البحث السادس :

" التسامح والغضب فى علاقتهما باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات بجامعة الطائف "

إعـــداد :

دكتورة / سناء حسن حسين عماشه

وكيلة كلية التصاميم والاقتصاد المنزلى وأستاذ مشارك

بقسم علم النفس بكلية التربية جامعة الطائف

" التسامح والغضب فى علاقتهما باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات بجامعة الطائف "

دكتورة / سناء حسن حسين عماشه

- **مقدمة الدراسة** :

إن التسامح مسألة جوهرية في حياتنا السياسية والاجتماعية والثقافية والفكرية والعقائدية الراهنة، والإسلام به أعظم منابع التسامح ، وهو من خصائص الدين الإسلامي وأفضل ميزاته (وكذلك الأديان الأخرى)، والتسامح يعتبر قيمة إسلامية هامة، فكما أن العدل و الأمانة والعفو والكرم والصدق والمروءة ... إلخ قيم إسلامية أساسية ، فكذلك التسامح • ونظر الإسلام إلى التسامح بأنه: إحسان الظن بالمسلم ، وتلمس الأعذار هو نوع من التسامح في المنظومة الإسلامية.

وقد أكّدت بعض الدراسات أنّ الذي تعوّد على التسامح يكتسب مناعة مع مرور الزمن فلا يحدث له أي توتر نفسي، أو ارتفاع في السكري أو ضغط الدم، وأنّ العفو والتسامح يجنّبا صاحبهما الكثير من الأحلام المزعجة والقلق والتوتر والضغط النفسى الذي يُسبِّبه التفكير المستمر في الرد على مَن أساء إليه أو الانتقام منه. وقد وجد علماء البر مجة اللغوية العصبيّة أن أفضل منهج لتربية الطفل السوي هو التسامح معه، فكل تسامح هو رسالة إيجابية يتلقاها الطفل، وبتكرارها يعود نفسه على ممارسة التسامح أيضا وهو ما يُبعد عنه روح الانتقام المدمِّرة التي يعاني منها معظم الشباب في عالمنا الإسلامي المعاصر.

والغضب أحد الانفعالات الرئيسية تحث من جانب الإنسان رداً على كل تغير يحدث فى البيئة من حوله ، فالإنسان يشعر بالغضب نتيجة ما يواجهه من منغصات ومشكلات يومية صعبة تشكل له عقبة فى تحقيق أهدافه، ويرتبط الغضب عنده بتبنى أفكارا لا عقلانية عامة تؤدى إلى الاضطرابات الانفعالية ومنها سلوكيات الغضب، أو أفكار خاصة مرتبطة أكثر بالغضب أو أساليب التفكير الخاطئ مثل: يجب، ينبغي، لابد، ونتيجة لذلك يصبح الفرد أكثر اضطرابا انفعاليا وأكثر شعورا بالنقص والقصور (Ellis, 1977).

ولقد شكلت حوادث وإصابات العمل أولى الدراسات التي اهتمت بالعامل ومعرفة أسبابها، وقد وجدت الدراسات أن الضغوط النفسية الناجمة من ضغوط العمل أدت في معظمها إلى الإصابات والحوادث في مجال الصناعة ، فضلا عن الظروف الفيزيقية (الإضاءة، قلة التهوية، زيادة الضوضاء، الأبخرة والأدخنة في مكان العمل.. الخ) زادت في نسب الضغوط على العامل.

إن الظروف الداخلية لدى العامل هي السبب الفعّال في التعرض للإصابة بالإضافة إلى الظروف الخارجية في العمل(علاقات العمل ، أجور العمل ، وسائط

نقل العمال.. الخ) والظروف الفيزيقية (الحرارة، التهوية، الإضاءة، الضوضاء) كل تلك مجتمعة تسبب ضغوطا عالية تعيق إنتاجية العامل وتؤدي إلى بعض الحوادث والإصابات في مجال العمل الصناعي،

وربما يقود بعضها إلى أمراض وإصابات جسدية ونفسية.وأثبتت بعض الدراسات أن ٤٣٪ من حوادث العمل كانت بسبب الأخطاء الناتجة عن عوامل أربعة: التعب، جو العمل، كثافة العمل، المشاكل العائلية.

وإن الضغوط التي تتعرض لها بعض عضوات هيئة التدريس في مهنهن كثيرة ومنهكة، وهكذا تشكل الضغوط بأنواعها إجهادا على الإنسان في عمله، ولكن تبقى الفكرة الدينية القائلة بأن العمل عبادة ، وهي فكرة شائعة اليوم في معظم المجتمعات ، وقد أثبتت معظم الدراسات أن الإنسان بلا عمل يتعرض أيضا للضغوط وهي الناجمة عن البطالة. أما الضغوط الناجمة عن العمل، فهي الإرهاق بفعل ساعات العمل الطويلة، ونوعيته وأوقاته المختلفة. وفي كلتا الحالتين يؤدي الضغط إلى ارتفاع مستوى الهرمونات المرتبطة بالتوتر، فتكون هناك شكوى من حالات مرضية كثيرة.

يتضح مما سبق أنه من الممكن لعضوات هيئة التدريس استخدام إستراتيجيات مختلفة للتعامل مع الضغوط المختلفة، وأن هناك اختلافا واضحا في شيوع هذه الإستراتيجيات تبعا لمتغيرات متعددة ، وهذا ما دعا الباحثة إلى إجراء هذه الدراسة للكشف عن أكثر إستراتيجيات التعامل مع الضغوط شيوعا لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة الطائف وعلاقتها بمتغيرات الجنسية والتخصص ، والتسامح ، والغضب، خاصة وأن هناك ندرة في الدراسات التي تصدت لهذه المشكلة في بيئة لها ثقافتها وهويتها وخصوصيتها.

- **مشكلة الدراسة** :

تتناول الدراسة الحالية موضوعاً يقع فى الدراسات النمائية المستعرضة من حيث أنها تتناول شريحتين هامتين هما عضوات هيئة التدريس بجميع كليات جامعة الطائف من السعوديات وأيضا المتعاقدات من جنسيات أخرى (مصريات – أردنيات – سودانيات – سوريات وغيرها)، وذلك فى وقت يزخر بتغيرات متلاحقة قد يكون لها تأثيرها الحاسم فى تعرضهن لضغوط العمل ومعاناتهن من صعوبة استخدام استراتيجيات ملائمة لمواجهتها ، وقد يرجع ذلك لبعض خصائص الشخصية لديهن مثل انخفاض درجة التسامح وشعورهن بالغضب فى مواقف العمل الضاغطة مما ينعكس على حياتهن المستقبلية وتوجهاتهن نحو المستقبل.

ولقد لمست الباحثة أن البيئة الجامعية وما تتضمنه من أنظمة ولوائح وقوانين والتزامات وضوابط قد تضع عضوات هيئة التدريس أمام مواقف ضاغطة أثناء عملهن بالجامعة ربما تدفعهن للغضب وعدم التسامح مما قد

يتسبب فى صعوبة مواجهة تلك الضغوط والتغلب عليها، وبالتالى ينعكس سلبا على عملهن.

وعلى أمل أن توضح هذه الدراسة مغزى وتبعات المعاناة التى تعيشها تلك الفئة من ضغوط واختيارها لاستراتيجيات إيجابية أو سلبية لمواجهة تلك الضغوط ، وأيضا إمكانية تعرضها لحالة من الغضب وعدم التسامح عند مواجهتها لتلك الضغوط ، فى الوقت الذى اهتمت به الدراسات السابقة . فى حدود علم الباحثة . بدراسة أساليب واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل فى قطاعات مهنية ووظيفية متعددة وأغفلت فئة عضوات هيئة التدريس بالجامعة، كما أغفلت دراسة تأثير كل من التسامح والغضب على اختيار استراتيجيات لمواجهة ضغوط العمل لديهن ، ومدى إمكانية التنبؤ بتلك الاستراتيجيات من هذين المتغيرين، وكذلك تأثير الجنسية على متغيرات الدراسة الحالية، وهذا ما تسعى إلى دراسته الدراسة الحالية.

وقد صاغت الباحثة مشكلة الدراسة فى التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغيرات الدراسة الثلاثة: التسامح والغضب واسترتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات بجامعة الطائف؟
- ما هى أكثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل شيوعا لدى كل من عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات؟
- هل هناك تأثير للجنسية على متغيرات الدراسة الثلاثة : التسامح ، الغضب ، استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل ؟
- هل ينبئ كل من التسامح والغضب باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عينة الدراسة.

- **أهداف الدراسة** :

تهدف الدراسة إلى:

- تقنين مقياس التسامح على عضوات هيئة التدريس بجامعة الطائف.
- إعداد وتقنين مقياس الغضب ، ومقياس استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل ، على عضوات هيئة التدريس بالجامعة.
- الكشف عن أكثر استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل انتشارا لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة الطائف من السعوديات والمتعاقدات من جنسيات أخرى.
- الكشف عن العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة الثلاثة : التسامح ، الغضب ، استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل (بأبعادها السبعة) لدى عينة الدراسة الحالية.
- الكشف عن تأثير الجنسية (سعودية – غير سعودية)على متغيرات الدراسة الثلاثة: التسامح ، الغضب ، استرتيجيات مواجهة ضغوط العمل (بأبعادها السبعة) لدى عينة الدراسة الحالية.

- الكشف عن إمكانية التنبؤ باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل من كل من: التسامح ، الغضب.

- **أهمية الدراسة** :

- يتضح من الاطلاع على الإطار النظرى والدراسات السابقة أهمية دراسة متغيرات الدراسة : التسامح ، والغضب، واستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات والمتعاقدات من غير السعوديات بجامعة الطائف ، للوقوف على أهم الاستراتيجيات الى يستخدمنها فى مواجهة ضغوط العمل التى تواجههن.
- إغفال الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة الثلاثة لدى عينة الدراسة الحالية.
- إغفال الدراسات السابقة الاهتمام بالعلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة الحالية، رغم أهمية هذه المتغيرات لدى عينة البحث،رغم أهمية تلك المتغيرات.
- يمكن تقديم إطار نظرى وفكرة شاملة عن مفاهيم الدراسة الثلاثة بما يفيد الدارسين والمرشدين.
- اهتمام الدراسة بمتغيرين فى علم النفس الإيجابى: التسامح وأساليب مواجهة الضغوط والتصدى الإيجابى لها وخروجا من التيار السائد الذى يهتم بالمتغيرات السلبية فقط.
- لا توجد دراسات سابقة استخدمت متغيرات الدراسة الحالية أجريت على عضوات هيئة التدريس بجامعة الطائف سواء السعوديات منهن أوالمتعاقدات من جنسيات أخرى.
- أن نتائجها وتوصياتها ستكون عونا للمرشدين والمسئولين التربويين فى وضع برامج إرشادية ولقاءات لعضوات هيئة التدريس تساعدهن على تنمية مهارات التكيف مع ضغوط العمل واختيار الاستراتيجيات الملائمة لمواجهتها.
- أنها ستفتح المجال لمزيد من الدراسات المستقبلية التى تغطى أبعاد هذه المشكلة مما يسهل وضع خطة سليمة لاستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل فى مجال العمل بالجامعات.

- **مصطلحات الدراسة** :

- **التعريف الإجرائى للتسامح** Tolerance:

هو مكون معرفي وجدانى سلوكى نحو الذات والآخر والمواقف ، متمثلاً في مجموعة من المعارف والمعتقدات والمبادئ والمشاعر والسلوكيات التى تدفع صاحبها للتصالح مع ذاته ومع الآخر ، وتجعله متصفا بالتسامح في مواقف الحياة المختلفة (شقير ، ٢٠١٠ :٦).

- **التعريف الإجرائى للغضب** Anger:

انفعال سلبى وحاد ناتج عن تعرض الفرد لمجموعة من المثيرات والأفكار والمعتقدات الخاطئة و اللاعقلانية بجانب تعرضه للضغوط الداخلية و الخارجية و الإساءة من الآخرين، يصاحبه تغيرات فسيولوجية ضارة ترتبط

بأجهزة العدوان مما يسبب لديه رغبة و استجابة للاعتداء أو إلحاق الضرر و الأذى بالذات أو الآخر، يرتبط بها مشاعر سلبية كالتوتر و الضيق و الضجر و يدفعه ذلك إلى طرْق المعايير الخلقية و الإجتماعية المقبولة (شقير وعماشه ، ٢٠١٣: ٧).

- **تعريف ضغوط العمل**:

ينظر إلى ضغوط العمل على أنها مجموعة من المثيرات والقوى الخارجية المحيطة بالفرد في العمل والتي تؤثر سلبًا على الفرد من الناحية الجسمانية والنفسية والسلوكية مما يجعل أداء الفرد في العمل أقل من المطلوب.

و بالتالي تعرف ضغوط العمل على أنها مجموعة من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل وما يحيط به من جوانب مختلفة والتي تؤثر في تشكيل سلوك الفرد تأثيرا سلبيا .

- **تعريف إستراتيجيات التعامل مع الضغوط**:

- تعرف إستراتيجيات التعامل مع الضغوط بأنها مجموعة من الأساليب أو الطرق والنشاطات الدينامية والسلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها (الزيود ، ٢٠٠٦) .
- وتعرف إجرائيا، بأنها مجموع الدرجات التي يحصل عليها عضوات هيئة التدريس على كل إستراتيجيةٍ أو عملية يتضمنها المقياس، ويعتبر ارتفاع الدرجة على الإستراتيجية دليلا على شيوع استخدامها.

- **الإطار النظرى** :
- **المحور الأول** : **التسامح** Tolerance
- **حول مفهوم التسامح بين الدين وعلوم الحياة**:

قبل تناول مفاهيم التسامح علينا معرفة التسامح لغة واصطلاحا:

التسامح لغة: التسامح فى المعجم الوجيز ولسان العرب مشتقة من (سمح)- سماحا، وسماحة :- أى بذل فى العسر واليسر عن كرم وسخاء. و (سمح)- سماحة- وسموحه: أى لان وسهل فهو سمح سميح. و (سامحه) أى عفا عنه- ويقال فى الدعاء : سامحك الله. والسماحة: أى الجود والكرم (و السمح): يقال فلان سمح: أى جواد سخى و(السمحة) يقال: (شريعة سمحة) أى فيها يسر وسهولة (المعجم الوجيز، ٢٠٠٩: ٣٢٠). والتسامح اصطلاحا مشتق من الكلمة اللاتينية (Tolare) أى يعانى أو يقاسى . و فى " اللغة الإنجليزية" مقابلان لكلمة التسامح: الأول: Tolerance ، الثاني: Toleration

مما أدى إلى تعدد الاجتهادات في تفسير الفروق بينهما. فوفقاً لمعجم (وبستر) تعنى كلمة Toleration : سياسة التسامح بوجود كل الآراء. بينما لفظ Tolerance يعنى: استعداد المرء لتحمل معتقدات وممارسات وعادات وتختلف عما يعتقده (عبد العزيز،www.dahsh.com).

فالتسامح كلمة دارجة تستخدم للإشارة إلى الممارسات الجماعية كانت أم فردية تقضى بسد التطرف أو ملاحقة كل من يعتقد أو يتصرف بطريقة مخالفة قد لا يوافق عليها المرء (www.shrsc.com).

و اتجه علم النفس الإيجابى (المنظور النفسي) لمعالجة الجوانب الإيجابية في حياة الفرد وعن دورها في تحقيق صحة نفسية أفضل للفرد ، واهتم الكثير من علماء النفس ، بإبراز هذا المفهوم من وجهات نظر مختلفة:

ونظر إليه عيد (٢٠٠٠) بأنه التحكم في النفس عمداً ومواجهة السئ الذى يختلف مع الفرد ، وفي مواجهة التهديدات وموضوعات الخلاف.

وهناك من نظر إلى التسامح على أنه سمة (نزعة) وحالة (موقف) وأشار للأولى بأنها سمة عامة ثابتة عند مختلف المواقف ، وأنه سمة أصيلة لدى الفرد حيث أنه يتسامح غالبا في كل المواقف والظروف ، والذى ينشأ عن ظروف التنشئة الاجتماعية أو إلى ارتباطه بالله سبحانه وتعالى ، فهو يحتسب قراره بالتسامح عند الله ، أما التسامح كحالة فهو مرتبط بالموقف وشدة ودرجة الإساءة التى حدثت ، وهل يمكن استبدال الموقف الذى حدث فيه الإساءة أو تعويضه أو مدى أهمية الموقف المسئ بالنسبة له (مرزوق ، ٢٠٠٠).

وكان التعريف الأشمل للتسامح Tolerance هو تعريف دسوقى (١٩٩٨: ١٥١٠) بأنه الكمية من تنبيه معين التى يمكن تحملها من غير ألم أو بدون استجابة انسحاب ، وهو اتجاه تحرر أو عدم تدخل فيما يتعلق بسلوك واعتقادات الآخرين ، أو ممارسات تختلف عما لدينا نحن أو عما يستنكره المرء ويغض من شأنه أو الاتجاه نحو عدم التدخل ، وقدرة تكبد ظرف إيذاء معين ليس به ضرر جسيم.

ويذكر فراج و عبد الجواد (٢٠١٠: ١٥٨) أن التسامح مكون معرفي سلوكي وجداني يتضح من خلال الانفتاح الذهني للخبرات والثقافات المختلفة.

خلاصة ما سبق نجد أن هناك توجهات متعددة في التعامل مع مفهوم التسامح من حيث أنه قدرة ، أو اتجاه ، أو استعداد ، أو سمة ، أو حالة ، أو أسلوب ، إلا أنها تجمع في مضمونها على محاولة توظيف التسامح في اتجاه إيجابي يشجع الفرد على التعايش مع الحياة من حوله والتى تلزم الفرد على النظر للتسامح من جميع مناحى حياة الفرد مع ذاته أولا ، ثم مع الآخرين من حوله ، وأخيرا النظرة للمواقف الاجتماعية التى يتعرض لها الفرد.

- **المتسامح** :

هو ذلك الفرد الذى يتميز بالصفح من خلال ما يملك من المعارف والوجدانيات والسلوكيات التي تجعله متقبلا لأفكاره ومعتقداته ، راضيا عن نفسه ، وجديرا بمحاسبتها ومتساهلا معها ، ممتلكا السيطرة على نزعاته وشهواته ومتحكما في انفعالاته وثوراته ، ومحتملا للضغوط والشدائد ، قادرا

على تحمل آلامه النفسية والبدنية ، محترماً ومقدراً أراء وتعارضات ووجهاتٍ نظر الآخرين بشئ من السماحة والصفح وسعة الصدر واللين والود ، ومراعيا لقيم العقيدة والأخلاق والمجتمع والقانون (المرجع السابق ، ٧).

الآثار الجانبية لعدم التسامح: فالآثار الجانبية للأفكار غير المتسامحة والتي نحملها في عقولنا يمكن أن تؤثر تأثيرا سلبيا علي سعادتنا فنلقي نظرة علي القائمة التالية والتي تضم بعض المشاكل الجسدية التي يمكن أن يكون لها صلة بالعقل المتسامح لا بالعقل غير المتسامح.

الصداع // آلم الظهر // آلام الرقبة // آلام المعدة وأعراض القرحة // الاكتئاب // قلة الطاقة // القلق // الانفعال // الأرق والقلق //الخوف // التعاسة (جيرالد جامبولسكى ، ٢٠٠٧: ٥٤- ٥٥).

- **أهمية التسامح** :

الحاجة كبيرة إلى التسامح في عصرنا الحالي، الذي يموج بالاختلافات في الشكل واللون والجنس، اختلافات في القدرات، وفي الصحة أو المرض والعجز، اختلافات في الرأي، اختلافات في العقيدة، ويجمع بين الناس على اختلافهم مجتمع واحد ومكان واحد، وعلاقات مشتركة، إن العالم بأسره أصبح قرية صغيرة.

وأهمية التسامح لا تقتصر فقط على المجتمعات، فالتسامح له أهميته الكبرى على المستوى الشخصي للفرد، فالفرد المتسامح مع ذاته ومع الآخرين، ينعم بالإحساس بالرضا والطمأنينة، وينعم بحياة اجتماعية جيدة وسعيدة، مما يجعله فردا منتجا منشغلا بعمله وليس منشغلا بخلافات وصراعات لا داعي لها (محمود ونصار، ٢٠١١: ٢٩٨- ٢٩٩).

- التسامح شفاء للقلب، يطهر القلب من الإحساس بالألم والحزن والغضب فيحل محلها الإحساس بالرضا والطمأنينة والحب والسلام (المرجع السابق: ٣١٠).
- التسامح يعمر قلبك وقلوب جيرانك بالسلام، ولو تسامحنا كُلنا، لأمكننا وضع نهاية للمعارك والحروب ويسود العالم السلام (كارول آن مورو، ٢٠٠٨: ٢٠- ٣٠).
- إن التسامح أمر جوهري وهام في العالم الحديث اليوم ، أكثر من أي وقت مضى، وذلك لتصاعد حدة عدم التسامح والنزاع الذي بات خطرا يهدد ضمنا كل منطقة بل ويشمل العالم بأسره (منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة(اليونسكو، ١٩٩٥: ٣).
- التسامح يحررنا من أشياء كثيرة، فهو يخمد معاركنا الداخلية مع أنفسنا، ويتيح لنا فرصة للتوقف عن الغضب واللوم، ويسمح لنا بمعرفة حقيقتنا الفعلية، ويساعد على تقبل الذات والرضا عنها (شقير،٢٠١٠: ٨).
- التسامح أفضل علاج لصراعتنا الداخلية والخارجية، ويغير رؤيتنا لأنفسنا وللآخرين ورؤيتنا للعالم (جيرالد جامبولسكى، ٢٠٠٢: ٦- ٧).

- التسامح من مؤشرات الصحة النفسية، يسهم في تحقيق الرضا عن الحياة ويساعد في تحسين جودة الحياة، ويجعلنا تشعر بالقيمة والقدرة والصلابة (McCullough, M.E et al, 2005: 5).
- التسامح يساعد على إبراز الانفعالات الإيجابية المرتبطة بالحب والإيثار، فالتسامح يزود صاحبه بالقوة ويساعد في التحول واستبدال الانفعالات السلبية بأخرى إيجابية تجاه المسيء له (محمود ونصار، ٢٠١١: ٣١٢).

- **المحور الثاني : الغضب** Anger

الغضب أحد الانفعالات الرئيسية تحث من جانب الإنسان رداً على كل تغير يحدث فى البيئة من حوله، فالإنسان يشعر بالغضب نتيجة ما يواجهه من منغصات ومشكلات يومية صعبة تشكل له عقبة فى تحقيق أهدافه، ويرتبط الغضب عنده بتبنى أفكاراً لا عقلانية عامة تؤدى إلى الاضطرابات الانفعالية ومنها سلوكيات الغضب، أو أفكار خاصة مرتبطة أكثر بالغضب أو أساليب التفكير الخاطئ مثل: يجب، ينبغي، لابد، ونتيجة لذلك يصبح الفرد أكثر اضطرابا انفعاليا وأكثر شعورا بالنقص والقصور (Ellis, 1977).

