

الخصائص السيكومترية لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة من  
المرشدين النفسيين في قطاع غزة"

أ.محمود خليل البراغيتي

طالب دكتوراه قسم الصحة النفسية، كلية التربية، جامعة عين شمس.

أ.د سميرة محمد شند

أستاذ الصحة النفسية والإرشاد النفسي - كلية التربية - جامعة عين شمس

د. نعيم عبد العبادلة

أستاذ علم النفس الاكلينيكي المساعد - كلية التربية - جامعة الاقصى

## مستخلص الدراسة

حيث يهدف البحث إلى إعداد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة من المرشدين النفسيين في قطاع غزة ، وتكونت عينة الدراسة (٢١٩) مرشداً ومرشدة من العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي، ويتكون المقياس من (٤ أبعاد) وهي: إدارة الضغط، الذكاء الانفعالي، التواصل الفعال، إدارة الوقت، ويتكون من (٤٢) فقرة.

وقد تم التحقق من الكفاءة السيكومترية للمقياس، وذلك باتباع صدق المحكمين والصدق العاملي التوكيدي، وحساب الثبات بطريقة الفا كرونباخ وطريقة التجزئة النصفية، كما تم حساب التجانس الداخلي للمقياس.

## Abstract

The psychometric characteristics for scale of facing functional stresses among a sample of psychological counselors in Gaza Strip. The research aimed to prepare scale of the skills of facing functional stresses among a sample of psychological counselors in Gaza Strip. The sample of the study consists of (219) counselors who work in the Ministry of Education and Higher Education. The scale consists of (4) dimensions: Stress management, Emotional Intelligence, Effective Communication, Time management, and consists of (42) paragraphs. The psychometric efficiency of the scale has been verified by following the sincerity of the arbitrators, the assertion sincerity, the calculation of the stability in Alpha Kronbach method , the half-split method and the calculation of the internal homogeneity of the scale

## مقدمة الدراسة:

أن ما يتعرض إليه المرشدين النفسيين من ضغوط مهنية وما ينتج عنها من عوامل الضغط والقلق والتوتر والشعور باليأس، يؤثر بشكل واضح على فاعليتهم المهنية وقدرتهم على التعامل مع الأزمات ، وقد ذكر صالح رمضان (٢٠١٢) إن المشكلات والضغوط المهنية التي يعاني منها المرشدين النفسيين تؤثر على اتزانهم في التعامل مع الأزمات والمواقف الصاغطة في العمل. ولا يخفى أن الضغوط المهنية في إزدياد وخصوصاً في قطاع غزة نتيجة لعوامل متعددة ، كالأزمات الاقتصادية، والاجتماعية، والحصار، والحروب ، والأزمات المدرسية التي تتعلق بحالات فقدان والإنتحار ، والتحرش الجنسي ، والعنف ، وقصف المباني ، والشهداء والجرحي من الطلبة والعاملين في المجال التربوي وهذا ما يستدعي الإعتماد على شخص متخصص كما ذكر سعيد جاسم الأسدي(٢٠٠٣ : ٢٦ ) الذي تقع عليه مسؤولية معالجة هذه المشكلات أو تخفيفها أو الوقاية منها ، وهو المرشد النفسي المؤهل لهذه المهنة ، فلا يعقل أن ينجح المرشد النفسي في تقليص ضغوط وأزمات الأفراد وهو يتعرض بدرجة واضحة لضغوط العمل الميداني.

وقد لاحظ الباحث في ضوء عمله الإشرافي مع المرشدين النفسيين ضعف مهارات مواجهة الضغوط المهنية ، واتضح ذلك بصورة أكثر أثناء الحرب الأخيرة ٢٠١٤م على قطاع غزة والتي كانت أشد ضغطاً وتحدياً على المرشدين النفسيين العاملين في إدارة المواقف المهنية الضاغطة في مراكز إيواء المواطنين أثناء الحرب أو من خلال التأثيرات الناتجة عن استمرار العدوان الإسرائيلي على قطاع غزة ، وهذا ما أكد أمجد جمعة (٢٠١٥: ٦٧) أن هناك صعوبات وتحديات تواجه الأخصائيين النفسيين في قطاع غزة عند تقديم خدمة التدخل وقت الأزمات. ويرى الباحث أن مثل هذه المواقف المهنية الطارئة تتطلب قدرة من المرشدين النفسيين لضبط إنفعالاتهم والقدرة على تحدي هذه المواقف المهنية الطارئة ومواجهتها من خلال تعلم مهارات تمكنهم من تقديم الخدمة الإرشادية المهنية للمسترشدين بكفاءة ، كما أشار اليه هادي صالح رمضان (٢٠١٢) من أن المرشدين النفسيين يعانون من مشكلة الاتزان الانفعالي أثناء التعامل مع المواقف المهنية الضاغطة ، وكما توصل اليه علي عليخ خضر الجميلي (٢٠٠٩) من أن المرشدين النفسيين يعانون من ضغوط العمل ، وتدني مستوى الدافعية ، ، وكما أكد بوجنر وهوروكس ومانلي (Bogner, Horrocks and Manley , 2012) إلى أن التدريب له تأثير جيد في تحسين المهارات ، وحدث تغيير إيجابي ونمو لدى المرشدين في التعامل مع مواقف العمل المهني . وكما أشارت دراسة دوركان (Durkan,2002) إلى أثر إعداد المرشدين النفسيين في التدخل وقت الأزمات وفعاليتهم في التعامل مع المواقف المهنية الضاغطة.

مشكلة الدراسة

من الفئات التي تتعرض للضغوط المهنية المرشدين النفسيين الذين يواجهون تحديات مهنية والتي تؤثر على مستوى الأداء المهني ، وتعددت الدراسات التي تناولت تحديد مصادر الضغوط المهنية لدى المرشدين النفسيين وقد أشارت دراسة محمد الحسني (٢٠١١) أن الضغوط المهنية لدى العاملين في مجال الصحة النفسية أكثر من ٥٣% وفقاً للعينة التي بلغ عددها ٢٥٤ من العاملين في مجال الصحة النفسية وأن نسبة الهروب من المشكلات وصلت إلى ٥٦% وهذا ما أكدته دراسة أحمد البجاري وعلي الجميلي (٢٠٠٨) إلى أن المرشدين التربويين يعانون من غموض في الدور، وأنهم يتمتعون بدرجة قليلة من الرضا عن العمل.

هدف البحث:

بناء مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة من المرشدين النفسيين في قطاع غزة. وتأتي أهمية البحث ببناء مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية لندرة المقاييس التي استخدمت في مهارات مواجهة الضغوط المهنية وخاصة لدى المرشدين في قطاع غزة. الإطار النظري لمهارات مواجهة الضغوط المهنية : وتعرف بأنها مجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية، الموجهة للسيطرة، أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد الفرد (Epstein ,1999.p20). ويعرف كومباس وآخرون ( Compas et al,2001:81 ) أساليب المواجهة بأنها اختيار مجهودات شعورية لتنظيم الانفعال والمعرفة والسلوك للاستجابة للأحداث الضاغطة . وأشارت ماجدة عبيد (٢٠٠٨ : ٣٣٨) إن إدارة الضغوط هي التي تحدد وتحلل المشكلات المرتبطة بالضغوط وتطبق العديد من طرق التدخل لعلاج مصادر الضغوط. وأكدت سها حلمي أبو زيد (٢٠١٥ : ٧٢) بأنها مجموعة من الإجراءات والخطوات المهنية المنظمة التي يستخدمها الفرد لمواجهة الضغوط المهنية وتتضمن هذه الخطوات عدة أساليب وهي (الأساليب المعرفية والأساليب المهنية، وأساليب الدعم والمساندة الاجتماعية، وأساليب استبعاد مصادر الضغوط ، والأساليب الروحية) ويتضمن ذلك ما يلي:

