

## العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض

### فارس بن محمد القحطاني

#### باحث دكتوراه بجامعة الملك خالد

#### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، وكذلك التعرف على العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط (الإيجابية والسلبية) ومستوى الأداء الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى توضيح ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات مواجهة الضغوط، ومستوى الأداء الوظيفي باختلاف متغيري (العمر/ المؤهل)، واستخدمت الدراسة مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية من إعداد ريتشارد واجسباك (٢٠٠٤)، وكذلك مقياس الأداء الوظيفي من إعداد القرني (٢٠١٦)، وطبقت الدراسة على عينة عددها (406) معلمًا من معلمي الرياضيات بمدينة الرياض بمتوسط عمري (٣٩,٦٤) سنة، وانحراف معياري (٨,٤٣)، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن أفراد عينة الدراسة يمارسون الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط بدرجة عالية، كما أشارت النتائج إلى مستوى عالي من الأداء الوظيفي لدى عينة الدراسة، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي، ووجود علاقة سلبية بين الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة الدراسة في ممارسة استراتيجيات مواجهة الضغوط بنوعيتها (الإيجابية والسلبية)، وكذلك مستوى الأداء الوظيفي باختلاف متغيري (العمر، والمؤهل).

**الكلمات المفتاحية:** استراتيجيات المواجهة - الضغوط النفسية - الأداء الوظيفي - معلمو الرياضيات.

**Abstract:**

The study aimed to identify strategies for coping with stress and the level of functional performance of mathematics teachers at the primary stage, as well as to identify the relationship between coping methods of stress (positive and negative) and their level of functional performance, in addition to clarifying whether there are statistically significant differences in coping strategies for stress, and the level of Functional performance according to the variables (age / qualification), and the study used the scale of coping strategies for psychological stress prepared by Richard Waguespak (2004), as well as the scale of functional performance prepared by Al-Qarni (2016). The study was applied to a sample of (406) mathematics teachers in the primary stage in the city of Riyadh, With an average age of (39.64) years and a standard deviation of (8.43) and the study reached a set of results, the most important of which are: that the study sample members practice positive methods to cope with pressures to a high degree, and the results also indicated a high level of job performance among the study sample, as well as the existence of a positive relationship There is a negative relationship between negative methods of coping with stress and the level of job performance In addition to the existence of statistically significant differences among the study sample individuals in the practice of coping strategies of both types (positive and negative), as well as the level of job performance according to the difference (age, qualification).

**Keywords:** coping strategies - psychological stress - job performance - mathematics teachers.

**مقدمة:**

حدثت العديد من التغيرات العميقة في وقتنا الراهن في حياة الأفراد والمجتمعات في جميع المجالات، مما فرض عليهم أن يتكيفوا تبعاً لتلك التغيرات ليواكبوا ذلك التقدم السريع، ويختلف هذا التكيف من فرد لآخر بحسب الجانب الثقافي والاقتصادي والاجتماعي والمكانة التي يحتلها داخل مجتمعه.

وتعد الضغوط الحياتية من الظواهر التي تتعلق بالتقدم الحضاري السريع والأزمات المتلاحقة التي يمر بها الأفراد والتي تسبب ظهور مشكلات تشكل عبئاً على قدرتهم ومقاومتهم للتحمل؛ مما يؤدي إلى ازدياد الضغوط على النفس والجسد، مما يؤثر على حالته الصحية والجسدية، وهذه الظاهرة مثل معظم الظواهر الحياتية، لا نستطيع الإحجام عنها أو نكون بمنأى عنها. (جاب الله وزايد، 2018).

كما تعد الضغوط النفسية ومصادرها والآثار المترتبة عليها على المشتغلين في المؤسسات والمنظمات المختلفة من الموضوعات التي حازت اهتمام كثيرًا من الباحثين في الآونة الأخيرة، بالرغم من أن هذه الظاهرة مقترنة بوجود الإنسان، نتيجة لما تسببه هذه الضغوط من تأثير على نفسية العاملين وانخفاض أدائهم ونتاجيتهم، وزيادة أيام الغياب، وربما كثرة حوادث العمل، وبالتالي تحدث الخسائر الكبيرة للمؤسسة من خلال تعويضات العاملين وانخفاض الإنتاج. (الصقر، 2016).

ومهما كانت أسباب الضغوط، ومصادرها المختلفة، وتأثيراتها المترابطة، فهي موجودة في أغلب المؤسسات والمنظمات، ولذلك تجد قادة هذه المؤسسات يضعون من أولويات أعمالهم قياس مدى رضا الموظفين عن منظومة العمل ومدى ارتياحهم وسلامة صحتهم النفسية، وما يطمحون إلى تحقيقه لأنفسهم في الوظيفة التي يشغلونها داخل مقر العمل. (الصقر، 2016).

كما أنه من البديهي أن يؤدي التوافق بين كم العمل الذي يقوم به الشخص وإمكانياته وقدراته إلى ارتفاع أداءه الوظيفي وشعوره بالرضا، في حين أن عدم التوازن بينهما يؤدي إلى ازدياد حدة الضغوط على الشخص وتدنى الرضا لديه، وذلك لوجود علاقة بين مصادر الضغوط ومستوى أداء العاملين، حيث يدل وجود مستوى منخفض من الأداء على وجود حالات من الضغوط بمستويات مرتفعة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً فإن ذلك يدل على زيادة الأداء للعاملين، وتؤكد بعض

الدراسات وجود علاقة تتناسب طردياً بين مستوى الضغوط المهنية السلبية والتكلفة الناتجة منها (نعامة، وعلي، 2011)

وتعد استراتيجيات المواجهة من الضروريات وخاصة في وقتنا الراهن الذي يواجه فيه الأفراد مواقف ضاغطة باستمرار، واستخدام هذه الاستراتيجيات بشكل إيجابي يتوقف على مجموعة من الخصائص الشخصية كتقدير الذات والاستقلالية ومركز التحكم و الصلابة النفسية... الخ، وتعتبر هذه الأخيرة من أهم الخصائص والتي في ضوءها يتم اعتماد الاستراتيجية المناسبة للمواجهة (يوسفي، 2013).

ويعتبر الأداء من العناصر الجوهرية والمهمة بالنسبة للمنظمات، ويمثل القاسم المشترك لاهتمام الكتاب والباحثين في مجال الإدارة، وقد يكون العنصر المحوري لفروع وحقول العلوم الإدارية، وبالرغم من ذلك إلا أنهم يختلفون في تعريفهم له، فأغلبهم يعبرون عن الأداء من خلال النجاح الذي تصل إليه المنظمة في تحقيق أهدافها (عائض، والشمسي، 2013).

ويعاني العديد من المشتغلين في معظم المنظمات أنواعاً مختلفة من الضغوط في حياتهم، وهذه الضغوط تنتج من أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف المشتغلين أنفسهم، ومنها ما يعود إلى المنظمات التي يشتغلون بها، وتختلف الضغوط بحسب مصادرها فمنها ما يكون ضغوطاً نفسية أو اجتماعية أو ضغوط عمل وظيفية أو مهنية أو ضغوطاً إدارية. (نعامة، وعلي، 2011). حيث توصلت نتيجة دراسة كلاً من (المحجوب، 2019؛ أحمد، 2015) إلى وجود علاقة عكسية بين الضغوط ومستوى جودة الأداء الوظيفي.

ويشير عبد الوهاب (٢٠١٢) إلى أن المعلمين هم أكثر العاملين تعرضاً للضغوط النفسية حسب تصنيف منظمة العمل الدولية، وذلك لما تذخر به بيئة التعليم من مثيرات ضاغطة وتقييد الأعمال بكثرة القرارات واللوائح والقوانين، وعدم تقدير المجتمع لما يقوم به المعلم وانخفاض مكانته بينهم.

ولذلك يرى الباحث أن مهنة التعليم من المهن الضاغطة التي يتواجد فيها مصادر عديدة للضغوط تجعل بعض المعلمين غير مطمئنين وغير مستقرين نفسياً مما يؤثر على توافقهم النفسي وأدائهم الوظيفي.

### مشكلة الدراسة:

زاد الاهتمام في السنوات الأخيرة بالاستراتيجيات والأساليب والطرق التي يلجأ إليها الأفراد لتقليل الضغوط التي يواجهونها في حياتهم اليومية وتسمى (استراتيجيات المواجهة) وعندما يستخدمها الأفراد إنما يستجيبون بطريقة من شأنها أن تعينهم على مواجهة ذلك الموقف أو حتى التقليل من شدته للوصول إلى معالجة تحدث عملية التوازن لديهم (وداعة، 2013).