هذا وانفعال الغضب ليس هو الغضب نفسه بل هو مجرد المادة الخام أو مادة الاستعداد التى تتشكل منها الأنماط السلوكية الداخلية والخارجية الدالة على الغضب، والغضب باعتباره حالة انفعالية قد يبدأ بالتوتر البسيط وينتهى بالتوتر الشديد (الغيظ أو الثورة) ، وللغضب جوانب شعورية تتمثل فى وعى الشخص وخبراته، وله جوانب سلوكية تتمثل فى ردود الأفعال الصريحة (العدوان الخارجى أو الداخلى) وردود أفعال ضمنية، بجانب ما للغضب من جوانب فسيولوجية تتمثل فى ردود الأفعال الجسمية وعدة مظاهر جسمية خارجية (سعفان، ٢٠٠٣: ١٥).

- **مفهوم الغضب** :

- هو حالة نفسية، وظاهرة انفعالية يحس بها الطفل فى الأيام الأولى من حياته وتصحبه فى جميع مراحل العمر إلى الممات (علوان، ٢٠٠٩: ٢٦٦).
- انفعال يرتبط فى أغلب الأحيان بالخوف، ويمكن أن يعبر عنه خارجيه وداخليا ويمكن التحكم فيه والتخلص منه (Calamari&Pini, 2003:3).
- حالة شعورية داخلية سلبية ترتبط بتشويهات ونقائص معرفية وإدراكية محددة مثل (التقييمات أو الأخطاء، وإعزاءات اللوم، وانعدام العدالة، والمنع، والتعمد) والتغيرات الفسيولوجية، واتجاهات الفعل للانشغال فى نماذج سلوكية معرفية بنائية .(Moheb& Ram, 2010: 176)
- انفعال سلبي يخبره الفرد بصورة شخصية على أنه حالة لاستثارة الخصومة تجاه فرد ما أو شيء يدركه على أنه مصدر لحدث يكرهه لذا يعد الغضب واحدا من الانفعالات الإنسانية الأساسية (Owen, 2011: 193).
- موقف محبط يظهر فيه الغاضب حالة وجدانية مصحوبة بمشاعر الكدر والاستياء والامتعاض تجاه مواقف الضغط والإحباط التى تسببت في تأزمه

وتشنجه مما حال بينه وبين تحقيق مآربه وحفز لديه من العدائية، أو التهيؤ للعدوان (عبد العال، ٢٠١١: ١٨٤).

من التعريفات السابقة يمكن التعامل مع الغضب بأن له أبعاد وجوانب خمسة فى شخصية صاحبه: جانب معرفي/ جانب انفعالي (وجداني)/ جانب فسيولوجي عضوي/ جانب سلوكي/ جانب اجتماعي.

- **أنواع الغضب**:
- **هناك من يصنف الغضب إلى**:

- الغضب المحمود: والذى كان مصاحبا لعمل الرسول عليه الصلاة والسلام فى العديد من الحالات.
- الغضب المذموم: الذى يؤدى إلى أسوأ الآثار وأوخم العواقب، ويهدف إلى تحقيق المصالح الشخيصة وبواعث الأنانية، وتمزيق الوحدة، وتصدع الجماعة، واستئصال لمعانى الأخوة والمحبة والصفاء فى ربوع المجتمع (علوان، ٢٠٠٩: ٢٦٦- ٢٦٨).

و يفرق Ellis (1977) بين نوعين من الغضب:

- الغضب السوى: والذى لا يكون شديدا بما يفضى للتسبب فى ضائقة كبيرة، ويساعد فى تحقيق الأهداف، ويتماشى مع الواقع.
- الغضب غير السوى: والذى لا يسمح ببلوغ الهدف الذى يجب إنجازه، ويؤدى إلى تغيير وتشويه الحقيقة.

- **وصنف Gentry الغضب نوعين** :

- الغضب التكيفي adaptive anger وهو الذى يزيد قدرة الفرد على الحياة بشكل أفضل ويكون أكثر توافقا مع المحيطين.
- الغضب المدمر والذى أطلق عليه الغضب السام Toxic anger لما يترتب عليه من آثار هدامة ، ويتسم بالجدة وطول المدة وزيادة مرات تكراره ، بجانب آثاره المتعددة تشمل الجوانب الجسمية والعقلية والانفعالية من حياة الفرد (Grentry, 2008: 12 ، فى : الغامدى :٢٠١١).

كما قسم دافيز وآخرون (Davis, et al, 2010, 458) الغضب الى نوعين هما:

- الغضب الموجه إلى الخارج Anger- Out: حيث يشير إلى الميل الفطرى لدى الفرد لنقل غضبه نحو الخارج (تجاه هدف خارجى) ويتطابق مع إطلاق سراح الميل إلى الغضب أو التعبير عنه.
- الغضب الموجه إلى الداخل Anger- In :و يشير هذا النوع من الغضب إلى الميل الفطرى لدى الفرد لتوجيه الغضب نحو الداخل(كبته أو تكميمه bottle it up) ويرتبط بمحاولات قمع ميل فعل الغضب.

- **مثيرات ومسببات الغضب** :

توصلت الباحثة إلى مجموعة أوجزتها فى الآتى :

- الجوع والمرض الذى يتعرض له الفرد.
- معاملة الابناء معاملة قاسية أو تدليلهم بإفراط.
- تقليد الأبناء للآباء.
- الضغوط النفسية والأسرية والدراسية والاقتصادية التي يتعرض لها الفرد وهروبه وخوه من المسئولية.
- الاستعداد البيولوجي والفسيولوجي للغضب عند الفرد.
- انخفاض عتبة الإحباط وانهياره بسرعة أمام أقل المواقف ضغوطاً، وافتقار الفرد للمهارات المعرفية والسلوكية المطلوبة للفعل المناسب والاستجابة الإيجابية لبرنامج العقاب والتعزيز بالأسرة والمدرسة، وانخفاض مستوى الإحباط وانهياره بسرعة أمام أقل المواقف ضغوطا.
- الأفكار اللاعقلانية والخاطئة المرتبطة بالغضب لدى الفرد.
- الهروب والخوف من المسئولية.

- **الأثار الإيجابية للغضب** :

تظهر الآثار الإيجابية عندما يكون الغضب سوى أو محمود أو معتدل كما تمت الإشارة إليه فى تصنيفاته وأنواعه وأهمها :

- المحافظة على الذات والدين والوطن.
- كبح انفعالات الغضب والتحكم فيها.
- التعبير باستجابات سلوكية تناسب المثير.
- اختيار الاستجابة المناسبة للموقف بعد التفكير بحكمة فى بدائل الاستجابات.
- إرجاء تحقيق الهدف فى هدوء.
- الصمت في المواقف المثيرة بدلا من الاندفاعية والتهور.
- تجنب الغضب بمنع الاستجابة أو إعلائها وسموها من خلال ممارسات سلوكية بديلة مثل ذكرالله والدعاء والصلاة أو الابتسامة والفكاهه وغيرها (شقير وعماشه ،٢٠١٣).

- **الآثار السلبية للغضب** :

- الخروج عن السيطرة على انفعالات الفرد وتهوره.
- التوتر والضيق والإحباط وفقدان الأمل.
- الغضب محرك للعدوان وميسر لحدوثه.
- ضعف تحمل الاحباط والضغوط ومن ثم السلوكيات الخاطئة.
- سوء التصرف فى المواقف وصعوبة اتخاذ القرار وحل المشكلات.
- إفساد العلاقة بالآخر وبالذات.
- التهور وصعوبة ضبط النفس.
- الإساءة للذات وصعوبة ضبط انفعالات الفرد وقد يعبر عنها بالسب والصراخ.
- الإساءة البدنية أو اللفظية للآخرين.
- ضعف الجهاز المناعى عند الفرد.
- الضعف الجسمى والعصبى العام (المرجع السابق).

- **النظريات المفسرة للغضب** :

تباينت الآراء حول تفسير الغضب وسوف يتم تناول بعض النظريات المفسرة للغضب فيما يلي:

- **الغضب من منظور التحليل النفسي** :

نظر فرويد إلي الغضب على أنه سلوك فطري وحافز تدميري ، يولد الفرد مزودا به ، فالشخص الغاضب من منظور التحليل النفسي يعاني حالة إعاقة في النمو الإنفعالي، وتذهب هورني إلى أن ضحايا الغضب الشديد يعانون فقرا وجدانيا نتيجة لعدم إشباع حاجاتهم الوجدانية في طفولتهم مما يؤدي بهم إلى أن يعانون حالة كامنة من القلق الأساسي يشعر خلالها الفرد أن العالم غير آمن وأنه باعث على التهديد (عبد العظيم ، ٢٠٠٧ :٧٦).

- **الغضب من منظور الاتجاه المعرفي** :

يرى أصحاب الاتجاه المعرفي أن للعمليات المعرفية والإدراكية دوراً مهماً فى توليد وتنظيم الانفعالات وأن الخبرة الانفعالية لدى الفرد والتعبير عنها تتوقف على الطريقة التى يدرك بها الفرد الموقف، ومن هنا تؤكد النظرية المعرفية في تفسير الانفعالات على معنى الحدث الذى يسبب الخبرة الانفعالية لدى الفرد وعلى الدور الذى تلعبه الأفكار والمعتقدات اللاعقلانية كسبب رئيسي في توليد الانفعالات، وأن علاج ذلك لا يكون إلا بتغيير هذه المعتقدات اللاعقلانية، واستبدالها بأفكار عقلانية . على حين أن نظرية التقييم المعرفي للانفعال تفترض أن الإنفعال ينتج من التقييمات والأحكام التي يتم صنعها بخصوص الأحداث، وهذه التقييمات والأحكام قد تحدث بصورة أوتوماتيكية وخارج نطاق الشعور (Owen, 2011: 193- 195). وفي معرض الحديث عن التفسيرات المعرفية للغضب يمكن تناول بعض وجهات النظر أو النماذج المفسرة للغضب.

- **الغضب من منظور النظرية السلوكية** :

ترى النظرية السلوكية أن الأفراد يستجيبون في المواقف على أساس التعلم السابق في المواقف المشابهة، فهم يتفاعلون كرد فعل على المنبهات البيئية لأنماط السلوك التي تلى تسلسل حافز الاستجابة . ورأى السلوكيون أن هذه الأنماط دائمة، لكنها يمكن أن تتغير من خلال خبرات التعلم الجديدة. ووفقاً للمنظرين السلوكيين، فإن الاستجابة للغضب والعدوان يمكن أن تتعلم تماما كما هي السلوكيات الأخرى (جعفر، ٢٠١٠: ٤٨).

- **استراتيجيات (فنيات)إدارة الغضب** Anger Management Strategies

يقصد بها تشكيلة من الفنيات المعرفية والسلوكية التي تستخدم بهدف التحكم والسيطرة على الغضب وخفض كل من المشاعر الانفعالية والتخفيف من مستوى الاستثارة الفسيولوجية المصاحبة للغضب لدى الفرد(عبد العظيم، ٢٠٠٧: ١١٥).

وقد أوضح عبد العظيم (٢٠٠٧: ١٢٦. ١٤١) فنيات إدارة الغضب فيما يلي:

- **أولا : الفنيات المعرفية : وتتضمن إعادة البناء المعرفي من خلال ما يلي:-**
  - أحاديث الذات (التعليمات الذاتية) .
  - فنية وقف الأفكار ..
  - التدريب على مهارة حل المشكلات .
  - تعلم فنية (ABC) .
- **ثانياً : الفنيات الإنفعالية والسلوكية في إدارة الغضب :**
  - التدريب على مهارات الإسترخاء
  - لعب الأدوار
  - التدريب على المهارات التوكيدية
  - استخدام الدعابة
- **ثالثاً : استراتيجيات التنظيم الإنفعالي للغضب :**

ويطلق عليها اسم إعادة التقييم المعرفي وهي تتضمن إعادة الصياغة المعرفية للأحداث الإنفعالية وذلك لكى تخفض من تأثيراتها. وهذه الاستراتيجية تعد مفيدة جدا لأنها تمكن الأفراد من تنظيم الانفعالات والمشاعر السلبية دون التكاليف النفسية التي ترتبط بالاستجابات الفسيولوجية والخبراتية نحو المواقف المثيرة للغضب.

- **المراحل التي يمر بها انفعال الغضب:**

يمر انفعال الغضب بعدة مراحل حتى يظهر في شكله الخارجي كما ذكرها سعفان (٢٠٠٣: ٣٣- ٣٦):

- مرحلة استقبال المثيرات: ويتم ذلك عن طريق الحواس الخمسة وقد تكون هذه المثيرات مباشرة أو غير مباشرة.
- مرحلة الإدراك: ويلعب الإدراك المعرفي دورا هاما في التمييز بين المواقف المثيرة وغير المثيرة للإنفعال.
- مرحلة الإنفعال (الوجدان):بعد تكوين المدرك العقلي للمثير تصل الرسالة إلى مركز الوجدان بالمخ فينطلق الشعور بالغضب ويسيطر على الشخصية.
- المرحلة العصبية الإرجاعية: في هذه المرحلة توجه رسالة من المخ إلى جميع الأطراف المعنية لكى تستعد إما بالهجوم أو الهروب.
- مرحلة الإمداد بالطاقة الانفعالية: في هذه المرحلة يتم إمداد الأعضاء بالطاقة اللازمة وتعتبر الغدد الصماء خاصة الغدتين فوق الكليتين هي المسئولة عن إمداد الطاقة.
- مرحلة العمل والتنفيذ: يحدث الغضب في هذه المرحلة كرد فعل لمثيرات الغضب في نمط أو أكثر من الأنماط السلوكية الآتية:
  - ✓ الهجوم المباشر على مصدر الغضب.
  - ✓ البحث عن بدائل أخرى (غير الهجوم المباشر) ويكون ذلك أما بإرجاء الغضب أو تجنب الغضب.

- **علاج الغضب :**

تتنوع وتتعدد أساليب إدارة ومواجهة الغضب – من وجهة نظر الباحثة – أهمها:

- العلاج الديني: حيث تعويد الفرد على المنهج النبوي في تسكين الغضب مثل:
  - ✓ تغيير العادة التي يكون عليها الغضبان.
  - ✓ اللجوء إلى الوضوء فى حالة الغضب.
  - ✓ اللجوء إلى السكوت والصمت فى حالة الغضب.
  - ✓ التعوذ بالله من الشيطان الرجيم.
  - ✓ قراءة القرآن والمداومة على الذكر والعبادة.
- العلاج النفسى المتنوع منه:
  - ✓ العلاج التكاملى والانتقائى.
  - ✓ العلاج السلوكي – المعرفي.
  - ✓ العلاج بالمعنى.
- العلاج البيئي (الإجتماعي)
- العلاج الترفيهي.

- **المحور الثالث : الضغوط النفسية وضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها**

Stress and Job Sstress and Coping StrategiesPsychological

لقد ساعد تعقد الحياة الحديثة والتقدم المادي والتكنولوجي في زيادة الضغوط النفسية على الأفراد ، أشارت التقارير الطبية في الولايات المتحدة إلى أن ٧٥٪ من المشكلات الصحية لها علاقة بشكل أو بآخر بالضغوط النفسية (عسكر،٢٠٠٠:٢٠)، وأصبحت الضغوط النفسية تشكل جزءا من حياة الإنسان نظرا لكثرة التحديات التي يواجهها في هذا العصر. علي مستوي البيئة الطبيعية والاجتماعية والتربوية التي يمارس العمل التربوي فيها ، وتعد الضغوط النفسية من أهم سمات العصر الراهن.

أما عن وجود الضغوط في حياة البشر فقد أوضحها القرآن الكريم لقوله تعالى: {لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنسَانَ فِي كَبَدٍ} البلد١٤ ، أي أن الإنسان يكابد ويعاني في الحياة ، ويقول ابن القيم : "أن الإنسان مخلوق في شدة ، بكونه في الرحم ثم في القماط ، ثم في الرباط ، ثم هو على خطر عظيم عند بلوغه التكليف ، ومكابدة المعيشة والأمر والنهي ، ثم مكابدة العذاب في النار ولا راحة إلا في الجنة (الجسمانى ،٢٠٠١: ١٥٩).

هذا ويتعرض الأفراد في جميع مراحل حياتهم إلى مواقف ضاغطة ومؤثرات شديدة من مصادر عديدة كالبيت والعمل والمجتمع ، حتى أطلق البعض على هذا العصر عصر القلق والضغوط النفسية.

هذا وتلعب مهنة التدريس دورا كبيرا في تنمية المجتمع ، فتعتبر مهنة التدريس من أكثر المهن إثقالا بضغوط العمل نظرا لما تنطوي عليها من أعباء ومتطلبات ومسئوليات بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من الكفاءات والمهارات الفنية والشخصية من جانب المعلم ، حيث إن المعلم كغيره يتأثر بما يجري حوله من تغيرات ويتعرض لمشكلات وضغوط مختلفة يمكن أن تعوقه في أدائه ودوره المنشود والمتوقع.

ومن جهة أخرى فإن الحياة الجامعية بجوانبها الأكاديمية والاجتماعية والنفسية والسلوكية تمثل مصادرا للضغوط يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس بالجامعة في هذه المرحلة، مما يجعلهم يلجأون إلى استخدام إستراتيجيات مختلفة للتعامل مع الضغوط المختلفة ، وأن هناك اختلافا واضحا في شيوع هذه الإستراتيجيات تبعا لمتغيرات متعددة ، وهذا ما دعا الباحثة الحالية إلى إجراء هذه الدراسة للكشف عن أكثر إستراتيجيات التعامل مع الضغوط شيوعا لدى عضوات هيئة التدريس وعلاقتها بمتغيرات الجنسية والتسامح والغضب ، خاصة وأن هناك ندرة في الدراسات التي تصدت لهذه المشكلة في بيئة لها ثقافتها وهويتها وخصوصيتها.

- **ضغـــوط العمـــل** :

شكلت حوادث وإصابات العمل أولى الدراسات التي اهتمت بالعامل ومعرفة أسبابها وقد وجدت الدراسات أن الضغوط النفسية الناجمة من ضغوط العمل أدت في معظمها إلى الإصابات والحوادث في مجال الصناعة ، فضلا عن الظروف الفيزيقية (الإضاءة، قلة التهوية، زيادة الضوضاء، الأبخرة والأدخنة في مكان العمل.. الخ) زادت في نسب الضغوط على العامل.

إن الظروف الداخلية لدى العامل هي السبب الفعّال في التعرض للإصابة بالإضافة إلى الظروف الخارجية في العمل (علاقات العمل، أجور العمل، وسائط نقل العمال.. الخ) والظروف الفيزيقية (الحرارة، التهوية، الإضاءة، الضوضاء) كل تلك مجتمعة تسبب ضغوطا عالية تعيق إنتاجية العامل وتؤدي إلى بعض الحوادث والإصابات في مجال العمل الصناعي، وربما يقود بعضها إلى أمراض وإصابات جسدية ونفسية.

وأثبتت بعض الدراسات أن ٤٣٪ من حوادث العمل كانت بسبب الأخطاء الناتجة عن عوامل أربعة: التعب ، جو العمل ، كثافة العمل ، المشاكل العائلية.

إن الضغوط التي تتعرض لها بعض عضوات هيئة التدريس في مهنهن كثيرة ومنهكة، وهكذا تشكل الضغوط بأنواعها إجهادا على الإنسان في عمله، ولكن تبقى الفكرة الدينية القائلة بأن العمل عبادة، وقد أثبتت معظم الدراسات أن الإنسان بلا عمل يتعرض أيضا للضغوط وهي الناجمة عن البطالة. أما الضغوط الناجمة عن العمل، فهي الإرهاق بفعل ساعات العمل الطويلة، ونوعيته وأوقاته المختلفة. وفي كلتا الحالتين يؤدي الضغط إلى ارتفاع مستوى الهرمونات المرتبطة بالتوتر، فتكون هناك شكوى من حالات مرضية كثيرة.

- **الأسباب المؤدية لضغوط العمل ومصادرها** :

أنظمة المنشآت وأساليب الإدارة العامة / أسلوب الإشراف الإداري/ العلاقات مع الرؤساء / الظروف المحيطة بمكان العمل / العلاقة مع زملاء العمل/ الأحوال الشخصية/العلاقات مع المسؤولين /المنزلة والمستوى المتعلقان بالعمل /الأمن الوظيفي /تقدير الرؤساء /كثرة الأعباء الإدارية / كثرة الأعباء التدريسية.

و يمكن تصنيف مصادر ضغوط العمل في مجموعتين.

- أحدهما تتعلق ببيئة العمل وتسمى المصادر التنظيمية للضغوط .
- الأخرى تتعلق بسمات الفرد وخصائصه الذاتية وتسمى المصادر الفردية للضغوط.

- **المصادر التنظيمية لضغوط العمل** :
  - خصائص الدور الذي يقوم به الفرد في العمل.
  - خصائص الوظيفة التي يشغلها الفرد في العمل.
  - العلاقات الشخصية في العمل.
  - ظروف العمل وبيئة العمل المادية.
  - سياسات المنظمة التي يعمل بها الفرد.

- **خصائص الدور الذي يقوم به الفرد في العمل** :

يمثل الدور مجموعة توقعات يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم المركز الوظيفي الذي يشغله. وبالتالي تساهم خصائص الدور في زيادة ضغوط العمل إذا كان هناك :

- غموض الدور Role Ambiguity
- صراع الدور Role Conflict
- عبء الدور Role Load ويتمثل فى :
  - ✓ زيادة عبء الدور Role Overload
  - ✓ انخفاض عبء الدور Role Low load
  - ✓ خصائص الوظيفة

- **العلاقات الشخصية في العمل** :

يقضي الفرد جزء غير قليل من وقته وحياته في العمل وبالتالي حينما تكون العلاقات الشخصية في العمل غير مرضية فإنها تعتبر مصدرا" من مصادر ضغوط العمل. وتأتي ضغوط العمل فى هذا المصدر من الجوانب التالية :

- العلاقة مع الرؤساء والزملاء والمرؤوسين .
- الصراع بين أعضاء الجماعة .
- الدعم الاجتماعي .
- تماسك جماعة العمل .
- بيئة العمل المادية .
- سياسات المنظمة .

وقد صنفت اسماعيل (٢٠٠٦) ضغوط الحياة فى مجال العمل إلى محورين رئيسيين:

- **الأول** : **ضغوط الحياة فى البيئة الأسرية والاجتماعية** : **ومنها**

الزوج // الطلاق أو الانفصال // الضغوط المادية والاقتصادية // وفاة شخص عزيز // ضغوط الأمومة // المضايقات اليومية // الإحباط // الصراعات.

- **ثانياً : ضغوط الحياة فى البيئة المهنية والتنظيمية : ومنها**

- طبيعة الدور المهنى ، ويتمثل ضغط الدور فى : غموض الدور/ صراع الدور / عبء الدور.
- الظروف الطبيعية للعمل(ضغط الضوضاء / ضغط الحرارة / ضغط الإضاءة /ضغط الحركة / ضغط التلوث).
- البيئة النفسية للعمل.
- ضغوط النمو المهنى.
- ضغوط مواعيد وجداول العمل.

