

## إقرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

### المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

#### DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name:

اسم الطالب/ة: وفاء خليل حسن الحجار

Signature:

التوقيع: 

Date:

التاريخ: 2015 / 12 / 31



الجامعة الإسلامية - غزة

شؤون البحث العلمي والدراسات العليا

كلية التربية/ قسم علم النفس

المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية

لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة

إعداد الطالبة/

وفاء خليل الحجار

إشراف الدكتورة/

ختام اسماعيل السحار

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الصحة النفسية والمجتمعية

1437هـ/2015م



هاتف داخلي: 1150

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

الرقم ج.س.غ/35/..... Ref

التاريخ 2015/11/21 Date

## نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ وفاء خليل حسن الحجار لنيل درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم الصحة النفسية المجتمعية وموضوعها:

**المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة**

وبعد المناقشة العنوية التي تمت اليوم السبت 09 صفر 1437هـ، الموافق 2015/11/21م الساعة

الثامنة والنصف صباحاً بمبنى اللحيان، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

.....	مشرفاً و رئيساً	د. ختام إسماعيل السحار
.....	مناقشاً داخلياً	د. أنور عبد العزيز العبادسة
.....	مناقشاً خارجياً	د. عايذة شعبان صالح

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في كلية التربية/ قسم الصحة النفسية المجتمعية.

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر عملها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف علي المناعمة

***Islamic University of Gaza***

***Research & Graduate Affairs***

***Faculty of Education***

***Psychological Department***



**Social skills of Women Leaders in Gaza Governorates  
and its Relationship to Psychological Pressure**

**Prepared By:**

**Waffa Khalil El Hajjar**

**Supervised By:**

**Dr. Khitam Ismail Al Sahaar**

**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of  
Master in Community Mental Health**

**2015AD/1437AH**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ إِنِّي أُلْقِيَ إِلَيَّ كِتَابٌ كَرِيمٌ (29) إِنَّهُ مِنْ سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ بِسْمِ اللَّهِ  
الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ (30) أَلَّا تَعْلَمُوا عَلَيَّ وَأُتُونِي مُسْلِمِينَ (31) قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ  
أُفْتُونِي فِي أَمْرِي مَا كُنتُ قَاطِعَةً أَمْرًا حَتَّىٰ تَشْهَدُونِ (32) قَالُوا نَحْنُ أَوْلُو قُوَّةٍ  
وَأُولُو بَأْسٍ شَدِيدٍ وَالْأَمْرُ إِلَيْكِ فَانظُرِي مَاذَا تَأْمُرِينَ (33) قَالَتْ إِنَّ الْمُلُوكَ إِذَا  
دَخَلُوا قَرْيَةً أَفْسَدُوهَا وَجَعَلُوا أَعِزَّةَ أَهْلِهَا أَذِلَّةً ۗ وَكَذَلِكَ يَفْعَلُونَ (34) وَإِنِّي  
مُرْسَلَةٌ إِلَيْهِمْ بِهَدِيَّةٍ فَنَظِرَةٌ بِمَ يَرْجِعُ الْمُرْسَلُونَ (35)

صدق الله العظيم

(سورة النمل: الآية 29-35)

# إِهْدَاء

إلى ناسجي خيوط حياتي ... ورافعي جسور أمني ... يا من  
علمتموني خطَّ الحرف في الصغر ... ومعنى الصبر في الكبر

## أبي وأمي

إلى من رسمنا أحلامنا سوياً ... وكبرنا ندافع عنها سوياً ...  
ونحقق منها ما يشاء الله سوياً - زوجي الغالي

إلى من هم أقرب لي من نفسي ووجداني .... شموعي التسعة

## إخوتي وأخواتي

إلى ألعان روعي وأنعامها... لبعضني الذي يسير على الأرض

## أبنائي وعراسي في هذه الدنيا

إلى ينابيع الصدق والوفاء... الذين لم يبخلوا يوماً عليّ بحبهم وودهم

## أفراد عائلة زوجي وصديقاتي

# شكر وتقدير

الشكر لله أولاً وآخراً أن أعانني على إتمام هذا العمل فلك الحمد ربي حتى ترضى ولك الحمد بعد الرضى وعملاً بقوله تعالى " لئن شكرتم لأزيدنكم " (ابراهيم: 7) كان من الواجب

أن أتقدم بالشكر لكل من ساهم أو ساعد في إنجاز هذا العمل

وأبدأ بتقديم كل أنواع الشكر والعرفان إلى هذا الصرح العلمي الشامخ - الجامعة الإسلامية- الذي ما انفك يقدم كل عام أفواجا من الخريجين ليقدمهم لوطنهم بأعلى حلة وأوفر تاج ألا وهو تاج العلم

والشكر موصول لليد التي ما فتأت تبقى ممدودة لمساعدتي وتقديم الدعم فكانت قارب نجاة يوصلني لهذا البر للمشرفة د. ختام اسماعيل السحار

كما أتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الدكتور/ أنور العبادسة والدكتورة/ عايدة صالح الذين تكرموا بتتقيح ومناقشة هذه الرسالة حتى تصبح على أتم وجه ولا أنسى أن أشكر الأساتذة المحكمين الأفاضل الذين قاموا بتحكيم الاستبيان على جهودهم ومساعدتهم

وشكر خاص أوجهه لرفيقتي وصديقتي ( هدى أبو لمطي ) على كل ما قدمته من جهود وكل ما أفنته من وقت في سبيل الصداقة فكانت معناً ورمزاً للوفاء والاخلاص فشكراً جزيلاً وأقدم شكري لجميع المؤسسات والجهات التي قدمت لي التسهيلات لإتمام هذا العمل والشكر موصول لكل من ساهم في إنجاز هذا العمل ولو بدعوة في ظهر الغيب

أسأل الله أن يجزيهم عني خير الجزاء

## ملخص الدراسة

### المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية. كما هدفت إلى الكشف على مستوى المهارات الاجتماعية ومستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية، ومعرفة هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجات أفراد عينة الدراسة على كل من مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية تعزى لمتغيرات (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر)، وهدفت إلى التعرف على علاقة المهارات الاجتماعية بالمهارات القيادية لدى المرأة القيادية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة هي (مقياس الشخصية القيادية، مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الضغوط النفسية) وكلها من إعداد الباحثة، وقد تم تطبيقها على عينة تكونت من (150) امرأة قيادية من العاملات بوظائف إشرافية عليا في الوزارات الحكومية بمحافظة غزة، تم اختيارهم بطريقة قصدية. وقد استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية المناسبة للتحقق من صحة الفروض. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:-

- 1- أن المرأة القيادية في الوزارات الحكومية تتمتع بدرجة متوسطة من المهارات الاجتماعية حيث بلغ الوزن النسبي (63.84%).
- 2- ان مستوى الضغوط لدى المرأة القيادية هو متوسط حيث بلغ الوزن النسبي (57.14%).
- 3- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية.
- 4- توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسطات درجاتهم على مقياس المهارات القيادية لدى المرأة القيادية.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية تعزى لكل من متغير (الحالة الاجتماعية- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).

6- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية تعزى لمتغير العمر باستثناء بعد الضبط الانفعالي وكانت الفروق لصالح من عمرهم (أقل من 30 سنة).

7- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية باستثناء الضغوط الاقتصادية وكانت الفروق لصالح المتزوجات.

8- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

9- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، باستثناء الضغوط الاقتصادية وكانت الفروق لصالح السنوات من (5- أقل من 10) سنوات.

10- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية تعزى لمتغير العمر وكانت الفروق لصالح من هم (أقل من 30- 40 عام).

#### وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:-

1. عقد برامج ودورات تدريبية من قبل وزارة شؤون المرأة، وديوان الموظفين العام تهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى القيادات النسوية بشكل عام، والتركيز على مهارة التعبير الاجتماعي بشكل خاص، وذلك بهدف مساعدتهن على مواجهة المواقف الحياتية الضاغطة.
2. تبني ديوان الموظفين آلية بالتعاون مع برامج الدعم النفسي تهدف لتقديم جلسات وإرشادات ونصائح تساعد المرأة القيادية على مواجهة الضغوط النفسية وبالأخص الضغوط المهنية.
3. قيام مؤسسات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية المعنية بالمرأة مثل طاقم شؤون المرأة ومركز شؤون المرأة ووزارة شؤون المرأة بتشجيع القيادات النسوية على ممارسة دورها القيادي.

4. توفير برامج ومشاريع من قبل ديوان الموظفين العام تكفل توفير بيوت لرعاية والاهتمام بأطفال المرأة القيادية أثناء فترة الدوام حتى يتسنى لها القيام بدورها وهي مطمئنة.
5. حث القائمين والمسؤولين في الجامعات والكليات للاهتمام بتدريس مساقات عملية تركز على اكتساب المهارات الاجتماعية من أجل إعداد جيل من القادة الإداريين يتمتعون بالمهارات القيادية والاجتماعية.
6. حث ديوان الموظفين العام الأخذ بعين الاعتبار مستوى المهارات الاجتماعية عند التعيينات والترقيات، خاصة الوظائف الإشرافية العليا.

## **Abstract**

### **Social Skills of Women Leaders in Gaza Governorates and its Relationship to Psychological Pressure**

This study aims at exploring the social skills of women leaders (emotional sensitivity, emotional control and social expression) and its relationship to psychological pressure. The study also aimed at exploring the level of social skills and the level of psychological pressure of women leaders and whether there are statistically significant differences among the members of the study sample on the scale of social skills and the scale of psychological pressure of women leaders in relation to the variables (social status, education, years of experience and age). The study also examined the relationship of social skills to psychological pressure of women leaders.

To realize the objectives of the study the researcher used the analytical descriptive methodology and a number of tools which are (the leadership scale, social skills scale and psychological pressure scale) which were prepared by the researcher. The number of the study sample is 150 leading women working in high supervisory posts in the governmental ministries in the Gaza governorates. They were deliberately selected. The researcher used the statistical methods to verify the accuracy of the hypotheses. The study drew a number of findings, the most important of which are the following:

1. Women leaders in the governmental ministries enjoy an intermediate degree of social skills with a relative weight of (63.84%).
2. The level of psychological pressure of women leaders is also intermediate with a relative weight of (57.14%).
3. There is a positive correlative relationship that is statistically significant between mean scores of the study sample members on social skills scale and psychological pressure scale.
4. There is a positive correlative relationship that is statistically significant between mean scores of the study sample members on social skills scale and leadership skills scale.
5. There are no statistically significant differences between the mean scores of the members of the study sample on the social skills scale in relation to the variables (social status, education, and years of experience).

6. There are no statistically significant differences between the mean scores of the members of the study sample on the social skills scale in relation to the variable (Age) except for the emotional control where the differences were in favor of those whose age is less than 30 years old.
7. There are no statistically significant differences between the mean scores of the members of the study sample on the psychological pressure scale in relation to the variable (social status) except for the economic pressure where differences were in favor of those who are married.
8. There are no statistically significant differences between the mean scores of the members of the study sample on the psychological pressure scale in relation to the variable (education).
9. There are no statistically significant differences between the mean scores of the members of the study sample on the psychological pressure scale in relation to the variable (years of experience) except for the economic pressure where differences were in favor of those whose experience is between (5- less than 10 years).
10. There are statistically significant differences between the mean scores of the members of the study sample on the psychological pressure scale in relation to the variable (Age) where differences were in favor of those whose age is between (less than 30 - 40 years).

The study suggested a number of recommendations, the most important of which are the following:

1. Conducting training sessions by the ministry of women affairs and employees' council to develop the social skills of women leadership in general with a special focus on the skill of social expression in particular, so as to help them face the difficult life situations.
2. The employees' council should adopt a mechanism in cooperation with the psychological support programs to provide advisory sessions and guides to encounter psychological pressure especially the professional pressures.
3. The civil society organizations, non-governmental organizations interested in women's affairs, women's affairs center and the ministry of women affairs should encourage women leaders to practice their leading role.

4. Offering programs and projects by the employees' council that provide day-care houses for the children of women leaders during work time to enable women leaders feel safe while in duty.
5. Encouraging the administration of universities and colleges to build up a new generation of management leaders who enjoy social and leadership skills.
6. Encouraging the employee's council to consider the level of social skills when employing and promoting persons especially in high supervisory posts.

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	آية قرآنية
ب	الإهداء
ج	شكر وتقدير
د	ملخص الدراسة باللغة العربية
ز	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
ي	فهرس المحتويات
م	فهرس الجداول
س	فهرس الأشكال
10-1	<b>الفصل الأول: خلفية الدراسة أهدافها وأهميتها</b>
5	مشكلة الدراسة
6	فروض الدراسة
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة
8	مصطلحات الدراسة
10	حدود الدراسة
60-11	<b>الفصل الثاني: مفاهيم الدراسة</b>
33-12	<b>المبحث الأول: المهارات الاجتماعية</b>
13	تعريف المهارة
14	مفهوم المهارات الاجتماعية
17	مكونات المهارات الاجتماعية
21	مهارة التعبير الاجتماعي
22	مهارة الحساسية الانفعالية
23	مهارة الضبط الانفعالي
24	أهمية المهارات الاجتماعية

26	بعض المظاهر السلبية المترتبة على قصور المهارات الاجتماعية
28	أساليب اكتساب وتنمية المهارات الاجتماعية
30	أساليب قياس المهارات الاجتماعية
31	النظريات التي فسرت المهارات الاجتماعية
51-34	<b>المبحث الثاني: الضغوط النفسية</b>
35	تعريف الضغوط النفسية
37	مصادر الضغوط النفسية
39	أنواع الضغوط النفسية
43	الآثار المترتبة على الضغوط النفسية
44	أساليب مواجهة الضغوط النفسية
47	النظريات التي فسرت الضغوط النفسية
51	تعقيب على النظريات
60-52	<b>المبحث الثالث: القيادة</b>
52	مفهوم القيادة
54	السمات القيادية
55	أنماط السلوك القيادي
57	أساليب تنمية القادة
57	المرأة والقيادة
82-61	<b>الفصل الثالث: الدراسات السابقة</b>
62	أولاً: دراسات تتعلق بالمهارات الاجتماعية
69	ثانياً: دراسات تتعلق بالضغوط النفسية
78	ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة
101-83	<b>الفصل الرابع: إجراءات الدراسة</b>
84	منهج الدراسة
85	مجتمع الدراسة
85	عينة الدراسة
86	الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية

87	أدوات الدراسة
100	المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
101	خطوات الدراسة
133-102	الفصل الخامس: نتائج الدراسة وتفسيرها
103	تساؤلات الدراسة
107	فروض الدراسة
132	التوصيات
133	المقترحات
142-134	المصادر والمراجع
135	أولاً: المراجع العربية
141	ثانياً: المراجع الأجنبية
142	ثالثاً: المواقع الإلكترونية
164-143	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الجدول
29	أساليب اكتساب المهارات الاجتماعية	.1
85	عددعاملات في المناصب الإشرافية العليا	.2
86	توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديموغرافية	.3
89	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال لأداة المهارات القيادية والدرجة الكلية للمجال نفسه	.4
90	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة	.5
91	معامل ألفا كرونباخ لمجالات أداة المهارات القيادية	.6
92	طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة المهارات القيادية	.7
93	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال لأداة المهارات الاجتماعية والدرجة الكلية للمجال نفسه	.8
94	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة	.9
95	معامل ألفا كرونباخ لمجالات أداة المهارات الاجتماعية	.10
96	طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة المهارات الاجتماعية	.11
97	معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال لأداة الضغوط النفسية والدرجة الكلية للمجال نفسه	.12
98	معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة	.13
99	معامل ألفا كرونباخ لمجالات أداة الضغوط النفسية	.14
100	طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات أداة الضغوط النفسية	.15

103	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل مهارة من المهارات الاجتماعية	16.
106	المتوسط الحسابي والوزن النسبي لكل مستوى من مستويات الضغوط النفسية	17.
108	اختبار بيرسون لمتوسط تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى المهارات الاجتماعية ومستوى الضغوط النفسية	18.
110	نتائج اختبار بيرسون للعلاقة بين المهارات الاجتماعية والمهارات القيادية	19.
111	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	20.
113	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي	21.
115	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة	22.
117	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر	23.
118	اختبار LSD لتحديد الفروق في مهارة الضبط الانفعالي	24.
120	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية	25.
121	اختبار LSD لتحديد الفروق بالنسبة للضغوط الاقتصادية	26.
122	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي	27.
124	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة	28.
125	اختبار LSD لتحديد الفروق بالنسبة للضغوط الاقتصادية	29.
127	تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر	30.
128	اختبار LSD لتحديد الفروق بالنسبة للضغوط الاجتماعية والضغوط الأسرية	31.

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
18	المكونات المقترحة لتعريف المهارات الاجتماعية	1.
21	نموذج ريجيو لمهارات الاتصال الاجتماعي	2.
48	تخطيط عام لنظرية سيلبي	3.
50	نظرية التقدير المعرفي (لازاروس)	4.

## فهرس الملاحق

رقم الصفحة	الموضوع	رقم الملاحق
144	إحصائية بعدد النساء العاملات في الوزارات الحكومية وفقاً لتسجيلات ديوان الموظفين العام للعام 2014-2015	1.
145	الصورة الأولية لاستبانة الشخصية القيادية	2.
148	الصورة الأولية لاستبانة المهارات الاجتماعية	3.
152	الصورة الأولية لاستبانة الضغوط النفسية	4.
155	الصورة النهائية لاستبانة الشخصية القيادية	5.
158	الصورة النهائية لاستبانة المهارات الاجتماعية	6.
161	الصورة النهائية لاستبانة الضغوط النفسية	7.
164	قائمة بأسماء المحكمين	8.

# الفصل الأول

## خلفية الدراسة وأهدافها وأهميتها

- ◀ مقدمة الدراسة
- ◀ مشكلة الدراسة
- ◀ أهداف الدراسة
- ◀ أهمية الدراسة
- ◀ مصطلحات الدراسة
- ◀ محددات الدراسة

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة وأهدافها وأهميتها

#### المقدمة:

تعتبر التنمية والتطوير من السمات المصاحبة للمجتمعات، وفي إطار هذه التغييرات كان هناك تغير في الاتجاه نحو عمل المرأة باعتبارها عنصر فعال في المجتمع، وبالأخص في مجتمعنا الفلسطيني في ظل الظروف المحيطة بها وزيادة المتطلبات الملقاة على كاهلها، حيث أصبح إشراك العنصر النسائي-إضافة إلى الرجال- في جميع مجالات التنمية ومراحلها من الأمور الضرورية والملحة للتطور المجتمعي من خلال مساهمتها بطاقتها وإمكانياتها ومشاركتها الفعالة في كافة المجالات (الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية... الخ)، والذي ترتب عليه زيادة في قبول الدور القيادي لها، حيث أصبحت المرأة تغطي العديد من المستويات الإدارية بشكل متزايد وعلى كافة التنظيمات، وبرزت في كافة المجالات فأصبحت المديرية والنائبة والوزيرة والقيادية الناجحة.

وبهذا أصبحت المرأة في مكانتها ومنصبها الإشرافي، على نقاط التقاء واحتكاك أكثر مع العديد من الأفراد والمجموعات والمؤسسات إضافة إلى الدور الكبير الذي خصص لها في التربية وإدارة البيت ورقابة الأسرة وإنشاء المجتمع الإنساني، وهذا بدوره أدى إلى اتساع نطاق مسؤولياتها ومهامها، مما ألقى على كاهلها المزيد من الأعباء والضغوط، خاصة فيما يتعلق بطبيعة الوظيفة وصراع الدور.

كما أن المرأة القيادية تواجه خلال مواقف الحياة المختلفة الكثير من الحوادث الحياتية المهمة والملحة والمتتابة والتي قد تسبب حالة من الإجهاد التراكمي الذي يجعلها أكثر عرضة للضغوط وإذا استمرت هذه الحالة أحدثت تدهوراً بالناحية الصحية لها. ([www.al-jazirah.com](http://www.al-jazirah.com))

ويرى نيلسون (Nelson, 2000:12) أن ضغوط الحياة اليومية لازمت المرأة منذ وجودها على الأرض، وفي كل العصور التي مرت بها. وميزت حياتها الاجتماعية منذ العصر الحجري،

وإلى الوقت الحاضر، فقد واجهت تحديات الطبيعة ومخاطرها التي سببت لها أنواعاً مختلفة من الضغوط، فهي - كانت ولا تزال - تعيش في عالم من الضغوط تحيط بها وبكل متخذ قرار في أي كيان إداري، وهذه الضغوط متراكمة ومتعددة المصادر، ومختلفة الجوانب والأبعاد، وممتدة التأثير، وعليها وفي ظل هذه الظروف أن تتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب، وبالشكل المناسب، وبالتكلفة المناسبة.

كما أن الضغوط النفسية ظاهرة من ظواهر الحياة في عصرنا الحالي عصر التغيير والتجديد، وهذه الضغوط تتركها المرأة القيادية عندما تسيرها باستمرار المواقف المختلفة في العمل أو التعاملات مع الناس أو المشكلات التي لا تجد لها حلاً مناسباً، أو تسارع أحداث الحياة ومتطلباتها، وهي تحتاج إلى درجة أعلى من المسابرة لغرض التوافق النفسي، وربما تفشل في هذه الموازنة الصعبة، فحتى أسعد البشر تواجههم الكثير من خيبة الأمل والصراعات والإحباط والأنواع المختلفة من الضغوط اليومية، ولكن عدداً قليلاً منهم نسبياً، هم الذين يواجهون الظروف القاسية (دافيدوف 1983: 616). فنجد أن بعض العوامل الضاغطة تشكل عبئاً على أنماط معينة من الشخصيات، في حين تستطيع أنماط أخرى تحملها ومن ثم تصريفها بالشكل الذي لا يترك أثراً لديها، والتساؤل هنا لماذا استطاعت بعض الشخصيات إدارة هذه الضغوطات؟ وكيف تمكنت من التغلب عليها؟ فلقد اتجهت الاهتمامات الحديثة إلى المهارات الاجتماعية على اعتبار أنها تمثل مع القدرات العقلية جانبي الكفاءة والفعالية في مواقف الحياة والتفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به. ويُفسر ذلك الإخفاق الذي يعانيه البعض في تلك المواقف ممن يملكون قدراً منخفضاً منها على الرغم من ارتفاع قدراتهم العقلية (فرج، 2003 : 443).

ويؤكد الياس (Elias) أن الناجحين الأكاديمي والمهني لا يمكن أن يتحققا من دون اكتساب الفرد للمهارات الاجتماعية (العلوان، 2011: 127).

فالنجاح والتوافق في محيط العمل يتطلب ما هو أكثر بكثير من المعارف والمعلومات، فهو يتطلب حساسية نحو المشكلات والأحداث في العلاقات الإنسانية، ومهارة في تشخيص سلوك الآخرين، وفي التعامل معهم عن فهم وبصيرة. (مليكة، 1989: 79)

كما أن القدرة على إنشاء العلاقات الاجتماعية وتنميتها والحفاظ عليها ليست مهارة هامة للنجاح فقط، بل للصحة الجسمية والنفسية، وقد دلل جولمان على ذلك بالدراسات التي أجريت على (37000) من البشر، أظهرت أن العزلة الاجتماعية تضاعف فرص المرض والموت، كما يرى فارسون 1996 أن الناس يعانون بدرجة أكبر في حياتهم من فشل العلاقات الاجتماعية. (الأعسر وكفافي 2000: 361)

وإذا كان هذا حال الفرد في المواقف الحياتية المتباينة فكيف يكون الوضع مع من يشغلون موقعاً قيادياً، يفترض منهم أن يأخذوا جهود الآخرين طواعية واختيارياً وتفاعلاً وانسجاماً واتساقاً من أجل تحقيق الأهداف من ناحية والحصول على رضاهم من ناحية أخرى، وعليه فإن المهارات الاجتماعية لهؤلاء الذين يشغلون مناصب إدارية وإشرافية عليا يعد أمراً في غاية الأهمية (السيسي، 2003: 49). ويلزم تعلمها جيداً لتمكنهم من التعبير الدقيق عن الأفكار والمشاعر وتوطيد العلاقات. (Baron&Byrne,1984:541)

**مما سبق يتضح لنا أن المدير الناجح ينبغي أن يكون لديه قدراً واسعاً من المهارات الاجتماعية لما تلعبه من دور بارز في حياته من إزالة للمعوقات وتذليل للصعوبات، والدور الأهم في حياة المرأة القيادية لأنها تقف على مفترق طرق مليء بالتحديات والضغوطات يتطلب منها أثناء تفاعلها مع الآخرين مجموعة من المهارات تيسر وتضفي على علاقتها الاحترام والتقدير والحب والتعاطف والمشاركة والتواصل، وتخفف من الضغوطات التي تتعرض لها أثناء تفاعلات الحياة اليومية داخل المنزل والعمل ومع المحيطين بها، وتستطيع من خلالها الوصول إلى ما تصبو من أهداف. وكلما كانت المرأة القيادية مزودة بمهارات اجتماعية مناسبة وكافية كلما ازدادت قدرتها في التعامل مع المواقف والأزمات المتصارعة، حيث إن الأداء المطلوب منها يحتاج إلى تضافر واتساق الجهود بينها وبين المحيطين بها، ولن يتأتى ذلك إلا من خلال قيادات واعية مدركة لدورها وتمتلك المهارات الاجتماعية اللازمة لتحقيق ذلك التناغم والانسجام في الأداء.**

فالنقص في المهارات الاجتماعية ممكن أن يؤدي إلى الفشل أو العجز في الحياة الاجتماعية أو العلاقات المتبادلة بين الأشخاص بمن فيهم المتميزين في حياتهم العلمية.

## مشكلة الدراسة:-

إن المرأة القيادية تعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر، ومن خلال عملي وتواصلتي مع العديد من النساء القياديات، لاحظت أنها تتعرض لمستويات عالية من الضغوط والتوترات والتي تترك آثارها النفسية والاجتماعية عليها وعلى المؤسسة التي تعمل فيها، حيث إنها كثيراً ما تواجه مواقف وظروف مختلفة تتعرض من خلالها لحالات الاضطراب والقلق والخوف والإحباط والغضب التي تؤثر على سلوكياتها والتي تنعكس بدورها على أدائها في العمل، وانطلاقاً من أن الضغوط التي تواجهها في بيئة العمل قد تؤثر على حالتها النفسية فقد جاءت هذه الدراسة للتركيز على المهارات الاجتماعية على اعتبار أنها تؤدي دوراً كبيراً في مختلف المواقف الاجتماعية التي تتفاعل فيها مع الآخرين.

في ضوء ما سبق يمكن بلورة مشكلة الدراسة بالتساؤل الرئيس التالي:-

### ما علاقة المهارات الاجتماعية بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية؟

ويتفرع منه التساؤلات التالية:-

1. ما مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية؟
2. ما مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية؟
3. هل توجد علاقة بين المهارات الاجتماعية والمهارات القيادية لدى المرأة القيادية؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية تعزى لكل من (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).
5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية تعزى لكل من (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

## فروض الدراسة

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) ومستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) ومستوى المهارات القيادية لدى المرأة القيادية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
6. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير العمر.
7. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية للعاملات في مناصب إشرافية لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
8. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
9. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية للعاملات في مناصب إشرافية لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
10. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية للعاملات في مناصب إشرافية لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير العمر.

## أهداف الدراسة

تسعى الدراسة التوصل إلى الأهداف التالية:

1. التأكد من وجود علاقة بين مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) ومستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية.
2. التعرف على مستوى المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية.
3. التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية.
4. التأكد من وجود علاقة بين مستوى المهارات الاجتماعية ومستوى المهارات القيادية لدى المرأة القيادية.
5. معرفة ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي) لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).
6. إثبات ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

## أهمية الدراسة

### أولاً الأهمية النظرية

1. تتمثل أهمية الدراسة الحالية كونها تتناول موضوعاً هاماً وهو المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية في محاولة لإضافة الجديد من النتائج العلمية وإثراء المكتبة العربية بمعلومات عن هذا الموضوع.
2. وتبع أهمية الدراسة من أهمية الشريحة التي تستهدفها، وهي المرأة القيادية، ففي ظل تعدد الأدوار الملقاة على عاتقها أصبحت قضية النهوض بأوضاع المرأة من الأولويات، بهدف تمكينها من أداء دورها الفاعل وبناء قدراتها لأنها شريك كامل في تنمية المجتمع وتقدمه،

وتسليط الضوء على ضرورة تحسين أوضاعها ومساعدتها لتذليل العقبات التي تعيق من تقدمها ومشاركتها في بناء مجتمعها على النحو المطلوب، في ظل ندرة الدراسات التي تناولت المرأة من موقعها القيادي.

3. الإسهام في إثراء الدراسات والبحوث التي تسعى إلى معرفة العلاقة بين المهارات الاجتماعية والضغط النفسية.

### ثانياً: الأهمية العملية (التطبيقية)

1. تبدو أهمية الدراسة فيما تخرج به من نتائج قد يستفيد منها:-  
العاملون في مجال الإرشاد والصحة النفسية في بناء برامج لتنمية المهارات الاجتماعية والتدريب على هذه المهارات - إذا ثبت فعلاً وجود علاقة ارتباطية - بغرض مساعدة المرأة القيادية التي تعاني من الضغوط النفسية.
2. كما يمكن أن يكون له قيمة وقائية تتمثل في اكتشاف الذين يعانون من نقص في المهارات الاجتماعية ومساعدتهم قبل أن يترتب على ذلك مستوى مرتفع من الضغوط النفسية من خلال إعطائهم بعض الدورات المتعلقة بالمهارات الاجتماعية.
3. تفيد بعمل الاستبانات اللازمة عند الترقيات والتعيينات.
4. تفيد القائمين على الجامعات والكليات للاهتمام بعمل مساقات مهنية بكليات التربية لإعداد جيل من القادة الإداريين لديهم المهارات القيادية والاجتماعية.

### مصطلحات الدراسة

### المهارات الاجتماعية

عرفها ريجيو Riggio بأنها "مكون متعدد الأبعاد يتضمن المهارة في إرسال واستقبال وتنظيم وضبط المعلومات الشخصية في مواقف التواصل اللفظي وغير اللفظي". وقد نظم ريجيو المهارة في ثلاثة جوانب:-

1. التعبير: ويشير إلى القدرة في التعبير عن الذات.
  2. الحساسية: وتعني القدرة على تفسير رسائل الآخرين.
  3. الضبط: ويرمز إلي تنظيم عملية الاتصال في الموقف الاجتماعي.
- (عبد الرحمن، 1998: 107)

### التعريف الإجرائي للمهارات الاجتماعية

هي الدرجة التي تحصل عليها المفحوصات (عينة البحث) على أداة المهارات الاجتماعية التي تم إعدادها لهذا الغرض.

### الضغوط النفسية

عرفها (عثمان) بأنها "تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وما ينتج من ذلك من آثار نفسية وجسمية، وقد تنتج الضغوط كذلك من الصراع، والإحباط والحرمان والقلق، وتفرض الضغوط على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، أو قد تجمع بين المتغيرات الثلاثة، ورغم أن الضغوط جزء من حياتنا إلا أن مصادرها تختلف من فرد لآخر". (عثمان، 2001: 96)

### التعريف الإجرائي للضغوط النفسية:

هي الدرجة التي تحصل عليها المفحوصات (عينة البحث) على أداة الضغوط النفسية التي تم إعدادها لهذا الغرض.

### القيادة

عرفها الحمادي "بأنها القدرة على التأثير على الآخرين، وتحريكهم نحو تحقيق الأهداف".  
(الحمادي، 2006: 6)

أما القائد فعرفه الفقي بأنه " شخص مبدع تستطيع أن تقارن بسهولة حالة العمل قبل مقدمه وحالتها بعد مقدمه، ماهر في وضع الخطة والرؤية، متميز في إذكاء روح الحماسة والتحفيز في موظفيه وزملائه، يتواصل مع الآخر بشكل مبهر، مرن تجاه المشكلات، يستطيع التغلب عليها بسهولة ويسر ملحوظتين، يرى أن فريق العمل لديه أهم من أي شيء، يهتم بالجانب الإنساني، لذلك يحبه الجميع، ويحبون العمل معه، مهما كان مرهقاً أو كبيراً. (الفقي 2008: 12)

### التعريف الإجرائي للمرأة القيادية

تعرف الباحثة المرأة القيادية بأنها "هي المرأة التي تحتل مناصب إشرافية عليا -رئيس قسم فما فوق، وتمتلك العديد من المهارات الذاتية، الفنية، الفكرية، الإدارية والإنسانية، ويشترط أن يكون هناك أناس تابعون".

### حدود الدراسة

**الحد الزمني:** تم إجراء الدراسة النظرية والميدانية خلال العام 2014-2015.

**الحد المكاني:** تم تنفيذ الدراسة في كل من وزارة التربية والتعليم، وزارة الصحة، وزارة الشؤون الاجتماعية، وزارة شؤون المرأة، وزارة الداخلية ووزارة المالية.

**الحد البشري:** تم تطبيق الدراسة على السيدات القياديات العاملات في مناصب إشرافية عليا (رئيس قسم فما فوق) في بعض الوزارات الحكومية العاملة في قطاع غزة.

**الحد الموضوعي:** تهتم الدراسة بمعرفة العلاقة بين المهارات الاجتماعية والضغط النفسية لدى المرأة القيادية.

## الفصل الثاني

### مفاهيم الدراسة

- المبحث الأول: المهارات الاجتماعية
- المبحث الثاني: الضغوط النفسية
- المبحث الثالث: القيادة

## الفصل الثاني

### مفاهيم الدراسة

تقوم الباحثة بدراسة العلاقة بين المهارات الاجتماعية والضغط النفسية لدى المرأة القيادية،

وستعرض الباحثة في هذا الفصل متغيرات الدراسة على النحو التالي:-

المبحث الأول: المهارات الاجتماعية.

المبحث الثاني: الضغط النفسية.

المبحث الثالث: القيادة.

### المبحث الأول: المهارات الاجتماعية

#### مقدمة:

لا يستطيع الإنسان أن يعيش بمعزل عن المجتمع فالإنسان اجتماعي بطبيعته، حيث يمضي معظمنا وقتاً لا بأس به من اليوم في جماعات متعددة، يؤثر فيها ويتأثر بها، ويتحدد سلوكه بناء على تفاعله وتواصله مع الآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة، ولكن عند الاحتكاك بالآخرين يجد الإنسان نفسه أمام العديد من المواقف التي يحسن التصرف في بعضها، ويقف عاجزاً عن اتخاذ السلوك الملائم أمام البعض الآخر، ونجد أن الفرد يعجز عن تحقيق أهدافه بسبب ضعف لديه في إحدى مهارات النجاح في العمل والتي تتعلق بالقدرة على التواصل الفعال مع الآخرين. فلقد أكد جولمان بأن هناك قدرات غير معرفية تلعب دوراً مهماً في نجاح الأفراد، وحدد تلك القدرات بالجوانب الانفعالية والاجتماعية. فالمهارات الاجتماعية تلعب دوراً كبيراً ومؤثراً في حياة الفرد وجميع تفاعلاته وعلاقاته مع الآخرين.

وعلى جانب الصحة النفسية فلقد تبين أن افتقار الفرد للمهارات الاجتماعية يدفعه إلى الانسحاب والشعور بالعزلة وعدم التقبل وبالتالي ضعف مقاومته أمام أي ضغوط نفسية، كما يتزايد

احتمال تعرضه للإضرابات النفسية، وهذا ما أظهرته دراسة ورن 1982 حيث أثبتت أن الأفراد الذين يعانون من نقص في المهارات الاجتماعية يشعرون أكثر بالوحدة النفسية والاعترا ب.

وكذلك كشفت دراسة يوسف عبد الفتاح 1989 أن الأفراد الذين يعانون من نقص في مهاراتهم الاجتماعية يعانون من الانطواء والعصبية والعكس. (السيسي، 2003: 55)

كما أشار كوبر وسواف (Cooper & Swaf, 1997) أن الأفراد ذوي القدرات المرتفعة من المهارات الاجتماعية هم أكثر صحة ونجاحاً. (العلوان 2011: 128)

**وترى الباحثة أنه مع ازدياد خروج المرأة للعمل ومع زيادة المساحة لتواجدها وتوليها المناصب الإشرافية والقيادية وزيادة الأعباء والمسؤوليات، كان لزاماً عليها اكتساب المهارات الاجتماعية اللازمة والتي تكفل لها القدرة على فهم الآخرين والتعامل معهم بمرونة ومهارة ومسؤولية لإقامة علاقات اجتماعية إيجابية معهم، ولكي تتمكن من تحقيق أهدافها المرجوة التي ترغب بها لتعيش حياة هادئة مطمئنة خالية نسبياً من الضغوطات والمعوقات في طريق مساهمتها ووضع بصمتها الخاصة في المناحي والمجالات كافة.**

## تعريف المهارة

**المهارة لغوياً:** يرجع أصل مصطلح المهارة إلى الفعل "مهر" والاسم فيه "ماهر" أي حاذق بارع، ويقال (فلان مهر في العلم) أي كان حاذقاً عالماً به متقناً له، والمهارة: الحذق في الشيء، والجمع مهرة.

