

**علاقة التهيؤ لمواجهة الضغوط النفسية مع بعض المتغيرات لدى عينة من الموظفين والعاملين في****مدينة حلب، سوريا****فايز خليف الحسين\*****جامعة حلب، سوريا**

استلم بتاريخ: ٢٠١٤/١٠/١

عدل بتاريخ: ٢٠١٤/١٣/١

قبل بتاريخ: ٢٠١٤/١٣/٢٧

هدف البحث الحالي إلى التعرف على درجة التهيؤ لمواجهة الضغوط لدى عينة من الموظفين والعاملين في مدينة حلب، والكشف عن الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة تبعاً لمتغيرات النوع الاجتماعي والمؤهل العلمي والخبرة ونوعية مكان العمل أو الوظيفة التي يقوم بها الفرد (حكومية، خاصة) والسن، بالإضافة لتأثير متغير المعنويات الحالية لأفراد العينة حول العمل الذي يقومون به. استخدم الباحث مقياس قائمة التهيؤ لمواجهة الضغوط النفسية من إعداد ايسثر غرينغلاس (Esther Greenglass). وأجريت الدراسة على عينة مؤلفة من ٢٨٠ عاملاً وموظفاً في مدينة حلب بسوريا. وأشارت نتائج التحليلات الإحصائية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لمتغيري النوع الاجتماعي، وكذلك بين متوسطات الذين يعملون في وظيفة حكومية أو وظيفة خاصة، ولكن أثبت البحث وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة على المقياس تبعاً للمعنويات التي يعيشونها في العمل لصالح ذوي المعنويات المرتفعة.

**كلمات مفتاحية:** التهيؤ لمواجهة الضغوط، الضغوط النفسية، الموظفين والعاملين، قطاع العمل.

**Relations between Proactive Coping with Psychological Stress and some Variables among a Sample of Employees in Aleppo, Syria**

Fayez K. Alhussein\*

University of Aleppo, Syria

This study aimed to identify differences between the mean scores of the sample due to sex, work sector (public vs. private), and age. The study also aimed to gauge the morale of the sample regarding their jobs. The researcher used a scale to measure proactive coping with stress (Greenglass). The scale was administered to a sample of 280 workers and employees in the city of Aleppo in Syria. No statistically significant differences were found between the mean scores for males and females; young or old, public and private. However, morale was significantly related to proactive coping to stress. Employees with higher morale coped better with psychological stress than those with lower morale.

**Keywords:** Proactive coping; psychological stress, workers, employees, work sector.

\*[fayezhussein@yahoo.com](mailto:fayezhussein@yahoo.com)

(عبد الوهاب، ١٩٨٥). كما عُرف الضغط النفسي من قبل العديد من الباحثين، فيعرف سيلبي (Selye) الضغوط النفسية بأنها "الاستجابة غير النوعية للجسم لأي طلب دافع، والطريقة اللاإرادية التي يستجيب بها الجسد باستعداداته العقلية والبدنية لأي دافع" (عسكر، ١٩٩٨، ٢٨). وعليه فإن الضغط النفسي هو "حالة يعانيتها الفرد حين يواجه بمطلب مُلحّ فوق حدود استطاعته أو حين يقع في موقف صراع حاد" (الطريري، ١٩٩٤)

#### أهمية الدراسة

إن ضغوط العمل سمة من سمات العصر الحديث، حيث يطلق عليها بعض الباحثين "القاتل الصامت The Sealing Killer" (العتيبي، ١٩٩٧). وأصبحت العديد من المنظمات والمؤسسات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد ضغوط العمل وانتشارها بشكل واسع بين العاملين، وثبت أن استمرارها يترك آثاراً سلبية على الصحة البدنية والنفسية ومن ثم على أدائهم الوظيفي (فائق، ١٤١٧هـ).

والجدير بالذكر أن ضغوط العمل لا تعد خلافاً في الأسلوب الذي تدار به المؤسسة أو في طريقة تنظيم العمل وأدائه، لأنها عنصر لازم ينشأ مع أي تنظيم إداري، حيث يصعب أن توجد مؤسسة لا يشعر العاملون فيها بمستويات مختلفة ومتنوعة من ضغوط العمل، مهما وضعت من خطط وبذل من جهد في أساليب إعدادها وتنفيذها (الهنداوي، ١٩٩٤). وجعلت الخثيلة (١٤١٧هـ) أهمية دراسة ضغوط العمل تعود إلى أمرين هما:

١. قيمة العمل ذاته وأثره في حياة الأفراد وعلاقاتهم الاجتماعية والسياسية والاقتصادية وانعكاس تلك العلاقات على المجتمع بصفة عامة، فضلاً عن أثره على نفسية الإنسان واتزان مشاعره.
٢. ما تسببه الآثار السلبية لضغط العمل من شعور بالتوتر والإجهاد المتصكين بالأمراض الجسمية والنفسية والعقلية التي تؤثر على الإجازة والإنتاج بشكل عام وهذا ما يؤدي في النهاية إلى ضرورة دراسة ضغوط العمل والوسائل الممكنة للحد من ذلك التوتر والإجهاد ولاسيما أنه بدأ الاعتراف في الآونة الأخيرة بشكل رسمي بتأثير ضغوط العمل العضوية والنفسية على صحة الفرد، والجدير بالذكر أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف فقط في حد ذاته، وإنما تمتد لتمثل تحدياً للمؤسسات التي يعمل فيها أيضاً وتعيق مسيرتها الوظيفية الحالية والمستقبلية عن العمل والتطوير.

نعاني من ردود فعل مختلفة إزاء العمل والظروف المحيطة بنا، فقد يراودنا إحساس بالملل والتعب، والاجهاد، وقد يصل هذا التعب و هذا الاجهاد لدرجة الضغط النفسي. وينتج الضغط أحيانا من خلال التنافس بين الجاهين متعارضين أحدهما له قيمة إيجابية والآخر له قيمة سلبية (بمعنى موقف الصراع). وبذلك فإن المواقف التي يمكن أن تظهر فيها إجابات أو صراعات وخوف أو قلق ربما تؤدي إلى الضغط النفسي.

ومن هنا فإن إدراك الفرد للمواقف المحيطة هو الذي يولد عنده الإحساس بالضغط، أي إن إدراك الفرد لتوفر مصادر الضغط مرتبط بنظامه الإدراكي والمعرفي والشخصي، وقدرته على التكيف فضلاً عن بعض المؤشرات المرتبطة بالوضع أو المناخ التنظيمي. إذ إنه من الممكن أن ينظر الأفراد إلى مصادر ضغط العمل نفسها بنظرة مختلفة وذلك لاختلافاتهم في القدرة على تقييم المواقف وإحساساتهم بمقدار الأخطار المحيطة بهم من كل جانب وتعود هذه التقديرات في الأصل إلى مبدأ الفروق الفردية الذي يفسر جميع الاختلافات بين الأفراد.