- **الاستراتيجيات التنظيمية لإدارة وعلاج ضغوط العمل :**

- **أ- تحليل الأدوار :**

إزالة الغموض والصراع في الأدوار على المنظمة وأن تقوم بتحديد الدور المتوقع أي ما يتوقعه الآخرون من الفرد في العمل ، وكذلك الدور الفعلي أي ما يقوم به الفرد فعلا.

- **ب. تعريف الدور:**

- تحديد توقعات الفرد.
- تحديد توقعات شاغلي الأدوار.
- وضع دليل مكتوب للدور.

- **ج. إعادة تصميم الوظائف :**

- الإدارة بالمشاركة .
- تحسين ظروف العمل المادية .
- الدعم الاجتماعي للمنظمة تجاه الأفراد .
- إدارة الوقت .

- **عمليات تحمل الضغـــوط :**

أضاف اسماعيل أنه يمكن النظر إلى عمليات التحمل من منظورين :

- أولا: وجهة التعامل (التمركز)، حيث تتمركز عمليات التحمل إما نحو مصدر المشكلة أو الانفعال المترتب عليها.
- ثانيا: محتوى عملية التحمل، ويشتمل على المحتوى السلوكي، المعرفي، المختلط، وبذلك تتضمن عمليات التحمل خمس فئات نعرض لها بإيجاز فيما يلي :

- **أ- العمليات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة :**

تتمثل في عدد من الأنشطة أو الأفعال التي يقوم بها الفرد للتعامل مع مصدر المشكلة منها : ١. الفعل النشط (المبادأة). ٢. التريث (الكبح) .

- **ب- العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال :**

تتمثل في الأنشطة التي يقوم بها الفرد للتخفيف من التوترات الانفعالية المترتبة على المشكلة. وتشتمل على : السلبية . عزل الذات. التنفيس الانفعالي .

- **ج- العمليات المعرفية المتمركزة حول المشكلة** :

وتتمثل في الأفكار والأنشطة الذهنية التي يقوم بها الفرد لدراسة أبعاد المشكلة ومحاولة حلها وتشتمل على :

إعادة التفسير الإيجابي . ٢.الإنكار (خداع الذات) .

- **د- العمليات المعرفية المتمركزة حول الجوانب الانفعالية** :

وتشتمل على العمليات التالية :

القبول (الاستلام) . ٢.الانسحاب المعرفي (العقلي) . ٣.التفكير الإيجابي .

- **هـ- العمليات المختلطة (سلوكية – معرفية)**

وتشتمل هذه الفئة على عمليتين أساسيتين هما :

البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي . ٢. التحول إلى الدين .

- **الضغوط التي تتعرض لها المرأة**:

لقد تغير دور المرأة جذرياً خلال الربع الأخير من القرن العشرين في مجتمعاتنا العربية، فقد أصبحت المرأة تشارك أسرتها في تحمل المسؤولية ويقع عليها أيضاً عبء الحياة من خلال معايشتها مع أسرتها إن كانت غير متزوجة، أو متزوجة فهي تتحمل أكثر بمشاركة الزوج طموحاته إضافة إلى زيادة مصادر الضغوط الناتجة عن الواجبات المنزلية وتربية الأولاد وتوفير الراحة للعائلة في الأوضاع الاعتيادية ، أو في حالات الأزمات، خاصة ونحن نعيش في مجتمعات عصفت بها الأزمات وابتعدت عن الاستقرار والتماسك نتيجة اتساع الطموحات.. فأصبح البحث عن مكان آمن، وإيجاد متنفس للتعبير عن الرأي الشاغل الأهم لدى الرجل والمرأة.

إذن عانت المرأة كثيراً بقدر معاناة الرجل من حيث عدم الاستقرار والتهجير وعدم الشعور بالأمان والبحث الدائب عن المستقبل الأمين . فإذا كانت ردود الأفعال لدى الرجال تتضح بحالات التجهم والكآبة الطارئة، والتحدث بصوت مسموع وهو يمشي في الشارع (هلوسة) ، فعند المرأة تظهر على شكل أعراض جسمية مثل انقطاع الطمث ، وارتباك العادة الشهرية، والتوترات التي تعتري مرحلة ما قبل الحيض، والصداع ، وحالات الانهيار ما بعد الولادة، والاكتئاب، وظهور أعراض سن اليأس المبكر .ومن الأعراض الظاهرة المصاحبة للاضطرابات: فقدان الشهية للطعام، أو الشره العصبي، أو أعراض عصاب الفم. فالنساء إذن معرضات لبعض من الضغوط التالية :

- ضغوط تتعلق بهويتهن البيولوجية.
- ضغوط تتعلق بالممارسة الأسرية.
- ضغوط العمل .

إن المرأة عندما تأخذ دورها داخل الأسرة وفي مجال العمل ، إنما تشارك بشكل فعال في الحفاظ على قوة الأسرة في مواجهة ضغوط الحياة بأشكالها الاقتصادية والمالية، والضغوط الناتجة عن عدم وضوح الرؤية للمستقبل، والبحث الدائم عن الاستقرار ، والتقدم العلمي.

- **استرتيجيات وأساليب مواجهة الضغوط** :
- **المواجهة** Coping :

تعنى أسلوب لمواجهة المشكلات الشخصية والتغلب على المصاعب ، وأن سلوك المواجهة هو سلوك التصدى أو الكفاح الناجح ، أى تكيف شعورى أو لاشعورى يخفض التوتر فى المواقف والخبرات الضاغطة (جابر ، وكفافى :١٩٩٥).

- **سلوك المواجهة** Coping Behavior :

- هو الفعل الذى يمكن المرء من أن يتوافق مع الظروف البيئية ، وهو السلوك الفاعل أو الإجرائى ، فهو فعل فيه يتفاعل الفرد مع البيئة لغرض تحصيل شئ ما (دسوقى ، ١٩٨٨).
- هو عبارة عن الطرق أو الأساليب التي يستخدمها الفرد للمساعدة على التحكم في الضغوط ، والتي من شأنها خفض الأضرار الجسمية والنفسية التي تنتج عنها، و خاصة عندما تزيد الفترة التي يعانيها الفرد من الضغوط (Dorfman ,129:1985) .

- **تعريف استرتيجيات (أساليب) مواجهة الضغوط** Coping Strategies :

- هى سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير التى تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أوغير سار أو فى تعديل استجابات الفرد لمثل هذا الموقف ، واللفظ عادة يتضمن الأسلوب المباشر الشعورى لمعالجة المشكلات فى مقابل استخدام الحيل الدفاعية ، واللفظ يطلق على الاستراتيجية التى تصمم لمعالجة القلق (عبد المعطى (٢٠٠٣) فى: عبد المعطى ،٢٠٠٦ ، ٩٨).
- هى العوامل التي من شأنها أن تعيد الفرد إلى توازنه، والتي يجب أن تشمل جميع جوانب الفرد: روح، وعقل، وانفعال، وجسم. ولذلك يجب أن تحتوي على الجانب الديني من خلال إعلاء مبادئ التسامح، والتأهيل، والجانب العقلي من خلال توظيفه بطريقة صحيحة، وكذلك الجانب النفسي من خلال التحكم في الانفعالات للمحافظة على الصحة النفسية، وأيضا الجانب الجسمي من خلال الاهتمام بالغذاء السليم، وممارسة التمارين الرياضية، والاهتمام بصحة البدن(عبد الرازق ، ٢٠٠٦ :٨٦- ٩٦).
- وتعرف إجرائيا، بأنها مجموع الدرجات التي يحصل عليها عضوات هيئة التدريس على كل إستراتيجية أو عمليةٍ يتضمنها المقياس المستخدم ويعتبر ارتفاع الدرجة على الإستراتيجية دليلا على شيوع استخدامها.

- **أهم استراتيجيات (أساليب) مواجهة الضغوط** :

لقد حاولت بعض الدراسات تحديد أساليب أو عمليات تحمل الضغوط والتكيف معها.

- **أولا : التصنيف الثنائى لاستراتيجيات مواجهة الضغوط** :
- **تصنيف لازاروس وكوهين** Cohen&Lazarus Model

حيث ميزا فى نموذج التقدير المعرفي بين نوعين من التقييم المعرفى لمواجهة الضغوط :

- التقييم الأولى Primary Appraisal: وهو عبارة عن إدراك الفرد للموقف الضاغط.
- التقييم الثانوى Secondary Appraisal : وهو يشير إلى الوسائل المتبعة لمواجهة هذا الضغط . ويشير إلى أن شعور الفرد بالتهديد والعجز عن السيطرة على الموقف يتوقف على تقييمه المعرفى لهذا الموقف (فى : رجب ، ٢٠٠١ : ٦٣).

• ٢.**تصنيف روث وكوهين** Roth & Kohen :

- الأولى : ضرورة اكتساب المعارف والخبرات الشخصية والعاطفية، والتصرفات السلوكية الحميمة التي توجه نحو مصادر التهديد التي يواجهها الفرد في حياته اليومية لتجنب الآثار السلبية التي تهدد توازنه النفسي والانفعالي وصحته النفسية.
- الثانية : فحص مصادر المساندة الاجتماعية التي يتلقاها من الآخرين للتأكد من ايجابيتها في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة (فى : شقير ،٢٠٠٢ : ١١٢).

• **التصنيف الثلاثى لاستراتيجيات مواجهة الضغوط** :

• **تصنيف روبنسون وكوك** (Robinson & Cook,1993)

أجرى كل روبنسون وكوك (Robinson & Cook,1993) دراسة هدفت إلى الكشف عن بعض النماذج النظرية التي تتعامل مع الضغط النفسي عند المراهقين، والتي تم اختبار فعالياتها في الضغط النفسي ، وكذلك مبررات استخدامها كأساليب تدخل ومعالجة في المدارس من قبل المرشدين والمعلمين،أشارت نتائج الدراسة إلى أن الأساليب الإرشادية المناسبة تتصف بكونها قابلة للتعامل مع المشكلات الفردية عند المراهقين ، بالإضافة إلى مرونتها لتناسب سلوكياتهم ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن نموذج سيلي (Selye) والنموذج المعرفي ، وإستراتيجية حل المشكلات هي الأكثر مناسبة للتعامل مع الضغط النفسي عند المراهقين وهذه الاستراتيجيات:

- أولا: إستراتيجية حل المشكلات: يقصد بها قدرة الفرد على اشتقاق نتائج من مقدمات معطاة، وهي نوع من الأداء يقوم فيه الفرد من خلال الحقائق المعروفة للوصول إلى الحقائق المجهولة التي يود اكتشافها، وذلك عن طريق فهم وإدراك الأسباب والعوامل المتداخلة في المشكلات التي يقوم بحلها .
- ثانيا: إستراتيجية الاسترخاء العضلي: تعرف استراتيجية الاسترخاء العضلي: بأنها أسلوب تكيفي سلوكي يعمل فيه الفرد على شد المجموعات العضلية وإرخائها من أجل الوصول إلى حالة الاسترخاء
- ثالثا: إستراتيجية الدعم الاجتماعي: هى قدرة الفرد في الحصول على المساعدة وإعادة الطمأنينة من قبل الأسرة والأصدقاء والأشخاص القادرين على المساعدة في المجتمع ويعرف الدعم الاجتماعي على أنه المعلومات التي تؤدي بالفرد إلى الاعتقاد بأنه شخص محبوب وينتمي إلى شبكة من الاتصال المتبادل ، ويتضمن الدعم الاجتماعي الرعاية والتعاطف والتشجيع والتعبير عن الانفعالات (العارضه، ١٩٩٨ :٢٣- ٢٥).

- **التصنيف السداسى لاستراتيجيات مواجهة الضغوط**:

هناك من قسم إستراتيجيات التعامل مع الضغط إلى :

- التفكير العقلانى Rational Thinking ويتمثل فى محاولة الفرد فى التفكير المنطقي بحثا عن مصادر القلق وأسبابه.
- التخيل Imagining حيث يتجه الفرد إلى التفكير فى المستقبل وتخيل ما قد يحدث.
- الإنكار Denial ويتمثل فى إنكار الضغوط وكأنها لم تحدث أو يتجاهلها Ignoring.
- حل المشكلة Problem Solving وهي إستراتيجية معرفية تتمثل فى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة المشكلة وحلها.
- الفكاهة Humor وتتمثل فى التعامل مع الضغوط ببساطة وروح الفكاهة والانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.
- الرجوع إلى الدين Turning to religion وتتمثل فى رجوع الفرد إلى الدين والإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي فى مواجهة المواقف الضاغطة (Cohen, 1994).

- **التصنيف المتعدد لاستراتيجيات مواجهة الضغوط**:

- **١. قسم البعض إستراتيجيات التعامل إلى**:

- استراتيجية حل المشكلات.
- استراتيجية التفكير البناء.
- استراتيجية الترفيه .
- استراتيجية الدعم الاجتماعى.
- استراتيجية الانعزال والانسحاب.
- استراتيجية البعد الدينى.
- استراتيجية التمارين الرياضية.
- استراتيجية الاسترخاء.
- استراتيجية الضبط الذاتى.

- **٢. استنتج نادر الزيود (٢٠٠٦) بعض إستراتيجية إسلامية عامة للتعامل مع الضغوط النفسية المختلفة** :

- الإيمان بالله القضية المحورية فى الرؤية الإسلامية للتعامل مع ضغوط الحياة.
- الإسلام يرسخ قدرة الإنسان على التعامل مع الضغوط بواقعية وقدرة على تغيير الواقع، فلا إستسلام ولا يأس، يقول تعالى: {إِنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ} الرعد١١.
- الإيمان بقضاء الله وقدره كفيل بتشكيل أكبر مضادات للضغوط النفسية، فإن لم يحول دون حدوثها، فهو يخفف منها أثناء حدوثها.
- العمل الصالح بمفهومه الواسع، فالإنسان السوي يسعد عندما ينفع الآخرين وهذا مدعاة لإحساس الأفراد بالحياة الطيبة المتوافقة مع الضغوط، يقول

تعالى: مَنْ عَمِلَ صَالِحاً مِّن ذَكَرٍ أَوْ أُنثَى وَهُوَ مُؤْمِنٌ فَلَنُحْيِيَنَّهُ حَيَاةً طَيِّبَةً وَلَنَجْزِيَنَّهُمْ أَجْرَهُم بِأَحْسَنِ مَا كَانُوا يَعْمَلُونَ} النحل٩٧.

- من المؤكد أن ممارسة العبادات الإسلامية تقوى القدرة على التحكم في الغرائز والدوافع، فالدين الإسلامي يعزز تأكيد اختيار الإنسان لسلوكه وبالتالي لمصيره وهذا يدفع الإنسان إلى تعديل سلوكه للتغلب على الضغوط ولمزيد من التكيف وذلك من أجل تحقيق المكاسب لذاته سواء في الدنيا أو الآخرة، ولو أخذنا الصلاة كمثال فإننا نرى أنها نموذج للتربية السلوكية التي ترسخ التالي:
  - ✓ الانتظام واحترام الوقت.. والتعامل في الحياة على أساس زمان مقرر، فلكل صلاة وقتها.
  - ✓ النظافة من خلال عملية الطهارة والوضوء.
  - ✓ الارتباط بالجماعة من خلال صلاة الجماعة.
  - ✓ الطاعة المتعقلة من خلال الانتظام في الصفوف ومتابعة حركات الإمام.
  - ✓ تعود الإنصات المتمعن من خلال الاستماع إلى تلاوة الإمام.
  - ✓ تعود النظام من خلال النظام أثناء الوقوف والركوع والسجود.
- أهمية الجماعة في مساعدة الفرد على مواجهة الضغوط ، فالإسلام يهتم بالأسرة ووجود الفرد في جماعة ، ويتمثل ذلك في كثير من الأمور، كفضل صلاة الجماعة على الصلاة الفردية، ودعوة المسلم لمساندة ورحمة وإقالة العثرات لأخيه المسلم، وهذا بعد هام في التغلب على ضغوط الحياة، يجدر بالمرشد النفسي الانتباه له.
- يربط الإسلام قضايا الفرد اليومية والجزئية بقضية كبرى وبهدف استراتيجي يجب على المسلم أن يوجه كل طاقاته نحوه وهو نيل رضا الله ومن ثم دخول الجنة.
- يقر الإسلام منهج التفاؤل في التعامل مع ضغوط الحياة.. فالتفاؤل هو القاعدة، وأن الأمور – وإن ضاقت – ستنفرج، يقول تعالى: {فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ۝ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا} الشرح٦،٥ {وَبَشِّرِ الْمُؤْمِنِينَ بِأَنَّ لَهُم مِّنَ اللَّهِ فَضْلاً كَبِيرًا} الأحزاب٤٧.
- يقر الإسلام قضية البحث عن علاج لما يعانيه الإنسان من أمراض جسديه أو نفسية.
- وأخيرا يجب الانتباه إلى أهمية سلاح الدعاء في مقاومة وإزالة الضغوط عند الفرد، فالدعاء في الإسلام مخ العبادة، {وَقَالَ رَبُّكُمُ ادْعُونِي أَسْتَجِبْ لَكُمْ} غافر٦٠ {وَإِذَا سَأَلَكَ عِبَادِي عَنِّي فَإِنِّي قَرِيبٌ أُجِيبُ دَعْوَةَ الدَّاعِ إِذَا دَعَانِ فَلْيَسْتَجِيبُوا لِي وَلْيُؤْمِنُوا بِي لَعَلَّهُمْ يَرْشُدُونَ} البقرة١٨٦ .

- **اقترحت إحدى الدراسات الاستراتيجيات التسع التالية، والتي يمكن للمعلم إتباعها للتغلب على مشكلة الضغوط النفسية التي يسببها العمل:**
  - تعريف المعلم سلفا بالمشاكل الانفعالية الكامنة والمتوقعة في مهنتهم.
  - تعامل المعلم مع الطلاب بواقعية ومنطقية مع الأهداف التي يضعونها لأنفسهم ولطلابهم.

- القيام بالتفويض لبعض مسؤولياتهم لمساعديهم، وإلى المتطوعين الراغبين في العمل معهم
- طلب الدعم والمساندة من الزملاء
- خفض فترات الاتصال المباشر مع الطلاب
- مزاولة الأنشطة الفكرية والإجتماعية والترفيهية ، والمحافظة على علاقات جيدة مع زملاء العمل
- ممارسة التمارين الرياضية والبدنية
- التغيير والتجديد في عملية التدريس، وعدم اتباع روتين معين، واستخدام عناصر ووسائل تعليمية وأساليب تدريس جديدة ومتنوعة
- ضرورة مزاولة أنشطة بعيدة عن مجال العمل من شأنها المساعدة في نسيان هموم المدرسة ومشاكلها، وتجديد الدافعية للعمل، وعدم تأثير ظروف العمل على الحياة الشخصية والاجتماعية للمعلم (عبدات ،٢٠١٠).

- **تصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط فى ضوء المقياس المستخدم فى الدراسة الحالية :**

اعتمدت الباحثة فى الدراسة الحالية على تصنيف عبد المعطى (١٩٩٤) المستخدم فى الدراسة الحالية ، حيث صنفها إلى سبعة أساليب لمواجهة ضغوط أحداث الحياة فى البيئة العربية منها استراتيجيات سلبية وأخرى إيجابية هى :

- العمل من خلال الحدث : ويتضمن كيفية استفادة الفرد من الحدث فى حياته الحاضرة وتصحيح مساره بالنسبة لتوقعات المستقبل من خلال التفكير المنطقى المتأنى فيما تتضمنه طبيعة الحدث مما يمكن أن يساعده على التعامل معه ومع غيره من الأحداث.
- الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى : ويشمل مدى قدرة الفرد على إعادة تنظيم حياته من جديد بعد الأحداث الصادمة ، والتفكير فى الأشياء الجديدة فى حياته.
- التجنب والإنكار : ويشمل هذا الأسلوب مشاعر الانقباض التخيلى ، وإنكار المعانى والنتائج المترتبة على الحادث ، وتبلد الإحساس، والشعور باللامبالاه الانفعالية إزاء الأحداث الصادمة التى مر بها ، والكبت السلوكى للأنشطة المرتبطة بها.
- طلب المساندة الاجتماعية : ويتضمن محاولات الفرد للبحث عمن يسانده فى محنته ويمده بالتوجيه للتعامل مع الحدث ، وإيجاد المواساة والمساعدة لمواجهة هذه الأحداث بصورة أكثر إيجابية.
- الإلحاح والاقتحام القهرى : ويشمل هذا الأسلوب مدى تداخل الأفكار التلقائية المرتبطة بالحدث بصورة قهرية ، وتكرار الأحلام المضطربة والموجات المؤلمة من الأحاسيس والسلوكيات المتكررة المتعلقة بالحدث بحيث لا يجد فرارا منها.
- العلاقات الاجتماعية : ويتضمن محاولات الفرد إيجاد متنفس عن الأحداث التى مر بها فى علاقاته مع الآخرين بالتواجد معهم ، والاهتمام بعقد

علاقات مع الرفاق والأصدقاء القدامى والجدد والأهل كى ينسى الذكريات المرتبطة بهذه الأحداث الصادمة .

- تنمية الكفاءة الذاتية : ويتضمن ذلك قيام الفرد بتكريس الجهد للعمل والإنجاز لمشروعات وخطط جديدة ترضى طموحاته ، وتطرد الأفكار المرتبطة بالحدث ، مما يشعره بالكفاءة والرضا عن الذات.

يتضح مما سبق أنه من الممكن لعضوات هيئة التدريس استخدام إستراتيجيات مختلفة للتعامل مع الضغوط المختلفة، وأن هناك اختلافا واضحا في شيوع هذه الإستراتيجيات تبعا لمتغيرات متعددة ، وهذا ما دعا الباحثة إلى إجراء هذه الدراسة للكشف عن أكثر إستراتيجيات التعامل مع الضغوط شيوعا لدى عضوات هيئة التدريس بجامعة الطائف وعلاقتها بمتغيرات الجنسية والتخصص ، والتسامح ، والغضب، خاصة وأن هناك ندرة في الدراسات التي تصدت لهذه المشكلة في بيئة لها ثقافتها وهويتها وخصوصيتها.

- **ثانياً : الدراسات السابقة والتعقيب عليها :**

تم تقسيم الدراسات السابقة الى محاور ثلاث على النحو التالى:

- المحور الأول: دراسات أجريت فى مجال التسامح وعلاقته بمتغيرى الدراسة ومتغيرات أخرى فى الشخصية.
- المحورالثانى: دراسات أجريت فى مجال الغضب وعلاقته بمتغيرى الدراسة ومتغيرات أخرى فى الشخصية.
- المحور الثالث: دراسات أجريت فى مجال الضغوط النفسية وضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها.

فيما يلى عرضا لهذه الدراسات ، ثم يلى ذلك تعقيب على الدراسات السابقة.

