وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران02 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

أطـروحـــة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة وعلاقتها باتخاذ القرار عند الحكام

دراسة ميدانية على حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر

إعداد الطالب: بصيري مصطفى

إشراف الأستاذ: مقدم سهيل

لجنـــة المناقشـــة

محمد عرقوب	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 02	رئيسا
مقدم سهيل	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 02	مشرفا ومقررا
عبد القادر بلعابد	أستاذمحاضر أ	جامعة وهران 02	مناقشا
لهواري محمودي	أستاذمحاضر أ	المدرسة الوطنية متعددة التقنيات وهران	مناقشا
عبد الفتاح أبي مولود	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا
حدة زدام	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة 02	مناقشا

السنة الجامعية 2024–2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 02 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

أطـروحـــة

مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه علوم تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة وعلاقتها باتخاذ القرار عند الحكام

دراسة ميدانية على حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر

إعداد الطالب: بصيري مصطفى

إشراف الأستاذ: مقـدم سهيل

لجنـــة المناقشـــة

محمد عرقوب	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 02	رئيسا
مقدم سهيل	أستاذ التعليم العالي	جامعة وهران 02	مشرفا ومقررا
عبد القادر بلعابد	أستاذمحاضر أ	جامعة وهران 02	مناقشا
لهواري محمودي	أستاذمحاضر أ	المدرسة الوطنية متعددة التقنيات وهران	مناقشا
عبد الفتاح أبي مولود	أستاذ التعليم العالي	جامعة ورقلة	مناقشا
حدة زدام	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة 02	مناقشا

السنة الجامعية 2024–2025

إهداء

إلى روح أمي رحمها الله

إلى والدي متعه الله بموفور الصحة والعافية

إخوتي

زوجتي وأولادي

أهدي ثمرة هذا العمل

الطالب الباحث

شكر وعرفان

الحمد لله على منّه وكرمه أن وفقني لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على من لا نبي بعده.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى مشرفي

أ.دسهيل مقدم، وأعضاء لجنة المناقشة.

أخيرا أسمى عبارات الشكر والتقدير للزميلين: العون عطية، صرفاق عبد القادر، كما لا أنسى أن أجزل الشكر والتقدير لموظفي وعمال جامعة وهران 02 وخاصة كلية العلوم الاجتماعية

-قسم علم النفس والأرطفونيا-

ولكل من ساهم في إنجاز هذا العمل من قريب أو بعيد.

الطالب الباحث

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة العلاقة بيناستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار عند حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر، وذلك من خلال التساؤلات الآتية:

- ما مستوى الضغوط النفسية لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟
- ما هي أهم استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟
- ما مدى قدرة حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر على اتخاذ القرار؟
- هل توجد علاقة بين كل من الضغوط، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟
- ما مدى مساهمة استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟

تم في هذه الدراسة استعمال المنهج الوصفي، على عينة قوامها 138 حكما لكرة القدم (حكام النخبة في الجزائر)، واعتمد الباحث فيها على مقياس استراتيجيات التصرف (CISS) المترجم والمكيف من طرف مجموعة البحث على مستوى (CRASC) المتكون من 48 فقرة، ومقياس الضغط المهني (JSS) المتكون من 29 فقرة، وأخيرا مقياس اتخاذ القرار المعد من طرف غيث حيدر طاهر (2023) المتكون من 47 فقرة. وتم تحليل البيانات باستخدام حزمة SPSS v 20.

أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسة:

- يتمتع حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر بمستوى مرتفع من الضغط.
- يتمتع حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر بقدرة كبيرة على اتخاذ القرار.
- أكثر الاستراتيجيات استخداما من طرف عينة الدراسة هي التجنب والبحث عن السند الاجتماعي.

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين كل من الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.
- أكثر الاستراتيجيات تأثيرا في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر هي حل المشكل والبحث عن السند الاجتماعي.

في الأخير تم اقتراح بعض التوصيات منها:

- البحث عن سبل التخفيف من شدة الضغوط لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.
- تعزيز الاستراتيجيات الايجابية وكذا اتخاذ القرارات الصائبة أثناء المباريات لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر من خلال الدورات تكوينية.

***الكلمات المفتاحية*:** الضغوط، الضغوط المهنية، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، اتخاذ القرار، حكام النخبة، كرة القدم.