فما يتعرض له الفرد من ضغوط في حياته لا يؤثر فقط على حالته الصحية والنفسية من اضطراب وخوف وقلق، بل ينعكس سلبياً على مستوى الأداء لعمله، الأمر الذي يعيق المؤسسات عن الوصول إلى الأهداف التي تعمل جاهدة لتحقيقها، حيث تقسر الكثير من ردود أفعال العاملين وسلوكهم غير المرغوب فيه من مظاهر ارتفاع معدل الغياب، وكثرة الشكاوى، وأخطاء العمل المتكررة وانخفاض مستوى الأداء. (عائض، والشمسي، 2013).

وقد أكدت العديد من الأبحاث أهمية العنصر البشري وأداء الأفراد داخل المؤسسات في الظروف الحالية التي تتميز بقلّة الموارد البشرية والمالية، مما يتحتم ضرورة تركيزهم على الأداء وإنتاجية العامل ودراسة المؤثرات المحيطة به بهدف زيادة الانتاجية والفعالية، محاولة لإيجاد أنسب الحلول للقضاء على المشكلات التي تترك آثاراً سلبية على الأداء كالضغوط المهنية، لذا تحرص كل مؤسسة على بث روح العمل في الموظف ليحقق الأداء المتميز الذي يمكّن المؤسسات من تحقيق أهدافها (نعامة، وعلي، 2011).

وبينما ترتبط ضغوط الحياة بمدى كبير من الاضطرابات النفسية والجسمية، فإن مصادر المواجهة Coping Resources تعد بمثابة عوامل مساعدة للاحتفاظ بالصحة النفسية والجسمية معاً، بشرط أن يعرف الشخص كيفية التحمل، والأساليب أو الاستراتيجيات المناسبة لمعالجة موقف ما، كما ينظر بعضهم إلى تلك الأساليب على أنها عوامل الاستقرار التي تساعد الشخص على الاحتفاظ بالتوافق النفسي والاجتماعي أثناء الفترات الضاغطة في حياته، وأصبح هناك اقتناع بضرورة الاهتمام بدراسة هذه الأساليب في محاولة الإجابة عن سؤال فحواه: كيف يستطيع الشخص أن يتحمل أو يدير الضغوط بنجاح خلال حياته؟ (الصقر، 2016).

وتعتبر مهنة التعليم المحفز الرئيسي لحدوث الضغوط النفسية عند المعلمين أكثر من غيرهم وذلك بسبب مجموعة من العوامل مثل: غموض الدور، وعدم وجود حوافز، وكثرة المهام والمتطلبات، وضغط الإدارات العليا (Abel & Sewell, 1999). وتوصلت نتيجة دراسة (عيسى، 1996) إلى ارتفاع مستوى الضغوط الواقعة على المعلمين بشكل كبير خلال العصر الحديث.

إن لشخصية المعلم واتزانه الانفعالي وصحته النفسية أثراً كبيراً في أدائه الوظيفي داخل غرفة الصف، وكثيراً ما تعزى درجة تدني فعالية أداء المعلم إلى ظروف نفسية أو اجتماعية أو اقتصادية أو مهنية تحول بينه وبين التكيف مع بيئة عمله (أحمد وشديقات، 2006).

ويتعرض المعلمون بصفة عامة إلى الضغوط النفسية بجميع أشكالها ومصادرها، ومعلمو الرياضيات بصفة خاصة؛ لمعاناتهم من جمود المادة العلمية، وكثرة الدروس، وغزارة المعلومات في المنهج، والجهد المضاعف في إيصال المادة العلمية البحتة للطلاب، وانخفاض مستوى المخرجات، ولذلك أتت هذه الدراسة للإجابة عن التساؤل الرئيسي: ما العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والأداء الوظيفي لمعلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟ ويتفرع عنه التساؤلات التالية:

- 1) ما استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟
- 2) ما مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟
- 3) ما العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط (الإيجابية والسلبية) ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟
- 4) ما دلالة الفروق في استراتيجيات مواجهة الضغوط، ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات باختلاف متغيري (العمر/المؤهل)؟

#### أهداف الدراسة:

- 1) التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض.
- 2) التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض.
- 3) التعرف على العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط (الإيجابية والسلبية) ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض.
- 4) توضيح ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات مواجهة الضغوط، ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات باختلاف (العمر/المؤهل).

#### أهمية الدراسة:

#### الأهمية النظرية:

- 1- تأتي أهمية الدراسة من كونها تسلط الضوء على طرق وأساليب مواجهة الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها معلمي الرياضيات وتأثيرها على أدائهم الوظيفي.
- 2- تعتبر الدراسة إضافة علمية وإثراء لما توصلت له الدراسات السابقة في استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والأداء الوظيفي.

#### الأهمية التطبيقية:

- 1- قد تساعد نتائج الدراسة الحالية في تطوير برامج إرشادية مناسبة لتدريب معلمي الرياضيات على استخدام أفضل الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية.

2- تقديم توصيات يمكن الاسترشاد بها من قبل أصحاب القرار والمسؤولين بوزارة التعليم نحو العمل على توفير المقومات اللازمة لمنسوبيها بما يؤدي إلى تخفيض مستوى الضغوط التي يتعرضون لها وبالتالي زيادة الإنتاجية وتحسين الأداء.

### مصطلحات الدراسة:

#### - مواجهة الضغوط:

يعرفها المشوح (٢٠٠٩) بأنها: "الخطط والإستراتيجيات الإيجابية أو السلبية التي يستخدمها الفرد شعورياً أو لا شعورياً للتعامل مع مواقف الحياة الضاغطة التي يدركها الفرد، وقيمها على أنها مهددة له وتختلف المواجهة من فرد لآخر، ومن وقت لآخر وطبقاً لطبيعة الموقف الضاغط من شدة وتكرار وعدم ألفه" (ص ١٥١).  
وتُقاس إجرائياً بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب من خلال الإجابة عن مفردات مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المستخدم في الدراسة الحالية.

#### - الأداء الوظيفي:

يعرفه المحاسنة (٢٠١٣) بأنه: "درجة انجاز المهام والواجبات المتنوعة المكونة للوظيفة التي يشغلها الفرد، وبما يحقق أهداف المؤسسة من خلال تحسين الأداء من حيث النوعية والجودة عن طريق التدريب المستمر للأفراد" (ص ١١٣).  
ويُقاس إجرائياً بالدرجة الكلية التي يحصل عليها المستجيب من خلال الإجابة عن مفردات مقياس مستوى الأداء الوظيفي المستخدم في الدراسة الحالية.

### حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: الكشف عن العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والأداء الوظيفي.

الحدود البشرية: معلمو الرياضيات اللذين هم على رأس العمل في عام (2022).

الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام (2022).

الحدود المكانية: تتمثل في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.



## أدبيات الدراسة:

أولاً: استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.

أ- مفهوم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية:

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع طرق مواجهة الضغوط النفسية منذ العقود الأربعة الماضية، وتعد الدراسة التي قام بها مورفي عام (1962) من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة إلى الطرق التي يستخدمها الشخص في تعامله مع المواقف الضاغطة بهدف السيطرة عليها أو الأسلوب الذي نواجه به أوضاعاً صعبة (الصقر، 2016).

ويرجع الفضل إلى تحويل مسار البحث في مجال الضغوط إلى التركيز على متغيرات المقاومة إلى جهود بعض العلماء مثل (kobasa) (Gamezy) (Holahan & Moos) (Lazarus & Folkman) (Rutter) ويشيرون إلى أن البحث في مجال الضغوط يجب أن يتحول إلى التركيز على الصحة بدلاً من المرض، وعلى المتغيرات الإيجابية سواء كانت متغيرات نفسية أم اجتماعية والتي تساعد الفرد على الاحتفاظ بصحته الجسدية والنفسية عند مواجهته للضغوط، وكذلك تدعم قدرته على المواجهة الناجحة لها (حمودة، 2006).

ويعتقد الكثير من الباحثين أن الضغوط ليست جميعها ضارة، بل يرون أن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له يحفز ويستثير نشاطه وحماسه للعمل على مواجهة التحدي، فالضغوط المعتدلة تؤدي إلى ارتفاع وتحسين مستوى الأداء لأنها تحث الفرد على بذل طاقته لمواجهة مهام عمله (عائض، والشمسي، 2013).

