

جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم علم النفس



مذكرة ماستر

العلوم الإجتماعية
علم النفس
عمل وتنظيم
رقم: .

إعداد الطالب:
شعير سماح
يوم: //

إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرأة العاملة
دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة
بسكرة

لجنة المناقشة:

مقرر	جامعة محمد خيضر بسكرة	.	لعجال مسعودة
الصفة	الجامعة	الرتبة	العضو 2
الصفة	الجامعة	الرتبة	العضو 3

شكر و عرفان

الحمد لله الذي وفقني وسدد خطايا في إنجاز هذا العمل أحمده تعالى
واستعينه واستغفره، سبحانك ربي لا علم لنا إلا ما علمتنا إنك أنت العليم
الحكيم، اللهم علمنا ما ينفعنا وانفعنا بما علمتنا إنك أنت العليم الحكيم
أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث،
واختص بالذكر الأستاذة المشرفة: لعال مسعودة كذلك أتقدم
بالشكر إلى الأستاذ: رابحي الذي ساعدني وقام بتوجيهي وارشادي.
كما أتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم العلوم الاجتماعية خاصة
قسم علم النفس بجامعة محمد خيضر - بسكرة.

الاهداء

إلى من قال فيهما الله تعالى:

(وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا) سورة الإسراء: الآية 24.

إلى والديا أطال الله في عمرهما

إلى الطيبين

زملائي وزميلاتي في دراسة الماجستير دفعة 2014/2013

إلى صديقاتي فوزية - أمينة - حنان - فطيمة.

فارس المطوي

الصفحة	العنوان
-	البسمة
-	شكر و عرفان
-	إهداء
-	فهرس المحتوى
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	ملخص الدراسة
أب	مقدمة
14-04	الفصل الأول: طرح إشكالية الدراسة
04	1 إشكالية الدراسة
05	2 تساؤلات الدراسة
06	3 فرضيات الدراسة
06	4 اهداف الدراسة
06	5 اهمية الدراسة
07	6 التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة
08	7 الدراسات السابقة
40-16	الفصل الثاني: ظغوط العمل
16	تمهيد
17	1 مفهوم الضغط .
18	2 نظريات المفسرة للظغوط المهنية
22	3 مصادر الضغط المهني.
28	4 نماذج دراسة ظغوط العمل
31	5 عناصر ظغوط العمل.

33	6 أنواع ظغوط العمل.
34	7 الآثار الناتجة عن ظغوط العمل.
36	8 ادارة الظغوط في المنظمة.
40	خلاصة الفصل
53-42	الفصل الثالث: استراتيجية المواجهة
42	تمهيد
43	1 مفهوم استراتيجية المواجهة.
44	2 أنواع استراتيجية المواجهة.
45	3 محددات استراتيجية المواجهة.
48	4 العوامل المؤثرة في استراتيجية المواجهة.
49	5 النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة.
51	6 قياس أساليب المواجهة.
53	خلاصة الفصل.
61-55	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة
55	1 الدراسات الاستطلاعية.
55	2 حدود الدراسة.
56	3 منهج الدراسة.
56	4 خصائص عينية الدراسة.
57	5 أدوات جمع المعلومات.
61	6 الوسائل الإحصائية.
73-63	الفصل الخامس: عرض ومناقشة وتحليل النتائج
63	1 عرض وتحليل نتائج الدراسة.
70	2 مناقشة نتائج على ضوء فرضيات الدراسة.
73	3 الاستنتاج.
75	خاتمة

77	قائمة المراجع
-	الملاحق

فالمه الأول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم
57	يمثل توزيع العينة حسب الرتبة	1
63	يمثل اتجاهات أفراد العينة الدراسة على محور " إستراتيجية المواجهة حول المشكلة	2
65	تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة على محور الانفعال	3
68	تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة على محور المساندة الاجتماعية	4

فَالْمَعْلَمَةُ الْأَشْكَالُ

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
19	يمثل ماك لين التفاعلي للضغط المهني	1
20	يمثل نظرية توركوت للضغط المهني 1982	2
29	نموذج جيسون وزملائه لدراسة ضغوط العمل	3
30	نموذج كرايترز وكينيكي للدراسة ضغوط العمل	4
31	يمثل مراحل الضغط عند سيلاوي	5
32	عناصر ضغوط العمل	6
39	علاقة ضغوط العمل بالأداء	7

مظفر السلي

إن الهدف العام لهذا البحث هو معرفة الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية؟

تساؤلات رئيسية:

- هل تختلف الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية؟

تساؤلات فرعية:

- هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة؟

- هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال؟

- هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال؟

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي، وشمل البحث عينة قوامها 30 أستاذة جامعية، واعتمدت الباحثة على أداة جمع المعلومات المتمثلة في استمارة استراتيجيات المواجهة.

وتمت معالجة بيانات البحث باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة.

وقد أسفر البحث على النتائج التالية:

أن الأستاذة تعتمد في مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجيتين متقاربتين، والإستراتيجية الأكثر استخداما هي إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة ثم تليها إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية.

وتأتي في المرتبة الثالث الإستراتيجية المتمركزة حول الانفعال بنسبة ضعيفة

الله

تعتبر الضغوط اليوم من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية انتشارا في المجتمعات وذلك بسبب ما يشهده العصر الراهن من تطورات والتي انعكس على الفرد وجعلته في صراع دائم عن مصادر التوافق مع هذه المتغيرات والتطورات، ذلك نجد أن المرأة تعاني نوعا من هذه الضغوط بسبب خروجها إلى ميدان العمل، فبعدها كانت زوجة ملزمة بالمكوث في بيتها ترعى شؤون أسرتها وهي ما زالت من الآن تعد وتساهم بكل طاقتها في رعاية أفراد أسرتها، فهي الأم التي تقع على عاتقها مسؤولية التربية الأجيال والزوجة التي ترعى زوجها والأخت وربة البيت التي تديره وتوجهه اقتصاديا، إلا أنها أضحت تواجد في معظم القطاعات، ويعتبر قطاع التعليم العالي من القطاعات أكثر نسبة لتواجد النساء العاملات بالجزائر الذي قدر بـ 60% وهذا ما جعل دراستنا تركز على فئة العاملات بقطاع التعليم العالي.

إن خروج المرأة الأستاذة للعمل خلق لديها تعدد في الأدوار فأصبحت ملزمة بالقيام بدورها كأستاذة جامعية ومن جهة أخرى كربة بيت هذا ما جعلها عرضة لإصابة بمختلف الاضطرابات والأمراض النفسية وكذلك تأثيره على أدائها. ذلك بتعامل الأستاذة مع هذه الضغوط بتبنيها واستخدامها استراتيجيات متنوعة لتخفف من حدة هذه الضغوط وتحقيق الاستقرار النفسي والمهني، ومن هنا تقوم فكرة هذا البحث على تسليط الضوء على المرأة العاملة وأهم الإستراتيجيات التي تعتمد عليها في مواجهتها للضغوط.

وجاءت الدراسة تبعا لذلك في أربع فصول، حيث تطرقنا في الفصل الأول ل طرح إشكالية الدراسة وأهميتها وأهدافها وكذلك التساؤلات والفرضيات المقترحة والتعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة.

ثم الفصل الثاني يتناول التراث الأدبي لمتغيرات الدراسة (الضغط المهني).

ثم الفصل الثالث تضمن إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني.

ثم الفصل الرابع تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تم استخدام المنهج

الوصف التحليلي، وكذلك أداة الدراسة "مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط".

فيما يحتوي الفصل الخامس على تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الأول: طرح إشكالية الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- تساؤلات الدراسة.
- 3- فرضيات الدراسة.
- 4- أهداف الدراسة.
- 5- أهمية الدراسة.
- 6- التعريف الإجرائي لمصطلحات الدراسة.
- 7- الدراسات السابقة.

1 - الإشكالية:

إن التقدم العلمي والتطور الاقتصادي خلف نظم اقتصادية جديدة وتغيرات اجتماعية كان لها تأثير في إعادة تركيب البنية الاجتماعية لإفراد وتشكيل الأدوار المنسوبة إليهم، وبأن المرأة تمثل جزء هام في تركيب المجتمع فقد انعكست هذه التغيرات على وضعيتها وخاصة على الأدوار التي تقوم بها.

فبعدما كانت أدوارها تقتصر على بيتها ودورها كأم وزوجة وربة بيت، أصبح لها دور آخر تقوم به، هو العمل خارج بيتها ومزاومتها لنشاطات أخرى خارج المنزل، واقتحامها ميدان العمل والوقوف مع الرجل جنب لجنب، والقيام بالأعمال التي يقوم بها رغم اختلافها عنه نفسياً وجسدياً حسب ما أكده العلماء والباحثين، إلا أن زيادة مسؤولياتها وتعدد أدوارها جعلها تقف أمام حاجزين، أولهما موقفها اسرتها حرصها من والطريقة الأنجح التي تسلكها كأم وزوجة وربة بيت والثانية موقفها من عملها والطريقة الأنجح التي تسلكها للقيام بالعمل المسند إليها، فهذه التغيرات جعلتها تواجه زيادة في مصادر الضغط التي تتعرض لها وتنعكس على حالتها النفسية والجسمية معا.

فالضغط حسب (سيلبي) "Sely" هو عبارة عن مجموعة من الأعراض التي تتزامن مع التعرض لمواقف ضاغطة، وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئية مثل التغيير في الأسرة أو فقدان العمل أو الرحيل والتي تضع الفرد تحت الضغط النفسي. (ماجدة ضياء الدين السيد عبيد، 2008، ص 20)

فالمرأة العاملة بين حرصها الشديد على تحمل المسؤولية في العمل ورغبتها في تحقيق أداء جيد وأن تكون على قدر المسؤولية والوصول إلى أهدافها وطموحاتها في العمل، وكذلك تفكيرها بأطفالها جعلها تعاني من الضغوطات. حيث أكدت الدراسات على الأثر الواضح للضغوط على الصحة الجسمية والنفسية للفرد، إلا أن الملاحظات تشير إلى أن الكثير من

الأفراد يتعرضون لضغوط الحياة مرتفعة ولا يمرون بأزمات نفسية أو جسدية ومن هنا حدد الباحثون عدة متغيرات تخفف آثار الضغوط لدى الأفراد من بينها إستراتيجيات المواجهة وهي سلسلة من الأفعال وعمليات التفكير تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أو في تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف. (جابر عبد الحميد وكفافي، 1989، ص 763)

2- تساؤلات الدراسة:

ونظرا للضغوطات التي تواجهها المرأة العاملة بسبب تعدد أدوارها وكذلك كثرة مسؤولياتها ومهامها جعلتها تعتمد على العديد من الأساليب والإستراتيجيات لمواجهة تلك الضغوط التي تؤثر على حياتها النفسية والجسدية، ومن هذا المنطلق يمكن طرح الأسئلة التالية:

- التساؤل العام:

هل تختلف الإستراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية؟

- تساؤلات فرعية:

(1) هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة المشكلة؟

(2) هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال؟

(3) هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية؟

3- فرضية عامة:

تختلف الإستراتيجيات التي تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية.

2-1-1-2- فرضية جزئية:

2-1-1-2- تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط على إستراتيجية المواجهة المتمركزة

حول المشكلة.

2-1-2- تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة

المتمركزة حول الانفعال.

2-1-3- تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة

المتمركزة حول المساندة الاجتماعية.

4- أهداف الدراسة:

- معرفة أهم الإستراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية.

- التعرف على دور الإستراتيجية المتمركزة حول المشكلة في مواجهة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة.

- التعرف على دور الإستراتيجية المتمركزة حول الانفعال في مواجهة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة.

- التعرف على دور الإستراتيجية المتمركزة حول المساندة في مواجهة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة.

5- أهمية الدراسة:

- التعرف على أهم الإستراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة العاملة وتمكنها من مواجهة الضغوط دون التأثير عليها وعلى أدائها.

- كما يمكن الاستفادة من نتائج البحث في التعرف على الإستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وبالتالي إتاحة الفرصة للمسؤولين والمدراء ورؤساء العمل على تفعيل وتنمية الإستراتيجيات الملائمة للأفراد.
- إن نتائج الدراسة الحالية قد تكون إضافة لدراسات سابقة وبداية لدراسات أخرى في هذا المجال.

كما يعتبر الضغط المهني موضوعا مهما والذي حضي باهتمام كبير في الوقت الراهن نظرا للأثر الذي يتركه على المنظمات وعلى الأفراد على حد سواء من التكاليف وحوادث العمل والأمراض المهنية. والتي تكون في معظمها نتيجة الضغط الذي يحدث خلل في الصحة النفسية والجسدية. لذا تتبع أهمية البحث في موضوعه وهي مساهمة علمية وعملية للوقوف والتعرف على الإستراتيجيات لمواجهة هذه الضغوط.

6-التعريف الاجرائي لمصطلحات الدراسة

- استراتيجية المواجهة

6-1 هي مجموع السلوكات والمجموعات وكالك الطرق التي تستخدمها المرأة العاملة عند مواجهتها للضغوط حيث تتبنى الاستاذة الجامعية هذه المجهودات المعرفية والسلوكية التي تهدف من خلالها السيطرة والتخفيف من الوضعيات الضاغطة ، بالطريقة التي تدرك انها تناسبها كاستخدام استراتيجية المواجهة حول المشكلة او استراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال او استراتيجية المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية.

6-2 الضغط المهني: ونقصد به في هذه الدراسة ان تلك الحالة متزامنة والتي تتميز بالضيق والتوتر نتيجة لمواجهة الاستاذة الجامعية لمشاكل وصعوبات داخل عملها والتي تؤثر بشكل كبير على ادائها وتوافقها النفسي والمهني.

المرأة العاملة. هي المرأة التي تخرج من بيتها لأداء عمل الذي يأخذ من وقتها وجهدها سواء عضلي او فكري مقابل اجر مادي تتقاضاه وقد تكون المرأة العاملة متزوجة او غير متزوجة مما يضيف لها دور اخر الى جانب عملها خارج البيت ،كدور الزوجة- دور الام -دورها في الاسرة.

7-الدراسات السابقة:

- دراسات محلية

1-دراسة بن زروال فتيحة(2008):

عنوانها أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى-الأعراض-المصادر- إستراتيجيات المواجهة) وطبقته دراستها على عينة مكونة من 359 عامل واختارت العينة القصدية وكان الهدف من دراستها تحديد مستوى الجهاد لدى أفراد العينة - تحديد أعراضه الأكثر ظهورا ومصادره الأكثر تأثيرا واستراتيجيات المواجهة.

- تحديد العلاقة بين أبعاد كل من نمط ومستوى الإجهاد وتوصلت الباحثة إلى:

- ميل نمط شخصية (أ) لاستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.
- ميل ذوي الشخصية (ب) و(ج) لاستخدام إستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر.

2-دراسة حمداش نوال: (2002-2003): تمحورت حول الإجهاد المهني أي الزوجة

العاملة الجزائرية وإستراتيجيات التعامل معها، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي

لقسنطينة وعلى عينة قصدية مكونة من 4 و 5 امرأة عاملة ومتزوجة بالقطاع الصحي للوقوف عند مختلف المصادر التنظيمية التي تسهم في الشعور الزوجة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني .

تم التعرف على درجة تأثير بعض المتغيرات الديمغرافية (السن-المستوى التعليمي).

وأخيرا الوقوف على أهم الإستراتيجيات التي تلجأ إليها هذه الأخيرة في مواجهة الضغوط المهنية عدد من النتائج وهي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية من مستوى الإجهاد لدى العاملات.

هناك مساهمة لمختلف المتغيرات في شعور المرأة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني.

- الدراسات العربية:

✓ دراسة الهنداوي (1994) السعودية:

عنوان الدراسة: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات، كما كان من أهدافها تقديم بعض الإستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط، وقد أجريت الدراسة على عينة من العاملين من جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية، وكان من نتائج الدراسة ووجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقا لجنسياتهم، وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى، كما أشارت الدراسة إلى بعض الإستراتيجيات للتعامل مع الضغوط العمل منها: العلاج الروحي، التغذية المرتدة الحيوية، نظم الحوافز وتقييم الأداء. (عبد الله الضريبي، 2010، ص 615)

✓ دراسة علي (1997) مصر:

عنونت الدراسة المساندة الاجتماعية ومواجهة الأحداث الفاعلة كما تدركها العاملات المتزوجات.

هدفت هذه الدراسة إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعي المساندة الاجتماعية وبين العاملات المتزوجات منخفضي المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية.

وقد تكونت عينة الدراسة من (100) من السيدات قسمت إلى مجموعتين: المجموعة التجريبية وقوامها (50) مدعمة بمساندة اجتماعية، والمجموعة الضابطة وقوامها (50) من السيدات العاملات غير مدعومات بمساندة اجتماعية سواء من الأسرة أو من جماعة العمل، وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائية بين المجموعتين في مواجهة أحداث الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية.