- **المحور الأول : دراسات أجريت فى مجال التسامح وعلاقته بمتغيرى الدراسة ومتغيرات أخرى فى الشخصية .**

- دراسة عيد (٢٠٠٠) بهدف التعرف على التسامح وعلاقته بالدوجماطيقية لدى طلاب الجامعة. وأجريت الدراسة على عينة قوامها (١٩٠) طالب بجامعة عين شمس بكليات الآداب والتجارة والتربية،. وأسفرت الدراسة عن مجموعة من النتائج كان أهمها: أن التسامح والدوجماطيقية ضدان ونقيضان لا التقاء بينهما، حيث العلاقة الارتباطية السالبة والدالة بين المتغيرين، بجانب انخفاض درجة التسامح فى مقابل ارتفاع درجة الدوجماطيقيه لدى عينة الدراسة.
- دراسة قامت بها كريم (٢٠٠٦) بهدف التعرف على قيم التسامح الديني وأثرها في التعايش، وكذلك التعرف على موقف الأديان من هذا التسامح . استخدمت الباحثة المنهج الوصفي والمقارنات بين مواقف الأديان الثلاثة. اليهودية والمسيحية والإسلام في التسامح ومبادئه معرفيا وتطبيقا داخل المجتمعات وخاصة المجتمع العراقي، وأسفرت النتائج عن أن التسامح الديني مطلب إنساني دعت إليه الأديان كافة دون استثناء ، وأن الإشكالية ليست في

الأديان ذاتها وإنما كان في عقم فهم بعض القائمين عليها ولازالت المفارقات بين المبادئ والممارسات الواقعة هنا وهناك لا تحصى.

- دراسات كاثلين وآخرون (2008) بهدف تحديد أثار التسامح على صحة الإنسان . وأجريت الدراسة على (١٠٧) من طلاب جامعات مختلفة وأسفرت الدراسة عن الآتى :أن (٢٠) طالبا ممن إعتبروا متهورين وغير متسامحين في معظم القصص التي كانت تدور حول خيانات الحبيب وطلاق الوالدين ، قد أظهروا ارتفاعا ملحوظا في معدلات ضغط الدم وزيادة التوتر العضلي في الجبهة مقارنة بعشرين آخرين اعتبروا أكثر تسامحا .
- دراسة شقير (٢٠١٠) تهدف الى التعرف على معدلات انتشار التسامح لدى فئات عمرية مختلفة (مراهقه ـ رشد ـ وسط العمر) من الجنسين، ومعرفة الفروق بينها والفروق بين الجنسين فى درجة التسامح. وأجريت الدراسة على (٦٠) مراهق ومراهقة بالتعليم الثانوى مناصفة بين الجنسين، (٥٠) راشد بكلية التربية مناصفة ، (٤٠) فرد فى وسط العمر مناصفة من الاداريين بجامعة طنطا مناصفة ، طبق مقياس التسامح من إعداد الباحثة ، وأسفرت النتائج عن ارتفاع مستوى التسامح لدى الذكور مقارنة بالإناث، وانخفاض المستوى المرتفع عموما للتسامح ، وترأس المستوى المتوسط للتسامح لدى أفراد العينة وعدم وجود فروق بين الجنسين فى التسامح.
- دراسة شقير (٢٠١٢) بهدف التعرف على إمكانية التنبؤ بالأمن النفسى من التسامح لدى المتزوجين وغير المتزوجين من طالبات الدراسات العليا ، وأجريت الدراسة على (٥٦٦) فردا من طلاب الدراسات العليا بكلية التربية بطنطا ، واشتملت العينة على (١٠٨) متزوجين، (٩٣) غير متزوجين، (١٧٨) متزوجات، (١٨٧) غير متزوجات. وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين التسامح والأمن النفسى، وعدم وجود فروق بين الجنسين فى المتغيرين ، وعدم وجود فروق بين المتزوجين من الجنسين فى متغيرى الدراسة، كما أسفرت النتائج عن أن متغير التسامح ينبىء بالأمن النفسى.

- **المحور الثانى: دراسات أجريت فى مجال تشخيص الغضب وعلاجه وعلاقته بمتغيرى الدراسة ومتغيرات أخرى فى الشخصية:**

- دراسة الخضر (٢٠٠٤) للتعرف على العلاقة بين الغضب وبعض متغيرات الصحة النفسية لدى عينة مكونة من (١٤٥) طالبا بجامعة الكويت ، وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية دالة بين كلٍ من حالة الغضب وسمة الغضب وقمعه وإظهاره من جهة ، ووجود ارتباطا عكسيا بين ضبط الغضب بصورة دالة مع وجهة الضبط ، كما أظهرت النتائج أن كلا من إظهار الغضب وقمعه يضران بالصحة النفسية العامة، بينما كان ضبط الغضب هو أكثر الطرق ارتباطا بصحة الفرد النفسية.
- دراسة سليمان (٢٠٠٥) وهدفت الدراسة الى دراسة الغضب وعلاقته بالدافع للإنجاز وموضع الضبط ونوع التعليم لدى عينة من طلبة المدارس

الثانوية.وأسفرت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية بين متغيرات الدراسة والتأثير السلبى للغضب على الدافع للإنجاز لدى عينة الدراسة.

- دراسة قامت بها بسيوني(٢٠٠٥) بهدف الكشف عن العلاقة بين التعبير الانفعالي عن الغضب والمهارات الإجتماعية ، وكذلك اختبار فعالية برنامج إرشادي ديني للتخفيف من حدة الغضب ، واشتملت عينة الدراسة السيكومترية على (٥٠) طالبة بكلية التربية بجدة، وعينة الدراسة التجريبية (١٠) طالبات تلقت البرنامج الإرشادي النفسي الديني. وأسفرت النتائج عن فعالية الإرشاد النفسي الديني في التخفيف من حدة انفعال الغضب واستمرار أثر البرنامج لما بعد التطبيق بفترة زمنية.
- دراسة قامت بها شحاته (٢٠٠٧) وهدفت الدراسة الى دراسة العلاقة بين الأفكار اللاعقلانية لدى المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية في ضوء بعض المتغيرات النفسية (الغضب - الضغوط النفسية). وقد توصلت نتائج الدراسة الى أنه: توجد علاقة ارتباطية إحصائية دالة بين الأفكار اللاعقلانية لدى المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية والضغوط النفسية، وبين الأفكار اللاعقلانية والغضب ، ويوجد فرقا ذا دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية ، والمديرين الذين لا يعانون من الاضطرابات النفسجسمية بالنسبة للضغوط النفسية لصالح المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية ، وكذلك بالنسبة للغضب لصالح المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية.
- دراسة قامت بها بدر (٢٠٠٨) هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الخبرات الإنفعالية المرتبطة بمواقف الغضب والصلابة النفسية لدى معلمات المرحلة المتوسطة بالمملكة العربية السعودية، والكشف عن الفروق بين مرتفعات ومنخفضات الصلابة النفسية من معلمات المرحلة المتوسطة في درجة الشعور بالخبرات الإنفعالية المرتبطة بمواقف الغضب، والكشف عن العلاقة بين السن ودرجة الشعور بالخبرات الإنفعالية المرتبطة بمواقف الغضب لدى معلمات المرحلة المتوسطة ، بلغت عينة الدراسة (٧٠) معلمة من معلمات المرحلة المتوسطة بالمملكة العربية السعودية ، وأسفرت نتائج الدراسة عن وجود ارتباط سالب دال بين أبعاد حدة الغضب والمشاعر الإنفعالية المصاحبة للغضب، والتصرفات والأنماط السلوكية المرتبطة بالغضب، ومع الدرجة الكلية لمقياس الخبرات المرتبطة بمواقف الغضب، ووجود فروق دالة احصائيا بين مرتفعي ومنخفضي الصلابة النفسية في أبعاد حدة الغضب، والمشاعر الإنفعالية المصاحبة للغضب، والتصرفات والأنماط السلوكية المرتبطة بالغضب، والدرجة الكلية لصالح منخفضي الصلابة النفسية، ووجود ارتباط دال وموجب بين السن وأبعاد حدة الغضب، والمشاعر الإنفعالية المصاحبة للغضب، والتصرفات والأنماط السلوكية المرتبطة بالغضب، والدرجة الكلية للغضب .
- دراسة Sharp &McCallum (2008) لتقييم فعالية برنامج عقلاني انفعالي سلوكي في تحسين إدارة الغضب لدى عينة من تلاميذ المرحلة

المتوسطة. وأسفرت النتائج عن فعالية البرنامج في إدارة الغضب لدى التلاميذ ، ونقص درجة الأفكار اللاعقلانية المرتبطة بالغضب لديهم.

- دراسة الصبوة والتمار (٢٠١٠) تمثل الهدف الأساسي للدراسة الراهنة في الكشف عن الفروق بين مرضى السكر من الأطفال (النمط الأول) والأصحاء من الجنسين، في كل من الغضب ، والاكتئاب، والسعادة، ونوعية الحياة، وقد تم تطبيق أربعة اختبارات لمتغيرات الدراسة على عينة الدراسة (١٦٠) طفلا من الذكور والإناث بواقع (٨٠ طفلا من مرضى السكر من النمط الأول، يقابلهم ٨٠ طفلا من الأصحاء). وتشير نتائج الدراسة إلى أن متوسطات استجابات الأصحاء في مقاييس نوعية الحياة والسعادة كانت أعلى جوهريا من متوسطات استجابات مرضى السكر من الأطفال، بينما كانت متوسطات مرضى السكر من الأطفال في الغضب والإكتئاب أعلى جوهريا من متوسطات الأصحاء.
- دراسة قامت بها الغامدي (٢٠١١) بهدف التعرف على العلاقة بين الأفكار اللاعقلانية والغضب ووجهة الضبط الخارجي – الداخلي لدى عينة مكونة من (٦٨٤) طالبة من مختلف المستويات الدراسية والتخصصات العلمية والأدبية في الفصل الدراسي الأول من العام الجامعي ١٤٣١/ ١٤٣٢هـ بجامعة الطائف. وأسفرت نتائج الدراسة عن : وجود علاقة موجبة دالة عند (٠,٠١) بين متغيرات الدراسة الثلاثة ، و عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين متوسطى درجات الطالبات في متغيرات الدراسة تبعا للتخصص (العلمي والأدبي).
- دراسة قامت بها شاهين (٢٠١١) بهدف الكشف عن الفروق بين الذكور والإناث من المراهقين بطيء التعلم في الغضب ومكوناته الفرعية، وتنمية العفو وضبط الغضب لديهم ، تضمنت عينة الدراسة: عينة تشخيصية (٧٠ مراهق مناصفة) من بطيء التعلم ، (١٠ إناث) عينة تجريبية طبق عليها البرنامج الإرشادي لتنمية العفو وضبط الغضب، وأسفرت النتائج عن عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث في الدرجة الكلية على مقياس الغضب ومكوناته الثلاث، في حين توجد فروق بينهما في مكون الغضب الداخلي تجاه الإناث، ومكون الغضب الخارجي تجاه الذكور، وعن التأثير الإيجابي للبرنامج الإرشادي في تنمية العفو وضبط الغضب.

- **المحور الثالث - دراسات أجريت فى مجال الضغوط النفسية وضغوط العمل واستراتيجيات مواجهتها** :

- دراسة إبراهيم (١٩٩٤) سعت الدراسة الحالية إلى محاولة الكشف عن طبيعة المواقف الضاغطة التى يتعرض لها التلاميذ . سواء داخل المدرسة أو خارجها ، وطبيعة استجاباتهم لها لدى مرتفعى ومنخفضى الضغوط من الجنسين فى المدارس الحكومية والخاصة. وشملت عينة الدراسة (٢١٠) من تلاميذ الصف الثانى الثانوى من المدارس الحكومية والخاصة بمحافظة الإسكندرية ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا دالة بين مرتفعى ومنخفضى الضغوط فى الاستجابات الإحجامية ، بما يشير إلى أنهم ربما يكونوا أقل وعيا بطبيعة

الاستجابات الأخرى ، مما يزيد على الجانب الآخر الضغوط النفسية ، كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروقا بين البنين والبنات فى استجاباتهم لجميع المواقف الضاغطة.

- دراسة الزيود(١٩٩٩ ، فى : الزيود ،٢٠٠٦)هدفت إلى التعرف على أكثر إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية استخداما من قبل الطلبة في جامعة قطر، بأخذ المتغيرات التالية بعين الاعتبار: الجنس، والمستوى الدراسي، والمعدل التراكمي والتخصص، والجنسية، وأثر هذه المتغيرات على إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية. شملت العينة(٢٨٤) طالبا وطالبة من جامعة قطر موزعة على (١٤٤ طالبا) (١٤٠) طالبة من مختلف كليات الجامعة.وقد توصلت النتائج إلى:أن أكثر الأساليب شيوعا التي يستخدمها الطلبة هي التفكير الإيجابي واللجوء إلى الله، والتنفيس الانفعالي، و وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى الطلبة تعزى إلى متغير الجنس. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إستراتيجيات التعامل مع الضغوط تعزى إلى متغير الجنسية ، والكلية، والمعدل التراكمي والمستوى الدراسي.
- دراسة المشعان (٢٠٠٠) هدفت هذه الدراسة إلى بحث مصادر الضغوط لدى المعلمين في المرحلة المتوسطة ، تكونت عينة الدراسة من (٧٤٥) معلما ومعلمة من الكويتيين وغير الكويتيين، وأظهرت النتائج أن المعلمين الكويتيين أكثر تعرضا لضغوط العمل من غير الكويتيين وأن المعلمات أكثر شعورا بضغوط العمل من المعلمين.
- كما قامت حنون (٢٠٠١) بإجراء دراسة حول إستراتيجيات التكيف مع الضغوط النفسية لدى أمهات الشهداء والسجناء الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية، وقد أجريت الدراسة على ١٥١ أما حيث تم تطبيق استبانة "إستراتيجية التكيف مع الضغوط النفسية" المشتملة على تسع إستراتيجيات هي "حل المشكلات، التمارين الرياضية، وسائل الدفاع، الاسترخاء، الضبط الذاتي، الأنس، العزلة، الدعم الاجتماعي، والبعد الديني. وقد خلصت الباحثة إلى النتائج التالية: إن إستراتيجية البعد الديني كانت أكثر الإستراتيجيات شيوعا ، وأن إستراتيجية "التمارين الرياضية" أقل الإستراتيجيات استخداما، وأن هناك فروقا جوهرية في استخدام إستراتيجيات التكيف تعزى إلى المؤهل العلمي، وذلك لصالح المؤهل الأعلى.
- وفي دراسة (Raetz (2002 عن الضغوط ووسائل التكيف معها وعلاقتها بجنس الفرد أجراها على عينة من طلبة السنة الأولى بجامعة جورجيا الأمريكية بلغ عددهم ٢٠٩ (من الطلاب والطالبات) ، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق بين الجنسين بخصوص إدراكهم للضغوط ، وهناك فروق جوهرية بين الجنسين في استخدام وسائل التكيف مع الضغوط ، واختلاف الوسائل في التكيف بين الجنسين يعود إلى الأدوار التقليدية التي تميز الذكور عن الإناث في مواجهة الضغوط.

- ولقد أجرت العلمي (٢٠٠٣) دراسة عن التوتر والضغط النفسي والاكتئاب ومهارات التعامل مع الضغوط على عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية بلغ عددهم ٦٩٦ طالبا وطالبة. وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج نعرض منها ما يهمنا في هذه الدراسة ، منها : أنه يتعرض الطلبة في الجامعات الفلسطينية إلى ضغوط نفسية شديدة بينما يتعرض الطلبة في الجامعات الأردنية إلى ضغوط نفسية متوسطة القوة . يميل الطلبة في الجامعات الفلسطينية إلى استخدام مهارات التكيف بكثرة وبشدة أكثر من طلبة الجامعات الأردنية . إن هناك فروقا بين الطلاب والطالبات بالجامعات الفلسطينية في مهارات التعامل مع الضغوط لصالح الطلاب بينما لم تكشف الدراسة عن وجود فروق بين طلبة الجامعات الأردنية الذكور والإناث في استخدام مهارات التكيف . إن أكثر وسائل التكيف شيوعا لدى الطلبة الفلسطينيين هي الرجوع إلى الدين واللجوء إلى الله، ثم المواجهة النشطة، ثم الدعم الاجتماعي، وأخيرا الضبط الذاتي.
- كما أجرى العويضه (٢٠٠٣) دراسة عن مصادر الضغوط وأساليب التدبر لدى طلبة الجامعات وعلاقتها بمتغيرات الجنس والجنسية والمستوى الدراسي على عينة بلغت ١٨٤ طالبا وطالبة، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية : إن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط شيوعا هو التدبر النشط ، التخطيط ، اللجوء إلى الدين، إعادة التشكيل الإيجابي، لوم الذات، الدعم الاجتماعي.ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب التعامل تعزى إلى متغير الجنس، تمويل الدراسة، الجنسية، الكلية، المستوى الدراسي.
- دراسة عبد الرازق (٢٠٠٦) بهدف تقصى العلاقة بين ضغوط الحياة والوحدة النفسية لدى عينة من الطلاب المصريين والسعوديين وأساليب مواجهة تلك الضغوط وكيفية التنبؤ بها ، وشملت عينة الدراسة المصرية ٣٣٢ طالبا" وطالبة بجامعتى الزقازيق وقناة السويس فرع الاسماعيلية ، ٢٦٨ طالبا" وطالبة بكليتى البنات والمعلمين بمنطقتى أبها وعرعر ، وطبق على أفراد الجموعتين مقاييس الدراسة ، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق بين مجموعتى المصريين والسعوديين فى إدراك أحداث الحياة الضاغطة الأسرية والاقتصادية وضغوط العلاقة بالجنس الآخر لصالح العينة المصرية ، بينما كانت الفروق فى إدراك أحداث الحياة الضاغطة المتعلقة بضغوط المستقبل المهنى والضغوط الأكاديمية لصالح العينة السعودية ، كما أشارت النتائج إلى وجود فروق بين العينتين المصرية والسعودية فى أساليب مواجهة أحداث الحياة (العمل من خلال الحدث ، الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى ، التجنب والإنكار ، البحث عن العلاقات الاجتماعية ، وتنمية الكفاءة الذاتية) لصالح العينة السعودية ، بينما لم تكن هناك فروقا بين العينتين فى أساليب المواجهة المرتبطة بطلب المساندة الاجتماعية والإلحاح والاقتحام.
- دراسة الزهراني(٢٠٠٧) هدفت إلى التعرف على أبعاد الضغوط المهنية التي تواجه المعلمين ، ومدى إختلاف هذه الضغوط بين معلمي التربية الخاصة

والتربية العامة من جهة ، ومدى اختلاف هذه الضغوط بإختلاف نوع الإعاقة التي يتعامل معها معلم التربية الخاصة من جهة أخرى . تكونت عينة الدراسة من (٣٠٠) معلم ومعلمة من مؤسسات التربية الخاصة ومدارس التربية العامة مناصفة، وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : كشفت الدراسة عن وجود إختلاف في أنواع الضغوط المهنية التي يتعرض لها المعلمون في مؤسسات التربية الخاصة وبين الضغوط التي تواجه المعلمين في المدارس العامة ، حيث احتل العبء الوظيفي وسلوك التلاميذ ، والدعم الاجتماعي، والمشاركة في القرارات ، وبيئة العمل المادية مكان الصدارة لدى معلمي التربيةالخاصة ، في مقابل تقدير المهنة ، والمشاركة في القرارات ، والعبء الوظيفي لدى معلمي التربية العامة .

- دراسة قامت بها جابر (٢٠٠٨) هدفت إلي التعرف على الفروق في الضغوط لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعا لاختلاف النوع (ذكور – إناث) ، والمستوى الوظيفي (معيد – مدرس مساعد) ، ونوع الكلية (نظري – عملي) ، والتعرف علي الفروق في عمليات تحمل الضغوط لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعا لاختلاف النوع (ذكور – إناث) ، والمستوى الوظيفي (معيد – مدرس مساعد)، ونوع الكلية (نظري – عملي) ، والتعرف على الفروق في الرضا عن الحياة لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعا لإختلا ف النوع (ذكور – إناث)، والمستوى الوظيفي (معيد – مدرس مساعد) ،ونوع الكلية (نظري – عملي) ، وأخيرا التعرف على العلاقة المتبادلة بين الضغوط وعمليات التحمل والرضا عن الحياة لدي معاوني أعضاء هيئة التدريس والتعرف على تأثير التفاعل المشترك بين الضغوط وعمليات التحمل على الرضا عن الحياة لدى معاوني أعضاء هيئة التدريس . تكونت عينة الدراسة من (١٤٨) من معاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة ، (٨٤) ذكور و(٦٤) إناث، (٧٧) من الكليات النظرية، (٧١) من الكليات العملية ، (٧٧) مدرس مساعد ، (٧١) معيد .أسفرت نتائج الدراسة الحالية عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات معاوني أعضاء هيئة التدريس على مقياس الضغوط الدرجة الكلية وأبعادها الفرعية تبعا لاختلاف النوع (ذكور – إناث) لجانب الإناث باستثناء البعد الاقتصادي لجانب الذكور ، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعا لاختلاف نوع الكلية (نظري – عملي)، والمستوي الوظيفي (معيد – مدرس مساعد) ، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معاوني أعضاء هيئة التدريس على مقياس عمليات تحمل الضغوط تبعا لاختلاف النوع(ذكور –إناث) لصالح الذكور في العمليات الإيجابية ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات معاوني أعضاء هيئة التدريس تبعا لاختلاف نوع الكلية(عملي – نظري) ، والمستوى الوظيفي (معيد - مدرس مساعد) ، كما توجد علاقة ارتباطية دالة وموجبه بين درجات معاوني أعضاء هيئة التدريس على مقياس عمليات تحمل الضغوط ومقياس الرضا

عن الحياة بأبعاده الفرعية ، كما توجد علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين درجات معاوني أعضاء هيئة التدريس على مقياس الضغوط ومقياس عمليات تحمل الضغوط .

- دراسة فرج الله والشكري (٢٠٠٩) هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على العلاقة بين ضغوط مهنة التدريس وبعض المتغيرات لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا في قطاع غزة ، كما هدفت إلى التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط مهنة التدريس ومتغير الجنس، ومعرفة الفروق بين المعلمين والمعلمات في ضغوط مهنة التدريس ومتغير المؤهل العلمي ، ومعرفة الفروق بين المعلمين والمعلمات في ضغوط مهنة التدريس ومتغير الراتب الشهري ومعرفة الفروق بين المعلمين والمعلمات في ضغوط مهنة التدريس ومتغيرالعمر.وتكونت عينة الدراسة من ٧٢ معلم ومعلمة (٣٠ معلم) و(٤٢ معلمة)، ممن يعملون في مدارس وكالة الغوث الدولية لتشغيل اللاجئين(UNRWA) ، في مرحلة التعليم الأساسي الدنيا في قطاع غزة/ فلسطين، للعام الدراسى (2008/2009) ، وأظهرت نتائج الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطي درجات المعلمين والمعلمات على الدرجة الكلية لضغوط مهنة التدريس تعزي لمتغير (الجنس – المؤهل العلمي – الراتب الشهري – العمر) .
- دراسة عبد الوهاب (٢٠١٢) هدفت إلى دراسة العلاقة بين مفهوم الذات وأساليب مواجهة الضغوط لدى ٩٤ معلما ومعلمة بمحافظة قنا ، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دلة وموجبة بين أساليب مواجهة الضغوط وبين مفهوم الذات ، ووجود فروق بين المعلمين والمعلمات فى بعض أساليب مواجهة الضغوط لصالح المعلمات ، وكذلك اختلاف أساليب مواجهة الضغوط بين المعلمين والمعلمات وفقا لمتغيرات العمر والخبرة والحالة الاجتماعية.

