

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العمل والتنظيم

من إعداد الطالبة : صفية عواريب

بـعنوان :

**أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى جودة  
الحياة في العمل**

لدى عينة من أعوان الإدارة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

نوقشت وأجيزت 2015/05/30

د. صبرينة غربي أستاذ محاضر (أ) مشرفا (جامعة قاصدي مرباح )

د. محمد قوارح أستاذ محاضر (أ) رئيسا (جامعة قاصدي مرباح)

د. قدور نويبات أستاذ محاضر (ب) مناقشا (جامعة قاصدي مرباح)

السنة الجامعية

2015/2014

# شكر و تقدير

بضيق المكان بكلمات الثناء وعبارات العرفان ولعل شكر المولى الفدير عز وجل هو أول من  
بله جبه الجنان وينطق به اللسان حيث من علبا سبحانه بتأمل الجهد وإكمال الخلم حتى  
أصبحت هذه المذكرة وافعا بعد أن كانت أملا.

باسمى عبارات الشكر والعرفان أخذت نفسي في التباري مع فليبي في الوصف والمدح، إلى  
من سقى وارنوى جامعنا علما وثقافت.

إلى من ضحى بوقته وجهده لي لك أساذني "عربي صبرينه" كل الشكر والتقدير على  
مجهوداتك الفيمه منك تعلمت أن النجاح فيمه ومعنى....ومنتك تعلمت كيف يكون التفادي  
والإخلاص في العمل ومعك آمنت أن لا مستحيل في سبيل الإبداع والرفي.

وإني هنا أكتب شكرتي وتقديري بفضلته في عملية البحث والإجتهاد في الإلمام مما  
تتطلبه الدراسات من معلومات سائله الله العلي الفدير أن يجزيه خيرا جزاء يجعل جهوده في  
موازين حسناؤه، كما يسرني أن أقدم إلى أساذني أعضاء هيئة التدريس بفسم علم النفس  
وعلوم التربية

كما لا أنسى أن أقدم بالشكر والعرفان لأخواني وأسرتي وأصدقائي المقربين الذين كان لهم  
الفضل بعد الله في دعمي لما قدموه لي بفضل الله عز وجل لوصولي لهذا المستوى.  
وكما لا يفونني أن أقدم بجزي الشكر لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا  
العمل.

صفية

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى جودة الحياة بالإضافة إلى معرفة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة، وكذا الكشف عن العلاقة بين جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، وإلى التنبؤ بمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، وعليه صيغت التساؤلات التالية:

ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة؟

ما هي أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة؟

هل توجد علاقة بين جودة العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية؟

هل يمكن التنبؤ من خلال من خلال مستوى جودة الحياة بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية؟

و جاءت هذه الفرضيات للإجابة عليها:

ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة؟

ما هي أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة؟

توجد علاقة بين مستوى جودة الحياة في العمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

يمكن التنبؤ بمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أن مستوى جودة الحياة في العمل متدني.

أن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية هي الأساليب الإيجابية أكثر من الأساليب السلبية.

وجود علاقة بين مستوى جودة الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

يمكن التنبؤ بمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

المنهج المستخدم هو المنهج الوصفي.

العينة أختيرت بطريقة عشوائية.

الأدوات المستعملة:

إستيبيان جودة الحياة في العمل.

إستيبيان أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

## **Synthèse de l'étud**

L'étude visait à connaître le niveau de qualité de vie, en plus de la connaissance des méthodes de gestion du stress psychologique chez les répondants, ainsi que la divulgation de la relation entre la qualité de vie au travail et les méthodes de gestion du stress psychologique, et de prédire le niveau de qualité de vie au travail à travers les méthodes de traiter avec la pression psychologique, et il formulé les questions suivantes:

Quel est le niveau de la qualité de vie au travail chez les répondants?

Quelles sont les méthodes de gestion du stress psychologique chez les répondants?

Y at-il une relation entre la qualité du travail et les méthodes de traiter avec les pressions psychologiques?

Est-il possible de prédire par la qualité de la vie à travers les méthodes de traiter avec le niveau de stress psychologique?

Ces hypothèses et est venu d'y répondre:

Quel est le niveau de la qualité de vie au travail chez les répondants?

Quelles sont les méthodes de gestion du stress psychologique chez les répondants?

Aucune relation entre le niveau de qualité de vie au travail de manière à faire face aux pressions psychologiques.

Vous pouvez prédire le niveau de qualité de vie au travail à travers les méthodes de gestion du stress psychologique.

L'étude a révélé les résultats suivants:

Que la qualité de la vie dans le travail de bas niveau.

Que traiter avec les méthodes de pression psychologiques sont les méthodes les plus positifs de méthodes négatives.

L'existence d'une relation entre le niveau de qualité de vie et les méthodes de gestion du stress psychologique.

Vous pouvez prédire le niveau de qualité de vie au travail à travers les méthodes de gestion du stress psychologique.

La méthode utilisée est la méthode descriptive.

L'échantillon a été choisi au hasard.

Outils utilisés:

Enquête sur la qualité de vie au travail.

Les méthodes d'enquête de composer avec le stress psychologique.

## فهرس المحتويات

أ	الشكر
ب	ملخص الدراسة
2	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الاول: مشكلة الدراسة و مصوغاتها
5	مشكلة الدراسة
8	اشكالية الدراسة
8	تساؤلات الدراسة
9	فرضيات الدراسة
9	اهمية الدراسة
9	أهداف الدراسة
9	مصطلحات الدراسة
10	تعريف الاجرائية
10	حدود الدراسة
10	ادوات الدراسة
11	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني : جودة الحياة في العمل
13	تمهيد
13	مفهوم جودة الحياة في العمل
13	اسباب الاهتمام بجودة الحياة في العمل
14	العناصر الجوهرية المعبرة عن جودة حياة العمل
14	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث : أساليب التعامل مع الضغوط النفسية
16	تمهيد
16	مفهوم أساليب التعامل مع الضغوط النفسية
17	نماذج اساليب التعامل مع الضغوط النفسية

18	انواع اساليب التعامل مع الضغوط النفسية
19	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني
	الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة
22	تمهيد
22	المنهج
22	الدراسة الاستطلاعية
22	عينة الدراسة الاساسية
22	ميدان الدراسة
23	متغيرات الدراسة
23	ادوات جمع البيانات
26	الخصائص السيكومترية
30	الاساليب الاحصائية المستخدمة
30	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: عرض و مناقشة النتائج
32	تمهيد
32	عرض و مناقشة التساؤل الأول
34	عرض و مناقشة التساؤل الثاني
36	عرض و مناقشة الفرضية الأولى
38	عرض و مناقشة الفرضية الثانية
41	خلاصة الفصل
43	قائمة المراجع
44	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
24	مكونات مقياس جودة الحياة في العمل	1
25	مكونات مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	2
27	صدق المقارنة الطرفية لأداة مستوى الجودة في العمل	3
28	قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات	4
29	صدق المقارنة الطرفية لأداة مستوى التعامل مع الضغوط النفسية	5
30	قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات	6
32	المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفعلية لمستوى جودة الحياة في العمل	7
34	المتوسطات الحسابية والمتوسطات الفعلية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية	8
36	معامل الارتباط لمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	9
39	معامل التحديد لمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	10

مقدمة

## مقدمة

### مقدمة:

لقد شهد العالم تحديات كثيرة ومتنوعة وهذا منذ بداية السبعينات من القرن العشرين، وهذا نظرا للتغيرات المتسارعة للأحداث التي اتسمت بالتعقيد والحركة المستمريت في مختلف الآفاق وهذا على الصعيد المحلي والعالمي، بالإضافة إلى تطور نظم التكنولوجيا والمعلومات وازدياد وعي المؤسسات بأهمية المورد البشري وطالما أن تنمية وتطوير الموارد البشرية أصبح ضرورة لا بد منها، ذلك أمها تؤثر بشكل كبير على أداء ونمو المنظمات، وخاصة المنظمات الخدمية والتي يحدث فيها اللقاء المباشر بين مقدم الخدمة و العميل، وعليه يجب على مقدم الخدمة التمتع بمهارة وقدرة عالية في عملية توصيل الخدمة

وبما أن الخدمة المقدمة تتم عن طريق موظفين فيجب على المنظمة بتوفير جميع الظروف الطبيعية والتنظيمية. بما يضمن جودة الحياة داخل العمل والتي تتمثل في تلبية حاجات الموظف من البيانات والمعلومات اللازمة لإتمام عمله في الوقت المناسب وكذا توفير جميع العوامل داخل محيط العمل. بما يساهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق الولاء لدى الموظف

كما أن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية من بين الاستراتيجيات الفاعلة والتي يستخدمها الموظفون لمواجهة المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في مجال العمل وذلك للتخفيف من الضغوط وتعديل التوتر الناجم عنها

# الجانب النظري

## الفصل الاول: مشكلة الدراسة و مصوغاتها

### مشكلة الدراسة

اشكالية الدراسة

تساؤلات الدراسة

فرضيات الدراسة

اهمية الدراسة

أهداف الدراسة

مصطلحات الدراسة

تعريف الاجرائية

حدود الدراسة

ادوات الدراسة

خلاصة الفصل

### مشكلة الدراسة:

نتيجة للتطورات المختلفة التي شهدتها المنظمات المعاصرة وذلك على جميع الأصعدة خاصة نحو العنصر البشري والذي يعد الدعامة الأساسية لنجاح أي منظمة باختلاف وظائفها، و من هنا فان جودة الحياة في ميدان العمل تهتم بدراسة المكونات و الأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات قصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم، و الجودة في قاموس أكسفورد هي الدرجة العالية من النوعية أو القيمة ويشير (Mayers 1992) إلى " أن جودة الحياة في العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين، فهي تعد المصطلح الأوسع بما يختص بالصحة النفسية " فلقد أصبح هذا الأخير في السنوات الأخيرة بؤرة تركيز الكثير من البحوث والدراسات في المجال الإداري، وذلك من أجل الاستفادة لتنمية الموارد البشرية المتاحة لدى المنظمة من خلال فهم ما يطمح إليه الفرد العامل والقدرة على التعامل معه بالشكل الذي يمكنها بالتعامل مع أساليب الضغوط و مواجهتها والتخفيف من آثارها. (Mayers 1992)