تغير في بعض مصادر الضغط ويتعلق ذلك بالتغيرات التنظيمية. تغيرات في الشخص الواقع تحت الضغط ويتناول الخصائص الذاتية للفرد. تغيرات في التفاعل بين الفرد والبيئة بكافة مفرداتها ( تجربة الضغط) كما وضح جيرمي سترنك (٧٨, ٢٠٠٥, Jermy Stranks ) أن إدارة الضغوط المهنية في مجال العمل تتكون من جزئين متكاملين مرتبطين هما: أساليب فردية للتعامل مع الضغوط وأساليب تنظيمية لمواجهه الضغوط ويذكر (Moss,1998) إستراتيجيات مواجهة إقدامية، واستراتيجيات مواجهة إجماعية، وهي كالتالي:

أ. استراتيجيات المواجهة الأقدامية: وتتضمن الاستراتيجيات التالية:  
التحليل المنطقي: وهي محاولات معرفية للفهم والتهيؤ الذهني للموقف الضاغط.  
إعادة التقبل الايجابي: محاولة معرفية لبناء وإعادة بناء المشكلات بطريقة إيجابية.  
البحث عن المساعدة والمعلومات: وهي محاولات سلوكية للإرشاد والدعم .  
أسلوب حل المشكلة: وهي محاولات سلوكية للقيام بعمل ما للتعامل مباشرة مع المشكلة لحلها.  
ب. إستراتيجيات المواجهة الأجماعية، وتتضمن الإستراتيجيات التالية:  
الإحجام المعرفي: هي محاولات معرفية لتجنب التفكير الواقعي في المشكلة.  
التقبل أو الاستسلام: وهي محاولات معرفية للتعامل مع المشكلة لتقبلها والاستسلام لها.  
البحث عن الإثابة البديلة: وهي محاولات سلوكية للاشتراك والإندماج في أنشطة بديلة، وخلق مصادر جديدة للإشباع.

التنفيس الإنفعالي: محاولات سلوكية لخفض التوتر بالتعبير.  
وقد تناول الباحثون المهتمون باستخدام أساليب مواجهة الضغوط العديد من الأساليب والتقنيات والاستراتيجيات وتصنيفها إلى أربعة رئيسية وهي الأساليب الفسيولوجية ، والسلوكية ، والمعرفية والوجودية أو الروحية. وجاءت كالتالي :

أولاً : الأساليب الفسيولوجية :  
التأمل : أن يجلس الفرد في مكان هادئ بعيداً عن مصادر الإزعاج والضوضاء لمدة تتراوح ما بين ١٠ الى ١٥ دقيقة ، ثم يغمض عينيه ويتنفس بعمق وبانتظام مع تركيز الاهتمام على كل جزء من الجسم ، ويترك همومه جانباً مع التركيز على جسمه وهو مسترخي وأفكار توحى له بالإيجابية والتفاؤل (Kadhiravan S, Kuma K, 2012 :54).

ممارسة الرياضة : الاهتمام بالتمارين الرياضية الفردية والجماعية التي تزيد من حيوية وتحقيق الإسترخاء وتخفيف الضغوط والوقاية من الأمراض الجسمية والنفسية ، ويساعد على التنظيم الفسيولوجي للجسم ويحقق التوازن بين العقل والجسم .( مصطفى منصورى ،٢٠١٠ : ١٤٠ )  
ثانياً: الأساليب السلوكية :

التدريب على الإسترخاء : التي تبدأ بإرخاء جميع العضلات من أجل أن يصل الذهن إلى حالة من الهدوء والراحة من خلال خفض نشاط الجهاز العصبي الذاتي ، لأن المواقف والأحداث الإستفزازية تحدث توتراً وشدأ عضلياً في معظم أجزاء الجسم .  
تعديل أسلوب الحياة : من خلال الإقلاع عن العادات السلبية كالتدخين والإكثار من شرب القهوة مما يشعر الفرد لو بعد فترة بالقصيرة بالإرتياح والإنشراح ويمده بتعامل أفضل إزاء المواقف الضاغطة .

الدعابة والمرح : تمثل الدعابة والمرح جزء من التفاؤل والطاقة الإيجابية والتي تساعد الفرد على أن يكون دائم الحيوية الجسمية والنفسية وتساوم في تخفيف ضغوطه وتوتره وتغذي الجهاز المناعي وتجعل الفرد يشعر بالسعادة ( Schwarzer R, 2001 ,190).

إدارة الوقت : لا نستطيع أن نضيف ساعات إلى يومنا ولكن يمكننا أن نستخدم الوقت بفعالية أكثر ، من خلال وضع أهداف لحياتنا وخطط عمل تساعدنا على تنظيم أعمالنا وانجازها وبذلك تقلل من الضغط النفسي والمهني ( احمد نايل العزيز احمد عبد اللطيف أبو أسعد ، ٢٠٠٩ : ١٣١ )

ثالثاً : الأساليب المعرفية :

يعتمد هذا الأسلوب على أن الحدث الضاغط لا يسبب القلق والتوتر في ذاته وإنما الأفكار التي يكونها الفرد عن الموقف باعتباره يمثل تهديداً ضرراً لحياته وتحدياً لقدراته وامكاناته ، ويتركز هذا الأسلوب على العناصر التالية :

إيقاف الأفكار السلبية : استبعادها للحظة نفسها والسماح للفرد أن يفكر بصورة إرادية .

إدارة الذات : وتتضمن مراقبة الذات: وتستخدم في ملاحظة سلوك الفرد في مقدمته ونتائجه والعلاقة المتداخلة بين مقدمات السلوك ونتائجه .

تقييم الذات : عن طريق المقارنة بين سلوك الفرد وبين المعايير والأهداف المرجوة .

التعزيز : تتضمن تقديم التعزيز الإيجابي للذات بعد ظهور الإستجابة المطلوبة ، ويساعد على زيادة وعي الفرد بالأفكار السلبية التي تؤثر على سلوكه واستجابته مع الأحداث الضاغطة .

التخيل : يساعد الفرد في التعامل والتدريب على المواقف الضاغطة وكيفية التعامل مع هذا الموقف الضاغط بفعالية وإيجابية (طه عبد العظيم حسين، وسلامة عبد العظيم ، ٢٠٠٦ : ١٦٦) .

التفاؤل : يؤدي إلى تقييم معرفي أفضل للمواقف التي يتعرض إليها الفرد، ويتبنى الفرد الذي يتسم بالتفاؤل غالباً وسائل فعالة وناجحة (ماجدة عبيد ، ٢٠٠٨ : ٣٥٤).

وفي ضوء اطلاع الباحث على الأدب التربوي والعلمي المتعلق بمهارات مواجهة الضغوط المهنية في علم النفس وتحديد احتياجات المرشدين والمرشحات من المهارات الأكثر أهمية في العمل الميداني والتي تساعد عينة الدراسة من المرشدين والمرشحات على تخفيف الضغوط المهنية لمساعدتهم على تقديم خدمة الارشاد النفسي بكفاءة ومهنية عالية الجودة ، قام الباحث بدراسة استطلاعية أولية واستطاع بتحديد المهارات الأكثر احتياجاً للمرشدين وقام الباحث ببناء المقياس وفقها وفيما يلي عرض لهذه المهارات.

التحصين ضد الضغوط: Immunization against stresses  
التحصين من الضغط يشبه التحصين الطبي الذي يؤدي إلى الحماية من المرض ، فالتحصين من الضغوط يزود الفرد بالمهارات التي تمكنه من التعامل مع المواقف الضاغطة المستقبلية . (يقال إسمي، ٢٠١٢: ٦٣).

الذكاء الانفعالي : Emotional Intelligence  
قدرة الفرد على مراقبة مشاعره ومشاعر الآخرين وتوجيهها وأنه مجموعة من المهارات التكيفية وأن الشخص الذكي انفعالياً لديه وعي عميق بانفعالاته، كما أن لديه القدرة على وصف هذه الانفعالات واستخدامها بوصفها مصدراً لتوجيه السلوك (Epstein,R.1999.p201-21).  
كما عرفه (Mayer, 2008, 503) أنه "القدرة على المشاركة في معالجة المعلومات المتطورة حول انفعالات الفرد الخاصة وتلك التي لدى الآخرين، والقدرة على استخدام هذه المعلومات كموجه للتفكير والسلوك"

ويشير دانييل جولمان (٢٠٠٠:١٠٥) إلى أن الانفعالات تلعب دوراً هاماً في السجل العاطفي للشخص فقد تؤدي إلى العجز في قدرات الفرد المهنية، كما تعرضه أكثر من غيره لمخاطر شديدة في حياته وقد يرتفع مستوى أدائه إذا مارس عواطفه بطريقة جيدة، فالمشكلة ليست الحالة الوجدانية ذاتها، ولكنها تنحصر في سلامتها وكيفية التعبير عنها وإدارته.