✓ دراسة جاد الله (2002) مصر:

عنوان الدراسة: دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر.

هدفت الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة المصرية وذلك من خلال وضع نموذج مقترح يتكون من خمسة عناصر متتالية ومتداخلة، للتعرف على مدى إدراك المرأة وردود أفعالها تجاه المواقف الضاغطة بشكل عام والتعرف على طبيعة ضغوط العمل، وتحديد مدى قدرة المرأة على التكيف مع الضغوط التي تتعرض لها بشكل عام وتوضيح كيفية إدارة ضغوط العمل، وقد طبق مقياس ضغوط العمل على عينة مؤلفة من (220) من النساء العاملات.

وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى مستوى معاناة المرأة المصرية من الضغوط مستوى متوسط وأن قدرتها على التكيف مع الضغوط قدرة متوسطة. كما أشارت إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة معنوية بين قدرة المرأة على التكيف ومستوى معاناتها من الضغوط.

✓ دراسة مريم (2006) سوريا:

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض.

هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج نفسي تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الممرضات قوامها (204) ممرضة، وقد استخدمت الباحثة إضافة إلى برنامج تدريبي عددا من المقاييس وهي: مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية وقائمة الأمراض النفسية المهنية، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط واختبار لتكملة الجمل الناقصة، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: أن الممرضات تعاني مستوى متوسطا من الضغوط. كما أشارت إلى أن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط استخداما من قبل الممرضات هي بالترتيب: حل المشكلة- طلب الدعم الاجتماعي- الاستسلام والإذعان- وأقلها استخداما- التعبير عن المشاعر- الانشغال الذاتي.

- الدراسات الأجنبية:

✓ دراسة لازيكاروس وفولكمان (Lasarus et folkman) 1984 أمريكا:

عنوان الدراسة: ضغط، تقييم ومواجهة

هدفت الدراسة إلى التعرف على طريقة إدراك الفرد لأحداث التي يمر بها، تقييمه لها، والأساليب التي يتمها في مواجهة الضغوط.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدراك الإيجابي والسلبي لضغوط الحياة من المحددات المهمة للصحة النفسية وذلك لأن الضغط قد يزيد من ثقة الفرد ومهاراته للتعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما وقد تكون مناقضة وذات تحد بالنسبة لشخص آخر، بينما تحدث بصورة روتينية لشخص ثالث وهذا كله يتوقف على تقييم المعرفي للفرد للموقف الضاغط.

✓ دراسة ريان:

عنوان الدراسة إستراتيجيات مواجهة الضغط لأطفال في سن الدراسة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أساليب التعامل مع الضغوط لدى الموظفين ولتحقيق هذا الهدف تم تطبيق قائمة الضغوط المهنية على عينة مكونة من (284) موظفاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أساليب التعامل مع الضغوط ترتبط بالعمر والجنس والمكانة الوظيفية، وأن هناك أسباباً تزيد من حدة الضغوط لدى الموظفين كان أهمها، الدور غير الواضح والشعور بضعف المكانة، الغموض. (عبد الله الضريبي، 2010، ص 687)

✓ دراسة سنورا وكوير:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها المديرين في الشركات الفرنسية وتكونت عينة من (400) مدير شركة، وتوصلت الدراسة إلى أن مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها مديرو الشركات في العينة المدروسة هي:

- الضغوط الناجمة عن تطبيق إستراتيجية الإدارية حيث أوضح مديرو الشركات أنهم يتلقون الانتقادات واللوم على الأخطاء التي يقومون بها ولا يكافؤون عن النتائج الجيدة والإنجازات التي يحققونها.

- الضغوط الناجمة عن تنظيم علاقات العمل، حيث يشعرون أنهم مسؤولون عن الخلافات والصراعات الداخلية بين الموظفين وكذلك الدخول في المفاوضات مع العملاء ومحاولة إرضائهم.

وتوصلت الدراسة إلى:

- إن مديري الشركات يعانون نتيجة هذه الضغوط من الاضطرابات نفسية مثل القلق والاكتئاب.

- إن المديرين غير المتزوجين الذين ليس لهم أطفال يعانون من ضغط العمل مرتفع.

(عمر مصطفى محمد النعسان، 2008، ص 104)

✓ دراسة موراي (Murray, 2003):

فقد إلى معرفة تأثر المواقف الضاغطة لمهنة التدريس في اختيار المعلم لاستراتيجيات التكيف مع مشكلات النفسية، أجريت الدراسة على (143) طالبا من طلبة معاهد المعلمين أثناء قيامهم بتطبيق برنامج التربية العملية في المدارس وتوصلت الدراسة إلى أن معدل الطالب وانتماءه للتخصص وعلاقته بمديره هي متغيرات أساسية لاختيار إستراتيجيات المعلمين التكيفية مع المشكلات، كما أظهرت النتائج عدم وجود تأثير لمتغيرات الجنس والتخصص.

- قام فاويل (Fawell, 2003) بدراسة بهدف التعرف إلى استراتيجيات المعلم التكيف مع الضغوط والمشكلات النفسية التي تواجهها، تكونت الدراسة هي (329) معلما ومعلمة يعانون من ضغوط نفسية.

- يبيث الدراسة أن أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها المعلمون هي الاستراتيجيات النفسية ثم الجسمية وأخيرا الاجتماعية.

وقد أظهرت النتائج الدراسة وجود أثر لمتغيرات الجنس - الخبرة - نوع المدرسة، وذلك لصالح المعلمين الذكور والأقل خبرة. (leyad Barakat, 2010, 11)

التعليق على الدراسات السابقة.

بعد استعراض الدراسات السابقة في موضوع استراتيجيات المواجهة الضغوط تبين ما يلي:

من حيث العنوان:

تتشابه عنوان دراستنا هذه مع الدراسات السابقة بعض الشيء، ونجد أيضا ان كل الدراسات تطرقت إلى متغيرات موضوعنا.

من حيث المنهج: اعتمدت معظم الدراسات السابقة على المنهج الوصفي وهذا هو المنهج المعتمد في دراستنا كما اختلف بحثنا عن الدراسات السابقة في الادوات المعتمدة.

من حيث العينة:

أجريت جميع الدراسات السابقة على عينات مختلفة معلمين المرضى، الطلبة، المرضى، موظفين، حيث انفردت دراستنا بشريحة مهمة (الأستاذة الجامعية).

كما أن البحث الحالي اختلف عن الدراسات السابقة في حجم العينة ومكان إجراء البحث.

وقد استفادت الباحثة من الدراسات السابقة في:

- صياغة الفروض واختبار المنهج الأكثر ملاءمة للبحث الحالي.
- الإطلاع على ادوات البحث المعتمدة والاستفادة منها.

الفصل الثاني: ظغوط العمل

تمهيد.

1. مفهوم الضغط.

2. نظريات المفسرة للظغوط المهنية

3. مصادر الضغط المهني.

4. نماذج دراسة ظغوط العمل.

5. عناصر ضغوط العمل.

6. أنواع ظغوط العمل.

7. الآثار الناتجة عن ظغوط العمل.

8. إدارة الضغوط في المنظمة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

يعيش الإنسان ويتفاعل مع عناصر البيئة المحيطة به، غير أن التغيير السريع والمستمر في نواحي الحياة المختلفة، يجعل هذه البيئة غير صحية من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية للفرد الذي لا يملك القدرة الكافية على التكيف مع ذلك مما ينتج عنه زيادة في الإصابة بمختلف الاضطرابات والأمراض النفسية والصحية، وغالبا ما تشخص الحالات على أنها أعراض مرض الحضارة الحديثة، وهو الضغط (Stress) الذي أصبح محط اهتمام الباحثين، في مختلف المجالات وخاصة الضغط المهني لما له من انعكاسات سلبية على الفرد والمجتمع.

1-تعريف الضغط: هنا سنتطرق للمعنى اللغوي والمعنى الاصطلاحي للضغط.

1-1-المعنى اللغوي للضغط: أن المعنى اللغوي لكلمة ضغط وردت بعدة أشكال، وذلك

حسب الاستخدام والموقف الذي اقترنت به، فيقال ضغطه ضغطاً أي غمره إلى

شيء كحائط أو غيره، ويقال ضغط الكلام إذا بالغ في اختصاره وإيجازه بحيث

يتخلى في التفضيلات وفي تعريفات الكلمة الضاغطة مضاغطة أي حيث يواؤم

أحدهما الآخر. (عبد الرحمن بن سليمان الطريفي، 1993، ص 7)

كما تشير (حريم 1998) إلى أن كلمة ضغوط (Stress)، ترجع إلى كلمة اللاتينية

(Stringere) والتي تعني ينسحب بشدة (Draught) وقد استخدمت كلمة ضغوط في

القرن الثامن عشر لتعني الإكراه والقسوة والجهد، القوي وإجهاد توتر لدى الفرد. (محمد حسن

حماد، 2008، ص 161)

1-2-المعنى الاصطلاحي: تعريف الضغوط (Stress) Daksbecolus 1980 بأنها

ادراك الشعور الفرد باحتلال في حالته البيئية كرد فعل للأحداث أو الظروف الموجودة

في بيئة العمل.

ويعرف Lathans 1985 الضغوط بأنها استجابة الجسم لمجموعة من المواقف

والمتغيرات البيئية والتي يترتب عليها العديد من الانحرافات والآثار السلوكية والفيزيولوجية،

والنفسية للعاملين في المنظمة. (محمد إسماعيل بلال، 2008، ص 41)

كما عرفه الدكتور هانز سيلاي الأب الروحي لهذا الموضوع بأنه استجابة جسدية غير

محددة لمطلب معين. (محمود عبد الفتاح رضوان، 2012، ص 115)

ويعرف جرينبرج (Gernberg 1984) أن ضغط العمل رد فعل فسيولوجي وسيكولوجي

وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة. (حمدي

علي الغرماوي، 1997، ص 140)

وتعرف الهنداوي ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلال نفسيا كالتوتر أو القلق أو الإحباط أو اختلال عضويا كسرعة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، ويحدث هذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه، وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل، باختلاف مواقع الأفراد وطبيعة عملهم. (الهنداوي وفيه، 1994، ص 91)

كما يعرف ماتسون وإيفان فيتس (Malksson Tvanisevid) الضغط المهني بأنه "استجابة متكيفة تعد لها وتتوسطها خصائص الشخص نتيجة عمل أو ظرف أو حادث خارجي التي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي. (حريم حسين، 2004، ص 284)

1-3- تعريف الضغط النفسي:

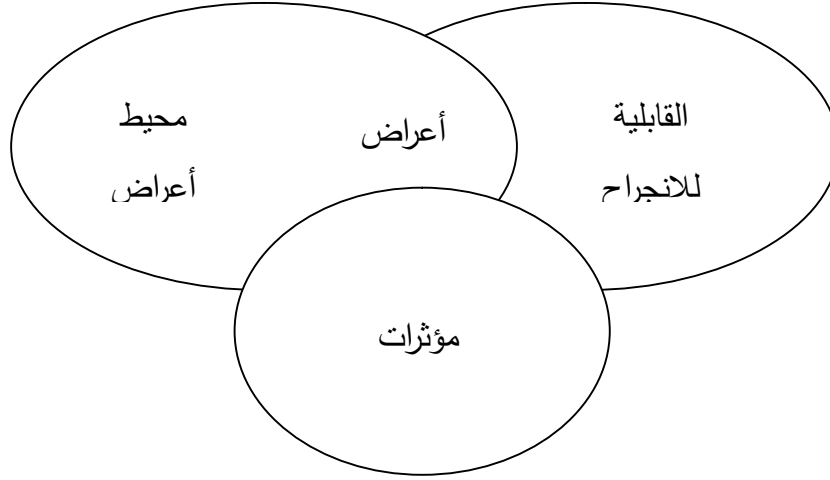
تعرف الضغوط النفسية بأنها استجابة تكيفية تحدها الفروق الفردية بين الأفراد وتسهم العمليات النفسية فيها، لذا فهي تنتج عن أي حدث سيء أو موقف أو حادثة، وتحتاج إلى المزيد من الجهد النفسي والجسدي الفزيائي للفرد وهذه الظروف هي ما يطلق عليه الضغوط. (ابتسام صاحب موسى الزويني، 2016، ص 99)

ويعرف دافيدون الضغوط النفسية بأنها مجموعة من المؤثرات غير السارة والتي يقيّمها الفرد على أنها تفوق مصادر التكيف لديه ويؤدي إلى اختلال الوظائف النفسية والسلوكية والجسمية لدى الفرد. (فاروق السيد عثمان، 2008، ص 130)

2- النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

1-2- نظريات التفاعل "لماك لين" "M.c.Lean": ويرى بأن الضغط يظهر من خلال ظهور وأعراضه الناتجة عن تقاطع وتداخل مكوناته والمتمثلة في المؤثرات (عوامل الضغط) والقابلية للانجرار والمحيط، فمثلا عند وجود المؤثرات الضاغطة كالتنافس

مثلا يكون للفرد القابلية للانجراح أو الحساسية (Vulnerabilite) ولحدوث ذلك يجب أن يكون المحيط ملائما ويوضح ماكلين ذلك من خلال النموذج التالي:

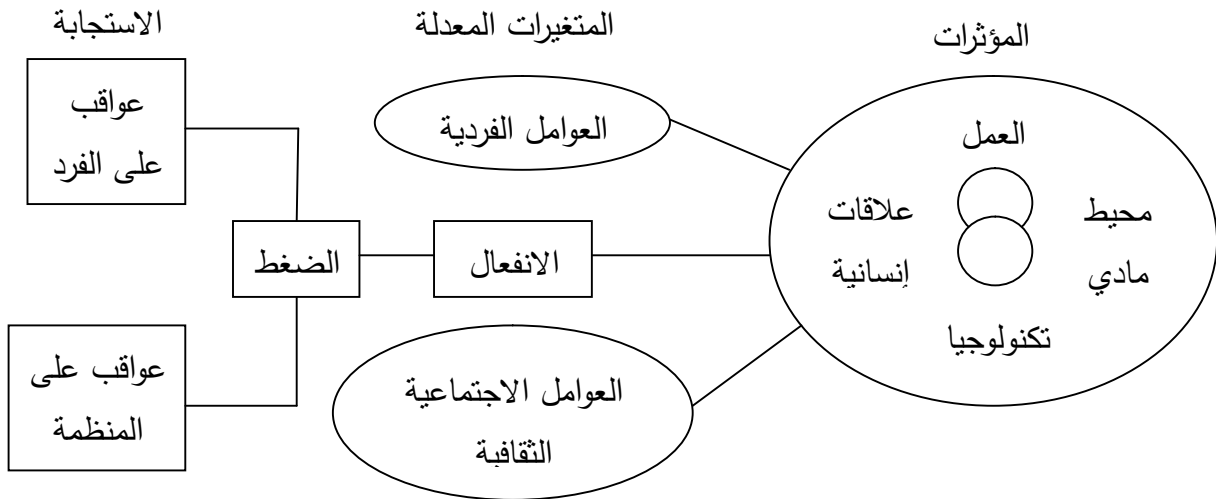


شكل (01) يمثل ماك لين التفاعلي للضغط المهني

ويشرح ماك لين العوامل التالية فيما يلي:

- القابلية للانجراح: ويعني بها طريقة وطبيعة استجابة الأفراد للمؤثرات الداخلية والخارجية والتي ترتبط بالمتغيرات الفردية و(شحام عبد الحميد، 2007، ص 33) شخصية الفرد واستجابة جسمه للهجمات وللضغوط المعرض لها، وتختلف هذه القابلية من فرد إلى آخر.
- المؤثرات: فهي المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط، حيث تمثل العوامل بغض النظر عن طبيعتها (علائقية - نفسية - محيطية - فيزيولوجية).
- المحيط: يتسع ليشمل الميادين الاجتماعية والمادية والاقتصادية والسياسية المميزة له، وتتدخل هذه المتغيرات في حياة الفرد على كل المستويات (العائلية - المهنية) وبعض المحيطات المهنية التي تستلزم قدرات كبيرة للتكيف معها، كما أن ظروف العمل غير ملائمة لقدرات الأفراد تسبب ضغطا لدى أغلبهم.

2-2-نظرية توركوت (pr lurcotte): فهو يبرز التفاعل الموجود بين عوامل الضغط والاستجابة لها يوضح دور المتغيرات المعدلة له، كما يركز على طبيعة العمل وإطاره الحقيقي، ونوع العلاقات الإنسانية والجو العام لمحيط العمل، وكلها يعد مصادر للضغط المهني.



الشكل (02): يمثل نظرية توركوت للضغط المهني 1982 (شحام عبد الحميد، 2007، ص

33)

2-3-النظرية الفيزيولوجية والضغط النفسي:

وتنص هذه النظرية على أن الضغط هو استجابة فيزيولوجية لاعتداءات المحيط لأجل المحافظة على التوازن الداخلي للجسم وتستند هذه النظرية إلى أعمال كل من وليام كانون وهانس سيلبي (H.Seley) والمخطط الموالي يلخص مضمون النظرية.

