

جامعة عمار ثلجي الاغواط

كلية العلوم الاجتماعية

ميدان العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس وعلوم التربية والأرطوفونيا



الموضوع

أساليب مواجهة الضغوط النفسية المرتبطة بجائحة كورونا كوفيد
19 لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد 19
دراسة ميدانية بمستشفى أمحيدة بن عجيبة بالأغواط

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس

لجنة المناقشة

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الصفة
د. كروم خميستي	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
د. دعماش خديجة	أستاذ التعليم العالي	مشرفا
د. خنفار سامرة	أستاذ التعليم العالي	مناقشا

تحت اشراف الدكتور:

* دعماش خديجة

من اعداد الطالبة:

• غربي حورية

السنة الجامعية 2021/2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان □

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 الأستاذة المشرفة: " دعماش خديجة "

التي سهلت لي طريق العمل ولم تبخل علي بنصائحها القيمة، فوجهتني

حين الخطأ وشجعتني حين الصواب، فكانت نعمة المشرفة

و لا 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 عليا بإنهاء هذا العمل .



إهداء

إلى سر نجاحي ونور دربي وسبب فلاحِي إلى أعز ما أملك في الوجود
إلى من رضاها من رضا الرب، إلى "أمي الغالية" حفظها الله
إلى من سعى و شقى لأنعم براحة الهناء إلى "والدي العزيز"
إلى سندي و قوتي و ملاذي بعد الله
إلى من أثروني على نفسهم، إلى إخوتي وأخواتي
إلى من كانوا ملاذي و ملجئي
إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات
إلى من سرنا سويا و نحن نشق الطريق معا نحو النجاح
، إلى كل من التقيت بهم عن طريق الصدفة ليصبحوا بتلك الصدفة أعز الناس
إلى صديقاتي و زميلاتي
إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد

يستهدف البحث الحالي الكشف عن أساليب مواجهة الضغوط النفسية المرتبطة بجائحة كورونا كوفيد 19 لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد 19، وفي ضوء اهداف الدراسة وتساؤلاتها، وفي حدود عينة البحث المكونة من 65 موظف بمستشفى أحمد بن عجيبة بالاغواط، وللوصول الى نتائج تبني عليها دراستنا تم تطبيق أداة جمع البيانات الاستبيان.

اوضحت نتائج البحث الى ان اهم اساليب مواجهة الضغوط هو استراتيجية التكيف الديني، كما اشارت نتائج البحث الى أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين في مستوى استراتيجية المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19. كما أشارت أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19 حسب متغير الخبرة. كما توصلت نتائج البحث الى ان مقياس الضغوط النفسية يتمتع بدرجة عالية من الصدق والثبات.

الكلمات المفتاحية : استراتيجية المواجهة ، الضغوط المهنية، كوفيد 19.

الفهرس

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	البسمة
	شكر وعران
	الاهداء
أ	مقدمة
الفصل الاول	
الاطار المنهجي للدراسة	
04	1. مشكلة البحث
06	2. الدراسات السابقة
09	3. فروض البحث
09	4. أهداف البحث
10	5. أهمية البحث
10	6. التعاريف الإجرائية
الإطار النظري	
الفصل الثاني	
استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية	
15	تمهيد :
16	اولا- الضغوط المهنية
16	1- مفهوم الضغط المهني
18	2- أنواع ضغوط المهني
20	3- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية
23	ثانيا - إدارة التوتر وضغوط المهنية
23	1- مراحل الضغوط في مجال الإدارة
24	2- مراحل إدارة الضغوط المدخل الشخصي.
28	ثانيا الضغوط النفسية

فهرس المحتويات

28	1- تعريف الضغط النفسي
29	2- مصادر الضغوط النفسية
33	3- أسباب ونتائج ضغوط العمل
37	4- اثار الضغط النفسي
39	رابعاً: استراتيجية مواجهة الضغوط
41	1. أساليب التعرف إلى الضغوط المهنية
42	2. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
42	3. أساليب مواجهة الضغوط
53	4. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي
56	5. استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة
57	خلاصة الفصل
الفصل الثالث فيروس كورونا كوفيد-19	
63	تمهيد
64	1- تعريف جائحة كورونا
64	2- ظهور ونشأة فيروس كورونا
65	3- كيفية انتقال الفيروس
66	4- عدد الحالات والاصابات بفيروس كورونا
68	5- احصائيات الوفيات من جائحة كورونا
69	6- اعراض كوفيد 19
70	7- توقعات المدة الزمنية لكوفيد 19
الفصل الرابع الجانب التطبيقي للدراسة	
72	تمهيد
73	منهج الدراسة

فهرس المحتويات

73	1- مجتمع الدراسة وعينته
74	2- تحليل عينة الدراسة
76	3- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة
77	4- الدراسة الاستطلاعية
78	5- عرض ومناقشة النتائج
81	6- مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:
84	7- استنتاج العام
86	الخاتمة
	قائمة المراجع
	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول
75	جدول رقم (1): يوضح خصائص العينة حسب الجنس
75	جدول رقم (2): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب لوظيفية
76	جدول رقم (3): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة
77	الجدول رقم (04) : يبين نتائج ثبات مقياس الرضا الوظيفي
78	الجدول رقم 05: يمثل محاور الضغوط النفسية
79	جدول رقم (06) : يوضح نتائج اختبار "ت" للفروق في استراتيجية المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19 تعزى للجنس
80	جدول رقم (7): يوضح نتائج اختبار "ف" للفروق في مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19 تعزى للخبرة

مقدمة

مقدمة:

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة ولذلك حظي موضوع الضغوط النفسية أو ما يسمى بضغوط الوظيفة باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة: (علم النفس، الطب، العلوم، 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 ل الضغوط 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 ل الضغوط 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 نموا في الولايات المتحدة الأمريكية

وتشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنويا ما بين 150 إلى 250 مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة ب الضغوط النفسية

وقد أدركت المجتمعات الغربية خطورة قضية الضغوط النفسية منذ بداية القرن العشرين، بعد أن خرجت آثار أو نتائج هذه الضغوط من نطاق معالجة الفرد والمنظمة لتنتقل إلى أروقة المحاكم التي صارت تبت فيها، وكثيرا ما ترتب على قرارات هذه المحاكم غرامات مالية كبيرة لم تكن تتوقعها المنظمات.

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. واما في الوقت الراهن وما يشهده العالم من مشاكل صحية تمثلت في تفشي وانتشار وباء كورونا كوفيد 19 الذي زاد من حدة الضغوطات النفسية لدى عمال المنظمات وخاصة من هم في المجال الصحي (عمال المستشفيات) حيث نتج عنه إجراءات جديدة وضوابط جعلت العامل في ضغوط دائمة وادى بالدولة الى إيجاد استراتيجيات جديدة تساعد على الحد من تلك الضغوطات التي وقع بها العمال. ومن هنا جاءت دراستنا بعنوان استراتيجية مواجهة الضغوطات النفسية لدى الطاقم الطبي في مصلحة كوفيد 19 مؤسسة بن عجيلة أحميدة الأغواط .

الفصل الاول

الإطار المنهجي للدراسة

1. مشكلة البحث :

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 كلٌ حسب توجهه في العمل، أو المهنة التي ينتمي إليها.

والمتتبع للأداء الوظيفي للموظف يلاحظ أن الاهتمام بجودة الأداء المهني كان ملازما لتطور المهنة؛ وذلك للتأكد من التزام الموظفين بالمعايير والقواعد والتعليمات المهنية ذات العلاقة. وعلى الرغم من هذا الاهتمام الملحوظ بالأداء المهني إلا أن هناك بعض الدلالات التي تشير إلى وجود بعض التجاوزات التي تؤثر على كفاءة وأداء ممارسي المهنة ، ولذلك تزايد الاهتمام في الآونة الأخيرة بدراسة بعض العوامل المؤثرة على كفاءة وأداء الموظف ، وذلك لوعي المختصين في مجال العمل و التنظيم بما يترتب على هذه العوامل من نتائج سلبيةٍ على الفرد والمنظمة على حد سواء، والتي تعوق الطرفين من تحقيق الأهداف المرجوة منهما؛ وأهم هذه العوامل التي تؤثر على الأداء هي الضغوط النفسية .

وهذه الضغوط قد ينتج عنها في بعض الحالات أخطاء في التقدير؛ وبالتالي في الحكم المهني، وربما كانت هذه التجاوزات - وهنا مكمّن الخطر- غير معلومة أو محسوسة من قبل الفرد على الرغم مما قد يتمتع به من معرفة وخبرة مهنية، فمعظم نتائج البحوث في هذا المجال تشير بوضوح إلى إنه حتى المؤهلين والمدربين والمتمرسين قد يقعون بدرجة أو بأخرى تحت تأثير تلك الضغوط النفسية

هذا وتشير الدلائل إلى أن الموظفين يواجهون منذ بداية التحاقهم بالمهنة وأثناء فترة تدريبهم وممارستهم للمهنة بعد ذلك أنواعا مختلفة من الضغوط؛ نظرا للتغيرات الاقتصادية

السريعة التي يشهدها العالم، والتطورات العلمية والتقنية في مختلف المجالات الاقتصادية، وارتفاع حدة المنافسة، وزيادة توقعاتهم منها؛ الأمر الذي أدى إلى تزايد مسؤوليات الموظف الأخلاقية والقانونية.

