

سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملون في مناصب التفاعل مع الجمهور

د بن معززة خديجة جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

أ. د محمد قماري جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم

ملخص:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على سمات الشخصية حسب مقياس أيزنك (EPQ) المعدل للشخصية (العصابية، الانبساطية، الذهانية، الكذب) لدى عينة من موظفي وموظفات البلدية العاملون بمصلحة الحالة المدنية، الذين يتعاملون مباشرة مع فئات الجمهور المختلفة. وكذلك للتعرف على العلاقة الموجودة بين السمات الشخصية ومستويات الإجهاد العصبي. في ظل بعض المتغيرات الشخصية كالجنس، السن، الخبرة المهنية والمستوى العلمي. تكونت عينة الدراسة الفعلية من (140) موظف وموظفة العاملين بمصلحة الحالة المدنية، بحيث توزعت العينة على (70) ذكور و (70) إناث. كانت عينة الدراسة قصدية بحيث تتوفر على شرط التعامل مع الجمهور. تم استخدام أداتين للدراسة، مقياس سمات الشخصية. "لأيزنك" المعدل و المترجم من قبل "أحمد عبد الخالق" (1991). وكذلك استبيان الإجهاد العصبي المعد من قبل الباحثة. وتم تحليل نتائج الدراسة باستخدام أساليب إحصائية متعددة منها معامل الارتباط بيرسون و تحليل التباين الثنائي (ANOVA) وتحليل التباين المتعدد (MANOVA).

الكلمات المفتاحية: سمات الشخصية، الإجهاد العصبي، العاملون في مناصب التفاعل مع الجمهور.

Résume :

L'étude visait à identifier les traits de personnalité selon la norme de la personnalité ISNEK (EPQ) (névrosé, diastolique, psychotique et menteur). L'enquête était basée sur un échantillon d'employés municipaux travaillant dans le département des affaires civiles qui traitent directement avec les différents groupes publics. Dans le même temps, l'étude visait à identifier la relation entre les traits de personnalité et les niveaux de stress selon certaines variables personnelles telles que le sexe, l'âge, l'expérience professionnelle et le niveau scientifique.

L'échantillon de l'étude réelle comprenait 140 employés du département d'état civil; Parmi lesquels 70 étaient des hommes et 70 étaient des femmes. L'échantillon n'a pas été choisi au hasard, mais il a l'intention de répondre à l'obligation de traiter avec le public. Le chercheur a utilisé deux outils de recherche tels que le profil de personnalité Ayznek modifié et traduit par Ahmed Abdel Khalek (1991) et un questionnaire sur le stress neurologique. En ce qui concerne cette recherche, de nombreuses méthodes statistiques ont été utilisées, y compris le coefficient de corrélation de Pearson et l'analyse de la variance binaire (ANOVA) et l'analyse multivariée (MANOVA).

- les mots cle : traits de personnalité ,stress , l'employés municipaux travaillant directement avec les différents groupes publics .

مقدمة :

احتلت دراسة الشخصية مكانة هامة ، و الذي ساعد على تأكيد هذه المكانة النظر إلى الشخصية على أنها محصلة عدة عوامل تعمل في وحدة متكاملة تنتج من تفاعل عدة سمات جسمية و نفسية تحدد أسلوب تعامل الشخص مع مكونات بيئته.

إن دراسة الشخصية تحتل المصدر الرئيس لمعرفة مظاهر السلوك البشري وأنها تحتل جوهر الإنسان وترتبط ارتباطا وثيقا باستجابة الآخرين كما تمثل نظاما لجميع الأشكال المختلفة من السلوك الذي يمارسه الفرد ، ويتفق أغلب العلماء على أن الشخصية من أعقد الظواهر التي يتعرض لدراستها علم النفس حتى الآن . (طه ، 1987 : 91) .

1 - إشكالية الدراسة وفرضياتها:

يتعرض الشخص لكثير من المواقف الحياتية اليومية المختلفة التي تستوجب من الشخص استجابات تترجم في ردود أفعال كحلول لهذه المواقف. وبعد العمل الذي يقضي فيه الشخص الوقت الكبير جما بالمواقف المختلفة التي من شأنها أن تؤثر في صحته وفعاليته ، وذلك باعتبار العمل وسيلة يكتنيتها كل شخص لإثبات شخصيته وتحقيق ذاته وإشباع حاجاته فالعمل بالإضافة إلى كونه مصدرا للرزق فهو أيضا جانب من جوانب التفاعل بين الفرد والمجتمع . خاصة عند العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور كالمؤسسات الخدمية العمومية وغيرها .

ففي الآونة الأخيرة أصبحنا نسمع عن العطل المرضية التي يأخذها العامل للراحة من الإجهاد الذي يعاني منه في عمله، بسبب ظروف العمل و الضغط الذي يمارس عليه من قبل صاحب العمل أو المتعاملين من الجمهور. بحيث إذا قمنا بدراسة هذه العطل المرضية لوجدنا أنها تؤخذ بسبب الإجهاد العصبي أكثر من الإجهاد البدني الذي يكون في أغلب الأحيان نتيجة للإجهاد العصبي. ومن هنا جاء التساؤل الآتي :

- ما علاقة سمات الشخصية (العصبية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) بالإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور ؟
ومن هنا أتت فرضية الدراسة :

- " توجد علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية (العصبية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) والإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور ؟"

2 - أهداف الدراسة :

يهدف البحث الحالي إلى الكشف عن سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور . كما يهدف بصفة خاصة إلى ما يلي :

- 1 - التعرف على أبعاد الشخصية لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .
- 2 - التعرف على سمات الشخصية الشائعة والأكثر تكرارا لدى عينة البحث .
- 3 - التعرف على مستويات الإجهاد العصبي التي يمكن أن يتعرض إليها العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور.

4 - الكشف والتعرف على السمات الشخصية التي يتسم بها العاملين في القطاعات التي تتطلب التفاعل مع الجمهور.

5 - الكشف عن العلاقة بين متغير السمات الشخصية والإجهاد العصبي لدى فئة معينة من العاملين.

6 - إظهار الاختلاف بين العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور في سماتهم الشخصية وإصابتهم بالإجهاد العصبي .

3- أهمية الدراسة :

يستمد البحث أهميته من أهمية موضوعه سمات الشخصية وعلاقتها بالإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور. الذي أعطى نظرة جديدة وواسعة لمفهوم الشخصية ومدى تأثيرها في مجال العمل الذي يشارك في تحديد أسلوب تعامل الشخص مع مكونات بيئته .

كما تكمن أهمية البحث التطبيقية في إيجاد حلول وإستراتيجيات تساعد في اختيار الأشخاص المناسبين لمناصب العمل من فكرة « الرجل المناسب في المكان المناسب » وتفاديا لوقوع مثل هذه الاضطرابات النفسية والجسمية التي يقع فيها العامل أثناء ممارسته لعمله .

4- مفاهيم الدراسة وضبطها :

يحتوي البحث على مفاهيم أساسية ، لا بد من ضبطها اصطلاحيا وإجرائيا حتى يتجلى معناها وتوضح معالمها في إطار البحث الحالي كما يلي :

4 - 1 - المفاهيم الاصطلاحية :

أ - الإجهاد:

و يقصده سيرورة التفاعل بين المتغيرات الشخصية و العوامل البيئية المحيطة بالفرد ، والتي تنتج عنها استجابات سلوكية و نفسية و جسدية ، تستدعي من الفرد توظيف آليات دفاعية للتكيف معها من أجل الحفاظ على بنيته في مستوى طبيعي .