مؤثرات خارجية ← تنشيط عصبي ← نشاط غدي (نشاط الغدة النخامية) ← نشاط الغدة الكظرية ← تنشيط طويل خلل وظيفي ← ضرر بدني ← ظهور الاضطرابات.

ورغم أهمية هذه النظرية إلا أنها تعرضت للنقد من بعض الباحثين حيث يرى برن (1984 Berne) أنها تمثل تفسيراً آلياً للضغط وهي بذلك أغفلت الجانب النفسي للضغط،

واعتبرت أن مصدره دائما خارجي، بالإضافة إلى مفهوم الزملة العامة (GAS). يعتبر الضغط استجابة بينما هو ظاهرة متعددة الأبعاد أي يعني أنه بالضوابط العوامل الفزيوكيميائية.

والعضوية أكثر مما يعني بها الأحداث والمواقف، الزمرية الاجتماعية. (شحام عبد الحميد، 2007، ص 33)

2-4- النظرية السلوكية والضغط النفسي:

توضح هذه النظرية أن أهم محددات الخلل الوظيفي هو الاستجابة للمواقف الانفعالية التي سبق تعلمها وأن الارتباط بين الموقف الانفعالي (الضاغط) والاستجابة له مع وجود مكافأة للفرد تدعم هذه الاستجابة، وعندما تتكرر المواقف الضاغطة بدرجة كافية وشديدة يظهر الخلل الوظيفي (الاستجابة)، وفي أواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابات الجهاز العصبي المستقل عن طريق الاشراف الفعال. فلقد أظهرت تجارب ميلسرود ديكارتية (1971) أنه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تعلم الفأر الأبيض كيفية إحداث تغيرات فسيولوجية في الأوعية الدموية الخاصة به، مما جعل إحدى أذنيه تتورد والأخرى تشحب في نفس الوقت الذي يواجه فيه موقفا صعبا. (شحام عبد الحميد، 2007، ص 35)

وبذلك شوارتز على أن دوائر التغذية الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبطة بالضغط النفسي، حيث أن الاستجابة الأولية للجسم تكون عندما يتعرض للتهديد، فينشط العصب السمبتاوي من الجهاز العصبي المستقل ويتغير النشاط الفزيولوجي مما يهيء الجسم الهجوم أو الهروب، وعندما تصل العمليات الفزيولوجية مستوى معين تصل إشارات إلى المخ لإيقاف النشاط المرتفع.

ويشير شوارتز إلى أن فشل التغذية الرجعية المنظمة يؤدي إلى ظهور العطل الجسمية، فقد يتعرض الفرد للتهديد قوي من البيئة كالمعارك المستمرة أو الزلازل، قد يتجاهل سير عمليات التغذية الرجعية ويظل في حالة يقظة مستمرة، فيكون تحت وطأة ضغط على عمليات الأيض، فتسوء بعض وظائف الأجهزة ويصاب الفرد بالأمراض، فهذه النظرية ترجع ظهور الاضطرابات إلى أن الجهاز العصبي المركزي يفسر المنبه (الضواغط) بطرق مختلفا فتنتج استجابات مختلفة للضغوط. (شحام عبد الحميد، 2007، ص 36)

ويرى Selye أن الفرد يمر بثلاث مراحل حيث يتعرض للضغط النفسي وهي:

أ- مرحلة الإنذار (alarm stage):

وفيها يقوم الجسم بتنبيه آليات التكيف للمساعدة على مواجهة الضغط النفسي.

ب- مرحلة المقاومة (Mosistance stage):

وفيها تقوم آليات المقاومة في الجسم بالمقاومة المستمرة في مواجهة الضغط النفسي واستعادة التوازن النفسي.

ج-مرحلة الإجهاد أو الإنهاك (exhtaustion Stage):

وفيها يتم استنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان، وتصبح غير قادرة على المقاومة مما يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة الجسم. (جوادي يوسف، 2006، ص 70)

3-مصادر الضغط المهني:

يتعرض الأفراد في المنظمات إلى العديد من الضغوط وتتمثل مصادر هذه الضغوط

فيما يلي:

3-1- صراع الأدوار: من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع إدوارد، الفرد في بيئة العمل بالمنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد بطلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر، وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني، وهو بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل ومن ثم زيادة نية الفرد لترك العمل.

3-2- صراع الفرد والدور: ويحدث عندما تتصارع خاصية من خصائص وسمات الفرد (قيمة-حاجة-رغبة-مبدأ معنوي) مع الدور، فمثلا عندما يرقى الفرد إلى مركز إشرافي بينما يجد من الصعوبة تفويض السلطة، أو عندما يكلف الفرد بواجبات معينة في وظيفة لا يفضلها مثلما يكلف فرد يعمل في مجال التشويق، بالقيام بعمل في العلاقات العامة. (راوية حسن، 2003، ص 302).

يلعب الفرد عدة أدوار أي أنه يقوم بمحاول مقابلة التوقعات مختلفة لأطراف الأخرى منه واجباته وتكون هذه الأدوار (التوقعات) متعارضة ومتطلبات وتوقعات الرؤساء والمختلفين لمرؤوس واحد قد تكون متعارضة ولو أضفت إلى هذت رغبة، المرؤوس في أن يلتزم بمعايير الجماعة، ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية فإن الأمر يزداد تعقيدا ويلقى هذا مزيد من الضغط النفسي على الأفراد. (أحمد ماهر، 2003، ص 384)

3-3- غموض الدور: ويشمل غموض الدور عدم التأكد فيما يتعلق لماذا يعمل الفرد -متى وكيف، ويمكن أن يوجد الغموض في أي مجال من المجالات التالية: مسؤولية الفرد -القواعد ومصادر السلطة تقييم المشرف لأداء الفرد -التغيرات التنظيمية -الآمان الوظيفي وهناك احتمالات أكثر لحدوث الغموض في المنظمات المعقدة، الكبيرة الحجم ويحدث الغموض عندما تحدث تغيرات تكنولوجية -يغير أحد الأفراد عمله - يخفي المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقه مشرف غير مفضل لهم.

3-4- الأهداف المهنية: تؤثر الأهداف المعنية ومدى قدرة الفرد على تحقيقها على: 1- مشاعره تجاه مهنية، 2- القلق الذي يعانيه، 3- مستوى دافعيته يعاني النوع 1، 2، 3 من الضغوط نتيجة عدم التوافق بين ما هم عليه الآن وما يريدون تحقيقه فالأول يريد المزيد والثاني يريد ما ضاع منه من حق والثالث لا يعرف ماذا يريد، وهذا الثالث الذي يكون في صراع أكبر لأن ليس لديه أساس متين في الدافعية. (راوية حسن، 2003، ص 402)

3-5- الشعور بالنقص أو عدم الكفاية: تنتج الضغوط من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها والمكافأة التي كان يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أدائه وما حققه من خلال مقارنته بالإداريين، ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد، بمتطلباته بتصحيح وضعه بطريقة أو بأخرى مثل ترك العمل.

3-6- الضغوط الناتجة من العلاقات الشخصية المتداخلة: إلى جانب ضغوط الزملاء هناك ضغوط يمارسها الفرد والتي ترجع إلى مشاكل الشخصية، وعدم الموافقة على السلوك المناسب، فالمشرف قد يخلق نوعاً من الضغوط لافتقاره الاهتمام الكافي بمشاعر وحاجات مرؤوسيه. (راوية حسن، 2003، ص 406)

وكذلك هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفاً ضاغظاً ومن أهم العوامل:

3-7- حمل العمل الزائد: ومثال على حمل العمل الزائد دراسة يذكرها شولتر أجريت أواخر الثمانينات على عمال شركة "فولر" لصناعة السيارات في السويد تبين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل.

3-8- نوعية العمل: هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتتعرض إلى أخطار عديدة مثل أعمال

الطيران المدني، أو العسكري ومع ذلك فإن غياب العمل بشكل كلي ليس بالمفيد، إذ أن من المرغوب فيه أن يكون ثمة قدر من التوتر بحيث تستنهض دافعية العامل نحو أداء عمله والإجادة منه. (محمد شحاتة ربيع، 2010، ص 158)

3-9- صعوبة العمل: تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو عدم فهم لهذه الجوانب ويلعب المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف بإطلاع الأفراد عليها وعدم شرحه لها يعظم عن شعور الفرد بصعوبة العمل وترجع صعوبة العمل إلى كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص للأداء، أو أكبر من قدرات المتاحة للفرد.

3-10- مشاكل خضوع للسلطة: تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض. (أحمد ماهر، 2003، ص 384)

3-11- التنافس على الموارد: ينظر دائماً للموارد على أنها نادرة ومحددة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد ويتطلب ذلك إلى اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقايضة.

3-12- اختلال ظروف العمل المادية: إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب المكان العمل وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا إلى التوتر والضواغط النفسية. (أحمد ماهر، 2003، ص 385)

3-13- الهيكل التنظيمي: تعدصرامة الهيكل التنظيمي من أحد مصادر الضغط المهني حينما يتصف بدرجة عالية من الرسمية، ومركزية في صنع القرارات وضعف قنوات

الاتصال داخل المنظمة، ودرجة عالية من تقسيم الأعمال وضعف فرص النمو، وهذا يؤثر على نفسيته وإنتاجيته.

3-14- نمط القيادة: إن لسلوك الرئيس وأسلوب تعامله مع مرؤوسيه في إدارة العمل أثر بالغاً في نفوسهم ونوعية أدائهم، فنجد الأفراد الذين يقودهم مدير متسلط غير متعاون تفتقر شخصيته لفنون ومهارات القيادة الناجحة، فإنه يلجأ لاستخدام نفوذه وسلطته في إكراه العاملين للانصياع لتنفيذ أوامره، ويعاملهم بتحيز نتيجة لذلك نجد العاملين في ظل هذه القيادة يعانون من حالات مزمنة من توتر وخوف وقلق. (ثامر حسين علي السميان واخرون، 2014، ص 150)

3-15- التغيير في أنظمة العمل: تقل فرص التغيير في توليد الضغوط عندما تتجح في تحديد التطورات الجديدة المتوقعة في المجال الذي تعمل فيه، وحتى يمكنك التوافق مع التكنولوجيا الجديدة فما عليك إلا أن تسعى إلى اكتساب الخبرة من خلال أكبر قدر من المهارات المختلفة التي تستطيع تحصيلها، مما يزيد من فرض الاختيار المتاحة أمامك.

3-16- تحليل المشكلات: مما لا شك فيه أن الالتزام بالجوانب الشكلية أو الرسمية في العمل سيجعل العلاقات مشكلة، يصعب مواجهتها أو التغلب عليها حيث ستختفي هذه المشكلات ولا تظهر، مما يضاعف من كمية الضغوط التي تسببها، لذلك يلزم أن تحدد أولاً السبب الرئيسي للمشكلة ثم تتكلم مع شخص يدرك طبيعة الموقف جيداً ويستطيع أن يساعد، فالمشكلة الشائعة بين الأفراد تشمل عدم وجود تغذية راجعة عن القرارات، الإجراءات المكتتبية، عدم التأكد من طبيعة الأدوار المطلوبة، التعاملات غير المقبولة، التعارض في الشخصية ولا شك أنه مجرد النجاح في تحليل المشكلة سيصبح في مقدورنا تحديد الحل المطلوب. (خضير كاظم حمود الفريجات واخرون، 2009، ص 295)

3-17- تغير المجتمعات: في السنوات الأخيرة حدثت تغيرات ديمغرافية مفاجئة ولقد تمثلت هذه التغيرات في معدل النمو السكاني السريع والهجرة في المناطق الريفية إلى المدن، وارتفاع عدد كبار السن وكل هذه المستويات زادت من الضغوط.

3-17-1 زيادة المدنية:

يعد التمدن السريع من أكثر التغيرات التي أحدثت الضغوط خلال العقود الأخيرة، ففي بعض الدول الصناعية مثل "ألمانيا" و"نيوزلندا"، يعيش أكثر من 80% من السكان في المدن، وهنا نلاحظ أن الضغوط تنشأ من ضيق المعيشة وتكدس ملايين الناس وارتفاع الجريمة والضوضاء.

3-17-2 تغير في أدوار الجنس:

لقد تغير دور المرأة خلال المائة عام الأخيرة وخاصة في المجتمعات الحضرية، ففي الوقت الذي زادت فيه نسبتهم في قوة العمل الكلية نجد أنهم تعرضوا بنفس المنطق للضغوط نفسها شأنهم شأن الرجال في ذلك. (خضير كاظم حمود الفريجات اخرون، 2009، ص 288)

3-18- العامل مع الحياة اليومية: يعتقد الكثير من الأفراد أن معيار النجاح هو العمل فقط ومن ثم يسعون إلى العمل معظم الوقت، وقد يدعم التوجه إحساسهم بأن العمل وسيلة للهروب من مشكلاتهم الأخرى، إلا أنه يلزم التحذير من أن الحياة الخاصة يجب أن تحظى بنفس الاهتمام الذي تحظى به الحياة اليومية

3-18-1- تعامل مع الغير: من الممكن لإحداث الحياة أن تشيع الإضراب في العلاقة المتوازنة بين العمل والمنزل والمثال واضح على ذلك، هو تغيير الوظيفة والزواج، ووفاة أحد الوالدين، الانفصال وغيرها من الأمور التي تضر بهذا التوازن.

3-18-2- التعامل مع أحداث الحياة: بعيدا عن الوفاة، الانفصال والطلاق، هناك عدد آخر من تجارب الحياة قد تتجم عنها مستويات عالية من الضغوط من بينها تغيير السكن، ولادة طفل، أو التكليف بوظيفة في الدول الأخرى.

وتشمل هذه الأحداث بالضرورة على تغيير جوهري أو الخروج على النمط التقليدي للحياة، وغالبا ما تمثل سلسلة متتالية من المشقة.

3-18-3- المواصلات من وإلى العمل: تعد رحلاتنا اليومية من العمل وإليه أكثر الأحداث المنتظمة المسببة للضغوط في حياتنا، فالإزعاج والتوتر المصاحب لعدم انتظام المواعيد وازدحام الطرق، الضوضاء، وازدحام السيارات والباصات وغيرها من الركاب وحدث ذلك على نحو متكرر يكاد يوميا قد يؤدي في النهاية إلى ازدياد الضغوط. (خضير كاظم حمود الفريجات اخرون، 2009، ص 298-299).

4- نماذج دراسة ضغوطك العمل:

لقد شجعت وحفزت دراسات (سيلي) "sely" العديد من الكتاب والباحثين المهتمين بالضغوط وخامسة ضغوط العمل، الى اجراء المزيد من الابحاث والدراسات في هذا المجال ولا يزال هذا الموضوع يحضى باهتمام الكتاب والباحثين من مختلف المجالات والمتخصصات انفسية والاجتماعية والتنظيمية والإدارية والطبية وغيرها. وقد انعكس ذلك على التباين في تغير مفهوم الضغوط وعلى نضرة الكتاب والباحثين لمفهوم ضغوط العمل وطريقة دراستهم لها، الامر الذي اظهر العديد من النماذج او الاطر الفكرية لدراسة ضغوط العمل ومن هذه النماذج نذكر:

4-1- نموذج **yerks - dadson** ويقول هذا النموذج ان انتاجية الفرد تزداد بازدياد الضغط الواقع عليه الى ان تصل لمستوى معين وبعد حد معين يصل اليه الضغط تقل انتاجية الفرد لانه سيبدل جهده للتكيف معه مما يؤدي لانخفاض انتاجيته

4-2- نموذج meglie ويعتبر هذا النوع ان الضغط معامل للتحدي فالمشاكل والضغوط تولد نشاط بناء يحسن من مستوى الاداء اي وجود متوسط من الضغط فان كان هذا الضغط عاليا قد يولد فتور لمهمة الفرد. (محمود فتحي عكاشة، 1999. ص 130).

4-3- نموذج gibson ivancovic and donnelly

يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة ، وتأثر عملية ادراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشغل به الفرد وبالتالي على نتائج وأثار الضغط ويشير النموذج الى دور الفروق الفردية معرفية عاطفية بيولوجية-ديمغرافية على ادراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها.