نشأ مفهوم ضغط العمل بوصفه مصطلحاً في المؤسسات والمنظمات التي تعتمد في تحقيق أهدافها بصورة رئيسة 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 أن 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 شعوراً بالتوتر، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة منها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني؛ والتشاؤم؛ وقلة الدافعية؛ وفقدان القدرة على الابتكار (عسكر وعبد الله، ١٩٨٨) فضلاً عن أن إمكانية الشعور بالضغوط النفسية التي يصعب مواجهتها، ومع أن المفهوم الاصطلاحي لضغوط العمل بصورة عامة يكاد يكون واضحاً وسهلاً الفهم، إلا أن الباحثين في هذا المجال اختلفوا في التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط، حيث يمثل المفهوم الإجرائي لضغط العمل لدى الباحثين الذين لديهم خبرات بحثية في ذلك الموضوع أمطاً مختلفة من الاجتهادات. إذ ينطلق تحديد مفهوم ضغط العمل من أنه ذلك الموقف الذي يؤثر في التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الفرد، وعلى حالته النفسية والبدنية التي تدفعه إلى تغيير نمط السلوك الاعتيادي في موقف العمل

أو العمل وهي غير متوافقة مع القدرات العقلية والجسمية والفسولوجية للموظف أو العامل مما جعله غير متوازن في أدائه أو مهامه (مقتبس من أبو العلا، ٢٠٠٩).

كما أن الضغوط تتطلب استجابة لها ولم تصبح هذه الاستجابة فقط أنية بل أصبح هناك تهيو مسبق في كيفية التعامل مع ضغوط العمل، وهناك بعد نظر في أن تكون وسيلة وقائية في تفكير الفرد وجزء من شخصيته في المستقبل استعداداً لأي مشاكل أو تغيرات قد تحدث على المدى البعيد، وهذا يعني استخدام القواعد الخاصة لتشمل جميع الاحتمالات التي تؤخذ بعين الاعتبار في حال التنبؤ بحدوث أزمات قبل وقوعها، وعلى هذا يأتي التهيؤ لمواجهة الضغوط في مجال العمل بوصفه قدرة الفرد على استيعاب الأوضاع الضاغطة في مجاله الإدراكي والتهيؤ لها باستخدام ما يتناسب ومقدار هذا التهديد الضاغط بأحد الأساليب التي اعتاد استخدامها في مواجهة، أو محاولة التغلب على الأوضاع السيئة الحالية بالعمليات الإيجابية بدلاً من التكيف السلبي معها (رحيمة، ٢٠١٢).

الأسباب المهيئة لظهور الضغوط في مجال العمل والتهيؤ لها: يوضح ديزلر (Dessler) مقتبس من أبو العلا، ٢٠٠٩) أن هناك العديد من العوامل المختلفة التي يمكن أن تكون سبباً لظهور ما يسمى الضغوط المهنية أو ضغوط العمل وتثير هذه الضغوط ردود فعل مختلفة بين الأفراد، وعليه يمكن أن تختلف استجاباتهم من شخص لآخر، ويمكن أن تقسم إلى:

- العوامل الخارجية المتمثلة بالجدول الزمني للأعمال، وسرعة أداء العمل، والأمن الوظيفي، الطريق من العمل، والظروف الفيزيقية المحيطة بالفرد، وطبيعة التعاملين أو العملاء.
- أما العوامل الداخلية فتتمثل بـ ( ثقل وصعوبة حجم العمل، والعمل لساعات طويلة، والعلاقة مع القيادة في العمل، وبيئة العمل من خلال التأكيد على العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة الإنتاجية أو الخدمة).

وقد أشار كواست (Quast) مقتبس من أبو العلا، ٢٠٠٩) إلى أن فهم الإدارات أو القيادات في المؤسسات لبيئة العمل والأسباب المثيرة للضغوط يسهل عليهم القيام باتخاذ خطوات استباقية أو تهيؤيه للحد من الضغوط قبل أن تحدث أي أثر سلبي لدى العاملين ومنها:

١. تطبيق الوفاية الأولية: و يتطلب ذلك التأكد من تصميمات العمل، وتصميم أماكن ومهام سير عمل صحيحة، وأن العاملين غير مثقلين بأعباء

إن الاهتمام بضغوط العمل يهدف إلى تحسين الأداء في أي مؤسسة مهتمة بهذا الأمر جَد نفسها مضطرة إلى إعادة النظر في تقويم أداء عاملها وفاعلية إنجازهم، ومعنى ذلك أنها تقوم بعملية مراجعة تحليلية شاملة لنظامها فتطور نواحي القوة فيه، وحاوَل خُطي نواحي الضعف في النظام لتطوير أداء العاملين إلى جانب تطوير مهارات المدير وإدراكه للعوامل التي تؤثر على فعالية أداء العاملين (Kelly & Kevin, 1994).

ونصل بذلك إلى نتيجة مفادها أن أهمية دراسة ضغوط العمل كونه العنصر المرافق للعمل في المؤسسات الإنتاجية والاكثر تأثيراً على العلاقات الإنسانية والإدارية في أي مؤسسة كانت.

مفهوم التهيؤ لمواجهة الضغوط Proactive Coping: يعتبر مفهوم التهيؤ لمواجهة الضغوط من المفاهيم الحديثة نسبياً، ومن أهم الرواد الذين عملوا في دراسة المواجهة على سبيل المثال موس (Moos) ولزاروس (Lazzrus). فقد أشار لزاروس (١٩٦٦) إلى مفهوم المواجهة، ووصفه بأنه الجهود التي يبذلها الفرد في تعامله مع الأحداث الضاغطة، وصنفها إلى: مواجهة مركزة على المشكلة، ومواجهة مركزة على الانفعال، وقدم نظريته عن المواجهة، والتي تعتبر عند البعض نقطة الانطلاق الجادة في البحث في عمليات المواجهة. (مقتبس من جرينجلاس 2002, Greenglass).

أما رودولف موس (Moos) فعرف أساليب المواجهة بأنها "الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي في تعامله مع مصدر الضغط" وصنف أساليب المواجهة إلى: مواجهة إقداميه ومواجهة إجماميه، ولكل أسلوب منهما جانبان: معرفي وسلوكي، وبالتالي: يكون أسلوب الفرد في مواجهة مشكلات حياته: إما إقدامي معرفي أو إقدامي سلوكي، أو إجمامي معرفي، أو إجمامي سلوكي. وقد تفرد موس بهذا التصنيف (مقتبس من دردير، ٢٠٠٧، ٦١).

ومن أبرز العاملين في هذا المجال رالف شفارتسر Ralf Schwarzer وجرينجلاس Greenglass. وهما من المهتمين في مجال الصحة النفسية وعلم النفس الإيجابي. وعند الحديث عن أساليب التعامل مع الضغوط الإيجابي. وعند الحديث عن مفهوم التعامل الاستباقي (التهيؤ للمواجهة) من قبل أسبنوول وتابلور (Aspinwall & Taylor) وهما اللذان أثارا قضية مواجهة الضغوط المستقبلية، وقد عرف إسبنوول وتابلور مواجهة الضغوط المستقبلية على أنها "جهود الأفراد للاستعداد للتغيرات والأحداث الصعبة التي تهدد الأهداف الشخصية أو تهدد الوضع الجديد بصورة عامة (مقتبس من رحيمة، ٢٠١٢). ويرى جرينر وكراوسا (Greiner & Krause) أن التهيؤ لمواجهة الضغوط في مجال العمل هو نتيجة لوجود متطلبات عديدة للوظيفة

وبهذا تصبح المواجهة الجهد المعرفي والسلوكي الذي يقوم به الفرد لتدبير متطلبات البيئة الداخلية والخارجية، فنصف في نظريته الأحداث الضاغطة وعمليات التقييم إلى:

- أحداث ضاغطة خارجية: وتمثل الأحداث المحيطة بالفرد في البيئة الخارجية.
- أحداث ضاغطة داخلية: وهي نابغة من داخل الشخص، وتتكوّن من خلال إدراكه للعالم الخارجي.