ب - أعراض الإجهاد:

ونعني بماردود الأفعال و الاستجابات التي تظهر على الفرد بعد التعرض للمواقف المجهدة، وهي مقسمة على ثلاثة أبعاد (الجسدية، النفسية، السلوكية) على التوالي كما هو موضح في مقياس الإجهاد .

ج - سمات الشخصية :

و يقصد بها مجموعة من السمات المرتبطة ببعضها البعض و المكونة لبعد مميزا عن غيره من الأبعاد الأخرى. ويقصد بالسمات في هذه الدراسة الأبعاد الأربعة التي أتى بها " أيزنك " في استخباره المعد لقياس الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) .

4 - 2 - المفاهيم الإجرائية :

أ - الإجهاد:

وهي الدرجات التي يحصل عليها الفرد (المفحوص) على مقياس الإجهاد المطبق في الدراسة الحالية . وقد تم تقسيمه إلى مستويات من خلال عدد بنود المقياس (38) والتي صحت بسلم لكارتر الخماسي (1 - 5) ودرجات ظهور الأعراض، وكانت النتيجة كالآتي:

مستوى إجهاد مرتفع و تتراوح درجاته بين 140 و 190 درجة .

مستوى إجهاد متوسط وتتراوح درجاته بين 89 و 139 درجة.

مستوى إجهاد منخفض و تتراوح درجاته بين 38 و 88 درجة.

ب - سمات الشخصية :

وهي الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على مقياس سمات الشخصية " لأيزنك " المعدل و الذي طبق في الدراسة الحالية (العصائية و الانبساطية ، الذهانية و الكذب) . وقد تم تصنيف هذه السمات وفق للمقياس المكون من (91) موزعة على الترتيب كالآتي (23، 20، 24، 24) بندا يجاب عليها بنعم أو لا (0 - 1) (بعد التأكد من خصائصه السيكومترية في البيئة الحالية لدراسة .

ج - العاملون في مناصب التفاعل مع الجمهور:

هم العمال في القطاعات التي تتعامل مع الجمهور الخاصة بالخدمات العمومية، منها مصالح الحالة المدنية. ضمن منطقة بلدية غليزان .

5 - حدود الدراسة :

5-1 - الحدود البشرية : موظفي وموظفات مصلحة الحالة المدنية العاملين ببلديات ولاية غليزان والمقدر عددهم (140) موظف وموظفة .

5-2 - الحدود المكانية : أجريت الدراسة ببلديات ولاية غليزان مصالح الحالة المدنية والملاحق الإدارية التابعة لها.

5-3 - الحدود الزمنية : تم تطبيق الدراسة خلال الموسم 2015/2016 من الموسم الجامعي.

6 - الدراسات السابقة :

تشمل الدراسات السابقة كل الدراسات المتصلة بالموضوع، مما تم نشرها بأي شكل من الأشكال، بشرط أن تكون مساهمة ذات قيمة عامة، وقد يكون النشر بالطباعة أو بواسطة المحاضرات أو تم تقديمها لمؤسسة علمية للحصول على درجة علمية أو لمجرد الرغبة في المساهمة العلمية . (الصيني ، 1994: 155) .

وفيما يلي تكمن أهمية تحديد ومراجعة الدراسات السابقة في مجموعة من الفوائد أهمها :

1 - توفير الخلفية العلمية والمناخ المناسب والمصادر اللازمة لإجراء البحث الجديد .

2 - تكشف عن جذور المشكلة وتؤدي إلى فهم ماتم بخصوصها في الفترات السابقة .

3 - تبرز الجوانب التي تم دراستها من قبل وهذا يؤدي إلى بحوث جديدة .

4 - تضع مناهج الباحثين السابقين في مجال البحث والدراسات .

- 5 - تكشف عن أي تداخلات بين البحوث وتوارد أفكار الباحثين .
- 6 - تساعد الباحث على إجراء مقارنات بين نتائجه ونتائج الدراسات السابقة .
- 7 - تساعد الباحث على التوصل إلى صياغة دقيقة ومحددة لأهداف وطبيعة بحثه . (عليان ، ب ت : 70) .

6-1 - الدراسات الخاصة بسمات الشخصية :

الجدول رقم (01) : يبين الدراسات السابقة الخاصة بسمات الشخصية

متغيرات الدراسة الحالية	عنوان الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	مكان الدراسة	المنهج المستخدم	حجم العينة	أدوات البحث	الأساليب الإحصائية المستعملة	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
سمات الشخصية	بعض سمات الشخصية وعلاقتها بفعالية الذات الأكاديمية لدى طلبة جامعة صنعاء	المخلافي	2010	صنعاء (اليمن)	/	110	- مقياس كاتل للشخصية - إستبيان فعالية الذات الأكاديمية	/	- وجود علاقة ارتباطية بين فعالية الذات الأكاديمية وبعض سمات الشخصية . - وجود فروق دالة بين بعض سمات الشخصية وفقا لمتغير الجنس ولصالح الإناث .
	بناء مقياس للشخصية متعدد الأبعاد	جبارة	2007-2008	الأردن	/	450	/	التحليل العاملي	- وجود فروق دالة بين متوسطات المجموعات الثلاث (طب والهندسة ، الحقوق) على عوامل المقياس . - فاعلية المقياس في التنبؤ بالتحصيل الأكاديمي
	السمات الشخصية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى العاملين بصورة مؤقتة من الجالية العراقية في أستراليا	كرميان وآخرون	2008	أستراليا	وصفي ارتباطي	198	- قائمة الأبعاد الخمسة للشخصية - مقياس قلق المستقبل	/	- وجود مستوى عال من قلق المستقبل لدى عينة البحث. - لا توجد فروق دالة إحصائية حسب الجنس والحالة الاجتماعية في قلق المستقبل .
	مقياس أيزنك المعدل (EPQ-R) النسخة السعودية لعينة البنات	عبد الله الرويتع وحمود الشريف	2007	الرياض (السعودية)	وصفي تحليلي	786	- مقياس أيزنك المعدل للشخصية	التحليل العاملي	- فاعلية مقياس أيزنك في الكشف عن بعدي الإبتساطية والعصابية والكذب (المرغوبة الاجتماعية) . - في حين أظهرت معدلات منخفضة في بعد الذهانية مما أكد تصورات أيزنك للفروق الثقافية.
	أبعاد الشخصية لدى طلبة الدبلوم المهني في قطاع غزة	خماش	2007	غزة (فلسطين)	وصفي تحليلي	500	- مقياس أيزنك المقتن على البيئة الفلسطينية	التحليل العاملي	- وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغيرات الجنس ونوع التخصص المهني . - عدم وجود فروق دالة بين