وتشير إحدى الدراسات إلى أن معظم التجاوزات التي تؤثر على أداء الموظفين لا تكون غالبا لنقص في المعرفة الفنية المتخصصة، وإنما بسبب مجموعة من العوامل المحيطة ببيئة العمل والتي تشكل في مجموعها ضغوطا نفسية تساعد على التراخي في بذل الجهد والعناية اللازمة، وعدم التركيز الكافي، بل قد تتعداها إلى تسرب الكفاءات وتركهم لمهنتهم وتضيف الدراسة بأن أكثر العوامل تأثيرا في قياس الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل المهني والتي لها تأثير على قرار ممارس المهنة بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه هو المتغير الخاص بعدم كفاية الأجر، ثم المتغير الخاص بضعف فرص الترقى، ويأتي في المرتبة الثالثة المتغير الخاص بزيادة كم أعباء العمل

وبلا شك فإن انخفاض جودة الأداء أو ارتفاع معدلات ترك المهنة أو البحث عن وظيفة أخرى نتيجة الضغوط النفسية للعمل ربما يشير إلى تصدع العلاقة بين محل العمل والعاملين به الأمر الذي قد يتسبب في تحميل المكتب على وجه الخصوص والمهنة على وجه العموم قدرا كبيرا من التكاليف التي تتضمن تكاليف الفرصة الضائعة وتكاليف إعادة اختيار وتدريب الأفراد، بالإضافة إلى التكاليف الناشئة عن انخفاض الروح المعنوية لباقي العاملين، وترتفع تلك التكاليف عندما يفقد محل العمل أفرادا على مستوى عال من الكفاءة؛ الأمر الذي يجب أن يسترعي اهتمام محل العمل ذاتها والقائمين على المهنة بصفة عامة والباحثين لدراسة هذه المشكلة وإيجاد الحلول المناسبة لها.

وبما إن الضغوط النفسية أمر مسلم به وقائم في بيئات العمل على اختلاف أنواعها ؛ فإن بيئة محل العمل بطبيعتها تكوينها تفرز نوعا مميزا وخاصا بها من أشكال الضغوط النفسية لا تتشابه فيه مع مسببات وأشكال الضغوط النفسية القائمة في بيئات أعمال ومهن أخرى، وذلك دون إنكار وجود بعض السمات المشتركة؛ مما يستدعي من وجهة

نظر الباحثين الحاجة إلى إجراء دراسة للتعرف على أسباب الضغوط النفسية ونتائجها في محل العمل وأثرها على أداء الموظف؛ وهنا تتمثل مشكلة البحث. ويمكن صياغتها كما يلي :

ما هي الاستراتيجية الأكثر شيوعاً لدى عينة الدراسة في مواجهة الضغوط النفسية لدى عمال الصحة مصلحة كوفيد 19 ؟

هل توجد فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة لدى عينة الدراسة لدى عمال الصحة مصلحة كوفيد 19 ؟

هل توجد فروق في استخدام استراتيجيات المواجهة تعزى لمتغير الخبرة في ذات المصلحة ؟

2- الدراسات السابقة :

حظي موضوع الضغوط النفسية باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة وأجريت دراسات متعددة منها : (العجمي، 2001 ؛ جودة واليافي، 2002 ؛ الأحمد، 2002 ؛ مذکور، 2002 ؛ اللوزي والحنيطي، 203 ؛ الشقيرات وآخرون، 2003 ؛ العنزي، 2003 ؛ Al-Omar, 2003) .

أما في مجال العمل فعلى الرغم من اهتمام الفكر المحاسبي بدراسة أثر بعض العوامل المرتبطة بالأداء المهني إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط النفسية وأثرها على أداء الموظف وخاصة الدراسات العربية .
وفيما يلي عرضاً لبعض الدراسات التي أمكن الحصول عليها مما له علاقة مباشرة بموضوع البحث :

دراسة (Gaertner and Ruhe (1981) :

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية الشخصية والتنظيمية للأداء الوظيفي للموظف وفقاً لنوع المكتب (محلي، إقليمي، وطني) ولنوع الوظيفة (المهنة) ،

وللمستوى الوظيفي (المهني) ومن ثم تحديد الاستراتيجيات العامة للتخلص من الضغوط النفسية وإدارتها على المستوى الفردي والمستوى التنظيمي.

وتمت الدراسة العملية من خلال الاعتماد على قائمة استقصاء , وقد شملت عينة الدراسة سبعة مكاتب مراجعة مكونة من ثلاثة مكاتب وطنية وأربعة مكاتب محلية وإقليمية وذلك في المناطق الغربية من الولايات المتحدة الأمريكية. وتم توزيع 398 استبانة، وكانت الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل 193 استبانة، أي بنسبة (48.5%) .

وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك اختلافاً في مصادر الضغوط النفسية لدى الموظفين وفقاً لنوع المكتب وحجمه. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد أي فروق ذات دلالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية وفقاً لنوع الوظيفة (المهنة) . كما وجد أن هناك اختلافاً في مصادر الضغوط النفسية لدى الموظفين وفقاً للوضع الوظيفي (المهني) عموماً. كما أظهرت نتائج الدراسة أن الموظفين الأقل خبرة يشعرون بضغوط عمل أعلى من غيرهم من الموظفين الأكثر خبرة.

دراسة (Choo 1986) :

هذه الدراسة عبارة عن دراستين : كان هدف الأولى منهما التعرف على أسباب ونتائج الضغوط النفسية المتعلقة بمهنة المراجعة والتي تكون ناتجة من الخصائص الشخصية للمراجع وذلك بالتركيز على أربعة عوامل. وتحقيقاً لأهداف الدراسة قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء وزعت على عينة عشوائية مكونة من 315 مراجعاً موزعين على مكاتب مراجعة صغيرة وكبيرة . وتم استلام 172 استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة (54.6%) .

وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة قوية سالبة بين الضغوط النفسية والخصائص الشخصية لأفراد العينة.

أما الدراسة الثانية فهدفت إلى التعرف على شكل العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء. وتحقيقاً لأهداف الدراسة أعد الباحث قائمة استقصاء أرسلت إلى عينة عشوائية مكونة من

433 مراجع من العاملين في مكاتب المراجعة (كبيرة وصغيرة) . وقد استلم الباحث 167 استبانة سليمة صالحة للتحليل، أي بنسبة (38.57 %). وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء علاقة خطية منحنية.

- دراسة يوسف (1993) :

تناولت هذه الدراسة عددا من العوامل المسببة للضغوط النفسية في بيئة العمل المصرية والتي لها تأثير على كفاءة وفعالية الأداء المهني، وذلك وفقا لنوع ممارس المهنة (ذكر أو أنثى). كان هدف الدراسة توضيح العلاقة بين بعض المتغيرات المرتبطة بالأداء المهني وفقا لنوع ممارس المهنة، كما اهتمت الدراسة ببيان العلاقة بين نوع ممارس المهنة ومجالات العمل المهني . وقد قام الباحث بإعداد قائمة استقصاء كأداة لجمع البيانات، وتم توزيع 90 استبانة على المراجعين . وبلغ عدد الاستبانات المستلمة الصالحة للتحليل 66 استبانة، أي بنسبة (73%) وكان من أهم نتائج الدراسة: إثبات إمكانية القياس الإحصائي للمتغيرات التي تؤثر على درجة التوتر المصاحبة للعمل المهني؛ وبالتالي في قرار المراجع بترك العمل أو الاستمرار فيه. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين نوع ممارس المهنة وبين المجال المهني المناسب.

- دراسة الرجبي (2004) :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وجهات نظر المراجعين والمحاسبين الأردنيين تجاه متغيرات الصراع المهني والتنظيمي وعلاقته مع مستوى التزامهم الوظيفي والمهني، ومدى تأثير ذلك على ولائهم الوظيفي وقراراتهم بترك العمل . وقد أعد الباحث قائمة استقصاء مكونة من 40 سؤالاً لقياس متغيرات الدراسة . وتم توزيع 300 استبانة، واستلم الباحث 193 استبانة سليمة قابلة للتحليل، أي بنسبة استجابة (64.3 %) كما قام بتوزيع 25 استبانة على المحاسبين العاملين في 15 شركة من الشركات الصناعية التي تتجاوز حقوق الملكية فيها 15 مليون دينار أردني، وذلك لضمان وجود أكثر من خمسة محاسبين

في كل شركة، وقد استلم الباحث 153 استبانة سليمة صالحة للتحليل، وكانت نسبة الاستجابة (61.2%) .

وكان من أهم نتائج الدراسة: أن الصراع يرتبط بعلاقة عكسية مع كل من الالتزام التنظيمي والولاء الوظيفي. كما يرتبط بعلاقة موجبة مع كل من الالتزام المهني والرغبة في ترك العمل . كما وجد أن الصراع يتأثر بالتفاعل بين الالتزام المهني والالتزام التنظيمي. ووجد أن المراجعين والمحاسبين يختلفون عن بعضهم البعض بصورة جوهرية من حيث الصراع والالتزام التنظيمي، ولا يختلفون بالنسبة للالتزام المهني.

دراسة (تواتي نجية 2016) يسلط هذا البحث الضوء على مختلف مصادر الضغوط المهنية ومختلف استراتيجيات المواجهة المستعملة حيالها من طرف العاملين بقطاع الصحة العمومية بالجزائر، وكذا البحث عن الفروق بين مختلف الفئات المهنية الموجودة به من (أطباء، ممرضين، داريين، تقنيين، نفسانيين، مساعدين اجتماعيين)، وكذا الكشف عن العلاقة بين استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية وتفاعلها مع المتغيرات الشخصية والفئات المهنية •

3. فروض البحث :

- على ضوء طبيعة مشكلة البحث؛ تم صياغة فروض البحث على النحو الآتي :
- ماهي الاستراتيجية الأكثر شيوعا لدى عينة الدراسة؟
- هل توجد فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة لدى عينة الدراسة؟
- هل توجد فروق في استخدام استراتيجيات المواجهة تعزى لمتغير الخبرة؟

4 . أهداف البحث:

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وفروضه يهدف البحث إلى تحديد العلاقة بين الضغوط النفسية وبين الأداء الوظيفي للعامل، ثم تحديد نوع هذه العلاقة ، ويرتبط بهذا الهدف الأهداف الفرعية التالية :

- التعرف على الاستراتيجيات الأكثر شيوعا في مواجهة الضغوط .
- التحقق من وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة لدى عينة الدراسة.
- التعرف على وجود فروق في استخدام استراتيجيات المواجهة تعزى لمتغير الخبرة.