أما عمليات التقييم فتشمل ما يقوم به الفرد عندما يتعرض لحادث ضاغط فيقوم بعمليتين من التقييم وهما: عملية التقييم الأولي: وفيها يقدر الفرد كون الحدث الضاغط مهدد، أم غير ذلك، عملية تقييم ثانوي، وفيها يفكر الفرد فيما يستطيع فعله. أما طرق المواجهة فقد صنفتها لازاروس في نوعين: المواجهة المركزة على المشكلة من خلال الإجراءات السلوكية والمعرفية التي يستخدمها الفرد، لمواجهة الحدث الضاغط من خلال التغلب على المشكلة: والمواجهة المركزة على الانفعال: وهي الإجراءات السلوكية المعرفية التي تستهدف تنظيم انفعالاتنا تجاه المواقف الضاغطة (دردير، ٢٠٠٧، ٦٦). وتتميز نظرية لازاروس باعتمادها على المنحى التفاعلي، وتعتبر أن المواجهة ناجحة عن تفاعل المتغيرات الشخصية، والظروف النفسية للفرد مع البيئة الفيزيقية.

أما نظرية هانز سيلبي (Hans Selye) التي تنطلق من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط (Stressor) يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابات أو أنماطاً معينة يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر "سيلبي" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالية وتحدث لكل البشر بغض النظر عن جنسه أو مكان سكنه أو البيئة التي يعيش فيها، وهدفها المحافظة على الكيان والحياة (مقتبس من عثمان، ٢٠٠٠). كما حدد "سيلبي" ثلاث مراحل لتكيف الفرد العام مع الضغوط وهي: مرحلة الإنذار أو التنبيه، ومرحلة المقاومة، ومرحلة الاستنزاف (الإجهاد) Exhaustion Phase (عبد الله، ٢٠١١). أما هنري موراي فيعتبر أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان، على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل الحدودات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل الحدودات والمؤثرات الجوهرية للسلوك في البيئة، ويُعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص يعيق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما: ضغط بيتا Beta Stress، وضغط ألفا (Alpha Stress).

كثيرة في العمل، أو مرتبطين بمواعيد وإجازات عملية غير واقعية، كما أنّ الظروف البيئية للمؤسسة لا تساهم بنشوء أي ضغط في مجال العمل.

١. تقنيات تنفيذ التدخل المستمر: وتمثل بالدراسات الاستقصائية عن العمال، لتحديد مستويات ومصادر الضغط، وتقييم العاملين من قبل الإدارة والتدخل عند الحاجة.

٢. توفير التدريب للإدارة: التدريب على أسباب وآثار الضغط وكيفية التعرف على علامات التحذير الدالة على الضغط المفرط وما يمكن القيام به لمساعدة المديرين على تخفيف ضغوط العمل.

٣. تأسيس برامج مساعدة العاملين: هو الجهة الوحيدة التي تساعد العامل الذي لديه مشكلة أو قضية ما ولا يعرف من أين أو كيف يطلب المساعدة، وهذه البرامج أُعدت لإعطاء عدد محدد من الجلسات مجاناً مع مرشد أو مستشار مهني، اعتماداً على المشكلة الحالية.

٤. إنشاء دليل الضغط من ثقافة المؤسسة: وقد حدّدت جوث الخصائص التنظيمية المرتبطة مع كل من الصحة، ضغط العمل المنخفض والمستويات العالية من الإنتاجية، تتضمن هذه الخصائص أمثلة منها: تعرف العامل على أداء العمل الجيد، فرص التطوير الوظيفي، إيجاد ثقافة تنظيمية تقدر قيمة الفرد العامل، والإجراءات الإدارية التي تنسجم مع القيم التنظيمية.

٥. تحسين التواصل مع العاملين: وهذا يتضمن تعريف واضح لأدوار العاملين، ووضع توقعات واضحة للوظيفة، وإعطاء العامل الفرصة للمشاركة في القرارات التي تؤثر على وظائفهم، ومشاركة المعلومات مع العاملين للحد من عدم القدرة على تحديد مستقبلهم الوظيفي والمهني (رحيمة، ٢٠١٢).

٦. كما أن هناك مجموعة من الخطوات الأخرى للتهيؤ لمواجهة الضغوط في مجال العمل تتمثل بإعداد أهداف واضحة، القيام بدراسة متأنية للضغوط، وتطوير الوضع الوظيفي المناسب للعاملين (رحيمة، ٢٠١٢).

أما النظريات النفسية التي فسرت الضغوط انطلقت من وجهات نظر مختلفة، باختلاف وجهة نظر اصحابها، ومنها نظرية التعاملات التقييمية ( Transactional Appraisal Processes) حيث قدمها لازاروس معتمداً على فكرة أن المواجهة ناجحة عن تفاعل الفرد مع البيئة،

٧. تجنب أن تزحم وقتك و تملأ جدولك اليومي بنشاطات يومية على مدار الساعة، وأعطى نفسك قدرًا من الراحة.

٨. الإقلال من الشعور العدواني، وتعلم طرق جديدة للتغلب على الغضب والانفعال والصراعات والخلافات اليومية على الآخرين.

٩. تحسين الحوارات مع النفس، أي الحوار الإيجابي مع النفس وتجنب تفسيرك للأمور بصورة كارثية مبالغ فيها (إبراهيم، ١٩٩٨).

وتناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع الضغوط والتهيب لمواجهةها. ومنها دراسة جرينجلاس وشوارترز (Greenglass & Schwarzer, 1999) حيث قدمت الدراسة أداة لاختبار التغيرات النفسية، والتي تمثل التعامل الوقائي (الاستباقية) الذي يتخذ مدخلات متعدد الأبعاد للمواجهة والذي يفسر الجانب الإيجابي للمواجهة من جهة وضع الأهداف والسعي من أجل تحقيقها. حيث استخدموا الاستبانة لجمع البيانات التي طبقت على عينة بلغت (٢٥٢) فرداً بهدف دراسة الاستبانة دراسة سيكومترية. وقد بينت الدراسة أن المقياس يمتلك صدق وثبات عاليين يمكن الوثوق بهما (رحيمة، ٢٠١٢).

كما درس شوارترز وتاوبرت (Schwarzer & Taubert, 2002) دور العوامل الخمسة للشخصية في القابلية للتهيب للمواجهة باعتباره الميل والاستعداد لمواجهة صعوبات الحياة ومتطلبات العيش في المستقبل. وقام الباحثان بدراستهما على عينة مؤلفة من ٤٩ شخصا وقد توصلت الى وجود ارتباط بين كل من مقياس التهيب لمواجهة الضغوط ومقياس العوامل الخمس للشخصية. كما أظهرت النتائج ارتباطات قوية بين الدرجة الكلية لقائمة التهيب للمواجهة والانساطية، والطبية، والضمير والعصابية. وأظهرت النتائج أيضا ارتباطات قوية بين المقاييس الفرعية لقائمة التهيب للمواجهة وعدة مجالات وجوانب في مقياس العوامل الخمسة للشخصية.