متوسطات بعض أبعاد الشخصية تعزى لمتغير المستوى الإقتصادي ، الجنس والدخل الشهري .								
- وجود علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية والاداء الأكاديمي . - عدم وجود علاقة دالة بين سمات الشخصية ومتغيرات (الجنس أو السنة الدراسية) .	/	- مقياس سمات الشخصية - الإختبارات التحصيلية	40	/	أمريكا	2006	كاريوكي وليام	سمات الشخصية وعلاقتها بالأداء الأكاديمي لدى طلبة الكلية الحربية الأمريكية
- توجد علاقة موجبة بين السن وبعدي العصابية والإنساقية . -لا توجد علاقة دالة بين الإختصاص والسمات الخمسة للشخصية لدى عينة البحث .	/	- قائمة كولدبرج (1999)	82	/	أربيل (العراق)	2005	مصطفى	السمات الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها ببعض المتغيرات لدى مدرسين جامعة أربيل
- توجد علاقة ارتباطية بين تدريب الأفراد على نمط من الشخصية والتحسن في مهارة الإتصال وكفاءة العمل . - عدم وجود ارتباط دال بين نمط الشخصية في مقياس مايربريجز ومقياس الكفاءة .	/	- مقياس مايربريجز - إستبيان كفاءة الفريق	188	/	/	2004	فارقل وآخرون	سمات الشخصية وعلاقتها بكفاءة فريق العمل لدى طلبة جامعة نيراسكا

6-2 - الدراسات الخاصة بالإجهاد العصبي :

الجدول رقم (02) : يبين الدراسات السابقة الخاصة بالإجهاد

متغيرات الدراسة الحالية	عنوان الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	مكان الدراسة	المنهج المستخدم	حجم العينة	أدوات البحث	الأساليب الإحصائية المستعملة	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
الإجهاد	الإجهاد المهني وعلاقته بالإغتراب المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات	بحري صابر	2009	ميلة (الجزائر)	وصف تحليلي	50	إستمارة	معامل ارتباط لبيرسون	- وجود علاقة إيجابية قوية بين الإجهاد المهني والإغتراب الوظيفي عينة البحث .
	أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى ، الأعراض ، المصادر وإستراتيجيات المواجهة) لدى العاملين بالحماية المدنية ، البريد ، مصلحة الإستعجلات والتوليد .	بن زروال فتيحة	2007-2008	أم البواقي (الجزائر)	وصفي إرتباطي	395	- مقياس نمط الشخصية - مقياس الإجهاد . - مقياس مصادر الإجهاد المهني .	لتحليل العملي	- وجود علاقة موجبة دالة بين نمطي الشخصية أ، ج وعلاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب ومستوى الإجهاد . - ميل ذوي نمط الشخصية أ لإستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل أكثر . - ميل ذوي نمط الشخصية ب ، ج لإستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال أكثر .
	العمل والإجهاد لدى أطباء في فلندا	ألفينيو و كفيماكي	1998	فلندا	مسخي	91	نموذج (السيطرة ومطالب العمل)	/	- أن ظروف العمل المثالية لها علاقة موجبة بتنمية الشعور والتمكن . - دور السيطرة في تقليل من حدة الإجهاد لدى الأطباء
	مصادر وحجم الإجهاد لدى الأطباء	سيمسون وجرانت	1991	/	وصفي مسخي	204	- المقابلة	/	- مستوى الإجهاد معتدل . - عدم وجود فروق فردية بين الجنسين . - عدم وجود علاقة بين مسببات الإجهاد والصحة العقلية .

3-6 - الدراسات الخاصة بالجمهور :

الجدول رقم (03) : يبين الدراسات السابقة الخاصة بالتفاعل مع الجمهور

متغيرات الدراسة الحالية	عنوان الدراسة	صاحب الدراسة	سنة الدراسة	مكان الدراسة	المنهج المستخدم	حجم العينة	أدوات البحث	الأساليب الإحصائية المستعملة	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
التفاعل مع الجمهور	مهارات التعامل مع الجمهور وعلاقتها بكفاءة الأداء	فهد الخريصي	1998	الرياض السعودية	المنهج الوصفي	216	المقابلة إستبيان	معامل ارتباط بيرسون	- رغم أهمية كشف تعاون الجمهور في كفاءة الأداء إلى أن الجهد المبذول في ذلك يتراوح بين بسيط ومتوسط . - إن أهم الطرق التي تساعد العاملين على كسب التعاون الجمهور يتم إكتسابها من خلال الدورات التدريبية وتحفيز العاملين . إن أهم الأساليب التي تساعد على كسب تعاون الجمهور هي العبارات الترحيبية واستخدام تعابير الوجه الدالة على الترحيب . عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين الإهتمام بكسب تعاون الجمهور والمهارة في إقناعه وبين كفاءة العاملين في أدائهم الوظيفي . - علاقة طردية بين توافر القدرة على سرعة والدقة في العمل وبين كفاءة الأداء الوظيفي . توجد

7- الإجراءات المنهجية للدراسة :

7-1 - منهج الدراسة :

من المسلم به أن البحوث العلمية لن تتوصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية دون استخدام منهج علمي يتناسب وطبيعة الظاهرة المدروسة ، لذا استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الاستكشافي وهو المنهج الأنسب من حيث وصف الظاهرة المدروسة والتعبير عنها كمياً وكيفياً وفهم علاقاتها مع غيرها من المتغيرات بشكل يساعد الباحثة على فهم الواقع وتحليله وتطويره . وفي هذا المقام يشير (سعد عمر، 2009:69) إلى أن المنهج الوصفي هو : " نوع من أساليب البحث ، يدرس الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضيح خصائص الظاهرة وحجمها وتغيراتها ، ودرجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى " .

و اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي الاستكشافي الذي يعتمد على دراسة ظاهرة الإجهاد العصبي وعلاقته بسمات الشخصية لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور ، فالتعبير الكيفي لها يظهر إشكالية الإجهاد العصبي ويحدد مصادره أما التعبير الكمي يوضح مستوى الإجهاد الموجود لدى عينة الدراسة.

7-2 - حجم و مواصفات عينة الدراسة:

تمثلت عينة الدراسة في (140) موظف و موظفة ببلديات ولاية غليزان وملحقاتها الموجودة على مستوى الدوائر . وتمثل عينة الدراسة ما نسبته (46.66%) من مجتمع الدراسة المتمثل في موظفي البلدية بمختلف مصالحها على

المستوى الوطني لولاية غليزان والبالغ عددهم 300 حسب إحصائيات الموجودة على مستوى البلدية للموسم 2016/2015 .

وتتوزع عينة الدراسة الأساسية حسب مواصفاتها على النحو التالي:

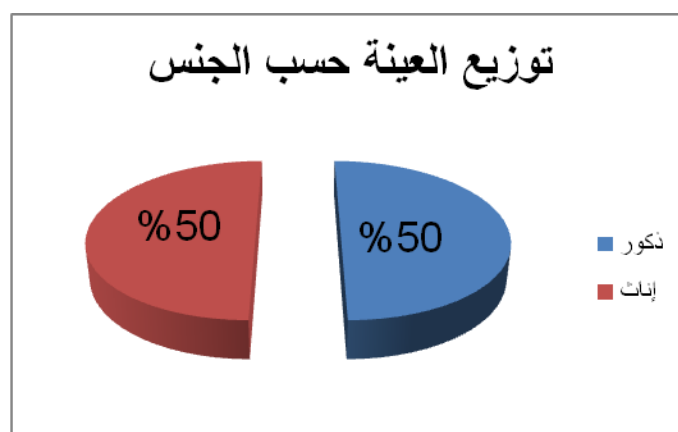
أ - من حيث الجنس :

تتكون عينة الدراسة الأساسية من (140) موظف و موظفة ،موزعين بالتساوي بين الجنسين ، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	ذكور	اناث	المجموع
العدد	70	70	140
النسبة %	50	50	100

يلاحظ من الجدول أن نسبة فئة الإناث بلغت (50%) و هي مساوية لنسبة فئة الذكور التي بلغت كذلك (50%) وهذا لم يكن مقصودا وإنما جاء صدفة مما يظهر لنا طبيعة المجتمع التي تؤكد تكافئ فرص العمل بين الجنسين .