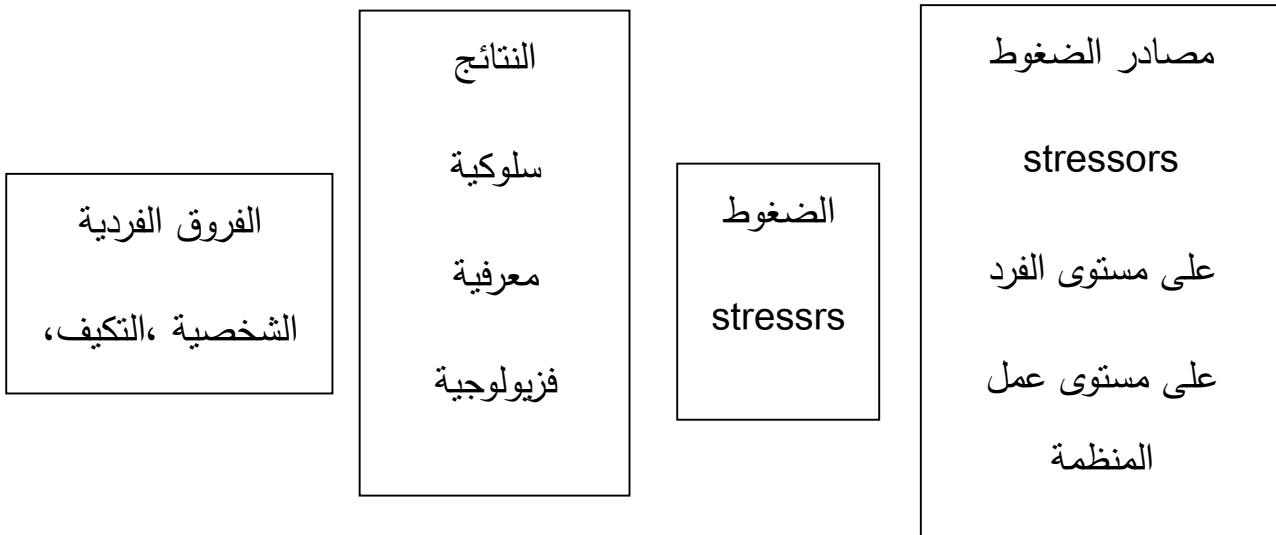
الضغوط الوظيفية	الضغوط	نتائج موضوعية: القلق
البيئية	عملية التقويم	سلوكية: الايمان
المادية: الاضاءة، الحرارة،	الضغوط الوظيفية	المخدرات
التلوث	الفروق الفردية	معرفية: تركيز ضعيف
على مستوى الفرد صراع	مصرفية، عاطفية،	فيزيولوجية:ك زيادة ضغط
الدور غموض الدور، فقدان	بيولوجية ديمغرافية	الدم-دقات القلب
السيطرة	نمط الشخصية (أ) (ب)	تنظيمية: تغيب-
المسؤولية، ظروف العمل	العمر الجنس الدعم	شكاوي
على مستوى المنصة:بناء		
تنظيمي غير سليم عدم وجود		
سياسات واضحة		

الشكل رقم (03) نموذج جيسون وزملائه لدراسة ضغوط العمل

4-4- نموذج kinicki. kreitrier وقد اعتمد في تطوير نموذجها على النموذج الذي

طوره johm. tnvincacich t.malleson

في عام 1979 ونموذج (كرايتز كريكيني kinicki kreitrier) لا يختلف كثيرا نموذج جيسون وزملائه حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد) والجماعة المنظمة والخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة وغيرها) وهناك فروق الفردية التي تؤثر على ادراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي على مستوى الضغوط ونتائجها.



الشكل (04) نموذج كرايتز وكينيكيني للدراسة ضغوط العمل (محمود فتحي عكاشة،

1999، ص103)

شكل (05) يمثل مراحل الضغط عند سيلاوي

مرحلة (1)	مرحلة (2)	مرحلة (3)
الإندار يبدأ الجسم بالتغير في أول كف للعوامل المناعظة وكذلك نقل المقاومة	المقاومة يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	لقت (أنهاك) بعد فزة مقاومة يبدأ في الإحساس بإنهاك فتقل طاقة المقاومة

(معن محمود عياصرة وآخرون، 2008، ص 109)

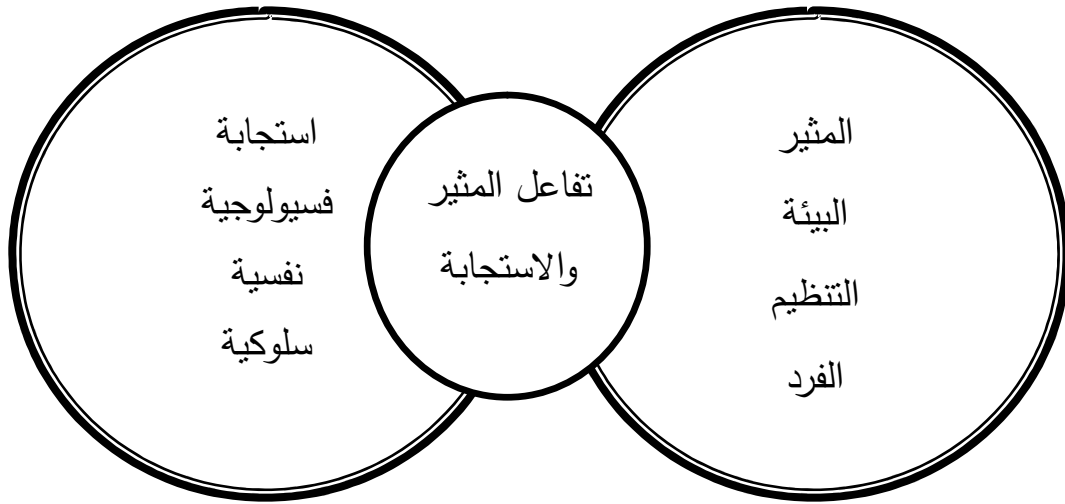
5- عناصر الضغوط العمل.

تتكون ظغوط العمل من 3 عناصر رئيسية هي:

أ. **عنصر المثير:** وهو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعورا بالضغط.

ب. **عنصر الاستجابة:** وهو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفيزيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من الميراث .

ج. **عنصر التفاعل:** هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.



الشكل رقم (06) عناصر ضغوط العمل

وهناك من يضيف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك وعنصر الفروق الفردية.

1- **عنصر الإدراك:** يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها وترجمتها إلى سلوك

محدد فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.

2- **عناصر الفروق الفردية:** تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر

في سلوك الأفراد، كالسن، للخبرة، الجنس... الخ.

لقد أثبتت بعض الدراسات أن لفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات

الفرد لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها. (فاروق عبده فليه وآخرون، 2005،

ص 306)

6- انواع ظغوط العمل

هناك انواع متعددة لظغوط العمل يمكن تصنيفها وفق عدة معايير يمكن منها تقسيم الضغوط:

1. وفق الاثار المترتبة عنها:

أ) **الضغوط الايجابية:** وهي الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية يشعر الفرد بالقدر علي الانتاج و الانجاز المهام بسرعة و حزم كما ان لها اثار نفسية ايجابية

تتمثل فيما تولد لديه من شعور بالسعادة و السرور و ينعكس هذا في مجمله علي انتاجية حيث ان المهام التي تنفذ بتفوق هي المحددة باطار زمني تتفوقها اما الغير المحددة فهي حتى لو انجزت بدون تحديد اطار زمني فان انجازها يكون بطريقة سيئة و غير مقبولة

ب) **الضغوط السلبية:** وهي الضغوط التي تادي الي انعكاس سلبي علي صحة و نفسية الانسان و من ثم تنعكس علي اداءه و انتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط تدفع في الواقع ثمنها بالاحباط و عدم الرضا عن العمل بالاضافة الي النظرة السلبية اتجاة قضايا العمل(علي بن محمد بن سليمان، 2003، ص 14).

2 وفق الشمول:

أ) **ضغط كلي شامل**

وهو ضغط السائد علي كل شئ من اهتمامات العامل و مسيطر علي كافة العوامل في النظمة التي يعمل بها.

ب) **ضغط جزئي فرعي:**

يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمنها الميان الإداري الذي يعمل به متخذ القرار حيث تصدم مصالحه مع أهدافه نتيجة لممارسة الضغط عليه فكلما كانت هذه الفترة المؤثرة كلما أجريت متخذ القرار الى الانصياع لمطالبها.

(3) حسب معيار المصدر : تنقسم الضغوط و فق مصادرها الي :

أ) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية :

تشكل الضوضاء والحرار سوء التهوية مصدرا لضغوط بالنسبة لفرد و يحول دون القيام الفرد بمهامه ومسؤو لياته بالشكل المطلوب.(قاسم علوان واجرون ،2009،ص 138)

ب) الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء مثل الصراع داخل المؤسسة

ج) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

وترجع الي الخصائص الشخصية وهي تختلف من شخص الى اخر حسب طباعة ونمط شخصيته مثلا شخص سريع الغضب يكون اكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ .(قاسم علوان و اخرون،2009،ص139)

7- الآثار الناتجة عن ضغوط العمل:

للضغوط العمل آثار إيجابية وأخرى سلبية:

7-1- الآثار الإيجابية:

أن العديد من المنظمات لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شيء يجب مكافحته، وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معا، ولكن الحقيقة غير ذلك، إذا أن ضغوط العمل آثار إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار

الإيجابية ما يلي: التحفيز على العمل- تجعل الفرد يفكر في العمل- يزداد تركيز الفرد على العمل- ينظر الفرد إلى عمله بتميز- التركيز على نتائج العمل يتميز- النوم بشكل مريح- المقدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر- الشعور بالمتعة- الشعور بالإنجاز النظر إلى المستقبل بتفاؤل.(عبد الرحمان بن أحمد الهجان، 1998، ص 227)

7-2- الآثار السلبية: يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة وأهمها:

7-2-1- آثار الضغوط على الفرد: من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه حدوث بعض التغيرات في حادثة مؤلوفة وفي أنماط سلوكه المعتاد وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ، وذات آثار سلبية ضارة، ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق- التغير في عادات النوم- استخدام الأدوية المهدئة- عدم احترام الأنظمة والقوانين.

7-2-2- آثار نفسية "سيكولوجية": يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على التفكير الفرد وعلاقته بالأحداث ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: -الحزن -الكآبة - الشعور -القلق -التصرف بعصبية شديدة. (عبد الرحمان بن أحمد الهيجان، 1998، ص 234)

7-2-3- آثار جسدية: تمتدنتائج بتزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامة البدنية ومن أهم الأمراض الجسدية. التي يمكن أن يعاني منها: الصداع، قرحة المعدة، السكري، ضغط الدم.(حمدي ياسين واخرون، 2002، ص 181)

7-2-4- الآثار على أداء الفرد: من المعروف أن تأثير الضغوط (الاستشارة) يأخذ شكل حرف U بالمقلوب، أي أن الأداء العالي يرتبط بدرجة معتدلة من الضغوط ومع ذلك فإن النتيجة مفتوحة الآن لكثير من الجدل من جانب الباحثين حيث يرون أن

توضع بعين الاعتبار الموقف والفرد والمهنة المطلوب إنجازها عند تحديد العلاقة

بين الضغوط والأداء.(حمدي ياسين وآخرون، 2002، ص 181)

7-2-5- آثار الضغوط على المنظمة: ويمكن إنجازها فيما يلي:

- زيادة التكاليف المالية (تكلفة التأخر عن العمل، الغياب، عطل الآلات وإصلاحها).
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض حوادثه.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث.
- الاستياء من جو العمل، انخفاض من روح المعنوية.
- عدم الرضا الوظيفي، الغياب، التأخر.
- ارتفاع الشكاوى والتظلمات، عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة، الشعور بالفشل. (محمود سلمان العميان، 2005، ص 107)

8- إدارة الضغوط في المنظمة: تتطوي عملية إدارة الضغوط في المنظمة على الممارسات التالية:

- تحديد العلاقة بين الأداء ومستوى الضغط.
- تحديد دور المنظمة ودور الفرد في مواجهة الضغوط.

أولاً: طبيعة العلاقة بين الأداء ومستوى الضغط:

تشير مراجعة الجهود البحثية في هذا المجال إلى تنوع الآراء بخصوص طبيعة ونمط هذه العلاقة وذلك على النحو التالي:

- لا توجد علاقة بين الضغوط والأداء.
- توجد علاقة بين الضغط والأداء.
- توجد علاقة عكسية بين الضغط والأداء.
- توجد علاقة شرطية بين الضغوط والأداء.

1- لا توجد علاقة بين الضغوط والأداء:

يشترك فرض عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل والأداء من نظرية العقد أو الاتصال النفسي "psychological contrat" بين الفرد والمنظمة التي يعمل به، حيث تركز هذه النظرية على أن هناك عقوداً نفسية تنشأ بين الفرد والمنظمة التي يعمل فيها، وتفترض هذه العقود أن الفرض شخص رشيد وعقلاني يقدم مساهمته للمنظمة في مقابل عوائد يحصل عليها وتفرض صفة الرشد (العقلانية) على الفرد بتجاهل العقبات التي تمنعه من الوصول إلى أفضل أداء، وبأنه يسيطر على العقبات الموجودة بالعمل ويحيد أثرها وعليه فإن أداء لن يتأثر بضغوط العمل. (محمد إسماعيل بلال، 2002، ص 80).

2- توجد علاقة إيجابية بين الضغوط والأداء:

وتقوم العلاقة على أن ضغوط العمل Stress تعادل التحدي والحماس في العمل (Meghio 1977) حيث تعتبر الضغوط والمشاكل والصعوبات والتحديات بمثابة ظروف مناسبة لظهور سلوك الإبداعي والتفوق والقدرات الكامنة والأداء الأفضل، فالمستوى المنخفض من ضغوط العمل لن يثير أي تحدي لدى الفرد، وبالتالي يكون أدائه متوسطاً أما المستوى المرتفع من ضغوط العمل سيثير مستوى عالياً من التحدي وبالتالي يرتفع ويستحسن أدائه في العمل ولقد لقي هذا النموذج تأييداً محموداً من جانب الباحثين.

3- توجد علاقة سلبية بين الضغوط والأداء:

تقوم هذه العلاقة على أن ضغوط العمل بمثابة معوقات وتقنيات تعيق الأفراد حيث يترتب عليها مواقف ضارة ومؤدية بالصحة في بيئة العمل بالفرد الذي يواجه بيئة عمل ضارة ومزرية ويستنفد جهده في محاولة التكيف والسيطرة مع هذه الضغوط، كذلك يترتب عليها قيام الفرد بإتباع أنماط سلوكية غير مرغوبة مثل تعطيل الإنتاج أو التخريب أو الانسحاب

والاستسلام وقد لاقت هذه الفرصة تأييدا كبيرا من جانب الباحثين. (محمد إسماعيل بلال، 2008، ص 81)

*دور الفرد والمنظمة في التعامل مع الضغوط.

1- دور المنظمة في إدارة الضغوط:

يجب على إدارة المنظمة أن تعرف طبيعة الضغوط التي يتعرض لها الأفراد سواء كانت ناتجة عن نقاط ضعف تهديدات وأيضا إذا كان سببها وجود فرص متاحة في البيئة كما يجب أن تحدد المصدر سواء كانت الضغوط متعلقة بالشخصية أو الأدوار أو المهام أو بيئة مادية أو العلاقات الشخصية حيث يساعد ذلك على تحديد طبيعة الآثار. وبالتالي كيفية العلاج، ومن أهم الاستراتيجيات التي تستخدمها المنظمة في المجال.

- إعادة تصميم العمل.
- معالجة المشاكل السلوكية.
- الاعتراف بأن الضغوط تمثل مشكلة.
- تحديد مستوى فعال من الضغوط.
- تصميم نظم حوافز تساعد على التقليل من مستوى الضغوط.

2- دور الفرد في علاج الضغوط:

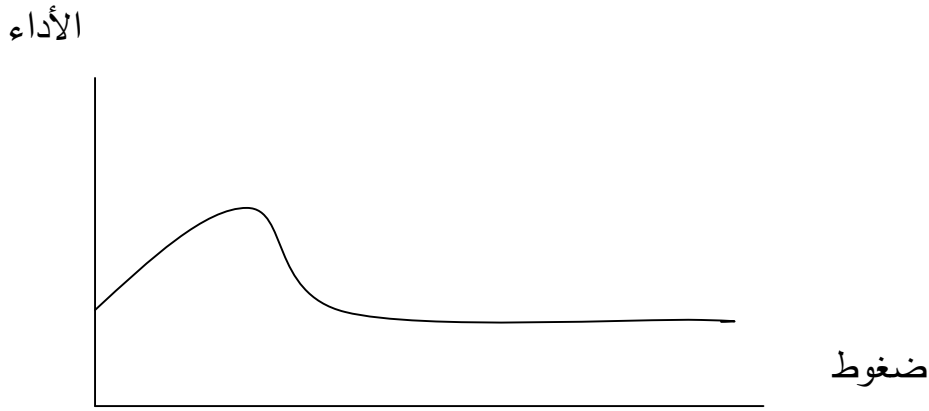
من الممارسات التي يمكن الاعتماد عليها في هذا المجال:

- الاسترخاء.
- الانسحاب من المواقف الضاغطة.
- التعايش والتكيف.
- التفكير الإيجابي.
- السيطرة مع الضغوط.

- نقل وتحويل الضغوط. (محمد إسماعيل بلال، 2002، ص 82)

3- توجد علاقة مرتبطة بين الضغوط والأداء:

ولقد أظهرت هذه العلاقة منذ زمن من بعيد في نموذج "يوكس" و"دودسون" والذي يقوم على أن العلاقة بين الضغوط العمل والأداء تأخذ شكل مقلوب حرف V. وهذه العلاقة يتفق عليها كثير من الباحثين في مجال ضغوط العمل والشكل التالي يوضح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء.



