

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر اكايمي

الميدان : العلوم الإجتماعية

الشعبة : علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من إعداد الطالبة: مبروكة صوالح

بعنوان :

إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى
أعوان الشباك بلديات مدينة بورقلة

لجنة المناقشة :

جامعة ورقلة	رئيسا	أ/د يمينة خلادي
جامعة ورقلة	مشرفا و مقرا	أ/د الوناس مزياني
جامعة ورقلة	مناقشا	أ/د عبد العزيز خميس

الموسم الجامعي: 2020/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي ثمرة عملي هذا المتواضع إلى معنى الحب والعنان إلى بسملة الحياة
وسر الوجود، إلى من كان دعائه سر نجاحي، وحنانه بلسم جراحي: والدي
الكريم حفظه الله ورعاه و أطال في عمره

إلى نبع العنان ورمز الأمان، إلى وحدتي و لذتي في حياتي إلى صانعة حياتي
إلى يوم فراقتي:

إلى روح أمي الطاهرة رحمها الله وأسكنها فسيح جناته

إلى من قاسموني حنان أمي وشاركوني حبه أبي: إلى إخوتي الأعزاء.

إلى من يسعدني لقاءهم ويحزنني فراقهم من عرفتك معهم معنى الصداقة
والحب والاخلاص ورمز المعاشرة الطيبة.

أصدقائي أجمعين.

إلى كل من دعاني بالتوفيق سرا وجهرا.

مبروكة

شكر و تقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسوله الكريم فالشكر لله وحده على فضله وإحسانه، الذي أضع علينا بنعمة العلم والإيمان وحثي على مثابرة الجهد في الحصول عليهما بلا حدود لزمان أو مكان.

كما أتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذ المشرف "مزياني الوناس" لأرائه السديدة وتوجيهاته المفيدة ونصائحه القيمة في إثراء هذا العمل.

وبالغ شكرنا وعرفاننا إلى جميع أساتذتنا الكرام بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة قاصدي مرباح ورقلة وأخص بالذكر الأستاذ بن زاهي منصور و الأستاذة جعفر ربيعة والأستاذة تحري صيرينة و الأستاذ الهاشمي لقوقي .

كما نخص بالشكر كل من ساهم في تعبئة الاستبيان وتوزيعه وتقديم المعلومات اللازمة.

وشكرا لكل من ساعدنا لإنجاز هذا العمل من قريب أو من بعيد

وكانوا لنا بمثابة السند، الدعم والتشجيع.

إلى كل هؤلاء شكرا.

ملخص الدراسة:

أجريت الدراسة الحالية بهدف التعرف على إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية الأكثر استخداماً من طرف أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة، وكذا التعرف على الفروق في استخدام هذه الإستراتيجيات تبعاً لمتغيرات (الجنس، الأقدمية في العمل، الصلابة النفسية).

ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة تم الإعتماد على المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات كون الدراسة إستكشافية في منطلقها ثم امتدت لتدرس الفروق، وذلك باستخدام إستبيان إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية معد من طرف الباحثة " نبيلة أبو حبيب " (2010) بعد التأكد من خصائصه السيكمترية والتي أكدت صلاحيته للإستخدام على عينة الدراسة الأساسية وقد طبق على عينة من أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة، والتي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية البسيطة والبالغ عددها (100) عون، موزعين على بلديات وفروع مدينة ورقلة.

وقصد معالجة البيانات تم الإعتماد على المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للكشف عن إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية الأكثر استخداماً لديهم، واختبار "ت" لمجموعتين مستقلتين واختبار "ت" لأكثر من مجموعتين للدلالة الإحصائية لقياس الفروق، وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) النسخة (22)، وقد تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- يستخدم أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة إستراتيجيات متباينة لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس باستثناء إستراتيجيتي حل المشكلة والإنكار اللتان أسفرتا على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية باستثناء الإستراتيجيات (التركيز والإنفعال، التعامل الفعال النشط، الإنسحاب السلوكي، طلب الدعم العاطفي، التخطيط) التي أسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الصلابة النفسية.
- و قد نوقشت نتائج الدراسة في ضوء الجانب النظري وبعض الدراسات السابقة، والواقع المعاش، وخلصت بتقديم بعض المقترحات الموجهة للدارسين وأصحاب القرار و المسؤولين عن العينة قيد الدراسة.

الكلمات المفتاحية: إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية، أعوان الشباك للبلديات.

Abstract:

The current study was conducted with the aim of identifying strategies to cope with the most commonly used occupational pressures by window agents of the municipalities of The City of ouargla, as well as to identify the differences in the use of these strategies depending on the variable (gender, seniority at work, psychological rigidity).

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive and comparative approach was based on the collection of data and information as the study was explored in its starting point and then extended to study the differences, using the questionnaire of strategies to counter professional pressures prepared by researcher " Nabila Abu Habib (2010) After confirming its sequoia characteristics, which confirmed its suitability for use on the sample of the basic study, it was applied to a sample of the agents of the window for the civil status of the municipalities of The City of ouargla, which was selected in a simple random sample method and numbered (100) aoun, distributed among municipalities and branches The city of ouargla.

In order to process the data, the computational average and the standard deviation were relied upon to detect strategies to cope with the most common occupational pressures they used, and the test of two independent groups and the test of more than two statistical indication groups to measure differences, using the social science statistical packages program (sps) version (22), the following results were reached:

- The agents of the nets for the civil status of the municipalities of The City of ouargla use different strategies to cope with professional pressures.

– There are no statistically significant differences in the use of strategies to counter the professional pressures of the agents of the nets for the civil status of the municipalities of the city of ouargla attributable to the sex variable, except for the strategies of solving the problem and denial, which resulted in statistically significant differences between the sexes.

– There are no statistically significant differences in the use of strategies to counter professional pressures among the agents of the net for the civil status of the municipalities of The City of ouargla due to the change of seniority at work.

– There are no statistically significant differences in the use of strategies to counter professional pressures in the agents of the net for the civil status of the municipalities of The City of ouargla due to the change of psychological rigidity except strategies (concentration and emotion, active effective dealing, behavioral withdrawal, request for emotional support, planning) whose results resulted in differences of statistical significance due to the change of psychological rigidity.

The results of the study were discussed in the theoretical aspect and some previous studies, and in deeds, and concluded with some proposals for the study, decision makers and those responsible for the sample under study.

Keywords: Strategies to counter professional pressures, municipal window agents.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات	
	الشكر
	الإهداء
أ	ملخص الدراسة
هـ	فهرس المحتويات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
2	مقدمة
الجانب النظري	
الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها	
7	الإشكالية
17	فرضيات الدراسة
18	المفاهيم الإجرائية
18	أهمية الدراسة
19	أهداف الدراسة
19	حدود الدراسة
21	الدراسات السابقة
29	التعقيب على الدراسات السابقة
الفصل الثاني: إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	
31	تمهيد
32	مفهوم ومصادر الضغوط المهنية
41	مفهوم إستراتيجيات المواجهة
47	وظائف إستراتيجيات المواجهة
50	تصنيف إستراتيجيات المواجهة
54	العلاقة بين إستراتيجيات التعامل المركزة على الإنفعال والمركزة على المشكل

56	محددات إستراتيجيات المواجهة
57	النظريات (النماذج) المفسرة لإستراتيجيات المواجهة
64	العوامل المؤثرة في اختيار إستراتيجيات المواجهة
69	المواجهة الإيجابية والمواجهة السلبية
72	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية	
75	تمهيد
75	1. منهج الدراسة
76	2. ميدان الدراسة
76	3. الدراسة الاستطلاعية
76	1-3 الهدف من الدراسة الإستطلاعية
77	2-3 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية
78	3-3 وصف أدوات الدراسة الإستطلاعية
83	4-3 بعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
88	4. الدراسة الأساسية
89	1-4 وصف عينة الدراسة الأساسية
93	2-4 وصف أداة الدراسة الأساسية
93	3-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة
95	خلاصة الفصل
الفصل الخامس: عرض وتحليل نتائج الدراسة	
97	تمهيد
97	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى.
100	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية

104	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة
106	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة
110	خلاصة الفصل
الفصل السادس تفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
112	تمهيد
112	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
115	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية
116	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة
117	تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة
121	الإستنتاج العام
122	توصيات وإقتراحات
124	قائمة المصادر والمراجع
133	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم الجدول
21	الدراسات السابقة الأجنبية	1
24	الدراسات السابقة العربية	2
77	توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية	3
79	توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	4
80	أبعاد مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	5
82	توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الصلابة النفسية	6
82	أبعاد مقياس الصلابة النفسية	7
84	صدق المقارنة الطرفية لمقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	8
85	صدق الإتساق الداخلي لمقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	9
87	صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية	10
88	صدق الإتساق الداخلي لمقياس الصلابة النفسية	11
89	توزيع أفراد العينة على البلديات والفروع	12
90	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس	13
91	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية في العمل	14
92	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصلابة النفسية	15
97	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	16
100	ترتيب إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة	17
101	نتائج إختبار مان ويتي لدلالة الفروق بين الذكور والإناث في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	18

104	نتائج إختبار كروسكل واليس للمقارنة بين مستويات الأقدمية في العمل واستخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية	19
107	نتائج إختبار مان ويتني لدلالة الفروق على مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغير الصلابة النفسية	20

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
41	يوضح عناصر ضغوط العمل	01
47	يوضح عمليات المواجهة حسب نموذج لازاروس التفسيري	02
52	يوضح أنماط المواجهة مع الضغط	03
56	يوضح التعامل مع الوضعية الضاغطة حسب لازاروس	04
61	يوضح مراحل إستراتيجيات المواجهة حسب النظرية المعرفية	05
64	يوضح عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت	06
91	يصف عينة الدراسة من حيث متغير الجنس	07
92	يصف عينة الدراسة من حيث متغير الأقدمية في العمل	08
93	يصف عينة الدراسة من حيث متغير الصلابة النفسية	09

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات أو ما يدعى بالأخطار في مجال العمل، والتي تحول دون قيام العامل بدوره كاملا، الامر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون ، ومتى حدث ذلك فغن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ونقصد بالأخطار تلك الضغوط التي يتعرض لها العامل في بيئة عمله والتي تعتبر من المشكلات التي ارتبطت بالحياة المعاصرة التي تشهد تغيرات وتحولات إجتماعية واقتصادية ومهنية... إلخ، والتي تحتم على المجتمعات التكيف مع مختلف متطلباتها.

إن الضغوط التي يتعرض لها الفرد العامل لا تقتصر عليه وحده ، وإنما تشمل زملائه في العمل والمؤسسة ككل، كما أن تأثيرها على الفرد يمتد ليغطي جوانب أخرى من حياته خارج نطاق العمل مما يؤثر على علاقته بزملائه وأسرته وأصدقائه. وتشمل بعض المهن نشاطات كثيرة ومكثفة يتطلب أدائها التمتع بمهارات عديدة يرتبط بعضها بالجانب التقني والمعرفي، في حين يرتبط بعضها الآخر بالمعاملة والتعاطف مع الآخرين واحترام حقوقهم والمساواة في معاملتهم وهي قيم نبيلة من جهة لكنها تعد مصدر من مصادر الضغط من جهة أخرى.

وقد حظيت ضغوط العمل بقدر كبير من الإهتمام حيث التعرف على أنواعها ومصادرها ومظاهرها والآثار المترتبة عنها وكيفية التعامل معها، ويظل هذا الجانب الأخير بحاجة إلى المزيد من الإهتمام وذلك لمساعدة الأفراد الذين يتعرضون للضغوط لمواجهتها وتدريبهم على كيفية إدارتها وسياستها لاتقاء أضرارها والتقليل من متربباتها السيئة فكان من البديهي أن يحاول كل فرد عامل مواجهة هذه الضغوط والتعامل معها باتباع أساليب واستراتيجيات فعالة ومناسبة للموقف الضاغط.

ومن أكثر مجالات العمل إثارة للضغوط تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس كأعوان الشباك للبلديات الذين يتعرضون لضغوط متعددة من ناحية الإدارة أو المواطنين لذلك أصبح تبنيهم واختيارهم لأسلوب أو إستراتيجية المواجهة الإيجابية والمناسبة للموقف.

وعليه وجب الإهتمام بهاته الشريحة البسيطة من الموظفين للإدارة المحلية حتى تكتسب سلوكيات ومهارات متنوعة تمكنها من اختيار الإستراتيجية المناسبة لمواجهة الضغوط ومن ثم تخفيف تأثيرها أو تجاوزها وتحقيق الإلتزان الإنفعالي وحل المشكلة.

وقد جاءت دراستنا هذه في سياق الإهتمام بإستراتيجيات مواجهة الضغوط والمشكلات coping باعتبارها أحد العوامل المساعدة على تحقيق التوافق المهني، وهذت من خلال تحديد الإستراتيجيات الشائعة الإستخدام لدى أعوان الشباك وتحديد الفروق في استخدامها من حيث الجنس والأقدمية في العمل والصلابة النفسية.

وقد حاولنا دراسة هذا الموضوع بأسس علمية ومنهجية وذلك في جانبين أولهما الجانب النظري وثانيهما الجانب الميداني وتم اقتراح الخطة الخطة التالية:

أولاً: الجانب النظري. واشتمل على فصلين وهما:

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها. وتضمن تحديد الإشكالية، وفرضيات الدراسة، أهداف وأهمية الدراسة، وحدود الدراسة، والتعريف الإجرائي لمتغير الدراسة.

الفصل الثاني: إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية. وذلك من خلال التطرق إلى مفهومها، وظائفها، مميزاتاها، تصنيفاتها، محدداتها، النظريات المفسرة لها، والعوامل المؤثرة في اختيارها، ومصادرها، والفرق بين المواجهة الإيجابية والسلبية.

ثانياً الجانب التطبيقي. واحتوى على ثلاث فصول:

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية. وضم منهج الدراسة والدراستين الإستطلاعية والأساسية، حيث تم التطرق في الدراسة الإستطلاعية إلى هدفها، ووصف العينة، ووصف

الأداة، وبعض الخصائص السيكومترية لذات الدراسة. أما الدراسة الأساسية إشتملت على مايلي: وصف العينة، وصف الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة. وتناول عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة، وملخص النتائج.

الفصل الخامس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة. وقد خصص لتفسير ومناقشة نتائج فرضيات الدراسة.

وانتهت الدراسة بعرض عام للنتائج المتوصل إليها مع ذكر بعض المقترحات والتوصيات، وإدراج قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها

الفصل الثاني: إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

الفصل الأول: مشكلة الدراسة واعتباراتها

01- الإشكالية

02- فرضيات الدراسة

03- أهمية الدراسة

04- أهداف الدراسة

05- حدود الدراسة

06- المفاهيم الإجرائية

07- الدراسات السابقة

08- التعقيب على الدراسات السابقة

01- الإشكالية:

يتعرض الأفراد في هذا العصر وعبر مراحل حياتهم المختلفة إلى مصادر متنوعة من الضغوط كالبيت والعمل والمجتمع، حيث أطلق البعض على هذا العصر عصر القلق والضغوط النفسية، ويرجع ذلك إلى تعدد أساليب الحياة وكذا التغيرات التكنولوجية والإجتماعية والثقافية الحاصلة إضافة إلى مواقف الحياة الأسرية الضاغطة وبيئة العمل.

إذ تعتبر الضغوط النفسية من المشكلات التي ارتبطت بالحياة المعاصرة التي تشهد تغيرات وتحولات إجتماعية واقتصادية ومهنية... والتي تحتم على المجتمعات التكيف مع مختلف متطلباتها، لا سيما المجتمع الجزائري.

وقد أصبحت بيئة العمل اليوم تحمل في طياتها ضغوطا نفسية ناجمة عن أعباء المهن ومتطلباتها، وأصبح العامل اليوم مطالب بمواجهة العوائق والإحباطات التي يتعرض لها في بيئة عمله ومطالب بتحقيق تطلعاته وطموحاته، ونظرا للآثار السلبية التي تتجم عن هذه الضغوط المهنية كانهخفاض الدافعية للعمل والشعور بالإرهاك النفسي، وضعف معدلات الأداء، فكان من البديهي أن يحاول كل فرد مواجهة الضغوط والتعامل معها، فإن أساليب التعامل أو التعايش coping مع هذه الضغوط هي الحلول لإعادة التوافق عند الإنسان، إذا ما استدل على الطريقة المثلى لإدارة هذه الضغوط وتعرف على الأسلوب المناسب لشخصيته، وعندما تتجح المواجهة فإن هذا يعني تخطي أو تجاوز الفرد المترتبات السلبية للضغوط ، أما إذا أخفقت المواجهة أو إذا تبنى الفرد أساليب تجنبية هروبية إنسحابية فإن المترتبات السلبية تكون مؤكدة، ومن هنا يكون الإختيار الأمثل لإستراتيجية مواجهة الضغوط أمر مطلوب.

ولقد أشار لا نفورد " Langfored " 1987 إلى أن أكثر مجالات العمل إثارة للضغوط تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الناس، والتي يكرس فيها الأفراد أنفسهم لخدمة الآخرين

فالممرضون والأطباء والمعلمون والمشرفون الإجتماعيون معرضون للضغوط أكثر من غيرهم. (أبو الحصين، 2010، ص 02)

ومن هذا المنطلق أصبحت هذه الظاهرة محل استقطاب العديد من الباحثين وقد مست ظاهرة الضغوط مهن عديدة منها مهنة الموظف الإداري في المؤسسات العمومية وبالأخص أعوان الشباك بالبلديات فهم ليسوا بمنأى عن الأحداث الضاغطة والتي تسببها مجموعة من الأسباب مثل المناخ التنظيمي، أعباء المهنة، كثرة الواجبات وقلة التجهيزات وصراع الأدوار والظروف الفيزيائية والأرغونومية لمكان أو بيئة العمل، ويعد قطاع الخدمات العمومية من المجالات التي يعاني فيها العاملون من الضغوطات والتوترات التي تترك آثارها النفسية والإجتماعية على الفرد ، ونخص بالتحديد أعوان الشباك للبلدية ذلك أنه كثيرا ما يواجه العاملون في شباك الحالة المدنية للبلدية مواقف وظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الإضطراب والقلق والإحباط والغضب، الأمر الذي يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية، وينعكس سلبا على مستويات أدائهم في العمل، والمنتبع لوظيفة عون الشباك للبلدية يلاحظ أن له دورا هاما في البلدية لكونه القلب النابض المسؤول عن تقديم الخدمات للمواطنين فهو بمثابة الواجهة للبلدية والوسيط بين المواطن والإدارة المحلية، فيعد عون الشباك بمثابة الركيزة الأساسية والمرآة العاكسة لصورة كل بلدية نظرا لتعامله المباشر مع الجمهور أو المواطنين من خلال العديد من المواقف والسلوكيات المسببة للضغط المهني ، وخاصة من طرف المواطنين أو السلطة العليا في البلدية، مما يتطلب تحليه بسلوكيات حضرية ووعي الضمير وإكتسابه لإستراتيجيات فعالة ومناسبة لمواجهة هذه الضغوط والتعرف على أساليب التعامل مع الضغوط المهنية، وهذا من أجل تحقيق الأهداف المنشودة وذلك بتقديم خدمات ذات طابع نوعي وإنساني للمواطن وكذلك للباقة في التعامل من جهة والمحافظة على الصحة النفسية لذاته من جهة أخرى.

لذا يجب الإهتمام بهذه العينة حتى تكتسب سلوكيات ومهارات متنوعة تعود بالفائدة على المنظمة وعلى العاملين بها في آن واحد، فالإدارة بكل تعاريفها لا تتفصل أبدا عن الموظف أو المورد البشري مهما تطورت في أساليبها وتقنياتها وهيكلها التنظيمي لسبب بسيط هو أن أهداف الإدارة لا تتحقق بدون الإنسان، فرغم التحول السريع الذي اتجهت نحوه الإدارة المحلية ألا وهو الإدارة الإلكترونية، إلا أنها ليس باستطاعتها الإستغناء عن المورد البشري في أداء مهامها.

ويمكن القول أن ظاهرة الضغوط أصبحت جزءا من حياتنا اليومية وأن قدرا من الضغط قد يكون مطلوب لأداء مهامنا بنجاح شرط أن لا يفوق قدراتنا في الإستجابة، لأنه يساعدنا على توظيف أفضل لجميع إمكانياتنا لتحقيق التكيف اللازم مع الحياة، ويذكر ألين Allen (1983) " أن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة قد يكون منها تأثير إيجابي يدفعه إلى تحقيق ذاته وقد يكون له تأثيرا سلبيا يجعله يعجز عن تحقيق أهدافه ويعجز أيضا عن التفاعل مع الآخرين ومن ثم ظهور الأعراض النفسجسدية وغير ذلك من نواحي الإختلال الوظيفي . (رئيفة رجب عوض، 2001، ص 24)

فالضغوط النفسية هي الأساس الرئيسي الذي تتبني عليه بقية الضغوط الأخرى، وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى، الضغوط الإجتماعية، ضغوط العمل، الضغوط الإقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، والضغوط العاطفية.

(أحمد نايل الغرير، 2009، ص 13)

وإن تعرض أعوان الشباك للحالة المدنية لعدد هائل من الضغوط أثناء تأديتهم لمهامهم يؤثر في صحتهم النفسية والجسمية والإنفعالية وفي تعاملاتهم مع أفراد بيئتهم المهنية ولكن المشكل لا يكمن في الضغط أو في الموقف الضاغط في حد ذاته وإنما في إستراتيجية أو

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

أسلوب مواجهتهم أو تعاملهم معه (Coping) ولهذا يسعى الفرد بطرق شعورية أو لا شعورية وراء إيجاد سبل للتصدي والمقاومة من أجل التكيف.

(محمد بن سعد الحميد، 2008، ص 16)

هاته الطرق للتصدي ومقاومة الضغوط هي ما يعرف باستراتيجيات مواجهة الضغوط، وتشير العديد من الدراسات إلى أنه في حال نجاح إستراتيجيات مواجهة الضغط وتبني إستراتيجيات فعالة للمواجهة، فهذا يساعد في الحفاظ على مستوى من الصحة النفسية وغياب الإضطرابات الوجدانية لا سيما القلق والإكتئاب والإحباط.....

فهنالك قاعدة نفسية تنص على حقيقة مؤداها: " إذا لم تكن باستطاعتنا منع أو صد كوارث وضغوط الحياة، فإن في استطاعتنا تقوية نفسية الشخص حتى يكون دوما مستعدا لمواجهة مثل هذه الضغوط". (محمد حسن غانم، ص 08)

ذلك لأن الضغط أو الكارثة قد يكون واحد ورغم ذلك تتباين ردود الأفعال. لكن علينا أن نهياً أنفسنا دوما لمواجهة الضغوط ، وذلك باستخدام إستراتيجيات فعالة وإيجابية لتقليل الضغط وتعديل أو خفض التوتر الذي يصاحبه.

فأعوان الشباك للبلديات يشعرون بالضغط عندما يجدون أنفسهم أمام متطلبات موقفية، والتي تفوق إمكانياتهم مما يؤدي بهم إلى حالة من عدم التوازن أمام ما تطلبه البيئة والإستجابة لهذه الضغوط، كما يتفاوتون في تعاملهم ومواجهتهم لها من خلال أساليب يتبعونها للتغلب على هذه الوضعيات ، وتسمى هذه الأساليب بإستراتيجيات المواجهة للضغوط النفسية.

ويعرف لازاروس La zarus المواجهة بأنها تلك الجهود المعتمدة المنضبطة (السلوكية والمعرفية) التي يتبعها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة والتي يتم بذلها كرد فعل للضغوط النفسية. (سعيد سرور، 2003، ص 16)

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

إذ تعتبر إستراتيجيات المواجهة من العوامل الوسطية بين أثر الضغط والنتيجة التكيفية للفرد وبالتالي صحته النفسية والجسدية، وتشير إستراتيجيات المواجهة لتلك الطريقة لمواجهة وضعية ضاغطة والتحكم فيها وتضم المعارف والسلوكيات التي يستعملها الفرد لتقييم وتقليل الضغط وتعديل أو خفض التوتر الذي يصاحبه. (زواني نزيهة، 2001، ص 20)

فإستراتيجيات المواجهة عامل إستقرار تساعد الأفراد في الحفاظ على توافقهم النفسي والإجتماعي والمهني خلال فترات الضغط.

ومما لا ينبغي إغفاله هو أن إستراتيجيات التعامل مع الضغوط قد تختلف بين الأفراد تبعاً لاختلاف خصائصهم الشخصية والإجتماعية، وفي ذلك أشار " ويتجون وكازلر " Weithington et Kessler " 1991 إلى أن الأفراد يختلفون في استخدام إستراتيجيات المواجهة إزاء استجاباتهم للأحداث الضاغطة، وأن هناك عوامل عديدة تؤثر في اختيار إستراتيجيات المواجهة قد تتعلق بخصائص شخصية واجتماعية للفرد كالصلابة النفسية وفعالية الذات، ونمط الشخصية، ومركز الضبط، والمساندة الإجتماعية.

(حسين وحسين، 2006، ص 131)

ولعل من المهم التركيز على إحدى هذه المتغيرات التي قد تتدخل في تحديد إستراتيجيات مواجهة الضغوط ألا وهو الصلابة النفسية الذي تعرفه "كوبازا" Kobaza " 1982 على أنها " كوكبة أو مجموعة من سمات الشخصية التي تعمل كمصدر مقاومة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة". (Kobaza et al, 1982, p 392)

وقد قام كل من لازاروس وفولكمان (La zarus et Folkman (1980) بالتمييز بين إستراتيجيتين للمواجهة هما: المواجهة التي تركز على المشكلة والمواجهة التي تركز على الإنفعال، وتشير الإستراتيجية الأولى إلى محاولات الفرد للحصول على معلومات إضافية لحل المشكلة وإتخاذ القرار وتغيير الحدث الذي يؤدي إلى الضغط، والبحث عن المساندة

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

الإجتماعية من الآخرين، أما الإستراتيجية الثانية فتركز على الأساليب السلوكية والمعرفية التي تهدف إلى التحكم في الضغط أو التوتر الإنفعالي الذي ينجم عن الموقف الضاغط باستخدام أساليب دفاعية مثل الإنكار ، لوم الذات، الإبتعاد عن الحدث وتجنب مسببات الضغط. (السيد إبراهيم السمدوني، 2007، ص236)

فيمكن القول أن أساليب المواجهة تختلف من من فرد إلى آخر فمنه من يركز على المشكلة ومنه من يركز على الإنفعال ما يجعل أفراد العينة مطالبون باكتساب الطريقة والكيفية الملائمة في حل مشاكلهم التي تسببها الضغوط المهنية اليومية قصد تحقيق التوافق والإتزان الإنفعالي.

ولقد تناولت العديد من الدراسات إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية ودورها في خفض ضغط العمل والتخفيف منه نذكر منها:

دراسة Mahat (1992) بعنوان: "مصادر ضغوط العمل وأساليب مواجهتها" وجاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على المصادر الضاغطة وأساليب المواجهة، حيث قام الباحث بتوزيع مقياس الضغط النفسي و مقياس أساليب مواجهة الضغط النفسي على عينة مكونة من 104 موظف بجامعة مملكة النيبال فكانت نتائج هذه الدراسة كالآتي:

- الأحداث التي تؤدي إلى الضغوط النفسية هي: العلاقات الشخصية 50%، والخبرات الأولية، والتفاعل السلبي، والشعور بالشقاء، وعدم الإرتياح.

- وأن أساليب التعامل المستخدمة من قبل العينة هي بالترتيب أسلوب حل المشكلات ثم تحمل المسؤولية ثم البحث عن الدعم الإجتماعي ثم أسلوب ضبط الذات.

دراسة Champan (1995) بعنوان: "مساندة الزملاء ودورها في خفض ضغط العمل".

وقد كان الهدف منها إختبار العلاقة بين إدراك عينة الدراسة لمساندة زملائهم في العمل ومستويات ضغط العمل ولتحقيق أهداف البحث قام الباحث ببناء إستبيان وتوزيعه على عينة بلغ عددها 500 ممرض وممرضة.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي: إدراك عينة الدراسة أن انخفاض مستوى مساندة زملائهم يؤدي إلى شعورهم بزيادة في مستوى ضغط العمل. (غربي صبرينة، 2012، ص 58)

دراسة **Gerad (2000)** بعنوان: "علاقة بيئة العمل بالضغوط والمواجهة" وكان الهدف من هذه الدراسة هو التقصي عن العلاقة بين دراسة ضغوط الممرضات والقدرة على المواجهة، فقام بتطبيق مقياس مصادر الضغوط ومقياس المواجهة على عينة مكونة من 59 ممرضة من مركز معالجة الأورام فكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- الدعم المعنوي من زملاء العمل وأساليب المواجهة الإيجابية كإعادة التقويم الإيجابي، وتوازن حياة الممرضة، والإدراك المتطور للضغوط كانت ذات صلة بضغوط العمل وذات صلة بخفضها.

دراسة **Wong 2001** بعنوان: " أدوار صحة الممرضات الصينيات وضغوط التمريض واستراتيجيات التعامل" وكان الهدف منها تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى الممرضات وتحديد استراتيجيات التعامل التي يستخدمونها لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في العمل وأثر ذلك في الصحة النفسية لديهن. فقام الباحث بتطبيق مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية، مقياس الصحة العامة، واستبانة معلومات شخصية على عينة مكونة من 269 ممرضة من مستشفيات هونغ كونغ فكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- أكثر من ثلث الممرضات يعانين من صحة نفسية سيئة، وذلك بسبب التعرض لمستويات عالية من الضغوط في العمل والتي تتمثل في التالي: ضغوط البيئة التنظيمية، متطلبات العمل، العلاقات الإجتماعية بين طاقم التمريض والأطباء.