و يعد العامل الإداري أحد العناصر المهمة في العملية الإدارية في الجامعة لما له من أدوار متنوعة، وذلك من خلال التعامل مع الزملاء والرؤساء وكذا الطلبة ولهذا يجب توفير بيئة مناسبة لكي ينجح في القيام بأعماله ومن بين الأمور الواجب توفرها هي جودة الحياة في العمل والتي تشكل أحد المتغيرات الأساسية والتي أخذت في البروز بصفة جوهرية للإدارة الفعالة وتوصف جودة الحياة في العمل بأنها دراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمة قصد توفير حياة وظيفية أفضل. بما يساهم في رفع أداء المنظمة و يحقق الإشباع لحاجاتهم و رغباتهم (ماهر 1999)

إن المفاتيح الأساسية لجودة الحياة في العمل هي الراتب و عدالته، ظروف العمل، استغلال القابليات وتطويرها، النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي بالإضافة إلى التمسك بمبادئ العمل التنظيمي والموازنة بين الحياة والعمل

و لقد تناولت العديد من الدراسات موضوع جودة الحياة نذكر منها:

دراسة (Havlovic, 1991) اختبار الافتراضات المتعلقة ببرامج جودة حياة العمل على معدلات الغياب والحوادث ومعدلات دوران العمل وترك العمل. وطبقت الدراسة على إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات التي يقع مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصلت الدراسة إلى تأثير إيجابي لبرامج جودة حياة

العمل على تخفيض معدلات الغياب وحوادث العمل ، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود تأثير ايجابي لتلك البرامج على تخفيض معدلات الشكاوى ودوران العمل (Havlovic, 1991) حددت دراسة (Benders & Van delooij , 1994) بشكل عملي وبصورة كلية أن الرضا عن جودة حياة العمل يمكن الوقوف عليه من خلال ثلاثة مؤشرات واسعة الاستخدام، أمكن صياغتها في شكل ثلاثة أسئلة كما يلي:

هل تنصح بتلك المؤسسة لشخص يبحث عن عمل ؟

هل تعتقد أن مؤسستك مكان مرغوب للعمل فيه ؟

ما مدى رضائك وامتنانك بعملك ؟

إن الأجر والمزايا المادية تمثل أداة هامة لتوظيف العاملين والإبقاء عليهم ، إلا أنها ليست دائماً العنصر الحاكم لإستراتيجية توظيف كافية وملائمة ، للعديد من الأسباب أهمها التدخل القانوني والاتفاقات الجماعية وتدخل النقابات واتحادات العمل وغيرها ، إذ أن هناك خصائص أخرى تتعلق ببيئة العمل مثل التقدير والاحترام ، الرفاهية ، رعاية الطفل والأسرة ، وفرص الدراسة التي يعطي لها الأفراد والعاملين اهتماما أكبر بحيث يمكن تبني مدخل أكثر شمولية يتوافق مع مفهوم جودة حياة العمل

(Benders & Van delooij,1994)

ويشير (Pruijt , 2000) إلى أنه بفحص الخصائص والسمات الجوهرية للشركات التي تمثل نماذج ناجحة، اتضح أن لها مميزات مشتركة تشكل نموذجاً يسير فيه الأداء والجودة جنباً إلى جنب ، وهذا يتطلب بدوره الاهتمام بدراسة جودة حياة العمل بتلك الشركات.

(Pruijt , 2000)

أما الدراسات العربية فنذكر منها:

دراسة ( جاد الرب ، 1999 ) والتي اهتمت بدراسة وتحليل جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال في مصر من خلال عدة معايير تمثلت في : عمليات المشاركة ، والالتزامات الاجتماعية للمنظمة تجاه العاملين ، والأمن والصحة المهنية في بيئة العمل ، والاستقرار والأمان الوظيفي ، والرضا الوظيفي ، والأداء المالي لقطاع الأعمال ، ودعم القيادات الإدارية لجودة الحياة الوظيفية ، ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة انخفاض فاعلية وجود الحياة الوظيفية في الشركات محل التطبيق، ومن ثم توجد حاجة ملحة لتطبيق المفاهيم الإدارية الحديثة

المدعمة لتطبيق عوامل جودة الحياة الوظيفية ، مع ضرورة المتابعة الدورية لهذه القطاعات من قبل الدولة.  
( جاد الرب ، 1999 )

ولدراسة جودة الحياة العمل في مجال التعليم الثانوي الصناعي في مصر قام كل من ( رضوان ، وبرقعان، 2002 ) بدراسة الرضا عن جودة الحياة الوظيفية لدى معلمي التعليم الثانوي الصناعي بمصر ، وأظهرت دراستهما أن أقل مصادر الرضا عن العمل عند المعلمين في مجال التطبيق تكمن في انخفاض الأجور والمكافآت المادية ، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين عن جودة الحياة الوظيفية نتيجة عاملي الجنس والتخصص ، في حين توجد فروقا حقيقية في جودة الحياة الوظيفية تبعا لسنوات خبرة المعلمين.

( رضوان ، وبرقعان، 2002 )

إن التعامل مع الضغوط النفسية لا بد من إدراك حقيقة مهمة تتمثل في أن تلك الظاهرة مستمرة والهدف من مواجهتها هو تخفيف آثارها على الفرد و المنظمة فالتعامل مع الضغوط النفسية يبدأ من منطلق تقليص الآثار الناجمة عنها والبحث عن مصادرها التنظيمية ومحاولة علاج أي خلل في تطبيق النظام الإداري.

ويرى سيوارد seaward أن أساليب التعامل هي الطرق التي يستخدمها الفرد عندما يعاني من الضغط النفسي في المواقف التي يعتقد أنها تفوق طاقاته وقدراته بهدف التعايش مع الضغط النفسي الذي يتعرض له. وبعض هذه الأساليب تكون طبيعية كرد فعل تلقائي عندما يكون العامل الضاغط بسيطا، ولكن عندما يكون الموقف الضاغط شديدا، فإن التكيف الروتيني يصبح غير كافي، ونتيجة لذلك يصبح لدى الفرد إهماك عاطفي ونفسي، ويبدأ بالعمل على التطوير وتعديل سلوكه حتى تتكون لديه أساليب جديدة للتكيف. ولكن هذه الأساليب قد تكون صحيحة وتعطي نتائج إيجابية، وقد تكون سلبية تزيد من عامل الضغط النفسي بسبب عدم ملائمتها للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد. (Seaward, B, L, 1997, P. P 163- 165)

إن إلمام عامل الإدارة بمهارات أساليب التعامل مع الضغوط النفسية والتي لا تخلو منها أي منظمة في محيط العمل يعد أمرا هاما لتحقيق أهداف الجامعة بصورة أفضل مجنبا إياها الكثير من العثرات التي لطالما تعيق المنظمات والإدارات التي لم تستطع أن تتعامل معها بحكمة وإيجابية فهي ظواهر إنسانية متكررة

وأن اختيار أساليب التعامل مع الضغوط النفسية مهم جدا لما له من تأثير على أداء ورضا العامل والرفع من روحه المعنوية ولهذا تعددت الدراسات التي تناولت أساليب التعامل مع الضغوط النفسية مثل:

ولهذا تحول اهتمام العديد من الباحثين في العقدين الأخيرين من دراسة العلاقة بين الأحداث الضاغطة، وأنماط المعاناة النفسية إلى التركيز على المتغيرات المدعمة لقدرة الأفراد على المواجهة الفعالة، ويعود الفضل في ذلك إلى جهود بعض الباحثين، أمثال كوباز (Kobasa) و كارميري (Carney) و روتر (Rutter)، وكذلك هولاهان وموس (Holahan & Moos)، متأثرين في ذلك بما طرحه هينكل (Hinkle) من تلخيصه للأبحاث التي أجراها Holahan على مدى عشرين عاماً عن التغيير الاجتماعي، والمرض، والتي أشار فيها إلى أن هناك بعض الأشخاص الذين عاشوا مواقف حياتية قاسية وتعرضوا لأزمات مختلفة، ومع ذلك لديهم قليل من الأعراض المرضية، وظلوا محتفظين بصحتهم الجسدية والنفسية (الغزي، 1999)، وقد اتفق كل من (موس وبلهان 1985 وبوسيتي وكبهرز 1883) في أن هناك متغيرات نفسية، واجتماعية تساعد الفرد على الاحتفاظ بصحته النفسية، والجسدية، رغم تعرضه لضغوط نفسية، حيث أشاروا إلى أن السند الأسري، والدفع العائلي وحرية التعبير، والاعتقاد في فعالية الدعم، وتعلم أنماط حياة صحية، وهذا ما كان من جملة أسس بعض البرامج العلاجية، والوقائية التي طبقت على العاملين الذين وقعوا فريسة لضغوط نفسية ومهنية، خصوصاً العاملين بالمهن ذات الطابع الخدماتي

و للأهمية البالغة التي يشغلها العمال في الإدارة في تنشيط المنظمات لتحقيق مستوى من الأداء العالي، وباعتبارهم العناصر الأساسية في نجاح المنظمة قد تم اختيارهم لإجراء البحث عليهم ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية لتتناول العلاقة بين جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى عمال الإدارة في جامعة قاصدي مرباح

### 2) إشكالية البحث:

هل توجد علاقة بين مستوى جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى عمال الإدارة في جامعة قاصدي مرباح؟

### 3) تساؤلات الدراسة:

- 1 — ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة؟
- 2 — ماهي أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة؟
- 3 — هل هناك علاقة بين جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية؟
- 4 — هل يمكن التنبؤ من خلال مستوى جودة الحياة في العمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية؟

4) فرضيات الدراسة:

- 1 — مامستوى جودة الحياة لدى أفراد العينة؟
- 2 — ماهي أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة؟
- 3 — توجد علاقة بين جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية—
- 4 — يمكن التنبؤ من خلال مستوى جودة الحياة في العمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية—

5) أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تناوله، حيث أنها تسعى لدراسة جودة الحياة في العمل وعلاقته بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية—  
تتناول الدراسة أحد الموضوعات الحديثة التي تثري الفكر النفسي، وهو جودة الحياة وان تناولته الدراسات الأجنبية إلا أنه حديث في البيئة العربية—  
ترجع أهمية الدراسة لتناولها أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لما لها من أهمية حيث تعد عاملاً هاماً و مؤثراً في حسن سير عمل المنظمة، وكذا توافق العامل مع عمله —

6) أهداف الدراسة:

- 1 — نهدف من خلال الدراسة إلى التعرف على مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد العينة
- 2 — معرفة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة
- 3 — الكشف عن العلاقة الموجودة بين جودة الحياة في العمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية
- 4 — معرفة ما إذا كان بإمكاننا التنبؤ من خلال مستوى جودة الحياة في العمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية

7) مصطلحات الدراسة:

أ — جودة الحياة في العمل: بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل، بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة.