(ابن منظور 2003: 386)

**المهارة اصطلاحاً:** ذلك الشيء الذي تعلم الفرد أن يؤديه عن فهم بسهولة ويسر ودقة، وقد يؤدي بصورة بدنية أو عقلية. (الحو، 2008: 10)

ويعرفها كلوب (2011: 4) بأنها "هي القدرة على استخدام المعرفة في تحقيق هدف معين بدقة وسهولة وسرعة وسلامة وأمان، حيث إن المهارة لا تكتب لفظياً، وتظهر أثناء العمل والممارسة أو أثناء أداء المسؤوليات المكلف بها الفرد".

ويعرفها الغزاوي (2001: 66) أنها "قدرة الإنسان على القيام بأنشطة تستند أساساً على قاعدة معرفية صلبة تدعمها الخبرة والاستعدادات الخاصة".

كما ويعرفها السلمي (1999: 24) بأنها "القدرة على أداء عمل، أو تنفيذ إجراء، أو اتخاذ هدف باستخدام أساليب وطرق تتسم بالكفاءة والتميز وتحقق أفضل النتائج".

وترى الباحثة من خلال ما سبق أن جمعي التعريفات اتفقت على أن المهارة عبارة عن إنجاز أي مهمة بناءً على معرفة بسهولة ويسر ودقة وسرعة في التنفيذ، في حين ركز الغزاوي على أنها تعتمد على الخبرة والاستعدادات الخاصة، أما كلوب فيؤكد على كونها سلوك يمارس ويطبق عملياً.

وأشكال المهارات كثيرة من بينها المهارات الاجتماعية، الذهنية، اللغوية والإدارية، وكلها تفيد القدرة والكفاءة والتميز عن الآخرين.

### مفهوم المهارات الاجتماعية

لقد تعددت مفاهيم المهارات الاجتماعية ورغم هذا التعدد والتباين في تعريف المهارات الاجتماعية إلا أن هناك شبه إجماع على أنها سلوك مكتسب يشير إلى قدرة وكفاءة الفرد في التعامل مع الآخرين.

فقد أشار كومبس وسلامي إلى أن المهارات الاجتماعية هي "القدرة على التفاعل مع الآخرين في البيئة الاجتماعية بطرق تعد مقبولة اجتماعياً أو ذات قيمة، وفي الوقت ذاته تعد ذات فائدة للفرد وللمن يتعامل معه وذات فائدة للآخرين عموماً". (عبد الرحمن، 1998 : 107)

أما جرهام فيعرفها بأنها "قدرة الفرد على التفاعل مع الآخرين بفاعلية والقدرة على التكيف مع البيئة وإقامة علاقات جديدة مع الآخرين والقدرة على التأثير عليهم". (السيسي، 2003: 53)

كما قدم ميشلسون وآخرون (Mechelson & et. al., 1983) تعريفاً متكاملًا للمهارات الاجتماعية حيث يرى أنها "مبادئ واستجابات الفرد بطريقة ملائمة وفعالة من خلال السلوكيات اللفظية وغير اللفظية المحددة والمميزة، كما يرى أن المهارات الاجتماعية مهارات تفاعلية، ويتأثر أداؤها بخصائص أطراف التفاعل مثل الجنس والعمر والمكانة الاجتماعية، كما تتأثر أيضاً بالبيئة التي يحدث فيها التفاعل". (المطوع، 2001: 16)

ويعرف موس (Moos, 2000: 370) المهارات الاجتماعية بأنها مجموعة من السلوكيات التي تم تعلمها، ويتم استخدامها من أجل تحقيق العديد من الأهداف المتنوعة، والحصول على مصادر للتعزيز أثناء موقف بينشخصي".

ويرى فرج (2003: 529) أن المهارات الاجتماعية هي "قدرة الفرد على أن يعبر بصورة لفظية وغير لفظية عن مشاعره وآرائه وأفكاره للآخرين، وأن ينتبه ويدرك في الوقت نفسه نفس الرسائل اللفظية وغير اللفظية عن مشاعره وآرائه وأفكاره للآخرين.

كما يشير ناصر المحارب أن المهارات الاجتماعية هي "نماذج محددة من السلوك المتعلم والخاضع للملاحظة يستطيع الفرد بواسطتها التأثير على الآخرين والحصول على حاجاته، كما أن هناك عدداً من العناصر الضرورية للفهم العملي للمهارات الاجتماعية منها: أنها تكتسب بالتعلم، وأنها تتكون من سلوكيات لفظية محددة ومنفصلة، وأنها تتطلب القدرة على المبادرة، كما أن استعمال المهارات الاجتماعية يتأثر بالعوامل البيئية". (الحسانين، 2003: 95)

ويعرف كلوب (2011: 11) المهارة الإنسانية لدى القائد بأنها "القدرة على التعامل مع الأفراد والجماعات، وهي صفة ملازمة لسلوك القائد في كل عملية اتصالية مع الأفراد والجماعات

وتستلزم الفهم المتبادل بين القائد وجماعته والقدرة على التأثير فيهم لكي يقوموا بإنجاز ما عليهم نحو المنظومة والجماعة بالصدق والأمانة والإخلاص والتفاني".

ويرى سبنسر (Spinser) أن المهارات الاجتماعية هي "المكونات المعرفية للعناصر السلوكية اللازمة للحصول على نتائج إيجابية عند التفاعل مع الآخرين، مما يؤدي إلى إصدار الآخرين لأحكام إيجابية على هذا السلوك، لاستثارة ردود أفعال إيجابية من البيئة الاجتماعية المحيطة به". (المطوع، 2001: 15)

وعرفها عبد الرحمن (1998: 51) أنها " القدرة على المبادرة بالتفاعل مع الآخرين، والتعبير عن المشاعر الإيجابية والسلبية إزاءهم، وضبط انفعالاته في مواقف التفاعل الاجتماعي بما يتناسب مع طبيعة الموقف.

ومن التعريفات التي تمتاز بالدقة فضلاً عن تضمينها للعديد من العناصر المعرفية ذلك التعريف الذي اقترحه "رونالد ريجيو" Ronald Riggio، فالمهارات لديه تنظم في مستويين (انفعالي واجتماعي) وفي كل مستوى يتم الافصاح عن المهارة في ثلاثة مجالات هي التعبير، الاستشعار والضبط.

- التعبير Expressivity: يشير إلى القدرة على التعبير عن الذات في عملية الإرسال الاتصالي.

- الحساسية Sensitivity: تفسير رسائل الآخرين أثناء عملية الاستقبال الاتصالي.

- الضبط Control: تنظيم عملية الاتصال في الموقف الاجتماعي. (فرج، 2003: 45)

من خلال قراءة ما سبق ترى الباحثة صعوبة تحديد مفهوم المهارات الاجتماعية بدرجة كبيرة من الوضوح والدقة، وذلك لتعدد واختلاف نظرة وآراء العلماء لمفهوم المهارات الاجتماعية، فنجد بعض العلماء مثل عبد الرحمن (1998)، ميشلسون وآخرون (1983) وفرج (2003) تناولوا المهارات الاجتماعية على أنها سلوكيات التفاعل مع الأشخاص، والمحارب (1993) كطابع اجتماعي، ونجد أن سبنسر (1991) تناولها من جانب معرفي سلوكي. وعلى الرغم من هذه

الاختلافات في الآراء والتعريفات حول هذا المصطلح يتضح لنا أن المهارات الاجتماعية سلوك (لفظي وغير لفظي) مكتسب يشير إلى قدرة وكفاءة الفرد في التعامل مع الآخرين في المواقف الاجتماعية المختلفة بدقة ويسر وسرعة.

### مكونات المهارات الاجتماعية:-

تناول العديد من الباحثين مكونات المهارات الاجتماعية من زوايا متعددة، فقد قسم بيدل وزملاؤه المهارات الاجتماعية إلى عدد من الأنماط كما حددها كاشف وعبد الله (2007: 22-24) على النحو التالي:-

#### 1- أشكال التعبير وتضم:-

- السلوك اللفظي (محتوى الكلام، طريقة الكلام، نبرة الكلام، السرعة في الكلام).
- السلوك غير اللفظي (المسافة بين الشخصيتين، التعبيرات الحركية، الاتصال بالعين، تعبيرات الوجه).

#### 2- أشكال الاستقبال

ضبط التفاعلات، الانتباه، استيعاب الرسالة سواء لفظية أو غير لفظية، معرفة عوامل السياق والعرف والأخلاقيات.

#### 3- المخزون الخاص من المهارات

المهارات التوكيدية، مهارة إجراء محادثة مع الجنس الآخر، مهارة إجراء مقابلة في مجال الوظيفة.

#### 4- العوامل المساعدة

- العوامل المعرفية (الأهداف، التوقعات، المعتقدات، الأفكار).
- العوامل الانفعالية (المخاوف، القلق، الغضب، الحزن)

ويرى موريسون (Morreson, 1981) أن المهارات الاجتماعية تتضمن ثلاثة مكونات

رئيسة هي:-

#### 1- المكونات التعبيرية وتتضمن ما يلي:-

- محتوى الحديث (طريقة الحديث، النبرة، السرعة في الحديث).

- المهارات اللغوية: ومن ذلك حجم الصوت، سرعة الصوت، نغمة الصوت وطبقة الصوت.
- المهارات غير اللفظية: ومن ذلك الحركة الجسمية، الاتصال بالعين والتعبيرات بالوجه.

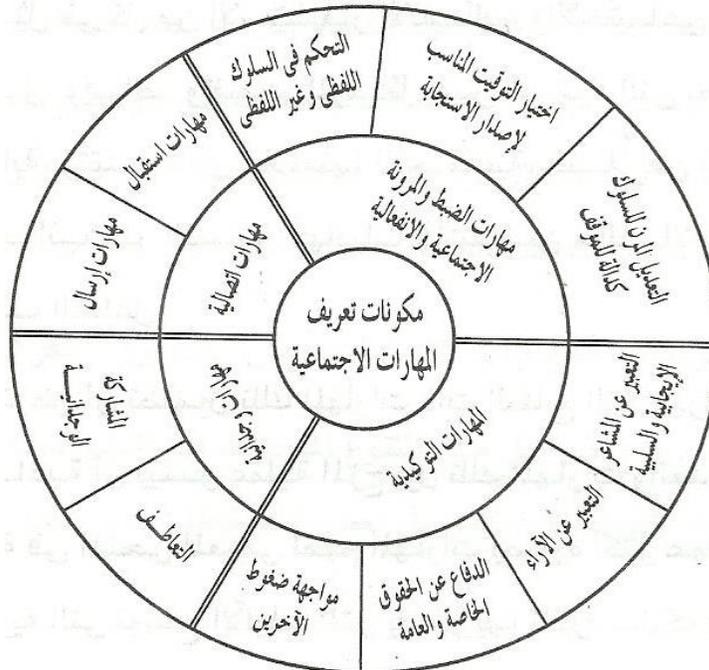
## 2- العناصر الاستقبالية وتتضمن ما يلي:-

- الانتباه وهو تهيئة وتوجيه الحواس لاستقبال المثيرات من البيئة المحيطة.
- الفهم اللفظي وغير اللفظي لمحتوى الحديث.
- إدراك المعايير الثقافية أثناء الحديث مع الآخرين.

## 3- الاتزان الانفعالي ويشمل:-

- توقيت الاستجابة.
- نمط الحديث بالدور.
- التدعيم الاجتماعي. (الحلو، 2008: 17)

ويشير فرج (2003: 50) إلى أنه من خلال استقراء التعريفات التي طرحها الباحثون للمهارات الاجتماعية يمكن استخلاص عدد من العناصر المحورية يوضحها الشكل التالي.



شكل رقم (1)

يوضح المكونات المقترحة لتعريف المهارات الاجتماعية

ويكشف الشكل السابق رقم (1) عن أن المهارات الاجتماعية تتضمن العناصر التالية كما حددها فرح (2003: 51):-

1. **مهارات توكيد الذات:** وتتعلق بمهارات التعبير عن المشاعر، والآراء، والدفاع عن الحقوق، وتحديد الهوية، وحمايتها، ومواجهة ضغوط الآخرين.

2. **مهارات وجدانية:** وتسهم في تيسير إقامة علاقات وثيقة وودية مع الآخرين، وإدارة التفاعل معهم على نحو يساعد على الاقتراب منهم والتقرب إليهم ليصبح الشخص أكثر قبولاً لديهم، ومن المهارات الرئيسية في هذا السياق التعاطف والمشاركة الوجدانية.

3. **المهارات الاتصالية:** وتنقسم بدورها إلى قسمين:-

- **مهارات الإرسال:** وتعبر عن قدرة الفرد على توصيل المعلومات التي يرغب بنقلها إلى الآخرين لفظياً أو غير لفظي من خلال عمليات نوعية كالتحدث، والحوار والإشارات الاجتماعية.
- **مهارات الاستقبال:** وتعني مهارة الفرد في الانتباه إلى وتلقي الرسائل، والهاديات اللفظية وغير اللفظية من الآخرين، وإدراكها وفهم مغزاها، والتعامل معهم في ضوئها.

4. **مهارات الضبط والمرونة الاجتماعية والانفعالية:** وتشير إلى قدرة الفرد على التحكم بصورة مرنة في سلوكه اللفظي وغير اللفظي الانفعالي خاصة، في مواقف التفاعل الاجتماعي مع الآخرين، وتعديله بما يتناسب مع ما يطرأ على تلك المواقف من مستجدات لتحقيق أهداف الفرد، وبطبيعة الحال فإن المرونة الاجتماعية يجب أن توجه ببوصلة معرفة الفرد بالسلوك الاجتماعي الملائم للموقف واختيار التوقيت المناسب لإصداره فيه.

ويرى **سبنسر (Spencer, 1991)** أن المهارات الاجتماعية تتحدد أساساً بمجموعة من المكونات المعرفية ومدى قدرة الفرد على ترجمة هذه المكونات إلى مجموعة من السلوكيات والأداء المناسب للموقف، وبذلك يتضح أن للمهارات الاجتماعية مكونات أساسية هما المكونات المعرفية، والمكونات الأدائية:-

## 1- المكونات المعرفية : -

وتعني امتلاك الفرد المعرفة والمعلومات للمعايير الاجتماعية والتي تقوم بدور أساسي في مساعدته على الالتزام بهذه المعايير وترجمتها إلى سلوك مع توقع النتائج المترتبة على سلوكياته.

## 2- المكونات الأدائية : -

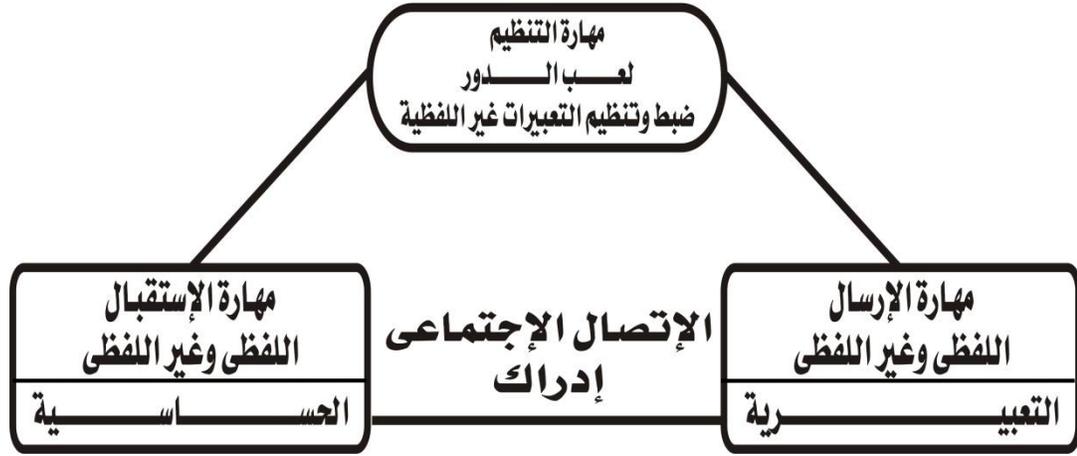
وتعني ترجمة الفرد للمكونات المعرفية الاجتماعية الخاصة بالمفاهيم والقواعد المتعلقة بالمهارات الاجتماعية إلى أنماط ملائمة من السلوكيات والتعبير عنها وأدائها بطريقة ماهرة، حيث يشير كثير من العلماء والدارسين إلى أن الفرد يمكن أن يخفق في التعرف على الطريقة المناسبة في موقف ما على الرغم من امتلاكه للحصيلة المعرفية اللازمة للقيام بذلك السلوك، وهو ما يطلق عليه القصور الأدائي للمهارات الاجتماعية، أو مصطلح كف المهارة . (أبو منصور، 2011: 27)

ويقرر ريجيو (Riggio) أن هناك عدة مهارات أساسية تعد بمثابة الدعامة الأساسية للمهارات الاجتماعية لأنها تمثل المهارات اللازمة للتواصل الاجتماعي، وهي تشمل جانبين أساسيين هما الجانب الاجتماعي ويختص بالاتصال اللفظي (Verbal Communication)، والجانب الانفعالي ويختص بالاتصال غير اللفظي (Non verbal Communication)، ويحتوي كل جانب على ثلاث مهارات أساسية تشمل:-

1- مهارة الإرسال (التعبيرية)

2- مهارة الاستقبال (الحساسية)

3- مهارة التنظيم (الضبط). (عبد الرحمن، 1998: 111)



## شكل رقم (2)

### نموذج ريجيو لمهارات الاتصال الاجتماعي

بعد الاطلاع على التصنيفات السابقة، سنتناول الباحثة خلال الدراسة ثلاث مهارات اجتماعية وهي (مَهارة التعبير الاجتماعي، الحساسية الانفعالية والضبط الانفعالي)، وستقوم بعرضها فيما يلي:-

#### 1- مهارة التعبير الاجتماعي Expressivity Social:

التعبير الاجتماعي هو مهارة التعبير اللفظي، أي القدرة على الاتصال باستخدام الألفاظ وإشراك الآخرين والاشتراك معهم في المحادثات الاجتماعية والكفاءة في بدء وتوجيه الحوار، الأمر الذي يمكنهم من إقامة علاقات وصداقات متعددة. (وهبه، 2010 : 37)

وقد أطلق عليها ريجيو Riggio عام 1987 مهارة الإرسال وأجزها في العبارة الآتية (تحدث وسوف أنصت إليك)، والقادرين على التعبير الاجتماعي هم من يمكنهم الحديث بطلاقة في أي موضوع ، ويُشير ريجيو إلى أنه ينبغي أن تتوافر تلك المهارة في توازن مع مهارة التعبير الانفعالي

والحساسية الانفعالية والضبط الانفعالي، وإلا قد ينشأ عنها آثار سلبية ، فالشخص الذي يجيد مهارة التعبير الاجتماعي هو المتحدث البارع ذو الطلاقة اللغوية الذي يستطيع أن يسيطر على الحديث، ولكن إذا كانت تنقصه مهارة التعبير الانفعالي فإن حديثه سيكون مملاً بلا حياة مهما كان مضمونه شيقاً، حيث لا تكفي إجادة الحديث والطلاقة اللغوية لتخلق القدرة على التأثير في الآخرين، فتوازن مهارات التعبير الانفعالي مع مهارات التعبير اللفظي والحساسية لانفعالات الآخرين هو ما يضيف الكثير للكفاءة الاجتماعية للأشخاص. (وهبه، 2010 : 37)

وترى الباحثة أن هذه المهارة تساعد المرأة القيادية في التعبير عن نفسها، و عما تريده في سياق عمليات التفاعل الاجتماعي، كما وتدعم إقامتها علاقات ناجحة مع المحيطين بها وعلى المستويات الإدارية كافة العليا والدنيا، تعزز من دورها في تحقيق ذاتها، والرقى بالمؤسسة التي تعمل بها والعاملين معها.

## 2- مهارة الحساسية الانفعالية Emotional Sensitivity :

يعبر ريجيو Riggio عن هذه المهارة في عبارة " أنا أشعر بما تشعر به " وتُشير إلى المهارة في استقبال وتحليل رموز أشكال الاتصال غير اللفظي التي تصدر عن الآخرين، وهي القدرة على الوعي الجيد بالسلوك غير اللفظي للآخرين سواء كان هذا السلوك يعبر عن انفعالاتهم ومشاعرهم أو عن اتجاههم ومعتقداتهم أو عن مكانتهم ووضعهم، كما يرى ريجيو أن هذه المهارة تعتبر متغير هام في نمو مهارة الإصغاء والقدرة على التوحد الوجداني. (المطوع، 2001: 23)

وعليه فإن القدرة على نقل المشاعر للآخرين والتعبير عنها تسير جنباً إلى جنب مع الحساسية لانفعالات الآخرين وسرعة النقاط وتفسير أشكال الاتصال غير اللفظي الصادرة. فالمرسل الجيد للاتصال الانفعالي ينبغي أن يكون أيضاً مستقبلاً جيداً له.

فالأشخاص الذين يتميزون بزيادة حساسيتهم الانفعالية ربما يكونون عرضة لأن يصبحوا متأثرين عاطفياً بالآخرين فيتقمصون شخصيتهم ويعبرون تماماً عن حالاتهم الانفعالية. (وهبه، 2010 : 40)

وترى الباحثة أن هذه المهارة تتناغم وطبيعة المرأة، وهي مهمة للمرأة القيادية خلال تفاعلها وإحتكاكها بالمحيطين بها، لأنه ينبثق منها مهارات الإصغاء والاهتمام والتعاطف والتفهم لما يدور معهم، وبالتالي يضمن إيجاد نوع من الانسجام الذي يدفع باتجاه خلق جو من التعاون وروح العمل كفريق وتكون عضو مؤثر في الآخرين.

ومن المهم توضيح أنه عند زيادة هذه المهارة، فإنها ستعطي مردوداً سلبياً، حيث ستدفع إلى الشك بكل أفعال المحيطين، وحتى المقربين مما يسهم في تدمير علاقتهم معهم. فعندما تزداد الحساسية في الشخصية، أي كثرة الحذر واليقظة تصبح تفسيراتها سيئة اتجاه الآخرين فيأخذون أحياناً بتحليلات الحديث تحليلات غير واقعية وغير معقولة، وهذا يدفعهم للشك والريبة بكل أفعال الناس وحتى المقربين منهم مما يسهم في تقويض وتدمير علاقتهم مع الآخرين. (أبو منصور، 2011 :13).

### مهارة الضبط الانفعالي Emotional Control :

يطلق على هذه المهارة "منظم حرارة الانفعال" وهو يُشير إلى القدرة العامة على التحكم وتنظيم ما يظهر للآخرين من تعبيرات انفعالية أو غير لفظية، ويتضمن الضبط الانفعالي القدرة على توصيل انفعالات جزئية خلال الأدوار التي يقوم بها الفرد وإخفاء مشاعره خلف قناع مفترض كالضحك على نحو مناسب للنكته، أو كظم الغيظ عند التعرض لمواقف مؤسفة، ويميل الأشخاص الذين لديهم درجة مرتفعة من هذه المهارة إلى التحكم في مشاعرهم الانفعالية، كما يتضمن الضبط الانفعالي القدرة على التخلص من المشاعر المحزنة باستخدام استراتيجيات التنظيم الذاتي. (وهبه، 2010 : 41)

وقد وجد ريجيو أن الشخص الماهر اجتماعياً ليس فقط ذو قدرة على التعبير الانفعالي، ولكنه أيضاً يجيد التعبير الظاهر عن الانفعال الداخلي وخاصة إذا كان لا يتلاءم مع الموقف. (Riggio,1986 :651)

ويرى محمد عبد الرحمن (1998: 16) أن الشخص الذي لديه درجة عالية من المهارة التعبيرية ولكنه يفتقر إلى مهارة الضبط ربما يحقق في البداية لفت انتباه موجب واستجابة سريعة من الآخرين ولكنه بعد ذلك وعلى المدى البعيد للمعاملة قد ينظر إليه على أنه متهور أو ذو نمط سيئ من العادات.

كما تؤكد القطان (2005) على أن الأفراد ذوي القدرة على تنظيم انفعالاتهم أقل احتمالاً للتعرض للاضطرابات النفسية ومن ثم أكثر توافقاً. (العلوان، 2011: 128)

وترى الباحثة أن هذه المهارة مهمة جداً للمرأة القيادية نظراً لما تتعرض له من مواقف وتحديات وضغوطات، فهي تمكنها من السيطرة على انفعالاتها والتغلب على أحداث العمل اليومية.

في ضوء ما سبق يتضح لنا أن المهارات الاجتماعية هي عبارة عن سلوكيات اتصال لفظي وغير لفظي تؤثر في استجابات الآخرين في مواقف التفاعل الاجتماعي. مما يلزم المرأة القيادية تعلماً جيداً لمهارات الاتصال اللفظي وغير اللفظي لكي تتمكن من التعبير الدقيق عن أفكارها ومشاعرها وتوطيد علاقاتها بالآخرين بما يسهم في تحقيقها لأهدافها المنشودة.

### أهمية المهارات الاجتماعية

تلعب المهارات الاجتماعية دوراً كبيراً ومؤثراً ليس فقط في حياة الفرد فحسب، بل في جميع تفاعلاته مع الآخرين، فمعظم الدلائل تشير إلى أن الناس المهرة اجتماعياً، والذين يعرفون كيف يتحكمون في مشاعرهم جيداً ويقروون بكفاءة مشاعر الناس الآخرين، ويحسنون التعامل معها يكون لهم السبق والتوافق في أي مجال من مجالات الحياة ابتداءً من مجال العلاقات العاطفية إلى الالتزام بالقواعد غير المكتوبة التي تحكم النجاح في عمل سياسات أي مؤسسة، كما تعطي المهارات الاجتماعية للفرد القدرة على استيعاب تفسير المواقف الاجتماعية. (فرج، 2003: 17)

ويشير مايكل أرجيل في كتابه سيكولوجية السعادة إلى أن المهارات الاجتماعية والكفاءة في التعامل الاجتماعي مصدر هام من مصادر السعادة، وأن الأفراد الأكثر فاعلية في هذا المجال يكون لهم عدد أكبر من الأصدقاء وأكثر كفاءة في مجال العمل، خصوصاً الأعمال التي تتطلب التعامل مع الآخرين، وهم أكثر استمتاعاً بوقت الفراغ حيث أن لديهم القدرة على التعاون والتواصل بسهولة مع الآخرين. وأن انخفاض الكفاءة الاجتماعية يهيئ الناس للمرور بأحداث حياة سلبية، خصوصاً فيما يتعلق بالعمل والمستوى المادي للمعيشة، وهذا بدوره يؤدي إلى الشقاء والتعاسة، مما يؤدي إلى انخفاض الكفاءة الشخصية. (أرجيل، 1993: 21)

ويشير فرج (2003: 17) إلى أن المهارات الاجتماعية من العناصر المهمة التي تحدد طبيعة التفاعلات اليومية للفرد مع المحيطين به في السياقات المختلفة والتي تعد في حالة انصافها بالكفاءة من مظاهر التوافق النفسي والاجتماعي.

وإن مقدار الضبط والتوجيه الذي نملكه يحدد مقدار الصحة النفسية، ويحقق شعورنا بعدم اضطراب نفسنا، وأننا نحن من نوجه حياتنا، غير أن أكثر الناس يشعرون بعكس ذلك، يشعرون أن الصدفة (الحظ) تتحكم في حياتهم، فهم لا يملكون التخطيط لحياتهم. (تريسي، 1998: 5)

كما أوضحت عزه عبد الكريم مبروك (2002) أن المهارات الاجتماعية لها دور هام في مدى نجاح الفرد في إقامة تفاعل اجتماعي كفاء مع الآخرين ومدى قدرته على مواصلة هذا التفاعل وانخفاض هذه المهارات يفسر الاخفاق الذي يعانيه بعض الأفراد في مواقف الحياة العملية على الرغم من ارتفاع ما لديهم من قدرات عقلية بل الأمر لا يقف في كثير من الأحيان عند حدود سوء التفاعل الاجتماعي وانخفاض الكفاءة الاجتماعية ، ونقص الفاعلية في المحيط الاجتماعي للأفراد الذين يعانون من انخفاض مهاراتهم الاجتماعية بحيث يقعون فريسة للمرض النفسي بمختلف أشكاله ودرجاته. (المشاط، 2008: 2)

ويشير كلوب (2011: 10) إلى أن المهارة ضرورية لمواجهة تحديات المستقبل، لذلك لا بد للقيادات أن تكتسب المهارات الإيجابية والفعالة اللازمة لمواكبة التغيرات والتحديات المتوقعة،

وتتجلى مهارات القيادة أكثر ما يكون في المجالات المعقدة والشائكة. والقيادة تحتاج إلى مزيج متفاوت من المهارات الآتية (المهارة الفنية - المهارة الإنسانية - المهارة الفكرية) وتكون الحاجة إلى المهارات الفنية بدرجة كبيرة في مستويات الإدارة الدنيا، وتقل في الإدارة المتوسطة، وتكون ضئيلة في الإدارة العليا، أما المهارة الإنسانية فهي ضرورة لكل عمل جماعي وتحتاجها الإدارات الثلاث بمستوياتها المختلفة، كما تعد شخصية القائد مصدر تأثير على الآخرين من خلال ما تحمله من قيم واتجاهات إيجابية تبدو واضحة في الولاء والإخلاص والانتماء للعمل، وتتعاظم قدرات القائد بما يمتلكه من عوامل تأثير.

لذلك يجب أن تتمتع المرأة القيادية بطلاقة اللسان وسرعة البديهة ووضوح التعبير، وقوة الحجة والإقناع، لأنها على اتصال دائم بفئات متعددة تختلف في مقدار ثقافتها ونطاق تفكيرها وتحتاج إلى مهارات إنسانية للتعامل وتتفاعل مع هذه الفئات المختلفة كل حسب مستواه الثقافي والعقلي.

مما سبق يتضح أن للمهارات الاجتماعية أهمية كبيرة في حياة الفرد بشكل عام أثناء تفاعلاته مع الآخرين، وتشكل مصدر سعادة للفرد الذي يمتلكها، كما أنها ذات أهمية للمرأة القيادية بشكل خاص حيث تحتاج إليها أثناء ممارسة دورها في الحياة اليومية لتلبية جميع طموحاتها واحتياجاتها من خلال تفاعلها مع الآخرين ومشاركتهم والتعاون معهم فهي تقضي معظم وقتها في جماعات متعددة تؤثر فيها، وتتأثر بها.

### بعض المظاهر السلبية المترتبة على قصور المهارات الاجتماعية

انطلاقاً من الإيمان بأن الإنسان كائن اجتماعي بفطرته وطبيعته، وأنه لا يستطيع العيش بمفرده، وحاجته المستمرة إلى الآخر في سد حاجاته وفي تحقيق تكيفه، والشعور بالأمن والانتماء، ومع ما يتوفر للإنسان من قنوات اتصال عديدة بشقيها اللفظي وغير اللفظي، فإن نجاح الفرد في تحقيق علاقات اجتماعية سليمة، يعد قدرة من القدرات الإنسانية التي تختلف من فرد لآخر، وذلك لوجود الفروق الفردية، فنجد بعض الأفراد لا يجيدون فن تكوين علاقات صداقة مع الآخرين ويفضلون البقاء بمفردهم، وقد نجد البعض الآخر يفتقرون إلى الحس المرهف الذي يجعلهم يراعون مشاعر الآخرين، فلا يختارون كلماتهم بعناية، وقد يجرحون الغير من دون قصد، ويتعاملون معهم

بخشونة وأنانية وعدوانية دون أي مراعاة لمشاعرهم. ويرجع ذلك كله إلى نقص أو قصور في المهارات الاجتماعية اللازمة للتعامل مع الآخرين. (عبد العال، 2002 : 79)

ف نجد أن انخفاض مستوى المهارات الاجتماعية يجعل الفرد غير قادر على إقامة علاقات ودية مع المحيطين به، أو الحصول على الموقع المناسب في العمل والمكانة الملائمة له بين الزملاء، كما يجعله يعاني من صعوبة في الإفصاح عن مشاعره، وصعوبة في فهم وتفسير سلوك ومقاصد الآخرين، على نحو يستدعي ردود أفعال دفاعية قد تؤثر سلباً على العلاقة معهم، ويفاقم الشعور بالفشل، بالإضافة إلى صعوبة الاندماج مع الآخرين. (فرج، 2003 : 18-19)

وقد صنف (Gresham,1986) جوانب الضعف في المهارات الاجتماعية إلى أربعة أصناف على النحو الآتي:-

### 1- ضعف في المهارة الاجتماعية

وتعني أن بعض الأفراد لا يملكون المهارات الهامة للتفاعل بطريقة ملائمة مع زملائهم، مثل المصابين بإعاقات شديدة تؤثر على قدرتهم على التفاعل.

### 2- ضعف في أداء المهارات الاجتماعية:

وتشير إلى أن بعض الأفراد يمتلكون معرفة ومحتوى جيداً من المهارات الاجتماعية، ولكنهم في نفس الوقت لا يجيدون التصرف أو استخدام هذه المهارات في سياق تفاعلهم الاجتماعي في المواقف المختلفة، وهو يُرجع ذلك إلى نقص في الحافز أو انعدام الفرصة لأداء السلوك بشكل مستمر.

### 3- ضعف في الضبط الذاتي المرتبط بالمهارة الاجتماعية

بمعنى أن بعض الأفراد لا توجد لديهم مهارات اجتماعية معينة تناسب مواقف معينة، لأن الاستجابة الانفعالية تمنعهم من اكتساب المهارات الملائمة للمواقف، ومن الاستجابات الانفعالية التي تعيق تنمية مهارات اجتماعية معينة مثل (القلق والخوف) حيث تؤثر هذه المشاعر في قدرة الأفراد على التفاعل وتعيق تقدمهم.

#### 4- ضعف في الضبط الذاتي عند أداء المهارة الاجتماعية

بعض الأفراد لديهم المهارة الاجتماعية، ولكنهم لا يؤدون المهارة بسبب الاستجابة الصادرة عن الاشارات الانفعالية ومشكلات الضبط لديهم، وهذا يدل على أنهم يعرفون كيف يؤدون المهارة، ولكن ليس بصفة متكررة، أي أنهم يتعلمونها ولكنهم لا يظهروها بطريقة دائمة، وهذا يعود إلى الخوف والقلق والتوقعات المسبقة عن ردود أفعال الآخرين الانفعالية إزاء ما سيصدر من سلوك. (شحادة، 2012: 17)

**مما سبق يتضح لنا أن القصور في المهارات الاجتماعية يتجلى في أربعة مناحي فهو إما يتعلق بعدم امتلاك الفرد للمهارة من الأساس، أو أنه يمتلك المعرفة ولا يمتلك الكيفية لتطبيق هذه المهارة، والثالث يتعلق بوجود استجابات انفعالية تعيق الفرد عن اكتساب المهارات الملائمة للمواقف، والأخير يتعلق بالضعف في الضبط أثناء أداء المهارة. وحيث إن المهارات الاجتماعية عبارة عن سلوك مكتسب ومتعلم، يمكن تدارك مواطن الضعف فيها، وتقويتها وتميئتها عن طريق التمرين والممارسة.**

#### أساليب اكتساب وتنمية المهارات الاجتماعية

إن المهارات الاجتماعية لدى الفرد ليست مهارات نظرية وموروثة ولكنها مهارات يتعلمها الفرد ويكتسبها عند التفاعل الاجتماعي وفقا لمعايير اجتماعية وثقافية خاصة بكل مجتمع تنظم أساليب وطرق التفاعل البيئشخصي بين الأفراد.