- وأن الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل إيجابية مثل أسلوب حل المشكلة، التحليل المنطقي، التفكير الإيجابي، والدعم الإجتماعي يشعرون بمستوى ضغط أقل من الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل تجنبية، كالإحجام المعرفي، الإستسلام، تعاطي الكحول، والتفكير السلبي. (نفس المرجع السابق، ص 63)

دراسة **Bianchi (2004)** بعنوان: " الضغوط النفسية وأساليب المواجهة لدى الممرضات في وحدات العناية القلبية الوعائية".

وجاءت هذه الدراسة بهدف تحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها وطبق الباحث إستبانه تقويم الضغوط النفسية في العمل واستبانه أساليب المواجهة (لازاروس وفولكمان) على عينة مكونة من 76 ممرضة من مدينة بولو البرازيلية وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- وجود أربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات وهي بالترتيب: ظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، التعامل مع الإدارة، التعامل مع المريض وعائلته.
- أن أكثر الإستراتيجيات استخداما من قبل العينة بالترتيب: التقويم الإيجابي، طلب الدعم والمساندة الإجتماعية، الضبط الذاتي ثم حل المشكلات وأخيرا إستراتيجية التجنب والهروب. (غربي صبرينة، 2012، ص 66)

دراسة " **Didier Laugaa Marilau et Bruchon – Schweizer** " فرنسا (2005) بعنوان: "التغلب على الضغط المهني لدى المعلمين الفرنسيين من الدرجة الأولى" والهدف من هذه الدراسة هو التعرف على إستراتيجيات مواجهة الصعوبات والضغوط النفسية التي يجدها المعلمون في مهنتهم وطبقت الدراسة على عينة قدرها 200 معلم ومعلمة فرنسيين وأسفرت الدراسة على أربع إستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية وهي: إستراتيجية طلب الدعم الإجتماعي، إستراتيجية التمرکز حول المشكلة، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية التمرکز حول المشكلة، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية الميل إلى النموذج التعليمي القديم.

(نفس المرجع السابق، ص 68)

دراسة **Sarani A et al (2015)** والتي كان الهدف منها هو تحليل العلاقة بين إستراتيجيات التعامل مع الضغوط والصلابة النفسية ومدى إمكانية التنبأ باستراتيجيات التعامل من خلال مستوى الصلابة النفسية وتم تطبيق مقياس الصلابة النفسية ومقياس

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية على عينة قدرها 500 عامل وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- أن الصلابة النفسية إرتبطت بشكل موجب مع التخطيط و استراتيجيات المواجهة الإيجابية والمواجهة الدينية.

- كما وجدت علاقة عكسية بين الصلابة النفسية والمواجهة التجنبية.

دراسة **نجاهة زكي ومديحة عثمان عبد الفضيل (1998)** بعنوان: " أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والإحتراق النفسي " حيث كان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على العلاقة بين الإحتراق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات والتعرف على مدى إمكانية التنبؤ بالضغوط النفسية والإحتراق النفسي للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات وتم تطبيق مقياس أساليب المواجهة **Frydenberg et Lewis** ترجمة الباحثان ومقياس الإحتراق النفسي للمعلمين ومقياس الضغوط النفسية على عينة من معلمي المدارس الثانوية بالمنيا عددهم 138 منهم 61 معلم و 77 معلمة فكانت نتائج الدراسة كالآتي:

-وجود إرتباط دال إحصائيا موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة(القلق،خفض التوتر،تجاهل المشكلة،تأنيب النفس) وبين الإحتراق النفسي.

-وجود إرتباط دال إحصائيا سالب بين أساليب المواجهة الفعالة (التركيز على حل المشكلة،والعمل بجد والإنجاز،واللجوء إلى الأصدقاء،والبحث عن الدعم الروحي،التركيز على الإيجابيات) وبين الإحتراق النفسي.

دراسة **عمر شداني (2011/2010)** بعنوان " إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الإبتدائية " وكان الهدف من هذه الدراسة هو الوصول إلى أي مدى تستخدم إستراتيجيات المواجهة للضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الإبتدائية ولتحقيق أهداف

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

البحث قام الباحث بتوزيع إستبيان يتضمن 06 أبعاد لاستراتيجيات المواجهة على عينة مكونة من 68 أستاذ بولاية البويرة الجزائر وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- توجد إستراتيجيات وفق أبعاد 06 لمواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين يختلف توظيفها باختلاف خصائصهم الفردية (حل المشكل،الدعم والمساندة،التجنب أو الإنسحاب،التواصل،الإعتماد على الدين والأخلاق، إعتماد النمط التقليدي).

دراسة شويطر خيرة (2016/2017) بعنوان: " إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات العاملات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية " والهدف من الدراسة هو التعرف على مساهمة كل من أبعاد الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية للأمهات العاملات ولتحقيق هذا الهدف قامت الطالبة بتوزيع إستبيان مصادر الضغوط النفسية من إعداد الطالبة و مقياس الصلابة النفسية الذي أعده "المخيمر" وقننه "بشير معمريّة" و مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط أو التعامل معها من إعداد كارفر " Carver. Ch" وترجمة الطالبة على عينة مكونة من 300 أم عاملة بالتعليم بولاية وهران الجزائر فكانت نتائج الدراسة كالاتي :

- مساهمة كل من أبعاد الصلابة النفسية (الإلتزام والتحكم) وأبعاد المساندة الإجتماعية (الوجدانية والمعرفية) في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية. وبناء على ما أكدته الدراسات السابقة على الأهمية البالغة لإستراتيجيات مواجهة الضغط النفسي المهني في المنظمات من أجل تحقيق أهدافها من جهة والمحافظة على الصحة النفسية والجسدية للعمال من جهة أخرى، جاءت الدراسة الحالية بهدف التعرف على الإستراتيجيات الشائعة أو الأكثر استخداما في مواجهة الضغوط النفسية المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة وكذا معرفة الفروق في استخدام هذه الإستراتيجيات تبعا لمتغير الجنس/ الأقدمية في العمل/الصلابة النفسية.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

لذلك أثرنا إستهداف هذه العينة بالدراسة الحالية حيث كانت صياغة تساؤلات الدراسة بالشكل الآتي:

01- ماهي الإستراتيجيات الأكثر إستخداما في مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة ؟

02- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس؟

03- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل؟

04- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية ؟

02- فرضيات الدراسة:

01- يستخدم أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة إستراتيجيات متباينة لمواجهة الضغوط المهنية.

02- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

03- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.

04- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية.

03- المفاهيم الإجرائية:

المفهوم الإجرائي لإستراتيجيات مواجهة الضغوط:

تعرفها الطالبة على أنها " الأساليب أو الإستراتيجيات التي يتبناها الفرد ويستخدمها بوعي ويوظفها لمواجهة التهديد وللتخفيف من المواقف الضاغطة، و التي يعبر عنها بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص وفق مقياس نبيلة أبو حبيب.

وتصنفها الدراسة الحالية إعتماذا على مقياس إستراتيجيات المواجهة لنبيلة أبو حبيب إلى:

- **أساليب المواجهة** وتضم: التعامل الفعال النشط، التركيز والإنفعال، إعادة التقييم الإيجابي، حل المشكلة، السيطرة على الأعصاب (التروي)، التخطيط.
- **أساليب إتماس العون أو الدعم** وتشمل مايلي: التكيف الروحاني (الديني)، الدعم الإجتماعي، الدعم العاطفي. (رجب علي شعبان، 2000، ص3)
- **الأساليب السلبية:** وتضم: الإنكار، الإنسحاب السلوكي، النقبل، الشرود العقلي، السخرية.

04- أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية الدراسة في أهمية الموضوع المتناول " إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك بالبلديات، فغالبا ما تواجه هذه العينة ضغوطا نفسية ومهنية مما يؤدي إلى رفع معدلات القلق والغضب والشعور بالإحباط لديهم.

فنجاح الموظف في عمله يحتاج أو يتطلب دراسة العديد من المفاهيم المرتبطة بالعوامل الوجدانية الإنفعالية والإجتماعية المؤثرة في الموظف ومعرفة إستراتيجيات التكيفية التي يستخدمها في مواجهة المواقف الضاغطة والصعبة، هذا حتى يتسنى لنا مساعدته للقيام بمهامه على أكمل وجه.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

وعلى هذا الأساس فإن مثل هذه الدراسات في مجال علم النفس العمل والتنظيم من شأنه تسليط الضوء على إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وإبراز أهميتها لدى أعوان الشباك بالبلديات.

- كما تكمن الأهمية النظرية للدراسة في الجوانب المعرفية التي يمكن أن تضاف إلى جملة البحوث في مجال إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.
- أهمية عينة الدراسة.
- كما تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من إستفادة الهيئة المسؤولة على أعوان الشباك من مقترحات الدراسة.
- إثراء المكتبة الجامعية بمحتوى الدراسة.
- فتح المجال لدراسات أكثر تعمقا في الموضوع.

05- أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:

- الكشف عن مختلف الإستراتيجيات المستخدمة من طرف أعوان الشباك للبلديات لمواجهة المشكلات الناجمة عن الضغوط المهنية في بعض بلديات مدينة ورقلة.
- الكشف عن أوجه الفروق بين أعوان الشباك ببلديات مدينة ورقلة في استخدامهم لمختلف إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغير الجنس/الأقدمية في العمل/الصلابة النفسية.
- إضافة علمية إلى التراث العلمي مع الأخذ بعين الإعتبار الطابع الإجتماعي الجزائري لمشكلة الضغط المهني وسبل مواجهته باختيار الإستراتيجية المناسبة والفعالة.

06- حدود الدراسة:

- الحدود البشرية: شملت عينة الدراسة أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

- الحدود الزمنية: طبقت الدراسة الحالية خلال الموسم الجامعي 2020/2019 (فيفري 2020-ماي 2020)

- الحدود المكانية: أجريت الدراسة على مستوى بلديات مدينة ورقلة وفروعها.
*بلدية ورقلة.

*بلدية عين البيضاء.

*بلدية الرويسات.

*بلدية النقوسة.

*بلدية سيدي خويلد.

*بلدية حاسي بن عبد الله.

*الفرع البلدي الخفجي.

*الفرع البلدي الشط.

*الفرع البلدي بامنديل.

*الفرع البلدي القصر.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

07 الدراسات السابقة: جدول رقم (01) يوضح الدراسات الأجنبية:

الرقم	إسم الباحث	الموضوع	الهدف	العينة	الأدوات	النتائج
01	Champan 1995	مساندة الزملاء ودورها في خفض ضغط العمل	إختبار العلاقة بين إدراك عينة الدراسة لمساندة زملائهم في العمل ومستويات ضغط العمل	500 ممرض وممرضة من ولاية IOWA	/	إدراك عينة الدراسة أن انخفاض مستوى مساندة زملائهم يؤدي إلى شعورهم بازدياد في مستوى ضغط العمل.
02	Mahat 1992	مصادر ضغوط العمل وأساليب مواجهتها	التعرف على المصادر الضاغطة وأساليب المواجهة	104 موظف بجامعة مملكة النيبال	مقياس الضغط النفسي و مقياس أساليب مواجهة الضغط النفسي	الأحداث التي تؤدي إلى الضغوط النفسية هي: العلاقات الشخصية 50%، والخبرات الأولية، والتفاعل السلبي، والشعور بالشقاء، وعدم الإرتياح، وأن أساليب التعامل المستخدمة من قبل العينة هي أسلوب حل المشكلات ثم تحمل المسؤولية ثم البحث عن الدعم الإجتماعي ثم أسلوب ضبط الذات
03	Mark 1992	دور الدعم الإجتماعي في خفض الضغوط	معرفة أثر الدعم الإجتماعي في خفض درجة الضغوط لدى الممرضات	120 مساعدات تمريض من مستشفيات كندا	مقياس الدعم الإجتماعي ومقياس الضغط النفسي من إعداد الباحث	أهمية أسلوب الدعم الإجتماعي والمساندة من قبل الأهل وزملاء العمل والإدارة في خفض الضغوط واكتساب مهارات المواجهة الإيجابية للضغوط مستقبلا
04	Christine et al 2000	ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل وأثرها في الرضا الوظيفي	فحص العلاقة بين ضغوط العمل واستراتيجيات التعامل معها وانعكاس ذلك على الرضا الوظيفي	129 ممرضة من مستشفيات أستراليا	مقياس الضغوط الخاص بالعمل التمريضي ومقياس هيومر (Humour) (للتعامل مع الضغوط ومقياس الرضا الوظيفي	وجود علاقة دالة إيجابية بين الضغوط والحالة النفسية السيئة لدى الممرضات، وأن هناك علاقة سلبية بين الضغوط والرضا الوظيفي، وأن هناك علاقة دالة بين استخدام أساليب التعامل الإجمامية، والحالة النفسية السيئة لدى الممرضات.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

05	Newezi 2000	ضغوط العمل بين الممرضين والمرضات السود	تحديد أسباب الضغوط النفسية، وأساليب التكيف المستخدمة لديهم	60 ممرض وممرضة من مستشفيات مدينة جاوتنج جنوب إفريقيا	مقياس الضغط النفسي في العمل، ومقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية	مصادر ضغوط العمل كانت: زيادة أعباء العمل بسبب النقص في عدد الممرضين والمرضات، ونقص الأجهزة، والأدوات والأدوية، ضعف العلاقات الإجتماعية بالإدارة والأطباء وزملائهم وأن 90% من طاقم التمريض يعانون ضغوط عمل مرتفعة
06	Gerad 2000	علاقة بيئة العمل بالضغوط والمواجهة	التقصي عن العلاقة بين دراسة ضغوط الممرضات، والقدرة على المواجهة	59 ممرضة من مركز معالجة الأورام	مقياس مصادر الضغوط ومقياس المواجهة	الدعم المعنوي من زملاء العمل وأساليب المواجهة الإيجابية كإعادة التقييم الإيجابي، وتوازن حياة الممرضة، والإدراك المتطور للضغوط كانت ذات صلة بضغوط العمل وذات صلة بخفضها.
07	Wong 2001	أدوار صحة الممرضات الصينيات وضغوط التمريض واستراتيجيات التعامل	تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى الممرضات وتحديد استراتيجيات التعامل التي يستخدمها الأفراد لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في العمل وأثر ذلك في الصحة النفسية لديهم	269 ممرضة من مستشفيات هونغ كونغ	مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية، مقياس الصحة العامة، واستبانة معلومات شخصية	أكثر من ثلث الممرضات يعانين من صحة نفسية سيئة، وذلك بسبب التعرض لمستويات عالية من الضغوط في العمل والتي تتمثل في التالي: ضغوط البيئة التنظيمية، متطلبات العمل، العلاقات الإجتماعية بين طاقم التمريض والأطباء، وأن الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل إيجابية مثل أسلوب حل المشكلة، التحليل المنطقي، التفكير الإيجابي، والدعم الإجتماعي يشعرون بمستوى ضغط أقل من الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل تجنبية، كالإحجام المعرفي، الإستسلام، تعاطي الكحول، والتفكير السلبي
08	Bianchi 2004	الضغوط النفسية وأساليب المواجهة لدى الممرضات في وحدات العناية القلبية الوعائية	تحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها	76 ممرضة من مدينة بولو البرازيلية	إستبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل واستبانة أساليب المواجهة (لازاروس وفولكمان)	وجود أربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات وهي بالترتيب: ظروف العمل، المشاركة في اتخاذ القرار، التعامل مع الإدارة، التعامل مع المريض وعائلته، وأن أكثر الإستراتيجيات استخداما من قبل العينة بالترتيب: التقويم الإيجابي، طلب الدعم والمساندة الإجتماعية، الضبط الذاتي ثم حل المشكلات وأخيرا إستراتيجية التجنب والهروب.
09	Florian, V Mikulincer	دور الصلابة النفسية في	/	276 جندي	النمذجة القائمة على "تحليل المسار"	الصلابة النفسية تساهم في تحسين الصحة النفسية وتقلل من الشعور بالتهديد، كما توصلت إلى أن بعد "الإلتزام" كأحد مكوناتها يتنبأ باستخدام إستراتيجيات التعامل

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

المرتكزة على الإنفعال بينما يتنبؤ بعد "التحكم" باستراتيجيات التعامل المرتكزة حول حل المشكل وطلب المساندة الإجتماعية.				الصحة النفسية والتقييم المعرفي وعمليات المواجهة	et Taubman 1995	
توصلت إلى أن الصلابة النفسية إرتبطت بشكل موجب مع التخطيط و استراتيجيات المواجهة الإيجابية، والواجهة الدينية، كما وجدت علاقة عكسية بين الصلابة النفسية والواجهة التجنبية.	مقياس الصلابة النفسية ومقياس إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية.	500 عامل	تحليل العلاقة بين إستراتيجيات التعامل مع الضغوط والصلابة النفسية ومدى إمكانية التنبأ باستراتيجيات التعامل من خلال مستوى الصلابة النفسية	/	Sarani. A et al 2015	10
أسفرت الدراسة على أربع إستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية وهي: إستراتيجية طلب الدعم الإجتماعي، إستراتيجية التمركز حول المشكلة، إستراتيجية التجنب، إستراتيجية الميل إلى النموذج التعليمي القديم.	/	200 معلم ومعلمة فرنسيين.	التعرف على إستراتيجيات مواجهة الصعوبات والضغوط النفسية التي يجدها المعلمون في مهنتهم.	التغلب على الضغط المهني لدى المعلمين الفرنسيين من الدرجة الأولى.	Didier Laugaa Marilau et Bruchon Schweizer 2005 فرنسا	11
لم تمكنها الدراسة التحليلية من تحديد إستراتيجيات خاصة بالمواقف الضاغطة إلا بالنسبة للتلاميذ (إستراتيجيات متمركزة حول المشكلة). بالنسبة للمعلمين ذوي الدرجة الضعيفة من الضغط النفسي يظهرون أن الدعم العاطفي والتقني للزملاء يسمح بمواجهة المواقف الضاغطة. أما المعلمون ذوي الدرجة الشديدة من الضغط النفسي يقرون بعدم قدرتهم على الإعتماد على زملائهم .	/	20 معلم	التعرف على المواقف الضاغطة المدركة وإستراتيجيات التكيف وعواقب الضغط النفسي لدى المعلمين	إستراتيجيات المواجهة عند المعلمين ذوي مستويات مختلفة من الضغط النفسي	LUCIE COTE, PH. D 2004 كندا	12
هناك استراتيجيات مواجهة أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط من غيرها حيث كانت استراتيجيات التحكم والدعم الإجتماعي أكثر فاعلية وقدرة على التحكم في الضغوط	مقياس ماسلاش للإحترق النفسي (النسخة الإسبانية)	127 معلم منهم 86 إناث و 41	توضيح العلاقات البنائية لأبعاد الإحترق النفسي واستراتيجيات	عرض الإحترق النفسي	Angel et al 2003	13

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

		استراتيجيات المواجهة نموذج العلاقات البنائية	المواجهة للتحكم في الضغوط المهنية	ذكور	مقياس طرق المواجهة Meelfatrick et al2000 (التحكم، الدعم الإجتماعي، دعم المشاعر، الإحجام	بينما كانت إستراتيجيات دعم المشاعر والإحجام أقل فاعلية. ارتبطت إستراتيجيات المواجهة بعلاقة دالة إحصائيا بأبعاد الإحترق النفسي.
14	Lindistrom et al 1992		معرفة أساليب مواجهة الضغوط لدى المدراء في مهن مختلفة	709مدراء فلنديين متوسط أعمارهم 40 سنة و 446 أمريكيين متوسط أعمارهم 43 سنة	/	وجد لدى المجموعتين إضطرابات سيكوسوماتية. المجموعة الأولى استخدمت أسلوب المواجهة المتمركزة حول المشكلة وحلها بينما الثانية استخدمت أسلوب المواجهة ذات توجه إجتماعي بالإضافة إلى أحلام اليقظة وأسلوب المواجهة المتمركز حول الإنفعال.

جدول رقم (02) يوضح الدراسات العربية:

الرقم	إسم الباحث	الموضوع	الهدف	العينة	الأدوات	النتائج
01	ليلى شريف 2003	أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ- ب) لدى أطباء الجراحة) القلبية والعصبية (والعامة)	التعرف على درجة الضغط النفسي، و التعرف على أساليب المواجهة التي يستخدمها أفراد العينة، ومعرفة الفروق بين درجة	152 طبيبا وطبيبة من العاملين في مستشفيات محافظة دمشق	قائمة أعراض الضغوط () Leatz)، وإستبانة أساليب مواجهة الضغوط النفسية، إستبانة نمطي الشخصية A-B	وجود علاقة دالة إحصائيا في متوسط درجة الضغط النفسي ونمط الشخصية A، ومجمل أفراد العينة من الأطباء لديهم درجة متوسطة من الضغط النفسي وذلك راجع لاستخدام أساليب فعالة في مواجهة الضغط النفسي مثل أسلوب حل المشكلات، والمواجهة الفعالة.

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

			الضغط النفسي والعمر المهني			
02	مدوري يمينة /2014 2015	الإحترق النفسي وعلاقته الشخصية وبطبيعة الممارسات المهنية	تقصي وجود علاقة ارتباطية بين الإحترق النفسي وكل من نمط الشخصية وأساليب المواجهة وكذا أثر بعض المتغيرات الديموغرافية والمهنية على الإحترق النفسي	345 فرد عامل من خمس قطاعات مهنية هي: الصحة، التربية و التعليم، البريد، الإ دارة العمومية، المحروقات بولايي تلمسان وسكيدة بالجزائر	إستمارة طبيعة الممارسات المهنية، مقياس الإحترق النفسي، مقياس إيزنك للشخصية، مقياس أساليب المواجهة	توجد فروق دالة إحصائية في درجة الإحترق النفسي تبعاً لنمط الشخصية. توجد فروق دالة إحصائية في درجة أساليب المواجهة بأبعاده تبعاً لنمط الشخصية بأبعاده (المنطوي والمنبسط). توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإحترق النفسي لدى أفراد العينة حسب تصنيفهم لطبيعة مهنتهم. توجد فروق دالة إحصائية في مستويات الإحترق النفسي تعزى إلى سنوات الخبرة المهنية. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لمستويات الإحترق النفسي تبعاً للجنس، الحالة الإجتماعية، المستوى التعليمي. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإحترق النفسي على أساس القطاعات المهنية محل الدراسة لشكل ساعات العمل، التوظيف الإنفعالي والعاطفي، طبيعة العلاقات السائدة في الوسط المهني، توفر فرص التطور المهني.
03	نجاة زكي ومديحة عثمان عبد الفضيل 1998	أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والإحترق النفسي	التعرف على العلاقة بين الإحترق النفسي وأساليب مواجهة المشكلات والتعرف على مدى إمكانية التنبؤ بالضغوط النفسية والإحترق	عينة من معلمي المدارس الثانوية بالمنيا عددهم 138 منهم 61 معلم و 77 معلمة	مقياس أساليب المواجهة Frydenberg et Lewis ترجمة الباحثان. ومقياس الإحترق النفسي للمعلمين ترجمة عادل عبد الله محمد 1994. مقياس الضغوط النفسية	وجود إرتباط دال إحصائياً موجب بين أساليب المواجهة غير الفعالة (القلق، خفض التوتر، تجاهل المشكلة، تأنيب النفس) وبين الإحترق النفسي. وجود إرتباط دال إحصائياً سالب بين أساليب المواجهة الفعالة (التركيز على حل المشكلة، والعمل بجد والإنجاز، واللجوء إلى الأصدقاء، والبحث عن الدعم الروحي، التركيز على الإيجابيات) وبين الإحترق النفسي. تمكنت من التنبؤ بالضغوط النفسية والإحترق النفسي للمعلمين من خلال أساليب (القلق، تأنيب النفس، والعمل بجد والإنجاز).

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

			النفسى للمعلمين من خلال أساليب مواجهة المشكلات.		إعداد مغاوري عبد الحميد مرزوق 1989.	توصلت الدراسة إلى تبني المعلم لأساليب مواجهة فعالة يقلل من تعرضه للإحترق النفسى على عكس المعلم الذى يتبنى أساليب مواجهة غير فعالة الذى يكون عرضة للإحترق النفسى. كما أن لأساليب المواجهة قدرة على التنبؤ بالإحترق النفسى.
04	شويطر خيرة 2016/ 2017/	إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات العاملات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية	التعرف على مساهمة كل من أبعاد الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية للأمهات العاملات.	300 أم عاملة بالتعليم بولاية وهران الجزائر	إستبيان مصادر الضغوط النفسية من إعداد الطالبة . مقياس الصلابة النفسية الذى أعده "المخيمر" وقفنه "بشير معمريه". مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط أو التعامل معها Carver. من إعداد كارفر " وترجمة الطالبة. Ch	مساهمة كل من أبعاد الصلابة النفسية (الإلتزام والتحكم) وأبعاد المساندة الإجتماعية (الوجدانية والمعرفية) في التنبؤ باستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية.
05	عمر شداني 2010/ 2011	إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الإبتدائية	الوصول إلى أي مدى تستخدم الإستراتيجيات المواجهة للضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الإبتدائية.	68 أستاذ بولاية البويرة الجزائر	إستبيان يتضمن 06 أبعاد لاستراتيجيات المواجهة.	توجد إستراتيجيات وفق أبعاد 06 لمواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين يختلف توظيفها باختلاف خصائصهم الفردية (حل المشكل،الدعم والمساندة،التجنب أو الإنسحاب،التواصل،الإعتماد على الدين والأخلاق، إعتماد النمط التقليدي)

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

<p>06 معاذ محمد عبد الرزاق العارضة 1998</p>	<p>إستراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية في محافظة نابلس فلسطين</p>	<p>معرفة الإستراتيجيات المستخدمة في مواجهة الضغوط النفسية</p>	<p>عينة من معلمي المدارس الثانوية بمحافظة نابلس فلسطين</p>	<p>/</p>	<p>الإستراتيجيات المستخدمة بدرجة كبيرة هي: حل المشكلات، الضبط الذاتي، البعد الديني. الإستراتيجيات المستخدمة بدرجة متوسطة هي: الدعم الإجتماعي، الإنسحاب، وسائل الدفاع، التدرب على الإسترخاء. الإستراتيجيات المستخدمة بدرجة قليلة هي: الترفيه، الرياضة. متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، الخبرة ليس لها أثر في إستخدام إستراتيجيات التكيف المحددة في الدراسة.</p>
<p>07 مسعودي رضا /2008 2009</p>	<p>مؤشرات الضغط النفسي لدى المعلمين دراسة مقارنة بين المعلمين في الجزائر ودبي</p>	<p>معرفة دلالة الفروق بين المعلمين في مستويات إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية. دعوة الباحثين والجهات الوصية للعمل على وضع إستراتيجيات إدارة الضغوط لجعلها في مستويات صحية إذا ما بلغت الضغوط النفسية مستويات قد تشكل خطرا على</p>	<p>97 معلم منهم 51 جزائري و 46 من دبي.</p>	<p>/</p>	<p>دلت على وجود فروق جوهرية بين الفئتين في الإستجابات الجسدية، النفسية والسلوكية وفي الدرجة الكلية لمحور الإستجابات.</p>

الفصل الأول : مشكلة الدراسة واعتباراتها

<p>- مؤشرات مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإستعجالية المتعلقة بشخصية الفرد العامل كلها ضعيفة.</p> <p>- مؤشرات مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإستعجالية المتعلقة بالبيئة المادية قوية.</p> <p>- مؤشرات مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإستعجالية المتعلقة بالمنظمة قوية.</p> <p>- مؤشرات مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة في المصالح الإستعجالية المتعلقة بالوظيفة كلها قوية (عبء العمل، طبيعة الوظيفة، صراع الدور).</p> <p>- تتمثل السبل التي يلجأ إليها عمال الصحة الشبه طبيين العاملين في المصالح الإستعجالية لمواجهة ضغوط العمل فيما يلي:</p> <p>الحصول على القوة من خلال المعتقدات الدينية/ حل المشكلة/ تنمية القدرات المهنية/ المرونة في التعامل/ مساندة الزملاء/ إستعمال الأدوية والعاقير/ اللجوء إلى السباب والشتم والتشاجر.</p>	<p>إستبيان من تصميم الباحث</p>	<p>90 عاملا من العمال الشبه الطبيين الذين يعملون بمصلحة الإستعجالات للمركز الإستعجالي الجامعي بعنابة الجزائر.</p>	<p>صحة المعلمين</p> <p>التعرف على مؤشرات مصادر ضغوط العمل والتعرف على السبل التي يلجأ لها عمال الصحة الشبه الطبيين العاملين في المصالح الإستعجالية لمواجهة ضغوط العمل التي يتعرضون لها</p>	<p>مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية</p>	<p>لعجائية يوسف /2014/ 2015</p>	<p>08</p>
---	--------------------------------	---	--	---	---------------------------------	-----------

08/ التعقيب على الدراسات السابقة:

إستعرضت الطالبة عدة دراسات سابقة تناولت في معظمها مصادر ومستوى ضغوط العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات وأساليب مواجهة الضغوط المهنية، وطبقت في قطاعات مختلفة إلا أن أغلبها طبق على قطاع الصحة (الممرضين والممرضات) وقطاع التربية (المعلمين والمعلمات).