وهناك العديد من وجهات النظر التي تناولت تعريف استراتيجيات المواجهة وذلك حسب التوجهات النظرية لكل باحث وطبيعة بحثه العلمية ويمكن عرض بعض التعريفات لاستراتيجيات المواجهة كما يلي:

فقد عرفها حموده (٢٠٠٦) بأنها: "مجموعة من المجهودات المعرفية والسلوكية التي يوظفها الفرد بهدف التعامل وإدارة الطلب الناتج من النفاخ (فرد-بيئة)، وذلك من خلال تقليص، وضبط، وتحمل، وخفض وإنقاص من الضيق النفسي والموقف الذي يقدره الفرد بأنه ضاغط ومهدد ويتجاوز إمكانياته وقدراته الفردية" (ص13).

وتعرف استراتيجية المواجهة بأنها: "الاستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمعالجة التهديد" (Ribs, 2001, P.12)

كما تعرف استراتيجيات المواجهة بأنها: "الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في مواجهة الضغوط اليومية كما عرفت بأنها الجهود النفسية أو الجسمية أو الفكرية التي تبذل من الأفراد لإبعاد أو خفض تأثير المواقف الضاغطة قبل أو بعد التعرض للمواقف" (وداعة، 2013، ص501).

ويعرف كلاً من جاب الله وزايد (2018) استراتيجية مواجهة الضغوط بأنها: "إتقان الفرد للمهارة أو الطريقة التي يستخدمها في مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة التي تتضمن أساليب معرفية وأخرى سلوكية هدفها التخلص من الإدراك الخاص بالخطر، أو تخفيفه أو الحد من آثاره، أو التوافق معه" (ص238).

وتمثل المواجهة استجابات تسعى إلى إحداث توازن في إدارة الضغوط الحياتية اليومية وارتباطها بالجوانب الفسيولوجية الانفعالية والنفسية، ويعد النموذج التحويلي من النماذج الأكثر قبولاً لتقدير الضغوط والذي طوره لازروس وفولكمان، ووفقاً لهذا النموذج فإن المواجهة تتضمن تغيرات معرفية وسلوكية لإدارة متطلبات داخلية وخارجية محددة، ولذلك فالمواجهة تحدد بالدرجة التي يتلقاها الفرد من تهديد وذلك هو (التقدير المبدئي)، وإدراك الفرد للمصادر الشخصية والاجتماعية التي يمكنهم الاستفادة منها في مواجهة المواقف (التقدير الثانوي). (Shane, 2013).

#### ب- مصادر المواجهة:

تنقسم مصادر مواجهة الضغوط إلى قسمين على النحو التالي:

- 1- **المصادر الشخصية للمواجهة:** فالسمات الشخصية تعد عاملاً وسيطياً لتخفيف أو زيادة تأثير الموقف الضاغط على الشخص، ومن هذه السمات على سبيل المثال: تقدير الذات، الكفاءة الذاتية، المناعة النفسية، توكيد الذات.
- 2- **المصادر الاجتماعية للمواجهة:** وهي تلك المصادر التي توجد في بيئة الفرد وفي مجتمعه وتساعده على التعامل مع الضغوط، وتتمثل في الدعم الذي يقدم من أعضاء الأسرة أو الأصدقاء أو من جماعات ينتمي إليها الفرد (يوسفي، 2013).

### ج- وظائف مواجهة الضغوط:

- بين يوسفي (2013) أن وظائف مواجهة الضغوط تتمثل في ما يلي:
- 1- **المواجهة المتمركزة حول المشكلة:** وتشير إلى إدارة التهديدات الناتجة عن موقف ما أو زيادة حشد المصادر الشخصية من أجل مواجهة أفضل.
- 2- **المواجهة المتمركزة حول الانفعال:** وتتمثل في إدارة الاستجابات الانفعالية الناتجة عن المواقف الضاغطة، حيث أن الضبط الانفعالي يمكن أن يتم بطرق مختلفة، انفعالياً، وفسولوجياً، وسلوكياً.
- د- **تصنيفات استراتيجيات المواجهة:**

صنفت استراتيجيات مواجهة الضغوط إلى العديد من التصنيفات ويمكن الإشارة إلى بعض تلك التصنيفات والتي ذكرها كلاً من (بديعة، 2013؛ وحساني، 2015):

- 1- **تصنيف بيلنجر وموس:** حيث حدد ثلاثة أنواع لاستراتيجيات المواجهة وهي:
- الاستراتيجيات السلوكية الفعالة/ التعامل المتمركز حول التقدير: وتشمل جميع المحاولات والجهود السلوكية الظاهرة للتعامل مع المشكلة.
- الاستراتيجيات المعرفية الفعالة/ التعامل المتمركز حول المشكلة: وتتمثل في الجهود المعرفية الموجهة لتقدير الموقف بأنه ضاغط.

- الاستراتيجيات التجنبية/ التعامل المتمركز حول الانفعال: وتضم الجهود والمحاولات لتجنب مواجهة المشكلة أو محاولة مواجهة المشكلة بصفة غير مباشرة، وتقليل التوتر من خلال سلوكيات مثل: الأكل والتدخين بإفراط.

2- تصنيف سولس وفيلتشر: وصنفا استراتيجيات المواجهة إلى تصنيفين هما:

- مواجهة تجنبية: وهي استراتيجيات سلبية مثل: التجنب، التهرب، التقبل الطوعي.  
- المواجهة اليقظة: وهي استراتيجيات نشطة مثل: البحث عن المعلومات، ومخططات حل المشكلة، والدعم الاجتماعي.

3- تصنيف لازروس وفولكمان: وقد حددا تصنيفين وهما:

- المواجهة التي تركز على المشكلة: ويسعى الفرد للحصول على معلومات إضافية لحل المشكلة واتخاذ القرار بشكل معرفي أو تغيير الحدث الذي يؤدي إلى الضغط.  
- المواجهة التي تركز على الانفعال: من خلال التحكم في التوتر الانفعالي الذي ينجم عن الموقف الضاغط عن طريق الأساليب السلوكية والمعرفية.

ثانياً: الأداء الوظيفي.

أ- مفهوم الأداء الوظيفي:

يعد موضوع الأداء الوظيفي من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص؛ لما له من أهمية للوصول للأهداف التي تسعى المؤسسات لتحقيقها بكفاءة وفعالية، ولأقى موضوع الأداء الوظيفي اهتماماً واضحاً وشهد بحوثاً مستمرة حول العوائق والصعوبات المرتبطة بالأداء الوظيفي، إذ أنه يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل فضلاً عن أنه يعبر عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء (الشراري، 2012).

ويمثل الأداء الوظيفي مؤشراً حقيقياً لقياس مستويات أداء الموظفين في مؤسسة ما سواء كان الأداء سلبياً أو إيجابياً، مما يمكننا من تقديم التوصيات

اللازمة، لتلاشي -أو تقليل- الجوانب السلبية في أداء العاملين، وكيفية تنمية وتطوير - الجوانب الإيجابية لهم. (أحمد، وأبو الوفا، 2016).

والأداء في المؤسسات المختلفة يقع ضمن مجموعتين، الأولى: الأداء التشغيلي ويعني العناصر أو الأقسام أو العمليات المتخصصة، والثاني: الأداء الاستراتيجي أو الشامل ويعني الأداء الشامل للمؤسسة بأقسامها كافة ونشاطاتها، ويقاس بمخرجاته (الأداء المالي، الإنتاجية والخدمية الكلية) أو يقاس بتكامل المخرجات والعمليات للأداء التنظيمي (العارضي، والفتلاوي، 2012).

وتطلق كلمة الأداء على عدة معاني منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجباته الوظيفية، وقيامه بتنفيذ المهام المسندة إليه، وتحمله للأعباء والمسئوليات الوظيفية، والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المؤسسة التي يعمل فيها، والالتزام بالمواعيد الرسمية للعمل في الحضور والانصراف (الشراري، 2012).

ويعرف الأداء بأنه: "النتيجة النهائية لنشاط منظمة ما، لذلك فهو يعبر عن قدرة المنظمة على استخدام مواردها المالية والبشرية والتكنولوجية والمعرفية بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها بطريقة كفؤة وفعالة وتحقق توقعات وتطلعات أصحاب المصالح كالمستثمرين والعملاء والموظفين والموردين والمجتمع بأكمله" (ابن الدين، وكوديكي، 2018، ص25)

كما يعرف الأداء الوظيفي بأنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى درجة تحقيق وإتمام المهام الموكلة والمكونة لوظيفة الفرد" (خليفات، والمطارنة، 2010، ص ٦٠٤).