ويتعلم الفرد المهارات الاجتماعية من خلال التعامل والتفاعل في المواقف الاجتماعية المختلفة، ومن خلال الملاحظة وتقليد سلوك الآخرين، وخاصة الوالدين والرفاق الذين يعدون بمثابة النماذج التي تتشكل من خلالها سلوكيات الفرد وتقيم وتعديل طبقا لمدى ما يحققه من نجاح أو فشل، حيث يتم تعلم المهارات الاجتماعية أساسا من خلال النماذج والأمثلة التي يعيشها الفرد في حياته، والموجودة في بيئته ومن حوله ومن خلال الطرق والأساليب التي يستجيب بها الآخرون لسلوكياته فيعملون على تدعيمها أو كفها. (المطوع، 2001: 29)

ويذكر عبد الستار إبراهيم (1994) عدة أساليب لاكتساب المهارات الاجتماعية تتضح في الجدول التالي رقم (1):-

### جدول رقم (1) يوضح أساليب اكتساب المهارات الاجتماعية

م.	الأسلوب	معناه	متى يستخدم
2.	التأكيد السلبي	الاعتراف بالخطأ عندما تقوم بفعل يستحق اللوم على أن تبين أن هذا الخطأ لا يعني أنك بكاملك سيء	عندما تحس أنك قمت بخطأ يستحق اللوم والنقد، توطيد العلاقة الطيبة بالرؤساء والمقربين من الأصدقاء أو الأزواج، عندما تريد أن تطوي صفحة سلبية، وتبدأ صفحة إيجابية.
3.	تجريد الآخرين من قوتهم غضب	تجاهل محتوى الرسالة أو السلوك الغاضب والتركيز بدلاً من ذلك على طريقة الشخص الانفعالية في الحديث أو التواصل	تجنب الدخول في معركة لست مستعداً لها والتعامل مع الأشخاص الانفعاليين والمتهمين، ضبط النفس، إيقاف سلوك عدواني خارجي.
6.	التساؤل السلبي	الاستجابة لانتقاد الآخرين بالسؤال عن المزيد من الانتقادات والأخطاء التي ترتكبها مع إبداء الاستعداد للتعبير.	مع الأصدقاء والأشخاص الأعزاء والمقربين والرؤساء عندما تريد أن تنتهي بعض الخلافات المنفرة معهم، التقليل من الضغوط أو الصراعات الأسرية، حل الصراعات الاجتماعية.
8.	التدريب على الاستجابة البدنية	التدريب على الاستجابة البدنية الملائمة للحالة الانفعالية والموقف الاجتماعي بما في ذلك نبرات الصوت، النقاء العيون وتعبيرات الوجه والحركة	الإقناع، الفاعلية الاجتماعية، خلق انطباع جيد ومتحمس، والثقة بالنفس، إعطاء أوامر أو توجيهات، التدريب على اتخاذ القرار.
9.	التلون الانفعالي	التدريب على الانفعالات المختلفة والمتعارضة بما فيها المعارضة والهجوم وتقبل المدح وإظهار الود وتأكيد الأنا	تكوين علاقات اجتماعية دافئة ووثيقة، إنهاء المواقف الاجتماعية دون انفعالات سلبية أو قلق، التخلص من القلق الاجتماعي، ضبط النفس.

(الكاشف وعبد الله، 2007: 34-36)

من خلال الجدول السابق يتضح أن الأساليب المستخدمة في التدريب على المهارات الاجتماعية تنتظم في فئات ثلاثة هي:-

1- أساليب بدنية: ومنها التدريب على الاسترخاء، والتدريب على التحكم في الجوانب غير اللفظية.

- 2- أساليب معرفية: مثل التدريب على الحوار الداخلي الإيجابي، وتغيير المعتقدات اللامنطقية.
- 3- أساليب سلوكية: من قبيل تمثيل الدور، والاقتداء، وإعادة السلوك والتلقين والتدعيم.

## أساليب قياس المهارات الاجتماعية

هناك العديد من الفنيات التي استخدمها الباحثون في قياس المهارات الاجتماعية لدى الأفراد، والتي تختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين : فقد ركز علماء النفس علي استخدام أساليب التقرير الذاتي، ومنها المقاييس في تقييم المهارات الاجتماعية باعتبارها وسيلة سهلة وغير مكلفة في الوقت والجهد، كما استخدمت العديد من البرامج العلاجية أساليب التقرير الذاتي لقياس المهارات الاجتماعية التي تشكل في العادة مكوناً أساسياً من مكوناتها مثل المقياس الذي أعده ماتسون وآخرون عام (1983) بعنوان " تقييم ماتسون للمهارات الاجتماعية للصغار"، والذي اهتم بمدى واسع من أنماط السلوك اللفظي وغير اللفظي والتي تركز علي الكفاية الشخصية للطفل، ومقياس ريجيو (1989) الذي ركز علي قياس المهارات الاجتماعية العامة لدي الأفراد الراشدين. ([www.kenanaonline.com](http://www.kenanaonline.com))

واتفق كل من المرزوع (2001: 56) وفرج (2003: 25) على عدد من أساليب قياس المهارات الاجتماعية، والتي تتمثل في:-

### 1- التقدير الذاتي:-

يُطلب من المبحوث معلومات حول سلوكه في مواقف تتطلب قدرًا من المهارة الاجتماعية، وتوجد عدة أساليب تتدرج في فئة التقدير الذاتي وهي:-

- الاستبيانات والمقاييس النفسية.
- يُقدم للفرد مواقف معينة قد يواجهها في حياته اليومية تتطلب سلوكاً اجتماعياً ماهراً للتفاعل معها.
- تُقدم استجابات معينة تتصف أنها ماهرة أو غير ماهرة اجتماعية ونطلب من الفرد تحديد معدل صدور تلك الاستجابات عنهم.

## 2- المقابلة الشخصية:-

وهي أسلوب مهم في حالة الرغبة في قياس مستوى المهارة الاجتماعية لأشخاص أمنين أو الرغبة في تقديم وصف مفصل للجوانب غير اللفظية لمهارات المبحوث الاجتماعية مثل أسلوبه في تقديم نفسه ومدى تحكمه في حركات عينه وقدرته على فهم وإرسال الإشارات غير اللفظية من وإلى الآخرين، فضلاً عن أنه يسمح لنا بتوضيح معنى الأسئلة بصورة أفضل للمبحوث.

## 3- تحليل المضمون

وفيها يقوم الباحث بتحليل مضمون ما كتبه الماهرون اجتماعياً عن أنفسهم (أحاديث- كتب- مذكرات - يوميات - لقاءات - ندوات) أو ما كُتِبَ عنهم على أساس أن هؤلاء سواء كانوا قادة أو سياسيين ناجحين أو رموز اجتماعية لهم إسهامات بارزة تقدم ما استخلص منهم من بيانات ومشورات تطبعه سلوكياتهم الماهرة اجتماعياً.

## 4- الضبط الاجتماعي:-

مهارة الفرد في تقديم ذاته في المواقف الاجتماعية بشكل مناسب وتعديل سلوكه فيها بما يتناسب مع متطلباته على نحو يبرز توافق واتساق من ذاته. (الخطيب، 2010: 35)

**يتضح مما سبق** تعدد الأساليب التي يتم بها قياس المهارات الاجتماعية، فمنها ما يعتمد وبشكل أساسي على المبحوث نفسه مثل التقرير الذاتي وال ضبط الاجتماعي، ومنها ما يعتمد على الباحث ومهارته في استخلاص النتائج مثل تحليل المضمون، والمقابلة الشخصية. ونرى أن استخدام أيّاً من هذه الأساليب يتحدد حسب حالة ووضع المبحوث، موضوع الدراسة والظروف أثناء إجراء الدراسة.

## النظريات التي فسرت المهارات الاجتماعية :

### أولاً: النظرية السلوكية (سكنر)

تنظر إلى السلوك على أنه وحدة معقدة يمكن تحليلها إلى وحدات أبسط منها. وهذه الوحدات هي الاستجابات الأولية التي ترتبط بمثيرات محددة. (منصور وزملائه، 2003 : 245)

ويرى أصحاب هذه النظرية بأن السلوك الإنساني عبارة عن مجموعة من العادات التي يتعلمها الفرد ويكتسبها أثناء مراحل نموه المختلفة، ويتحكم في تكوينها قوانين العقل وهي قوى الكف وقوى الاستثارة اللتين تسييران مجموعة الاستجابات الشرطية ، ويعزون ذلك إلى العوامل البيئية التي يتعرض لها الفرد. وتدور هذه النظرية حول محور عملية التعلم في اكتساب التعلم الجديد أو في إطفائه أو إعادته ، ولذا فإن أكثر السلوك الإنساني مكتسب عن طريق التعلم ، وأن سلوك الفرد قابل للتعديل أو التغيير بإيجاد ظروف وأجواء تعليمية معينة. (وهبة، 2010: 58)

ووفقاً للنظرية السلوكية فإن المهارات الاجتماعية هي عبارة عن مجموعة من السلوكيات والعادات يقوم الفرد باكتسابها وتعلمها خلال مراحل نموه عبر أساليب التنشئة الاجتماعية ومن خلال تحكم قوى الكف وقوى الاستثارة التي تتحكم في استمرار واستحباب هذه المهارة عن طريق تعزيزها وتكرارها، أو كف هذه المهارة إذا كانت غير مرغوبة.

فمن الممكن إزالة أو حذف بعض الاستجابات من أداء الفرد عن طريق إيقاف التعزيز الذي كان يتبع أو يصاحب هذه الاستجابات، فعند توقف المكافآت أو التعزيزات فإن الاستجابات تأخذ في التضاؤل والانطفاء، وهكذا تفقد الاستجابة قوتها كنتيجة لعدم التعزيز، وعلى ذلك يمكن حذف العادات السلوكية الخاطئة أو السيئة من سلوك الإنسان عن طريق ممارستها ثم بيان خطئها وعدم تقديم مكافأة على أدائها.

## ثانياً: نظرية التعلم الاجتماعي (باندورا)

يرى باندورا أن كل من البيئات الخارجية والداخلية للفرد تعمل في صورة مترابطة يعتمد بعضها على البعض الآخر ويحدث التعلم كنتيجة للتفاعلات المتبادلة بين كل من البيئتين الداخلية والخارجية والعمليات المعرفية وهو ما أطلق عليه باندورا عملية التحديد المتبادل والأفراد لا يندفعون بفعل القوى الداخلية (الدوافع أو الحاجات) ولا بفعل البيئة (مثيرات البيئة) وإنما يمكن تفسير الأداء النفسي في صورة تفاعل متبادل بين المحددات الشخصية والبيئة وهنا نجد أن عمليات الترميز

والاعتبار والتنظيم الذاتي يكون لها دور كبير وافترض بانديورا أن التعلم بالعبارة أو النمذجة هو أساس عملية الاكتساب .

كما قدم ماهوني Mahony وثوريسون Thoreson عام 1974 نموذجاً آخر للتعلم الاجتماعي مؤداه أن سلوك الأفراد يقع بين حدثين رئيسيين هما الأحداث السابقة (المقدمات) والأحداث اللاحقة (النتائج). فالمقدمات تسبق السلوك والنتائج تعقب السلوك. وهناك علاقة وظيفية بين الجوانب الثلاثة من سلسلة المقدمات والسلوك والنتائج . فأحداث المقدمة والنتائج تؤثر على ما يفعله الفرد. وضبط أحد هذين الحدثين أو كليهما يساعد على حل مشكلات الأفراد. ويعتمد التعلم الاجتماعي أيضاً على المجال الذي تقع فيه هذه الأحداث. (عبد الله، 2000: 260 - 261 )

### ثالثاً: النظرية المعرفية (بيك)

ويفترض أصحابها أن العوامل المعرفية مثل التوقعات السلبية والتقويم الذاتي هي الأسباب الأساسية لقصور المهارات الاجتماعية. (عبد الله، 2000: 259)

ويؤكد امري Emery أن لكل منا عدة افتراضات تتطوي على اعتقادات محبطة للذات مثل "ينبغي أن أكون محبوباً من الجميع"، أو " يجب أن أكون الأفضل دائماً ". وتظل هذه الاعتقادات قابضة في الخلفية حتى تحدث واقعة فشل أو نكسة معينة وهنا تنتشط هذه الاعتقادات بشدة مؤدية إلى تحريف التفكير في الاتجاه السالب . ولا يقف الأمر عند هذا الحد وإنما تقوم هذه الأعراض بتغذية راجعة لهذه الاعتقادات السلبية مرة أخرى الأمر الذي يؤدي إلى مزيد من تحريف التفكير وقصور المهارات. (وهبة، 2010: 59)

## المبحث الثاني: الضغوط النفسية

### مقدمة:

إن الإنسان عبر العصور يبحث عن الاستقرار والأمان له ولأفراد أسرته، ونجد أن حاجته للأمان احتلت المرتبة الثانية حسب تدرج الحاجات عند ماسلو، ومن أجل تحقيق ذلك فإنه يعمل باستمرار ويمضي وهو يبحث عن الاستقرار، ويعيش حياته في كبد وقلق. قال تعالى: (لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ). (البلد: آية 4)

وفي هذه الأيام، وفي ظل التسارع والتطور والتقدم التكنولوجي، ازدادت الحياة قسوة وتعقيداً، وتوسعت وازدادت مطالب الفرد، وبالتالي زيادة الضغوط الواقعة عليه. فأصبحت الضغوط أحد المظاهر الرئيسة في حياتنا المعاصرة، حيث تتميز بزيادة وتنوع مصادر الضغوط نتيجة لتعرض الفرد للكثير من المواقف والأحداث من أجل تحقيق رغباته وإشباع حاجاته وتلبية متطلباته.

فلا ريب أن هذه الأحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد أصبحت تؤثر على البناء النفسي لديه في إطار علاقاته بالبيئة الاجتماعية التي يحيا فيها وجعلته يعاني الشعور بالضيق والإحباط والاكتئاب والقلق وغيرها من الانفعالات السلبية الأخرى، وقد تدفعه الأحداث الضاغطة إلى القيام باستجابات سلوكية غير ملائمة، فقد يميل الفرد الواقع تحت الضغط إلى الانطواء والتفوق على الذات متجنباً التفاعل الاجتماعي مع الآخرين. (حسين وحسين، 2006: 15)

وإذا ما نظرنا إلى المرأة الفلسطينية في المجتمع الفلسطيني -وفي قطاع غزة بشكل خاص- ونظراً للظروف والأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية التي تعاشها، وفي ظل فرض الحصار وزيادة معدلات البطالة وقلة الموارد المتاحة وانقطاع الكهرباء وإغلاق المعابر، نجد أن الضغوط هنا تحتل حيزاً كبيراً في حياة المرأة القيادية، فبالإضافة إلى مسؤوليتها الأسرية والزوجية، فهي مسؤولة عن مواجهة الضغوط التي تتعرض لها شخصياً خلال مواقف وتفاعلات الحياة اليومية

أثناء العمل وعلاجها وتخفيف آثارها، وهي أيضاً مسؤولة عن معرفة المشكلات التي يواجهها العاملون معها ومساعدتهم للتغلب عليها لأن الضغوط التي تواجهها هي والعاملون في بيئة عملهم قد تؤثر على حالتهم النفسية والجسمية، وبالتالي سينتقل التأثير إلى مستوى الأداء.

### تعريف الضغوط النفسية (Stress)

**الضغوط لغةً:** الضَّغَطُ والضَّغْطَةُ: عَصَرَ شَيْءٌ إِلَى شَيْءٍ. ضَغَطَهُ يَضْغُطُهُ ضَغْطًا: رَحَمَهُ إِلَى حَائِطٍ وَنَحْوِهِ. يُقَالُ: ضَغَطَهُ إِذَا عَصَرَهُ وَضَيَّقَ عَلَيْهِ وَقَهَّرَهُ. (ابن منظور، 2003: 508-509)

### الضغوط اصطلاحاً:

لقد تناول الأفراد والجماعات مصطلح الضغط بمعانٍ مختلفة تبعاً لمجالاتهم وموضوعاتهم، إن الأطباء والمهندسين وعلماء النفس، والمتخصصين في الإدارة واللغة، كل منهم يستخدم الكلمة تبعاً لتخصصه ومجاله (فونتانا، 1989: 12).

فيتناوله الأطباء في إطار الميكانيزمات الفسيولوجية، ويستخدمها المهندسون للإشارة إلى مدى التحمل (الخرساني، مثلاً)، ويتناول علماء النفس المصطلح أحياناً في ضوء تغيير السلوك، والإداريون بمعنى التحدي لنظام، ويتناوله اللغويون للتأكيد على المقطع، وحين نكون بصدد عمل موازنة مالية للمنزل، فقد نستخدم المصطلح في الدلالة على قصور الآباء في الإنفاق على أطفالهم. ونرى من ذلك أن استخدام المصطلح يكون في الجانب المرغوب والطبيعي (المهندسون واللغويون) والبعض الآخر يعتبر استخدامه للمصطلح مؤشراً على ما يعاني منه الأفراد (الأطباء والأفراد غير المهنيين). (فونتانا، 1989: 12)

ولقد أشار لازاروس إلى أن مصطلح الضغط ظهر لأول مرة في عام 1944، وبدأ يتداول في أمريكا أثناء الحرب العالمية الثانية وما بعدها، ويؤكد لازاروس على أن الضغط ليس هو المثير

وليس هو الاستجابة ولكنه تفاعل خاص بين المثير والاستجابة، وعلى هذا يعرف لازاروس وفولكمان الضغط بأنه "علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقدرها الفرد على أنها شاقة ومرهقة أو أنها تفوق مصادره للتعامل معها وتعرض صحته للخطر". (حسين وحسين، 2006: 19)

ويعرفها عثمان (2001: 96) بأنها "تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية".

وقد أشار الشرييني (2003: 180) في معجم مصطلحات الطب النفسي " أن الضغوط لا يمكن رؤيتها أو رصدها ولكن آثارها تظهر في صورة ردود أفعال".

ويعتبر هانز سيلبي الأب المؤسس لبحوث الضغوط، فهو أول من استخدم مصطلح الضغط في المجال البيولوجي، واستخدمه في كتاباته المبكرة ليشير إلى حالة التمزق والبلبلى داخل الجسد ، ليشير إلى مجموعة التغيرات غير المحددة لأي مطلب أو حدث خارجي والمسببة للضرر، وبعد ذلك عرف سيلبي الضغط بأنه "الاستجابة الفسيولوجية غير المحددة التي يستجيب بها الجسد لأي مطلب يقع عليه". (حسين وحسين، 2006: 19)

وأشار كاجان (Kagan, 1983) إلى وجود ثلاثة اتجاهات لتعريف الضغوط:

- **الاتجاه الأول:** يعرف الضغوط على أساس مصادرها، وأصحاب هذا الاتجاه يعرفون الضغوط بأنها ظروف ضاغطة، لأنها مرتبطة بشكل خاص بنتائج اجتماعية غير مرغوبة، وهذه الظروف تؤدي إلى القلق والغضب والإحباط.
- **الاتجاه الثاني:** ويعرفها على أساس نتائجها، وقد وضع أصحاب هذا الاتجاه قوائم من النتائج التي يمكن أن تنتج عن الأحداث الضاغطة.
- **الاتجاه الثالث:** ويعرفها على أساس ردود الأفعال، فأصحاب هذا الاتجاه يعرفون الضغوط على أنها مجموعة من الأحداث وردود الأفعال.

ويتفق كلٌّ من توشار، كوليكان وبني ( Toshar, Kolokan &Beiny, 2003 ) مع وجهة نظر كاجان (Kagan) ويشيرون إلى ثلاثة اتجاهات في النظر للضغط:-

- **الاتجاه الأول:** وينظر للضغط كاستجابة، ويكون التركيز هنا على ردود الأفعال النفسية أو الفسيولوجية للمتطلبات الخارجية، مثل التغيرات الهرمونية، والغضب، والقلق.
- **الاتجاه الثاني:** وينظر لها كمثيرات، ويتم التركيز هنا على الحدث الخارجي الذي يثير الضغط، وقد تكون كوارث مثل الهزات الأرضية وأحداثاً مؤلمة مثل وفاة شخص عزيز.
- **الاتجاه الثالث:** وينظر لها على أنها مثيرات خارجية، ويتم التركيز هنا على العلاقات بين متطلبات الموقف أو الظروف المتاحة أو المدركة للتعامل مع المتطلبات. وتشمل العوامل البيولوجية، والعوامل النفسية، أو العوامل الاجتماعية مثل الإسناد الجماعي.

(البدور، 2006: 26-27)

ويشير يوسف (2007: 6) إلى أنه يجب التفرقة بين مصطلح Stress "الضغط" ومصطلح Distress "الكرب"، لوجود اختلافاً بينهما حيث أن الأول يشير إلى الضغط سواء كانت سلبية أم إيجابية، ضارة أم مفيدة، أما "الكرب" فهو دائماً سلبي وناجم عن أحداث سيئة وغير مرغوبة.

**يتضح من التعريفات السابقة أن الضغوط النفسية عبارة عن ردود فعل تنتج عن تفاعل الفرد مع أعباء الحياة، وكيفية إدراكه للمواقف والأحداث اليومية التي يتعرض لها، وعندما لا يتمكن من التكيف معها أو التغلب عليها يترك ذلك آثاراً جسدية ونفسية لديه.**

### مصادر الضغوط النفسية

يتعرض الإنسان عادة في حياته اليومية لأنواع عديدة من الضغوط، وإن مصادر هذه الضغوط متعددة ومتباينة، وهي تختلف من فرد لآخر كما أنها تختلف لدى الفرد الواحد من مرحلة لأخرى عبر المراحل النمائية التي يمر بها خلال حياته.

ويشير إندر وباركر إلى أن هناك عنصرين أساسيين يشكلان أي موقف ضاغط، وهما: مصادر الموقف الضاغط، والاستجابة لهذا الموقف الضاغط، وبدون هذين العنصرين لا يكون

هناك مواقف ضاغطة، حيث إن مصادر الضغط بمفردها لا تشكل ضغطاً كما أن الاستجابة للموقف الضاغط لا تتم دون وجود مصدراً للضغط. وتجدر الإشارة إلى أن هناك العديد من المصادر للضغوط بعضها بيولوجي وفيزيقي كالسموم والحرارة والبرودة، والآخر نفسي مثل انخفاض تقدير الذات والقلق والاكتئاب والاحباط والصراع النفسي والطموح الزائد والتنافس وطرق التفكير السلبية، وبعضها اجتماعي كالبطالة وموت شخص عزيز، ومنها ما يرجع إلى متغيرات بيئية خارجية كالطلاق والوفاة وخاصة للزوج أو الزوجة والخسارة المادية والهجرة وترك العمل. (حسين وحسين، 2006: 36)

وقد قام عثمان (2001: 97) برصد أهم مصادر الضغوط وهي:-

1. عبء المهنة.
2. غموض الدور وصراع الدور.
3. المشكلات التنظيمية.
4. نقص الدافعية.
5. ساعات العمل الطويلة.
6. التعامل مع العملاء.
7. المسؤولية المرتبط بطبيعة العمل.
8. التوقعات العالية غير الواقعية للذات.
9. المكانة والأجر والترقية.
10. ضعف القدرة على التأثير في صنع القرار.
11. أسباب بيئية.
12. التأثير الأسري.
13. النبذ وعدم الاهتمام.
14. العطف على الآخرين.
15. الانتماء والصدقات.

## أنواع الضغوط النفسية

تتعدد أنواع الضغوط النفسية لتعدد مدارس علم النفس وتخصص علماء النفس، وقد أوضح (سيلبي Selye) أن هناك أربعة أنواع من الضغوط النفسية التي لا بد أن يتعرض لها الإنسان في حياته، وهي:-

- 1- **الضغط النفسي السيء "Bad Stress"** والذي يضع على الفرد متطلبات زائدة، ويطلق عليه الكرب Distress، مثل: فقدان عمل أو فقدان شخص عزيز.
- 2- **الضغط النفسي الجيد "Good Stress"** وله متطلبات لإعادة التكيف مع الذات أو البيئة المحيطة، كالسفر أو ولادة طفل جديد.
- 3- **الضغط النفسي الزائد "Hyper Stress"** الناتج عن تراكم الأحداث المسببة للضغط النفسي بحيث تتجاوز مصادر الفرد وقدراته على المواجهة، وتختلف هذه الاستجابات من شخص لآخر.
- 4- **الضغط النفسي المرتفع "Over Stress"** وهي ناتجة عن حوادث عنيفة وشديدة وعالية تترك آثارها على الفرد بشكل طويل الأمد، حيث يشعر معها بالملل وانعدام التحدي.  
(حمدان، 2010: 16)

أما كاجان (Kagan, 1983) فيصنف الضغوط إلى:-

- 1- **الضغوط المفاجئة والعنيفة** : وتشمل الأحداث المفاجئة والعنيفة التي تحدث فجأة وتؤثر على كثير من الأشخاص في وقت واحد، وتعتبر الكوارث الطبيعية مثل الزلازل والأعاصير وسقوط الطائرات نموذجاً لها، والضغط الناتج عن تلك الأحداث هو ضغط عام.
- 2- **الضغوط الشخصية** : وتشمل أحداث الحياة الرئيسية مثل وفاة شخص عزيز، أو فقدان الوظيفة.
- 3- **الضغوط البيئية والاجتماعية** : وتشمل المشاكل التي يصادفها المرء في الحياة اليومية، وهذه تختلف شدتها من وقت لآخر ومن شخص لآخر. (أبوعون، 2014: 22)

ويرى كل من الغرير وأبو أسعد (2009: 31) أن الضغوط النفسية تتشكل وتتنوع بحيث تشمل مناحي الحياة التي يعايشها الإنسان والتي يمكن تصنيفها على النحو التالي:-

- 1- **ضغوط العمل:** بما فيها العمل القليل أو المكثف، الصراعات مع الرؤساء والمرؤوسين.
- 2- **الضغوط الاقتصادية:** ولها الدور الأعظم في تشتت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف به الأزمات.
- 3- **الضغوط الاجتماعية:** وهي معايير المجتمع التي تحتم على الفرد التزام العمل بها.
- 4- **الضغوط الأسرية:** وهي تشمل مسؤولية التنشئة الأسرية، الصراعات العائلية، الانفصال.
- 5- **الضغوط العاطفية:** بكل نواحيها النفسية والانفعالية.
- 6- **الضغوط السياسية:** تنشأ عن عدم الرضا عن أنظمة الحكم والصراعات السياسية.

ويصنف يوسف (2007: 15) الضغوط وفقاً لأسس متبانية، ومن هذه الأسس:-

- 1- **من حيث مترتباتها:** إلى ضغوط بناءة (إيجابية)، في مقابل ضغوط هدامة (سلبية).
- 2- **من حيث الاستمرار:** وتصنف إلى مستمرة كمنغصات الحياة اليومية ومتقطعة كالمناسبات الاجتماعية والحفلات.
- 3- **من حيث المنشأ:** وتصنف إلى ضغوط داخلية في مقابل الضغوط الخارجية.
- 4- **من حيث المكان الذي تحدث فيه:** في العمل، المنزل، المدرسة وغيرها.
- 5- **من حيث عدد المتأثرين بها:** وتصنف إلى العامة (أي التي يتأثر بها عدد كبير من الناس) في مقابل الخاصة (التي تؤثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد).
- 6- **من حيث شدة الأحداث والمواقف الضاغطة:** ويمكن تصنيفها إلى خفيفة ومعتدلة وشديدة.
- 7- **من حيث مجال الحياة الذي تحدث فيه:** المجال الاقتصادي، السياسي، الاجتماعي أو الإداري والتنظيمي.

في ضوء ما سبق يتضح تعدد التصنيفات التي تناولت أنواع الضغوط، وجاء تصنيف د.جمعة يوسف شاملاً ومتضمناً ويجمع معظم أنواع الضغوط.

وستتناول الباحثة خلال دراستها الضغوط المهنية، الأسرية، الاجتماعية والاقتصادية لأنها من وجهة نظرها تلامس ظروف وأوضاع الشريحة عينة الدراسة وهي المرأة القيادية.

### أولاً: الضغوط المهنية

وهي الضغوط المرتبطة بالعمل وتتمثل ب:-

- 1- البيئة المادية مثل ( طبيعة مكان العمل، سوء الأدوات، نقص التسهيلات والتيسيرات، المستويات المرتفعة من الضوضاء، نقص الخصوصية).
- 2- البيئة الاجتماعية مثل (العلاقات في العمل، نقص المساندة، العلاقات مع الإدارات العليا، العلاقات مع المجتمع والعملاء).
- 3- صراع الدور، عبء الدور، طبيعة الدور وعبء العمل.
- 4- العمليات التنظيمية والإخفاقات بالعمل. (دايلي، 2013: 153)

### ثانياً: الضغوط الأسرية

حيث تشكل الأوضاع الأسرية والاستقرار الأسري أهم الضغوط التي يمكن أن تواجه المرأة القيادية، فطبيعة المرأة تتشد دائماً بالاستقرار، ومع ولوجها إلى ميدان العمل وبمناصب إشرافية وقيادية، فهذا يتطلب منها مزيداً من الجهد لتحقيق التوازن ما بين دورها في المنزل ودورها في العمل، وهذا بدوره يمكن أن ينبثق عنه العديد من المشاكل التي قد تشكل ضغطاً على المرأة القيادية مثل وقد حددتها دايلي (2013: 152) على النحو التالي:-

- 1- التسلسل الهرمي في الأسرة.
- 2- المسؤولية عن الأطفال.
- 3- الاختلالات الزوجية.
- 4- محاولة القيام بأدوار متعددة في نفس الوقت.
- 5- توقعات أعضاء الأسرة.
- 6- الزواج من شريك حياة متعدد الأدوار.

- 7- مشكلات الأبناء في المدرسة والجامعة.
- 8- عدم مشاركة أفراد الأسرة في المناسبات والرحلات والعطلات بسبب العمل.

### ثالثاً: الضغوط الاجتماعية

وتتمثل في ضرورة التزام المرأة القيادية بصفاتها فرد من أفراد المجتمع بمعايير وقيمه، وعند خروجها عن هذه المعايير بسبب طبيعة عملها ودورها في المجتمع، فإنها ستعرض إلى النقد والرفض المجتمعي، وتتمثل هذه الضغوط في:-

- 1- نظرة البعض في المجتمع إلى أن المرأة غير قادرة على تولي مناصب قيادية.
- 2- عدم مشاركة الجيران والأقارب مناسباتهم بسبب العمل.
- 3- عدم قبول أن تكون المرأة مسؤولة عن الرجل في العمل.
- 4- بعض الأعمال تتطلب سفر المرأة إلى الخارج. (أسعد وأبو الغرير، 2009: 31)

### رابعاً: الضغوط الاقتصادية

فيما يخص الضغوط الاقتصادية، فنجد أن المرأة القيادية الفلسطينية تعاني من وضع خاص يتعلق بالوضع الاقتصادي في ظل ما يعانيه قطاع غزة من حصار خانق طال مناحي الحياة كافة، وترتب عليه:-

- 1- ضغوط تتعلق بالرواتب.
  - 2- ارتفاع مستوى المعيشة.
  - 3- التفكير في الأمور المالية والاقتصادية.
  - 4- عدم مكافئة الراتب للجهد المبذول.
  - 5- زيادة حجم التوقعات في مستوى رفاهية يتناسب مع توليها منصب قيادي.
- (أسعد وأبو الغرير، 2009: 31)

## الآثار المترتبة على الضغوط النفسية

### 1- الآثار الإيجابية

إذا كانت الضغوط التي يتعرض لها الفرد من النوع المعقول الصحي، ينتج عن ذلك عدد من الآثار الإيجابية، وتتمثل فيما يلي: التعاون وتضافر الجهود لحل المشكلات، التنافس البناء وتكثيف الرغبة في العمل وزيادة الدافعية، وتعميق الرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز وانخفاض الغياب والتأخير ومعدل دوران العمل، وزيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل، والحلول المبتكرة للمشكلات وجودة الأداء وتقوية الشعور بالانتماء والولاء وصقل القدرة على الحكم والتقدير.

### 2- الآثار السلبية

أما إذا تعدت الضغوط قدرة الفرد على تحملها، فإنها قد تسبب العديد من الآثار السلبية يصنفها كوكز (Kokiz) كما يلي:-

- الآثار الشخصية: كإحباط والتوتر والملل واللامبالاة والقلق والاكتئاب والإجهاد والعصبية والوحدة والشعور بالذنب.
- الآثار السلوكية: مثل سهولة الاستئثار والضحك العصبي والمتاعب العاطفية وفقدان الشهية أو الإسراف في الأكل والتدخين والتعرض للحوادث والرعشة والسلوك المنفر وضعف الأداء.
- الآثار الذهنية: الحساسية للنقد والشروء والنسيان وفقدان القدرة على التفكير والتركيز، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.
- الآثار الجسمية: زيادة ضربات القلب وصعوبة التنفس وارتفاع ضغط الدم ونوبات القرحة والتهاب المفاصل.
- الآثار التنظيمية: زيادة معدل الحوادث وانخفاض الإنتاجية ونقص الرضا الوظيفي والغياب وارتفاع معدل دوران العمل وسوء المناخ التنظيمي. (توفيق، 1998: 24)

وعليه فإن الضغوط ليست سيئة دائماً، وإن ذلك يتوقف تبعاً للآثار المترتبة عليها، فيمكن أن يكون للضغوط آثاراً إيجابية تدفع الفرد للمزيد من العمل وسرعة الإنجاز، وبالمقابل لها جانب سلبي إذا كانت قوية وشديدة تفوق قدرة الفرد على تحملها والتكيف معها.

### أساليب مواجهة الضغوط النفسية

أشرنا فيما سبق أن بعض الضغوط قد يكون لها آثارٌ سلبية، وهذا بدوره ينعكس بشكل ضار على الفرد، فيجب على الفرد المحاولة لمواجهة هذه الضغوط والتعامل معها.

ويشير أبو أسعد والغريير (2009: 122) إلى أن أساليب التعامل مع الضغوط تعتمد على

أنها:-

- 1- وسيلة تعديل أو محو الموقف الذي يزيد من حدة المشكلة التي تسبب الضغط.
- 2- وسيلة التحكم الإدراكي واستدعاء الخبرات لتحديد المشكلة.
- 3- وسيلة التحكم بالنتائج الانفعالية للمشكلة ضمن حدود الاستجابة الناجحة للحل.

وللتخفيف من الضغوط يجب معالجتها أولاً بأول، فتراكم الضغوط يضاعف الجهد في حلها، وتتزايد المشكلات السلبية عندما نفاجاً بأن علينا أن نتعامل مع عدد منها في وقت ضيق.

ويرى وولمان (Wolman, 1972: 72) أن أساليب مواجهة الضغوط عبارة عن

"مجموعة من الوسائل التي تساعد على التكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف أو بعض الأهداف".

ويشير إبراهيم (1994: 203) إلى أن مواجهة الضغوط تعني ببساطة "أن نتعلم ونتقن

بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من آثارها السلبية بقدر الإمكان".

وقد قدم كوهن (Cohen, 1988: 285) مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط شملت الآتي:-

- 1- **التفكير العقلاني:** وهي إستراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط.
- 2- **التخيل:** وهي إستراتيجية يتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.
- 3- **الإنكار:** وهي عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.
- 4- **حل المشكلة:** نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف باسم العصف الذهني.
- 5- **الفكاهة (الدعابة):** وهي استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.
- 6- **الرجوع إلى الدين:** وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها.

ويشير هيجان (1998: 296) إلى أهمية دور الفرد في إدارة ومواجهة ضغوط العمل، وأن الأساليب التي يمكن اتباعها لمواجهة هذه الضغوط كثيرة ومتعددة بحيث يصعب حصرها وذلك لتعدد مصادر هذه الضغوط والنتائج أو الآثار المترتبة عليها، حيث قام هيجان بتلخيص أهم الأساليب على النحو التالي:-

- 1- اللجوء إلى الله.
- 2- تعديل بناء الشخصية لدى الفرد ويتضمن:-
  - بناء الذات الإيجابية
  - ممارسة حقه في توكيد الذات.

- تعديل السلوك المتصل بنمط الشخصية "أ".
- التحكم في القلق.
- تغيير الاتجاهات المتعلقة بمركز التحكم.
- 3- إدارة الوقت.
- 4- مواجهة الصراع في بيئة العمل.
- 5- التمارين البدنية:
- التنفس.
- الاسترخاء العضلي.
- 6- الدعم الاجتماعي (المساندة الاجتماعية).
- 7- الحفاظ على الطاقة (نظام الأكل والشرب).
- 8- طلب المساعدة من المتخصصين في معالجة الضغوط. (هيجان، 1998: 296)

ويحدد يوسف (2007: 47-50) مجموعة من الأساليب المتخصصة في مواجهة الضغوط،  
نورد منها ما يلي:-

- 1- **التدريب على المهارات الاجتماعية:** حيث إن الحياة المعاصرة تعتمد على التواجد مع جماعات من الأفراد وتقتضي التعامل مع أنماط مختلفة منهم، ويترتب على ذلك صعوبة في التعامل مع الآخرين والتفاعل الإيجابي معهم. وهذا بدوره يحتاج إلى تعلم عدد من المهارات مثل:-
  - **الاتصال بالآخرين** عن طريق إظهار الاهتمام والتعاطف معهم، تقديم التشجيع الإيجابي من خلال الإيماءات وتركيز الانتباه على الأشخاص الذين تتواصل معهم.
  - **الإنصات:** فهو يمكن من الاستماع لما يقوله الآخرون وما يشعرون به، وهو ما قد يدفع للشعور بهم وإظهار التعاطف معهم.
  - **توكيد الذات:** ويقصد الدفاع عن الحقوق والتعبير عن المشاعر بحرية.

2- **ضبط الانفعالات:** عن طريق التدريب على التحكم في الانفعالات، والاستفادة من الهدي الإسلامي لتحقيق ذلك وتعلم فنون الاسترخاء.

