

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الانسانية والاجتماعية  
شعبة : قسم علم النفس وعلوم  
التربية والارطفونيا  
تخصص: علم نفس العيادي



كلية العلوم الاجتماعية  
قسم علم النفس وعلوم التربية  
والارطفونيا  
رقم: 2022/.....

العنوان:

استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي للمرأة العاملة المتزوجة  
دراسة عينة من موظفات جامعة عمار ثليجي بالأغواط

مذكرة مكملة لنيل متطلبات شهادة الماستر أكاديمي في علم النفس

تخصص: علم النفس العيادي

تحت اشراف الدكتور:

\* عاجب بومدين

من اعداد الطالبتين:

• حنان حاجي

• هناء عامري

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	الجامعة	العضوية
د. زعابطة سيرين	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	رئيسا
د. عاجب بومدين	أستاذ التعليم العالي	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	مشرفا
د. بلمقدم فاطمة الزهراء	أستاذ محاضر أ	جامعة عمار ثليجي بالأغواط	مناقشا

الموسم الجامعي: 2022-2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

## شكر وعرفان

نشكر الله سبحانه وتعالى على فضله وتوفيقه لنا،

والقائل في محكم تنزيل

{ { إِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ ... } }

الآية رقم: (07) سورة إبراهيم

كما نتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف: "عاجب بومدين"

الذي سهل لي طريق العمل ولم ييخل علينا بنصائحه القيمة، فوجهنا

حين الخطأ وشجعنا حين الصواب، فكان نعم المشرف

ولا انسى أن نتقدم بكل احترامنا إلى من ساعدنا

من قريب أو من بعيد في انجاز هذا البحث المتواضع.

وفي الأخير نحمد الله جلا وعلا الذي انعم علينا بإنهاء هذا العمل .

إهداء

أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع بكل امتنان  
إلى ملاكي فالحياة الى من وصانا بها الرسول  
الى احن قلب الى بسمة حياتي امي الغالية  
الى من احمل اسمه بكل افتخار  
ارجوا من الله ان يمد في عمر ابي الغالي  
إلى من دعموني طيلة مشواري الدراسي  
اخوتي وأخواتي  
الى كل عائلتي كل باسمه  
الى زوجي الغالي  
وكل من قدم لي المساندة من قريب أو بعيد

حنان

# اهداء

بسم الله وكفى والصلاة والسلام على النبي المصطفى

أهدي ثمرة جهدي ونجاحي الى الشمعة التي تنير دربي الى مهجتي

وفؤادي الى من بدعوتها لي دوما كانت لي حفظ ورعاية

الى أمي الحبيبة حفظها الله

الى من تحمل من أجلنا المتاعب سندي في هذه الدنيا

ومنبع فخري واعتزازي والداي أطل الله في عمره

الى من كانوا لي سند وعون في حياتي اخوتي

وفي الأخير أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد

منه غيري

## هنا

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة كعينة من أساتذة جامعة عمار ثليجي بالأغواط وكذا التعرف أهم مصادر الضغوط النفسية وذلك باستخدام عينة عشوائية تكونت من (60 أستاذة)

وقد تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعتمد علي وصف الظاهرة وتطويرها كما في الواقع، وقد اعتمدت الدراسة جمع البيانات علي استبيانات تم إعدادهم من طرف الباحث والتي طبقت على عينة الدراسة، وذلك بعد التأكد من بعض خصائصه السيكومترية (الصدق والثبات)، وتمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية وهي النسب المئوية واختبار (RP) للعلاقة في معالجة وتحليل النتائج.

**الكلمات المفتاحية:** المرأة العاملة الضغط النفسي، إستراتيجية المواجهة.

### Study summary

The current study aimed at revealing strategies for coping with psychological and occupational pressures among working married women as a sample of professors at Ammar Thaliji University in Laghouat, as well as identifying the most important sources of psychological stress, using a random sample consisting of (60 female professors).

The descriptive approach was followed, which relies on describing and developing the phenomenon as in reality. The study relied on collecting data on questionnaires that were prepared by the researcher and applied to the study sample, after verifying some of its psychometric characteristics (honesty and reliability), and statistical data were processed using The statistical methods are percentages and the relationship (RP) test in processing and analyzing the results.

**Keywords:** working woman, psychological pressure, coping strategy.

# الفهرس

.....	شكر وعرfan
.....	إهداء
6.....	ملخص الدراسة
8.....	فهرس المحتويات
.....	فهرس الجداول
أ.....	مقدمة:
3.....	<b>الفصل الأول</b> <b>الإطار المنهجي للدراسة</b>
4.....	1. اشكالية الدراسة:
5.....	3- أهداف الدراسة:
6.....	4- أهمية الدراسة:
6.....	5- مفاهيم مصطلحات الدراسة:
8.....	6- الدراسات السابقة:
10.....	الإطار النظري
.....	<b>الفصل الثاني</b> <b>الضغوط النفسية</b>
40.....	تمهيد :
.....	1. تعريف الضغط النفسي :
42.....	2. مصادر الضغوط النفسية
46.....	3. أسباب ونتائج ضغوط العمل :
50.....	4. آثار الضغط النفسي
.....	<b>الفصل الثالث</b> <b>أساليب واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية</b>
40.....	تمهيد
41.....	1. أساليب التعرف إلى الضغوط النفسية
42.....	2. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

3.مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل:	50
4.أساليب مواجهة الضغوط:	51
5. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي....	54
6.إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الجامعة.....	56
<b>الفصل الرابع</b>	
<b>الإطار الميداني للدراسة</b>	
تمهيد	63
2. حدود الدراسة	65
3. مجتمع الدراسة وعينته	65
5.الدراسة الاستطلاعية :	67
6.الأساليب الإحصائية	67
<b>الفصل الخامس</b>	
<b>عرض ومناقشة نتائج الدراسة</b>	
1.عرض ومناقشة النتائج :	63
1-1- عرض نتائج الفرضية الاولى:	63
1.2 عرض الفرضية الثانية:	64
مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:	65
2.1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى :	65
2.2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :	66
3.استنتاج العام	Erreur ! Signet non défini.

# مقدمة

## مقدمة:

كثيرة هي الوظائف التي يشغلها الموظفون حيث أنه لا توجد مهنة أو وظيفة خالية من الضغوط ، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمؤسسات التي ينتمي اليه الافراد والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة والتي يتعرضون اليها في مجال وظيفتهم ولذلك حظي موضوع الضغوط النفسية أو ما يسمى بضغوط الوظيفة باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة: (علم النفس، الطب، العلوم الإدارية بمختلف فروعها، الإدارة الصحية، وإدارة المستشفيات) ، وذلك بعد أن تبين أن الضغوط النفسية تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية. فالضغوط النفسية لها آثار نفسية وفزيولوجية (بدنية) ضارة وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء...الخ.

بل إن الآثار السلبية للضغوط النفسية تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي؛ فعلى المستوى الوطني هناك بعض الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين للضغوط النفسية. وعلى المستوى التنظيمي فقد اعتبر البعض أن الضغوط النفسية هي السبب الرئيس في كثير من المشكلات التنظيمية؛ وبخاصة مشكله الأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي. بل إن الدعاوى المتضمنة تعويض بسبب الضغوط النفسية من أكثر المطالب نموًا في الولايات المتحدة الأمريكية ، حيث أدركت المجتمعات الغربية خطورة قضية الضغوط النفسية منذ بداية القرن العشرين، بعد أن خرجت آثار أو نتائج هذه الضغوط من نطاق معالجة الفرد

الى المنظمة ثم المجتمع ومعلوم بالإضافة إلى ما تقدم أن المنظمات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط؛ حيث إن كل وظيفة أو مهنة تخلق طلبات فريدة على أعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء المهنة الواحدة.

وكما تختلف العوامل المسببة للضغوط النفسية في العمل الواحد وفي المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضا من منظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى، بل ومن شخص إلى آخر.

حيث يعتبر قطاع التعليم العالي كغيره من القطاعات التي يوجد بها ضغوط نفسية متنوعة المصادر حيث الضغط المهني الوظيفي وضغط الخارجي ونحن بدراسة المرأة المتزوجة التي خرجت الى ميدان العمل حيث الظاهرة التي تعرف انتشارا كبيرا في المجتمع الجزائري.

ومن هنا جاءت دراستنا بعنوان استراتيجية مواجهة الضغوطات النفسية لدى العاملات المتزوجات بجامعة عمار ثليجي بالأغواط

حيث قسمنا الدراسة الى :

جانب النظري فيه الفصل الأول الى الإطار النظري للدراسة

ثم الى الفصل الثاني بعنوان الضغوط النفسية

وفي الفصل الثالث الى استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي

وفي الجانب التطبيقي الى فصل الرابع الى الاطار المنهجي للدراسة

في الفصل الخامس عرض ومناقشة فرضيات الدراسة.



# الفصل الاول

## الإطار المنهجي للدراسة

**1. اشكالية الدراسة:**

لقي موضوع الضغوط النفسية اهتماما متزايدا من الباحثين في مجالات عديدة، لما للضغوط من آثار نفسية وبدنية ضارة، ولما لها من انعكاساتٍ سلبيةٍ على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل؛ وبالتالي على أداء المنظمات بشكل عام؛ لذلك سعت كثير من الدراسات إلى محاولة تحديد أسباب الضغوط النفسية والآثار المترتبة عليها واستراتيجيات التعامل معها، وقد تعددت المصادر المسببة للضغوط النفسية في الدراسات المختلفة كلٌّ حسب توجهه في العمل، أو المهنة التي ينتمي إليها.

كما أن استراتيجيات التعامل مع الأحداث الضاغطة التي يتبعها الأفراد هي أيضا تختلف أيضا حسب جنسهم، وهذا يعني أن استراتيجيات التعامل مع هذه الضغوط سواء كانت نفسية أو مهنية التي يتبعها الذكور ليست بالضرورة هي نفسها التي يتبعها الإناث، وهذا يؤدي إلى حدوث اختلافات كبيرة بينهم في تحقيق التوافق النفسي الاجتماعي ذلك لأنها ترتبط ارتباطا دالا بانخفاض المشكلات النفسية لدى الجنسين حيث أن الذين يستخدمون استراتيجيات مواجهة أكثر فاعلية من مواجهة تلك الضغوط يظهرون مستوى مرتفعا من الرضا عن الحياة بشكل عام.

يحظى موضوع الضغط النفسي بأهمية كبيرة في مجالات علم النفس، ويعد من المواضيع العلمية الحديثة التي شغلت اهتمام عدد كبير من الباحثين منذ أكثر من نصف قرن، كما أن أهمية دراسة الضغوط النفسية التي يتعرض لها الإنسان جديرة بالاهتمام لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب حياة الفرد والمجتمع.