ويشير زيبل (Zipple,2000) إلى مفهوم الذكاء الانفعالي موضحاً أنه لا يوجد خط قاعدي ينبغي توافره لكي نقول أن الفرد يمتلك الذكاء الانفعالي ، بل أنه يمكن تعلمه والتدريب عليه كما زادت قدرة الفرد على الوعي بذاته والضبط الانفعالي، فيختار عن قصد كيف يسلك وكيف يستجيب في المواقف المختلفة على نحو يحقق له الخير والفائدة.

كما أكدت دراسة قام بها باسو (Busso,2004) العلاقة بين الذكاء الانفعالي والأداء، والرضا المهني وتوصلت إلى وجود ارتباط موجب بين الذكاء الانفعالي والأداء المهني، وبين الذكاء الانفعالي والرضا المهني، وهو أيضاً ما توصلت إليه دراسة مهند عبدالستار النعيمي (٢٠١١) من وجود علاقة بين الذكاء الانفعالي والاتجاه نحو المستقبل لدى المرشدين التربويين.

إدارة الانفعالات: Emotional management  
تأتي أهمية إدارة الانفعالات في كونها تؤثر تأثيراً مهماً في توافق المرشد النفسي مع المسترشدين وزملائه في العمل بحيث ينمو سوياً ومنتجاً ومنسجم مع الحياة، وكذلك إدارة الانفعالات الجيدة المتنافس للمشاعر وتساعد في تفهم مشاعر الذات والطرف الآخر ورعايتها بشكل ناضج، ويكون هذا عاملاً مهماً في استقرار الحياة المهنية خاصة لمهنة المرشدين (مجتبي العلوي، ٢٠١١: ٩٣) ويؤكد شابيروا (٢٠٠١:٣٦) على أهمية إدارة الانفعالات في تحسين العلاقات الإنسانية والسلوك الاخلاقي والتفكير وحل المشكلات، والنجاح الأكاديمي والعملية، والعاطفي.  
ويشير (بار- اون) بأنها المهارة في فهم الشخص وعواطفه، وفهم واقامة علاقات بشخصية مرنة، والقابلية للتكيف، وإدارة الضغوط والتحكم بالمزاج العام (BarOn, 2000, p.119).  
ويشير جون ماير (Mair, 2003, 410-412) إلى أن مهارات إدارة الانفعالات تعتمد على فهم الشخص لحالته الانفعالية وإمكانية خبرة مشاعره الانفعالية، و التميز بين الانفعالات ومشاعر الآخرين معتمداً على دلائل ( تلميحات) تعبيرية وحسب المستوى الثقافي والاجتماعي .

الوعي الذاتي : Self - Awareness  
هو قدرة الفرد على تحديد وصياغة انفعالاته ومشاعره الذاتية والتعبير عنها وعن الحاجات المتصلة بها بوضوح، والوعي الذاتي هو أساس الثقة بالنفس، فالفرد في حاجة ليعرف أوجه القوة والضعف لديه، ويتخذ من هذه المعرفة أساساً لقراراته (صفاء الأعسر وعلاء الدين كفاي، ٢٠٠٢: ٢٨)

## مهارة حل المشكلات: problem solving skill

إن إعداد المرشد النفسي يجب أن يتغير من وسيلة الحصول على شهادة إلى التدريب على حل المشكلات بطرق جديدة ومبتكرة نابعة من مرشد نفسي يملك حساً معرفياً، وآلية ذاتية لمهارة حل المشكلات، ومن ثم تبرز أهمية إضافة خدمات أخرى يجب أن تقدمها الدولة بالإضافة إلى مهمة تغيير مفاهيم التعليم، قد يتمثل أهمها في الإرشاد النفسي وقدرة المرشد النفسي على الأداء الجديد والمبتكر في أن يغير من مقوماته ليستقبل هذا الطالب الجديد بروح جديدة تختلف عن تلك التي سادت قبل عصر المعلومات ليدعم صلابته النفسية كمتغير سيكولوجي يخفف من وقع الأحداث لمشكلات الجارية الفاعلة. (سامية القطان، ٢٠٠٩: ٣٣).

ويذكر صالح أبو جادو (٢٠٠٨: ٤٤) أن المرشد النفسي عندما يتعامل مع المشكلات بسهولة ومن منظور معين يكون متأثراً بقدراته على حل المشكلات، فليس بوسعها أن يكتشف كل خصائص الطلبة والفروق الفردية بينهم، فتكون مهاراته في حل المشكلات بمثابة قوالب جاهزة في الجهاز السلوكي تساعده على التواصل بسهولة، وتقليل نطاق المجهول وتنظيم المدركات.

## مهارة اتخاذ القرار: Decision making skill

عملية تقييم البدائل المتعلقة بالهدف وعندها يكون توقع متخذ القرار بالنسبة لعمل معين بالذات يجعله يعتمد اختياراً يوجه إليه قدراته وطاقاته لتحقيق غاياته (نواف كنعان، ٢٠٠٣: ٨٥) كما يذكر (Stephen et David, 2006, p126) بأنه هو الاختيار القائم على أساس بعض المعايير بين خيارات مختلفة وفقاً لمجموعة خطوات شاملة ومتسلسلة من أجل حل مشكلة وذلك لتحقيق الأهداف المرسومة "ويشير (Hampton & Robert, 1981). أن اتخاذ القرار هو أصعب ما يمكن أن يواجهه الإنسان في حياته، فالقرار أحياناً قد يؤدي إلى أزمة أو كارثة، وكما هو معلوم فالإدارة الناجحة والفاعلة في أي مجال هي القدرة على صناعة القرار، والشخص الناجح اجتماعياً وعاطفياً ومهنياً هو ذلك القادر على اتخاذ القرار الصائب في التوقيت المناسب.

## الاتصال: Communication

نشاط يستهدف تحقيق العمومية والانتشار لفكرة أو موضوع أو قضية عن طريق انتقال المعلومات والأفكار أو الآراء أو الاتجاهات من شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى ومفهوم بنفس الدرجة " (بسام المشاقبة، ٢٠١١: ٢٥).

وتوصل كونتز (Kuntza, 2009) أن أثر تدريب المرشدين على مهارات الاتصال الأساسية (التشجيع، وطرح الأسئلة، وعكس المحتوى، وعكس المشاعر، والتوضيح) ومهارات الاتصال المتقدمة (التعاطف، والمواجهة، والفورية)، له تأثير إيجابي في تقدم العملية الإرشادية. وتوصل لاننج (Lanning, 2011) وجود علاقة بين مهارات الاتصال لدى المرشدين التربويين والتي تمكنهم وتساعدهم على تقييم الطلاب على نحو تواصل وخدمة أفضل.

## مهارة الإتصال الفعال: Effective communication skill

عملية الإتصال عملية اجتماعية أساسية تتعلق بعلاقة الفرد مع الآخرين بهدف الحصول على المنفعة والمصالح المشتركة، وهي كذلك من أهم الأشياء التي لا يستطيع الفرد الاستغناء عنها لأنها تحقق الكثير من الحاجات المختلفة للإنسان، كالحاجة إلى الإنتماء، والحاجة إلى توكيد الذات، والحاجة إلى الإعراف والتقدير، وتعتبر عملية الاتصال عملية صعبة وعميقة لأنها تضم جميع الإنفعالات النفسية المتصلة بالدوافع. (خالد عطية السعودي، ٢٠١٤: ٨٦)

## مهارة إدارة الوقت: Time management skill

عرفها ( Brenda, Karla , ٢٠٠٨ ) بأنها قدرة الشخص على استخدام وقت الوظيفة لإنجاز المهام في التوقيت المحدد لها، كما عرفها بأنها العملية المستمرة لتحليل وتقييم المهام التي يقوم بها الفرد خلال فترة زمنية معينة بهدف تعظيم الوقت المتاح للوصول إلى الأهداف المحددة. ويرى ( Pepples and Roger Lee , ٢٠٠٩ ) أن إدارة الوقت كمهارة سلوكية وبأنها تعنى قدرة الفرد على تعديل سلوكه وتغيير بعض العادات السلبية التي يمارسها في حياته لتدبير وقته واستثماره الاستثمار الأمثل والتغلب على بعض ضغوط الحياة. كما عرفها محمد الصيرفي (٢٠٠٦: ١٢) بأنها عملية تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة والقيام بأعمال كثيرة في وقت قصير.

