



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية - قطب شتمة -

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

عنوان المذكرة

إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى مستخدمي إدارة الغابات

دراسة ميدانية بمحافظة الغابات - بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في: علم النفس العمل والتنظيم

إشراف:

إعداد الطالب:

د: جوادي يوسف

أفرن رؤوف

السنة الجامعية 2014-2015

شكر وعرفان:

الشكر أولاً وآخره لله رب العالمين.

الحمد لله الذي سهل لي طريق إلى العلم وشمّلني بفواضل نعمه.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي الذي وقف الى جانبي طول سنوات هذه الدراسة "جوادي يوسف" المشرف على عملي هذا بكل مسؤولية ولم يبخل علي بإرشاداته وتوجيهاته، وقد أثّراني بعلمه و فكره، وأسأل الله أن يكون كل ما قدمه في ميزان حسناته.. آمين.

ووفاء وإمتنانا بالفضل لأهل الفضل، وإعترافاً لأهل الجميل أتقدم بالشكر الجزيل لكل من أثّراني بعلمه وفكره، وأخص بالذكر الأساتذة "رابحي إسماعيل و أوزليفي ناجي و جابر و شرفية و ميراد حنان و حليلو نبيل و رحيم وبومعارف نسيمة"، فجزاهم الله خير الجزاء.. آمين.

وعرفانا بالجميل أتقدم بشكر أفراد أسرتي التي لكل فرد منها شكره الخاص فكل الفخر "أبي" بعصاميته التي علمتني أن الإصرار والتحدي يصل بالهمة إلى القمة.. وكل الحب "أمي" التي زرعت هذا الحلم بداخلي سنوات وروته لي صبرا وتحملا وثقة بي.. وأشدّد أزرني "بأخوتي: لزهرة وكمال" وزوجات اخوتي: نوال و عبلة وأخواتي البنات: ريمة وصورية و وردة والى جميع أطفالهم و الى خالتي العزيزة أفرن مليكة و أولادها و خاصة زوجها سليم سلمون الذي سهر معي الليالي من أجل هذه الدراسة والى حبيب و خالي حمد أفرن بسبوسة "عون ناجحي، جمعني الله بهم في مستقر رحمته.. آمين.

وأقدم مع شكري خاصة و خاصة و خاصة الى برني سيف الدين الذي وقف الى جانبي في هذه السنوات و أعطى لي الدعم المعنوي، والى أخي الذي لم تُلده أمي: حواسي عبد الناصر صداقة وش الذي اعطى لي الدعم المادي و المعنوي و الذي وقف معي في جميع المراحل والى أخي على سعيدي ورحال حمادة . ولصديقتي الذين وقفو معي وقفة رجل واحد: نسيمة و سهيلة بلمسة وفاء.. لتشجيعهن لي بوجههن الباسمة ومحياهن البشر.. وفقهن الله لما يحبه ويرضها.. آمين.

والى ابن عمي أفرن حسين و الذي لم يبخل لي بدعمه لي.

و الى أصدقاء الدراسة: مينو و شريف لارتست و ديدو و حمزة بارة و خاصة عماد الذي

دعمني بالمراجع من كلية التسيير و الاقتصاد التي كنت أواجه صعوبة فيها.

و أقدم شكري كذلك الى صديقتي بالدراسة: سمرا و لمياء ومسعودة ورميسة وسمية وهاجر

والشكر موصول لكل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة ومد يد العون بمرجع علمي أو مشورة

صائبة أو رأي قيم.. وأمتن لكل من دعا لي بالتوفيق والسداد في ظهر الغيب..فلا حرمة الله

الأجر..أمين

ملخص الدراسة:

لقد تناولت هذه الدراسة إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى مستخدمي إدارة الغابات، وكان الهدف من الدراسة الكشف عن المؤشر العام للضغط المهني لدى عينة البحث، والتعرف على أكثر الإستراتيجيات المواجهة إستخداما لدى أفراد العينة.

وتم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي المناسب لطبيعة الموضوع وإختارنا عينة الدراسة بطريقة عشوائية وكان عددها (55) فردا يمثلون بنسبة (37،16 %) من المجتمع الأصلي المكون من (148)، وإعتمدت هذه الدراسة على أداة تمثلت في مقياس إستراتيجيات المواجهة، ولقد تمت معالجة المعلومات والبيانات بواسطة الطالب، وأفضت النتائج المتوصل إليها ما يلي:

تعدد إستراتيجيات المواجهة المستخدمة لدى أفراد وكان ترتيبها كمايلي:

إستخدام أفراد العينة لإستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة، ثم إستخدام إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الإجتماعية، وجاءت أخيرا إستخدام إستراتيجيات المواجهة حول الإنفعال.

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
البسملة	
شكر وعرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
مقدمة	أ-ب
الجانب النظري	
الفصل الأول: الاطار العام للدراسة	
1- إشكالية الدراسة	04
2- فرضيات الدراسة	06
3- أهمية الدراسة	07
4- أهداف الدراسة	07
5- دوافع اختيار الموضوع	08
6- التعريف الاجرائي للمصطلحات	08
7- الدراسات السابقة	09
الفصل الثاني: الضغوط المهنية	
• تمهيد	16
1- مفهوم الضغط	16
2- مفهوم الضغط المهني	17
3- مراحل الضغط المهني	17
4- عناصر الضغط المهني	20
5- أنواع الضغوط المهنية	20

22	6- مصادر الضغوط المهنية
31	7 أسباب الضغوط المهنية
34	8 علاقة ضوط العمل بالأداء الوظيفي
35	9النتائج المترتبة على الضغط المهني
37	10-النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية
40	• خلاصة الفصل
الفصل الثالث : استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	
42	• تمهيد
42	1- مفهوم المواجهة
43	2- أهمية و محددات المواجهة
45	3-مفهوم أساليب المواجهة
45	4- المداخل النظرية للمواجهة
49	5- تصنيف المواجهة
51	6- الاستراتيجيات المواجهة الفردية و التنظيمية في مواجهة الضغوط
54	7- طرق قياس استراتيجيات المواجهة
55	8- العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة
59	• خلاصة الفصل

الفصل الرابع : الاجراءات المنهجية للدراسة

61	1- الدراسة الإستطلاعية
61	2- منهج الدراسة
61	3- مجالات الدراسة
73	4- مجتمع وعينة الدراسة
73	5- أدوات جمع البيانات
74	6- الأساليب الإحصائية المستخدمة

الفصل الخامس : عرض وتحليل و مناقشة النتائج

76	1- عرض وتحليل نتائج الدراسة
82	2- مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة
86	3- الاقتراحات
88	خاتمة
91	المراجع
98	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	يمثل يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و التكرارات المشاهدة على مجال استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة و الاهمية النسبية	76
02	يمثل يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و التكرارات المشاهدة على مجال استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال و الاهمية النسبية	78
03	يمثل يوضح المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و التكرارات المشاهدة على مجال استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية و الاهمية النسبية	80
04	يمثل استراتيجيات مواجهة الضغوط الهنية وفقا للمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية	83

مقدمة:

تعتبر الضغوط شأنها شأن معظم الظواهر الحياتية، موجودة في كل المجالات، لقد أصبح الفرد يواجه ألوان شتى من الضغوط في بيئات مختلفة وعلى جميع المستويات إقتصادياً و إجتماعياً و ثقافياً و تربوياً حتى أصبح يطلق هذا العصر بعصر الضغوط.

وقد تأتي الضغوط من مصادر داخلية نابعة من داخل الفرد أو مصادر خارج يقي من البيئة المحيطة، ويقوم الأفراد في سبيل التوافق مع البيئة والتعامل مع الضغوط و التقليل من آثارها بسلسلة من الاستراتيجيات والأساليب المعرفية والسلوكية المختلفة، بعضها يركز على التعامل مع مصدر الضغط أو المشكلة و تغييرها أو إعادة تقييم الموقف الضاغط بصورة إجابيه، و بعضها الآخر يستهدف خفض الآثار الإنفعالية المرتبطة بالمواقف الضاغطة.

إن الأسباب الرئيسية التي أدت إلى شيوع موضوع الضغوط ترجع في مجملها بالدرجة الاولى وعي المتخصصين في مجال علم النفس و التنظيم الاداري كما يترتب على هذه الضغوط من نتائج سلبية على الفرد و المنظمة على حد سواء تعوق الطرفين في تحقيق الأهداف المرجوة منها.

و على الرغم من الإهتمام الذي أولته البحوث والدراسات العلمية في الإلمام بموضوع الضغوط إلا أن كفايات التعامل معها بغية التوافق والتكيف ومعايشة كافة ظروف البيئة المحيطة لا تزال مشكلة الجوانب النظرية في البحث العلمي تفتقر إلى التطبيق المثالي بهدف تحقيق الموائمة بكافة مستوياتها.

لذلك تعتبر هذه الدراسة محاولة للكشف عن أكثر الإستراتيجيات إستخداماً وإعتماداً على ما جاء في البحث المقسم الى خمسة فصول هي:

❖ الفصل الأول: تم فيه طرح إشكالية الدراسة بتساؤلاتها و فرضياتها، إلى جانب تحديد مفاهيم الدراسة، أهدافها و أهميتها، و البحوث و الدراسات السابقة.

❖ الفصل الثاني: جاء فيها تحديد مفهوم الضغوط المهنية و تم فيه التطرق الى مراحل الضغط المهني و عناصر الضغوط المهنية، انواع الضغوط المهنية ثم الى أسباب الضغوط المهنية و النتائج المترتبة على الضغط.

❖ الفصل الثالث: و تم فيه تعريف كلى من المواجهة و استراتيجية المواجهة و التطرق الى مداخل النظرية للمواجهة وتصنيفها، والعوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة

❖ الفصل الرابع : وفيه تناولت المنهج المتبع في الدراسة والمجتمع الأصلي و الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والطرائق الإحصائية في تحليل البيانات

❖ الفصل الخامس وتم فيه عرض وتحليل وتفسير نتائج من خلال الإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها وبالتالي الوقوف على نتائجها ومناقشتها .

الفصل الأول : الإطار العام للدراسة

- اشكالية الدراسة
- الفرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- دوافع اختيار الموضوع
- التعريف الإجرائي للمصطلحات الدراسة
- الدراسات السابقة

1 إشكالية الدراسة:

تحتل المؤسسات أهمية كبرى في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع و فعاليته و بالتالي تحولت النظرة لمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية حيوية وإجتماعية، ومن هذا المنطلق نجد أن الإنسان و داخل هذا الكيان تعتز به الكثير من المواقف و الظروف المحيطة به ،فوق طاقته الفسيولوجية و النفسية والذهنية، وخارج نطاق خبرته و مهارته في العمل بحيث يكون غير قادر على التعايش والتكيف مع الجوانب (المختلفة) المتعلقة بعمله و معالجتها كليا أو جزئيا و إستمرار التعرض لهذه الظروف والمواقف بصورة متكررة شأنها إحداث ضغط لدى الفرد العامل و تعتبر ضغوط العمل من أبرز التحديات التي تواجه العامل، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق و الإجهاد و القلق و مشاعر الإحباط و الغضب والإكتئاب .

كما تعتبر ضغوط العمل هي الحالة التي تنتج عن ضعف الانسجام بين العامل و بيئة العمل التي تفرض عليه متطلبات متزايدة تفوق قدرته على القيام بها،و تبقى الوظيفة جزءا أساسيا من حياة العاملين و مصدر سعادة و شقاء لكن حيث أنه توجد بعض الأعمال التي تولد لديهم الرضا و تحقيق الذات و على عكس ذلك توجد أعمال أخرى تفرض عليهم واجبات كثيرة تفوق قدراتهم .

و يعزى قدر كبير من هذه الضغوط إلى عدم ملائمة بيئة العمل المادية، وعدم وضوح الأهداف وإستخدام أنماط قيادية وإشرافية غير فعالة وضعف تماسك الجماعة وعدم التقدير و غموض المهام والأدوار والشعور بعدم الإستقرار في العمل.

من جهة أخرى فإن طبيعة الأعمال والإنجازات التي يقوم بها الأفراد تتم ضمن وحدات تنظيمية، يتفاعل من خلالها الأفراد مع بعضهم البعض وأداء وظائف محددة و ذلك لتحقيق أهداف مشتركة في جو تسوده العلاقات الإنسانية و التي تعتمد على تعلم حاجات الفرد و الجماعات و بالتالي تسعى من خلال ذلك إلى إشباع تلك الحاجات الفردية في ضوء الأهداف العامة، فالعلاقات الإنسانية تركز على العنصر البشري أكثر من التركيز على الجوانب المادية كما تعمل على إثارة الدوافع الفردية بهدف الإنتاج و التنظيم في جو يسوده التفاهم و الثقة المتبادلة حيث أن رضا العمال و إرتياحهم في أعمالهم إنما هو نتيجة للشعور بالتقدير والانتماء.

وهذا ما تطمح إليه الدراسة الحالية وذلك من خلال البحث عن مصادر الضغوط التي يتعرض لها مستخدمي إدارة الغابات، ومن ثم البحث عن الإستراتيجية التي يستخدمها للتخفيف من عبء العمل لديه وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

1/ ما هي أكثر إستراتيجيات المواجهة إستخداما من طرف أفراد العينة؟

2/ ما ترتيب إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى مستخدمي إدارة الغابات بولاية

بسكرة؟

2 فرضيات الدراسة:

1/ تعتبر إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة هي الأكثر إستراتيجية إستخداماً من طرف مستخدمي إدارة الغابات لولاية بسكرة.

2/ ترتب إستراتيجيات المواجهة من طرف مستخدمي إدارة الغابات لولاية بسكرة حسب ما يلي :

1- إستراتيجيات المواجهة حول المشكلة.

2- إستراتيجيات المواجهة حول المساندة الإجتماعية.

3- إستراتيجيات المواجهة حول الإنفعال.

3 أهمية الدراسة :

يعد موضوع الضغط المهني موضوع العصر خاصة لدى فئة مهمة وهي مستخدمي إدارة الغابات والتي تعتبر عينة الدراسة، والتي لم تحظ بالقدر الكافي من الدراسات في حدود إطلاع الطالب الباحث، خاصة على المستوى المحلي.

إذا كانت العديد من الدراسات قد تناولت موضوع الضغوط النفسية والمهنية لدى فئات مختلفة من المجتمع فإن الدراسة الحالية تركز على التعرف على أهم مصادر المولدة للضغط ومدى تأثيرها على توازنهم الشخصي والإجتماعي كذلك على الأداء والبحث عن إستراتيجيات هامة التي يلجؤون إليها للتخفيف من الآثار السلبية لتلك الضغوط ولاسيما في قطاع هام و لدى فئة أهم هي مستخدمي قطاع الغابات لولاية بسكرة.

إمكانية إستفادة من نتائج الدراسة في إعداد برامج تدريبية وإرشادية لأفراد العينة في كيفية التعامل مع الضغوط و الأساليب العلمية للتغلب عليها.

4 أهداف الدراسة:

تهدف دراستنا هذه إلى:

- معرفة الإستراتيجيات المستخدمة لدى أفراد عينة البحث في مواجهة الضغوط المهنية.
- التعرف على مدى تأثير إستراتيجية المواجهة حول المشكلة في مواجهة الضغوط المهنية.

- التعرف حول إستراتيجية المواجهة حول المساندة الاجتماعية في مواجهة الضغوط المهنية.

- التعرف على مدى تأثير إستراتيجية المواجهة في مواجهة الضغوط المهنية.

5- دوافع إختيار الموضوع:

- إنّ الداعي وراء إختيارنا لدراسة الموضوع دون غيره جملة من الدوافع أهمها ما يلي :
- الدراسات التي تناولت موضوع ضغوط المهنية تناولته من الجانب النفسي و رغبتنا في تناول هذا الموضوع من جانب المهني كونه يمس المورد البشري.ضمن محيط إجتماعي .
 - تركيز الدراسات والبحوث السابقة على مصادر ضغوط العمل، ولذا جاءت دراستنا لتسلط الضوء على آثار هذه الضغوط على جانب مهم و هو إستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية.

6-التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة:

6-1/ إستراتيجية المواجهة:

هي مجموعة المجهودات السلوكية والمعرفية والإنفعالية التي يستخدمها العامل في إدارة مستخدمي محافظة الغابات خلال تعامله مع الضغوط، و تختلف الدراسة الحالية بين إستراتيجيات مركزة حول المشكلة، إستراتيجيات مركزة حول الإنفعال، وإستراتيجيات مركزة حول الدعم الإجتماعي. وتقاس بالدرجة التي يتحصل عليها أفراد العينة على أبعاد مقياس و إستراتيجيات مواجهة الضغط المطبق في الدراسة والمعد من طرف الطالب الباحث.

6-2/ الضغط المهني:

هو حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، وذلك لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة الآثار النفسية والفيزيولوجية والسلوكية. لذلك فهو يمثل في الدراسة الحالية الدرجة التي يتحصل عليها مستخدمي إدارة الغابات من خلال مقياس الضغط المهني والذي يقيس كلا من المحاور التالية: محور إستراتيجية المواجهة المرتكزة حول المشكلة، محور إستراتيجية المواجهة المرتكزة على الانفعال، محور إستراتيجية المواجهة المرتكزة حول المساندة الاجتماعية.

6-3/ مستخدمي إدارة الغابات:

و هم أفراد العينة المستهدفة للدراسة الحالية والذين يتمثلون في العمال المتواجدون في إدارة الغابات من كلا الجنسين وعلى إختلاف رتبهم، محافظ الغابات، مفتش الغابات، مفتش رئيسي للغابات، عون غابات...

7- الدراسات السابقة:7-1/ الدراسات العربية: دراسة الهنداوي (1994) السعودية: بعنوان: إستراتيجيات

التعامل مع ضغوط العمل . حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل، وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات، كما كان من أهدافها تقديم بعض الإستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط، وقد أجريت على عينة من العاملين من جنسيات مختلفة يعلمون في قطاع المستشفيات السعودية، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقاً لجنسياتهم، وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى، كما أشارت الدراسة إلى بعض الإستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل ومنها: العلاج الروحي والتغذية، ... الحيوية، نظم الحوافر وتقييم الأداء، و برامج مساعدة العاملين.

7-2/دراسة شعبان (1995) مصر: بعنوان: الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف

في المواقف الضاغطة. هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الفروق الجنسية والعمرية في التكيف مع الأزمات والتصدي لها، وكانت عينة الدراسة مكونة من (694) فرداً تراوحت أعمارهم ما بين (14-38)، وقد اشتملت العينة على طلبة من مراحل مختلفة وعاملين في وظائف ومهن متعددة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق دالة بين متوسطي الجنسين في كل من أساليب التكيف الإيجابية والإحجامية. كما أشارت أيضاً إلى وجود تأثير لمتغير العمر على بعض الأساليب الإيجابية لصالح الفئة العمرية الأعلى و عدم تأثير متغير العمر على الأساليب الإحجامية. (عبد الله الضريبي، 2010، ص683).