إن كثرة الضغوط والمسؤوليات التي تواجهها المرأة العاملة قد تؤدي بها أحيانا إلى اتخاذ بعض القرارات الهامة التي تساعد في الوصول إلى درجة معينة من التحكم والقدرة على السيطرة على حياتها وظروفها، وقد يساندها الرجل في ذلك خصوصا في ظل ارتفاع مستوى المعيشة، ومن بين هذه القرارات نجد ما يرتبط بعدد الأبناء.

حيث إن واقع المرأة الجديد والذي تمثل فيه الوظيفة إحدى أهم واجباتها ومسؤولياتها من جهة وتمثل فيها الأسرة إحدى أهم أدوارها الاجتماعية حساسية؛ قد يخلق لديها مجموعة من الصراعات الناتجة عن تعدد أدوارها، فهي ربة بيت مسؤولة عن الاهتمام بمنزلها وأفراد أسرتها، إضافة إلى دورها الوظيفي كأمراة عاملة تحتل منصبا قياديا وكلها مسؤوليات قد ينتج عنها ما يسمى بصراع الأدوار لدى المرأة العاملة المتزوجة وهذا ما يقودنا إلى وضع التساؤل الرئيسي:

**ما هي أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة المتزوجة لدى موظفات جامعة**

**عمار ثليجي بالأغواط ؟**

ويندرج تحت هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات الفرعية التالية:

- ما مستوى الضغط النفسي لدى عينة من النساء المتزوجة العاملات؟
- ما هي أهم الاستراتيجيات التي تواجه بها الضغوط النفسية ؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في مواجهة الضغوط النفسية؟

## **2-فرضيات الدراسة:**

بناءا على التساؤلات المطروحة قامت بصياغة الفرضيات التالية:

- تتنوع مصادر الضغوطات التي تتعرض لها المرأة العاملة المتزوجة
- على المرأة العاملة أن تتبنى مجموعة من الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في مواجهة الضغوط النفسية

## **3-أهداف الدراسة:**

- التعرف على مستوى الضغط النفسي لدى النساء المتزوجة العاملات.
- التعرف على اهم الضغوط النفسية لدى لمرأة العاملة المتزوجة .

- التعرف على اهم الاستراتيجيات التي تتبعها المرأة لمواجهة الضغوط النفسية في مجال عملها.

- التعرف على وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة في مواجهة الضغوط النفسية

#### 4- أهمية الدراسة:

يعد موضوع التعرف على الضغوط بصفة عامة(النفسية والمهنية) وكذا استراتيجيات التي يتبعها الأفراد في مواجهة هذه الضغوط من المواضيع الهامة والحيوية خاصة في عالمنا اليوم، وذلك نظرا لتزايد المواقف العديدة الضاغطة والمعقدة على حياة الإنسان ومن هنا تكمن أهمية هذه الدراسة في طبيعة الموضوع الذي تتناوله من جهة، ونوع المشكلات التي تطرحها بالنقص من جهة ثانية وعليه يمكن حصر أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تعتبر الدراسة بمثابة نموذج تحليلي لوضعية المرأة العاملة المتزوجة والظروف التي تعيشها والمسؤوليات التي تتحملها في الاسرة من جهة والعمل من جهة أخرى.

-التعرف على كيفية تأثير استراتيجية مواجهة الضغط النفسي على جودة الحياة لدى المرأة العاملة.

-أن موضوع الدراسة من الموضوعات الجديدة ، ولم يحظى بالدراسة والاهتمام الكافي على الرغم من أنه من المواضيع الهامة خاصة في مجال علم النفس.

#### 5- مفاهيم مصطلحات الدراسة:

**الضغط النفسي :** هي حالة من الشعور بالضيق وعدم الارتياح يشترك في تكوينها عوامل عدة نفسية واجتماعية وبيولوجية متضافرة كتزايد افراز الأدرينالين والشعور بالإحباط أمام موقف حرج لا مخرج منه ،أو نقص التفهم من قبل الأهل والأصدقاء أو المعلمين.

(عبيد والسيد، 2008 ، ص 21)

الضغط النفسي "Stress": يعرفه "ها. سيلي" بأنه: " تعبير انفعالي للعضوية خاضعة لفعل مثير ما " (liane garnier–llaujaril, 2001,p 125)

فالضغوط النفسية "stress" هي إذا إحدى الظواهر في حياة الإنسان، تظهر في مواقف الحياة المختلفة، مما يتطلب من الفرد توافقة (ابن منظور، 1993، م6، ج14) أو إعادة توافق مع البيئة، ولأهمية موضوع الضغوط النفسية فقد ركز كثير من علماء الطب وعلم النفس والتربية وعلم الاجتماع والعلوم الأخرى على وضع عدة تعريفات للضغط النفسي.

( أحمد نايل وأحمد عبد اللطيف، ص18)

الضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات لبيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الآثار الفيزيولوجية، مع أن تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر (نفس المرجع، 19).

**هانز سيلبي 1936:** أول من اقترح تعريفا في مجلة الطبيعة لمفهوم الضغط النفسي: "إنه استجابة لا نوعية للعضوية ضد أي تهديد، إنها متلازمة التكيف العام لجسمنا مع كل حدث".

**التعريف الاجرائي:** حالة من التوتر والانزعاج والضيق، تحس بها المرأة العاملة المتزوجة جراء تعرضها لمشاكل في العمل أو في البيت، تجعلها غير قادرة عمى التحكم في حياتيا وتنظيمها.

### استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية

**اصلها اللغوي :** مصطلح انجليزي يعني "مواجهة" والذي يعين هذا التكيف، ويعتبر كاستجابة تكيفية التغيرات الوسط.

( Mahmoul Bularefe , 2015, )

(p8)

**تعريفها:** هي الموازنة و التعديل الدائم في مواجهة التغيرات اللامتناهية لمحبطنا الفيزيائي والاجتماعي، وللمتطلبات التي تعرضها الحياة في كل الأيام. وإن المکانیزمات المستعملة لاشعورية وألية، تسمح بالحفاظ على التوازن الداخلي للفرد بدون جهد و بدون ألم.

(Lazaruls , 1981, p 32)

**استراتيجية مواجهة الضغط النفسي :** هي مجموعة الطرق والاجراءات والأساليب المعرفية والسلوكية والوجدانية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة

والانفعالات الناتجة عنها بهدف التخفيف أو التقليل من حدتها واستعادة الاتزان للفرد وكذلك التكيف مع تلك المواقف الضاغطة.

### التعريف الاجرائي:

نقصد بها في دراستنا هي مجموع الجهود المعرفية والسلوكية التي تبذلها النساء المتزوجات العاملات بجامعة عمار ثليجي والتي تهدف إلي السيطرة أو التخفيض من الوضعيات الضاغطة بالطريقة التي تدرك أنها مناسبة لها.

### 3- المرأة العاملة المتزوجة:

هي المرأة التي تزول عملها خارج البيت للحصول على أجر مادي لتوفير متطلبات الحياة حسب تعقد مشاكلها وظروفها، والتي تكون لديها عدة مسؤوليات نحو الزوج والأولاد والعمل وهي الزوجة العاملة.

### التعريف الاجرائي:

هي المرأة التي تزاول مهنة أو وظيفة معينة خارج البيت بحيث تستغرق ساعات من وقتها مقابل اجر.

### 6- الدراسات السابقة:

#### الدراسة الأولى:

هواري ابراهيم، برقوق عبد القادر، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية لدي أساتذة الجامعات، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 04، العدد 02، 2021. مخبر جودة البرامج في التربية الخاصة والتعليم المكيف،

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والمهنية لدي أساتذة الجامعات وكذا التعرف على خصائص هذه الفئة السن القسم الخبرة الدرجة العلمية فترة الزواج الموقع الجغرافي)، وذلك باستخدام عينة عشوائية تكونت من (270) أساتذة. وقد تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعتمد علي وصف الظاهرة وتطويرها كما في الواقع،

وقد اعتمدت الدراسة جمع البيانات علي استبيانات تم إعدادهم من طرف الباحث والتي طبقت على عينة الدراسة، وذلك بعد التأكد من بعض خصائصه السيكمترية (الصدق والثبات)، وتمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية وهي النسب المئوية واختبار (RP) للعلاقة في معالجة وتحليل النتائج.

#### الدراسة الثانية:

دراسة سليمان بن إبراهيم الشاوي 2010 استراتيجيات المواجهة وعلاقتها بالضغط النفسية لدى المرحلة الجامعية في مدينة الرياض هدفت هذه الدراسة إلى معرفة استراتيجيات المواجهة التي استخدمها طلاب المرحلة الجامعية وما علاقتها بالضغط النفسية،

وتمت الدراسة على عينة 200 طالب من 3 جامعات للإمام محمد بن مسعود الإسلامية وجامعة الملك مسعود و جامعة الأمير سلطان الأصلية بمدينة الرياض واستخدمت المتوسطات الحسابية و توصلت النتائج التالية عد وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات المواجهة والضغط النفسية تعزى لمتغير التخصص والمستويات الدراسية.

#### الدراسة الثالثة:

دراسة عز الدين غطاسي وعلية محبوبة 2011: استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة، تهدف الدراسة الحالية إلى كشف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المعلمات بالمرحلة الابتدائية وكذا التعرف على مدى تأثير المتغيرات الإقليمية الحالة الاجتماعية الموقع الجغرافي السن، لهذه الفئة وتمت على عينة تكونت من 110 معلمة وقد تم إتباع المنهج الوصفي الذي يعتمد وصف الظاهرة واستخدمت النسب المئوية والاختبارات للفروق وتوصلت إلى استخدام استراتيجيات المواجهة تختلف بإتلاف الحالة الاجتماعية والإقليمية ولا تختلف حسب الموقع الجغرافي وتم تفسيرها على ضوء المعطيات النظرية وبعض الدراسة السابقة

# الإطار النظري



# الفصل الثاني

## الضغوط النفسية

## تمهيد :

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات، الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى ومتطلبات ذلك التغير .تختلف درجة التكيف من مجتمع إلى آخر ومن فرد لآخر حسب المستوى الاجتماعي والثقافي والمكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، وما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له .فذلك التغير السريع الذي أثر على حركية المجتمع أثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات العمال وتصرفاتهم، مما انعكس سلبا على مردودهم وتكيفهم مع الواقع.

ولقد عرف العامل الجزائري تغيرات عميقة ومتنوعة في كل الميادين والمجالات مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من الضغط النفسي الذي قد يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة وذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الاعتراف بالضغط النفسي يعني إظهار الضعف، ومهما تكن أسباب الضغط وتأثيراته فهوكائن في أغلب المنظمات وأصبح واحدا من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات، فمصادر الضغط النفسي تنقسم إلى مصادر رئيسية هي :البيئة، التنظيم والأفراد فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى حدوث ضغط نفسي إذ لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة. وعلى ذلك يمكن النظر للرضا الوظيفي على أنه تطابق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفة ودرجة إشباع حاجاته

1. تعريف الضغط النفسي :

يرى البعض أن كلمة "ضغط" stress مأخوذة من الكلمة اللاتينية stringere التي تعني " سحبة بشدة " في حين يرى البعض الآخر أن مصطلح الضغط اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة Destress والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم. وقد تحولت في الإنجليزية إلى Stress والتي أشارت إلى معنى الضيق أو الاضطهاد.