واتضح من الدراسات السابقة مايلي:

- كل الدراسات التي تم الإطلاع عليها لا توجد فيها دراسة اختصت بموضوع إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك بالبلديات، أي أن الجدة تكمن في العينة نظرا لمواجهتهم المباشرة مع الجمهور مما يدعم أهمية هذا البحث ويبرز مشكلته.
 - إختلاف حجم العينة من دراسة لأخرى حيث كانت بعض العينات صغيرة وبعضها كبيرة بالإضافة لاختلاف المكان الذي أجريت فيه كل دراسة.
 - وحدة الهدف فمعظم الدراسات هدفت إلى التعرف على الإستراتيجيات الأكثر استخداما في مواجهة الضغوط المهنية، كما إتجهت بعض الدراسات إلى تحديد الإستراتيجيات الأكثر فعالية في خفض الضغوط والتفرقة بين الإستراتيجيات الإيجابية والسلبية.
 - تنوع الأدوات المستخدمة بجانب التنوع في الأساليب الإحصائية.
- وقد استفادت الطالبة من الدراسات السابقة في الوقوف على الخلفية النظرية لموضوع الدراسة وإثراء الإطار النظري للدراسة الحالية وإبراز أهمية البحث الحالي من خلال الإسترشاد بمنهجيتها في البحث وصياغة الفروض واختيار المنهج الأكثر ملاءمة للدراسة الحالية ومعرفة أي الأدوات وأي الأساليب الإحصائية مناسبة للدراسة وتبني إستبيان الدراسة وتفسير النتائج التي توصلت إليها الطالبة في هذه الدراسة.

الفصل الثاني: إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

تمهيد

- 01- مفهوم ومصادر الضغوط المهنية
- 02- مفهوم إستراتيجيات المواجهة
- 03- وظائف إستراتيجيات المواجهة
- 04- مميزات إستراتيجيات المواجهة
- 05- تصنيف إستراتيجيات المواجهة
- 06- العلاقة بين إستراتيجيات التعامل المركزة على الإنفعال والمركزة على المشكل
- 07- محددات إستراتيجيات المواجهة
- 08- النظريات (النماذج) المفسرة لإستراتيجيات المواجهة
- 09- العوامل المؤثرة في اختيار إستراتيجيات المواجهة
- 10- مصادر إستراتيجيات المواجهة
- 11- المواجهة الإيجابية والمواجهة السلبية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يواجه الفرد في حياته كثيرا من الظروف والخبرات الضاغطة ومن ثم يحاول التعامل معها من خلال إستعمال أساليب عديدة تبعد عنه الخطر والتهديد وتجعله في حالة من التوازن، إلا أن الأفراد أنفسهم يختلفون في طريقة مواجهة الضغوط وأسلوب التعامل معها، فهذا الشخص يتعامل مع الأحداث الضاغطة بمرونة وذلك يتعامل بقوة واندفاعية حيال الحدث ذاته الأمر الذي يؤدي إلى زيارة مدة الشعور بالضغط لديه.

01- مفهوم ومصادر الضغوط المهنية:

1-1 مفهوم الضغوط :

أ/ لغة: تكاد القواميس والمعاجم العربية تتفق في تحديد المعنى اللغوي لكلمة الضغط وقدمت لها شروحا متشابهة، ففي لسان العرب جاءت الكلمة على النحو الآتي: ضغط ،الضغطة عصر الشئ إلى الشئ ضغطا زحمه إلى حائط ونحوه.

(أنطوان نعمة،2000،ص54)

- يقال ضغطه إذا عصره وضيق عليه وقهره.

- والضغط (بالضم) الشدة والمشقة.

(إبن منظور، ص35)

- ويعرف الضغط في اللغة بأنه ضغط الدم (في الطب) وهو الضغط الذي يبعث تيار الدم على جدار الأوعية وهو القوة الواقعة على وحدة المساحات.

(منجد الطلاب، ص72)

ب / إصطلاحا:

يعرف سيلبي الضغوط بأنها " مجموعة أعراض متزامنة مع التعرض لموقف ضاغط.

وعرفها ميكانيك بأنها " تلك الصعوبات التي يتعرض لها الكائن البشري بحكم الخبرة والتي تتجم عن إدراكه للتهديدات التي تواجهه.

أما فيري فيعرف الضغوط بأنها " تغير داخلي او خارجي من شأنه أن يؤدي إلى إستجابة إنفعالية حادة ومستمرة .
(الطريري سليمان عبد الرحمان،1994 ، ص 17)

ويعرفه غريب عبد الفاتح (1999) على أنه الإستجابة الفزيولوجية والنفسية والسلوكية للفرد الذي يسعى إلى أن يتوافق مع كل الضغوط الداخلية والخارجية.

فالضغط النفسي هو: إستجابة الفرد النفسية، الفزيولوجية والسلوكية للأحداث التي يتعرض لها في حياته اليومية، وتمثل الإستجابة النفسية للأحداث الضاغطة في الإجهاد الذهني والإحساس بالقلق والإكتئاب والشعور بالشدة. أما الإستجابة الفزيولوجية فتتسم بإفرازات لبعض الهرمونات المنشطة للوظائف الفزيولوجية الضرورية لمواجهة الأخطار التي قد يتعرض لها الإنسان مثل هرمون الأدرينالين والكورتيزون. (يخلف عثمان، 2001، ص 118)

أما تايلور فعرفه بأنه " عملية تقييم الأحداث كمهددات والإستجابة الفسيولوجية والإنفعالية والمعرفية والسلوكية لهذه الأحداث". (الحمد نايف، 2013، ص 129)

1 - 2 مفهوم الضغط المهني وتعريفه:

تعرض مفهوم الضغط للعديد من التناقضات، ووجهات النظر المختلفة أثناء تحديدها، ويعود هذا التباين إلى ارتباط الدراسات المتعلقة بضغط العمل بعلم أخرى مثل الطب، علم النفس، علم الإجتماع وغيرها من العلوم حيث يشير لزاروس ومونات (Lazrus & 1977, Monatat) إلى وجود خلط في مفهوم الضغط، ويؤكد كوكس أن مفهوم الضغط لا يزال غامضا وغير محدد، نظرا لوجود اختلافات في تحديد المصطلح، وفي المصطلحات له.

(المغدري 2004 ، ص 4)

أما مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحا اصطلاحيا، فقد نشأ في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسية على العنصر البشري، حيث يفترض من هذه العناصر أن تقوم بواجباتها المهنية بأسلوب يتسم بالفاعلية لتقديم الخدمات المنتظرة منها على أكمل وجه، ولكن على الرغم من الرغبة الصادقة التي قد تكون لدى أولئك المهنيين،

ومؤسساتهم في تذليل العقبات ، التي تقف في طريق تقديم الخدمات المطلوبة ، إلا ان هناك معوقات في بيئة العمل تحول دون قيامهم بدورهم بصورة كاملة ، وهذا ما يطلق عليه: **ضغوط العمل Job Stress** وهي بشكل عام المتغيرات التي تحيط بالعاملين وتسبب لهم شعورا بالتوتر ، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية و مفتقرة إلى الإندماج الوجداني ؛ والتشاؤم ؛ وقلة الدافعية ؛ وفقدان القدرة على الابتكار.

(عسكر عبد الله ، 1988 ص 65)

وعرف **الهنداوي ضغوط العمل**: بأنها " تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلالا نفسيا كالتوتر أو القلق ، أو الإحباط أو اختلالا 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 " .

ويؤيد **هيجان مفهوم ضغوط العمل لدى هنداوي** : بأنه " تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل نفسية لديه ، أو من البيئة التي يعمل فيها". (هيجان :1998 ، ص 37)

ولكن **بارون يعرف ضغوط العمل**: بأنها " إستجابة مكيفة ، تتوسطها الفروق الشخصية الفردية أو العمليات السيكولوجية نتيجة حدث أو فعل بيئي خارجي".

(بارون،1999، ص 53)

كما يرى **نيومان ضغط العمل** أنه " الحالة التي تتفاعل فيها العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية ، والجسمية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية " .

ويعرفه لازاروس على أنه " ليس مثير وليس استجابة ، ويؤكد على دور العمليات الوسيطة ويقول أن الضغط هو العلاقة بين الفرد والبيئة ، يقيّمها الفرد على أنها تفوق قدراته وتعرضه للخطر ". (Lazarus 1984)

وعرفه (Tipgos , 1987,p 17) على أنه " المتطلبات المهنية والتنظيمية التي لها تأثيرات جسدية ونفسية سالبة على الموظف " .

وعرفه ماتسون وآخرون بأنه " إستجابات تكيفية تحدد من خلال الفروق الفردية كنتيجة لأي نشاط أو موقف ، أو حدث في بيئة الفرد " . (Matteson Other,1987)

ويرى كل من (Brodzink other,1987, p 77 ,1989 Scherer) أن الضغط عبارة عن " تفاعل بين الفرد والبيئة ينتج عنه تغيرات نفسية وجسدية تحدث انحرافات في أداء الفرد الطبيعي " .

وعرفه (Cooper .Payne ,1994,p 242) على أنه " التناقض السلبي بين وضع الفرد وإدراكه والوضع المرغوب به " .

إذن يعرف الضغط بوصفه مثير أو باعتباره إستجابة أو باعتباره تفاعل بين الفرد والبيئة ومن خلال المفاهيم و التعاريف نستطيع القول أن كل هذه التعاريف تركز على جانب معين أو عنصر معين من الجوانب التي تفسر هذه الظاهرة ، إلا أن كل منها يكمل الآخر فهناك تعاريف تناولت الجانب السوسولوجي للضغط ، و أخرى تناولت الجانب النفسي ، وهناك من جمع بينهما ومن خلالها يمكننا القول أن:

- الضغط هو ظاهرة ضرورية في حياة الفرد.

- الضغط هو إستجابة لمجموعة من المثيرات الخارجية المتمثلة في عوامل الضغط والآتية من المحيط الخارجي الإجتماعي والثقافي ومن عوامل داخلية فردية.

- أن إستجابة الضغط غير محددة اتجاه مثير معين.
- الفرد يستجيب لهذه الضغوط بواسطة مجموعة من الأعراض.

(إبتسام محمود، 2009، ص 25)

1 - 2 مصادر الضغوط المهنية:

يقصد بمصادر الضغوط النفسية المهنية تلك الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضييق لدى الفرد، ذلك أن أنظمة العمل في المنظمات تؤدي إلى حدوث الضغوط النفسية لأنها تحد من حرية الأفراد وإبداعهم وتجبرهم على الإلتزام بقواعد العمل وأنظمتها غير المرنة وبالتالي يشعر الأفراد بالضغوط وعدم الرضا عن العمل.

ومن أوائل الباحثين المهتمين بتحديد مصادر الضغوط النفسية في العمل كريش وكريتشفيلد (1948) حيث أشار أن الحاجات الشخصية للعاملين تحبطها ظروف الوظيفة وأنظمتها والحوافز غير الكافية للأفراد. (خالد عيادة، 2011، ص 22)

وقدم ايتون (1952) تعديل للمصادر التي قدمها كل من كريش وكريتشفيلد بتحديد لسته مصادر للضغوط النفسية للعمل نقلا عن سبيكتور (1978) وهي:

- 1 - طبيعة العمل نفسه.
- 2 - نقص فرص الترقية في العمل.
- 3 - غموض الدور.
- 4 - التغيير التنظيمي .
- 5 - العزلة الجسدية عن الجماعة في مكان العمل.

6 - الأمن الوظيفي.

(الرشيدي، 1999، ص 30)

ويصنفها راجح (1970) في ثلاث فئات هي:

1 - عوامل الحضارة الصناعية الحديثة وما يصاحبها من تقدم تكنولوجي وتعقيد في العلاقات داخل المنظمات.

2 - عوامل خارجة عن نطاق عمل الفرد وهي الظروف الأسرية والاجتماعية والاقتصادية.

3 - عوامل شخصية وهي صحة الفرد الجسدية والنفسية وسنه ومزاجه واستعداده للعمل ورغباته و آماله وما يعانیه من متاعب.

(عبد الرحمان بن أحمد، 1998، ص17)

أما بريف ورائدل (1984) فقد أشار إلى أن مصادر الضغط تتدرج في مجموعتين رئيسيتين و هما:

- **المجموعة الأولى:** وتشير إلى أن مصادر الضغط تنتج من السمات والإجراءات

التنظيمية للمنظمة التي يعمل ضمنها الفرد حيث تتمثل فيما يلي:

* السياسات التنظيمية.

* الهيكل التنظيمي.

* الإجراءات التنظيمية.

- **المجموعة الثانية:** وهي مصادر تكون نتيجة الأدوار الموكلة إلى الفرد في المجموعة

ومتطلبات الدور المهام الموكلة إليه وهي كالتالي:

* الظروف المحيطة بالعمل، أو الأداء.

* ظروف السلامة الصحية.

* علاقات الفرد الشخصية مع الآخرين ومستلزمات العمل للفرد المعني وسمات الدور الموكل إلى الفرد المعني.

(صليحة تواتي، 2015، ص44)

وقد قام كل من سيلازي وولاس (1987) إلى تصنيفها إلى ثلاثة أقسام رئيسية وهي :

أ/ الأسباب التنظيمية : وتتضمن مايلي:

- زيادة أو نقص عبء العمل.
- الحوافز.
- تقييم الأداء.
- طبيعة العمل.
- تعارض الأدوار، غموض الدور.
- المستقبل الوظيفي.
- أساليب التنظيم.

ب/ ا لأسباب الوظيفية: وهي كالتالي:

- بيئة العمل المادية.
- المسؤولية عن الغير.
- محدوديات المشاركة في صنع القرار.
- احتياجات السلامة المهنية .
- محدوديات الوقت.
- ضعف التغذية الراجعة.

ج/ الأسباب الشخصية: ويندرج تحتها مايلي:

- المشكلات الأسرية.

- عوامل الضغط الوسيطة.
- المشكلات الاقتصادية.
- النمط السلوكي الشخصي.

(<http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.html>)

كما يصنفها جون وزملاؤه (1995) في أربع فئات وهي :

1- طبيعة الوظيفة.

2- الدور في المنظمة.

3- العلاقات مع الآخرين.

4- التطور الوظيفي.

(عباسة أمينة، 2018، ص66)

كما يصنفها طلعت منصور (1989) إلى:

1- ضغوط عبء المهنة.

2- نقص الدافعية.

3- الضيق المهني.

4- صعوبات إدارة الوقت.

(نفس المرجع السابق، ص67)

من خلال ما سبق نستخلص بأن الأفراد يتعرضون في أعمالهم إلى مصادر كثيرة لضغوط العمل كالعلاقات السلبية مع رئيس العمل وضيق الوقت وبيئة العمل السيئة والسرعة في الإنجاز والعلاقات مع الزملاء حيث أن التعرض للضغوط مرهون بطبيعة المهن ذلك أن جميع الوظائف معرضة لمصادر مختلفة من الضغط حسب المهام المرتبطة في الوظيفة إلا أن هناك مهن أكثر عرضة للضغوط من غيرها وعلى ذلك يمكن تقسيم مصادر الضغوط إلى أربعة أقسام وهي:

أ - مصادر الضغوط المتعلقة بالفرد : ومنها

- الحياة الاجتماعية للفرد.

- نمط الشخصية.

- الإدراك للواقع.

- الخبرة بالعمل.

- مركز الضبط.

ب- مصادر الضغوط المتعلقة بالوظيفة:

- تعارض الأدوار.

- غموض الدور.

- كثرة المهام المرتبطة بالعمل.

- قلة المهام المطلوبة.

- صعوبة المهام.

- ضعف السيطرة على العمل.

(خالد عيادة، 2011، ص30)

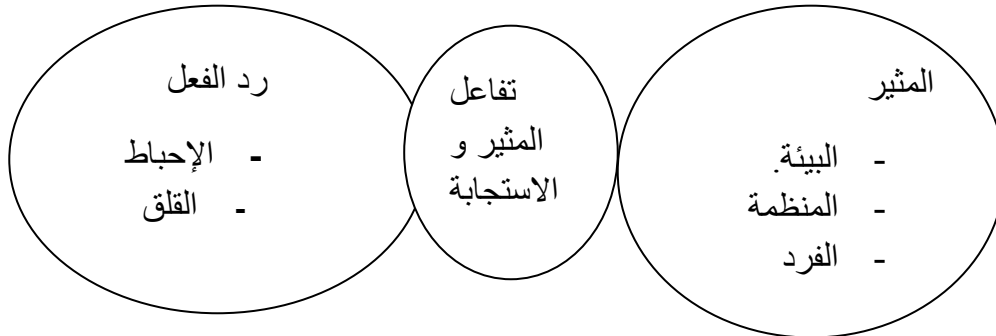
ج- مصادر الضغوط المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة:

- حالة الركود الاقتصادي.

- تشريعات العمل.

(نفس المرجع السابق، ص31)

- المشكلات الاقتصادية.



شكل رقم (01) يوضح عناصر ضغوط العمل

المصدر: (شويطر خيرة، 2017، ص24)

2 - مفهوم المواجهة واستراتيجيات المواجهة:

2-1 مفهوم المواجهة (Coping) : يعود الفضل في ظهور مفهوم (Coping) لأول مرة لـ (ريتشارد لازاروس) R.Lazarus سنة (1996) في كتابه الضغوط النفسي وسيرورة المواجهة «Bruchon Psychological Stress And Coping Process. » (Schweitger , 2001 ,P68)

وتعد كلمة (Coping) كلمة صعبة الترجمة وهي مشتقة في اللغة الإنجليزية من الفعل (To Cope With) ويعني في اللغة الفرنسية (Fair Face) أي المواجهة أو التصدي. وقد وصلت البحوث و الدراسات في هذا المفهوم (Coping Strategy) أوجها منذ (1975) في البلدان الأنجلوساكسونية والتي مهدت للعديد من الأعمال العلمية فيما بعد، إلا أن هذا المفهوم لم يشتهر إلا في التسعينات في فرنسا بمصطلح (Stratègie D'agustement) واقترحت في اللغة العربية عدة مصطلحات لمقابلة هذا المفهوم نذكر منها : استراتيجيات التكيف أو التوافق، استراتيجيات التعامل، استراتيجيات المقاومة، أساليب التعايش وغيرها. (بوعيشة نورة، 2013، ص 24)

لكن في هذه الدراسة تبنت الطالبة مصطلح " إستراتيجيات المواجهة " لاعتقادها بأنه يوفي المعنى المطلوب.

2-2: مفهوم الإستراتيجية:

ترجع كلمة إستراتيجية إلى الكلمة اليونانية strategos والتي تعني فنون الحرب وإدارة المعارك، ويعرف قاموس ويبستر " websters " الإستراتيجية على أنها "علم التخطيط وتوجيه العمليات العسكرية". (طبي سهام، 2004، ص 74)

2-3 : مفهوم استراتيجيات المواجهة:

تنوعت التعريفات النفسية لهذا المفهوم بتنوع الزوايا النظرية وكذلك اختلاف الأطر النظرية لأصحابه، ورغم تعدد هذه التعريفات نجدها تدور حول محور أساسي وهو أن مفهوم إستراتيجية المواجهة في الغالب تصف عملية التخلص من مصدر الضغط أو تخفيفه ويمكن تصنيف هذه التعريفات التي قدمها الباحثون لمفهوم إستراتيجيات المواجهة إلى عدة فئات وهي تعريفات تتعامل معها كأسلوب، كإستجابة، كمجهود، كمحاولة، كعملية وسنعرض الآن بعض الأمثلة عن هذه التعريفات.

2-2-1 : إستراتيجية المواجهة بوصفها إستراتيجية : من هذه التعاريف نجد تعريف لويس (1962) بأن مفهوم استراتيجيات المواجهة بأنها " الإستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمعالجة التهديد " . (poulhan ,1998 ,P337)

وبالمثل نجد ألدوين Aldewin و ريفونسن (1987) Revenson يشيران إلى مفهوم إستراتيجية المواجهة بأنها " الإستراتيجيات المستخدمة لمواجهة المشكلات الفصلية والمتوقعة وما ينتج عنها من إنفعالات سلبية " .

(آيت حمودة حكيمة، 2006، ص 88)

2-2-2 : إستراتيجيات المواجهة بوصفها أسلوبا:

عرف تيلور Tayler وآخرون إستراتيجية المواجهة بأنها " الأساليب التي يستخدمها الفرد لصد مثيرات الضغط وكذلك عرفها موس Moss وآخرون (1993) بأنها " الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي ويوظفها في المواجهة والتعامل الإيجابي مع مصدر القلق أو الحدث المثير للضغط " . (هناء أحمد الشويخ، 2007، ص 55)

ومن جهتها أكد كل من "موس" و " شيفر" (1998) Moos et Shafer بأنها " أساليب التعامل التي يمكن أن تكون إقدامية أو إجمامية، وأن لهذه الأساليب الإقدامية والإجمامية جانبين أحدهما معرفي والآخر سلوكي ."

(طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، 2006، 11ص)
ويعرفها علي عسكر: على أنها " الأساليب التي يواجه بها الفرد أحداث الحياة الضاغطة والتي تتوقف مقوماتها الإيجابية أو السلبية نحو الإقدام أو الإجمام طبقا لقدرات الفرد وإطاره المرجعي للسلوك ومهاراته في تحمل أحداث الحياة اليومية الضاغطة، واستجاباته التكيفية نحو مواجهة هذه الأحداث دون إحداث آثار جسمية أو نفسية عليه ."

(علي عسكر، 2003، ص 11)

2 - 2 - 3 : إستراتيجيات المواجهة بوصفها إستجابة:

يرى كل من سكولر Schoolre وبرلين Perrlin (1987) بأنها " أي إستجابة يقوم بها الفرد لمواجهة مواقف الحياة الخارجية وذلك لتجنب الضغط النفسي أو لصنعه أو التحكم فيه."

وبالمثل عرفه سولس Suls وآخرون (1993) بأنه " أنماط الإستجابات التي يقوم بها الفرد سواء كانت مضمرة أو ظاهرة لمنع أو تخفيف الضغط ."

في حين يرى ستبتو (1991) Setptoe بأنها " الإستجابات المعطاة من قبل الفرد عند مواجهة المواقف الضاغطة، وبإمكانها أن تكون هذه الأخيرة ذات طبيعة معرفية بحتة أو عاطفية ."
(Paulhan, 1992 , P 546)

وأخيرا يعرف مفهوم المواجهة بأنه " الطرق المتعددة التي تمثل إستجابات الفرد للتصدي لموقف الضغط وهذه الإستجابات إما أن تكون محاولات للتخلص من المطالب الخاصة بموقف الضغط أو تكون محاولات للتخفيف من التأثيرات السلبية الناتجة عن موقف الضغط ."
(هناء أحمد الشويخ، 2007، ص55)

2 - 2 - 4 : إستراتيجيات المواجهة بوصفها مجهودا :

يعرفها كوهين ولازاروس بأنها " أي جهد يبذله الإنسان للسيطرة على الضغط ."

(جمال أبو دلو، 2009، ص 194- 195)

أما حسب لازاروس وفولكمان (Lazarus et Folkman) (1984) الذين اعتبروا أن استراتيجيات المواجهة هي " تلك الجهود المعرفية والسلوكية لإدارة المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي يقيمها الفرد على أنها ترهق موارده ، وتعرض هذه الجهود المعرفية والسلوكية باستمرار إلى تقييمات وإعادة تقييمات دائمة للعلاقات (فرد ، محيط) والتي تتغير هي الأخرى باستمرار وتنتج بعض هذه التغيرات في العلاقة عن سياق التعامل أو المواجهة الهادفة إلى تعديل الوضعية التي تسبب الألم والحزن ."

(Lazarus et Folkman ،1984 P141)

هذا ما يتفق مع ما قدمه "دنتشف" (Dantchev (1989) هي مجموع الجهود المعرفية والسلوكية لمواجهة وتحمل المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تفوق طاقة الفرد ."
(Brwchon-Schweitzer et Danteg 1994,P24)

2 - 2 - 5 : إستراتيجيات التعامل بوصفها عملية:

عرف فريدمان (Feriedman (1963) مفهوم المواجهة بأنها العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال أما "ميرفي" (1984) فيعرفها بأنها " العملية التي تشمل المجهودات المبذولة من قبل الفرد والتي تتجه إما نحو حل المشكل أو نحو تنظيم الإستجابات و التحكم فيها " ويشير سارفينو Sarefino إلى مفهوم المواجهة بأنها "العملية التي من خلالها يسعى الفرد إلى تدبير التشتت المدرك بين كل مطالبه في موقف الضغط النفسي ."

(هناء أحمد الشويخ، 2007 ، ص56)

ويعرفها راي وآخرون (Ray et al (1982) بأنها "الطريقة المستعملة للتوافق مع الوضعيات الصعبة من خلال حدث ضاغط حقيقي أو خيالي".
ويحددها موس وبيلينجز (Billings et Moos (1983) بأنها " المعارف والسلوكيات التي يستخدمها الفرد لتقييم حدث ضاغط ما و لتعديل التوتر الإنفعالي المصاحب له".

(Paulhan et Bourgeois , 1998 , P 59)

أما لازاروس ولونبي (1978) Lazarus et Launier فقد عرفها على أنها "مجموعة السيرورات التي يدخلها الفرد بينه وبين الحدث المدرك كتهديد بالنسبة له وذلك للتحكم فيه أو تحمله أو التخفيف من أثره على صحته الجسمية والنفسية (Paulhan et al ,P293) أما ليو وشينج (1996) " Luo ,Shing " فقد أشارا إلى وصفها بأنها " جزءا مهما من عملية التوتر والضغط وينظر إليها بوصفها " مجموعة معقدة من العمليات التي تخفف أو تقلل من تأثيرات الحياة الضاغطة في صحة الفرد البدنية والنفسية ."

(واكلي بديعة ، 2014 ، ص 159 - 158)

2-2-6 : إستراتيجيات المواجهة بوصفها محاولة : على سبيل المثال ينظر أندلر Endler وآخرون (1997) لإستراتيجيات المواجهة بأنها " المحاولات التي يقوم بها الفرد لتغيير العوامل الداخلية والخارجية للضغط ، أو لتنظيمها ، وقد تكون هذه المحاولات متوافقة أو غير متوافقة مع المتطلبات الداخلية والخارجية ."

(هناء أحمد الشويخ، 2007 ، ص 57)

كما ذهب Slapoe (1991) إلى تعريف إستراتيجيات المواجهة بأنها "تلك الميكانيزمات و السيرورات الفكرية التي يستخدمها الشخص لمواجهة مواقف ضاغطة قد تكون معرفية أو وجدانية أو ذات طابع سلوكي مباشر"، أو يمكن أن تكون كما عرفها كوهين ولازاروس بأنها " المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة إترانه النفسي والتكيف مع الأحداث التي أدرك تقديراتها الآنية والمستقبلية ."

(Paulhan et bourgeois ,1995,P 67)

وقد انتهى كل من "لازاروس" و"فولكمان" (1984) من خلال الدراسات التي قاما بها إلى التعرف التالي " هي مجموعة من المجهودات المعرفية و السلوكية ،المتغيرة باستمرار و المواضبة لإدارة وتسيير المتطلبات الخاصة الداخلية و الخارجية والمقدرة من قبل الفرد على أنها مستنفذة أو متجاوزة لمصادره ويمكن أن تكون ذات طابع تجنبي أو البحث عن سند إجتماعي أو إتهام الذات ."

(Bruchon – Schweitgrk 2002 ,P356)

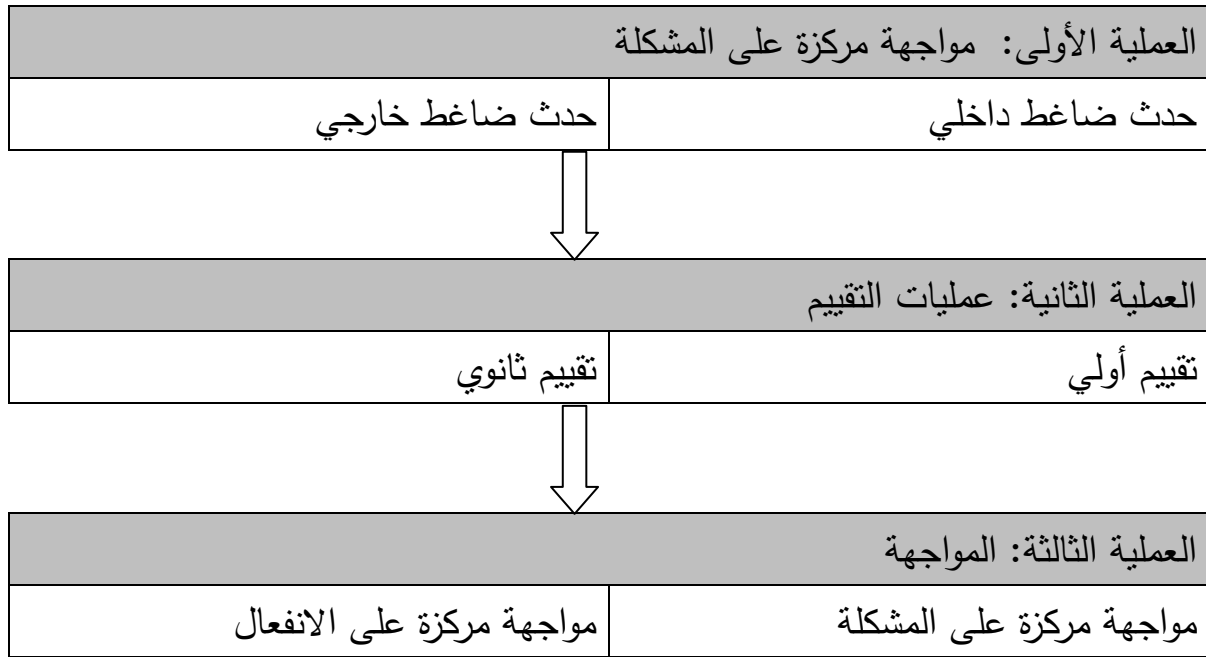
بعد إستعراض هذه التعاريف المختلفة نلاحظ أن هذا المفهوم قد استخدم بمعان متعددة (سيرورات ، مجهودات ، إستجابات، محاولات ، عمليات ، أساليب ...).

إلا أن جميع الباحثين يؤكدون على أن الغرض و الهدف من المواجهة هو التخلص من الضغط النفسي وخفض الإنفعالات الناتجة عنه ، وأن الفرد يتبناها وهو واعي ومدرك لأهميتها كما أنها سلوك مقصود وموجه غالبا لتحقيق عدد من الأهداف التي تؤدي في النهاية إلى خفض شدة المعاناة التي يسببها الضغط.