7-3/ دراسة عبد الله الضريبي (2010) دمشق: بعنوان: أساليب مواجهة الضغوط

النفسية و المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. هدفت الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها و معرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر لدى عمال مصنع زجاج القديم، بدمشق أجريت الدراسة على (200) عامل إختيروا بالطريقة العشوائية العرضية، وقد طبق الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الذي أعده الباحث لهذا الغرض.

توصلت الدراسة إلى نتائج التالية:

- الأساليب الإيجابية أكثر إستخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث.
- وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد العينة.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إستخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة و التحدي، واللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) وفي الدرجة الكلية

لأسباب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي، ثانوي)، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية.

و لم توجد فروق في استخدام الأساليب تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

- هناك فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة والدرجة الكلية لأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر.
- 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)، وفي استخدام أسلوب التنفيس الإنفعالي والدرجة الكلية لأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر (20-35 سنة)، (36-50 سنة) (عبد الله الضريبي، 2010، ص 670، 669).

7-4/دراسة ستون (stone 1984) بعنوان: التدريب اليومي للمواجهة . كان من

أهداف هذه الدراسة التعرف على الأساليب التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغط، والفروق بين الذكور والإناث في استخدامهم لهذا الأساليب، وقد تألفت عينة الدراسة من (120) فردا تمت مقابلتهم في بيوتهم حيث صنف الأساليب التي تضمنتها إجاباتهم إلى ثماني أصناف هي: التحول، إعادة تعريف الموقف، و الفعل المباشر والتفريع و التقبل، و الحصول على الدعم الاجتماعي، والاسترخاء، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن النشاط الديني كان أكثر استخداما عند الذكور، كما بينت النتائج أيضا عدم وجود فروق بين الجنسين في استخدام أسلوب إعادة تعريف الموقف والتقبل.

7-5/دراسة بياتشي BIANCHI (2004) البرازيل: بعنوان: الضغط و المواجهة

لدى ممرضات القلبية. هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط و طرائق التعامل معها لدى (76) ممرضة. وقد استخدم لهذا الغرض إستبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل. و

إستبانة المواجهة. وأشارت النتائج إلى وجود أربعة مصادر، رئيسة لضغوط العمل لدى الممرضات، وهي: مصادر متعلقة مع المريض و عائلته.

كما أشارت إلى أن أكثر الإستراتيجيات إستخدامًا من قبل العينة كان في المرتبة الأولى التقويم الإيجابي، يليه طلب الدعم والمساعدة الإجتماعية، ومن ثم الضبط الذاتي، وحل المشكلات، وأخيرا إستراتيجية التجنب والهروب.

6-7/دراسة لازاروس وفلويمان 1984 أمريكا: بعنوان: ضغط، تقييم، مواجهة .

هدفت الدراسة إلى التعرف على طريقة إدراك الفرد للأحداث التي يمر بها وتقييمها لها، والأساليب التي يتبعها في مواجهة الضغوط، وقد توصلت ه ذه الدراسة إلى أن الإدراك الإيجابي والسلبى لضغوط الحياة من المحددات المهمة للصحة النفسية وذلك لأن الضغط قد يزيد من ثقة الفرد ومهارته للتعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة بالنسبة لشخص آخر، بينما تحدث تبرما بصورة روتينية لشخص ثالث وه ذا كله يتوقف على التقييم المعرفي للفرد للموقف الضاغط. (عبد الله الضريبي، 2010، ص686، 687، 688)

7-7/دراسة بن زروال فتيحة (2008): وعنوانها: أنماط الشخصية وعلاقتها

بالإجهاد (المستوى-الأعراض-المصادر-إستراتيجيات المواجهة). وطبقت دراستها على عينة مكونة من: 359 عامل واختارت العينة القصدية، و كان الهدف من دراستها :

- تحديد مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة، تحديد أعراضه الأكثر ظهورا، ومصادره الأكثر تأثيرا، واستراتيجيات المواجهة،

- تحديد دلالة العلاقة بين أبعاد كل نمط و مستوى الاجهاد.

وتوصلت الباحثة الى النتائج التالية:

- ميل ذوي نمط الشخصية (أ) لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.
- ميل ذوي الشخصية (ب) و (ج) لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال أكثر.

7-8 / دراسة حمداش نوال (2002 - 2003): وتمحورت حول الإجهاد المهني

لدى الزوجة العاملة الجزائرية وإستراتيجيات التعامل معها، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي لقسنطينة، وعلى عينة قصدية مكونة 504 امرأة عاملة ومتزوجة، بالقطاع الصحي سعت للوقوف عند مختلف المصادر التنظيمية التي تسهم في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني ثم التعرف على درجة تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية (السن، المستوى التعليمي)، وأيضا بحث صراع الأدوار في شعور الزوجة العاملة بالإجهاد المهني. وأخيراً الوقوف على أهم الإستراتيجيات التي تلجأ إليها هذه الأخيرة في مواجهة الضغوط المهنية عدد من النتائج هي:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإجهاد ولدى العاملات بالمستشفى الجامعي لقسنطينة.
- هناك مساهمة لمختلف المتغيرات في شعور المرأة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات ودرجة الفئات العمرية الثلاث المدروسة بالنسبة للإجهاد المهني.

7-9 / دراسة بن زروال فتيحة (2003): وعنوانها: مصادر ومستويات الإجهاد لدى

الأستاذ الجامعي والمرشد النفسي في علاجه والوقاية منه جامعة باتنة الجزائر، وكان الهدف من دراستها:

- دراسة الضغط النفسي لدى أساتذة الجامعة بتشخيص مصادره ومستوياته وما يستخدم من آليات دفاعية.

- ثم التعرف على ما يقترحه المرشد النفسي من إستراتيجيات وقائية وعلاجية لهذا النوع من الضغط، وأظهرت النتائج أن هناك:

- متوسط من الضغط مع وجود فروق جوهرية حسب متغير الجنس والدرجة الأكاديمية والخبرة لصالح الذكور.

7-10/ دراسة مسعود وفاء (2010 - 2011): والتي تمحورت حول مصادر

- الضغط المهني وإستراتيجيات المواجهة لدى الأستاذ الجامعي، جامعة محمد خيضر بسكرة- أجرتها على عينة مكونة من مجتمع أصلي يقدر بـ (827) أستاذ، وأختارت العينة أستاذ للموسم الدراسي (2008 - 2009) وإختارت العينة الطبقية العشوائية (ذكور - إناث)، (أستاذ مساعد تخصص علمي - إنساني)

كان الهدف من الدراسة :

- التعرف على أكثر إستراتيجيات المواجهة إستخداما من طرف أفراد العينة .

- التعرف على دلالة الفروق بين أفراد العينة في إستخدام إستراتيجيات المواجهة التي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (جنس، تخصص تعليمي، الدرجة العلمية، الخبرة).

وكانت النتائج المتوصل إليها: أكثر الإستراتيجيات إستخداما المتمركزة حول الدعم الإجتماعي ثم جاءت المتمركزة حول الإنفعال.

الفصل الثاني : الضغوط المهنية

- تمهيد :

- 1- مفهوم الضغط
 - 2- مفهوم الضغط المهني
 - 3- مراحل الضغط المهني
 - 4- عناصر الضغط المهني
 - 5- أنواع الضغط المهني
 - 6- مصادر الضغوط المهنية
 - 7- أسباب الضغوط المهنية
 - 8- علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي
 - 9- النتائج المترتبة على الضغط المهني
 - 10- النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئية تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعها وال ذي يشمل كل مجالات الحياة، مما تولد هذه البيئة ضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية حيث يصعب عليه التكيف معها، وه ذا يظهر خاصة في المجال المهني لذلك سنوضح في هذا الفصل مفهوم الضغط والضغط المهني، مراحل، أسبابه، النتائج المترتبة عنه والنماذج المفسرة لتلك الضغوط المهنية.

1 مفهوم الضغط :

1.1 لغة:

الضغط أو المشقة أو الإنعصاب، يشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام .
(عمر مصطفى محمد النحاس ،2008،ص26)

إشتق مصطلح الضغط STRESS من الكلمة الفرنسية DISTRESS و التي تعني الإختناق و الشعور بالضييق أو الظلم .(أحمد محمد عرافي ،2013،ص17)

1.2 اصطلاحا:

يرى الصبّاغ: بأنها " الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل و شخصية العامل و لتي تؤثر على حالته النفسية و البدنية و التي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه"

(عثمان مريم ، 2010 ، ص21)

- يعرف CRATL الضغط: بأنه "عبارة عن حالة تنتج عن تفاعل بين الفرد و البيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص .
(خضير كاظم حمود الفراجات،2008،ص)

- و يمكن تعريف الضغط على أنه مشاعر سلبية غير محمودة مثل الغضب و الإحباط و الفتور العصبي و التي تنتج من أجل العمل. (CHARIS KYRIACOU

ت، وليد العمري، 2008، ص24)

2 مفهوم الضغط المهني:

يعرف سيزلاجي وولاس ضغوط العمل بأنها تجارب داخلية تؤدي إلى عدم توازن نفسي و فيزيولوجي عند الفرد ،وذلك نتيجة البيئة الخارجية.

(عبد القادر أحمد مسل، 2007، ص9).

ويعرف كوبر ضغوط العمل بأنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل و منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل السيئة، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل ،و هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيسيولوجي و النفسي والسلوكي للفرد . (سفيان علي حسين السيسي، 2009، ص375)

كما هي الضغوط الناتجة عن طبيعة الوظيفة التي يؤديها الفرد من حيث مسؤولياتها وأعبائها و أهميتها و علاقتها بالوظائف الأخرى ،و الدور الذي يلعبه صاحب الوظيفة وخصائص هذا الدور . (فاروق عبده فيلة، السيد محمد عبد المجيد، 2009، ص305).

3 مراحل الضغط المهني:

3.1 +الإنذار: ففي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي، و يتم إستشارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب و إرتفاع معدل التنفس، وإرتفاع ضغط الدم

(معن محمود عياصرة، مروان محمد بني أحمد ، 2008، ص127)

3.2 +المقاومة: وتبدأ هذه المرحلة مع تزايد ضغوط العمل و إرتفاع مستوى القلق و التوتر و عادة ما يترتب على هذه المقاومة العديد من الظواهر السلبية منها إصدار قرارات

متعددة (و عاجلة .و حدوث مصادمات أو نزاعات قوية ،و ظهور العديد من المواقف و المتغيرات التي تخرج عن سيطرة الفرد و المنظمة بصورة تؤدي إلى إنهيار المقاومة ،و ظهور مجموعة أخرى من المشكلات و الأعراض السلبية.

(جمال الدين محمد المرسى، ثابت عبد الرحمن إدريس، ب س ص 518).

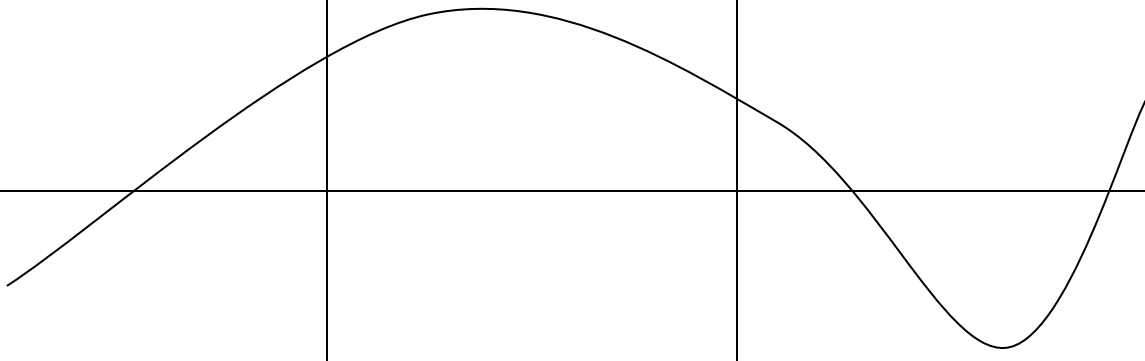
3.3 مرحلة التعب و الإنهاك: ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر

الضغوط بإستمرار و لفترة زمنية طويلة،حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة و محاولات التكيف،و يمكن الإستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار من أهمها:

- الإستياء من جو العمل
- انخفاض معدلات الإنجاز.
- التفكير في ترك الوظيفة.
- الإصابة بالأمراض التنفسية مثل:النسيان المتكرر،السلبية،اللامبالاة و الإكتئاب
- الإصابة بالأمراض العضوية:كقرحة المعدة،السكر و ضغط الدم

(محمد إسماعيل بلال، 2008، ص ص 45،46).

شكل (1) :مراحل الضغط عند سيلاي

المرحلة (1)	المرحلة (2)	المرحلة (3)
		
الإنذار	المقاومة	تعب/ إنهاك
- يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة و كذلك تقل المقاومة.	- يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	- بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاك فتقل طاقة المقاومة.

(معن محمود عياصرة ،مروان محمد بني أحمد ،2008،ص109).

4 عناصر الضغوط المهنية:

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيزلاقي" و"والاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل

4-1: عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

4-2: عنصر الاستجابة: يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

4-3: عنصر التفاعل: وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات . (صلاح الدين عبد الباقي ، 2004 ، ص 337)

5 أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط إيجابية وأخرى سلبية.

وقد ميز هانز سيلبي SELY بين نوعين من الضغوط وهما :

- **ضغط ايجابي EUSTRESS** وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

- **ضغط سلبي DISTRESS** وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن ، حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية.

(محمد حسن حمادات ، 2007 ، ص 167)

وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء. بالإضافة إلى التصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها :

5-1 حسب معيار السبب:

أ -الضغوط الأسرية (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر...)

ب-ضغوط النقص (نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

ج-ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...)

د-ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي...)

(عمر وصفي عقيلي : 2005، ص 595)

5-2 من حيث الشدة : صنفها " بابكوك - Babcock إلى ثلاث أنواع وهي :

أ-ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية :كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

ب-ضغط ذو أصل خارجي :أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج -جهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع :فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال

طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

5-3 من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة

الإنسان النفسية والبدنية :ويقسم " Jains" الضغوط إلى :

أ-الضغوط البسيطة :وتستمر من ثوانٍ معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب-الضغوط المتوسطة :وتمتد من ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج-الضغوط المضاعفة :وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز

(لوكيا الهاشمي ، بن زروال فتيحة ، 2006 ، ص 15-16)

5-4 من حيث المصادر :صنّفها Mc Grath إلى:

أ-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

ب-الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية :تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معاً في مجالات العمل مع الزملاء.

ج-الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد :تتعلق إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة.

6 مصادر الضغوط المهنية :

يمكن حصر مصادر الضغوط المهنية إلى جانبين رئيسيين هما:

6-1 مصادر الضغوط المهنية المتعلقة بالفرد:

تختلف استجابة الأفراد للضغوط وذلك بحسب السمات و الخصائص المميزة لكل فرد، فمن الممكن أن ي تعرض الأشخاص إلى نفس الضغوط ومع ذلك لا يكون الأثر واحداً، وتوضح هذه الدراسة مجموعة من المصادر الفردية والمرتبطة بالفرد وهي على النحو التالي:

6-1-1 مفهوم الذات:

هي تكوين معرفي موحد ومتعلم للمدركات الشعورية، والتصورات والتعميمات الخاصة

بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته. ويتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية والخارجية، وتشتمل على العناصر التالية:

أ - المدركات والتصورات التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو " الذات المدركة".

ب - المدركات والتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين " الذات الاجتماعية"

ج - المدركات والتصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون " الذات المثالية"

هـ - أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور ايجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط.

(عبد الحافظ سلامة ، 2006، ص 53)

2-1-6 نمط الشخصية:

يعرفها عمار كشرود في معجمه بأنها>: تشير إلى الخصائص والسمات التي تتوافر في تركيب بنيان وكيان الشخص ويمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية : أحدهما أكثر قابلية للضغوط بسبب رغبته في انجاز اكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرفُ بالنمط " أ" ،أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول :يعرف باسم النمط " ب "الذي يتميز بالثقة والهدوء وكذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها.

(عمار الطيب كشرود ، 1994، ص266)

6-1-3 مركز التحكم في الأحداث:

يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به، والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملاً في الأحداث من حوله بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرت .

ويعتبر Roter مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها عام 1966 حيث أشار إلى أنه من الممكن أن يتفاوت مركز التحكم لدى الأفراد بين درجة عالية من السيطرة الداخلية ودرجة عالية من السيطرة الخارجية.

وتشير نتائج بعض الدراسات أن الأفراد أصحاب مركز التحكم الداخلي هم أقدر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلقاً وأقل معاناة من الضغط المهني، في حين أن الأفراد أصحاب التحكم الخارجي يتميزون بارتفاع مستوى القلق والعنوانية وأكثر معاناة من الضغوط، في كثير من المواقف التي تحيط بهم لاعتقادهم بأن ما يحدث لهم هو نتيجة عوامل خارجية لا يمكنهم السيطرة عليها).

(علي حمدي، 2008، ص 174)

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي :

أ- الوعي بالذات :وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.

ب -القيمة الذاتية :مدى شعور الفرد بأنه مساوٍ للآخرين في الحقوق والواجبات.

ج -حب تقدير الذات :تعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاق أو المخاطر التي تزيد على طاقته

د -شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.

هـ -الثقة بالذات :قدرة الفرد على التكيف مع العالم من حوله.

و -احترام الذات :ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة. نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره لها تقديراً إيجابياً يجعل منه أكثر تحملاً للضغوط، العكس يجعل منه فرداً أكثر تعرضاً للضغوط.

(عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان : ص 101-102).

6-1-4 عبء الدور:

ويقصد به أن يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو النطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه أو أن يكون عبء العمل أقل من قدراته وطاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل وعدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، وآخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات والمهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته وإمكانياته . ويقسم عبء العمل إلى قسمين:

أ- العبء الكمي للعمل: يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل للفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة و التي لا تمكنه من انجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان و الذي لا يمثل تحديا لقدرات الفرد، وهذا يمثل احد المؤثرات المؤدية للضغوط والتي تحدث اختلالا نفسيا بداخله وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله من حيث :قلة تأهيله أو حدته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل.

ب- العبء النوعي للعمل: يظهر من خلال شعور الفرد بأن المهارات اللازمة لإنجاز العمل والتي تتطلب مستوى معين تفوق إمكانياته و قدراته . أو عدم اتساع الوقت للقيام بالنشاط المنجز، فإذا أراد الفرد وقتا لإنجاز نشاط معين عليه أن يسرقه من وقت نشاط آخر، وإذا كان يسرق الوقت من ساعات حياته الأسرية أو فترات الراحة أو من إهمال بعض المسؤوليات الأخرى فإن هذا يزيد من الضغوط التي يتعرض لها) .