شكل رقم (07) علاقة ضغوط العمل بالأداء

ويتضح من خلال الشكل السابق أنه عندما يتعرض الفرد لمستوى منخفض من ضغوط العمل فإن الفرد لا ينشط ولا يثار لاي الفرد ولا ينتبه لأي من هذه الضغوط، وبالتالي لا يبدي أي تحسن في الأداء، أما إذا تعرض لمستوى مرتفع من الضغوط العمل فإنه يضيع معظم وقته في التكيف مع هذه الضغوط أما الجزء الباقي من الوقت والجهد فسيخصص لأداء العمل وكذلك فإن التشتت في الوقت والمجهود يقلل من مقدار الأداء. (محمد إسماعيل بلال، 2002، ص 83).

خلاصة الفصل:

إن في مجال العمل يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها، حيث يواجه العمال هذه الضغوطات أثناء تأدية عملهم، و يرتبط هذا الضغط بعدم التكافئ والتوازن وذلك نتيجة لبذل مجهود نفسي وجسدي كبيرين، فتضغط مجموعة من القوى على العامل، ليصبح غير قادر على استيعاب الوضع بطريقة الاعتيادية على نفس الثبات نتيجة استهلاك كمية كبيرة من الطاقة لديه، ومن البديهي أن يكون العمل مصدر للضغوط وانعدام الراحة، وفي بيئة العمل لا يمكن للعامل أن يتجنب ضغوطاته كليا ويفضل أن يتكيف مع محيطه من خلال اعتماده أساليب مختلفة تقلل من آثار هذه الضغوطات.

الفصل الثالث: إستراتيجية المواجهة

تمهيد.

1. مفهوم إستراتيجية المواجهة.
2. أنواع إستراتيجية المواجهة.
3. محددات إستراتيجية المواجهة.
4. العوامل المؤثرة إستراتيجية المواجهة.
5. النظريات المفسرة لإستراتيجية المواجهة.
6. قياس إستراتيجية المواجهة.

خلاصة الفصل.

تمهيد:

إن الضغوطات المهنية والمواقف الضاغطة المختلفة والصعوبات التي يمكن أن يواجهها العمال قد تدفع بهم حالة من التوتر والقلق والضيق، فيقوم هؤلاء العمال بإتباع مجموعة من الوسائل والاستراتيجيات التي تتخفف عنهم آثار هذه المواقف الضاغطة وتختلف لديهم هذه الوسائل والطرق التي تساهم في التفاعل مع الموقف بنجاح. وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الحالي من خلال التعرف على مفهوم الاستراتيجيات وتصنيفها.

1- مفهوم إستراتيجيات المواجهة:

مصطلح إستراتيجية المواجهة ترجع كلمة إستراتيجية إلى كلمة يونانية استراتيجوس "Stratogos" والتي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك ويعرف قاموس ويبستر "Websters" الإستراتيجية على أنها علم التخطيط وتوجيه العمليات العسكرية. (المغربي عبد الحميد عبد الفتاح، 1999، ص 17)

يعرف كل من Lasarus et launier (1978)

استراتيجيات المواجهة هي جميع العمليات التي يقوم بها الفرد اتجاه الأحداث التي تهدد توافقه والتي تعمل على تقليل من تأثيراتها على سلامته البدنية والنفسية.

يعرف لاراروس وفولكمان "lasarus et folkman" (1984)

هي الجهد المعرفي والسلوكي الذي يقوم به الفرد الذي يتغير باستمرار من أجل تسيير والسيطرة على المتطلبات الداخلية والخارجية التي تقيم على أنها تهدد قدراته.

تعريف لطفي شربيني:

فيعرفها في معجم مصطلحات الطب النفسي "coping behaviory" بأنها مجموعة الآليات التي يستخدمها الفرد للتوافق مع المواقف الضاغطة. (الضريبي عبد الله، 2010، ص 676)

كما تعرف أيضا بأنها الاستجابات التي يتخذها الفرد لمواجهة الوصفيات الضاغطة معرفة الطباع وانفعالية كليا، وقد تتخذ أشكالا سلوكية مباشرة كمواجهة المشكل أو تبني التجنب أو البحث عند السند الاجتماعي.

2- أنواع استراتيجيات المواجهة:

2-1- استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة:

هي الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الشخص والبيئة، ولهذا تجد الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب في المواقف الضاغطة، يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي، أو يعدل الموقف ذاته، فهو يحاول تغيير سلوكه الشخصي بواسطة البحث عن معلومات أكثر من الموقف أو المشكلة التي ينتقل إلى تغيير الموقف. (نرمين غريب، 2014، ص 115)

كما يقصد بها تنظيم الانفعالات الضاغطة وذلك عن طريق أفكار أفعال صممت لتخفيف التأثير العاطفي وتتمثل في العمليات المعرفية المكرسة لتخفيف الضغط الانفعالي مثل:

2-1-1- التجنب: هو تحويل الانتباه عن مصدر الضغط وتعتبر هذه الإستراتيجية أكثر استعمالاً يمكن أن تتضمن نشاطات ذات تعبير سلوكي أو معرفي.

2-1-2- القبول: وتقود هذه الإستراتيجية الفرد إلى قبول الواقع ومما يشتمه والاعتراف به وربما توجه نحو الانشغال بالتفكير في المستقبل ويلاحظ أن هذه العملية تتضمن الاعتراف بغياب إستراتيجية فعلية لها المواقف وعلى الفرد محاولة التوافق مع ما يحبط بالمشكلة من توترات انفعالية.

2-1-3- الإنكار: هو نشاط يسعى خلاله الفرد لتغيير المعنى، الذاتي للحدث الضاغط بتجاهل خطورة الموقف، بل رفض الاعتراف بما حدث وربما تتيح هذه العملية فرصة الحصول على معلومات إضافية حول الموقف، إلا أن الإنكار الفرد للواقع قد يخلق مشكلات أخرى يصعب بعدها التحمل والمواجهة خاصة في حالة التجارب الضاغطة الطويلة المدى وعلى العكس، قد تكون هذه الإستراتيجية فعالة

لتخفيف من حدة الانفعال في حالة التجارب الضاغطة. (حسين السديسي، 2002، ص 369)

2-2- إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال: هي تشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم الانفعالات وخفض المشتقة والضيق الانفعالي الذي يسببه الموقف الضاغط أو الحدث للفرد، عوضاً عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة، وبعض هذه الاستراتيجيات يتضمن عمليات معرفية مثل: التجنب، التقليل من شأن المشكلة ولوم الآخرين، والإسقاط لكي ينتقل إلى تغيير الموقف. (نرمين غريب، 2014، ص 115)

2-3- المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية: البحث عن المساندة الاجتماعية كإستراتيجية ثالثة عامة تتعلق بالجهود الشخص للحصول على تعاطف ومساندة الآخرين فهي تتعلق بمحاولات ومسااعي فعالة للشخص للحصول على إنصات ومعلومات أيضا مساعدة مادية فهي تقترح فعالية الشخص وليس مجرد وسيلة فالمواجهة تتضمن جهود لطلب الحصول على مساعدة الآخرين. (Lasarus et Folkman، 1984، ص 151)

3- محددات المواجهة:

3-1- المتغيرات البيوغرافية: تتمثل هذه المتغيرات في المستوى الاقتصادي والاجتماعي -السن -الجنس، حيث توجد دراسات أكدت على مدى تأثير المستوى الاقتصادي والاجتماعي على سيطرة إحدى استراتيجيات المواجهة دون الأخرى، إذ أن الأفراد الذين يتمتعون بمكانة راقية، في المجتمع غالبا ما يملون أكثر لاستخدام استراتيجيات المواجهة النشطة بالإضافة إلى الأفراد ذوي المستوى الثقافي المرتفع هذا ما أكده Holalan و Moos: أما عن الجنس، فقد أكدت الدراسات على أن الإناث يميلون إلى استخدام أسلوب المواجهة المركز على الانفعال، بينما الذكور يملون إلى استخدام أسلوب المواجهة المركز على المشكلة Nicollas

Gustavue Fischer Traquion وفيما يتعلق بعامل السن، فإن استراتيجيات المواجهة المستخدمة تتأثر به نظرا لما له من تأثير على مستوى النمو المعرفي، فلكما تقدم الفرد في السن كلما مال إلى مواجهة الضغط بأسلوب أكثر نضجا، حيث يركز على المشكلة وحلها.

3-2- محددات موقفية: تتأثر أساليبه المواجهة كذلك بخصائص الوضعية الضاغطة الحقيقية من حيث الخطورة الطبيعية المدة القدرة على التحكم من عدمها. (طبي سهام، 2006، ص125ص126)

3-3- محددات معرفية: هي المجموعة التي تظم السياقات الفكرية مما سمح للفرد بمجابهة المشكلة أو الحدث، أو الوضعية الضاغطة من خلال توظيف التفسيرات والتأويلات ومدى الثقل ومن بين العوامل المعرفية المحددة تجد طريقة تقديم الفرد للحدث إحساسه بالتحكم فيه.

إن التقييم هو سياق معرفي من خلاله يقيم الفرد الوضع لضاغط، وإمكانيته المتاحة من أجل التحكم فيه ومواجهته ويمر هذا الأخير بمرحلتين: مرحلة التقييم الأولي والثانوي، مما يؤدي إلى تشعب الإدراكات الموجهة نحو نفس الحدث الضاغط، إذا أكد لازاروس "Lasarus" ولوتر "Launier" سنة 1978 على أن نفس الحدث الضاغط يمكن أن يستعاب من طرف الأفراد بطرق مختلفة مما يحرك لدى كل فرد انفعالا من نوع معين.

3-4- محددات شخصية: أكدت عدة دراسات على أن أساليب المواجهة ليست عامة وإنما خاصة تعكس مجموع الخصائص الاستعدادية التي أعطتها الأهمية أكثر من العوامل الموقفية مما جعل استراتيجيات المواجهة أكثر ثبوتا، فكل فرد يتحكم ويفضل التعامل ببعض الاستراتيجيات دون الأخرى لمجابهة مختلف الوضعيات المرهقة من الحياة. ومن بين محددات الشخصية ذات التأثير على أسلوب المواجهة القدرة على استعمال والتماسك الذي يعكس مدى إحساس الفرد بالثقة المتولدة عن تنظيم المدركات، وتعتبر

هذه السمات ذات تأثير إيجابي في اختيار أسلوب المواجهة الأكثر توافقا بينما توجد سمات أخرى قد تؤثر سلبا مثل العدوانية والقلق الاكتئاب.

3-5- التنشئة الاجتماعية لكلا الجنسين وأثرها في تحديد أساليب المواجهة يعتبر النوع (ذكر-أنثى) من أكثر الخصائص الفردية دراسة في إطار تقمص الفرد لأسلوب مواجهة دون الآخر، في هذا السياق برزت العديد من الدراسات التي أثارت موضوع علاقة النوع بأساليب المواجهة، وأغلبها أنهت وجود اختلاف بين الجنسين في احتواء استراتيجيات المواجهة في حين البعض الآخر فند ذلك.

ولقد خلصت العديد من الدراسات أن الأنثى غالبا ما تمثيل لاستخدام أسلوب التجنب وأسلوب البحث عن الدعم الاجتماعي، في حين أن الذكر أكثر ميلا لأسلوب المركز على المشكل، هذا ما أكدته دراسة Mommerdunahoo. Bon. Porpth سنة 1994، فمن خلال النتائج المتحصل عليها تم التأكد من أن الأنثى أكثر استخداما لأسلوب التجنب والبحث عن الدعم الاجتماعي المستند على أساس بناء علاقات قريبة مع المجتمع في حين أن الذكر يميل أكثر استخدام الأسلوب العدائي والمضاد للمجتمع وفي دراسة أخرى لـ Brem و Johnson سنة 1989، قد تم التوصل إلى نفس النتائج مع إبراز دور اختلاف التقييم المعرفي للحوادث بين الجنسين ودفعه إلى تبني الأنثى أسلوب التجنب والدعم الاجتماعي، وتركيز الذكر على أسلوب العمل أو المهمة.

هذا ما راجعته العديد من الدراسات إلى فعالية التنشئة الاجتماعية التي تدفع بالأنثى إلى التغيير عن انفعالاتها والبحث عن الدعم الاجتماعي فغالبا ما تبادر هذه الأخيرة بعد تعرضها لأي موقف ضاغط إلى الحوار مع الأشخاص المقربين قصد البحث عن النصيحة بينما تدفع بالذكر إلى تحمل المسؤولية بوحل مشاكله بمفرده، هذا ما أكدته كذلك دراسة "Dodge" و "Smith" سنة 1994 التي حاولت تسليط الضوء على العلاقة بين التنشئة الاجتماعية وأساليب المواجهة فكشفت أن الإطار الاجتماعي وعادات المجتمع توقعاته من

كلا الجنسين تدفع الرجل إلى تبني أسلوب المواجهة المركز على المشكل في حين تفتح المجال لأنثى بالإفصاح على الانفعالات والبحث عن الدعم الاجتماعي.

4- العوامل المؤثرة في عملية المواجهة.

يرى كل من لازاروس وفولكمان أن عملية التقييم المعرفي تتأثر بجملة من العوامل منها المتعلقة بالمحيط أي بالسياق الذي وقع فيه الطرق الضاغطة، ومنها المتعلقة بالفرد بما فيه الجوانب المعرفية واعتقاداته حول ذاته والعالم وكذا سماته الشخصية.

4-1- العوامل المتعلقة بالفرد

هناك عدة عوامل (محددات) معرفية تلعب دوراً أساسياً في تقييم الفرد لأحداث الخارجية ومنها:

✓ **الاعتقادات:** أي اعتقادات الفرد حول ذاته، وقدراته على حل المشكلة وإمكاناته العقلية حول العالم. (راضية داود، 2012، ص 113)

✓ **الدوافع العامة:** وهي تشمل الأهداف والاهتمامات القيم.

✓ **مكان الضبط:** ونجد فيه شكلين هما: الحتمية (الفرد يؤمن بفكرة أنه مسير وليس مخير -يقول دائماً الله غالب -كل شيء بالمكتوب -عادة ما يسهل إستراتيجية "coping" متمركز حول الانفعال.

✓ **مكان الضبط الداخلي:** هو عكس الأول حيث يشعر الفرد بأنه كل واحد منا لديه إمكانيات وقدرات شخصية تسمح له بالتصرف إزاء الأحداث، والتحكم فيها وهو عادة ما يسهل coping حول المشكلة.

✓ **الجنس:** وجد لازاروس في بحوثه أن النساء يستعملن استراتيجيات coping المتمركز حول المشكلة في مجال العمل أقل من الرجال.

✓ السن: له دور كذلك في تقييم الوضعيات الضاغطة وتحديد الاستراتيجيات، حيث اكتشفت فولكمان وزملاءها أن النساء والمسنان يسهلن استراتيجيات التجنب والهروب أكثر من النساء أكثر شبابا.

4-2- العوامل المرتبطة المحيط:

- **الغموض:** يعتبر الغموض أحد العوامل التي قد تزيد من التهديد لدى الفرد خاصة إذا كان هذا الأخير من النوع الذي يسهل تهديده، ففي مجال العمل: نلاحظ أن غموض الدور أي غموض مجموع المهام التي يكلف العامل بالقيام بها يساهم في ظهور وضعية الضغط.

- **المدة:** وهي تمثل المجال الزمني الذي يحدث خلاله الحدث فعندما يقع حدث ما في مدة قصيرة، فإن الفرد فقد لا يجد الوقت الكافي لعملية التقييم الايجابي وبالتالي لا يجد إستراتيجية ملائمة.

- **عدم الدقة الزمنية:** وتفي بها أن الفرد لا يعلم بالضبط متى يقع حدث ما.

- **الدعم الاجتماعي:** ويعني به وجود أشخاص مقربين للفرد ويعتقد أنهم سيدعمونه بمختلف الطرق عند تعرضه لوضعية ضاغطة. (راضية داود، 2012، ص 150)

5- النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة.

هناك العديد من النظريات أو النماذج التي تعني بمفهوم المواجهة من حيث الدور الطبي يساهم به كسلوك في التحقيق أو التقليل من التوتر والقلق الناتج عن مصادر الضغط التي يواجهها في حياتنا ولكن إطار أو نظرية لهذا المفهوم قد تختلف في نواحي وقد تتشابه في نواحي أخرى مع غيرها من النظريات من أهم النظريات أو النماذج الأكثر شيوعا في تناول مفهوم المواجهة ما يلي: (وليد السيد محمد واخرون، 2008، ص 89).