وعلى الرغم من وجود عدة تعاريف للمواجهة فإن التعريف الذي تتبناه الدراسة الحالية هو تعريف (لازاروس) و (فولكمان) (Lazarus et Folkman) وذلك لأنه ينطوي على عدة خصائص لمفهوم المواجهة تتمثل في :

- مجهودات معرفية وسلوكية متغيرة بإستمرار : أي أنها عملية ديناميكية ليست ثابتة وليست سمة ، تتضمن استراتيجيات سلوكية (كحل المشكل مثلا) ومعرفية (كالإستراتيجيات المركزة على الإنفعال : إعادة التقييم الإيجابي للموقف مثلا) .
- تهدف لإدارة وتسيير المتطلبات الداخلية والخارجية: أي يتضمن ذلك محاولة تعديل أو ضبط أو تغيير أو التقليل من تأثيرات المتطلبات الداخلية (والمتمثلة في شخصية الفرد والجوانب النفسية المتعلقة به) و المتطلبات الخارجية (و المتمثلة في المحيط و السياق المتواجد فيه الفرد) .
- المقدره من قبل الفرد على أنها مستنفذة أو متجاوزة لمصادره : وهذا يعني أن هذه العملية تنطلق أولا من عملية تقييم أولي وثانوي للموقف ولمصادر الشخصية للفرد.

الفصل الثاني — إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية



شكل رقم (2) يوضح عمليات المواجهة حسب نموذج لازاروس التفسيري

(محمد حسن غانم، 2009، ص 27)

3- وظائف إستراتيجيات المواجهة:

تعددت وظائف إستراتيجيات المواجهة انطلاقاً من التصور الخاص بمفهوم المواجهة بحد ذاتها .

3 - 1: حيث يرى كل من **Reari et Schooler** بأن للمواجهة وظيفة وقائية تتجلى في المظاهر التالية:

- تغيير أو إزالة الظروف التي تثير المشكل.
- ضبط معنى التجربة المعاشة قبل أن تصبح وضعية ضاغطة.

(<http://www.universityofcalifornia.edu/senate/inmemoriam/ritchard>

lazarus.htm)

كما تمثل المواجهة حسب لازاروس و فولكمان سلوك موجه لتحقيق وظيفتين:

- توجيه الموارد الفردية نحو المشكل المولد للضغط .
- تقليص التوتر أو خفض الضيق. (حكيمة آيت حمودة، 2005، ص 184)
- 3 - 2 : وحسب **Mechanic** 1974 صاحب النظرة الاجتماعية والبيئة يشير بأن لإستراتيجيات المواجهة ثلاثة وظائف :
 - التعامل مع المتطلبات الاجتماعية والبيئة .
 - تشجيع الدافعية لمواجهة هذه المتطلبات.
 - الإحتفاظ بحالة من التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود والمهارات نحو المتطلبات الخارجية. (مرشدي، 2008، ص 62).
- 3 - 3 : حسب لازاروس وفولكمان 1984 : وتمثل المواجهة حسبها سلوك موجه لتحقيق وظيفتين هما :
 - توجيه الموارد الفردية نحو حل المشكل المولد للضغط .
 - تقليص التوتر الناتج عن التعهد وخفض الضيق والإنفعال.(صليحة تواتي، 2015، ص44)
- 3 - 4 حسب جيروز يليان وشفار ستوف 1989 : يعد كل من المواجهة المتمركزة حول المشكل والمواجهة المتمركزة حول الانفعال ميول مواجهة خاصة بالموقف ،تتأثر بدرجة ما بسمات الشخصية و ظروف المحيط وتشمل المواجهة المركزة حول التقييم محاولات حول فهم نمط الأهمية في موقف معين والتعرف عليه، ومن ثم فإن عملية التقييم وإعادة التقييم تمثل شكلا من المواجهة من ناحية كونها تسهم في تعديل أهمية الموقف وفهم التهديد المنطلق منه. (جميل رضوان، 2009، ص 261)

4- مميزات إستراتيجيات المواجهة:

لإستراتيجيات المواجهة عدة مميزات وسيتم عرضها في النقاط الأساسية التالية:

حسب لازاروس (1993) هناك عدة مميزات لإستراتيجيات المواجهة وهي:

- معقدة ويستعمل الأفراد أغلب إستراتيجيات المواجهة الأساسية تجاه الوضعيات الضاغطة.
 - عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعمل، الصحة، أو العائلة يظهر أن للرجال والنساء أساليب تعامل كثيرة.
 - هناك مجموعة من إستراتيجيات المواجهة تبدو أكثر ثباتا واستقرارا من إستراتيجيات أخرى أثناء التعرض لمختلف المواقف الضاغطة، بينما ترتبط الإستراتيجيات الأخرى بمواقف ضاغطة خاصة مثلا التفكير الإيجابي إتجاه الموقف هي ثابتة نسبيا وترتبط كثيرا بالشخصية، في حين أن إستراتيجية البحث عن دعم إجتماعي فهي غير ثابتة وترتبط كثيرا بالسياق الإجتماعي. (آيت حمودة حكيمة، 2006، ص 183)
 - إن إستراتيجية المواجهة تتغير منذ المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة.
 - تعتبر إستراتيجيات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الإنفعالية، حيث ترتبط بعض إستراتيجيات المواجهة بنتائج إيجابية، في حين ترتبط إستراتيجيات أخرى بنتائج سلبية.
 - إن فائدة أي نوع من أساليب المواجهة يرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرفية للضغط (الصحة الجسدية، والوظيفة الإجتماعية، والوجود الذاتي).
- (آيت حمودة حكيمة، 2006، ص 185)

إذا تعتبر إستراتيجيات المواجهة مجموعة من المجهودات المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم وتقليص أو تحمل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد وتفوق موارده الشخصية، وتضم مجموعة غير متجانسة من المعارف والمواقف السلوكية، وتصنف إلى نوعان: إستراتيجية المواجهة التي تركز على الإنفعال مثل التجنب، التهرب، واتخاذ مسافة، وأخرى تركز على المشكل مثل التصدي ومخططات حل المشكل حيث يهدف النوع الأول إلى

تقليل حالة التوتر والضييق الإنفعالي المصاحب للضغط، بينما النوع الثاني تضم طرق تمكن الفرد من الحصول على إمكانيات لتغيير الوضعية التي يواجهها مما يؤدي إلى تغيير الحالة الإنفعالية.

5- تصنيف إستراتيجيات المواجهة:

لقد جاء في مقال تحليلي " دو ريدر De Ridder (1997) " نقلا عن (M.Bruchon ,P 72 Schwritzer) الذي تم فيه إحصاء الاستراتيجيات حيث وجد أن هناك من 2 إلى 28 بعد في مقاييس المواجهة مكونة من 10 إلى 118 عبارة. هذا ماجعل الإتفاق على عدد معين غير ممكن وهذا راجع لاختلاف وتعدد الإستراتيجيات المتبعة من طرف الأفراد حتى لدى الفرد الواحد باختلاف الأحداث التي يتعرض لها وكذا باختلاف شدتها.

(جبالي صباح، 2012، ص 91)

5- 1 : تصنيف فولكمان ولازاروس (Lazarus et Folkman 1984) حيث قام كل منهما بوضع نموذج سيرورة المواجهة من خلال بحوث Coping حيث قاما بتطبيق سلم يضم 67 بند على 100 فرد ، وقد تم التوصل إلى مجموعتين :

1 (مواجهة مركزة حول المشكل.

2 (مواجهة مركزة حول الانفعال.

5 - 1 - 1 : مواجهة مركزة حول المشكل:

وهي استراتيجية تهدف إلى خفض طلبات الوضعية وزيادة موارد وقدرات الفرد الخاصة حتى يتمكن من المواجهة بجدارة. (صندالي ريمة ، 2012 ، ص 64)

وقد حدد شكلين للمواجهة المركزة على المشكل: أولا جمع المعلومات ، ثانيا إتخاذ إجراءات لحل المشكل. ونقلا عن (Pierluigi G joel S 2004 .P :85) أن الفرد في مواجهة الوضعية الضاغطة يقوم بجمع المعلومات واتخاذ الاجراءات المناسبة من خلال وضع خطة

للاستجابة وفق متطلبات المشكل للتخفيف من شدة الموقف أو التحرر منه وإيقافه.
(جدو عبد الحفيظ، 2014، ص 110)

5- 1 - 2 : مواجهة مركزة حول الانفعال:

و يشمل على مختلف المحاولات لتنظيم الضغوط الانفعالية الناتجة عن الوضعية وتتمثل في:

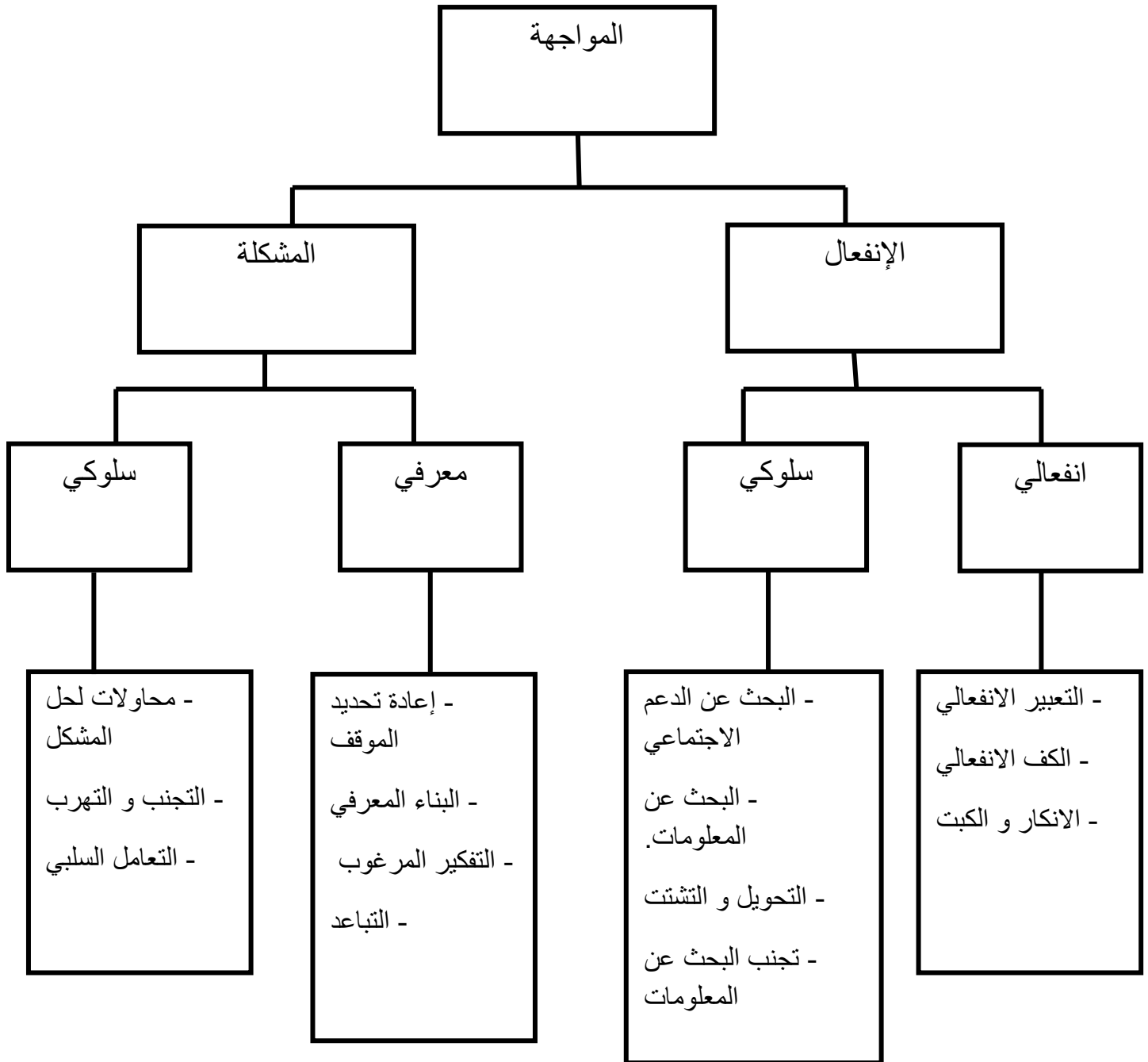
أولاً : التجنب: عبارة عن تحويل الانتباه من مصدر الضغط ويمكن أن يتضمن نشاطات ذات تعبير سلوكي أو معرفي كممارسة الرياضة، القراءة.

(صندالي ريمة، 2012، ص 65)

ثانياً : المساندة الاجتماعية (البحث عن السند الاجتماعي) : حيث تشير إلى الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد.

ثالثاً : إعادة التقييم الإيجابي: من خلال الاهتمام بالجوانب الإيجابية للموقف الضاغط.

رابعاً : إتهام الذات أو التأنيب الذاتي. (نفس المرجع السابق، نفس الصفحة)



شكل رقم (03) يوضح أنماط المواجهة مع الضغط (coper,1991:p 23)

5- 2 : تصنيف بلينجس وموس Bullings et Moos (1981)

حيث يصنفان استراتيجيات المواجهة إلى إقدامية وإحجامية
5- 2 - 1 : استراتيجية مواجهة إقدامية: ذلك باستخدام أساليب سلوكية ومعرفية محددة تشمل على التحليل المنطقي للموقف الضاغط وإعادة التقييم الإيجابي، البحث عن المعلومات والبحث عن الدعم الاجتماعي وحل المشكلات.

5 - 2 - 2 : استراتيجية مواجهة إحجامية: تتضمن القيام بمحاولات معرفية بهدف التقليل من التهديدات التي يسببها الموقف واستخدام أساليب سلوكية للهروب وتجنب الموقف كالنقل، الإنكار والتنفيس الانفعالي لخفض التوترات
(راضية داود، 2012، ص 148)

5 - 3 : تصنيف كوهين Cohen (1994)

حيث قدم "كوهين" مجموعة من الاستراتيجيات شملت :
5- 3 - 1 : التفكير العقلاني : أي التفكير المنطقي والعقلاني الذي يقوم به الفرد حيال الموقف الضاغط بحثا عن مصادره وأسبابه.

5 - 3 - 2 : التخيل : وهي محاولة الفرد تخيل المواقف الضاغطة التي تواجهه، فضلا عن تخيل الأفكار والسلوكيات التي يمكن القيام بها مستقبلا عند مواجهة مواقف مثيلة لها.

(جدو عبد الحفيظ، 2014، ص 108)

5 - 3 - 3 : الإنكار: وهو سعي الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والإنغلاق كأنها لم تحدث.

5 - 3 - 4 : حل المشكلة : يتجه من خلاله الفرد لإستخدام أفكار جديدة لمواجهة الضغوط مايعرف بالقدح الذهني.

5- 3 - 5 : الفكاهة (الدعابة) : أي التعامل مع الضغوط ببساطة وروح الفكاهة وبالتالي قهرها والتغلب عليها .

5 - 3 - 6 : الرجوع إلى الدين : عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي. (عبد الله الضريبي .2010 ، ص 681، 682)

6- العلاقة بين إستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال و إستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكل.

يمكن لإستراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال والمركزة على المشكل أن تعيق أو تسهل كل منها عمل الآخر و سنوضح العلاقة بين هاتين الإستراتيجيتين.

إن إستراتيجية التعامل الموجهة نحو تغيير العامل الضاغط على المشكل يبدو أنها أكثر فعالية مقارنة باستراتيجيات التعامل الموجهة نحو إستجابة الضغط أي تركز على الإنفعال، إلا أنه يمكن لشكلي التعامل هذه أن تسهلا عمل بعضها البعض كما يمكن أن يعيق كل منها عمل الآخر. (بوعيشة نورة، 2013، ص33)

وفي هذا الصدد أثبتت الدراسات التي قام بها كل من همبورق Hamburg وآخرون (1953)، فيزوفسكي Visotskey وآخرون (1961) كويار Kubler و " روس" Ross (1961)، موس Moss (1977)، وأندرسون Anderson (1992) أن التعامل الذي يركز على الإنفعال والتعامل الذي يركز على المشكل غالبا ما يحدثان بصفة متزامنة وبشكل متتالي، ولإبراز العلاقة المتبادلة بين وظائف هذين النوعين من المواجهة أجريت دراسة على عينة تتكون من 100 شخص قصد الكشف عن مدى استعمال النوعين بشكل مزدوج فأتضح بعد تحليل النتائج أن ما بين المائة شخص 18 منهم فقط يلجؤون إلى إستعمال نوع واحد فقط من نوعي المواجهة في مواجهتهم للضغط، الأمر الذي يشير إلى فكرة وجود تزامن بين عامل التعامل بشكليهما معا. (زواني، 2001، ص 99)

كما أبرزت دراسات لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman ، روث Roth وكوهانKohan (1985) الدور التكيفي للإستعمال الثنائي للتعامل التقريبي والتجنبي إذ

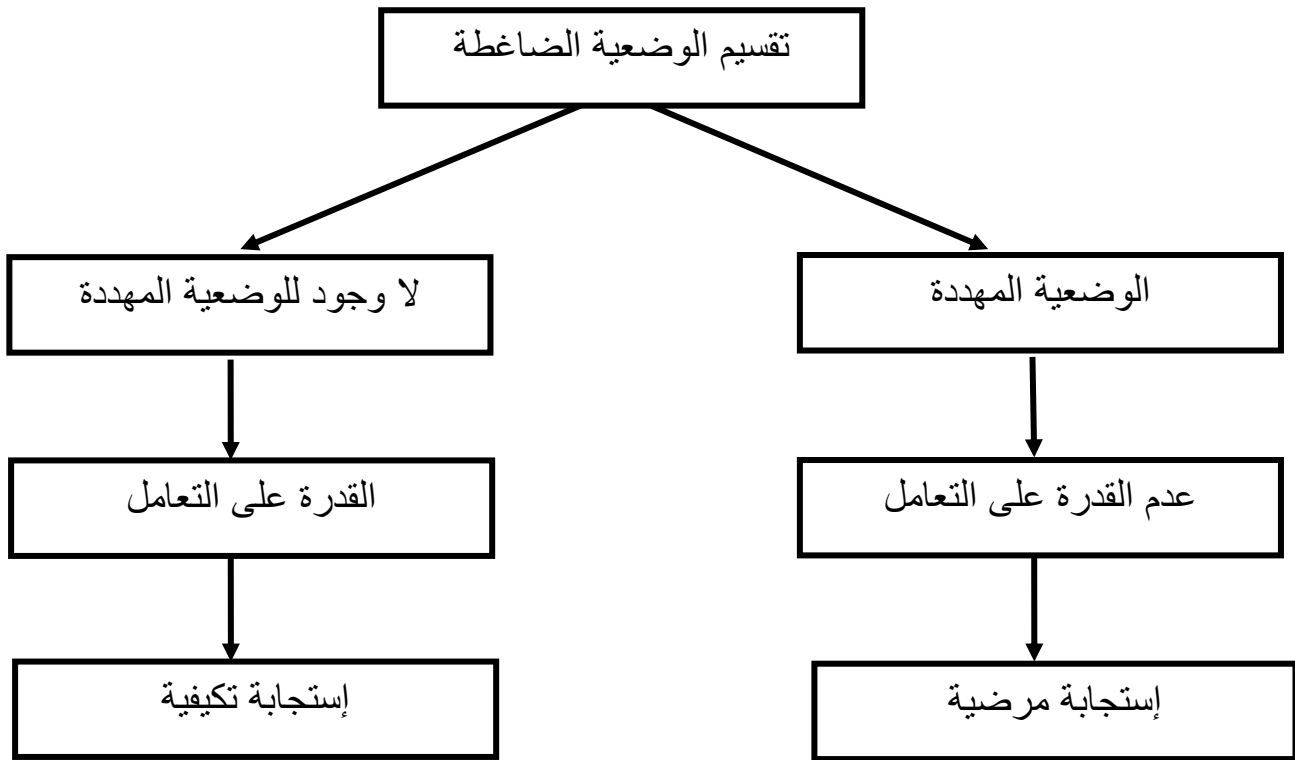
اقترحو أن إستراتيجيات التقرب تسمح للفرد بالتعامل مباشرة مع الصراع في حين تسهل إستراتيجيات التجنب هذه العملية، بتوفير الإرتياح من الصراع ولو لوقت معين.

<http://management.journaldunet.com/diaporama.enquete.stress/synthese.html>.

كما يوضح كل من لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman وألدوين Aldwin وكارفر Carver (1991) أن إدراكات الفرد حول إمكانية ضبط الحدث يرتبط باستجابة التعامل فإن إستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكل تعزز في الوضعيات التي يقيمها الفرد على أنها قابلة للضبط والتحكم، أما في المواقف التي يعتمد فيها الفرد على مجهوداته لإدارة المشكل لا تكون مجدية، وعند عدم فهم الموقف وإمكانية ضبطه ويؤدي إلى زيادة الضيق والتوتر الإنفعالي لدى الفرد، فيلجأ الفرد إلى إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الإنفعال كالتجنب، السند الإجتماعي التقليل من أهمية الشيء والإبتعاد عنه.

(زواني، 2001، ص 100)

لذا فالعلاقة بين نوعي إستراتيجيات المواجهة تكمن في الوظائف التي يقدمها كل واحد من النوعين، وذلك من خلال إلترامه الذي يمكن أن يجمع بينهما بشكل مثالي في استعمال نوع واحد وبعد مدة يستعمل الثاني كما يمكن أن تستعمل في آن واحد معا وهذا يتوقف على نوعية الحدث الضاغط والشيء الذي يسمح للفرد بالتعامل مباشرة مع الصراع.



شكل رقم (04) يوضح التعامل مع الوضعية الضاغطة حسب لازاروس

(آيت حمودة حكيمة، 2006، ص 43)

7- محددات إستراتيجيات المواجهة:

7-1 محددات إستعدادية: فحسب كوهن وآخرون Cohen et al (1983) أن الشخص لا يتأثر بخصائصه المعرفية وإدراكه وتفسيره للموقف أو الحدث على أنه ذوات خطر عالي فإنه سيتعامل معه على هذا الأساس والعكس صحيح . (فريدة قماز، 2009، ص 191)

7-2 : محددات معرفية : والتي تتمثل في تقويم الفرد لحدث ما في اعتقاداته وتصوراته حول ذاته، حول قدراته في حل المشاكل والدوافع . كذلك مركز التحكم الداخلي والخارجي.

ونقلا عن M.Bruchon Schweitzer 2001.P :72

تشمل المحددات المعرفية على:

- إعتقادات الفرد (عن ذاته، عن العالم حوله...)

- دوافعه العامة (سواء كانت أهداف، قيم...)

- الخصائص الشخصية (الفعالية الذاتية، التفاؤل...)

(مزلق وفاء، 2013، ص 124)

7- 3 : **محددات شخصية** : أكد الكثير من الباحثين على أن للمحددات الإستعدادية والمعرفية دور في التحكم في التقييمات الأولية والثانوية ، إلا أن هناك متغيرات أخرى يمكن أن تنبئ بتقييمات خاصة كارتفاع الضغط أو انخفاضه مثل :القلق، الاكتئاب، الصلابة...مما يعني استخدام استراتيجيات مركزة حول الانفعال، في حين أن المرونة، السعادة، التحمل... استخدام استراتيجيات مركزة حول المشكل.

(فريدة قماز، 2009 ، ص 192)

7 - 4 : **محددات موقفية** : على الرغم من أن للعوامل الإستعدادية والمعرفية والشخصية .. دور في تحديد درجة تأثير الاستراتيجية، فإنها تحدد الإستراتيجية المتبعة بالمواقف الحقيقية والمدركة كذلك كطبيعة الخطر، المدة ، الغموض ، نوع السند الاجتماعي . (راضية داود، 2012 ، ص 150)

8- **النظريات المفسرة لإستراتيجيات المواجهة**: تختلف تفسيرات إستراتيجيات المواجهة من مدرسة إلى أخرى كلا حسب مبادئها وتفسيراتها للضغط وآثاره ونتائجه وهذا ما أظهر الحاجة إلى دراسة سلوكيات المواجهة التي يعتمدها الفرد في التصدي لهذه المواقف الضاغطة ومن خلال هذا العنصر سنتعرض لأهم النظريات التي درست إستراتيجيات المواجهة فنجد :

8 - 1 : **نظرية التحليل النفسي**: تعمل آليات الدفاع من وجهة نظر التحليل النفسي كإستراتيجية بل ومن أهم استراتيجيات المواجهة التي تعمل على مقاومة وتصدي الضغوط النفسية إذ يرى " **سيجموند فرويد Sigmund Freud** " أن الناس يلجؤون إليها لحماية أنفسهم والعمل على معالجة الصراعات والاحباطات وبالتالي فهي أساليب عقلية لاشعورية

تقوم بتشويه الخبرات وتزييف الأفكار والصراعات التي تمثل تهديدا وتساعد على خفض التوتر والقلق أثناء المواجهة وتشمل عملية المواجهة حسب النظرية التحليلية على سلسلة من الاستراتيجيات تتطور انطلاقا من آليات أولية غير ناضجة إلى آليات ناضجة.

(طبي سهام ، 2004 ، ص 114)

وحسب التحليليون الجدد تقسم أساليب الدفاع إلى :

- حيل الدفاع و الإنسحابية (الهروب) : مثل الانسحاب والنكوص والتثبيت والتفكيك والتخيل والتبرير والإنكار وكذا الإلغاء والسلبية .
- حيل الدفاع (العدوانية) : الهجومية مثل العدوان والإسقاط والاحتواء.
- حيل الدفاع الابدالية : مثل الإبدال والإزاحة والتحويل والإعلاء والتعويض والتقمص والتكوين العكسي والتعميم والرمزية والتقدير المثالي وتعتبر ميكانيزمات الدفاع أساليب لا شعورية تستعمل لمواجهة الضغوط النفسية للمحافظة على التوازن النفسي من أن يصيبه الاختلال (عبد الله بن حميد السهيلي، 2010 ، ص 33) كما بينت عدة أبحاث دور أهمية آليات الدفاع هي عبارة عن تشوهات معرفية متواجدة بفضل الإنتقاء الطبيعي وهذا من أجل التخفيف من الصراعات وحالات القلق الناتجة عن تغيرات الوسط الداخلي أو الخارجي فهي آليات دفاعية لا شعورية.

وتتمثل الآليات الدفاعية التي تعمل دور المواجهة حسب "فايانت Vaillant" والتي قسمها إلى أربع مستويات :

- دفاعات ذهانية: كالإنكار الذهاني والإسقاط الهذيانى - دفاعات غير ناضجة كالإسقاط والوسواس.
- دفاعات عصابية : دفاعات ناضجة كالتصعيد والفكاهة.

(بغيجة لياس ، 2005 ، ص 105)

• إذ يرى فرويد أن العصاب والذهان ما هي إلا عبارة عن شكل من أشكال فشل أو سوء التكيف والمواجهة للدفاع وما يرتبط به من علاقات عبارة عن آليات تحمي الأنا من الصراعات ، ويمكن لهذا الصراع أن يتكون من مطالب وطموحات غير محققة داخل الجهاز النفسي أو من تهديدات المحيط ويفترض أن القلق هو المثير الذي يسبب تسخير هذه الآليات وقد تم صهر مفهوم المواجهة مع دفاعات الأنا.

(بغيجة لياس ، 2005 ، ص 107)

فميكانيزمات الدفاع عبارة عن إستراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد ليحمي نفسه من الصراعات والتوترات التي تنشأ عن المحتويات المكبوتة فهي تعمل على مستوى اللاشعور كما أنها تحرف وتشوه إدراك الفرد للوقائع كوسيلة لخفض ما يهدده من قلق أو ضغوط فالفرد لا يلجأ إلى حيلة واحدة بل يستخدم أكثر من أسلوب دفاعي وهي تستثار عن طريق مثيرات داخلية أو خارجية.

(طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم، 2006 ص 85)

وحسب وجهة نظر التحليل النفسي تعتبر الدفاعات النفسية من أهم الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط الداخلية والخارجية فهي أساليب لاشعورية يلجأ إليها الأفراد للتخفيف من الصراعات والاحباطات هدفها الأساسي المحافظة على التوازن النفسي ومنع الإختلال وتتنوع الآليات الدفاعية تبعا لاستخداماتها وتبعا لنوعية المواقف الضاغطة التي يعايشها الشخص منها السوية كالإعلاء والتعويض والتقصص وتوجد أخرى غير السوية تظهر في السلوك المرضي وتستخدم عندما تستنفذ الدفاعات السوية منها النكوص والتثبيت والعدوان والتحويل.

(طه عبد العظيم ، سلامة عبد العظيم، 2006 ص 86)

8-2 النظرية المعرفية : بين " ألبرت أليس Ellis " الأهمية العلاجية لتعديل التوقعات والمعتقدات غير المنطقية كوسيلة لخفض الضغط النفسي والقلق ويشير إلى أنه عندما يكون الناس مضطربين إنفعاليا بسبب تبنيهم أفكارا لا عقلانية فإن هناك مبررا واضحا للإعتقاد بأنه من خلال تعليمهم التفكير بعقلانية أكثر فإنه أكثر يمكن خفض الإضطرابات الإنفعالية

التي يعانون منها وقد بين زملاؤه الدور الذي تلعبه العمليات المعرفية في استمرار ردود الفعل الضاغطة أو خفضها وقد بينت دراساته أن المثيرات المهددة يمكن أن تكون منفردة للفرد من خلال وسائل التقييم المعرفي بشكليه التقييم الأولي والتقييم الثانوي.

(paulhan,1998,p 46)

أ- **التقييم الأولي:** يقدم الفرد في هذه المرحلة بمحاولة التعرف على الحدث ثم يحدد مستوى التهديد الذي يمثله هذا الحدث ويستعمل في عملية التقدير خبراته الماضية وقدراته المعرفية والعقلية المختلفة.