(جير لاند جابرج و روبرت بارون ، 2004 ، ص264)

6-1-5 صراع الدور:

يحدث أن كان هناك تعارض بين متطلبات الدور، فعندما يتعرض الفرد لموقف يفرض عليه متطلبات متعارضة، كأن يتطلب وظيفة للعمل لساعات طويلة أو السفر مسافات بعيدة وقد يتعارض ذلك مع دوره بوصفه زوجا أو أبا فإنه حينئذ يعاني من صراع الدور الذي يتولد عندما تكون هناك متطلبات متعارضة في آن واحد يقع تحتها الفرد سواء

من رئيسه أو زميله في العمل أو مرؤوسه بحيث تتعارض مجارات الفرد لمجموعة التوقعات المتصلة بالعمل من مجارة مجموعة أخرى من التوقعات، مما يؤدي إلى حدوث صراع الدور بالنسبة لهذا الفرد. وقد تتعدد ادوار الفرد الواحد تبعا لهذا لعدة ادوار:

أ - دوره كزوج

ب - دوره كموظف أو عامل

ج - دوره كأب

د - دوره كـرب أسرة

. (محمد حسن محمد حمادات، ص 173)

وقد يأخذ صراع الدور عدة أشكال وذلك تبعا للأدوار التي يمكن للفرد أن يقوم بها داخل المنظمة، وخاصة عندما تتعارض مطالب العمل التي ينبغي للفرد الوفاء بها، ومن بينها:

أ - تعارض مطالب العمل من حيث الأولويات:

تظهر حين تتداخل مطالب العمل من حيث الأولويات وهذا حينما يجد بعض الموظفين أنفسهم في مأزق نتيجة حاجتهم لإنجاز الأعمال التي تملئها عليهم، أدوارهم اليومية ومطالب أخرى يكلفهم بها رؤسائهم في العمل ويتوقعون منهم الانجاز الفوري لها، هذا يتكرر بشكل أكبر أو كثيرا لدى مديري الإدارة الوسطى، فكثيرا ما يجدون حرجا عندما تتعارض مطالب الإدارة العليا مع مطالب الإدارة الإشرافية أو التنفيذية.

ب - تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة:

عندما تحاول المنظمات تطبيق " Argirs " يحدث هذا التعارض كما يقول " أرجرس

الصيغ أو الإجراءات بشكل الرسمي في معاملاتها في الوقت الذي يفضل الأفراد العاملين بها إتباع الشكل غير الرسمي في انجاز أعمالهم.

يضيف " أرجرس " أن عدم التوافق بين الأفراد والمنظمات يزداد خاصة إذا كان الأفراد ذوي شخصيات ناضجة و يسعون لتحقيق ذواتهم في الوقت ذاته تحاول المنظمة أن تجعلهم معتمدين عليها من خلال التخصص الدقيق في العمل ووحدات السيطرة و التحكم.

ج - تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة:

يحدث هذا التعارض خاصة بين الموظفين الجدد، حيث يجدون حرجا في الإبقاء على التزامات الأدوار والمسؤوليات المدرجة ضمن الوصف الوظيفي لأعمالهم التي تتطلب منهم التقيد بالمهام وبين طلبات المساعدة من قبل الزملاء مما يعني الخروج عن واجباتهم ومسؤولياتهم، وفيما يكون الموظفون القدامى قد تعودوا على تقديم المساعدة فيما بينهم، نجد أن الموظف الجديد يكون في حالة من الخوف و التردد في أداء هذه الأعمال لا سيما إذا كانت تتعارض مع توجهات رئيسه المباشر .

د-تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

إن تعارض قيم الفرد والتي يستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المنظمة يعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد والتي تحول دون الانسجام بين أهدافه و أهداف المنظمة التي يعمل بها مما يؤدي إلى العجز في تحقيق تلك الأهداف المزدوجة

(عبد الرحمان الهيجان ، 229)

6-1-6 غموض الدور:

يقصد به :عدم وضوح الدور الذي يقوم به الفرد داخل العمل وذلك عند غياب المعلومات الكافية، أو عندما تقدم له معلومات مغلوبة .أو عندما تكون الأهداف المراد تحقيقها غير واضحة .أو عندما لا تتناسب توقعات الدور بالمسؤوليات المرتبطة به .وهو ما يعرف بالتوقعات غير الواقعية تجاه دور معين والتي تولد لدى العامل فكرة غير مطابقة عن ما كان ينتظره أثناء قيامه بهذا الدور .ويمكن أن يوجد الغموض في أي من المجالات التالية :مسؤوليات الفرد، قواعد ومصادر السلطة، تقييم المشرف لأداء الفرد، التغيرات التنظيمية و هناك احتمال أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة و كبيرة الحجم .

يحدث غموض الدور عندما:

أ-تحدث تغيرات تكنولوجية.

ب-تغيير احد أفراد العمل.

ج-وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا

د-إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث، أو كأسلوب

لمضابقة المشرف غير المفضل بالنسبة لهم .وقد أوضحت إحدى الدراسات أن عدم كفاية المعلومات أو غموضها يمثل مصدرا لضغوط بالنسبة لثلث العاملين فيما عبر 10 بالمئة فقط من العاملين في نفس الدراسة بان لديهم معلومات كافية عن وظائفهم
(نوال حمدش ، 2004،ص 29)

6-1-7 المسؤولية تجاه الآخرين:

تعتبر المنظمة نظاما اجتماعيا معقدا تقوم على أساس التفاعل بين أفرادها سواء بشكل رسمي أو غير رسمي ولذا فإنه من الممكن إن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط بالنظر إلى اختلاف الأفراد المنتمين إليها من حيث عاداتهم و قيمهم و كذا مستويات تعليمهم وأجناسهم وغير ذلك. هذه المسببات تضع المسؤولين عنهم تحت تأثير ضغوط فيما يخص التعامل معهم وتحفيزهم ومكافأتهم وعقابهم والاستماع إلى الشكاوي والفصل فيها وغيرها من عوامل التفاعل. (جهاد بن محمد الرشيد ، 2003،ص 53-54)

6-2 : المصادر التنظيمية للضغوط المهنية:

و يقصد بها كل المصادر التنظيمية المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبطة بالعمل نفسه و التي يتعرض لها الفرد و سنستعرض فيما يلي أهم هذه المصادر:

6-2-1 : عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة .حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم للمديرين أو المشرفين وذلك عائد إلى عدة عوامل منها :

أ -أهمية القرار والنتائج المترتبة عنه.

ب- درجة تعقيد القرار.

ج -مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

د -المسؤولية المترتبة على القرار.

هـ - درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار . وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم إشراك العاملين من قبل الرؤساء والمشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسؤولون عنها ويرجع الهنداوي أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعد مصدرا لضغوط العمل وذلك لسببين هما:

أ- ينمو لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها و أنه كلّ مهمل، ليس لأفكاره أو آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار.

ب -تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال - على الأقل من وجهة نظر الفرد -الهدف الذي سطرت من أجله، وهو ما يعني مقاومة و اعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه. ويشير هيجان إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من إبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة و عدم مشاركة الموظفين. (نايف بن فهد كويم ، 2005، ص41،40)

6-2-2 : تقييم الأداء:

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد، على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية .فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة موضوعية و التي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبية بين القائد والإتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم، فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط.

3-2-6 ظروف العمل المادية:

تلعب ظروف العمل المادية دورا مهما في الضغوط إذا لم تحافظ على المستوى المناسب لصحة وسلامة العاملين فيها أهمها، الإضاءة، الضوضاء، الحرارة، التهوية وساعات العمل...

أ - الضوضاء:

تعد من أسباب الضغوط لآثار النفسية و العضوية السلبية التي تخلفها على الفرد ومن أكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضوضاء، الشدة و التردد، فقد أثبتت الدراسات أن زيادة إفرازات الغدد، الأدرينالين فوق الكلى مما يؤدي بالجسم إلى الاستجابة الحادة من خلال زيادة ضربات القلب و الضغط الدموي و التي تدل على ارتفاع مستوى الضغط لدى الأفراد، كما يشير السباعي إلى أنه قد تبين من نتائج بعض البحوث التي أجريت في مجلس بحوث الصحة الصناعية في بريطانيا أن الضوضاء والأصوات المزعجة لا تترك تأثيرها على الأعمال الحركية البسيطة ولكنها تقلل من كفاءة الإنتاج في الأعمال الصعبة المعقدة لأن هذه الأعمال في حاجة إلى تركيز شديد عند انجازه

(محمد مرعي مرعي ، 1999، ص241)

ب - الحرارة:

تبين بعض الدراسات أن التطرف في درجات الحرارة يؤثر على الصحة وأشكال السلوك الاجتماعي مثل :العدوان، كما أن الرطوبة ترتبط سلبيا مع النشاط والحالات المزاجية الايجابية .حيث ينبغي للفرد أن يعمل في بيئة عمل تتوفر على درجة حرارة معتدلة، ذلك أن درجة الحرارة غير المناسبة في مكان العمل (سواء بالارتفاع أو الانخفاض)، تسبب ضيقا لدى العامل، كما تؤثر تأثيرا سيئا على النواحي الفسيولوجية للعامل، مما يزيد إحساسه بالضيق ويسرع إليه التعب والملل، ويقلل كفاءته في العمل. وتحدد الحرارة المناسبة لكل بيئة وذلك بحسب نوع العمل وكذا اختلاف الأفراد والقطاع الجغرافي .

ج - الإضاءة:

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع . والإضاءة

المناسبة تختلف باختلاف خصائص العامل ونوع العمل ومكانه ويرى عبد القادر طه أنه بالرغم من أن بعض الأبحاث أظهرت أن شدة الإضاءة ترفع الإنتاج في بعض الأعمال إلى 35 %، إلا أنها لو زادت عن القدر المناسب قد تؤدي إلى انخفاضه . ولا يجب التركيز على شدة الإضاءة فقط بل يجب كذلك مراعاة موقع أجهزة الإضاءة بالنسبة للعين .
(فرج عبد القادر طه ، 2001، ص250).

د-الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية، التي يقوم عليها أي تنظيم، فهو " عملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معانٍ تشكل في عقولهم صوراً ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وهو المشاركة في فكرة أو اتجاه أو موقف، وهو أساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هاته العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة .بأنه بدون اتصال يتعذر أن يوجد " -"Scott & "Davis" ويؤكد كل من " ديفيز " و"سكوت " تنظيم أو أن يتقدم الإنتاج الجماعي، ذلك لأن الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة .وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا مكن تجاهله، و وجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء في قنوات الاتصال بين مختلف المستويات التنظيمية .سواء بين الإدارة ، العمال، أو بين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جو تنظيمي تسوده الضغوط والتي تؤدي إلى صراعات وانخفاض في الروح المعنوية وكذا التغيب.

(محمد علي محمد ، 1983، ص441)

7 أسباب الضغط المهني:

هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفاً ضاغظاً و من هذه العوامل:

- الظروف الفيزيائية للعمل : يمكن أن تكون الظروف الفيزيائية للعمل من أسباب الشعور بالإنضباط و المشقة و هذه الظروف الفيزيائية تشمل الإضاءة غير الكافية أو

الضوضاء الشديدة أو درجات الحرارة الشديدة الإرتفاع الشديدة الإنخفاض ،هذا إلى جانب زيادة نسب الرطوبة أو التعرض لمواد كيميائية ضارة أو التعرض لأمراض المهنية.

• **العمل الروتيني :** حيث يؤدي إلى مشاعر الملل و الضيق حيث تتسم العديد من الأعمال الصناعية بالروتين و التكرار و الجهود و عدم التجديد بحيث يتسرب الشعور بالملل و الإنطواء النفسي إلى العامل.

• **تقييم الأداء:** وهو حكم على السلوك الإنتاجي للعامل أو الموظف و منحة العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها حسب نتيجة هذا التقييم.ومن المتوقع أن العمال الذين يحصلون على تقديرات منخفضة في عملية تقييم الأداء يمرون في هذا التقييم مصدرًا من مصادر ضغوط العمل لأن الفرد إن شعر بأنه قد ظلم سواء كان قد ظلم فعلا أولا - فإن ذلك مصدر للشعور بالتوتر و الإنضغاط.

(محمد شحاتة ربيع، 2010، ص260، 258).

• **التوتر الناتج عن عدم التأكد و الجهل بالدور و متطلبات العمل الأساسية:** من المعروف أنه من لو بسبب ضغط المسؤوليات و العمل بسبب توترًا عصبيًا للموظف، فإنه يمكن أن يقع تحت ضغط التوتر بسبب الجهل بالعمل المطلوب لإنجاز مهمة معينة.

ولكن تأثير هذا النوع من التوتر العصبي يختلف تمامًا من ثقافة لأخرى كما وجد كذلك أن الأفراد داخل المنظمة الذي يفضلون لقيام بأداء الوظائف كأعضاء في فريق عمل يكون هذا التوتر عندهم منخفضًا.

• **نقص الدعم الاجتماعي:** أثبتت الدراسات أنه يمكن لأفراد أن يبلوا بلاءً حسنًا في مواجهة المشاكل إذا وجد وسط الأهل و الأصدقاء لتقديم الدعم اللازم و تبادل الرأي

و المشورة حيث سجل المديرون و الصداقات الواسعة و العلاقات الطيبة أقل نسبة من الأعراض المادية الواضحة.

ظروف العمل الملائمة و ما بترتب عليها من توتر عصبي : في الأغلب الأحوال يتميز العمل بظروف صحيحة عامة آمنة و مريحة إلى حدّ ذلك بناء على القوانين العمل المعمول بها في جميع أنحاء العالم .و لكنه لا يوجد مقياس محدد لهذه الظروف .

(زاهد محمد ديري، 2011، ص ص 143، 142)

• أما العوامل الشخصية فهي كالتالي :

- الفروق الفردية : في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر ،و تدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل فب المكتب مع نهاية الدوام و تنمية أنشطة أو هوايات تنسى الفرد تلك الهموم.

- نمط الشخصية: حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين ،أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن و المبالغة في طموحاته و كأنه يسابق الزمن .هذا النمط الذي يعرف بنمط أ (TYPE A) ، يكون على عكس النمط ب (TYPE B) الذي يتميز بالثقة و الهدوء و يأخذ الأمور بساطة أكثر و يأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.

- قدرات و حاجات الفرد و مدى توافقها مع متطلبات المنظمة: هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد و شعوره بكفاءته و أهليته للقيام بالعمل المطلوب منه.و هذا بدوره يؤدي إلى التقليل معاناته من ضغوط العمل .

(علي حمدي، 2008، ص ص 174، 173)

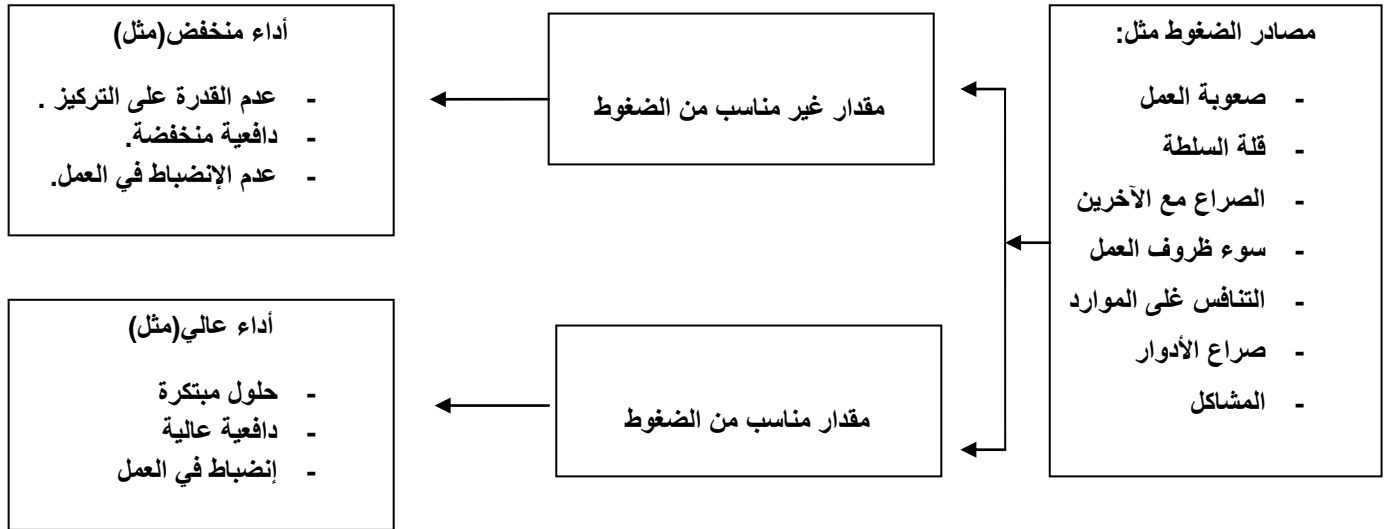
- صعوبة العمل : تسبب صعوبة العمل في شعور الفرد بعدم الإلتزان ،و ترجع صعوبة العمل إما عدم معرفة الفرد لجوانبه ،أو لعدم فهمه لهذه الجوانب،و يلعب المشرق و

نظام الإدارة دور هام في هذا المجال ،فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرق بإطلاع الفرد عليها ،وعدم شرحه لما يعظم من شعور الفرد بصعوبة و قد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد .(عويد سلطان المشعان ،1994،ص309،308).

8 علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي:

لقد زاد إهتمام الكتاب والباحثين في السنوات الأخيرة بدراسة العلاقة بين ضغوط العمل و مستوى الأداء، كما يعتقدون بأن الضغوط ليست جميعها ضارة بل يؤكدون على تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحدياً له بحفزه و يشير نشاطه و حماسه للعمل على مواجهة التحدي، فالضغوط المعتدلة تساعد على إرتفاع وتحسين مستوى الأداء لأن هذه الضغوط تستوجب من الفرد طاقاته و جهده لمواجهة متطلبات العمل،و الضغط هنا بمثابة مثير صحي يشجع الفرد على الإستجابة للتحديات، ويستمر الأداء في الإرتفاع حتى يبلغ ذروته، و في هذه الحالة فإن نزايذ الضغط و إستمراره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء و إذا ما إستمر الضغط المتزايد على الفرد يتمادي في تصرفاته غير المنتجة و يصاحب ذلك إتجاهات و أنماط سلوكية سلبية جداً مثل اليأس و الحباط و القلق و غيرها من الآثار والجوانب السلوكية التي كشفت الدراسات عن وجود علاقة بينهما و بين الضغوط الشديدة وهي الإستنزاف و الإدمان على الخمر و و الإفراط في تعاطي المخدرات و المسكنات وكثرة التدخين و هذه جميعها تلحق أضرارا كبيرة بالمنظمات و من حيث تدني الأداء و الإنتاج والإلتزامات المالية الكبيرة التي تتحملها المنظمة ،و بالمثل فإن الضغط الزائد جدا أو القليل جدا على الموظف يميل إلى خفض آدائه .

و لتوضيح العلاقة بين الضغط و أداء العمل من خلال الشكل التالي:



شكل (2) يوضح العلاقة بين الضغط و أداء العمل.

(عبد القادر أحمد مسلم، 2007، ص 23، 22).