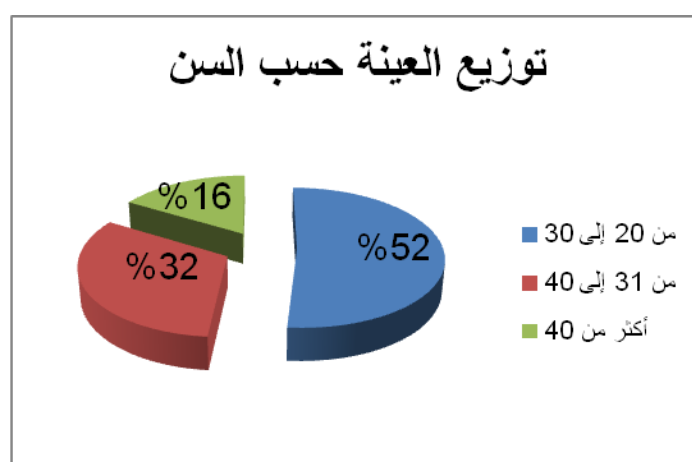
الشكل (01) : يوضح توزيع العينة حسب الجنس

ب - من حيث السن :

تتوزع عينة الدراسة الأساسية من حيث السن على ثلاث فئات عمرية موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (05): توزيع عينة الدراسة حسب السن

السن	من 20 إلى 30	من 31 إلى 40	أكثر من 40	المجموع
العدد	72	45	23	140
النسبة %	52	32	16	100



الشكل (02) : يوضح توزيع العينة حسب السن

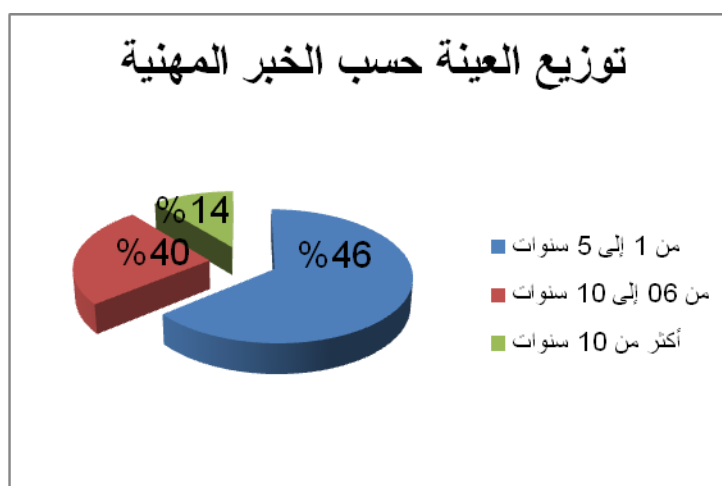
يلاحظ من الجدول أن أكبر فئة عمرية لعينة الدراسة الأساسية تتمركز في الفئة من (20 إلى 30 سنة) بنسبة (52%) ، ثم تليها الفئة العمرية (من 31 إلى 40 سنة) بنسبة (32%) ، أما الفئة العمرية الأكثر من (40 سنة) فكانت نسبتها ضئيلة قدرت ب(16%) . وهذا يعكس حقيقة مجتمع الدراسة الذي تتفوق فيه الفئة العمرية الشابة.

ج - من حيث الخبرة المهنية :

تتوزع عينة الدراسة الأساسية على ثلاث فئات حسب الخبرة المهنية كما هي موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	من 1-05 سنوات	من 06-10 سنة	أكثر من 10	المجموع
العدد	65	56	19	140
النسبة %	46	40	14	100



الشكل (03) : يوضح توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

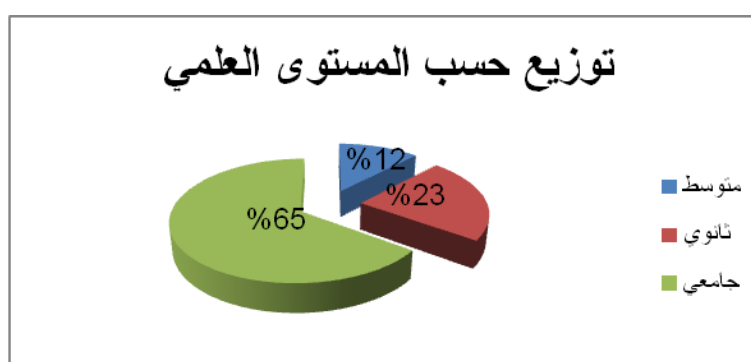
يلاحظ من الجدول أن أكبر نسبة (46 %) تمحورت في الفئة (من 1- 05 سنوات)، تليها الفئة من (06-10 سنوات) بنسبة (40 %) ، أما آخر نسبة هي (14 %) لفئة الأكثر من 10 سنوات.

د - من حيث المستوى العلمي :

تتوزع عينة الدراسة الأساسية من حيث المستوى العلمي إلى ثلاث مستويات علمية كما هو موضح الجدول التالي:

جدول رقم (07): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى العلمي

المستوى العلمي	متوسط	ثانوي	جامعي	المجموع
العدد	17	32	91	140
النسبة %	12	23	65	100



الشكل (04) : يوضح توزيع العينة حسب المستوى العلمي

يلاحظ من الجدول أن عينة الدراسة الأساسية ذات المستوى العلمي الجامعي بلغت (65%) مشكلة أكبر نسبة، وهو أمر طبيعي نظرا لإعطاء الأولوية لحاملي الشهادات في عملية التوظيف، ثم يليها المستوى العلمي الثانوي بنسبة بلغت (23%)، فيما تشكل نسبة ضئيلة جدا من المستوى العلمي المتوسط والتي بلغت (12%)، وهذا يعكس حقيقة مجتمع الدراسة.

و للكشف عن ظاهرة البحث ارتأينا أهمية ضرورة استخدام أداتين، الأولى خاصة بسمات الشخصية لـ "أيزنك"، ترجمة أحمد عبد الخالق المعدل (1991). وأداة من إعداد الباحثة لقياس الإجهاد لدى عينة البحث.

8 - 3 - أداة الدراسة ووصفها وخصائصها السيكمترية :

8 - 1 - مقياس سمات الشخصية :

أ - المقياس الأصلي وتعديلاته : في عام 1964 قام " أيزنك " بنشر قائمة معدلة ومحسنة لقائمة موسلي للشخصية، وأكثر موثوقية منها أطلق عليها " قائمة أيزنك للشخصية ". وهي من إعداد " أيزنك و أيزنك "، وتقيس العصابية والإنبساطية والكذب (الجاذبية الإجتماعية) ، الذي إشتقت بنوده (أي مقياس الكذب) من مقياس الكذب لاستخبار منيسوتا المتعدد الأوجه للشخصية (مخائيل ، 1999 : 171).