5-1- المقاربات التقليدية (المتناولات الكلاسيكية):

- النموذج الحيواني:

يقوم هذا المفهوم على البحوث القائمة على الحيوانات واستنادا إلى هذا النموذج حدد مفهوم المواجهة كاستجابة سلوكية فطرية أو مكتسبة لمواجهة تضم مجموع السلوكيات المكتسبة كمواجهة الخطر مثال-الهرب- أو التجنب ناجم عن الخوف والمواجهة أو الهجوم ناجم عن الغضب والمعيار الأساسي لنجاح المواجهة عند الحيوان يتمثل في بقاءه حيا، وحسب هذا التصور فإن استراتيجيات المواجهة تضم مجموع السلوكيات المكتسبة نفسيا لمواجهة التهديدات الحياتية والمسعملة لتجنب المواقف الضاغطة.

ويرى الباحث ميلر (Miler 1980) أن هذا التناول ينظر إلى المواجهة على أنها عبارة عن صيرورة من السلوكيات المتعلمة ذات الفعالية في تخفيض مستوى الاضطراب أو التخفيف من حدته من خلال الوصول إلى إزالة أو إلغاء خطر معين. (وليد السيد محمد واخرون، 2008، ص90).

- النموذج التحليلي (النموذج السيكوديناميكي):

وتعرف أيضا بالنظرية "فرويد" في الشخصية ويرتبط مفهوم المواجهة في هذا النموذج بالعمليات التي يستهلها الشخص لمعالجة الاضطرابات المتوقع حدوثها وهما:

5-1-1-1- دفعات الأنا (Les Defenses de moi):

تعني مجموعة العمليات اللاشعورية التي تهدف إلى تقليص أو محو كل ما يمكن أن يحدث القلق أو يزيد من حدته مثل الإنكار (le deni)، العزل (leslation)، العقلنة فمعيار الأساسي لاستراتيجيات المواجهة الناجحة هنا هو نوعية السياق من حيث ليونته ومرورته ودرجة ملائمة للواقع ونوعية وطبيعة المستقبل الجسدي والنفسي للفرد. (وليد السيدمحمد واخرون، 2008، ص90)

5-1-2-سمات الشخصية:

تصور آخر يندرج تحت نظرية الدفعات والذي يعتبر بأن استراتيجيات المواجهة سمة من سمات الشخصية وتعتبر بأن بعض المميزات (الصفات) الثابتة في الشخصية مثل: القمع، وسرعة التأثر لـ "بيرن" (Byrne 1961) وسمة القضاء والقدر (الحمية) لوانين (wheaton 1983)، وسمة الصبر، لـ كوباسا وكاهن (kolbassa et kahn 1982) حيث تضع السمات السابقة للفرد في استعداد لمواجهة الضغط بطريقة ما وحسب هذه النظريات فإن الفرد يسلك سلوكا بطريقة مماثلة ومتشابهة عند حدوث أي وضعية ما، وفي الواقع أظهرت أبحاث عديدة أن مقاييس السمة هي منبهات ضعيفة لاستراتيجيات المواجهة. (طه عبد العظيم حسن واخرون, 2006, ص 90)

6- قياس أساليب المواجهة.

تعتبر سنوات الثمانينات والسبعينات من أكثر الفترات أهمية من حيث ظهور عدة روائز تستهدف قياس أساليب التعامل مع الضغوط من أبرزها:

6-1- استبيان المواجهة لـ لازاروس وفولكمان wayse of coping wCC حيث احتوت على 68 فقرة موزعة على ثماني أبعاد وهي حل المشكلة -روح المقاومة -التقسيم الإيجابي -الاكتساب الشخصي -الهروب -التجنب -البحث عن المساندة الاجتماعية -التحكم في الذات. (والي وداد، 2014، ص 135)

وفي سنة 1989 عمل كل من كارفر وسيشير "carver et sheier" على إعداد مقياس قائمة المواجهة المتعددة الأبعاد "multi dimonsionad coping" الذي يتكون من 53 مفردة موزعة على ثلاثة عشر بعد لقياس استجابة الأفراد للمواقف الضاغطة زيادة على ذلك قائمة المواجهة للمواقف الضاغطة التي أكدت من طرف "اندلر" و"باركر" سنة 1990 التي ركزت على ثلاث أنماط للمواجهة، وهي إستراتيجية التعامل من المشكلة، وإستراتيجية

التعامل المركز على الانفعال -إستراتيجية المركزة على التجنب، بالإضافة إلى مقياس الأبعاد الوظيفية للمواجهة functional dimonsion of coping من إعداد كوكس وفيرجسون سنة 1997 وكذا مقياس قائمة المصادر coping resources من إعداد "همر آلن" و"سوزان ماتنغ" 1993 Hammer et Marting المتكون من 60 عبارة موزعة على خمس مصادر للمواجهة منها المعرفية -الاجتماعية -الانفعالية -الروحية الجسمية -ضف إلى ذلك قائمة مصادر المواجهة الضغو "coping resources inventory for stress" من إعداد ماثي "Matheny" وآخرون سنة 1987. (والي وداد، 2014، ص 136).

ناهيك عن وجود مقاييس أخرى حاولت الكشف عن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها المراهقين عند تعرضهم للمواقف الضاغطة مثل مقياس بترسون (petrson) وماكين "Moecubin" الذي أعد سنة 1983 يحتوي على 54 بند موزع على ثمانية محاور هي كالتالي: النشاطات المدرسية، المشاعر السلبية، المزاح، الاستهلاك، الشبكة الاجتماعية السلبية للعائلة، الالتزام ومقياس سيفج كرنيك "Seifie Krenk" الذي أعد سنة 1989 إذا سلط من خلاله الضوء على أساليب المواجهة التي يستخدمها المراهقين في مواجهة الضغوط النمو موزعة على ثلاث محاور النشطة-التراجع-الانسحاب-الرفض. (والي وداد، 2014، ص 136).

خلاصة الفصل:

تعتبر استراتيجيات المواجهة ضرورة قصوى خاصة في علمنا اليوم لان الأفراد يواجهون بشكل متزايد مواقف ضاغطة ومعقدة، واستراتيجيات المواجهة هي جميع العمليات التي يقوم بها الفرد اتجاه الأحداث التي تهدد توافقه والتي تعمل على تقليل من هذه الضغوط وتأثيراتها على سلامة البدنية والنفسية، لذلك يسعى الفرد لتجاوز مختلف الأحداث الضاغطة التي يتعرض لها في حياته اليومية بتباع مجموع من الاستراتيجيات كاستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة أو استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال أو استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية.

وكل هذه الاستراتيجيات تهدف إلى خفض التوتر والانفعال وإيجاد حل للموقف الضاغط لذلك نجد ان مجموع المسؤوليات التي تقع على عاتق الأستاذة الجامعية تسبب لها نوع من الضغط والتوتر سواء مسؤوليات متعلقة بالأسرة أو العمل ذلك يدفعها لتتبنى نوع من الاستراتيجيات لمواجهة تلك الضغوط استراتيجيات.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. الدراسة الاستطلاعية.
2. حدود الدراسة.
3. منهج الدراسة.
4. خصائص عينة الدراسة.
5. أدوات جمع المعلومات.
6. الوسائل الاحصائية.

1. الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساسا جوهريا لبناء البحث كله (محي الدين مختار، 1995 ، ص،47)

وتهدف الدراسة الاستطلاعية إلى:

- تحديد دقيق لميدان البحث.
- التعرف على عينة الدراسة.
- التدريب على أدوات القياس.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأداة .

إن العينة الاستطلاعية هي جزء من المجتمع تتوفر فيها خصائص المجتمع الأصلي وكان اختيارنا لهذه العينة المتمثلة في 15 أستاذة موزعة على كليتين :كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بمدينة بسكرة وكان اختيارهم بطريقة عشوائية.

2. حدود الدراسة.

من الناحية المكانية: أجريت الدراسة الحالية على مستوى جامعة محمد خيضر بسكرة بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

من الناحية الزمانية: تم إجراء هذه الدراسة من بداية شهر جانفي 2019 إلى غاية شهر ماي.2019

المجال البشري: تكونت العينة الأساسية للدراسة من (30) أستاذة من المجتمع الأصلي (79)أستاذة أي يقدر العينة بنسبة %37,97 من المجتمع الأصلي.

3. منهج الدراسة.

اختير المنهج حسب ما تطلبه طبيعة الدراسة الحالية، وكذا الأهداف التي تسعى للوصول إلى تحقيقها وطبيعة البيانات المطلوب الحصول عليها فمن الأهداف الأساسية للبحث التعرف على أكثر المصادر إحداثا للضغط لدى أفراد العينة، ذلك لقدرته على تزويدها بالحقائق والمعلومات الكافية والضرورية ومن ثم تحليلها وتفسيرها وصولا إلى النتائج التي يمكن أن تسهم في تحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.

3-1- المنهج الوصفي التحليلي:

لتحقيق أهداف البحث ثم إتباع المنهج الوصفي التحليلي فهو يعتمد على جمع البيانات وتفرغها وتبويبها، بحيث يقوم بفحص الموقف المشكل ودراسته دراسة وافية، انطلاقا من تحديد مشكلة البحث ووضع الفروض وتسجيل الافتراضات التي بنيت عليها فروضهم وإجراءاتهم، واختيار عينة البحث واختيار أساليب جمع المعلومات والبيانات وإعدادها، ووضع القواعد لتصنيف البيانات التي تتسم بعدم الغموض وملائمة لغرض البحث، والقدرة على إبراز أوجه التشابه أو الاختلاف أو العلاقات ذات المغزى، و في الأخير تحليلها وتفسيرها في عبارات محددة (جوادي يوسف، 2005، ص 140)

4- خصائص عينة الدراسة:

إن الهدف الرئيسي للبحث هو التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة أي لدى عينة من أساتذة جامعة بسكرة لذلك فإن من الملائم أن يتم إجراء البحث على عينة ممثلة لخصائص المجتمع لتمكن من تقييم النتائج على هذا المجتمع.

في البداية قمنا بإحصاء مجتمع البحث عن طريق معلومات أخذت من مصلحة المستخدمين بجامعة بسكرة حيث كان مجتمع البحث مقدر ب 79 أستاذة وقد قمنا باختيار

عينة البحث بطريقة عشوائية بسيطة أي تمثل %37,97 من المجتمع الأصلي، أي توافق 79أستاذة.

جدول رقم(01) يمثل توزيع العينة حسب الرتبة

الرتبة الكلية	أستاذ	أ.محاضر"أ"	أ.محاضر"ب"	مساعد"ب"	مساعد"أ"	المجموع
إنسانية	00	2	7	4	2	15
اجتماعية	4	34	19	5	2	64
المجموع	4	36	26	9	4	79

5-أدوات جمع البيانات.

تمثلت أداة الدراسة في استبيان إستراتيجيات الضغوط المهنية

تكون الاستبيان في صورته الأولية من 50 بند موزعة على ثلاث محاور. المحور الأول حول إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة ويقيسه 15 بند، اما المحور الثاني المعنون بـ استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال ويقيسه 24بند ،أما المحور الثالث تمثل في استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية ويقيسه 11 بند . ويجاب عن ضمن ثلاث بدائل موافق تماما3-موافق نوعا ما2 -غير موافق1.

• الخصائص السيكومترية للاستبيان:

ولتصبح أداة الدراسة صالحة تم ضبط خصائصها السيكومترية من صدق وثبات.

• الصدق:

• صدق المحكمين.

لحساب الصدق تم الاعتماد على الصدق الظاهري، حيث تم توزيع استبيان إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية على مجموعة من المحكمين منهم أساتذة في علم النفس بجامعة بسكرة وقد عددهم ب 5 أساتذة، وذلك لتحكيم الاستبيان من حيث العبارات التي تقيس ولا تقيس والتعديل المقترح إن وجد وبعد استرجاع كل الاستبيانات تم حساب صدقه بمعادلة لوشي.

ص ب = صدق البند

ع م نعم : عدد المحكمين الذين قالوا أن البند يقيس

ع م لا : عدد المحكمين الذين قالوا أن البند لا يقيس

ن : عدد المحكمين

أما لحساب الصدق الكلي لاستبيان فتم بالقانون التالي.

ص م = صدق المحكمين

مج ص ب = مجموع صدق البنود

ن = عدد البنود (عبد الحفيظ مقدم، 1993 ، ص 93)

ولقد حقق الاستبيان صدق الظاهري حيث كان معامل الصدق يساوي (0,83) وهو معامل مقبول، حيث تم الإبقاء على كل البنود التي تتجاوز معامل صدقها (0,50) وعليه تم حذف البنود ذات المعامل أقل من (0,05) وتعديل بعض البنود الاخرين.

بعد الحذف والتعديل لبعض البنود أصبح الاستبيان في صورته النهائية يحتوي على

(39) بند.

الثبات:

- لحساب ثبات الاستبيان استعملت الطريقة التالية:
- **طريقة التجزئة التصفية:** استخدمت التجزئة التصفية لصعوبة إعادة تطبيق الاستبيان على نفس الأفراد العينة وفيها يقسم الاستبيان إلى جزئين يمثل الجزء الأول العبارات الفردية والجزء الثاني العبارات الزوجية، ثم يتم حساب معامل الارتباط بينهما ويصح أداء الأفراد على العبارات الفردية والزوجية بمعادلة سبرمان براون و معامل بيرسون.

• معامل بيرسون

معامل سيرمان براون :

$$R = \frac{n \sum x - y - \sum x - \sum y}{\sqrt{[n \sum x^2 - (\sum x)^2][n \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

$$R(a.a) = \frac{2(R + \frac{1}{2} \frac{1}{2})}{1 + (R \frac{1}{2} \frac{1}{2})}$$

الثبات:

لحساب ثبات استبيان إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية ثم تطبيقه على عينة أولية قوامها 15 أستاذة اي بنسبة 18,98 من مجتمع الدراسة المقدر بـ 79 أستاذة.

وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة التجزئة التصفية، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى نصفين أحدهم يضم البنود الفردية والآخر يضم البنود الزوجية، و تم تطبيق معادلة بيرسون و صحح المعامل من أثر الطول بطريقة سيرمان براون.

وقد حقق الاستبيان ثباته الكلي والمقدر بـ (0,88) وهو ثبات عالي مناسب لأغراض البحث.

مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط في صورته النهائية: استخدم مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية في الدراسة الحالية بصورته النهائية المكونة من جزئين:

الجزء الأول:

ويتضمن بيانات شخصية عامة تخص أفراد العينة مثل الجنس-المؤهل العلمي-الخبرة.

الجزء الثاني:

ويتكون من بنود الأداة وعددها 39 بند موزعة على ثلاث أبعاد تعكس إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى أفراد العينة.

البعد الأول: إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة:

وتقيمه العبارات التالية من 1-11

البعد الثاني: إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال

وتقيسه العبارات التالية" من 12 إلى 30

البعد الثالث: إستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية:

وتقيسه العبارات التالية" من 31 إلى 39

وتدرج فقرات الاستبيان تحت ثلاث بدائل.

موافق تماما /3 موافق نوعا ما /2 غير متوافق 1

حساب المدى.

وقد اتبعنا للحكم على درجات الاستبيان مايلي:

المستوى الأول من 1 الى 1،66

المستوى الثاني _ 1،67 الى 2،32

المستوى الثالث 33،2 الى 3

6. الوسائل الإحصائية:

تمت عملية معالجة النتائج الإحصائية لمقياس مواجهة الضغوط المهنية بواسطة برنامج الحزم الإحصائية spss كما استعملت الباحثة عدة اختبارات منها:

- معامل ارتباط بيرسون (person orrelation) لمعالجة الثبات.
- معالجة التصحيح لسبيرمان وبراون.
- النسبة المؤوية.

الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة.

2. مناقشة نتائج على ضوء فرضيات الدراسة.

3. الاستنتاج

1- عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الإجابة على تساؤلات الدراسة.

للإجابة على تساؤلات الدراسة نقوم بعرض وتحليل الإجابات الخاصة بأفراد العينة والمتحصل عليها من الاستمارة الدراسة المجزأة إلى عدة محاور:

- استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة.
- استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال.
- استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية.

عرض ومناقشة النتائج المتعلقة بتساؤل الأول.