9 النتائج المترتبة على الضغط المهني:

إن العديد من المنظمات ترى بأن ضغوط العمل على أنها شيء ،يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد و المنظمة معا ،و لكن الحقيقة غير ذلك ،إذ أن الضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب .

9-1- الآثار الإيجابية : منها ما يلي:

- تحفز الفرد على العمل.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- ينظر الفرد على عمله بتميز.
- التركيز على نتائج العمل .
- المقدرة على التعبير عن الإنفعالات و المشاعر.
- القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

9-2- الآثار السلبية: وهنا سنتطرق إلى النتائج السلبية المحتملة للضغوط و أثرها على كل من الفرد و المنظمة.

9-2-1- آثار الضغوط على الفرد: إن تعرض الفرد لضغط عمل حاد أو مستمر له عدة مظاهر و تنتج عنه تأثيرات على صحة و سلوك الإنسان،يمكن إنجازها فيما يلي:

- **الآثار الفيزيولوجية:** حيث تبين عدد من الدراسات أن هناك علاقة قوية بين الضغط و الإضطرابات الفيزيولوجية، كما أن البحوث الطبية تكشف أن أكثر من (50%) من الأمراض يرتبط أصلا بالضغط، و من بين هذه الأمراض :الأزمات القلبية، إرتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة، السكري، الربو، الصداع النصفي، وآلام الظهر و إلتهاب المفاصل .

- **الآثار النفسية:** إن المستويات العالية من الضغط عادة ما يصاحبها الإحباط و القلق و الإكتئاب و الغضب و الإنفعال و الشعور بالملل ،و قلة الأهمية، و هذه الحالات تؤدي إلى تغيير في المزاج النفسي و العاطفي للفرد ،و ضعف القدرة على التركيز في العمل و إتخاذ القرارات ،وعدم الرضا ،فهذه الآثار تنعكس على المنظمة بلا شك ،خاصة عندما يعاني منها رجال الإدارة لما لها من أثر إجتماعي ينعكس على بقية العاملين في المنظمة.

- **الآثار السلوكية:** كالغياب عن العمل و التأخر عنه ،و الإسراف في التدخين و تناول العقاقير و المخدرات و الأرق و الإفراط في النوم ،و فقد الشهية و الإفراط في الطعام ،ترك العمل ،شروذ الذهن،و الإعتداء على الأفراد و الإستياء العام ،كذلك الإنتحار في أقصى حالات الضغط.

و من خلال ما سبق يمكن ذكر أهم الآثار المترتبة عن الضغط على الأفراد كما يلي

- ظهور بعض ردود الأفعال و السلوكيات الخاطئة تجاه الآخرين.
- الشعور الدائم بالإحباط و عدم المبالاة نتيجة عدم تكيفه إجتماعيا ووظيفيا .

- تأخر الفرد من الناحية الصحية كإصابته بأمراض عديدة مثل :ضغط الدم
- من الممكن أن يقدم هذا الموظف على بعض الأعمال المشينة كإدمان الكحوليات ،التسرب الوظيفي، التسبب الوظيفي ،وما ينتج عنه من تعطيل مصالح المتعاملين.

9-2-2- آثار الضغوط على المنظمة: إن النتائج أو الآثار الناجمة عن ضغوط العمل

لا يقتصر ضررها على الفرد فقط، بل تمتد لتشمل المنظمة التي يعمل بها الفرد والعنصر البشري يعتبر أهم عناصر الإنتاج في المنظمة، فهو الأداة. التي من خلالها يتم تحقيق أهداف هذه المنظمة، و لهذا فإن الخلل الذي يصيب الفرد ويؤثر على سلوكه و تصرفاته، نتيجة لتعرضه لضغوط العمل ،ينعكس مباشرة الفرد على أداء المنظمة، و على قدرتها و ضمان بقائها و استمرارها في سوق العمل

وتجسيد النتائج الواقعة على المنظمة في ارتفاع معدل الغياب ، التسرب الوظيفي ،ارتفاع معدل دوران العمل، ترك العمل ، الصراع الشخصي في بيئة العمل ، عدم الدقة في اتخاذ القرارات زيادة معدل الشكاوي ، ارتفاع التكاليف المالية ، بالإضافة إلى ضعف الولاء التنظيمي وعدم الرضا الوظيفي. (وليد عبد المحسن الملحم 2007 ص 39- 42)

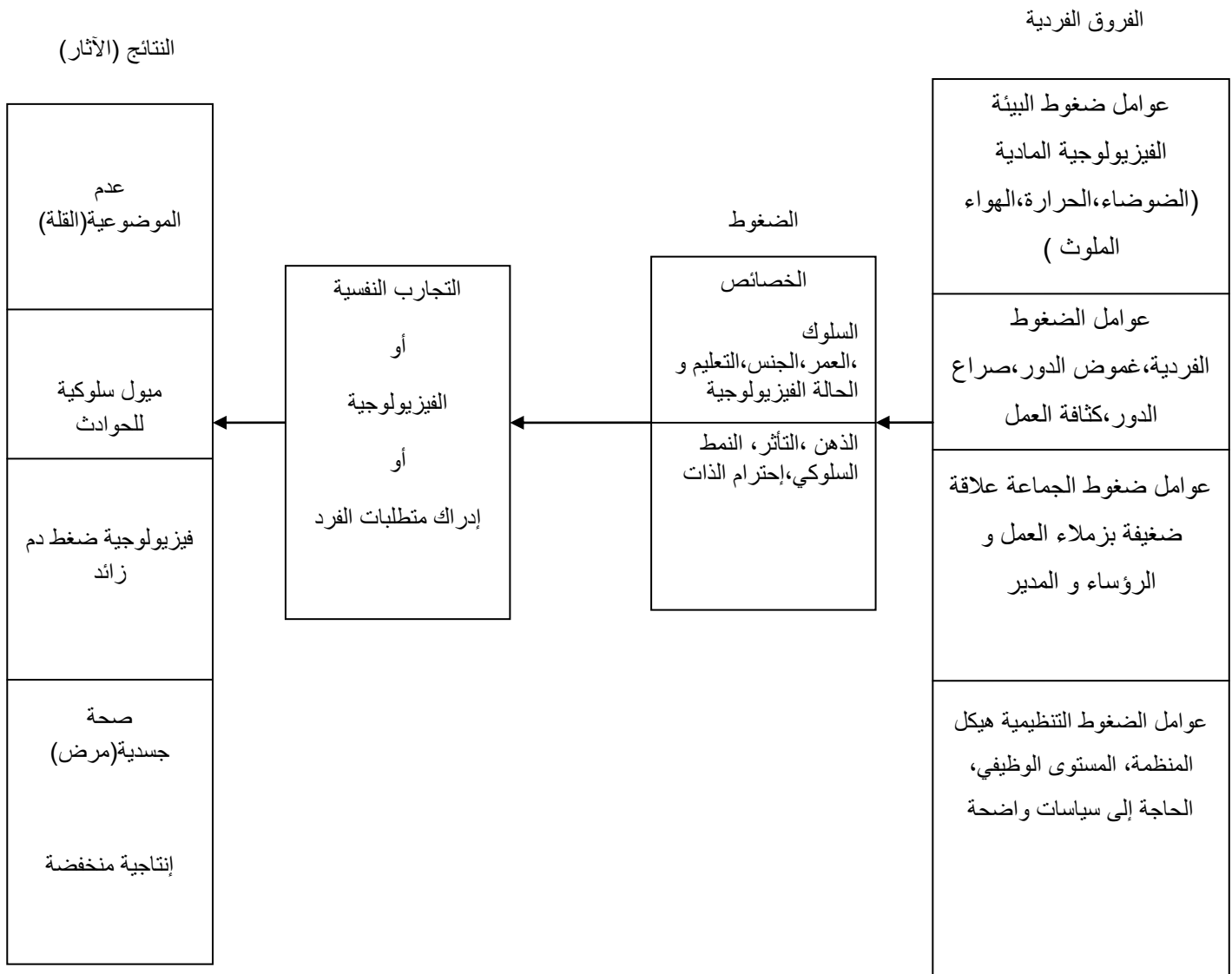
النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية هناك عدة نماذج نظرية حاولت تقديم تفسير الضغوط العمل لدى الأفراد قصد إيجاد أساليب التعامل معها ، وفيما يلي نقوم بعض البعض من هذه النماذج المستخدمة في إدارة الضغوط المهنية

10- النماذج النظرية المفسرة للضغوط المهنية:

10-1 نموذج مارشال Marshall: يحدد مارشال في هذا النموذج النظري العوامل المسببة للضغوط في العمل ، كما بين الأغراض الناتجة عن ذلك ، وهناك أعراض خاصة بالفرد و التي تتمثل في مختلف الأمراض الجسمية كأمراض القلب ، كما ان هناك أعراض

خاصة بالمؤسسة أو المنظمة تؤدي إلى العدوانية و تكرار الحوادث و نموذج مارشال يوضحه كالآتي:

شكل رقم (3) نموذج مارشال للضغط



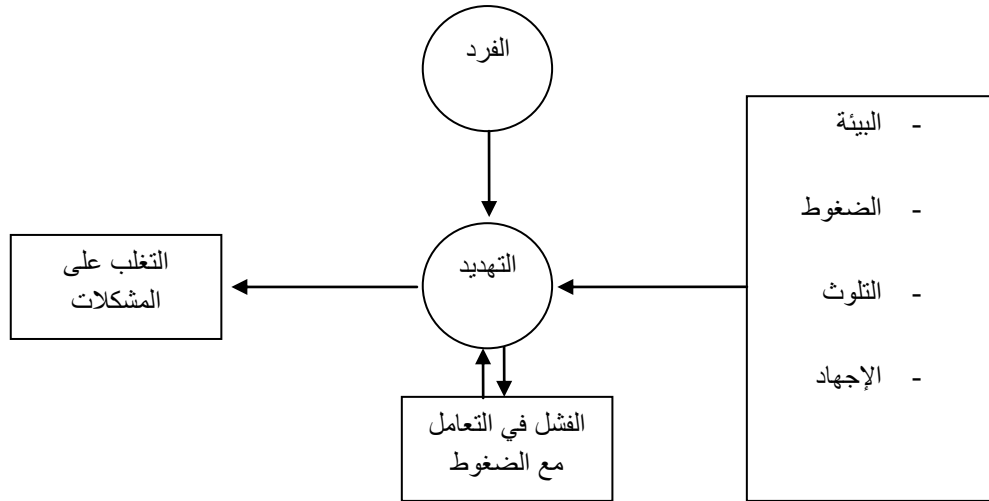
ركز هذا النموذج النظري على تبيان أهم مصادر الضغوط المهنية و كيفية تأثيرها على الفرد وذلك بالتطرق لأهم أعراضها التي تؤثر على الفرد و المنطقة معاً

10-2 نموذج جيسون وآخرون Gibson et all: حيث يسمى بالنموذج المترابط لضغوط

العمل و يوضح فيه جيسون العلاقة بين مؤثرات و مصادر مختلفة للضغوط و الأثار

المرتتبة عنه منها الآثار الخاصة بالفرد و التي تتمثل في الحوادث المختلفة و انخفاض في الإنتاج. والشكل يوضح أهم مصادر الضغوط و الآثار المترتبة عنه.

3-10 نموذج كوبر Cooper : يذكر كوبر ان بيئة إلى تعتبر مصدرا للضغوط و التي تشكل خطرا يهدده في حلة ما استمرت هذه الضغوط لفترات طويلة و فشل الاستراتيجيات التي يستخدمها للتوافق مع الموقف الضاغط فإن ذلك يؤدي إلى بعض الأمراض، كما يؤدي إلى زيادة القلق والاكتئاب وانخفاض تقدير الذات و الشكل التالي يوضح هذا النموذج.



شكل (5) نموذج كوبر للضغوط

(شارف خوجة مليكة، 2011، ص74-72)

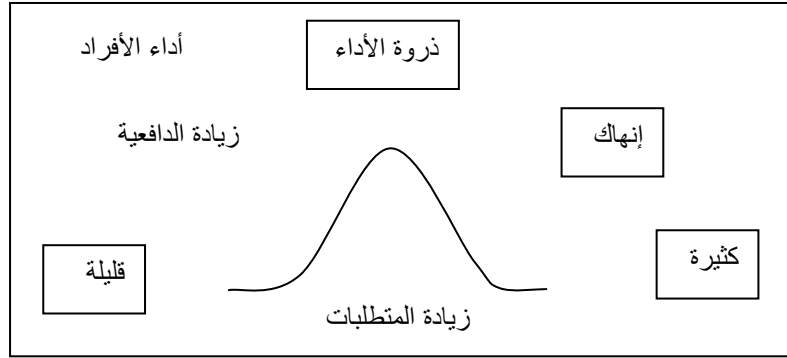
7.4- نموذج هب Helb : لقد اهتم "هب" بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير و المتطلبات الملقة على عائقه من ضغوطات العمل ، وفي هذا النموذج أكد ان العمل ذات المتطلبات القلبية يؤدي إلى الملل حيث ان الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعا من الحوافز و المنشطات ، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرت الفرد على التركيز و تقل قدرته على الأداء بوجه عام وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات و الزائدة عن قدرات الفرد إلى

التعب و فقدان الرغبة في الأداء ككل ،وبتالي تؤدي إلى الانتهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالانطواء و الإثارة لأتفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء

(إسماعيل طه الطاف ياسين ب س، ص 8)

ويمكن رصد "هب" في الشكل التالي:

شكل (6) نموذج "هب" للضغط



(شارف خوجة مليكة ، 2011، ص75)

خلاصة: إن في المجال المهني يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ، ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد.

الفصل الثالث : استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

- تمهيد :

- 1- مفهوم المواجهة
 - 2- أهمية و محددات المواجهة
 - 3- مفهوم أساليب المواجهة
 - 4- المداخل النظرية للمواجهة
 - 5- تصنيف المواجهة
 - 6- الاستراتيجيات المواجهة الفردية و التنظيمية في مواجهة الضغوط
 - 7- طرق قياس استراتيجيات المواجهة
 - 8- العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة.
- خلاصة الفصل

- تمهيد:

إن الضغوطات المهنية والمواقف الضاغطة المختلفة والصعوبات التي يمكن أن يواجهها العمال قد تدفع بهم إلى حالة من الضيق والتوتر والقلق، وتخلق لديهم الوسيلة لاستيعاب الموقف والتفاعل معه بنجاح، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الحالي من خلال تقديم إدارة الغابات والتعرف على مهامها المختلفة على مستوى الولاية ثم مفهوم استراتيجيات المواجهة، تصنيفها والاستراتيجيات الفردية والتنظيمية في مواجهة الضغوط.

1 مفهوم المواجهة:

هي تلك المحاولات المعرفية والسلوكية التي تسعى على تغيير إعادة تفسير أو تخفيض بالإنفعالات السلبية أو التخفيف من عوامل المحيط التي تسبب التوتر .

إن أهم تضمين لهذا التعريف هو أن سلوك المواجهة مبدئيا يشير إلى المحاولات أو النشاطات التي يمكن أن تكون فعالة أم لا ، والتي يحتمل أن تكون مؤذية على المدى الطويل (مثل التدخين)، كما أن هناك إتفاق عام على أن المواجهة تشكل جزءا من المعاملة التفاوضية (فرد - محيط) التي تحدث عندما يدرك الشخص المهني موقفا ضاغطا .

(بوزازة مصطفى ، ب س، ص510)

و يعرفها موس 1993 على أنها الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي و يوظفها في التعامل الإيجابي مع مصدر القلق أو الحدث المثير للإجهاد أو الحدث الصدمي.

كما أشار لازاروس 1966 إلى أنها المجهودات الموجهة نحو الأحداث أو نحو الإنفعالات لتدبر مطالب البيئة و الصراعات بينهم من خلال التحكم أو التقليل أو التحمل أو التقليل.

و يرى فوكمان 1984 أن المواجهة هي تلك المجهودات السلوكية و المعرفية المبذولة لتدبر المطالب الداخلية و الخارجية التي يتم إدراكها بصورة تفوق مصادر الفرد.

(بن زروال فتيحة، 2008، ص119).

2 أهمية و محددات المواجهة:

2 1 أهمية المواجهة:

تعتبر الأبعاد الأساسية من طرق وعمليات ثابتة و متنوعة في مواجهة المواقف بغض النظر عن نتائجها الإيجابية أو السلبية. إذ أن بعض الإستراتيجيات تسمح بإجتياز الصعوبات، و خفض التوتر الناتج، بينما قد يزيد البعض الآخرين من حدة المشكلة و ترمي المواجهة عموماً لهدفين رئيسيين :

- مساعدة الفرد على التوافق النفس إجتماعي مع المحيط.
 - التخفيف من حدة الضغط و التوتر النفسي الذي يسببه الموقف السائد.
- كما أن تقييم مختلف أساليب المواجهة من شأنه أن يساعد المعالجون النفسيون في تشخيص المواجهة الغير متكيفة و إقتراح بدائل و طرق أكثر تكفيه لتسيير الضغوط.

(طبي سهام، 2005، ص114).

2 2 محددات المواجهة:

المواجهة الفطرية للمواجهة: حسب العديد من الباحثين و منهم كوستا المواجهة ليست سيئة خاصة بل عامة تحدد بخصائص الفرد الثابتة (سمات الشخصية)، أكثر منها بمتغيرات وعوامل الموقف، و كذلك الطريقة التي يدرك بها الفرد الوقف

كما ينظر أصحاب هذا الإتجاه إلى المواجهة بإعتارها عملية تكيفية يتأثر فيها التقييم الأولي و الثانوي بالخبرات و التجارب النفسية و الإجتماعية السابقة للفرد .

المحددات المعرفية للمواجهة: ومن بين هذه المحددات المعرفية يوجد:

- المعتقدات: نحو: (الذات، العالم، الموارد و القدرات ، حل المشكلات.....).
- الدوافع العامة: (القيم، الأهداف، الفوائد.....).
- موقع الضبط: (داخلي، خارجي).

المحددات السلوكية للمواجهة : إن العلاقة بين الشخصية و المواجهة قوية و واضحة جدا ،لهذا أكد من الكثير من الباحثون على أن عملية التقييم و إختيار إستراتيجيات المواجهة يتحددان و لو جزئيا ببعض الخصائص و الإستعدادات النفسية و الإجتماعية الثابتة عند الأفراد مثل الصبر و الإحتمال الذي وصف من طرف كوبازا و آخرون و المقاومة تقضي وجوب تسهيل و تبسيط الأحداث الضاغطة و الاعتقاد بأنها ما هي إلا تحديات يجب تصدي لها.

و قد تنتج من جهة أخرى بعض سمات الشخصية (كالقلق،و العصاب، والإكتئاب و العدوانية.....) تقييمات سلبية(ضغط مرتفع، تقديرات منخفضة.....) مما يؤدي إلى إعتداد إستراتيجيات مركزة على الإنفعال و بالتالي مواجهة غير فعالة للموقف.