3- **التدريب على المساندة الاجتماعية:** فالجماعة تمثل أهمية خاصة لكل فرد، والعلاقات الاجتماعية في غاية الأهمية، وتقدم هذه العلاقات المساندة الاجتماعية للفرد التي تعينه على مواجهة ظروف الحياة وضغوطها وأحداثها السيئة والسارة. (يوسف، 2007: 47-50)

في ضوء ما سبق يتضح أن الإنسان كائن اجتماعي، ويوجد داخل جماعات يتفاعل معها يدخل في مواجهات معها ويتعرض للضغوط من خلالها، وبالمقابل فهناك العديد من الأساليب التي يمكن أن يستخدمها لمواجهة هذه الضغوط والتحديات سواء في حياته العامة أو في بيئة العمل. ولقد ركز البعض على أهمية المهارات الاجتماعية وفنائها، المساندة الاجتماعية وأيضاً التوجه والالتجاء والتحصن بالله سبحانه وتعالى والاستعانة بهدي سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام. وترى الباحثة أن المرأة القيادية وحسب طبيعة موقعها، تتواجد داخل العديد من الجماعات (الأسرة، العمل والأقران .. إلخ) والتي تربطها بهم علاقات اجتماعية وروابط أسرية، وتحتم عليها التفاعل معهم، وتحمل الكثير من الأعباء والمسؤوليات، وتواجه أنماطاً مختلفة من المشكلات والضغوط خاصة تلك التي تجد صعوبة في حلها، وفي ضوء ما تم عرضه سابقاً نجد أن استعانتها ببعض هذه الأساليب من مثل (المهارات الاجتماعية، الاسترخاء، الحوار مع النفس، .. إلخ) سيساعدها في مواجهة الضغوط الواقعة عليها.

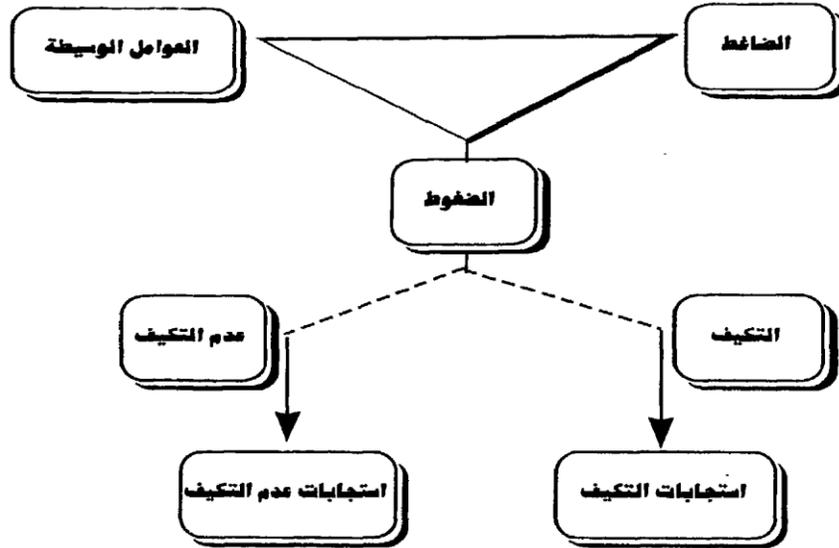
### النظريات التي فسرت الضغوط النفسية

#### أولاً: نظرية هانز سيلي

كان هانز سيلي بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً. وتتعلق نظرية هانز سيلي من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط

Stressor، ويميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطاً معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، وحدد "سيلي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط، ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:-

- 1- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط Stressor ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تنهار مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديداً.
- 2- **المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متوازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.
- 3- **الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف، ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:-



شكل رقم (3)

تخطيط عام لنظرية سيلي

(عثمان، 2001: 98)

## ثانياً: النظرية البيئشخصية في تفسير الضغوط

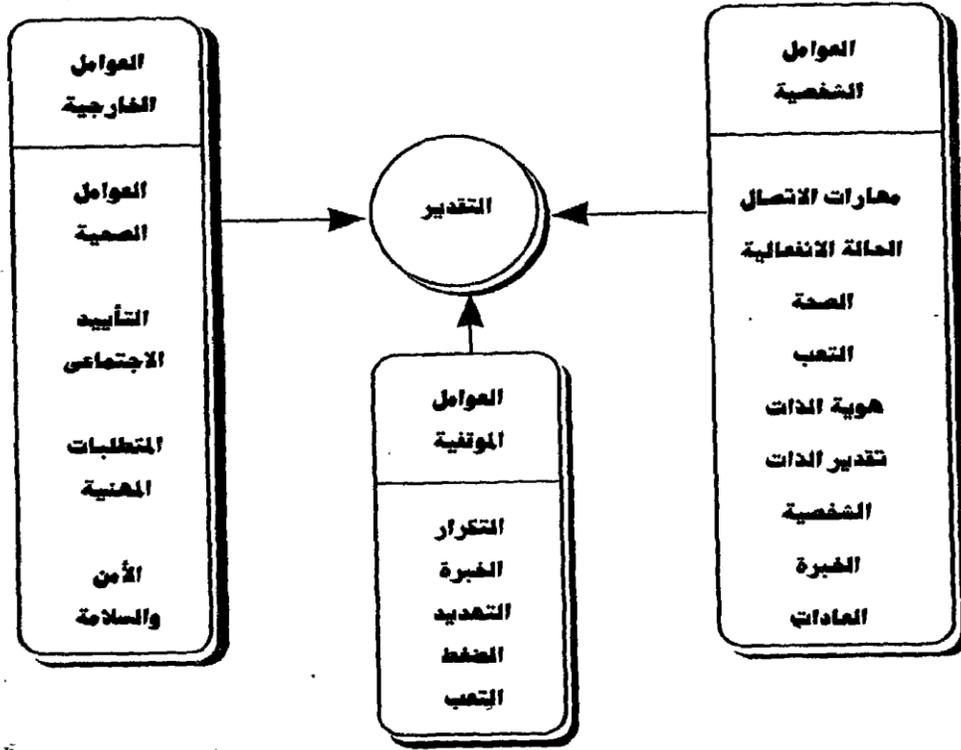
ويرى كارسون وآخرون (Carson et al 1996) أن الضغوط النفسية التي يعانيها الفرد تعزو إلى أنماط التفاعل المختلفة وظيفياً بين الأفراد، إذ أن الفرد هو كائن اجتماعي لا يستطيع أن يعيش بمعزل عن الآخرين، بل هو في تفاعل دائم ومستمر معهم يؤثر فيهم ويتأثر بهم، والضغوط النفسية كسلوك غير توافقي تنشأ من العلاقات الاجتماعية المختلة وظيفياً، وهذا يعني أن الضغوط تحدث عندما يكون هناك اضطراب في أنماط العلاقات البيئشخصية كما هو الحال في الصراعات الزوجية والتوتر في العلاقات بين أفراد الأسرة ومع الآخرين، وطبقاً لهذه النظرية يمكن خفض الضغوط من خلال العلاج البيئشخصي الذي يركز على بناء علاقات إيجابية وسوية مع بعضهم بعضاً، ويتم ذلك من خلال تعليم الأفراد مهارات بيئشخصية جديدة تكون أكثر فاعلية وتمكنهم من التعامل مع المواقف المختلفة. (حسين وحسين، 2006: 69)

## ثالثاً: نظرية التقدير المعرفي (لازاروس)

قدم هذه النظرية لازاروس (Lazarus, 1970)، وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين متطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:-

**المرحلة الأولى:** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

**المرحلة الثانية:** وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف. ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل التالي:-



شكل رقم (4)

#### نظرية التقدير المعرفي للضغط

يتضح من الشكل السابق أن ما يعتبر ضاغطاً بالنسبة لفرد ما قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهارته في تحمل الضغوط وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه مثل نوع التهديد والحاجة التي تهدد الفرد، وأخيراً عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة. (عثمان، 2001: 100-101)

#### رابعاً: النظرية العقلانية الانفعالية (ألبرت أليس)

صاحب هذه النظرية العالم (ألبرت أليس) وهو أبرز من يمثل العلاج السلوكي الانفعالي، وتقوم نظرية أليس على افتراض أن الناس يولدون ولديهم نزعة فطرية لان يكونوا غير عقلانيين، وأن الناس عرضة للمشاعر السلبية، وأن ما يسبب معاناتهم ليست أحداث الحياة الضاغطة، بل

كيفية تعاملهم مع تلك الأحداث، و من هنا تنشأ الأمراض النفسية ويمكن العلاج من خلال هذه النظرية عن طريق تغيير الأفكار اللاعقلانية لدى الفرد عن طريق الإقناع العقلي وذلك من خلال:-

- تشجيع الفرد على عدم الهروب من مشاكله بل عليه مواجهتها بصراحة، وعليه مراعاة التقليل من أخطارها وعدم إعطائها أكثر من حجمها.
- تشجيع الفرد على الانهماك في العمل حتى ينسى همومه.
- تعليم المسترشد كيف يحترم الآخرين ويثق بنفسه وقدراته . (الشاعر، 2011: 23)

### تعقيب على النظريات

يتضح من النماذج السابقة أن إدراك الفرد للضغوط يتأثر بعدة عوامل منها:-

- 1- **متغيرات الشخصية:** وتتمثل في قدرات الفرد على الوفاء بمتطلبات البيئة (المهنة - الأسرة) ومهارات التعامل مع المواقف وحاجات الفرد وسماته الشخصية وخبراته الماضية والحالة الانفعالية له.
- 2- **متغيرات بيئة العمل:** وتتمثل في زيادة أعباء العمل، صراع وغموض الدور، عدم الرضا الوظيفي، بيئة العمل والعلاقات الإنسانية داخل البيئة.
- 3- **متغيرات الموقف الضاغط:** وتتمثل في شدة الموقف وحدائته ومدى تهديده لحاجات الفرد وأهمية هذه الحاجات.

## المبحث الثالث: القيادة

### مقدمة:

لقد كان موضوع القيادة يشغل الإنسان منذ التاريخ القديم، ولقد تناول العديد من المؤرخين والفلاسفة هذا المفهوم منذ قديم الزمان.

وإن مهارة القيادة الإدارية تعني القدرة على تطوير المنظمة وسلوك أفرادها وتوجيههم نحو أهداف المنظمة، فتغيير سلوك أفراد المنظمة لا يتحقق إلا باستخدام المهارات القيادية التي يتصف بها المدير القائد باتجاه إحداث التغيير المطلوب. وإن ما يتمتع به المدير من قدرات ومهارات قيادية تعد المرتكز الأساسي التي اتجهت إليها مضامين الفكر المعاصر، ومن هنا أصبحت المشكلة في كيفية اختيار القادة الإداريين وتنمية مهاراتهم من أهم ما تعنى وتطمح إليها البلدان. (محمد، 2005: 37)

وإن القائد هو شخص مبدع، تستطيع أن تقارن بسهولة حالة العمل قبله وبعده، لديه المهارة في وضع الخطة والرؤية وتنفيذها، متميز في إنكاء روح الحماسة والتحفيز في موظفيه وزملائه، يتواصل مع الآخر بشكل مبهز، مرن تجاه المشكلات، يستطيع التغلب عليها بسهولة ويسر ملحوظتين، يعتبر أن فريق العمل أهم من أي شيء، يهتم بالجانب الإنساني، يحظى بحب الجميع، ويحبون العمل معه مهما كان مرهقاً أو كبيراً. (الفاقي، 2008: 12)

### مفهوم القيادة

القيادة لغةً: القود " في اللغة نقيض " السوق " يقال : يقود الدابة من أمامها ويسوقها من خلفها وعليه فمكان القائد في المقدمة كالدليل والقودة والمرشد. (ابن منظور، 2003: 531)

## القيادة اصطلاحاً:

القيادة هي "القدرة على التأثير على الآخرين وتوجيه سلوكهم لتحقيق أهداف مشتركة". فهي إذن مسؤولية تجاه المجموعة المقودة للوصول إلى الأهداف المرسومة. (العساف، 2009: 4)

ويعرف ليكرت القيادة بأنها "قدرة الفرد على التأثير على شخص أو جماعة وتوجيههم وإرشادهم لنيل تعاونهم وتحفيزهم للعمل بأعلى درجة من الكفاءة من أجل تحقيق الأهداف المرسومة". (كردي، 2010: 228)

وعرفها إيفانسيش وآخرون (Ivancevich et. al., 1989) بأنها "المقدرة على التأثير من خلال الاتصال بين القائد وبين الآخرين، أفراداً وجماعات نحو تحقيق أهداف ذات معنى وقيمة وهذا يعني وجود شخص قائد ووجود مجموعة أفراد تتم قيادتهم، ممارسة مهارات التأثير واستخدام هذه المهارات بقصد تحقيق هدف". (كردي، 2010: 229)

كما عرفها أوردواي تيد (O. tead, 1965) بأنها "الجهد أو العمل للتأثير في الناس وجعلهم يتعاونون لتحقيق هدف يرغبون كلهم في تحقيقه ويجدونه صالحاً لهم جميعاً وهو يرتبطون في مجموعة واحدة متعاونة". (أبو حلو، 2008: 43)

من خلال التعريفات السابقة نجد أن المعنى الشمولي لمفهوم القيادة يشمل العناصر

الرئيسية الآتية:-

- وجود جماعة .
- وجود هدف أو غاية تسعى الجماعة لتحقيقها .
- وجود فرد داخل الجماعة متميز يمتلك القدرة على التأثير لكسب الولاء الطوعي واتخاذ القرارات.
- التفاعل القاصد لتحقيق الهدف المشترك بناءً على قناعة الطرفين.

## السمات القيادية

- إن الباحثين المحدثين يتفقون بأن هناك مجموعة من السمات القيادية يجب أن تتوفر - بمقادير معينة - لدى القادة بشكل عام بغض النظر عن المواقع القيادية التي يشغلونها لكي يؤديوا مهامهم القيادية بكفاءة عالية، ويذكر درويش أن هذه السمات تتركز في ثلاث فئات:-
- 1- **السمات المزاجية:** وتتضمن الاتزان الوجداني والنضج الاجتماعي وقوة الإرادة والثقة والقدرة على ضبط النفس بشكل أقوى من غيرهم.
  - 2- **القدرات العقلية والإبداعية:** وتشمل القدرة الاستدلالية والحساسية للمشكلات والمرونة العقلية.
  - 3- **المهارات الاجتماعية:** وتتضمن ثلاث مهارات فرعية (تأكيد الذات/إقامة علاقات ناجحة مع الآخرين/ والقدرة على الإقناع). (درويش، 1999: 158)

## القيادة والإدارة

تعتبر القيادة مفهوماً قديماً بينما الإدارة مفهوماً حديثاً لم يظهر إلا بعد الثورة الصناعية. فالإدارة عملية يوجه فيها الأفراد (الموارد البشرية) وعناصر البيئة (الجوانب الفنية والتنظيمية) للوصول لنتائج أكثر فاعلية في مواقف العمل أو الإنتاج. وفيما يلي بعض نقاط الاختلاف بين القادة والمديرين كما بينها كل من عباس ومفتاح (2007: 81):-

القائد	بينما	المدير
<ul style="list-style-type: none"> <li>• يركز على المستقبل والتوجهات طويلة المدى</li> <li>• يعبر عن الثقافة القائمة والقيم السائدة</li> <li>• يقيم رابطة عاطفية مع الأعضاء</li> <li>• - يستخدم قوة تأثيره الشخصي، ويعمل من خلال حب الجماعة له</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• يركز على الحاضر (الربح والخسارة)</li> <li>• ويمكن أن يكون ذلك بمعزل عن المضمون الأخلاقي للتصرف</li> <li>• يطبق السياسات واللوائح</li> <li>• يظل محايداً للوصول لقرار موضوعي</li> <li>• يستغل مكانته الوظيفية وموضعه داخل المؤسسة لتحقيق أهداف المؤسسة</li> </ul>

## أنماط السلوك القيادي

هناك تصنيف متفق عليه للقيادة وهو على النحو التالي:-

### أولاً: القيادة الديمقراطية

كلمة الديمقراطية أصلها يوناني وهي مكونة من كلمتين ديموس ومعناها الشعب، وكراتوس ومعناها السلطة ولهذا فهي تعني سلطة الشعب أو حكم الشعب حيث إنه في ظل هذه القيادة ، يشارك الأفراد في وضع الأهداف والتخطيط والتنفيذ والتقييم، كما أن المسؤوليات تتوزع على الأفراد، وينتج هذا النمط إلى تعميق العلاقات الإنسانية والاعتماد عليها، باعتبار أن الإنسان أعلى قيمة يجب احترامها وتميئتها، مما يؤدي إلى الاهتمام بالأفراد والاعتراف بدورهم ومساهماتهم بالعمل وإشراكهم عند بحث المشكلات، واتخاذ القرارات، ويكون لأفراد الجماعة رأي وإسهام أكبر في تصميم السياسات والإجراءات، ونظام الحوافز، وصنع القرارات، ويرى القائد الديمقراطي أن الصواب ليس حكراً عليه فقط ويتيح الفرصة للأفراد للمشاركة والافتتاح، ويحترم الجميع.

الديمقراطي عندما يخطط بمشاركة أفراد الجماعة تكون الأهداف مستوعبة احتياجاتهم الفسيولوجية، واحتياجات الأمان والانتماء والاحترام المتبادل وتحقيق الذات، وترتكز القيادة الديمقراطية على الأسس التالية:-

- 1- المشاركة
- 2- تنمية العلاقات الإنسانية
- 3- تفويض السلطة (الرقب ، 2009: 40)

### ثانياً: القيادة الحرة

تقوم على إعطاء الفرد كامل الحرية في أن يفعل ما يشاء، وفيها يفوض القائد سلطة اتخاذ القرار إلى المجموعة التي لها حرية كبيرة في التصرف. ويترك الحبل على الغارب لتابعيه، اي يترك لهم المسؤولية فلا يشترك معهم في مناقشات أو اتخاذ القرارات أو حل المشكلات. (أبو حلو، 2008: 45)

## ثالثاً: القيادة الديكتاتورية : (الأتوقراطية) :- Autocratic leadership

ويرى كل من عباس، ومفتاح (2007: 90) أن هذا النوع من القيادة يأخذ اتجاهاً استبدادياً، وإرغامياً وتسلطياً -ويظهر ذلك في العلاقة بين كل من القائد والمرؤوسين والمناخ الاجتماعي السائد، وذلك كما يلي :-

### القائد :

يحدد بنفسه سياسة العمل كلياً ويملي خطواته وأوجه نشاطه، ويحدد نوع العمل الذي يختص به كل فرد، ويعطي أوامر كثيرة تعارض رغبة الجماعة ويهتم بضمان طاعة الأعضاء حتى أنه قد يعمل على انقسام المؤسسة أي يأخذ بمبدأ ( فرق - تسد )، ويقلل من الاتصال بين أعضائها لتحقيق مصالحه الشخصية.

### الأفراد :

ينفذون الخطوات خطوة بخطوة بصورة يصعب عليهم معرفة الخطة الكاملة، ليس لهم حرية اختيار رفاق العمل -وإذا ترك القائد مكانه أو تتحى حدثت أزمة شديدة قد تؤدي إلى انحلال الجماعة، أو انخفاض روحهم المعنوية.

### السلوك الاجتماعي :

يتميز المناخ الاجتماعي بما يلي:-

- سيادة روح العدوان والتحزب، كثرة المنافسة، الخنوع، السلبية، واللامبالاة.
- شعور الأفراد بالقصور والعجز، ويزداد اعتمادهم على القائد.
- انعدام الثقة المتبادلة بين بعضهم البعض، وبينهم وبين القائد.
- يسود التملق للقائد مع كرهه.
- انخفاض الروح المعنوية والشعور بالإحباط وحدة الطبع وكثرة المشاحنات بين الأعضاء.

## أساليب تنمية القادة

توصل الباحثون مؤخراً إلى أساليب متعددة لتعديل سلوك القادة في الواجهة المرغوبة، وهذه الأساليب مستمدة من أطر نظرية قدمها باحثون متعددون، وهذه الأساليب مع تنوعها تعتنى مع غيرها بتنمية جوانب متعددة في شخصية القائد عموماً ومنها ما يشير إليها دوريش وهي:-

- 1- **تنمية المهارات الاجتماعية:** وتهدف الأساليب المتنوعة في تنمية المهارات الاجتماعية (تمثيل الدور، الاقتداء الواقعي والتخيلي، التكرار السلوكي) إلى تنمية مهارة القائد في التحكم في تحديد المسافة النفسية الفاصلة بينه وبين الآخرين خلال تفاعله معهم، وتقبل وتوجيه النقد، والانصات والتعاطف، والتعبير عما يختلج في نفسه من مشاعر.
- 2- **التدريب على عملية اتخاذ القرار:** وهناك استراتيجيات متعددة نابعة من نظريات التعلم وتعديل السلوك لتدريب القادة على اتخاذ القرار وخاصة أثناء الأزمات.
- 3- **تنمية القدرات الإبداعية:** حيث شأنها شأن القدرات البدنية قابلة للنمو من خلال المرن، ومن بين الأساليب المستخدمة في تنمية تلك القدرات (المفكرة، وتنمية الخيال الخلاق، والتمثيل الحيوي).
- 4- **تنمية مهارات التواصل:** مثل عرض الأفكار بوضوح وتفنيد الحجج المضادة، والإقناع والإيجاز والقراءة النقدية والتفاوض وعرض وفهم الأشكال والإحصائيات.
- 5- **تنمية مهارة إدارة الوقت.**
- 6- **تنمية القدرة على تحمل المشقة والضغط التي يواجهها.** (أبو حلو، 2008: 47)

## المرأة والقيادة:

تشكل المرأة نصف المجتمع، وأصبحت تقوم بأدوار عديدة بجانب دورها الأساسي كأم، فعملت في الوظائف الإدارية والتعليمية، فقد تكون مديرة، أو قائدة أو كليهما، فالقيادة تتضح أثناء ممارسة العمل مع الآخرين لتحقيق أهداف تنظيمية محددة، ولكي تتمكن المرأة من تحقيق نتائج إيجابية في المجال القيادي لا بد أن تنظر إلى قدراتها الذاتية والى متطلبات العمل التي تقوم به،

وذلك يتطلب أن تكون واثقة من قدراتها، وذكية لتتمكن من مواجهة الكثير من التحديات التي تقف أمام معارفها ومهاراتها.

### الصفات القيادية التي تميز المرأة:

للمرأة طبيعتها الخاصة والتي ميزها الله تعالى بها عن الرجل و تشير الدراسات الحديثة إلى مجموعة من الصفات والتي تستطيع المرأة الاستفادة منها لتمارس القيادة في الأجواء المناسبة لها، ومن بين هذه الصفات:-

#### الصفة الأولى: المشاركة

فقد أصبحت النساء يمثلن أكثر من نصف أعداد المجتمع و أصبح للمرأة دورٌ في جميع التغيرات الفكرية، ومن أنواع المشاركة الاستشارة في عملية اتخاذ القرار : فهي تحب الاستشارة والمشاركة وهذه صفة ممتازة ينصح بها علماء الإدارة جميع القياديين في العصر الحديث فهذه ملكة سبأ تقول: ﴿ قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُ أَفْتُونِي فِي أَمْرِي مَا كُنْتُ قَاطِعَةً أَمْرًا حَتَّى تَشْهَدُونِ ﴾ (سورة النمل: 32). وأيضاً المشاركة في النصح و التوجيه :تشارك في الإصلاح وقيادة الآخرين نحو التصحيح. (السويدان وباشراحيل، 2003: 210)

#### الصفة الثانية: التعاطف

الشعور بالرحمة وتقدير احتياجات الآخرين وظروفهم وهذه الصفة تعين المرأة على بناء علاقات حقيقية وصادقة مما يجعل الأتباع يحبونها ويتحركون معها نحو الأهداف المشتركة برغبتهم. (السويدان وباشراحيل، 2003: 210)

### الصفة الثالثة: الإبداع

الدراسات تشير إلى أن المرأة أكثر إبداعاً من الرجل بحوالي 25 % فإذا أضفنا إلى هذا أن مشاركة النساء في إدارة المؤسسات تعتبر حديثة نسبياً فكل هذا يعطي للمرأة القدرة على إيجاد حلولاً غير مسبوقه والمساهمة بأفكار تعين المؤسسات على تغيير طريقة عملهم بما يتناسب مع التغييرات السريعة التي تجري في العالم.(www.ugelchlef.ahlamontada.com)

### الصفة الرابعة: تفهم حاجات النساء

المرأة أقدر على تفهم حاجات النساء أكثر من الرجل، ولقد أصبح للنساء دورٌ أكبر في الاقتصاد حيث إنها التي تصدر معظم القرارات المتعلقة بالمنزل أو التعليم أو الصحة، وأصبح لها دور أكبر في القرارات الرئيسية كشراء المنزل وغيرها فأضحى مهماً لجميع المؤسسات تقريباً تفهم طريقة المرأة في التفكير واتخاذ القرار والمرأة قادرة على ذلك أكثر من الرجل، ولذلك قام عمر بن الخطاب بتعيين امرأة لمراقبة السوق والأسعار فيه.(السويدان وباشراحيل، 2003: 210)

### الصفة الخامسة: التفويض وإعطاء الصلاحيات

أثبتت الدراسات التي قامت بها الباحثة جوديث روزنر و الباحثة سالي هيلجنس في كتابهما الميزة الأنثوية وغيرهما أن استعمال المرأة للقوة في العمل أرق من الرجل وهي أكثر من الرجل في إعطائها الصلاحيات للعاملين معها، وتحويلهم حرية اتخاذ القرار مما يجعل الفريق متحمساً ومتماسكاً وهذه المسألة واضحة في قصة ملكة سبأ.(www.ugelchlef.ahlamontada.com)

### الصفة السادسة: بعد النظر

حيث يرى كل من السويدان وباشراحيل (2003: 211) أن المرأة القيادية تنتج بنظرها إلى المستقبل سواء في الدنيا أو الآخرة، فقد أثبتت الدراسات أن المرأة تحرص على جمع المعلومات

أكثر من الرجل وبالتالي فهي صاحبة نظر أبعد منه كذلك فالنظرة البعيدة قد تتجاوز من الدنيا إلى الآخرة، كما فعلت امرأة فرعون، عندما تركت ملذات الدنيا ونعيم القصور وقالت بلغة البعد المستقبلي: ﴿رَبِّ ابْنِ لِي عِنْدَكَ بَيْتًا فِي الْجَنَّةِ﴾ (سورة التحريم: 11)

#### الصفة السابعة: مهارات الاتصال والتواصل

المرأة أكثر استعداداً للحوار من الرجل في نفس الظروف، وتعتبر أن الاتصال و الحوار أساسيّ لإدارة العمل، بينما الرجل يمارسه دون قناعة حقيقية، والمرأة أكثر انفتاحاً في الحديث عن مشاعرها وقناعاتها، واستعدادها للحوار والوصول إلى حلول للمشاكل.  
(السويدان وباشراحيل، 2003: 212)

#### الصفة الثامنة: العلاقات الاجتماعية

المرأة أسرع من الرجل وأعمق في تكوين العلاقات مع الآخرين وهي أدق منه في الانتباه للأخطاء التي قد تؤثر سلباً على العلاقات، والمرأة تملك منهجية في إقامة العلاقات بشكل منظم. وفي دراسة جديدة نشرت في لوس أنجلوس تؤكد أن الرجال يستخدمون نصف أدمغتهم لدى الإصغاء في حين تستخدم المرأة الدماغ كله، وهذا يساهم في تكوين العلاقات.  
(www.vb.tafsir.net)

#### الصفة التاسعة: استعدادها للتضحية

يبرز هذا الاستعداد لدى المرأة نابعا من قدرتها على تحمل الألم والتي تتجاوز المجال المادي إلى المجال المعنوي، حيث نجدها لا تكفي بمجرد التعاطف مع آلام الآخرين، بل تعيش من خلال تلك الآلام، وتحاول التخفيف منها بقدر المستطاع.  
(السويدان وباشراحيل، 2003: 212)

## الفصل الثالث

### الدراسات السابقة

- ◀ أولاً: دراسات تتعلق بالمهارات الاجتماعية وعلاقتها ببعض المتغيرات
- ◀ ثانياً: دراسات تتعلق بالضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات
- ◀ ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة

## الفصل الثالث الدراسات السابقة

### مقدمة:

بعد إطلاع الباحثة على أدبيات البحث العلمي المتعلقة بالمهارات الاجتماعية والضغط النفسية، سوف نتطرق الباحثة في هذا الفصل إلى أهم الأبحاث والدراسات التي تناولت متغيرات الدراسة، ثم التعقيب عليها من حيث (الهدف، العينة، الأدوات والنتائج). وقد قسمت الباحثة الدراسات إلى محورين حسب التسلسل الزمني من الحديث إلى القديم وهي كالتالي:-

### أولاً: دراسات تتعلق بالمهارات الاجتماعية

#### • الدراسات العربية

#### 1-دراسة سيد (2015) بعنوان:

"أثر الضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من معلمي المدارس الحكومية والخاصة بالمنيا"

هدفت الدراسة إلى تعرف أثر الضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، والفروق بين معلمي المدارس الحكومية ومعلمي المدارس الخاصة في الاتزان الانفعالي وفي أساليب مواجهة الضغوط النفسية على عينة مكونة من (500) معلم ومعلمة. وقد استخدم الباحث لجمع المعلومات مقياس الضبط الانفعالي، ومقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية. وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي. وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود أثر للضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية، وكان حجم الأثر كبيراً.

## 2-دراسة العلوان (2011) بعنوان:

"الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب"

هدفت الدراسة إلى بحث علاقة الذكاء الانفعالي بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة. وتكونت العينة من (475) طالباً وطالبة من طلبة جامعة الحسين بن طلال. وقد استخدم الباحث لجمع البيانات مقياس الذكاء الانفعالي، مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس أنماط التعلق، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الإناث، كما أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الذكاء الانفعالي بين طلبة التخصصات العلمية والإنسانية لصالح الطلبة ذوي التخصصات الإنسانية، بالإضافة إلى ذلك أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين الذكاء الانفعالي وكل من المهارات الاجتماعية وأنماط التعلق.

## 3-دراسة الكردي (2010) بعنوان:

" الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية والقيادة التربوية لدى عينة من مديرات المدارس الثانوية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة ما بين الذكاء الانفعالي، القدرة على القيادة التربوية، المهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية لدى مديرات المدارس الثانوية بالمنطقة الغربية "جدة، مكة المكرمة، الطائف". وقد قامت الباحثة باستخدام (مقياس الذكاء الانفعالي، مقياس القدرة على القيادة التربوية، مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الفعالية الذاتية) على عينة مكونة من (120) مديرة. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي وكلاً من القدرة على القيادة التربوية والمهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية لدى عينة الدارسة.

#### 4- دراسة أبو حلو (2008) بعنوان:

"المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالقدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع الفلسطيني المدني"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المهارات الاجتماعية والقدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني، كما هدفت لمعرفة مستوى المهارات الاجتماعية ومستوى القدرة على اتخاذ القرار لدى هذه القيادات، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في كل من المهارات الاجتماعية والقدرة على اتخاذ القرار تعزى لمكان السكن، العمر، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة والدخل الشهري. وقد بلغ أفراد العينة (214) سيدة من القيادات النسوية في منظمات المجتمع المدني الفلسطيني العاملة في قطاع المرأة في محافظات غزة. وقد استخدمت الباحثة مقياس المهارات الاجتماعية ومقياس القدرة على اتخاذ القرار في الدراسة. وكان من أهم النتائج أن مستوى المهارات الاجتماعية لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني هو مستوى جيد، وأن مهارة الضبط الاجتماعي كانت المهارة الأعلى يليها بفارق كبير التعبير الاجتماعي وفي المرتبة الثالثة كانت مهارة الضبط الانفعالي، يليها التعبير الانفعالي فالحساسية الانفعالية وفي المرتبة الأخيرة مهارة الحساسية الاجتماعية. وأثبتت عدم وجود فروق في المهارات الاجتماعية تبعاً للحالة الاجتماعية عدا بعدي الحساسية الانفعالية والاجتماعية حيث كانت الفروق لصالح القياديات من الآنسات. وأيضاً عدم وجود فروق في المهارات الاجتماعية تبعاً للمؤهل العلمي عدا بعد الضبط الاجتماعي حيث كانت الفروق لصالح ذوات المؤهلات العليا من ماجستير ودكتوراه. بالإضافة إلى عدم وجود فروق في المهارات الاجتماعية تبعاً لسنوات الخبرة عدا بعد الضبط الاجتماعي حيث كانت الفروق لصالح ذوات الخبرة من 11 عاماً فما فوق.

#### 5- دراسة عبد العال (2006) بعنوان:

"المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالثقة بالنفس والرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية"

هدفت الدراسة إلى تحديد الفروق بين الجنسين وكذلك بين التخصصين العلمي والأدبي في المهارات الاجتماعية بأبعادها ودرجتها الكلية لدى معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية. وهدفت أيضاً

إلى دراسة العلاقة بين المهارات الاجتماعية وكل من الثقة بالنفس والرضا الوظيفي لديهم. وتكونت العينة من (177) معلم ومعلمة بمحافظة دمياط. واستخدم الباحث لجمع المعلومات مقياس المهارات الاجتماعية، مقياس الثقة بالنفس ومقياس الرضا الوظيفي. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة عدم وجود فروق دالة بين الجنسين في أبعاد المهارات الاجتماعية والدرجة الكلية عدا بعد التعبير الانفعالي التي كانت الفروق فيه دالة لصالح المعلمات، وكذلك بعد الضبط الانفعالي حيث كانت الفروق لصالح المعلمين، وأظهرت الدراسة عدم وجود تأثير دال للتفاعل بين الجنس والتخصص على أبعاد المهارات الاجتماعية والدرجة الكلية في أبعاد (الحساسية والضبط الاجتماعي والدرجة الكلية) وكانت الارتباطات موجبة بين المهارات الاجتماعية بأبعادها ودرجاتها الكلية والثقة بالنفس وكذلك الرضا الوظيفي حيث كانت الارتباطات موجبة بين المهارات الاجتماعية بأبعادها ودرجاتها الكلية والرضا الوظيفي.

#### 6- دراسة السيسي (2003) بعنوان:

#### "أنماط السلوك القيادي وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى المدير المصري"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن هيكل الأنماط القيادية السائد لدى المدير المصري وهيكل المهارات الاجتماعية لدى كل نمط، وإيجاد علاقة الأنماط القيادية بالمهارات الاجتماعية تبعاً لمتغيرات الجنس والمستوى الوظيفي. أيضاً هدفت الدراسة إلى محاولة استخلاص نموذج تنبؤي يمكن بواسطته التعرف على النمط القيادي من خلال المهارات الاجتماعية والعكس. وتكونت العينة من (300) فرداً من العاملين في الإدارة العليا والإدارة الوسطى بشركات القطاع العام، وقد استخدم الباحث مقياس أنماط السلوك القيادي ومقياس المهارات الاجتماعية. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود فروق في هيكل المهارات الاجتماعية حسب الجنس لصالح الذكور، والمستوى الإداري لصالح الإدارة العليا. وكشفت أنه يمكن التنبؤ بنمط السلوك القيادي في ضوء المهارات الاجتماعية خاصة لدى ذوي النمط القيادي المتكامل (نسبة الإسهام 88.7%) والنمط القيادي المرتبط (نسبة الإسهام 44%). وأيضاً كشفت أن هيكل المهارات الاجتماعية لدى الإناث (تعبير انفعالي-تعبير اجتماعي-حساسية انفعالية-حساسية اجتماعية-ضبط اجتماعي-ضبط

انفعالي) في حين كان لدى الذكور(ضبط اجتماعي-ضبط انفعالي-حساسية انفعالية-تعبير اجتماعي-حساسية اجتماعية-تعبير انفعالي).

#### 7- دراسة الحسانين (2003) بعنوان:

"المهارات الاجتماعية كدالة لكل من الجنس والاكنتاب وبعض المتغيرات النفسية الأخرى"

هدفت الدراسة إلى دراسة مدى تأثير العلاقات والمهارات الاجتماعية نتيجة للمشاعر الاكنتابية، ونتيجة لمتغيرات نفسية أخرى مثل الشعور بالوحدة النفسية وتأكيد الذات. وبلغ حجم العينة (220) طالباً وطالبة من كلية الآداب بجامعة طنطا (108) طلاب و(112) طالبات، وقد استخدم الباحث مقياس المهارات الاجتماعية، مقياس الاكنتاب، مقياس توكيد الذات ومقياس الشعور بالوحدة النفسية لتحقيق أهداف الدراسة. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود أثر كبير لمتغيري الاكنتاب والتوكيدية في المهارات الاجتماعية. ووجود فروق بين الجنسين في المتغيرات المزاجية وبعض أبعاد المهارات الاجتماعية. كما كشفت عن وجود فروق بين الذكور والإناث في كل من الاكنتاب والشعور بالوحدة النفسية وفي بعد واحد من أبعاد المهارات الاجتماعية وهو بعد الحساسية الاجتماعية لصالح الإناث.