ويستخدم مصطلح الأداء على نطاق واسع في ميدان الأعمال، ويبقى من الصعب إعطاء تعريف موحد له وذلك بسبب تعدد الأبعاد التي يتكون منها الأداء الشامل في المنظمة، وتعدد جماعات الأفراد الذين يستخدمونه فبالنسبة للمديرين يعني

الانتاجية، والقدرة على المنافسة، والموظف يعني بيئة العمل، الأداء إذاً مسألة إدراكية تختلف من فرد لآخر، ومن فئة لأخرى (النعيمي، 2017).

### ب- عناصر الأداء الوظيفي:

يتكون الأداء الوظيفي من مجموعة من العناصر أهمها ما يلي:

1. **المعرفة بالوظيفة:** وتشمل المعارف العامة، والمهارات الفنية والمهنية، والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
2. **متطلبات العمل (الوظيفية):** وتشمل المسؤوليات أو الأدوار والمهارات والخبرات التي يتطلبها عمل من الأعمال أو وظيفة من الوظائف.
3. **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يخبره الفرد عن العمل الذي يقوم به، ومدى امتلاكه للرغبة والمهارات والقدرة على التنظيم وتنفيذ العمل دون حدوث أخطاء.
4. **بيئة التنظيم:** وتتضمن العوامل الداخلية التي تؤثر في الأداء الفعال: التنظيم وهيكله وأهدافه وموارده ومركزه الاستراتيجي والإجراءات المستخدمة، والعوامل الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والاجتماعية والحضارية والسياسية والقانونية.
5. **كمية العمل المنجز:** وتتمثل في المقدار الذي يستطيع العامل إنجازه من الأعمال الموكلة إليه في الظروف العادية للعمل، ومقدار السرعة في انجازه.
6. **المثابرة والثوق:** وتشمل المثابرة والثقاني في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية تجاه العمل وإنجازه في الوقت المحدد (الكمالي، 2018؛ الشراري، 2012).

### ج- عوامل تحسين الأداء الوظيفي:

يشير البطي (2015) إلى عوامل تحسين الأداء والتي تتمثل فيما يلي:

- 1- **التوجيه:** وهو يمثل الاستراتيجية التي تحدد اتجاهات التحسين المستقبلية، والتي تعمل على تركيز الطاقات وحشد الجهود لتحسين علاقات العمل في المؤسسة.
- 2- **المفاهيم الأساسية:** وهي تتميز بأنها تضع المؤسسة أمام منهجيات التحسين الأساسية، والتي تتكامل مع الأنشطة العادية لأداء الأعمال.

- 3- **التأثير التنظيمي:** وهو يختص بالمقاييس والهيكل التنظيمي للمؤسسة.
- 4- **المكافآت:** ويتعلق بنظام المكافآت، ويتضمن الحوافز المالية وغير المالية.
- 5- **عمليات التسليم:** وهي تركز على عمليات تحفيز صناعة المنتج التي تجعل المؤسسة أكثر كفاءة وفعالية.
- دراسات سابقة:**

هدفت دراسة (أحمد وشديفات، ٢٠٠٦) إلى التعرف على ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية العامة والخاصة في الأردن، وتكونت عينة الدراسة من (3057) معلماً ومعلمة، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الأداء الوظيفي عالي لدى أفراد عينة الدراسة، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل ومستوى الأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات تعزى إلى متغيرات الجنس والخبرة التعليمية والمؤهل العلمي.

وهدفت دراسة آدم (Adam, 2008) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التفاوض واستراتيجيات المواجهة، وقد بلغت عينة الدراسة (454) من الذكور، و (223) من الإناث. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي: ارتباط التفاوض ارتباطاً دالاً مع أساليب المواجهة، فقد سجلت المستويات المرتفعة من التفاوض معامل ارتباط قوي بأساليب المواجهة المركزة على المشكلة والتي شملت (التحليل المنطقي، ضبط التفكير، طلب الدعم، التخيل الذهني). وارتباط المستويات المنخفضة من التفاوض بأساليب التجنب في المواجهة والتي شملت (البعد، انشغال الذهن بشيء آخر، الاستسلام، والتخلي).

وهدفت دراسة روز (Ross, 2009) إلى التعرف على العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط وبعض المتغيرات لدى عينة الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (77) معلم من معلمي التربية الخاصة بمدينة نيويورك، وتوصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي: أساليب المواجهة - الإنهاك النفسي، لا تختلف باختلاف كل من

النوع ونوع الإعاقة، بينما ارتبط السن بعلاقة سالبة مع الأساليب الوجدانية وكذلك الضغوط. وارتباط عامل سنوات الخبرة بعلاقة عكسية مع الضغوط وبالعلاقة موجبة مع الأساليب المعرفية.

وهدفت دراسة الضريبي (٢٠١٠) إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها، وأجريت الدراسة على (200) عامل اختيروا بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى أن الأساليب الإيجابية أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة الدراسة، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي، واللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 50 سنة).

وهدفت دراسة عزوز (2015) إلى الكشف عن العلاقة بين مصدر الضبط الصحي واستراتيجيات المواجهة والكفاءة الذاتية لدى مرضى القصور الكلوي المزمن، وقد تكونت عينة الدراسة من (250) مريض من الجنسين، ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين استراتيجيات المواجهة والكفاءة الذاتية. وعدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين استراتيجيات المواجهة والعمر. وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد استراتيجيات المواجهة تعزى للمستوى التعليمي.

وهدفت دراسة الصقر (2016) إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الرضا الوظيفي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى موظفي مستشفى الملك سلمان بمدينة الرياض. وتكونت عينة الدراسة من (117) موظفاً وموظفة، ومن أهم نتائجها وجود علاقة ارتباط موجبة بين الرضا الوظيفي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط.



وهدفت دراسة (المشاقبة والزرعي، ٢٠١٨) إلى الكشف عن درجة فاعلية إدارة ضغوط العمل عند مديري المدارس الثانوية في الزرقاء وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين، وتكونت عينة الدراسة من (393) معلماً ومعلمة. وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة عالياً، كما كشفت وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات إجابات عينة الدراسة في الأداء الوظيفي للمعلمين تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، ولصالح المعلمين ذوي الدراسات العليا.

وهدفت دراسة (عواد والجرادات، ٢٠١٨) إلى الكشف عن درجة فاعلية الدورات التدريبية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لدى المعلمين في عمان. ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول فاعلية الدورات التدريبية، ومستوى الأداء الوظيفي وفقاً لمتغير الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية. وتكونت عينة الدراسة من (٣٥٥) معلماً ومعلمة. وكانت أهم نتائج الدراسة ما يلي: مستوى الأداء الوظيفي عالياً لدى أفراد عينة الدراسة. وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغيرات (الجنس، والمؤهل العلمي، والخبرة العملية). وجود علاقة ارتباط موجبة دالة إحصائية بين درجة فاعلية الدورات التدريبية ومستوى الأداء الوظيفي.

وهدفت دراسة (أبو أحمد، وعساف، والصايغ، ٢٠٢٠) إلى الكشف عن العلاقة بين الأداء الوظيفي والكفايات التعليمية لدى معلمي المدارس المهنية، وبلغ حجم العينة (156) معلماً ومعلمة، وتم استخدام استبانة من إعداد الباحث، وأظهرت الدراسة النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة على الكفايات التعليمية والأداء الوظيفي. وجود درجة مرتفعة من مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة على الأداء الوظيفي تعزى لمتغير سنوات الخدمة لصالح من خدمتهم أقل من ١٠ سنوات.

## تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق يتبين أن الدراسات السابقة لم تتناول متغيرات الدراسة الحالية معاً وهي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والأداء الوظيفي، كما يلاحظ أن الدراسات السابقة تناولت شرائح عمرية وفئات متنوعة، والدراسة الحالية استهدفت فئة مختلفة وهي فئة معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، وقد استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في بناء الأدب النظري واختيار الأدوات المناسبة المستخدمة في هذه الدراسة، وكذلك اعتماد بعض نتائج الدراسات السابقة في تدعيم مناقشة النتائج.