المحددات الموقفية و التفاعلية للمواجهة: يرى الباحثون بأن التقييم (الأولي،الثانوي)و المواجهة هما عمليات تفاعلية ،تقومان على خصائص الفرد و الوقف في آن واحد .فقد تتأثر عملية التقييم بخصائص عديدة من البيئة المحيطة كطبيعة التهديد ،توفر الدعم الإجتماعي و نوعيته..... كما يبين أن تتأثر عملية التقييم و المواجهة ولو جزئيا بواسطة متغيرات موقفية مختلفة من نشأتها أن تساعد الفرد عند الحاجة.

(طبي سهام ،ص126،125،124،123).

3- مفهوم أساليب المواجهة:

يشير فوكمان و لازاروس إلى أن أساليب المواجهة هي الجهود التي يبذلها الفرد للسيطرة على أو خفض أو التحمل لمطالب الداخلية و الخارجية التي تتسبب بها المواقف الضاغطة.

و يعرف هريدي أساليب المواجهة بأنها كافة جهود الفرد المعرفية و الإنفعالية والنفسحركية و البيئشخصية ،التي يسعى الفرد من خلالها إلى تصدي للمواقف الضاغطة للتخلص منها،أو لتجنب آثارها السلبية،(مادية و معنوية)،أو التقليل منها بهدف المحافظة قدر الإمكان على توازنه الإنفعالي ،و تكيفه النفسي و الإجتماعي .

(خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي، 2012، ص55، 54)

كما تعرف أساليب المواجهة بأنها ذلك التغيير المستمر في المجهودات المعرفية و السلوكية و الإنفعالية من أجل إدارة المطالب الداخلية أو الخارجية التي يقيمها الفرد بأنها ترهق إمكاناته.(آمال عبد القادر جودة، 2004، ص5).

4 -المدخل النظرية للمواجهة :

إن المداخل النظرية المتعلقة بالواجهة متعدد في مقدمتها مدخل التحليل النفسي الذي يركز على ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية ،والمدخل الثاني هو مدخل الشخصية و الذي يركز على خصائص الشخصية كمتغير هام في عملية المواجهة والمدخل الأخير الذي يركز على دور كل من خصائص الموقف الضابط الذي يتعرض له الفرد و المتغيرات الشخصية لدى الفرد في تحديد استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف، ويمكن بيان ذلك بشكل مفصل فيما يلي:

4-1 المدخل السيكودينامي "الحيل الأول" :

لقد تناول فرويد (1933) مفهوم ميكانيزم الدفاع و العمليات اللاشعورية التي يستخدمها الفرد في مواجهة التهديدات و القلق ، و رأى فرويد أن هذه الميكانيزمات الدفاعية هي عبارة عن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد ليحمي بها نفسه من الصراعات و التوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة من خلال تحريف الواقع ، ويرى أن الفرد لا يلجأ إلى استخدام حيلة دفاعية واحدة لحماية نفسه من الضغوط و القلق ، بل قد يستخدم أكثر من أسلوب دفاعي واحد ، وفي ضوء ذلك يرى فرويد أن الميكانيزمات الدفاعية هي بمثابة استراتيجيات مواجهة . (أحمد نايل الغريز ، 2009 ، ص127)

يلجأ إليها الفرد لا شعوريا للتخفيف من التوترات و القلق و الصراعات الداخلية ، ومن أمثلة هذه الميكانيزمات الكبت و الإنكار و ال و غيرها ...

وفي هذا الصدد أيضا يقارن كرامر (2000) Cramer بين ميكانيزمات الدفاع في التحليل النفسي و عملية المواجهة ، حيث يذكر أن عملية المواجهة هي أفكار و سلوكيات يتم اختيارها شعورياً ، وتكون مرنة و ليست ثابتة إذ تتغير من وقت لآخر ومن فرد لآخر ، كما أنها تختلف تبعاً لمطالب البيئة و الموقف الذي يواجهه الفرد و أن عملية المواجهة تتوقف على التقضيلات الشخصية و تركز على كيفية تقييم الأفراد معرفياً للموقف وكيفية التعامل معه وعلى الرغم من أن ميكانيزمات الدفاع في التحليل النفسي يتم دراستها و التعرف عليها تقليدياً عبر المقابلات الإكلينيكية .

و تشير أنا فرويد (1936) Anna Freud إلى أن الحيل الدفاعية اللاشعورية تنقسم إلى نوعين ، فهناك الحيل الدفاعية السوية وهي تساعد الفرد على حل مشكلته، و هناك أساليب دفاعية غير سوية و ترتبط بظهور الأمراض و المشكلات النفسية لدى الافراد.

بينما يرى لازاروس و فولكمان أن هناك مشكلة مركزية في المدخل السيكودينامي للمواجهة، و هي أن ميكانيزمات الدفاع تركز على أسلوب المواجهة من حيث هو سمة، وهي ذات قيمة قليلة في التنبؤ بسلوك المواجهة الفعلي لدى الفرد فلو أن هنالك مريضاً يجري عملية جراحية فإن دراسة أسلوب المواجهة و الإستراتيجيات العقلية التي يستخدمها في التعامل مع العملية الجراحية يظهر بوضوح عدم وجود ارتباط بين السمة و عملية المواجهة (Lazarus and Folkman -1984-p 22).

2-4 المدخل التفاعلي الجيل الثاني :

وظهر هذا المدخل كرد فعل على المدخل السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي ليحل محله ، حيث ان هذا المدخل ينظر الى المواجهة : على أنها عملية صحة وطبيعية وانها تمكن الفرد من حل مشاكله وان ميكانيزمات التكيف مع البيئة تزداد لدى الفرد كلما كانت عقلانية وشعورية بدلاً من ان تكون لا شعورية ولا إرادية، وارتبط هذا المدخل بأعمال ودراسات كل من لازاروس وفولكمان (1984) وموس (1977) وميتشنيوم (1977) ، والتي اكدت على ان المواجهة هي عملية أكثر من كونها سمة او استعداد لدى الفرد كما رفض هذا المدخل وصف الضغوط على انها شئ يحدث بطريقة المثير والاستجابة ، بل يرى ان استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب وللمصادر الشخصية لديه ، وتمثل عملية التقييم المعرفي مفهوماً مركزياً في هذا المدخل ، وترتبط بشكل كبير بالمواجهة ، ففي عملية التقييم المعرفي للموقف يستخدم الشخص نوعين من التقييم وهما :

التقييم الأولي والتقييم الثانوي ، وفي عملية التقييم الأولي يقيم الفرد الموقف من حيث هو ضاغط أولاً ، فإذا تم تقييم الموقف على انه ضاغط عندئذ يستخدم الفرد التقييم الثانوي ليحدد خيارات المواجهة والمصادر المتاحة لديه للتعامل مع الموقف ، وهكذا فان الشخص

يدرك الحدث كضغوط اعتمادا على المعنى الذي يكونه عن الموقف ، وفي نفس الاتجاه يشير كالن (1993) CALLAN على ان قدرة الفرد على التحكم في الموقف الضغوط ترجع على اعادة التقييم الايجابي لقدراته وامكانياته ، وان الافراد الذين يفشلون في مواجهة الضغوط ، تكون لديهم إعادة تقييم معرفي سلبي لقدراتهم وامكانياتهم على مواجهة الضغوط ، ويدركون انفسهم على انهم عاجزين وليس لديهم قدرة على التحكم في الموقف الضغوط .

(طه عبد العظيم - سلامة عبد العظيم - 2006 - ص 89)

3-4 مدخل التقارب بين الشخصية والمواجهة الجيل الثالث :

لقد ادت البحوث التي اجراها لازاروس وفولكمان الى ظهور مدخل جديد يركز على التقارب بين العوامل الشخصية والسياق الموقفى و بين المواجهة ، فلقد كانت المداخل السابقة تغفل دور العوامل الموقفية في تحديد سلوك المواجهة للضغوط بين الافراد ، ومن ثم جاء هذا المدخل ليؤكد من خلال البحوث التي قام بها كل من اوبرين وديلونجس (1996) وغيرهم على اهمية كل من العوامل الموقفية وعوامل الشخصية في تفسير قدر كبير من التباين في سلوك المواجهة بين الافراد ، فهذا المدخل يعترف بأهمية كل من العوامل الشخصية والمحددات الموقفية في عملية المواجهة .

وإضافة إلى ذلك يمكن تفسير المواجهة من المنظور الاجتماعي البيئي والذي يؤكد على اهمية تفاعل الفرد مع الظروف المادية والثقافية والاجتماعية للبيئة ، ومفهوم مصادر المواجهة البيئية ينشأ من هذا المنظور ، كما ان هناك جانب آخر هام في هذا المنظور ، وهو شبكة للعلاقات الاجتماعية التي تساعد الفرد على مقاومة الضغوط ، في هذا يشير موس وبيلنجنس الى ان المصادر البيئية تؤثر بشكل فعال على تقييم الفرد للتهديد الذي ينطوي عليه الموقف الذي يتعرض له الفرد وايضا على اختيار وفاعلية استجابات المواجهة ، فمن المعروف ان عملية المواجهة تعتمد على العوامل الموقفية وعلى المصادر الداخلية والخارجية للفرد (طه عبد العظيم حسن - سلامة عبد العظيم حسن - 2006 - ص 90)

5 تصنيف إستراتيجيات المواجهة : و هناك عدة تصنيفات، من بينها :

1-5 تصنيف فولكمان و لازاروس: تتجلى المواجهة حسب هذا التصنيف في ثمانية فئات وهي :

- المجابهة: التي تتضمن الجودة العدوانية لتغيير الموقف المجهد مقترحة نوعا من العدائية و المخاطرة.
- الإبتعاد التي تصف الجهود المعرفية لفصل الذات و التقليل من قيمة الموقف.
- التحكم الذاتي: التي تشمل الجهود الموجهة نحو تعديل المشاعر و الأفعال.
- البحث عن الدعم الاجتماعي: التي تتضمن البحث عن دعم معلوماتي ،حقيقي و إنفعالي.
- تقبل المسؤولية: التي تشمل التعرف على دور الفرد في المشكلة و المحاولة المستمر لوضع الأمور في نصابها
- الهروب و التجنب: التي تصف المجهودات الفكرية و السلوكية الهادفة إلى الهروب من المشكلة أو تجنبها.
- التخطيط لحل المشاكل: التي تتضمن الجهود المبذولة إراديا لتغيير الموقف، مقرونة تحليل لحل المشاكل.
- إعادة التقييم الايجابي: المتضمنة لخلق معنى ايجابي من جلال التركيز على النمو تشخصي.

5 2 تصنيف شيفر (1991): يعتبر نموذج شيفر من أهم و أشهر نماذج المواجهة ،يقدم

على ثلاث استراتيجيات هي:

- تغير مصدر الإجهاد
- التكيف مع مصدر الإجهاد أي تقبله و البحث عن طرق لمنع الإثارة الشديدة من خلال أنشطة ك:

- إدارة الحديث الذاتي

- ضبط استجابة الإجهاد (الاسترخاء) .

- إدارة الأفعال (الإنصات الفعال ، تأكيد الذات ، الوضوح و الصدق مع الذات ،توظيف أسلوب مناسب للتواصل) .

- الحفاظ على مصدرات الصحة (كالتمارين الرياضية ،و التغذية الجديدة ، الجانب الروحي).

- استخدام موارد المواجهة (الدعم الاجتماعي ، المال ، الخدمات ، المؤسساتية الجماعية.....).

- تجنب الاستجابات غير التكيفية بالإجهاد (الاستهلاك الكحول ، المخدرات ، التدخين ، الشراهة ، الهروب ، لوم الآخرين ، الإفراط في المدح الصاحب).

- تجنب مصدر الإجهاد.

(بن زروال فتحة ،2008،ص 30،31)

6 الاستراتيجيات الفردية و التنظيمية في مواجهة الضغوط:

1-6 الاستراتيجيات الفردية:

- الكشف الطبي:

يمثل الكشف الطبي الذي يجريه الطبيب مطلبا أساسيا -تقريبا- لأي برنامج لإدارة أو تخفيف و طأه الضغط إذ ان معرفة الحالة البدنية ، وعادات التدخين و تناول الكحول و السجل الطبي لمرضى القلب والشرابين ، و الوراثة تساعد في معرفة الأسباب و الآثار المحتملة للضغط

- التمارين الرياضية:

وقد تشمل النشاطات الفردية الأخرى التمارين الرياضية للتخلص من الضغط و التوتر . ومن الواضح أن انتشار أندية أو مراكز الصحة و التمرينات الرياضية ترتبط ارتباطا وثيقا بالوعي بضرورة تأثير الضغط.

- الراحة و الاسترخاء:

ومن الممكن أن تكون طرق الاسترخاء البسيطة حتى لو كانت في شكل متابعة أنماط التنفس لدى الفرد-فعالة في تخفيف وطأة الضغط

- تنمية الاهتمامات الخارجية:

كما يمكن توجيه الضغط و التحكم في تأثيره جزئيا بتنمية اهتمامات خارج محيط العمل مثل ممارسة الهوايات و النشاطات الخيرية .

- التأمل:

وهناك أساليب أخرى لسيطرة على الضغط بدأت تكتسب شعبية من ضمنها التأمل: حيث يجلس الشخص مغمضا عينيه مصدرا صوتا معينا (مثل التعويذة أو الدعاء) لبضع دقائق لعدة مرات كل يوم 24 ساعة ، و قد قيل ان هذه الطريقة تتيح للدماغ إمكانية تجاوز التجارب الضغطية يوميا ، و للوصول إلى حالة ذهنية أهدأ. ومع الانتقادات لهذا الأسلوب ، فإن المؤيدين له يدعون أن إتباعه قد يؤدي إلى انخفاض معدلات بأمراض القلب ، و ضغط الدم ، واستهلاك الأكسجين.

- التغذية المرتدة الحيوية:

وثمة أسلوب آخر نال الاستحسان و تعرض للنقد في نفس الوقت وهو ما يسمى بالتغذية المرتدة الحيوية (Biofeedback) وهو طريقة لعرض أجهزة الجسم بصورة تدركها الحواس لمعالجتها عن طريق توجيهها بالعقل الواعي- حيث يستطيع الشخص باستخدام الحاسب الآلي المتطور وأساليب التسجيل المتطور- إجراء تعديلات ملحوظة في معدل ضربات قلبه، وضغط الدم ، و الموجات الدماغية . ويدعى المؤيدون لهذا الأسلوب انه من الممكن أيضا تعليم الأفراد التحكم في بعض وظائف هذه الأعضاء.

- الوعي الذاتي:

وأخيرا يتمثل أحد الأساليب البسيطة للتحكم في الضغط -في الوعي الذاتي ، حيث يتوقف الإنسان ليفحص و يراجع نفسه و حياته وعمله

- البحث عن فرص عمل بديلة :

أما الحالات المزمنة، فمن الممكن التعامل مع الضغط بترك العمل في المنظمة والبحث عن فرص عمل بديلة حيث تتمثل الطريقة الوحيدة للتخلص من الضغط، في كثير من الأحيان ،في تغيير الموقف برمته .

2-6 : الإستراتيجيات التنظيمية:

تتضمن المداخل التنظيمية للتعامل مع الضغط نشاطات تنظيمية عديدة . فمن الممكن - مثلا - تحديد مسببات الضغط عن طريق برامج مطورة للاختيار و التعيين ، حيث تركز البرامج الحالية على التوافق بين الفرد و الوظيفة على أساس المستوى التعليمي و الخبرة و المهارات و التدريب . وقد بدأت بعض المنظمات في إجراء مقابلات مع الموظفين الجدد لاكتشاف المشكلات التي قد تحدث في العمل .

وتتجه ثاني الاستراتيجيات نحو التدريب المتطور . فالإلى جانب تدريب الموظف على المطلوب أدائه وكيفية أدائه، تعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل:

وهناك برامج تنظيمية عديدة للسيطرة على الضغط ، ركزت على إعادة تصميم الوظائف ، حيث يمكن - طبقا للظروف المحيطة - إثراء الوظائف أو ((تخفيض أعبائها)) أو التناوب في أدائها من قبل العاملين أو إعادة تصميمها بشكل كامل مع التركيز مثلا على النشاط الجماعي و المشاركة

أخيرا استحدثت بعض المنظمات برامج متكاملة لمساعدة العاملين توفر الخدمات الطبية و العلاجية و النصح و الاستثمار و الإجراءات الوقائية ، وعادة ما تكون مزودة باختصاصيين مثل الأطباء و الأخصائيين النفسيين .

(محمود فتحي عكاشة، 1999، ص101، 100، 99)

7 طرق قياس استراتيجيات المواجهة:

❖ 7-1 إستبيان أساليب المواجهة من اعداد لازاروس وفولكمان (1988) :

ويتكون هذا الإستبيان من 66 مفردة ، حيث يجيب المفحوص على هذه المفردات من خلال مقياس متدرج من اربع نقاط ،وهي (لا تستخدم ، تستخدم نوعا ما ، تستخدم بشكل معتدل ، تستخدم بشكل كبير) ، وتأخذ هذه الاستجابات (صفر 3 ، 2 ، 1) ويقيس هذا الاستبيان استراتيجيات المواجهة المعرفية والسلوكية التي يستخدمها الافراد للتعامل مع المواقف الضاغطة ، ومن خلال التحليل العاملي لمفردات الاستبيان تم التوصل الى وجود ثمانية انواع من اساليب المواجهة ، وهي التحدي والتجنب او الهروب والابتعاد والسلوك ضبط الذات والسعي نحو المساندة الاجتماعية وتقبل المسؤولية وحل المشكلات واعادة التقييم الايجابي .

❖ 7-2 قائمة المواجهة المتعددة الابعاد :

إعداد كارفر وسيشير (1989) MULTI DIMESIONAL COPING

GRAVER & SCHEIR وتتناول هذه القائمة قياس اساليب المواجهة المختلفة التي يستخدمها الافراد في الاجابة للمواقف الضاغطة ، وتتكون من 53 مفردة موزعة على 13 بعدا او استراتيجية فرعية منى استراتيجيات المواجهة ، منها خمسة ابعاد تقيس جوانب مختلفة من استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة وخمسة ابعاد اخرى تقيس استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال ، وثلاثة ابعاد تقيس استجابات مواجهة اقل فائدة وسلبية ، وهي التبعاد السلوكي والتبعاد العقلي وتعاطي المخدرات والكحوليات (طه حسن - سلامة حسين : 2006 ص 112) .

❖ 3-7 قائمة مصادر المواجهة : COPING RESOURCES

وقام بإعداد هذه القائمة همر الن و سوزان مارتينج (1993) وتتكون هذه القائمة من 60 مفردة تستهدف التعرف على مصادر المواجهة المتاحة للفرد والتي يستخدمها في ادارة الضغوط ويجب المفحوص على هذه المفردات على مقياس متدرج من اربعة نقاط ، وهي (مطلقا ، احيانا ، غالبا ، دائما) وتقيس هذه القائمة خمسة اساليب يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف والاحداث الضاغطة ، وتتضمن خمسة مصادر للمواجهة هي :

- (1) مصادر المواجهة المعرفية .
 - (2) مصادر المواجهة الاجتماعية .
 - (3) مصادر المواجهة الانفعالية .
 - (4) مصادر المواجهة الفلسفية . / الروحية .
 - (5) مصادر المواجهة الجسمية
- (طه عبد العظيم حسين - سلامة عبد العظيم حسين - 2006 - ص 118) .