أما الرائد في استخدام المصطلح في علم النفس فهو العالم هانز سيلبي "Selye" حيث كان متأثراً بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية. وذكر أن الضغوط يكون لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، إذ إن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب أو الألم لها علاقة بتلك الضغوط. (رواية، 2003، ص 399)

*الضغط النفسي*: تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، و ينتج عن عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

*فالضغوط النفسية* هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته والتي تسببت في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل التوتر وعدم الشعور بالأمان.

ويعرف سيلي " Selye " الضغط النفسي بأنه: الاستجابة غير المحددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه. (شقيير، 2002، ص 70)

أما لازاروس Lazarus فيعرفه بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف.

ومن التعريفات التي اهتمت بالتوقع المسبق من الفرد لما سوف يضايقه، تعريف جاملش Gamelch الذي يعرفه بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير موفقة وغير مناسبة. (الطريي، 1994، ص 10)

وعموماً فمصطلح الضغوط يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية، مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر. (الطيرري، 1994، ص 12)

وبالتالي الضغوط النفسية هي: حالة من عدم التوازن الناجم عن تعرض الفرد لانفعالات نفسية سيئة تتسم بالقلق والتوتر والضيق والتفكير المرهق في أحداث وخبرات حياتية تعرض لها في الماضي أو يعيشها حاضراً أو يخشى حدوثها مستقبلاً، وتسبب اضطرابات فسيولوجية ضارة. (ياحي، 1991، ص 69)

## 2. مصادر الضغوط النفسية

### 2-1- مصادر الضغط الفيزيائية:

حيث يعتبر من أهم العوامل في تنمية الضغط يعتبر Wolff هو المادي في دراسة أثر العوامل المحيطة في تنمية الضغط. ومن أهم العوامل الفيزيائية التي تساهم في تنمية الضغط ما يلي:

**الإضاءة:** تبين لبعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد ويقل التعب إذا زود مكان العمل بالإضاءة الجيدة، فالإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، إذ كثيراً ما تتوقف كفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري و الدقة في التمييز بين الأشياء. (كامل، 1996، ص 91)

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيراً و يبذل مجهوداً أقل فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكنتاب من الواضح أن هناك عوامل تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى . (جيلفورد، 1969 ص 58)

(

كما تثير الإضاءة السيئة في نفوس كثير من الأفراد الشعور بالانقباض و تؤدي إلى إرهاق البصر و زيادة التعب و الأخطاء و هيجان العامل بصفة عامة.

إن توفر الإضاءة المناسبة في بيئة العمل .يؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية النفسية للأفراد و القدرة على التركيز و الدقة في العمل و بالتالي لسهولة عملية الإنتاج و زيادة إنتاجية العمل بأقل جهد ممكن (زيدان، 1994 ، ص 39 )

فالناس يرفعون أبصارهم أثناء العمل في جميع أرجاء الحجرة و هذا يقضي تكيف مستمر للعين بسبب الإجهاد البصري لدى العامل و كون الحجرة المحيطة بالعمل يلعب دور هام في خفض الشعور بالضغط و تخفيض نسبة حوادث العمل و لا يمكن أن تصلح مشروعات الإضاءة مهما زادت كفاءتها إذا كانت سطوح و جدران مكان العمل داكنة اللون أو باهتة فمثل هذه الألوان تمتص الضوء لا توزعها .فالألوان تساعد على تحسين الإضاءة كما أنها توفر كثيرا من مصادر الضوء المطلوبة، فنحن نستطيع أن نضاعف كم الإضاءة عن طريق الألوان دون أن تزيد من مصادر الضوء فعين العامل تجتهد إذا كانت الألوان خافتة يؤدي إجهاد العين إلى الشعور بالتعب و التوتر .

المعروف أن هناك بعض الألوان التي تثير الأعصاب و بعضها يثير الارتياح كذلك منها ما يبعث على الإنتاج مثل الألوان الدافئة كاللون الأصفر أما اللون الأخضر فإنه يبعث على الارتياح و الاسترخاء و يؤثر على كل من المخ و الجسم أما اللون الأزرق فإنه يبعث على الهدوء . مما سبق نستنتج أن الإضاءة الجيدة عامل فعال لمكافحة الضغط وإبعاد التوتر على المحيط العملي

**الضوضاء:** تعرف أنها " تلك الأصوات غير المرغوب فيها نظرا لزيادة عدتها و شدتها و خروجها عن المألوف من الأصوات الطبيعية التي اعتاد على سماعها كل من الإنسان و الحيوان (العيساوي، 2002، ص 136)

لقد دلت تجارب علم النفس على أن تأثيرا مزعجا و مجهدا و مشتتا للانتباه يتوقف على نوع الضوضاء، نوع العمل و على وجهة نظر الفرد للعمل.

فالضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة و على نسق واحد ربما لا يؤثر على نفسية العامل

**الحرارة:** في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة الجسم الإنسان الطبيعية بين 36.8 درجة و 37.8 درجة مئوية بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنها تحتفظ بدرجة حرارته و قد وجد أفضل درجة حرارة

لبنية العمل هي ( 22 ° ) مع رطوبة نسبة بحدود 45 °

تختلف مصادر الحرارة في بيئة العمل، حسب نوع العمل الذي يتم فيه أكثر مصادر الحرارة شيوعا بعد أشعة الشمس الأفران الحرارية، المناجم، الإنفاق، الطلاء.....الخ.

**الرطوبة:** لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة خاصة أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي تحتوي على مصادر للحرارة، يؤدي ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله و شعوره بالتعب و الإرهاق السريع يحدث ذلك نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم. (أبو شحانة 2000 ، ص 82)

**التهوية:** إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة الحرارة و الرطوبة و هذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى اختلال التوازن .

وهكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم، فمن المعلوم أن حرارة الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الاحتراق التي يتم داخليا و لا سبيل للتخلص من ذلك سوى بالعرق يتم تبخره و من ثم يستهلك قدر كبير من الحرارة الجسم و بالتالي تنخفض الحرارة

**نوبات العمل:** بعض المهن تتطلب استمرارية العمل أي أن يكون العمل بها طوال اليوم الأمر الذي دفع أرباب المؤسسات أن يقسموا العمل على نوبات و هذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهائية و البعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم

التغيير كل أسبوع أو كل أسبوعين وفقا للنظام الموضوع، و قد تبين لبعض الباحثين أو الذين يعملون بالليل يختلف أداؤهم و إنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار، كم أسفرت هذه الدراسات على أن لنوات العمل تأثير على العمل، و يمكن أن تبلور نتائج الدراسات على النحو التالي :

- إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار و أخرى بالليل، فإن أداؤهم بالنهار سيكون أفضل من أداؤهم بالليل.

- إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الاجتماعية  
- إن العمل بالليل يكون مصحوبا بالتعب و الملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد استنفذت ساعات النهار و لم يحصلوا على القدر المطلوب من الراحة، فضلا على أن العمل بالليل و يؤدي إلى الإضطراب في النوم، و أن أغلبهم لم يتعود العمل بالليل (أبو شحانة، 2000، ص 84)

**التعب و الملل:** التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذله العضلات، بحيث يأتي الوقت التي تعجز فيه العضلات عن بذل أي جهد، ففي هذه الحالة يقال بأن العضلات في حالة تعب فيسيولوجي.

**الأجر:** يعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة الخاصة بالعمل، و إذا كان الأجر يعالج باعتباره أحد دوافع العمل و حوافزه، فضلا على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية و النفسية، فمن خلاله يؤمن الفرد المأكل و المأوى، كما يحقق ذاته و يرضي دوافعه. إن للأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية و النفسية و إن اختلفت أهمية هذا المتغير من جماعة لأخرى وفقا للقيم و الاتجاهات السائدة، فالأجر قد تكون له الأولوية عند جماعة " أ " و قد تكون له أهمية أقل عند جماعة " ب " ، فالبعض يقبل على العمل في ضوء قيمة الأجر و البعض الآخر يقبل عليه في قيمة العلاقات الإنسانية، إن بعض

الدراسات تولد الأجر في بداية قائمة متطلبات العمل و البعض الآخر من الدراسات يورده في آخر قائمة المتطلبات. ( حمدي، 2002، ص 104).

### 3. أسباب ونتائج ضغوط العمل :

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعاً لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك. فهناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة ، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته وهناك الضغوط الخارجية (درة، 1982، ص 54)

وعلى اعتبار أن مجال البحث متعلق بالضغوط التنظيمية - كما سبقت الإشارة إلى ذلك - فقد تم اعتماد العوامل المسببة للضغوط التي تم قياسها في دراسات سابقة في مجال مهنة المراجعة لدى كل من : (Hooks and Cheramy.,1988)

(Collins,1993) وباستثناء الضغوط المرتبطة بالوقت التي تم تناولها في دراسة سابقة)

السعد ومفتي، 2001) ؛ فقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي :

#### أ - غموض الدور :

يعد غموض الدور مصدرًا من مصادر ضغوط العمل الرئيسة ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرًا لضغوط العمل بالنسبة لثلث العاملين من عينة الدراسة. (السلمي، 1985، ص 18)

ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات (عاشور، 1986، ص 74)

أما بالنسبة لنتائج غموض الدور فقد أشار (عسكر، 1988) إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضا والثقة في النفس. ويضيف كل من : (Cartwright and Cooper, 1998) أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية كما يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل. وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين (المير، 1995) ؛ وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعدها إلى ترك العمل.

#### ب - صراع الدور :

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة (الأحمدي، 2002، ص 35) .

ويرى ( هيجان ، 1998) أن صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية. (عسكر، 1997، ص 59)

#### ج - أعباء العمل :

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تدنٍ في الأداء واعتلالٍ في صحة الفرد .

ويقصد بزيادة كم أعباء العمل: كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات

(سيد ، 2001، ص 12)

كما أظهرت نتائج دراسة (عسكر، 1988) أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة كم أعباء العمل تحتل المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى المستخدمة في الدراسة. كما تشير نتائج إحدى الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل عند

المراجعين (عاشور، 1984 ، ص 62)

د - نوعية العمل :

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته.

ويرى (هيجان ، 1998) أن من أهم العوامل التي تُسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقدًا بدرجة كبيرة ، ويتطلب درجةً عاليةً من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط .

(عاشور، 1984 ، ص 65)

وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها : متطلبات بيئة العمل المهني، والعمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة

وعليه فإن عبء العمل النوعي الناتج عن تعقد الوظيفة المطلوب القيام بها يعتبر سببا رئيسا من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن.

ها -فرص الترقى :

يعتبر التطور الوظيفي أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، ويواجهون تحدياً جديداً؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل. (العديلي، 1993، ص 74)

ويرى (النمر ، 1994) أن الوظيفة تُعد مصدراً من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية. (عاشور، 1986، ص 52)

وقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترقى؛ الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل (السلمي، 1985، ص 69)

و - المسؤولية عن الآخرين :

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغوط في الظهور . (عسكر، 1996، ص 65)

وترى (الأحمدي ، 2002) أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات : إحداهما عن الأفراد، أما الأخرى فعن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل.

(الأحمدي، 2002، ص 39).

كما يرى (هيجان، 1998) أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسؤولين عن الآخرين ، والذي يمكن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح، وعدم تقيده بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في بيئة العمل.

(عاشور، 1986، ص 52)

#### ز - المتطلبات الوظيفية والمهنية :

يقصد بمتطلبات الوظيفة: القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية .

وترى (الأحمد ، 2002) إن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية إلا أن ذلك قد يتعدى لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء ، ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدرًا من مصادر الضغوط .

كما أشارت دراسة ( يوسف، 1993) إلى أن زيادة متطلبات الوظيفة يمثل أحد المتغيرات الرئيسية التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على أداء المراجع ومن ثم قراره بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه.

وبالمقابل فقد أشارت دراسة (السعد ودرويش، 2008 ) إلى أن ضغوط العمل المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية يكون أثرها إيجابياً على أداء المراجعين، أي أنها تحفزهم وتزيد من أدائهم ، ولعل ذلك يرجع إلى أن المتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات المراجع الخارجي الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه .

(السلمي، 1985، ص 63)

#### 4. آثار الضغط النفسي

يمكن أن يؤدي الضغط النفسي في النهاية إلى ظهور آثار ونتائج سلبية على حياته ومجتمعه، ومن أهم هذه الآثار:

1. يوّد الضغط النفسي - أحيانًا - في نفس صاحبه نوعًا من العنف والتطرف والنقمة على الواقع والنظر إليه بسوداوية قاتمة، أملاً في الخروج من أزمته وتخفيف وطأة المسؤوليات عليه، لا سيما إذا لم يجد من يقف بجانبه ويحمل عنه بعض أعبائه وآلامه. (عسكر، 1997، ص 59)
2. يؤدي الضغط النفسي إلى الانعزالية عن الحياة، والبعد عن الواقع، بل يجعل صاحبه يسبح في عالم الخيال، فيضطرب عنده منهج التفكير والتحليل، فتراه يناقش موضوعًا مألوفًا بتحليلات فلسفية غامضة، أو تفسيرات شاذة لا يقبلها العقلاء والأسوياء.
3. الضغط النفسي يؤثر في التعامل مع الآخرين أو بناء علاقات معهم، حيث يصعب على الإنسان المضغوط نفسيًا بناء علاقات مع الجيران، أو صداقات مع زملاء العمل، أو مع الطلاب إن كان مدرسًا، ومع الجمهور إذا كان موظفًا، ومع الموظفين إذا كان مسؤولًا أو مديرًا، وهكذا مع جميع الشرائح والمستويات في المجتمع، وهو تهديد لبناء المجتمع والأفراد والمؤسسات في التقدم والازدهار.
4. الضغط النفسي آثار سلبية كثيرة على الجوانب العضوية في الإنسان، فكثير من الأمراض العضوية هي إفرازات حقيقة للحالة النفسية التي يعيشها المريض، ومن أجل ذلك يوصي الأطباء مرضاهم بالابتعاد عن الانفعالات النفسية، لا سيما المصابين بالقلب أو الضغط أو السكر أو المعدة أو القولون وغيرها، لأن العامل النفسي يؤدي دورًا مهمًا في تهدئة مثل هذه الأمراض والشفاء منها، أو إثارته والحدّة في آثارها.
5. يؤثر الضغط النفسي سلبيًا على الإنتاج في العمل والإبداع في الحياة، لأنه يُفقد صاحبه التوازن في التعامل مع الأشياء، وكذلك يشتت عنده الطاقات والإمكانات فضلًا عن الاستياء من الوصول إلى تحقيق الغايات وبلوغ الأهداف.

((عسكر، 1997، ص 62))

## خلاصة الفصل :

الضغط النفسي هو حالة نفسية وبدنية وشعورية تتأب بشر جميعا وفي جميع الأعمار يختبرها الشخص عندما يشعر بوجود خطر أو سبب يعرض استقراره، أو وجوده المادي، أو الاجتماعي، أو لمن يرتبط به بعلاقات أسرية أو عاطفية، إلى التغير، فهو حالة من الإنهاك النفسي والبدني والشعوري المستمر نتيجة محاولتنا ضبط أوضاعنا النفسية والبدنية والشعورية في مواجهة التغيرات في محيطنا الخارجي كما يشير البعض للضغط النفسي في أبسط معانيه انه كل شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة مستمرة إن الضغط النفسي خطير فيمكن أن يؤدي إلى عدة أخطار وأمراض منها عضوية ومنها نفسية وقد يؤدي الضغط النفسي الر الشيخوخة المبكرة ولكن يمكن أن يؤدي إلى الموت

## الفصل الثالث

أساليب واستراتيجيات  
مواجهة الضغوط النفسية

تمهيد

تعاني الكثير من الموظفين والموظفات من ضغوط العمل والتي نعتبرها نفسية حسب دراستنا ولقد حظي هذا الموضوع باهتمام عدد كبير من الباحثين حيث العمل على تقديم الحلول المتعلقة بمواجهة الضغوط النفسية

### 1. أساليب التعرف إلى الضغوط النفسية

- مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شاغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.
- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم .
- تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.
- التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز؛ وصيانة؛ ومصروفات وعوائد ... إلخ.
- مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها .
- فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى مثلاً.
- تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل .

وختاماً يجدر التنبه إلى أن أساليب الكشف عن مصادر ضغوط العمل ما هي إلا وسائل لتحسين الأداء وزيادته في المؤسسات المعلوماتية أو أي مؤسسة، حيث إن زيادة الأداء أو تحسينه سوف يحدثان تلقائياً إذا ما درست مصادر تلك الضغوط على أساس من التخطيط الجيد والتنظيم السليم للطاقات البشرية المتاحة في المؤسسة، وتوفير الظروف التنظيمية والطبيعية التي تحفز على الأداء والإبداع فيه (أبو رحمة، 2012، ص 58)

## 2. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

بعد الاتفاق على أن الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات تفاعلات العناصر المدنية المعقدة التي لا يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأية حال من الأحوال، ولكن يمكن إدارتها بالسيطرة عليها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها لتوجيه السليم

(بنات، 2009، ص 74)

حيث من الممكن أن يواجه الإنسان في حياته العديد من الضغوط ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، لذا نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط STRESS RESISTANT الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية ولا يظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها. (KOBASS:1982) لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي :

## 1.2 الرجوع إلى الدين:

للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيفي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط " أَلَا بِيذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ " (الرعد: الآية 28)

ولأن المكتبات العامة والمتخصصة والأكاديمية السعودية وبالأخص الجامعية تمثل نماذج لأفضل المكتبات في المملكة العربية السعودية من ناحية الحجم وعدد الزوار أو المستفيدين وأعداد الموظفين ، فهي تعد الأكثر ديناميكية وحركة في بيئة المعلومات، لذا فهي بحاجة دائمة إلى تركيز الاهتمام بها وتطويرها وهذا ينطبق كذلك على كل البيئات المعلوماتية محلياً

وعالمياً إضافة لمكتبة الدولة الوطنية.. وقوله تعالى: " إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَحُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ " (يوسف: من الآية86)، "وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكاً" (طه: من الآية124). لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء. وفي هذا الصدد يكشف ابن الجوزية في كتابه - مدارك السالكين - وبعرض منطقي استدلالى ومشوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدري " فَلَا وَرَبِّكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجاً مِمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيماً" (النساء:65) ثم الصبر على ذلك القدر، الذي يعده الإمام أحمد رحمه الله تعالى من عظم منزلة الصبر أنه واجب على الفرد لذكره في نحو تسعين موضعاً في القرآن الكريم "اسْتَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ (البقرة: من الآية45) وقوله تعالى: "وَأَصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ" (النحل: من الآية127) وقوله سبحانه: "وَأَنْ تَصْبِرُوا خَيْرٌ لَّكُمْ" (النساء: من الآية25) ، ويلحق بالصبر الرضا وهي مرتبة أعلى وغايته التسليم لقضاء الله وقدره وبه تتحقق الطمأنينة القلبية والسكون إلى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة، وعافية، وغنى، وأولاد ... كما قال النبي صلى الله عليه وسلم "والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاءً إلا كان خيراً له. إن أصابته سراء شكر، فكان خيراً له. وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له. وليس ذلك إلا للمؤمن"، وفي ذلك ملاءمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان؛ وسرور النفس؛ وقرّة العين؛ وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله وأحكامه ومفعولاته. فلا يأسى على ما فاته ولا يخاف على ما آتاه) (بنات، 2009، ص 78)

## 2.2 الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات:

إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية

سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن. وفيما يخص ممارسة الرياضة فلا بد أن يكون لدى الجميع ثقافة في معرفة فوائدها في المحافظة على الصحة، وتجديد النشاط، والتقليل من شدة التوتر الناتج عن الضغوط. لأن التمارين الرياضية وما تنتجه من تفاعلات فيزيائية تقلل نسبة الإندروفين في الجسم، وتزيد من النشاط وتحسن الصحة وبالتالي التقليل من الضغط العصبي .

ويساعد من تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة ممارسة الهوايات من أعمال يدوية أو الاهتمام بزراعة المنزل أو الانضمام إلى بعض الجمعيات المهنية أو أي مهام أخرى من شأنها أن تتيح للفرد الاندماج في حياة خاصة به تخلصه من التفكير في مشكلات عمله وتساعد على التغلب على الضغوط.)

أ- الذي يشعر به .حيث يلاحظ أن الضغوط تزداد . وتزداد ردود الفعل عندما ترد إلى النفس أفكار سوداء أو غير جيدة في حين أن مستوى الضغوط وردود الفعل كذلك تتخفض حينما يبتعد الإنسان عن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية .

### 2.3 تغيير نمط السلوك من خلال التدريب:

وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول على سبيل المثال الآتي :

#### أ- الراحة والاسترخاء:

بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه .ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي.