وإشتملت على صغتين، إحتوت (144) بندا. وظهرت لها ترجمات عربية مختلفة، وفي عام 1975 صدر تعديل للقائمة أطلقت عليه تسمية " استخبار أيزنك للشخصية " EysenchPersonalityQuestionnaire، حيث أدخلت بعض التعديلات على البنود المتعلقة بمقياس الأبعاد الثلاثة وأدخل بعد رابع أطلق عليه " أيزنك " تسمية " الذهانية " (عبد الخالق ، 1999 : 305).

وتشتمل الصيغة الإنجليزية للاستخبار على (91) بندا، ثلاثة وعشرون (23) منها لقياس العصابية وعشرون (20) بندا لقياس الإنبساطية وأربعة وعشرون (24) بندا الذهانية وأربعة وعشرون (24) بندا لقياس الكذب. (الانصاري ، 1999 : 5).

ب - تعريف المقياس :

صمم هذا الأخير من قبل " أيزنك " وترجم إلى العربية لأول مرة من قبل " أحمد عبد الخالق ". وقد عدل سنة (1991). وهو المستخدم في البحث كما أن الباحثة قامت بحساب خصائصه السيكمترية باعتماد التحليل العاملي في دراسة تهدف إلى اختبار المقياس في البيئة الجزائرية على عينة من الموظفين في مجالات مختلفة، بحيث كانت أبعاده تحقق معاملات مرتفعة للأبعاد (العصابية، الإنبساطية، الكذب أو المقبولية الاجتماعية) ومعاملات منخفضة بالنسبة لبعد الذهانية. ويتكون المقياس من (91 بند) موزع على أربعة (04) أبعاد وهي : (الإنبساطية (20)، بعد العصابية (23)، بعد الذهانية (24)، بعد الكذب (24). و تندرج تحت هذه الأبعاد الأربعة مجموعة من الفقرات (البنود).

8-2 - الخصائص السيكومترية :

أ - الصدق :

وهو أن يكون الاختبار قادر على قياس ما وضع لقياسه (معمرية ، 2000 : 159). وقد تم حسابه بعدة طرق وهي :

1- صدق الاتساق الداخلي :

لحساب صدق الاتساق الداخلي قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كلفرة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه، والجدول التالي يبين ذلك :

الجدول رقم (08) : يبين معاملات الارتباط بين درجة كلفرة ودرجة البعد الذي تنتمي إليه في مقياس سمات الشخصية لأيزنك

الإنسائية			العصابية			الذهانية			الكذب		
رقم البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	رقم البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.333*	.000	3	.371*	.000	6	.151	.075	2	.215*	.011
10	.335*	.000	7	.347*	.000	9	.162	.056	4	.163	.054
14	.396*	.000	12	.074	.387	11	.338*	.000	5	.117	.167
16	.101	.237	15	.352*	.000	19	.415*	.000	8	.303*	.000
18	.343*	.000	20	.302*	.000	23	.314*	.000	13	.330*	.000

.00 2	.265* *	17	.01 1	.215* *	27	<u>.12</u> 4	<u>.131</u>	24	.00 0	.426* *	22
.00 4	.245* *	21	.00 0	.387* *	29	<u>.19</u> 6	<u>-</u> .110	28	.00 9	.219* *	26
<u>.05</u> 9	<u>.160</u>	25	.00 0	.578* *	31	.00 0	.308* *	32	.00 2	.262* *	30
.00 0	.427* *	33	<u>.89</u> 2	<u>.012</u>	35	.00 0	.315* *	36	.03 8	.176* *	34
.00 5	.234* *	37	<u>.28</u> 1	<u>.092</u>	39	.00 0	.404* *	40	<u>.07</u> 5	<u>.151</u>	38
<u>.41</u> 7	<u>-</u> .069	41	.00 0	.314* *	43	.00 5	.239* *	44	.01 3	.210* *	42
.00 0	.309* *	45	.00 0	.438* *	47	<u>.30</u> 9	<u>.087</u>	51	.00 0	.464* *	46
.00 0	.297* *	48	.00 0	.321* *	50	.00 0	.407* *	55	.00 0	.428* *	49
.00 0	.313* *	52	.02 3	.193* *	54	<u>.18</u> 0	<u>.114</u>	59	.02 0	.197* *	53
.00 0	.356* *	56	.03 4	.179* *	58	<u>.83</u> 7	<u>-</u> .018	63	<u>.07</u> 8	<u>.149</u>	57
<u>.38</u> 9	<u>.073</u>	60	<u>.85</u> 8	<u>-</u> .015	62	.00 1	.270* *	65	<u>.20</u> 1	<u>.109</u>	61

<u>.77</u> 5	<u>.024</u>	64	.00 0	.391* *	66	.00 0	.321* *	67	.00 0	.321* *	72
.00 0	.308* *	68	<u>.06</u> 2	<u>.158</u>	69	.00 0	.404* *	70	.00 1	.268* *	80
.00 1	.281* *	71	.00 4	.239* *	73	.00 0	.292* *	74	.00 5	.238* *	83
.00 0	.393* *	79	.00 1	.274* *	75	.00 0	.390* *	76	.00 0	.406* *	87
.00 0	.313* *	82	.00 0	.389* *	77	.00 0	.502* *	78			
.00 3	.250* *	86	.00 0	.335* *	84	<u>.19</u> 3	<u>.111</u>	81			
.00 1	.285* *	89	.00 0	.445* *	88	.00 1	.269* *	85			
.00 2	.260* *	91	<u>.57</u> 4	<u>.048</u>	90						

** دال عند مستوى 0.01 . * دال عند مستوى 0.05 .

يتبين من الجدول السابق أن معظم فقرات مقاييس السمات الشخصية (عدد 67 فقرات) قد حققت ارتباطات دالة مع درجة البعد الذي تنتمي إليه عند مستويات دلالة (0.05 ، 0.01) .
فيما لم تحقق (24 فقرات) ارتباطات دالة مع السمات التي تنتمي إليها والجدول التالي يبين هذه الفقرات، كما يلي:

الجدول رقم (09): يبين عدد وأرقام الفقرات المحذوفة من المقاييس الفرعية للسّمات الشخصية

أبعاد السمات الشخصية	عدد الفقرات الأصلي	الفقرات المحذوفة بعد صدق الاتساق الداخلي	عدد الفقرات المحذوفة	عدد الفقرات النهائي
الإنبساطية	20	61 - 57 - 38 - 16	04	16
العصائية	23	28 - 24 - 12 - 63 - 59 - 51 - 81	07	16
الذهانية	24	39 - 35 - 9 - 6 - 90 - 69 - 62	07	17
الكذب	24	41 - 25 - 5 - 4 - 64 - 60	06	18
مجموع الفقرات	91		24	67

وقد قامت الباحثة بحذف هذه الفقرات لعدم اتساقها مع مقاييسها وبذلك يبقى المقياس في صورته النهائية تتكون من (67 فقرة) .

وبذلك تكون الدرجة الصغرى لكل سمة صفراً أما الدرجة العظمى فتكون مساوية لعدد فقرات كل مقياس فرعي .