ويوجد ثلاثة أنواع من التقييم الأولي:

- تقييم التهديد (درجة الخطورة).
- تقييم الخسارة (جسدية، أو مادية).
- تقييم التحدي (كإمكانية الربح أو الخسارة) (paulhan,1998,p 47)

ب- **التقييم الثانوي:** تمثل هذه المرحلة بتقييم الفرد لإمكانياته الشخصية وقدراته على التعامل مع المواقف الضاغطة، كما تتضمن تحديد الآليات المناسبة للتعامل مع المواقف والتغلب عليها، فمن مفهوم لازاروس فإن نموذج المعرفي الذي يبين المتغيرات المعرفية يتم على أساس تقدير الحدث الضاغط والتعامل معه. (يخلف عثمان، 2001، ص 51)

(عبد الله بن حميد السهلي، 2010، ص 41)

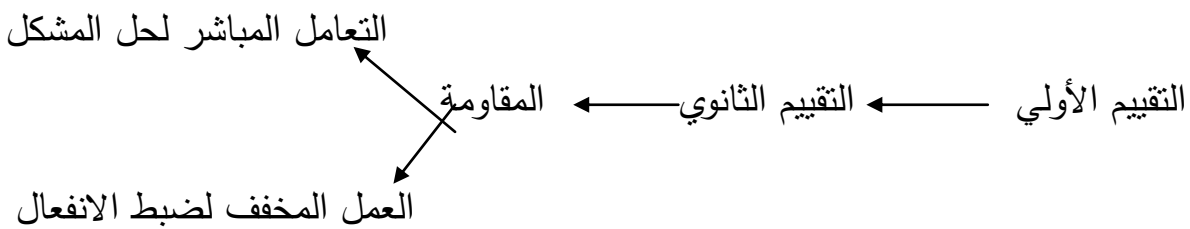
ويعتبر كل من لازاروس وفولكمان في نظريتهم أن إستراتيجيات التعامل بمثابة معدل للعلامة (الحدث الضاغط والتوتر الإنفعالي) إذ أن الضغط لا يتعلق فقط بالحدث الضاغط لكنه يتعلق أيضا بكيفية إدراك الفرد لهذا الحدث.

إن نظرية لازاروس التي تمثل و جهة النظر المعرفية في تناول المواجهة تقوم على أساس عملية عقلية يقدر بها الفرد الموقف وبناء على هذا التقدير يتحدد مستوى الضغط ومن ثم

تحدد إستراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد ويفترض "كاريف وهيمان (2005) أن إستراتيجيات المواجهة تؤدي وظيفتين أساسيتين متمثلتين في :

- إدارة المشكلة : وهي التي ظهر بسببها الضغط.
- التحكم في الإنفعالات المرتبطة بتلك الضغوط : لذا فعندما يدرك الفرد الضغوط على أنها متحكم فيها أو تحت سيطرته فإنه في هذه الحالة يلجأ إلى إستراتيجيات مواجهة نشطة أما عندما يدرك الفرد الموقف على أنه ليس مسيطراً عليه فإنه يستخدم إستراتيجيات تجنبية. (سوسن شلبي، أسماء مبروك، 2007، ص 21)

من خلال هذا الطرح الذي تم ذكره حول النظرية المعرفية يتضح لنا أن الاستراتيجيات المعرفية عبارة عن طرق يلجأ إليها الفرد أثناء التعرض لمواقف الحياة الضاغطة وبذلك تختلف نوعية الإستراتيجية حسب المواقف الضاغطة بحيث يؤدي إلى ضبط السلوك وتنظيمه وتعديله باستخدام إستراتيجيات معينة كعملية التقييم وعملية المواجهة سواء المركزة على الإنفعال أو المشكلة.



شكل رقم (05) يوضح مراحل إستراتيجيات المواجهة حسب النظرية المعرفية (إعداد الطالبة)

8-3 النظرية التفاعلية : يوصف هذا الإتجاه بالإتجاه التكاملي جاء كرد فعل على الإتجاه السيكو دينامي " كابلان وساليسو وياترسون " Patterson & Sallies , Kaplan

إلى العلاقة بين أحداث الحياة الضاغطة والصحة حيث يتدخل بها ثلاث جوانب تتفاعل كل منها مع الأخرى عند حدوث الحدث أو الموقف الضاغط متمثلة في الاستعدادات والصفات الوراثية للفرد أو مايسمى بالجانب البيولوجي وكذلك الجوانب النفسية وسماته وخصائصه ودور البيئة والمجتمع إذ يؤثر الجانب الإجتماعي بدوره في إدراك الفرد للضغوط.

(نشوة كرم دردير ، 2004 ، ص 66)

لكي نفهم جيدا الترتيبات التي يقوم بها الفرد في المواقف التي يحكم عليها على أنها ضاغطة توجد مجموعة من المتغيرات مرتبطة بالفرد والمحيط والتي تجمع بين الموارد والعوائق ومن بين التصنيفات المرتبطة بالموارد والتي تم اختيارها في مجمل المواقف الضاغطة الصحة والطاقة وعدد من المعتقدات الإيجابية ، الجدارة والتأهيل المرتبط مباشرة بحل المشكل وتأهيلات إجتماعية والدعم الإجتماعي وأخيرا موارد مادية.

(بغيجة لياس ، 2005، ص 109)

حدد ميكانيك " **Mechanic** " (1984) صاحب النظرة النفسية الإجتماعية عن وجود ثلاث وظائف لاستراتيجيات التكيف متمثلة في التعامل مع المتطلبات الإجتماعية مع توفير الدافعية لمواجهة تلك المتطلبات إضافة إلى المحافظة على التوازن السيكلوجي بهدف توجيه الطاقة والمهارات نحو المتطلبات الخارجية وبهذا فإن مقاومة الضغط تستلزم التعامل مع متطلبات البيئة الإجتماعية وهذا يتوقف على مستوى الدافعية للفرد في مواجهة تلك الوضعية وذلك بهدف تحقيق التوازن النفسي.

(مريم بن سكريفة ، 2008، ص 77)

يتضح في هذا الإتجاه التفاعل الواضح بين خصائص الفرد والمعطيات الخارجية فالفرد والمحيط فهي تعبر عن ثنائية تبادلية لكل متغير أثر على الآخر فالاستجابة للضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئة وتقييم الفرد لهذه المطالب وللمصادر

الشخصية لديه وذلك بدوره يؤثر بشكل فعال في تحديد استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد حيال المواقف الضاغطة.

وانبثق عن هذا الإتجاه النموذج البيو نفسي إجتماعي الذي إقترحه " أنجل G. Engel) (1977) " النموذج الحيوي نفسي اجتماعي والذي لا يزال لحد الآن أحسن نموذج تفسيري في مجال الصحة النفسية.

فحسب هذا النموذج فإن الظواهر النفسية هي ظواهر مركبة تشارك في حدوثها مجموعة من العوامل التي تتفاعل فيما بينها .

(قماز فريدة، 2009، ص 182،183) .

ولقد جاء هذا التناول من أساليب التعامل الجماعية والفردية، وذلك من إحساس الفرد بالنقص حيث يرى أن التطور يؤثر على الفرد مما يستدعي القيام بنوعين من السلوك تتمثل في التقبل أو الرفض للواقع.

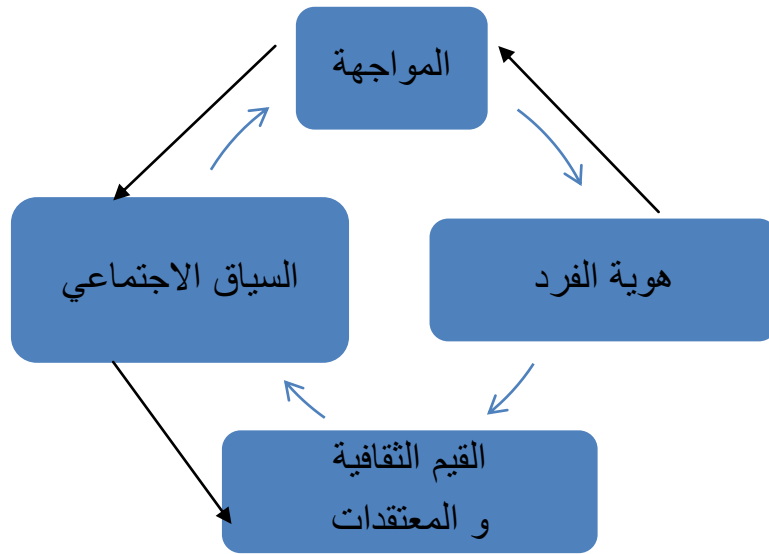
ويرتبط هذان النوعان من السلوكيات بقدرات الفرد المختلفة من درجة الطموح والوفاء للجماعة ونجد من بين الأساليب:

أ- **التطابق:** وهو السلوك الذي يرى فيه الفرد أن قيمته وسلوكاته متوافقة لسلوكيات وقيم الجماعة.

ب- **التهرب:** يتميز هذا السلوك بالتجنب والتهرب من التعامل مع الغير لتفادي الضغوطات كالألم.

ج- **سد العجز:** ويكون بالوصول إلى الدرجة التي يكون عليها الغير وبالتالي التأكيد على القيمة الذاتية.

د- **التعويض:** يكون بغرض الذات في الجماعة بإدخال أمور جديدة وإقناع الجماعة للعمل بها وتبنيها. (بغيجة لياس، 2005، ص 115)



شكل رقم (06) عملية المواجهة من خلال النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت

المصدر: شويطر خيرة، 2017، ص58

9- العوامل المؤثرة في اختيار إستراتيجيات المواجهة:

هناك عوامل عدة تؤثر في اختيار إستراتيجيات المواجهة والتي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد كنمط الشخصية، مركز الضبط، فعالية الذات، الصلابة النفسية وهناك عوامل أخرى موقفية ونوعية تتعلق بالموقف ذاته، وتؤثر إلى حد بعيد في تحديد إستراتيجيات المواجهة وتتمثل في طبيعة الحدث الضاغط.

9-1 العوامل المرتبطة بالفرد و المتغيرات أو خصائص الشخصية:

يساهم أسلوب الشخصية وسماتها بدور فعال في قدرة الفرد على التعامل مع الضغوط وهي على النحو التالي:

9-1-1: مركز الضبط

ظهر في علم النفس على يد جوليان روتر **J. Rotter 1954** من خلال نظريته في التعلم الإجتماعي ويشير مفهوم مركز الضبط والتحكم إلى كيفية إدراك الفرد للتعامل مع الأحداث في حياته أو إدراكه لعوامل الضبط والسيطرة على بيئته. (عماد الحداد، 2002، ص23) وينقسم الأفراد طبقاً لمفهوم الضبط الداخلي إلى فئتين هما:

أ- **فئة الضبط الداخلي:** الأفراد الذين يعتقدون أنهم مسؤولون عما يحدث لهم ويسعون في محاولات جادة للتحكم في البيئة والسيطرة عليها ولديهم القدر على رؤية التوقعات للأحداث فالأفراد ذوي مركز الضبط الداخلي يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث.

(عماد الحداد، 2002، ص25)

ب- **فئة الضبط الخارجي:** فهم الأفراد الذين يرون أنفسهم تحت تحكم قوى خارجية ولا يستطيعون التأثير في توقعاتهم لهذه الأحداث فالأفراد ذوي مركز الضبط الخارجي يرجعون الأحداث لعوامل خارجية فهم يربطونها بالحظ والصدفة. (عماد الحداد، 2002، ص26)

9-2: العوامل المرتبطة بالمحيط:

9-2-1: طبيعة الموقف وخصائصه:

على الرغم من أن الأفراد لديهم أسلوب مفضل من المواجهة بوجه عام فإن العوامل الموقفية تؤثر على الإستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع المواقف الضاغطة، فالعوامل الموقفية تلعب دوراً هاماً في تحديد أساليب التعامل مع الضغوط أي أن الإستراتيجيات التي يستخدمها الفرد لم تكن ثابتة بل هي موقفية يجتازها للتعامل مع الموقف الضاغط وفقاً للتقييم المعرفي لمصدر الضغط والمصادر المادية والشخصية والإجتماعية المتاحة لدى الفرد وعلى ذلك قد يستخدم الفرد أساليب المواجهة مركزة على الإنفعال في أحد المواقف وقد يستخدم أساليب المواجهة مركزة على المشكل في مواقف أخرى.

(شويطر خيرة، 2017، ص24)

وهذا ما يؤكد أن هذه الأساليب التي يستخدمها الفرد تختلف تبعاً لنوع وطبيعة الموقف وخصائصه وهل يستطيع الفرد التحكم والسيطرة على الموقف الضاغط أو لا يمكنه، فإن

شعور الفرد الذي ليس لديه القدرة على التحكم والتغلب على المواقف الضاغطة، إنه لا يتعامل معها بشكل فعال ويزداد شعوره بالضغط وفي هذا الشأن أشار كل من فولكمان ولازاروس إلى أن إستراتيجيات التعامل المركزة على المشكل يستخدمها الفرد عندما يكون قادرا على التحكم والسيطرة على الموقف أو أن الموقف يكون عرض للتغير، أما التي يدركها الفرد على أنها غير قابلة للتحكم والسيطرة عليها فإنه يميل إلى استخدام إستراتيجيات التعامل المركزة على الإنفعال. (سلامة عبد العظيم، 2006، ص 24)

9-2-2 المساندة الإجتماعية:

تعد المساندة الإجتماعية تلك العلاقات القائمة بين الفرد والآخرين والتي يدركها على أنها يمكن أن تساعده عندما يحتاج إليها كما أنها عملية ديناميكية لزيادة التأثير المتبادل بين الآخرين والتي تمتد بالدعم في المواقف الإجتماعية المختلفة، والتي يمثل بعضها في المساندة الوجدانية أو العاطفية وغيرها. (حسن عبد المعطي، 2006، ص 51)

فمن خلال عرض هذه العوامل المؤثرة في اختيار إستراتيجيات المواجهة نستنتج أن إستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى الأفراد تختلف باختلاف المتغيرات الشخصية وباختلاف طبيعة الموقف الضاغط وكيفية تفسيره لهذا الموقف، فاستراتيجيات المواجهة تختلف من فرد لآخر ويمكن أن تكون فعالة في موقف معين أو لا تكون فعالة في موقف آخر.

10- مصادر إستراتيجيات المواجهة:

كلما تعرض الفرد لحدث ضاغط نجده يستعمل إستراتيجيات المواجهة بنوعيتها ونجدها مستمدة من مصادر مختلفة وقد حصر كل من لازاروس وفولكمان هذه المصادر إلى المجموعات التالية:

10-1 المصادر الجسمية (الجسدية):

وتتضمن الصحة والطاقة ويقصد بها أن الشخص الذي يتمتع ببنية جسدية قوية تكون لديه قدرة أكثر على الصمود أمام الوضعيات الضاغطة ومواجهتها، كما وجدت دراسات أخرى أبرزت أهمية الصحة والطاقة بالنسبة لإستراتيجيات المواجهة منها دراسة ورتمان وفولكمان (1977).

(خالد عيادة، 2011، ص64)

10-2 المصادر النفسية:

وتتضمن الإعتقادات الإيجابية وهي تشكل إحدى المصادر الفعالة من بين المصادر الأخرى لإستراتيجيات المواجهة، إذ بينت دراسة ستريك لاند Strick Land (1978) وجود علاقة بين نوعية الإعتقادات وإستراتيجيات المواجهة مع المشاكل الصحية بحيث أن الأشخاص الذين يعتقدون بقدراتهم الذاتية على التحكم في الوضعية التي تكون محلا للتعامل ففي حالة المرض مثلا يكونون أكثر حذا من حيث الحفاظ على الصحة، في حين أولئك الذين يرجعون ما يقع لهم إلى قوى خارجية عنهم كالحظ وهذا النوع من الإعتقاد لينعكس سلبا على صحتهم كونهم يبقون قدراتهم على التحكم في الوضعية وفي المجال فالطبيب الذي يصف علاجاً لهذين النوعين سوف يكون ناجحاً في حالة ما إذا كان الشخص لديه إعتقاد إيجابي لهذه الوصفة لأنه سوف يلتزم بها والعكس بالنسبة لهؤلاء الأشخاص ذوي الإعتقاد السلبي.

(Lazarus et Folkman,1984,p 159)

10-3 المصادر المتعلقة بالكفاءات:

وتنقسم إلى قسمين هما:

أ- مهارات حل المشكل: حددها كل من جانيت (1974) وسان (1977) والتي تتلخص في هذه المميزات:

- القدرة على البحث عن المعلومات.
- تحليل الوضعيات (الموقف) لتحديد المشكل وإيجاد طرق جديدة وبديلة مع تحديد النتائج المتوقعة عند تطبيقها.
- إنتقاء الطرق البديلة الأكثر ملائمة وفعالية في حل المشكل المطروح.
- تنفيذ مخطط التدخل لحل المشكل. (Lazarus et Folkman,1984,p 162)

ويتمثل هذا النوع من المهارات في تلك التجارب التي عاشها الفرد من مجمل معارفه وقدراته المعرفية والفكرية على استعمال وتوظيف هذه المعارف بالإضافة إلى قدرته على التحكم أو الضبط الذاتي.

ب- المهارات الإجتماعية:

تشكل المهارات الإجتماعية مصدرا هاما من مصادر التعامل نظرا للدور الهام الذي يلعبه النشاط الإجتماعي في التوافق السيكولوجي، إذ توفر هذه المهارات القدرة على الإتصال والتكيف مع الآخرين وتزيد من إحتمال قدرته على التعاون معهم وتعطي للفرد تحكما ذاتيا من خلال التفاعلات الإجتماعية والحصول على سند إجتماعي.

(Lazarus et Folkman,1984,p163)

من كل ما سبق يمكن القول أن لهذه المصادر تأثيرا على التقييم المعرفي لقدرة الفرد على التحكم في الوضع لتحديد إستراتيجيات المواجهة المناسبة.

10-4 الصلابة النفسية:

إن الفرد الذي يمتلك مجموعة من السمات تساعده على مواجهة مصادر الضغوط، فالفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية لديه القدرة على توقع الأزمات والتغلب عليها في النهاية، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة النفسية فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط النفسية ويمكن أن يكونو عرضة للإصابة بالإكتئاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية. (سلامة عبد العظيم،2006،ص 208)

10-5 نمط الشخصية:

لا يستجيب الأفراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون طبقا لنمط الشخصية فكل فرد يمتلك مجموعة من سمات أو أساليب سلوكية ثابتة تؤثر في كيفية تعامله مع المواقف الضاغطة، ومن هذه الأنماط السلوكية النمط (أ، ب).

نمط الشخصية (أ): ولهم سمات وخصائص تتمثل في العدوان، العنف، القابلية للإستثارة، عدم التحلي بالصبر، الثقة بالنفس، روح التنافس، محاولة إنجاز أكثر من عمل في وقت

أقل، وبالإضافة إلى الغضب، فرط النشاط، وبالتالي تزداد لديهم نسب الإصابة بالأمراض القلبية.

نمط الشخصية (ب): يتصف بعكس السمات السابقة، ويعرف 1991 Sutkerland بأن النمط (ب) لديه القدرة على الإسترخاء، ليس لديه ميل شديد للمنافسة، أقل عرضة للشعور بالإحباط وينخفض إحتمال الإصابة بأمراض القلب.

(سلامة عبد العظيم، 2006، ص 210)

10-6 تقدير الذات:

يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى الإنجاز والتوافق مع مطالب البيئة والعلاقة مع الآخرين والتوافق النفسي وكلما إرتفع تقدير الذات عند الفرد إنخفض الإكتئاب والقلق والمستوى العالي من الضغط فإن إرتفاع وانخفاض الشعور بالضغط يحدد جزء منه بتقدير الذات، لذلك فإن الأفراد منخفضي تقدير الذات يدركون الضغط النفسي بشكل أكبر من الأفراد مرتفعي تقدير الذات. (نفس المرجع السابق، نفس الصفحة)

10-7 فعالية الذات:

حسب Bandura (1995-1997) مفهوم فعالية الذات في إطار نظرية التعلم الإجتماعي حيث أن المدركات أي كيفية إدراك الفرد لقدراته تؤثر في تصرفاته ومستوى دافعيته وتفكيره أو إستجاباته الإنفعالية. (نفس المرجع السابق، ص 211)

11- المواجهة الإيجابية والمواجهة السلبية :

11-1 المواجهة السلبية الإجترارية للمواقف : تتمثل بانخفاض جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط والإفراط في ممارسة أنشطة أخرى لا تقدم تلك الحلول بشكل وافي ومباشر

في مواجهة المثيرات الضارة أو في حل المشكلات أو تخفيف التوترات الإنفعالية الناجمة عنها. (الزيود ، 2011 ، ص 18)

11-2 المواجهة الإيجابية المتوافقة : ظهر بتأثر علم النفس الايجابي وهو أكثر حداثة وتتمثل في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط النفسية محاولا التعامل معها والتكيف مع آثارها أو حلها. (نفس المرجع السابق، نفس الصفحة)

إذ يقوم الفرد الذي يتبنى هذه الإستراتيجيات بمجموعة من الجهود المعرفية والسلوكية الإيجابية بهدف السيطرة أو التعامل مع متطلبات الموقف الذي تم إدراكه على أنه خبرة غير محببة ، فهي طرائق أو أساليب دينامية وسلوكية ومعرفية متعددة يوظفها الفرد عندما يواجه مثيرات ضارة أو مشكلات تحاول أن تضغط على طريقته في التفكير وتشنت إنتباهه وتسبب له الأسى ، مما يوجه جهوده بطريقة إيجابية ومثمرة ويركز على حلها، لذلك تعمل هذه الاستراتيجيات على حل المشكلات النفسية بطريقة عقلانية وبحكمة والتخفيف من التوترات الإنفعالية المترتبة عليها . (حسين وآخرون ، 1990 ، ص 201)

توجد عدة تعريفات للمواجهة الإيجابية ، منها السيطرة أو التعامل مع متطلبات الموقف الذي تم إدراكه .

11-3 سمات المواجهة الإيجابية:

- يتميز بأنه أسلوب إيجابي قادر على التوافق مع ضغوطات الحياة المختلفة.
- تتضمن عدة إستراتيجيات متنوعة تم تعلمها من خلال الخبرة والآخرين .
- تستثمر كافة الجهود من أجل المحافظة على توازن البنية السيكولوجية والجسمية أمام التحديات الخارجية .

- تخفف من الضغوط وتؤدي إلى الشعور بالراحة ، والتمتع بالصحة النفسية وكذا التفريغ الإنفعالي.

- تعمل على التخلص من المشاعر السلبية المرتبطة بالموقف الضاغط من خلال التحدث عنه إلى الأهل والأصدقاء وطلب الدعم منهم ، وتمارس الدعابة هنا إعادة التقييم ويعمل التفكير الإيجابي على مواجهة مواقف الحياة ويساعد الفرد على تحقيق التوافق. (مركز معلومات التصميم، موقع علم النفس العمل والتنظيم، www.ergo-eg.com

(21:00 الساعة: 2020/03/22)

خلاصة:

تعد إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية ضرورة قصوى خاصة في هذا العصر لأن الأفراد يواجهون مواقف ضاغطة بشكل متزايد، وتختلف إستراتيجيات المواجهة المتبعة من فرد لآخر فهناك من يلجأ إلى إستراتيجيات إيجابية للمواجهة في حين هناك من يلجأ إلى إستراتيجيات سلبية لنفس الموقف الضاغط، وهذا يرجع أساساً إلى كيفية إدراك الفرد للموقف الضاغط وتقييمه ومن ثم تقييم مصادره وإمكانياته التي تساعد في مواجهة الموقف الضاغط، ونظراً لعدم وجود قاعدة ثابتة في انتهاج إستراتيجيات مواجهة الضغوط حتى عند نفس الشخص فقد اختلف العلماء كثيراً بخصوص تصنيفها وتحديد أهم أنواعها لأنها تبقى بكل بساطة ترتبط بالموقف والحدث الضاغط وكيفية تقييم الفرد له في تلك اللحظة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية.

الفصل الرابع: عرض و تحليل نتائج الدراسة

الفصل الخامس: تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الثالث: إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. منهج الدراسة

2. ميدان الدراسة

3. الدراسة الاستطلاعية

1-3 الهدف من الدراسة الإستطلاعية

2-3 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية

3-3 وصف أداة الدراسة الإستطلاعية

3-4 بعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة

4- الدراسة الأساسية

1-4 وصف عينة الدراسة الأساسية

2-4 وصف أداة الدراسة الأساسية

3-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة

خلاصة الفصل

تمهيد:

بعدما تم التطرق إلى الجانب النظري في الفصول السابقة سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الجانب التطبيقي، الذي يعتبر المحك أو المرجع الذي يمكن الباحث من إثبات ما جاء في الجانب النظري.

تعتبر الدراسة الميدانية خطوة أساسية وضرورية في البحوث العلمية فمن خلالها يمكن الباحث من جمع المعلومات والبيانات على عينة بحثه أو موضوعه مع الإعتماد على بعض الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة ومعتمدة.

ونحاول في هذا الجانب الميداني للدراسة تأكيد وتدعيم المعلومات النظرية ذات الطابع الكيفي وتحويلها إلى نتائج وأرقام ذات طابع كمي، حتى نتمكن من إعطاء معنى ووصف دقيق للظاهرة المدروسة مع تحديد حجمها، وخصائصها، واتجاهاتها.

وسيتم عرض هذا الفصل بدءاً من منهج وميدان الدراسة ثم إجراءات الدراسة الإستطلاعية وصولاً إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة.

1. منهج الدراسة:

لتحقيق النتائج الدقيقة والدراسات العلمية يجب اختيار المنهج المناسب والذي يتناسب مع الظاهرة وإجراءاتها وأدواتها ومعلوماتها.

والمنهج هو طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميًا، عن طريق جمع معلومات مقنعة عن المشكلة وتصنيفها، وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة.

هو مجموعة من القواعد التي يتم وضعها بقصد الوصول إلى الحقيقة في العلم: "أنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسته للمشكلة لاكتشاف الحقيقة.

(عمار بوحوش و محمد محمود الدنبيات ، 1995 ، ص 134)

وانطلاقاً من طبيعة موضوع الدراسة الحالية والمعلومات المراد الوصول إليها للكشف عن الإستراتيجيات الأكثر إستخداماً في مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة، ومن خلال الأسئلة التي يسعى الباحث للإجابة عليها، فقد تم الإعتماد على المنهج الوصفي كون الدراسة إستكشافية في منطلقها ثم امتدت إلى لتدرس الفروق الممكنة في المتغير حسب الجنس، الأقدمية في العمل، الصلاية النفسية.

وإستخدام المنهج الوصفي كونه يعتمد على دراسة الظاهر كما هي في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى، كما أنه لا يقف عند جمع المعلومات حول الظاهرة فقط، بل ويقوم بتحليلها، وكشف علاقاتها المختلفة من أجل تفسيرها، والوصول إلى إستنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

(محمد عبيدات وآخرون ، 1999 ، ص 46)

1. ميدان الدراسة:

أجريت الدراسة في بلديات مدينة ورقلة .

03- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الإستطلاعية عموماً ليس فقط للتحقق من صلاحية أدوات البحث، ولكن لتعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته و تجميع ملاحظات و التعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه. (عبد الحفيظ مقدم، 2003، ص 48)

3-1 الهدف من الدراسة الإستطلاعية:

لدراسة الإستطلاعية جملة من الأهداف نذكر منها:

- التعرف على على خصائص العينة محل الدراسة.

- التأكد من مدى صلاحية أداة الدراسة من حيث الصدق والثبات لأجل استخدامها في الدراسة الأساسية.
 - التأكد من توفر متغيرات الدراسة في مجتمع البحث.
 - التعرف على أهم الصعوبات التي قد تعرقل سير الدراسة الأساسية.
- 3-2 وصف عينة الدراسة الإستطلاعية:

تمثلت عينة الدراسة الإستطلاعية في 30 موظف من أعوان الشباك لبلديتي عين البيضاء، سيدي خويلد وحاسي بن عبد الله والجدول الموالي يبين توزيع عينة الدراسة الإستطلاعية.

جدول رقم (03) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية

المجموع	النسب المئوية	العدد	المتغير	
%100	%30	09	ذكر	الجنس
	%70	21	أنثى	
%100	%10	03	أقل من 05 سنوات	الأقدمية
	%63.33	19	10-05 سنوات	
	%26.67	08	أكثر من 11 سنة	
%100	%90	27	مرتفعة	الصلابة النفسية
	%10	03	منخفضة	

يمثل الجدول رقم (03) توزيع أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية حسب المتغيرات التالية: الجنس، الأقدمية في العمل، الصلابة النفسية، ولقد قدر عدد أعوان الشباك للبلديات المعنية الذكور بـ (09) وذلك بنسبة 30% والإناث بـ (21) وذلك بنسبة 70%، وقدرت عينة الأعوان الذين أقدميتهم أقل من 05 سنوات بـ (03) أعوان بنسبة 10% و الأعوان الذين أقدميتهم من 05-10 سنوات بـ (19) عون بنسبة 63.33% و الأعوان الذين أقدميتهم

أكثر من 11 سنة بـ (08) أعوان بنسبة 26.67 %، كما قدرت عينة الأعوان ذوي الصلابة النفسية المرتفعة بـ (27) عون بنسبة 90% وعينة الأعوان ذوي الصلابة النفسية المنخفضة بـ (03) أعوان بنسبة 10 %.