وقام رحيمة (٢٠١٢) بدراسة هدفت للتعرف على دور مهارات القيادة الاستراتيجية بأبعادها (الرؤية، التركيز، التنفيذ) في التهيب لمواجهة ضغوط العمل بأبعاده (التهيب للمواجهة، التأمل للمواجهة، المواجهة الوقائية، البحث عن الدعم الواسيلي، البحث عن الدعم الوجداني، وتجنب المواجهة) وذلك من خلال دراسة الارتباط بين المتغيرات المذكورة، إذ طبق البحث على عينة بلغت (٤٢) قائداً عسكرياً، وتم اختبار ثلاث فرضيات؛ وتم التوصل الى مجموعة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية بين

أ- ضغط بيتا (Beta Stress)، ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ب- ضغط ألفا (Alpha Stress)، ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي؛ حيث حدد من أهمها: ضغط نقص التأييد الأسري، وضغط النقص والضياح والتعرض للكوارث، وضغط العدوان أو ضغط الانقياد، وضغط الانتماء والصدقة والنبد وعدم الاهتمام وضغط الجنس، وضغوط أخرى متعلقة بطلب العاطفة من الآخرين (غطاس ومجوبة، ٢٠١٢). وهناك العديد من النظريات الأخرى التي لا مجال لذكرها في البحث من مثل النموذج المتعدد الأبعاد لجرانز فورث في مواجهة الضغوط. ويمكن الإشارة هنا إلى أن معالجة الضغوط لا تعني بالضرورة التخلص منها، أو تجنبها، واستبعادها من حياتنا. فوجود الضغوط في حياتنا أمر طبيعي؛ لكّل منا نصيبه من الأحداث اليومية بدرجات متفاوتة، ووجودها لا يعني أننا مرضى، بقدر ما يعني أننا نعيش ونتفاعل مع الحياة، ويتم التعايش الإيجابي معها؛ ومعالجة الضغوط تعني ببساطة أن نتعلم ونتقن بعض الطرق والاستراتيجيات التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط (إبراهيم، ١٩٩٨). كما لخص إبراهيم (١٩٩٨) نتائج بعض البحوث العلمية والتجارب التي أجراها علماء الصحة النفسية للاستعانة بها على ضبط الضغوط والتحكم فيها في النقاط الآتية:

١. معالجة الضغوط أولاً فأولاً لتجنب تراكمها لأن تراكمها يؤدي إلى تعقدها وربما تعذر حلها.
٢. التخفيف من الضغوط وليس التخلص منها تماماً هو المطلوب وذلك جعل أهدافك معقولة فليس من الواقعي التخلص من الضغوط والأعباء تماماً من حياتك.
٣. التوازن بين الاحتياجات الخاصة وبين مطالب الآخرين.
٤. تعليم الفرد على الرضا للطلبات غير المعقولة.
٥. المعالجة البناءة للصراعات وخلافات الرأي وخاصة مع الجهات الإدارية في مجال العمل.
٦. توزيع الأعباء على الآخرين بدلاً من أن تضع الأعباء على نفسك وتعتبر أنك المسؤول عن كل كبيرة أو صغيرة في المنزل أو في العمل.

وكذلك وجود فروق ذات دلالة في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها تعزى لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر. أي كلما زاد العمر زاد استخدام الأساليب الإيجابية في مواجهة الضغوط (الضريبي وآخرون، ٢٠١٠).

#### مشكلة الدراسة

تتعرض المؤسسات الإنتاجية في سوريا كما هو الحال في كل المؤسسات الإنتاجية في دول العالم لكثير من التحديات المرتبطة بالمؤسسة من جهة والقوى البشرية من جهة ثانية، مما ينعكس على سير العمل في تلك المؤسسة أو غيرها، وبالتالي سينعكس على القدرة الإنتاجية للمؤسسة مهما كان النشاط الذي تمارسه في عملها، وتنشأ عنها مشكلات وضغوطات عديدة بين العاملين والإداريين أو بين العاملين انفسهم أو بين إدارة المؤسسة والإدارات التنظيمية الأعلى، وقد تتفاقم هذه المشكلات والتحديات لتعرق سير العملية الإنتاجية اذا لم يتم التعامل معها بطريقة علمية مدروسة سليمة، وذلك من خلال خطط واستراتيجيات إدارية واضحة مركزة على هذه المشكلات قبل حدوثها في كثير من الأحيان، ويمكن أن تكون هذه المشكلات عاملاً مهيناً للعديد من المشكلات المهنية منها والنفسية والتي قد تصل في النهاية بصاحبها إلى المرض العضوي، كما يحدث في الاضطرابات أو الأمراض العضوية ذات المنشأ النفسي (السيكوسوماتية)، أو التراوح الكامن ضمن العمل وسوء التكيف، وترجع معظم المشاكل والضغوطات النفسية التي يعانيها الموظفون بشكل عام إلى مجموعة من العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة و بالدور الذي يقوم به الفرد في مكان العمل، كالزيادة في عبء العمل أو نقصانه أو التغير في أساليب أداء الوظيفة، والظروف المادية في مكان العمل، بالإضافة إلى العلاقات السائدة في العمل وغيرها مما يرتبط بالعلاقة مع الإدارة وغموض الأدوار الوظيفية، وتكمن مشكلة البحث الحالي في تسليط الضوء على دراسة التهيؤ لمواجهة الضغوط النفسية (Proactive Coping) في ضوء بعض المتغيرات لدى عينة من الموظفين والعاملين في مدينة حلب.

#### فرضيات الدراسة

يسعى البحث الحالي إلى دراسة معنوية الفرضيات الصفرية الآتية:

- ١- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي (ذكر، أنثى)، و متغير الوظيفة التي يقومون بها (حكومية، خاصة).

مهارات القيادة الاستراتيجية والتهيؤ لمواجهة ضغوط العمل.

أما الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية وطرق مواجهتها فقد تناولت موضوع الضغوط في مجال العمل. ومن هذه الدراسات، دراسة قام بها الصبان (٢٠٠٣) وهدفت إلى التعرف على الأنواع المختلفة للضغوط النفسية التي تتعرض لها عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، ونوع العلاقة بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية، ومعرفة الفروق في المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة النساء السعوديات المتزوجات، وتمت الدراسة في ضوء متغيرات العمر وعدد الأبناء والمهنة والخبرة. ودراسة الاستجابة لحالتين من الحالات الطرفية (المرتفعة-المنخفضة) في المساندة الاجتماعية، ووصف الصورة النفسية لكل منهما على بطاقات (T.A.T). تكونت عينة الدراسة السيكومترية من ٤٠٠ امرأة، تراوحت أعمارهن بين ٣٠ و ٤٥ سنة، وتكونت عينة الدراسة الإكلينيكية من حالتين وهما اللاتي أوضحت نتائج الدراسة السيكومترية أنهن من الحالات الطرفية في المساندة الاجتماعية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة سالبة بين المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية، كما ظهرت علاقة ارتباطية سالبة دالة بين المساندة الاجتماعية والاضطرابات السيكوسوماتية. ولكن لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر. تتشابه الدراسة الحالية من حيث تناولها لفئة العاملات في أعمال مختلفة أو قطاعات عمل مختلفة، ولكنها كذلك قصرت عندما درست فقط النساء العاملات دون الذكور العاملين.