8 - العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات المواجهة :

8 1 : المتغيرات الشخصية:

- مركز الضبط :

حيث يتوقف التحكم في الضغوط ومواجهتها على قدرة الفرد وكيفية تفسيره للحدث الضاغط، وعلى إمكانية فهمه وتقييمه لقدراته و إمكانياته في التعامل معها ، فالتفسير والفهم والادراك جميعها عمليات معرفية تؤدي الى فهم العلاقة بين الجانب المعرفي للفرد والاحداث الضاغطة .

ويعتبر مركز الضبط مؤشرا قويا على سلوك المواجهة ، وفي هذا الصدد يشير لا زاروس وفولكمان (1984) الى ان القدرة على التحكم في الحدث او الموقف الضاغط

تشكل وتحدد أسلوب المواجهة لدى الفرد ، حيث ان اعتقاد الفرد بقدرته على التحكم في الاحداث الضاغطة يؤثر على درجة المحاولات التي يقوم بها لتغيير الظروف الضاغطة ، وهكذا فان مركز الضبط الداخلي يرتبط باستراتيجيات المواجهة المباشرة والفعالة والتوافقية مقارنة بمركز الضبط الخارجي ، وعموما فان الافراد ذوي مركز الضبط الداخلي يميلون الى استخدام استراتيجيات المباشرة والفعالة في مواجهة احداث الحياة الضاغطة ويدركون الموقف الضاغط على انه قابل للتحكم والسيطرة ، ومن ثم يستطيعون السيطرة على تغييره . (احمد عيد مطيع الشخابنة - 2010 - ص 32)

- نمط الشخصية :

لا يستجيب الافراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون في استجاباتهم طبقا لنمط الشخصية ، ولكل فرد منا سمات وخصائص تفرض اتباع اساليب معرفية وسلوكية تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة ، ولنمط الشخصية دور هام في مواجهة المواقف الضاغطة والتعامل معها باستراتيجيات تكيفية مناسبة لشدة المنبهات المحبطة او السلبية في حياة الفرد (لوكيا الهاشمي - 2002 - ص 19) .

- الصلابة النفسية :

ويعتبر مفهوم الصلابة النفسية احد خصائص الشخصية التي تعمل على مقاومة ومواجهة احداث الحياة الضاغطة ، وعلى هذا فان مفهوم الصلابة يشير الى ان الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط ، وان الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها ، وان الصلابة النفسية تمثل مصدرا من المصادر الشخصية التي يستند اليها الفرد في المواجهة الآثار النفسية والجسمية والسلبية الناجمة عن الضغوط والتخفيف من هذه الآثار ، كما ان الصلابة النفسية تلعب دورا هاما في عملية التقييم المعرفي للموقف ، وفي عملية المواجهة التي

يقوم بها الفرد ازاء الاحداث الضاغطة ، وتتضمن الصلابة النفسية كما اشارت سوزان كوباسا ثلاث مكونات ، وهي : الالتزام والتحدي والضبط.

(احمد عيد المطيع الشخابنة - 2010 ص 32)

- فعاليات الذات:

تساعد الافراد على مواجهة الضغوط التي تعترض حياتهم ويشير هذا المفهوم كما رأى باندورا الى اعتقاد الفرد بأنه لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفعالية على المواقف والاحداث التي يتعرض لها وان مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته ، من خلال تعدد الخبرات التي يمر بها حيث تعمل هذه الخبرات التي يمر بها على مساعدة الفرد في التغلب على الضغوط التي تواجهه . وهذا يشير الى انا المواجهة الناجحة تتطلب ايضا اعتقاد الفرد ان لديه القدرة على التحكم في احداث الحياة الضاغطة ، وانه يستطيع مواجهتها ، ويعني انه كلما كانت فعالية الذات مرتفعة لدى الفرد فانه يشعر بالكفاءة والرغبة في مواجهة التحديات والظروف الضاغطة التي تواجهه والتغلب عليها)

عبدى الرحمن بن احمد بن محمد هيجان - 1998 - ص 102) .

8 2 العوامل الموقفية :

_ طبيعة الموقف وخصائصه:

إن العوامل الموقفية تلعب دورا هاما في تحديد اساليب مواجهة الضغوط ،/ وفي هذا الشأن يشير لازاروس وفولكمان الى ان استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة يستخدمها الفرد عندما يكون قادرا على التحكم والسيطرة على الموقف او ان الموقف يمكن تغييره ، اما المواقف التي يدركها الفرد على انها غير قابلة للتحكم والسيطرة عليها فانه يميل الى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال في التعامل معها .

(سلامة عبد العظيم حسين - طه عبد العظيم حسين - 2006 - ص 133) .

- المساندة الاجتماعية :

تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية التي تسهم بدور فعال في تحديد اساليب مواجهة الضغوط ، وتمثل عاملا موقفيا يؤثر في كيفية ادراك الفرد للأحداث الضاغطة وفي كيفية مواجهتها ، كما انها تلعب دورا هاما في التخفيف من الآثار السلبية المترتبة عن الاحداث الضاغطة ، وتقيد في التنبؤ بأساليب المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الاحداث الضاغطة مثل اسلوب حل المشكلة واعادة التقييم الايجابي للموقف ترتبط بشكل قوي بالمساندة الاجتماعية .

وتتعلق المساندة الاجتماعية باعتقاد الفرد عن امكانية وجود وتوافر اشخاص هامين يمكن للفرد ان يثق فيهم وعلى هذا الاساس تتوقف المساندة الاجتماعية على مدى اعتقاد الفرد في كفاءة الآخرين ومدى عمق العلاقة بين الفرد وبين الآخرين المحيطين به والهامين في حياته (حسن حريم - 2004 - ص 299) .

ويشير كوهين وويلز (1985) الى ان المساندة الاجتماعية ، قد تكون مساندة انفعالية وتتضمن الاهتمام والاصغاء الى الآخرين اوتكون مساندة معلوماتية من خلال تزويد الفرد بالمعلومات وتقديم النصيحة والاقتراحات التي تساعد على كيفية التعامل مع الضغوط ، وهناك المساندة الاجرائية او الوسيئية وتتضمن تقديم العون المالي والامكانيات المادية والخدمات اللازمة .

8 3 المتغيرات الديمغرافية :

-العمر واستراتيجيات المواجهة : يؤثر العمر الزمني في اساليب المواجهة للأحداث الضاغطة ، كما ان استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الاحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد ، وان هذه الاستراتيجيات تختلف باختلاف الاعداد الزمنية .

- المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي :

يختلف سلوك المواجهة بين الافراد تبعا لاختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي ،
فالأفراد ذو

الثقافات المختلفة يستجيبون للضغوط بشكل مختلف ويستخدمون استراتيجيات مختلفة
في التعامل مع الاحداث الضاغطة ، كما ان المستوى الاقتصادي والاجتماعي يلعب
دورا هاما في تحديد نوع استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع
المواقف الضاغطة .

- النوع (الفروق بين الجنسين في المواجهة) :

لقد اوضحت الدراسات وجود فروق بن الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة ،
وان الذكور يميلون الى المواجهة الاقدامية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة
، وفي المقابل يميل الاناث الى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على
الانفعال(طه عبد العظيم حسين- سلامة عبد العظيم حسين - 2006 ص141) .

خلاصة: ومنه نستطيع القول أن استراتيجيات المواجهة مختلفة ومتعددة وهذا ما يساعدنا
على التكيف مع ضغوطات الحياة المختلفة خاصة المهنية التي يتعرض لها كل عامل وذلك
يتحدد من خلال طبيعة عمله ونوعه.

الفصل الرابع : الجانب المنهجي

- تمهيد :

- 1- الدراسة الاستطلاعية
- 2- المنهج المستخدم
- 3- مجالات الدراسة
- 4- مجتمع و عينة الدراسة
- 5- أدوات جمع البيانات
- 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة

1- الدراسة الاستطلاعية:

بعد اختيارنا ميدان الدراسة وبعد الحصول على تصريح لإجراء الدراسة الميدانية قمنا بزيارة إستطلاعية للمؤسسة محل الدراسة بتاريخ 2015/03/01 للتعرف على المؤسسة أكثر والحصول على معلوماتها والهيكل التنظيمي .

2-منهج الدراسة:

تم اختيار المنهج حسب طبيعة الدراسة وكذا الأهداف التي تسعى للوصول إلي تحقيقها، وطبيعة البيانات المطلوبة للحصول عليها . فمن الأهداف الأساسية للبحث التعرف علي أكثر الاستراتيجيات استخداما لمواجهة الضغوط .

ومن أجل ذلك اعتمدنا علي المنهج الوصفي التحليلي، ويمكن تعريفه علي أنه "جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها ، واستخلاص دلالتها إنطلاقا من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض ثم اختيار العينة وأساليب جمع البيانات ووضع القواعد لتصنيفها ثم تحليلها وتفسيرها في عبارات واضحة(ذنيات،2011: ص137).

3- مجالات الدراسة:

3-1 المجال البشري: تكونت العينة الأساسية للدراسة من (55) عامل لدي مستخدمي محافظة الغابات ببسكرة ، من مجتمع أصلي (148) عامل أي تقدر العينة بنسبة 37.16% من المجتمع الأصلي.

3-2 المجال الزمني : تم تطبيق الدراسة الميدانية في الفترة الزمنية الممتدة من 2015/03/10 إلي 2015/03/25.

3-3 المجال المكاني : تم إجراء الدراسة الميدانية في محافظة الغابات لولاية بسكرة بمقاطعاتها ومفرزاتها.

3-3-1 تقديم لمحة حول مستخدمي محافظ الغابات بسكرة:

1 تقديم إدارة الغابات و مهامها على مستوى الولاية :

1.1 تقديم إدارة الغابات:

تم إنشاء المديرية العامة للغابات في شهر جويلية من عام 1995 بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم : 95-07-1995، المتضمن الإدارة المركزية و عملها في المديرية العامة للغابات.

تتكون المفتشية العامة للغابات من خمسة مديريات مركزية و مديريتين للدراسات.

- التنظيم الإقليمي لإدارة الغابات تتكون من:

محافظة، مقاطعة للغابات، فرع 501 للغابات و 1221 فرز للغابات و هذا بمقتضى المرسوم رقم 95-333 المؤرخ في 25-10-1995 المتضمن إنشاء محافظة ولائية و يحدد تنظيمها و عملها.

- أهم المحاور التي يتركز عليها نشاط إدارة الغابات هي:

✓ حماية و إستصلاح الأراضي في المناطق الجبلية.

✓ معالجة أحواض السائلة.

✓ مكافحة التسحر.

✓ حماية النباتات و الحيوانات.

و تعد المحافظة من بين 48 محافظة في الولاية و التي تختلف مهامها نوعا ما بالمقارنة بالمناطق الشمالية، فهي تتربع على مساحة إجمالية تقدر بـ: 2167120 هكتار

منها 15.97729 مساحة غابية مقسمة بدورها إلى 85.10979 هكتار تابعة لأمالك الدولة و تتمركز في الجهة الشمالية للولاية و تعتبر إمتداد لغابات الولايات المجاورة (باتنة، خنشلة) و يتغلب عليها طابع الأدغال و تتكون من أصناف الصنوبر الحلبي و العرعار و البلوط الأخضر و 30.86749 هكتار أراضي ذات طابع غابي أدمجت ضمن الوعاء العقاري للغابات بقرارين و لائين لإحتوائها سواء على حيوانات مهددة بالإنقراض و محمية قانونيا كطائر الحبار أو على النباتات المهددة بالزوال و المحمية كالبط الأطلسي و نبات الطرفاء.

1.2 مهام إدارة الغابات على مستوى الولاية:

بالإضافة إلى نشاطات الفرق المتنقلة للشرطة الغابية على مستوى مختلف لدوائر و الأقاليم الغابية و المتمثلة في الحواجز عبر الطرقات لمراقبة نقل المنتجات الغابية بدون رخصة و التدخل في الأسواق الأسبوعية لمراقبة المتاجر بالمواد الغابية و دوريات مراقبة قلع و قطع الأشجار من الأراضي و متابعة مختلف القضايا على مستوى المحاكم و المجلس القضائي فإن هناك نشاطات تقنية أخرى لا تقل أهمية عن ما سلف ذكره ،تقوم بها الإدارة الغابات على مستوى الولاية و يتمثل في :

❖ حماية الأحواض الصابة و ذلك بمشاريع تصحيح السيول لمقاومة الإنجراف و

التحول لكل من سد فم الخرزة و منبع الغزلان.

❖ مكافحة الترمل و ذلك بمشاريع تحد من ظاهرة زحف الرمال التي تهدد

المستثمرات الفلاحية و المنشآت القاعدية.

❖ حماية الأصناف الحيوانية المهددة بالإنقراض و المحمية قانونا سواء بمنع صيدها

أو المحافظة على بيئتها.

❖ حماية الأصناف النباتية المهددة بالزوال و المحمية قانونا كالبط الأطلسي و الطرقل.

❖ تحسين الوسط الحضري بتطوير المساحات الخضراء.

❖ تحسين المراعي السهبية.

❖ محاولة خلق جو من الثقة و الشراكة بين الموظفين و الإداريين في المناطق

النائية و ذلك بإنشاء مشاريع جوارية تساعد الموظفين على تحسين وضعيتهم المعيشية و البقاء في مناطقهم.

تتقسم محافظة الغابات لولاية بسكرة تبعا للقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 29-07-1997 على أربع مصالح و هذه المصالح تنقسم إلى مكاتب و هي كالتالي

❖ مصلحة حماية النباتات و الحيوانات : SPFF

❖ مصلحة توسيع الثروات و حماية النباتات : EXTION

❖ مصلحة تسيير الثروات و الدراسات و البرامج : CSTION

❖ مصلحة تسيير الموارد البشرية (الإدارة و الوسائل) : SAM

تقسيم الولاية :

تم تقسيم الولاية إلى قسمين رئيسيين ألا و هما كالتالي:

1 القسم الشمالي:

2. تسييره دائرة الغابات القنطرة التي بدورها تضم إقليم و فروز.

3. إقليم الغابات عين زعطوط:و الذي يضم ثلاثة فروز للغابات (جمورة،برانيس،لوطاية).

4. إقليم الغابات أولاد جلال :و الذي يضم الغابات الشعبية.

2 القسم الجنوبي:

تسييره دائرة الغابات سيدي عقبة و التي بدورها تضم إقليم و فروز .

5. إقليم الغابات مشونش: و الذي يضم ثلاثة فروز للغابات (بنيان، أورلال ،بسكرة).

6. إقليم الغابات زربية الوادي : وأي يضم فرز الغابات جمورة.

بعدما تطرقنا إلى ذكر مصالح المحافظة و عدد مكاتبها نقوم بوضع بطاقة تحليلية لمناصب العمل.

2 بطاقة تحليلية لمناصب العمل:

المحافظ:

مهام المحافظ:

- ✓ تسيير ميزانية و التجهيز للمحافظة (باسم الوزير).
- ✓ تفويض الإمضاء (باسم الوالي) على جميع الوثائق الإدارية و الحسابية و المالية المتعلقة بتنفيذ ميزانية التجهيز الخاص بقطاع الغابات .
- ✓ يكون ممثل للشرطة القضائية أمام محل القضاء في جميع (المنازعات) الخصام المتعلقة بالمحافظة

الأمانة العامة:

عدد المكاتب :02

مهام الأمانة العامة:

- ✓ تنظيم و تنسيق مكتبها و مكتب مديرها.
- ✓ إعداد و تنظيم البريد الصادر و الوارد.

- ✓ تحديد و تنظيم مواعيد مقابلات المدير مع الموظفين و الزوار.
- ✓ تنظيم و ترتيب الملفات السرية بعد دراستها.
- ✓ تدريب السكرتيرات المبتدئات و الإشراف عليهن.
- ✓ حسن إستخدام كل من الفاكس و الكتابة على الحاسوب.
- ✓ حفظ الملفات و المستندات.

مصلحة حماية الحيوانات و النباتات SPFF:

عدد المكاتب: 02

- 1 مكتب الوقاية و مقاومة الحرائق و الأمراض الطفيلية.
- 2 مكتب الأصناف المحمية و الصيد النشاطات الصيدلانية.

مهام مصلحة حماية الحيوانات و النباتات SPFF:

1. إعداد مخطط وقاية و حماية الغابات من الحرائق.
2. إحصاء العتاد و الوسائل الضرورية للتنفيذ ما جاء في مقرر وقاية و مكافحة الحرائق.
3. متابعة و تقييم الأمراض الطفيلية.
4. اقتراح برنامج تنظيف الإقطاع الصحية في المجموعات الغابية.
5. السهر على السير الحسن لشبكة الهاتف اللاسلكي.
6. جعل العمليات الضرورية للتنمية و التسيير و المحافظة على النباتات و الحيوانات.
7. جرد و تحسين المناطق الرطبة.
8. جعل العمليات الضرورية لوقاية و تنمية الثروة الحيوانية مع تنشيط و ربط حملات الصيد و تحرير الحصائل.

9. متابعة و مراقبة إدخال الأصناف الحيوانية و النباتية البرية في إطار تطبيق اتفاقية .CTTES

10. المشاركة في إعداد و تحسين جرد الثروة الحيوانية البرية و إعداد حصيلة سير الثروة الحيوانية.

مصلحة توسيع الثروات و حماية الأراضي EXTION:

عدد المكاتب: 02

1 مكتب توسيع الثروات.

2 مكتب حماية و إستصلاح الأراضي.

مهام مصلحة توسيع الثروات و حماية الأراضي EXTION:

1 للمشاركة في إنشاء السياسة المحلية لحماية الثروات الطبيعية و الغابية.

2 إنشاء مخططات التشجير عبر الولاية.

3 متابعة دراسات و إنجازات برامج التشجير لكل أنواعه المضادة للإنجراف.

4 متابعة و تقييم مشاريع التنمية الريفية.

5 إحصاء و متابعة و تقييم مشاريع مكافحة التصحر.

6 متابعة و تقييم مواقع البرامج المربوطة بنشاطات المصلحة.

7 إعداد و تنفيذ إشغال ذات المنفعة العامة و ذات الأولوية حسب التوجيهات الوطنية

السياسية الغابية في 'طار المخطط الوطني للتشجير (PNR).

8 إستلام الأشغال.

مصلحة تسيير الثروات و الدراسات و البرامج GSTION:

عدد المكاتب: 02

1 مكتب الجرد و التهيئة و المنتجات.

2 مكتب التنظيم و الشرطة الغابية

مهام مصلحة تسيير الثروات و الدراسات و البرامج GSTION:

1 تعريف تقارير البرامج السنوية للمستثمرة الغابية.

2 تعيين و تقييم المواد و المواد الخام الغابية.

3 تعيين المناطق الموجهة لإستعمال المسموح في المجال الغابي الوطني.

4 المسهر على تطبيق القوانين و الأنظمة الخاصة بالقطاع الغابي الوطني.

5 وضع مخطط التنمية الغابية للولاية و ذلك بالإشتراك مع مصالح المحافظة.