ويرى خالد السعودي (٢٠١٤: ٥١) أن إدارة الوقت تشير إلى الوسائل التي تعين المرء علي الاستفادة القصوى من وقته في تحقيق أهدافه ، و الاستفادة من الوقت هي التي تحدد الفارق ما بين الناجحين والفاشلين، فالسمة المشتركة بين كل الناجحين هي قدرتهم على الموازنة ما بين الأهداف التي يرغبون في تحقيقها، والواجبات اللازمة عليهم ، ويؤكد باسم الدحادحة (٢٠١٠: ٢٣٠) أن قيمة إدارة الوقت ليست التحكم في الوقت بحد ذاته ولكن في الطرق التي يمكنك من خلالها استخدام الوقت للارتقاء بحياتك وتحسين وضعك والتي تعود بالفائدة من حيث جهدا أقل وتوازن في العمل والحياة الشخصية وزيادة في مستوى الانتاج والذي يؤدي الى النجاح في العمل وتحقيق الاهداف. دراسات سابقة : تعددت الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية أو المهنية ومن اهتمت هذه الدراسات ما تم رصده في جدول (١)

جدول (١) الدراسات والمقاييس المستخدمة في إعداد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية

م	المقياس	الأبعاد
١	مقياس الضغوط المهنية إعداد ( محمد الحميدة ، ٢٠١٨ )	١. علاقات العمل ٢. بيئة العمل ٣. عبء العمل ٤. العلاقة مع المشرف
٢	مقياس الضغوط النفسية لدى المرشدين إعداد ( رامي طشطوش ، ٢٠١٠ )	ضغوط تتعلق بالعبء الوظيفي ٢. ضغوط تتعلق بوضوح الدور ٣ ضغوط تتعلق بالتطور المهني ٤. تتعلق بالدعم الإداري ٥. العلاقات الإنسانية ٦. المردود المادي ٧. قيمة المهنة في المجتمع
٣	مقياس الضغوط المهنية إعداد ( على الجميلي ، ٢٠٠٩ )	١. علاقات مع أولياء الامور ٢. التطور والنمو المهني ٣. ضغوط عملية الارشاد ٤. ضغوط ادارية ٥. صراع الدور ٦. ضغوط الطلاب ٧. علاقة مع المعلمين.
٤	مقياس التكيف النفسي لدى المرشدين إعداد ( سامي الخاتنة ، ٢٠١٣ ) .	١. تكيف نفسي ٢. تكيف اجتماعي ٣. تكيف صحي وجسمي ٤. تكيف اسري .
٥	مقياس مفهوم الذات المهني إعداد ( الشمري ، ٢٠١٤ )	١. مفهوم الذات المهني ٢. الكفاية الذاتية .
٦	مقياس الذكاء الانفعالي إعداد ( خنساء الكرخي ، ٢٠١١ )	١. الوعي الذاتي ٢. التعاطف ٣. الدافعية ٤. ادارة الانفعالات ٥. الاتصال والتواصل
٧	مقياس الذكاء الانفعالي إعداد ( سامي الخاتنة ،	١. التعاطف ٢. ضبط العواطف ٣. ادارة العلاقات ٤. ادارة الذات .



	(٢٠١٣)	
٨	مقياس اتخاذ القرار إعداد (بندر العتيبي، ٢٠٠٩)	١. اختيار الموقف ٢. اختيار الجمل.
٩	مقياس مهارات الاتصال إعداد (سهيلة محمود بنات و غادة هاشم عثمان، ٢٠١٢)	١. مهارة عكس المحتوى ٢. مهارة التوضيح ٣. مهارة عكس المشاعر ٤. مهارة التلخيص ٥. مهارة التساؤل ٦. مهارة تقديم المعلومات ٧. مهارة التعاطف ٨. مهارة الكشف الذاتي ١٠. مهارة التغذية الراجعة.
١٠	مقياس حل المشكلات إعداد (سامي الختاتنة، ٢٠١٣)	١. الاحساس بالمشكلة ٢. تعريف المشكلة ٣. جمع المعلومات الضرورية ٤. اختيار البدائل
١١	مقياس حل المشكلات إعداد (نهلة القرعان، ٢٠١٤)	بدون أبعاد

## منهجية البحث وإجراءاته الميدانية

## منهج البحث

استخدم الباحث المنهج الوصفي بأسلوب الدراسات المسحية لملائمة طبيعة الدراسة الحالية.

ثانياً : مجتمع الدراسة وعينته :

يتكون مجتمع الدراسة الأصلي من المرشدين النفسيين البالغ عددهم ٤٢٥ مرشد ومرشدة المسجلين في ديوان الموظفين في وزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة ٢٠١٨/٢٠١٩م وفقاً لآخر احصائية ، وحيث يشكلون الإطار العام للمجتمع ، وتكونت عينة إعداد أدوات الدراسة من (٢١٩) مرشداً ومرشدة من العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي ، بهدف التحقق من صلاحية استخدام المقاييس قيد الدراسة .

مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية

اعداد/ سميرة محمد شند / نعيم عبد العبادلة / محمود خليل الدراغيتي

- هدف المقياس : هدف المقياس إلى التعرف على مهارات مواجهة الضغوط المهنية لدى المرشدين النفسيين.

- خطوات إعداد المقياس :-

تم اتخاذ الإجراءات التالية في سبيل إعداد هذا المقياس واشتقاق أبعاده و عباراته و ذلك من خلال المصادر التالية :- مراجعة الكتابات و الدراسات النظرية و التنظيرية العربية والأجنبية التي تناولت مفهوم مهارات مواجهة الضغوط المهنية بصورة مباشرة أو غير مباشرة وما يرتبط بهذا المفهوم وما يرتبط به من أبعاد من هذه الكتابات:

أولاً: الكتب : ومنها سيد محمد عبد العال (٢٠٠٢) على عسكر (٢٠٠٣) ماجدة بهاء الدين السيد (٢٠٠٨) والبحوث و الدراسات العربية التي تناولت برامج مهارات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينات من المرشدين النفسيين، ومنها : سناء علي حسون الخزرجي (٢٠١٧) دراسة فيصل الزهراني(٢٠١٧) وفاء سرحان(٢٠١٦) محمد حمدي، ويحيي خطاطبة(٢٠١٣) تعبان محمد غني (٢٠١٢) نهلة محمد القرعان(٢٠١٣) ختام السحار(٢٠١٨) أحمد الشريفيين (٢٠١٥) سمر صيتان الصمادي ورعد لفته والشاوي (٢٠١٤) بشار عنبوسي(٢٠١٣) تعبان محمد غني (٢٠١٢) خليل مظلوم حسين(٢٠١٢) جلال ضمرة(٢٠٠٤).