وأجرى الضريبي وخيلي والنجار (٢٠١٠) دراسة على أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات على عينة من ٢٠٠ عامل بمصنع زجاج القدم بدمشق. توصلت الدراسة إلى أن الأساليب الإيجابية هي الأكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث، وأن هناك أثراً للتفاعل بين المؤهل التعليمي والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد العينة، ووجود فروق دالة إحصائية بين أفراد العينة في استخدام أساليب مواجهة الضغوط تعزى للمؤهل العلمي لصالح حملة الشهادة الثانوية، ولكن لا توجد فروق في استخدام الأساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي. كما توصلت الدراسة إلى أن هناك فروق ذات دلالة في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها تعزى لمتغير الخبرة حيث إن الخبرة تجعل الفرد أكثر استخداماً للأساليب الإيجابية، وذلك لصالح الفئة ذات الخبرة الأكبر.

الهرب منه أو حتى التقليل من شدته بغية الوصول إلى معالجة حداث التوازن. وقد اختلف العلماء في نظرتهم لهذا المصطلح؛ حيث استُخدم بعدة معاني منه: استراتيجية، أو أسلوب، أو مجهود، أو استجابة، أو عملية، أو محاولات، ولكن على الرغم من تعدد المصطلحات والمسميات؛ إلا أنه يشير إلى العملية التي يتم من خلالها التخلص من الضغوط، أو المحاولة لتخفيف من التأثيرات السلبية الناتجة عنها، وتبعاً لذلك اختلف العلماء في ترجمتهم لمصطلح Coping فعلى سبيل المثال ترجم إلى: التعامل مع، أو التعايش، أو المواجهة، والتحمل (دردير، ٢٠٠٧، ص. ١٢).

على هذا تعرف المواجهة بأنها "استخدام استراتيجيات معينة عندما يكون الضغط في حده الأدنى بينما رد الفعل الذي ينطوي الأنشطة المصطلح بها على التكيف مع الضغوط التي حدثت بالفعل، وأنه اتخاذ المبادرة في تحسين الأوضاع الحالية التي تتمثل بتحدي الوضع القائم أكثر من التكيف السلبي للظروف الحالية.

أما مصطلح ضغوط العمل فهي الانعكاس السلبي والضار على صحة الإنسان النفسية والعضوية نتيجة للمتطلبات المتزايدة في بيئة العمل التي تفوق قدرة الشخص على العطاء في الكثير من الأحيان (ميسرة، ٢٠٠٥، ص. ٢٩). كما أنها "مجموعة العوامل والمؤثرات الخارجية التي تصيب الفرد بالتعب والإرهاق الجسدي والنفسي ما يؤدي إلى تعثره في العمل وانخفاض مستوى أدائه. بينما ركز بعض الباحثين (كما ورد في رحيمة، ٢٠١٢) على أن المحرك البيئي الداخلي والخارجي يلعب الدور الأبرز في حدوث المشكلة ويزيد من الشعور بالضغط لدى العاملين، كما أنها حالة ناجمة عن التفاعل بين الناس ووظائفهم في الوقت الحاضر ومع ما وصل إليه التطور العلمي لم تعد هذه الاستجابة آتية وإنما أصبح هناك تهيؤ مسبق في كيفية التعامل مع الضغوط في العمل، وأصبح هناك وسائل وقائية تفكر في المستقبل تحسباً لأي مشاكل أو تغيرات تحدث (رحيمة، ٢٠١٢).

وفي هذا البحث يقصد بالتهيؤ للمواجهة اجرائياً بأنها درجة الأفراد على قائمة التهيؤ لمواجهة الضغوط النفسية والتي تقدم تشخيصاً لردود الفعل للأفراد والتي ينطوي عليها الموقف الضاغظ.

أما المعنويات الحالية وهي مقسمة إلى مرتفعة وعادية ومتوسطة ومنخفضة والتي تقدم وصفاً لمعنويات ومشاعر العامل الحالية تجاه العمل والوضع العام.

٢- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لتغير عدد سنوات الخدمة مقسمة على عدت فئات، ومتغير الشهادة التي يحملها الموظف أو العامل.

٣- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لتغير العمر الموزع على فئات عمرية تبدأ من فئة أقل من ٣٠ سنة إلى فئة ما فوق ٤٠ سنة.

٤- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لتغير المعنويات الحالية لأفراد العينة حول العمل الذي يقومون به (مرتفعة-عادية-متوسطة-منخفضة).

### أهمية الدراسة

تتمثل أهمية البحث في النقاط الآتية:

١. أن الضغوط وأثارها السلبية تعد موضوعاً متزايداً في الأهمية، في ظل ما تفرضه أنماط الحياة من تنافس وصراع للملاحقة التطور ويزر أهمها في مجال العمل، ما جعل الفرد اليوم مثقلاً بالمتاعب والمشكلات التي تحم من فعاليته وتقوض فرص نجاحه.

٢. تأتي أهمية البحث من أهمية موضوع الضغوط النفسية في العمل والوظيفة، حيث أن زيادة الضغوط النفسية في جو العمل أو الوظيفة يؤدي إلى نتائج سلبية تكلف المؤسسات العاملة أو الإدارية الكثير من المال والجهد والوقت، على نحو الغياب والتأخر ودوران العمل وتكاليف علاج الأمراض الناتجة منها. وقد تؤدي هذه الضغوطات وبشكل حتمي إلى الاضطراب الذي يصل بصاحبه إلى المرض النفسي أو العضوي كما هو مبين في الدراسات النفسية.

٣. يسهم هذا البحث في تغطية جانب من النقص الموجود في الدراسات العربية عامة والمحلية خاصة فيما يتعلق بمؤسسات الإنتاج والعمل، والضغوط المهنية أثناء قيام الفرد في عمله، واستراتيجيات مواجهتها.

مصطلحات البحث وتعريفاته:

التهيؤ لمواجهة الضغوط (Proactive Coping): زاد الاهتمام منذ سنوات عدة بالوسائل والطرائق التي يلجأ إليها الفرد لدرء الخطر الذي يواجهه يومياً في حياته، وتسمى علماء النفس هذه بأساليب التعامل Coping وعندما يستخدمها الناس إنما يستجيبون بطريقة من شأنها أن تساعدهم على تجنب ذلك الموقف الضاغظ أو

## الطريقة والإجراءات

### مجتمع البحث وعينته

تم تطبيق البحث على عينة مؤلفة من ٢٨٠ موظفاً وعاملاً في مدينة حلب وسحبت العينة بالطريقة العشوائية من المجتمع الأصلي في مدينة حلب ولا توجد أية إحصاءات رسمية لعدد الموظفين في المدينة في الوقت الذي أجري فيه البحث، وكذلك فإنه لا توجد إحصائية بعدد من يعملون في القطاع الخاص. وقام الباحث بتوزيع ٣٠٠ نسخة من المقياس، وتم استعادة ٢٨٠ نسخة مكتملة وصالحة للمعالجة، ويوضح جدول ١ توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة.