- **تعقيب على الدراسات السابقة**:

- معظم الدراسات اهتمت بدراسة التسامح الديني وأثره على صحة الانسان.
- هناك دراسات اهتمت بالمقارنة بين الذكور والإناث سواء فى مرحلة المراهقة أو ما بعد ذلك فى جميع متغيرات الدراسة .
- دراسات اهتمت بدراسة الغضب وبعض المتغيرات النفسية مثل الصلابة النفسية ووجهة الضبط.
- تنوعت عينات الدراسات التى تناولت أساليب مواجهة الضغوط كان من بينها عينات لموظفين فى وظائف متنوعة (كدراسات:عبد الوهاب(٢٠١٢) ؛ فرج الله والشكري(٢٠٠٩)، جابر (٢٠٠٨) ؛ McCalister ,K., et al (2006) ؛ الزهراني (٢٠٠٧ ، الزيود(٢٠٠٥) ؛ العلمي (٢٠٠٣)؛ إبراهيم (١٩٩٤) ؛ Higgins & Endler (1995) ؛ عبد المعطى ؛ وعبد الله (٢٠٠٣)).
- تنوعت استراتيجيات مواجهة الضغوط ما بين الأساليب الإيجابية والأساليب السالبة طبقا لطبيعة المواقف الضاغطة .
- أغفلت الدراسات علاقة كل من الغضب والتسامح بأساليب مواجهة ضعوط العمل.

- أغفلت الدراسات إمكانية التنبؤ باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل من التسامح والغضب.
- جاءت دراسات المحاور الثلاثة تتنوع فى دراسة التسامح والغضب ومواجهة الضغوط متنوعة إلا أنها أغفلت أعضاء هيئة التدريس بالجامعات عموما وبجامعة الطائف بصفة خاصة ، ماعدا دراسة عبد المعطى ؛ وعبد الله (٢٠٠٣)، وجابر (٢٠٠٨).
- أغفلت الدراسات تأثير الجنسية على متغيرات الدراسة الثلاثة ، كما أغفلت الكشف عن إمكانية التنبؤ باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل من التسامح والغضب.
- علاوة على ما أغفلته الدراسات من الكشف عن أكثر الاستراتيجيات شيوعا" فى مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس من السعوديات وغير السعوديات بجامعة الطائف.

وهذا من دواعى القيام بالدراسة الحالية وذلك لما لهذه المتغيرات من أهمية فى حياة الفرد.

- **ثالثا : فروض الدراسة :**

- توجد علاقة ارتباطية دالة بين متغيرات الدراسة الثلاثة: التسامح والغضب واسترتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات بجامعة الطائف، ويتفرع من هذا الفرض الرئيسى الفروض الفرعية التالية:
  - ✓ توجد علاقة ارتباطية دالة وسالبة بين متغيرات: التسامح وكل من الغضب، والأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (التجنب والإنكار (ج) الإلحاح والاقتحام القهرى(ق)).
  - ✓ توجد علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين متغيرات : الغضب وكل من الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (التجنب والإنكار (ج) ، الإلحاح والاقتحام القهرى(ق)).
  - ✓ توجد علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين متغيرات : التسامح وكل من الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (العمل من خلال الحدث (ع) ، الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش) ، طلب المساندة الاجتماعية(س) ، العلاقات الاجتماعية(ح) ، تنمية الكفاءة الذاتية (ك) .
- إن استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل الإيجابية (العمل من خلال الحدث (ع) ، الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش) ، طلب المساندة الاجتماعية(س) ، العلاقات الاجتماعية(ج) ، تنمية الكفاءة الذاتية (ك)) تكون أكثر شيوعا لدى كل من عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات بينما تكون استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل السلبية(التجنب والإنكار (ج) ، الإلحاح والاقتحام القهرى(ق)) أقل شيوعا لدى مجموعتى الدراسة.
- لايوجد تأثير للجنسية (سعوية – غير سعودية) على متغيرات الدراسة الثلاثة : التسامح ، الغضب ، استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل ؟

- ينبئ كل من التسامح والغضب باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل لدى عينة الدراسة.

• **إجراءات الدراسة** :

سعت الدراسة الحالية إلى الكشف عن ضغوط العمل لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات وغير السعوديات المتعاقدات من جنسيات مختلفة ، والكشف عن مدى شيوع استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل الإيجابية والسلبية لدى كلا الجنسيتين ، والتعرف على تأثير الجنسية على متغيرات الدراسة الثلاثة وأخيرا الكشف عن إمكانية التنبؤ باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل من التسامح والغضب ، وللتحقق من ذلك كان هناك ضرورة لاتباع مجموعة من الخطوات الإجرائية التالية:

• **أولا : منهج الدراسة** :

هو المنهج الوصفى المقارن الذى يستخدم لدراسة العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة ، وتأثير االجنسية على تلك المتغيرات ، وإمكانية التنبؤ باستراتيجيات مواجهة ضغوط العمل من التسامح والغضب.

• **ثانيا : عينة الدراسة** :

انقسمت عينة الدراسة إلى الآتى :

- عينة الدراسة الاستطلاعية : واشتملت على (١٠٠) من عضوات هيئة التدريس والمحاضرات والمعيدات بكليات جامعة الطائف ، وذلك لتقنين مقاييس الدراسة الثلاثة).
- عينة الدراسة الأساسية (الوصفية) : واشتملت على(٣٠٠) من عضوات هيئة التدريس والمحاضرات والمعيدات بكليات جامعة الطائف من السعوديات والمتعاقدات من جنسيات مختلفة موزعة على الحو التالى:

جدول(١) توزيع أفراد العينة

الجنسية	الدرجة العلمية	العدد	المجموع
سعوديات من كليات : الطب والعلعوم الطبية والصيدلة والعلوم والعلوم الإدارية والأداب والتربية والاقتصاد المنزلى	معيدات	٢٠	١٥٠
	محاضرات	٢٣	
	أستاذ مساعد	٦٥	
	أستاذ مشارك	٣٠	
	أستاذ	١٢	
متعاقدات (مصريات / سودانيات/ سوريات /أردنيات) من كليات : الطب والعلعوم الطبية والصيدلة والعلوم والعلوم الإدارية والأداب والتربية والاقتصاد المنزلى	معيدات	–	١٥٠
	محاضرات	٨	
	أستاذ مساعد	٨٧	
	أستاذ مشارك	٣٧	
	أستاذ	١٨	
المجموع الكلى للعينة	----------	١٥٠	١٥٠

الحالة الاجتماعية لأفراد العينة : جميعهن متزوجات ، ولديهن أولاد (يتراوحن بين ٢- ٤أولاد).جميع المعيدات : مر على تعيينهن أكثر من خمس سنوات.

جميع المتعاقدات فترة تواجدهن فى جامعة الطائف ما بين ٤- ١٠ سنوات .

• **ثالثا : أدوات الدراسة :**

• **١ - بطارية تشخيص الغضب** (Anger)**واستراتيجيات مواجهته:إعداد شقير وعماشه ٢٠١٣م/١٤٣٤هـ**

مراحل وخطوات إعداد البطارية:

- راجعت المؤلفتان الأطر النظرية والدراسات السابقة التى اهتمت بموضوع الغضب بوجه عام.
- اطلعت المؤلفتان على بعض المقاييس التى اهتمت بقياس الغضب والاستفادة منها مثل: مقياس الغضب "كحالة وسمة" ترجمة وتقنين (عبد الرحمن ؛حسن ، ١٩٩٨) ، استبيان تحليل آراء طالبات جامعة أم القرى نحو بعض السلوكيات الناتجة عن الغضب (الحجاجى ، ٢٠٠١) ، مقياس الغضب (الدوسرى ، ٢٠١٠) ولاحظت عدم تغطية تلك المقاييس لكل مؤشرات ومظاهر الغضب ، واقتصرت على عينة محددة ، وعدم تغطيتها لاستراتيجيات إدارة ومواجهة الغضب.
- الخصائص السيكومترية لبطارية الغضب:

عينة التقنين: سعت المؤلفتان إلى تقنين البطارية على عينة من جامعة الطائف موزعة على النحو التالى:

- ٤٠ من الإداريات ببعض كليات الجامعة.
- ١٠٠ من عضوات هيئة التدريس والمعيدات ببعض كليات الجامعة من السعوديات ومن جنسيات أخرى (مصريات ، سعوديات ، سودانيات ، أردنيات).
- ١٠٠ من طالبات الدبلوم التربوى.
- ٦٠ من طالبات المستوى السابع والثامن (خريجات) بكلية التربية بقسميها (تربية خاصة ورياض أطفال مناصفة) وكلية التصاميم والاقتصاد المنزلى ، وكلية الآداب قسمى اللغة العربية واللغة الإنجليزية).

وبذلك يصبح العدد الكلى لعينة التقنين (٣٠٠) فرد.

• **حساب الصدق للبطارية :**

• **أ. صدق المحكمين :**

تم عرض البطارية فى صورتها الأولية على السادة المحكمين المتخصصين فى مجال علم النفس والصحة النفسية وخدمة المجتمع بالجامعات السعودية ، عددهم (١٨) وذلك للإدلاء بآرائهم حول صياغة العبارات ، واتجاهها ، ومدى مناسبتها للبُعد الذى تقيسه ، وحذف غير المناسب والمكرر منها. وفى ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض العبارات ، وحذف العبارات المكررة والتى تحمل أكثر من معنى ، كما تم صياغة بعض العبارات ، وقد أصبح عدد عبارات البطارية فى صورتها الأولية بعد التحكيم يتكون من (١٠١) عبارة ، وبلغت نسبة الاتفاق على العبارات المعدلة ٩٠٪ ، وبعد حذف العبارات المطلوب حذفها بلغ عدد العبارات الكلية للبطارية (١٠١) عبارة موزعة على محاور البطارية الثلاثة بأبعادها ومؤشراتها الفرعية على النحو التالى:

- محور (١) مثيرات الغضب(١٥) عبارة .
- محور(٢) أعراض ومظاهر الغضب بمؤشرات وأعراضه الأربعة (٥١)عبارة
- محور(٣) إدارة ومواجهة الغضب باستراتيجياته الخمسة (٣٥) عبارة ٠.

• **ب. صدق المضمون "الاتساق الداخلى"** Construct validity

قامت المؤلفتان بحساب قيم معاملات الارتباط بين درجات أفراد العينة الكلية فى كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الذى تنتمى إليه ، ويوضح جدول (١) قيم معاملات الارتباط بين درجات العينة فى كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور. تم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة والدرجة الكلية لكل محور ولكل بُعد فرعى على حدة (بعد حذف درجة العبارة). على عينة التقنين الكلية (٣٠٠) ، ويوضح ذلك جداول ٢ ، ٣ ، ٤ ، ٥ ، ٦ ، ٧.

جدول (٢) قيم "ر" بين درجات العينة فى كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الأول

المحور	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة
المحور الأول مثيرات الغضب	١	٠.٧٥	٠.٠١	٧	٠.٦٦	٠.٠١	١٣	٠.٦٥	٠.٠١
	٢	٠.٣٤	٠.٠١	٨	٠.٤٦	٠.٠١	١٤	٠.٥٠	٠.٠١
	٣	٠.٤٨	٠.٠١	٩	٠.٦٠	٠.٠١	١٥	٠.٣٨	٠.٠١
	٤	٠.٥٨	٠.٠١	١٠	٠.٥٠	٠.٠١			
	٥	٠.٦٨	٠.٠١	١١	٠.٦٨	٠.٠١			
	٦	٠.٤٨	٠.٠١	١٢	٠.٤٥	٠.٠١			

جدول (٣) : قيم "ر" بين درجات العينة فى كل عبارة بالدرجة الكلية ل الأول بالمحور الثانى

المحور	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة
المحور الثانى (المؤشرات السلوكية والاجتماعية)	١	٠.٣٢	٠.٠١	٨	٠.٢٣	٠.٠٥	١٥	٠.٧٣	٠.٠١
	٢	٠.١١	غير دالة	٩	٠.٢٠	غير دالة			
	٣	٠.١٠	غير دالة	١٠	٠.٤٥	٠.٠١			
	٤	٠.٣٩	٠.٠١	١١	٠.٤١	٠.٠١			
	٥	٠.٣٣	٠.٠١	١٢	٠.٢٥	٠.٠٥			
	٦	٠.٤٢	٠.٠١	١٣	٠.٤٧	٠.٠١			
	٧	٠.٣٦	٠.٠١	١٤	٠.٢٦	٠.٠١			

جدول (٤): قيم "ر" بين درجات العينة فى كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الثانى بالمحور الثانى

المحور	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة
المحور الثانى (المؤشرات الفسيولوجية)	١	٠.٥٩	٠.٠١	٧	٠.٧٠	٠.٠١
	٢	٠.٨٦	٠.٠١	٨	٠.٧٦	٠.٠١
	٣	٠.٧٠	٠.٠١	٩	٠.٤٨	٠.٠١
	٤	٠.٥٣	٠.٠١	١٠	٠.٤٨	٠.٠١
	٥	٠.٦٥	٠.٠١	١١	٠.٦٢	٠.٠١
	٦	٠.٦٦	٠.٠١	١٢	٠.٦٤	٠.٠١

جدول (٥) : قيم "ر" بين درجات العينة فى كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الثالث بالمحور الثانى

المحور	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة
المحور الثانى (المؤشرات الانفعالية الشخصية)	١	٠.٦٤	٠.٠١	٦	٠.٦٧	٠.٠١	١١	٠.٥٠	غير دالة
	٢	٠.٥٠	٠.٠١	٧	٠.٣٩	٠.٠١	١٢	٠.٧٢	٠.٠١
	٣	٠.٣٣	٠.٠١	٨	٠.٥٦	٠.٠١			
	٤	٠.٤٦	٠.٠١	٩	٠.٦٨	٠.٠١			
	٥	٠.٥٢	٠.٠١	١٠	٠.٤٥	٠.٠١			

جدول (٦) : قيم "ر" بين درجات العينة فى كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الرابع بالمحور الثانى

المحور	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة	م	قيم "ر"	مستوى الدلالة
المحور الثانى (المؤشرات العقلية والمعرفية)	١	٠.٧٠	٠.٠١	٦	٠.٤٤	٠.٠١	١١	٠.٧٩	٠.٠١
	٢	٠.٥٢	٠.٠١	٧	٠.٦٣	٠.٠١	١٢	٠.٦٦	٠.٠١
	٣	٠.٦٠	٠.٠١	٨	٠.٦٦	٠.٠١			
	٤	٠.٤٥	٠.٠١	٩	٠.٦٤	٠.٠١			
	٥	٠.٥٧	٠.٠١	١٠	٠.٦٢	٠.٠١			

جدول (٧) : قيم (ر) بين درجات العينة فى كل عبارة مع الدرجة الكلية للمحور الثالث

المحور	م	قيمة ر	الدلالة	المحور	م	قيمة ر	الدلالة
المحور الثالث: (القمع والكبت)	١	٠.٣٥	٠.٠١	المحور الثالث: (الانسحاب والتجنب)	١	٠.٥٣	٠.٠١
	٢	٠.٤٠	٠.٠١		٢	٠.٥٢	٠.٠١
	٣	٠.٤٢	٠.٠١		٣	٠.٥٧	٠.٠١
	٤	٠.٤٦	٠.٠١		٤	٠.٤٧	٠.٠١
	٥	٠.٥٧	٠.٠١		٥	٠.٤٨	٠.٠١
	٦	٠.٤٠	٠.٠١		٦	٠.٦٢	٠.٠١
	٧	٠.٤١	٠.٠١		٧	٠.٦٦	٠.٠١
المحور الثالث(اللوم والعراك)	١	٠.٦٩	٠.٠١	المحور الثالث: (العلاقات البين- شخصية)	١	٠.٦٣	٠.٠١
	٢	٠.٧٣	٠.٠١		٢	٠.٦٨	٠.٠١
	٣	٠.٧٦	٠.٠١		٣	٠.٤٦	٠.٠١
	٤	٠.٤٣	٠.٠١		٤	٠.٥٠	٠.٠١
	٥	٠.٦٢	٠.٠١		٥	٠.٥٥	٠.٠١
	٦	٠.٥٣	٠.٠١		٦	٠.٥٧	٠.٠١
	٧	٠.٥٢	٠.٠١		٧	٠.٥٢	٠.٠١
المحور الثالث: (حل المشكلات)	١	٠.٤٦	٠.٠١				
	٢	٠.٤٩	٠.٠١				
	٣	٠.٧٧	٠.٠١				
	٤	٠.٦٦	٠.٠١				
	٥	٠.٦٣	٠.٠١				
	٦	٠.٦٢	٠.٠١				
	٧	٠.٥٣	٠.٠١				

تشير نتائج جداول (٢ ، ٣ ، ٤، ٥ ، ٦ ، ٧) إلى ارتفاع معامل الارتباط لجميع العبارات والتى كانت جميعها دالة عند مستوى (٠.٠١) ، مما يؤكد صدق البطارية والاطمئنان على استخدامها فى القياس.

كما تم حساب معامل الارتباط بين المحاور الثلاثة للبطاريةوبينها وبين الدرجة الكلية ، ويوضحها جدول (٨).

جدول (٨) معاملات الارتباط بين المحاور الثلاثة للبطارية وبينها وبين الدرجة الكلية

المحور	محور (١)	محور (٢)	محور (٣)	الدرجة الكلية
محور (١)	-	٠.٨٤	٠.٧٨	٠.٨٢
محور (٢)		-	٠.٧٧	٠.٧٨
محور (٣)			-	٠.٧٩
الدرجة الكلية				-

تشير نتائج جدول (٨) أن جميع معاملات الارتباط موجبة ودالة عند مستوى (٠.٠١).

- **ج - الصدق العاملى** Foctoral Validity

طبقت المؤلفتان البطارية على عينة مقدارها ٣٠٠ فرد من الجنسين وباستخدام أسلوب التحليل العاملى لبنود البطارية تم استخراج مصفوفة معاملات الارتباط ، وتم تحليلها عامليا بطريقة المكونات الأساسية Hoteling Principle components ، وتم تحديد قيم التباين للعوامل (الجذر الكامن) بألا تقل عن واحد صحيح (١) على محك كايزر Kaiser لتحديد عددٍ العوامل المستخرجة ذات التشبعات الدالة ، ثم أديرت العوامل تدويرا متعامدا بطريقة فاريمكس Varimax.

وبالنظر إلى جدول ( ) التالى يتضح ما يلى:

- تم استخلاص عشرة عوامل تمثل كل من: مثيرات الغضب ، وأربعة مؤشرات لأعراض (مظاهر) للغضب ، وخمس استراتيجيات لمواجهة الغضب).
- تراوحت قيم الجذر الكامن المستخلصة بين ١.٩٧٩ و ١.٤٤١.
- بلغت النسبة الكلية للتباين (٥٦.٩٧٧).

وهذه العوامل المستخلصة تفسر (مسئولة عن) نسبة (٥٥.٩٧٤٪) من التباين الحادث فى الظاهرة ، أى أنها تكفى لاستيعاب قدر مناسب من التباين ، ولما كان الهدف هو استخلاص عوامل تتسم بالاستقرار وعدم التغير ، فقد تم وضع المعايير التحكمية التالية:

- العامل الجوهرى ما كان له جذر كامن ≤ ١.
- محك التشبع الجوهرى للبند بالعامل هو ≤ ٠.٣ (محك كايزر).
- محك جوهرى العامل يضم ثلاثة تشبعات فأكثر (محك جيلفورد).

واعتماداً على هذه المحكات تم استخلاص عشرة عوامل فقط (تمثل مثيرات الغضب ، وأربعة مؤشرات للغضب ، وخمس استراتيجيات لمواجهة الغضب).

وفيما يلى عرضاً للعوامل المنتقاه وتفسيرها.