6 إنشاء و تسيير الملفات التقنية و إجراءات تسليم العقود التي لها علاقة

بنشاطاتها(العقود).

7 وضع الحواصل و التقارير الزمنية لتطوير نشاط المحافظة و ذلك بالإشتراك مع

مصالح المحافظة.

3- أهمية الأمانة في الإدارة والأدوار الأساسية لها:

3.1- أهمية الأمانة في الإدارة:

تقوم الأمانة العامة في الإدارة بدور قيم من خلال الإتصالات التي تؤديها سواء داخل أو خارج المديرية ،فهي التي ترتب إتصالات المدير الرسمية أو غير الرسمية ، و كذا تحويل كافة الإتصالات و الإشراف عليها حتى آخر لحظة و ذلك لتسيير على شكل أفضل فهي المركز الرئيسي لجميع الإتصالات في المديرية فأأي إتصال من خارج المديرية يمر من عندها ثم تحوله إلى الجهة المطلوبة سواء المدير أو رؤساء المصالح و المكاتب و نظرا لتوفر الوسائل الاتصالية بكامله من الهاتف الفاكس جهاز الكمبيوتر و كذا وجود الإنترنت تساعد على تسهيل مهمة الإتصال من ناحية و نجد للأمانة من ناحية أخرى دور أكبر في

تنظيم المكتب و كذا ترتيب و تصنيف الملفات و الحواظ فبمجرد دخول المكتب تلاحظ التنظيم الجيد حيث أنه خزانة لوضع الملفات و الجرائد الرسمية و المجالات الخاصة بالمديرية و خزانة أخرى لوضع الحواظ.

كما نجد بنفس الطريقة المرتبة حواظ العام 2012 في نفس الخزانة و بالتسلسل مع حواظ العام 2013 و نجد أيضا بهذا المكتب سجلات خاصة و هي:

✓ سجل الصادر.

✓ سجل الوارد.

✓ سجل القرارات و المقررات الإدارية.

✓ سجل الهواتف.

و الطريقة التي تستعمل في ترتيب الملفات و الوثائق و المراسلات هي الطريقة العددية دائما لأنها أسهل الطرق المتبعة في المديرية.

كما نجد خزانة بها الوثائق و المراسلات الخاصة بكل مصلحة على حدا و خزانة معدنية بها أربعة أدراج كل درج مخصص لوضع وثائق مصالح المديرية.

كما لها دور في ترتيب و حفظ الأرشيف و نوعية العلب المستعملة هي GRONOS لأنها تجدها تحافظ أكثر على الأوراق و الملفات من الضياع و التلف و التشتت لوجود القابض المعدني بها و التي تمسك بها الوثائق جيدا و تتم عملية حفظ الأرشيف لمدة خمس سنوات إي تجمع علب الأرشيف لعام 2011-2012 إلى غاية 2013 مثلا ثم توجه إلى خزانة الأرشيف للحفظ و تكون كل علبة تحمل عنوان المراسلات أو الوثائق التي تحتويها كل على حدا و هذه الخزانة موجودة بمحاذاة مكتب الأمانة.

كما تؤثر الأمانة في العمل الإداري و في التصرفات الإدارية داخل المديرية و ذلك كما يلي:

❖ العمل الإداري:

حيث يعهد لأمانة بمهام نقل جميع القرارات الإدارية في سجل خاص سنوي للقرارات الإدارية يكون مؤشر عليه من طرف الهيئات العليا حيث جميع القرارات الإدارية تسجل فيه و هذا الأخير بدون محو و لا تشطيب و لا إحالة على الهامش و هو مرقم من أول صفحة إلى آخر صفحة حيث تقوم الأمانة بترقيم القرارات و تاريخها و تستخرج نسخة منها أي عملها لا يتعدى وظائف القيد و الترتيب و الحفظ.

❖ التصرفات الإدارية:

و المقصود بها الإعداد المادي للاتفاقيات (التحرير) وفق لما يمليه المسؤول الإداري حيث تقوم الأمانة بالإعداد و التوقيع و دعوة الأطراف المتعاقدة على نصوص الاتفاقية و كذا العرض للتوقيع من طرف المسؤول الإداري و إعداد النسخ و حفظها.

3.2- الأدوار الأساسية للأمانة في الإدارة:

إن من أهم أدوار الأمانة العامة بمحافظة الغابات لولاية بسكرة هو تنسيق العمل بين مختلف أقسام الإدارة حيث أن لها حقوق و عليها واجبات يجب أن تؤديها إتجاه مهنتها بكل سرية و كذا بكل إتقان حيث أنها تعتبر الركيزة الأساسية من خلال ما تلعبه من أدوار داخل الإدارة أي أن تجاهل أي مرحلة قد يؤدي إلى فشل عملها حيث أن كل مصالح الإدارة مرتبطة ببعضها البعض إرتباطا و ثقيا.

أولا: تسجيل البريد الصادر و الوارد:

- البريد الوارد: هو جمع الرسائل التي ترد إلى المؤسسة سواء كانت رسمية أو خاصة و سواء كانت هذه الرسائل على شكل مستندات ورقية أو طرود على مغلفات عينات أو أشرطة سمعية أو بصريةالخ

- إجراءات المراسلات الواردة :

✓ تستلم الأمانة العامة بمحافظة الغابات لولاية بسكرة البريد الذي ورد إلى الفرع بمكتبها و بعدها تفرز الرسائل و تقوم بتصنيفها حسب النظام و التي عادة ما تكون رسائل رسمي.

✓ تقوم بغض أغلفة بواسطة سكين خاص حتى لا تتمزق ما بداخل الرسالة.

✓ تتأكد من وجود عنوان المرسل على أصل الرسالة.

✓ تفرز و تضيف كافة المراسلات الواردة و تختتمها بخاتم دون التاريخ و رقم الوارد و صنف الرسالة مع وضع رقم المرجع و تسجل المراسلات في دفتر الوارد أو في نظام التسجيل البريد أو في جهاز الكمبيوتر.

✓ تلخص الأمانة العامة للمدير الرسائل الهامة و التي تحتاج إلى رد عاجل على

ملصق صغير إضافي و نلصقها فوق كل رسالة.

✓ تفتح الطرود البريدية المستلمة بالمكتب.

✓ إذا كانت الرسائل بناء على موضوع مسبق يفصل أن ترفقه بالرسالة الوارد حتى تعلم المدير بالموضوع كله حتى يستطيع البث فيه و توجيهه.

✓ تعرض الأمانة العامة البريد على المدير و ترتيبه حسب الأهمية و الإستقبال.

✓ على الأمانة العامة أن تتابع البريد حتى يتم توجيهه من قبل رؤساء المصالح و من ثم يتم قيد الجهة المرسل إليها بالبريد دون التوجيهات و ما هو الإجراء الذي يجب أن تتخذه و تحدد المدة التي تستغرقها هذه المعاملة و ما هو الإجراء الذي يجب أن تتخذه و تحدد المدة التي تستغرقها هذه المعاملة للإنتهاء منها بالإضافة على تحديد الشخص الذي سيتولى متابعة هذا الأمر حتى يتم الإنهاء من الموضوع.

إجراء المراسلات الصادرة:

- ✓ تتأكد الأمانة العامة من الرسائل التي سيتم إرسالها إلى الجهات المعنية خارج المؤسسة بحث يجب أن تكون مستوفاة من حيث التوقيع و التأكد من جهة الإرسال و لطريقة التي سيتم بها لإرسال عن طريق
- ✓ البريد بعلم الوصول.
- ✓ البريد العادي.
- ✓ البريد الممتاز.
- ✓ البريد السريع.
- ✓ البريد المسجل.
- ✓ تقوم الأمانة العامة بتصنيف الرسائل حسب النظام المعتمد بالمديرية و يتم إعطاء رقم المرجع و يختم بختم المكتب و بدون التاريخ و رقم الصادر أو نظام البريد في جهاز الكمبيوتر.
- ✓ يتم نسخ الرسائل و نسخ المرفقات كذلك إلى الجهة المعنية و توجه النسخ للجهات الأخرى حسب التوجيه كما لا تنسى الأمانة العامة دوما وضع نسخة بالملف.
- ✓ تقوم الأمانة العامة بفرز الرسائل حسب أسلوب التوزيع أو طريقة الإرسال أو درجة السرية.
- ✓ تتأكد الأمانة العامة من إستكمال و تطابق الرسائل مع المرفقات و توضع الرسائل في الأظرفة المناسبة و عنوان المرسل إليه.
- أو حسب أهمية و نوع المرسل في الرسائل أي سيرسل بالفاكس أو البريد المسجل الممتاز أو السريع أو تسليم البريد باليد أو عن طريق المرسل.

4- عينة الدراسة :

تقدر عينة الدراسة ب(55) عامل أي تقدر بنسبة 37.16% من المجتمع الكلي و بعد إحصاء مجتمع الدراسة وذلك عن طريق وثائق المؤسسة تم الحصول عليها من طرف رئيس مصلحة مستخدمي إدارة الغابات، والتي تشمل تعداد العمال وتوزيعهم علي الفروع ثم بعد ذلك تم تحديد أفراد العينة ، حيث إختيرت بطريقة عشوائية.

ويمكن تعريفها كالتالي: يعني تكافؤ الفرص لجميع عناصر المجتمع لتكون أحد مفردات العينة ويتم اختيارها إما باستخدام القرعة أو جداول الأرقام التي تكون منها مجتمع الدراسة ،وبذلك تكون فرصة الظهور لكل عنصر معروفة ومحددة (عبد الرحمان عدس واخرون، 1999، ص9)

5- أدوات جمع البيانات:

من أجل اختبار الفروض والوقوف علي مدى تحققها وانطلاقا من اهدافها تم إعداد أدوات الدراسة اللازمة والمتمثلة في مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية .

-وصف أدوات الدراسة:

مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

طبق مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية في الدراسة الحالية بصورته النهائية المتكونة من جزأين:

الجزء الأول: تضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة : (الجنس، السن ، الحالة المدنية، المستوى التعليمي ، الأقدمية في العمل).

الجزء الثاني: ويتكون من بنود الأداة والتي عددها 47 بنود موزعة على ثلاثة أبعاد تعكس إستراتيجيات لمواجهة الضغط من طرف أفراد العينة.

-البعد الأول: إستراتيجيات لمواجهة المتمركزة حول المشكلة (من 1 إلى 15)

البعد الثاني: إستراتيجيات لمواجهة المتمركزة حول الانفعال (من 16 إلى 39)

البعد الثالث: إستراتيجيات لمواجهة المتمركزة حول المساندة الإجتماعية (من 40 إلى 47).

-الخصائص السيكومترية:

صدق الأداة :

للتأكد من صدق الإستبيان اعتمدنا علي طريقة صدق المحكمين ، حيث تم عرض بنود الاستبيان المتعلق باستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية علي مجموعة من أساتذة علم النفس وعددهم (03) بجامعة بسكرة، ووفقا للنتائج تم قبول بنود المقياس المتكونة من (47) بنودا تقيس ثلاثة أبعاد .

ثبات الإستبيان:

تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية عن طريق تقسيم بنود الإستبيان إلى بنود فردية وزوجية وتصحيح معاما الارتباط بيرسون وفقا لمعامل سبيرمان براون، ثم حساب معامل الثبات الأداة ككل بطريقة التجزئة النصفية وكانت قيمته (0.81).

6/ الأساليب الإحصائية المستخدمة:

إضافة إلى المنهج اعتمدنا على بعض المعالجات الإحصائية التي غالبا ما تستخدم في البحوث النفسية والتربوية، وهذه المعالجات الإحصائية أفادتنا في تصنيف وتحليل البيانات، والحصول على شواهد كمية دقيقة، من شأنها أن تعطي وصفا كميا أكثر دقة للنتائج المتحصل عليها. وتم الإعتماد في ذلك على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss النسخة 16 .

الفصل الخامس : عرض و تفسير النتائج

- 1- عرض وتحليل نتائج الدراسة
- 2- مناقشة نتائج على ضوء فرضيات الدراسة
- 3- الاقتراحات

1/ عرض وتحليل نتائج الدراسة :

جدول رقم(01): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات المشاهدة على مجال

استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة و ترتيب فقراته وفقاً للأهمية النسبية

رقم الفقرة	عبارات المحور	يُنظر موافق	محايد	مواقف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية النسبية	ترتيب فقرته	درجة الموافقة
3	أعتبر المشكلة فرصة للتعلم	2	5	48	2.83	0.46	0.97	1	موافق
2	أتجنب الموقف المسبب للضغط	4	5	46	2.76	0.57	0.92	2	موافق
15	أفكر في اشياء جميلة لنسيان الضغوط.	2	9	44	2.76	0.50	0.92	3	موافق
1	أفكر في حل المشكلة	5	4	46	2.74	0.61	0.91	4	موافق
7	أبادر فوراً بحل المشكلة	3	8	44	2.74	0.55	0.91	5	موافق
13	أحاول نسيان الموقف الذي سبب لي الضغط .	4	7	44	2.72	0.59	0.78	6	موافق
12	أضاعف مجهودي بغية إيجاد حل مشكلتي	4	8	43	2.70	0.59	0.9	7	
10	أركز علي الجانب الإيجابي في الموقف الضاغط.	5	7	43	2.69	0.63	0.77	8	محايد
9	أتحدى من أجل الوصول إلي حل مشكلتي.	4	11	40	2.65	0.61	0.88	9	موافق
14	أنتفاعل في أشياء جميلة لنسيان الضغوط.	6	8	41	2.63	0.67	0.92	10	موافق
8	أتحدى من أجل الوصول علي حل مشكلتي	7	7	41	2.61	0.70	0.88	11	موافق
4	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	12	3	40	2.50	0.83	0.83	12	موافق
11	أحاول التريث وعدم الشرع في حل المشكلة .	13	11	31	2.32	0.64	0.9	13	موافق
6	أستفيد من خبرتي السابقة في حل المشكلة	13	13	29	2.29	0.83	0.76	14	محايد
5	أتحفظ لمواجهة مصدر الضغط	22	7	26	2.07	0.93	0.69	15	محايد
	نتيجة المحور الأول				2.60	0.33	0.86		موافق

تحليل نتائج الجدول رقم 01

يشير الجدول رقم (01) إلى إجابات عينة الدراسة على مجال " استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة " إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.83 - 2.07) ، فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص علي " أعتبر المشكلة فرصة للتعلم " بمتوسط حسابي بلغ (2.83) و انحراف معياري بلغ (0.46) وهي أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.60) ، فيما حصلت الفقرة " أتحفظ لمواجهة مصدر الضغط "علي المرتبة الخامسة عشر والأخيرة بمتوسط حسابي (2.07) وانحراف معياري (0.93).وهو أدني من المتوسط الكلي (2.60) الذي جاء بدرجة موافقة

جدول رقم 02: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات المشاهدة على مجال

استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال و ترتيب فقراته وفقاً للأهمية النسبية

رقم الفقرة	عبارات المحور	غير موافق	محايد	موافق	الحسابي المتوسط	المعياري الحراف	النسبية أهمية	ترتيب	الموافقة المتوقعة
29	ألجأ إلي النوم لتخفيف التوتر.	15	9	31	2.90	0.75	0,96	1	موافق
27	يساعد الأفراد في هذه المؤسسة بعضهم البعض.	4	6	44	2.74	0.58	0,66	2	موافق
39	ألجأ إلي الصلاة.	4	6	45	2.74	0.58	0,91	3	موافق
16	أتجنب الاختلاط بالآخرين أثناء شعوري بالتوتر.	9	11	35	2.47	0.76	0,82	4	موافق
38	استمتع بأخذ حمام كي أشعر بالراحة.	10	9	36	2.47	0.79	0,82	5	موافق
25	أقضي بعض الوقت أمام جهاز الكمبيوتر	15	6	34	2.34	0.88	0,6	6	محايد
32	أفضل الذهاب في نزهة .	13	10	32	2.34	0.84	0,71	7	محايد
24	أقوم بممارسة بعض التمارين الرياضية.	12	15	28	2.29	0.80	0,78	8	محايد
19	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة.	15	11	29	2.25	0.86	0,75	9	محايد
30	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء.	14	16	25	2.20	0.82	0,64	10	محايد
35	أتناول المنبهات : شاي ، قهوة.	17	12	26	2.16	0.87	0,72	11	محايد
34	ألجأ إلي أسلوب الدعابة والضحك.	17	13	25	2.14	0.86	0,71	12	محايد
23	أستمتع بسماع بعض الموسيقى.	17	14	24	2.12	0.86	0,76	13	محايد
22	أسعى لقراءة كل ما هو مسلي وترفيهي.	19	12	24	2.09	0.88	0,70	14	محايد
20	أدمج نفسي في العمل في وقت طويل .	20	12	23	2.05	0.89	0,68	15	محايد
17	أجد الراحة في الالتزام الصمت.	24	6	25	2.01	0.95	0,67	16	محايد
28	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز.	21	13	21	2.00	0.88	0,64	17	محايد
31	ألجأ إلي تفريغ انفعالي عن طريق كتابة قصة - شعر .	17	13	24	1.94	1.72	0,78	18	موافق
21	أتصرف بعصبية وانفعال.	25	13	17	1.85	0.86	0,61	19	محايد
26	أخفف من شعوري بالقلق وضغط	28	10	17	1.80	0.89	0,66	20	محايد

رقم الفقرة	عبارات المحور	تكرار مؤقت	مجايد	موافق	المتوسط الحسابي	المعياري الانحراف	النسبة أهمية	تكرار	الموافقة المؤقتة
	عن طريق البكاء .								
18	أخضع وأسلم بالأمر الواقع.	28	14	13	1.72	0.82	0,57	21	محايد
36	أتناول الطعام كثيرا حين شعوري بالضغط	29	14	12	1.69	0.81	0,56	22	محايد
33	أجد الراحة في التدخين	34	7	14	1.63	0.86	0,54	23	غير موافق
37	ألجأ إلي تناول المنومات والمهدئات.	39	7	9	1.45	0.76	0,48	24	غير موافق
نتيجة المحور الثاني					2.14	0.31	0,71		محايد

تحليل نتائج:

يشير الجدول رقم (02) إلي إجابات عينة الدراسة على على مجال " استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الالفعال " إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.90 - 1.45) ، فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص علي " ألجأ إلي النوم لتخفيف التوتر " بمتوسط حسابي بلغ (2.90) و انحراف معياري بلغ (0.75) وهي أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.14) ، فيما حصلت الفقرة " ألجأ إلي تناول المنومات والمهدئات " علي المرتبة الرابعة والعشرون والأخيرة بمتوسط حسابي (1.45) وانحراف معياري (0.76). وهو أدني من المتوسط الكلي (2.14) الذي جاء بدرجة موافقة وأهمية نسبية 71%

جدول رقم 03: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والتكرارات المشاهدة على مجال استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية و ترتيب فقراته وفقاً للأهمية النسبية.