جدول ١

توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة

المتغير / الفئة	العدد	النسبة %
النوع الاجتماعي	ذكر	٣٨
	أنثى	٤٢
نوعية مكان العمل/ الوظيفة	حكومية	٧٥
	خاصة	٥٥
الفئة العمرية	أقل من ٣٠ سنة	٢٦
	من ٣١-٤٠ سنة	٣
	أكثر من ٤٠ سنة	١
	ابتدائية وإعدادية	١
المؤهل العلمي:	ثانوية ومعهد	٧
	جامعية ودراسات عليا	٧٢
الخبرة:	أقل من سنة	٨
	من سنة إلى ٥ سنوات	٠٨
	أكثر من ٥ سنوات	٤٤
المعنويات الحالية	مرتفعة	٥
	عادية	٨٠
منخفضة	٥	٩.٦

## أدوات الدراسة

تضمنت أداة الدراسة قسمين، الأول يمثل البيانات الديموغرافية حيث تم فيه السؤال عن النوع الاجتماعي، والفئة العمرية، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات العمل، ومكان العمل (الوظيفة) هل هي حكومية أو خاصة، ومستوى تقدير المعنويات الحالية في العمل، وتضمن القسم الثاني النسخة العربية من قائمة التهيؤ لمواجهة الضغط (The Proactive .PCI-Arabic Version) Coping Inventory)، وهذه القائمة من تأليف ايسنر غرينغلاس (Esther Greenglass) وترجمة جابر عبد الله وجرينغلاس (Abdallah & Greenglass, 2005)، وتتألف القائمة من سبعة مقاييس فرعية كما يأتي:

(١) التهيؤ للمواجهة (٤ عبارة) Proactive Coping، وهي استراتيجيات ذات توجه مستقبلي والتي تقوم بالزامنة بين موارد الشخص لغرض التعامل مع أوضاع الحياة المسببة للضغط الشديد قبل أن تحصل. فهي تمثل طريقة للتخمين والتقييم. (٢) التأمل للمواجهة (١١ عبارة) Reflective Coping، وتنصف المحاكاة والتأمل بخصوص مجموعة من البدائل السلوكية الممكنة وذلك من خلال مقارنة فاعليتها التي يتم تحيلها وتتضمن الأفكار المفاجئة السريعة وتحليل المشكلات والموارد وتوليد خطط افتراضية للعمل. (٣) التخطيط الاستراتيجي (٤ عبارات) Strategic Planning، وهو القدرة على وضع الخطط وتنفيذها، والتركيز على الأشياء الأكثر أهمية، والتحكم بها. (٤) المواجهة الوقائية (١٠ عبارات) Coping Preventive، من خلال التعامل والتنبؤ بالمسببات المحتملة للضغوط والمبادرة بالتهيؤ والاستعداد قبل تطور مسببات الضغوط، وتختلف هذه المواجهة الوقائية عن التهيؤ للضغوط، كونها تثير تهديد مستقبلي محتمل بوساطة التفكير بالتجارب والمعرفة. (٥) البحث عن الدعم الوسيلى (٨ عبارات) Instrumental Seeking Support، ويركز على الحصول على النصح والمعلومات والتغذية العكسية من الأفراد في الشبكة الاجتماعية للفرد عند التعامل مع مسببات الضغط. (٦) البحث عن الدعم الوجداني (٥ عبارات) Emotional Support Seeking، حيث يهدف الى تنظيم الألم الوجداني الناتج عن الضغوط، وذلك من خلال كشف المشاعر أمام الآخرين وإثارة التقمص العاطفي والسعي إلى الرفقة من الشبكة الاجتماعية للمرء. (٧) تجنب المواجهة (٣ عبارات) Avoidance Coping، أي تجنب المواجهة حيث يجمع أو يتجاهل ويصرف الانتباه بعيداً عن الضغوط (رحيمة، ٢٠١٢).

يحدد المقياس ردود الفعل تجاه الأحداث اليومية، ويطلب من المستجيب وضع علامة تحت الاستجابة التي تعبر عن

### الأساليب الإحصائية

استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية لدراسة فرضيات البحث، حيث تم حساب النسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث، والمتوسطات والاختلافات المعيارية، وتم استخدام اختبار (ت) لعينتين مستقلتين (Independent Samples Test) لبيان الفروق بين الذكور والإناث. كما تم استخدام تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية لأفراد عينة البحث على مقياس التهيب لمواجهة الضغوط. بالإضافة إلى اختبار شيفيه Scheffe للدراسة التبعية لبيان الفروق لصالح أي فئة من فئات المقارنة.

### النتائج

نتائج الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة على مقياس التهيب لمواجهة الضغوط تبعاً لتغير النوع الاجتماعي (ذكر-أنثى)، ومتغير نوع الوظيفة التي يقوم بها الفرد (حكومية أم خاصة)، وللإجابة على هذه الفرضية تم تطبيق اختبار (ت) للعينات المستقلة. وقد تبين من التحليل أن قيمة ت المحسوبة بلغت ٠,٦١٥، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذكور والإناث وبالتالي قبول الفرضية الصفرية، حيث لا توجد فروق بين متوسطات أفراد العينة على مقياس التهيب لمواجهة الضغوط تبعاً لتغير الجنس. وفيما يخص الفروق بين متوسطات أفراد العينة تبعاً لتغير نوع الوظيفة، بلغت قيمة ت المحسوبة ٠,٣١، وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ٠,٠٥، مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات الذين يعملون في وظيفة حكومية أو وظيفة خاصة وبالتالي قبول الفرضية.

وتفسر هذه النتيجة على أن الموظفين يواجهون الضغوط بنفس السوية وذلك لأن الظروف والضغوط واحدة لدى الجميع من عدم تناسب الراتب مع الوظيفة التي يقومون بها، وغلاء الأسعار، والخوف من فقدان العمل، وصعوبة التنقل للوصول للعمل بسبب الأزمة التي تمر بها البلاد ولعدم الاستقرار الذي يلعب الدور الأكبر في ظهور الضغوط وهذا التهديد يصيب كل من الجنسين كذلك فكل منهما يشعر بنفس الضغوطات وكما أشير فإن السبب الرئيس هو عدم الاستقرار و الشعور بالأمان الوظيفي والحياتي لدى أفراد العينة.

نتائج الفرضية الصفرية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيب في مواجهة الضغوط تبعاً لتغير الشهادة التي يحملها (ابتدائية وإعدادية - ثانوية ومعاهد-جامعية ودراسات

رأيه من خلال أربعة خيارات للإجابة وهي: ١ (غير صحيح تماماً)، ٢ (غير صحيح إلى حد ما)، ٣ (صحيح إلى حد ما)، ٤ (صحيح تماماً). ويحصل المفحوص على علامة ٥٥ كحد أدنى، وعلامة ٢٢٠ كحد أعلى وبمتوسط قدره ١١٠ درجة، مع مراعاة العبارات المعكوسة. وتشير الدلالة التشخيصية للمقياس إلى أنه كلما زادت درجات المفحوص على المقياس، كلما دلت على قدرته العالية على التهيب لمواجهة الضغوط ولو كانت بأشكال مختلفة تبعاً لأبعاد المقياس المختلفة.