## منهج وإجراءات الدراسة.

### منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وذلك لمناسبته لطبيعة وأهداف الدراسة.

### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع معلمي الرياضيات بمدينة الرياض عام (2022) والبالغ عددهم (٢٨٩٦) معلماً، تم الحصول عليه من إدارة شؤون المعلمين بالإدارة العامة للتعليم بمنطقة الرياض.

### عينة الدراسة:

العينة الأولية تكونت من (٦٤) معلماً تم اختيارهم بطريقة عشوائية من معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، وكان الهدف من هذه العينة التحقق من مدى صلاحية الأدوات المختارة للاستخدام في الدراسة الحالية من حيث مدى مناسبتها لأفراد عينة الدراسة، وثبات نتائجها واستقرارها، فضلاً عن صدقها فيما تدعى قياسه.

أما العينة النهائية فتكونت من (٤٠٦) معلماً من معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، بنسبة (١٤,٠٢%) من إجمالي المعلمين، وبمتوسط عمري قدره (٣٩,٦٤) سنة، وانحراف معياري قدره (٨,٤٣)، واختيرت بطريقة عشوائية متيسرة من بعض المدارس

بمدينة الرياض؛ حيث تم التطبيق على أفراد العينة من خلال رابط إلكتروني. والجدول التالي (1) يوضح خصائص العينة وفقاً لمتغيرات: العمر، والمؤهل.

جدول رقم (1) توزيع أفراد الدراسة وفق العمر والمؤهل

العمر	التكرار	النسبة	المؤهل	التكرار	النسبة
٣٠ سنة فأقل	5	١.٢٣	بكالوريوس	2٩٣	٧٢.١٧
٣١ سنة إلى أقل من ٣٨ سنة	139	34.2٤	دبلوم عالي	٤٣	١٠.٥٩
٣٨ سنة إلى أقل من 45 سنة	234	57.6٤	ماجستير	٦٢	١٥.٢٧
45 سنة فأكثر	28	6.٨٩	دكتوراه	٨	١.٩٧
المجموع	406	%100	المجموع	406	%100

أدوات الدراسة:

#### ١ - مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط:

إعداد ريتشارد واجسباك (٢٠٠٤) Waguespak Richard، وقننه على البيئة السعودية المشوح (٢٠٠٩)، ويتكون المقياس من (٢٣) فقرة منها (١٨) فقرة تمثل المواجهة الإيجابية، و(٥) فقرات تمثل المواجهة السلبية، وهي الفقرات رقم (16، 17، 21، 22، 23) ويتمتع المقياس بدرجة مرتفعة من صدق الاتساق الداخلي، حيث كانت جميع معاملات الارتباط داله عند مستوى (٠,٠١)، حيث بلغ معامل الارتباط للدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة الإيجابية (٠,٩٦٣)، والدرجة الكلية لاستراتيجيات المواجهة السلبية (٠,٣٤٢)، وتم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية، وحساب معامل ارتباط بيرسون، والتصحيح بمعادلة سبيرمان وبراون، وكذلك حساب معامل جتمان، وكان معامل ارتباط بيرسون (٠,٧٢٧٧) ومعامل ثبات جتمان (٠,٨٤٢١)، و معامل ثبات سبيرمان وبراون (٠,٨٤٢٤)، مما يدل على ثبات مرتفع للمقياس والوثوق بنتائجه في الدراسة الحالية.

وقام الباحث الحالي بتطبيقه على عينه قوامها (٦٤) من معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، وتم حساب الصدق والثبات وتراوحت قيم معاملات الصدق بين (0.370)، و(0.699)، وهي قيمة دالة عند مستوى دلالة (0.05) فأقل.

كما بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ بالنسبة لاستراتيجيات مواجهة الضغوط الإيجابية (0.795)، ولأساليب مواجهة الضغوط السلبية (0.711)، وهي جميعها قيم تدل على صلاحية المقياس للتطبيق الميداني.

## ٢- مقياس الأداء الوظيفي:

إعداد القرني (٢٠١٦)، حيث يتكون المقياس من (١٨) فقرة، ويتمتع المقياس بدرجة مرتفعة من صدق الاتساق الداخلي، حيث كانت جميع معاملات الارتباط داله عند مستوى (٠,٠١)، وتم حساب ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية وكانت قيمة معامل الثبات (٠,٨١٣)، وكذلك بطريقة ألفا كرونباخ، وكانت قيمة معامل الثبات (٠,٨٧٩)، مما يدل على ثبات مرتفع للمقياس والوثوق بنتائجه في الدراسة الحالية. وقام الباحث الحالي بتطبيقه على عينه قوامها (٦٤) من معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، وتم حساب الصدق والثبات، وتراوحت قيم معاملات الصدق بين (0.480)، و(0.747)، وهي قيم دالة عند مستوى دلالة (0.01) فأقل، كما بلغت قيمة معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (0.917)، وهي جميعها قيم تدل على صلاحية المقياس للتطبيق الميداني.

ولتسهيل تفسير النتائج تم استخدام الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بنود الأداة بالنسبة للمحاور الأول والثاني والثالث والرابع، فقد تم إعطاء درجة للبدائل على النحو التالي: (تتطبق دائماً =5، تتطبق كثيراً =4، تتطبق أحياناً =3، تتطبق قليلاً =2، لا تتطبق =1)، وقد تم تصنيف الإجابات إلى خمس فئات متساوية المدى لنحصل على التصنيف التالي:

جدول (2) توزيع للفئات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

مدى المتوسطات	الوصف
من 4.21 - 5.00	تتطبق دائماً
من 3.41 - 4.20	تتطبق كثيراً
من 2.61 - 3.40	تتطبق أحياناً

تتطبق نادراً	من 1.81-2.60
لا تتطبق	من 1.00-1.80

### عرض وتحليل نتائج الدراسة:

**السؤال الأول:** ما استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟

للتعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات استراتيجيات مواجهة الضغوط، وجاءت النتائج كما يلي:

المحور الأول: الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط:

جدول رقم (3) استجابات أفراد الدراسة على فقرات الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
8	أحصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية والروحانية	4.33	0.903	تتطبق دائماً	1
14	أنا في صحة جيدة من حيث البصر والسمع والأسنان	4.10	0.929	تتطبق كثيراً	2
2	عندي شبكة من الأصدقاء والمعارف	3.76	1.085	تتطبق كثيراً	3
1	لدي عائلة مساندة	3.61	1.136	تتطبق كثيراً	4
9	عندي دخل مناسب يكفي حاجاتي ونفقاتي الأساسية	3.51	1.194	تتطبق كثيراً	5
4	عندي معارف أرسلهم باستمرار وانتظام	3.38	1.209	تتطبق أحياناً	6
3	عندي صديق أستطيع إشراكه في أموري الشخصية	3.21	1.266	تتطبق أحياناً	7
6	أخذ وقتاً في مناقشة المشكلات المنزلية المتعلقة بالنقود وقضايا الحياة اليومية	3.08	1.191	تتطبق أحياناً	8
20	بناء على طولي وتكويني العظمي وعضلاتي أجد أن وزن جسمي يتوازى مع المعدل الصحي	3.03	1.128	تتطبق أحياناً	9
5	أستطيع الحديث بصراحة عن مشاعري عندما أغضب	3.03	1.223	تتطبق أحياناً	9م
15	أختار مواد غذائية منخفضة الدهون والسكر والملح	3.02	1.215	تتطبق أحياناً	10
13	هناك مكان في بيئتي أذهب إليه لأسترخي	2.99	1.251	تتطبق أحياناً	11
12	أفعل بعض الأشياء التي استمتع بها أثناء العمل	2.96	1.043	تتطبق أحياناً	12

7	عندي مجموعة أصدقاء أقابلهم بانتظام	2.96	1.271	تتطبق أحياناً	12م
10	أتدرب على فنيات إدارة الوقت	2.78	1.182	تتطبق أحياناً	13
19	عندي أسابيع أنام فيها عدداً كافياً من الساعات	2.71	1.092	تتطبق أحياناً	14
11	أتابع هواياتي بانتظام ونشاط	2.66	1.186	تتطبق أحياناً	15
18	أمارس بعض أشكال الاسترخاء العميق مثل اليوجا، والتأمل في مخلوقات الله، والتصور العقلي	1.95	1.053	تتطبق نادراً	16
المتوسط العام		3.17	0.542	تتطبق علي أحياناً	

\* درجة المتوسط الحسابي من (5.00).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: بلغ متوسط موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة استخدام الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط (3.17 من 5.00)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي من (2.61-3.40)، والتي تبين أن خيار موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط تشير إلى (تتطبق أحياناً) وهو ما يبين أن درجة استخدام الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط متوسطة.