#### • الدراسات الأجنبية

#### 8- دراسة بهشتفر ونورزي (Beheshtifar & Norozy, 2013) بعنوان:

"المهارات الاجتماعية عامل النجاح للعاملين"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على المهارات الاجتماعية، وأهميتها من منطلق أنها تساعد في التفاعلات الشخصية، كذلك توضيح أثرها على النجاح المهني للفرد والمؤسسات. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وكان من أهم النتائج التي توصل إليها الباحثان أن للمهارات دور مهم في نجاح الأشخاص في حياتهم المهنية، وتتيح لهم التعبير عن مشاعرهم السلبية والإيجابية في

المواقف الحياتية دون خسارة التعزيز الاجتماعي، وأوصت أن المهارات الاجتماعية هي عبارة عن سلوك متعلم يزيد عن طريق التدريب والممارسة، وأن نتائج هذه الدراسة ربما ستشكل دافع لدى المدراء لتطوير الآليات والاستراتيجيات المناسبة لإدارة المهارات الاجتماعية.

#### 9-دراسة ريجيو وريتشارد (Riggio & Reichard, 2008) بعنوان:

"الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية لقيادة فاعلة وناجحة"

هدفت هذه الورقة لوضع إطار وتصور لدور المهارات الاجتماعية والذكاء العاطفي في القيادة الفعالة والإدارة، وتقديم اقتراحات أولية للبحوث من أجل تنمية الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية للقيادة. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أهمية الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية من أجل قيادة فعالة من خلال الأدبيات التي تم عرضها ومناقشة البحث، وتم تقديم اقتراحات من أجل قياس وتطوير هذه المهارات للقيادة والمدراء. وقدم البحث تصوراً للمهارات الاجتماعية والعاطفية من أجل توضيح دورهم في القيادة، وعلاقتهم بالذكاء الاجتماعي والعاطفي.

#### 10 - دراسة كافلو وبرينزا (Cavallo & Brienza, 2006) بعنوان:

" الكفاءة العاطفية والمهارات الاجتماعية والتميز القيادي في شركة جونسون آند جونسون "

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الكفاءات القيادية التي تميز الأداء العالي والأداء المتوسط وذلك على عينة من المدراء العاملين في شركة جونسون آند جونسون، بلغ عددهم (358) مديراً ومديرة، واستخدم خلال الدراسة مقياساً للذكاء الانفعالي ومقياساً للقيادة. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن المدراء ذوي الأداء العالي يمتلكون ذكاءً انفعالياً وكفاءة انفعالية ومهارات اجتماعية أكثر مقارنة بالمدراء الآخرين، كما كشفت أن هناك فروقاً بين الجنسين بالنسبة للقيادة، حيث تميزت السيدات بالوعي الانفعالي، والقدرة على الاتصال وتنمية الصداقات، والقدرة على إدارة مشاعر الآخرين.

**11- دراسة دوني وآخرون (Downey et al., 2006) بعنوان:**  
**"العلاقة بين الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية ونمط القيادة لدى المرأة القيادية-  
استراليا"**

هدفت الدراسة لتقييم العلاقة بين الذكاء العاطفي ونمط القيادة لدى عينة من النساء القياديات تبلغ (176) مديرة يعملن في قطاع الصناعات المتعددة بأستراليا. وقد استخدم الباحثون استبياناً للقيادة ومقياساً للذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة، أن المديرات اللاتي يمارسن سلوكيات القيادة التحويلية أكثر احتمالاً أن يظهرن مستويات عالية من الذكاء الانفعالي والمهارات الاجتماعية، بالمقارنة مع المديرات الأقل إظهاراً لسلوكيات القيادة التحويلية.

## ثانياً: الدراسات السابقة المتعلقة بالضغوط النفسية

### • الدراسات العربية

#### 1-دراسة أبو ندى (2015) بعنوان:

"الضغط النفسي في العمل وعلاقته بالمرونة النفسية لدى العاملين والعاملات بمستشفى كمال عدوان بمحافظة شمال غزة".

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى الضغوط النفسية للعاملين الذين يعملون في مستشفى كمال عدوان وعلاقتها بالمرونة النفسية. وقد تكونت العينة من (300) موظف وموظفة. وقد استخدم الباحث لجمع البيانات مقياس الضغط النفسي ومقياس المرونة النفسية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود علاقة ذات دلالة بين الضغط النفسي في العمل والمرونة النفسية، كما أشارت النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تبعاً للمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية) في حين وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الضغط النفسي تعزى لمتغير العمر لصالح أقل من 30 عام، ومتغير سنوات الخبرة لصالح (5 سنوات فأقل).

#### 2-دراسة الجيزاوي (2015) بعنوان:

"الضغوط النفسية وعلاقتها بأسلوب الاستقلال/ الاعتماد لدى المرأة المعيلة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية التي تواجه المرأة المعيلة، وتوضيح العلاقة بين الضغوط النفسية وأسلوب الاستقلال/ الاعتماد لدى المرأة المعيلة، وأيضاً معرفة تأثير العوامل الديموغرافية على المرأة المعيلة مثل (السن، الحالة الاجتماعية، المهنة). وقد تكونت العينة من (200) امرأة معيلة عاملة بالقطاع الحكومي والخاص. وقد استخدم الباحث لجمع المعلومات كل من مقياس الاستقلال الإدراكي ومقياس الضغوط النفسية. وقد

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها وجود ضغوط تواجه المرأة المعيلة وأكثرها انتشاراً هي الضغوط الاجتماعية، وأيضاً توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية وأسلوب الاستقلال لدى المرأة المعيلة، كما كشف الدراسة عن اختلاف نوع الضغوط النفسية لدى المرأة المعيلة باختلاف الظروف الديموغرافية (السن، المهنة والحالة الاجتماعية).

### 3-دراسة محمد (2014) بعنوان:

"ضغوط العمل وعلاقتها بكل من التوافق المهني والأعراض السيكوماتية وبعض خصائص الشخصية لدى المديرات من الإناث".

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على المشرفين من الإناث وعلاقتها بكل من التوافق المهني والأعراض السيكوماتية وبعض خصائص الشخصية لدى هؤلاء المديرات. وقد تكونت العينة من (66) أنثى. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود فروق بين متوسطات درجات المديرات من الإناث وغير المديرات في متغيرات (ضغوط الدور المهني-ضغوط بيئة العمل-ضغوط السياسات التنظيمية-ضغوط علاقات العمل والضغوط الشخصية).

### 4-دراسة دايلي (2013) بعنوان:

"الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق"

هدفت هذه الدراسة للتعرف إلى العلاقة بين الضغط النفسي والقلق لدى المرأة المتزوجة العاملة، ومعرفة ما إذا كان هناك فروق في درجة كل من الضغط النفسي والقلق حسب المتغيرات (الطور التعليمي، الخبرة المهنية، عدد سنوات الزواج). وتكونت العينة من (30) امرأة، وقد استخدمت الباحثة الأدوات التالية (المقابلة، مقياس الضغط النفسي ومقياس القلق). وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغط النفسي والقلق، وأن درجات الضغط النفسي تنقص كلما ارتقت وظيفة المرأة بالطور التعليمي الذي تشتغل به، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجات الضغط النفسي تبعاً لسنوات الخبرة لصالح الفئة من (6-10) سنوات.

## 5-دراسة النجار (2012) بعنوان:

"ضغوط العمل لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية بمحافظة غزة، وعلاقتها بالقيادة التحويلية"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل والقيادة التحويلية لدى مديري ومديرات المدارس الحكومية بمحافظة غزة، وأيضاً معرفة أثر المتغيرات (النوع المرحلة التعليمية، سنوات الخدمة، وفترة الدوام المدرسي) على متوسطات تقديرهم. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي. وقد تكونت العينة من (397) مديراً ومديرة، وقد استخدمت الباحثة مقياس ضغوط العمل، ومقياس القيادة التحويلية لجمع البيانات. ومن أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية بين درجة الشعور بضغوط العمل وبين درجة ممارسة القيادة التحويلية لدى مديري المدارس الحكومية بمحافظة غزة.

## 6-دراسة حسن (2011) بعنوان:

"الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية"

هدفت الدراسة إلى معرفة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية والمهنة)، وبلغ حجم العينة (150) امرأة عاملة. ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة مقياس الضغوط النفسية. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة ارتفاع نسبة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي. وكشف عن عدم وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة ومتغير العمر. وأيضاً توجد فروق بين الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة ومتغير المستوى التعليمي لصالح الأساس. كما وتوجد فروق في الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية (المتزوجات والمطلقات لصالح المتزوجات)، (المطلقات والغير متزوجات لصالح غير المتزوجات).

## 7- دراسة التوم (2011) بعنوان:

"الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة غزة، والتعرف عما إذا كان هناك فروق في الضغوط النفسية تعزى إلى بعض المتغيرات الديمغرافية التالية (النوع، مكان العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي). وتكونت العينة من (500) طبيب وطبيبة. ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث الأدوات التالية (استبانة الضغوط النفسية، استبانة الأداء المهني). وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود علاقة عكسية بين درجة الضغوط النفسية والأداء المهني للأطباء. كما وهناك فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس لصالح الإناث. وبينت الدراسة وجود فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح البكالوريوس، ووجود فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة لصالح الأقل من 5 سنوات. هذا وأظهرت الدراسة وجود فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغير المستوى الاقتصادي لصالح المستوى الاقتصادي المتوسط.

## 8- دراسة أبو الحصين (2010) بعنوان:

" الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية للمرضين والممرضات الذين يعملون في أقسام العناية المركزة المختلفة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة وعلاقتها بكفاءة الذات في ضوء بعض المتغيرات. وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في أقسام العناية المركزة في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة في العام (2009) البالغ عددهم (274) موزعين على محافظات قطاع غزة. وقد استخدم الباحث كل من مقياس الضغوط النفسية ومقياس الكفاءة الذاتية لإجراء الدراسة. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن ممرضو وممرضات العناية المركزة

المختلفة في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة يعانون من ضغوط نفسية كبيرة بنسبة 64.73%. وكشفت عن وجود فروق تعزى لمتغير الجنس في الضغوط النفسية لصالح الإناث في البعد النفسي، ولصالح الذكور في بعد العلاقة مع الزملاء الأطباء والبعد المادي. كما وأظهرت عدم وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، باستثناء البعد النفسي، وبعد العلاقة مع الزملاء وكانت الفروق لصالح غير المتزوجين.

#### 9- دراسة حمدان (2010) بعنوان:

" دراسة الضغوط النفسية من حيث علاقتها بالروح المعنوية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعات في قطاع غزة"

هدفت الدراسة الى التعرف على مستوى الضغوط النفسية والفروق بين الطلبة منخفضي الضغوط ومرتفعي الضغوط في مستوى الروح المعنوية والمساندة الاجتماعية لديهم، ومعرفة الفروق في الضغوط النفسية لدى الطلبة تبعاً لمتغيرات ( الجنس، التخصص ومكان السكن). وقد أجريت الدراسة على عينة مكونة من ( 660 ) طالب و طالبة من جامعة الاقصى، وقد استخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية، مقياس الروح المعنوية، ومقياس المساندة الاجتماعية. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية لصالح الاناث، كما وأنه توجد فروق تبعاً للتخصص لصالح الطلاب ذو التخصصات الادبية، في حين أنه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية تعزى لمتغير السكن.

#### 10- دراسة ياركندي (2010) بعنوان:

" ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى كل من ضغوط العمل، القيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس، كذلك هدفت الدراسة لمعرفة العلاقة ما بين ضغوط العمل والقيادة التربوية ووجهة الضبط، وإيجاد الفروق بينهم تبعاً للمتغيرات التالية (المرحلة التعليمية/المؤهل

العلمي/عدد سنوات الخدمة). وتكونت العينة من (96) مديرة من مديرات المدارس الابتدائية والمتوسطة والثانوية، واستخدمت الباحثة الأدوات التالية (مقياس ضغوط العمل/ اختبار القيادة التربوية/ مقياس وجهة الضبط). وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن 36.5% من أفراد العينة تعاني من ضغوط العمل، و79% من أفراد العينة تعاني من عدم قدرتهن على استخدام جوانب القيادة التربوية، وتتميز 45% من أفراد العينة بوجهة الضغوط الخارجية. كما أظهرت الدراسة أنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والقيادة التربوية، في حين أن هناك علاقة موجبة بين ضغوط العمل ووجهة الضبط. وكشفت الدراسة على عدم وجود فروق في درجات ضغوط العمل، والقيادة التربوية ووجهة الضبط وفقاً للمتغيرات التالية (المرحلة التعليمية، المؤهل العلمي وعدد سنوات الخدمة).

#### 11- دراسة البنا (2008) بعنوان:

"المواقف الحياتية الضاغطة وعلاقتها باضطرابات النوم واليقظة لدى طلبة جامعة الأقصى في محافظة غزة من الجنسين المتزوجين و غير المتزوجين".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المواقف الحياتية الضاغطة شيوعاً، وأهم الفروق في المواقف الحياتية الضاغطة تبعاً لمتغيرات (النوع الاجتماعي، الحالة الاجتماعية) وكذلك الكشف عن العلاقة بين كل من المواقف الحياتية الضاغطة واضطرابات النوم لدى طلبة جامعة الأقصى بمحافظة غزة. وقد تكونت عينة الدراسة من (200) طالب وطالبة. وقد استخدم الباحث استبانة المواقف الحياتية الضاغطة، وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن أكثر المواقف الحياتية الضاغطة شيوعاً كانت المواقف الانفعالية، ثم المواقف الدراسية والشخصية، ثم تلتها المواقف الصحية والاقتصادية وأخيراً المواقف الأسرية والاجتماعية، وكشفت عن عدم وجود فروق في أبعاد المواقف الحياتية الضاغطة تعزى لمتغير الجنس عدا بعض المواقف الحياتية الصحية الضاغطة، ولقد كانت الفروق لصالح الإناث، وكذلك عدم وجود فروق في المواقف الحياتية الضاغطة واضطراب النوم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

## 12- دراسة البدور (2006) بعنوان:

"مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بمستوى الدافعية لمديري مدارس الأمانة العامة للمؤسسات التربوية المسيحية في الأردن"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الدافعية لمديري مدارس الأمانة العامة للمؤسسات التربوية المسيحية في الأردن. وقد تكون مجتمع الدراسة من (86) مديرا ومديرة من مدارس الأمانة العامة للمؤسسات التربوية المسيحية في الأردن. واستخدمت الباحثة لتحقيق أهداف الدراسة مقياس الضغوط النفسية ومقياس الدافعية للمديرين. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة وجود مستوى متوسط من الضغوط النفسية ومستوى مرتفع من الدافعية لدى هؤلاء المديرين، كما أن هناك وجود ارتباط سلبي بين مستوى الضغوط النفسية للمديرين ومستوى الدافعية. وكشفت الدراسة عن عدم وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية ومستوى الدافعية لدى مديري ومديرات المدارس يعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي والإقليم).

## 13- دراسة دخان والحجار (2006) بعنوان:

"الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية ومصادرها لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بمستوى الصلابة النفسية لديهم، إضافة إلى تأثير بعض المتغيرات على الضغوط النفسية و الصلابة النفسية لديهم، وبلغت عينة الدراسة (541) طالبا وطالبة، واستخدم الباحثان الأدوات التالية (مقياس الضغوط النفسية ومقياس الصلابة النفسية). وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن مستوى الضغوط النفسية لدى الطلبة كان (62%) وأن معدل الصلابة النفسية (77.3%) ، وكشفت عن وجود فروق بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدا ضغوط بيئة الجامعة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، ووجود فروق بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدا الأسرية والمالية تعزى لمتغير التخصص لصالح طلبة العلمي، في حين أظهرت النتائج عدم وجود فروق بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية عدا المالية تعزى لمتغير الدخل الشهري، وبينت الدراسة وجود علاقة ارتباطيه سالبة بين الطلبة في مستوى الضغوط النفسية ومستوى الصلابة النفسية.

#### 14- دراسة أبو حطب (2003) بعنوان:

"الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، وعلاقة ذلك ببعض المتغيرات، واستخدم الباحث مقياس للضغوط ومقياس أساليب المواجهة، على عينة مكونة من (250) سيدة متزوجة من محافظة غزة، وتتراوح أعمارهن بين 30-45 عام. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة، أن المرأة في غزة تدرك الضغوط العائلية، ثم الضغوط السياسية ثم الضغوط الاقتصادية ثم الضغوط الزوجية وأخيراً الضغوط الاجتماعية، وأن المرأة تستخدم أساليب متعددة لمواجهة الضغوط النفسية. كما وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية وأساليب مواجهة الضغوط النفسية.

#### • الدراسات الأجنبية

#### 15- دراسة بويلاند (2011) بعنوان:

"الضغوط النفسية واستراتيجيات المواجهة لدى مدراء المدارس الابتدائية بولاية إنديانا"

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الضغوط لدى مدراء المدارس الابتدائية في ولاية إنديانا بالولايات المتحدة الأمريكية، وتحديد مصادر هذه الضغوط، ووضع الاستراتيجيات لمواجهتها من وجهة نظر المدراء. كما هدفت لمساعدة القيادات التربوية لوضع خطط ناجحة لإدارة الضغوط والتعامل معها بفاعلية في مواقف الضغط العالي الخاصة بهم. وشارك في الدراسة (193) مديراً من (79) مقاطعة في ولاية إنديانا، وقد استخدم الباحث مقياس الضغوط النفسية لتحقيق أهداف الدراسة. وكان من أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة أن المدراء يعانون من مستويات متوسطة من الضغوط. وأن 69% من الأفراد أبدوا أن ضغوط العمل لها مردود سلبي على صحتهم. كما أظهرت أن مديري المناطق الحضرية سجلوا أعلى معدل في مستويات ضغوط العمل، وكشفت أيضاً أن المدراء الذين مكثوا في وظائفهم مدة أطول 25 سنة فما فوق سجلوا أقل الدرجات في مستوى ضغوط العمل.

## 16- دراسة نزهة وآخرون (2010) بعنوان:

### "الضغوطات المهنية وعلاقتها بالتكيف الأسري لدى المرأة العاملة"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والتكيف الأسري لدى المرأة العاملة. أجريت الدراسة في واحدة من أكبر المدن الإيرانية (الأهواز)، وقد شارك في الدراسة (250) سيدة عاملة متزوجة ولديها طفلان أو أكثر. وقد استخدمت الباحثة الأدوات التالية (مقياس ضغوط العمل، مقياس التكيف الأسري). وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة إيجابية بين الضغوط المهنية والمشاكل الأسرية لدى المرأة العاملة.

## ثالثاً: تعقيب عام على الدراسات السابقة

### التعقيب على الدراسات السابقة التي اهتمت بالمهارات الاجتماعية

#### 1- من حيث الهدف

يتضح من ملاحظة الدراسات السابقة أنها تنوعت في أهدافها، ففي دراسة العلوان (2011)، ودراسة الكردي (2010)، ودراسة دوني وآخرون (2006)، ودراسة المطوع (2001)، هدفت هذه الدراسات إلى كشف علاقة المهارات الاجتماعية بالذكاء العاطفي، وأما دراسة دانييل (2005)، ودراسة الحسانين (2003) فقد هدفتا إلى تحديد العلاقة بين المهارات الاجتماعية والاكتئاب، ونجد أن دراسة كلاً من ريجيو وريتشارد (2008) ودراسة كافلو وبرينزا (2006) ركزت على أهمية الذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية من أجل تميز قيادي، كما أن دراسة السيسي (2003)، ودراسة داووني وآخرون (2006) هدفت إلى كشف العلاقة بين نمط القيادة والذكاء العاطفي والمهارات الاجتماعية، في حين أن بعض الدراسات هدفت لدراسة علاقة المهارات الاجتماعية ببعض المتغيرات (الثقة بالنفس، والرضا الوظيفي، القدرة على اتخاذ القرار) مثل دراسة عبد العال (2006)، ودراسة أبو حلو (2008).

#### 2- من حيث العينة

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة لوحظ تنوع العينات التي استهدفتها الدراسات، ففي دراسة دراسة الكردي (2010)، ودراسة كافلو وبرينزا (2006)، ودراسة السيسي (2003) كانت العينة من المدراء والمديرين، أما دراسة الحلو (2008)، ودراسة دوني وآخرون (2006) فقد ركزت على المرأة القيادية، أما دراسة سيد (2015)، ودراسة عبد العال (2006) فقد اهتمت بالمعلمين والمعلمات، أما دراسة العلوان (2011)، ودراسة الحسانين (2003) فقد تناولوا فئة طلاب وطالبات الجامعات.

### 3- من حيث الأدوات

لقد تعددت الدراسات في استخدامها للأدوات، فمن الباحثين من استخدم أدوات قام هو بإعدادها مثل دراسة سيد (2015)، ودراسة الكردي (2010). ومن الباحثين من استعان بأدوات تم إعدادها مسبقاً من قبل باحثين آخرين مثل ودراسة أبو حلو (2008)، ودراسة الحسانين (2003)، ودراسة السيسي (2003).

### 4- من حيث النتائج

لقد اتفقت نتائج بعض الدراسات على وجود فروق في مهارة الضبط الانفعالي بين الذكور والإناث لصالح الذكور مثل دراسة عبد العال (2006)، ودراسة السيسي (2003)، أما دراسة الحسانين (2003) فاختلفت معهم في أنه لا توجد فروق في الجنس باستثناء مهارة الحساسية الاجتماعية وكانت الفروق لصالح الإناث.

واتفقت دراسة العلوان (2011)، ودراسة الكردي (2010)، ودراسة كافلو وبرينزا (2006)، ودراسة دوني وآخرون (2006) ، ودراسة السيسي (2003) على وجود علاقة بين المهارات الاجتماعية والذكاء الانفعالي.

كما اتفقت دراسة الكردي (2010)، ودراسة ريجيو وريتشارد (2008)، ودراسة كافلو وبرينزا (2006) على أن المدراء الذين يمتلكون المهارات الاجتماعية والذكاء الانفعالي هم الأقدر على القيادة والأداء الأعلى. أما بالنسبة لدراسة سيد (2015) فقد أثبتت أثر الاتزان الانفعالي على أساليب مواجهة الضغوط النفسية.

## التعقيب على الدراسات التي اهتمت بالضغط النفسية

### 1- من حيث الهدف

اختلفت الدراسات السابقة في تناولها للضغوط النفسية من حيث علاقتها ببعض المتغيرات، فمنهم من درس علاقتها بالقلق، اضطرابات النوم واليقظة والصلابة النفسية، ومن هذه الدراسات دراسة دايلي (2013) ودراسة البنا (2008)، ودراسة دخان والنجار (2006)، ومنهم من درس علاقتها بالمسؤولية الاجتماعية والمساندة الاجتماعية مثل دراسة حمدان (2010)، وآخرين درسوا علاقتها بالأداء المهني والكفاءة الذاتية ومستوى الدافعية مثل دراسة التوم (2011)، ودراسة أبو الحصين (2010)، ودراسة البدور (2006)، ولقد تناولت دراسة محمد (2014) تأثير الضغوط على التوافق المهني للمديرين.

### 2- من حيث العينة

يتضح من خلال الدراسات السابقة تنوع الفئات المستهدفة من هذه الدراسات، فمنها من استهدف طلبة الجامعات مثل دراسة حمدان (2010)، ودراسة البنا (2008)، ودراسة دخان والحجار (2006)، ومنها من استهدف المعلمين والمعلمات مثل دراسة عبد العال (2006) ودراسة دايلي (2013)، ومنها من تناول المرأة بشكل خاص مثل دراسة حسن (2012)، ودراسة نزهة وآخرون (2010)، ودراسة ياركندي (2010)، ودراسة محمد (2014). وهناك دراسات ركزت على المدراء والمديرين مثل دراسة البدور (2006)، ودراسة النجار (2012).

### 3- من حيث الأدوات

لوحظ أن بعض الدراسات استخدمت أدوات من إعداد الباحث مثل دراسة البدور (2006)، ودراسة أبو ندى (2015). وهناك من استخدم أدوات تم إعدادها مسبقاً من قبل باحثين آخرين مثل دراسة دايلي (2013)، ودراسة حسن (2011)، ودراسة بويلاند (2011)، ودراسة نزهة وآخرون (2010). وهناك من مزج بين الاثنين حيث قام الباحث بإعداد جزء من الأدوات والجزء الآخر تم إعدادها من قبل باحثين آخرين مثل دراسة الجيزاوي (2015)، ودراسة التوم (2011)، ودراسة أبو الحصين (2010)، ودراسة ياركندي (2010)، ودراسة دخان والحجار (2006).

#### 4- من حيث النتائج

لقد تباينت الدراسات السابقة في نتائجها بتباين أهدافها وعياناتها والمتغيرات الديمغرافية التي تم تناولها.

فنجد أن بعض الدراسات أثبتت وجود علاقة سلبية ما بين الضغوط النفسية ومتغيرات أخرى مثل درجة ممارسة القيادة التحويلية دراسة النجار (2012) ، ودرجة الأداء دراسة التوم (2011)، والصلابة النفسية دراسة دخان والحجار (2006).

حيث وجدت بعض الدراسات فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغير الجنس وكانت الفروق لصالح الإناث مثل دراسة التوم (2011)، ودراسة حمدان (2010)، ودراسة أبو الحصين (2010)، ودراسة البنا (2008)، باستثناء دراسة دخان والحجار (2006) حيث كانت الفروق لصالح الذكور، بالمقابل هناك دراسات أثبتت عدم وجود فروق في الضغوط تعزى لمتغير الجنس مثل دراسة أبو ندى (2015)، ودراسة البدور (2006).

واتفقت دراسة ياركندي (2010)، ودراسة البدور (2006) في عدم وجود أثر لمتغير الخبرة والمؤهل العلمي على الضغوط النفسية، واختلفت معهم كلاً من دراسة أبو ندى (2015)، ودراسة التوم (2015) حيث أثبتتا وجود فروق في الضغوط النفسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة وكانت الفروق لصالح أقل من 5 سنوات.

#### النقاط التي اتفقت فيها الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

1- تقاربت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في المهارات التي تم تناولها وهي (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، التعبير الاجتماعي)، مثل دراسة وهبة (2010)، ودراسة الكردي (2010)، ودراسة أبو حلو (2008)، ودراسة عبد العال (2006)، ودراسة السيسي (2003)، ودراسة الحسانين (2003).

2- اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة دراسة أبو ندى (2015) في وجود فروق في الضغوط النفسية يعزى لمتغير العمر وكانت الفروق لصالح الفئة (أقل من 30 عام).

3- اتفقت مجموعة من الدراسات مع الدراسة الحالية في العينة وهي السيدات اللواتي يعملن في مناصب إشرافية وإدارية عليا مثل دراسة محمد (2014)، ودراسة الكردي (2010)، ودراسة

ياركندي (2010)، ودراسة الحلو (2008)، ودراسة دوني وآخرون (2006). واتفقت مع دراسة حسن (2011) في حجم العينة حيث بلغت (150) سيدة.

4- اتفقت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي مثل دراسة الجيزاوي (2015)، ، ودراسة بويلاند (2011)، ودراسة أحمد (2011)، ودراسة نزهة وآخرون (2010)، ودراسة البذور (2006)، ودراسة دوني وآخرون (2006)، ودراسة دانييل (2005).

5- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات حيث تم استخدام النسب المئوية والتكرارات، اختبار الفا كرونباخ، معامل ارتباط بيرسون، اختبارات وتحليل التباين الأحادي.

### تميزت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

1- تعتبر هذه الدراسة الأولى - على حد علم الباحثة- التي تناولت العلاقة بين المهارات الاجتماعية والضغط النفسية لدى المرأة القيادية.

2- تتميز هذه الدراسة بالفئة التي استهدفتها وهي المرأة القيادية، حيث كان النصيب الأكبر من الدراسات موجه نحو الأطفال والطلبة وذوي الاحتياجات الخاصة، وبالأخص فيما يتعلق بالمهارات الاجتماعية، حيث أن معظم الدراسات تتناول المهارات الاجتماعية كأحد أبعاد الذكاء الانفعالي، أو الذكاء الاجتماعي.

### مدى استفادة هذه الدراسة من الدراسات السابقة

لقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة بشكل كبير، ومن تلك الاستفادة:-

1- إثراء المعلومات في الإطار النظري، خاصة مع قلة المراجع الأجنبية والعربية.

2- التعرف على المنهجية المتبعة في الدراسات السابقة.

3- إعداد أدوات الدراسة.

4- تفسير النتائج ومناقشتها بناءً على الدراسات السابقة.

## الفصل الرابع

### إجراءات الدراسة

- ◀ منهج الدراسة
- ◀ مجتمع الدراسة
- ◀ عينة الدراسة
- ◀ أدوات الدراسة
- ◀ الأساليب الإحصائية المستخدمة
- ◀ خطوات إجراء الدراسة

## الفصل الرابع إجراءات الدراسة

### مقدمة

تتناول الباحثة في هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تمثلت في اختيار منهج ومجتمع وعينة الدراسة، والتأكد من صدق أدوات الدراسة وثباتها والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها، وفيما يأتي وصف لهذه الإجراءات:-

### أولاً: منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها. حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: "المنهج الذي من خلاله يمكن وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، وبيان العلاقات بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها، والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها. (أبو حطب وصادق، 2010: 105-104)

وقد تم استخدام مصدرين رئيسيين من مصادر المعلومات:

- المصادر الثانوية: تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للبحث، والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث، والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
- المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقد تم تفرغ وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS".

## ثانياً: مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من النساء العاملات في مناصب إشرافية عليا في الوزارات الحكومية في قطاع غزة خلال فترة إجراء الدراسة و يبلغ عددهم (331) موظفة، وفقا للسجلات الرسمية بديوان الموظفين العام للعام 2014-2015م ملحق رقم (1).

## ثالثاً: عينة الدراسة:

### 1- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من (33) امرأة قيادية، تم اختيارهن بطريقة قصدية بغرض تقنين أدوات الدراسة، والتحقق من صلاحيتها للتطبيق على العينة الأصلية، وقد تم احتسابهن ضمن عينة الدراسة التي تم التطبيق عليها، حيث كانت نتائجها متوافقة مع اختبارات الصدق والثبات.

### 2- عينة الدراسة الأصلية:

تكونت عينة الدراسة الفعلية التي تم تطبيق الدراسة عليها إلى (150) إمراة قيادية من العاملات في المناصب الاشرافية العليا، بحيث يتم الاختيار بطريقة قصدية، ويعتبر هذا الحجم وهذا الاسلوب مناسب لإجراء المعالجات الإحصائية عليها، جدول (2) يوضح توزيع الاعداد حسب الوزارات التي تم التطبيق عليها.

## جدول (2)

يوضح أعداد العاملات في المناصب الاشرافية العليا بالوزارات الفلسطينية

الوزارة	الداخلية	التعليم	الصحة	المالية	شؤون المرأة	الشؤون الاجتماعية
العدد	21	27	74	19	5	4
النسبة %	14	18	49.3	12.7	3.3	2.7

رابعًا: الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية:

1- توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية:

جدول (3)

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الحالة الاجتماعية	متزوجة	117	78.0
	أرملة	4	2.7
	مطلقة	6	4.0
	آنسة	23	15.3
	<b>المجموع</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
المؤهل العلمي	بكالوريوس	100	66.7
	ماجستير	41	27.3
	دكتوراه فأكثر	9	6.0
	<b>المجموع</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	8	5.3
	من 5 - أقل من 10 سنوات	33	22.0
	10 سنوات فأكثر	109	72.7
	<b>المجموع</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>
العمر	أقل من 30 عام	13	8.7
	30 - 40 عام	63	42.0
	40 عام فما فوق	74	49.3
	<b>المجموع</b>	<b>150</b>	<b>100.0</b>

يتضح من الجدول السابق:-

الحالة الاجتماعية : تبين ما نسبته (78.0%) هم من المتزوجات، بينما ما نسبته (2.7%)، هم من الارامل، بينما ما نسبته (4.0%)، هم من المطلقات، بينما ما نسبته (15.3%)، هم من غير ذلك.

**المؤهل العلمي** : تبين ما نسبته (66.7%) هم من حملة درجة البكالوريوس، بينما ما نسبته (27.3%)، هم من حملة درجة الماجستير، بينما ما نسبته (6.0%) هم من حملة درجة الدكتوراه فأكثر.

**سنوات الخبرة** : تبين ما نسبته (5.3%) هم من الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، بينما ما نسبته (22.0%)، هم من الذين سنوات خبرتهم ما بين 5 وأقل من 10 سنوات، بينما ما نسبته (72.7%)، هم من الذين سنوات خبرتهم 10 سنوات فأكثر.

**العمر** : تبين ما نسبته (8.7%) هم من الذين أعمارهم أقل من 30 عام، بينما ما نسبته (42.0%)، هم من الذين أعمارهم ما بين 30 وأقل من 40 عام، بينما ما نسبته (49.3%)، هم من الذين أعمارهم 40 عام فما فوق .

### خامساً: أدوات الدراسة

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها: "أداة ذات أبعاد، وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية". (الأغا والأستاذ، 2004: 116)

وقد تم استخدام ثلاثة أدوات لقياس "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية".

- 1- أداة الشخصية القيادية من إعداد الباحثة.
- 2- أداة المهارات الاجتماعية من إعداد الباحثة.
- 3- أداة الضغوط النفسية من إعداد الباحثة.
- 4- بالإضافة إلى مجموعة من المتغيرات الديمغرافية التي استخدمتها الباحثة مع العينة، وهي (الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر).

## خطوات بناء أداة الدراسة:

1. الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الأداة، وصياغة فقراتها.
2. تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
3. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
4. تم تصميم الأداة الأولى لقياس مستوى المهارات القيادية وقد تكونت من (42) فقرة موزعة على 5 أبعاد (مهارات) وهي المهارات الذاتية، المهارات الفنية، المهارات الإنسانية، المهارات الفكرية والمهارات الإدارية (ملحق رقم 2)، والأداة الثانية لقياس مستوى المهارات الاجتماعية، وقد تكونت من (67) فقرة موزعين على 3 أبعاد (مهارات) وهي الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي والتعبير الاجتماعي (ملحق رقم 3)، والأداة الثالثة لقياس مستوى الضغوط النفسية، وقد تكونت من (39) فقرة، موزعة على 3 أبعاد وهي الضغوط المهنية، والضغوط الاجتماعية، والضغوط الأسرية (ملحق رقم 4).
5. تم عرض أداة الدراسة على المشرف، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية.
6. تم عرض أداة الدراسة على (7) محكمين من الأكاديميين في كليات التربية، والمختصين في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى وجامعة القدس المفتوحة. والملحق رقم (8) يبين أسماء المحكمين.
7. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من حيث الحذف، أو الإضافة والتعديل، لتستقر فقرات الأدوات في صورتهم النهائية على (42) فقرة في أداة الشخصية القيادية (ملحق رقم 5)، و (67) فقرة في أداة المهارات الاجتماعية (ملحق رقم 6)، و (47) فقرة في أداة الضغوط النفسية (ملحق رقم 7).

## صدق وثبات أدوات الدراسة:

### أولاً: صدق أداة المهارات القيادية:

يقصد بصدق مقياس: "التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه"، كما يقصد بالصدق: "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها، ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها".

(عبيدات وآخرون، 2001:44)

وقد تم التأكد من صدق الأداة بطريقتين:

#### 1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري"

تم عرض أداة الدراسة على (7) محكمين من الأكاديميين والمتخصصين في كلية التربية، وأقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية، وتم تعديل بعض الفقرات في الأداة تبعاً لآرائهم.

#### 2- صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity"

اعتمدت الباحثة العينة الاستطلاعية في احتساب صدق الاتساق الداخلي والبالغ عددهم (33) موظفة من العاملات في وزارتي الصحة والتعليم، ويقصد بصدق الاتساق الداخلي: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأداة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الأداة، والدرجة الكلية للمجال نفسه كما هو في الجدول التالي رقم (4).

#### جدول (4)

يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الأداة والدرجة الكلية للمجال نفسه

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م
0.000	0.685	-22	المهارات الذاتية		
0.000	0.586	-23	0.007	0.461	-1
0.000	0.709	-24	0.015	0.418	-2
0.000	0.595	-25	0.010	0.442	-3
0.000	0.736	-26	0.000	0.703	-4
0.000	0.743	-27	0.000	0.671	-5
المهارات الفكرية			0.000	0.696	-6
0.000	0.653	-28	0.000	0.819	-7
0.000	0.640	-29	0.000	0.737	-8
0.001	0.540	-30	0.000	0.614	-9
0.000	0.605	-31	0.000	0.638	-10
0.000	0.638	-32	المهارات الفنية		
0.001	0.537	-33	0.003	0.498	-11
0.000	0.633	-34	0.000	0.805	-12
0.000	0.589	-35	0.000	0.874	-13
المهارات الإدارية			0.003	0.861	-14
0.000	0.575	-36	0.000	0.709	-15

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م
0.000	0.485	-37	0.000	0.665	-16
0.000	0.614	-38	0.000	0.608	-17
0.001	0.569	-39	0.000	0.614	-18
0.000	0.750	-40	0.001	0.553	-19
0.000	0.582	-41	المهارات الانسانية		
0.000	0.599	-42	0.000	0.654	-20
			0.009	0.448	-21

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح جدول (4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية لكل مجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك تعتبر المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

#### الصدق البنائي : " Structure Validity "

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الأداة، وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة كما في جدول (5).