صدق وثبات المقياس: قام الباحث باستخدام معامل الاتساق الداخلي لحساب صدق المقياس وحساب مستوى معنويته، وللتحقق من ثبات المقياس تم استخدام طريقة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha). وقام الباحث بالتحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس، من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية تكونت من ٣٠ عاملاً وموظفاً من خارج أفراد العينة الأصلية للدراسة، وذلك للتأكد من مدى ارتباط الفقرات مع البعد الذي تنتمي إليه، وارتباط البعد مع الدرجة الكلية للمقياس. وقد تبين (جدول ٢) أن جميع درجات أبعاد المقياس ترتبط مع الدرجة الكلية للمقياس بمستوى دلالة أقل من ٠,٠٠١. ما عدا البعد الأخير وهو تجنب المواجهة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط فيه ٠,١٧٢ -، وهي غير دالة إحصائياً.

جدول ٢

معاملات ارتباط بيرسون بين الدرجة على المحور والدرجة الكلية للمقياس (ن = ٣٠)

معامل الارتباط	ابعاد المقياس
**٠,٥٣	التهيب للمواجهة
**٠,٨١	التأمل للمواجهة
**٠,٥٣	التخطيط الاستراتيجي
**٠,٦٩	المواجهة الوقائية
**٠,٦٧	البحث عن الدعم الواسلي
**٠,٦٦	البحث عن الدعم الوجداني
٠,١٧-	تجنب المواجهة

\*\* دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ٠,٠٠١.

أما بالنسبة لثبات المقياس فقد تم تطبيق المقياس على العينة الاستطلاعية والتي تكونت من ٣٠ مفحوصاً، وذلك للتأكد من ثباته، وتم إعادة تطبيقه على أفراد العينة الاستطلاعية نفسها بفواصل زمني مقداره أسبوعين، حيث بلغ معامل الارتباط بين التطبيقين ٠,٧٣، وهذا يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ما يعني بأنه صالح لإجراءات الدراسة النهائية. وما سبق يتضح بأن أداة الدراسة الحالية تتمتع بدرجة جيدة من الصدق والثبات مما يعزز من مصداقية وثبات البيانات التي سيقوم الباحث بجمعها للحصول على النتائج النهائية للدراسة.

"اصطلاح واسع يصف حُدي الفرد مع البيئة والعوامل الكامنة في الضغط تقود الفرد لمحاولة التوافق مع البيئة أو محاولة الهروب والانسحاب لتجنب هذه الضغوط" مهما كان العمر" (مقتبس من الصبان، ٢٠٠٣، ص. ٤٠). وبهذا فإن تطوير منظومة للأمن النفسي الدفاعي عند الأفراد تنمو وتتطور وفقاً لمراحل العمر المختلفة وعليه يصبح الفرد قادراً على المواجهة والتعامل مع كافة الصعوبات والضغوط كافة التي يمكن أن تواجهه.

نتائج الفرضية الرابعة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لمتغير المعنويات الحالية لأفراد العينة حول العمل الذي يقومون به (مرتفعة-عادية) متوسطة"- منخفضة). وحساب متوسطات أفراد العينة تبعاً لمتغير المعنويات الحالية تبين أن متوسطات أفراد العينة كانت على التتابع، (مرتفعة، بمتوسط حسابي ١٧٤,٥٥٥ -عادية" متوسطة" بمتوسط حسابي ١١٧,٧٠٥ ومنخفضة بمتوسط حسابي (١١٤,٧٨). ولعنوية الفروق بين المتوسطات في هذه الفرضية تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA). ويبين جدول ٣ نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدلالة الفروق بين متوسطات أفراد الدراسة تبعاً لمتغير المعنويات الحالية في العمل (ن=٢٨٠).

بقراءة النتائج الواردة في جدول ٣ نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة تبعاً لمتغير المعنويات الحالية في العمل، حيث بلغت قيمة ف ٤,١٠٢ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠١٨ وهي أصغر من مستوى الدلالة ٠,٠٥، وبهذا فهناك فروق ذات دلالة إحصائية، ولتتبع مصدر هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار "شيفيه" (Scheffe' Test) للمقارنات البعدية (جدول ٤).

نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة ذوي المعنويات المرتفعة وذوي المعنويات المنخفضة، حيث بلغت قيمة الفرق بين المتوسطين ٩,٧٧ وبدلالة إحصائية بلغت ٠,٠٢٢ وهي أصغر من مستوى الدلالة ٠,٠٥، أي أنه باختلاف درجة المعنويات للأفراد حول العمل تختلف قدرتهم على مواجهة الضغوط، وهذه الفروق لصالح أصحاب المعنويات المرتفعة (أنظر جدول ٤).

علياً)، ومتغير عدد سنوات الخدمة (سنوات العمل). للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) وتبين من التحليل أن قيمة "ف" المحسوبة بلغت ٠,٩٩٥ وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥، بالتالي لا توجد فروق بين أفراد العينة باختلاف مؤهلاتهم العلمية في التهيؤ لمواجهة الضغوط، وكذلك لا يوجد فروق بين متوسطات أفراد العينة تبعاً لمتغير عدد سنوات الخدمة، حيث أن قيمة (ف) المحسوبة بلغت ٢,٢٤١ وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى ٠,٠٥.

وكما جاء في نظريات تفسير الضغوط ومواجهتها، حيث اهتم لازاروس بعملية الإدراك أو التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، حيث أن تقييم الفرد للموقف يعتمد على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وهذا ينطبق تماماً مع النتيجة السابقة فإن المجموعات متكافئة فيما بينها ولا توجد أية فروق بين أفراد العينة على الرغم من اختلاف المتغيرات موضوع المقارنة وبالتالي فإن عدد سنوات الخبرة لا يؤثر في مواجهة الضغوط مثلما لا تؤثر الشهادة التي يحملونها، وعلى هذا فإن الأفراد كل منهم يواجه الضغوط تبعاً لأحد العوامل سابقة الذكر فمنهم من يعتمد على بنيته الشخصية وآخر يعتمد على خبرته الشخصية، ولذلك فلم نجد أي اختلاف بين أفراد العينة.