الجدول رقم (10): يبين عامل ارتباط درجة كل فقرة من فقرات مقياس سمات الشخصية مع درجة البعد في صورته النهائية

الإنبساطية			العصائية			الذهانية			الكذب		
رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى	رقم	معامل	مستوى
البند	الارتباط	الدلالة	البند	الارتباط	الدلالة	البند	الارتباط	الدلالة	البند	الارتباط	الدلالة
1	.333**	.000	3	.371**	.000	11	.338**	.000	2	.215*	.011
10	.335**	.000	7	.347**	.000	19	.415**	.000	8	.303**	.000
14	.396**	.000	15	.352**	.000	23	.314**	.000	13	.330**	.000

.002	.265**	17	.011	.215*	27	.000	.302**	20	.000	.343**	18
.004	.245**	21	.000	.387**	29	.000	.308**	32	.000	.426**	22
.000	.427**	33	.000	.578**	31	.000	.315**	36	.000	.219**	26
.005	.234**	37	.000	.314**	43	.000	.404**	40	.002	.262**	30
.000	.309**	45	.000	.438**	47	.005	.239**	44	.038	.176*	34
.000	.297**	48	.000	.321**	50	.000	.407**	55	.013	.210*	42
.000	.313**	52	.023	.193*	54	.001	.270**	65	.000	.464**	46
.000	.356**	56	.034	.179*	58	.000	.321**	67	.000	.428**	49
.000	.308**	68	.000	.391**	66	.000	.404**	70	.020	.197*	53
.001	.281**	71	.004	.239**	73	.000	.292**	74	.000	.321**	72
.000	.393**	79	.001	.274**	75	.000	.390**	76	.001	.268**	80
.000	.313**	82	.000	.389**	77	.000	.502**	78	.005	.238**	83
.003	.250**	86	.000	.335**	84	.001	.269**	85	.000	.406**	87
.001	.285**	89	.000	.445**	88						
.002	.260**	91									

** دال عند مستوى 0.01 ، * دال عند مستوى 0.05 .

ثم قامت الباحثة بحساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس سمات الشخصية مع بيان مستوى الدلالة في كل حالة، وذلك كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) : يبين معامل الارتباط بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس سمات الشخصية

الدرجة الكلية	الكذب	الذهانية	العصابية	الإنبساطية	البعد
				1.000	الإنبساطية
			1.000	0.088	العصابية

		1.000	**0.367	*0.206	الذهانية
	1.000	0.182-	0.096	*0.176	الكذب
1.000	**0.610	**0.594	**0.695	**0.610	الدرجة الكلية

** دال عند مستوى 0.01 ، * دال عند مستوى 0.05 .

ب - الثبات :

يشير الثبات إلى اتساق الدرجات المستخرجة من استجابات الأفراد أنفسهم عندما يعاد اختبارهم بالاختبار ذاته في أوقات مختلفة، أو عندما يختبرون مجموعات مختلفة من بنود متكافئة، أو حينما يختبرون في ظل متغيرات أخرى . (مقدار وآخرون، 1998: 164-165).

ولحساب درجة ثبات مقياس سمات الشخصية، ثم حساب معامل الثبات بالاعتماد على طريقتين :

1 - طريقة التجزئة النصفية:

من أجل حساب معامل الثبات وتقدير قيمته استعملنا طريقة التجزئة النصفية بحيث قمنا بتجزئة الاختبار إلى فقرات زوجية وفقرات فردية، ثم قمنا بإتباع خطوات حساب معامل الثبات على برنامج SPSS(20). وبعد ذلك ظهرت النتائج . كما هو موضح في الجدول الآتي.

الجدول رقم (12) : يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

طريقة حساب معامل الثبات	معامل الثبات
طريقة التجزئة النصفية	0.50
معدلة التصحيح سبيرمان برون	0.66

- كانت قيمة الارتباط لنصفي (Conlationbetwenforms) تساوي (0.50) وبعد تصحيحه بمعادلة سبيرمان برون .

بالصيغة التالية:
$$r_{xx} = \frac{2r}{1+r}$$
 لكي يصبح معامل الثبات للاختبار ككل وليس لنصفه فقط يساوي

(0.66) . وهو معامل ثبات مقبول مقارنة بطول الاختبار (91 بند) .

2 - طريقة معامل ألفا لكرونباخ :

تم حسب معامل التناسق الداخلي لمقياس سمات الشخصية بحساب معامل ألفا لكرونباخ حيث كانت النتيجة كما هو موضح في الجدول الآتي .

الجدول رقم (13) : يبين حساب معامل ألفا لكرونباخ

معامل ألفا لكرونباخ	عدد الأفراد	عدد الفقرات
0.64	70	91

حيث أن معامل ألفا لجميع الفقرات (91) المقياس ككل هو (0.64) وهو أيضا ثبات مقبول لأنه يقل قليلا فقط عن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية .

- ومن خلال معاملات الصدق والثبات المتحصل عليها والتي تعتبر دالة إحصائيا ومقبولة ، فإن ذلك يدل أن المقياس أصبح صالحا للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية .

8-3 - مقياس الإجهاد العصبي :

صمم المقياس من قبل الباحثة . بحيث يتكون المقياس من (57) بند موزعة على 3 أبعاد وهي على الترتيب: (الأعراض الجسدية، الأعراض النفسية ، الأعراض السلوكية) ، بحيث تكون الإجابة على فقراته باستعمال الخيارات التالية (أبدأ، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما) . حسب " سلم لكارث الخماسي " وقد تم تصحيحها على التوالي (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5) .

8-4 - الخصائص السيكومترية :

أ - الصدق:

يعتبر الاختبار صادقا إذا كان " يقيس ماوضع لقياسه " (معمرية، 2000:208) . ولقد اعتمدت الباحثة للتأكد من صدق مقياس الإجهاد العصبي على ثلاثة أنواع من الصدق كما هو موضح فيما يلي :

1 - الصدق العاملي :

التحليل العاملي هو أسلوب إحصائي يستهدف تفسير معاملات الارتباطات الموجبة التي لها دلالة إحصائية بين مختلف المتغيرات . لذا فالتحليل العاملي يعد منهجا إحصائيا لتحليل بيانات متعددة ارتبطت فيما بينها بدرجات مختلفة من الارتباط في صورة تصنيفات مستقلة قائمة على أساس نوعية للتصنيف . والتحليل العاملي يبدأ بحساب معاملات الارتباط بين عدد من المتغيرات في شكل مصفوفة من الارتباطات تحلل تحليليا عامليا لنصل إلى أقل عدد ممكن من المحاور أو العوامل التي تمكنا من التعبير عن أكبر قدر من تباين هذه المتغيرات . (سلمان ، 2012 : 11) .

- مقياس كفاية التعيين لكل متغير (Measura of sampling adequacy (MSA) ، ووفقا لمحكاتكايزر فيجب أن تكون هذه القيم أعلى من (0.50) وتظهر قيم (MSA) في الخلايا القطرية معاملات الارتباط في الصنف السفلي وتوضح كلها متجاوزة القيمة الحرجة (0.50) كما هو موضح في الجدول التالي .