ثانياً: تمثلت أكثر هذه الأساليب الإيجابية استخداماً من قبل أفراد عينة الدراسة في العبارة رقم (8) وهي: (أحصل على القوة من خلال معتقداتي الدينية والروحانية) حيث جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط موافقة مقداره (4.33)، يليها العبارة رقم (14) وهي: (أنا في صحة جيدة من حيث البصر والسمع والأسنان) حيث جاءت في المرتبة الثانية، بمتوسط موافقة مقداره (4.10)، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (2) وهي: (عندي شبكة من الأصدقاء والمعارف) بمتوسط موافقة مقداره (3.76).

وبالتالي أفراد عينة الدراسة يمارسون أساليب المواجهة الإيجابية بشكل عام بدرجة متوسطة، وأكثر هذه الممارسات تتمثل في وجود منظومة من المعتقدات الدينية والروحانية، وشبكة من الأصدقاء والمعارف، وتمتعهم بصحة جيدة تساعدهم جميعها في التغلب على الصعوبات والضغوط التي يواجهونها أثناء أداء مهامهم الوظيفية.

المحور الثاني: الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط:

### جدول رقم (4) استجابات أفراد الدراسة على فقرات الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
22	استهلك كميات كبيرة من القهوة والشاي والكولا	2.64	1.284	تتطبق أحياناً	1
23	استعمل أنواع أخرى من التدخين (غير السجائر)	1.61	1.172	لا تتطبق علي	2
21	أدخن أكثر من 20 سيجارة يومياً	1.57	1.128	لا تتطبق علي	3
16	أستعمل عقاقير وأدوية تساعدي على النوم	1.29	0.762	لا تتطبق علي	4
17	أستعمل أدوية تخفض من قلقي وتهدئني	1.26	0.754	لا تتطبق علي	5
المتوسط العام		1.67	0.538	لا تتطبق علي	

\* درجة المتوسط الحسابي من (5.00).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: بلغ متوسط موافقة أفراد عينة الدراسة على درجة استخدام الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط (1.67 من 5.00)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي من (1.00-1.80)، والتي تبين أن خيار موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات الأساليب السلبية تشير إلى (لا تتطبق) وهو ما يبين أن أفراد عينة الدراسة لا يستخدمون الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط التي قد تواجههم.

ثانياً: تمثلت أكثر هذه الأساليب السلبية استخداماً من قبل أفراد عينة الدراسة في العبارة رقم (22) وهي: (استهلك كميات كبيرة من القهوة والشاي والكولا) حيث جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط (2.64). وأقل هذه الأساليب السلبية استخداماً في العبارة رقم (17) وهي: (أستعمل أدوية تخفض من قلقي وتهدئني) حيث جاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة، بمتوسط (1.26). وبالتالي أفراد عينة الدراسة لا يستخدمون الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط، وهو ما يوضح وعيهم بالآثار السلبية لهذه الاستراتيجيات والأساليب في مواجهة الضغوط وعدم فائدتها، بل وتأثيرها السلبي في بعض الأحيان على مستوى أدائهم الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة

(الضريبي، ٢٠١٠) والتي توصلت إلى أن الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة الدراسة.

**السؤال الثاني:** ما مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟ للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، قام الباحث بحساب المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات مستوى الأداء الوظيفي، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول رقم (5) استجابات أفراد الدراسة على عبارات مستوى الأداء الوظيفي مرتبة تنازلياً حسب متوسطات الموافقة

م	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
18	أومن بأهمية تشجيع الأفكار البناءة والمبدعة	4.49	0.778	تتطبق دائماً	1
7	أقوم بتنفيذ الأعمال المطلوبة مني على أكمل وجه	4.36	0.678	تتطبق دائماً	2
10	أحدث انطباع جيد لدى الرؤساء في العمل	4.31	0.827	تتطبق دائماً	3
11	التزم بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي	4.30	0.796	تتطبق دائماً	4
6	أساعد زملائي في أداء مهامهم في حالة زيادة الأعباء	4.29	0.852	تتطبق دائماً	5
13	لدي القدرة على العمل والتكيف في الحالات الطارئة	4.28	0.741	تتطبق دائماً	6
14	أنسق مع الآخرين في أداء العمل	4.26	0.767	تتطبق دائماً	7
17	أحرص على تحقيق الأهداف العامة	4.23	0.748	تتطبق كثيراً	8
8	أقيد بأنظمة العمل في إنجاز الأعمال	4.20	0.797	تتطبق كثيراً	9
3	لدي القدرة على تحديد متطلبات إنجاز العمل	4.14	0.769	تتطبق كثيراً	10
5	لدي القدرة على التغلب على صعوبات العمل	4.14	0.795	تتطبق كثيراً	10م
12	أنجز العمل في الوقت المحدد وفق خطة تنفيذية	4.11	0.903	تتطبق كثيراً	11
9	أقوم بمتابعة ما يستجد في مجال العمل	4.06	0.909	تتطبق كثيراً	12
4	أقوم بتنظيم المهام وواجبات العمل	4.06	0.917	تتطبق كثيراً	12م
15	أساهم في عملية التجديد والتطوير	4.04	0.844	تتطبق كثيراً	13
16	باستطاعتي تحمل الأعباء الإضافية في العمل	4.00	0.915	تتطبق كثيراً	14
1	أقبل التوجيهات والنقد والاستعداد لتنفيذها	3.80	0.956	تتطبق كثيراً	15
2	أهتم بتطوير عملي من أجل الترقية المهنية	3.71	1.144	تتطبق كثيراً	16
المتوسط العام		<b>4.16</b>	<b>0.546</b>	تتطبق علي كثيراً	



\* درجة المتوسط الحسابي من (5.00).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: بلغ متوسط موافقة أفراد عينة الدراسة على مستوى الأداء الوظيفي (4.16) من (5.00)، وهو المتوسط الذي يقع في الفئة الرابعة من فئات المقياس الخماسي من (4.20-3.41)، والتي تبين أن خيار موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات مستوى الأداء الوظيفي تشير إلى (تنطبق كثيراً) وهو ما يبين أن مستوى الأداء الوظيفي يشير إلى عالي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عواد والجرادات، ٢٠١٨؛ المشاقبة والزعبي، ٢٠١٨؛ أحمد وشديفات، ٢٠٠٦) والتي توصلت إلى وجود مستوى عالي من الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة من المعلمين والمعلمات.

ثانياً: جاءت العبارة رقم (18) وهي: (أؤمن بأهمية تشجيع الأفكار البناءة والمبدعة) حيث جاءت في المرتبة الأولى، بمتوسط موافقة مقداره (4.49)، يليها العبارة رقم (7) وهي: (أقوم بتنفيذ الأعمال المطلوبة مني على أكمل وجه) حيث جاءت في المرتبة الثانية، بمتوسط موافقة مقداره (4.36)، وفي المرتبة الثالثة جاءت العبارة رقم (10) وهي: (أحدث انطباع جيد لدى الرؤساء في العمل) بمتوسط موافقة مقداره (4.31). وبالتالي يتبين وجود مستوى عالي من الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، وتتمثل أهم مظاهره في إيمانهم بأهمية تشجيع الأفكار البناءة والمبدعة، وتنفيذ الأعمال المطلوبة على أكمل وجه، والعمل على إيجاد انطباع جيد لدى الرؤساء في العمل، الأمر الذي يؤدي إلى سيادة روح التعاون بين أعضاء بيئة العمل ووجود مستوى عالي من التقاهم بين أعضاء الفريق، وهي جميعها عوامل تسهم في تجويد العمل الوظيفي وزيادة مستوى الإنتاج وتحفيزهم على الإبداع والابتكار، ويتوافق ذلك مع ما أشار إليه (الشراري، 2012) من أن تجويد العمل الوظيفي يعتبر الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل.