نتائج الفرضية الثالثة: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أفراد العينة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لمتغير العمر" (من فئة أقل من ٣٠ سنة إلى فئة ما فوق ٤٠ سنة). وللإجابة على هذه الفرضية تم تطبيق تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA). وقد بينت نتائج تحليل التباين الأحادي أن قيمة ف المحسوبة لمتغير الفئة العمرية بلغت ٠,٤٤٨ وهي غير دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ٠,٠٥، لذا، لا توجد فروق بين متوسطات أفراد العينة تبعاً لمتغير الفئة العمرية، وأن أفراد العينة متكافئون في درجاتهم على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط تبعاً لفئة العمرية التي ينتمي إليها المفحوص. وقد أطلق واتكنس وماير (Watkins & Mayer) على مفهوم الضغط النفسي هذا بأنه

جدول ٣

نتائج تحليل التباين لمتغير المعنويات الحالية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	مستوى الدلالة
المعنويات الحالية	بين المجموعات	٢٥٠٤٠٢	٢	١٢٥٢٠١	٤,١٠٢	٠,٠١٨
	داخل المجموعات	٨٤٥٤٥,٨٩	٢٧٧	٣٠٥,٢٢		

## المراجع

- إبراهيم، عبد الستار (١٩٩٨). الاكتئاب: اضطراب العصر الحديث فهمه وأساليب علاجه. عالم المعرفة، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، الكويت، العدد ٢٣٩.
- أبو العلا، محمد صلاح (٢٠٠٩). ضغوط العمل والولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المدراء العاملين في وزارة الداخلية في قطاع غزة. (رسالة ماجستير غير منشورة). إدارة أعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- الختيلة، هند ماجد (١٩٩٧). مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم العالي. مجلة جامعة الملك سعود/ العلوم التربوية والإسلامية، ٩، ٨٨.
- دردير، نشوة كرم عمار أبو بكر (٢٠٠٧). الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ-ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات. (رسالة ماجستير غير منشورة). المكتبة الإلكترونية، أطفال الخليج ذوي الاحتياجات الخاصة.
- رحيمة، سلمى حنينة، (٢٠١٢). دور مهارات القيادة الاستراتيجية في التهيؤ لضغوط العمل: دراسة تحليلية لأراء عينة من القادة العسكريين. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، ٤، ٩.
- الصبان، غير بنت محمد حسن (٢٠٠٣). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة. (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم التربية وعلم النفس، كلية التربية للبنات، جدة.
- الضريبي، عبد الله وخيلي، علي والنجار، مسعد (٢٠١٠). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق. مجلة جامعة دمشق، ٢٦ (٤)، ٧١٩-٦٦٩.
- الطريحي، عبد الرحمن (١٩٩٤). الضغط النفسي: مفهومه، تشخيصه، وطرق علاجه، ومقاومته. الرياض: مكتبة الصفحات الذهبية المحدودة.
- عبد الله، محمد قاسم (٢٠١١). الصحة النفسية. مديرية الكتب والطبوعات الجامعية - منشورات جامعة حلب.
- عبد الوهاب، هاشم محمد سعيد (١٩٨٥). التعليم التقني في الوطن العربي: الواقع والاتجاهات. تونس: المنظمة العربية للتربية والثقافة والعلوم.

فهم الأقدار على مواجهة الضغوط بسبب معنوياتهم وحماسهم المرتفع للعمل واندفاعهم لبذل المزيد من الجهود ومحاولاتهم للتغلب على الاحياطات والضغوط التي يبرون بها بالرغم من الظروف التي يعيشونها. ولا يوجد فروق بين ذوي المعنويات المنخفضة والمتوسطة على مقياس التهيؤ لمواجهة الضغوط.

## جدول ٤

اختبار (ثيفيه) للمقارنات البعدية بين متوسطات أفراد عينة البحث تبعاً لمتغير المعنويات الحالية في العمل		
المعنويات الحالية في العمل	الفروق بين المتوسطات	قيمة ف
مرتفعة	عادية	٢.٩١
منخفضة	منخفضة	٩.٧٧ *٣.٥١
عادية	منخفضة	٢.٦٩

\* دالة إحصائية عند مستوى دلالة ٠,٠٥

## التوصيات

- ١- الاهتمام بتحديث نظم الإدارة في المؤسسات الإنتاجية والخدمية في القطاعات العاملة العامة والخاصة منها، بحيث تعطي صلاحيات واسعة للإدارات تمكّنها من إيجاد مناخ عمل جيد، وتؤدي إلى إزالة أو تخفيف ما تعانيه من ضغوط في العمل كونهم الجهة ذات الاحتكاك المباشر بالعاملين.
- ٢- إجراء دراسات ميدانية على مدراء ومشرفي المؤسسات الإنتاجية للوقوف على أهم مسببات الضغوط التي يتعرض إليها العمال والقيام بدراسات على فئات مختلفة من العمال الذين يعملون في قطاعات وظيفية وعمالية مختلفة للوقوف على أهم العوامل التي تسبب لهم الضغوط.
- ٣- إجراء دراسات ميدانية على مؤسسات إنتاجية أخرى لمعرفة الأساليب التي يتبعها العاملون فيها لمواجهة ما يتعرضون إليه من ضغوط أثناء أدائهم لعملهم.
- ٤- توعية الموظفين والعمال والإدارة بكيفية التعايش مع الضغوط الحياتية أو ضغوط العمل، واعتماد برامج ودورات تأهيل للعاملين في المؤسسات الإنتاجية الغرض منها تنمية الأساليب الإيجابية لديهم في مواجهة الضغوط.
- ٥- تخصيص جزء من وقت العمل لتوجيه العاملين في المؤسسات وتوعيتهم بأهمية اتباع الأساليب الإيجابية في مواجهة ضغوط العمل وذلك من قبل مرشدين نفسيين ذوي خبرة ودراية في هذا المجال.

- Abdallah, G., & Greenglass, E. (2005). The Proactive Coping Inventory (PCI-Arabic Version). Retrieved August 15, 2014, from [www.psych.yorku.ca/greenglass/](http://www.psych.yorku.ca/greenglass/).
- Greenglass, E. (2002). Proactive coping. In E. Frydenberg (Ed.), *Beyond coping: Meeting goals, vision, and challenges* (pp. 37-62). London: Oxford University Press.
- Greenglass, E., & Schwarzer, R. (1999). *The proactive coping inventory*. Cracow, Poland.
- Greiner, B., & Krause, N. (2005). Objective stress factors, accidents, and absenteeism in transit operators: A theoretical framework and empirical evidence. *Occupational Health Psychology*.
- Kelly C., & Kevin M. (1994). The relation of gender and academic achievement to career self-efficacy and interests. *Gifted Child Quarterly*, 7(2), 59-64.
- Schwarzer, R., & Taubert, S. (2002). Proactive coping and its relation to the five-factor model of personality. *Individual Differences Research*, 8(2), 67-77
- العتيبي، آدم (١٩٩٧). علاقة ضغط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت. *مجلة العلوم الاجتماعية (جامعة الكويت)*. ٢٥(٢). ١٧٧.
- عثمان، فاروق السيد (٢٠٠١). *القلق وإدارة الضغوط النفسية*. القاهرة: دار الفكر العربي.
- عسكر، علي (١٩٩٨). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها*. الكويت، القاهرة، الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- عسكر، علي، وعبد الله، أحمد (١٩٨٨). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية. *مجلة العلوم الاجتماعية*. ١٦، ٦٥-٨٨.
- غطاس، عز الدين وموجبة، علي (٢٠١٢). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة- دراسة ميدانية على عينة من العلمات لبعض الابتدائيات بمدنتي تقرة ورقلة. (رسالة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس). جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- فائق، فوزي عبد الخالق (١٤١٧هـ). *ضغوط العمل الوظيفي*. مجلة آفاق اقتصادية، ١٧، ٦٧-٦٨. الامارات العربية المتحدة.
- ميسرة، طاهر (٢٠٠٥). *ضغوط العمل و آثاره على العلاقات الأسرية*. الرياض: جامعة الملك عبد العزيز.
- الهنداوي، وفيه (١٩٩٤). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل. *الاداري*. ١٦(٥٨).