ثانياً: الدراسات الأجنبية ومنها دراسة دافينبورت Davenport (٢٠١٥) بوجنر وهوروكس ومانلي (2012): Bogner, Horrocks and Manley كونتز ومولين وموريس(, Kuntze,

Molen and Marise (2008) دراسة كونتز وآخرون (Kuntza et all, 2009) زاوي والعلوي (Zawawi & Al-Ali ٢٠١٤) تحديد أبعاد المقياس : بعد الاطلاع على الدراسات والاختبارات و المقاييس سالفة الذكر ، تم وضع مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية الذى يحتوى على عدة أبعاد كل بعد يمثل مهارة وهى :-  
جدول (٢) أبعاد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية فى صورته الأولية

م	المهارة	عدد العبارات	العبارات
١.	إدارة الضغط	١٠	١، ٥، ٩، ١٣، ١٧، ٢١، ٢٥، ٢٩، ٣٣، ٣٧
٢.	الذكاء الانفعالي	١١	٢، ٦، ١٠، ١٤، ١٨، ٢٢، ٢٦، ٣٠، ٣٤، ٣٨، ٤١
٣.	التواصل الفعال	١١	٣، ٧، ١١، ١٥، ١٩، ٢٣، ٢٧، ٣١، ٣٥، ٣٩، ٤٢
٤.	ادارة الوقت	١٠	٤، ٨، ١٢، ٢٤، ٢٠، ١٦، ٢٨، ٣٢، ٤٠، ٣٦

- وصف المقياس:

أ- يتكون المقياس من عدة محاور تعبر عن عدة مهارات وهى:  
مهارة إدارة الضغط : وهى قدرة المرشد النفسى على مواجهة المثيرات الضاغطة وادارتها بنجاح لتحقيق السلامة النفسية والإنجاز فى بيئة العمل ( ١٠ عبارات ) .  
مهارة الذكاء الانفعالي: وهى قدرة المرشد النفسى على فهم مشاعره ومشاعر الطلبة وتنظيمها والتحكم بها لمواجهة وحل المشكلات والأزمات الطارئة ( ١١ عبارات ) .  
مهارة التواصل الفعال: وهى قدرة المرشد على التعاون والمشاركة الفاعلة بالأفكار والمشاعر ونقل المعلومات الهادفة فى بيئة العمل ( ١١ عبارات ) .  
مهارة إدارة الوقت: وهى قدرة المرشد النفسى على استثمار وقته المهني بطريقة فاعلة قائمة على التخطيط والانضباط والتنظيم من أجل تخفيف ضغوط العمل ( ١٠ عبارات ) .  
صياغة عبارات المقياس :  
تم تجميع العبارات ذات المعاني التي تتفق مع كل مهارة والتي تتفق مع عينة الدراسة وهم المرشدين النفسيين.

- تعليمات المقياس :

تم مراعاة بعض الملاحظات أثناء تطبيق المقياس وهى :  
عدم تحديد فترة زمنية لتطبيق المقياس فيترك الزمن مفتوحاً حتى يتيسر لكل مرشد ومرشدة فهم عبارات المقياس .  
تشجيع كل مرشد ومرشدة على التعبير عن آرائه بصدق.  
الإشارة أنه لا توجد اجابة صحيحة وأخرى خاطئة وإنما الصحيح ماعبر عن وجهة نظرك.  
أن تكون تعليمات المقياس واضحة و بسيطة .  
توجد أمام كل مفردة من مفردات المقياس خمس بدائل حيث يختار المرشدين النفسيين من بين هذه البدائل وهى (تنطبق، تنطبق تماماً ، أحياناً ، لا تنطبق، لا تنطبق تماماً) :-  
وتمثل الإجابة (١) تنطبق: أن البند ينطبق على المرشدين بدرجة كبيرة وتقدر بخمس درجات.  
وتمثل الإجابة (٢) تنطبق تماماً: أن البند ينطبق على المرشدين بدرجة كبيرة و تقدر بأربع درجات.  
وتمثل الإجابة (٣) أحياناً: أن البند ينطبق على المرشدين بدرجة متوسطة وتقدر بثلاث درجات.  
وتمثل الإجابة (٤) لا تنطبق: أن البند قل أن ينطبق على المرشدين و تقدر بدرجتين .  
وتمثل الإجابة (٥) لا تنطبق تماماً : أن البند قل أن ينطبق على المرشدين وتقدر بدرجة واحدة.

الكفاءة السيكومترية لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية.  
تم التحقق من الكفاءة السيكومترية للمقياس من حيث الصدق والثبات كما يلي .  
أولاً : الصدق  
صدق المحكمين

تم عرض المقياس على صورته الأولية على عدد من (١٣ محكماً) من الاساتذة المتخصصين في علم النفس والصحة النفسية، وتم الاتفاق على قبول العبارات التي يتفق عليها ٩٠% من المحكمين وقد أسفر هذا الأجراء من قبول كل عبارات المقياس وتعديل صياغة ٣ عبارات .  
الصدق التوكيدي

التحليل العاملي التوكيدي لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية : قام الباحث بحساب الصدق باستخدام التحليل العاملي التوكيدي عن طريق برنامج AMOS20، ويوضح جدول (٣) معاملات الانحدار المعيارية وغير المعيارية وأخطاء القياس و النسبة الحرجة و مستوى الدلالة لتشبع كل مفردة على أبعاد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية:  
جدول (٣) تشبعات مفردات أبعاد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية باستخدام التحليل العاملي التوكيدي

المستوى P الدلالة	النسبة الحرية C.R	S.E خطأ القياس	المعاملات غير المعيارية	المعاملات المعيارية	الفقرة	البعد	
			1	0.693	1	ادارة الضغط	
0.853	0.185	0.095	0.018	0.013	5		
***	8.962	0.109	0.981	0.621	9		
***	7.764	0.105	0.813	0.535	13		
***	9.062	0.092	0.833	0.628	17		
***	8.604	0.1	0.858	0.595	21		
0.209	1.258	0.056	0.071	0.086	25		
0.152	-1.433	0.1	-0.144	-0.098	29		
***	6.467	0.107	0.694	0.444	33		
***	9.743	0.092	0.901	0.677	37		
			1	0.688	2		الذكاء الانفعالي
***	8.624	0.12	1.033	0.6	6		
***	10.02	0.132	1.319	0.702	10		
***	9.531	0.118	1.121	0.666	14		
***	9.038	0.128	1.158	0.63	18		
***	9.01	0.132	1.191	0.628	22		
***	7.058	0.112	0.788	0.487	26		
***	7.679	0.116	0.892	0.532	30		
0.266	1.112	0.123	0.137	0.076	34		
***	9.671	0.111	1.076	0.676	38		
0.095	1.67	0.128	0.213	0.114	41		

			1	0.684	39	
***	7.16	0.1	0.715	0.505	35	
***	8.841	0.091	0.804	0.629	31	
***	8.278	0.079	0.657	0.587	27	
***	8.992	0.095	0.854	0.641	23	
***	6.993	0.088	0.618	0.493	19	
***	8.968	0.087	0.783	0.639	15	
***	9.139	0.102	0.936	0.652	11	
***	9.713	0.093	0.907	0.695	7	
***	7.035	0.094	0.661	0.496	3	
***	8.247	0.086	0.709	0.585	42	التواصل الفعال
			1	0.589	40	
0.011	2.558	0.125	0.319	0.176	36	إدارة الوقت
***	7.492	0.143	1.072	0.58	32	
***	8.542	0.151	1.288	0.693	28	
0.787	0.27	0.13	0.035	0.018	24	
0.775	0.285	0.119	0.034	0.019	20	
0.137	-1.487	0.119	-0.177	-0.102	16	
***	8.206	0.144	1.183	0.655	12	
***	8.162	0.159	1.295	0.65	8	
***	3.795	0.103	0.39	0.266	4	

\*\*\* دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠١

يتضح من جدول (٣) أن أغلب مفردات مقياس مواجهة الضغوط المهنية كانت دالة عند مستوى دلالة ٠.٠٠١ باستثناء الفقرات رقم (٥،٢٥،٢٩) من بعد ادارة الضغط، والفقرات رقم (٣٤،٤١) من بعد الذكاء الانفعالي، والفقرات رقم (١٦،٢٠،٢٤) من بعد ادارة الوقت كانت غير دالة ويجب حذف تلك العبارات.

وتم حذف العبارة غير الدالة و حساب مؤشرات صدق البنية لأبعاد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية، والشكل (١) يوضح النموذج المقترح لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية.



يتضح من الشكل رقم (١) أن أبعاد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية ( ادارة الضغط، الذكاء الانفعالي، التواصل، ادارة الوقت) كان لها تشعبات جيدة حيث جاءت على التوالي ٠.٨٧٠،

٠.٩٣٤، ٠.٨٥٢، ٠.٩٣٩، و يوضح جدول (٤) مؤشرات صدق البنية لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية.

جدول (٤) مؤشرات صدق البنية لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية

المؤشر	القيمة	المدى المثالي
Chi-square(CMIN)	٠٠٠	أن تكون صفر
مستوى الدلالة	غير محددة	أن تكون أقل من ٠.٠٥
DF	٠	
GFI	١	من (صفر) إلى (١): القيمة المرتفعة (أى التى تقترب أو تساوى ١ صحيح) تشير إلى مطابقة أفضل للنموذج.
CFI	١	من (صفر) إلى (١): القيمة المرتفعة (أى التى تقترب أو تساوى ١ صحيح) تشير إلى مطابقة أفضل للنموذج.