جدول (٩) الجذر الكامن ونسبة التباين للعوامل المتعددة المستخلصة من بطارية الغضب

رقم العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين	رقم العامل	الجذر الكامن	نسبة التباين
١	١.٩٧٩	%٨.٢٤٥	٦	١.٧٠٨	%٧.١١٧
٢	١.٩١٣	%٧.٩٦٧	٧	١.٥٠٤	%٦.٢٦٢
٣	١.٨٢٩	%٧.٢٠٣	٨	١.٥٥٥	%٦.٠٦١
٤	١.٧٠٨	%٤.١١٧	٩	١.٥٤١	%٦.٠٠٩
٥	١.٧٠٩	%٥.١١٩	١٠	١.٦٠٨	%٧.٠٠٣
مجموع نسب التباين الكلى					%٥٦.٩٧٧

جدول (١٠)

رقم العبارة	العامل (١)	رقم العبارة	العامل (٢)	رقم العبارة	العامل (٣)	رقم العبارة	العامل (٤)
١	٠.٤٤١	١٦	٠.٣٧٦	٣١	٠.٧١٢	٤٣	٠.٨٢٢
٢	٠.٥٩١	١٧	٠.٤٤٤	٣٢	٠.٦٠١	٤٤	٠.٨٠١
٣	٠.٤٧٥	١٨	٠.٦٤٥	٣٣	٠.٦٠٠	٤٥	٠.٧٢٢
٤	٠.٦١٠	١٩	٠.٧١٦	٣٤	٠.٦٠٧	٤٦	٠.٦٣٣
٥	٠.٦٤٣	٢٠	٠.٧١٥	٣٥	٠.٧١٤	٤٧	٠.٦٤٤
٦	٠.٤٤٥	٢١	٠.٤٣٥	٣٦	٠.٥٩٢	٤٨	٠.٥٢١
٧	٠.٦٦٧	٢٢	٠.٥٢٢	٣٧	٠.٥٨٢	٤٩	٠.٤٠١
٨	٠.٦٦٥	٢٣	٠.٥٣٤	٣٨	٠.٥١١	٥٠	٠.٤١١
٩	٠.٣٤٢	٢٤	٠.٥٣٩	٣٩	٠.٥٢٤	٥١	٠.٥٠٢
١٠	٠.٤٣٦	٢٥	٠.٤٣٢	٤٠	٠.٤٩١	٥٢	٠.٣٩٧
١١	٠.٥٧٦	٢٦	٠.٣٩٩	٤١	٠.٤٤٢	٥٣	٠.٤٤٨
١٢	٠.٤٤٢	٢٧	٠.٣٩١	٤٢	٠.٣٣٩	٥٤	٠.٥٥٩
١٣	٠.٦٦٥	٢٨	٠.٦٢٢				
١٤	٠.٥١٤	٢٩	٠.٥٣٢				
١٥	٠.٥٥٦	٣٠	٠.٥١١				
رقم العبارة	العامل (٥)	رقم العبارة	العامل (٦)	رقم العبارة	العامل (٧)	رقم العبارة	العامل (٨)
٥٥	٠.٦٣٣	٦٧	٠.٨٢١	٦٨	٠.٤١٩	٦٩	٠.٦٤٨
٥٦	٠.٥٢٢	٧٢	٠.٧٣٣	٧٣	٠.٥٦٦	٧٤	٠.٦١١
٥٧	٠.٥٩٤	٧٧	٠.٤٤٢	٧٨	٠.٧٢٢	٧٩	٠.٦٠١
٥٨	٠.٦٢٦	٨٢	٠.٦٩٦	٨٣	٠.٦٤١	٨٤	٠.٥٢٢
٥٩	٠.٦٩٦	٨٧	٠.٥٩٢	٨٨	٠.٦٢٢	٨٩	٠.٤٢٢
٦٠	٠.٧٠١	٩٢	٠.٥٥٥	٩٣	٠.٥٣٨	٩٤	٠.٣٩٧
٦١	٠.٧٠٣	٩٧	٠.٥٨١	٩٨	٠.٥٠٠	٩٩	٠.٥٩٧
٦٢	٠.٦٢٨						
٦٣	٠.٦٨٠						
٦٤	٠.٥٢٠						
٦٥	٠.٥٧٠						
٦٦	٠.٤٤١						
رقم العبارة	العامل (٩)	رقم العبارة	العامل (١٠)				
٧٠	٠.٦٦٧	٧١	٠.٦٤٤				
٧٥	٠.٥٢١	٧٦	٠.٥٢١				
٨٠	٠.٣٤٩	٨١	٠.٥٩١				
٨٥	٠.٣٥٥	٨٦	٠.٤٢٢				
٩٠	٠.٦٢٢	٩١	٠.٤٦٤				
٩٥	٠.٥١٧	٩٦	٠.٤١١				
١٠٠	٠.٥٢٢	١٠١	٠.٥٣٢				

• **العوامل المستخلصة بعد التدوير للبطارية وتشبعات البنود عليها**

يتضح من الجدول السابق أن هناك عشرة عوامل متعامدة لبطارية الغضب:

• **العامل الأول** :

بلغ جذره الكامن (١,٩٧٩) واستوعب (٨,٢٤٥٪) من التباين الارتباطى الكلى، وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٦٦٧ ، ٠,٣٤٢) وجميع تشبعاته دالة وموجبة وتمثل بنوده المشبعة بمسببات الغضب وما يعانى منه الفرد من أسباب داخلية كالجوع والقلق والتوتر والآلام العضوية بالبطن والأسنان بجانب المسببات الخارجية كالتدليل الزائد أو التقليد والتعرض للتجريح والسب والخيانة وسوء المعاملة وغير ذلك ، كما تشير بنوده أرقام من (١- ١٥) ، ولهذا يقترح أن يطلق على العامل الأول اسم مثيرات ومسببات الغضب.

• **العامل الثانى** :

بلغ جذره الكامن (١,٩١٣) واستوعب (٧,٩٦٧٪) من التباين الارتباطى الكلى ، وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٦٤٥ ، ٠,٣٧٦) وجميع تشبعاته دالة وموجبة وتمثل بنوده المشبعة المؤشرات: رفع الصوت والصراخ والبكاء والتعذيب للذات أو الغير ، والنبذ وتكسير الأشياء ، كما تشير بنوده أرقام من (١٦- ٣٠). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل الثانى اسم المؤشرات أو المظاهر السلوكية (اللفظية وغير اللفظية) والاجتماعية للغضب.

• **العامل الثالث** :

بلغ جذره الكامن (١,٨٢٩) واستوعب (٧,٢٠٣٪) من التباين الارتباطى الكلى، وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٧١٤ ، ٠,٣٩٩) وتمثلت بنوده المشبعة فى مظاهر وأعراض: ارتفاع ضغط الدم وصعوبة التنفس ، وارتفاع درجة الحرارة ، وإفراز العرق ، وجفاف الحلق ، وارتجاف الأطراف وغيرها ، كما تشير بنوده أرقام من (٣١- ٤٢). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل الثالث اسم المؤشرات أو المظاهر الفسيولوجية للغضب.

• **العامل الرابع** :

بلغ جذره الكامن (١,٧٠٨) واستوعب (٤,١١٧٪) من التباين الارتباطى الكلى وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٨٢٢ ، ٠,٣٩٧) وتمثلت بنوده المشبعة فى مظاهر وأعراض: الحزن وشعور الألم ، والكبت والقلق والخوف ، والاحتراق النفسى والثورة والهياج ، وعدم الاتزان الانفعالى وانخفاض الثقة بالنفس والتوتر والانفعال ... ، كما تشير بنوده أرقام من (٤٣- ٥٤). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل الرابع اسم المؤشرات أو المظاهر الانفعالية/ الشخصية للغضب.

• **العامل الخامس** :

بلغ جذره الكامن (١,٧٠٩) واستوعب (٥,١١٩٪) من التباين الارتباطى الكلى وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٧٠٣ ، ٠,٤٤١) وتمثلت بنوده المشبعة فى مظاهر وأعراض: صعوبة حل المشكلات ، والتفكير اللاعقلانى والخاطئ ، والتفسير والتأويل الخاطئ للأمور ، وتشويش فى التفكير ، وصعوبة اتخاذ القرار ، كما

تشير بنوده أرقام من (٥٥- ٦٦). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل الخامس اسم المؤشرات أو المظاهر العقلية/ المعرفية للغضب.

• **العامل السادس**:

بلغ جذره الكامن (١,٧٠٨) واستوعب (٧,١١٧٪) من التباين الارتباطى الكلى وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٨٢١ ، ٠,٥١٨) وتمثلت بنوده المشبعة فى: تجنب النزاعات والخصومات ، وإخفاء مشاعر الحزن ، والحقد الداخلى ، والاحتراق الداخلى ، والشعور بالغليان ، كما تشير بنوده (٦٧ ، ٧٢ ، ٧٧ ، ٨٢ ، ٨٧ ، ٩٢ ، ٩٧). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل السادس اسم استراتيجية قمع وكبت وإخفاء المشاعر لمواجهة وإدارة الغضب.

• **العامل السابع**:

بلغ جذره الكامن (١,٥٠٤) واستوعب (٦,٢٦٢٪) من التباين الارتباطى الكلى وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٧٢٢ ، ٠,٤١٩) وتمثلت بنوده المشبعة فى: السلبية والابتعاد عن مصدر الغضب ، والانسحاب الاجتماعى ، ورفض أداء الواجب والعدائية الموجهة نحو الذات ، وانخفاض القدرة فى الأداء والعمل ، كما تشير بنوده (٦٨ ، ٧٣ ، ٧٨ ، ٨٣ ، ٨٨ ، ٩٣ ، ٩٨). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل السابع اسم استراتيجية الانسحاب والعزلة لمواجهة الغضب.

• **العامل الثامن**:

بلغ جذره الكامن (١,٥٥٥) واستوعب (٦,٠٦١٪) من التباين الارتباطى الكلى وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٦٤٨، ٠,٣٩٧) وتمثلت بنوده المشبعة فى : توجيه الانتقاد لمصدر الغضب ، والتلفظ بألفاظ غير مهذبة ، والاعتداء عليه ، وإلقاء اللوم على مَنْ تسبب فى الغضب وتحميله مسئولية ما حدث له ، والتعامل معه بالعنف قد يصل لحد الضرب والإيذاء ، كما تشير بنوده (٦٩ ، ٧٤ ، ٧٩ ، ٨٤ ، ٨٩ ، ٩٤ ، ٩٩). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل الثامن اسم استراتيجية اللوام والعراك لمواجهة وإدارة الغضب.

• **العامل التاسع**:

بلغ جذره الكامن (١,٥٤١) واستوعب (٦,٠٠٩٪) من التباين الارتباطى الكلى وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٦٦٧ ، ٠,٣٤٩) وتمثلت بنوده المشبعة فى: تعبير الغاضب عن غضبه ، ومواجهة غضبه بقطع علاقته بمصدر الغضب ، وتجاهله وعدم التعامل معه ، وقد يتشاجر معه ويصرخ فى وجهه ، ويستبدله بأصدقاء آخرين بمساعدته ، كما تشير بنوده (٧٠ ، ٧٥ ، ٨٠ ، ٨٥ ، ٩٠ ، ٩٥ ، ١٠٠). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل التاسع اسم العلاقات البين شخصية لمواجهة وإدارة الغضب.

• **العامل العاشر**:

بلغ جذره الكامن (١,٦٠٨) واستوعب (٧,٠٠٣٪) من التباين الارتباطى الكلى، وتراوحت تشبعات بنوده ما بين (٠,٦٤٤ ، ٠,٤١١) وتمثلت بنوده المشبعة فى : التفكير الإيجابى ، وضبط المشاعر والانفعالات ، وتدبر الأمر بحكمه وموضوعية

والتسامح تجاه مصدر الغضب ، والتفكير المنطقى والموضوعى ، والبحث عن علاقات اجتماعية ناجحة ، والشعور بتقدير الذات والكفاءة الذاتية ، كما تشير بنوده (٧١ ، ٧٦ ، ٨١ ، ٨٦، ٩١ ، ٩٦ ، ١٠١). ولهذا يقترح أن يطلق على العامل العاشر اسم استراتيجية حل المشكلات لمواجهة وإدارة الغضب.

حساب ثبات البطارية: تم حساب ثبات البطارية بطريقتين ، وذلك بتطبيقها على عينة التطبيق السعودية سالفة الذكر (٣٠٠ فرد).

- **١. طريقة إعادة التطبيق** :

حيث تم إعادة التطبيق بعد مرور (٢١) يوم من التطبيق الأول على (٥٠ فرد) من عينة التطبيق ، وكانت معاملات الارتباط بين درجات التطبيق لكل المحاور وكل الأبعاد دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠١). انظر جدول (١٠).

- **٢. طريقة ألفا كرونباخ** :

كانت جميع معاملات الثبات دالة عند مستوى (٠,٠١) (انظر جدول ١١).

جدول (١١) إعادة التطبيق ومعامل ثبات ألفا

المحور	مثيرات ومسببات الغضب	معامل الارتباط بطريقة إعادة التطبيق	معامل ثبات ألفا
الأول	مثيرات ومسببات الغضب	٠.٨١	٠.٧٤
الثانى	١- المؤشرات السلوكية / الاجتماعية	٠.٧٩	٠.٨٠
	٢- المؤشرات الفسيولوجية	٠.٨٥	٠.٩٤
	٣- المؤشرات الانفعالية والشخصية	٠.٨٩	٠.٨٤
	٤- المؤشرات العقلية/ المعرفية	٠.٩٤	٠.٩١
الثالث	١- استراتيجية قمع وكبت الغضب	٠.٨٢	٠.٧٩
	٢- استراتيجية الانسحاب والعزلة	٠.٨٥	٠.٨٩
	٣- استراتيجية اللوم والعراك	٠.٨٤	٠.٨٩
	٤- استراتيجية العلاقات البين-شخصية	٠.٩٠	٠.٨٤
	٥- حل المشكلات	٠.٩٨	٠.٩٤
الدرجة الكلية	الغضب	٠.٩٠	٠.٨٩

- **٢- مقياس تشخيص التسامح** Tolerance: **إعداد شقير(٢٠١٠) وإعادة تقنينه فى الدراسة الحالية**:

يتكون المقياس فى مجمله من ٢٤ موقف تناولت ثلاثة محاورللتسامح:

- تسامح مع الذات
- تسامح مع الآخر
- تسامح فى المواقف

وضعت لها ثلاث اختيارات ، الأولى منها يعبر عن رفض شبه تام للتسامح فى الموقف ، والاختيار الثانى يعبر عن التردد فى التسامح ، أما الاختيار الثالث فيعبر عن الرغبة الشديدة فى التسامح.

وتم تطبيق المقياس على (٥٤٠) فردا من المراهقين والراشدين ووسط العمر.

وقامت المؤلفة بحساب صدق المقياس بعدة طرقة:

- صدق المحكمين
- صدق التكوين Construct Validity

✓ حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة والدرجة الكلية للمقياس (بعد حذف درجة العبارة) على العينة الكلية للدراسة (٥٤٠).

✓ كما تم حساب معامل الارتباط بين المحاور الفرعية للمقياس وبعضها البعض ، وبينها وبين الدرجة الكلية للمقياس وكانت جميعها دالة.

- صدق المحكمين: تم تطبيق المقياس الحالى على عينة مكونة من (٦٠) طالب وطالبة (مناصفة) من طلاب كلية التربية – جامعة طنطا ، كما تم تطبيق مقياس جودة الحياة إعداد شقير (٢٠٠٩) (المعيار الثالث منه فقط) والذى يقيس الانتماء والقيم الخلقية والدينية والاجتماعية على ذات العينة ، وبلغ معامل الارتباط بين المقياسين ٠,٨٣٢ ، مما يطمئن على صدق المقياس.

وقامت المؤلفة بحساب ثبات المقياس بعدة طرق:

- طريقة إعادة التطبيق Test-Retest
- طريقة التجزئة النصفية Split-half
- طريقة كرونباخ (معامل ألفا) Alpha-Coefficient

- **تقنين المقياس فى الدراسة الحالية** :

قامت الباحثة الحالية بتطبيق المقياس على (٧٠) من عضوات هيئة التدريس والمحاضرات والمعيدات بكليات جامعة الطائف.

وتم حساب الصدق بالطريقة التالية:

- صدق التكوين الداخلى : وذلك بإيجاد العلاقة الارتباطية بين أبعاد المقياس الثلاثة وبين بعضها البعض وبينها وبين الدرجة الكلية للمقياس، ويتضح ذلك من الجدول التالى:

جدول (١٢) معاملات الارتباط بين محاور مقياس التسامح والدرجة الكلية

محاور المقياس	١- التسامح عن الذات	٢- التسامح عن الآخر	٣- التسامح عبر المواقف
١- التسامح عن الذات	-		
٢- التسامح عن الآخر	٠.٤٤	-	-
٣- التسامح عبر المواقف	٠.٥٦	٠.٤٢	-
٤- الدرجة الكلية	٠.٦٣	٠.٧٥	٠.٦٤

تشير نتائج جدول (١٢) أن جميع معاملات الارتباط موجبة دالة عند مستوى (٠,٠١) ... مما يطمئن على استخدام المقياس.

وتم حساب ثبات المقياس بطريقتى :

- **طريقة التجزئة النصفية** Split-half

حيث تم تقسيم مواقف المقياس (٢٤) إلى نصفين: الزوجية / والفردية ، وكان معامل الارتباط بين نصفى المقياس (٠,٨٦٠) وبلغ معامل الثبات بتطبيق معادلة سبيرمان براون Spearman-Brown إلى (٠,٨١٩) ، وهو معامل ثبات دال عند (٠,٠١) ، وهو مرتفع مما يطمئن على استخدام المقياس.

• **طريقة كرونباخ (معامل ألفا)** Alpha-Coefficient

حيث تم حساب معامل ألفا على عينة التقنين (٧٠) ، كما يوضحها جدول (١٣).

جدول (١٣)معامل الثبات بتطبيق معادلة معامل ألفا

العينة	ن	معامل ألفا
عينة كلية	٥٤٠	٠.٩١٢

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات مرتفعة للمجموعات الثلاثة على حد سواء.

• **٣- مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة : إعداد عبد المعطى (٢٠٠٧) وإعادة تقنينه فى الدراسة الحالية.**

يتكون المقياس فى صورته النهائية من (٧٠ عبارة) ، تشتمل على الطرق التى يستخدمها معظم الناس عند مواجهة ضغوط الحياة التى يمرون بها ، وعلى المفحوص أن يحدد الطريقة التى يتصرف بها عند مواجهته لحدث ضاغط فى حياته ، وذلك على مقياس تقدير ثلاثى متدرج (لا ينطبق على إطلاقا – ينطبق إلى حد ما – ينطبق تماما). ويقيس سبعة أبعاد لطرق وأساليب مواجهة الضغوط (بعضها إيجابى وبعضها الأخر سلبى) هى

- العمل من خلال الحدث (ع) : ويندرج تحته (١٢) عبارة (أسلوب إيجابى).
- الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش) : ويندرج تحته (١٠) عبارات (أسلوب إيجابى).
- التجنب والإنكار (ج) : ويندرج تحته (١٠) عبارات (أسلوب سلبى).
- طلب المساندة الاجتماعية(س) : ويندرج تحته (١٠) عبارات (أسلوب إيجابى).
- الإلحاح والاقتحام القهرى(ق) : ويندرج تحته (٨) عبارات (أسلوب سلبى).
- العلاقات الاجتماعية(ل) : ويندرج تحته (٩) عبارات (أسلوب إيجابى).
- تنمية الكفاءة الذاتية (ك) : ويندرج تحته (٩) عبارات (أسلوب إيجابى).

• **تقنين المقياس** :

قام مؤلف المقياس بحساب الصدق بالطرق الآتية:

صدق المحكمين ، صدق المحتوى ، الاتساق الداخلى .

- كما قام المؤلف بحساب الثبات بطريقة إعادة التطبيق : بعد مور أسبوعين من التطبيق الأول (ن=٥٠) وكان معامل الارتباط بين التطبيقين ٠,٥٤ بمستوى دلالة ٠,٠١

• **تقنين المقياس فى الدراسة الحالية** :

قامت الباحثة الحالية بتطبيق المقياس على (٧٠) من عضوات هيئة التدريس والمحاضرات والمعيدات بكليات جامعة الطائف. وتم حساب الصدق بالطريقة التالية: صدق التكوين الداخلى : وذلك بإيجاد العلاقة الارتباطية بين أبعاد المقياس السبعة وبين بعضها البعض وبينها وبين الدرجة الكلية للمقياس ، ويتضح ذلك من الجدول التالى:

جدول (١٤) معاملات الارتباط بين محاور المقياس والدرجة الكلية

البعد	١	٢	٣	٤	٥	٦	٧	درجة كلية
١	–	٠.٤٥	– ٠.٤٤	٠.٣٩	٠.٤٢	٠.٥٩	٠.٥٢	٠.٤٦
٢		–	– ٠.٥٦	٠.٦٢	– ٠.٣٧	٠.٥٥	٠.٦١	٠.٤٩
٣			–	– ٠.٤٩	٠.٦٥	– ٠.٥٦	– ٠.٥٩	– ٠.٦١
٤				–	– ٠.٣٨	٠.٦٧	٠.٦٤	٠.٥٩
٥					–	– ٠.٤٦	– ٠.٥٦	– ٠.٤٥
٦						–	٠.٧١	٠.٧٠
٧							–	٠.٧١
درجة كلية								–

تشير نتائج جدول(١٤) أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى (٠,٠١) والارتباط موجب بين الأبعاد الموجبة وبين بعضها البعض وكذلك بين الأبعاد السالبة بينما كانت الارتباطات سالبة بين الأبعاد الموجبة والسلبية ، مما يطمئن على استخدام المقياس.

وتم حساب ثبات المقياس فى الدراسة الحالية بطريقتى :

- **طريقة التجزئة النصفية** Split-half

حيث تم تقسيم عبارات المقياس إلى نصفين: الزوجية / والفردية ، وكان معامل الارتباط بين نصفى المقياس (٠,٨٤١) وبلغ معامل الثبات بتطبيق معادلة سبيرمان براون Spearman-Brown إلى (٠,٨٦٣) ، وهو معامل ثبات دال عند (٠,٠١) ، وهو مرتفع مما يطمئن على استخدام المقياس.

- **ب. طريقة كرونباخ (معامل ألفا)** Alpha-Coefficient

حيث تم حساب معامل ألفا على عينة التقنين (٧٠) ، كما يوضحها جدول (١٥).

جدول (١٥)معامل الثبات بتطبيق معادلة معامل ألفا

العينة	ن	معامل ألفا
عينة كلية	٧٠	٠.٨٨٩

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات مرتفعة للمجموعات الثلاثة على حد سواء.

- **رابعا : الأساليب الإحصائية المستخدمة :**

من خلال استخدام برنامج SPSS تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

- معامل ارتباط بيرسون.
- معامل ألفا كرونباخ.
- التحليل العاملى.
- تحليل التباين الأحادى.
- اختبار "ت".
- تحليل الانحدار.

- **نتائج الدراسة ومناقشتها** :

سوف تتناول الباحثة هنا عرضا" لنتائج فروض الدراسة وتفسيرها وتحليلها فى ضوء الإطار النظرى والدراسات السابقة ، ثم يعقب ذلك تقديم بعض التوصيات والبحوث المقترحة.

فيما يلى عرضاً لنتائج فروض الدراسة ومناقشة جداول النتائج لكل فرض على حدة ويعقبها تفسيرا للنتائج.

- **نتائج الدراسة** :
- **نتائج الفرض الأول** :

للتحقق من صحة هذا الفرض تم حساب معاملات الارتباط (لعينة السعوديات)وكانت النتائج كمايلى:

أ. الجدول التالى يوضح معاملات الارتباط بين متغير التسامح واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .

جدول (١٦) معاملات الارتباط بين متغيرى التسامح واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات(ن= ١٥٠)

الاستراتيجيات	ع	ش	ج	س	ق	ل	ك
التسامح	٠.١٩٧*	٠.١٩٩*	-٠.٢٠١**	٠.١٦٩*	-٠.٢٨٨**	٠.٢٤٢**	٠.١٨٨*

*دالة عند مستوى ٠,٠٥ **دالة عند مستوى ٠,٠١

يتضح من جدول (١٦) :

- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الأولى (ع) (الموجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الثانية (ش) (الموجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير التسامح والاستراتيجية الثالثة (ج) (السالبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الرابعة (س) (الموجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .

- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير التسامح والاستراتيجية الخامسة (ق) (الموجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير التسامح والاستراتيجية السادسة (ل) (الموجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية السابعة (ك) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات

والجدول التالى يوضح معاملات الارتباط بين متغير الغضب واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .

جدول (١٧) معاملات الارتباط بين متغيرى الغضب واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات(ن= ١٥٠)

الاستراتيجيات	ع	ش	ج	س	ق	ل	ك
الغضب	–	–	٠,١٩١**	–	٠,٢٥٥**	–	–
	٠,١٨٦**	٠,١٩٥**		٠,٢٨٠**		٠,١٩٩	٠,٢٣٦**

◆دالة عند مستوى ٠,٠٥ ◆◆دالة عند مستوى ٠,٠١

يتضح من الجدول(١٧) :

- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير الغضب والاستراتيجية الأولى (ع) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)بين متغير الغضب والاستراتيجية الثانية (ش) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير الغضب والاستراتيجية الثالثة (ج) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير الغضب والاستراتيجية الرابعة (س) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير الغضب والاستراتيجية الخامسة (ق) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير الغضب والاستراتيجية السادسة (ل) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١)بين متغير الغضب والاستراتيجية السابعة (ك) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات .

ولعينة غير السعوديات ، تم حساب معاملات الارتباط وكانت النتائج كمايلى:

والجدول التالى يوضح معاملات الارتباط بين متغير التسامح واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعضاء هيئة التدريس غير السعوديات .

جدول (١٨) معاملات الارتباط بين متغيرى التسامح واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعضاء هيئة التدريس غير السعوديات(ن= ١٥٠)

الاستراتيجيات	ع	ش	ج	س	ق	ل	ك
التسامح	٠.١٧٨	٠.١٨١	– ٠.١٧٩**	٠.١٩٨	– ٠.١٧٦*	٠.١٨٤	٠.١٨*

◆دالة عند مستوى ٠,٠٥

يتضح من جدول(١٨) :

- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الاولى (ع) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الثانية (ش) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥)بين متغير التسامح والاستراتيجية الثالثة (ج) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الرابعة (س) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية الخامسة (ق) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية السادسة (ل) (موجبة) ل عضوات دى هيئة التدريس غير السعوديات
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير التسامح والاستراتيجية السابعة (ك) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .

والجدول التالى يوضح معاملات الارتباط بين متغير الغضب واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .

جدول (١٩) معاملات الارتباط بين متغيرى الغضب واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات(ن= ١٥٠)

الاستراتيجيات	ع	ش	ج	س	ق	ل	ك
الغضب	– ٠.١٨٨ **	– **١٧٨.	٠.١٧٩ *	– **٠.٢٣٤	**٠.٣١٥	– **٠.٣٠٣	– **٠.٢٤٥

◆دالة عند مستوى ٠,٠٥ ◆◆دالة عند مستوى ٠,٠١

يتضح من جدول(١٩) :

- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير الغضب والاستراتيجية الاولى (ع) موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير الغضب والاستراتيجية الثانية (ش) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غيرالسعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠٥) بين متغير الغضب والاستراتيجية الثالثة (ج) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير الغضب والاستراتيجية الرابعة (س) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير الغضب والاستراتيجية الخامسة (ق) (سالبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١) بين متغير الغضب والاستراتيجية السادسة (ل) (موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .
- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة عند مستوى دلالة (٠,٠١)بين متغير الغضب والاستراتيجية السابعة (ك)(موجبة) لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات .

• نتائج الفرض الثانى :

أ. للتعرف على أكثر الاستراتيجيات شيوعا لدى عضوات هيئة التدريس السعوديات ، تم حساب المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى وترتيب الاستراتيجيات والجدول (٢٠) يوضح تلك النتائج .

جدول (٢٠) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى السعوديات وترتيبهم وفقا لاكثرها شيوعا.

الاستراتيجية	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى	الترتيب
العمل من خلال الحدث (ع)	١٥٠	١٤.٥١	٤.٩١	١
تنمية الكفاءة الذاتية (ك)	١٥٠	١٢.٩٦	٣.٧٢	٢
التجنب والإنكار (ج)	١٥٠	١٠.٥٠	٣.٧٣	٣
الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش)	١٥٠	١٠.١٩	٤.٣٧	٤
طلب المساندة الاجتماعية (س)	١٥٠	٩.٧٨	٤.٨٠	٥
العلاقات الاجتماعية (ل)	١٥٠	٩.٧٣	٣.٩١	٦
الإلحاح والاقتحام القهرى (ق)	١٥٠	٧.٣٧	٤.١١	٧

يتضح من جدول (٢٠) أن أكثر الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط بين السعوديات والتى احتلت المرتبة الأولى هى استراتيجية العمل من خلال الحدث (ع) ، تلتها فى المرتبة الثانية استراتيجية تنمية الكفاءة الذاتية(ك) ، وكانت استراتيجية التجنب والإنكار(ج) تحتل المرتبة الثالثة ، وتبعتها فى المرتبة الرابعة

استراتيجية الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش)، بينما احتلت استراتيجية طلب المساندة الاجتماعية (س) المرتبة الخامسة ، جاءت استراتيجية العلاقات الاجتماعية (ل) فى المرتبة السادسة ، وأخيرا استراتيجية الإلحاح والاقتحام القهرى (ق) التى احتلت المرتبة السابعة.

ب . للتعرف على أكثر الاستراتيجيات شيوعا لدى عضوات هيئة التدريس غير السعوديات ، تم حساب المتوسط الحسابى والانحراف المعيارى وترتيب الاستراتيجيات والجدول (٢١) يوضح تلك النتائج .

جدول (٢١) المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى غير السعوديات وترتيبهم وفقا لاكثرها شيوعا.

الاستراتيجية	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى	الترتيب
العمل من خلال الحدث (ع)	١٥٠	١٢.٨٠	٣.٦٦	١
تنمية الكفاءة الذاتية (ك)	١٥٠	١٠.٧١	٤.٦٤	٢
التجنب والإنكار (ج)	١٥٠	٩.٤٤	٣.٧٣	٣
الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش)	١٥٠	٩.٠٨	٣.٦٨	٤
العلاقات الاجتماعية (ل)	١٥٠	٨.٠٢	٣.٤٢	٥
طلب المساندة الاجتماعية (س)	١٥٠	٧.٣٤	٣.٠٧	٦
الإلحاح والاقتحام القهرى (ق)	١٥٠	٦.١٣	٣.١٠	٧

يتضح من جدول (٢١) أن أكثر الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط بين السعوديات والتى احتلت المرتبة الأولى هى استراتيجية العمل من خلال الحدث (ع) ، تلتها فى المرتبة الثانية استراتيجية تنمية الكفاءة الذاتية(ك) ، وكانت استراتيجية التجنب والإنكار(ج) تحتل المرتبة الثالثة ، وتبعتها فى المرتبة الرابعة استراتيجية الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش)، بينما احتلت استراتيجية العلاقات الاجتماعية (ل) المرتبة الخامسة ، وجاءت) استراتيجية طلب المساندة الاجتماعية (س) فى المرتبة السادسة ، وأخيرا استراتيجية الإلحاح والاقتحام القهرى (ق) التى احتلت المرتبة السابعة.

- **نتائج الفرض الثالث** :

للتحقق من صحة نتائج هذا الفرض تم استخدام تحليل التباين الأحادى

- **أولاً : التسامح** :

جدول (٢٢) المتوسط والانحراف المعيارى للمجموعتين السعوديات وغير السعوديات فى متغير التسامح

المقياس	المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى
التسامح	السعوديات	١٥٠	٦٤.٦٨	٥.٨٥
	غير السعوديات	١٥٠	٦٥.٢٦	٤.٧٧

يتضح من الجدول (٢٢) تزايد متوسط مجموعة غير السعوديات على السعوديات فى مقياس التسامح .

جدول (٢٣) تحليل التباين الاحادى الاتجاة لمجموعتى السعوديات وغير السعوديات فى متغير التسامح

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
بين المجموعات	٢٥.٢٣	١	٢٥.٢٣	٠.٨٨	غير دالة
داخل المجموعات	٨٥٠٥.٥٠	٢٩٨	٢٨.٥٤		
الاجمالى	٨٥٣٠.٧٣	٢٩٩			

يتضح من الجدول (٢٣) عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين مجموعتى (السعوديات وغير السعوديات) فى مقياس التسامح .

- **ثانياً : الغضب :**

جدول (٢٤) المتوسط والانحراف المعيارى للمجموعتين السعوديات وغير السعوديات فى متغير الغضب

المقياس	المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى
الغضب	السعوديات	١٥٠	١٢١.٢٦	٣٥.١٧
	غير السعوديات	١٥٠	١٣٦.٤٤	٢٧.٦٤

يتضح من جدول (٢٤) تزايد متوسط مجموعة غير السعوديات على السعوديات فى مقياس الغضب .

جدول (٢٤) تحليل التباين الاحادى الاتجاة لمجموعتى السعوديات وغير السعوديات فى متغير الغضب

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١٧٢٨٢.٤٣	١	١٧٢٨٢.٤٣	١٧.٢٦	٠.٠١
داخل المجموعات	٢٩٨٢٤٢.٤٠	٢٩٨	١٠٠٠.٨١		
الاجمالى	٣١٥٥٢٤.٨٣	٢٩٩			

يتضح من الجدول (٢٤) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠.٠١) فى مقياس الغضب بين مجموعتى (السعوديات وغير السعوديات) وذلك فى اتجاه غير السعوديات .

- **ثالثاً: استراتيجيات مواجهة الضغوط :**

جدول (٢٥) المتوسط والانحراف المعيارى للمجموعتين السعوديات وغير السعوديات فى متغير استراتيجيات مواجهة الضغوط

المقياس	المجموعة	العدد	المتوسط	الانحراف المعيارى
ع	السعوديات	١٥٠	١٤.٥١	٤.٩١
	غير السعوديات	١٥٠	١٢.٨٠	٣.٦٦
ش	السعوديات	١٥٠	١٠.١٩	٤.٣٧
	غير السعوديات	١٥٠	٩.٠٨	٣.٦٨
ج	السعوديات	١٥٠	١٠.٥٠	٣.٧٣
	غير السعوديات	١٥٠	٩.٤٤	٢.٧٣
س	السعوديات	١٥٠	٩.٧٨	٤.٨٠
	غير السعوديات	١٥٠	٧.٣٤	٣.٠٧
ق	السعوديات	١٥٠	٧.٣٧	٤.١١
	غير السعوديات	١٥٠	٦.١٣	٣.١٠
ل	السعوديات	١٥٠	٩.٧٣	٣.٩١
	غير السعوديات	١٥٠	٨.٠٢	٣.٤٢
ك	السعوديات	١٥٠	١٢.٩٦	٣.٧٢
	غير السعوديات	١٥٠	١٠.٧١	٤.٦٤

يتضح من جدول (٢٥) تزايد متوسط مجموعة السعوديات على غير السعوديات فى مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط .

جدول (٢٥) تحليل التباين الأحادى الاتجاة لمجموعتى السعوديات وغير السعوديات فى متغير استراتيجيات مواجهة الضغوط

المقياس	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
ع	بين المجموعات	٢١٨.٤٥	١	٢١٨.٤٥	١١.٦	٠.٠١
	داخل المجموعات	٥٦١٠.٨٦	٢٩٨	١٨.٨٢	٠	
	الاجمالى	٥٨٢٩.٣٢	٢٩٩			
ش	بين المجموعات	٩١.٨٥	١	٩١.٨٥	٥.٦١	٠.٠٥
	داخل المجموعات	٤٨٧٧.٢٦	٢٩٨	١٦.٣٦		
	الاجمالى	٤٩٦٩.١٢	٢٩٩			
ج	بين المجموعات	٨٤.٢٧	١	٨٤.٢٧	٦.٠٣	٠.٠٥
	داخل المجموعات	٤١٦٠.٤٦	٢٩٨	١٣.٩٦		
	الاجمالى	٤٢٤٤.٧٣	٢٩٩			
س	بين المجموعات	٤٤٤.٠٨	١	٤٤٤.٠٨	٢٧.٢	٠.٠١
	داخل المجموعات	٤٨٥١.٧١	٢٩٨	١٦.٢٨	٧	
	الاجمالى	٥٢٩٥.٧٩	٢٩٩			
ق	بين المجموعات	١١٥.٣٢	١	١١٥.٣٢	٨.٦٧	٠.٠١
	داخل المجموعات	٣٩٦٢.٤٢	٢٩٨	١٣.٢٩		
	الاجمالى	٤٠٧٧.٧٤	٢٩٩			
ل	بين المجموعات	٢٢٠.١٦	١	٢٢٠.١٦	١٦.٣	٠.٠١
	داخل المجموعات	٤٠٢٤.٢٧	٢٩٨	١٣.٥٠	٠	
	الاجمالى	٤٢٤٤.٤٣	٢٩٩			
ك	بين المجموعات	٣٨٠.٨١	١	٣٨٠.٨١	٢١.٤	٠.٠١
	داخل المجموعات	٥٢٨٣.٥٠	٢٩٨	١٧.٧٣	٧	
	الاجمالى	٥٦٦٤.٣٢	٢٩٩			

يتضح من جدول(٢٥) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) أو (٠,٠١) فى مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط بين مجموعتى (السعوديات وغير السعوديات) وذلك فى اتجاة السعوديات .

- **نتائج الفرض الرابع** :

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام تحليل الانحدار الخطى بطريقة Stepwise ، والجدولان (٢٦) ، (٢٧) يوضحان تلك النتائج

جدول (٢٦) نسبة مساهمة التسامح والغضب فى التنبؤ بأساليب مواجهة الضغوط

صور المقياس	R معامل الارتباط	R square نسبة المساهمة	F القيمة الفائية	مستوى الدلالة
التسامح	٠.١٦	٠.٠٢٥	٧.٧٥	٠.٠١
الغضب	٠.٢٣	٠.٠٥٣	٨.٢٦	٠.٠١

يتضح من الجدول (٢٦) أن التسامح لدى اعضاء هيئة التدريس يفسر ما نسبته (٢.٥٪) من التباين فى متغير استراتيجيات مواجهة الضغوط ، حيث بلغت القيمة الفائية (٧.٧٥) ، وهى دالة إحصائيا" عند مستوى (٠,٠١)

كما يتضح من الجدول(٢٧) أن الغضب لدى اعضاء هيئة التدريس يفسر ما نسبته (٥,٣٪) من التباين فى متغير استراتيجيات مواجهة الضغوط ، حيث بلغت القيمة الفائية (٨.٢٦) ، وهى دالة إحصائيا عند مستوى (٠,٠١)

جدول (٢٧) نتائج تحليل الانحدار للتسامح والغضب فى التنبؤ باستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أعضاء هيئة التدريس

المتغير التابع	المتغير المستقل	Beta معامل بيتا	قيمة ت	مستوى الدلالة
استراتيجيات مواجهة الضغوط	الثابت	١٠٢.٤٨		
	التسامح	-٠.٧٣٨	٣.٠٩	٠.٠١
	الغضب	٠.١١٥	٢.٩٢	٠.٠١

يتضح من جدول (٢٧) وجود تأثير دال احصائيا" عند مستوى دلالة عال للمتغيرات المستقلة وهى (التسامح والغضب) على المتغير التابع (استراتيجيات مواجهة الضغوط) أى أنهما ينبئان باستراتيجيات مواجهة الضغوط.

ومن الجدول يمكن صياغة معادلة التنبؤ على النحو التالى : الدرجة الكلية لاستراتيجيات مواجهة الضغوط = ١٠٢.٤٨+ (— ٠.٧٣٨ × التسامح) + (٠.١١٥ × الغضب).

- **تحليل النتائج ومناقشتها** :
- **مناقشة النتائج** :

توصلت نتائج الدراسة الحالية إلى ما يلى :

- **أظهرت نتائج الفرض الأول** :

- وجود علاقة ارتباطية دالة وسالبة بين متغيرات : التسامح وكل من الغضب، والأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (التجنب والإنكار (ج) ، الإلحاح والاقتحام القهرى(ق)) ، لدى مجموعتى الدراسة كل على حدة.
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين متغيرات : الغضب وكل من الأساليب السلبية لمواجهة ضغوط العمل (التجنب والإنكار (ج) ، الإلحاح والاقتحام القهرى(ق)) ، لدى مجموعتى الدراسة كل على حدة.
- وجود علاقة ارتباطية دالة وموجبة بين متغيرات : التسامح وكل من الأساليب الإيجابية لمواجهة ضغوط العمل (العمل من خلال الحدث (ع) الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش) ، طلب المساندة الاجتماعية(س) العلاقات الاجتماعية(ل) ، تنمية الكفاءة الذاتية (ك) ، لدى مجموعتى الدراسة كل على حدة.

وعليه فإن كثرة الضغوط النفسية وسيادة الغضب لدى أفراد العينة قد ارتبط باستخدامهن الاستراتيجيات السالبة لمواجهة الضغوط : التجنب والإنكار (ج) ، والإلحاح والاقتحام القهرى (ح) ، لدى أفراد مجموعتى الدراسة.

وهذا ما أوضحته نتائج دراسة عبد العال (٢٠١١:١٨٤) بأن موقف الغضب هو موقف محبط يظهر فيه الغاضب حالة وجدانية مصحوبة بمشاعر الكدر والاستياء والامتعاض تجاه مواقف الضغط و الإحباط التى تتسبب فى تأزمه وتشنجه مما حال بينه وبين تحقيق مآربه وحفز ما لديه من العدائية أو التهيؤ للعدوان ، وأيدت ذلك نتائج شقير وعماشه (٢٠١٣) أن الغضب باعتباره انفعال

سلبى وحاد وناتج عن تعرض الفرد لمجموعة من المثيرات والضغوط الداخلية والخارجية والإساءة من الآخرين مما يسبب لديه رغبة واستجابة للاعتداء أو إلحاق الضرر والأذى بالذات أو الآخر ، ويدفعه إلى خرق المعايير الخلقية والاجتماعية المقبولة فى التعامل مع هذه المثيرات والضغوط النفسية.

وقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات : الخضر (٢٠٠٤) التى أسفرت عن أن إظهار الغضب وأيضا قمعه يضران بالصحة النفسية العامة ، وكان الغضب أكثر الطرق ارتباطا بصحة الفرد الصحية ، واتفقت أيضا مع نتائج دراسة بسيونى (٢٠٠٥) التى أسفرت عن ارتباط التعبير الانفعالى عن الغضب عكسيا مع المهارات الاجتماعية مما يوضح الآثار السلبية للغضب ، ودراسة شحاتة (٢٠٠٧) التى أظهرت ارتباط الغضب عكسيا بظهور الاضطرابات النفس جسمية ، وكذا دراسة بدر (٢٠٠٨) والتى توصلت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية سالبة بين أبعاد حدة الغضب والمشاعر الانفعالية المصاحبة له والتصرفات والأنماط السلوكية المرتبطة بالغضب لدى معلمات المرحلة المتوسطة بالمملكة العربية السعودية.

أما عن العلاقة السلبية بين الغضب والتسامح فقد أيدتها نتائج دراسات : الصبوة والتمار (٢٠١٠) فى أن متوسطات استجابات مرضى السكر للغضب والاكتئاب أعلى جوهريا عن متوسطات الأصحاء ، ودراسة شاهين (٢٠١١) التى أظهرت أن تنمية العفو والتسامح يساعد فى ضبط الغضب لدى الفرد.

وعن العلاقة الارتباطية السلبية بين استراتيجيات مواجهة الضغوط السلبية سالفة الذكر بالتسامح ، فقد أيدتها نتائج دراسة كاثلين وآخرون (٢٠٠٨) فى آثار التسامح على صحة الفرد ، وأن غير المتسامحين قد أظهروا ارتفاعا ملحوظا فى معدلات ضغط الدم وزيادة التوتر العضلى فى الجبهة.

أما العلاقة الإيجابية بين التسامح والاستراتيجيات الموجبة لمواجهة ضغوط العمل وهى : (العمل من خلال الحدث (ع) ، الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش) ، طلب المساندة الاجتماعية(س) ، العلاقات الاجتماعية(ل) ، تنمية الكفاءة الذاتية (ك) ، فقد أيدتها نتائج راسة Driscoll,et al (2011) التى أسفرت عن أن زيادة التسامح ينبئ بالأمن النفسى لدى الفرد ، وعليه يمكنه استخدام استراتيجيات وأساليب موجبة لمواجهة الضغوط ، وكذلك نتائج دراسة شقير (٢٠١٢) التى أسفرت نتائجها أن التسامح ينبئ بالأمن النفسى لدى الفرد وعليه يمكنه استخدام استراتيجيات وأساليب موجبة فى مواجهة الضغوط.

كما أيدت تلك النتائج ما جاء بالإطار النظرى للدراسة الحالية بما يتميز به الشخص المتسامح بأن يكون متحملا للضغوط والشدائد ، ومراعيا لقيم العقيدة والأخلاق والمجتمع والقانون فى مواجهة تلك الضغوط ، كما أن التسامح يساعد فى إبراز الانفعالات الإيجابية ويزود صاحبه بالقوة

ويساعده فى التحول واستبدال الانفعالات السلبية بأخرى إيجابية تجاه المسئ له(أى مصدر الضغوط) (محمود ونصار، ٢٠١١ : ٣١٢).

- **وأسفرت نتائج الفرض الثانى** :

أنه كانت أكثر الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط لدى السعوديات والتى احتلت المرتبة الأولى هى استراتيجية العمل من خلال الحدث (ع) ، تلتها فى المرتبة الثانية استراتيجية تنمية الكفاءة الذاتية(ك) ، وكانت استراتيجية التجنب والإنكار(ج) تحتل المرتبة الثالثة ، وتبعتها فى المرتبة الرابعة استراتيجية الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى (ش)، بينما احتلت استراتيجية العلاقات الاجتماعية (ل) المرتبة الخامسة ، وجاءت استراتيجية طلب المساندة الاجتماعية (س) فى المرتبة السادسة ، وأخيرا" استراتيجية الإلحاح والاقتحام القهرى (ق) التى احتلت المرتبة السابعة.

تعادلت مجموعة غير السعوديات مع مجموعة السعوديات فى ترتيب استراتيجيات مواجهة ضغوط الحياة ماعدا استراتيجية العلاقات الاجتماعية (ل) احتلت المرتبة السادسة بدلا من الخامسة ، وعكست معها استراتيجية طلب المساندة الاجتماعية (س) حيث احتلت المرتبة الخامسة بدلا من السادسة (وهذه تعتبر فروقا بسيطة وغير جوهرية).

وتعتبر هذه النتيجة منطقية حيث أن السعوديات وغير السعوديات من عضوات هيئة التدريس بجامعة الطائف ينتمون جميعا" إلى المجتمع الشرقى الذى تسوده خصائص وسلوكيات كثيرة مشتركة ، علاوة على احتكاك الجنسيات المتنوعة داخل الجامعة واشتراكهن فى العمل الجامعى (الجودة / تقييم الآداء /مؤتمر الطلاب / الأنشطة اللامنهجية ....إلخ) مما قد يساهم فى تقارب معدلات وترتيب استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل ، واحتلت الاستراتيجية السلبية (الإلحاح والاقتحام القهرى) المرحلة الأخيرة وسبقتها الاستراتيجيات الموجبة لمواجهة ضغوط العمل.