الترتيب	عبارات المحور	رقم الفقرات	مجال	رقم الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة الأهمية	الترتيب	الترتيب
42	أطلب نصيحة شخص أكثر مني خبرة.	4	4	47	2.78	0.567	0,92	1	موافق
40	ألجأ إلي قراءة القرآن.	4	6	45	2.74	0.584	0,91	2	موافق
43	احتفظ بمشاعري لنفسي.	4	6	45	2.74	0.584	0,91	3	موافق
46	تفيدني مناقشة الآخرين في فهم المشكلة أكثر	8	4	36	2.63	0.729	0,87	6	موافق
44	ابحث عن مساعدة الآخرين.	11	7	37	2.47	0.813	0,82	5	موافق
45	أتحدث مع شخص قريب حول ما يضايقني.	10	9	36	2.47	0.790	0,82	4	موافق
47	لألجأ إلي استشارة شخص متخصص في تخفيف الضغوط.	19	9	27	2.14	0.911	0,71	7	محايد
41	اشكو لبعض الأشخاص.	39	7	9	1.45	0.765	0,48	8	غير موافق
نتيجة المحور الثالث									
					2.43	0.363	0,81		موافق

تحليل نتائج:

يشير الجدول رقم (03) إلي إجابات عينة الدراسة على على مجال " استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول ال مساندة الاجتماعية " إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2.78 - 2.14)، فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة التي تنص علي " أطلب نصيحة شخص أكثر مني

خبرة " بمتوسط حسابي بلغ (2.78) و انحراف معياري بلغ (0.56) وهي أعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (2.43) ، فيما حصلت الفقرة " لاتلجأ إلي استشارة شخص متخصص في تخفيف الضغوط "علي المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط حسابي (2.14) وانحراف معياري (0.91).وهو أدني من المتوسط الكلي (2.43) الذي جاء بدرجة موافقة وأهمية نسبية 81%

2/ مناقشة النتائج في ضوء فرضيات الدراسة:

1-2/ مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الأولى:

لقد نصت الفرضية الأولى على أن:

(تعتبر إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة هي الأكثر إستراتيجية إستخداماً من طرف مستخدمي إدارة الغابات لولاية بسكرة.)

و قد أشارت نتائج الدراسة من خلال الجدول الإحصائي رقم (1) أن مستخدمي إدارة الغابات يستخدمون إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة بدرجة كبيرة حيث بلغ متوسطها الحسابي 2.60 وهو متوسط عالي. حيث أن معظم أفراد العينة يلجئون إلى التفكير و التعلم من الأخطاء السابقة في حل المشكلات و نستدل على ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم (1) و جاء في المرتبة الأولى "أعتبر المشكلة فرصة للتعلم" بمتوسط حسابي قدره (2.83) و تلاه "أتجنب الموقف المسبب لضغط و أفكر في أشياء جميلة لنسيان الضغط" بمتوسط قدره (2.73) و أفكر في حل مشكلة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (2.74)، وتعتبر هذه النتائج منطقية مقارنة بالأثر الذي يتركه الموقف الضاغط، فيعتبر الأخير المثير الأول لتحريك انفعال الفرد الذي يحاول التركيز على المشكل بغية تشخيص السبب واختيار الحلول الممكنة للمشكلة.

2-2/ مناقشة النتائج في ضوء الفرضية الثانية:

لقد نصت الفرضية الأولى على أن:

(ترتب إستراتيجيات المواجهة من طرف مستخدمي إدارة الغابات لولاية بسكرة حسب ما يلي :

1- إستراتيجيات المواجهة حول المشكلة.

2- إستراتيجيات المواجهة حول المساندة الإجتماعية.

3- إستراتيجيات المواجهة حول الإنفعال).

وللتحقق من الفرضية تم ترتيب المحاور وفق الإستراتيجيات كما يوضحه الجدول لرقم

(04) الآتي:

جدول رقم 04: ترتيب استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وفقاً للمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية.

ترتيب	الإستراتيجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أهمية النسبية	ترتيب	درجة الموافقة
1	إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة	2.60	0.33	0.86	1	موافق
2	استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية	2.43	0.363	0,81	2	موافق
3	استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال	2.14	0.31	0,71	3	محايد

2- إستراتيجيات المواجهة المركزة حول المساندة الاجتماعية:

تبين أنها في الترتيب الثاني بمتوسط حسابي قدر بـ (2.43) و أن أغلب أفراد العينة يحاولون الحصول على النصيحة من شخص ما الأكثر منهم خبرة بمتوسط قدره (2.78) و هذا نظرا لأهمية الداعمين في ظل وجود المشاكل و المواقف المهنية المختلفة و يأتي في الرتبة الثانية اللجوء لقراءة القرآن و الرتبة الثالثة "احتفظ بمشاعري لنفسي بمتوسط حسابي قدر بـ (2.74) ثم ضرورة الاستفادة بمناقشة الآخرين في فهم المشكلة بمتوسط قدره (2.63)

3- إستراتيجيات المواجهة المركزة حول الإنفعال:

إستراتيجيات المواجهة المركزة حول انفعالها و جاءت الثالثة في الترتيب و الأخيرة بمتوسط حسابي قدره (2.14) في استخدام عينة البحث لمواجهة الضغوط المهنية ووجدنا افراد العينة يلجأون الى النوم لتخفيف التوتر بمتوسط قدره (2.90) ، و في المرتبة الثانية نجد الأفراد يساندون بعضهم البعض في هذه المؤسسة بمتوسط قدره (2.74) و في المرتبة الثالثة وجدنا أن أفراد العينة يلجأون الى الله عز و جل من خلال الصلاة بمتوسط قدره (2.74) لخفض التوتر لديهم و يبين هذا أهمية الجانب العقائدي في توازن شخصية الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة ، كما بين تفضيل عينة البحث التضرع لله عز وجل.

و نجد ان الترتيب الذي توصلت إليه دراستنا الحالية يختلف عما جاءت به دراسة بن زروال فتيحة حيث توصلت الباحثة في دراستها إلى ان افراد عينة البحث ياجؤون إلى الهروب و تجنب المشكلة.

وبالرغم من أن دراستنا الحالية تختلف مع الدراسات سابقة أخرى تناولت إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية في العينة موضوع الدراسة، الا انه يمكننا أن نلمس موضوع دراستنا من الدراسات السابقة من حيث أكثر الإستراتيجيات إستخداما على إختلاف وتنوع البيئات المهنية وثققات الأفراد في مواجهة الضغوط المهنية.

ونجد أن دراستنا والنتائج المتوصل إليها تتفق في جانب منها مع دراسة نوال حمداش (2003)، حيث توصلت دراستها إلى أن أكثر الإستراتيجيات إستخداما هي الإستراتيجيات المتمركزة حول المشكلة وحلها.

كما تتفق دراستنا الحالية مع دراسة فتيحة بن زروال (2008)، وتوصلت الباحثة إلى أن ذوي نمط الشخصية (أ) يميلون نحو إستخدام إستراتيجيات المواجهة المتمركزة على المشكلة.

إضافة على دراسة مسعود وفاء (2011)، وكانت النتائج المتوصل إليها من طرف الباحثة أن أكثر إستراتيجيات المواجهة إستخداما بين أفراد العينة هي الإستراتيجيات المتمركزة حول المشكلة.

خاتمة

خاتمة:

من أهداف البحث العلمي التوصل إلى الحقائق و المسببات الظواهر الم لازمة، و يعد بحثنا هذا محاولة للفرد للوقوف على المؤشر العام للضغط المهني و استراتيجيات المواجهة و التعامل معها من خلال الكشف عن أكثر الاستراتيجيات استخداما لمواجهة تلك الضغوط حيث جاء ترتيبها المركزة حول المشكلة في المركز الأول وأما الثاني فتلك المركزة حول المساندة الإجتماعية و تأثير شبكة العلاقات في الخفيف و التكيف مع شدة الضغوط المهنية، و جاءت الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال و التنفيس الانفعالي ثالثة، ذلك لأن العوامل المتعلقة بشخصية الفرد والمتعلقة بالموقف الضاغط تسهم في تحديد إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد،

فأصبحوا ملزمين على محاولتهم التكيف و التعايش مع الظروف البيئية المهنية و يلحقها من آثار سلبية نفسية و جسدية، بالإضافة إلى الآثار المادية سواء على الإنتاجية، المردود والأداءات، كما أنه تم التوصل إلى عدم إهمال تدريب المديرين و المشرفين على إتقان أساليب الإرشاد و التوجيه إذ يمكن أن تحد من تأثيرات الضغوط المهنية و نتائجها.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

الكتب:

- 1- خضير كاظم حمود (2008) : السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، ط1، الأردن.
- 2- Christ yriecou: وليد العمري (2008) : الضغط و القلق لدى المعلمين، ط 2 ،دار الكتاب الجامعي ،فلسطين.
- 3- جمال الدين محمد المرسى، ثابت عبد الرحمن إدريس (ب س) ،السلوك التنظيمي ، ب ط ،دار العبد للكمبيوتر و الطباعة.
- 4- محمد إسماعيل بلال (2008) ،السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق ، ب ط دار الجامعة الجديدة ، القاهرة .
- 5- معن محمود عياصرة ،مروان محمد بني أحمد (2008) ،إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل ،ب ط ،دار حامد ،الأردن.
- 6- عمر مصطفى محمد النفاس (2008) ،الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية ،ط1، منشورات جامعة 7 أكتوبر، ردمك.
- 7- عويد سلطان المشعان (1994) ،علم النفس الصناعي ،ط1،مكتبة الفلاح ، الكويت .
- 8- محمود فتحي عكاشة (1999)، علم النفس الصناعي ، ب ط ،مطبعة الجمهورية ،الإسكندرية .
- 9- سفيان علي حسين السيبي (2009)، علم النفس أسس السلوك الإنساني بين النظرية و التطبيق ،ب ط المكتب الجامعي الحديث.

10- فاروق عبده فيلة ،السيد محمد عبد المجيد (2009) ،السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية ،ط 2، المسيرة، عمان.

11-محمد شحاتة ربيع (2010) ،علم النفس الصناعي و المهني ،ط1،دار المسيرة ، عمان .

12-زاهر محمد ديري (2011) السلوك التنظيمي ،ط1،دار الميسرة، عمان.

13-علي حمدي (2008) ،سيكولوجية الإتصال و ضغوط العمل ،ب ط ،دار الكتاب الحديث ، الكويت.

14- صلاح الدين عبد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، الدار الجامعية، 2004، الإسكندرية، مصر،

15- محمد حسن محمد حمادات : السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية،دار حامد للنشر، عمان، الأردن، 2007

16- عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية المعاصرة - بعد استراتيجي - ، دار وائل للنشر والتوزيع، 2005 ، عمان ، الأردن،

17- **لوكيا الهاشمي**،بن زروال فتيحة: الإجهاد ، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، دار الهدى للطباعة و النشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، 2006 ،

18- عبد الحافظ سلامة: علم النفس الاجتماعي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، ب ط، 2006، عمان ، الأردن

19- عمار الطيب كشروود: معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي والإدارة(انجليزي-عربي) ، ليبيا، دار الكتب الوطنية، 1994،

20- علي حمدي:سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل،المكتبة الجامعية ،2000،مصر.

- 21- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، ضغوط العمل -منهج شامل لدراسة الضغطة- مصادر ها ونتائجها وكيفية ادارتها- معهد الإدارة العامة ،1998، الرياض
- 22- جيرلاند جلبرج، روبرت بارون :تعريب ومراجعة: رفاعي محمد رفاعي: إدارة السلوك في المنظمات ، دار المريخ للنشر، ب ط، 2004
- 23- نوال حمداش: قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 21 ، جوان 2004 ، منشورات جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر،
- 24- جهاد بن محمد الرشيد: إدارة الوقت وعلاقتها بضغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، 2003 ، جامعة نايف العربية، للعلوم الأمنية ، قسم العلوم الإدارية.
- 25- نايف بن فهد كويم ، مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية
- 26- رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، قسم العلوم الإدارية، 2005.
- 27- محمد مرعي مرعي:أسس إدارة الموارد البشرية- النظرية والتطبيق-دار الرضا للنشر، بط، 1999، دمشق
- 28- فرج عبد القادر طه : علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للنشر و التوزيع، ط9، 2001، القاهرة، مصر
- 29- محمد علي محمد:علم اجتماع التنظيم- مدخل للتراث والمشكلات والموضوع والمنهج- ،دار المعرفة الجامعية، ط3، 1983، الإسكندرية، مصر
- المجلات:
- 30- إسماعيل طه، الطاف ياسين (ب س) ، الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة ،مجلة البحوث التربوية و النفسية ،العدد 12 ، جامعة بغداد.

31- بوزارة مصطفى (ب س)، الآثار الوسيطة لإستراتيجيات المواجهة على الصلة ضاغط

عمل-توتر، مجلة العلوم الإنسانية و الإجتماعية ، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في

العمل ،جامعة الجزائر (الجزائر).

32- عبد الله الضريبي (2010)،أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية و علاقتها ببعض

المتغيرات ،مجلة جامعة دمشق ،كلية التربية ،المجلة 26 ،العدد الرابع،جامعة دمشق (دمشق).

الرسائل الجامعية:

33- عبد القادر أحمد مسلم (2007)، مصادر الضغوط المهنية و آثارها في الكليات التقنية

في محافظات غزة ،رسالة ماجستير (غير منشورة) :قسم إدارة الأعمال ،الجامعة الإسلامية

،غزة.

34- عثمان مريم (2010)، الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية

المنية ،رسالة ماجستير (غير منشورة) ،قسم علم النفس و العلوم التربوية ، جامعة الإخوة

منتوري، قسنطينة، الجزائر.

35- أحمد محمد عراقي (2013) ، أساليب مواجهة الضغوط و علاقتها بتأكيد الذات لدى

طلاب المرحلة الثانوية ،رسالة ماجستير (غير منشورة) ،قسم غلم النفس ،جامعة أم القرى ،مكة

المكرمة .

36- وليد عبد المحسن الملحم (2007)، ضغوط العمل و علاقتها باتجاهات العاملين نحو

التسرب الوظيفي ،رسالة ماجستير (غير منشورة) ،قسم العلوم الإدارية ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،الرياض.

37- شارف خوجة مليكة (2011) ، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين

،رسالة ماجستير (غير منشورة)،قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطفونيا، جامعة تيزي وزو، الجزائر.

38- طبي سهام (2005)،أنماط التفكير و علاقتها بإستراتيجيات مواجهة إضطراب الضغوط

التالية للصدمة ،رسالة ماجستير (غير منشورة) ،قسم علم النفس و علوم التربية جامعة العقيد الحاج لخضر، باتنة، الجزائر.

39- بن زروال فتيحة (2008) ، أنماط الشخصية و علاقتها بالإجهاد ،رسالة دكتوراه(غير

منشورة) ،قسم علم النفس و علوم التربية و الأرطفونيا، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

40- خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي (2012) ،الصلابة النفسية و علاقتها بأساليب

مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية ،رسالة ماجستير (غير منشورة) ،قسم علم النفس، جامعة أم القرى ،مكة المكرمة.

41- أمال عبد القادر جودة (2004)، أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة و علاقتها

بالصحة النفسية، بحث مقدم إلى مؤتمر التربوي الأول ،كلية التربية ،الجامعة الإسلامية ،فلسطين.

- 42- بوغفير حمزة (2014)، محافظة الغابات لولاية بسكرة ،تقرير تربص ،الفرع تسيير عمومي ،جامعة التكوين المتواصل، بسكرة، الجزائر.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر – بسكرة-

قسم العلوم الاجتماعية
كلية العلوم الانسانية والاجتماعية
شعبة علم النفس
تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استراتيجيات مواجهة الضغط المهنية لدى مستخدمي ادارة الغابات

تحت إشراف الأستاذ:
- جوادي يوسف

من إعداد الطالب :
- أفرن رؤوف

تحية طيبة

يشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي تدرج في إطار بحث لنيل شهادة الماستر في تخصص علم النفس العلم والتنظيم" لذا أرجو منكم أن تعبروا عن آرائكم حول كافة بنود هذه الاستمارة بصدق و أمانة ، فمصادقية وصلاحيه نتائجها تتوقف علي مدى مطابقة أجوبتكم لحقيقة شعوركم وواقعكم المهني . أدعوكم للتعبير عن رأيكم واختياراتكم نحو كل عبارة بوضع علامة ()

الرقم	العبارات	موافق	محايد	غير موافق
1	أفكر في حل للمشكلة			
2	أتجنب الموقف المسبب للضغط			
3	أعتبر المشكلة فرصة للتعلم			
4	أضع بدائل مختلفة لحل مشكلة .			
5	أحاول عدم التفكير في المشكلة			
6	أحفظ لمواجهة مصدر الضغط			
7	أستفيد من خبرتي السابقة في حل المشكلة.			
8	أبادر فوراً بحل المشكلة.			
9	أتحدى من أجل الوصول إلي حل مشكلتي.			
10	أركز علي الجانب الإيجابي في الموقف الضاغط.			
11	أحاول التريث وعدم الشرع في حل المشكلة .			
12	أضاعف مجهودي بغية إيجاد حل لمشكلتي			
13	أحاول نسيان الموقف الذي سبب لي الضغط .			
14	أنتقل في أشياء جميلة لنسيان الضغوط.			
15	أفكر في أشياء جميلة لنسيان الضغوط.			
16	أتجنب الاختلاط بالآخرين أثناء شغوري بالتوتر.			
17	أجد الراحة في الالتزام الصمت.			
18	أخضع وأسلم بالأمر الواقع.			
19	أواجه الشخص الطي سبب لي المشكلة.			
20	أدمج نفسي في العمل في وقت طويل .			
21	أتصرف بعصبية وانفعال.			
22	أسعى لقراءة كل ما هو مسلي وترفيهي.			
23	أستمع بسماع بعض الموسيقى.			
24	أقوم بممارسة بعض التمارين الرياضية.			
25	أقضي بعض الوقت أمام جهاز الكمبيوتر			
26	أخفف من شعوري بالقلق وضغط عن طريق البكاء .			
27	يساعد الأفراد في هذه المؤسسة بعضهم البعض.			
28	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز.			

			أمارس بعض تقنيات الاسترخاء.	30
			ألجأ إلي تفريغ انفعالي عن طريق كتابة قصة شعر .	31
			أفضل الذهاب في نزهة .	32
			أجد الراحة في التدخين	33
			ألجأ إلي أسلوب الدعاية والضحك.	34
			أتناول المنبهات : شاي ، قهوة.	35
			أتناول الطعام كثيرا حين شغوري بالضغط	36
			ألجأ إلي تناول المنومات والمهدئات.	37
			استمتع بأخذ حمام كي أشعر بالراحة.	38
			ألجأ إلي الصلاة.	39
			ألجأ إلي قراءة القرآن.	40
			اشكو لبعض الأشخاص.	41
			أطلب نصيحة شخص أكثر مني خبرة.	42
			احتفظ بمشاعري لنفسي.	43
			ابحث عن مساعدة الآخرين.	44
			أتحدث مع شخص قريب حول ما يضايقني.	45
			تفيدني مناقشة الآخرين في فهم المشكلة أكثر	46
			لا تلجأ إلي استشارة شخص متخصص في تخفيف الضغوط.	47