(Lewis , Goodman & Fanclt, 1995)

ب — الضغوط النفسية: هي عبارة عن سلسلة من الأحداث الخارجية التي يواجهها الفرد نتيجة للتعامل مع البيئة ومتطلباتها، مما يفرض عليه سرعة التوافق في مواجهة الأحداث تجنب الآثار النفسية والاجتماعية السلبية، للوصول إلى تحقيق التوازن (مراد علي عيسى، 2008، ص 131 132)

ج — أساليب التعامل: فيرى إبراهيم أنها تعلم وإتقان بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من آثارها السلبية قدر الإمكان (إبراهيم، 1994)

### 8) التعاريف الإجرائية:

أ — جودة الحياة في العمل: هي كافة الأمور المتوفرة للعمال داخل المؤسسة، من خلال الدرجة الكلية التي يتحصل عليها عمال الإدارة بجامعة قاصدي مرباح على أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل.

ب — أساليب التعامل مع الضغوط النفسية: هي تلك الآليات التي يقوم بها عمال الإدارة بجامعة قاصدي مرباح في مواجهة الضغوط النفسية اليومية، من خلال الدرجة الكلية التي يتحصلون عليها على أبعاد مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

### 9) حدود ومجالات الدراسة:

#### أ) الحدود المكانية:

بعض الإدارات بجامعة قاصدي مرباح ورقلة—

#### ب) الحدود الزمانية:

تم إجراء هذه الدراسة خلال الموسم الدراسي (2014/2015) بإدارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة—

#### ج) الحدود البشرية:

أجريت الدراسة على مجموعة من العمال بإدارات جامعة قاصدي مرباح ورقلة—

د) الأدوات المستعملة: إن البيانات التي عالجتها الدراسة والنتائج المتوصل إليها مصدرها أداتين هما:

— استبيان جودة الحياة في العمل —

— استبيان أساليب التعامل مع الضغوط المهنية —

### ملخص الفصل:

جاء هذا الفصل كمدخل و نظرة شاملة للموضوع من خلال طرح مشكلة البحث و تساؤلاتها و فرضياتها و أهمية الدراسة و أهدافها والمفاهيم الإجرائية الخاصة بمتغيرات الدراسة، ثم تطرقنا إلى الحدود الزمنية والمكانية و البشرية للدراسة و الأدوات المستعملة في جمع البيانات الخاصة بهذه الدراسة

## الفصل الثاني : جودة الحياة في العمل

تمهيد

مفهوم جودة الحياة في العمل

اسباب الاهتمام بجودة الحياة في العمل

اسهامات برامج جودة الحياة

العناصر الجوهرية المعبرة عن جودة حياة العمل

عوامل جودة حياة العمل

خلاصة الفصل

**تمهيد :**

من المعروف أن جودة الحياة في العمل مفهوم يستخدم للتعبير عن الخدمات المادية والمعنوية المتوفرة داخل المؤسسة

وفي هذا الفصل سنقوم باستطلاع أهم التعريفات، أسباب الإهتمام بها، إسهامات برامجها، العناصر الجوهرية المعبرة عنها، وكذا بعض التصورات والإتجاهات النظرية المستخدمة في وصفها وتفسيرها.

**1- مفهوم جودة حياة في العمل :**

ويشير عبد الفتاح المغربي لجودة الحياة في العمل على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد كما تم مناقشتها في الأدبيات الإدارية حيث يشمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل ، وأنظمة مكافأة أفضل ، وأجر عادل ومنصف ، ومجموعات عمل مشاركة ومتعاونة فرص أفضل للنمو. (Havlovic , 1991)

لقد ركز البعض عند دراسته لجودة حياة العمل على تنمية علاقات تنظيمية جيدة بين العاملين

(Igbaria , et al., 1994)

يعرف (Anderson , 1988) جودة حياة العمل من خلال آثارها المترتبة ، حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال ، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي. (عبد الفتاح المغربي)

تعتبر منظمة اليونيسكو نوعية الحياة مفهوما شاملا يضم كل جوانب الحياة كما يدكها الأفراد، وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته، وعلى ذلك فجودة الحياة لها ظروف موضوعية، ومكونات ذاتية ولقد ارتبط هذا المفهوم منذ البداية بسعي المجتمعات الصناعية نحو التنمية والإرتقاء. بمتطلبات الأفراد عن طريق تحقيق الوفرة الإقتصادية لمواجهة إشباعات الأفراد وتطلعاتهم وطموحاتهم. (نقلا عن عودية)

**2- أسباب الإهتمام بجودة حياة العمل ، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها :**

1- انخفاض الجودة ، وشدة المنافسة ، والحرص الشديد على خلق عميل دائم .

2- هروب العمال من العمل (الانسحاب الجسمي أو النفسي)

3- انخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل.

- 4- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- 5- تغير احتياجات وطموح الأفراد ، فلقد أصبح الأفراد أكثر استنارة وتعلماً ووعياً مما حدا بهم ليسمعوا للحصول على الحاجات العليا أيضاً وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.(عبد الفتاح المغربي)

#### 4-العناصر الجوهرية المعبرة عن جودة حياة العمل:

- تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.
  - تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.
  - إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل ، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءاً من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.
  - يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة والجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان والصحة.(عبد الفتاح المغربي)
- خلاصة الفصل:

ومن هنا نستطيع أن نقول أن جودة الحياة تتضمن الاستمتاع بالظروف المادية في البيئة الخارجية والإحساس بحسن الحال ، وإشباع الحاجات ، والرضا عن الحياة ، وإدراك الفرد لقوى ومتضمنات حياته وشعوره. بمعنى الحياة ، إلى جانب الصحة الجسمية الإيجابية ، وإحساسه بمعنى السعادة وصولاً إلى العيش حياة متناغمة متوافقة مع جوهر الإنسان والقيم السائدة في المجتمع.

## الفصل الثالث : أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

تمهيد

مفهوم أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

نماذج أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

انواع أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

تمهيد: تمهيد:

من الواضح للعيان أن الضغوط النفسية تمثل مصدراً للخطر على الفرد وكيانه النفسي، وذلك لما لها من آثار سلبية وخيمة وغالبا ما تظهر هذه الآثار في الأداء المتدني والعجز وانخفاض الدافعية، وللتخلص من هذه الضغوط يجب على الفرد المحاولة باستخدام أساليب التعامل وفقا لما يناسب شخصيته. سنقوم في هذا الفصل باستطلاع لأهم التعريفات ونماذج لأساليب التعامل مع الضغوط، و أهداف المواجهة وأساليب ومهارات التعامل مع الضغوط، ومحددات المواجهة الفعالة.

### 1 مفهوم أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

يزداد الاهتمام منذ عدة سنوات بالوسائل والطرق التي يلجأ إليها الفرد لدرء الخطر الذي يواجهه يوميا في حياته، وسمى علماء النفس هذه الوسائل بأساليب التعامل Coping Style وهي الوسائل التي يستخدمها الأفراد لتجنب الموقف الضاغط أو التهرب منه أو التقليل من شدته بغية الوصول إلى حالة التوازن، وهذه الأساليب تتناسب مع شخصية الفرد وقدراته، بعضها سلبى والآخر ايجابى، وفي نظرية التحليل النفسي تسمى بالحلل الدفاعية ومن أهمها: الكبت والنقوص، التعويض، التحويل، التسامى. ولكن أهم ما يميز هذه الأساليب الدفاعية عن أساليب التعامل هو منهج عملها، فالأولى تحدث لاشعوريا أما الثانية فتحدث شعوريا. (غربي صبرينة، 2014)

- تعريف "دانتشاف، 1989" (Dantchev): "تمثل أساليب التعامل مجموعة استراتيجيات التي يمكن للفرد استعمالها لمواجهة مضايقات الحياة" (Dantchev, 1989: 24).

- تعريف "بولان و كينتار" (Paulhan et Quintard): "هي مجموعة سياقات التي يضعها الفرد بينه وبين الوضعيات المدركة كمهددة للتحكم أو لتخفيض من تأثيرها على حالته النفسية والجسدية" (Quintard et Paulhan, 1994 : 669).

نقلا عن غربي صبرينة

وبعد التطرق لجملة هذه التعاريف يتبين أن تعرّف "لازاروس" شامل يرمي إلى جانبين: سلوكي ومعرفي المحددان للطريقة التي يواجه بها الفرد المواقف الضاغطة.

مما سبق نستنتج أن المواجهة هي عملية التصدي (الداخلية والخارجية) التي يقدرها الفرد على أنها مرهقة أو مكلفة أو تستنزف مصادره و موارده، حيث تعتبر أساليب مواجهة الضغوط عن مجهودات يقوم بها

الفرد بهدف التحكم في المشقة، وتخفيض الضيق، وتعديل الموقف إلى الأفضل وصولاً إلى المحافظة قدر الإمكان على التوازن الإنفعالي، والتكيف النفسي والاجتماعي.