5 . أهمية البحث :

إدراكا للدور الهام الذي تلعبه الضغوط النفسية في الأداء بشكل عام اتجه جانب من الجهود البحثية الجادة والتميزة إلى دراسة وتحليل أسباب الضغوط النفسية في كثير من المجالات للتعرف على مسببات المشكلة وسبل الحد منها، وقد اجتذبت هذه البحوث فريقا من صفوة الباحثين، وحظيت بدعم مالي وأدبي كبيرين في الغرب . بل إن مجالات ودوريات خصصت بالكامل لدراسة هذه الجوانب، حيث تهتم هذه المجالات بنشر الدراسات والمقالات المتخصصة في الضغوط بشكل عام والضغوط النفسية بشكل خاص ؛ ولأهمية الدور الذي يضطلع به الموظفون في مجال عملهم، ولكون الضغوط النفسية لها العديد من النتائج والآثار السلبية ليس على الموظف فحسب بل على المهنة بصفة عامة؛ جاءت هذه الدراسة محاولة لسد النقص الواضح في الأبحاث والدراسات العربية لموضوع الضغوط النفسية لدى الموظفين

كما أولت الكثير من الدراسات العلمية في الخوض الى البحث عن اهم الاستراتيجيات التي يعتمد عليها في التقليل من ضغوط العمل داخل المؤسسات وسنحاول في هذه المذكرة العمل على مجموعة منها على سبيل الحصر فقط .

6 . التعاريف الإجرائية:

6-1 الضغوط النفسية:

الضغط النفسي "Stress": يعرفه "ها. سيللي" 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 الإجرائي للضغط النفسي: حالة توتر تحدث عند الموظف في المستشفى جراء تعرضه لموقف مثير (بشري، مادي) فيشعر أنه يهدد توازنه فيستجيب باضطراب وجداني، فيزيولوجي سلوكي بهدف التكيف خاصة مع الوضع الحالي للوضعية الصحية.

6-2: استراتيجية مواجهة الضغوط النفسية

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

(Mahmoul Bularefe , 2015, p8)

تعريفها: هي الموازنة و التعديل الدائم في مواجهة التغيرات اللامتناهية لمحبتنا 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)

التعريف الإجرائي لاستراتيجية مواجهة الضغوط النفسية :

في الأسلوب المستخدم والسلوك الذي يبديه الموظف داخل المستشفى بالمستوى المرتفع للتخفيف من الضغط النفسي الذي يشعر به جراء تعرضه لموقف ضاغط (بشري، مادي)

بهدف التكيف وتحقيق التوازن النفسي. ويظهر أثر ذلك في مستوى الاداء وتحمله للضغوط النفسية. بأبعادها المعنوية بالدراسة.

الإطار النظري

الفصل الثاني

ماهية الضغوطات المهنية

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 آثر على حركية المجتمع آثر 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

اولا- الضغوط المهنية

1-تعريف الضغوط المهنية

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. (درة، 1982 ، ص 24)

بالنسبة للتوتر في علم النفس، التوتر أو الإجهاد هو شعور بالإجهاد والضغط. تختلف أعراض التوتر وتتنوع من شعور عام بالعجز، الشعور بالقلق، التهيج العام، إنعدام الطمأنينة، العصبية، الانزواء الاجتماعي، فقدان الشهية، الاكتئاب، الإرهاق، ارتفاع وانخفاض ضغط الدم، طفح جلدي، الأرق، فقدان الرغبة الجنسية (العجز الجنسي)، الصداع النصفي، صعوبات في الجهاز الهضمي (إمساك أو إسهال)، وأعراض الدورة الشهرية بالنسبة للنساء. كما قد يتسبب التوتر والإجهاد في أمور أكثر خطورة كمشاكل في القلب. قد ينتج التوتر عن مسببات كثيرة كأن يشعر الإنسان بأنه بشع أو أنه لا يلقى اهتماماً أو أن أمور حياته ليست على ما يرام، أو عند الجدل الحاد من شريك الحياة. إن لفظ الضغوط شائع الاستعمال في حياتنا اليومية، إلا أن وقوع هذا اللفظ كعنوان لموضوع من أهم موضوعات السلوك التنظيمي، حدا بالمتخصصين إلى وضع تعريفٍ دقيقٍ له، وذلك لتمييز عن غيره من المفاهيم الأخرى.

وإذا عدنا باللفظ إلى جذوره الأولى، نجد أن الضغوط ليست سوى تلك المفاهيم التي طالعتنا بها كتب الفيزياء، وهي بهذا المفهوم الفيزيائي يمكن أن نعني: «المضاعفات التي

تؤثر على حركة ضغط الدم في الجسد» (العيلي ، 2002، ص 11)

أما في علم النفس فيمكن أن تعني الضغوط «تلك المطالب التي تجعل الكائن الحي يتكيف ويتعاون مع ما حوله، ويمكن أن تتمثل في هذه الحالة بكل ما يعرض للإنسان من حالات القلق والإحباط وعدم الارتياح.... إلخ».

★ ويمكننا في هذا السياق أن نعرض بعض التعاريف:

. يعرف (1976 Selye) الضغوط بأنها: «أمراض التكيف» حيث يشير إلى أن الضغوط

تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسيها.

. وفي مراجع كثيرة نجد أنها تعرّف الضغوط من ناحية أخرى وذلك بالتمييز بينها وبين

الإجهاد، من حيث أنها تضع الإجهاد كنتاج تراكمي للضغوط ولتوضيح ذلك نعرض

التعريف التالي: «الضغط (Stress) هو نمط معقد من حالة عاطفية وجدانية وردود

أفعال فسيولوجية وذلك استجابة لمجموعة من الضواغط الخارجية.

أما الإجهاد (Strain) فهو التأثير المتجمّع للضغوط ويتمثل في الانحراف عن الحالة

المعتادة بسبب التعرّض للحوادث الضاغطة» (ناصر، 2001، ص 11)

★ والجدير بالذكر هنا هو أنه مع الاختلاف الموروث بين الأفراد واختلاف طبائعهم

ومستوياتهم الثقافية والاجتماعية، نجد أن هناك تمايزاً واضحاً في مدى إحساس الفرد

بالضغوط، كلّ بحسب موقعه وبيئته، لذلك وانطلاقاً من قاعدة الاختلاف يمكن القول بأنّ

«مدى تأثير الضغوط على سلوك الفرد، إلى الحدّ الذي يجعل الفرد يواجهها برد فعل

معين يتوقف على عدّة عوامل:

1 . مدى إدراك الفرد لهذه الضغوط.

2 . تفسير الفرد لهذه الضغوط، وتقدير قدراته لمواجهتها.

3 . إدراك الفرد لأفضلية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغوط»

★ ويمكننا على سبيل الاستئناس إيراد بعض الأمثلة للضغوط في مجال العمل:
 . حدوث توتر للموظف.
 . عندما يطلب المدير من الموظف إعداد تقرير في وقت ضيق.
 . عندما تتعدد مطالب أو مهام الوظيفة ولا يستطيع الفرد النهوض بها كما يجب.
 . عندما يكتشف الموظف أو المدير أن أداءه ضعيف مقارنة بأداء آخرين يمارسون نفس العمل. (راوية، 2003، ص 101)

★ ويمكننا بعد هذا العرض الاتفاق على تعريف توفيقى للضغوط من بين جملة التعاريف التي تتدفق أمامنا على صفحات الكتب ومنه يمكن أن نقول بأن: «مفهوم الضغوط يقوم على أساس أنها المثيرات النفسية والفيزيولوجية التي تضغط على الفرد وتجعله يصعب عليه التكيف مع المواقف وتحول دون أدائه بفعالية».

وبما أن حياة الإنسان سلسلة متكاملة من الحلقات المتداخلة، لا فصل بينها، لأن ما يتأثر به الإنسان في المنزل قد يتأثر به في العمل والعكس صحيح.

لذلك لابد من مناقشة موضوع الضغوط من جميع النواحي والجوانب، آمليين بذلك أن نحيط ولو بشكل بسيط بما يولده مثل هذا الموضوع من نقاط مثيرة للجدل، ولعلّ أفضل وجهة نسلها بعد الخوض في بحر المفهوم، هي باتجاه التعرف على الآثار المترتبة على الضغوط، وانطلاقاً من أن الآثار وإن كانت تعتبر النهايات لكل المشاكل والأعمال، ولكن الكثير من النهايات تكوّن بدايات قويّة للفهم والبحث والتحليل فليكن إذاً، ولنتعرّف على هذه الآثار فيما يلي من الحديث. (راوية، 2003، ص 105)

2-أنواع ضغوط المهني :

الضغوط في مجال العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال ، ولكل نوع منها خصائصه ومواصفاته ، ولكل منها طرق للتعامل معها ، بل إن هناك من الضغوط ما هو واجب الحفاظ عليه واسمراره ، ونعرض عليكم الآن أهم أنواع هذه الضغوط

أولاً : من حيث إيجابيتها وسلبيتها :

وهي نوعان :

الضغوط الإيجابية :

وهو ضغط لازم تتطلبه طبيعة العمل ، ويحتاج إليه العامل للاحتفاظ بحيويته ودافعيته وفي الوقت نفسه لقهر أي تكاسل أو تخاذل ينجم عنه رتابة العمل .