#### جدول (5)

يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال

من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة

م	المهارة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
-1	المهارات الذاتية	0.820	*0.000
-2	المهارات الفنية	0.866	*0.000
-3	المهارات الإنسانية	0.783	*0.000
-4	المهارات الفكرية	0.796	*0.000
-5	المهارات الإدارية	0.820	*0.000

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من جدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك تعتبر جميع مجالات الاستبانة تقيس ما وضعت لقياسه.

## ثبات الاستبانة : " Reliability "

يشير الثبات إلى: "مدى اتساق نتائج المقياس، فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين مختلفتين، فإننا نستدل على ثباتها".  
(علام، 2010:466).

وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

### أ-معامل ألفا كرونباخ ( Cronbach's Alpha Coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الأداة والدرجة الكلية لفقراته، والتعرف على معدلات الثبات، والجدول رقم (6) يبين نتائج الثبات وفقاً لطريقة معاملات ألفا كرونباخ لأدوات الدراسة:

### جدول (6)

يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الأداة

م	المهارة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1-	المهارات الذاتية	10	0.814
2-	المهارات الفنية	9	0.862
3-	المهارات الإنسانية	8	0.787
4-	المهارات الفكرية	8	0.751
5-	المهارات الإدارية	7	0.682
	الدرجة الكلية للمهارات القيادية	42	0.932

ويتبين لنا من النتائج الموضحة في جدول (6) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للأداة تساوي (0.932) وهذا يدل على أنه قيمة مرتفعة مما يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

#### ب- طريقة التجزئة النصفية: ( Split Half Method )

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل وفقاً للمعادلة التالية:  $R = \frac{2R}{1+R}$  ، حيث R معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (7).

#### جدول (7)

يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الأداة

م	المهارة	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
-1	المهارات الذاتية	10	0.617	0.763
-2	المهارات الفنية	9	0.618	0.764
-3	المهارات الإنسانية	8	0.539	0.700
-4	المهارات الفكرية	8	0.405	0.577
-5	المهارات الإدارية	7	0.582	0.736
	<b>الدرجة الكلية للمهارات القيادية</b>	<b>42</b>	<b>0.724</b>	<b>0.840</b>

من خلال الجدول رقم (7) يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، بذلك تكون الأداة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (4) قابلة للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات أداة الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الأداة المستخدمة، وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

## ثانياً: صدق أداة المهارات الاجتماعية

### 1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري"

تم عرض أداة الدراسة على (7) محكماً من الأكاديميين والمتخصصين في كلية التربية، وأقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية، وتم تعديل بعض الفقرات في الأداة تبعاً لآرائهم.

### 2- صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity"

اعتمدت الباحثة العينة الاستطلاعية في احتساب صدق الاتساق الداخلي والبالغ عددهم (33) امرأة قيادية من العاملات في مناصب إشرافية عليا، ويقصد بصدق الاتساق الداخلي: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأداة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للأداة، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الأداة، والدرجة الكلية للمجال نفسه كما هو في الجدول التالي رقم (8).

### جدول (8)

يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال نفسه

م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
								الحساسية الانفعالية
-1	0.427	0.019	الضبط الانفعالي					
-2	0.399	0.029	-1	0.388	0.034	-7	0.638	0.000
-3	0.601	0.000	-2	0.771	0.000	-8	0.658	0.000
-4	0.651	0.000	-3	0.650	0.000	-9	0.566	0.001
-5	0.371	0.044	-4	0.654	0.000	-10	0.507	0.004
-6	0.459	0.011	-5	0.615	0.000	-11	0.370	0.044
-7	0.518	0.003	-6	0.705	0.000	-12	0.443	0.014
-8	0.802	0.000	-7	0.755	0.000	-13	0.504	0.002
-9	0.812	0.000	-8	0.774	0.000	-14	0.596	0.001
-10	0.820	0.000	-9	0.582	0.001	-15	0.555	0.001
-11	0.767	0.000	-10	0.620	0.000	-16	0.660	0.000
-12	0.416	0.022	-11	0.443	0.014	-17	0.504	0.005
-13	0.732	0.000	-12	0.564	0.001	-18	0.641	0.000
-14	0.758	0.000	-13	0.772	0.000	-19	0.710	0.000
-15	0.587	0.001	-14	0.380	0.038	-20	0.712	0.000

القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م	القيمة الاحتمالية (Sig.)	معامل بيرسون للارتباط	م
0.000	0.718	-21	0.000	0.777	-15	0.000	0.640	-16
0.000	0.648	-22	0.007	0.478	-16	0.000	0.832	-17
0.37	0.382	-23	0.000	0.703	-17	0.001	0.557	-18
0.024	0.411	-24	التعبير الاجتماعي			0.000	0.791	-19
0.011	0.460	-25	0.000	0.668	-1	0.000	0.690	-20
0.001	0.580	-26	0.000	0.687	-2	0.000	0.609	-21
			0.001	0.594	-3	0.000	0.743	-22
			0.001	0.582	-4	0.000	0.845	-23

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح جدول (8) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية لكل مجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

### الصدق البنائي : " Structure Validity "

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الأداة بالدرجة الكلية لفقرات الأداة، وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة كما في جدول (9).

### جدول (9)

يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة

القيمة الاحتمالية (sig)	معامل بيرسون للارتباط	المهارة	م
*0.000	0.954	الحساسية الانفعالية	-1
*0.000	0.959	الضبط الانفعالي	-2
*0.000	0.971	التعبير الاجتماعي	-3

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يتضح من جدول (9) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الأداة دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك تعتبر جميع مجالات الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.

### ثبات الاستبانة : " Reliability "

يشير الثبات إلى: "مدى اتساق نتائج المقياس، فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين مختلفتين، فإننا نستدل على ثباتها".  
(علام، 2010:466)

وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

### أ-معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient)

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الأداة والدرجة الكلية لفقراته، والتعرف على معدلات الثبات، والجدول رقم (10) يبين نتائج الثبات وفقاً لطريقة معاملات ألفا كرونباخ لأدوات الدراسة:

### جدول (10)

يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ لأبعاد الأداة

م	المهارة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1-	الحساسية الانفعالية	24	0.883
2-	الضبط الانفعالي	17	0.897
3-	التعبير الاجتماعي	26	0.909
	الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	67	0.962

ويتبين لنا من النتائج الموضحة في جدول (10) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للأداة تساوي (0.962) وهذا يدل على أنه قيمة مرتفعة مما يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

### ب- طريقة التجزئة النصفية: ( Split Half Method )

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل وفقاً للمعادلة التالية:  $R = \frac{2R}{1+R}$  ، حيث R معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (11)

### جدول (11)

#### طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات للمقياس

م	المهارة	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
-1	الحساسية الانفعالية	24	0.597	0.747
-2	الضبط الانفعالي	17	0.827	0.905
-3	التعبير الاجتماعي	26	0.812	0.896
	الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	67	0.918	0.957

من خلال الجدول رقم (11) يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، بذلك تكون الأداة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (4) قابلة للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات أداة الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الأداة المستخدمة، وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

### ثالثاً: صدق أداة الضغوط النفسية

#### 1- صدق المحكمين "الصدق الظاهري"

تم عرض أداة الدراسة على (7) محكمين من الأكاديميين والمتخصصين في كلية التربية، وأقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية، وتم تعديل بعض الفقرات في الأداة تبعاً لآرائهم.

## 2- صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity"

اعتمدت الباحثة العينة الاستطلاعية في احتساب صدق الاتساق الداخلي والبالغ عددهم (33) موظفاً من العاملين في وزارتي الصحة والتعليم، ويقصد بصدق الاتساق الداخلي: "مدى اتساق كل فقرة من فقرات الأداة مع المجال الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الأداة، والدرجة الكلية للمجال نفسه كما هو في الجدول التالي رقم (12).

### جدول (12)

يوضح معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية للمجال نفسه

م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	0.507	0.004	-5	الضغوط الاجتماعية			الضغوط المهنية	
-1	0.829	0.000	-1	0.769	0.000	-1	0.829	0.000
-2	0.403	0.027	-2	0.741	0.000	-2	0.403	0.027
-3	0.773	0.000	-3	0.839	0.000	-3	0.773	0.000
-4	0.749	0.000	-4	0.723	0.000	-4	0.749	0.000
-5	0.741	0.000	-5	0.820	0.000	-5	0.741	0.000
-6	0.722	0.000	-6	0.786	0.000	-6	0.722	0.000
-7	0.729	0.000	-7	0.850	0.000	-7	0.729	0.000
-8	0.754	0.000	-8	0.890	0.000	-8	0.754	0.000
-9	0.778	0.000	-9	0.880	0.000	-9	0.778	0.000
-10	0.781	0.000	-10	0.845	0.000	-10	0.781	0.000
-11	0.741	0.000	-11	0.626	0.000	-11	0.741	0.000
-12	0.724	0.000	-12	0.823	0.000	-12	0.724	0.000
-13	0.846	0.000	-7	الضغوط الاسرية		-13	0.846	0.000
-14	0.804	0.000	-8	0.743	0.000	-14	0.804	0.002
-15	0.871	0.000	-2	0.581	0.001	-15	0.871	
-16	0.804	0.000	-3	0.464	0.010	-16	0.804	
-17	0.778	0.000	-4	0.507	0.004	-17	0.778	

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0.527).

يوضح جدول (12) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال والدرجة الكلية لكل مجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك يعتبر المجالات صادقة لما وضعت لقياسه.

## الصدق البنائي : " Structure Validity "

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الأداة، وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة كما في جدول (13).

### جدول (13)

يوضح معامل الارتباط بين درجة كل مجال  
من مجالات الأداة والدرجة الكلية للأداة

م	الضغوط	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
-1	الضغوط المهنية	0.907	*0.000
-2	الضغوط الاجتماعية	0.953	*0.000
-3	الضغوط الاسرية	0.902	*0.000
-4	الضغوط الاقتصادية	0.434	0.017

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة. ( $\alpha \leq 0.05$ )

يتضح من جدول (13) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الأداة دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) وبذلك تعتبر جميع مجالات الأداة تقيس ما وضعت لقياسه.

## ثبات الاستبانة : " Reliability "

يشير الثبات إلى: "مدى اتساق نتائج المقياس، فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين مختلفتين، فإننا نستدل على ثباتها" (علام، 2010:466).

وقد تم التحقق من ثبات أداة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

### أ-معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient):

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد الأداة والدرجة الكلية لفقراته، والتعرف على معدلات الثبات، والجدول رقم (14) يبين نتائج الثبات وفقاً لطريقة معاملات ألفا كرونباخ لأدوات الدراسة:

#### جدول (14)

يوضح نتائج معامل ألفا كرونباخ لمجالات الأداة

م	الضغوط	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
-1	الضغوط المهنية	17	0.946
-2	الضغوط الاجتماعية	12	0.948
-3	الضغوط الاسرية	10	0.952
-4	الضغوط الاقتصادية	8	0.863
	الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	47	0.971

ويتبين لنا من النتائج الموضحة في جدول (14) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للأداة تساوي (0.971) وهذا يدل على أنه قيمة مرتفعة مما يدل هذا على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

### ب-طريقة التجزئة النصفية: (Split Half Method)

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل وفقاً للمعادلة التالية:  $R = \frac{2R}{1+R}$  ، حيث R معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات

الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (15)

## جدول (15)

يوضح طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الأداة

م	الضغوط	عدد الفقرات	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
-1	الضغوط المهنية	17	0.835	0.910
-2	الضغوط الاجتماعية	12	0.832	0.908
-3	الضغوط الاسرية	10	0.830	0.907
-4	الضغوط الاقتصادية	8	0.565	0.722
	الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	47	0.770	0.870

من خلال الجدول رقم (15) يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط المعدل (سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، بذلك تكون الأداة في صورتها النهائية كما هي في الملحق (4) قابلة للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات مقاييس الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الأداة المستخدمة، وصلاحياتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

### المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الأدوات من خلال برنامج التحليل الإحصائي "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)".

### تم استخدام الأدوات الإحصائية الآتية:

- النسب المئوية، والتكرارات، والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة .
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) واختبار التجزئة النصفية، لمعرفة ثبات فقرات المقياس.

- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)؛ لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي، والصدق البنائي للمقياس ، والعلاقة بين المتغيرات.
- اختبار T في حالة عينتين (Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance - ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات، أو أكثر من البيانات.
- اختبار LSD Test للمقارنات الثنائية.

### سادساً: خطوات الدراسة

1. قامت الباحثة بالإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة، المتعلقة بموضوع الدراسة وهي المهارات الاجتماعية والضغوط النفسية، ومن ثم عرضها.
2. قامت الباحثة بتطوير وإعداد أدوات القياس الخاصة بالدراسة وهي (أداة الشخصية القيادية، أداة المهارات الاجتماعية وأداة الضغوط النفسية) وتم عرضها على المشرف وعلى المحكمين لتدقيقها وتنقيحها، لتخرج بالصورة النهائية التي طبقت بها على عينة الدراسة.
3. قامت الباحثة بتطبيق أدوات القياس على العينة الاستطلاعية والبالغ عددها (30) امرأة قيادية، ومن ثم التحقق من صدق وثبات الأدوات .
4. تم توزيع أدوات القياس على العينة الفعلية والتي تكونت من (150) امرأة قيادية.
5. قامت الباحثة بجمع البيانات وتحليلها، وتفسيرها، ومن ثم الخروج بالنتائج والتوصيات.
6. قامت الباحثة بعرض الدراسة على مدقق لغوي للتأكد من سلامتها اللغوية وخلوها من الأخطاء.

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة وتفسيرها

- المقدمة
- المحك المعتمد عليه في الدراسة
- النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة وتفسيرها
- التوصيات
- المقترحات
- ملخص لنتائج الدراسة وتفسيرها

## الفصل الخامس

### نتائج الدراسة وتفسيرها

#### مقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج المقياس، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف إلى: " المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة"، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت (الحالة الاجتماعية، سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي، العمر).

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من مقياس الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)" للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

#### أولاً: تساؤلات الدراسة

ما مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية؟

وللإجابة على هذا التساؤل ستقوم الباحثة باحتساب المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي.

#### جدول (16)

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل مهارة من المهارات الاجتماعية

م	المهارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	الحساسية الانفعالية	81.00	10.440	67.50	1
2.	الضبط الانفعالي	52.39	7.327	61.63	2
3.	التعبير الاجتماعي	79.26	10.121	60.96	3
	الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	212.66	24.180	63.48	

ويتضح من خلال الجدول رقم (16) أن الحساسية الإنفعالية حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (67.50%)، تلا ذلك الضبط الانفعالي الذي حصل على المرتبة الثانية بوزن نسبي (61.63%)، ثم أخيرا التعبير الاجتماعي الذي حصل على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (60.96%)، أما الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية للمرأة القيادية حصلت على وزن نسبي (63.48%).

مما سبق نلاحظ إن البعد الأول وهو "الحساسية الانفعالية" قد احتل المرتبة الأولى، وهو يقيس القدرة على الوعي الجيد بالسلوك غير اللفظي للآخرين، سواء كان هذا السلوك يعبر عن انفعالاتهم ومشاعرهم أو عن اتجاهاتهم ومعتقداتهم، وهذه المهارة تعتبر متغير هام في نمو الإصغاء والقدرة على التوحد الوجداني.

أما البعد الثاني "الضبط الانفعالي" فقد احتل المرتبة الثانية، وهو يشير إلى القدرة على التحكم وتنظيم ما يظهر للآخرين من تعبيرات انفعالية أو غير لفظية، وقد وجد ريجيو (1986: 561) أن الشخص الماهر اجتماعياً ليس فقط ذو قدرة على التعبير الانفعالي، ولكنه يجيد التعبير الظاهر عن الانفعال الداخلي وخاصة إذا كان لا يتلاءم مع الموقف.

أما بالنسبة للبعد الثالث وهو "التعبير الاجتماعي" فقد جاء بالمرتبة الثالثة، وهو يشير إلى القدرة على الاتصال باستخدام الألفاظ وإشراك الآخرين والاشتراك معهم في المحادثات الاجتماعية، والكفاءة في بدء وتوجيه الحوار، الأمر الذي يمكنهم من إقامة علاقات وصدقات.

بالنسبة للدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية، فنجد أن مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية هو مستوى متوسط ، حيث بلغ الوزن النسبي (63.48%).

في ضوء ما سبق نجد أن هذه النتائج جاءت منطقية، فهذه النسبة من المهارات الاجتماعية تعود إلى طبيعة المرأة القيادية، فموقعها الوظيفي وطبيعة عملها، واتساع دائرة علاقاتها الاجتماعية يحتم عليها التمتع بالعديد من المهارات الاجتماعية التي تمكنها من تحقيق التفاعلات الاجتماعية وإنجاز المهام الملقاة على عاتقها، إضافة إلى أن هذه المهارات تتناسب مع طبيعتها وكيونيتها، فالمرأة تتميز بالجانب العاطفي والاجتماعي.

وهذا ما أكدته التميمي حيث أوضح أن المرأة تمتلك القوة في التواصل الاجتماعي، والقدرة على تحمل الألم، كما وتتمتع بالكفاءة اللازمة لاعتلاء مناصب قيادية. (www.mc-doualiya.com)

ونجد أن مهارة الحساسية الانفعالية جاءت في المرتبة الأولى، فالعاطفة تلعب دوراً كبيراً في حياة المرأة. وهذا ما أيده بارون (Baron, 1998) حيث يرى أن النساء يظهرن مهارة عالية في تمييز انفعالات الآخرين من الإشارات غير اللفظية كالتعبيرات الوجهية ولغة الجسد. وقد أثبتت الدراسات أيضاً أن المرأة تستخدم وبكثرة الجانب الأيمن من الدماغ، وهو المسؤول عن صفة العاطفة (www.acofps.com). كما تعتبر مهارة الحساسية الانفعالية مهمة للمرأة القيادية بشكل خاص خلال تفاعلها واحتكاكها بالمحيطين بها، لأنه وكما تشير وهبة (2010: 40) ينبثق عنها مهارة الإصغاء والاهتمام والتعاطف والتفهم لما يدور معهم.

وقد يعود ذلك أيضاً إلى أساليب التنشئة الاجتماعية، حيث يرى الريماوي (2004: 256,482) أن الإناث يتم تنشئتهن نحو العلاقات والرعاية والاهتمام بالآخرين، كونهن مسؤولات عن الأسرة والتربية، وهذا يجعلهن أكثر انفعالاً لمعرفة المشاعر والتعبير عنها.

وقد يعود ذلك أيضاً لسيكولوجية المرأة، فالمرأة منذ بلوغها تمر بأحداث متعددة، بدءاً من الدورة الشهرية وما يسبقها وما يصاحبها وما يتبعها من تغيرات جسدية ونفسية تجعلها تتقلب في حالات انفعالية متباينة، والحمل وما يواكبه من تغيرات جسدية وهرمونية ونفسية يجعلها بين الشوق والرفض وبين الرجاء والخوف طيلة شهور الحمل ثم يتبع ذلك زلزال الولادة الذي ينتج عنه تعتعة ما تبقي من استقرار لدي المرأة ومع قدوم الطفل تصبح الأم مسئولة عن كائن كثير الاحتياجات شديد التقلب، كل هذا وغيره يعمل على التأثير في أحوالها ومشاعرها وقراراتها وسلوكياتها. (www.elazayem.com)

### ما مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية

وللإجابة على هذا التساؤل ستقوم الباحثة باحتساب المتوسط الحسابي، والانحرافات المعيارية، والوزن النسبي.

## جدول (17)

يوضح المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل مستوى من مستويات الضغوط النفسية

م	المهارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
1.	الضغوط المهنية	50.50	12.185	59.41	1
2.	الضغوط الاجتماعية	32.41	9.364	54.01	3
3.	الضغوط الأسرية	28.08	10.021	46.56	4
4.	الضغوط الاقتصادية	23.28	6.459	58.20	2
	الدرجة الكلية للضغوط النفسية	134.28	30.903	57.14	

ويتضح من خلال الجدول رقم (17) أن الضغوط المهنية حصلت على المرتبة الأولى بوزن نسبي (59.41%)، تلا ذلك الضغوط الاقتصادية التي حصلت على المرتبة الثانية بوزن نسبي (58.20%)، ثم تلا ذلك الضغوط الاجتماعية التي حصلت على المرتبة الثالثة بوزن نسبي (54.01%)، ثم تلا ذلك الضغوط الأسرية التي حصلت على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (46.56%)، أما الدرجة الكلية للضغوط النفسية للمرأة القيادية حصلت على وزن نسبي (57.14%).

بناء على ما سبق نجد أن الضغوط المهنية والضغوط الاقتصادية كان لها النصيب الأكبر، فقد يعزى ذلك إلى أن المرأة القيادية تتعرض لمواقف تفرض عليها متطلبات متعارضة، فقد تتطلب منها وظيفتها العمل لساعات متواصلة وقد يتعارض ذلك مع متطلباتها ودورها كزوجة وأم. وتكون هنا وقعت تحت تأثير صراع الدور الناجم عن تعارض التوقعات المرتبطة بالمهام الوظيفية المطلوبة منها حسب ما أوضحه نيلسون Nilson و كويك Quik. وتشير الدراسات إلى أن صراع الدور في بيئة العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وبالتالي ارتفاع مستوى القلق (الشحاعة، 2010: 30).

وقد تكون الضغوط ناتجة عن عبء العمل، فقد تشعر المرأة القيادية أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء وعمل معين أكبر من قدراتها، وهذا قد يؤدي إلى انخفاض شعورها بتقدير ذاتها وزيادة الشكوى العصبية والغياب والعزلة.

وقد يتعلق ذلك بطبيعة العلاقة مع زملاء العمل، فالمرأة تتميز بحرصها على العلاقات الاجتماعية، فلا تستطيع أن تعيش بمعزل عن الناس، وقد تكون العلاقات في العمل مصدراً رئيساً للضغوط المهنية إذا كانت تسودها الخلافات والصراعات والتنافس، أو نقص التعاون أو عدم كفاية الدعم الاجتماعي بين الأفراد.

أما بالنسبة للضغوط الاقتصادية ففي ضوء مشاركة المرأة في عملية الانتاج عن طريق خروجها إلى ميدان العمل، فذلك حتم عليها مشاركة زوجها في حل الأزمة المالية، لا سيما وأن البلد تعاني من وضع اقتصادي صعب، من حصار خانق طال كافة المناحي، الأمر الذي تطلب تحويلها من الدور الطبيعي إلى دور أوسع بكثير، يتمثل في حسن تسيير الميزانية الأسرية حيث لم يصبح الزوج هو الشخص الوحيد في العائلة الذي يكسب موارد العيش والرزق (حمداوي، 1998: 13) فقد أصبحت المرأة قوة منتجة بإمكانها أن تساعد في عملية البناء الاقتصادي وكذا مساعدة زوجها في تلبية حاجات الأسرة وتوفير أحسن الظروف لها.

ويتضح من الجدول أن الضغوط الأسرية احتلت المرتبة الأخيرة، وقد يكون السبب في ذلك تغير وجهة النظر إلى عمل المرأة، على اعتبار أنها تساعد الزوج وتقف معه جنباً إلى جنب لتوفير الحياة الكريمة لأفراد أسرتها، وساعد على ذلك تفهم الزوج للحاجة إلى مساعدة شريكة حياته له، وبالمقابل أصبح هناك تفهماً وتعاوناً من الزوج في رعاية شؤون البيت، والأولاد لمساعدتها على الاستمرار في العطاء.

## فروض الدراسة

الفرض الأول: لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "بيرسون".

## جدول رقم (18)

يوضح نتائج اختبار "بيرسون" للعلاقة بين المهارات الاجتماعية والضغوط النفسية

الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	مهارة التعبير الاجتماعي	مهارة الضبط الانفعالي	مهارة الحساسية الانفعالية	
0.457	0.474	0.391	0.321	الضغوط المهنية
0.514	0.472	0.429	0.432	الضغوط الاجتماعية
0.394	0.340	0.357	0.332	الضغوط الاسرية
0.171	0.123	0.246	0.103	الضغوط الاقتصادية
0.499	0.466	0.453	0.387	الدرجة الكلية

\* معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

من النتائج الموضحة في جدول (18) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "بيرسون" أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسط درجاتهم على مقياس الضغوط النفسية، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسط درجاتهم على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية. وهذا يدل على أن مستوى المهارات الاجتماعية له علاقة بمستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية.

لقد كانت النتيجة مفاجئة، فقد جاءت بعكس المتوقع، ولكن بعد التأكد من صحة البيانات وإعادة المعالجات الإحصائية، وثبات نفس النتيجة، وبعد استشارة العديد من المختصين بالجامعة الإسلامية، ولأمانة العلمية، ولخصوصية الظروف التي نمر بها في قطاع غزة، احتفظنا بهذه النتيجة كما هي.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة قد تكون بسبب طبيعة العينة المستهدفة، وقلتها، وتناثر أفرادها على الدوائر والأقسام في الوزارات، مما قد يكون قد أثر بشكل أو بآخر على طريقة استجابتهم على أسئلة الاستبانة من حيث التجميل والتزيين والاستحسان فيما يتعلق بالمهارات الاجتماعية، كي يظهروا فيها بأفضل صورة بامتلاكهم للمهارات الاجتماعية، وفي الوقت نفسه كانوا صادقين من حيث الضغوط النفسية مما أظهر هذه العلاقة الطردية ما بين المهارات الاجتماعية والضغوط النفسية.

وقد تكون النتيجة لسبب آخر وهو طبيعة الشريحة التي استهدفتها-المرأة القيادية- فهي كائن اجتماعي لا تستطيع العيش بمعزل عن المجتمع، فهي تؤثر وتتأثر به، وتواجه خلال مواقف الحياة المختلفة الكثير من الحوادث الحياتية المهمة والملحة والمتابعة والضاغطة التي قد تسبب حالة من الإجهاد التراكمي، إضافة إلى الضغوط التي تتعرض لها بسبب تعدد الأدوار التي تقوم بها، فهي مسؤولة في مكان عملها عن العديد من الأشخاص، ومطالبة بتدليل الصعوبات التي تواجههم وإيجاد الحلول للمشكلات التي تواجههم، بالإضافة إلى دورها في البيت كزوجة وأم، ومتطلباتها كأبنة وأخت والعديد من الأدوار. فنجد أن دافعيها لإثبات نفسها في كل هذه المواقف والتوفيق بينها، يضعها في مواجهة دائمة وتحديات مستمرة، وكل هذا يتطلب منها المزيد من المهارات لتتمكن من التغلب على هذه التحديات، وهذا بدوره قد يزيد من حجم الضغوطات عليها، حيث أوضح علماء النفس أن وجود المستوى المرتفع عن الحد المعقول من الدافعية، يزيد من مستوى الضغوط والقلق والتوتر (الريماوي 2004: 204).

وقد تعود النتيجة لسبب من أسباب القصور في المهارات الاجتماعية، وهو امتلاك المعرفة اللازمة المتعلقة بالمهارة، وعدم امتلاك الكيفية لتطبيق هذه المهارة، وذلك حسب ما أوضحه جريشام (Gresham, 1986).

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة محمد عبد الرحمن (1998) حيث أثبتت أن نقص المهارات الاجتماعية الذي قد يكون مكتسباً من خلال أساليب التنشئة الخاطئة قد يؤدي إلى ضعف القدرة على مواجهة مشكلات وأحداث الحياة الضاغطة، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أعراض اكتئابية. وأيضاً ما كشفته دراسة يوسف عبد الفتاح (1989) من أن الأفراد الذين يعانون من نقص في مهاراتهم الاجتماعية يعانون من الانطواء والعصابية.

**الفرض الثاني:** لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الشخصية القيادية ومتوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار " بيرسون".

### جدول رقم (19)

يوضح نتائج اختبار "بيرسون" للعلاقة بين المهارات الاجتماعية والمهارات القيادية

الدرجة الكلية	مهارة التعبير الاجتماعي	مهارة الضبط الانفعالي	مهارة الحساسية الانفعالية	
0.128	0.171	0.108	0.055	المهارات الذاتية
0.267	0.256	0.163	0.257	المهارات الفنية
0.164	0.135	0.051	0.212	المهارات الإنسانية
0.327	0.296	0.220	0.316	المهارات الفكرية
0.284	0.253	0.161	0.300	المهارات الإدارية
0.278	0.271	0.171	0.260	الدرجة الكلية

\* معامل الارتباط دال عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )

من النتائج الموضحة في جدول (19) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "بيرسون" أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسط درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسط درجاتهم على مقياس الضغوط النفسية، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسطات درجاتهم على مقياس الشخصية القيادية لدى المرأة القيادية.

وهذا يدل على أن مستوى المهارات الاجتماعية له علاقة بمستوى المهارات القيادية لدى المرأة القيادية، فإن إحراز أي فرد لمركز قيادي في الجماعة ليس حدثاً راجعاً للصدفة بل يعزى للعديد من المتغيرات المتعلقة بشخص القائد، وفي دراسة لكارتر ونيكسون (Carter & Nixon, 1941) وجدت أن المهارات الاجتماعية ارتبطت بإحراز القيادة، كما أن تاننوم وماسارك (Tannenbaum & Massarik, 1957) يذهبان إلى أن القيادة هي عملية التأثير بين الأشخاص وهي التي توجه عمليات الاتصال من أجل تحقيق الأهداف. ولقد أوضح حرز الله أنه من الشروط الواجب توافرها في القائد الناجح، القدرة على معاملة الناس معاملة حسنة، وينبثق عن ذلك أن يتصف بتمتعته بالمهارات الاجتماعية، وضبط النفس، والمشاركة الوجدانية، والقدرة على أن يضع نفسه موضع، وعلى أن يشعر بمشاعر الغير.

الفرض الثالث: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، والنتائج مبينة في جدول رقم (20).

### جدول رقم (20)

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

المهارات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (Sig)
مهارة الحساسية الانفعالية	بين المجموعات	483.272	3	161.091	1.493	0.219
	داخل المجموعات	15757.721	146	107.930		
	المجموع	16240.993	149			
مهارة الضبط الانفعالي	بين المجموعات	266.813	3	88.938	1.679	0.174
	داخل المجموعات	7732.981	146	52.966		
	المجموع	7999.793	149			
مهارة التعبير الاجتماعي	بين المجموعات	370.791	3	123.597	1.212	0.308
	داخل المجموعات	14894.542	146	102.017		
	المجموع	15265.333	149			
الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	بين المجموعات	2843.676	3	947.892	1.642	0.182
	داخل المجموعات	84277.657	146	577.244		
	المجموع	87121.333	149			

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "3، 146" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.66

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.182) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (1.1642)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي

تساوي (2.66) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وهذا يعني أنه لا يوجد تأثير للحالة الاجتماعية على مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية.

**وتفسر الباحثة ذلك** بأن المهارات الاجتماعية ليست مهارات نظرية وموروثة، ولكنها مهارات مكتسبة، تتعلمها المرأة القيادية في الحالات الاجتماعية سواء (متزوجة، مطلقة، أرملة، آنسة)، وتكتسبها عند التفاعل الاجتماعي، ووفقاً لمعايير اجتماعية وثقافية خاصة بكل مجتمع، تنظم أساليب وطرق التفاعل البيئشخصي بين الأفراد.

ويشير الريماوي (2004: 491) إلى أن عملية التنشئة الاجتماعية عملية مهمة تساعد الفرد على اكتساب انماطاً سلوكية تسهل عملية اندماجه في المجتمع، وتعلمه قيم مجتمعه وخبراته، بالإضافة إلى استدخاله قيم المجتمع المشتركة إلى ذات الفرد وجعلها جزءاً مركزياً من شخصيته وكيانه مما يسهل عليه التوافق والانسجام بينه وبين المجتمع.

كما ويكتسب الفرد من خلال عملية التنشئة الاجتماعية الأدوار الاجتماعية المختلفة مثل دوره في الأسرة كأب أو أم أو أخ أو أخت أو زوج أو زوجة، ودوره خارج الأسرة كقائد أو تابع وكرئيس أو مرؤوس، وغيرها من الأدوار اللازمة لتحقيق التكيف النفسي والتوافق الاجتماعي.

كما وأن القصور في المهارات الاجتماعية يتجلى إما بعدم امتلاك المرأة القيادية للمهارات، أو أنها تمتلك المعرفة ولا تمتلك كيفية تطبيق المهارة، أو وجود استجابات انفعالية تعيق اكتساب المهارات الملائمة للمواقف، أو الضعف في الضبط أثناء أداء المهارة.

**وتتفق تلك النتيجة مع** دراسة الحلو (2008) حيث أثبتت عدم وجود فروق في المهارات الاجتماعية تبعاً للحالة الاجتماعية لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني.

الفرض الرابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، والنتائج مبينة في جدول رقم (21).

### جدول رقم ( 21):

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

المهارات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
مهارة الحساسية الانفعالية	بين المجموعات	41.872	2	20.936	0.190	0.827
	داخل المجموعات	16199.121	147	110.198		
	المجموع	16240.993	149			
مهارة الضبط الانفعالي	بين المجموعات	143.992	2	71.996	1.347	0.263
	داخل المجموعات	7855.801	147	53.441		
	المجموع	7999.793	149			
مهارة التعبير الاجتماعي	بين المجموعات	606.798	2	303.399	3.043	0.051
	داخل المجموعات	14658.536	147	99.718		
	المجموع	15265.333	149			
الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	بين المجموعات	1112.176	2	556.088	0.950	0.389
	داخل المجموعات	86009.158	147	585.096		
	المجموع	87121.333	149			

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.389) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، وقيمة f المحسوبة تساوي (0.950)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي. أي أنه لا تأثير للمؤهل العلمي على مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية.

وتفسر الباحثة ذلك بأن المهارات الاجتماعية هي عبارة سلوكيات مكتسبة ومتعلمة عبر أساليب التنشئة الاجتماعية، ومن خلال المواقف الحياتية، والتفاعلات الاجتماعية والاحتكاك مع الآخرين، وليست عبر الشهادات والمؤهلات العلمية، وهي تمثل القدرة على استخدام المعرفة في تحقيق الأهداف المرجوة بدقة وسهولة ويسر. وقد أثبتت الأبحاث أن 85% من النجاح يعزى لمهارات وفنون الاتصال بينما 15% فقط من النجاح يعزى إلى معرفتنا لعملنا وتمكننا من تخصصنا. (www.balagh.com)

ونجد أن الدراسات الحديثة قد اهتمت بالمهارات الاجتماعية، لأنها تمثل إلى جانب القدرات العقلية جانبي الكفاءة والفعالية في مواقف الحياة والتفاعلات اليومية، وهذا بدوره يفسر الإخفاق الذي يعانيه البعض في تلك المواقف، ممن يملكون قدراً منخفضاً من المهارات الاجتماعية، على الرغم من ارتفاع قدراتهم العقلية ومؤهلاتهم العلمية. فنجد أن بعض الأفراد لا يجيدون تكون علاقات صداقة مع آخرين ويفضلون البقاء بمفردهم، وقد نجد البعض الآخر يفتقرون إلى الإحساس المرهف الذي يجعلهم يراعون مشاعر الآخرين فلا يختارون كلماتهم بعناية وقد يجرحون الغير دون قصد رغم امتلاكهم للعديد من الشهادات والمؤهلات.

وقد تعزى النتيجة إلى أن الفرد يتعلم المهارات الاجتماعية من خلال التعامل والتفاعل في المواقف الاجتماعية المختلفة، ومن خلال الملاحظة وتقليد سلوك الآخرين، وخاصة الوالدين والرفاق الذين يعدون بمثابة النماذج التي تتشكل من خلالها سلوكيات الفرد وتقيم وتعديل طبقاً لمدى ما يحققه من نجاح أو فشل، حيث يتم تعلم المهارات الاجتماعية من خلال النماذج والأمثلة التي يعيشها الفرد في حياته، والموجودة في بيئته ومن حوله ومن خلال الطرق والأساليب التي يستجيب بها الآخرون لسلوكياته فيعملون على تدعيمها أو كفها.

**وتتفق تلك النتيجة مع دراسة أبو حلو (2008) حيث أثبتت عدم وجود فروق في المهارات الاجتماعية لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني تبعاً للمؤهل العلمي، باستثناء بعد الضبط الاجتماعي حيث كانت الفروق لصالح ذوات المؤهلات العليا من ماجستير ودكتوراة.**

الفرض الخامس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، والنتائج مبينة في جدول رقم (22).