عرض التساؤل الأول:

هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها الضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة؟

جدول (2) يمثل اتجاهات أفراد العينة الدراسة على محور " إستراتيجية المواجهة

حول المشكلة

الرقم	موافق تماما		نوعا ما		غير موافق		مجموع التكرارات	المتوسط الحسابي	الدرجة
محور الأول: استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة									
1	حينما تواجهني مشكلة يسيطر على أفكاري								
	20	66,66	8	26,66	2	6,66	30	2,54	مرتفع
2	أفهم الموقف الضاغط								
	22	73,33	6	20	2	6,66	30	2,64	مرتفع

أتعلم من أخطائي									3
مرتفع	2,54	30	0,03	1	40	12	51	17	
أحل المشكلة التي تصادفني									4
مرتفع	2,54	30	6,66	2	36,66	11	51	17	
أتجنب الموقف المتسبب للضغط									5
متوسط	2,32	30	13,33	4	50	15	36,66	11	
أعد خطة لمواجهة الموقف الضاغط									6
متوسط	2,09	30	30	9	43,33	13	36,66	8	
أحاول أن أمنع نفي من الأفكار التي تشتت انتباهي									7
متوسط	2,16	30	26,66	8	46,66	14	26,66	8	
أحاول أن أرى الموقف من منظور إيجابي									8
متوسط	2,19	30	16,66	5	66,66	20	16,66	5	
أتعلم شيئاً من هذه الخبرة والمعينة لحل الموقف الضاغط									9
مرتفع	2,58	30	13,33	4	36,66	11	50	15	
أتقبل حقيقة ما حدث لي وأنه لا يمكن تغييره									10
متوسط	2,38	30	33,33	10	20	6	46,66	14	
أتعلم أن أتعاش مع المشكلة									11
متوسط	2,22	30	30	9	36,66	11	33,33	10	
متوسط	2,27	متوسط العام للمحور							

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة على ضوء مخرجات (spss23)

من خلال الجدول رقم (1) المتعلق بمحور استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة وبعد التفريغ النهائي للبيانات باستخدام النسبة المئوية والمتوسط الحسابي.

إذ تراوحت المتوسطات الحسابية بين (2,09-2,58) ولاحظنا أن الصادات رقم (1) و (3) و (4) تتميز بمتوسط حسابي عالي وهو (2,54)

كذلك جاءت العبارة (2) التي تمحورت حول (أفهم الموقف الضاغط) وتحصلت على الدرجة مرتفع بمتوسط حسابي بلغ (2,64) وبالنظر للعبارة رقم (9) التي تمحورت حول (أتعلم شيئاً من هذه الخبرة والمعاشية لحل الموقف الضاغط) بمتوسط حسابي بلغ (2,58) وتحصلت على درجة مرتفع.

أما العبارات التالية (5)، (6)، (7)، (8)، (10)، (11) فتحصلت على الدرجة متوسط في حين جاءت العبارة رقم (6) التي تمحورت حول (أعد خطة لمواجهة الموقف الضاغط) في المرتبة الأخيرة وتحصلت على الدرجة متوسط "بمتوسط حسابي قدره (2,09). أما المتوسط العام للمحور بلغ (2,27) بدرجة متوسط

عرض النتائج المتعلقة بالتساؤل الثاني:

عرض التساؤل الثاني:

هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال؟

الجدول رقم (3) تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة على محور الانفعال

الرقم	موافق تماماً		نوعاً ما		غير موافق		مجموع التكرارات	المتوسط الحسابي	الدرجة
	%		%		%				
محور الثاني: استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال									
12	أشعر بالضيق وأبقى منزعجا جدا								
	8	26,66	11	36,66	11	36,66	30	2,22	متوسط
13	أعبر عن انفعالاتي								
	5	16,66	15	50	10	33,33	30	2,22	متوسط
14	أتجاهل الموقف كأنه لم يحدث								

متوسط	2,06	30	46,66	14	40	12	13,33	4	
أتعجب من نفسي أنني لأستطيع المفاصل مع المداخلة									
متوسط	2,03	30	50	15	36,66	11	13,33	4	15
أقل من مقدار الجهد الذي بذلته لحل المشكلة									
متوسط	2,16	30	43,33	13	53,33	16	3,33	1	16
أتحول إلى أنشطة أخرى بديلة يبعثني عن المشكلة									
مرتفع	412,	30	23,33	7	60	18	16,66	5	17
ألوم نفسي عن الوقت الضائع									
مرتفع	2,36	30	36,66	11	43,33	13	20	6	18
أتناول كميات كبيرة من الطعام									
مرتفع	2,48	30	30	9	46,66	14	23,33	7	19
ألجأ إلى التدخين بشراهة									
متوسط	1,80	30	20	24	20	6	0	0	20
أتناول المهدئات									
ضعيف	1,77	30	86,66	26	13,33	4	0	0	21
استخدم بعض تقنيات الاسترخاء									
متوسط	2,12	30	56,66	17	40	12	3,33	7	22
ألجأ إلى الصلاة									
مرتفع	2,83	30	23,33	7	40	12	36,66	11	23
أفرغ عن انفعالي بالبكاء									
مرتفع	2,76	30	20	6	60	18	20	6	24
أقضي بعض الأوقات في أماكن هادئة									
مرتفع	2,70	30	33,33	10	36,66	11	30	9	25
أتجنب اندماجي مع الآخرين									
مرتفع	2,64	30	36,66	11	40	12	23,33	7	26

أمارس بعض التمارين الرياضية									27
مرتفع	2,38	30	56,66	17	30	9	13,33	4	
اشغل نفسي بالعمل كثيرا									28
مرتفع	2,67	30	36,66	11	43,33	13	20	6	
أبحث عن متنفس عاطفي بعد نهاية العمل وعطلة نهاية الأسبوع									29
مرتفع	2,67	30	43,33	13	36,66	11	20	6	
أمارس هوايات محببة لدي									30
مرتفع	2,83	30	30	9	46,66	14	23,33	7	
ضعيف	1,75	متوسط العام للمحور							

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة على ضوء مخرجات (spss23)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (2) أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (2,83-1,77)، فقد جاءت في المرتبة الأولى العبارة (23) التي تمحورت حول (الجأ إلى الصلاة) والتي تحصلت متوسط حسابي مرتفع بلغ (2,83)، حيث تحصلت على نسبة (36,66%) موافق من إجابات أفراد عينة الدراسة التي تقدر (30%)، ونسبة (40%) موافق نوعا ما، ونسبة (23,33) غير موافق.

أما المتوسط الحسابي للبند (24) بلغ (2,76) وهذا يدل على أن تقدير درجة العبارة مرتفع.

وجاءت العبارة رقم (21) في المرتبة الأخيرة وتمحورت (حول أتناول المهدئات) حيث تحصلت على نسبة (0%) موافق تماما من إجابات أفراد عينة الدراسة التي تقدر بـ (30%) ونسبة (13,33) موافق نوعا ما ونسبة (66,66) غير موافق.

أما العبارة (12) و (13) جاءت بنفس المتوسط الحسابي والتي بلغ (2,22) وهذا يدل على درجة تقدير العبارة متوسط.

وجاءت العبارة (28) و (29) بنفس المتوسط الحسابي الذي بلغ (2,67) وهذا يدل على درجة تقدير العبارة مرتفع.

أما المتوسط العام للمحور الثاني استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال فقد ب (1,75) بدرجة ضعيفة.

عرض التساؤل الثالث:

هل تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية؟

الجدول رقم (4) تمثل إجابات أفراد عينة الدراسة على محور المساندة الاجتماعية

الرقم	موافق تماما		نوعا ما		غير موافق		مجموع التكرارات	المتوسط الحسابي	الدرجة
	%		%		%				

المحور الثالث: استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية

31	أسأل الناس ذوي الخبرة عما أفعاله لمواجهة الموفق								
	14	46,66	6	20	10	33,33	30	3,06	مرتفع
32	أحاول الحصول على النصيحة من شخص ما								
	20	66,66	6	20	4	13,33	30	3,48	مرتفع
33	أحاول أن أحصل على المساندة الانفعالية من المقربين								
	20	66,66	8	26,66	2	6,66	30	3,58	مرتفع
34	احتفظ بمشاعري لنفسى								
	14	46,66	12	40	4	13,33	30	3,35	مرتفع
35	القي الدعم من الأسرة								

مرتفع	3,6	30	16,66	5	20	6	63,33	19	
ألجأ إلى أطراف متخصصة للاستشارة									36
مرتفع	3,35	30	20	6	33,33	10	46,66	14	
اندمج ضمن جماعة العمل) فرق العمل									37
مرتفع	3,29	30	26,66	8	33,33	10	40	12	
أمارس بعض النشاطات الثقافية والاجتماعية									38
مرتفع	3,22	30	20	6	53,33	16	26,66	8	
أحب الجلوس في المقاهي مع الأصدقاء									39
مرتفع	2,58	30	70	21	26,66	8	3,33	1	
ضعيف	2,21	متوسط العام للمحور							

المصدر: من إعداد الطالبة الباحثة على ضوء مخرجات (spss23)

من خلال الجدول رقم (3) المتعلق بمحور استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية نلاحظ ان المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (3,06 و 3,68)

وجاءت العبارة رقم (33) في المرتبة الأولى والتي تمحورت حول (أحاول أن أحصل على المساندة الانفعالية من المقربين) بمتوسط حسابي مرتفع بلغ (3,58) ، حيث تحصلت على نسبة (66,66%) موافق من إجابات أفراد العينة الدراسة التي تقدر بـ 30 ونسبة (26,66%) موافق نوعا ما وبنسبة (6,66) غير موافق.

في حين جاءت العبارة (32) في ثالث مرتبة والتي تتمحور حول (أحاول الحصول على النصيحة من شخص ما) بمتوسط حسابي بلغ (3,48) وهذا ما يدل على أن تقدير درجة العبارة مرتفع.

أما العبارة رقم (31) جاءت في المرتبة الأخيرة والتي تتمحور حول (أسأل الناس ذوي الخبرة عما افعله لمواجهة الموافق) بمتوسط حسابي بلغ (3,06) وحيث تحصلت على نسبة (46,66%) موافق تماما و (20%) موافق نوعا ما (33,33%) غير موافق.

أما المتوسط العام للمحور لقد بلغ متوسط حسابي (2,26) متوسط.

2- مناقشة فرضيات الدراسة.

عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى :

عرض الفرضية الأولى: تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها للضغوط المهنية على استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة.

التفسير:

قد أشارت نتائج الدراسة من خلال الجدول الإحصائي رقم (1) أن المرأة العاملة تستخدم استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة بدرجة متوسطة حيث أن قيمة المتوسط الحسابي لديها يساوي (2,27) ويعني هذا ان الأستاذة الجامعية تتعلم من الخبرة والمعاشية لحل المشكلة التي تواجهها .ونستدل على ذلك من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم(1) (أتعلم من أخطائي) بمتوسط حسابي قدره .(2,54) وكذلك) أحل المشكلة التي تصادفني جاءت بمتوسط حسابي قدره (2,54) ونستدل كذلك من خلال العبارة (2)(أفهم الموقف الضاغط) بمتوسط حسابي قدره (2,64) ويعني هذا ان الاستاذات الجامعيات يتبنون هذا النوع من الاستراتيجيات بهدف البحث عن المعلومات وطلب النصيحة حول الموقف الضاغط من خلال أجل الأعداد للتعامل معها وتعلم بعض المهارات لحل المشكلات عن طريق بناء علاقات جديدة وهذا ما أكدته دراسة نوال حمداش (2003) حيث توصلت في دراستها أن استراتيجية المواجهة المركزة حول المشكلة تعتمد عليها المرأة العاملة

في مواجهتها للضغوط، وكذلك هذا ما أكده لازوراس في بحوثه أن النساء يسهلن استراتيجيات المواجهة المركزة حول المشكلة.

في حين أن هذا لم يتفق مع نتائج دراسة علي (1997) التي تهدف إلى معرفة المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث ضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، وقد توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعتين النساء المددمات بالمساندة الاجتماعية وغير المددمات بالمساندة الاجتماعية في مواجهة الأحداث الضاغطة فكانت المساندة الاجتماعية من الاستراتيجيات التي تعتمد عليها المرأة العاملة في مواجهة الضغوط.

تفسير نتائج الفرضية الثانية:

عرض الفرضية الثانية: تعتمد المرأة العاملة في مواجهة الضغوط المهنية على استراتيجيات المواجهة المركزة حول الانفعال .

التفسير:

قد أشارت نتائج الدراسة من خلال الجدول رقم (2) أن استراتيجيات المواجهة المركزة حول الانفعال جاءت في المرتبة الثالث والأخيرة بمتوسط حسابي قدره (1,75) حيث وجدنا أن أفراد العينة يلجأون إلى الصلاة "بمتوسط حسابي قدره (2,83) وهذا ما بين الجانب العقائدي في توازن شخصية الفرد لمواجهة الموقف الضاغط من خلال الصلاة وفي المرتبة الثانية نجد أن أفراد العينة يلجأون إلى البكاء لتخفيف التوتر بمتوسط حسابي قدره (2,76)

كما نجد أيضاً أن الأستاذة الجامعية تقوم بتنظيم انفعالاتها وخفض الضيق الذي يسببه الموقف الضاغط من خلال تبنيها عمليات معرفية مثل التجنب وهذا ما نستدل به في العبارة رقم (14) أتجاهل الموقف كأنه لم يحدث (بمتوسط حسابي قدره (2,06) والعبارة (26) (أتجنب اندماجي مع الآخرين) (بمتوسط حسابي قدره (2,64)

تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

عرض الفرضية الثالثة: تعتمد المرأة العاملة في مواجهتها الضغوط المهنية على استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية.

تفسير:

لقد أشارت نتائج الدراسة من خلال الجدول الإحصائي رقم (3) أن أغلب أفراد العينة يلجأون إلى الحصول على النصيحة من شخص ما الأكثر منهم خبرة ذلك بمتوسط حسابي قدره (3,58) ونظرا لأهمية الداعمين في ظل وجود المشاكل والمواقف المهنية المختلفة.

كما تأتي العبارة (32) أحاول الحصول على النصيحة من شخص ما (بمتوسط حسابي (3,48) في المرتبة الثالثة فهي تحاول الحصول على إ نصات ومعلومات من الآخرين، وهذا ما أكدته دراسة Mommier Dunahoe Bon Poloth سنة (1994) من خلال نتائج المتحصل عليها أن المرأة العاملة تبحث على الدعم الاجتماعي.

ونجد من خلال دراستنا الحالية والنتائج المتوصل إليها أنها تتفق مع دراسة فتيحة زروال حيث توصلت الباحثة إلى أن الشخصية " أ " إلى استخدام استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة. كما تتفق نتائج دراستنا مع دراسة مسعود وفاء (2011) حيث توصلت إلى أن الأكثر الاستراتيجيات استخداما هي الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكلة

3- الاستنتاج:

من خلال مما سبق يمكن القول أن نتائج الدراسة اثبتت أن الأستاذة الجامعية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة بسكرة من أكثر الاستراتيجيات التي تعتمد عليها في مواجهة الضغوط المهنية هي الإستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة والتي جاءت في المرتبة الاولى وذلك بهدف استبعاد مصدر الضغط وكذلك التعامل مع الآثار الملموسة للمشكلة وتستخدم الأستاذة هذا النوع من أجل الحصول على النصيحة والتوجيه من شخص مسؤول والتحدث وطلب المساعدة من الاخرين.

حاله

من اهداف البحث العلمي التوصل الى الحقائق ومسببات الظواهر الملازمة ,ويعد بحثنا هذا محاولة للوقوف على المؤشر العام للضغط المهني وكذلك التعرف على استراتيجيات المواجهة لدى الأستاذة الجامعية، حيث سمحت لنا النتائج المتحصل عليها في الإجابة عن التساؤلات المطروحة ومناقشة فرضيات الدراسة وتبين من خلال الدراسة أن الأستاذة الجامعية تعتمد على مواجهتها للضغوط المهنية على إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المشكلة ثم تليها إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية ذلك لتأثير شبكة العلاقات في التحقيق والتكيف مع شدة الضغوط المهنية، كما جاءت في المرتبة الثالثة إستراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال والتنفيس الانفعالي، لذا فإن التطرق لموضوع استراتيجيات المواجهة صار من الضرورة بما كان لما يتطلبه هذا الموضوع من فهم وتوضيح لأهميته ونتائجه وآثاره وبالأخص موضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة نظرا لما تخلقه هذه الضغوط من أمراض نفسية وجسدية لدى المرأة ومدى استجابتها وقدرتها على التكيف ومواجهة هذه الضغوط.

فائمة المراجع

أولا :المراجع باللغة العربية:

- 1) ابتسام صاحب موسى الزويني وآخرون :علم النفس الإيجابي، دار صفاء للنشر، د ط،2016 .
- 2) أحمد ماهر :السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، دار الجامعية للطباعة، ط1، الإسكندرية، 2003.
- 3) آمال رجائية :الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى أمهات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة) التخلف الذهني(، مذكرة ماجستير في علم النفس الاكلينيكي، 2015.
- 4) ثامر حسين علي السميран وآخرون :دار حامد للنشر، ط1 ، عمان، 2014.
- 5) جابر عبد الحميد :معجم علم النفس والطب النفسي، دار النهضة العربية، د ط، مصر، 2003.
- 6) جواد ي يوسف :مصادره ومستوياته الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، مذكرة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، جامعة محمد خيضر، بسكرة،2006.
- 7) حسن السديسي :علم النفس أسس السلوك الإنساني بين العربية والتطبيق، المكتبة الجامعية الحديثة، ط1 ، القاهرة، 2002.
- 8) حسين حريم :السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1 ، عمان الأردن، 2004.
- 9) حسين حريم :السلوك التنظيمي سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، دار حامد للنشر، ط1 ، عمان الأردن، 2004.
- 10) حمدي ياسين وآخرون :علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الكتب الحديث، ط1 ، القاهرة.