يتضح من جدول (٤) أن مؤشرات النموذج جيدة حيث كانت قيمة مربع كاي سيكوير للنموذج = ٠٠٠ مما يعني وجود تطابق تام للنموذج مع البيانات، ومؤشرات حسن المطابقة (  $GFI=1$ ،  $CFI=1$  )، مما يدل على وجود مطابقة جيدة لنموذج التحليل العاملى التوكيدي لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية. ومما سبق يمكن القول أن نتائج التحليل العاملى التوكيدي قدمت دليلاً قوياً على صدق البناء لمقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية.

ثبات المقياس :

حسبت قيمة الثبات للعوامل الفرعية باستخدام معامل ألفا كرونباخ، بعد حذف الفقرات التي لم تتشعب مع بعدها في تحليل العاملى التوكيدي، والجدول (٥) يوضح هذه المعاملات :

جدول (٥) يوضح ثبات أبعاد مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية و المقياس ككل

العامل	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية ( سبيرمان براون )
إدارة الضغط	٧	٠.٨٠٠	٠.٨٢٥
الذكاء الانفعالي	٩	٠.٨٥٤	٠.٧٨٨
التواصل الفعال	١١	٠.٨٥٩	٠.٨٥٣
إدارة الوقت	٧	٠.٧١٢	٠.٧٤١
المقياس ككل	٣٤	٠.٩٤٨	٠.٨٨٧

\* دال عند ٠.٠١ يتضح من الجدول (٥) أن جميع معاملات الثبات مرتفعة والذي يؤكد ثبات المقياس وذلك من خلال أن قيم معاملات ألفا كرونباخ كانت مرتفعة، و بذلك فإن الأداة المستخدمة تتميز بالصدق و الثبات و يمكن استخدامها علمياً.

الاتساق الداخلي:

تم حسابه عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية للبعد الذى تنتمى إليه بعد حذف الفقرات التي لم تتشعب مع بعدها في تحليل العاملى التوكيدي، والجدول (٦) يوضح هذه المعاملات:

جدول (٦) الاتساق الداخلي لعبارات مقياس مهارات مواجهة الضغوط المهنية (ن = ٢١٩)

ادارة الضغط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	التواصل	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	معامل الارتباط	الفقرة	ادارة الوقت																																																					
x1	.676**	x2	.681**	x3	.488**	x4	.386**	x9	.763**	x6	.653**	x7	.658**	x10	.749**	x11	.717**	x12	.695**	x13	.706**	x14	.724**	x15	.684**	x17	.733**	x18	.672**	x19	.581**	x21	.625**	x22	.735**	x23	.699**	x32	.722**	x33	.598**	x36	.348**	x37	.629**	x26	.620**	x27	.659**	x40	.606**	x30	.639**	x31	.691**	x35	.554**	x38	.637**	x39	.710**	x42	.661**

\*\* دالة عند ٠.٠١

يتضح من جدول (٦) أن جميع مفردات أبعاد المقياس كانت دالة عند مستوى ٠.٠١ ، والذي يؤكد الاتساق الداخلي للمقياس، كما تم حساب الارتباط بين الأبعاد الفرعية و الدرجة الكلية للمقياس و كانت النتائج كما بالجدول التالي:

جدول (٧) معاملات الارتباط بين الأبعاد الفرعية و الدرجة الكلية للمقياس (ن=٢١٩)

البعد	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
إدارة الضغط	.٩١١**
الذكاء الانفعالي	.٩٤٦**
التواصل الفعال	.٩٤٤**
إدارة الوقت	.٩١١**

\*\* دال عند ٠.٠١

يتضح من الجدول (٧) أن جميع معاملات الارتباط دالة عند مستوى ٠.٠١ و الذي يؤكد الاتساق الداخلي للمقياس ، ويتضح من جدول (٧) أن الأبعاد تتسق مع المقياس ككل حيث تتراوح معاملات الارتباط بين: (٠.٩١١ - ٠.٩٤٦) وجميعها دالة عند مستوى (٠.٠١) مما يشير إلى أن هناك اتساقاً بين جميع أبعاد المقياس ، وبشكل عام صادق في قياس ما وضع لقياسه.

## المصادر والمراجع العربية والأجنبية:

- أحمد الشريفين (٢٠١٥) فاعلية برنامج اشراف ارشادي يستند الي نموذج تطوير المهارة ورفع مستوى الكفاءة الذاتية المهنية لدى المرشدين المتدربين في الاردن . مجلة الدراسات التربوية والنفسية. (٩) ١، ص١-٢٣.
- أحمد نايل العزيز، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد. (٢٠٠٩). التعامل مع الضغوط النفسية. عمان: دار النشر والتوزيع.
- أمجد عزت جمعة. (٢٠١٥). التحديات التي تواجه الأخصائي النفسي الاجتماعي خلال تقديم الاسعافات الأولية النفسية وقت الأزمات و آلية التغلب عليها . كتاب المؤتمر التربوي الخامس - النداءات التربوية والنفسية للعدوان على غزة - كلية التربية - الجامعة الإسلامية بغزة - فلسطين. (٢) ، ص٦٦ - ١٠٩ . باسم الدحاحة. (٢٠١٠) الدليل العملي في الإرشاد والعلاج النفسي. الكويت: مكتبة الفلاح.
- بسام المشاقبة . (٢٠١١). نظريات الاتصال. عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع.
- بشار عنبوسي. (٢٠١٣) . فاعلية برنامج سلوكي معرفي في خفض مستوى الاحترق النفسي وتحسين الكفاءة الذاتية المدركة لدى المرشدين التربويين في فلسطين . رسالة دكتوراه. الجامعة الاردنية . عمان. الاردن.
- بقال أسمى. (٢٠١٢). فاعلية برنامج علاجي قائم على فنية التدريب التحصيني لدى عينة من المسعفين بدار الحضانة بنون، بوهان. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. ع٩ ص ٥٩ - ٧٢.
- بندر العتيبي (٢٠٠٩) . اتخاذ القرار وعلاقته بفاعلية الذات والمساندة الاجتماعية لدى عينة من المرشدين الطلابيين بمحافظة الطائف . رسالة ماجستير . كلية التربية . جامعه ام القري . السعودية.
- جلال ضمرة. (٢٠٠٤) . اثر برنامج قائم على اكتساب المهارة على الفاعلية الذاتية والقلق عند المرشدين المبتدئين . رسالة دكتوراه. الجامعة الأردنية. عمان. الاردن.
- جون ماير. (٢٠٠٣) . الذكاء العاطفي. ترجمة صفاء الاعسر: دار الميسرة للطباعة والنشر والتوزيع.
- خالد عطية السعودي . (٢٠١٤) . مهارات الحياة . عمان . الاردن .
- ختام إسماعيل السحار. (٢٠١٨) برنامج علاجي لتخفيف ضغوط العمل باستخدام تقنية " عرض الحالة" لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية . (٢٦) ١٤ ص٢١ - ٣٦.
- خليل مظلوم حسين. (٢٠١٢) . أثر برنامج إرشادي لتنمية فاعلية الذات الإرشادية لدى المرشدين التربويين. رسالة دكتوراة. كلية التربية. ابن رشد. جامعة بغداد. العراق.
- خنساء خلف نور الكرخي. (٢٠١١) . جودة لحياة لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالذكاء الانفعالي . رسالة ماجستير . كلية التربية. جامعه ديالي.
- دانييل جولمان ترجمة ليلي الجبالي. (٢٠٠٠) . الذكاء الوجداني. الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والادب.
- رامي عبد الله طشطوش . (٢٠١٢) . درجة ممارسة المرشدين التربويين لأخلاقيات مهنة الإرشاد من وجهة نظرهم في ضوء بعض المتغيرات . قسم علم النفس. كلية العلوم التربوية. جامعة اليرموك. المملكة الأردنية الهاشمية مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية. (٢٠) ٢، ص٨١٨-٦٢٣ . سامي محسن الختاتنة. (٢٠١٣) . المقاييس والاختبارات النفسية والتربوية . عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- سامية القطان. (٢٠٠٩) . كيف تقوم بالدراسة الإكلينيكية. ط٣ . القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- سعيد جاسم الأسدي وعبد المجيد مروان إبراهيم . (٢٠٠٣) الإرشاد التربوي مفهومه - خصائصه - ماهيته. عمان: الدار العلمية الدولية للنشر.
- سلمان جودة مناع الشمري. (٢٠١٤) . مفهوم الذات المهني وعلاقته بالكفاية الذاتية لدى المرشدين التربويين. مجلة كلية التربية الجامعة المستنصرية . (٢٠) . ٨٣ ، ص٥٨١-٦١٦ .