### جدول رقم (22)

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة

المهارات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (Sig)
مهارة الحساسية الانفعالية	بين المجموعات	11.100	2	5.550	0.050	0.951
	داخل المجموعات	16229.894	147	110.407		
	المجموع	16240.993	149			
مهارة الضبط الانفعالي	بين المجموعات	220.153	2	110.077	2.080	0.129
	داخل المجموعات	7779.640	147	52.923		
	المجموع	7999.793	149			
مهارة التعبير الاجتماعي	بين المجموعات	65.347	2	32.674	0.316	0.730
	داخل المجموعات	15199.986	147	103.401		
	المجموع	15265.333	149			
الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	بين المجموعات	649.250	2	324.625	0.552	0.577
	داخل المجموعات	86472.083	147	588.245		
	المجموع	87121.333	149			

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.577) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (0.552)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة

القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة. وهذا يدل على عدم تأثير سنوات الخبرة على مستوى المهارات الاجتماعية للمرأة القيادية.

وترى الباحثة أنه لا نستطيع أن نهمل أهمية سنوات الخبرة وأثرها على الفرد من خلال تفاعلاته المتكررة خلال المواقف الحياتية عبر سنوات عمله، ولكن بحسب ما أوضح علي (1987: 190) أن ما يتعلمه الفرد محكوم بمدى قدراته واستعدادته وميوله للتعلم، ويعتبر هذا أساسياً للتعلم واكتساب الخبرات والمهارات في مجال العمل وفي غيره من مجالات الحياة، ولا يمكن للفرد اكتساب أية خبرات في مجال العمل ما لم تكن هذه الخبرات في مستوى نضج الفرد وما لم يكن لديه الاستعداد اللازم للتعلم واكتساب المهارات الجديدة.

وقد يعزى السبب أيضاً لما أثبتته الباحثون أن أي منحى لتعلم المهارات يظهر تحسناً حتى يصل إلى حد معين يسمى الحد الفسيولوجي، وقد لا يصل المتعلم في تعلمه لمهارة معينة إلى الحد الفسيولوجي، مع أنه من الممكن أن يصل إليه عن طريق بذل مزيداً من الجهد والتدريب الشاق، ولكن قد يقرر المتعلم أن يوقف تعلمه عند هذا الحد لأنه ليس في حاجة إلى تطوير مهاراته والوصول بها لأبعد من ذلك، أو لأن الجهد الكبير الذي سيبدله في التعلم لا يكافئ التقدم الذي سيحرزه.

وقد تعزى النتيجة الى عدم وجود الدافعية للتعلم واكتساب المزيد من المهارات، فقد أثبتت الأبحاث أن اكتساب المعلومات أو الخبرات أو المهارات الجديدة يتطلب توافر رغبة حقيقية من جانب الفرد لتحصيلها أو اكتسابها.

وقد تعزى هذه النتيجة أيضاً إلى طبيعة الشريحة التي تناولتها الدراسة - المرأة القيادية- فهي من الشرائح الاجتماعية المثقفة والواعية، وتتبوأ مناصب إشرافية وإدارية عليا في الوزارات الحكومية، فتوقعات المجتمع من هذه الشريحة قد يدفعها للتصرف بما يتناسب وهذه التوقعات.

وانفقت هذه النتيجة مع دراسة أبو حلو (2008) حيث أثبتت عدم وجود فروق في مستوى المهارات الاجتماعية تبعاً لسنوات الخبرة.

الفرض السادس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر، والنتائج مبينة في جدول رقم (23).

#### جدول رقم (23):

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر

المهارات	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
مهارة الحساسية الانفعالية	بين المجموعات	334.320	2	167.160	1.545	0.217
	داخل المجموعات	15906.674	147	108.209		
	المجموع	16240.993	149			
مهارة الضبط الانفعالي	بين المجموعات	386.279	2	193.139	3.729	0.026
	داخل المجموعات	7613.515	147	51.793		
	المجموع	7999.793	149			
مهارة التعبير الاجتماعي	بين المجموعات	443.810	2	221.905	2.201	0.114
	داخل المجموعات	14821.523	147	100.827		
	المجموع	15265.333	149			
الدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية	بين المجموعات	3258.227	2	1629.113	2.856	0.061
	داخل المجموعات	83863.107	147	570.497		
	المجموع	87121.333	149			

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية للدرجة الكلية تساوي (0.061) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (2.856)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر. باستثناء مهارة الضبط الانفعالي فقد كانت القيمة الاحتمالية لها أكبر من مستوى الدلالة (0.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس مهارة الضبط الانفعالي يعزى لمتغير العمر.

وللتعرف لصالح من تكون الفروق تم استخدام اختبار LSD للمقارنات المتعددة.

#### جدول (24)

يوضح نتائج اختبار LSD للفروق في مهارة الضبط الانفعالي

المهارات	المتوسط (i)	المتوسط (j)	الفرق بين المتوسطين	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الضبط الانفعالي	أقل من 30 سنة	من 30 - 40 سنة	5.12821	*0.021
		40 سنة فما فوق	5.90748	*0.007
	من 30 - 40 سنة	40 سنة فما فوق	0.77928	0.529

• الفروق دالة عند مستوى دلالة 0.05

تبين من نتائج الجدول السابق بالنسبة لمهارة الضبط الانفعالي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) والذين أعمارهم ما بين (30- 40 سنة) ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة) والذين أعمارهم (40 سنة فما فوق) ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 سنة)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم ما بين (30- 40 سنة) والذين أعمارهم (40 سنة فما فوق).

وتفسر الباحثة ذلك بأن السيطرة على التعبير عن العواطف جزء مهم من إدارة الإنطباع، وأن العمل يتطلب المزيد من المهارات في السيطرة على المشاعر، وعلى اعتبار أن مهارة الضبط الانفعالي هي عنصر هام من عناصر القيادة الفعالة، فلذلك نجد أن هذه الفئة تكون في بداية مشوارها المهني والعملي، وبداية تكوين علاقات جديدة، فهي بحاجة لإثبات وجودها ونجاحها، ومواجهة مشكلات الحياة من خلال نجاح علاقاتها وتفاعلاتها مع المحيطين بها، وقد يتطلب هذا منها تنظيم انفعالاتها لتحقيق أهدافها المنشودة.

ويرى علي (1987: 163) أن انفعالات الراشد عادة ما تكون أقرب إلى الاستقرار، وذلك نتيجة للخبرات التي يكون قد حصلها ونتيجة استقراره في العمل وفي البيت والاطمئنان على المستقبل، وعادة ما يستطيع الراشد السيطرة على انفعالاته والتحكم فيها، وأحياناً يُؤجل هذه الانفعالات لكي يعبر عنها في وقت لاحق وبصورة مناسبة.

واتفقت تلك النتيجة مع دراسة أبو حلو (2008) حيث أثبتت عدم وجود فروق في مستوى المهارات الاجتماعية لدى القيادات النسوية في المجتمع المدني الفلسطيني يعزى لمتغير العمر.

الفرض السابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، والنتائج مبينة في جدول رقم (25).

جدول رقم (25):

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الضغوط
0.137	1.873	273.295	3	819.885	بين المجموعات	الضغوط المهنية
		145.915	146	21303.615	داخل المجموعات	
			149	22123.500	المجموع	
0.107	2.071	177.766	3	533.298	بين المجموعات	الضغوط الاجتماعية
		85.843	146	12533.076	داخل المجموعات	
			149	13066.373	المجموع	
0.250	1.385	138.024	3	414.071	بين المجموعات	الضغوط الأسرية
		99.656	146	14549.802	داخل المجموعات	
			149	14963.873	المجموع	
0.014	3.678	145.579	3	436.736	بين المجموعات	الضغوط الاقتصادية
		39.586	146	5779.504	داخل المجموعات	
			149	6216.240	المجموع	
0.074	2.356	2190.530	3	6571.589	بين المجموعات	الدرجة الكلية للضغوط النفسية
		929.621	146	135724.651	داخل المجموعات	
			149	142296.240	المجموع	

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 292" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.66

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.074) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (2.356)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (2.66) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، وكذلك في الأبعاد (الضغوط المهنية والاجتماعية والاسرية)، باستثناء ما يتعلق بالضغوط الاقتصادية، فقد كانت القيمة الاحتمالية لها أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى الضغوط الاقتصادية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وللتعرف لصالح من تكون الفروق تم استخدام اختبار LSD للمقارنات المتعددة.

### جدول (26)

يوضح نتائج اختبار LSD للفروق بالنسبة للضغوط الاقتصادية والضغوط الأسرية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	الفرق بين المتوسطين	المتوسط (j)	المتوسط (i)	الضغوط الاقتصادية
0.519	2.06838	أرملة	متزوجة	الضغوط الاقتصادية
0.970	0.09829	مطلقة		
*0.002	4.58380	أنسة		
0.595	2.16667	مطلقة	أرملة	
0.053	6.65217	أنسة		
0.122	4.48551	أنسة	مطلقة	

• الفروق دالة عند مستوى دلالة 0.05

تبين من الجدول السابق بالنسبة للضغوط الاقتصادية، عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الدراسة من المتزوجات وبين عينة الدراسة من الارامل والمطلقات، بينما وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة المتزوجات مع الأنسات ولصالح المتزوجات، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة الارامل وبين عينة الدراسة من المطلقات والأنسات، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة المطلقات والأنسات.

وتفسر الباحثة ذلك بأن الفترة التي أجريت فيها الدراسة، حيث الوضع الاقتصادي المتدهور الذي يعاني منه قطاع غزة، في ظل الحصار المطبق، وارتفاع مستوى المعيشة، وإلى طبيعة الشريحة المستهدفة بشكل خاص، حيث إنهن من العاملات بالوزارات الحكومية ومعظمهن يعانين من تأخر دفع رواتبهم.

وقد يرجع السبب أيضاً في أن المرأة المتزوجة تعاني من الضغوط الاقتصادية أكثر من غيرها، إلى اعتيادها على تحمل المسؤولية جنباً إلى جنب مع زوجها، ووجود الزوج بجانبها (بالنسبة للمجتمع المحيط)، وإلى النظام والمستوى المعيشي والرفاهية التي اعتادت عليه هي وأبنائها، فقد تكون المخرجات الاقتصادية لديهم أكثر من المدخلات الاقتصادية. أما بالنسبة لباقي الحالات الاجتماعية فنجد أن الترابط الأسري والتكافل الاجتماعي في المجتمع الفلسطيني قد يساهم في تخفيف هذه الضغوط. وقد يرجع السبب أيضاً إلى تبعية المرأة العاملة الاقتصادية للرجل.

وتقاربت تلك النتيجة مع دراسة البنا (2008) حيث أثبتت عدم وجود فروق في المواقف الحياتية الضاغطة واضطراب النوم تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرض الثامن: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي، والنتائج مبينة في جدول رقم (27).

#### جدول رقم (27)

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي

الضغوط	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الضغوط المهنية	بين المجموعات	723.134	2	361.567	2.484	0.087
	داخل المجموعات	21400.366	147	145.581		
	المجموع	22123.500	149			

الضغوط	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الضغوط الاجتماعية	بين المجموعات	271.590	2	135.795	1.560	0.214
	داخل المجموعات	12794.783	147	87.039		
	المجموع	13066.373	149			
الضغوط الأسرية	بين المجموعات	138.629	2	69.315	.687	0.505
	داخل المجموعات	14825.244	147	100.852		
	المجموع	14963.873	149			
الضغوط الاقتصادية	بين المجموعات	103.006	2	51.503	1.238	0.293
	داخل المجموعات	6113.234	147	41.587		
	المجموع	6216.240	149			
الدرجة الكلية للضغوط النفسية	بين المجموعات	2883.790	2	1441.895	1.520	0.222
	داخل المجموعات	139412.450	147	948.384		
	المجموع	142296.240	149			

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.936) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (1.520)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة منطقية، فقد يعزى عدم وجود فروق في الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية تبعاً للمؤهل العلمي، إلى عدم ارتباط كيفية التعامل مع المواقف الحياتية ومواجهة الضغوط النفسية بالمؤهل العلمي، حيث حدد جمعة يوسف (2007: 47) أن امتلاك المهارات الاجتماعية وضبط الانفعالات، والاتصال بالآخرين من الأساليب المهمة في مواجهة الضغوط والتحديات.

وتتفق تلك النتيجة مع دراسة ياركندي (2010) حيث أثبتت عدم وجود فروق في درجات ضغوط العمل لدى مديرات المدارس تعزى لمتغير المؤهل العلمي، ودراسة البدور

(2006) حيث أثبتت عدم وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية لدى مديري المدارس تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

الفرض التاسع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، والنتائج مبينة في جدول رقم (28).

### جدول رقم (28)

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة

الضغوط	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة الاختبار (F)	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الضغوط المهنية	بين المجموعات	342.226	2	171.113	1.155	0.318
	داخل المجموعات	21781.274	147	148.172		
	المجموع	22123.500	149			
الضغوط الاجتماعية	بين المجموعات	55.188	2	27.594	0.312	0.733
	داخل المجموعات	13011.185	147	88.511		
	المجموع	13066.373	149			
الضغوط لأسرية	بين المجموعات	228.151	2	114.076	1.138	0.323
	داخل المجموعات	14735.722	147	100.243		
	المجموع	14963.873	149			
الضغوط الاقتصادية	بين المجموعات	251.257	2	125.628	3.096	0.048
	داخل المجموعات	5964.983	147	40.578		
	المجموع	6216.240	149			
الدرجة الكلية للضغوط النفسية	بين المجموعات	3055.332	2	1527.666	1.613	0.203
	داخل المجموعات	139240.908	147	947.217		
	المجموع	142296.240	149			

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2 ، 147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.203) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (1.613)، وهي أقل من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.05) مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية، يعزى لمتغير سنوات الخبرة، باستثناء ما يتعلق ببعد الضغوط الاقتصادية، حيث كانت القيمة الاحتمالية أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى الضغوط الاقتصادية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة .

وللتعرف لصالح من تكون الفروق تم استخدام اختبار LSD للمقارنات المتعددة.

### جدول (29)

يوضح نتائج اختبار LSD للفروق بالنسبة للضغوط الاقتصادية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	الفرق بين المتوسطين	المتوسط (j)	المتوسط (i)	الضغوط الاقتصادية
0.994	-0.01894	من 5 - أقل من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الضغوط الاقتصادية
0.218	2.88876	10 سنوات فما فوق		
*0.023	2.90770	10 سنوات فما فوق	من 5 - أقل من 10 سنوات	

• الفروق دالة عند مستوى دلالة 0.05

تبين من نتائج الجدول السابق عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) والذين سنوات خبرتهم ما بين (5- أقل من 10 سنوات)، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين سنوات خبرتهم (أقل من 5 سنوات) والذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فما فوق)، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين سنوات خدمتهم ما بين (5- أقل من 10 سنوات) والذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فما فوق) ولصالح الذين سنوات خبرتهم ما بين (5- أقل من 10 سنوات).

**وتفسر الباحثة ذلك بأن الضغط النفسي حالة أو موقف يؤثر في الجوانب الانفعالية والنفسية للفرد ويتطلب منه إعادة التوافق والتكيف معها، بغض النظر عن خبرته سواء أكانت قصيرة أو طويلة، ويشير أسعد وأبو الغرير (2009: 31) أن الضغوط الاقتصادية لها الدور الأعظم في تشتت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة خلال الأزمات، وبناء عليه فقد نجد أن من خبرتهم أقل من خمس سنوات، يكونون حديثي عهد بالمنصب الإشرافي، ولديهم مهام كثيرة تنتظرهم، وقد يغضوا الطرف عن الوضع الاقتصادي للوظيفة، وسيكون جل اهتمامهم وتركيزهم على تثبيت أدائهم الوظيفي، وتفريغ الطاقة التشغيلية التي بداخلهم، أما المرحلة اللاحقة قد يكون فيها تزايد بالمسؤوليات والالتزامات الأسرية والاجتماعية، وأن حجم المخرجات الاقتصادية قد يفوق حجم المدخلات الاقتصادية، وقد تعزى النتيجة إلى تولد شعور بأن الراتب لا يتناسب مع الجهد المبذول.**

**وتقاربت تلك النتيجة مع دراسة دراسة ياركندي (2010)، ودراسة البدرو (2006) حيث أثبتت عدم وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية يعزى لمتغير سنوات الخبرة. واختلفت تلك النتيجة مع دراسة التوم (2011) حيث أثبتت عدم وجود فروق مستوى الضغوط النفسية باستثناء بعد ضغوط العمل وكانت الفروق لصالح من هم خبرتهم أقل من 5 سنوات، وسبب الاختلاف هنا يرجع إلى طبيعة الشريحة وطبيعة العمل الذي تقوم به تلك الشريحة التي تناولتها دراسة التوم.**

**الفرض العاشر: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر.**

وللتحقق من صحة هذا الفرض تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر، والنتائج مبينة في جدول رقم (30).

جدول رقم (30)

يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر

القيمة الاحتمالية (.Sig)	قيمة الاختبار (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين	الضغوط
0.237	1.454	214.582	2	429.163	بين المجموعات	الضغوط المهنية
		147.581	147	21694.337	داخل المجموعات	
			149	22123.500	المجموع	
0.019	4.084	343.896	2	687.793	بين المجموعات	الضغوط الاجتماعية
		84.208	147	12378.580	داخل المجموعات	
			149	13066.373	المجموع	
0.011	4.639	444.156	2	888.313	بين المجموعات	الضغوط الأسرية
		95.752	147	14075.560	داخل المجموعات	
			149	14963.873	المجموع	
0.088	2.476	101.284	2	202.568	بين المجموعات	الضغوط الاقتصادية
		40.909	147	6013.672	داخل المجموعات	
			149	6216.240	المجموع	
0.014	4.420	4035.724	2	8071.448	بين المجموعات	الدرجة الكلية للضغوط النفسية
		913.094	147	134224.792	داخل المجموعات	
			149	142296.240	المجموع	

• قيمة F الجدولية عند درجة حرية "2، 147" ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.05

تبين من الجدول أن القيمة الاحتمالية لدرجة الكلية تساوي (0.014) وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05) وقيمة f المحسوبة تساوي (4.420)، وهي أكبر من قيمة f الجدولية والتي تساوي (3.05) مما يدل على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر، باستثناء ما يتعلق بالضغوط المهنية والضغوط الاقتصادية حيث كانت القيمة الاحتمالية لهم أكبر من مستوى الدلالة 0.05.

وللتعرف لصالح من تكون الفروق تم استخدام اختبار LSD للمقارنات المتعددة.

### جدول (31)

يوضح نتائج اختبار LSD للفروق بالنسبة للضغوط الاجتماعية والضغوط الأسرية

القيمة الاحتمالية (.Sig)	الفرق بين المتوسطين	المتوسط (j)	المتوسط (i)	الضغوط
0.081	4.91575	من 30 - 40 عام	أقل من 30 عام	الضغوط الاجتماعية
*0.008	7.45114	40 عام فما فوق		
0.109	2.53539	40 عام فما فوق	من 30 - 40 عام	الضغوط الاسرية
0.112	4.75946	من 30 - 40 عام	أقل من 30 عام	
*0.007	8.09044	40 عام فما فوق		
*0.049	3.33097	40 عام فما فوق	من 30 - 40 عام	الدرجة الكلية
0.055	17.80830	من 30 - 40 عام	أقل من 30 عام	
*0.005	25.90333	40 عام فما فوق		
0.120	8.09502	40 عام فما فوق	من 30 - 40 عام	

• الفروق دالة عند مستوى دلالة 0.05

تبين من نتائج الجدول السابق بالنسبة للضغوط الاجتماعية عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) والذين أعمارهم ما بين (30-40 عام)، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) والذين أعمارهم (40 عام فما فوق) ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 عام)، وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم من (30 - 40 عام) والذين أعمارهم (40 عام فما فوق).

أما بالنسبة للضغوط الاسرية فتبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) والذين أعمارهم ما بين (30-40 عام)، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) والذين أعمارهم (40 عام فما فوق) ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم من (30-40 عام) والذين أعمارهم (40 عام فما فوق) ولصالح الذين أعمارهم من (30-40 عام).

أما بالنسبة للدرجة الكلية فتبين عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) والذين أعمارهم ما بين (30 - 40 عام)، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) والذين أعمارهم (40 عام فما فوق) ولصالح الذين أعمارهم (أقل من 30 عام) وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة الذين أعمارهم من (30 - 40 عام) والذين أعمارهم (40 عام فما فوق).

**وتفسر الباحثة ذلك** بأن الأوضاع الأسرية والاستقرار الأسري، تشكل أهم الضغوط التي يمكن أن تواجه المرأة القيادية، فطبيعة المرأة تنشد دائماً إلى الاستقرار، ومع دخولها إلى ميدان العمل وبمناصب إشرافية وقيادية، وازدواجية الدور الذي تقوم به، كل هذا يتطلب منها مزيداً من الجهد لتحقيق التوازن ما بين دورها في المنزل ودورها في العمل، وهذا بدوره قد يجعلها عرضة لصراعات وصعوبات التوفيق بين أدوارها، وبالتالي قد يشكل ضغطاً عليها. إضافة إلى ضرورة التزامها بصفاتها فرداً من أفراد المجتمع بمعاييره وقيمه، وعند خروجها عن هذه المعايير بسبب طبيعة عملها، فإنها ستعرض إلى النقد والرفض المجتمعي، وهذا أيضاً قد يشكل بدوره ضغطاً عليها، بالأخص إذا كانت في بداية تكوين حياتها الأسرية.

**وقد اختلفت تلك النتيجة** مع دراسة حسن (2011) حيث أثبتت عدم وجود فروق في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة يعزى لمتغير العمر، وقد يكون السبب وراء الاختلاف طبيعة عمل الشريحة التي استهدفتها الدراسة الحالية وهي المرأة القيادية.

بعد قيام الباحثة بدراسة المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسي لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة، واستخدام كل من أداة المهارات القيادية، أداة المهارات الاجتماعية وأداة الضغوط النفسية على عينة تكونت من (150) امرأة قيادية من العاملات بوظائف إشرافية عليا في الوزارات الحكومية تم اختيارهن بطريقة قصدية، وبعد استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لاختبار فروض الدراسة، خلصت الباحثة إلى مجموعة من النتائج وهي:-

1. مستوى المهارات الاجتماعية للمرأة القيادية هو مستوى متوسط حيث بلغ الوزن النسبي للدرجة الكلية للمهارات الاجتماعية (63.48%)، واحتلت مهارة الحساسية الانفعالية المرتبة الأولى بوزن نسبي (67.50%)، تليها مهارة الضبط الانفعالي بوزن نسبي (61.63%)، وجاءت مهارة التعبير الاجتماعي في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (60.96%).

2. مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية هو مستوى متوسط حيث بلغ الوزن النسبي للدرجة الكلية للضغوط النفسية (57.14%)، وجاءت الضغوط المهنية بالمرتبة الأولى حيث بلغ الوزن النسبي لها (59.41%)، ثم تلتها الضغوط الاقتصادية بوزن نسبي (58.20%)، وجاءت الضغوط الاجتماعية بالمرتبة الثالثة بوزن نسبي (54.01%)، وفي المرتبة الأخيرة كانت الضغوط النفسية بوزن نسبي (46.56%).

3. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات الاجتماعية ومتوسط درجاتهم على مقياس الضغوط النفسية، وهذا يدل على أن مستوى المهارات الاجتماعية له علاقة بمستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية.

4. توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس المهارات القيادية ومتوسطات درجاتهم على مقياس المهارات الاجتماعية.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وهذا يعني عدم وجود تأثير للحالة الاجتماعية على مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية. وهذا يدل على أن المهارات الاجتماعية هي مهارات مكتسبة تتعلمها المرأة القيادية وتكتسبها في كافة حالاتها الاجتماعية عن طريق التفاعل الاجتماعي والمواقف الحياتية.

6. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.
7. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الخبرة.
8. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر، باستثناء مهارة الضبط الانفعالي وكانت الفروق لصالح من هم (أقل من 30 عام).
9. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، باستثناء الضغوط الاقتصادية وكانت الفروق لصالح المتزوجات.
10. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير المؤهل العلمي.
11. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد العينة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير سنوات الخبرة، باستثناء الضغوط الاقتصادية وكانت الفروق لصالح (من 5- أقل من 10) سنوات.
12. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة في مستوى الضغوط النفسية لدى المرأة القيادية يعزى لمتغير العمر، باستثناء الضغوط المهنية والاقتصادية، وكانت الفروق لصالح الفئة (أقل من 30 عام).

## التوصيات

بعد قيام الباحثة بدراسة المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة، واستخدام مقياس المهارات القيادية ومقياس المهارات الاجتماعية ومقياس الضغوط النفسية على عينة تكونت من (150) امرأة قيادية، واستخدام الأساليب الإحصائية اللازمة لاختبار فروض الدراسة وعرض النتائج وتفسيرها، قامت الباحثة بتقديم مجموعة من التوصيات أهمها:-

1. عقد برامج ودورات تدريبية من قبل وزارة شؤون المرأة، وديوان الموظفين العام تهدف إلى تنمية المهارات الاجتماعية لدى القيادات النسوية بشكل عام، والتركيز على مهارة التعبير الاجتماعي بشكل خاص، وذلك بهدف مساعدتهن على مواجهة المواقف الحياتية الضاغطة.
2. تبني ديوان الموظفين آلية بالتعاون مع برامج الدعم النفسي تهدف لتقديم جلسات وإرشادات ونصائح تساعد المرأة القيادية على مواجهة الضغوط النفسية وبالأخص الضغوط المهنية.
3. قيام مؤسسات المجتمع المدني والمنظمات غير الحكومية المعنية بالمرأة مثل طاقم شؤون المرأة ومركز شؤون المرأة ووزارة شؤون المرأة بتشجيع القيادات النسوية على ممارسة دورها القيادي.
4. توفير برامج ومشاريع من قبل ديوان الموظفين العام تكفل توفير بيوت لرعاية والاهتمام بأطفال المرأة القيادية أثناء فترة الدوام حتى يتسنى لها القيام بدورها وهي مطمئنة.
5. حث القائمين والمسؤولين في الجامعات والكليات للاهتمام بتدريس مساقات عملية تركز على اكتساب المهارات الاجتماعية من أجل إعداد جيل من القادة الإداريين يتمتعون بالمهارات القيادية والاجتماعية.
6. حث ديوان الموظفين العام الأخذ بعين الاعتبار مستوى المهارات الاجتماعية عند التعيينات والترقيات، خاصة الوظائف الإشرافية العليا.

## الاقتراحات:

قامت الباحثة باقتراح عدد من الدراسات للاهتمام بها من قبل الباحثين:-

1. المهارات الاجتماعية وفاعلية الذات وأثرها على التوافق النفسي لدى المرأة القيادية العاملة في المنظمات الأهلية.
2. فاعلية برنامج إرشادي لتحسين المهارات الاجتماعية لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة.
3. الحساسية الانفعالية وعلاقتها باتخاذ القرار لدى عينة من القيادات الجامعية في ضوء متغيري النوع والخبرة والمؤهل العلمي.
4. مهارة الضبط الانفعالي والاجتماعي وعلاقتها بالقدرة على إدارة الصراع لدى عينة من مديرات المدارس بمحافظات غزة.

**المصادر**

**والمراجع**

## المصادر والمراجع

### المصادر

- القرآن الكريم.
- ابن منظور (2003): معجم لسان العرب، دار الحديث، القاهرة.

### المراجع

#### أولاً: المراجع العربية

1. أبو الحصين، محمد فرج الله (2010): الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
2. أبو حطب، صالح (2003): الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة، رسالة ماجستير، كلية التربية/جامعة الأقصى، غزة.
3. أبو حلو، نعمة (2008): المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالقدرة على اتخاذ القرار لدى القيادات النسوية في المجتمع الفلسطيني المدني، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/جامعة الأزهر، غزة.
4. أبو عون، ضياء (2014): الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد حرب غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
5. أبو منصور، حنان (2011): الحساسية الانفعالية وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى المعاقين سمعياً في محافظات غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
6. أرجايل، مايكل (1998): سيكولوجية السعادة، ترجمة: فيصل عبد القادر يوسف، دار غريب للطباعة والنشر، مصر.
7. الأعسر، صفاء وكفافي، علاء الدين (2000): الذكاء الوجداني، دار قباء، القاهرة.
8. الأغا، إحسان (1997): "البحث التربوي، عناصره، مناهجه، أدواته"، مطبعة الرنتيسي، غزة.

9. الأغا، إحسان والأستاذ، محمود (2004): مقدمة في تصميم البحث التربوي، مطبعة الرنتيسي، غزة.
10. البدر، نجا (2006): مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بمستوى الدافعية لمديري مدارس الأمانة العامة للمؤسسات التربوية المسيحية في الأردن، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ جامعة عمان.
11. البناء، أنور حمودة (2008): المواقف الحياتية الضاغطة، وعلاقتها باضطراب النوم واليقظة لدى طلبة جامعة الأقصى في محافظة غزة من الجنسين المتزوجين وغير المتزوجين، مجلة جامعة الأقصى/ غزة، المجلد (12)، العدد (2).
12. تريسي، بريان (1998): علم نفس النجاح، ترجمة: عبد اللطيف الخياط، دار الثقافة للجميع، دمشق.
13. توفيق، عبد الرحمن (1998): المدير في مواجهة ضغوط العمل، مركز الخبرات المهنية للإدارة، القاهرة.
14. التوم، إبراهيم (2011): الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظات غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
15. الجيزاوي، محمود محمد (2015): الضغوط النفسية وعلاقتها بأسلوب الاستقلال/الاعتماد لدى المرأة المعيلة في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب/ جامعة الفيوم، مصر.
16. الحسانين، محمد محمد (2003): المهارات الاجتماعية كدالة لكل من الجنس والاكنتاب وبعض المتغيرات النفسية الأخرى، مجلة الدراسات النفسية/ مصر، المجلد (13)، العدد (2).
17. حسن، الهام (2011): الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.
18. حسين، طه وحسين، سلامة (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان.

19. الحمادي، علي (2008): تساعية صناعة القيادات، مركز التفكير الإبداعي، أبو ظبي، الإمارات.
20. حمدان، مفيد أحمد (2010): دراسة الضغوط النفسية من حيث علاقتها بالروح المعنوية والمساندة الاجتماعية لدى عينة من طلبة الجامعات في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/جامعة عين شمس، القاهرة.
21. حمداوي، محمد (1996): المرأة بين الأسرة والمجتمع، وزارة التضامن الوطني والعالمي، الجزائر.
22. الخطيب، عبد الله (2010): برنامج إرشادي مقترح لتنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى أبناء الشهداء في قطاع غزة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
23. دافيدوف، ل.لندا (1983): مدخل علم النفس، ترجمة: سيد الطواب، دار ماكجروهيل، القاهرة.
24. دخان، نبيل والحجار، بشير (2006): الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية، مجلة الجامعة الإسلامية/غزة، المجلد (24)، العدد (2).
25. الرقب، مؤمنة (2009): معوقات ممارسة المرأة للسلوك القيادي في مؤسسات التعليم العالي بمحافظة غزة وسبل التغلب عليها، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
26. الريماوي، محمد عودة وزملائه (2004): علم النفس العام، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.
27. السويديان، طارق وباشراحيل، فيصل (2003): صناعة القائد، الطبعة الثانية، مطبعة جرير، الرياض.
28. سيد، محمد خلف (2015): أثر الضبط الانفعالي في أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من معلمي ومعلمات المدارس الحكومية والخاصة، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/جامعة المنيا، مصر.
29. السيسي، شعبان (2003): أنماط السلوك القيادي وعلاقتها بالمهارات الاجتماعية لدى المدير المصري، مجلة البحوث الإدارية/مصر، العدد (1).

30. الشاعر، منار محمود (2011): الضغوط النفسية والمسئولية الاجتماعية لدى ضباط إسعاف حرب غزة في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
31. الشحاتة، أحمد عبد مطيع (2010): التكيف مع الضغوط النفسية، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
32. شحادة، حسام (2012): فعالية برنامج إرشادي باستخدام السيكدوراما في تنمية بعض المهارات الاجتماعية لدى الأطفال المنطوين، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية التربية/ الجامعة الإسلامية، غزة.
33. الشرييني، لطفي (2003): معجم مصطلحات الطب النفسي، مركز تعريب العلوم الصحية، الكويت.
34. صادق، آمال وفؤاد أبو حطب (2010): مناهج البحث وطرق التحليل الإحصائي : في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
35. عباس، اعتدال و مفتاح، عبد الفتاح (2007): القيادة التربوية، مادة تعليمية مقدم لمشروع التربية المدنية الذي تم بالتعاون مع جامعة مرلاند بالولايات المتحدة الأمريكية وكلية المجتمع بمقاطعة بلتمور وجامعة السويس في مصر.
36. عبد الخالق، أحمد ( 1998 ) الصدمة النفسية، الطبعة الأولى، مطبوعات جامعة الكويت، الكويت.
37. عبد الرحمن، محمد السيد (1992): اختبار المهارات الاجتماعية: دليل الاختبار، كراسة التعليمات، كراسة الأسئلة، القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
38. عبد الرحمن، محمد السيد (1998): دراسات في الصحة النفسية، دار قباء، القاهرة.
39. عبد العال، محمد عبد المجيد (2006): المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالثقة بالنفس والرضا الوظيفي لدى عينة من معلمي ومعلمات المرحلة الابتدائية، مجلة كلية التربية بالمنصورة/ جامعة المنصورة، العدد (60)، الجزء (2).
40. عبد العال، يحيى (2002): تقدير الشخصية والمهارات الاجتماعية وارتباطهما بالاضطرابات السيکوسوماتية، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب/ جامعة الزقازيق، مصر.

41. عبد الله، معتز سيد (2000): **بحوث في علم النفس الاجتماعي والشخصية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة.
42. عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن، وعبد الحق، كايد (2001): **البحث العلمي - مفهومه وأدواته وأساليبه**، دار الفكر للنشر والتوزيع، عمان.
43. عثمان، فاروق السيد (2001): **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة.
44. عثمان، فاروق السيد (2001): **القلق وإدارة الضغوط النفسية**، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة.
45. العساف، أحمد عبد المحسن (2009): **مهارات القيادة وصفات القائد**، النشر العلمي والمطابع، الرياض.
46. علام، رجاء (2010): **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**، دار النشر للجامعات، القاهرة.
47. العلوان، أحمد (2011): **الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية وأنماط التعلق لدى طلبة الجامعة في ضوء متغيري التخصص والنوع الاجتماعي للطلاب**، المجلة الأردنية في العلوم التربوية/الأردن، المجلد (7)، العدد (2).
48. علي، علي أحمد (1987): **الأسس العامة للسلوك**، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر.
49. الغرير، أحمد وأبو أسعد، أحمد (2009): **التعامل مع الضغوط النفسية**، الطبعة الأولى، دار الشروق، عمان.
50. الغزاوي، جلال الدين (2001): **مهارات الممارسة في العمل الاجتماعي**، مطبعة الإشعاع الفنية، مصر.
51. فرج، طريف شوقي (2003): **المهارات الاجتماعية والاتصالية**، دار غريب، القاهرة.
52. الفقي، إبراهيم (2008): **سحر القيادة**، الطبعة الأولى، دار اليقين، المنصورة.
53. فونتانا، ديفيد (1989): **الضغوط النفسية تغلب عليها وابدأ الحياة**، ترجمة: حمدي الفرماوي ورضا أبو سريع، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
54. كاشف، إيمان وعبد الله، هشام (2007)، **تنمية المهارات الاجتماعية للأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة**، دار الكتاب الحديث، القاهرة.

55. كردبي، سميرة عبد الله (2010): الذكاء الانفعالي وعلاقته بالمهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية والقيادة التربوية لدى عينة من مديرات المدارس الثانوية في المنطقة الغربية بالمملكة العربية السعودية، *مجلة العلوم التربوية/القاهرة*، المجلد (18)، العدد (1).
56. كلوب، عرابي محمد (2011): *المهارات الشخصية والإدارية لدى ضابط الشرطة*، الطبعة الأولى، دار الأرقم، غزة.
57. محمد، دينا محمود (2014): *ضغوط العمل وعلاقتها بكل من التوافق المهني والأعراض السيكوماتية وبعض خصائص الشخصية لدى المشرفين من الإناث*، رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية الآداب/ جامعة حلوان، مصر.
58. محمد، صبري عبد الجبار (2005): *المهارات القيادية لدى مديري أقسام المديرية العامة للتربية في محافظة ديالى*، *مجلة الفتح/ جامعة ديالى*، العدد (22).
59. المشاط، هدى (2008): *العلاقة بين نمط السلوك (أ) والمهارات الاجتماعية والفعالية الذاتية لدى عينة من طالبات كلية إعداد المعلمات بمحافظة جدة*، *مجلة العلوم التربوية/ جامعة القاهرة*، المجلد (4)، العدد (2).
60. المطوع، آمنة سعيد (2001): *المهارات الاجتماعية والثبات الانفعالي لدى التلاميذ أبناء الأمهات المكتنبات*، رسالة ماجستير (غير منشورة)، مكتبة الاسكندرية، كلية التربية/جامعة القاهرة.
61. مليكة، لويس كامل (1989): *سيكولوجية الجماعات والقيادة- الجزء الثاني*، الطبعة الرابعة، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
62. منصور، طلعت وزملائه (2003): *أسس علم النفس العام*، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
63. هيجان، عبد الرحمن (1998): *ضغوط العمل (مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها)*، مكتبة الملك فهد الوطنية، الرياض.
64. وهبة، هدى (2010): *المهارات الاجتماعية وعلاقتها بأعراض الوحدة النفسية لدى المراهقين*، رسالة ماجستير (غير منشورة) كلية الآداب/ جامعة حلوان، مصر.