والضغط الإيجابي يزيد وينمي قدرة الفرد على أداء وبذل أقصى جهد لتقليل ضغوط العمل وبذلك يؤدي إلى نتائج إيجابية وتحقيق رضا العاملين ، ويصبح غياب هذا النوع من الضغوط مصدراً لعدم الرضا الوظيفي عن العمل . (السلمي، 1985، ص 90)

الضغوط السلبية :

ويطلق عليها اسم الضغوط الهدامة ، وهي الضغوط التي تؤثر على سلوك كل من المدير والعاملين معه بشكل سيء وضار وتنتولد معها مجموعة من الإجراءات الإدارية التي يركز معظمها حول ما يلي :

فقدان الرغبة في العمل .

العزوف عن المبادرات الفردية والاستسلام إلى الرتابة ونمطية العمل .

تنامي الإحساس بالإحباط .

عدم التوافق والاكنتاب والقلق وعدم النضج الإداري .

ثانياً : من حيث شدة الضغوط : (زيدان، 1984، ص 28)

وهي ثلاثة أنواع :

ضغوط فائقة .

ضغوط متوسطة .

ضغوط عادية .

الضغوط الفائقة :

وهي ضغوط قوية عنيفة تمارس على الإدارة ، وهذه الضغوط يستحيل على العامل أو المدير تجاهلها أو التغاضي عنها نظراً لما تفرضه من تهديدات على المنظمة واستمرارها وهي ضغوط طويلة الأجل .

الضغوط المتوسطة : وهي ضغوط عادة ما تتصل بالسياسات الإدارية للمنظمة ، وهي بذلك تحكم العمل داخل بيئة العمل

الضغوط العادية : وهي ضغوط تتصل بالمواقف اللحظية اليومية للمنظمة والتي تنشأ عن المعاملات اليومية وصراعات الأفراد إطار العمل اليومي .

ثالثاً : من حيث محور وموضوع الضغوط : وهي أربعة أنواع :

الضغوط المادية : وهي تتصل بالمزايا المادية التي تسعى إدارة المنظمة للحصول عليها لإرضاء العاملين داخل المنظمة

الضغوط المعنوية : وهي تتصل بالحالة الوجدانية والنفسية للعامل ، وهي ضغوط شديدة التأثير

الضغوط السلوكية : وهي الضغوط التي تتصل أساساً بالقيود التي يمكن أن تنعكس على سلوك العامل

الضغوط الوظيفية : وهي الضغوط التي تتصل أساساً باعتبارات الوظيفة وبالأعمال التي تتم فيها ، والأنشطة التي تمارس ، والغايات التي يسعى العاملون لتحقيقها

(زيدان، 1984، ص 29)

3- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

لقد أصبحت الضغوط جزءاً لا يتجزأ من حياة الفرد اليومية في جميع المجالات، وذلك مع تعقد الحياة وازدياد متطلباتها، وما يتبع ذلك من تعقد حاجات الفرد وسبيل إشباعها، ولهذه الضغوط انعكاسات قوية على الأفراد، «وتؤكد الإحصائيات بأن الآثار المترتبة على الضغوط تكلف الولايات المتحدة حوالي (10%) من إجمالي الناتج القومي».

ويمكننا تصنيف نتائج وآثار الضغوط كما يلي:

3-1 الآثار والنتائج المتعلقة بالأفراد أنفسهم: إن لضغوط العمل أو ما يمكن تسميتها بالضغوط التنظيمية، آثاراً على الأفراد، تتعلق بصحة هؤلاء الأفراد بكل أبعادها، وبكل ما يتضمنه مفهوم الصحة من جوانب تجعلها بحق تاجاً على رؤوس الأصحاء.

ونناقش هنا آثار الضغوط على صحة الأفراد من ثلاثة جوانب:

. جانب الصحة الجسدية.

. جانب الصحة السلوكية.

. جانب الصحة النفسية.

3-2 الآثار والنتائج التنظيمية للضغوط:

صحة المنظمة: تلعب العلاقة بين المنظمة والفرد العامل فيها دوراً مهماً في عملية الضغوط، وآثارها المختلفة على أداء الأفراد داخل المنظمات، لذلك فإن إدارة الضغوط بشكل جيد أو سوء إدارتها في منظمات الأعمال، تظهر نتائجها بشكل واضح على الأفراد وإنجازاتهم في العمل. (العبدلي ، 1985، ص 102)

حيث يرى (كويك وكويك) نقلاً عن بيير بأن صحة المنظمة تتمثل في «فهم فكرة إدارة الضغوط».

وهذا أمر طبيعي، فانطلاقاً من مقولة «العقل السليم في الجسم السليم» فإن صحة المنظمة تتبع وتأتي من صحة العاملين فيها بوصفها جسداً لهم.

وإذا كان للضغوط آثاراً سلبية في أغلب الحالات على الأفراد، فلا بد أن ينعكس هذا الأثر السلبي على الجسد الأكبر الذي يعملون ضمنه. (السلمي، 1985، ص 98)

ويمكن تصنيف الآثار التنظيمية للضغوط كما يلي:

أ. الثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط:

يتمثل الثمن المباشر لسوء إدارة الضغوط فيما يلي:

. الغياب عن العمل . التأخر . أو حتى التوقف عن العمل.

. دوران العمل أي عدم الاستقرار في الوظيفة لمدة طويلة.

- . الشكوى من قبل العاملين.
- . عدم الاهتمام بجدولة الآلات في حالة المصانع.
- حوادث العمل: «لقد ثبت بالتجربة أن نسبة (95) من حوادث العمل ترجع إلى الإنسان وأن 05% منها فقط ترجع إلى الآلات، وقد ثبت بالدراسة أيضاً، أن هنالك علاقة بين حالة العامل وبين الحادثة قبل وقوعها، كالشعور بالتعب أو الملل أو الانفعال»
- ب . الثمن غير المباشر لسوء إدارة الضغوط:
 يتمثل الثمن غير المباشر فيما يلي:
 . انخفاض الروح المعنوية.
 . انخفاض الدافعية الوظيفية لدى العاملين.
 . الشعور بعدم الرضا عن العمل.
 . ضعف الاتصال والعلاقات الإنسانية.
 . الخطأ في اتخاذ القرارات.
 . التأثير سلبياً على جودة علاقات العمل من حيث ظهور: عدم الثقة . عدم الاحترام .
 العدائية والحقد... إلخ. (عساف، 2001، ص 147)

ثانيا - إدارة التوتر وضغوط المهنة

3- مراحل الضغوط في مجال الإدارة

الضغوط في مجال بيئة العمل تمر بمراحل متعاقبة ومنتالية حتى تكتمل أركانها ، وتمر الضغوط بخمسة مراحل على النحو التالي :

1/1- مرحلة نشوء الضغط :

وهي مرحلة ميلاد اضطراب وظهور أول بوادره ، وإن كان يبدو للعامل أنه غير ذي أهمية ويؤدي إلى هذا إلى التغاضي عنه أو عدم التعامل معه وإهماله وعدم الاستجابة له وبالتالي يتولد لدى القوى الضاغطة دافع قوي نحو توليد مزيد من الضغوط ، وبالتالي يتحول إلى المرحلة الثانية .

2/1- مرحلة نمو الضغط :

وفي هذه المرحلة تكون القوى الضاغطة استكملت عدتها وأحكمت سيطرتها وأدركت أين مواطن الضعف لدى العامل والتي يمكن من خلالها الضغط عليه ، وأين مناطق الاختراق التي من خلالها تنفذ إلى كل من عقل ووجدان متخذ القرار فتسيطر على أفكاره وعلى عواطفه ، وبالتالي يتحول إلى المرحلة الثالثة .

3/1- مرحلة اكتمال الضغط ونضوجه :

في هذه المرحلة يكون الضغط الإداري قد بلغ الدرجة التي يستطيع معها أن يحرك متخذ القرار في الاتجاه الذي يريد من حدة الضغط .

4/1- مرحلة انحسار الضغط وانكماشه :

وتبدأ هذه المرحلة عندما يتحقق جانب هام ورئيس من المطالب التي تنادي بها القوة الضاغطة ، أو بوصولها إلى اتفاق مع متخذ القرار ، ثم تبدأ هذه القوى الضاغطة بتخفيف الضغط على متخذ القرار ، بل مساعدته وتقديم دعمها له ، ثم تبدأ في التحول من المعارضة إلى المهادنة ومن المهادنة إلى التعاون والمشاركة الجزئية ثم إلى المشاركة الكاملة والتعاون الكامل ، ثم يختفي الضغط . (عاشور، 1986، ص 32)

5/1- مرحلة اختفاء الضغط أو تحوله إلى مجالات جديدة :

وتأتي هذه المرحلة عندما تتحقق مطالب القوى الضاغطة ومن ثم تفقد هذه القوى السبب في تكتلها واستمرارها ومن ثم لا يكون أمامها إلا خياران هما :
التفكك والانصراف عن الاستمرار لتحقيق مطالبها .

التحول إلى قوى ضاغطة أخرى لمساعدتها في تحقيق مطالبها . (عاشور، 1986، ص 36)

4-مراحل إدارة الضغوط المدخل الشخصي.

تتضمن عملية إدارة الضغوط جميع الاستراتيجيات التي يمكن إتباعها، أو حتى ابتكارها لتقليل أو تخفيض ضغوط العمل. ويمكن التطرق لهذه الاستراتيجيات وفق مدخلين:

1/2- المدخل الشخصي:

ويتضمن الاستراتيجيات الفردية التي يمكن للفرد وللمنظمة استخدامها للتغلب على مشاكل الضغوط المهنية.

وهي عبارة عن محاولات لتقليل النتائج السلبية للضغوط ومنها:

. مهاجمة الموقف المسبب للضغوط:

. وتركز هذه الاستراتيجية على سبب الضغط نفسه، لتخفيض الضغوط.

مثلاً: قد يحسن الأفراد من التوازن بين عملهم وأسرته لتخفيض صراع الأدوار.