- 11) حنان عبد الرحيم الأحمدى :التكيف مع صدمات الحياة، مكتبة العبيكان، ط1 ، الرياض العربية السعودية،2002.
- 12) حنان عبد الرحيم الأحمدى :ضغوط العمل لدى الأطباء المصادر والأعراض، دار حامد للطباعة والنشر، ط1 ، السعودية،2002.
- 13) خيضر كاظم وآخرون :السلوك التنظيمي، مكتبة الجامعية، ط1 ، الأردن، 2009.
- 14) راضية داود :الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى المعاق حركيا، مذكرة ماجستير في علم النفس الضغط جامعة فرحات عباس، سطيف، 2012.
- 15) راوية حسن :السلوك التنظيمي المعاصر، ط1 ، الإسكندرية، 2003.
- 16) شحام عبد الحميد :علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكماتية، مذكرة ماجستير في علم النفس، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2006.
- 17) طيبي سهام : انماط التفكير وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة ، اضراب الضغوط التالية للصدمة ، رسالة ماجستير ، قسم علم النفس وعلوم التربية ، بانتة ،الجزائر،2008.
- 18) عبد الحفيظ مقدم :الإحصاء الوصفي والقياس النفسي والتربوي، روان المطبوعات الجامعية، ط1 ، الجزائر، 1993.
- 19) عبد الرحمان بن سلمان الطريبي :الضغط النفسي مفهومه تصنيفه، طرق علاجه، ومقوماته، مطابع شركة الصفحات الذهبية، د ط، الرياض،.1993
- 20) عبد الرحمن بن أحمد الهجان :ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة معهد الإدارة العامة، ط1 ، الرياض، 1998.
- 21) عبد الرحمن سلمان :الضغط النفسي مفهومه، تصنيفه، طرق علاجه ومقوماته، مطابع شركة الصفحات الذهبية، ط1 ، الرياض، 1993.

- (22) عبد الله العريبي :أساليب مواجهة الضغوط المهنية النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات، العدد الرابع، المجلد 26 ، مجلة الجامعة، دمشق، 2010.
- (23) علي بن محمد بن سلمان النوشان :ضغوط العمل و اثرها على اتخاذ القرارات ،رسالة ماجستير ، الكاديمية نايف للعلوم الامية ، الرياض، 2003.
- (24) عمر مصطفى محمد النعسان :الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، منشورات جامعية 7 أكتوبر، مصراتة، 2008.
- (25) فاروق سيد عثمان :القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط 1 ، القاهرة، 2001.
- (26) فاروق عبد فلية واخرون: السلوك التنظيمي في ادارة المؤسسة العلمية ،ب ط ،مطبعة التورية، الاسكندرية، 1999.
- (27) فرماوي محمد علي :ضغوط العمل والاتجاه نحو التدريس المتدرس، العدد السابع عشر، المجلد السابع، المجلة العربية للدراسات النفسية، 1997.
- (28) قاسم علوان باخرون :ادارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الاردن، 2009.
- (29) ماجدة بهاء الدين السيد عبيد :الضغط النفسي ومشكلاته وأثر على الصحة النفسية، دار الصفاء، ط 1، 2008.
- (30) محمد إسماعيل بلال :السلوك التنظيمي، دار الجامعة الجديدة، د ط، الإسكندرية، 2008.
- (31) محمد حسن حمادات :السلوك التنظيمي(لتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية)، دار حامد للنشر، ط 1، 2008.
- (32) محمد شحاتة ربيع :علم النفس الصناعي والمهني، دار المسيرة، ط 1 ، عمان، 2010.

- (33) محمود سلمان العميان :السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، ط3 ، الأردن، 2005.
- (34) محمود عبد الفتاح رضوان :خبراء المجموعة العربية للتدريب، ط1، القاهرة، مصر، 2012.
- (35) محي الدين مختار :بعض تقنيات البحث وكتابة التقارير في المنهجية، ديوان المطبوعات الجامعية،1995.
- (36) معمن محمود عياصرة واخرون:ادارة ازمات الصراع وظغوط العمل ،دار حامد ط1،الاردن، 2008.
- (37) المغربي عبد الحميد عبد الفتاح :الإدارة الالكترونية للمواجهة القرن 21 ، مجموعة نيل العربية، ط1 ، القاهرة،1999.
- (38) نرمين عريب :استراتيجيات المواجهة الضغوط المهنية لدى المرض السكري، العدد 3، المجلد 36 ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية،2014.
- (39) الهنداوي وفية : استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، العدد58 ، المجلد السادس عشر، مجلة التربية وعلم النفس 1994.
- (40) والي وداد :استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى المراهقين الجانحين ذكور وإناث ، مذكرة ماجستير في علم النفس العيادي، جامعة وهران(2) ، 2014.
- (41) وليد السيد محمد واخرون : السلوك التنظيمي ف منظمات الاعمال ، دار وائل للنشر، ط2،عمان ، 1999.

ثانيا :المراجع باللغة الأجنبية:

- 42) Dr Zeyad Barakat : Strategies for facing the Teaching Stress among Government, School's teachers in telqam, on Palestine, 2010.
- 43) Lasarus et Folkman: Stress Appaired and coping, tewyorlq springes, 1984.

العلماء

اللقم رقم (01)

0	1	2	3	4	5	6
1	3	1	3	3	1	2
2	3	2	3	3	3	2
3	3	2	3	3	3	3
4	1	3	2	3	3	2
5	3	3	2	2	3	3
6	2	2	2	2	3	2
7	3	3	2	3	2	2
8	3	3	3	2	2	2
9	3	2	3	2	1	1
10	3	3	3	1	2	3
11	2	3	3	2	3	3
12	2	3	3	3	2	1
13	3	3	2	3	2	1
14	3	3	3	3	2	2
15	3	3	2	2	3	3
16	2	3	3	2	3	3
17	3	3	3	3	2	2
18	1	1	1	2	3	2
19	3	3	3	3	2	2
20	2	3	3	3	2	1
21	3	3	2	3	2	1
22	3	2	3	3	3	2
23	2	2	2	2	2	2
24	2	3	3	3	3	3
25	3	3	2	2	1	2
26	3	3	2	2	1	1
27	3	3	3	1	2	3
28	2	3	3	3	2	1
29	3	3	2	3	2	1
30	3	3	2	3	2	1

2,5483871 2,64516129 2,5483871 2,5483871 2,32258065 2,09677419

الملحق رقم (02)

7	8	9	10	12	13	14
1	1	2	1	1	2	1
3	3	3	3	3	2	2
3	3	2	2	1	2	3
3	2	3	1	1	1	1
2	2	2	3	2	2	1
3	3	3	3	2	3	3
2	2	3	1	1	3	3
2	3	1	1	1	3	2
1	2	3	3	2	3	1
2	1	1	1	3	2	2
3	2	3	3	3	1	2
2	2	3	3	2	2	1
1	2	2	1	1	1	1
2	2	3	3	3	2	2
2	2	2	3	2	1	1
3	2	3	3	3	1	2
2	2	3	3	2	2	2
1	2	2	2	1	2	1
2	2	3	3	3	2	2
2	2	3	3	2	2	1
1	2	2	1	1	1	1
3	3	3	3	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2
2	2	3	2	3	3	1
1	1	2	2	2	2	1
3	1	1	2	1	1	3
2	1	1	1	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2
1	2	2	1	1	1	1
1	2	2	1	1	1	1
2,16129032	2,19354839	2,58064516	2,38709677	2,22580645	2,22580645	2,06451613

الملحق رقم (03)

15	16	17	18	19	20	21
1	2	2	1	2	1	1
2	1	1	2	3	1	1
3	2	1	3	1	1	1
2	1	1	1	1	1	1
1	2	2	2	3	1	1
2	2	2	1	2	1	1
2	3	3	1	1	1	1
2	1	2	3	2	1	1
2	1	1	2	2	1	1
2	2	2	3	1	1	1
2	2	2	3	3	1	1
1	1	1	1	1	2	1
1	3	3	2	2	1	1
2	1	2	2	2	2	1
2	2	2	1	2	1	1
2	2	2	3	3	1	1
1	2	2	2	2	2	1
1	1	2	1	1	1	1
2	1	2	2	2	2	1
1	1	1	1	1	2	1
1	3	3	2	2	1	2
1	1	2	3	1	1	1
2	2	2	2	2	2	2
2	1	2	2	3	1	2
1	1	2	1	2	1	1
2	1	2	1	3	1	1
2	2	2	2	3	1	1
1	1	1	1	1	1	2
1	3	3	2	2	1	1
1	3	3	2	2	1	1
1	3	3	2	2	1	1
2,03225806	2,16129032	2,41935484	2,35483871	2,48387097	1,80645161	1,77419355

الملحق رقم (04)

22	23	24	25	26	27	28
1	1	2	1	1	1	1
1	1	1	3	2	3	2
2	3	3	3	3	2	3
1	1	3	1	1	1	1
1	3	3	1	2	1	1
1	2	3	3	2	1	3
3	3	2	2	1	3	3
1	3	2	3	2	2	3
1	3	2	2	2	1	2
1	2	2	2	1	2	1
1	2	2	1	3	3	2
2	3	2	2	1	2	1
2	2	2	1	1	1	1
2	3	2	3	3	1	2
1	3	3	1	2	1	1
2	2	1	3	3	2	3
2	3	2	3	3	1	2
1	2	1	2	2	1	2
1	2		3	2	1	2
2	3	2	2	1	2	1
2	2	1	1	1	1	2
1	3	1	2	3	2	3
2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	3	3	3	2
1	1	2	1	2	2	1
1	1	2	2	1	1	1
1	1	2	2	2	1	2
1	2	3	2	2	1	2
2	2	2	1	1	1	1
2	2	2	1	1	1	1
2,12903226	2,83870968	2,76666667	2,70967742	2,64516129	2,38709677	2,67741935

الملحق رقم (05)

29	30	31	32	33	34	35
2	2	2	2	2	2	3
3	1	2	1	1	1	3
3	3	3	3	3	2	3
2	1	1	2	2	1	1
1	1	3	3	3	2	3
1	3	2	3	3	3	3
1	2	1	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3
1	3	3	3	3	3	3
3	3	2	3	3	3	1
1	2	1	2	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	2	2
1	1	1	3	3	1	3
3	2	3	3	3	1	3
2	2	3	3	3	2	
1	1	1	2	2	2	1
2	2	3	3	3	2	2
1	2	1	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
1	2	1	1	1	3	1
2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	2	2	3
2	1	1	1	2	2	2
1	1	1	3	3	3	3
1	1	3	3	3	3	3
1	1	2	1	2	2	2
2	2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3
2,67741935	2,83870968	3,06451613	3,48387097	3,58064516	3,35483871	3,6

الملحق رقم (06)

36	37	38	39			
1	1	1	1	1,8	1,36842105	1,66666667
2	1	2	2	2,8	1,84210526	1,66666667
3	3	3	1	2,7	2,26315789	2,66666667
2	2	1	1	2,3	1,21052632	1,44444444
3	2	1	1	2,5	1,63157895	2,33333333
3	2	2	1	2,5	2	2,44444444
3	3	3	1	2,3	2,05263158	2,55555556
2	3	2	1	2,2	2,05263158	2,55555556
2	3	3	1	2,1	1,78947368	2,66666667
3	3	2	1	2	1,78947368	2,66666667
3	1	2	1	2,7	2,10526316	2,11111111
2	2	1	1	2,4	1,52631579	1,66666667
3	3	3	2	2	1,57894737	2,88888889
2	2	2	2	2,6	2,05263158	2,33333333
1	1	2	1	2,5	1,52631579	1,77777778
1	1	2	1	2,7	2,15789474	2
2	2	2	2	2,6	2	2,375
1	1	2	1	1,7	1,31578947	1,44444444
2	2	2	2	2,6	1,88888889	2,33333333
3	3	1	1	2,4	1,52631579	2,33333333
3	3	2	1	2	1,68421053	2,66666667
1	2	2	1	2,8	1,78947368	1,44444444
2	2	2	2	2	2	2
3	2	1	2	2,6	2,21052632	2
1	1	2	1	1,9	1,42105263	1,44444444
3	3	3	2	1,9	1,42105263	2,66666667
3	3	3	2	2	1,73684211	2,88888889
2	2	2	1	2,4	1,52631579	1,77777778
3	3	3	3	2	1,57894737	3
3	3	3	1	2	1,68421053	2,77777778
3,35483871	3,29032258	3,22580645	2,58064516	2,3	1,75769981	2,21990741

الملحق رقم (07)

11		
2	18	1,81818182
2	28	2,72727273
3	27	2,72727273
3	23	2,36363636
3	25	2,54545455
2	25	2,45454545
3	23	2,36363636
3	22	2,27272727
3	21	2,18181818
2	20	2
2	27	2,63636364
1	24	2,27272727
3	20	2,09090909
1	26	2,45454545
1	25	2,36363636
3	27	2,72727273
3	26	2,63636364
2	17	1,72727273
1	26	2,45454545
1	24	2,27272727
1	20	1,90909091
1	28	2,63636364
2	20	2
3	26	2,63636364
2	19	1,90909091
2	19	1,90909091
2	20	2
1	24	2,27272727
1	20	1,90909091
2	20	2
2,32258065	23	2,27575758

ملحق رقم (08)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس - تنظيم وعمل

بيانات شخصية:

(المستوى التعليمي):

العمر (السن)

(الخبرة) الأقدمية:

سيدتي الكريمة

تحية طيبة

تهدف هذه الاستبانة إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط التي تستخدمها المرأة العاملة.

أمامك مجموعة من العبارات التي تدور حول مواجهتك للموقف الضاغطة التي يمكن أن تتعرض لها وأن كل شخص يختلف عن غيره في الإجابة عنها، فإنه لا يوجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة فالإجابة الصحيحة هي التي تتفق ورأيك والمطلوب منك أن تقرأ كل عبارة جيداً، ثم تقرر رأيك بوضع علامة (x) حول الخانة الدالة، وأن الهدف الأساسي هو خدمة البحث العلمي.

الرقم	العبارة	موافق تماماً	موافق نوعاً ما	غير موافق
استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة				
01	حينما تواجهني مشكلة تسيطر على أفكاري			
02	أفهم الموقف الضاغط			
03	أتعلم من أخطائي			
04	أحل المشكلة التي تصادفني			
05	أتجنب الموقف المسبب للضغط			
06	أعد خطة لمواجهة الموقف الضاغط			
07	أحاول أن أمنع نفسي من الأفكار التي تشتت انتباهي			
08	أحاول أن أرى الموقف من منظور إيجابي			
09	أتعلم شيئاً من هذه الخبرة والمعاشية لحل الموقف الضاغط			
10	أتقبل حقيقة ما حدث لي وأنه لا يمكن تغييره			
11	أتعلم أن أتعايش			
استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال				
12	أشعر بالشيق وأبقى منزعجا جدا			
13	أعبر عن انفعالاتي			

			أتجاهل الموقف كأنه لم يحدث	14
			أتعجب من نفسي أنني لا أستطيع التعامل مع المشكلة	15
			أقلل من مقدار الجهد الذي بذلته لحل المشكلة	16
			أتحول إلى أنشطة أخرى بديلة تبعدني عن المشكلة	17
			ألوم نفسي على الوقت الضائع	18
			أتناول كميات كبيرة من الطعام	19
			ألجأ إلى التدخين بشراهة	20
			أتناول المهدئات	21
			استخدم بعض تقنيات الاسترخاء	22
			ألجأ إلى الصلاة	23
			أفرغ عن انفعالي بالبكاء	24
			أقضي بعض الأوقات في أماكن هادئة	25
			أتجنب اندماجي مع الآخرين	26
			أمارس بعض التمارين الرياضية	27
			أشغل نفسي بالعمل كثيرا	28
			أبحث عن متنفس عاطفي بعد نهاية العمل وعطلة نهاية الأسبوع	29
			أمارس هوايات محببة لدي	30
استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المساندة الاجتماعية				
			أسأل الناس ذوي الخبرة عما أفعله لمواجهة الموقف	31
			أحاول الحصول على النصيحة من شخص ما	32
			أحاول أن أحصل على المساندة الانفعالية من المقربين	33
			أحتفظ بمشاعري لنفسي	34

			ألقى الدعم من الأسرة	35
			ألجأ إلى أطراف متخصصة للاستشارة	36
			أندمج ضمن جماعة العمل) فرق العمل)	37
			أمارس بعض النشاطات الثقافية والاجتماعية	38
			أحب الجلوس في المقاهي مع الأصدقاء	39

الملحق رقم (09)

قائمة المحكمين:

التخصص	الرتبة العلمية	الأستاذ المحكم
تنظيم وعمل	استاذ محاضر	نور الدين توريريت
تنظيم وعمل	استاذ محاضر	قشي إلهام
تنظيم وعمل	استاذ محاضر	جوادي يوسف
تنظيم وعمل	استاذ محاضر	باشا فاتن
تنظيم وعمل	استاذ محاضر	زروق هشام