- سمر الصمادي ورعد الشاوي. (٢٠١٤). فعالية برنامج اشرافي يستند الي نموذج التميز في تحسين المهارات الارشادية لدي عينه من طالبات الارشاد النفسي في جامعه اليرموك ، المجلة الاردنية في العلوم التربوية. (١٠) ٣، ٣٦٩-٣٨٢.
- سناء علي حسون الخزرجي. (٢٠١٧). أثر أسلوب توكيد الذات في تنمية الرضا الوظيفي لدى المرشدات التربويات. مجلة الأستاذ كلية التربية جامعة بغداد ، ٢٢٢ع، ص٢١٥ - ٢٣٨.
- سها حلمي أبو زيد. (٢٠١٥). أساليب تعامل الأخصائيين الاجتماعيين مع الضغوط المهنية التي تؤثر علي فاعلية أدائهم في العمل مع الجماعات المدرسية. مجلة دراسات في الخدمة الاجتماعية والعلوم الانسانية - مصر. (١٤). ٣٩. ص٦٥-١٢٩.
- سهيلة محمود صالح بنات وهشام عثمان. (٢٠١٢). درجة إمتلاك المرشد التربوي لمهارات الاتصال الفعال وعلاقتها بالأمن النفسي لدى الطلبة. مجلة كلية التربية ( جامعة بنها ) - مصر . (٢٣) ٩١، ص ، ١٣٥ - ١٧٣.
- سيد محمد عبد العال. (٢٠٠٢). ضغوط العمل والأزمات. مجلة مركز معوقات الطفولة جامعة الأزهر. ع (١٠)، ص ١٢٧، ١٧٤.
- شابيروا (٢٠٠١). الذكاء العاطفي الاجتماعي. عمان: دار الميسرة للطباعة والنشر.
- صالح أبو جادو. (٢٠٠٨). تطبيقات عملية في تنمية التفكير الإبداعي باستخدام نظرية الحل الابتكاري للمشكلات. عمان: دار يافا العلمية للنشر والتوزيع.
- صفاء الأعسر وعلاء الدين كفاقي. (٢٠٠٢). الذكاء الوجداني. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.
- طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين. (٢٠٠٦). استراتيجيات ادارة الضغوط التربوية والنفسية : دار الفكر . عمان .
- علي الجميلي و خضر عليج والبخاري. (٢٠٠٨). غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم . مجلة التربية والعلم. (١٥) ع ٣. ص٣٠٨-٣٣١.
- علي الجميلي و خضر عليج والبخاري. (٢٠٠٨). غموض الدور لدى المرشدين التربويين وعلاقته برضاهم عن عملهم . مجلة التربية والعلم. (١٥) ع ٣. ص٣٠٨-٣٣١.
- علي عسكر. (٢٠٠٣). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط٣. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- فيصل بن صالح بن حسن الزهراني. (٢٠١٧) فعالية برنامج إرشادي سلوكي في تنمية مهارات حل المشكلات لدى المرشدين التربويين في منطقة مكة المكرمة. مجلة كلية التربية بأسبوط -مصر. (٣٣) ٤، ص٢٣٠ - ٢٥٩.
- ماجدة بهاء الدين السيد عبيد. (٢٠٠٨). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره علي الصحة النفسية. عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع .
- مجتبي العلوي. (٢٠١١). الذكاء العاطفي. مجلة النبأ. ع٥٤.
- محمد الحميدة. (٢٠١٨). ادارة الذات كمتغير وسيط بين الضغوط المهنية والسعادة النفسية لدى المرشدين التربويين في محافظات غزة. رسالة ماجستير. كلية التربية. جامعه الأقصى.
- محمد الصيرفي. (٢٠٠٦). إدارة الوقت. القاهرة: مؤسسة حورس الدولية.
- محمد علي الحسني. (٢٠١١). ضغوط العمل وآليات المواجهة لدى العاملين في الرعاية الصحية بمحافظة غزة. رسالة ماجستير. الجامعة الاسلامية. فلسطين.
- محمد نزيه حمدي ويحيي خطاطبة. (٢٠١٣). أثر التدريب الميداني في تحسين الكفاءة الذاتية المدركة والمهارات الارشادية لدي طلبة الارشاد النفسي في جامعتي اليرموك والاردنية . مجلة اتحاد العربية للبحوث في التعليم العالي ، (٤) ٣٣، ص٢١٧-٢٣٤.
- مصطفى منصور. (٢٠١٠). مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالقلق والرضا المهني دراسة مقارنة بين المعلمين وأساتذة الاكماملي. مجلة العلوم النسائية والاجتماعية جامعه وهران الجزائر. غ ١٠. ص٢٨٣-٢٩٧.



- مهند محمد عبدالستار النعيمي.(٢٠١١). الذكاء الانفعالي و علاقته بالاتجاه نحو المستقبل لدى المرشدين التربويين. المؤتمر العلمي العربي الثامن لرعاية الموهوبين والمتفوقين - الموهبة والإبداع منعطفات هامة في حياة الشعوب - المجلس العربي للموهوبين والمتفوقين - الأردن . (١) ص٧٤٥ - ٧٧٨.
- نادية تعبان محمد غني .(٢٠١٢). برنامج مقترح بمعالجة (سلوكية معرفية) لتخفيف الشعور باليأس لدى المرشدين التربويين. مجلة القادسية في الاداب والعلوم التربوية . ( ١١ ) ٣ ، ص ١٩٤-٢١٥ .
- نهله محمد عوض القرعان.(٢٠١٣). أثر برنامج إرشادي سلوكي في تطوير مهارات حل المشكلات للمرشدين التربويين في الأردن جامعة سلمان بن عبد العزيز . مجلة الإرشاد النفسي. (١) ٣٥ . ص ٢١٧-٢٤٤ .
- نهله محمد عوض القرعان.(٢٠١٣). أثر برنامج إرشادي سلوكي في تطوير مهارات حل المشكلات للمرشدين التربويين في الأردن جامعة سلمان بن عبد العزيز . مجلة الإرشاد النفسي. (١) ٣٥ . ص ٢١٧-٢٤٤ .
- نواف كنعان.(٢٠٠٣). اتخاذ القرارات الإدارية بين النظرية والتطبيق. عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- هادي صالح رمضان .(٢٠١٢). التوافق النفسي للمرشدين التربويين وعلاقته بذكائهم العام . مجلة جامعة كركوك للدراسات الانسانية . (٤) ١ ، ص٢٠١-٢٢٦ .
- وفاء سرحان.(٢٠١٦). فاعلية النموذج التميزي في الاشراف في تحسين الكفاءة الذاتية المدركة والأساليب الابداعية لدي المعلمين المرشدين في مدارس وكالة الغوث . رسالة دكتوراه. الجامعة الاردنية. عمان. الاردن.
4٨. Baron, lyle. J.R(2000). bar on emotional quotient in ventory (manual), Canada masc.
4٩. Bogner, R. g., Horrocks, s, Manley, e. (2012). Educating Counsel. a Constructivist Approach to the Development of Core Counseling Skills.
٥٠. Brenda Du Bois, Karla Krogsrud Milay(2008). Social Work an empowering Profession, Sixth edition, Pearson education, inc, Library of Engress, Cataloging-in- publication Data, United States of America.
5١. Busso, Liciia(2004). The Relationship between Emotional Intelligence and Contextual Performance and Contextual Performance as Influenced by Job Satisfaction and Locus of Control Orientation. D.A.I- B/Vol. 64 (10-B), 5260 us.
5٢. Compas BE1, Connor-Smith JK, Saltzman H, Thomsen AH, Wadsworth ME. (2001). Coping with stress during childhood and adolescence: problems, progress, and potential in theory and research. Psychol Bull. Jan;127(1):87-127.
5٣. Davenport, S. (2015). The Efficacy of A Crisis Intervention and Resilience Building Training Program for Counselors in Training, Unpublished Doctoral Dissertation, Wayne State University, Michigan.
5٤. Durkan, Lisa (2002). School Counselors' Preparation for and Participation in Crisis Intervention Information Analyses; Journal Articles; Reports - Research v6 n2 p96-102 .
5٥. Epstein (1999). The key to our emotions psychology today vol (32) (04), PP 20- 21.
5٦. Fink, Stephen et David(2006). Crisis management, planning for the inevitable, American management association, new york, P(15).