حيث إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلاً من أن يحسن النفسية والمزاج. ودعا خبراء الجمعية الملكية الطبية في لندن

المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة. كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ويدخل البهجة والسرور إلى النفس . (أبو رحمة، 2012، ص 58)

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على ضغوط العمل أكدت عدة دراسات عرضت حديثاً أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتئاب حالات القلق والاكتئاب. كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب (بنات، 2009، ص 78)

#### ب- التريث وكبح الغضب:

محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع. وبالرغم من أن هذه الاستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعال، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط. وتفيد هذه الطريقة أيضاً في مساعدة الفرد على تحقيق أهدافه في العمل والمحافظة على علاقاته الشخصية .

#### ج. القبول والاستسلام:

وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الاستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط . فما مضى فات وتذكر الماضي والتفاعل معه واستحضاره والخزن على ما جرى

به قتل للإرادة وتبديد للحياة، ويولد العجز على العمل ويبدد الجهد. كما أن على المؤمن الإيمان بقضاء الله والقدر، جف القلم، ورفعت الصحف، وكتبت المقادير، وقضى الأمر ، "مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا" (الحديد: من الآية 22) ، فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى ، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب، وترتاح النفس، لأنه مهما فعل الفرد فسيقع المكتوب، لأنه تقدير العزيز الحكيم، لا سيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب . (حريم، 2004، ص 54 )

#### 2.4 التأييد الاجتماعي :

ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

2.5 فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الاستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد)

2.6 طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس. ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي :

أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب؛ والتهاب المفاصل؛ وآلام الظهر؛ والاضطرابات الهضمية؛ والاضطرابات الجلدية؛ والاكنتاب. ...

ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.

ج- عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.

د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددین في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.

هـ- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط.

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذه الأعراض فالواجب استشارة خبير نفسي للنصيحة وطلب العون وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليص ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات الوظيفية دور مهم جداً يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حيث إن الحد من مشكلات العمل وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقياً يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل، ومستوى خبرتهم، وفهمهم لأبعاد هذه القضية، وعدم الاعتماد على قدرات الموظفين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهونه من صعوبات وظيفية

(أبو رحمة، 2012، ص 71)

ويبدأ التخطيط لمعالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين بوصفهم بشراً لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيتها من المؤسسات التي يعملون بها، لذا فإن التخطيط لاستراتيجيات معالجة الضغوط ينطلق من تحليل مبادئ المؤسسة وفلسفتها التي تؤمن بها في العمل، لتحقيق أكبر قدر من إشباع دوافع العاملين. لذا فإن أغلب الدراسات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل اتسع مجالها الأكاديمي والبحثي من دراسة الظاهرة إلى محاولة وضع

علاج للحد من آثارها الاجتماعية والاقتصادية وما ينتج عنها من هدر للموارد على المستوى المؤسسي أو الوطني (حريم، 2004، ص 85)

ولرفع كفاءة إنتاجية العمل والأداء في المكتبات ومراكز المعلومات لتتواءم مكانتها التي يفترض أن تحتلها في المجتمع. فلا بد من وجود رؤية سليمة وواضحة لتطوير أداء العاملين، تشمل النظر في ضغوط العمل في المكتبات، وشاحذه للهمم التي تنبثق منها رسالة مؤسسات المعلومات وأهدافها بصورة عامة. وفي هذا الصدد يمكن للمعنيين بشؤون المكتبات اعتماد استراتيجية مرنة تتكون من عدد من الإجراءات قابلة للتعديل والتغيير يكون من بنودها على سبيل المثال الآتي:

أ- اختيار مدراء أو مشرفين أكفاء لإدارة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ملمين بالأهداف المطلوب تحقيقها وبأحوال العمل وظروفه، وعارفين بقدرات العاملين الذين تحت إشرافهم مع قدرتهم العامة على التأثير في بيئة العمل ومحتوياتها حيث تؤدي القيادة دائماً الدور الرئيس في التأثير في بيئة العمل واستثمار إمكاناتها البشرية والمادية

ب- تطوير نظم اختيار وتعيين أمناء المكتبات التي تتعرف إلى كفاءتهم على تحمل أعباء العمل المطلوب، وقياس قدرتهم على تحمل الضغوط الناجمة منه، لإيجاد تناغم وانسجام بين الموظف والمهارات المطلوبة لأداء العمل مع السماح بالمرونة الكافية في تطبيق قواعد العمل ونظمه .

ج- التوفيق بين توقعات المكتبات ومراكز المعلومات بوصفها مؤسسات لديها مهام وظيفية ترغب تنفيذها من خلال موظفيها وبين توقعات الموظفين من تلك المؤسسات حول ما ينبغي أن يتلقوه منها في المقابل، من خلال توصيف وظيفي رسمي يوضح المهام والواجبات لكلا الطرفين. (حريم، 2004، ص 90)

د- التحسين المستمر لجميع العوامل ذات العلاقة بضغوط العمل ضمن خطة واضحة يعتقد أغلب العاملين أنها تخدم مصالحهم الشخصية ومصحة المكتبة، مع التأكيد على تحديث

بيانات المسؤولين في المكتبة عن مشاكل العاملين باستطلاع آرائهم، لإيجاد انسجام بين المؤسسات المعلوماتية وبيئتها الداخلية لتستوعب التغييرات الحاصلة في البيئات الخارجية.

هـ- وضع خطط تنفيذية يمكن اتباعها لإحداث تغييرات لها علاقة بتخفيف ضغوط العمل على العاملين في المكتبة وإطلاع العاملين عليها، مع تحديد أساليب العمل المواكبة للتغيير والسماح لهم بالاطلاع على تقييم أدائهم الوظيفي للتعرف إلى مدى ما أحرزوا من تقدم، مع التآني بعدم استعجال النتائج والتدرج بأسلوب التنفيذ حيث يمكن تطبيق تلك الخطط على مجموعة من العاملين دون غيرهم مع ملاحظة أداء المجموعة ومدى ما طرأ عليهم من التحسن الوظيفي.

و- وضع برامج متطورة لتدريب العاملين في المكتبات لتقليل الشعور بضغط العمل لشعورهم بالنمو والتقدم المهني، سواء كان الهدف من التدريب هو رفع كفاءة أدائهم ومهارتهم أم تعديل سلوكهم أثناء العمل لدمجهم وانسجامهم مع بيئة العمل، خاصة بالنسبة للعاملين حديثي العهد بالوظيفة لترسيخ ولائهم للعمل، حيث يؤدي التدريب تلقائياً إلى حفز الشعور الداخلي وإثارته لتوليد النشاط والرغبة على أداء العمل وإتقانه، وبالتالي إلى تخفيف الضغوط (أبو رحمة، 2012، ص 120)

ز- تغيير مواقع العاملين الذين يرى المدير أنهم يعانون من ضغط العمل لتطعيم البيئة المكتبية بروح التفاؤل واكتساب ثقافة الرضا، واجتذاب كفاءات جديدة تملك الرغبة والقدرة على تحريك المنافسة وكسر الروتين.

ح- وضع معايير واضحة ودقيقة لتقديم الحوافز المادية والمعنوية المختلفة ليشعر العاملون بالعدل وأن أداءهم وجودة عملهم محل تقييم موضوعي من قبل المسؤولين وبالتالي سيتقلص شعورهم بالظلم وضغط العمل.

ط- الاستعانة بالاستشاريين لجمع المعلومات عن مصادر ضغوط العمل الخاصة في المكتبة وتحليلها، مع إتاحة الفرصة للعاملين بالاجتماع بهم ومناقشتهم. وتوفير برامج

إرشادية وتوجيه مساندة لدعم العاملين نفسياً وسلوكياً وصحياً، للتغلب على ضغوط العمل بتوفير فريق من الاختصاصيين النفسيين والأطباء. (حريم، 2004، ص 90)

ي- توثيق الروابط الإنسانية بين المدير وفريق العمل الذي يعمل تحت إدارته بحيث تقوم علاقة ودية تقوم على المشاركة والمساندة في توجيه اقتراحات لحل المشكلات التي تواجههم والتعرف إلى مفاتيح شخصياتهم عند توجيه الأوامر والنواهي المتعلقة بالعمل والتعامل معهم على أنهم بشر وليسوا أدوات فقط للأداء والإنتاج، وإن كانت حلول مشكلات العاملين تأخذ كثيراً من وقت المدير وتحتاج إلى كثير من الصبر إلا أن السماع لهم يجعلهم يفرغون ما بهم من شحنات لينفقوا طاقاتهم بعد ذلك ويوجهوها في أداء أعمالهم .

ك- تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية باستخدام التقنيات الحديثة التي تسهل من عبء العمل وتقلله، والاهتمام بقواعد الأمن والسلامة وأجهزتها، مع وضع وسائل لتلطيف الهواء وتنقيته وإزالة الغبار .

### 3. مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل:

- وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير وإلمامهم الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون
- وضع أهداف واضحة ومحددة من عملية دراسة ضغوط العمل في المؤسسة كتطوير الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين، وزيادة أنواعها أو رفع جودة أداء العاملين أو تطويرهم وتنمية خبراتهم.
- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يُستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليص ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تتناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجازها .
- وأخيراً ، وإن كانت مسؤولية جماعية وليس مكتبة بعينها ينبغي وضع مقياس واضح أو معايير وأسس لمؤشرات ضغوط العمل وانعكاسها على أداء العاملين ونشاطهم ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعية من قبل إدارة مكتبهم، وحبذا كذلك لو وجد جهاز كفاء يقيم عملية التنفيذ هذه .

من استعراض الأبعاد المختلفة السابقة لضغوط العمل تبرز أهمية الموضوع على شتى الأصعدة والمجالات الوظيفية المختلفة ، وأهمية دراسته حيث اتضح أن ضغوط العمل لها مظاهر سلبية تنعكس على الأفراد وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها، مع التأكيد على أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها سيئة بالضرورة ، فبعض ضغوط العمل تعد مصدراً دافعاً لتحسين الأداء إذا ما أُدريت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهم من قبل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها. ((أبو رحمة، 2012، ص 125)

#### 4. أساليب مواجهة الضغوط :

من الممكن أن يواجه الإنسان الضغوط التي يتعرض لها ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، وقد نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية ولا يظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي:

- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيء على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط .
- الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات: إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجها الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن.
- تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات : وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي: (كامل، 2002، ص 147)
- أ- إعادة التفسير الإيجابي : وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة.
- ب- التفكير الرغبي والتفائل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفائل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق.
- تغيير نمط السلوك من خلال التدريب: وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول:
- أ- الراحة والاسترخاء: بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه.

ب- التريث وكبح الغضب: محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع. وبالرغم من أن هذه الاستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعال، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط.

ج- القبول والاستسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الاستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط . (كامل، 2002، ص 148)

- التأييد الاجتماعي : ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

- فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الاستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد.

- طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس. ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي:

- أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمراض القلب؛ والتهاب المفاصل؛ وآلام الظهر؛ والاضطرابات الهضمية؛ والاضطرابات الجلدية؛ والاكنتاب .
- ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.
- ج- عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.
- د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام. ((أبو رحمة، 2012، ص 132))
- هـ- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط.

#### 5. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي

يقصد باستراتيجيات التعامل على المستوى الفردي تلك الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد بنفسه أن يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغوط العمل الواقعة عليه، وأهم تلك الاستراتيجيات ما يلي :

- الكشف الطبي : إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية شديدة على الصحة، وفقاً لما سبق الإشارة إليه، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعتبر نقطة بداية لمعرفة الآثار والأساليب المحتملة لضغوط العمل، فقد يكشف مثل هذا الفحص إن من العوامل المساعدة على زيادة الضغط هي عادات الشخص نفسه في التدخين، أو الإسراف في تناول المشروبات المنبهة، مثل القهوة والشاي، أو المشروبات الروحية، أو زيادة في الوزن، أو أمراض معينة، تسبب سرعة الانفعال وما شابه ذلك من عوامل،

وبالتالي فإن معرفة تلك العوامل واتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها يعمل كحاجز صد قوي ضد تأثيرات ضغوط العمل: (كامل، 2002، ص 152)

- الراحة والانغماس : إن الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل إجازة من العمل مع ضرورة عدم التفكير في مشكلات العمل وطرحها جانباً يعتبر من الاستراتيجيات المناسبة للتخفيف من حدة ضغوط العمل، وعادة ما تزداد فاعلية هذه الإستراتيجية إذا ما عمد الفرد إلى أن ينغمس خلال فترة الراحة في ممارسة بعض التمارين الرياضية كالجري أو المشي أو ممارسة بعض الهوايات، حيث تأخذ هذه الأنشطة الشخص بعيداً عن جو العمل وضغوطه بل وتزيد من مقاومته لها خلال الفترات التالية لفترات الراحة والانغماس.

- المساندة الاجتماعية : ويتحقق ذلك متى ما نجح الشخص في أن يقيم دائرة من علاقات الصداقة الحميمة مع غيره من الأفراد الذي يشعرون بالارتياح لهم ويثق في نفس الوقت في إترانهم وصحة حكمهم على الأمور، فعن طريق مثل هذه الدائرة من الصداقات يقوم الفرد بتجاذب أطراف الحديث عن تلك الضغوط أو ما يسمى بعملية التنفيس عن النفس، ويرى علماء الصحة النفسية أن مجرد التنفيس يشعر الفرد بالراحة النفسية ويستمد من ذلك مقدرة على تحمل تلك الضغوط بشكل أكثر صلابة مستقبلاً.

- التأمل ومراجعة النفس : ويتحقق ذلك عن طريق الاسترخاء والتأمل في مصادر تلك الضغوط ومسبباتها وعمل تقييم هادئ موضوعي لمدى سلامة أو عدم سلامة موقفه في التأمل مع تلك الضغوط بشرط أن يكون هذا التأمل والتقييم بمثابة مراجعة وحساب للنفس في لحظة وموضوعية دونما انفعالات، وقد تكشف هذه المراجعة في بعض الأحوال عن الخطأ في التعامل مع تلك الضغوط أو في تضخيمها إلى ما هو أكبر من حجمها الحقيقي، الأمر الذي يكسب الفرد مزيداً من الصلابة في التعامل مع تلك الضغوط. (5)العلاج الروحي : ويتلخص العلاج الروحي في مواجهة ضغوط العمل بالاتجاه

للخالق عو وجل فالصلاة تضيء على النفس هدوء وسكينه والدعاء إلى المولى عز وجل يخفف عن الإنسان الكثير مما يشعر به من ضغوط ويزيده قوة وإصراراً على تحمل تلك الضغوط والتعامل معها بإيجابية. (حريم، 2004، ص 95)

- فرص العمل البديلة : وتستخدم هذه الإستراتيجية في الحالات التي يعتقد فيها الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت حد الأمان، وأنها تقترب به من نقطة الخطر، في ذات الوقت الذي لم تفلح أي من الاستراتيجيات السابقة في التعامل معها، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرص عمل أخرى بديلة تصبح إحدى الاستراتيجيات المناسبة في هذه الحالة للتخلص من الضغط وتغيير الموقف بكامله.

#### 6. إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى الجامعة

من أهم هذه الاستراتيجيات التي يمكن لإدارة المنظمة إتباعها في هذا المجال ما يلي:  
- تطوير نظم الاختيار والتعيين : عادة ما يكون اهتمام نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات بقياس قدرات معينة تضمن اختيار أفراد لديهم القدرة على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته وأعبائه من الناحية الكمية بكفاءة، دونما اهتمام مماثل بقياس مدى قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن نظم الاختيار والتعيين يلزم تطويرها بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة محل الاختيار أو التعيين. (حريم، 2004، ص 105)

- برامج مساعدة العاملين : وتعنى هذه الاستراتيجية بمساعدة العاملين في التغلب على ضغوط العمل عن طريق توفير خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين.  
- إعادة تصميم الوظيفة : فإنه إذا ما أمكن للمنظمة أن تحدد مجموعة من الوظائف التي يتضح بأن العاملين بها يعانون من ضغوط عمل مرتفعة، فإن إعادة تصميم تلك الوظائف

تصبح إستراتيجية مناسبة في هذه الحالة، وبالطبع فإن الهدف من إعادة تصميم الوظيفة سوف يختلف طبقاً لظروف وملابسات كل موقف على حدة، فقد يكون الهدف من إعادة التصميم هو تخفيف أعباء الوظيفة في الحالات التي يكون فيها ضغط العمل ناجم عن عبء العمل، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو إثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية أو إزكاء روح التحدي إذا ما كان مصدر الضغط نقص أو قصور في أحد الجوانب السابقة، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو خلق حالة من التعاون الجماعي والمشاركة عن طريق أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالعزلة وهكذا.

- نظم تدريب متطورة : إن تدريب الموظف على الأمور المتصلة بمهام وظيفته، يؤدي تلقائياً إلى زيادة كفاءة أدائه وبالتالي تخفيف ضغوط العمل، فإن تلك البرامج التدريبية تركز بشكل خاص على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل وإكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب، وعادة ما يشارك في إعداد وتنفيذ تلك البرامج أخصائيو في هذا المجال، ويكون التدريب في شكل حلقات نقاش وتمثيل أدوار ومباريات إدارية، وما شابه ذلك من أساليب لزيادة قدرات الأفراد في التعامل مع الضغوط.

- نظم الحوافز وتقييم الأداء : إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة التي ينتمي إليها، وأن هذا التقييم يترجم في شكل نظم مناسبة للثواب والعقاب، فإن جانباً لا يستهان به من المصادر المسببة لضغوط العمل في كثير من المنظمات يكون قد تم حصرها، وتتخلص بالتالي ضغوط العمل إلى حد كبير، ومن ثم فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم ما تقدم يعتبر استراتيجية مناسبة

- نظم وقنوات الاتصال : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل

إلى أعلى مستوى، ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل.

الانشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة، وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل.

(حريم، 2004، ص 120)

## الفصل الرابع

### الإطار الميداني للدراسة

**تمهيد:**

من خلال الدراسة النظرية حول استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة المتزوجة حيث نتطرق الى الجانب الميداني لتناول في هذا الفصل لمجموعة من الاجراءات الميدانية من خلال التوضيح للدراسة الاستطلاعية وتقديم للأداة المستخدمة في جمع البيانات (الاستبيان) ثم التطرق الى تحليل وتفسير وأخيرا الوصول إلى نتائج حول الدراسة.

## 1- منهج الدراسة :

إن اختيار منهج البحث يعتبر من أهم مراحل في عملية البحث العلمي، تستدعي كل دراسة منهج ملازم لها، يختلف باختلاف طبيعة الدراسة والمراد إنجازها والمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تتضمن على سير العقل وتحديد عملياته فالمنهج هو عبارة عن خطوات منهجية متعارف عليها من قبل العلماء ويتم إتباعها في البحث العلمي بغية الحصول على معلومات وحقائق علمية موضوعية من شأنها إثراء المعارف والتحصيل على نتائج. (بدوي ، 1997، ص 05)

المنهج هو إخضاع الباحث لنشاطه البحثي على تنظيم دقيق في شكل خطوات معلمة يحدد فيها مساره البحثي، ويعرف بأنه مجموعة من الإجراءات والخطوات التي يضعها الباحث لدراسة مشكلة معينة . (أحمد، 2000، ص 167 )

وطبيعة دراستنا تعتمد على المنهج الوصفي " بأنه مجموعة الطرق التي يتمكن الباحثون من خلالها بوصف الظواهر العلمية والظروف المحيطة بها، والمجال العلمي الذي تنتمي إليه وتصور العلاقة بينها وبين الظواهر الأخرى المؤثرة والمتأثرة فيها. وكما تصور شكل العلاقة بين متغيراتها باستخدام أساليب وأدوات البحث العلمي التي تلاؤم الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها من خلال هذه البحوث. (مزهرة، 2011، ص 105).

وهو أيضا على أنه دراسة الظواهر كما هي في الواقع والتعبير عنها بشكل كمي، يوضح حجم الظاهرة، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى أو بشكل كفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها فالبحث الوصفي يختلف عن البحث الاستكشافي من حيث أنه أكثر تحديد المشكلة وفرضياتها وأكثر تفصيلا للمعلومات التي تحتاجها. لذي تم استخدم المنهج الوصفي لملائمته بطبيعة الموضوع دراستي (جودة ، 2007، ص 119).

## 2. حدود الدراسة

1.2 الحدود المكانية: جامعة عمار ثليجي بالأغواط

2.2 الحدود الزمانية: الموسم الجامعي 2022 - 2023

3.2 الحدود البشرية: العاملات المتزوجات من موظفي الكلية بالجامعة

## 3. مجتمع الدراسة وعينته

يعتبر اختيار مجتمع البحث أو الدراسة وعينتها من أهم خطوات البحث العلمي الذي يساعد الباحث على دراسته والتواصل إلى النتائج المرغوب فيها بدقة.

ويعرف مجتمع الدراسة على أنه مجتمع البحث الذي يقوم أولاً على تحديد مجتمع البحث الأصلي، وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعريفاً دقيقاً، وبشمل طبيعة وحداته من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية الدقيقة .

(زرواتي، 2012، ص 25)

وتمثل مجتمع دراستنا في العاملات المتزوجات بجامعة عمار ثليجي بالأغواط وتم استرجاع 65 موظفة .