وجاءت النتائج الحالية لتتقارب تارة مع نتائج بعض الدراسات السابقة وتتباعد مع نتائج دراسات أخرى . فقد أيدت النتائج الحالية ما جاء فى نتائج دراسة الزيود (١٩٩٩ فى : الزيود ،٢٠٠٦) التى أوضحت أن من أكثر الأساليب شيوعا" لمواجهة ضغوط العمل هى الاستراتيجيات الإيجابية كالتفكير الإيجابى واللجوء إلى الله والتنفيس الانفعالى ، وأيضا نتائج دراسة العلمى (٢٠٠٣) حيث سيادة الاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط كاللجوء إلى الله وإلى الدين والمواجهة النشطة والدعم الاجتماعى والضبط الذاتى ، أيضا نتائج دراسة العويضه (٢٠٠٣) التى خلصت إلى أن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط شيوعا "هى التدبر النشط واللجوء إلى الله وإعادة التشكيل الإيجابى ولوم الذات والدعم الاجتماعى ، أضف إلى ذلك نتائج دراسة حنون(٢٠٠١) التى أظهرت أن استراتيجيات البعد الدينى كاستراتيجية موجبة كانت أكثر الاستراتيجيات شيوعا" بينما استراتيجية التمارين الرياضية

كانت أقل. وربما يرجع الاختلاف بين نتائج هذه الدراسة ونتائج الدراسة الحالية إلى طبيعة العينة حيث أجريت الدراسة على طلاب وطالبات المرحلتين الإعدادية والثانوية ، بينما أجريت الدراسة الحالية على عضوات هيئة التدريس بالجامعة ، مما يسفر عن تأثير العمر الزمنى والمستوى الدراسى والخبرة فى استراتيجيات مواجهة الضغوط.

- **٣. جاءت نتيجة الفرض الثالث على النحو التالى :**

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مجموعتى السعوديات وغير السعوديات فى التسامح ، وقد يرجع ذلك لخضوع أفراد المجموعتين لتنشئة اجتماعية ودينية متقاربة وتربيتهن جميعا على مراعاة قيم وتقاليد الدين الإسلامى الذى يهتم بتنمية قيمة التسامح والعفو فى الأبناء منذ نعومة أظافرهم وممارسة هذه القيمة فى السلوكيات الصادرة منهم مما يشعرهم بالأمن النفسى ، وأيد ذلك نتائج دراسة عيد (٢٠٠٠) حيث ارتفاع مستوى التسامح لدى عينة دراسته ، ودراسة كريم (٢٠٠٠) من أن التسامح الدينى مطلب إنسانى دعت إليه جميع الأديان كافة دون استثناء ، ودراسة شقير (٢٠١٠) عن سيادة المستوى المعتدل من التسامح(وجعلناكم أمة وسطا) لدى فئات من مجتمعات متعددة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠١) فى مقياس الغضب بين مجموعتى السعوديات وغير السعوديات وذلك فى اتجاه غير السعوديات. وقد يرجع تزايد الغضب لدى غير السعوديات من عضوات هيئة التدريس إلى ضغوط العمل من جراء كثرة التكليفات التى تلقى على عاتقهن ، بجانب المشاكل الشخصية بسبب الغربة ومشاكل دراسة أولادهن ...وغير ذلك.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (٠,٠٥) و(٠,٠١) فى مقياس استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل بين مجموعتى السعوديات وغير السعوديات وذلك فى اتجاه السعوديات. وقد أيدت تلك النتائج ما جاء فى نتائج بعض الدراسات الأخرى مثل: دراسة عبد الرازق (٢٠٠٦) التى أسفرت نتائجها عن وجود فروق بين العينتين السعودية وغير السعودية فى أساليب مواجهة أحداث ضغوط الحياة (العمل من خلال الحدث والالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى ، والتجنب والإنكار ، والبحث عن العلاقات الاجتماعية ، وتنمية الكفاءة الذاتية) لصالح العينة السعودية بينما لا توجد فروق بين العينتين فى أساليب المواجهة المرتبطة بطلب المساندة الاجتماعية والإلحاح والاقتحام .

وربما يرجع الاختلاف – فى الجزء الثانى من نتائج هذا الفرض – بين نتائج دراسة عبد الرازق ونتائج الدراسة الحالية إلى اختلاف عينة البحث من حيث الخبرة والسن والمؤهل الدراسى ، حيث أجريت دراسة عبد الرازق على طلبة الكليات بينما الدراسة الحالية على عضوات هيئة التدريس بالجامعة السعودية.

وتضامنت تلك النتيجة وتلك الأسباب التى قد تؤدى إلى هذه النتيجة لمخالفة النتائج – فى الجزء الثانى من نتائج هذا الفرض – ما جاء فى نتائج دراسة الزيود (١٩٩٩) التى أسفرت عن عدم وجود فروق دالة إحصائية فى استراتيجيات التعامل مع الضغوط تعزى إلى متغيرالجنسية والكلية.

بينما أيدت تلك النتيجة ما جاء فى نتائج دراسة العلمى(٢٠٠٣) التى أسفرت عن وجود تأثير للجنسية على استراتيجيات مواجهة الضغوط.

وهذا التعارض بين نتائج الدراسات السابقة يدعو لمزيد من الدراسات لحسم هذا الاختلاف فى النتائج.

- **٤. جاءت نتيجة الفرض الرابع على النحو التالى :**

وجود تأثير دال احصائيا عند مستوى دلالة مرتفع للمتغيرات المستقلة وهى (التسامح والغضب) على المتغير التابع (استراتيجيات مواجهة الضغوط) أى أنهما ينبئان باستراتيجيات مواجهة الضغوط.

وأيدت نتائج الفرض الحالى ما أسفرت عنه نتائج شقير (٢٠١٢) من أن التسامح ينبئ بالأمن النفسى لدى الفرد ويساعده على استخدام استراتيجيات ملائمة لمواجهة مواقف ضغوط العمل ، وكذلك نتائج دراسة إبراهيم (١٩٩٤) التى أشارت إلى أن ارتفاع الضغوط والغضب يزيد من الاستجابات الإحجامية لمواجهة الضغوط ، بما يشير إلى أن هؤلاء الأفراد يكونون أقل وعيا بطبيعة الاستجابات الأخرى ، مما يزيد على الجانب الآخر من الضغوط النفسية وأيضا نتائج دراسة بسيونى (٢٠٠٥) التى أظهرت حدوث ارتباط عكسى بين التعبير الانفعالى عن الغضب مع استراتيجية المهارات الاجتماعية .

- **قائمة المراجع :**

- إبراهيم ، لطفى عبد الباسط (١٩٩٤) .عمليات تحمل الضغوط فى علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين ، **مجلة البحوث التربوية** ، السنة الثالثة ، جامعة قطر :٩٥- ١٢٧.
- إبراهيم ، لطفى عبد الباسط (١٩٩٤أ) . استجابات تلاميذ الصف الثانى الثانوى للمواقف الضاغطة ،**المجلة التربوية الكويتية** ، ٤٨(١٢) : ٧- ٢٣.
- الحجاجى ، نائلة (٢٠٠١). **تحليل آراء طالبات جامعة أم القرى نحو بعض السلوكيات الناتجة عن الغضب فى ضوء مبادئ التربية الإسلامية** ، ماجستير ، كلية التربية ، جامعة أم القرى.
- حنفى ، حسن (١٩٩٣). **التعصب والتسامح**، بيروت ، دار أمواج للطباعة والنشر.
- الخضر، عثمان حمود (٢٠٠٤). الغضب وعلاقته بمتغيرات الصحة النفسية مجلة العلوم الاجتماعية، **مجلس النشر العلمي بجامعة الكويت** ، ٣٢(١):٦٩- ١٠٢.
- الدوسرى ، فاطمة (٢٠١٠). **الوحدة النفسية وعلاقتها بالمساندة الاجتماعية والغضب لدى عينة من مدمنى الحشيش بمستشفيات الأمل** ، دكتوراه ، الرياض، جامعة الأمير نورة بنت عبد الرحمن.
- الزهرانى ، معيض (٢٠٠٧). **الضغوط النفسية للمعلمين في التربية الخاصة والعامة (دراسة مقارنة) ، الرياض** ،إدارة التربية الخاصة والتعليم .

- الزيود ، نادر فهمى (٢٠٠٥) .استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض المتغيرات ، **مجلة رسالة الخليج العربى** ، العدد٩٩ .
- الزيود ، نادر فهمي (٢٠٠٦) .**استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة قطر وعلاقتها ببعض التغيراتالنفسية والدافعية لدى أعضاء هيئة التدريس الجامعي**، المؤتمر السنوى الخامس عشر " الإرشاد الأسرى وتنمية المجتمع " نحو آفاق إرشادية رحبة ، (٣- ٤) أكتوبر ٢٠١٠ ، القاهرة ، جامعة عين شمس.
- السليمان ، نورة إبراهيم (٢٠١١) .أساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من الطالبات المتفوقات وغير المتفوقات بالمرحلة الجامعية ، **المؤتمر العلمى لقسم الصحة النفسية بكلة التربية** ، جامعة بنها : ٣٢٣- ٣٨٠.
- الصبوه، محمد نجيب ؛ التمار، شاهه مساعد (٢٠٠٩). **الفروق بين مرضى السكر من الأطفال والأصحاء من الجنسين في الغضب والإكتئاب والسعادة ونوعية الحياة**، مؤتمر قسم علم النفس، كلية الأداب، جامعة طنطا.
- العارضه ، معاذ محمد (١٩٩٨). **استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التى تواجههم فى المدارس الثانوية الحكومية فى محافظة نابلس** ، ماجستير ، كلية الدراسات العليا ، جامعة النجاح الوطنية.
- العلمى ، وفاء (٢٠٠٣) . **التوتر والضغط النفسي والاكتئاب ومهارات التعامل مع الضغوط على عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية والأردنية** ، www.Forumstopoo.com.
- العويضة ، سلطان (٢٠٠٣) .**العلاقة بين مصادرة الضغوط وأساليب التدبر لدى عينة من الطلبة المغتربين والطلاب غير المغتربين**، http//:.eduni.net/ed/membr.php?u=4424.
- العويضة ، سلطان (٢٠٠٦).العلاقة بين مصادر وأساليب التدبر لدى عينة من طلبة الجامعات الخاصة الأردنية ، عمان ، **مجلة رسالة التربية وعلم النفس** ،(٢٧) : ١٨٧.
- الغامدي، إيمان عبد الرحمن (٢٠١١). **الأفكار اللاعقلانية وعلاقتها بالغضب ووجهة الضبط لدى عينة من طالبات جامعة الطائف**. ماجستير، كلية التربية، جامعة الطائف.
- المؤتمر العام لليونسكو فى دورته الثامنه والعشرين، باريس، نوفمبر (١٩٩٥)، **www.Forumstopoo.com**
- المشعان، عويد (٢٠٠٠)، مصادر الضغوط في العمل لدى المعلمين ، سوريا، **مجلة جامعة دمشق** ، (١).
- المشعان ،عويد (أ٢٠٠٠). التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالاضطرابات النفسية الجسمية وضغوط أحداث الحياة لدى طلاب الجامعة، **مجلة رائم** ، القاهرة ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية ، (ج١٠) (٤).
- المشعان ، عويد (٢٠٠٤) . **الضغوط النفسية ، النماذج التطبيقية ومهارات المواجهة من أجل النجاح** ، الكويت ، دار العروبة.
- بدر، فائقة محمد (٢٠٠٨). **علاقة الخبرات الانفعالية المرتبطة بمواقف الغضب وبالصلابة النفسية لدى معلمات المرحلة المتوسطة**، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لعلم النفس في مصر. الجمعية المصرية للدراسات النفسية بالاشتراك مع كلية التربية. جامعة الزقازيق : ٢٩٨- ٣٧١.
- بسيوني، سوزن (٢٠٠٥). **التعبير الانفعالي للغضب وعلاقته بالمهارات الاجتماعية لدى عينة من طالبات كلية التربية بجدة وفعالية برنامج إرشادي للتخفيف من حدة الغضب**، مؤتمر الإرشاد النفسي الثاني عشر، جامعة عين شمس:٦٣٥- ٦٧٦.
- جابر ، عبد الحميد جابر ؛ كفافي ، علاء الدين (١٩٩٥) . **معجم علم النفس والطب النفسي**، الجزء الثاني، القاهرة، دار النهضة العربية.
- جابر ، هبة (٢٠٠٨). **الضغوط وعمليات تحملها وعلاقتهما بالرضا عن الحياة لدى عينة من معاوني أعضاء هيئة التدريس بالجامعة** ،ماجستير ،كلية التربية، جامعة سوهاج.

- الجسماني ، عبد الله(٢٠٠١). **القرآن وعلم نفس الشخصية المسلمة، حسب المنهاج القرآني**،ج ٢، القاهرة، الدار العربية للعلوم.
- جعفر، سميرة على (٢٠١٠). فاعلية برنامج إرشادي (عقلاني انفعالي سلوكي) لإدارة الغضب لدى عينة من تلاميذ المدرسة الإعدادية. **مجلة الإرشاد النفسي**، (٢٤) :٢٠١١ .
- جيرالد. جامبولسكي (٢٠٠٢). **التسامح أعظم علاج على الإطلاق**، السعودية، مكتبة جرير.
- حنون ، رسمية (٢٠٠١) .**إستراتيجيات التكيف للضغوط النفسية لدى أمهات الشهداء والسجناء الفلسطينيين في السجون الإسرائيلية**، دراسة غير منشورة، نابلس، جامعة النجاح.
- سعفان، محمد أحمد (٢٠٠٣) . **دراسات في علم النفس والصحة النفسية(اضطراب انفعال الغضب)**، القاهرة، دار الكتاب الحديث.
- سليمان، السيد عبد الحميد (٢٠٠٥) . الغضب وعلاقته بالدافع للإنجاز وموضع الضبط لدى طلاب المدارس الثانوية، **مجلة كلية التربية** ، جامعة قناة السويس.
- شاهين، هيام صادق (٢٠١١). تنمية العفو وضبط الغضب لدى عينة من المراهقين بطيء التعلم. مجلة الدراسات النفسية ، **مجلة رانم**، ٢٢ (٢)، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية :٢٢٥- ٢٦٨.
- شحاته، سماح السيد (٢٠٠٦) .**العلاقة بين الأفكار اللاعقلانية لدى المديرين ذوي الاضطرابات النفسجسمية والضغوط النفسية والغضب**، ماجستير، كلية الآداب، جامعة المنصورة.
- شقير ، زينب(٢٠٠٢). **الشخصية السوية والمضطربة** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية.
- شقير ، زينب (٢٠٠٩). **بطاية تشخيص جودة الحياة** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية.
- شقير ، زينب (٢٠١٠). **مقياس تشخيص التسامح** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلو المصرية.
- شقير، زينب (٢٠١٠) . **مستويات التسامح لدى شرائح عمرية متنوعة من الجنسين**، المؤتمر العلمى السابع، كلية التربية، جامعة كفر الشيخ : ١٢٧- ١٣٧.
- شقير، زينب (٢٠١٢) . التسامح كمنبىء للأمن النفسى لدى المتزوجين وغير المتزوجين من طلاب الدراسات العليا ، مجلة دراسات عربية فى التربية وعلم النفس، ٢٤(٢)، ج٢ :٣٤٣- ٣٦٣.
- شقير ، زينب ؛عماشه ، سناء (٢٠١٣). **مقياس شخيص الغضب** ، (تحت النشر).
- عبد الرحمن، محمد السيد ؛ حسن، فوقية (١٩٩٨). **مقياس الغضب الحالة والسمة** ، القاهرة، دار قباء للطباعة والنشر.
- عبد الرازق ، عماد على (٢٠٠٦).**أحداث الحياة الضاغطة وأساليب مواجهتها والشعور بالوحدة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات الجامعة بمصر والسعودية**، المئمر السنوى الثالث عشر للإرشاد النفسى ، جامعة عين شمس : ٤٢٣ – ٥١٨.
- عبد العال، تحية محمد (٢٠١١) . **دراسة في سيكولوجية الثائر المصري بين غضب ثوار ٢٥ يناير والثقة فى الآخر**. المؤتمر العلمي لقسم الصحة النفسية بكلية التربية ، جامعة بنها- المجلد الثاني- يوليو: ١٧- ١٨.
- عبد العزيز، حمدى (ب.ت) .**مفهوم التسامح من منظور إسلامي** ، www.dahsh.com
- عبد العظيم ، طه (٢٠٠٧). **استراتيجيات إدارة الغضب والعدوان**،عمان، دار الفكر.
- عبد الغنى ، خالد محمد (٢٠١٠). الضغوط وأساليب مواجهتها لدى أباء وأمهات ذوى الاحتياجات الخاصة ، **مجلة رانم ، ١٩(٣)** ، القاهرة ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية : ٤٩٥- ٥١٧.
- عبد المعطى ، حسن مصطفى (١٩٩٤) . ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها – دراسة حضارية مقارنة فى المجتمع المصرى والإندونيسى ، **مجلة رانم** ، (٨٩) ، القاهرة : ٤٧- ٨٨.

- عبد المعطى ، حسن مصطفى (٢٠٠٧) .**المقاييس النفسية المقننة** ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق.
- عبد المعطى ، حسن مصطفى ؛ عبد الله (٢٠٠٣). **مصادر الضغوط النفسية لدى المرأة المصرية العاملة وأساليب مواجهتها** . المؤتمر العربى الثامن للجمعية العربية للتنمية البشرية والإدارية والاجتماعية ، الاسكندرية . فى : عبد المعطى ، حسن مصطفى (٢٠٠٦).ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها ، القاهرة ، مكتبة زهراء الشرق.
- عبد الوهاب ، محمد السيد (٢٠١٢) .مفهوم الذات وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط الضاغطة ، دراسة للفروق بين الجنسين فى المدارس الحكومية والخاصة ، **مجلة كلية التربية ، جامعة المنصورة** ، سبتمبر ، (٢٦) : ١٥- ٤٨.
- عبد الوهاب ، محمد السيد (٢٠١٢أ) . مفهوم الذات وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط دراسة على معلمى المرحلة الإعدادية بمحافظة قنا، **مجلة(رانم)** ،٢٢(١) ، القاهرة ، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية : ١٠٥- ١٤٨.
- عسكر ، علي (٢٠٠٠). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**، ط٢، القاهرة ، الأنجلو المصرية.-
- علوان، عبد الله ناصح (٢٠٠٩). **تربية الأولاد في الإسلام** ، ج١، القاهرة، دار السلام للطباعة والنشر.
- عيد، محمد ابراهيم (٢٠٠٠). **التسامح وعلاقتة والدوجماطيقية لدى طلاب الجامعة**، المؤتمر السابع للإرشاد النفسى، جامعة عين شمس: ٧٧٧- ٨١٧.
- فراج، وهمان همام ؛عبد الجواد ،وفاء محمد (٢٠١٠). فاعلية برنامج إرشادي في تنمية التسامح لدى عينة من طلاب الجامعة ، **مجلة علم النفس (الأعداد ٨٤- ٨٧) يناير- ديسمبر**: ١٥٢- ١٩٩.
- فرج الله ، لبني صبري ؛ الشكري ، لندا سمير(٢٠٠٩). **دراسة بعض الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات لمعلمي المرحلة الابتدائية في مدينة غزة** ، جامعة القدس المفتوحة ، منطقة غزة التعليمية، برنامج للتربية.
- كاثلين، لولا وآخرين (٢٠٠٨) .**آثار التسامح على صحة الإنسان** ،www.ct-vob.com/vb/t231160.html
- كارول آن مورو (٢٠٠٨). **التسامح دليل الصغار لمعرفة أن التسامح شفاء للقلوب. ترجمة: محمد رجب**، مكتبة الأسرة، القاهرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب.
- كريم ، نظيرة اسماعيل (٢٠٠٦). **بحث موجز فى التسامح فى بغداد**. المؤتمر السنوى الأول للتسامح. مركز بغداد للمنظمات الديمقراطية www.aggaman.com.
- كمال الدسوقى (١٩٩٨). **زخيرة علم النفس** ، ج١ ، القاهرة ، الدار الدولية للنشر والتوزيع.
- محمود، فوزية ؛ نصار، حنان محمد (٢٠١١). برنامج تنمية التسامح لدى طفل الروضة، **مجلة كلية التربية، جامعة طنطا**، (٤٣) : ٢٩٨- ٣٧١.-
- مرزوق ، وجيهة محمد (٢٠٠٠).أدبيات التسامح فى المصادر الإسلامية ، ماجستير ، كلية الآداب ، جامعة عين شمس.
- **المعجم الوجيز**(٢٠٠٩/٢٠١٠) . مجمع اللغة العربية ، القاهرة ، الهيئة العامة للمطابع الأميرية .
- منظمة الأمم المتحدة للتربية والعلوم والثقافة (اليونسكو) (١٩٥٥). المؤتمر العام لليونسكو فى دورته الثانية والعشرين، نوفمبر ،**إعلان مبادىء بشأن التسامح**. www.Forumstoppoo.com.
- عجاجة ، صفاء أحمد (٢٠٠٧). **النموذج السببى للعلاقة بين الذكاء الوجدانى وأساليب مواجهة الضغوط وجودة الحياة لدى طلاب الجامعة** ، ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الزقازيق.

- Calamari, E.& Pini, M. (2003). **Dissociative Experiences and Anger Proneness in Late Adolescent Females with Different Attachment Styles,** Adolescene Magazine, Sum., Libra Publishers, Inc.
- Cash , M.(2009).The impact of hardiness on organizational outcomes : Investigating apprisal and coping process through alternative traditional models, **MA. Massey Univarsity, New Zealand.**
- Cohen, R. (1994**). Psychology & Adjustment, values, culture and changes.** Boston Allyn and Bacon. U.S.A
- Davis, P.; Woodman,T.& Callow,N. (2010). Better out than in: The influence of anger regulation on physical performance. **Personality and Individual Differences**, 49:p. 457-460.
- Ellis (1977).**How to live with and without anger,** N.Y. Readess Digest Press.
- Higgins,J.E.& Endler,N.S.(1995).Coping , life stress , and psychological and somatic distress .**European J. of Personality** ,Vol. 9(4):p. 253-270.
- McCalister, K;Dolbier,C.; Webster ,J.; Mallon ,M. & Steinhardt ,M(2006).Hardiness and support at work as predictors of work stress and job satisfaction **, American Jornal of Health Promotion**, Vol20(3):p. 183-191.
- McCullough, M.E.&Pargament, K.I (2005)**.Forgiveness Theory ,** ***Research and Practice****, N.Y. the Guihosal Press.*
- Moheb, N& Ram, U. (2010). Cross- Cultural study of stress and anger. **Procedia Social and Behavioral Sciences**, (5):p.1765-1769.
- Owen, J. (2011). Transdiagnositc Cognitive Processes in high trait anger. **Clinical Psychology Review**,(31):p.193- 202.
- *Raetz, W. & Teresa,* K. (2000). **stress coping in the first year student and gender schema**, ph. D. university of Georgia, D.A.I. A63/02:p. 454.
- Sharp, S.R.& McCallum, R.S.(2008). A Rational emotive behavioral approach to improve anger management and reduce office referrals in middle school children, **J. of Applied school psychology,Vol.** 2 (2):p. 28- 55.
- www.shrsc.com.
- www.dahsh.com.