الجدول رقم (14) : يبين كفاية حجم العينة (KMO)

0.629	كايزر - ماير (كفاية التعيين) (KMO) (Kaiser-Meyer-Olkin)
0.703	برتل (مصفوف الوجود) Bartlett's Test of Sphericity
0.000	الارتباط الكافي $0.5 \leq (MSA)$ Measura of sampling adequacy

2 - 5- التدوير واستخراج العوامل :

الجدول رقم (15): يبين القيم الأولية المستخلصة لقيم التشبعات

البند	الجذور الكامنة	مجموع المربعات المستخلصة لقيم التشبع	البند	الجذور الكامنة	مجموع المربعات المستخلصة لقيم التشبع
1	1.000	0.416	20	1.000	0.350
2	1.000	0.512	21	1.000	0.386
3	1.000	0.458	22	1.000	0.525
4	1.000	0.500	23	1.000	0.417
5	1.000	0.133	24	1.000	0.442
6	1.000	0.614	25	1.000	0.366
7	1.000	0.436	26	1.000	0.373
8	1.000	0.291	27	1.000	0.348
9	1.000	0.343	28	1.000	0.536
10	1.000	0.253	29	1.000	0.439
11	1.000	0.443	30	1.000	0.474
12	1.000	0.422	31	1.000	0.500
13	1.000	0.173	32	1.000	0.222
14	1.000	0.256	33	1.000	0.407
15	1.000	0.319	34	1.000	0.186
16	1.000	0.399	35	1.000	0.411
17	1.000	0.164	36	1.000	0.325
18	1.000	0.250	37	1.000	0.272
19	1.000	0.404	38	1.000	0.243

من الجدول رقم (15) الذي يوضح القيم الأولية والمستخلصة لقيم التشبعات، حيث نجد أن العوامل المشتركة تفسر نسبة عالية من تباين المتغيرات حيث أن أقل نسبة للبند (05) والتي تساوي (0.133) يعني تقريبا أن 13% من التباينات في قيم البند (05) تفسرها العوامل المشتركة .

الجدول رقم (16): يبين مصفوفة المكونات (العوامل) المستخلصة قبل التدوير

البند	العامل 1	العامل 2	العامل 3	البند	العامل 1	العامل 2	العامل 3
1	0.417	0.479		20	0.544		
2	0.331	0.391	0.500	21	0.494	-0.369	
3			0.611	22	0.688		
4	0.493		0.452	23	0.401	-0.335	-0.380
5				24	0.664		
6	0.526	0.321	-0.483	25	0.553		
7	0.364	0.511		26	0.465		-0.315
8	0.422			27	0.512		
9	0.513			28	0.634		-0.331
10	0.320	0.370		29	0.463		-0.474
11	0.481	0.425		30	0.687		
12	0.466	0.403		31	0.684		
13	0.334			32	0.415		
14	0.467			33	0.584		
15	0.522			34	0.391		
16	0.562			35			0.583
17	0.378			36	0.510		
18	0.453			37	0.407		
19	0.602			38	0.383		-0.309

من الجدول رقم (16) والذي يوضح مصفوفة المكونات (مصفوفة العوامل) قبل التدوير يبين معامل الارتباط البسيط بين العامل والمتغير للعوامل التي تم إستخلاصها قبل التدوير ونجد أن قيم التشبع (الارتباطات) مرتبة تنازليا لكل عامل ومن العوامل الثلاثة المستخلصة كما نجد هناك مربعات فارغة وذلك نسبة لاختيار الارتباطات التي تزيد عن (0.40) فقط .

الجدول (17) يبين مصفوفة المكونات (العوامل) المستخلصة بعد التدوير

البند	العامل 1	العامل 2	العامل 3	البند	العامل 1	العامل 2	العامل 3
1		0.528	0.371	20	0.552		
2			0.670	21	0.609		
3			0.665	22	0.550	0.471	
4			0.632	23	0.544		0.309-
5			0.337	24	0.491	0.404	
6		0.733		25	0.576		
7		0.654		26	0.527		
8		0.515		27	0.569		
9		0.459	0.302	28	0.393	0.616	
10		0.492		29	0.660		
11		0.648		30	0.487	0.432	
12		0.637		31	0.630		
13			0.328	32	0.383		
14		0.362		33	0.590		
15	0.522			34		0.365	
16	0.412	0.399		35			0.594
17	0.380			36	0.541		
18	0.463			37	0.426		0.300
19	0.586			38	0.492		

من الجدول رقم (17) والذي يوضح مصفوفة المكونات (العوامل) بعد التدوير يتضمن هذا الجدول نفس البيانات التي تضمنها الجدول السابق ولكن بعد التدوير ، أي أن هذا الجدول يعرض التشبعات الخاصة بكل متغير على كل عامل من العوامل المستخلصة بعد التدوير . ونجد أنه تم ترتيب المتغيرات تنازليا حسب درجة التشبع (الارتباط) على العوامل . والغرض من التدوير هنا الوصول إلى وضع جديد للعوامل (المكونات) لكي يسهل تفسيرها .

ونجد أنه تم إستخلص ثلاثة عوامل يمكن تسميتها كالآتي :

العامل الأول : الأعراض الجسدية : ويضم 19 البنود التالية (15 ، 16 ، 18 ، 19 ، 20 ، 21 ، 22 ، 23 ، 24 ، 25 ، 26 ، 27 ، 29 ، 30 ، 31 ، 33 ، 36 ، 37 ، 38) .

العامل الثاني : الأعراض النفسية : ويضم 09 البنود التالية (1 ، 6 ، 7 ، 8 ، 9 ، 10 ، 11 ، 12 ، 28) .

العامل الثالث : الأعراض السلوكية : ويضم 04 البنود التالية (2 ، 3 ، 4 ، 35) .

ب- الثبات :

يشير الثبات إلى اتساق الدرجات المستخرجة من استجابات الأفراد أنفسهم عندما يعاد اختبارهم بالاختبار ذاته في أوقات مختلفة ، أو عندما يختبرون بمجموعات مختلفة من بنود متكافئة ، أو حينما يختبرون في ظل متغيرات أخرى . (مقدار وآخرون 1998: 164-165) .

ولحساب درجة ثبات مقياس الإجهاد العصبي ، تم حساب معامل الثبات بالاعتماد على الطرق التالية :

1-طريقة التجزئة النصفية:

الجدول رقم (18) : يبين حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية

طريقة حساب معامل الثبات	معامل الثبات
طريقة التجزئة النصفية	0.82
معدلة التصحيح سبيرمان برون	0.90

كانت قيمة الارتباط لنصفي الاختبار (Conlationbetwenforms) تساوي (0.82) وبعد تصحيحه بمعدلة سبيرمان برون .

بالصيغة التالية: $rx = \frac{2r}{1+r}$ لكي يصبح معامل الثبات للاختبار ككل وليس لنصفه فقط يساوي (0.90) . وهو معامل ثبات مقبول .

2- طريقة معامل ألفا لكرونباخ :

الجدول رقم (19) : يبين حساب معامل ألفا لكرونباخ

طريقة حساب معامل الثبات	38 بند المقياس ككل
ألفا لكرونباخ	0.89

حيث أن معامل ألفا لجميع الفقرات (38) المقياس ككل هو (0.89) وهو أيضا ثبات مقبول لأنه يقل قليلا فقط مقارنة بطريقة التجزئة النصفية.

- ومن خلال معاملات الصدق والثبات المتحصل عليها والتي تعتبر دالة إحصائية ومقبولة ، فإن ذلك يدل أن المقياس أصبح صالحا للتطبيق على عينة الدراسة الأساسية .

8-5- الأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة :

أجريت التحاليل الإحصائية لبيانات الدراسة بواسطة الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) ، النسخة (20) ، وللتحقق من فرضيات الدراسة استخدمت الأساليب الإحصائية التالية :

- المتوسط الحسابي : حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذا للمقياس ككل.
- الانحراف المعياري : حساب المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد المقياس وكذا للمقياس ككل.
- معامل ارتباط بيرسون: حساب معامل الارتباط بين أبعاد المقياس وكذلك المقياس ككل .
- تحليل التباين الشنائي: ويستخدم في حالة وجود متغيرين مستقلين أو أكثر لكل منهما مستويين أو أكثر يؤثران في متغير تابع.
- تحليل التباين المتعدد: لدراسة تأثير متغير مستقل أو أكثر بمستويات مختلفة على أكثر من متغير تابع.