65. ياركندي، هانم (2010): ضغوط العمل وعلاقتها بالقيادة التربوية ووجهة الضبط لدى مديرات المدارس بمحافظة جدة، *مجلة رسالة الخليج العربي، كلية التربية للبنات/ مكة المكرمة، العدد (89)*.
66. يوسف، جمعة سيد (2007): *إدارة الضغوط، الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة*.

### ثانياً: المراجع الأجنبية

64. Baron, R. & Byrne, D. (1984): **Social psychology: understanding human**
65. Behshtifar, M. & Norozy, T. (2013): Social Skills A Factor to Employees' Success, **International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences**, Vol. (3), No. (3).
66. Boyland, L. (2011): Job Stress & Coping Strategies of Elementary Principals: A Statewide Study, **Current Issue in Education** , Vol. (14), No. (3), USA.
67. Cavallo, K. & Brienza, D. (2001): Emotional Competence and Leadership Excellence at Jonson & Jonson, **Europe's Journal of Psychology**, Vol. (2), No. (1), New Jersey.
68. Cohen ,S , (1988 ): psychosocial models of social support in the etiology of physical disease, **Health psychology** , Vol. (7), No. (3) .
69. Downey, L. A. & et al (2006): Examining the relationship between leadership, emotional intelligence and intuition in senior female managers, **Leadership & Organization Development Journal**, Vol. (27), No. (4), Australia.
70. Duck, S. (1992): **Human Relationships**, Stage Publicans, London.
71. Fletcher, B.C. (1992): **Work Stress , Disease and Life Expectancy**, John Wiley & Sons Inc., NewYourk.
72. Moos, R. (2000): Social skills training, **Encyclopedia of psychology**, **Oxford University Press**, Vol. (7), Washington.
73. Nelson, J. Ron (2000): Sources of Occupational Stress for Teacher's Emotional and Behavioral Disorders, **Journal of Emotional and Behavioral Disorder**, Vol.(9), No. (2).

74. Riggio, R. & et al (1990): Social and self-esteem, **Journal of Personality and Individual Differences**, Vol.(11), No.(8).
75. Riggio, R. (1986): Assessment of basic social skills. **Journal of Personality and Social Psychology**, Vol. (5), No.( 3).
76. Riggio, R. E. & Reichard, R. J., (2008): The Emotional and Social Intelligences of Effective Leadership, **Journal of Managerial Psychology**, Vol. (23), No. (2).
77. Zarra-Nezhad, Maryam & et al. (2010): Occupational Stress and Family Difficulties of Working Women, **Current Research in Psychology**, Vol. (1), No. (2), Iran.

#### ثالثاً: المواقع الإلكترونية

78. <http://kenanaonline.com/users/drhosam2010/posts/201357>
79. <http://www.al-jazirah.com/2003/20031231/fj1.htm>
80. <http://ugelchlef.ahlamontada.com/t26-topic>
81. <http://vb.tafsir.net/tafsir35213/#.VnycuPI97IV>
82. <http://www.balagh.com/pages/tex.php?tid=10046>
83. [http://www.elazayem.com/new\\_page\\_95.htm](http://www.elazayem.com/new_page_95.htm)

الملاحق

ملحق رقم (1)

إحصائية بأعداد النساء العاملات في الوزارات الحكومية وفقاً لتسجيلات (ديوان الموظفين العام) للعام 2014-2015

المجموع	مدير عام	نائب مدير عام	مدير دائرة	رئيس قسم	الوزارات
142			10	132	وزارة الصحة
47			4	43	وزارة التربية والتعليم العالي
24	2		12	10	وزارة المالية
22			8	14	وزارة الداخلية
9	1		1	7	وزارة الأوقاف والشؤون الدينية
9	2	1	1	5	وزارة الشؤون الاجتماعية
7		3	2	2	وزارة شؤون المرأة
5			1	4	السلطة القضائية-المجلس الأعلى للقضاء
5	2			3	ديوان الموظفين العام
5				5	وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات
5	1		3	1	وزارة الأشغال العامة والإسكان
5				5	وزارة الإعلام
5		1		4	وزارة التخطيط
5			2	3	وزارة العمل
4				4	المحاكم الشرعية-ديوان القضاء الشرعي
4			2	2	سلطة الأراضي
4			3	1	وزارة الاقتصاد الوطني
4				4	وزارة الثقافة
4				4	وزارة الزراعة
3				3	وزارة الشؤون الخارجية
3				3	وزارة النقل والمواصلات
2				2	السلطة القضائية- النائب العام
2			1	1	المجلس التشريعي
2			1	1	وزارة الشباب والرياضة
1				1	العدل-ديوان الفتوى والتشريع
1				1	سلطة جودة البيئة
1				1	وزارة العدل
1				1	وزارة الحكم المحلي
331	8	5	51	267	المجموع

ملحق رقم (2)  
الصورة الأولى لأداة الشخصية القيادية



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية - قسم علم النفس

السيد الدكتور/ ..... حفظه الله

الموضوع: طلب تحكيم مقياس

أود إفادتكم أنني بصدد تطبيق دراسة بعنوان "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى امرأة القيادية" على عينة من النساء القياديات بمحافظة غزة، وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس/ صحة نفسية مجتمعية من الجامعة الإسلامية بغزة.

لذلك فإنه يسعدني أن أضع بين يدي سيادتكم الأداة المرفقة لمشاركتكم في تحكيمها، ولرغبتنا في الاستشارة برأيكم فإنه يرجى التكرم بوضع ملاحظاتكم وأفكاركم وتوجيهاتكم وأي تعديلات ترونها مناسبة على الأداة المرفقة.

وتفضلوا بقبول فائق التحية والتقدير،،،،

الباحثة/

وفاء خليل الحجار

قبل قراءة الفقرات أرجو الإجابة على بعض البيانات

**البيانات الأولية:**

- الحالة الاجتماعية:  متزوجة  أرملة  مطلقة  غير ذلك
- جهة العمل:  حكومة  وكالة
- منطقة العمل:  غزة  الشمال  الوسطى  الجنوب
- سنوات الخبرة:  1-5 سنوات  6-10 سنوات  10 سنوات فأكثر

**استمارة الشخصية القيادية**

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
<b>البعد الأول: المهارات الذاتية</b>						
1.	أهتم بمظهري الخارجي					
2.	أستخدم مهارات التواصل غير اللفظي					
3.	أنتقي الألفاظ المناسبة					
4.	أواجه الأزمات بهدوء					
5.	أتكلم بصوت واضح					
6.	أواجه المواقف المختلفة بمرونة					
7.	أقبل النقد من العاملين					
8.	أوفق بين الحزم واللين في معاملة العاملين					
9.	أعبر عن رأيي بشكل واضح					
10.	أخذ قراراتي بدون تردد					
<b>البعد الثاني: المهارات الفنية</b>						
11.	أستخدم الأسلوب العلمي في التفكير					
12.	أشرك العاملين في اتخاذ القرارات					
13.	أتابع تنفيذ القرارات المتخذة					
14.	أضع استراتيجيات لمعالجة المشكلات المتوقعة					
15.	أحرص على تفويض السلطة للعاملين					
16.	أوزع المسؤوليات على العاملين					
17.	لدي القدرة على اختيار أفضل الأساليب لإنجاز الأعمال					
18.	أصدر التعليمات للعاملين بصورة موضوعية					

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
19.	أساعد العاملين على تنمية أنفسهم مهنيًا					
<b>البعد الثالث: المهارات الإنسانية</b>						
20.	أنمي القيم الإيجابية بين العاملين					
21.	أساعد العاملين في حل المشكلات التي تواجههم					
22.	أشجع العاملين على إبداء رأيهم					
23.	أتجنب التهديد بالعقوبات					
24.	أقيم علاقات طيبة مع المجتمع المحلي					
25.	أراعي رغبات العاملين عند توزيع المهام					
26.	أنمي علاقات مبنية على المودة مع العاملين					
27.	أشجع العمل بروح الفريق في المؤسسة					
<b>البعد الرابع: المهارات الفكرية</b>						
28.	أحدد المشكلات التي تواجه العاملين					
29.	أبتكر أفكاراً جديدة في العمل					
30.	لدي القدرة على الاستماع للعاملين					
31.	أأخذ القرارات بطريقة تخضع لأسس علمية					
32.	أأترى في إصدار الأحكام					
33.	لدي مهارة إقناع المسؤولين والعاملين					
34.	أخصص الوقت الكافي لمواجهة المشكلة وحلها					
35.	أستثمر الأفكار المرتدة من المسؤولين والعاملين					
<b>البعد الخامس: المهارات الإدارية</b>						
36.	أأخذ القرارات المناسبة للعمل					
37.	أحفز العاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات					
38.	أستثمر جهود العاملين لتحسين الأداء					
39.	أأقيد بالأنظمة والقوانين والتعليمات الصادرة من الإدارة العليا					
40.	أأهتم بتوفير وسائل السلامة في المؤسسة					
41.	أأستطيع تحديد مدة إنجاز الأعمال الإدارية					
42.	أأنظم وقتي حسب المهام والأولويات					

ملحق رقم (3)  
الصورة الأولى لاستبانة المهارات الاجتماعية



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية - قسم علم النفس

السيد الدكتور/ ..... حفظه الله

الموضوع: طلب تحكيم مقياس

أود إفادتكم أنني بصدد تطبيق دراسة بعنوان "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى لمرأة القيادية" على عينة من النساء القياديات بمحافظة غزة، وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس/ صحة نفسية مجتمعية من الجامعة الإسلامية بغزة.

لذلك فإنه يسعدني أن أضع بين يدي سيادتكم الأداة المرفقة لمشاركتكم في تحكيمها، ولرغبتنا في الاستشارة برأيكم فإنه يرجى التكرم بوضع ملاحظاتكم وأفكاركم وتوجيهاتكم وأي تعديلات ترونها مناسبة على الأداة المرفقة.

وتفضلوا بقبول فائق التحية والتقدير،،،

الباحثة/

وفاء خليل الحجار

## استمارة المهارات الاجتماعية

<b>البعد الأول: الحساسية الانفعالية</b>					
م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة قليلاً جداً
1.	احتفظ بمشاعري لنفسي خوفاً من تفسيرها ضعفاً				
2.	اهتم بملاحظة حركات الناس وتصرفاتهم عندما أتحدث اليهم				
3.	يلجأ إليّ أصدقائي عندما يشعروا بالحزن والقلق				
4.	استطيع الإحساس بمن يهتم بي بالمناسبات				
5.	استطيع معرفة مشاعر الناس حتى ولو حاولوا اخفائها				
6.	من السهل أن أفهم ما يريده أي شخص من خلال إيماءاته				
7.	أفسر الموقف أكثر مما يحتمل				
8.	اهتم بمعرفة ما يسعد الآخرين				
9.	اهتم بالأشخاص الذين يتحدثون إليّ				
10.	أتفهم مشاعر الغضب للآخرين				
11.	من الصعب عليّ إظهار المودة والتعاطف اتجاه الآخرين				
12.	أبكي عند مشاهدة المواقف المؤثرة				
13.	أتأثر كثيراً بأي نقد يوجهه لي الآخرين				
14.	لا أحب الاستماع لمشاكل الآخرين				
15.	من السهل استشارتي				
16.	أشعر بالضيق عندما أرحم مشاعر الآخرين				
17.	أتأثر إلى حد كبير بمشاعر الآخرين اتجاهي				
18.	أقضي فترة طويلة أراقب فيها الآخرين				
19.	أتوتر عندما أشعر بمراقبة الآخرين لي				
20.	أفسر ما يفعله الآخرون من حركات بشكل شخصي				
21.	أشعر بالذنب عند ارتكاب أي خطأ في حقوق الآخرين				
22.	اعترض على كل ما يقال				
23.	انشغل بتفكير الآخرين اتجاهي				
24.	من الصعب عليّ تجاهل اللفظات البسيطة				

<b>البعد الثاني: الضبط الانفعالي</b>					
م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة قليلاً جداً
1.	من السهل أن أتكيف في المواقف والظروف المختلفة				
2.	يتأثر أدائي بالضغط				
3.	استطيع السيطرة على أعصابي عندما أغضب				

					4. أستطيع أن أعبر بعكس ما أشعر به إن أردت
					5. أستطيع أن أخفي مشاعري عن الآخرين
					6. أوصف من قبل الآخرين بأنني سريعة الغضب
					7. رغم عدم اقتناعي ومعارضتي لبعض القرارات فإنني أتقبلها وأعمل بها.
					8. تؤثر انفعالاتي على أدائي
					9. لا أستطيع منع نفسي من الضحك عند سماعي قصة مضحكة
					10. أنا معتدلة في التعبير عن فرحتي وغضبي
					11. ما في قلبي ينطق به لساني
					12. يخبرني من حولي اني حادة الطبع
					13. تزعجني بعض الأمور رغم علمي بأنها تافهة
					14. أعرف متى أكون حازمة ومتى أكون متساهلة
					15. أتقوه بألفاظ غير لائقة حين يستثار غضبي
					16. أتمالك أعصابي حينما أتعرض للنقد أمام الآخرين
					17. أستطيع ان اغير حالتي الانفعالية في لحظات

البعد الثالث: التعبير الاجتماعي					
م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة جداً
1.	أجد صعوبة في الحديث أمام مجموعة كبيرة من الناس				
2.	يستغرق الناس فترة من الوقت لمعرفةني جيداً				
3.	ألفت أنظار من حولي عندما أتحدث				
4.	لا أتحدث مع الغرباء إلا إذا بدأوا هم الحديث معي				
5.	عندما أكون في مجموعة أنا من يبدأ الحوار				
6.	أتحدث بسرعة عندما أكون في مجموعة				
7.	يخبرني الناس بأنني إنسانة غامض				
8.	لا أستطيع تقديم الإطراء للآخرين				
9.	من الصعب أن أعبر عما بداخلي للآخرين				
10.	أقدم تعليقات متنوعة تتعلق بموضوع الحوار				
11.	أجامل الآخرين في الوقت المناسب				
12.	من السهل علي تكوين صداقات				
13.	يقول لي أصدقائي أنني اتكلم كثيراً				
14.	أستطيع أن أتحدث عدة ساعات في أي موضوع حتى نهايته				
15.	عندما أكون مع مجموعة من الأصدقاء أنا من تدير الحوار				
16.	أجد نفسي في مواقف اجتماعية غير ملائمة لا أحسد عليها				
17.	يتم اختياري لأكون قائدة المجموعة في المناسبات الاجتماعية				

					18. اشعر بالقلق في مواقف معينة بخصوص ما أقوله أو أفعله
					19. أستطيع أن أنسجم مع جميع الناس
					20. لا أمتلك القدرة على إجراء محادثات حتى ولو سبق الإعداد لها
					21. لا أنسجم مع الناس الآخرين الذين يختلفون عني في المستوى الاجتماعي
					22. عندما أكون مع مجموعة يضطرب تفكيري بخصوص الأشياء الصحيحة التي يجب أن أتحدث عنها
					23. أقدم نفسي للأشخاص الجدد
					24. لدي القدرة في التأثير على الآخرين
					25. أستطيع أن أتكيف بسهولة جداً في أي موقف اجتماعي
					26. لدي القدرة على أن أقول الحقيقة دائماً

ملحق رقم (4)  
الصورة الأولية لاستبانة الضغوط النفسية



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية - قسم علم النفس

السيد الدكتور/ ..... حفظه الله

الموضوع: طلب تحكيم مقياس

أود إفادتكم أنني بصدد تطبيق دراسة بعنوان "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى امرأة القيادية" على عينة من النساء القياديات بمحافظة غزة، وذلك ضمن متطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس/ صحة نفسية مجتمعية من الجامعة الإسلامية بغزة.

لذلك فإنه يسعدني أن أضع بين يدي سيادتكم الأداة المرفقة لمشاركتكم في تحكيمها، ولرغبتنا في الاستشارة برأيكم فإنه يرجى التكرم بوضع ملاحظاتكم وأفكاركم وتوجيهاتكم وأي تعديلات ترونها مناسبة على الأداة المرفقة.

وتفضلوا بقبول فائق التحية والتقدير،،،،

الباحثة/

وفاء خليل الحجار

## استمارة الضغوط النفسية

البعد الأول: الضغوط المهنية						
م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
1.	يزعجني أن أؤدي بعض النشاطات بطريقة أعتقد أنها خاطئة					
2.	أتضايق من عدم وضوح حدود سلطتي في وظيفتي الحالية					
3.	يزعجني في وظيفتي أن الأهداف غير محددة					
4.	يضايقني الشعور بأنني في مهنة لا تتناسب مع قدراتي					
5.	يزعجني عدم تنظيم مهامي الإدارية بصورة جيدة					
6.	يضايقني أن الإدارة العليا لا تلتزم بالقواعد الإدارية التي تحكم علاقتي بها					
7.	أشعر بصعوبة المهام المسندة إليّ وتعقيدها					
9.	يزعجني أن وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني					
11.	أتضايق من قلة فترات الراحة أثناء العمل					
12.	يزعجني طغيان عملي على حياتي الخاصة					
13.	أشعر بالتعب والإجهاد الشديد أثناء فترة الدوام					
14.	أتضايق من صعوبة تطوير قدراتي بسبب حجم العمل الذي أقوم به					
15.	أعاني من قلة التعاون والمشاركة من قبل الزملاء والزميلات					
16.	تزعجني كثرة المتاعب والمشكلات مع الإدارة العليا					
17.	أشعر بالقلق لأن أجواء العمل تتسم بالتوتر والشد العصبي					
18.	يضايقني أن سياسة الإدارة العليا غير عادلة في تقييم الأداء					

البعد الثاني: الضغوط الاجتماعية						
م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
1.	يزعجني أنني لا أجد الوقت للتعاطف مع العاملين معي عند حدوث أمر ما لأحدهم					
2.	أتضايق من صعوبة بناء علاقات المودة بيني وبين الزملاء					

					3. يزعجني عدم مشاركتي للعاملين مناسبتهم بسبب ضغط العمل
					4. يزعجني زيادة مشاكل العمل بسبب ضعف العلاقات الاجتماعية بيني وبين العاملين
					5. يرهقني حرصي أن تسود المحبة والود بعلاقتي مع زملائي في العمل
					6. مشاركة الجيران والأقارب مناسبتهم تشكل عبئاً عليّ بسبب العمل
					7. يزعجني الشعور أنني وحيدة ومنعزلة عن المحيط الخارجي
					8. أعاني من عدم مقدرتي التوفيق بين عملي وعلاقتي الاجتماعية
					9. يرهقني مشاركة العائلة مناسبتهم حتى ولو كنت متعبة ومرهقة
					10. أفقد الكثير من اهتماماتي وهواياتي لأن العمل يأخذ كل وقتي
					11. ضعف التقاهم والانسجام بيني وبين الزملاء أدى إلى زيادة مشاكل العمل
					12. تزعجني نظرة المجتمع أن المرأة غير قادرة على تولي مناصب قيادية

البعد الثالث: الضغوط الأسرية						
م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
1.	تزعجني الخلافات بين أفراد أسرتي بسبب عملي كمديرة					
2.	أتضايق عندما أجد نفسي غير قادرة على تلبية احتياجات أفراد أسرتي					
3.	أشعر بالتعب والضجر داخل البيت					
4.	يزعجني أنني لا أجد الوقت الكافي للجلوس مع أفراد أسرتي					
5.	أجد صعوبة في تنظيم يوم ترفيهي لأفراد أسرتي					
6.	أشعر بالتوتر لعجزني عن متابعة أبنائي في مدارسهم					
7.	تؤثر مكانتي في العمل على توافقي مع أفراد أسرتي					
8.	لا أستطيع توفير الحياة الكريمة لأفراد أسرتي					
9.	يؤثر عملي على أمن واستقرار أسرتي					
10.	يزعجني أنني لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي المنزلية					
11.	أتضايق من طغيان عملي على حياتي الخاصة					

ملحق رقم (5)  
الصورة النهائية لاستبانة الشخصية القيادية



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية - قسم علم النفس

السيدة / \_\_\_\_\_ الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة" وذلك للحصول على درجة الماجستير من الجامعة الإسلامية بغزة/ كلية التربية. ومن أجل ذلك تم إعداد الأدوات التالية (استبانة المهارات القيادية، استبانة المهارات الاجتماعية واستبانة الضغوط النفسية).

يرجى التكرم بالاستجابة على هذه الأدوات بعد قراءة كل فقرة بعناية، وستجدين أمام كل عبارة خيارات متدرجة، وعليك وضع علامة (X) أمام العبارة في المربع الذي يوضح انطباقها عليك كما في المثال التالي:-

استبانة المهارات الاجتماعية

م.م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
8.	أقترب ممن أتحدث إليهم		X			

لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وأي إجابة تعطيها هي صحيحة لأنها تعبر عن رأيك الخاص، وأن المعلومات التي تصدر عنك ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الشكر الوفير لتعاونكم معنا لأن في ذلك دعماً لعملية البحث العلمي

الباحثة/ وفاء خليل الحجار

قبل قراءة الفقرات أرجو الإجابة على بعض البيانات

### البيانات الأولية:

- الحالة الاجتماعية :  متزوجة  أرملة  مطلقة  غير ذلك
- المؤهل العلمي :  بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه  استاذ مشارك
- سنوات الخبرة :  أقل من 5 سنوات  5- أقل من 10 سنوات  10 سنوات فأكثر
- العمر :  أقل من 30 عام  30- أقل من 40 عام  40 عام فما فوق
- عدد أفراد الأسرة : \_\_\_\_\_
- مكان العمل : \_\_\_\_\_
- المسمى الوظيفي : \_\_\_\_\_

### استمارة المهارات القيادية

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
1.	أهتم بمظهري الخارجي					
2.	أستخدم مهارات التواصل غير اللفظي					
3.	أنتقي الألفاظ المناسبة					
4.	أواجه الأزمات بهدوء					
5.	أتكلم بصوت واضح					
6.	أواجه المواقف المختلفة بمرونة					
7.	أتقبل النقد من العاملين					
8.	أوفق بين الحزم واللين في معاملة العاملين					
9.	أعبر عن رأيي بشكل واضح					
10.	أخذ قراراتي بدون تردد					
11.	أستخدم الأسلوب العلمي في التفكير					
12.	أشرك العاملين في اتخاذ القرارات					
13.	أتابع تنفيذ القرارات المتخذة					
14.	أضع استراتيجيات لمعالجة المشكلات المتوقعة					
15.	أحرص على تفويض السلطة للعاملين					
16.	أوزع المسؤوليات على العاملين					
17.	لدي القدرة على اختيار أفضل الأساليب لإنجاز الأعمال					

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
18.	أصدر التعليمات للعاملين بصورة موضوعية					
19.	أساعد العاملين على تنمية أنفسهم مهنيًا					
20.	أنمي القيم الإيجابية بين العاملين					
21.	أساعد العاملين في حل المشكلات التي تواجههم					
22.	أشجع العاملين على إبداء رأيهم					
23.	أتجنب التهديد بالعقوبات					
24.	أقيم علاقات طيبة مع المجتمع المحلي					
25.	أراعي رغبات العاملين عند توزيع المهام					
26.	أنمي علاقات مبنية على المودة والتواصل مع العاملين					
27.	أشجع العمل بروح الفريق في المؤسسة					
28.	أحدد المشكلات التي تواجه العاملين					
29.	أبتكر أفكاراً جديدة في العمل					
30.	لدي القدرة على الاستماع للعاملين					
31.	أأخذ القرارات بطريقة تخضع لأسس علمية					
32.	أأترى في إصدار الأحكام					
33.	لدي مهارة إقناع المسؤولين والعاملين					
34.	أأخصص الوقت الكافي لمواجهة المشكلة وحلها					
35.	أأستثمر الأفكار المرتدة من المسؤولين والعاملين					
36.	أأخذ القرارات المناسبة للعمل					
37.	أأحفز العاملين للمشاركة في اتخاذ القرارات					
38.	أأستثمر جهود العاملين لتحسين الأداء					
39.	أأتقيد بالأنظمة والقوانين والتعليمات الصادرة من الإدارة العليا					
40.	أأهتم بتوفير وسائل السلامة في المؤسسة					
41.	أأستطيع تحديد مدة إنجاز الأعمال الإدارية					
42.	أأنظم وقتي حسب المهام والأولويات					

ملحق رقم (6)  
الصورة النهائية لاستبانة المهارات الاجتماعية



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية - قسم علم النفس

السيدة / \_\_\_\_\_ الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظة غزة" وذلك للحصول على درجة الماجستير من الجامعة الإسلامية بغزة/ كلية التربية. ومن أجل ذلك تم إعداد الأدوات التالية (استبانة المهارات القيادية، استبانة المهارات الاجتماعية واستبانة الضغوط النفسية).

يرجى التكرم بالاستجابة على هذه الأدوات بعد قراءة كل فقرة بعناية، وستجدين أمام كل عبارة خيارات متدرجة، وعليك وضع علامة (X) أمام العبارة في المربع الذي يوضح انطباقها عليك كما في المثال التالي:-

استبانة المهارات الاجتماعية

م.م	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
8.	أقترب ممن أتحدث إليهم		X			

لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وأي إجابة تعطيها هي صحيحة لأنها تعبر عن رأيك الخاص، وأن المعلومات التي تصدر عنك ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الشكر الوفير لتعاونكم معنا لأن في ذلك دعماً لعملية البحث العلمي

الباحثة/ وفاء خليل الحجار

استمارة المهارات الاجتماعية

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
25.	احتفظ بمشاعري لنفسي خوفاً من تفسيرها بشكل خاطئ					
26.	اهتم بملاحظة حركات الناس وتصرفاتهم عندما أتحدث إليهم					
27.	يلجأ إليّ أصدقائي عندما يشعروا بالحزن والقلق					
28.	استطيع الإحساس بمن يهتم بي بالمناسبات					
29.	استطيع معرفة مشاعر الناس حتى ولو حاولوا إخفائها					
30.	من السهل أن أفهم ما يريد أي شخص من خلال إيماءاته					
31.	أفسر الموقف أكثر مما يحتمل					
32.	اهتم بمعرفة ما يسعد الآخرين					
33.	اهتم بالأشخاص الذين يتحدثون إليّ					
34.	أتفهم مشاعر الغضب للآخرين					
35.	من الصعب علي إظهار المودة والتعاطف تجاه الآخرين					
36.	أبكي عند مشاهدة المواقف المؤثرة					
37.	أتأثر بأي نقد يوجهه لي الآخرين					
38.	لا أحب الاستماع لمشاكل الآخرين					
39.	من السهل استنارتي					
40.	أشعر بالضيق عندما أرح مشاعر الآخرين					
41.	أتأثر بمشاعر الآخرين اتجاهي					
42.	اقضي فترة طويلة أراقب فيها الآخرين					
43.	أتوتر عندما أشعر بمراقبة الآخرين لي					
44.	أفسر ما يفعله الآخرون من حركات بشكل شخصي					
45.	أشعر بالذنب عندما أخطى بحق الآخرين					
46.	اعترض على كل ما يقال					
47.	انشغل بتفكير الآخرين اتجاهي					
48.	من الصعب علي تجاهل اللفظات البسيطة					
49.	من السهل أن أتكيف في المواقف والظروف المختلفة					
50.	يتأثر أدائي بالضغط					
51.	استطيع السيطرة على أعصابي عندما أغضب					
52.	بإمكاني أن أعبر بعكس ما أشعر به					
53.	أستطيع أن أخفي مشاعري عن الآخرين					
54.	أوصف من قبل الآخرين بأنني سريعة الغضب					
55.	رغم عدم اقتناعي ومعارضتي لبعض القرارات فإنني أتقبلها وأعمل بها.					
56.	تؤثر انفعالاتي على أدائي					
57.	لا استطيع منع نفسي من الضحك عند سماعي قصة مضحكة					
58.	أنا معتدلة في التعبير عن فرحتي وغضبي					

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
59.	ما في قلبي ينطق به لساني					
60.	يخبرني من حولي اني حادة الطبع					
61.	تزعجني بعض الأمور رغم علمي بأنها تافهة					
62.	أعرف متى أكون حازمة ومتى أكون متساهلة					
63.	أقفه بالفاظ غير لائقة حين يستثار غضبي					
64.	أتمالك أعصابي حينما أتعرض للنقد أمام الآخرين					
65.	أستطيع ان اغير حالتي الانفعالية في لحظات					
66.	أجد صعوبة في الحديث أمام مجموعة كبيرة من الناس					
67.	يستغرق الناس فترة من الوقت لمعرفتي جيداً					
68.	ألفت أنظار من حولي عندما أتحدث					
69.	لا اتحدث مع الغرباء إلا إذا بدأوا هم الحديث معي					
70.	عندما أكون في مجموعة أنا من يبدأ الحوار					
71.	أتحدث بسرعة عندما أكون في مجموعة					
72.	يخبرني الناس بأنني انسانة غامض					
73.	لا أستطيع تقديم الإطراء للآخرين					
74.	من الصعب أن أعبر عما بداخلي للآخرين					
75.	أقدم تعليقات متنوعة تتعلق بموضوع الحوار					
76.	أجامل الآخرين في الوقت المناسب					
77.	من السهل علي تكوين صداقات					
78.	يقول لي أصدقائي أنني اتكلم كثيراً					
79.	أستطيع أن أتحدث عدة ساعات في أي موضوع حتى نهايته					
80.	عندما أكون مع مجموعة من الأصدقاء أنا من تدير الحوار					
81.	أجد نفسي في مواقف اجتماعية لا أحسد عليها					
82.	يتم اختياري لأكون قائدة المجموعة في المناسبات الاجتماعية					
83.	أشعر بالقلق في مواقف معينة بخصوص ما أقوله أو أفعله					
84.	أستطيع أن أنسجم مع جميع الناس					
85.	لا أمتلك القدرة على إجراء محادثات حتى ولو سبق الإعداد لها					
86.	لا أنسجم مع الآخرين الذين يختلفون عني في المستوى الاجتماعي					
87.	عندما أكون مع مجموعة يضطرب تفكيري بخصوص الأشياء الصحيحة التي يجب أن أتحدث عنها					
88.	أقدم نفسي للأشخاص الجدد					
89.	لدي القدرة في التأثير على الآخرين					
90.	أستطيع أن أتكيف بسهولة جداً في أي موقف اجتماعي					
91.	لدي القدرة على أن أقول الحقيقة					

ملحق رقم (7)  
الصورة النهائية لاستبانة الضغوط النفسية



الجامعة الإسلامية - غزة  
عمادة الدراسات العليا  
كلية التربية - قسم علم النفس

السيدة / \_\_\_\_\_ الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

تقوم الباحثة بإجراء دراسة حول "المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى المرأة القيادية بمحافظات غزة" وذلك للحصول على درجة الماجستير من الجامعة الإسلامية بغزة/ كلية التربية. ومن أجل ذلك تم إعداد الأدوات التالية (استبانة المهارات القيادية، استبانة المهارات الاجتماعية واستبانة الضغوط النفسية).

يرجى التكرم بالاستجابة على هذه الأدوات بعد قراءة كل فقرة بعناية، وستجدين أمام كل عبارة خيارات متدرجة، وعليك وضع علامة (X) أمام العبارة في المربع الذي يوضح انطباقها عليك كما في المثال التالي:-

استبانة المهارات الاجتماعية

م.°	الفقرة	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
8.	أقترب ممن أتحدث إليهم		X			

لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، وأي إجابة تعطيها هي صحيحة لأنها تعبر عن رأيك الخاص، وأن المعلومات التي تصدر عنك ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

الشكر الوفير لتعاونكم معنا لأن في ذلك دعماً لعملية البحث العلمي

الباحثة/ وفاء خليل الحجار

## استمارة الضغوط النفسية

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
1.	يزعجني أن أؤدي بعض النشاطات بطريقة أعتقد أنها خاطئة					
2.	أتضايق من عدم وضوح حدود سلطتي في وظيفتي الحالية					
3.	يزعجني في وظيفتي أن الأهداف غير محددة					
4.	يضايقني الشعور بأنني في مهنة لا تتناسب مع قدراتي					
5.	يزعجني عدم تنظيم مهماتي الإدارية بصورة جيدة					
6.	يضايقني أن الإدارة العليا لا تلتزم بالقواعد الإدارية التي تحكم علاقتي بها					
7.	أشعر بصعوبة المهام المسندة إليّ وتعقيدها					
8.	يزعجني أن وقت العمل المخصص لا يسمح بأداء كل ما هو متوقع مني					
9.	أتضايق من قلة فترات الراحة أثناء العمل					
10.	يزعجني طغيان عملي على حياتي الخاصة					
11.	أشعر بالتعب والإجهاد الشديد أثناء فترة الدوام					
12.	أتضايق من صعوبة تطوير قدراتي بسبب حجم العمل الذي أقوم به					
13.	أعاني من قلة التعاون والمشاركة من قبل الزملاء والزميلات					
14.	ترزعجني كثرة المتاعب والمشكلات مع الإدارة العليا					
15.	أشعر بالقلق لأن أجواء العمل تتسم بالتوتر والشد العصبي					
16.	يضايقني أن سياسة الإدارة العليا غير عادلة في تقييم الأداء					
17.	يزعجني أنني لا أجد الوقت للتعاطف مع العاملين معي عند حدوث أمر ما لأحدهم					
18.	أتضايق من صعوبة بناء علاقات المودة بيني وبين الزملاء					
19.	يزعجني عدم مشاركتي للعاملين مناسبتهم بسبب ضغط العمل					
20.	يزعجني زيادة مشاكل العمل بسبب ضعف العلاقات الاجتماعية بيني وبين العاملين					
21.	يرهقني حرصي أن تسود المحبة والود بعلاقتي مع زملائي في العمل					
22.	مشاركة الجيران والأقارب مناسبتهم تشكل عبئاً عليّ بسبب العمل					
23.	يزعجني الشعور أنني وحيدة ومنعزلة عن المحيط الخارجي					
24.	أعاني من عدم مقدرتي التوفيق بين عملي وعلاقتي الاجتماعية					
25.	يرهقني مشاركة العائلة مناسبتهم حتى ولو كنت متعبة ومرهقة					
26.	أفقد الكثير من اهتماماتي وهواياتي لأن العمل يأخذ كل وقتي					
27.	ضعف التفاهم والانسجام بيني وبين الزملاء أدى إلى زيادة مشاكل العمل					
28.	ترزعجني نظرة المجتمع أن المرأة غير قادرة على تولي مناصب قيادية					

م.	الفقرات	درجة كبيرة جداً	درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	درجة قليلة جداً
29.	ترزعجني الخلافات بين أفراد أسرتي بسبب عملي كمديرة					
30.	أتضايق عندما أجد نفسي غير قادرة على تلبية احتياجات أفراد أسرتي					
31.	أشعر بالتعب والضجر داخل البيت					
32.	يزعجني أنني لا أجد الوقت الكافي للجلوس مع أفراد أسرتي					
33.	أجد صعوبة في تنظيم يوم ترفيهي لأفراد أسرتي					
34.	أشعر بالتوتر لعجزني عن متابعة أبنائي في مدارسهم					
35.	تؤثر مكانتي في العمل على توافقي مع أفراد أسرتي					
36.	لا أستطيع توفير الحياة الكريمة لأفراد أسرتي					
37.	يؤثر عملي على أمن واستقرار أسرتي					
38.	يزعجني أنني لا أستطيع التوفيق بين عملي وواجباتي المنزلية					
39.	أتضايق من طغيان عملي على حياتي الخاصة					
40.	يرهقني كثيراً التفكير بالأمر الاقتصادي والمالية					
41.	أتضايق من الزيادة الكبيرة في غلاء المعيشة					
42.	أعاني من تأخر دفع الراتب الشهري					
43.	أشعر أن راتبي لا يكفي لسد احتياجات أسرتي					
44.	راتبي لا يتناسب مع المستوى المعيشي الذي أطمح إليه					
45.	أعاني من الأعباء المالية في تعليم أبنائي					
46.	ألجأ إلى الاقتراض من زميلاتي لسد حاجتي الشخصية					
47.	يزعجني عدم مكافئة الراتب للجهد المبذول					

ملحق رقم (8)  
قائمة بأسماء المحكمين

الجامعة	الاسم	م.
الجامعة الإسلامية	د. عاطف الأغا	.1
الجامعة الإسلامية	د. جميل الطهراوي	.2
الجامعة الإسلامية	د. عبد الفتاح الهمص	.3
جامعة الأقصى	د. عطف أبو غالي	.4
جامعة الأقصى	د. عايدة صالح	.5
جامعة الأزهر	د. عبد العظيم المصدر	.6
جامعة الأقصى	د. ناهض فورة	.7