3-3 وصف أدوات الدراسة الإستطلاعية:

يلجأ الباحثون في أي دراسة علمية إلى استخدام العديد من الأدوات والوسائل لجمع المعلومات حول الظاهرة التي يريد دراستها أو تخص موضوعه، ويعتبر الإستبيان من أهم الوسائل أو الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات والبيانات عن الأفراد، ويرجع ذلك لأسباب عديدة منها أن الإستبيان إقتصادي نسبيا، ويمكن إرساله إلى أشخاص في مناطق بعيدة، كما أن الأسئلة أو المفردات موحدة من فرد لآخر، ويمكن ضمان سرية الإجابات، كما أنه يمكن صياغة الأسئلة لتناسب أغراض معينة ومحددة.

(عبد الحفيظ مقدم، 2003، 746)

ومن أجل الكشف عن الإستراتيجيات الأكثر استخداما لمواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة وكذا دراسة الفروق في استخدام هذه الإستراتيجيات تبعا لمتغير الجنس، الأقدمية في العمل، الصلابة النفسية، قامت الطالبة بتبني والإعتماد على إستبيانين (مقياسين) كأداتان لجمع البيانات ، إستبيان إستراتيجيات مواجهة الضغوط " لنبيلة أحمد أبو حبيب " (2010) الذي يحتوي على 91 فقرة موزعة على أربعة عشرة بندا، وإستبيان الصلابة النفسية الذي أعده "المخيمر " (2002) والذي قننه " بشير معمرية " على البيئة الجزائرية الذي يحتوي على 28 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد.

3-3-1 مصادر بناء الأدوات:

أ- مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط :

تم الإعتماد في الدراسة الحالية على المقياس الذي أعدته الباحثة نبيلة أحمد أبو حبيب إنطلاقا من المقياس الأصلي لمواجهة الضغوط لكل من كارفر و سشير و وينتراوب في عام 1989، والذي قام بتعريبه وتقنيته عليان والكحلوت، حيث احتوت الصيغة المعربة

لمقياس أساليب مواجهة الضغوط على 56 فقرة موزعة على 14 بعدا من أساليب مواجهة الضغوط بحيث يشتمل كل أسلوب على 4 عبارات، ويصف كل أسلوب منها نمط من الأساليب التي يتبعها الأفراد في مواجهة الضغوط التي تعترضهم.

وقد قامت نبيلة أبو حبيب بتطوير المقياس وتعديل بعض الفقرات وإضافة فقرات أخرى موزعة جميعها على 14 بعدا، وإخراجه في صورة جديدة في ضوء نفس الأبعاد لمقياس أساليب مواجهة الضغوط لكارفر، والذي تم تعريبه وتقنينه من قبل عليان والكحلوت.

يتكون المقياس المطور من طرف نبيلة أبو حبيب في صورته النهائية بعد تقنينه من 91 عبارة موزعة على 14 بعدا من أبعاد مقياس أساليب مواجهة الضغوط لكارفر (الملحق رقم 01).

(نبيلة أبو حبيب، 2010، ص 126)

جدول رقم (04) يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد إستراتيجيات مواجهة الضغوط

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات
01	إعادة التقييم الإيجابي	06
02	الشروود العقلي	08
03	التركيز والإنفعال	08
04	الدعم والسند الإجتماعي	07
05	التعامل الفعال النشط	06
06	الإنكار	06
07	الإعتماد على الدين والأخلاق	07
08	السخرية	07
09	الإنسحاب السلوكي	05
10	السيطرة على الأعصاب " التروي "	07
11	طلب الدعم العاطفي	06

06	التقبل	12
06	إنشغال الذهن بالتفكير	13
06	التخطيط	14
91 فقرة	14 بعدا	المجموع

جدول رقم (05) يوضح أبعاد مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية

الأبعاد (الإستراتيجيات)	الفقرات التي تقيسها
إعادة التقييم الإيجابي	6-5-4-3-2-1
الشروود العقلي	-12-11-10-9-8-7 14-13
التركيز والإنفعال	-19-18-17-16-15 22-21-20
الدعم والسند الإجتماعي	-27-26-25-24-23 29-28
التعامل الفعال النشط	-34-33-32-31-30 35
الإنكار	-40-39-38-37-36 41
الإعتماد على الدين والأخلاق	-46-45-44-34-42 48-47
السخرية	-53-52-51-50-49 55-54
الإنسحاب السلوكي	60-59-58-57-56

61-62-63-64-65-66-67	السيطرة على الأعصاب " التروي "
68-69-70-71-72-73	طلب الدعم العاطفي
74-75-76-77-78-79	التقبل
80-81-82-83-84-85	إنشغال الذهن بالتفكير
86-87-88-89-90-91	التخطيط

وقد تم التصحيح وفقا لتدرج ثلاثي البدائل على طريقة ليكرت بإعطاء الأوزان التالية:

أوزان البدائل: دائما(3)، أحيانا (2)، أبدا (1) مع العلم أن جميع فقرات المقياس موجبة الصياغة.

ويتم حساب الدرجة الكلية للمفحوص على المقياس بجمع درجاته على كل أسلوب وتدل الدرجة المرتفعة على استخدام مرتفع لأسلوب مواجهة الضغوط، بينما تدل الدرجة المنخفضة على استخدام منخفض لأسلوب مواجهة الضغوط.

فيما يخص درجات أساليب المواجهة فإن درجاتها تعتمد على جمع درجات فقرات الأبعاد المكونة لها. (نبيلة أبو حبيب، 2010، ص 133)

أ- إستبيان الصلابة النفسية:

من إعداد المخيمر (2002) وقد قننه بشير معمريه على البيئة الجزائرية، فهو أداة لفظية تعطي تقديرا كميا للصلابة النفسية للفرد مكونة من ثلاثة أبعاد كالتالي: الإلتزام، التحكم، التحدي. (الملحق رقم 02).

جدول رقم (06) يوضح توزيع عدد الفقرات على أبعاد مقياس الصلابة النفسية

الرقم	الأبعاد	عدد الفقرات
01	الإلتزام	12
02	التحكم	06
03	التحدي	10
المجموع	03 أبعاد	28 فقرة

جدول رقم (07) يوضح أبعاد المقياس (الصلابة النفسية)

الأبعاد	الفقرات التي تقيسها
الإلتزام	1-3-5-6-8-10-12-15-18- 20-23-26
التحكم	13-16-21-24-25-27
التحدي	2-4-7-9-11-14-17-19-22- 28

وقد تم التصحيح وفقا لتدرج ثلاثي البدائل على طريقة ليكرت بإعطاء الأوزان التالية:

أوزان البدائل: دائما(3)، أحيانا (2)، أبدا (1) مع العلم أن جميع فقرات المقياس موجبة الصياغة.

3-3 بعض الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

للتأكد من صلاحية الأداة تم حساب الصدق والثبات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) النسخة (22) وفيما يلي وصف لكل خاصية على حدى:

مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط:

3-4-1 الصدق:

يقصد بصدق الإختبار مدى صلاحية الإختبار لقياس ما وضع لأجله، ويعتبر صدق الإختبار شرطا ضروريا وأساسيا ينبغي توفره في الإختبار، وإلا يفقد قيمته كوسيلة لقياس الخاصية التي نريد قياسها به. (عبد الحفيظ مقدم، 2003، 746)

واعتمدت الدراسة الحالية على طريقتين لقياس الصدق، وهما صدق المقارنة الطرفية وصدق الإتساق الداخلي وفيما يلي وصف لكل طريقة على حدى.

قمنا بتطبيق الأداة على عينة الدراسة الإستطلاعية بعدد 30 موظف من أعوان الشباك، وبعد عملية جمع البيانات وعملية التفريغ وترتيب الدرجات التي تحصل عليها الأفراد على الأداة من الأصغر إلى الأكبر تم حساب الصدق . (أنظر الملحق رقم 03)

- أ. الصدق التمييزي: (صدق المقارنة الطرفية):

بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (08) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط

مستوي الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	16	-8.023	11.53	176.0	9	الدرجات الدنيا
			7.10	212.2	9	الدرجات العليا
				0		
				2		

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-8,023) عند درجة الحرية (16) بمستوى دلالة قدره (0,000) الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

- ب. صدق الاتساق الداخلي:

إن من دلالات الصدق البنائي حساب الارتباط الداخلي بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس، وتم حساب الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (09) يوضح صدق الإتساق الداخلي لمقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط

مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	البعد
0.030	0.397	إعادة التقييم الإيجابي
0.007	0.480	الشروع العقلي
0.043	0.381	التركيز والإنفعال
0.015	0.440	الدعم والسند الإجتماعي
0.003	0.520	التعامل الفعال النشط
0.000	0.683	الإنكار
0.001	0.578	الإعتماد على الدين والأخلاق
0.010	0.468	السخرية
0.000	0.612	الإنسحاب السلوكي
0.012	0.453	السيطرة على الأعصاب " التروي "
0.000	0.712	طلب الدعم العاطفي
0.000	0.684	التقبل
0.001	0.581	إنشغال الذهن بالتفكير
0.011	0.458	التخطيط

من خلال الجدول يتبين أن كل معاملات الارتباط المستخرجة بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية دالة وموجبة، وهو ما يؤكد صدق المقياس. (أنظر الملحق رقم)

3-4-2 الثبات:

" الإختبار ثابت يعني مدى الدقة والإستقرار والإتساق في نتائج الأداة لو طبقت مرتين فأكثر على نفس الخاصية في مناسبات مختلفة ". (بشير معمرية، 2007، ص 167)

وقد تم حساب ثبات أدوات الدراسة الحالية بطريقتين هما التجزئة النصفية وطريقة ألفا كرونباخ وفيما يلي شرح بالتفصيل لكل طريقة على حدى. (أنظر الملحق رقم 04)

أ. الثبات بالتجزئة النصفية:

وقد تم الإعتماد في حساب ثبات الأدوات على طريقة التجزئة النصفية، وفيما يلي وصف هذه الطريقة:

بعد تطبيق الأداة على عينة الدراسة الإستطلاعية والذي كان عددهم 30 عون من أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة تم تقسيم الإختبار إلى نصفين، النصف الأول والنصف الثاني وطبق معامل الارتباط بينهما.

تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية بين النصف الأول من المقياس (البند 1 إلى البند 46) والنصف الثاني (البند 46 إلى البند 91)، وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.73).

ب. طريقة ألفا كرونباخ: بلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.87) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس وصلاحيته للإستعمال في الدراسة الحالية.

مقياس الصلابة النفسية:

– الصدق التمييزي : بعد ترتيب درجات المقياس تنازليا من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 33% من المستوى العلوي مع 33% من المستوى السفلي ثم طبق بعد

ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي. (أنظر الملحق رقم 05)

جدول رقم (10) يوضح صدق المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية

مستوي الدلالة	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	الانحراف	المتوسط	ن	التقنية الإحصائية الدرجات
0.000	16	18.895	2.27	57.22	9	الدرجات الدنيا
		-	2.50	78.55	9	الدرجات العليا

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (-18,895) عند درجة الحرية (16) بمستوى الدلالة 0,000 الأمر الذي يدل على القدرة التمييزية للأداة وبالتالي الأداة تقيس ما وضعت لأجله.

ب. صدق الاتساق الداخلي:

وتم حساب الارتباط بين أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (11) يوضح صدق الاتساق الداخلي لمقياس الصلابة النفسية

مستوى الدلالة	معامل الارتباط مع الدرجة الكلية	البعد
0.000	0.963	الإلتزام
0.000	0.933	التحكم
0.000	0.954	التحدي

من خلال الجدول يتبين ان كل معاملات الارتباط المستخرجة بين ابعاد المقياس والدرجة الكلية دالة وموجبة، وهو ما يؤكد صدق المقياس. (أنظر الملحق رقم 05)

ثبات المقياس:

أ. الثبات بالتجزئة النصفية:

تم إيجاد معامل الثبات عن طريق التجزئة النصفية بين النصف الأول من المقياس (البند 1 إلى البند 14) والنصف الثاني (البند 15 إلى البند 28)، وبلغ معامل الثبات بعد التصحيح (0.88). (أنظر الملحق رقم 06)

ب. طريقة ألفا كرونباخ:

وقد تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ وقد بلغ (0.90) وهي قيمة مرتفعة مما يؤكد ثبات المقياس. (أنظر الملحق رقم 06)

ثانيا - الدراسة الأساسية:

بعد التأكد من صدق أداة الدراسة وثباتها، تم تطبيقها ميدانيا على عينة الدراسة والمتمثلة في أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة، ولقد تطلب تطبيق الإستبيان عدد من

الإجراءات الرسمية حيث حصلت الطالبة على الإحصائيات المتعلقة بعدد أعوان الشباك وتوزيعهم على البلديات والفروع التابعة لها من خلال زيارات ميدانية، وبعد ذلك قامت الطالبة بتوزيع الإستبيان على أفراد العينة.

01- وصف عينة الدراسة الأساسية:

لغرض توخي الموضوعية في النتائج لجأت الطالبة إلى توسيع حجم العينة قدر الإمكان، ثم الأخذ بعين الاعتبار ظروف تطبيق الأداة، فقد اعتمدنا في اختيار العينة على طريقة العينة العشوائية البسيطة، وبلغ عدد أفراد العينة 100 عون من أعوان الشباك من مختلف البلديات والفروع التابعة لها بمدينة ورقلة حيث تم توزيع 120 إستبيانا تم استرجاع 108 منهم ولكن تم الإعتماد على نتائج 100 إستبيان نظرا لعدم صلاحية البقية وهذا الحجم من العينة راجع للظروف الصحية التي تمر بها البلاد مما أدى إلى تقليص عدد العمال في كل شباك ومن أجل ضمان الحد الأدنى من الخدمة.

وفيما يلي جدول يوضح توزيع أفراد العينة على البلديات والفروع بمدينة ورقلة:

جدول رقم (12) يوضح توزيع أفراد العينة على البلديات والفروع بمدينة ورقلة

الرقم	إسم البلدية أو الفرع	عدد الأفراد	النسبة المئوية
01	بلدية ورقلة	20	20%
02	بلدية عين البيضاء	16	16%
03	بلدية الرويسات	10	10%
04	بلدية النقوسة	11	11%
05	بلدية سيدي خويلد	13	13%
06	بلدية حاسي بن عبد الله	08	08%

07	الفرع البلدي الخفجي	05	%05
08	الفرع البلدي الشط	08	%08
09	الفرع البلدي بامنديل	05	%05
10	الفرع البلدي القصر	04	%04
	المجموع	100	%100

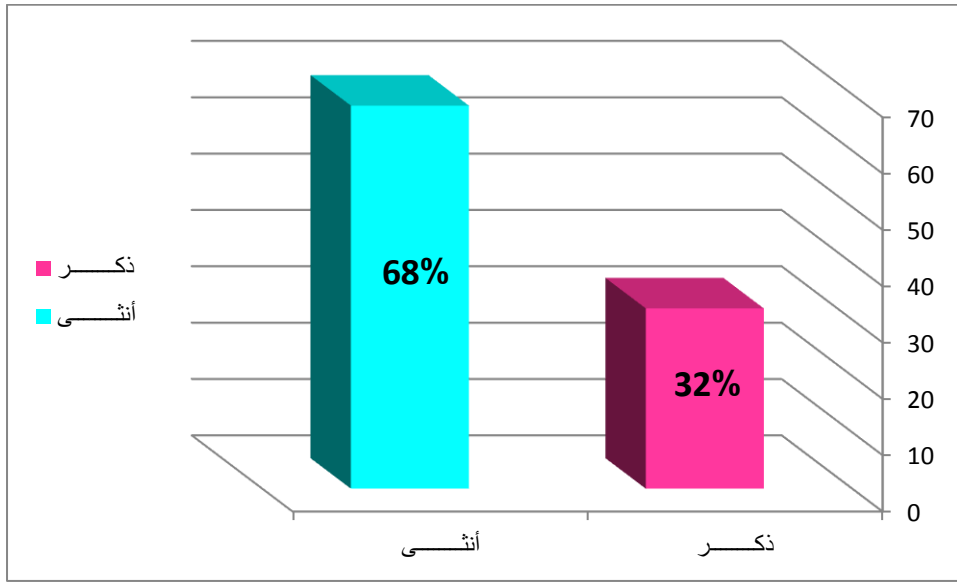
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (12) أن أكبر عدد لأفراد العينة كان في بلدية ورقلة نظرا لأنها البلدية الأصل لباقي البلديات ولأن موقعها في وسط المدينة لذا تتطلب عدد كبير من الأعوان تليها بلدية عين البيضاء ثم سيدي خويلد ثم النقوسة ثم الرويسات ثم باقي الفروع. وعند تفريغ البيانات الخاصة بالإستبيان وردت خصائص أفراد العينة موزعة وفق كل من (الجنس، الأقدمية في العمل، الصلابة النفسية) كما هو مبين في الجداول الآتية.

* حسب متغير الجنس

جدول رقم (13) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	32	%32
أنثى	68	%68
المجموع	100	%100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) أن عدد أعوان الشباك للبلديات الإناث قدر بـ 68 عون وذلك بنسبة %68، في حين كان عدد أعوان الشباك للبلديات الذكور قدر بـ 32 بنسبة %32.



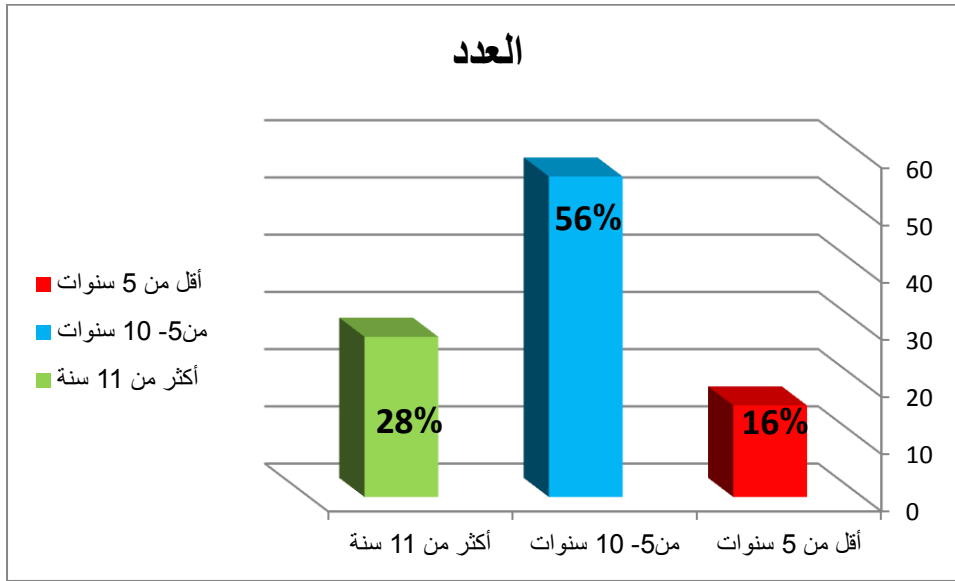
شكل رقم (07) يصف عينة الدراسة من حيث الجنس

*حسب متغير الأقدمية في العمل

جدول رقم (14) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية في العمل

النسبة المئوية	العدد	الأقدمية في العمل
16%	16	أقل من 5 سنوات
56%	56	من 5 - 10 سنوات
28%	28	أكثر من 11 سنة
100%	100	المجموع

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (14) أن عدد أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة ذوي الأقدمية أقل من 05 سنوات بـ 16 عوناً وذلك بنسبة 16%، في حين كان تمثيل الأعوان ذوي الأقدمية من 05 إلى 10 سنوات بـ 56 وذلك بنسبة 56%، أما الأعوان ذوي الأقدمية أكثر من 11 سنة فبلغ عددهم 28 بنسبة مئوية قدرت بـ 28%.



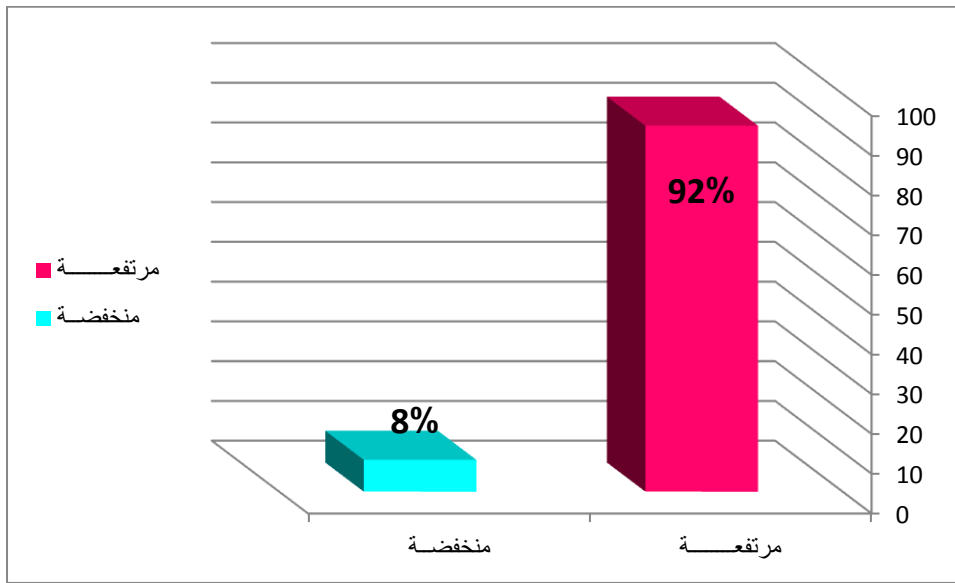
الشكل رقم (08) يصف عينة الدراسة من حيث الأقدمية في العمل

*حسب متغير الصلابة النفسية

جدول رقم (15) يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الصلابة النفسية

الصلابة النفسية	العدد	النسبة المئوية
مرتفعة	92	92%
منخفضة	08	08%
المجموع	100	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن عدد أعوان الشباك للبلديات ذوي الصلابة النفسية المرتفعة قدر بـ 92 عون وذلك بنسبة 92%، في حين كان عدد أعوان الشباك للبلديات ذوي الصلابة النفسية المنخفضة قدر بـ 08 أعوان بنسبة 08%.



شكل رقم (09) يصف عينة الدراسة من حيث متغير الصلابة النفسية

02- وصف أداة الدراسة الأساسية:

من أجل الكشف عن الإستراتيجيات الأكثر إستخداما من طرف أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة، تم الإعتماد على إستبيان إستراتيجيات المواجهة، معد من طرف الباحثة نبيلة أبو حبيب (2010)، وقد ضمت الأداة بعد التأكد من صدقها وثباتها أربعة عشرة بعدا (إستراتيجية) متمثلة في (إعادة التقييم الإيجابي، الشرود العقلي، التركيز والإنفعال، الدعم والسند الإجتماعي، التعامل الفعال النشط، الإنكار، الإعتماد على الدين والأخلاق، السخرية، الإنسحاب السلوكي، السيطرة على الأعصاب " التروي"، طلب الدعم العاطفي، التقبل، إنشغال الذهن بالتفكير، التخطيط).

واحتوى كل بعد على خمسة إلى ثمانية فقرات، حيث بلغ عدد فقرات الإستبيان 91 فقرة (بند) وهي موجبة وكان تصحيحها بإعطاء درجة لكل بديل كما أوضحنا سابقا.

03- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

بعد مرحلة التطبيق قام الطالبة بتفريغ بيانات أداة الدراسة المستوفية الإجابة، ومن أجل الحصول على مؤشرات كمية تساعد على تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضيات، تم

الإعتماد على بعض الأساليب الإحصائية المناسبة في البحوث العلمية خصوصا ذات الطابع الميداني، وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي في العلوم الإجتماعية IBM spss.22 والتي تتمثل فيما يلي:

1. إستخدام النسب المئوية للتعبير عن حجم توزيع أفراد العينة على المتغيرات التصنيفية (الجنس، الأقدمية في العمل، الصلابة النفسية).
2. إستخدام مقاييس النزعة المركزية (المتوسط الحسابي والانحراف المعياري) لمعالجة الفرضية الأولى.
3. إستخدام إختبار "ت" "T test" لمجموعتين مستقلتين لمعالجة دلالة الفروق للفرضية الثانية الرابعة، وإختبار "ت" لأكثر من مجموعتين لمعالجة دلالة الفروق للفرضية الثالثة.

خلاصة الفصل:

تعتبر إجراءات الدراسة الميدانية أمر ضروري لكل باحث من أجل بلوغ أهداف الدراسة، لأن ذلك يعطي أكبر قدر ممكن من الموضوعية في النتائج، لذا تم الإستعانة بالمنهج الوصفي كونه ملائم للدراسة، وعلى عينة قوامها 100 عون من أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة، حيث طبق عليهم إستبيان إستراتيجيات مواجهة الضغوط وإستبيان الصلابة النفسية وتم حساب بعض الخصائص السيكومترية للأداتين واختبارها حيث اعتمدت الطالبة على درجة عالية من الصدق والثبات، وقد حددت الأساليب الإحصائية الأنسب للدراسة وسيتم عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج المتحصل عليها.

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة

تمهيد

عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى.

عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية.

عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة.

عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة.

خلاصة الفصل

تمهيد:

في هذا الفصل سيتم عرض وتحليل نتائج فرضيات الدراسة، بعد الحصول على البيانات الكمية للدراسة الأساسية من خلال الأداة المطبقة ومعالجتها الإحصائية وهي كالاتي:

1- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى:

نص الفرضية: يستخدم أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة إستراتيجيات متباينة لمواجهة الضغوط المهنية،

وتبنى البحث المقياس المبين في الملحق رقم (01) للحكم على درجة الإستخدام من خلال المتوسط الحسابي لكل إستراتيجية من إستراتيجيات الأداة.

جدول رقم (16) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد (إستراتيجيات)

الأداة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الإستراتيجيات
3	0.25458	2.5017	إعادة التقييم الإيجابي
12	0.36904	1.7538	العقلي الشهود
11	0.45846	1.8350	والإنفعال التركيز

6	0.33878	2.2600	الدعم والسند الإجتماعي
5	0.33690	2.4283	التعامل الفعال النشط
10	0.42433	1.9617	الإنكار
1	0.16332	2.9014	الإعتماد على الدين والأخلاق
14	0.46565	1.5657	السخرية
13	0.39479	1.7360	الإنسحاب السلوكي
4	0.34617	2.4814	السيطرة على الأعصاب " التروي "
9	0.41977	2.1000	طلب الدعم العاطفي

7	0.39392	2.2267	التقبل
8	0.29399	2.1433	حل المشكلة
2	0.44261	2.5150	التخطيط

من الجدول رقم (16) يتضح أن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين (1.56 و 2.90) وأن أعلى متوسط كان لإستراتيجية " الإعتدال على الدين والأخلاق " بمتوسط حسابي بلغ (2.90)، في حين كان أدنى متوسط لإستراتيجية " السخرية " بمتوسط حسابي بلغ (1.56) أما فيما يخص ترتيب الأبعاد (الإستراتيجيات) حسب درجة الاستخدام، فجاء بعد الإعتدال على الدين والأخلاق في المرتبة الأولى، ثم يليه بعد التخطيط، يليه ثالثاً إعادة التقييم الإيجابي، ويأتي بعدها السيطرة على الأعصاب والتروي في المرتبة الرابعة، ثم التعامل الفعال النشط خامساً، وسادساً الدعم والسند الإجتماعي، ثم سابعاً التقبل، وثامناً حل المشكلة، أما تاسعاً تأتي طلب الدعم العاطفي وعاشراً الإنكار يليه في المرتبة الحادية عشر التركيز والإنفعال، ثم يليه في المرتبة الثانية عشر بعد الشرود العقلي، وفي المرتبة الثالثة عشر بعد الإنسحاب السلوكي وأخيراً بعد السخرية في المرتبة الرابعة عشر. (أنظر الملحق رقم 07)

الجدول رقم (17) يبين ترتيب إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة

الترتيب	الإستراتيجيات
1	الإعتماد على الدين والأخلاق
2	التخطيط
3	إعادة التقييم الإيجابي
4	السيطرة على الأعصاب " التروي "
5	التعامل الفعال النشط
6	الدعم والسند الإجتماعي
7	التقبل
8	حل المشكلة
9	طلب الدعم العاطفي
10	الإنكار
11	التركيز والإنفعال
12	الشروذ العقلي
13	الإنسحاب السلوكي
14	السخرية

2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية:

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (مان ويتي)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (18) نتائج اختبار مان ويتني لدلالة الفروق بين الذكور والإناث في ترتيب إستراتيجيات مواجهة الضغوط

مستوى الدلالة	القيمة الإحتمالية	قيمة مان ويتني	الإستراتيجيات
0.05	0.554	1.010.500	إعادة التقييم الإيجابي
	0.838	1.060.500	العقلي الشهود
	0.686	1.033.500	والإنفعال التركيز
	0.069	844.000	الإجتماعي الدعم والسند
	0.546	1.007.500	النشط التعامل الفعال
	0.036	807.000	الإنكار
	0.337	971.000	الدين والأخلاق الإعتماد على

0.05	0.661	1.029.000	السخرية
	0.296	949.000	الإسحاب السلوكي
	0.187	911.000	السيطرة على الأعصاب " التروي "
	0.063	839.000	طلب الدعم العاطفي
	0.099	867.000	التقبل
	0.008	738.500	حل المشكلة
	0.142	891.500	التخطيط

	0.269	938.500	الإستراتيجيات
--	-------	---------	---------------

يتبين من الجدول أعلاه أن القيم الإحتمالية لكل من الإستراتيجيات (إعادة التقييم الإيجابي، الشرود العقلي، التركيز والإنفعال، الدعم والسند الإجتماعي، التعامل الفعال النشط ، الإعتماد على الدين والأخلاق، السخرية، الإنسحاب السلوكي، السيطرة على الأعصاب " التروي "، طلب الدعم العاطفي، التقبل، التخطيط، الإستراتيجيات ككل) هي قيم أكبر من (0.05) ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ترتيب استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية السالفة الذكر من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس.