**السؤال الثالث:** هل هناك علاقة بين أساليب مواجهة الضغوط (الإيجابية والسلبية) ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض؟  
 للتعرف على ما إذا كان هناك علاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، قام الباحث باستخدام اختبار معامل الارتباط بيرسون، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:  
 جدول رقم (6) معامل الارتباط بيرسون بين متغيري استراتيجيات مواجهة الضغوط ومستوى الأداء

مستوى الأداء الوظيفي	محاور الدراسة	
**0.358	معامل الارتباط بيرسون	الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط
0.00 (دالة)	مستوى الدلالة	
**0.489-	معامل الارتباط بيرسون	الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط
0.00 (دالة)	مستوى الدلالة	

\*\* معاملات ارتباط دالة عند مستوى دلالة (0.01).

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

أولاً: وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01) بين الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.358)، وهو ما يوضح التأثير الإيجابي للأساليب الإيجابية في مواجهة الضغوط على مستوى الأداء الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة، وقد يرجع ذلك إلى أن الأساليب الإيجابية المتبعة في مواجهة الضغوط التي قد تواجه معلمي الرياضيات تساعدهم في معرفة مصادر هذه الضغوط والتعرف على الأساليب المثلى لمواجهتها بما يساهم في تجنب آثارها.  
 ثانياً: وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض، حيث

بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (-0.489)، وهو ما يوضح وجود تأثير سلبي لاستخدام الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط على مستوى الأداء الوظيفي، وقد يرجع ذلك إلى أن إتباع الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط يؤدي إلى تزايد هذه الضغوط وعدم القدرة على إيجاد الحلول اللازمة للتغلب عليها، وبالتالي ينخفض مستوى الأداء الوظيفي. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الصقر، 2016) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية طردية بين الرضا الوظيفي والاستراتيجيات الإيجابية لمواجهة الضغوط، كما اتفقت مع دراسة (عزوز، 2015) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين استراتيجيات المواجهة والكفاءة الذاتية لدى أفراد عينة الدراسة.

**السؤال الرابع:** ما دلالة الفروق في استراتيجيات مواجهة الضغوط، ومستوى الأداء الوظيفي لمعلمي الرياضيات بمدينة الرياض باختلاف (العمر/ المؤهل العلمي)؟  
أولاً: الفروق باختلاف متغير العمر:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات مواجهة الضغوط، ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض تبعاً إلى اختلاف متغير (العمر) استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس (Kruskal Wallis)، وهو اختبار لابارامتري، تم استخدامه بدلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي، نظراً لتباين توزيع العينة وفق متغير العمر، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (7) نتيجة اختبار كروسكال واليس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير العمر

مستوى الدلالة	درجة الحرية	مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	العمر	محاور الدراسة
*0.000 دالة	3	19.074	108.40	5	٣٠ سنة فأقل	الأساليب
			228.77	139	٣١ سنة إلى أقل من ٣٨ سنة	الإيجابية

			185.39	234	٣٨ سنة إلى أقل من 45 سنة	لمواجهة الضغوط
			246.39	28	45 سنة فأكثر	
*0.000 دالة	3	21.681	241.80	5	٣٠ سنة فأقل	الأساليب السلبية
			238.72	139	٣١ سنة إلى أقل من ٣٨ سنة	
			186.74	234	٣٨ سنة إلى أقل من 45 سنة	لمواجهة الضغوط
			161.91	28	45 سنة فأكثر	
*0.000 دالة	3	28.601	359.70	5	٣٠ سنة فأقل	مستوى الأداء الوظيفي
			222.37	139	٣١ سنة إلى أقل من ٣٨ سنة	
			181.50	234	٣٨ سنة إلى أقل من 45 سنة	
			265.77	28	45 سنة فأكثر	

\* فروق دالة عند مستوى دلالة (0.05)

يوضح الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة نحو الأساليب الإيجابية المستخدمة لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض باختلاف متغير العمر، لصالح أفراد عينة الدراسة ذوي الفئة العمرية من 45 سنة فأكثر، وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي الفئة العمرية الأكبر أكثر فهماً وإدراكاً ومعرفة بالأساليب الإيجابية اللازمة لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها، وبالتالي أكثر اتباعاً لهذه الأساليب مقارنة بزملائهم من فئات العمر الأقل.

كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة نحو الأساليب السلبية المستخدمة لمواجهة الضغوط باختلاف متغير العمر، لصالح أفراد عينة الدراسة الأقل من 3٨ سنة، وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من الفئات العمرية الأصغر عادة لا تتوفر لديهم الخبرة الكافية والمعرفة اللازمة بالأساليب السلبية لمواجهة الضغوط وأثرها السلبي مقارنة بزملائهم من ذوي الفئات العمرية الأكبر. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الضريبي، ٢٠١٠)

والتي توصلت إلى وجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر. كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي باختلاف متغير العمر، لصالح أفراد عينة الدراسة ذوي الفئة العمرية أقل من 30 سنة، وعينة الدراسة من ذوي الفئة العمرية 45 سنة فأكثر، وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من ذوي الفئة العمرية أقل من 30 سنة لا زالوا في مقتبل حياتهم المهنية وحريصين على إثبات وجودهم وإظهار كفاءتهم، والفئة العمرية أكبر من 45 سنة هم الأكثر معرفة بأهمية تجويد الأداء الوظيفي ودوره في ارتقاء الأفراد وتحقيق متطلباتهم الوظيفية والشخصية وبالتالي فهم أكثر حرصاً على تجويد مستوى الأداء مقارنة بزملانهم. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو أحمد، وعساف، والصايغ، 2020).

#### ثانياً: الفروق باختلاف متغير المؤهل:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات مواجهة الضغوط، ومستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض تبعاً لاختلاف متغير (المؤهل) استخدم الباحث اختبار كروسكال واليس (Kruskal Wallis)، وهو اختبار لابارامتري، تم استخدامه بدلاً عن اختبار تحليل التباين الأحادي، نظراً لتباين توزيع العينة وفق متغير المؤهل، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (8) نتيجة اختبار كروسكال واليس (Kruskal Wallis) للفروق بين متوسطات استجابة أفراد عينة الدراسة باختلاف متغير المؤهل

مستوى الدلالة	درجة الحرية	مربع كاي	متوسط الرتب	العدد	العمر	محاور الدراسة
*0.002 دالة	3	17.496	173.65	293	بكالوريوس	الأساليب الإيجابية
			197.63	43	دبلوم عالي	

			242.46	٦٢	ماجستير	لمواجهة الضغوط
			264.75	٨	دكتوراه	
*0.000 دالة	٣	21.791	265.57	2٩٣	بكالوريوس	الأساليب السلبية
			203.98	٤٣	دبلوم عالي	
			163.12	٦٢	ماجستير	لمواجهة الضغوط
			147.38	٨	دكتوراه	
*0.000 دالة	٣	24.308	189.04	2٩٣	بكالوريوس	مستوى الأداء الوظيفي
			272.50	٤٣	دبلوم عالي	
			192.17	٦٢	ماجستير	
			333.50	٨	دكتوراه	

\* فروق دالة عند مستوى دلالة (0.05)

يوضح الجدول السابق وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة نحو الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط باختلاف متغير المؤهل، لصالح أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل الدكتوراه، وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل الدكتوراه أكثر معرفة بأهمية الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط في بيئة العمل مقارنة بزملائهم من حملة المؤهلات الأخرى.

كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة نحو الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط باختلاف متغير المؤهل، لصالح أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل دبلوم عالي فأقل، وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من حملة الدبلوم والبكالوريوس لا يدركون الآثار السلبية الناتجة عن الأساليب السلبية لمواجهة الضغوط مقارنة بزملائهم من حملة المؤهلات العلمية الأعلى.

كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين متوسطات استجابة عينة الدراسة نحو مستوى الأداء الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة

الرياض باختلاف متغير المؤهل، لصالح أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل الدكتوراه وقد يرجع ذلك إلى أن أفراد عينة الدراسة من حملة مؤهل الدكتوراه أكثر إدراكاً لأهمية تجويد مستوى العمل ودوره في تحقيق طموحاتهم وأهدافهم مقارنة بزملائهم من حملة المؤهلات الأخرى. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عزوز، 2015؛ الضريبي، 2010) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية في أبعاد استراتيجيات المواجهة ترجع للمستوى التعليمي. ودراسة (المشاقبة والزعبي، 2018) التي توصلت وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى إلى المستوى التعليمي لصالح حملة المؤهلات العليا.