### 1- نماذج أساليب التعامل مع الضغوط:

وثمة بعض النماذج التي قدمها بعض الباحثين في هذا المجال أي في أساليب مواجهة الضغوط ومن بين أهم هذه النماذج نموذج كل من لازاروس والنموذج التحليلي ونموذج رودلف موس :

#### 1-2- النموذج التحليلي:

يتمثل في شكلين:

أ) دفاعات الأنا: تظهر استراتيجيات التعامل في هذا النموذج كدفاعات الأنا، في سياق مجموعة عمليات معرفية لا شعورية، تهدف إلى تخفيض أو إلغاء كل ما له دخل في إحداث الضغط أو التوتر.

- النكران: يدرك الفرد الواقع مع إنكار بعض من عناصره غير المحتملة، مثل خطورة المرض.
- العزل: يجمد الفرد تفكيره لاستبعاد إدراك ما يحدث.

العقلنة: يبحث الفرد عن تفسير متماسك ومنطقي يفسر هذا النموذج استجابة الفرد لمواجهة الوضعيات الضاغطة بلحوته إلى ميكانيزمات الدفاع للتخفيف من شدة التوتر.

ب) سمات الشخصية: يعتبر مفهوم "سمات الشخصية" الشكل الثاني المقترح في النموذج التحليلي لتحديد مفهوم الضغط وآليات التعامل، بحيث تعتبر بعض الخصائص المستقرة في الشخصية هي التي تحضر الفرد لمواجهة الضغط. (غري صبرينة، 2014)

من منطلق هذا التيار يسلك الفرد دائماً نفس الطريقة في التعامل، أي كان الحدث، فيعتبر "التعامل" في سياق نمطي، ينفي جانب التجديد الذي يجعل الفرد يستقطب معطيات جديدة يدرجها في نظامه المعرفي، وهذا من خلال احتكاكه بالمحيط الخارجي. لهذا فتحدد التعامل كسمة من سمات الشخصية المستقرة ليست لها مصداقية، وتعرضت لانتقادات من طرف العديد من الباحثين منهم: "فولكمان، كوهن ولازاروس" (folkman- Cohene- Lazarus) الذين بينوا أن قياس سمات الشخصية ضعيفة التنبؤ باستراتيجيات التعامل كون إستراتيجيات التعامل ذات طابع حركي، وتتأثر بالسياق الوضعي، وعدة دراسات أثبتت ذلك.

#### 2- النموذج المعرفي للضغط واستراتيجيات التعامل:

إن النموذج المعرفي للضغط حسب وصف الباحثة "فولكمان" 1984 (Folkman) يتميز بميزتين أساسيتين هما:

- الميزة العلائقية:

يحتك الفرد بالحيط الخارجي بشكل مباشر، لتلبية مطالبه، ومن خلال تداخل في علاقته مع هذه البيئة يقيم الضغوطات المفروضة عليه أنها تتعدى إمكانياته وتهدد راحته النفسية، فتشكل له وضعية ضغط يحاول مواجهتها.

- الميزة التوجيهية:

يحدد الفرد علاقة تواصل متبادلة بينه وبين بيئته بشكل دينامي، بحيث يحاول إدراك الوضع الضاغظ، وتفهم ظروفه، ويقيم مدى التهديد الذي يمارس عليه، كما يقيم إمكانياته ومدى قدرته على تغيير هذا الوضع ومحاولة التكيف معه. هذا الذي يجعل العلاقة التوجيهية مزدوجة الاتجاه فيما يخص التأثير والتأثر بين الفرد والمحيط الخارجي. "فولكمان". 1984 (نقلا عن غربي صيرينة).

### 2- أنواع أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

تعدد استجابات الفرد أمام مختلف الوضعيات الحياتية الضاغطة مما دفع العديد من الباحثين أمثال " واو " سكولر " " Schooler " (1978)، " راي " وآخرون (1982) إلى دراسة الأشكال المتعددة الأساليب التعامل، ولنفس الغرض قام كل من " لازاروس " " Lazarus " و " فولكمان " " Folkman " (1984) بتوزيع قائمة أساليب التعامل المعروفة بـ " The ways of coping Checklist المؤلف من 69 بندا على 100 فردا تتراوح أعمارهم بين 45 و 64 سنة بغرض الكشف عن مختلف أساليب التعامل عندهم خلال مدة زمنية تقدر بسبعة أشهر، فتوصلا إلى وجود نمطين ثابتين للتعامل، وهما التعامل المركز على المشكل والتعامل المركز على الانفعال. هذين النمطين يستعملان في أغلبية الوضعيات الضاغطة.

(Paulhan "dans Bruchon et al" 1994: 112).

هذين النمطين، هما:

1 - أساليب التعامل المركزة حول المشكل

2 - أساليب التعامل المركزة حول الانفعال

كما توصلت الدراسة إلى أنه في حدود (18%) فقط من أفراد العينة يلجؤون إلى استعمال نوع واحد من أساليب التعامل لمواجهة للضغط. (Folkman and Lazarus, 1980). فهذه الدراسة أثبتت التداخل في التعامل بين شكله المركز على الانفعال والمركز على المشكل، واللجوء إليهما معا حسب ما تقتضيه الوضعية .

3 - 1 - أساليب التعامل المركزة حول الانفعال: يشمل هذا الأسلوب مجموعة من النشاطات المعرفية المنصبة في التخفيض من شدة التوتر الانفعالي. من بين هذه الاستراتيجيات يوجد: التجنب، التهرب، التحكم في العبارات الانفعالية، لوم الذات، ... (Dantchev, 1989: 25).

هذا النوع من استراتيجيات التعامل، الذي يركز على الجانب الانفعالي يظهر فعالا في حالة التعرض لوضعية ضاغطة حادة (صعبة الحل الآني)، والتي تهدد عضوية الفرد. فالسعي لإيجاد حلا لها يعتبر عديم الفائدة مثل الإصابة بمرض مزمن، أين البحث عن الحل بالعلاج يعتبر إمكانية محدودة. فيعتبر هذا النوع من الاستراتيجيات هو الفعال للتخفيض من شدة التوتر الانفعالي.

وحسب " لازاروس " " Lazarus " (1966) فان هذه الأساليب يمكن أن تؤثر على الانفعال بطرق مختلفة فمن الممكن جدا أن يقود استعمال بعض هذه الأساليب إلى إعادة تقييم للوضعية الضاغطة، وذلك بتغيير إعطائها تفسيرا آخر.

وبهذا الأسلوب يصل الفرد إلى التقليل من قيمة أو أهمية الخطر المحدق به والذي تشكله تلك الوضعية.

### 3 - 2 - أساليب التعامل مع الضغوط المركزة حول المشكل:

يظهر هذا النوع من استراتيجيات التعامل في بذل جهود معرفية وسلوكية لمواجهة الوضع الضاغط، هذا الأسلوب لا يكمن فقط على الجانب الانفعالي للتفكير في التخفيض من التوتر الانفعالي، بل في فهم المشكل ومحاولة مواجهته لحله بصفة فعلية. وهذا النوع يأخذ أشكالا منها: حل المشكل، البحث عن المعلومات، (Paulhan, 1994: 669). فهو موجه لتحديد المشكل وإيجاد حلول بديلة مع دراستها وتحديد فعاليتها.

(نقلا عن غربي صبرينة، 2014).

خلاصة الفصل:

ومن هنا نستطيع القول أن أساليب التعامل مع الضغوط النفسية تتضمن عدة أنماط كلها تؤدي في نهاية المطاف إلى تخفيف التوتر وتحقيق التوازن.

# الجانب الميداني

# الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

المنهج

الدراسة الاستطلاعية

عينة الدراسة الاساسية

ميدان الدراسة

متغيرات الدراسة

ادوات جمع البيانات

الخصائص السيكومترية

الاساليب الاحصائية المستخدمة

### تمهيد:

بعد التعرف على الجانب النظري يمكن أن نتطرق إلى الجانب الميداني الذي يعتبر أهم خطوة في البحث العلمي، وعليه سوف يتم إلقاء الضوء على الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تتضمن ما يلي

### 1- المنهج:

من الضروري أن أي دراسة من الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون الاعتماد على منهج، والذي يعني الطريقة أو الأسلوب أو الإجراءات التي يتبعها الباحث في دراسة مشكلة من أجل التوصل إلى الحقيقة. (بشير صالح الرشيد، 2000، ص: 21)

وعلى ضوء ما سبق تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، كما يقوم على كشف العلاقة ارتباطيه بين المتغيرات، وبحكم دراستنا القائمة على كشف العلاقة ارتباطيه بين أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وجودة الحياة في العمل بجامعة قاصدي مباح ورقلة، وعليه فإن المنهج الوصفي هو الملائم والمناسب للدراسة الحالية.

### 2- الدراسة الاستطلاعية :

تعتبر أهم عنصر وأساسا جوهريا لبناء البحث، حيث يقوم الباحث من خلالها بالتعرف على إجراءات الجانب الميداني للدراسة ليتمكن لاحقا من التحكم والضبط وهذا بالاطلاع على العينة وكذا التأكد من صلاحية الأداء و جاهزيتها للتطبيق من خلال التأكد من صدقها وثباتها . ( كمال زيتون ، 2004، ص: 32)

لقد تم إجراء الدراسة الإستطلاعية على عينة شملت 30 عون إداري، وتوزعت العينة على مجموعة من الكليات بجامعة قاصدي مباح ورقلة، ولقد اعتمدنا في اختيار الطريقة العشوائية البسيطة.

### 1- 2- عينة الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية على عينة شملت 74 عون إداري، وتوزعت العينة على مجموعة من الكليات بجامعة ورقلة، واعتمدنا في اختيار العينة على الطريقة العشوائية بسيطة.

### 2- ميدان الدراسة :

لقد تم إجراء الدراسة في بعض الكليات التابعة لجامعة قاصدي مباح والتي شملت كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، كلية الأدب العربي، كلية التسيير.

### 3- متغيرات البحث:

تعرف أساليب التعامل بألها الطريقة، أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم واعتمدت الدراسة الحالية التعريف الإجرائي التالي: أساليب التعامل مع الضغوط وهي الأساليب التي يستخدمها العامل الإداري في التعامل مع المواقف الضاغطة، سواء كانت أساليب سلبية وهي: الدعم الاجتماعي وإعادة التفكير في الحدث بشكل ايجابي، وأسلوب التعبير عن الأفكار والمشاعر، الاسترخاء، وأسلوب حل المشكلة).