كما يلاحظ من الجدول أن القيمتين الإحتماليتين لكل من الإستراتيجيتين (حل المشكلة، الإنكار) هما قيمتان أقل من (0.05) ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في

ترتيب استخدام هاتين الإستراتيجيتين لمواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس. (أنظر الملحق رقم 08)

3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة:

نص الفرضية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل،

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام "ت" لأكثر من مجموعتين (كروسكل واليس)، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (19) يبين نتائج اختبار كروسكل واليس للمقارنة بين مستويات الأقدمية في العمل و ترتيب إستراتيجيات مواجهة الضغوط

مستوى الدلالة	القيمة الإحتمالية	قيمة كروسكل واليس	الإستراتيجيات
0.05	0.197	3.254	إعادة التقييم الإيجابي
	0.387	1.898	العقلي الشهود
	0.071	5.282	والإنفعال التركيز
	0.082	5.012	الإجتماعي الدعم والسند

	0.069	5.354	التعامل الفعال النشط
	0.095	4.717	الإنكار
0.05	0.381	1.930	الإعتماد على الدين والأخلاق
	0.623	0.945	السخرية
	0.980	0.041	الإنسحاب السلوكي
	0.146	3.851	السيطرة على الأعصاب " التروبي "
	0.551	1.194	طلب الدعم العاطفي
	0.613	0.979	التقبل
	0.602	1.015	حل المشكلة

	0.121	4.230	التخطيط
	0.180	3.432	الإستراتيجيات

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن قيم إختبار كروسكل واليس تراوحت بين (-0.041 - 5.354) كما يتبين من الجدول أن القيم الإحتمالية لكل الإستراتيجيات أكبر من (0.05) وهذا يدل أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ترتيب استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل. (أنظر الملحق رقم 09)

04- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات

مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية، ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (مان ويتي)، وجاءت النتائج على النحو التالي:

جدول رقم (20) نتائج اختبار مان ويتي لدلالة الفروق على مقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تبعا لمتغير الصلابة النفسية

مستوى الدلالة	القيمة الإحتمالية	قيمة مان ويتي	الإستراتيجيات
0.05	0.051	219.000	إعادة التقييم الإيجابي
	0.808	349.000	العقلي الشهود
	0.001	97.000	والإنفعال التركيز
	0.788	347.000	الإجتماعي الدعم والسند
	0.024	192.500	التعامل الفعال النشط
	0.534	319.500	الإنتكار
	0.158	268.000	الإعتماد على الدين والأخلاق

0.05	0.990	367.000	السخرية
	0.000	75.000	الإنسحاب السلوكي
	0.166	260.000	السيطرة على الأعباب " التروي "
	0.025	193.000	طلب الدعم العاطفي
	0.320	290.500	التقبل
	0.206	270.500	حل المشكلة
	0.002	123.000	التخطيط
	0.237	275.000	الإستراتيجيات

--	--	--	--

يتبين من الجدول أعلاه أن قيم إختبار مان ويتني تراوحت ما بين (75-367) ، وأن القيم الإحتمالية لكل من الإستراتيجيات (التركيز والإنفعال، التعامل الفعال النشط ، ، الإنسحاب السلوكي، طلب الدعم العاطفي، التخطيط،) هي قيم أقل من (0.05) ومنه نستنتج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ترتيب استخدام هذه الإستراتيجيات لمواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية.

كما يتضح أن القيم الإحتمالية لكل من الإستراتيجيات (إعادة التقييم الإيجابي، الشرود العقلي ، الدعم والسند الإجتماعي، الإعتماد على الدين والأخلاق، السخرية ، السيطرة على الأعصاب " التروي " ، التقبل، حل المشكلة، الإنكار، الإستراتيجيات ككل) هي قيم أكبر من (0.05) ومنه نستنتج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ترتيب استخدام هذه الإستراتيجيات لمواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية. (أنظر الملحق رقم 10)

خلاصة الفصل:

بعد اختبار فرضيات الدراسة ومعالجتها وفق الأسلوب الإحصائي الأنسب لكل فرضية تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يستخدم أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة إستراتيجيات متباينة لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس باستثناء إستراتيجيتي حل المشكلة والإنكار اللتان أسفرتا على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية باستثناء الإستراتيجيات (التركيز والإنفعال، التعامل الفعال النشط، الإنسحاب السلوكي، طلب الدعم العاطفي، التخطيط) التي أسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الصلابة النفسية.

تمهيد:

بعد القيام بعملية عرض وتحليل لنتائج فرضيات الدراسة تأتي الخطوة التي تليها ألا وهي تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها ومقارنتها بالدراسات السابقة، ثم الوصول إلى إستنتاج عام خاص بالدراسة وإعطاء بعض المقترحات.

01- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (16) ومن خلال ماتنص عليه الفرضية الأولى على أن أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة يستخدمون إستراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغوط المهنية وفي مقدمتها الإستراتيجيات الإيجابية وهذا ما يؤكد تحقق الفرضية الأولى إذ تشير النتائج إلى أن أول إستراتيجية يستخدمها أعوان الشباك هي إستراتيجية الإعتماد على الدين والأخلاق بمتوسط حسابي قدره 2.90 ويمكن تفسير ذلك بطبيعة المجتمع الجزائري عموما ومجتمع مدينة ورقلة خصوصا فهو مجتمع عربي مسلم بالدرجة الأولى محافظ على تعاليم دينه وأخلاقه وعقيدته وقوة وازعه الديني مما جعل الأمر يستدخل في شخصيته ويسقط على وظيفته أيضا، وكذلك يمكن تفسيره حسب النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورت الذي يفسر عملية المواجهة من خلال هوية الفرد، والسياق الإجتماعي، القيم الثقافية والمعتقدات.

فأعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة في محاولتهم لتخفيف الضغط الممارس عليهم يلجؤون بطبعهم ويتحولون إلى الدين والإكثار من العبادات والدعاء المتصل حيث يصبح الدين مصدر للدعم الروحي ومساند لتجاوز الموقف الضاغط ضف إلى ذلك ما أتت به النظرية المعرفية إذ تنص على أن هناك محددات معرفية لإختيار الإستراتيجية المناسبة.

أما ثاني إستراتيجية هي إستراتيجية التخطيط وهذا ما يمكن تفسيره بأن أعوان الشباك يتمتعون بتفكير واسع ومنطقي في كيفية مواجهة الحدث الضاغط والتفكير بشأن الخطوات

التي يمكن إتخاذها ويدركون أفضل الخطوات للتعامل مع المشكلة وهذا إن دل على شيء فإنما يدل على وعيهم ورفعة مستواهم المعرفي والثقافي والتعليمي.

تليها إستراتيجية إعادة التقييم الإيجابي ثم السيطرة على الأعصاب والتروي ويمكن أن نفسر استخدام هذه الإستراتيجية الأخيرة بخبرة وقوة شخصية أعوان الشباك نظرا لتعودهم على الضغوط فأصبحت أمر عادي وحتمي بالنسبة لهم لذلك يتوجب عليهم التحلي بالصبر والتحكم في أعصابهم والسيطرة على إنفعالاتهم ومشاعرهم ولا يجعلونها تتحكم في قراراتهم ويفكرون بحلول عقلانية للمشكلة سعيا منهم لتخفيف آثار الضغوط أو تجاوزها، ثم إستراتيجية التعامل الفعال النشط ثم طلب السند الإجتماعي والدعم العاطفي ويمكن تفسير هاتين الإستراتيجيتين بأن أعوان الشباك مما لاشك فيه تسود بينهم المحبة وعلاقات أخوية لدرجة أنهم يناقشون مشاكلهم مع بعض لإيجاد حلول لها عن طريق التأثير المتبادل فهم يطلبون الدعم من الأصدقاء أو زملاء العمل أو الأقارب لمواجهة الضغوط التي تواجههم ثم إستراتيجية التقبل ويمكن أن يعود استخدام هذه الإستراتيجية إلى كثرة الضغوط وإستمراريتها مما يقود الفرد إلى قبول الواقع، ومعايشته، والإعتراف به وتقبل الفرد للموقف الضاغط بأنه لا مناص منه، ثم إستراتيجية حل المشكلة ويمكن أن نفسر ذلك ومما لاشك فيه أن أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة يدركون أن الفرد في مواجهة الوضعية الضاغطة يقوم بجمع المعلومات واتخاذ الإجراءات المناسبة من خلال وضع خطة للاستجابة وفق متطلبات المشكل للتخفيف من شدة الموقف أو التحرر منه وإيقافه.

بينما أدنى المتوسطات الحسابية كانت لإستراتيجيات الإنكار، التركيز والإنفعال، الشرود العقلي، الإنسحاب السلوكي، السخرية وهي إستراتيجيات سلبية ويمكن تفسير الإستخدام الأدنى لهاته الإستراتيجيات إلى وعي أفراد العينة وإدراكهم أن إستخدام أساليب التعامل الإحجامية أو التجنبية الهروبية يؤثر سلبا على الحالة النفسية للعامل ولذلك فإن تفاديهم لاستخدام مثل هاته الإستراتيجيات أمر ضروري.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة **صليحة تواتي (2010)** التي توصلت إلى أن العاملين في التمريض في مصالح معالجة السلطان يستعملون إستراتيجيات مختلفة وفق الخلفية الفردية تمثلت في ما يلي: الإنابة إلى الله، التفكير الإيجابي، إستراتيجيات التخطيط، إستراتيجيات مهدئة، إستراتيجية تجميع الطاقة، وضع إنقطاعات، تجنب المشاكل، البحث عن الدعم الإجتماعي، إيجاد حلول للمشاكل.

وفي نفس السياق توصل **عمر شداني (2011)** التي توصلت إلى وجود إستراتيجيات وفق أبعاد 06 لمواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمين يختلف توظيفها باختلاف خصائصهم الفردية (حل المشكل، الدعم والمساندة، التجنب أو الإنسحاب، التواصل، الإعتماد على الدين والأخلاق، إعتماد النمط التقليدي).

كما توصلت دراسة **معاذ عبد الرزاق العارضة (1998)** إلى أن الإستراتيجيات المستخدمة بدرجة كبيرة هي: حل المشكلات، الضبط الذاتي، البعد الديني والإستراتيجيات المستخدمة بدرجة متوسطة هي: الدعم الإجتماعي، الإنسحاب، وسائل الدفاع، التدريب على الإسترخاء والإستراتيجيات المستخدمة بدرجة قليلة هي: الترفيه، الرياضة.

وتوصلت دراسة **يوسف لعجايلية (2015)** إلى أن السبل التي يلجأ إليها عمال الصحة الشبه طبيين العاملين في المصالح الإستعجالية لمواجهة ضغوط العمل فيما يلي:

الحصول على القوة من خلال المعتقدات الدينية، حل المشكلة، تنمية القدرات المهنية، المرونة في التعامل، مساندة الزملاء، إستعمال الأدوية والعاقير، اللجوء إلى السباب والشتم والتشاجر، أي أثبتت إستخدامهم للإستراتيجيات الإيجابية أولاً ثم السلبية في المرتبة الثانية.

وتوصلت دراسة **Gerad (2000)** إلى أن الدعم المعنوي من زملاء العمل وأساليب المواجهة الإقدامية كأعادة التقويم الإيجابي، وتوازن حياة الممرضة، والإدراك المتطور للضغوط كانت ذات صلة بضغط العمل وذات صلة بخفضها.

وفي السياق ذاته توصل Champan (1995) إلى أن إدراك عينة الدراسة أن انخفاض مستوى مساندة زملائهم يؤدي إلى شعورهم بازدياد في مستوى ضغط العمل، أي أكدت هذه الدراسة على الدور الكبير الذي تلعبه المساندة الإجتماعية في مواجهة وخفض الضغوط.

02- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (18) ومن خلال ماتتص عليه الفرضية الثانية على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية من طرف أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس ووهذا ما يؤكد نفي الفرضية الثانية إذ تشير النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس ماعدا إستراتيجيتي حل المشكلة والإنكار اللتان أسفرتا على وجود فروق بين الجنسين ويمكن أن نفسر هذه النتيجة إنطلاقا من الجانب النظري حيث يعرف الهنداوي الضغوط على أنها (تجربة ذاتية) يعني ذلك أن الفرد بما تحمله شخصيته من محددات بيولوجية واجتماعية وسيكولوجية يستجيب لهذه التجربة لذلك نجد من يقابل المواقف بإحباط، وهناك من يقابلها بقلق وانفعال أو هدوء وإتزان ، وهنا يأتي الحديث عن غياب دور الفروق الفردية بين الأفراد أو بين الجنسين في الدراسة الحالية وذلك راجع إلى أن أفراد العينة يخضعون لنفس المواقف الضاغطة وبشكل يومي ومتكرر في اليوم ذاته إذن إعتادو على تعرضهم لهذه المواقف باختلاف جنسهم لذلك لم يظهر هناك إختلاف في إستجاباتهم نحوها، ومن جهة أخرى الإختلاف ظهر في إستراتيجيتي حل المشكلة والإنكار، وهذا إن دل على شيء إنما يدل على إختلاف طبيعة التفكير بين الذكور والإناث فالأنثى طريقة تفكيرها في الحداث حلزوني ومنتشعب تستطيع أن تستجيب لنفس الموقف باستجابات عديدة عكس نمط تفكير الذكر واتفقت هذه النتيجة مع دراسة معاذ محمد عبد الرزاق العارضة (1998) التي توصلت إلى أن متغيرات الجنس،المؤهل العلمي،مكان العمل،الخبرة ليس لها أثر في

إستخدام إستراتيجيات التكيف المحددة في الدراسة، أما عن تفسير وجود الفروق بين الجنسين في إستراتيجية الإنكار هو أن المرأة تميل إلى إنكار وتجاهل وإخفاء إستجاباتها لمواقف ضاغطة عكس الرجل الذي تكون إستجاباته أكثر وضوحا ولا يمكنه إخفائها أو إنكارها بحكم شخصيته، على إعتبار أن الإنكار " نشاط معرفي يسعى من خلاله الفرد إلى تجاهل خطورة الموقف بل ورفض الإعتراف بما حدث والعمل وكأن شيء لم يكن".

(علي عسكر، 2000، ص 58)

03- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يتبين من خلال نتائج الجدول رقم (19) ومن خلال ماتتص عليه الفرضية الثالثة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وهذا ما يؤكد نفي الفرضية الثالثة حيث أسفرت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تعزى لمتغير الأقدمية في العمل ، ويمكن تفسير ذلك إنطلاقا من النظرية التفاعلية وبالضبط إحدى إستراتيجياتها ألا وهما إستراتيجيتي التطابق وسد العجز للتعامل مع أو مواجهة المواقف الضاغطة وسبب ذلك أن الأفراد الذين ينتمون انفس المجموعة (الوظيفة) أحيانا يقارنون مشكلاتهم مع بعضهم البعض ومواقفهم الضاغطة، وهنا يرى الفرد أن قيمه وسلوكياته متوافقة لسلوكيات وقيم الجماعة وكذلك تبقى العوامل المؤثرة في اختيار إستراتيجيات المواجهة تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد، مركز الضبط، فعالية الذات وليس بالضرورة عدد سنوات العمل، ضف إلى ذلك أن العينة التي شملتها الدراسة الحالية كانت متقاربة في الأقدمية في العمل لذلك لم تظهر الفروق بشكل واضح وكذلك الظروف الصعبة التي وزع فيها الإستبيان يمكن أن تكون السبب في ذلك فحالت دون تركيز العينة على أسئلة الإستبيان.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة معاذ محمد عبد الرزاق العارضة (1998) التي توصلت إلى إلى أن متغيرات الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، الخبرة ليس لها أثر في استخدام إستراتيجيات التكيف المحددة في الدراسة.

04- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

يتضح من خلال نتائج الجدول رقم (20) ومن خلال ماتتص عليه الفرضية الرابعة على أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية، وهذا ما يؤكد نفي الفرضية الرابعة حيث أسفرت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية تعزى لمتغير الصلابة النفسية ماعدا إستراتيجيات (التركيز والإنفعال، التعامل الفعال النشط، الإنسحاب السلوكي، طلب الدعم العاطفي، التخطيط) التي أسفرت على وجود فروق دالة إحصائية تبعا لمتغير الصلابة النفسية لدى عينة الدراسة ويمكن أن نفسر هذه النتيجة بأنه للسياق الإجتماعي دور في تكوين سمة الصلابة النفسية فالمتغيرات في حقيقتها ليست منفصلة بل متصلة ومتفاعلة بتأثيراتها المتبادلة، ومما لا يخفى علينا ما يضمره مجتمعنا من تثبيط للصلابة النفسية مما يؤدي إلى هشاشتها وإضعافها، فبالرغم ومن وجود درجة مرتفعة للصلابة النفسية لدى أفراد العينة إلا أنها لم تظهر الفروق في استخدامهم لإستراتيجيات المواجهة ككل وهذا يعني أن صلابتهم النفسية تبدو ظاهرية فقط.

ويمكن تفسير ذلك إنطلاقا من أن الصلابة النفسية تعرف بأنها قوة التحمل أو المجالدة التي تعكس نمطا معرفيا وانفعاليا وسلوكيا من المقاومة وهي سمة من سمات الشخصية وسمات الشخصية تختلف من فرد لآخر وهذا ما يفسر عدم وجود الفروق في استخدام بعض الإستراتيجيات ووجود فروق في استخدام بعضها الآخر.

فإستراتيجية التركيز والإنفعال لدى أعوان الشباك تخفض الإنفعال السلبي عندما يكون الموقف الضاغط شيء مستمر لا يمكن تغييره لكن سبب الإختلاف هنا يعود لترجمة كل واحد من العمال لحجم الموقف الضاغط وتبعاته ولا ننسى أن هذه المواقف تحدث لأعوان الشباك أمام مرأى الآخرين وليس فقط بينه وبين زملائه داخل بيئة العمل المغلقة (رئيس-مرؤوسين) وهذا ما يلغي دور الصلابة النفسية للفرد وعليه فالأفراد مختلفون في ردود أفعالهم حسب الحالة النفسية والإجتماعية وحتى بيئة العمل، أما عن إستراتيجية التعامل الفعال النشط فيقوم بها الموظف للتقليل من أو محو الحدث الضاغط بالتوجه مباشرة نحو مصدر المشكلة، وهنا يعود الإختلاف في الإستجابة لدى أفراد عينة الدراسة بحيث تلعب الخبرة والتكرار الدور الفعال فاستجابة موظف تعدى الخمس سنوات لن تكون كاستجابة من لم يتجاوزها بعد أو موظف جديد.

أما إستراتيجية الإنسحاب السلوكي فيها يحاول الفرد الإستغراق في أحلام اليقظة فينسحب الموظف بتغيير المكتب أو الخروج منه مدة معينة حتى يجد فرصة أخرى لحلها عندما يفشل في مواجهة الضغوط والإختلاف هنا في استجابة الموظفين لهذه الإستراتيجية هو أن هناك من يرى هذه الإستراتيجية فشل لذلك يواجه وقد يستنزف الكثير من طاقاته في المواجهة بينما المنطقي هو من يريح جهده ويتجنب عقبات مابعد الموقف الضاغط.

وتتفق نتائج الفرضية الرابعة مع دراسة **Sarani. A et al (2015)** التي توصلت إلى أن الصلابة النفسية إرتبطت بشكل موجب مع التخطيط و استراتيجيات المواجهة الإيجابية، والمواجهة الدينية، كما وجدت علاقة عكسية بين الصلابة النفسية والمواجهة التجنبية.

وتختلف نتائج هذه الفرضية مع دراسة **Getry et Kobasa (1984)** التي توصلت إلى أن أصحاب الصلابة النفسية المرتفعة يستخدمون إستراتيجيات متكيفة للتعامل مع الضغوط

بحيث يحولون المواقف الضاغطة إلى خبرات إيجابية يستفيدون منها، بينما يستخدم الأفراد ذوي الصلابة المنخفضة إستراتيجيات معرفية وسلوكية غير متكيفة كالتجنب والإنكار.

الإستنتاج العام

الاستنتاج العام

من خلال دراسة الإستراتيجيات الأكثر إستخداما وشيوعا من طرف أعوان الشباك لبلديات مدينة ورقلة، وكذا الكشف عن الفروق في استخدام هذه الإستراتيجيات باختلاف الجنس، الأقدمية في العمل، الصلابة النفسية.

تم التوصل إلى النتائج الآتية:

- يستخدم أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة إستراتيجيات متباينة لمواجهة الضغوط المهنية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الجنس باستثناء إستراتيجيتي حل المشكلة والإنكار اللتان أسفرتا على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى أعوان الشباك للحالة المدنية لبلديات مدينة ورقلة تعزى لمتغير الصلابة النفسية باستثناء الإستراتيجيات (التركيز والإنفعال، التعامل الفعال النشط، الإنسحاب السلوكي، طلب الدعم العاطفي، التخطيط) التي أسفرت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الصلابة النفسية.

المقترحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية سنقدم بعض الإقتراحات منها ما يمكن توجيهها إلى المسؤولين في القطاع أو رؤساء البلديات ومنها ما يمكن توجيهه إلى الباحثين في مجال علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية بصفة خاصة وفي مجال علم النفس بصفة عامة والتي سنعرضها في النقاط الآتية:

- 1- ضرورة أن تتوفر البلديات على برامج تدريب الموظفين وخاصة أعوان الشباك على كيفية مواجهة ضغوطهم بأساليب مواجهة فعالة.
- 2- عقد دورات تدريبية للأخصائيين النفسانيين لتمكينهم من التكفل بأعوان الشباك للبلديات .
- 3- يجب الإعداد الجيد لعون الشباك ليتلاءم وطبيعة عمله، لذلك يعتبر الرفع من مستواه العلمي بالتكوين الجامعي بادرة حميدة لإعانتة على تحمل الضغوط.
- 4- إدخال وحدات تدريبية ضمن برامج التكوين الجامعي تهيء الطالب الجامعي في الإختصاص للتكفل بهذه الحالات.
- 5- إعداد مقاييس لأساليب مواجهة الضغوط المهنية تلائم المجتمع الجزائري بتوسيع عدد أفراد العينة حتى يمكن الإستفادة منها في مجال الممارسة النفسية مع العاملين في البلديات.
- 6- خلق منصب أخصائي في علم النفس العمل والتنظيم في قطاع الوظيف العمومي عموما والبلديات خصوصا يعملون على تقديم المساعدة للعمال وحلقة وصل بين الموظفين والإدارة.
- 7- ضرورة تناوب عمال وموظفي البلدية على شبابيك الحالة المدنية وذلك من أجل تخفيف الضغوط على أعوان الشباك.

كما تقترح الدراسة الحالية مواضيع لدراسات مستقبلية مثل:

- إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى موظفي البريد والمواصلات.
- إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى موظفي المؤسسة الوطنية للكهرباء والغاز.

الإستنتاج العام

- إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى موظفي مديرية الضرائب.

المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

*الكتب:

- أنطوان نعمة وآخرون.(2000). المنجد في اللغة العربية المعاصرة. (ط2). بيروت: دار المشرق.
- إين منظور.(1993). لسان العرب، مجلد 6. ج14.
- منجد الطلاب.(1956). (ط9). دار الشرق.
- أحمد نائل الغرير، أحمد عبد اللطيف أبو أسعد.(2009). التعامل مع الضغوط النفسية.(ط1). عمان. الأردن: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- إيتسام محمود، محمد سلطان السلطان.(2009). المساندة الإجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة.(ط1). عمان. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- بشير معمريه.(2007). القياس النفسي وتصميم أدواته. الجزائر: منشورات الحبر تعاونية عيسات إيدير.
- تايلور شيلي، ترجمة وسام درويش بريك وآخرون.(2008). علم النفس الصحي. عمان.الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.
- جمال أبو دلو.(2009).الصحة النفسية.(ط1). عمان: دار وائل للنشر والتوزيع.
- جمعة سيد يوسف.(2004). إدارة ضغوط العمل- نموذج التدريب والممارسة. (ط1). القاهرة.مصر: إيتراك للطباعة والنشر.
- حسن مصطفى عبد المعطي.(2006). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. (ط1).القاهرة.مصر: مكتبة زهراء الشرق.

- حسين طه عبد العظيم وحسين سلامة.(2006). إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية.(ط1). عمان: دار الفكر.
- خالد عيادة نزال عليومات.(2011). ضغوط العمل وأثرها على الأداء.(ط1). عمان الأردن: دار الخليج.
- الرشيدى هارون توفيق.(1999). الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها. القاهرة: مكتبة الأنجلو المصرية.
- عبد الرحمان سليمان الطريوي.(1994). الضغط النفسي - مفهومه، تشخيصه طرق علاجه ومقاومته.الرياض. السعودية: مطابع شركة الصفحات الذهبية.
- علي عسكر.(2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها.(ط2). برج الصديق الكويت:دار الكتاب الحديث.
- عبد الحفيظ مقدم.(2003). الإحصاء والقياس النفسي والتربوي.(ط3). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عمار بوحوش، محمد ذنبيات.(1995). مناهج البحث العلمي.الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- علي عسكر.(2008). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها- الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق.(ط1). ليبيا: دار الكتاب الحديث.
- عثمان يخلف.(2001). علم النفس الصحة النفسية والتوافق.(ط3). المكتب الجامعي الحديث.

- عوض رثيفة رجب.(2001). ضغوط المراهقين ومهارات المواجهة (التشخيص والعلاج). القاهرة: مكتبة النهضة المصرية.
- عماد الحداد.(2002). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل.(ط1). القاهرة. مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد هيجان.(1998). ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. السعودية: معهد الإدارة العامة، الرياض.
- محمد عبيدات وآخرون.(1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات.(ط1). عمان. الأردن: دار وائل للنشر.
- محمد حسن غانم. كيف نواجه الضغوط النفسية. جامعة حلوان.
- محمد حسن غانم.(2009).مقدمة في علم الصحة النفسية (تأصيل نظري ودراسات ميدانية).(ط1).الإسكندرية: المكتبة المصرية للطباعة والنشر والتوزيع.
- هناء أحمد شويخ.(2007). أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية.(ط1).القاهرة.
- هناء أحمد شويخ.(2007). التعامل مع الضغط النفسي. دون طبعة. الإسكندرية: دار الوفاء للنشر والطباعة.
- وافية أحمد الهنداوي.(1994). إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري. مسقط: معهد الإدارة العامة.

*المذكرات والرسائل الجامعية:

- أبو الحسين محمد فرج الله مسلم.(2012).الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات. رسالة ماجستير غير منشورة. الجامعة الإسلامية. غزة.
- أبو بكر دردير، نشوة كرم.(2007). الإحترق النفسي للمعلمين ذوي النمط(أ) و(ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. مذكرة ماجستير. جامعة الفيوم.
- أمينة عباسة.(2018). الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها بالإضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط. أطروحة دكتوراه منشورة في علم النفس. جامعة وهران 2.الجزائر.
- حكيمة آيت حمودة.(2005). دور سمات الشخصية وإستراتيجيات المواجهة في تعديل علاقة بين الضغوط النفسية. الصحة النفسية والجسدية. رسالة لنيل الدكتوراه في علم النفس العيادي. جامعة الجزائر.
- خيرة شويطر.(2017). إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية. أطروحة دكتوراه منشورة في علم النفس. جامعة وهران 2. الجزائر.
- راضية داوود.(2012). الضغط النفسي وإستراتيجيات المواجهة لدى المعاق حركيا، رسالة ماجستير.جامعة سطيف.
- ريمة صندلي. (2012). الضغوط النفسية وإستراتيجيات المواجهة المستعملة لدى المراهق المحاول للإنتحار. رسالة ماجستير. جامعة سطيف.
- زواني نزيهة.(2001). إستراتيجيات المقاومة ودوافع الإنجاز الدراسي لدى المراهقين المضطربين سلوكيا. شهادة ماجستير في علم النفس العيادي. جامعة الجزائر.

- سهام طبي.(2004). أنماط التفكير وعلاقتها بإستراتيجيات مواجهة إضطراب الضغوط التالية للصدمة دراسة ميدانية لدى عينة من المصابين بالحروق. رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس المعرفي. جامعة الحاج لخضر باتنة.
- صباح جبالي.(2012).الضغوط النفسية وإستراتيجيات مواجهتها لدى أمهات الأطفال المصابين بمتلازمة داون. مذكرة ماجستير. جامعة سطيف.
- صبرينة غربي.(2012). مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل الإيجابية مع الضغوط المهنية لدى الممرضين. رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة الجزائر(2).
- صليحة تواتي.(2015). إستراتيجيات مواجهة الضغط المهني لدى الممرضين العاملين في مصالح معالجة السرطان. أطروحة دكتوراه منشورة في علم النفس. جامعة الجزائر2.
- عبد الحفيظ جدو (2013)، إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهقين ذوي صعوبات التعلم. رسالة ماجستير في علم النفس العيادي. جامعة سطيف 2.
- عبد الله السهلي.(2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الشباب من المرضى المترددين على مستشفى الطب النفسي بالمدينة المنورة وغير المرضى. أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه في الإرشاد النفسي. جامعة أم القرى. السعودية.
- نبيلة أبو حبيب.(2010). الضغوط النفسية وإستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة. رسالة ماجستير. جامعة الأزهر بغزة. فلسطين.
- هناء أحمد شويخ.(2004). إستراتيجيات المواجهة والمساندة النفسية الإجتماعية في علاقتها ببعض الإختلالات النفسية لدى مرضى أورام المثانة السرطانية. رسالة ماجستير منشورة. كلية الأدب. جامعة القاهرة.

- يوسف لعجايلية.(2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية. رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم. جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر.

*الدوريات والمقالات العلمية:

- سلاف مشري.(2016). الضغط النفسي في المجال المدرسي (المفهوم المصادر وإستراتيجية المواجهة). مجلة كلية التربية الأساسية للعلوم التربوية. جامعة بابل. العدد 29.