. وتنطوي هذا الاستراتيجية على أحد البديلين السلوكيين التاليين:

- تغيير الموقف المسبب للضغوط بصورة مباشرة.

- تغيير الفرد لذاته بالتخلص من الآثار عن طريق ترك العمل مثلاً للتخلص من

اضطهاد المدير . (جيرالد، 2006، ص 41)

. التغلب على الأعراض:

. تتجاهل هذه الاستراتيجية مسبب الضغط وتتركز على أعراضه. مثل: الصداع والقلق.

وهي استراتيجيات مُخففة لأنها تهدف إلى تخفيض القلق أو التوتر من خلال إبعاد تركيز

الفرد عنها، وجوبه لاتجاه آخر . (راوية، 2003، 168)

. تستخدم هذه الاستراتيجية من قبل الأفراد الذين يمارسون عدداً من التنقلات في أعمالهم، لأنه كلما زادت تنقلات الفرد زادت ردود الفعل السلبية، وبالتالي يتم التركيز على الأعراض وردود الفعل أكثر من المصدر نفسه.

. **إدارة نمط الحياة:** من بين الوسائل التي تساعد على التكيف مع الضغوط هو جعل نمط الحياة يساعد على ذلك، ومن ذلك إتباع نظام غذائي سليم، ومحاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد.

. **الإدارة الفعالة للوقت:** إن عدم تنظيم وقت العمل قد يؤدي إلى تراكم الأعمال، مما يزيد من مقدار الضغوط الواقعة على الفرد.

. **الأساليب الفيزيولوجية:** . السماح بأخذ فترات قصيرة من النوم أو الراحة تساعد على استعادة النشاط وتقليل الاستجابة للضغوط. (راوية، 2003، ص 154)

. **الأساليب الفكرية:**

إلى جانب القلق فإن هناك مصدراً آخر للضغوط وهو:

. المبالغة في آثار الفشل.

. أو عدم الكمال.

. أو عدم القبول من جانب الآخرين.

* والمبدأ الأساسي في الأساليب الفكرية في إدارة الضغوط، هو أننا لا نستطيع دائماً تغيير العالم من حولنا، ولكن نستطيع أن نغير من ردود أفعالنا فليس المطلوب هو النضال من أجل الكمال، أو السماح لأنفسنا بالغضب، وإما الاستجابة بشكل يعرضنا لأدنى حدّ من الضغوط. (السلمي، 1985، ص 98)

2/2- المدخل التنظيمي

ويتضمن استراتيجيات المنظمة لتقليل من الضغوط منها:

1 . تغيير الموقف لتخفيض الضغوط. ويتم ذلك من خلال:

. إعادة أو السماح للأفراد بإعادة تصميم أعمالهم، لتحديد المسؤوليات أو لتخفيضها.

. إعادة هيكلة التنظيم ككل يمكن أن تحدّ من الضغوط.

. عمل تدريب للمشرفين من خلال برامج تعرفهم بالممارسات التي يتولّد عنها ضغوط على

المرؤوسين والعمال. (جيرالد، 2006، ص 43)

2. تغيير الموقف لمنع الضغوط:

. يمثل إعادة تنظيم الشركات مصدراً قوياً وواضحاً للضغوط، ويتوقف مقدار الضغوط

على الكيفية التي تعالج بها المنظمة الموقف، كأن تقوم بتقديم المعلومات للعاملين عن

كيفية سير الأمور، وتضمين الأفراد في عملية اتخاذ القرارات.

. كما أن نمط الإدارة يعتبر أحد أسباب الضغوط، حيث أن نمط الإدارة التشاركية يمكن

أن يخفّض صراع أو غموض الأدوار.

. ونظراً لأن المديرين يمثلون مصدراً للضغوط، لذلك فإن إبتاعهم لإرشادات معينة لبناء

علاقة سليمة مع الأفراد، يمكن أن يخفّض الضغوط وذلك عندما يعملون على:

- زيادة المثابرة والإصرار المهني من خلال مكافأة العمل الجدّد.
- زيادة الرؤية المهنية من خلال تشجيع تحديد الأهداف، وتزويد العمال بالتغذية الراجعة لأدائهم. (رواية، 2003، ص 389)

- زيادة الهوية المهنية من خلال تقديم عمل فيه تحدي ومعايشة للفرد بشكل أكبر.

الاتجاهات الحديثة: ا الذي تفعله الشركات المعاصرة لتقليل الضغوط:

أ . الممارسات الخاصّة بتدعيم الأسرة: إن دخول أحد الزوجين إلى العمل أوجد نوعاً من التعارض في الأدوار بين العمل والمنزل، وتحاول المنظمات التقليل من ذلك عن طريق بعض الممارسات مثل: المرونة في جدول العمل اليومي بحيث يساعد الأزواج على إعادة ترتيب حياتهم.

ب . برامج إدارة الضغوط: حيث تنظم بعض المنشآت برامج تدريبية في إدارة الضغط يتم

فيها تدريب الأفراد على فنون التكيف مثل: التأمل والاسترخاء.

ج . برامج رفاهية الموظفين: هذا النوع من البرامج أشمل من برامج إدارة الضغوط، حيث تعقد ورشات عمل لتدريب الموظفين على بعض الممارسات السلوكية لمواجهة الضغوط وآثارها. ونقطة الانطلاق في هذه البرامج وتقديمها من قبل الشركات هي أن الشركات تدفع لقاء علاج العامل مبلغاً يساوي الربح الصافي الذي تحصل عليه من وراء جهود هذا العامل. لذلك ولكي تحافظ على هذا المبلغ ضمن سيطرتها، فإنها تقدم لرفاهية الموظفين.

ثالثاً - الضغط النفسي

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 سلي "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. (الطريي، 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 بالاكئاب من الواضح أن هناك عوامل تحتاج إلى إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى. (جيفورد، 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 ، ص39)

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 نضع 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 تتخفض 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 أدائهم و إنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين

يعملون بالنهار، كم أسفرت هذه الدراسات على أن لنوبات 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 " وقد 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 لثالث

العاملين من عينة الدراسة. (السلي، 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 تسهم 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 أمرًا هامًا لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل، ويواجهون تحديًا جديدًا؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدرًا من مصادر ضغوط العمل.

(العديلي، 1993، ص 74)

ويرى (النمر ، 1994) أن الوظيفة تُعد مصدرًا 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 يتعذر 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. يولد الضغط النفسي - أحياناً - في نفس صاحبه نوعاً 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 موضوعاً مألوفاً 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 نفسياً بناء علاقات مع الجيران، أو صداقات مع زملاء العمل، أو مع الطلاب إن كان مدرساً، ومع الجمهور إذا كان موظفاً، ومع الموظفين إذا كان مسؤولاً أو مديراً، 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 دوراً مهماً في تهدئة مثل هذه الأمراض والشفاء منها، أو إثارتها والحدة في آثارها.

5. يؤثر الضغط النفسي سلباً على الإنتاج في العمل والإبداع في الحياة، لأنه يُفقد صاحبه التوازن في التعامل مع الأشياء، وكذلك يشتت عنده الطاقات والإمكانات فضلاً عن الاستياء من الوصول إلى تحقيق الغايات وبلوغ الأهداف.

(عسكر، 1997، ص 62)

رابعاً: استراتيجيات مواجهة الضغوطات المهنية في مجال قطاع الصحة مصلحة مواجهة

فيروس كورونا كوفيد-19

تمهيد :

تعاني الكثير من منشآت المراجعة على اختلاف أحجامها العديد من المشكلات المتعلقة بالأداء. ونظراً لأهمية الأداء الوظيفي للمراجع فإن الحاجة تصبح أكثر أهمية لتوضيح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

ولقد حظي هذا الموضوع باهتمام عدد كبير من الباحثين إلا أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء ، حيث يعتبرها البعض علاقة خطية سالبة ، بينما يعتبرها البعض الآخر علاقة خطية موجبة ، ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحنى ، أما الاتجاه الرابع فيرى مؤيدوه أنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء .

1- أساليب التعرف إلى الضغوط المهنية

- 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 التنبيه 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 التوجيه 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-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 " أَلَا بِذِكْرِ 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 وَخُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ " (يوسف: من الآية 86)، "وَمَنْ أَعْرَضَ عَن ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكاً" (طه: من الآية 124). 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 - ويعرض منطقي استدلاله 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 حَتَّىٰ يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنفُسِهِمْ حَرَجًا مِّمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا" (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: "وَاصْبِرْ 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- 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- **تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات** : وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي:

ب- **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، " وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئاً وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ " (البقرة: من الآية 216) ؛ فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها.

ت- **التفكير الرغبي والتفاؤل**: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، "فَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَأْتِيَنَا بِالْفَتْحِ أَوْ أَمْرٍ مِنْ عِنْدِهِ" (المائدة: من الآية 52) فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: "أَتَى أَمْرٌ لِلَّهِ فَلَا تَسْتَعْجِلُوهُ" (النحل: من الآية 1). وتعتقد الباحثة لدعم هذه الاستراتيجية أن يتعود الفرد إجراء حوار مع نفسه يبيث فيه أفكاراً تفاؤلية ومطمئنة ليستطيع السيطرة على ضغوط العمل والتوتر 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 وردد الفعل كذلك تنخفض حينما يبتعد الإنسان عن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية .

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 واجتتاب 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 .

ث- 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)

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 .

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)

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؛ والاكئاب. ...
- 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.

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 لتقليل 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 تلبيةها 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 المكاتب 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 المكاتب، وشاحده للهمم التي تنبثق منها رسالة مؤسسات المعلومات وأهدافها بصورة عامة. وفي هذا الصدد يمكن للمعنيين بشؤون المكاتب 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 المكاتب 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 المكاتب 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 بضغط 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 لتقليص 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 .

مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل:

- 1- وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير والمهام الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون
 - 2- 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.
 - 3- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يُستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.
 - 4- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليل ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تتناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجازها .
 - 5- 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 أُديرَت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهيم من قبل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها. ((أبو رحمة، 2012، ص 125)

3- 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 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.

- 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 والتفاؤل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل 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؛ والاكتئاب .

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.

4- 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 إيتزانهم 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 عز 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.

5- إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة

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، وتتقلص 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)

خلاصة الفصل :

الضغط النفسي هو حالة نفسية وبدنية وشعورية تنتاب 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 التغيير، 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 و أمراض منها عضوية ومنها نفسية و قد يؤدي الضغط النفسي الر الشيخوخة المبكرة ولكن يمكن أن يؤدي إلى الموت

الفصل الثالث

حائجة كوفيد - 19

تمهيد

أفادت التقارير المرسلّة من السلطات الصحيّة في الصين إلى منظمة الصحة العالميّة في 31 ديسمبر 2019 بوجود تجمّع مرضيّ لإصابات بذات رئة فيروسية مجهولة السبب في مدينة ووهان الواقعة ضمن مقاطعة خوبي، وبدأ التحقيق في أوائل يناير عام 2020. أعلنت منظمة الصحة العالميّة رسميًا في 30 يناير أن تفشي الفيروس يُشكل حالة طوارئ صحيّة عامة تبعث على القلق الدولي (PHEIC) ، بالتزامن مع تأكيد 7818 إصابةً على مستوى العالم في اليوم نفسه، على امتداد 19 دولةً ضمن خمسة من مناطق منظمة الصحة العالميّة الستة

1. تعريف جائحة كورونا

جائحة فيروس كورونا أو جائحة كوفيد-19 والمعروفة أيضاً باسم جائحة كورونا، هي جائحة عالمية مستمرة حالياً لمرض فيروس كورونا (2019 كوفيد-19)، سببها فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة) سارس-كوف-2. تفشى المرض للمرة الأولى في مدينة ووهان الصينية في أوائل شهر ديسمبر عام 2019 أعلنت منظمة الصحة العالمية رسمياً في 30 يناير أن تفشي الفيروس يُشكل حالة طوارئ صحية عامة تبعث على القلق الدولي، وأكدت تحول الفاشية إلى جائحة يوم 11 مارس. أُبلغ عن أكثر من 194 مليون إصابة بكوفيد-19 في أكثر من 188 دولة ومنطقة حتى تاريخ 27 يوليو 2021، تتضمن أكثر من 4،170،000 حالة وفاة، بالإضافة إلى تعافي أكثر من مليون مصاب. وتعتبر الولايات المتحدة أكثر الدول تضرراً من الجائحة، حيث سجلت أكثر من ربع مجموع عدد الإصابات المؤكدة .

2. ظهور نشأة فيروس كورونا

يُعتقد وجود منشأ حيواني للفيروس [35] بسبب ارتباط معظم الحالات المبكرة بسوق ووهان للمأكولات البحرية للبيع بالجملة يُعرف الفيروس المسؤول عن تفشي المرض باسم (سارس-كوف-2)، فيروس حديث الاكتشاف يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالفيروسات التاجية الموجودة في الخفافيش، والفيروسات التاجية الموجودة في آكل النمل الحشفي، وفيروس كورونا من النوع الأول المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة. يبقى الإجماع العلمي حالياً على الأصل الطبيعي لكوفيد-19 .

سُجّل أول ظهور للأعراض على أول مريض مُشخّص في 1 ديسمبر عام 2019، ولم يتبين وجود أي روابط واضحة بين المريض والتجمع المرضي اللاحق في سوق ووهان الرطبة للمأكولات البحرية، بينما عُثر على أدلة تربط ثلثي أفراد التجمع المرضي الذي أُبلغ عنه في هذا الشهر مع السوق. تحدثت صحيفة ساوث تشاينا مورنينغ بوست في تقرير صادر في 13 مارس عام 2020 عن حالة عائدة إلى 17 نوفمبر عام 2019 (رجل يبلغ من العمر

55 عامًا من خوبي (ربما تكون أول إصابة بفيروس كورونا. يُذكر بقاء المعلومات الواردة في التقرير غير مؤكدة

اعترفت منظمة الصحة العالمية بتحول فاشية كوفيد-19 إلى جائحة في 11 مارس عام 2020،[بالتزامن مع إبلاغ إيطاليا وإيران وكوريا الجنوبية واليابان عن ارتفاع عدد الإصابات، ليتجاوز عدد الإصابات الإجمالي خارج الصين نظيره داخل الصين بسرعة .

3. كيفية انتقال الفيروس

ينتقل الفيروس بالدرجة الأولى عند المخالطة اللصيقة بين الأفراد، وغالبًا عبر الرذاذ والقطيرات التنفسية الناتجة عن السعال أو العطاس أو التحدث عادةً ما تسقط القطيرات على الأرض أو على الأسطح دون أن تنتقل عبر الهواء لمسافات طويلة. في سياق أقل شيوعًا، قد يُصاب الأفراد نتيجة لمس العينين أو الفم أو الأنف بعد لمس سطح ملوث بالفيروس. تبلغ قابلية العدوى ذروتها خلال الأيام الثلاثة الأولى بعد ظهور الأعراض، مع إمكانية انتقال المرض قبل ظهورها عبر المرضى غير العرضيين.

تتضمن الأعراض الشائعة للمرض الحمى والسعال والإعياء وضيق النفس وفقدان حاستي الشم والتذوق. قد تشمل قائمة المضاعفات كلاً من ذات الرئة ومتلازمة الضائقة التنفسية الحادة تتراوح المدة الزمنية الفاصلة بين التعرض للفيروس وبداية الأعراض من يومين حتى 14 يومًا، بمعدل وسطي يبلغ خمسة أيام. لا يوجد حتى الآن لقاح أو علاج فيروسي فعال ضد فيروس كورونا المستجد، ويقتصر تدبير المرض على معالجة الأعراض مع تقديم العلاج الداعم

تشمل التوصيات الوقائية غسل اليدين، وتغطية الفم عند السعال، والمحافظة على مسافة كافية بين الأفراد، وارتداء أقنعة الوجه الطبية (الكمامات) في الأماكن العامة، ومراقبة الأشخاص المشتبه بإصابتهم مع عزلهم ذاتيًا. تضمنت استجابة السلطات في جميع أنحاء العالم إجراءات عديدة مثل فرض قيود على حركة الطيران، وتطبيق الإغلاق العام،

وتحديد ضوابط الأخطار المهنية، وإغلاق المرافق. حسّنت دول كثيرة أيضاً قدرتها على إجراء الاختبارات ومتابعة مخالطي المرضى.

سبب الوباء أضراراً اجتماعية واقتصادية عالمية بالغة تتضمن أضخم ركود اقتصادي عالمي منذ الكساد الكبير بالإضافة إلى تأجيل الأحداث الرياضية والدينية والسياسية والثقافية أو إلغائها، ونقص كبير في الإمدادات والمعدات تفاقم نتيجة حدوث حالة من هلع الشراء، وانخفاض انبعاثات الملوثات والغازات الدفيئة. أُغلقت المدارس والجامعات والكليات على الصعيدين الوطني أو المحلي في 190 دولة، ما أثر على نحو 73.5% من الطلاب في العالم. انتشرت المعلومات الخاطئة حول الفيروس على الإنترنت وظهرت حالات من رهاب الأجانب والتمييز العنصري ضد الصينيين وأولئك الذين يُنظر إليهم على أنهم صينيون، أو ينتمون إلى مناطق ذات معدلات إصابة عالية .

4. عدد الحالات والاصابات بفيروس كورونا

يشير عدد الحالات إلى عدد الأشخاص الذين أُجري اختبار الكشف عن كوفيد-19 لهم، والذين كان فحصهم إيجابياً وفقاً للبروتوكولات الرسمية. حتى 29 أبريل/نيسان، أجرت الدول التي تنشر بيانات اختبارها عادةً عددًا من الاختبارات تساوي نسبة 1.4% من سكانها، في حين لم تختبر أي دولة عينات تساوي أكثر من 14% من سكانها. [55] كان لدى العديد من البلدان -في وقت مبكر- سياسات رسمية بعدم اختبار من لديهم أعراض خفيفة. قدر تحليل المرحلة الأولى من نقشي المرض حتى 23 يناير أن 86% من حالات الإصابة بكوفيد-19 لم تُكتشف، وأن هذه الإصابات غير الموثقة كانت مصدرًا لـ 79% من الحالات الموثقة لاحقاً. قدرت العديد من الدراسات الأخرى -باستخدام مجموعة متنوعة من الأساليب- أنه من المرجح أن تكون أعداد الإصابات في العديد من البلدان أكبر بكثير من الحالات المبلغ عنها.

في 9 أبريل 2020، وجدت النتائج الأولية إظهار 15% من الأشخاص الذين اختبروا في جانجالت -مركز مجموعة العدوى الرئيسية في ألمانيا- نتائجًا إيجابية للأجسام المضادة (أي أنهم أصيبوا سابقًا بالمرض). كشف فحص كوفيد-19 لدى النساء الحوامل في مدينة نيويورك، ولدى المتبرعين بالدم في هولندا أيضًا عن وجود الأجسام المضادة الإيجابية التي قد تشير إلى المزيد من الإصابات أكثر من المبلغ عنها. ومع ذلك، يمكن أن تكون مسوحات الأجسام المضادة هذه غير موثوقة بسبب التحيز في الاختيار في من يتطوع لإجراء الاختبارات، وبسبب الإيجابيات الكاذبة التي تظهر أحيانًا. حصلت بعض النتائج (كدراسة جانجالت) على تغطية صحفية كبيرة دون المرور بالمراجعة أولاً.