هو جودة الحياة في العمل, ركائز متعددة لبقاء المنظمة حية وفاعلة طوال الوقت. وهذه الركائز هي: تلبية احتياجات العميل، وهنا لا بد أن ننوه بأن العميل هو زميلك في العمل الذي تقدم له الخدمة أو المعلومات أو البيانات التي يحتاجها لإتمام عمله أو أنه هو العميل الخارجي الذي تقدم له المؤسسة التي تعمل فيها الخدمة أو المنتج.

### 3- أدوات جمع البيانات:

مقياس الأول: تم بناء مقياس جودة الحياة في العمل من خلال الاطلاع على مقياس والتون, و هو يحتوي على 24 بنداً مقسمة ضمن 07 محاوره هي:

وعدالته: ويشير إلى مدى رضا الإداري عن الراتب الذي يتقاضاه عن عمله. الراتب ظروف العمل: هي الظروف المحيطة بالعمل الذي يقوم به الإداري في الجامعة, استغلال القابليات وتطويرها: هي الفرص المتوفرة للعامل الإداري داخل الجامعة. النمو الوظيفي: هي التطور المعرفي الذي يحظى به الإداري داخل الجامعة.

التكامل الاجتماعي: هي الوضعية الاجتماعية للعامل الإداري في الجامعة أدوات جمع البيانات.

التمسك بمبادئ العمل التنظيمي: هي القواعد التي تحكم سلوك الإداري في عمله.

الموازنة بين العمل والحياة: هي الفصل بين الحياة العملية والحياة اليومية للإداري في الجامعة.

الجدول رقم(1) يوضح مكونات مقياس جودة الحياة في العمل

عدد البنود	جودة الحياة في العمل	أرقام العبارات
02	الراتب و عدالته	1-2
03	ظروف العمل	3-4-5
05	استغلال القابليات وتطويرها	6-7-8-9-10-
03	النمو الوظيفي	11-12-13
06	التكامل الاجتماعي	14-15-16-17-18-19
03	التمسك بمبادئ العمل التنظيمي	20-21-22
02	الموازنة بين العمل والحياة	23-24
20	المجموع	

التصحيح:

موافق بشدة (05) موافق (04) لأدري (03) لأوافق (02) لأوافق بشدة (01)

مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية المهنية لدى العمال الإداريين:

الأساليب الإيجابية في التعامل مع الضغوط وتمثل خمسة أساليب، أما البعد الثاني: فإنه يقيس الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط وتمثل خمسة أساليب. وفي ما يلي تعريف لكل أسلوب :

1- أسلوب طلب الدعم الاجتماعي: ويشير هذا الأسلوب إلى طلب المساعدة والعون والنصيحة من

الآخرين لحل المشكلة التي تتعرض لها مثل الزوج، الأصدقاء الزميلات في العمل.

2- أسلوب حل المشكلات: وهو طريقة تعامل العون مع المواقف الضاغطة من خلال إتباع أفضل

الطرق لحل المشكلات التي تواجهها.

3- أسلوب إعادة تقييم الحدث بشكل إيجابي: ويشير هذا الأسلوب إلى محاولة التفكير في المواقف

الضاغطة بطريقة إيجابية والتقليل من نتائجه السلبية، واعتقاد العون بأنه مهما كان الموقف سيئا ربما

تترتب عنه نتائج إيجابية.

أسلوب التعبير عن الأفكار والمشاعر: ويشير هذا الأسلوب إلى لجوء العون إلى التعبير عن أفكاره ومشاعره للآخرين طلباً للتأييد والمشاركة الوجدانية

4- أسلوب الاسترخاء: ويشير هذا الأسلوب إلى لجوء العون إلى الاسترخاء عندما تتعرض لموقف ضاغط بهدف التقليل من التوتر والقلق المصاحبين للضغط.

#### البعد الثاني: الأساليب السلبية في التعامل مع الضغوط

1- الانشغال الذاتي: ويشير هذا الأسلوب إلى لجوء العون، عندما يتعرض لموقف ضاغط، إلى عادات سيئة مثل/ شرب المنبهات بكثرة، والنوم، وتناول الأدوية، الأكل المفرط، والامتناع عن الأكل والبكاء المستمر.

2- أسلوب العدوان: ويشير هذا الأسلوب إلى لجوء العون عندما يتعرض للضغط النفسي، إلى العدوان سواء اللفظي أو الجسدي على نفسها أو الأشخاص الآخرين.

3- أسلوب التجنب: ويشير هذا الأسلوب إلى تجنب العون الموافق التي تسبب لها التوتر.

4- أسلوب لوم الذات والآخرين والشعور بالذنب: ويشير هذا الأسلوب إلى اعتقاد العون بأنه المسؤول عن كل الأحداث الضاغطة أو اعتقاد الآخرين أنهم السبب في حدوث المشكلة.

5- أسلوب العزلة والانسحاب: ويشير هذا الأسلوب إلى انسحاب العون من المواقف الاجتماعية ورغبتها في عدم معرفة الآخرين بمشكلاتها.

جدول رقم(2) يوضح مكونات مقياس أساليب التعامل مع الضغوط

عدد البنود	أساليب التعامل مع الضغوط	أرقام العبارات
4	أسلوب حل المشكلات	1.2.3.4
4	أسلوب طلب الدعم و المساعدة	5.6.7.8
4	أسلوب إعادة تقييم الحدث	9.10.11.12
4	أسلوب الاسترخاء	13.14.15.16
20	أسلوب التعبير عن المشاعر	17.18.19.20
4	مج الأساليب الإيجابية	20_1
4	أسلوب الانشغال الذاتي	21.22.23.24

4	أسلوب العدوان	25.26.27.28
4	أسلوب التجنب	29.30.31.32
4	أسلوب اللوم	33.34.35.36
3	أسلوب العزلة	.37.38.39
19	مجموع الأساليب السلبية	39_21

العبارات الايجابية(1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-11-12-13-14-15-16-17-18-19-20)

التصحيح:أستخدمه دائما(5) أستخدمه غالبا(4)أستخدمه غالبا(3)أستخدمه نادرا(2)لأستخدمه أبدا(1)  
العبارات السلبية:(21-22-23-24-25-26-27-28-29-30-31-32-33-34-35-36-37-38-39)

التصحيح:أستخدمه دائما(1) أستخدمه غالبا(2)أستخدمه غالبا(3)أستخدمه نادرا(2)لأستخدمه أبدا(5)

#### 4-الخصائص السيكومترية للأداة مستوى جودة الحياة في العمل:

شملت أداة الدراسة لقياس مستوى الجودة على (24)فقرة ، ، كما تحتوي على خمسة بدائل هي:  
موافق، محايد، غير موافق.

#### صدق الأداة:

يقصد بالصدق الاختبار أي مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبدالحفيظ، 2003، ص:166)

أولاً:صدق المحكمين: بعد بناء الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين يمثلون 11 أستاذ في علم النفس وعلوم التربية ، حيث طلب منهم إبداء آرائهم وملاحظاتهم و اقتراحاتهم والحكم على فقرات الاستبيان من حيث مدى وضوح الصياغة اللغوية ، ومدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة ، ومدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات ، وبعد استرجاع استمارات التحكيم من المحكمين ، تم الأخذ بعين الاعتبار آراء المحكمين و اقتراحاتهم ، حيث كانت أغلب الملاحظات تخص جانب الصياغة اللغوية فيما يخص الفقرات ، أما من حيث ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة تم الاتفاق عليها ، وكذلك تم اتفاق معظم الأساتذة على البدائل ، حيث بلغت نسبة الاتفاق 89 %

ثانيا: صدق المقارنة الطرفية :

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق ،وتقوم في جوهرها على مقارنة المتوسط درجات الكبرى مع متوسط درجات الصغرى في نفس الميزان . (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص:404)  
(نسخة 19). SPSS وقد تم تقديره باستخدام برنامج

الجدول رقم (03) يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة مستوى جودة الحياة في العمل:

العينة	العدد	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
الفئة العليا	08	4,67	0,01	دال
الفئة السفلى	08			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة بين الفئة العليا (8) والفئة السفلى (8) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01.

ويعرف أيضا بأنه مدى الدقة و الاستقرار والاتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة . (بشير معمري، 2002، ص:188)

يعتبر الثبات شرطا أساسا لأي أداة قياس ، وبدون التأكد منه لا يمكن تطبيق هذه الأداة وعليه تم إتباع الطرق التالية: SPSS حساب ثبات الاستبيان عن طريق برنامج

أولا: طريقة التجزئة النصفية:

قمت بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية ، بحيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين :الجزء الأول ويضم الفقرات الفردية ،والجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية و تم الحساب عن طريق برنامج

SPSS (نسخة 19) والنتائج المبينة في الجدول التالي :

الجدول رقم (04): يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات لجودة الحياة في العمل.

المتغير	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة حرية
جودة الحياة في العمل	0,71	0,86	0,01

ثانياً: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ: تم حساب الثبات بمعامل الفا كرونباخ عن طريق برنامج SPSS (نسخة 19) وتم تقدير معامل الثبات الفا كرونباخ ب(0,88). وهذا يعكس ثبات الأداة وجاهزيتها للتطبيق. وأخيراً بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكن تطبيق الاختبار في الدراسة الأساسية .

#### 5- الخصائص السيكومترية للأداة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

شملت أداة الدراسة لقياس أساليب التعامل على (39)فقرة ، ، كما تحتوي على خمسة بدائل صدق الأداة:

يقصد بالصدق الاختبار أي مدى صلاحية الاختبار لقياس ما وضع لقياسه.

(مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص:166)

أولاً: صدق المحكمين: بعد بناء الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين يمثلون 11 أستاذ في علم النفس وعلوم التربية ، حيث طلب منهم إبداء آرائهم وملاحظاتهم و اقتراحاتهم والحكم على فقرات الاستبيان من حيث مدى وضوح الصياغة اللغوية ، ومدى ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة ، ومدى ملائمة بدائل الأجوبة للفقرات ، وبعد استرجاع استمارات التحكيم من المحكمين ، تم الأخذ بعين الاعتبار آراء المحكمين و اقتراحاتهم ، حيث كانت أغلب الملاحظات تخص جانب الصياغة اللغوية فيما يخص الفقرات ، أما من حيث ملائمة الأبعاد للسمة المقاسة تم الاتفاق عليها ، وكذلك تم اتفاق معظم الأساتذة على البدائل ، حيث بلغت نسبة الاتفاق 90 %

ثانياً: صدق المقارنة الطرفية :

تعتبر هذه الطريقة من بين الطرق الإحصائية في قياس الصدق ، وتقوم في جوهرها على مقارنة المتوسط درجات

الكبرى مع متوسط درجات الصغرى في نفس الميزان . (مقدم عبد الحفيظ، 2003، ص:404)

(نسخة 19). SPSS وقد تم تقديره باستخدام برنامج

الجدول رقم (05) يوضح صدق المقارنة الطرفية لأداة مستوى أساليب التعامل مع الضغوط النفسية:

العينة	العدد	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية	القرار
الفئة العليا	08	7,42	0,01	دال
الفئة السفلى	08			

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة "ت" المحسوبة 7,42 بين الفئة العليا (8) والفئة السفلى (8) دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01

**الثبات:** ويقصد بثبات الاختبار نفس الدرجات أو القيم لنفس الفرد إذا ما تكررت عملية القياس. (عباس محمود عوض، 1998، ص: 53)

يعتبر الثبات شرطاً أساسياً لأي أداة قياس، وبدون التأكد منه لا يمكن تطبيق هذه الأداة وعليه تم بإتباع الطرق التالية: SPSS حساب ثبات الاستبيان عن طريق برنامج أولاً: طريقة التجزئة النصفية:

قمت بحساب معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية، بحيث تم تقسيم الاختبار إلى جزئين: الجزء الأول ويضم الفقرات الفردية، والجزء الثاني ويضم الفقرات الزوجية و تم الحساب عن طريق برنامج SPSS (نسخة 19) والنتائج المبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): يوضح قيمة معامل الارتباط للتجزئة النصفية لحساب الثبات.

المتغير	قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	مستوى الدلالة عند درجة حرية
أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	0,63	0,69	0,01

ثانيا: حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ لمقياس الالتزام التنظيمي باستخدام برنامج SPSS نسخة 19) وقدر ب(0,71) ومنه الأداة ثابتة .

وأخيرا بعد التأكد من صدق وثبات الأداة يمكننا تطبيق الأداة في الدراسة الأساسية .

#### 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة:

المتوسط الحسابي

معامل الارتباط

معامل التحديد

اختبار "ت"

معامل ألفا كرونباخ

خلاصة الفصل:

بعد التطرق إلى الإجراءات المنهجية للمنهجية، ننتقل إلى الفصل الخامس والذي يضم عرض وتفسير النتائج.

# الفصل الخامس: عرض و مناقشة النتائج

تمهيد

عرض و مناقشة التساؤل الأول

عرض و مناقشة التساؤل الثاني

عرض و مناقشة الفرضية الأولى

عرض و مناقشة الفرضية الثانية

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدما تعرضنا في الفصل السابق إلى أهم الإجراءات المنهجية، وبعد تطبيق أداتي جمع البيانات على (74) عوناً إدارياً من كليات جامعة قاصدي مرباح ورقلة تحصلنا على مجموعة من البيانات والمعطيات، وسيتم عرض هذه النتائج حسب ترتيب التساؤلات والفرضيات من خلال جداول تضم كل المعطيات الإحصائية، ونتناول هذه الجداول بالقراءة والتحليل ثم تفسير ومناقشة هذه التساؤلات والفرضيات انطلاقاً من الجانب النظري والنتائج التي خلصت إليها الدراسات السابقة.

1) عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

1) عرض نتائج السؤال الأول:

ينص السؤال الأول على ما يلي: ما مستوى جودة الحياة لدى أفراد عينة الدراسة؟

وللإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية والمتوسطات الحسابية الفعلية لمستوى جودة الحياة في العمل، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (07) يوضح المتوسطات الحسابية والمتوسطات الحسابية الفعلية والانحراف المعياري لمستوى

جودة الحياة في العمل

جودة الحياة في العمل	المتوسط الحسابي للمقياس	المتوسط الحسابي الفعلي	الانحراف المعياري
الراتب وعدالته	4	,66223	2,38303
ظروف العمل	6	5,8378	1,23895
استغلال القابليات وتطويرها	8	6,7703	1,75599
النمو الوظيفي	6	6,1757	2,04978
التكامل الاجتماعي	12	6,4730	1,54586
التمسك بمبادئ العمل التنظيمي	6	6,6216	1,64444
الموازنة بين العمل والحياة	4	,40544	1,57827
مستوى الجودة	48	38,702738	9,96807

من خلال التحليل الاحصائي للجدول نلاحظ أن مجموع مستوى جودة الحياة في العمل للمتوسط الحسابي الفعلي (38,70) أقل من المتوسط الحسابي للمقياس (40) أما بالنسبة للمحاور فهي على الترتيب استغلال القابليات وتطويرها-التمسك بمبدئية العمل-التكامل الاجتماعي-النمو الوظيفي- ظروف العمل -الوازنة بين العمل والحياة-الراتب وعدالته وهذا بالنسبة للمتوسط الحسابي الفعلي وهي على الترتيب (6,62-6,77-6,47-6,17-5,83-4,40-3,66) وذلك بالمقارنة مع المتوسط الحسابي للمقياس وهي على الترتيب بنسبة (12-8-6-6-4-4)

المناقشة:

بما أن مجموع المتوسط الحسابي الفعلي أقل من المتوسط الحسابي للمقياس و هذا يعني أن مستوى جودة الحياة في العمل متدني و لعل ذلك يعزى إلى العديد من الأسباب نذكر منها عدم السماح للأعوان بالمشاركة في اتخاذ القرارات و عدم مراعاة الظروف الخاصة بهم و كذلك انعدام علاقات الصداقة بين الأعوان داخل إدارة

الجامعة و هذا الاهتمام كل عون بمصلحته الخاصة , أو بسبب المنافسة بينهم بالإضافة إلى عدم تقبل المسؤولين الخطأ الصادر من الأعوان , و كذلك اتكال المسؤولين على الأعوان التابعين لهم في أداء مختلف الوظائف وذلك بتكليفه لجميع المهام , و غموض الدور بالنسبة للأعوان فهم يقومون بعدة أدوار دفعة واحدة بالإضافة إلى الراتب

الغير الكافي بالمقارنة مع متطلبات الحياة العادية و كذا حجم الأعمال المنحزة , و التفرقة بين الأعوان من حيث بعثات التكوين و انعدام برامج التدريب في إدارة الجامعة.

و مع ذلك من النادر أن تشبع الاحتياجات الانسانية بصورة كلية أو بالتالي يتعذر إن لم يكن يستحيل وصول الفرد إلى حالة الرضا التام ، خاصة و أنهم عندما يشبع الفرد حاجة إنسانية معينة سرعان ما تقفز حاجة أخرى باحثه عن الإشباع و من هنا ربما نستطيع القول أن مفهوم جودة الحياة لا يختلف فقط من شخص إلى آخر بل يختلف كذلك من مكان إلى آخر و من وقت إلى آخر.

و تعد تصورات فينتيجودت و آخرون (2003) من أهم التصورات التي طرحت لتحديد ابعاد جودة الحياة في إطار توثيق بين البعد الذاتي والبعد الموضوعي , إذ صاغوا ما يعرف بمتصل جودة الحياة و طرحوا في ضوءه ما يعرف بالنظرية التكاملية لجودة الحياة.

عرض نتائج السؤال الثاني:

ينص السؤال على مايلي: - ماهي أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى أفراد العينة؟ للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب المتوسطات الحسابية للمقياس والمتوسطات الحسابية الفعلية لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية وكانت النتائج كالتالي:

جدول (08) يوضح المتوسطات الحسابية والمتوسطات الحسابية الفعلية والانحراف المعياري لأساليب التعامل مع الضغوط

النفسية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي الفعلي	المتوسط الحسابي للمقياس	أساليب التعامل مع الضغوط
3,17551	15,2568	8	أسلوب حل المشكلات
2,41129	13,4730	8	أسلوب طلب الدعم و المساعدة
3,13866	15,1081	8	أسلوب إعادة تقييم الحدث
3,31224	12,9595	8	أسلوب الاسترخاء
3,02464	13,5946	8	أسلوب التعبير عن المشاعر
3,75164	70,3919	40	مخ الأساليب الإيجابية
3,24277	14,3919	8	أسلوب الانشغال الذاتي
3,23076	12,7973	8	أسلوب العدوان
3,86499	12,4865	8	أسلوب التجنب
4,99226	11,8108	8	أسلوب اللوم
8,63383	13,2973	8	أسلوب العزلة
14,82341	64,7838	40	مجموع الأساليب السلبية

من خلال التحليل الإحصائي نلاحظ أن مجموع الأساليب الإيجابية للمتوسط الحسابي الفعلي (70,39) أكبر من المتوسط الحسابي للمقياس (40)، بالمقابل مجموع الأساليب السلبية للمتوسط الحسابي الفعلي (64,78) أكبر من المتوسط الحسابي للمقياس (40)

فالنسبة للأساليب الإيجابية فهي على الترتيب أسلوب (حل المشكلات-إعادة تقييم الحدث- العبير عن المشاعر- طلب الدعم والمساعدة-الاسترخاء) مرتبة على الشكل التالي بنسبة (15,25-15,10-13,59-

(12,59-13,47) وهي أكبر من المتوسط الحسابي للمقياس بنسبة (8-8-8-8) أما بالنسبة للأساليب السلبية فهي على الترتيب أسلوب (الانشغال الذاتي -العزلة-العدوان-التجنب-اللوم) مرتبة على الشكل التالي بنسبة (11,81-12,48-12,79-13,29-14,39) كما أنها أكبر من المتوسط الحسابي للمقياس بنسبة (8-8-8-8).