#### توصيات الدراسة:

- إعداد البرامج الإرشادية اللازمة لمنسوبي وزارة التعليم والتي تساهم في تنمية مستوى الوعي بأهمية ممارسة أساليب مواجهة الضغوط الإيجابية التي تؤدي إلى تجويد مستوى الأداء الوظيفي.

- العمل على توفير بيئة وظيفية ملائمة تساهم في حدوث التوافق النفسي والاجتماعي لدى المعلمين بما يمنحهم قدرًا مناسباً من الصحة النفسية.

- تكثيف البرامج التدريبية التي تساهم في زيادة مستوى خبرات وكفاءات المعلمين بصفة عامة ومعلمي الرياضيات بصفة خاصة وتجويد مستوى أدائهم الوظيفي.

#### دراسات مقترحة:

1- استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي الرياضيات بمدينة الرياض.

2- الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة الرياض.

## قائمة المراجع:

## أولاً: المراجع العربية:

ابن الدين، نور الهدى، وكوديك، سفيان. (2018). أثر القيادة الإدارية على الأداء الوظيفي: دراسة حالة شركة الإسمنت بني صاف S.C.I.B.S. مجلة الاقتصاد والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، الجزائر، 4(1)، 22-36.

أبو حمد، لينا محمد، وعساف، عبد محمد، والصايغ، أشرف منذر. (2020). الكفايات التعليمية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس المهنية من وجهة نظر المعلمين ومسؤولي التعليم المهني في مديريات شمال الضفة الغربية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة النجاح الوطنية، نابلس.

أحمد، أحمد إبراهيم، وأبو الوفاء، جمال محمد. (2016). المضامين التربوية لضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين بالمؤسسة التعليمية، مجلة كلية التربية، جامعة بنها، مصر، 27(106)، 1-16.

أحمد، خالد محمد. (2015). تأثير ضغوط العمل للموظفين على جودة الحياة الوظيفية: بالتطبيق على وزارة الإعلام البحرينية. فكر وإبداع، ج97، 489-521.

أحمد، خالد محي الدين، وشديفات، يحيى محمد. (2006). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين والمعلمات في المدارس الثانوية العامة والخاصة ومدارس وكالة الغوث في الأردن (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان. بدبعة، واكلي. (2013). استراتيجيات المواجهة لدى المكتئبين (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة سطيف، الجزائر.

البطي، أحمد علي مسعود. (2015). الولاء التنظيمي وأثره على تحسين الأداء في الجامعات الليبية: دراسة ميدانية على الجامعات الليبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، مصر، 6(1)، 303-335.



- جانب الله، عبد الله سيد محمد؛ زايد، أحمد محمد أحمد. (2018). توسط الذكاء الروحي والعفو العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط والهناؤ الذاتية في نموذج بنائي. مجلة العلوم التربوية والنفسية، البحرين، 19(1)، 225-270.
- حساني، فاطمة. (2015). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى المراهقين المتدرسين (13-14-15 سنة) دراسة ميدانية على بعض المتوسطات بولاية الوادي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- حمودة، حكيمة أيت. (2006). دور سمات الشخصية واستراتيجيات المواجهة في تعديل العلاقة بين الضغوط النفسية والصحة الجسدية والنفسية (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة الجزائر.
- خليفات، عبد الفتاح صالح؛ المطارنة، شرين محمد. (2010). أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن. مجلة جامعة دمشق، 26(1،2)، 599-642.
- الشراري، مساعد عطية. (2012). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين الإدغاريين في جامعة الجوف (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة اليرموك، الأردن.
- الصقر، ريم عبد العزيز. (2016). الرضا الوظيفي وعلاقته باستراتيجيات مواجهة الضغوط (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الضريبي، عبدالله، والنجار، مسعد أحمد أحمد. (2010). اساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم. مجلة جامعة دمشق للعلوم التربوية، س26، ع4، 669 - 719.
- عائض، عبد اللطيف مصلح محمد؛ والشمسي، عبد المغيث يحيى. (2013). ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على الشركة اليمنية للغاز. مجلة الدراسات الاجتماعية، اليمن، 38(3)، 183-250.
- العارضى، جليل كاظم مدلول، و الفتلاوي، ماجد جبار غزاي. (2012). الإطار الفلسفي لدور إدارة الجودة الشاملة في تحسين الأداء الجامعي. وقائع المؤتمر العلمي السادس

- أهمية استراتيجيات التعليم العالي والبحث العلمي في تدعيم العملية الإنمائية، البصرة: كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة البصرة، 73 - 83.
- عبدالوهاب، محمد السيد. (2012). مفهوم الذات وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط: دراسة على معلمي المرحلة الاعدادية بمحافظة قنا. دراسات نفسية، 22(1)، 105-148.
- عزوز، أسمهان. (2015). مصدر الضبط الصحي وعلاقته باستراتيجيات المواجهة والكفاءة الذاتية لدى مرضى القصور الكلوي المزمن (أطروحة دكتوراه غير منشورة). جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر.
- عواد، سمية فيصل، والجرادات، محمود خالد. (2018). درجة فاعلية الدورات التدريبية وعلاقتها بمستوى الأداء الوظيفي لدى المعلمين في المدارس الثانوية في عمان (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الهاشمية، الزرقاء.
- عيسى، محمد رقي. (1996). مصادر التأزم النفسي لدى معلمي اللغة العربية في المرحلة الابتدائية بالكويت وعلاقتها ببعض متغيرات الشخصية. مجلة الإرشاد النفسي، 17(5)، 147-193.
- القرني، محمد علي. (2016). واقع تطبيق الجودة الشاملة وعلاقتها بمستوى أداء العاملين في شرطة منطقة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض.
- الكمالي، عبد الله عبد القادر. (2018). مدى فاعلية الأداء الوظيفي لمديرات مدارس المرحلة المتوسطة بمنطقة الأحمدية التعليمية بدولة الكويت. المجلة العربية للتربية النوعية، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، مصر، 24 (1)، 351-377.
- المحاسنة، إبراهيم. (2013). إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق. الأردن: دار جرير للنشر والتوزيع.
- المحجوب، عائشة عبدالله. (2019). ضغوط العمل وتأثيرها على جودة الأداء الوظيفي (دراسة تحليلية). المجلة العلمية جامعة أسيوط، 39(66)، 141-182.

المشاقبة، وسام نايف، و الزعبي، زهير حسين.(2018). درجة فاعلية إدارة ضغوط العمل عند مديري المدارس الثانوية في الزرقاء وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى المعلمين (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الهاشمية، الزرقاء.

المشوح، سعد عبد الله.(2009). العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط كأحد مصادر الأمن النفسي ومستويات الإشباع الوظيفي لدى عينة من العسكريين في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث الأمنية، (42)، 142-200.

نعامة، سليم، وعلي، أنور جميل. (2011). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، سلسلة الآداب والعلوم الإنسانية، سوريا، 33(5)، 131-158.

النعيمي، عبد الله محمد منفي. (2017). التمكين الإداري وأثره في الأداء الوظيفي في وزارة التخطيط والتعاون الدولي الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، الأردن.

وداعة، نجلاء نزار. (2013) صعوبات الانتباه وفرط النشاط لدى طلبة المرحلة الابتدائية وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة الضغوط المستخدمة من قبل ذويهم. مجلة العلوم التربوية والنفسية، العراق، العدد (103)، 494-535.

يوسفي، حدة. (2013م). الصلابة النفسية وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة لدى عينة من طالبات الجامعة: دراسة ميدانية بجامعة الحاج لخضر - باتنة. مجلة دراسات، الجزائر، (24)، 117-147.

### ثانياً: المراجع الأجنبية:

Abel, M. H. and Sewell, J. (1999). Stress and burnout in rural and Urban secondary school teachers. *The journal of Educational Research*, 92(5), 287-293.

Adam R. Nicholls (2008): Mental toughness, optimism, pessimism, and coping, *Journal of personality and individual differences* Vol. 44 n (5) PP. 1182 – 1192.

- Ribs ,G. (2001). coping and coping strategies. health and developmental psychology laboratory. in. <http://www.ensaap.ca/cnsaap/index?8>
- Shane J. Lopze (2013). The encyclopedia of Positive Psychology. Wiley – Blackwell.
- Ross, Gelman. (2009). Demographic and occupational correlates of stress and burnout among urban school teachers. dissertation abstracts international, Vol. 70 (5-B) PP. 3158.