- 5٧.Hampton .L Robert. (1981). Returning Children Home: Clinical Decision Making in Cases of Child Abuse and Neglect .Amer. J. Orthopsychiat., 56(2), April 1986, 253-262.
- 5٨.Jermystanks(2005).stress at work .Management and Prevention .British library . londin.p78
- 5٩.Kadhiravan S., Kuma K. (2012).Enhancing stress coping skills among college students, Researchers World Journal Of Arts ,Science &Commerce ,Oct,vol 4,issue 1, p54-62.
- ٦٠.Kuntza , J., Vander, M., Henk, T. & Born, M. ( 2009). The increase in counseling communication skills after basic and advanced Micro skills Training, British Journal of education psychology, 79 (1) : 175-188
- 6١.Kuntze;Molen.(2008) Marise Increase In counseling communication skills after basic and advanced micro skills training Erasmus University Rotterdam, Rotterdam, The Netherlands.
- 6٢.Lanning, S. , Brickhouse, T. , Gunsolley, J., Ranson, S. , & Willett,M. (2011). Communication skills: an analysis of self peer group, student instructors and faculty assessment. P.E.C 1(38): 145-151.
- 6٣.Mayer, J., Salovey, P & Caruso, D.(2008). Emotional Intelligence "New Ability or Eclectic Traits?,American Psychologist, 63(3), 503-517.
- 6٤.Moss, R. (199٨). Development and applications of New Measures of life Stressors, Social resources and coping responses. European Journal of Psychological Assesment,7( 11), 1-3.
- 64.Pepples and Roger Lee(2009). The Usage of time management Skills By secondary School Principals in the Local School district, United States- Ohio, University of Cincinnati.
- 65.SchwarzerR.,(2001).Stress,ResourcesandProactivecoping ,Int.,Association For Applied Psycholog.
- 66.Zawawi, J & Al-Ali, T. (2014). Jordanian Counselor Trainee's Self-Efficacy and Performance: The Impacts of Supervision, European Journal of Business and Social Sciences, 3 (2), 69-93.
- 67.Zipple, A.M (2000)."Emotional Intelligence At Work".

## اسماء السادة المحكمين

م	الاسم	جهة العمل
١.	أ.د محمد ابراهيم عيد	أستاذ الصحة النفسية والارشاد النفسي كلية التربية – جامعة عين شمس
٢.	أ.د. ابراهيم قشقوش	أستاذ الصحة النفسية والارشاد النفسي كلية التربية – جامعة عين شمس
٣.	أ.د. فيوليت فؤاد	أستاذ الصحة النفسية والارشاد النفسي كلية التربية – جامعة عين شمس
٤.	أ.د. بدرية كمال احمد	أستاذ الصحة النفسية جامعه المنصورة
٥.	أ.د. نعمات علوان	أستاذ الصحة النفسية - كلية التربية جامعة الاقصى
٦.	أ.د. ايمان الجعبي	أستاذ الارشاد النفسي - جامعة الجزائر
٧.	أ.د. يحيى النجار	أستاذ الصحة النفسية- كلية التربية جامعة الاقصى
٨.	أ.د. ياسرة ابو هديوس	أستاذ الصحة النفسية -كلية التربية جامعة الاقصى

٩.	أ.د. فايز الاسود	أستاذ علم النفس التربوي - كلية التربية جامعة الأزهر
١٠.	د. جميل الطهراوي	أستاذ الصحة النفسية - كلية التربية الجامعة الإسلامية
١١.	د. عبد الله الخطيب	دكتور الارشاد النفسي - كلية التربية جامعة الأقصى
١٢.	د. يحيى عوض	دكتور علم النفس - كلية التربية جامعة الأزهر
١٣.	د. أمجد جمعة	دكتور الصحة النفسية - كلية التربية جامعة الأقصى

نتقدم بوافر الشكر والتقدير للأساتذة محكمي المقياس على جهودهم ورائهم القيمة .

مقياس مهارات مواجهة الضغوط بصورته النهائية

م.	العبارات	ينطبق	ينطبق تماماً	أحياناً	لا ينطبق	لا ينطبق تماماً
١.	أنظر بعقلانية لمواقف الأزمات الضاغطة بالعمل.					
٢.	أفهم مشكلات الطلبة واساعدهم على حلها .					
٣.	أفضل العمل بروح الفريق.					
٤.	أحاول التقليل من هدرى للوقت.					
٥.	أضع عدة حلول للمشكلة قبل اتخاذ القرار.					
٦.	أتمتع بالقدرة على الاصغاء لمشكلات الطلبة .					
٧.	ألتزم بتسليم التقارير بموعدها المحدد.					
٨.	أمارس أنشطة التنفس والحركة لتخفيف ضغوط العمل .					
٩.	أعرف كيف احافظ على هدوئى وسط الأزمات.					
١٠.	أغير نبرة صوتى حسب الموقف الذى تعامل معه .					
١١.	اجتماعاتى لها جدول أعمال محدد بالوقت.					
١٢.	أطبق التخيل الايجابى للعناية بالعقل والجسم.					
١٣.	أستطيع امتصاص غضب الآخرين.					
١٤.	أستطيع تلخيص ما يقوله لى الطلبة بعبارات بسيطة .					
١٥.	أراقب اسلوبى ومنهج تفكيرى عند التعامل مع مشكلات الطلبة الطارئة					
١٦.	أضبط انفعالاتى فى مواقف الازمات.					
١٧.	أفعل التواصل بين المدرسة والمجتمع المحلى لمواجهة المواقف الضاغطة.					
١٨.	أفكر بالمشكلات بطريقة جيدة.					
١٩.	أطلب مشورة من أثق فى رأيهم للتعامل مع الحالات الطارئة.					
٢٠.	تؤهلنى علاقتى الناجحة فى العمل لإنجاز مهامى بسهولة.					
٢١.	افهم ذاتى وأعبر عن مشاعرى بصراحة.					
٢٢.	أؤمن بأهمية لغة الجسد بالتواصل مع جميع الطلبة					

					بالمدرسة .	
					أعطي وقتاً كافياً للحالات الفردية التي تحتاج الى الاستشارات النفسية.	٢٣ .
					أزن عواقب اتخاذ القرار المتسرع وقت الأزمات .	٢٤ .
					أستطيع توصيل المعلومات المهمة للطلبة وقت الأزمات.	٢٥ .
					أحرص على الالتزام بإنجاز الخطة الإرشادية حسب الخطة المعتمدة.	٢٦ .
					امارس الاسترخاء العضلي لتخفيف الإجهاد بعد ضغط العمل .	٢٧ .
					أمتلك فنية كتابة التقارير بعد انتهاء الاجتماعات.	٢٨ .
					أجد أن الوقت غير كافي لتقديم خدمة الارشاد المناسبة للطلبة.	٢٩ .
					أخذ القرار المناسب للمشكلة بناء على المعطيات المتوفرة .	٣٠ .
					أتواصل مع المعلمين لتفهم مشكلات الطلبة والعمل على حلها.	٣١ .
					أحدد أولويات العمل والمهام المطلوب تنفيذها.	٣٢ .
					أتعامل مع مشكلات الطلبة الطارئة بهدوء وصبر.	٣٣ .
					أجيد الحوار مع الطلبة للوصول الى معلومات مهمة للإرشاد.	٣٤ .