يشير التحليل حسب العمر في الصين إلى حدوث نسبة منخفضة نسبيًا من الحالات عند الأفراد دون سن العشرين. ليس من الواضح ما إذا كان ذلك لأن الشباب هم أقل عرضة للإصابة، أو أقل عرضة للإصابة بأعراض خطيرة وطلب الرعاية الطبية واختبارها. وجدت متابعة دراسة بأثر رجعي في الصين أن الأطفال معرضون للإصابة مثلهم مثل البالغين. تمتلك البلدان التي تختبر أكثر -بالنسبة لعدد الوفيات- توزيعات عمرية أصغر للحالات، مقارنةً بعدد السكان الأكبر.

كانت التقديرات الأولية لعدد التكاثر الأساسي (R_0) لكوفيد-19 في يناير بين 1.4 و 2.5، لكن خلص تحليل لاحق إلى أنه قد يكون نحو 5.7 (مع فاصل ثقة 95% من 3.8 إلى 8.9) يمكن أن يختلف R_0 بين السكان، ولا يجب الخلط بينه وبين عدد التكاثر الفعال (المعروف عادة باسم R)، الذي يأخذ في الاعتبار تأثيرات كالتباعد الاجتماعي ومناعة القطيع مثلًا. اعتبارًا من منتصف مايو 2020، أصبح R الفعال قريبًا أو أقل من 1.0 في العديد من البلدان، ما يعني استقرار انتشار المرض في هذه المناطق أو تناقصه.

5. احصائيات الوفيات من جائحة كورونا

يتعافى معظم الأشخاص الذين يعانون من كوفيد-19. بالنسبة لأولئك الذين لا يتعافون، فإن المدة بين ظهور الأعراض والوفاة يتراوح عادة من 6 إلى 41 يومًا، نحو 14 يومًا عادة. اعتبارًا من 14 مايو 2020، جرى إرجاع ما يقرب من 297000 حالة وفاة إلى كوفيد-19. في الصين -حتى 5 فبراير- جرى تسجيل نحو 80% من الوفيات في أولئك الذين تزيد أعمارهم عن 60 عامًا، 75% منهم يعانون من حالات صحية موجودة مسبقًا بما في ذلك أمراض القلب والأوعية الدموية والسكري.

كانت أول حالة وفاة مؤكدة في ووهان في 9 يناير 2020. وحدثت الوفاة الأولى خارج الصين في 1 فبراير في الفلبين، وأول حالة وفاة خارج آسيا كانت في فرنسا في 14 فبراير. تشير الوفيات الرسمية الناجمة عن كوفيد-19 بشكل عام إلى الأشخاص الذين لقوا حتفهم بعد اختبار نتائج إيجابية وفقًا للبروتوكولات. قد يتجاهل هذا وفاة الأشخاص الذين يموتون بدون اختبار، على سبيل المثال في المنزل أو في دور رعاية المسنين. على العكس من ذلك، قد تؤدي وفيات الأشخاص الذين يعانون من حالات كامنة إلى التعداد المفرط تشير مقارنة إحصائيات الوفيات لجميع الأسباب مقابل المتوسط الموسمي إلى زيادة معدل الوفيات في العديد من البلدان. وفي المناطق الأكثر تضررًا، كان معدل الوفيات أعلى بعدة مرات من المتوسط. وفي مدينة نيويورك، كانت الوفيات أعلى بأربع مرات من المتوسط، وضعف ذلك في باريس، وفي العديد من البلدان الأوروبية، كانت الوفيات في المتوسط أعلى بنسبة 20 إلى 30% من المعدل الطبيعي. قد تشمل هذه الوفيات الزائدة على الوفيات بسبب إجهاد أنظمة الرعاية الصحية وإيقاف إجراء الجراحات الاختيارية (الباردة)

تُستخدم عدة مقاييس لتحديد معدل الوفيات. تختلف هذه الأرقام حسب المنطقة وتتأثر مع الوقت بعدد الاختبارات وجودة نظام الرعاية الصحية وخيارات العلاج والمدة منذ تفشي المرض الأولي بالإضافة إلى خصائص السكان، كالعمر والجنس والصحة العامة مثلًا. بعض البلدان (كبلجيكا مثلًا) ترجع حالات الوفاة من الحالات المشتبه فيها لكوفيد-19،

بغض النظر عما إذا كان الشخص قد اختُبر، ما أدى إلى ارتفاع عدد الحالات مقارنة بالدول التي تضم فقط الحالات المؤكدة للاختبار.

تعكس نسبة الوفاة للحالة عدد الوفيات المنسوبة إلى كوفيد-19 مقسومة على عدد الحالات المشخصة خلال فترة زمنية معينة. استنادًا إلى إحصائيات جامعة جونز هوبكنز، فإن النسبة العالمية للوفيات لكل حالة هي 6.8% (297,682 حالة وفاة لـ 4,371,611 حالة) اعتبارًا حتى 14 مايو 2020. [8] يختلف العدد حسب المنطقة.

تشتمل التدابير الأخرى على معدل إماتة الحالات (سي إف آر)، الذي يعكس النسبة المئوية للأشخاص الذين جرى تشخيصهم والذين ماتوا بسبب مرض، ومعدل إماتة العدوى (آي إف آر)، والذي يعكس النسبة المئوية للمصابين (المشخصين وغير المشخصين) الذين يموتون بسبب المرض. لا تمتلك تلك الإحصائيات حدودًا زمنية وتتبع مجموعة سكانية محددة من العدوى. يذكر مركز (أور وورلد إن داتا) أنه حتى 25 مارس 2020، لا يمكن حساب (آي إف آر) بدقة إذ لا يُعرف العدد الإجمالي للحالات ولا إجمالي الوفيات. [85] في فبراير، قدر معهد نمذجة الأمراض معدل الـ (آي إف آر) بنسبة 0.94% (فاصل الثقة 95% -0.37- 2.9)، استنادًا إلى بيانات قادمة من الصين. [86][87] قدر مركز الطب المبني على البراهين التابع لجامعة أكسفورد معدل (سي إف آر) العالمي بنسبة 0.82% و (آي إف آر) من 0.1% إلى 0.41%، مع الاعتراف بأن هذا سيختلف بين السكان بسبب الاختلافات في التركيبة السكانية.

6. اعراض كوفيد 19

تتراوح فترة الحضانة (الفترة بين الإصابة وظهور الأعراض) من يوم إلى 14 يوم، إلا أن أغلب الحالات كانت فترة حضانتها خمس أيام على أي حال، سُجلت حالة واحدة بلغت فترة حضانتها 27 يومًا.

يمكن لأعراض كوفيد-19 أن تكون غير محددة نسبيًا ويمكن للعديد من المصابين أن يكونوا غير عرضيين. من الأعراض الأكثر شيوعًا، الحمى (88%) والسعال الجاف (68%).

الأعراض الأقل شيوعاً تشمل التعب، وإفراز القشع في الطرق التنفسية (البلغم)، وفقدان حاسة الشم، وفقدان حاسة الذوق، وضيق التنفس، وألم العضلات والمفاصل، والتهاب الحلق، وصداع، ونوافض، وتقيؤ، ونفث الدم، وإسهال.

يترقى المرض لمرحلة خطيرة عند شخص واحد من أصل كل خمسة أشخاص، ويطور المريض ضيق نفس. تشمل الأعراض الإسعافية صعوبة التنفس، وألم أو ضغط مستمر على الصدر، وتخليط مفاجئ، وصعوبة في الاستيقاظ، زُرقة في الوجه أو الشفاه؛ يُنصح بتوفير العناية الطبية الفورية في حال وجود الأعراض السابقة.[12] يمكن أن يؤدي ترقى المرض إلى مضاعفات منها ذات الرئة ومتلازمة الضائقة التنفسية الحادة والصدمة الإنتانية والقصور الكلوي الحاد.

7. توقعات المدة الزمنية لكوفيد 19

صرحت منظمة الصحة العالمية في 11 مارس 2020 إنه يمكن السيطرة على الوباء.[بحاجة لمصدر] تكون الذروة والمدة النهائية للجائحة غير مؤكدة وقد تختلف باختلاف الموقع. قال ماسيخ بوني من جامعة ولاية بنسلفانيا: «عادةً ما تترك الأمراض المعدية التي تبقى دون رادع نموذج هضبي ثم تبدأ في الانخفاض عندما ينفذ المرض من المضيفين المتاحين. ولكن يكاد يكون من المستحيل إجراء أي إسقاط منطقي في الوقت الحالي حول توقيت حدوث ذلك». ذكرت دراسة أجرتها كلية لندن الإمبراطورية بقيادة نيل فيرغسون أن التباعد الجسدي والتدابير الأخرى ستكون مطلوبة «حتى يتوفر اللقاح (ربما بعد 18 شهراً أو أكثر)». قال وليام شافنر من جامعة فاندربيلت إن الفيروس التاجي «ينتقل بسهولة»، «وقد يتحول إلى مرض موسمي يعود كل عام». وتعتمد شراسة العودة على مناعة القطيع ومدى طفرة الفيروس.

الفصل الرابع

الإطار الميداني للدراسة

تمهيد:

من خلال الدراسة النظرية حول استراتيجيات مواجهة الضغوط في ظل جائحة كورونا 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 تلازم الأهداف التي يسعى الباحثون إلى تحقيقها من خلال هذه البحوث. (مزاره، 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 كيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها فالبحث الوصفي يختلف عن البحث الاستكشافي من حيث أنه أكثر تحديد المشكلة وفرضياتها وأكثر تفصيلا للمعلومات التي تحتاجها. لذي تم استخدام المنهج الوصفي لملائمته بطبيعة الموضوع دراستي (جودة ، 2007، ص119).

2-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 انه مجتمع البحث الذي يقوم أولاً على تحديد مجتمع البحث الأصلي، وما يحتويه من مفردات إلى جانب التعرف على تكوينه الداخلي تعريفاً دقيقاً، ويشمل طبيعة وحداته من خلال الاعتماد على الأساليب العلمية الدقيقة .