المناقشة:

بما أن مجموع الأساليب الإيجابية أكبر من مجموع الأساليب السلبية فهذا يعني أن العون داخل إدارة الجامعة يستجيب لأساليب التعامل مع الضغوط النفسية خلال تعرضه للمواقف الضاغطة بالرغم من أن مستوى جودة الحياة في العمل متدني , و لعل هذا يرجع إلى كون العينة المستهدفة وهي أعوان الإدارة في الجامعة تنتمي إلى النخبة المثقفة و هي على دراية بأن الأساليب الإيجابية لمواجهة الضغوط النفسية هي الأكثر فاعلية و مردودية من حيث نتائجها , لكن هذا لا يعني أن الأساليب السلبية أقل فاعلية فكلما الأسلوبين يؤدي إلى القدرة على التكيف و الرضا و التوافق و هي تساعد على تجاوز المواقف الضاغطة فانتقاء نوعية إستراتيجية التعامل يتوقف على نوع الوضعيات الضاغطة , شدتها و مداها , التي تتحدد بالاستجابات . بالتالي ففاعلية التعامل تتوقف على القدرة في تحديد نوع أسلوب التعامل المناسب و الملائم للوضعية , و هذا ما بينته نتائج الدراسات و الفرد الذي لديه اعتقاد بإمكانية مواجهة متطلبات الموقف يلجأ لاستعمال أساليب التعامل المركزة على حل المشكل , في حين الفرد الذي لديه مستوى فعالية الذات منخفض من المحتمل أن يدرك و جود افتقار لقدراته فيستعمل أساليب تؤدي إلى إحداث الضيق و التوتر الانفعالي ( آيت حمودة , 1999, ص 146 ).

عرض نتائج الفرضية الأولى:

ينص السؤال على مايلي: – هل هناك علاقة بين جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب معامل الارتباط لمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (09) يوضح معامل الارتباط لمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب

التعامل مع الضغوط

مستوى الجودة – الأساليب	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
أسلوب حل المشكلات	0.78	0.00	دال
أسلوب طلب الدعم و المساعدة	0.63	0,036	دال
أسلوب إعادة تقييم الحدث	0,1	0.45	غير دال
أسلوب الاسترخاء	0,027	0.73	غير دال
أسلوب التعبير عن المشاعر	0,67	0,022	دال
مج الأساليب الإيجابية	0,79	0,00	دال
أسلوب الانشغال الذاتي	0,57	0,000	دال
أسلوب العدوان	0,29	0,001	دال
أسلوب التجنب	0,72	0,00	دال
أسلوب اللوم	0,12	0,65	غير دال
أسلوب العزلة	0,20	0,07	غير دال
مجموع الأساليب السلبية	0,43	0,056	دال

من خلال التحليل الإحصائي للجدول نلاحظ أن علاقة مستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، بالنسبة لمجموع الأساليب الإيجابية (0,79) وهي دالة، بالمقابل لمجموع الأساليب السلبية (0,43) وهي دالة عند 0,05 .

فيما يخص الأساليب الإيجابية لمستوى جودة الحياة من خلال أساليب التعامل مع الضغوط نلاحظ أنها مرتبة على الشكل التالي أسلوب (حل المشكلات-التعبير عن المشاعر- طلب الدعم والمساعدة-إعادة تقييم الحدث- الاسترخاء) وذلك بمعاملات الارتباط (0,78-0,67-0,63-0,1-0,027)

أما الأساليب السلبية لمستوى الجودة من خلال أساليب التعامل مع الضغوط نلاحظ أنها مرتبة على الشكل التالي (التجنب-الانشغال الذاتي- العدوان-العزلة اللوم) وذلك بمعامل الارتباط  $(-0,29-0,57-0,72)$   $(0,12-0,20)$ .

ومنه نقبل فرضية البحث

المناقشة:

من خلال النتائج المتوصل إليها والتي تؤكد وجود علاقة لمستوى جودة الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، وهذا يعود إلى ارتباط مستوى جودة الحياة في العمل بكل أبعاده المتمثلة في الراتب وعدالته وظروف العمل، استغلال القابليات وتطويرها، النمو الوظيفي، التكامل الاجتماعي وكذا التمسك بمبدئية العمل والموازنة بين الحياة والعمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية يؤثر في إدراك الفرد لمواقف الحياة التي يعيشها والتي تؤثر بدورها في شعوره وإحساسه بمستوى الجودة في حياته.

ويرى سيوارد seaward أن أساليب التعامل هي الطرق التي يستخدمها الفرد عندما يعاني من الضغط النفسي في المواقف التي يعتقد أنها تفوق طاقاته وقدراته بهدف التعايش مع الضغط النفسي الذي يتعرض له. وبعض هذه الأساليب تكون طبيعية كرد فعل تلقائي عندما يكون العامل الضاغط بسيطاً، ولكن عندما يكون الموقف الضاغط شديداً، فإن التكيف الروتيني يصبح غير كافي، ونتيجة لذلك يصبح لدى الفرد إنهاك عاطفي ونفسي، ويبدأ بالعمل على التطوير وتعديل سلوكه حتى تتكون لديه أساليب جديدة للتكيف. ولكن هذه الأساليب قد تكون صحيحة وتعطي نتائج إيجابية، وقد تكون سلبية تزيد من عامل الضغط النفسي بسبب عدم ملائمتها للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد. (Seaward, B, L, 1997, P. P 163- 165)

إن إلمام عامل الإدارة بمهارات أساليب التعامل مع الضغوط النفسية والتي لا تخلو منها أي منظمة في محيط العمل يعد أمراً هاماً لتحقيق أهداف الجامعة بصورة أفضل مجنبا إياها الكثير من العثرات التي لطالما تعيق المنظمات والإدارات التي لم تستطع أن تتعامل معها بحنكة وإيجابية فهي ظواهر إنسانية متكررة وعليه إن أسلوب التعامل يؤثر في طريقة التعايش مع الحياة وهذه الدراسة تتفق مع دراسة (Havlovic, 1991) اختبار الافتراضات المتعلقة ببرامج جودة حياة العمل على معدلات الغياب والحوادث ومعدلات دوران العمل وترك العمل. وطبقت الدراسة على إحدى الشركات الصناعية متعددة الجنسيات التي يقع مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية ، وتوصلت الدراسة إلى تأثير إيجابي لبرامج جودة حياة العمل على تخفيض

معدلات الغياب وحوادث العمل ، كما توصلت الدراسة أيضا إلى وجود تأثير إيجابي لتلك البرامج على تخفيض معدلات الشكاوى ودوران العمل ويشير (Mayers , 1992) إلى أن جودة الحياة في العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال الأنشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين. وفي نفس الاتجاه يعرفها كل من (Lewis , Goodman & Fanclt , 1995) بأنها مجموعة الأنشطة التي تمارسها المنظمات بغية تنمية وتطوير الحياة أثناء العمل بما ينعكس إيجابياً على إنتاجية المنظمة.

وهذا يدل على أنه كلما تحسنت طرق التعامل مع الضغوط التنظيمية والوظيفية كلما تحسن مستوى جودة الحياة في العمل ويتفق بعض الباحثين أيضاً (Sherman , Bohlander & Smell , 1996) على أن جودة حياة العمل تمثل الجهود التي تبذلها المنظمة لتحسين جودة حياة العمل مما يتطلب إجراء التغييرات التي تركز على البحث عن أفضل الطرق لتحسين بيئة العمل وتخفيض القلق والضغوط لدى العاملين. في حين ينظر البعض (Hunt 1992) إلى مكونات جودة حياة العمل كمدخل يمكن من خلاله إمداد العاملين بالمعلومات والمعرفة والسلطة والمكافآت التي تنمي الأداء وتمنح التعويض بشكل عادل مع الحفاظ على استقرار الأفراد وكرامتهم، مما يدعم ويقوى الثقافة التنظيمية للمنظمة.

### عرض نتائج الفرضية الثانية:

ينص السؤال على مايلي:— هل يمكن التنبؤ من خلال مستوى جودة الحياة في العمل بأساليب

### التعامل مع الضغوط؟

للإجابة على هذا السؤال قمنا بحساب معامل التحديد لمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

الجدول رقم (10) يوضح معامل التحديد لمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

القرار الإحصائي	الدلالة توى	T	BETA	معامل التحديد	معامل الارتباط	مستوى الجودة - الأساليب
دال	,000	4,061	,080	0,60	0.78	أسلوب حل المشكلات
غير دال	,249	1,163	,340	0.39	0.63	أسلوب طلب الدعم و المساعدة
غير دال	,246	-1,170	,0;52	0,013	0,13	أسلوب إعادة تقييم الحدث
دال	,913	-,110	-,038b	0,007	0,027	أسلوب الاسترخاء
غير دال	,769	-,295	,103b	0,44	0,67	أسلوب التعبير عن المشاعر
دال	,127	1,546	,020b	0,62	0,79	مج الأساليب الإيجابية
غير دال	,567	,576	,095b	0,32	0,57	أسلوب الانشغال الذاتي
غير دال	,012	2,590	,084b	0,084	0,29	أسلوب العدوان
دال	,120	1,577	-,042b	0,51	0,72	أسلوب التجنب
دال	,205	1,282	,042b	0,01	0,12	أسلوب اللوم
دال	,118	-1,587	,043b	0,04	0,20	أسلوب العزلة
دال	,000	4,061	,080b	0,18	0,43	مجموع الأساليب السلبية

من خلال التحليل الإحصائي للجدول نلاحظ أنه يمكن التنبؤ بمستوى الجودة من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية فبالنسبة للأساليب الايجابية يمكن التنبؤ بمستوى الجودة بنسبة (0,62)، بالمقابل بالنسبة للأساليب السلبية بنسبة (0,18)

فيما يخص الأساليب الايجابية نلاحظ أنه يمكن التنبؤ بمستوى الجودة من خلال أسلوب (حل المشكلات-التعبير عن المشاعر-طلب الدعم والمساعدة- إعادة تقييم الحدث-الاسترخاء) بنسبة (0,60-0,44-0,39-0,13)

أما الأساليب السلبية نلاحظ أنه يمكن التنبؤ بمستوى الجودة من خلال أسلوب (التجنب -الانشغال الذاتي- العدوان- العزلة -اللوم) بنسبة (0,72-0,57-0,29-0,20-0,12)

ومنه نقبل فرضية البحث

المناقشة:

من خلال ما تحصلنا عليه من نتائج لهذه الفرضية وكذا نتائج الفرضية السابقة والتي تثبت وجود علاقة ارتباطية فإنه يمكن التنبؤ من خلال مستوى جودة الحياة في العمل بأساليب التعامل مع الضغوط النفسية فهذا الأخير يؤثر في مستوى جودة حياة العمل، فالتغير الذي يحدث في مستوى الجودة يكون تبعاً للتغير في أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، وذلك أننا لا نستطيع تغيير العوامل التي تحكم مستوى الجودة بقدر ما نستطيع التحكم بأساليب التعامل مع الضغوط وذلك من خلال إكساب الموظفين في الأسرة الجامعية لهذه الأساليب من خلال برامج تدريبية مسطرة من قبل الجامعة.