- صبرينة غربي.(2013). ما مدى فعالية برنامج تدريبي معرفي سلوكي في التخفيف من معاناة العمل (مصادر الضغط المهنية لدى العاملات بالقطاع الصحي نموذجاً). مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية. عدد خاص الملتقى الدولي حول المعاناة في العمل. جامعة ورقلة.

- عبد الله الضريبي، علي نحيلي.(2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق. مجلة جامعة دمشق. العدد 4.

-نجاه زكي يوسف، مديحة عثمان عبد الفضيل.(1998). أساليب مواجهة المشكلات في علاقتها بكل من الضغوط النفسية والإحترق النفسي لدى عينة من معلمي المدارس الثانوية بمدينة المنيا. مجلة البحث في التربية وعلم النفس. المجلد الثاني. العدد 01.

- نورة بوعيشة " جامعة قاصدي مرياح ورقلة"، سعداوي مريم " جامعة عمار تليجي الأغواط ملحقة آفلو".(2013). إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية والنفسية لدى أساتذة التعليم الثانوي بالأقسام النهائية دراسة ميدانية. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل بين التناول السيكولوجي والسوسيولوجي. جامعة ورقلة.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

-Cooper.C,et Travers.Ch(2012) **Teachers Under Pressure:Stress in the Teaching Profession,London:Routedge.**

*Folkman.S,Lazarus.R.S,Schetter.Ch.D,DeLongis.A&Gruen.R.J.(1986) dynamics of stressful encounter cognitive appraisal coping and encounter outcomes, Journal of personality and social psychology,(50) (05).

-Lazarus.R.S (1999) Stress and emotion: A new synthesis. New York Spring.

:Stress Appraisal and (1984) -Lazarus, R. & Folkman, S. Coping,New York Publishing Company.

-Bruchon, Schweitzer,M Quintard, B& al ,(2001), Personnalité et maladie, Dunod, Paris.

- Bruchon, Schweitzer, L'ajustement au stress professionnel chez les enseignants français du premier degré. Mis en ligne le 28 septembre 2009.

-paulhan.I,et All,(1998), stress et Coping de la stratégie d'ajustement à l'adversité, PUF,2eme Edition.

-Moss, R. & Holland, J.(1982): The Personal and Contextual determinates of Coping Strategies. The Journal of personality and social psychology.Vol.52,No.06.

ثالثاً: مواقع الأنترنت

- www.ergo-center.com مركز معلومات التصميم، موقع علم النفس العمل والتنظيم،
2020/03/22 الساعة: 21:00 .eg.com
- http://www.university of California.edu/senate/inmemoriam/ritchard_lazarus.html.
- <http://www.tajamo.org/sahha/tecnologia.html>.
- <http://management.journaldunet.com/diaporama.enquete.stress/synthese.html>.

الملاحق

الملحق رقم (01): يبين إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية



جامعة قاصدي مبراح - ورقلة -
كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية



السادة و السيدات، ...السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يشرفني أن أتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الإستمارة التي تدخل ضمن متطلبات إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر (تخصص علم النفس عمل وتنظيم) ، لذا نرجو منكم الإجابة بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة لكم وأعلمكم أن إجابتكم سوف تحضى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط. نشكركم جزيلاً على مساهمتكم الجادة بالإجابة على العبارات المرفقة و بصراحة تامة.

المعلومات الشخصية: يرجى وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لكم

الجنس	ذكر		أنثى
	أقل من 05 سنوات	من 05 - 10 سنوات	أكثر من 11 سنة

مثال بوضوح طريقة الإجابة:

الرقم	البنود	دائماً	أحياناً	أبداً

	X		أبحث عن شيء جيد يحدث	1
--	---	--	----------------------	---

الرقم	البنود	دائما	أحيانا	أبدا
أولا :إعادة التقييم الإيجابي				
1	أبحث عن شيء جيد يحدث.			
2	أحاول أن أرى الحادث بشكل مختلف.			
3	أعتبر ما مررت به تجربة جديدة تعلمت منها الكثير.			
4	أحاول أن أرى الحدث بشكل إيجابي لأتأقلم معه.			
5	أتعلم من تجارب الآخرين وأستخلص منهم العبر			
6	أستفيد من خبرتي السابقة لحل المشكلات التي تواجهني			
ثانيا : الشرود العقلي				
7	أكثر من أحلام اليقظة لأبتعد عن التفكير في الحدث			
8	أنام أكثر من المعتاد			
9	أصبحت مغرما بمشاهدة التلفاز لأهرب من تذكر ماحدث			
10	أنهمك في نشاطات تتطلب تركيز ذهني لأتجنب التفكير في المشكلة			
11	أهرب من التفكير فيما حصل بالتفكير في أنشطة أخرى			
12	أسرح كثيرا فيما حصل وأنا أجلس بين أصدقائي			
13	يصفني كثيرا من الناس بأنني شارد الذهن			
14	أشغل نفسي بأي شيء حتى ولو كان تافها لأتهرب من تذكر ما حدث			
ثالثا : التركيز والانفعال				

			أنزعج ولا أتحكم بانفعالاتي	15
			أدرك بأنني متضايق	16
			لا أستطيع التركيز بشكل جيد	17
			أغضب بسرعة ولا أستطيع السيطرة على أعصابي	18
			عدم تحكمي في إنفعالاتي يجعلني أخسر الآخرين	19
			أواجه ضغوطا كثيرة تجعلني سريع الإنفعال	20
			أترك الحرية لمشاعري وعواطفني لتتحكم في تصرفاتي	21
			أتضايق إذا ذكرني أحدهم بوقوع مشكلة سابقة	22
رابعا الدعم والسند الإجتماعي				
			أحاول أخذ نصيحة من شخص آخر في السلوك الذي أريد فعله	23
			أتحدث مع شخص ما لأجد حل لمشكلتي	24
			أتحدث مع شخص آخر يستطيع أن يقدم حلا لمشكلتي	25
			أسأل أناس لديهم خبرة في حل مثل هذه المشكلة	26
			ألجأ للحديث مع أشخاص أتقيا لأجد حلا لمشكلتي	27
			لا أقوم بأي سلوك جديد إلا بعد أخذ رأي شخص أثق به	28
			يشعروني مدح الناس لتصرفاتي بالثقة العالية بالنفس	29
خامسا: التعامل الفعال النشط				
			أأخذ طريقة مباشرة ومحددة لحل المشكلة	30
			أصرف بشكل آخر حتى أتخلص من المشكلة	31
			أأخذ القرارات والخطوات المناسبة في الأوقات المناسبة	32
			أحاول فهم ماجرى وتحليله والتعلم من تجربتي السابقة	33
			أتمتع بصبر كبير ولا أترك الأمور حتى أحصل على ما أريده	34

			أكرر المحاولة حتى أحصل على ما أريده	35
سادسا :الانكار				
			أرفض الإقتناع والتصديق بوقوع هذا الحدث	36
			أتظاهر بأنه لم يحدث شيء	37
			أتصرف كما لو لم يحدث شيء	38
			لا أربغ بالإعتراف بالمشكلة والتحدث عنها مع الآخرين	39
			أعيش حياتي كالمعتاد كما لو أن شيئاً لم يحدث	40
			عند فقدان شخص عزيز أقول لنفسي هذا أمر غير معقول	41
سابعا : الإعتقاد على الدين والأخلاق				
			أحاول أن أجد راحة و طمأنينة باللجوء الى الله	42
			أثق بالله	43
			أصلي أكثر من المعتاد عندما تصادفني مشكلة	44
			أطلب المساعدة من الله وليس من الناس	45
			أجد طمأنينة وراحة عندما ألجأ الى الله بصلاتي ودعائي	46
			يزداد إيماني بالله بعد تعرضي للمشكلة	47
			أعتمد على الله فهو لا يخذلني	48
ثامنا : السخرية				
			أضحك ولا أهتم بالحدث	49
			ألجا لقول النكت والمزاح	50
			أسخر من المواقف	51
			أتعامل مع المواقف الجدية والمحنة بشكل هزلي	52
			أتعامل مع كل الأمور الحياتية باستخفاف ولامبالاة	53
			يصفني الآخرون بأنني شخص هزلي صاحب نكتة	54

			55	لا آخذ أي شيء على محمل جد
تاسعا : الانسحاب السلوكي				
			56	أتوقف عن محاولاتي للوصول إلى هدفي
			57	لا أملك الصبر الكافي للإستمرار بمحاولات تحقيق هدفي
			58	أنسحب عن المشكلة حتى أجد فرصة أخرى لحلها
			59	أفضل النوم أو البقاء في غرفتي على التحدث مع الآخرين
			60	أترك للآخرين حرية التحكم بحياتي والتحكم بمصيري
عاشرا : السيطرة على الأعصاب "التروي"				
			61	أمنع نفسي من عمل أي شيء متسرع يخص الحدث
			62	أحاول التأكد من أن ما أقوم به ليس خطأ
			63	أجبر نفسي على الصبر حتى الوقت المناسب لحل المشكلة
			64	أسيطر على إنفعالاتي ومشاعري ولا أجعلها تتحكم في قراراتي
			65	لا أتسرع بعمل أي شيء أثناء المشكلة
			66	أنا شخص عقلائي وهادئ وصبور
			67	أفكر في حلول عقلانية لمشكلتي وقابلة للتطبيق
الحادي عشر: طلب الدعم العاطفي				
			68	أسعى للحصول على دعم عاطفي من الأصدقاء والأقارب
			69	أتحدث مع شخص آخر أحبه عن مشاعري
			70	أتعاطف وأتفهم رأي الآخرين
			71	أناقش مشاعري وأحاسيسي مع أي شخص آخر
			72	أناقش مشاعري وأحاسيسي مع شخص آخر أثق برأيه
			73	أشعر بأنني بحاجة دائما لدعم عاطفي من الآخرين

الثاني عشر : التقبل			
			74
		أقبل ماحدث وأتعايش معه بإعتباره أمر لا يمكن تغييره	
		أتعلم أن أتعايش مع المشكلة	75
		أحاول أن أحصل على معلومات سابقة تتعلق بما يحدث	76
		أقبل حقيقة الشئ الذي يحدث وأتعايش معه	77
		أدرب نفسي على تقبل الحياة بظروفها الجديدة	78
		رأي الناس في تصرفاتي أهم من رأيي بها	79
الثالث عشر : حل المشكلة			
		أحفظ نفسي من السرحان والحيرة بالإشتغال بأفكار وأنشطة تتعلق بالحدث	80
		أضع الأنشطة الأخرى جانبا لكي أركز على حل المشكلة	81
		أركز على حل المشكلة وأترك بعض الأمور الأخرى	82
		أحاول حل المشكلة بعدة طرق	83
		أحاول أن أحل مشاكلني بنفسي دون تدخل أشياء أخرى	84
		أنهك في نشاطات تتطلب تفكير ذهني لأتجنب التفكير في المشكلة	85
الرابع عشر : التخطيط			
		أحاول وضع خطة تساعدني في حل المشكلة	86
		أفكر بجدية وعمق في الخطوات التي يجب اتباعها	87
		أفكر كيف يمكن أن أعالج المشكلة بشكل جيد	88
		أقوم بتخطيط ودراسة السلوكيات جيدا قبل القيام بها	89
		أتبع خطوات علمية وعقلانية لحل مشكلتي	90
		عادة ما أنجح في أهدافي لأنني أخطط لها جيدا	91

الملحق رقم (02): يبين إستبيان الصلابة النفسية

الرقم	البنــــــــــــــــود	دائما	أحيانا	أبدا
1	أسعى لتحقيق أهدافي مهما كانت الصعوبات التي تعترضني			
2	أعتقد أن متعة الحياة تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها			
3	تكمن قيمة الحياة في ولاء الفرد لمبادئه وقيمه			
4	إذا واجهتني مشكلات أسعى إلى حلها			
5	أعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله			
6	أعتقد أن العمل وبذل الجهد يؤديان دورا هاما في حياتي			
7	لدي رغبة في معرفة الجديد			
8	أبادر بالمشاركة في النشاطات التي تخدم مجتمعي			
9	أعتقد أن الحياة التي ينبغي أن تعاش هي التي تنطوي على تحديات			
10	أبادر بالوقوف إلى جانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة			
11	أثابر في بحثي عن حل للمشكلة التي تواجهني			
12	أواجه كل الصعوبات خدمة لأسرتي			
13	إن النجاح الذي أحققه بجهدتي هو الذي أشعر معه بالمتعة			
14	عندما تواجهني مشكلة أتحداهما بكل قواي			
15	أهتم بما يحدث حولي من أحداث			
16	أعتقد أن لي تأثيرا قويا على ما يجري حولي من أحداث			
17	أكون مستعدا لما قد يحدث في حياتي من تغيرات			
18	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين			
19	أعتقد أن مواجهة المشكلات إختبار لقوة تحملي			
20	أستثمر معظم أوقات حياتي في أنشطة ذات فائدة			
21	أخطط لأموال حياتي ولا أتركها للظروف الخارجية			
22	لدي رغبة في استكشاف ما يحيط بي			
23	الإلتصال بالآخرين ومشاركتهم إنشغالاتهم عمل مفيد			
24	عندما أضع خطتي المستقبلية أكون متأكدا من قدرتي على تنفيذها			
25	أبادر في مواجهة المشكلات لأنني أثق في قدرتي على			

			حلها	
			الحياة التي نواجه فيها ضغوطاً أفضل من الحياة الخالية من الضغوط	26
			نجاحي في أمور حياتي يعتمد على جهدي وليس على الصدفة	27
			أنا على استعداد لمواجهة أي مشكلة يمكن أن تحدث	28

الملحق رقم (03): يبين نتائج الصدق لمقياس إستراتيجيات مواجهة الضغوط بطريقتي
الصدق التمييزي وصدق الإتساق الداخلي

01- الصدق التمييزي:

Statistiques de groupe					
	المجموعة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الضغوط.مواجهة	الدنيا المجموعة	9	176.0000	11.53256	3.84419
	العليا المجموعة	9	212.2222	7.10243	2.36748

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الضغوط.مواجهة	Hypothèse de variances égales	1.513	.237	-8.023-	16	.000	-36.22222-	4.51472	-45.79301-	-26.65144-
	Hypothèse de variances inégales			-8.023-	13.305	.000	-36.22222-	4.51472	-45.95298-	-26.49146-

Corrélations																
		الدرجة الكلية	التقييم اعادة الايجابي	الشرد العقلية	التركيز الانفعال	السند و الدعم الاجتماعي	الفعال التعامل النشط	الانكار	على الاعتماد الاخلاق و الدين	السخرية	الانسحاب السلوكي	على السيطرة التربوي الاعصاب	الدعم طلب العاطفي	التقبل	الذهن انشغال بالتفكير	التخطيط
الدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1	.397*	.480**	.381	.440*	.520**	.683**	.578**	.268	.352	.453*	.712**	.684**	.581**	.458*
	Sig. (bilatérale)		.030	.007	.043	.015	.003	.000	.001	.152	.057	.012	.000	.000	.001	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).																
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).																
Corrélations																
		الدرجة الكلية	التقييم اعادة الايجابي	الشرد العقلية	التركيز الانفعال	السند و الدعم الاجتماعي	الفعال التعامل النشط	الانكار	على الاعتماد الاخلاق و الدين	السخرية	الانسحاب السلوكي	على السيطرة التربوي الاعصاب	الدعم طلب العاطفي	التقبل	الذهن انشغال بالتفكير	التخطيط
الدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1	.397*	.480**	.381	.440*	.520**	.683**	.578**	.268	.352	.453*	.712**	.684*	.581**	.458*
	Sig. (bilatérale)		.030	.007	.043	.015	.003	.000	.001	.152	.057	.012	.000	.000	.001	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).																
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).																

Corrélations																
		الدرجة الكلية.	التقييم. اعادة الايجابي	العقلي. الشرود	التركيز الانفعال.	السند. و. الدعم الاجتماعي	الفعال. التعامل. النشاط.	الانكار	الدين. على. الاعتماد. الاخلاق. و.	السخرية	الانسحاب السلوكي.	.على. السيطرة. الاعصاب. التربوي	.الدعم. طلب. العاطفي	التقبل	.الذهن. انشغال. بالتفكير	التخطيط
الكلية. الدرجة	Corrélation de Pearson	1	.397*	.480**	.381	.440*	.520**	.683**	.578**	.268	.352	.453*	.712**	.684**	.581**	.458*
	Sig. (bilatérale)		.030	.007	.043	.015	.003	.000	.001	.152	.057	.012	.000	.000	.001	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).																
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).																

02- الاتساق الداخلي:

		الدرجة الكلية	السخرية	الانسحاب السلوكي	السيطرة على الاء صاب التربوي	طلب الدعم العاطفي	التقبل	انشغال الذهن بالتفكير	التخطيط
الدرجة الكلية	Corrélation de Pearson	1	.468	.601	.453*	.712**	.684**	.581**	.458*
	Sig. (bilatérale)		.010	.000	.012	.000	.000	.001	.011
	N	30	30	30	30	30	30	30	30

الملحق رقم (04): يبين نتائج الثبات لإستبيان إستراتيجيات مواجهة الضغوط بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ

01- التجزئة النصفية:

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.787
		Nombre d'éléments	46 ^a
	Partie 2	Valeur	.854
		Nombre d'éléments	45 ^b
	Nombre total d'éléments		91
Corrélation entre les sous-échelles		795.	
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.733
	Longueur inégale		.733
Coefficient de Guttman split-half		.745	
a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028, VAR00029, VAR00030, VAR00031, VAR00032, VAR00033, VAR00034, VAR00035, VAR00036, VAR00037, VAR00038, VAR00039, VAR00040, VAR00041, VAR00042, VAR00043, VAR00044, VAR00045, VAR00046.			
b. Les éléments sont : VAR00046, VAR00047, VAR00048, VAR00049, VAR00050, VAR00051, VAR00052, VAR00053, VAR00054, VAR00055, VAR00056, VAR00057, VAR00058, VAR00059, VAR00060, VAR00061, VAR00062, VAR00063, VAR00064, VAR00065, VAR00066, VAR00067, VAR00068, VAR00069, VAR00070, VAR00071, VAR00072, VAR00073, VAR00074, VAR00075, VAR00076, VAR00077, VAR00078, VAR00079, VAR00080, VAR00081, VAR00082, VAR00083, VAR00084, VAR00085, VAR00086, VAR00087, VAR00088, VAR00089, VAR00090, VAR00091.			

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.878	91

الملحق رقم (05): يبين نتائج الصدق لاستبيان الصلابة النفسية بطريقتي الصدق التمييزي وصدق الإتساق الداخلي

01- الصدق التمييزي:

Statistiques de groupe					
	المجموعة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الصلابة	المجموعة الدنيا	9	57.2222	2.27913	.75971
	المجموعة العليا	9	78.5556	2.50555	.83518

Test d'échantillons indépendants										
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الصلابة	Hypothèse de variances égales	.037	.849	-18.895-	16	.000	-21.33333-	1.12902	-23.72675-	-18.93991-
	Hypothèse de variances inégales			-18.895-	15.859	.000	-21.33333-	1.12902	-23.72849-	-18.93818-

02- الإتساق الداخلي:

Corrélations					
		الدرجة الكلية الصلابة	الالتزام	التحكم	التحدي
الدرجة الكلية الصلابة	Corrélation de Pearson	1	.963**	.933**	.954**
	Sig. (bilatérale)		.000	.000	.000

	N	30	30	30	30
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).					

الملحق رقم (06): يبين نتائج الثبات لإستبيان الصلابة النفسية بطريقتي التجزئة النصفية وألفا كرونباخ

01- التجزئة النصفية:

Statistiques de fiabilité				
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	.870	
		Nombre d'éléments	14 ^a	
	Partie 2	Valeur	.783	
		Nombre d'éléments	14 ^b	
	Nombre total d'éléments			28
	Corrélation entre les sous-échelles			.791
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		.883	
	Longueur inégale		.883	
Coefficient de Guttman split-half			.877	
a. Les éléments sont : VAR00001, VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012, VAR00013, VAR00014.				
b. Les éléments sont : VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023, VAR00024, VAR00025, VAR00026, VAR00027, VAR00028.				

02- ألفا كرونباخ:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.905	28

الملحق رقم (07): يبين نتائج الفرضية الأولى

Statistics

		التقييم	الشروط	التركيز	التدعيم	الفعال	الانكار	التكيف
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	2.5017	1.7538	1.8350	2.2600	2.4283	1.9617	2.9014
	Median	2.5000	1.7500	1.8750	2.2857	2.5000	2.0000	3.0000
	Std. Deviation	.25458	.36904	.45846	.33878	.33690	.42433	.16332
	Variance	.065	.136	.210	.115	.113	.180	.027
	Range	1.33	1.50	2.00	1.57	1.67	1.83	.86
	Minimum	1.67	1.00	1.00	1.43	1.33	1.00	2.29
	Maximum	3.00	2.50	3.00	3.00	3.00	2.83	3.14

Statistics

		السخرية	الانسحاب	السيطرة	طلب	التقبل	الحل	التخطيط
N	Valid	100	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	1.5657	1.7360	2.4814	2.1000	2.2267	2.1433	2.5150
	Median	1.4286	1.8000	2.5714	2.1667	2.1667	2.1667	2.6667
	Std. Deviation	.46565	.39479	.34617	.41977	.39392	.29399	.44261
	Variance	.217	.156	.120	.176	.155	.086	.196
	Range	2.00	1.80	1.29	2.00	2.00	1.67	2.00
	Minimum	1.00	1.00	1.71	1.00	1.00	1.33	1.00
	Maximum	3.00	2.80	3.00	3.00	3.00	3.00	3.00

Statistics

		الاستراتيجيات
N	Valid	100

Missing	0
Mean	2.1721
Median	2.1785
Std. Deviation	.15589
Variance	.024
Range	.75
Minimum	1.73
Maximum	2.48

الملحق رقم (08): يبين نتائج الفروق في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط حسب متغير الجنس

Mann-Whitney Test

Ranks

الجنس	N	Mean Rank	Sum of Ranks
التقييم	1.00	48.08	1,538.50
	2.00	51.64	3,511.50
	Total	100	
الشهود	1.00	49.64	1,588.50
	2.00	50.90	3,461.50
	Total	100	
التركيز	1.00	48.80	1,561.50
	2.00	51.30	3,488.50
	Total	100	
التدعيم	1.00	58.13	1,860.00
	2.00	46.91	3,190.00
	Total	100	

الفعال	1.00	32	47.98	1,535.50
	2.00	68	51.68	3,514.50
	Total	100		
الانكار	1.00	32	41.72	1,335.00
	2.00	68	54.63	3,715.00
	Total	100		
التكيف	1.00	32	54.16	1,733.00
	2.00	68	48.78	3,317.00
	Total	100		
السخرية	1.00	32	48.66	1,557.00
	2.00	68	51.37	3,493.00
	Total	100		
الانسحاب	1.00	32	46.16	1,477.00
	2.00	68	52.54	3,573.00
	Total	100		
السيطرة	1.00	32	56.03	1,793.00
	2.00	68	47.90	3,257.00
	Total	100		
طلب	1.00	32	58.28	1,865.00
	2.00	68	46.84	3,185.00
	Total	100		
التقبل	1.00	32	57.41	1,837.00
	2.00	68	47.25	3,213.00
	Total	100		
الحل	1.00	32	61.42	1,965.50
	2.00	68	45.36	3,084.50

Total	100		
التخطيط	1.00	32	56.64
	2.00	68	47.61
Total	100		
الاستراتيجيات	1.00	32	55.17
	2.00	68	48.30
Total	100		

Test Statistics^a

	التقييم	الشهود	التركيز	التدعيم	الفعال	الانكار
Mann-Whitney U	1,010.500	1,060.500	1,033.500	844.000	1,007.500	807.000
Wilcoxon W	1,538.500	1,588.500	1,561.500	3,190.000	1,535.500	1,335.000
Z	-.591-	-.204-	-.405-	-1.820-	-.604-	-2.095-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.554	.838	.686	.069	.546	.036

Test Statistics^a

	التكيف	السخرية	الانسحاب	السيطرة	طلب	التقبل
Mann-Whitney U	971.000	1,029.000	949.000	911.000	839.000	867.000
Wilcoxon W	3,317.000	1,557.000	1,477.000	3,257.000	3,185.000	3,213.000
Z	-.961-	-.439-	-1.046-	-1.319-	-1.860-	-1.650-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.337	.661	.296	.187	.063	.099

Test Statistics^a

	الحل	التخطيط	الاستراتيجيات
Mann-Whitney U	738.500	891.500	938.500
Wilcoxon W	3,084.500	3,237.500	3,284.500
Z	-2.636-	-1.468-	-1.105-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.008	.142	.269

a. Grouping Variable: الجنس

الملحق رقم (09): يبين نتائج الفروق في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط حسب متغير الأقدمية في العمل

Kruskal-Wallis Test

Ranks

الأقدمية	N	Mean Rank
التقييم	1.00	43.69
	2.00	54.96
	3.00	45.46
	Total	100
الشهود	1.00	59.03
	2.00	47.80
	3.00	51.02
	Total	100
التركيز	1.00	58.69
	2.00	53.25
	3.00	40.32
	Total	100
التدعيم	1.00	36.31
	2.00	54.55
	3.00	50.50
	Total	100
الفعال	1.00	38.25
	2.00	55.84
	3.00	46.82
	Total	100
الانكار	1.00	58.75

	2.00	56	52.87
	3.00	28	41.05
	Total	100	
التكليف	1.00	16	44.63
	2.00	56	53.60
	3.00	28	47.66
	Total	100	
السخرية	1.00	16	56.88
	2.00	56	49.04
	3.00	28	49.77
	Total	100	
الانسحاب	1.00	16	50.09
	2.00	56	51.00
	3.00	28	49.73
	Total	100	
السيطرة	1.00	16	38.06
	2.00	56	51.68
	3.00	28	55.25
	Total	100	
طلب	1.00	16	45.63
	2.00	56	49.65
	3.00	28	54.98
	Total	100	
التقبل	1.00	16	47.31
	2.00	56	53.02
	3.00	28	47.29

Total	100		
الحل	1.00	16	44.34
	2.00	56	52.44
	3.00	28	50.14
Total	100		
التخطيط	1.00	16	39.97
	2.00	56	49.65
	3.00	28	58.21
Total	100		
الاستراتيجيات	1.00	16	42.53
	2.00	56	55.18
	3.00	28	45.70
Total	100		

Test Statistics^{a,b}

	التقييم	الشروط	التركيز	التدعيم	الفعال	الانكار	التكيف	السخرية
Chi-Square	3.254	1.898	5.282	5.012	5.354	4.717	1.930	.945
df	2	2	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	.197	.387	.071	.082	.069	.095	.381	.623

Test Statistics^{a,b}

	الانسحاب	السيطرة	طلب	التقبل	الحل	التخطيط	الاستراتيجيات
Chi-Square	.041	3.851	1.194	.979	1.015	4.230	3.432
df	2	2	2	2	2	2	2
Asymp. Sig.	.980	.146	.551	.613	.602	.121	.180

a. Kruskal Wallis Test

b. Grouping Variable: الأقدمية

الملحق رقم (10): يبين نتائج الفروق في استخدام إستراتيجيات مواجهة الضغوط حسب متغير الصلابة النفسية

Mann-Whitney Test

Ranks

الصلابة	N	Mean Rank	Sum of Ranks
التقييم	92	52.12	4,795.00
2.00	8	31.88	255.00
Total	100		
الشهود	92	50.71	4,665.00
2.00	8	48.13	385.00
Total	100		
التركيز	92	47.55	4,375.00
2.00	8	84.38	675.00
Total	100		
التدعيم	92	50.73	4,667.00
2.00	8	47.88	383.00
Total	100		
الفعال	92	52.41	4,821.50
2.00	8	28.56	228.50
Total	100		
الإنكار	92	51.03	4,694.50
2.00	8	44.44	355.50
Total	100		

التكيف	1.00	92	51.59	4,746.00
	2.00	8	38.00	304.00
	Total	100		
السخرية	1.00	92	50.51	4,647.00
	2.00	8	50.38	403.00
	Total	100		
الانسحاب	1.00	92	47.32	4,353.00
	2.00	8	87.13	697.00
	Total	100		
السيطرة	1.00	92	51.67	4,754.00
	2.00	8	37.00	296.00
	Total	100		
طلب	1.00	92	52.40	4,821.00
	2.00	8	28.63	229.00
	Total	100		
التقبل	1.00	92	51.34	4,723.50
	2.00	8	40.81	326.50
	Total	100		
الحل	1.00	92	51.56	4,743.50
	2.00	8	38.31	306.50
	Total	100		
التخطيط	1.00	92	53.16	4,891.00
	2.00	8	19.88	159.00
	Total	100		
الاستراتيجيات	1.00	92	51.51	4,739.00
	2.00	8	38.88	311.00
	Total	100		

Total	100		
-------	-----	--	--

Test Statistics^a

	التقييم	الشهود	التركيز	التدعيم	الفعال	الانكار	التكيف
Mann-Whitney U	219.000	349.000	97.000	347.000	192.500	319.500	268.000
Wilcoxon W	255.000	385.000	4,375.000	383.000	228.500	355.500	304.000
Z	-1.955-	-.243-	-3.462-	-.269-	-2.263-	-.622-	-1.412-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.051	.808	.001	.788	.024	.534	.158

Test Statistics^a

	السخرية	الانسحاب	السيطرة	طلب	التقبل	الحل	التخطيط
Mann-Whitney U	367.000	75.000	260.000	193.000	290.500	270.500	123.000
Wilcoxon W	403.000	4,353.000	296.000	229.000	326.500	306.500	159.000
Z	-.013-	-3.790-	-1.384-	-2.248-	-.995-	-1.264-	-3.148-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.990	.000	.166	.025	.320	.206	.002

Test Statistics^a

	الاستراتيجيات
Mann-Whitney U	275.000
Wilcoxon W	311.000
Z	-1.182-
Asymp. Sig. (2-tailed)	.237

a. Grouping Variable: الصلابة