(زرواتي، 2012، ص 25)

وتمثل مجتمع دراستنا في الأفراد العاملين في مستشفى أحميدة بن عجيبة والبالغ عدد في 122 عاملاً وتم استرجاع 65 عاملاً .

3- تحليل عينة الدراسة:

3-1: 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 بالأطباء والمرضى تم اختيار 65 عامل بالقطاع الصحي يشكلون عينة الدراسة الحالية .

3-2 - وصف وتمثيل عينة الدراسة حسب الجنس:

جدول رقم (1): يوضح خصائص العينة حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
69.2%	45	ذكر
30.8%	20	انثى
% 100	65	المجموع

تعليق : يبين الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد من العينة من الذكور اكبر بنسبة %69.2 وبالنسبة للإناث جاءت النسبة %30.8

3/3- وصف وتمثيل عينة الدراسة حسب الوظيفية :

جدول رقم (2): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب لوظيفية:

النسبة	العدد	الوظيفة
% 18.5	12	طبيب
%73.58	48	ممرض
7.69	05	اخرى
% 100	65	المجموع

تعليق : يبين الجدول أعلاه أن نسبة الأفراد من الممرضين اكبر بنسبة %73.58 في حين كانت نسبة % 18.5 من الاطباء في حين كانت نسبة % 7.69 لأخرين من عمال في توزيع العينة طبقا الوظيفة.

3/4- وصف وتمثيل عينة الدراسة حسب الخبرة :

جدول رقم (3): يمثل خصائص عينة الدراسة حسب متغير الخبرة

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

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 5سنوات في توزيع العينة طبقا للخبرة .

4- 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 (04): يبين نتائج ثبات مقياس الرضا الوظيفي

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- عرض ومناقشة النتائج :

6-1- عرض نتائج الفرضية الاولى:

الاستراتيجية الأكثر شيوعا لدى عينة الدراسة في مواجهة الضغوط النفسية لدى عمال الصحة مصلحة كوفيد

الجدول رقم 05: يمثل محاور الضغوط النفسية

المتغير	التكرار	النسبة المئوية	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
اعادة التقييم الايجابي	8	12.5	65	12.9692	2.41071
الشروع العقلي	6	9.23			
التركيز على التفريغ الانفعالي	6	9.23			
البحث عن الدعم الاجتماعي الوسيلى	12	18.46			
التعامل الفعال النشط	10	15.38			
الانكار	05	7.70			
التكيف الديني	14	21.54			
السخرية	04	6.15			

من خلال الجدول رقم 05 نلاحظ أن نسبة العمال 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.

6-2 عرض الفرضية الثانية:

نص الفرضية : توجد فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجية المواجهة لدى عينة الدراسة

ولاختبار هذه الفرضية فقد تم الاعتماد على اختبار ف لدلالة الفروق والنتائج موضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (06) : يوضح نتائج اختبار "ت" للفروق في استراتيجية المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد 19 تعزى للجنس

متغيرات الدراسة	درجة الحرية	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة
استراتيجية المواجهة	ذكر	154.222	8.173	22.667	0.05	0.00
	انثى	140.950	9.891			

تعليق : يتضح من خلال الجدول اعلاه أن قيمة ($t=22.667$) دالة احصائيا؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.000) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمد (0.05) وهذا يعني أنه توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الجنسين في مستوى استراتيجية المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد 19 .

3-6 عرض نتائج الفرضية الثالثة :

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

جدول رقم (7): يوضح نتائج اختبار "t" للفروق في مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19 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 الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19 حسب متغير الخبرة. وعليه فان فرضية الدراسة تحققت.

07 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضيات:

1/7 - مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الاولى :

نص الفرضية : توجد فروق ذات دلالة احصائية بين مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة لدى الطاقم الطبي بمصلحة كوفيد19

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 وخاصة في الظروف المختلفة التي يوجهونها منها الطرف الراهن والذي يمثل نقشي وانتشار فيروس كوفيد 19 ، 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 الواسيلي الذي يقصد به مد يد العون والدعم الاجتماعي للمجتمع ومواجهة الضغوطات النفسية اليومية .

وهذه النتائج لم تاتي موافقة إلى الدراسات انتشر كثيرا.

2/7- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :

من خلال نتائج الجدول نرى ان 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 وربما لدى افراد عينة الدراسة دور في وجود فروق ذات دلالة احصائية تعزى الى متغير الجنس ، فمستوى 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 قد يعود هذا الفرق في استراتيجيات المواجهة إلى التغير الثقافي والاجتماعي الكبير لدى الإناث، بصورة إيجابية وضمن المسموح به من الحرية والحقوق، حيث نجد أن المرأة في المجتمع الجزائري أصبحت على قدر من التعليم والمكانة الرفيعة، مما يتيح لها التعبير عن ذاتها بكل حرية، في المقابل نجد أن الذكور يفضلون أن يتحدث عن همومهم النفسية وضغوطاتهم العصبية، ويعتقدون أنهم يستطيعون السيطرة على ضغوطهم المختلفة، ولكن إذا اشتدت الأزمة يصبحون أكثر معاناة من الهموم المتراكمة على مدى السنين على عكس الإناث اللواتي يصارحن أقرب المحيطين ويسارعن للبحث عن الحلول في محاولة لمعالجة الضغوط، والتخلص من الكرب.

وهذا ما توافقت مع دراسة - تواتي نجية 2016 - التي درست مختلف مصادر الضغوط المهنية ومختلف استراتيجيات المواجهة المستعملة حيالها من طرف العاملين بقطاع الصحة العمومية بالجزائر، وكذا البحث عن الفروق بين مختلف الفئات المهنية الموجودة به من أطباء، ممرضين، تقنيين، نفسانيين، مساعدي داريين)، لا توجد فروق دالة في استراتيجيات المواجهة تعزى لمتغير الجنس في استراتيجيات " التفكير الإيجابي، التخطيط، تجميع الطاقة، وبينت وجود فروق في استراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي لصالح الإناث .

3/7- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة :

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 يتأثر 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 .

08- استنتاج العام

هدفت هذه الدراسة الى معرفة اهم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي وما مدى اسهام العوامل الوسطية كالخبرة والجنس والوظيفة في احداث فروقات في مستوى استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي ومن خلال النتائج التي تحصلنا عليها في دراستنا تبين :

- 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.
- 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 القلق والاكتئاب لديهم ويجع ذلك معدلات الرفاهية والعاطفية اتجاه المصابين والمرضى اكبر من غيرهم.
- 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.
- 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.

- 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.

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 مصلحة كوفيد 19 بمستشفى احميدة بن عجيبة بالأغواط ومن خلال هذا توصلنا الى العديد من النتائج نذكرها :

- 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.
- 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 القلق والاكتئاب لديهم ويجع ذلك معدلات الرفاهية والعاطفية اتجاه المصابين والمرضى اكبر من غيرهم.
- 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.
- 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

- 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.
- في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة يوصي البحث بما يلي :
- ضرورة أن تتوفر المستشفيات على برامج لتدريب الممرضين على استراتيجيات المواجهة الفعالة وخاصة العاملين في المصالح الحساسة. لا بقاءها دوما على استعداد في مواجهة المخاطر .
- التكوين الجيد بمراكز التكوين الشبه طبي للممرضين بما يلائم طبيعة التمريض مع الواقع المعاش والرفع من مستواهم التكويني، وتجريبهم على التحمل والمواجهة الفعالة للضغوط.
- إجراء دراسات تهدف إلى بناء برامج إرشادية للتعامل مع الآثار الانفعالية السلبية للضغوط النفسية .
- إجراء المزيد من الدراسات حول استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى فئة الممرضين.
- إعداد مقاييس أساليب المواجهة تلائم المجتمع الجزائري بتوسيع عدد أفراد العينة حتى يمكن الاستفادة منها في مجال الممارسة النفسية مع العاملين بقطاع الصحة.

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- الطريبي، 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 ، ط 1 ، عالم الكتاب الحديث ، الأردن ، 2009
- 19- عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء ، دار النهضة العربية، مصر ، 1998
- 20- أحمد شاكر العسكري ، التسويق الصناعي ، ط 2 ، 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

جامعة عمار ثليجي - الأغواط -
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم النفس
تخصص علم النفس العيادي

استمارة الاستبيان

أخي الكريم / أختي الكريمة :

إن الاستمارة التي بين يديك هي عبارة عن أداة لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة ميدانية بعنوان "أساليب مواجهة الضغوطات النفسية المرتبطة بجائحة كورونا كوفيد19"

ولكونك أحد أفراد مجتمع الدراسة الذي توجه له الاستمارة فإنني أرجو تعاونك بعد الاطلاع وقراءة الاستمارة كاملة بالتكرم بالإجابة على ما ورد بها من تساؤلات بكل دقة ووضوح وموضوعية عن طريق وضع علامة (X) في الحقل الذي تراه مناسباً برأيك بجوار كل عبارة .

علما بأنه سيتم التعامل مع المعلومات بسرية تامة وسوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكراً ومقدرة تعاونكم سلفاً .

المحور الاول : البيانات الشخصية

1- الجنس : ذكر أنثى

2- الوظيفة : طبيب ممرض أخرى

				الفقرات	أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
1	أحاول أن أطور شخصيتي بسبب هذه التجربة .							
2	أنتقل إلى أنشطة أخرى لأشغل تفكيري.							
3	أنزعج ولا أستطيع التحكم بإنفعالاتي							
4	أحاول أن آخذ 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 باللجوء 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	أشعر 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	أصرف 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 وعواطفني للتحكم بتصرفاتي .							
29	أحاول أن أرى الحدث بشكل مختلف .							

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 .