## وصف عينة الدراسة:

فيما يخص طريقة اختيار عينة الدراسة الأساسية فيكون تحديد نوع معين منها حسب طبيعة الموضوع وطبيعة مجتمع العينة وعلى أسس علمية سليمة وعليه فقد اعتمد في اختيار العينة على الطريقة العشوائية البسيطة والتي تعرف كما يلي : هي العينة التي يتم اختبارها بطريقة يكون فيها لكل فرد في المجتمع فرصة الاختيار بنفسها دون ارتباط ذلك الاختبار باختيار فرد آخر من المجتمع و يشترط أن يكون جميع أفراد المجتمع معروفين ومحددتين كما يجب أن يكون هناك تجانس بين جميع أفراد المجتمع أي أن الخصائص التي يتصف بها أفراد المجتمع غير متشابهة .

و بعد الحصول على الاحصائيات الخاصة بموظفات الكلية تم اختيار 65 موظفة على أساس الزواج يشكلون عينة الدراسة الحالية .

وصف وتمثيل عينة الدراسة حسب الخبرة :

جدول رقم (01): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

الخبرة	العدد	النسبة
اقل من 5 سنوات	24	36.9%
اكثر من 5 سنوات	41	63.1%
المجموع	65	100%

تعليق:

يبين الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد من العينة الاكثر من 5 سنوات خبرة هي الاكثر وذلك بنسبة 63.1% ، في حين كانت نسبة 36.9% للأقل من 5 سنوات في توزيع العينة طبقا للخبرة .

#### 4. أدوات الدراسة

##### الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

إن دراسة الظواهر تستلزم أدوات القياس التي تتناسب وطبيعة الموضوع و خصائص العينة، حتى تكون النتائج المستخلصة من تطبيقها تحمل صفة الدقة والموضوعية، ومن ثم اكتسابها للأهمية العلمية، وقد اعتمدنا في دراستنا على الأدوات التالية:

- الاستبيان والذي يعتبر من أهم وسائل جمع البيانات ملائمة للحصول على معلومات وحقائق مرتبطة بواقع معين وعلى هذا الأساس تم فقد تصميم استبيان يتم من خلاله جمع البيانات عن مشكلة الدراسة المتعلقة بالضغوط النفسية .
- استبيان مقياس الضغوط النفسية : وقد احتوى الاستبيان على 60 بند بأربع بدائل دائما - أحيانا - غالبا - ابدا

### 5. الدراسة الاستطلاعية :

تم لقد حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة عن طريق صدق المقارنة الطرفية وثبات التجزئة النصفية.

ثبات التجزئة النصفية : بعد تفريغ النتائج في جدول إحصائي تم الاستعانة ببرنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS تحصلنا على النتائج كما موضح في الجدول رقم 03 الثبات: ولحساب ثبات مقياس الضغوط النفسية تم التحقق منه باستخدام معامل الفا طريقة ألفا كرونباخ والجدول الموالي يوضح النتائج:

الجدول رقم ( 02 ): يبين نتائج ثبات مقياس الضغوط النفسية

مقياس	العينة	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ
الضغوط النفسية	65	60	0.712

تعليق: يتبين من خلال الجدول رقم (1) أن قيمة ألفا كرونباخ (0.712) وهي قيمة عالية وتدل على ثبات الاداة.

### 6. الأساليب الإحصائية

برنامج spss22، التكرارات، النسب المئوية، معامل الثبات الفا كرونباخ. المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

-التكرارات والنسب المئوية

قانون حساب النسب المئوية

$$100 * X / N$$

معامل الثبات (كرونباخ ألفا): وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي للعبارات المكونة لمقاييس الدراسة.

معامل الثبات ألفا كرونباخ: يعتبر معامل ألفا كرونباخ 1952م الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني لا من أهم مقاييس الاتساق الداخلي للاختبار المكون من درجات مركبة وتعد هذه

الطريقة امتداد لمعادلة كيودر ريتشار د سون (21،22) مع فرق واحد وهو أن معادلة كيودر تصلح في حالة التصحيح (0،1) أما معادلة الفا كرونباخ فإنها تصلح أيضا في الاختبارات متعددة البدائل.

**المتوسط الحسابي** : يعتبر من بين أكثر مقاييس النزعة المركزية استعمالا ، أي المقاييس التي توضح مدى تقارب الدرجات من بعضها واقتربها من المركز والمتوسط الحسابي ببساطة نحصل عليه من مجموع القيم أو الدرجات وقسمة هذا المجموع على عدد الحالات  
(العيسوي: 1996، ص 19)

#### الانحراف المعياري:

الانحراف المعياري من أكثر المقاييس الإحصائية دقة وانتشارا في المجالات النفسية والتربوية وهو نوع من المتوسط لانحراف القيم عن متوسطها

(العيسوي، 1996، ص 40)

ويفيدنا في معرفة مدى البعد والقرب بين مفردات متغيرات الدراسة عند المتوسط الحسابي لكل منها ، كما يمكننا من معرفة توزيع أفراد العينة ومدى انسجامها .

#### معاملات الارتباط :

المعروف أن أي معامل ارتباط تزيد قيمته عند الصفر يعبر عن نوع ما من العلاقة بين المتغيرين موضوع القياس ، ولكن لكي يكون معامل الارتباط دالا على وجود علاقة حقيقية فإنه يجب له أن يكون له دلالة إحصائية (العيسوي: 1996،، ص 57)

ومن بين معاملات الارتباط المستعملة في الدراسة الحالية ، معامل ارتباط الفاكرونباخ ويعطى للدلالة على ثبات المقياس ، ومعامل ارتباط بيرسون ويعطى للدلالة على اتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين.

**اختبارات** : (T test) هو أكثر الحالات استخداما والتي يتم فيها المقارنة بين متوسطي مجموعتين مختلفتين أو لنفس المجموعة وفي دراستنا الحالية استخدمنا اختبارت (T test) لقياس الفروق في الخبرة

## الفصل الخامس

### عرض ومناقشة نتائج الدراسة

**تمهيد**

سنقوم في هذا الفصل بعرض تفصيلي للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة وعرض نتائج كل فرضية على حد بشيء من التفصيل وذكر أهم النتائج بالإضافة إلى تفسير النتائج المتوصل إليها في كل فرضية من فرضيات الدراسة ذلك بعد التحقق من الفرضيات وباستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة لتأكد من صحة هذه الفرضيات أو النتائج المتوصل إليها في نهاية الدراسة.

1. عرض ومناقشة النتائج :

1-1- عرض نتائج الفرضية الاولى:

الاستراتيجية الأكثر شيوعا لدى عينة الدراسة في مواجهة الضغوط النفسية لدى الموظفين المتزوجات بالكلية بجامعة عمار تليجي بالأغواط  
الجدول رقم 03: يمثل محاور الضغوط النفسية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	النسبة المئوية	التكرار	المتغير
2.41071	12.9692	65	12.5	8	اعادة التقييم الايجابي
			9.23	6	الشروود العقلي
2.22400	7.2615		9.23	6	التركيز على التفريغ الانفعالي
1.84977	7.21154		18.46	12	البحث عن الدعم الاجتماعي الوسيلى
1.86993	12.2769		15.38	10	التعامل الفعال النشط
2.60888	6.40		7.70	05	الانكار
0.89604	15.3846		21.54	14	التكيف الديني
1.87891	6.9692		6.15	04	السخرية

من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ أن نسبة الموظفين الذين لديهم التكيف الديني بـ 21.54 % وهي نسبة مرتفعة كما قدر نسبة المتوسط الحسابي للضغوط النفسية بـ 15.38 و بانحراف معياري قدر بـ 0.89 وهذا يعني : " أن الاستراتيجية الأكثر شيوعا هي التكيف الديني.

1.2 عرض الفرضية الثانية:

نص الفرضية : توجد فروق في استخدام استراتيجيات المواجهة تعزى لمتغير الخبرة ولاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على اختبار ف لدلالة الفروق والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (04): يوضح نتائج اختبار "t" للفروق في مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى لدى الموظفين المتزوجات بالكلية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط تعزى للخبرة

متغيرات الدراسة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة
استراتيجية المواجهة	اقل من 5 سنوات	159.625	7.365	56.567	0.00	0.05
	اكثر من 5 سنوات	144.585	8.009			

تعليق : يتضح من خلال الجدول اعلاه أنّ قيمة ( t =56.567 ) دالة احصائياً؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة (0.00) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أنّه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى لدى الموظفين المتزوجات بالكلية بجامعة عمار ثليجي بالأغواط حسب متغير الخبرة. وعليه فان فرضية الدراسة تحققت.

مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:

### 2.1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى :

نص الفرضية : توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى الموظفين المتزوجات بالكلية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط من خلال المعالجة الاحصائية وبعد عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم 05 خلصنا أن الاستراتيجية الاكثر شيوعا هي التكيف الديني الذي يقصد به تمتع افراد العينة بمستوى ديني يمنح صاحبه استراتيجية فعالة في مواجهة الضغوطات النفسية والمهنية للعمال، وهذا راجع الى عقيدة وديانة افراد عينة الدراسة اذ انهم في دولة مسلمة ويتبعون العقيدة الاسلامية التي تنص على الاحسان للغير ومساعدة الناس والتكافل والتراحم بين افراد المجتمع ما ساعد في منح افراد العينة القدرة على اعادة التقييم المعرفي والثقة بالنفس وذلك من خلال المعتقد الديني الذي يمنحهم القدرة على التأقلم مع الازمات والضغوطات النفسية و المهنية اليومية، حيث ان افراد العينة ذوي المعتقد الديني يميلون الى الثقة في انفسهم في التعامل مع ضغوطات الحياة وازماتها ولديهم قدرة اكبر على التعامل معها بمرونة وتأقلم الجيد معها وهو ما يخفض معدلات الضغط القلق والاكتئاب لديهم ويجع ذلك معدلات الرفاهية والعاطفية اتجاه المصابين والمرضى اكبر من غيرهم ،كما انهم يتمتعون بالكفاءة الذاتية التي تعتبر جزا من الاليات التي توفر دورا وقائيا للتكيف الديني كما انه من الاستراتيجيات التي برزت في النتائج المتحصل استراتيجية البحث عن السابقة المعتمدة في الدراسة حيث يمكن ارجاع ذلك الحالة النفسية والخوف من الموت الذي الدعم الاجتماعي الواسلي الذي يقصد به مد يد العون والدعم الاجتماعي للمجتمع ومواجهة الضغوطات النفسية اليومية .

وهذه النتائج لم تاتي موافقة إلى الدراسات انتشر كثيرا.