ويرى البعض (Nadler & Lawler , 1983) أن جودة حياة العمل تتمثل في وجود بيئة عمل ممتازة بالنسبة للعامل ، بالإضافة إلى تحقيق مركز اقتصادي قوي بالنسبة للمنظمة. ومن ثم فإن العوامل الحاكمة لجودة الحياة الوظيفية هي الاتصال المفتوح، نظام عادل للمكافآت، شعور العامل بالأمن، المشاركة في تصميم الوظيفة،

الجهود العديدة التي تركز على إثراء الوظيفة، تحسين نظام العمل الجماعي والتقليل من الضغوط المهنية.

(Nadler & Lawler , 1983)

ويشير كل من (Robbins , 1989 ; Lau & May , 1998) إلى أن جودة حياة العمل تبدو من خلال استجابة المنظمة لحاجات ومتطلبات العاملين بها من خلال توفير نظم وآليات تتيح للأفراد حرية المشاركة في اتخاذ القرارات ورسم الأبعاد الوظيفية لبيئة العمل.

(Robbins , 1989 ; Lau & May , 1998)

كما أشار (جاد الرب ، 1999) إلى أن جودة حياة العمل تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين (جاد الرب ، 1999)

خلاصة الفصل: من خلال عرض ومناقشة النتائج أستخلص أن مستوى جودة الحياة في العمل متدني، وأن أكثر أساليب التعامل مع الضغوط النفسية استعمالا هي الأساليب الإيجابية، وكذا وجود علاقة بين مستوى جودة حياة العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، كما أنه يمكن التنبؤ بمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية.



# قائمة المراجع

## المراجع العربية:

- 1- أحمد ماهر مصطفى ، (1999) "أساليب قياس جودة الحياة الوظيفية" ، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية ، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية ، العدد الأول ، المجلد السادس والثلاثون ، العدد الأول ، مارس، ص ص 109 - 189.
- 2- سيد محمد جاد عبد الرب، جودة الحياة الوظيفية في شركات قطاع الأعمال، بحث مقدم للجنة العلمية للترقية، إدارة الأعمال، 1999
- 3- عباس محمود عوض، 1998 مقدم عبد الحفيظ (1996): المديرين دراسة نفسية اجتماعية، مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، الجزائر.
- 4- عبد القادر بوعرفة (2010). جودة الحياة بين الفلسفة والتكنولوجيا، متاح على شبكة المعلومات العالمية، الرابط الإلكتروني التالي: <http://bouarfah.jeeran.com/archive/2009/9/941729.html> آخر زيارة للموقع في 2010/1/12.
- 5- عسكر، علي (2000): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، دار الكتاب الحديث الكويت.
- 6- كمال زيتون ، تدريس العلوم للفهم , رؤية بنائية, عالم الكتاب, القاهرة, 2002, ط 1
- 7- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي، جودة حياة العمل في تنمية الإستغراق الوظيفي، مجلة الدراسات والبحوث التجارية، العدد الثاني، جامعة الزقازيق، كلية التجارة، 2004

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

استبيان

أخي الفاضل أختي الفاضلة:

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

بعد التحية أضع بين أيديكم استبيان تتضمن عدد من العبارات تم تصميمها بغرض جمع البيانات المتعلقة بالدراسة و هي بعنوان "أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى جودة الحياة في العمل لدى العمال الإداريين" وهي تمثل مذكرة للحصول على شهادة الماستر, مع العلم أن إجاباتكم تستخدم لأغراض البحث العلمي و شكرا.

## جودة الحياة في العمل

العبارات	موافق بشدة	موافق	لا أدرى	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
<b>الراتب وعدالته</b>					
كافي لسد متطلبات الحياة العادية وتلبية طموحاتي					
الراتب مناسب إذ ما قورن براتب الآخرين الذين يحملون مؤهلا مماثلا ويبدلون جهدا مماثلا في منظمات أخرى					
<b>ظروف العمل</b>					
مناسبة قياسا بالأجر المدفوع					
طبيعية، تقلل من المشكلات الصحية					
شاق ومهلك للصحة					
<b>استغلال القابليات وتطويرها</b>					
فرص العمل متاحة، وبمقدوري مراقبة نفسي بنفسي وبدون تدخل المسؤول					
وظيفتي تمكنني من تعلم مهارات متعددة وليس التركيز على مهارة معينة					
الموظف في هذه الإدارة يمكنه الحصول على معلومات عن نتائج أداءه وتعديل الخطأ والانحراف					
في وظيفتي أؤدي عملا متكاملًا له أبعاد واضحة					
أخطط لما أريد تأديته في عملي					
<b>النمو الوظيفي:</b>					
الوظيفة التي أشغلها، مجالها واسع لتطوير قابلياتي وإمكاناتي الشخصية					
وظيفتي تمكنني من تعلم معرفة متجددة ومهارات جديدة باستمرار					
في هذه الوظيفة ا لدي إحساس كبير أن الزملاء والأصدقاء يميزونني ويمنحوني تلك القيم الاجتماعية الحقيقية					
<b>التكامل الاجتماعي</b>					
في هذه الإدارة ما يشير إلى وجود تفرقة وتحيز، فالموظف يحكم عليه من سماته الخاصة					
صفة سائدة في هذه الإدارة البعد عن التمايز بأشكاله المختلفة في منح الوظائف					
الانتقال إلى منصب إداري أعلى موجود ويتم على أساس الإنصاف					
الإدارة تدعم العلاقات الإنسانية والصدقاة والزمالة الجيدة بين					
موظف التعبير عن مشاعره داخل القسم بدون خوف					
الإدارة يدعم المصالح المشتركة للعاملين					
<b>التمسك بمبادئ العمل التنظيمي</b>					
أن يحتفظ بأسرار وظيفته وشؤونه الخاص					
عدم الاتفاق مع جهات نظر الإدارة وأرائه					
محسومة ، حيث الكل سواسية بالتعامل والراتب والحصول على مزايا الوظيفة					
<b>الموازنة بين العمل والحياة:</b>					
العمل ومشكلاته لا تؤثر على حياتي العائلية الخاصة					
المديرين يسعون لحل مشكلاتنا كي لا تنتقل إلى البيت					

أساليب التعامل	لا استخدم أبدا	استخدمه نادرا	استخدمه أحيانا	استخدمه غالبا	استخدمه دائما
1) أخطط لما سوف أفعله لحل المشكلة.					
2) أفكر بالمشكلة من مختلف جوانبها لأفهمها أكثر.					
3) أجد عدة بدائل عن المشكلة وأختار الأفضل منها					
4) أحل المشكلة الأهم ، أولا ثم الأقل أهمية					
5) ألتجأ إلى الأصدقاء للحصول على دعمهم ونصحهم.					
6) أطلب المساعدة من أشخاص يعانون من مشكلة متشابهة لمشكلتي					
7) ألتجأ إلى الجانب الديني					
8) أطلب المساعدة من المرشد النفسي في حل المشكلة التي تواجهني					
9) أتحدث ل نفسي بأن الأمور ستكون بخير مهما حدث.					
10) أقنع نفسي بأنني قادر على مواجهة المشكلة .					
11) أقنع نفسي بأن ما حدث كان قضاء وقدر ولا مجال لتغييره					
12) أركز على النواحي الإيجابية عندما أتعرض لموقف ضاغط.					
13) ألتجأ إلى الاسترخاء لأشعر بالارتياح					
14) أستمتع إلى الموسيقى الهادئة.					
15) أستلقي لفترة قصيرة وأخذ بعض الراحة .					
16) أتففس بعمق .					
17) ألتجأ إلى التحدث عما يقلقني لأشعر بالراحة .					
18) أعبر عن مشاعري بحرية للشخص الذي كان سببا في انزعاجي.					
19) أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة					
20) أعبر عن قلقي وتوتري إلى صديقي لي.					
21) ألتجأ للنوم عندما أكون متوتر					
22) أبكي بشدة عندما تعترضني مشكلة					
23) أتناول الكثير من الطعام عندما أشعر بالتوتر					
24) أتناول المهدآت أو المسكنات عندما تعترضني مشكلة.					
25) أعامل الآخرين بعصبية عندما أكون متوتر					
26) أصرح بصوت عالي وأشد شعري أو أضغط على أسناني عندما أكون متوتر					
27) أوجه كلام قاسي للآخرين					
28) أعامل أسرتي بشيء من العصبية.					
29) أبتعد قليلا عن الشخص الذي تسبب بالمشكلة					
30) أفضل الابتعاد عن الناس .					
31) يربحني عدم التفكير بالمشكلة					
32) أتجنب لقاء صديقاتي لأنني لا أريد التكلم عن المشكلة					
33) ألوم نفسي حول الأشياء التي حدثت لي					
34) ألتجأ إلى لوم الآخرين وتأنيبهم لأتهم السبب في المشكلة					
35) أنتقد نفسي					
36) أعتقد أنني السبب الوحيد في حدوث المشكلة					
37) أحيذ الجلوس وحيدا في غرفتي .					
38) ألتزم الصمت ولا أريد التحدث مع أحد.					
39) أتجنب ممارسة أي نشاط					