9- عرض وتحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

9 - 1 - عرض نتائج فرضية الدراسة :

- نص الفرضية: " توجد علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) والإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملون بمناصب التفاعل مع الجمهور". وللتأكد من صحة الفرضية تم حساب معامل الارتباط بيرسون الذي يطبق لقياس قوة العلاقة بين متغيرين بيانتهما كمية كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (20): يبين معامل الارتباط بين سمات الشخصية والإجهاد العصبي

الإجهاد	سمات الشخصية	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
العصابية		*0.376	0.05
الانبساطية		**0.336	0.01
الذهانية		**0.370	0.01
الكذب		**0.313	0.01
الدرجة الكلية		**0.313	0.01

** دال عند مستوى 0.01 . * دال عند مستوى 0.05 .

يبين الجدول رقم (33) قيم معامل الارتباط بيرسون لسمات الشخصية والإجهاد العصبي ، حيث بلغ معامل الارتباط بين سمة العصابية والإجهاد العصبي (0.376)، وبلغ (0.336) بين الانبساطية والإجهاد العصبي عند مستوى (0.01) في حين بلغ (0.370) بين سمة الذهانية والإجهاد العصبي ، و بلغت قيمة بين سمة الكذب والإجهاد العصبي (0.313) عند مستوى (0.01) .

9-2 - مناقشة وتفسير نتائج فرضية الدراسة :

نصت هذه الفرضية على " وجود علاقة بين سمات الشخصية (العصابية ،الانبساطية،الذهانية ،الكذب) والإجهاد العصبي (مرتفع ، متوسط ، منخفض) لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور".

وللتأكد من صحة هذه الفرضية تم تطبيق معامل الارتباط بيرسون ، فتوصلت النتائج إلى أن سمات الشخصية (العصابية، الانبساطية، الذهانية، الكذب) لا تؤثر على مستوى الإجهاد العصبي لدى عينة الدراسة. ذلك لأن قيم معامل الارتباط ليست لها دلالة معنوية، ورغم ندرة الدراسات التي تهتم بدراسة العلاقة أو التأثير بين المتغيرين إلا أننا نجد أن نتائج الدراستين التاليتين توصلتا إلى وجود نتائج عكسية لنتائج الدراسة الحالية :

دراسة الشعار(1998) والتي " هدفت إلى معرفة العلاقة بين السمات الشخصية والقدرة الإبداعية عند طلبة الصف الأول الثانوي في فلسطين وعلاقتها بمتغيرات الجنس والسكن والتخصص"، تكونت عينة الدراسة من(600) طالبا وطالبة تم اختيارهم بطريقة عشوائية. أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية تعزى لجميع متغيرات الدراسة المستقلة في بعض أبعاد السمات الشخصية لصالح الإناث ولصالح التخصص العلمي ولصالح المدينة مقابل القرية والمخيم.

كما أن دراسة بركات(1998) " التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين سمي التفافل - التشافم وبعض متغيرات الشخصية المرتبطة بالطالب الجامعي"، (كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والتخصص الدراسي ومكان السكن) على عينة من الطلبة (254) طالبا وطالبة من طلبة جامعة القدس المفتوحة - مركز طول كرم باستخدام مقياس "سيلكمان" للتفافل والتشافم. أشارت النتائج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الطلبة تعزى الى متغيرات التخصص لصالح العلمي مقابل الأدبي ومتغير السكن لصالح طلبة القرية مقابل المدينة، بينما لم تتوصل النتائج إلى وجود فروق بين الطلبة تعزى إلى المتغيرات الأخرى.

- خاتمة :

بحث من طرح إشكال حول طبيعة العلاقة الموجبة بين سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية، الكذب) والإجهاد العصبي من حيث مستواه، أعراضه . لدى العاملون بمناصب التعامل مع الجمهور . موظفي وموظفات مصلحة الحالة المدنية بالبلديات كعينة للدراسة (ن=140) والكشف عن مستوى الإجهاد لديهم في ظل بعض المتغيرات (الجنس ، السن ، الخبرة المهنية ، المستوى العلمي) .

وفي إطار السعي إلى التحقق من فرضيات الدراسة ، إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإستكشافي، لملائمته لطبيعة الدراسة . وفي ظل ذلك تم إستخدام مقياس السمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) " لأيزنك " المعدل ، ترجمة أحمد عبد الخالق (1991) . ومقياس الإجهاد العصبي الذي تم بناءه من قبل الباحثة . ثم حساب الخصائص السيكومترية (الصدق ، الثبات) لهما كإجراء مهم وضروري من إجراءات الدراسة الميدانية بالإضافة إلى إستخدام بعض أساليب الإحصائية (معامل الارتباط بيرسون ، التحليل العاملي (SPSS)) .

وأُسفرت الدراسة عن النتائج التالية :

- 1 - عدم وجود علاقة دالة إحصائية بين سمات الشخصية (العصابية ، الإنبساطية ، الذهانية ، الكذب) والإجهاد العصبي لدى العاملين بمناصب التفاعل مع الجمهور .
- 2- وجود مستويات مختلفة (مرتفع ، متوسط ، منخفض) في الإجهاد العصبي وأبعاده الفرعية (النفسية، الجسدية، السلوكية) لدى العاملون بمناصب التفاعل مع الجمهور تعزى للإجهاد النفسي (الأعراض النفسية).
- 3 - لا توجد فروق دالة إحصائية في سمات الشخصية تعزى لمتغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية . في حين كشفت عن فروق دالة إحصائية في سمات الشخصية (العصابية ، الانبساطية ، الذهانية ، الكذب) و تعزى لمتغير المستوى العلمي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور.

قائمة المراجع والمصادر :

1. الأنصاري ، بدر . (1999) . مقدمة لدراسة الشخصية . الكويت : ذات السلاسل .
2. سعد ، عمر .(2009).الموجز في منهج البحث العلمي في التربية والعلوم الإنسانية ط1 .دمشق : دار الفكر .
3. صيني ، سعيد إسماعيل .(1994).قواعد الأساسية في البحث العلمي . بيروت . لبنان : مؤسسة الرسالة .
4. طه ، فرج عبد القادر .(1987). المجمل في علم النفس والشخصية والأمراض النفسية . القاهرة : دار الفنية للتوزيع .
5. عبد الخالق ، أحمد .(1999). المقاييس اللفظية للشخصية بين التأليف والتعريب . ج1 . دمشق
6. عسكر علي . (2000) . الضغوط وأساليب مواجهتها . الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق . ط2 . الكويت : دار الكتاب الحديث .
7. مخائيل ، مطانيوس .(1999) . إختبارات الذكاء والشخصية . ج2 . دمشق : منشورات جامعة دمشق .
8. معمري ، بشير .(2000). القياس النفسي و تصميم أدواته . ط1 : دار كتاب الحديث .
9. مقداد ، محمد وآخرون .(1998).القراءات في التقويم التربوي . ط2 . باتنة . الجزائر : جمعية الإصلاح التربوي والإجتماعي .