## 2.2 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

يرى الباحث ان طبيعة العمل والبيئة والظروف التي تعمل فيها عينة افراد الدراسة واحدة كما ان جميع العاملين يخضعون للأنظمة والقوانين نفسها في مجال العمل ، بالتالي فان التأثير يتوقع ان يكون متساويا وربما تشابه سنوات الخبرة لدى افراد عينة الدراسة دور في عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الجنس ، فمستوى الاداء الوظيفي بتأثر بمجموعة من العوامل التي ذكرت في الدراسة ، وربما يمكن تفسيرها بان كل من الجنسين يتصفون بالحماس في اثناء مواجهة تحديات العمل لتوفر فرص العمل لديهم بعد انتظار ودخل قد يستطيعون من خلاله التخطيط لمستقبل افضل او العكس صحيح ، كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة العربي (2012) والتي توصلت الى عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين في الاداء الوظيفي ، كما اتفقت مع دراسة بحر وابو سويح (2010) والتي توصلت الى بانه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجة تأثير عناصر المناخ التنظيمي والاداء الوظيفي .

# الخاتمة

## خاتمة

يعرض العمال الى ضغوطات مهنية ونفسية خلال ممارستهم لأعمالهم في مختلف المجالات مما تدفعهم لمواجهة هذا الضغوطات عن طريق استراتيجيات تساعد في ذلك ومن هناك جاءت دراستنا لتهدف الى معرفة اساليب مواجهة الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل ، وركزت دراستنا على موظفات كلية بجامعة عمار ثليجي بالاغواط ومن خلال هذا توصلنا الى العديد من النتائج نذكرها :

1. الاستراتيجية الاكثر شيوعا هي التكيف الديني الذي يقصد به تمتع افراد العينة بمستوى ديني يمنح صاحبه استراتيجية فعالة في مواجهة الضغوطات النفسية والمهنية للعمال وهذا راجع الى عقيدة وديانة افراد عينة الدراسة.
2. العقيدة الاسلامية التي لدى المبحوثين التي تنص على الاحسان للغير ومساعدة الناس والتكافل والتراحم بين افراد المجتمع ما ساعد في منح افراد العينة القدرة على اعادة التقييم المعرفي والثقة بالنفس حيث يميلون الى الثقة في انفسهم في التعامل مع ضغوطات الحياة وازماتها ولديهم قدرة اكبر على التعامل معها بمرونة وتأقلم الجيد معها وهو ما يخفض معدلات الضغط والقلق والاكتئاب لديهم ويجمع ذلك معدلات الرفاهية والعاطفية اتجاه المصابين والمرضى اكبر من غيرهم.
3. طبيعة العمل والبيئة والظروف الراهنة التي تعمل فيها عينة افراد الدراسة واحدة كما ان جميع العاملين يخضعون للأنظمة والقوانين نفسها في مجال العمل وهذا ينطبق على الجنسين ، بالتالي فان التأثير يتوقع مستوى الضغط يكون متفاوت.
4. مستوى الاداء الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي ذكرت في الدراسة ويمكن تفسيرها بان كل من الجنسين يتصفون بالحماس في اثناء مواجهة تحديات العمل لتوفر فرص العمل لديهم وقد يستطيعون من خلاله التخطيط لمستقبل افضل او العكس صحيح.

## خاتمة

---

5. تشابه سنوات الخبرة لدى افراد عينة الدراسة دور في عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الجنس ، فمستوى الاداء الوظيفي يتأثر بمجموعة من العوامل التي ذكرت في الدراسة.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع والمصادر

### قائمة المراجع والمصادر:

#### الكتب:

- 1- رواية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003
- 2- شقير، زينب (2002): مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية، ص4، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
- 3- الطيريري، عبد الرحمن(1994): الضغط النفسي، شركة الصفحات الذهبية، السعودية.
- 4- يحي محمد نصر الدين : ( 1991 ) الضغط و القلق و الحالات العصبية ، دار الهدى - عين مليلة - الجزائر
- 5- كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996
- 6- جيلفورد، ميادين علم النفس بين النظرية و التطبيق، ترجمة يوسف مراد، دار المعارف، مصر، 1969
- 7- حسان زيدان :السلامة الصحية المهنية، ط1 ، دار الفكر عمان،
- 8- حسين أبو شحانة :التلوث الضوضائي و أعانة التنمية ط1 ، الدار العربية للكتاب، مصر، 2000
- 9- درة ، عبد الباري إبراهيم، 1982، العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة، (عمان ، دار الفرغان للنشر والتوزيع).
- 10- السلمي ، علي ، 1985، إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية ، ( القاهرة ، مكتبة غريب).
- 11- عاشور ، أحمد صقر ، 1986، السلوك الإنساني في المنظمات ، (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية) .
- 12- عسكر، سيد أحمد ، 1997 ، أصول الإدارة ،(دبي ، دار القلم والتوزيع) .
- 13- عاشور ، أحمد صقر ، 1983 ، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، (بيروت ، دار النهضة) .
- 14- العديلي ، ناصر محمد ، 1993، إدارة السلوك التنظيمية، (الرياض ، مرام للطباعة الالكترونية) .

## قائمة المراجع والمصادر

- 15- كمال طاطاي، دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسات مع دراسة حالة لمؤسسة و وطنية (مركب الصناعات بالروبية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- 16- صلاح الدين عبد الباقي، السلوك التنظيمي ( مدخل تطبيقي معاصر)، بدون دار نشر، مصر، 2003
- 17- عبدالله، صلاح:فعالية تقييم الأداء ، بحث مقدم لندوة المدير الفعال ، الرياض ، معهد الإدارة العامة
- 18- فليح حسن خلف ، اقتصاديات الأعمال ، ط1 ، عالم الكتاب الحديث ، الأردن ، 2009
- 19- عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء ، دار النهضة العربية، مصر ، 1998
- 20- أحمد شاكر العسكري ، التسويق الصناعي ، ط2 ، دار وائل للنشر ، عمان ، 2005
- 21- أحمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة ، ط 1 ، دار النهضة العربية ، مصر ، 2001
- 22- أحمد محمد المصري، التخطيط و المراقبة الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004
- 23- كمال طاطاي، دور التكوين في رفع إنتاجية المؤسسات مع دراسة حالة لمؤسسة و وطنية (مركب الصناعات بالروبية)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- 24- رضا ، حاتم علي حسن ، 2003 ، الإبداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي ، رسالة ماجستير بالعلوم الإدارية غير منشورة ، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية .
- 25- أبو رحمة، محمد حسن. (2012) "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظات غزة". رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.

## قائمة المراجع والمصادر

---

26- بنات، عبد القادر. (2009) "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة". رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

27- حريم، حسين. (2004) السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

# الملاحق



الفقرات				أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
1	أحاول أن أطور شخصيتي بسبب هذه التجربة .						
2	أنتقل إلى أنشطة أخرى لأشغل تفكيري.						
3	أزعج ولا أستطيع التحكم بإنفعالاتي						
4	أحاول أن أخذ نصيحة من شخص آخر حول ما يجب فعله .						
5	أأخذ طريقة محددة لحل المشكلة .						
6	أرفض الإقتران والتصديق بوقوع هذا الحدث .						
7	أحاول أن أجد الراحة بالجوع إلى الدعاء .						
8	أضحك ولا اهتم بالحدث .						
9	أتوقف عن محاولاتي للوصول إلى هدفي .						
10	أمنع نفسي من عمل أي شيء بشكل متسرع يخص الحدث .						
11	أسعى للحصول على الدعم من الاصدقاء و أقارب .						
12	يمكنني إستخدام الكحول أو المخدرات لجعل نفسي أشعر على نحو أفضل .						
13	أعتاد على فكرة أن ما حدث مقدر له أن يحدث .						
14	أسعى للحصول على دعم الأصدقاء والأقارب .						
15	يمكنني إستخدام الكحول أو المخدرات لجعل نفسي أشعر على نحو أفضل						
16	أكثر من أحلام اليقظة لأبتعد عن التفكير في الحدث .						
17	اشعر بالضيق لما حصل ، وأعي ذلك .						
18	أثق بالله .						
19	أقوم بإجراء خطة عمل.						
20	الجا لقول النكت والمزاح .						
21	أقبل ما حدث ، وأنه لا يمكن تغييره .						
22	أعبر عما أشعر به لشخص آخر .						
23	أجبر نفسي على الصبر حتى الوقت المناسب لحل المشكلة .						
24	أعترف أنني لاأستطيع التعامل مع المشكلة وأكف عن المحاولة .						
25	أتصرف بشكل آخر حتى أتخلص من المشكلة .						
26	أحاول أن أنسى نفسي لفترة من الوقت بشرب الكحول أو تعاطي.						
27	أظهار بأنه لم يحدث أي شيء .						
28	أترك الحرية لمشاعري وعواظي للتحكم بتصرفاتي .						
29	أحاول أن أرى الحدث بشكل مختلف .						
30	أتحدث إلى شخص آخر يستطيع أن يقدم حلا لمشكلتي						

أبدا أحيانا غالبا دائما				الفقرات
				31 أنام أكثر من المعتاد .
				32 أحاول الخروج بإستراتيجية حول ما يجب فعله .
				33 أحافظ على نفسي من التشتت بواسطة الأفكار او غيرها من الانشطة .
				34 أبحث عن تعاطف وتفهم الآخرين .
				35 أتناول أدوية مهدئة لكي أشغل تفكيري في الامر .
				36 أسخر من الموقف .
				37 اتخلى عن محاولة الوصول إلى ما أريد.
				38 أبحث عن شيء جيد في ما يحدث .
				39 أفكر كيف يمكن التعامل بأفضل طريقة مع المشكلة .
				40 اتصرف كأن شيئا لم يحدث .
				410 أتخلى عن محاولة الحصول على ما أريد ,
				42 أركز على كيفية التعامل مع المشكلة وأنسى كل الأمور الأخرى .
				43 أقوم بمشاهدة التلفزيون حتى لا أفكر في الأمر .
				44 أتقبل حقيقة أن الأمر حدث ولا يمكن تغييره .
				45 اسأل أناسا لديهم خبرة في مثل هذه المشكلة .
				46 أشعر كثيرا بالمعاناة وأجد نفسي أعبر عنه بكثرة .
				47 أتخذ إجراءات مباشرة للإحاطة بالمشكلة .
				48 أحاول أكثر الإلتزام بتعاليم الدين الإسلامي .
				49 أجبر نفسي إنتظار الوقت المناسب لفعل شيء ما .
				50 أتعامل مع كل الامور الحياتية بلا مبالاة .
				51 أفضل البقاء في غرفتي على التحدث مع الآخرين .
				52 أناقش مشاعري وأحاسيسي مع أي شخص آخر
				53 يمكنني إستخدام مواد مهدئة لمساعدتي في التفكير حول ما حدث
				54 أتعايش مع المشكلة وأتأقلم معها .
				55 أبعاد الأشياء الأخرى من تفكيري لأركز على التعامل مع المشكلة .
				56 أفكر كثيرا في الخطوات الواجب القيام بها .
				57 احاول التفكير أن هذا الأمر لم يحدث أبدا .
				58 أفعل ما ينبغي القيام به خطوة خطوة .
				59 اتعلم شيئا من هذه التجربة .
				60 أصلي أكثر من المعتاد عندما تصادفني مشكلة .