قائمة المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	أ
شكر وعرفان	ب
ملخص الدراسة	ت
قائمة المحتويات	ج
قائمة الجداول	د

قائمة الأشكال ذ
مقدمة الدراسة 01
الجانب النظري للدراسة
الفصل الأول: مدخل الدراسة
إشكالية الدراسة 05
تساؤلات الدراسة 06
فرضيات الدراسة 07
نموذج الدراسة 07
أهمية الدراسة 08
أهداف الدراسة 08
تحديد المفاهيم 08
الفصل الثاني: الضغوط
تمهيد 11
مفهوم الضغوط النفسية 12
النظريات المفسرة للضغط النفسي 17
أنواع الضغوط 24
مراحل الضغوط 25
الضغط المهني 27
أسباب الضغط المهني 29
الآثار الناتجة عن الضغط المهني 34
خلاصة الفصل 38
الفصل الثالث: استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة
تمهيد 40
مفهوم استراتيجيات التصرف 41
العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات التصرف 47
خلاصة الفصل 53
الفصل الرابع: اتخاذ القرار
تمهيد 55
مفهوم اتخاذ القرار 56
أهمية اتخاذ القرار 56
مراحل صناعة القرار 56
أساليب اتخاذ القرار 58
خلاصة الفصل 61
الفصل الخامس: الدراسات السابقة
الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية 63
الجانب التطبيقي للدراسة
الفصل السادس: منهجية الدراسة
تمهيد 76
الدراسةالاستطلاعية 79

عينةالدراسةالاستطلاعية 82
أدواتالدراسةالاستطلاعية 83
الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة 85
الدراسة الأساسية 94
الأساليب الإحصائية المستعملة 95
الفصل السابع: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
عرض و تحليل نتائج التساؤل الأول 97
عرض و تحليل نتائج التساؤل الثاني 98
عرض و تحليل نتائج التساؤل الثالث 99
عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى 100
عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية 101
مناقشة النتائج 102
اقتراحات الدراسة
خاتمة الدراسة
قائمة المراجع
ملاحق الدراسة

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق المتغيرات المعتمدة	82
02	درجة البدائل في طريقة التصحيح	84
03	الوزن النسبي للمتوسطات وتقديرها فيما يتعلق بالبنود	84

04	نسبة موافقة الخبراء على بنود استبيان الضغوط	85
05	نسبة موافقة الخبراء على بنود استبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	86
06	نسبة موافقة الخبراء على بنود استبيان اتخاذ القرار	86
07	الفروق بين متوسطي الفئة العليا والدنيا لأدوات الدراسة (الصدق التميزي)	87
08	صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان الضغوط	88
09	صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	89
10	صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان اتخاذ القرار	91
11	نتائج الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية	93
12	يبين الخصائص الشخصية لعينة الدراسة	95
13	مستوى الضغوط لدى عينة الدراسة	97
14	الاستراتيجيات المستعملة من قبل عينة الدراسة	98
15	مستوى اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة	99
16	معامل ارتباط بيرسون بين الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة	100
17	مساهمة استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار	101

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة	07
02	عناصر ضغوط العمل	15
03	مراحل تتابع ضغوط العمل	27
04	تأثير ضغوط العمل على الحالة الصحية (الجسمانية والنفسية) للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد والمنظمة	37

05	عنوان ميدان الدراسة	77
06	متوسط تكرارات العينة على استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	99

مقدمة الدراسة

مقدمة الدراسة:

يواجه الإنسان في حياته كثيرا من المواقف التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها أو مهددة له بحيث تتعرض رفاهيته وتكامله للخطر نتيجة لذلك، فالأمراض المزمنة ومنها مرض السرطان يعتبر أحد الأحداث الحياتية الضاغطة والذي له علاقة بالإصابة بالاضطرابات النفسية والجسمية (Cofer& Apply, 1984, p: 113).

وتعتبر الضغوط النفسية من أسباب سوء التوافق ويمكن أن تتخذ هذه الضواغط أشكال شتى على مستوى الجماعات أو على المستوى الفردي (كما في حالة الإصابة بمرض)، والمفتاح الرئيسي لفهم الاستجابات للضغوط لا يعتمد على طبيعة الضواغط ومصادرها وإنما يتوقف على الكيفية التي بها يستجيب الفرد إلى تلك الضغوط، فبعض الناس ينهارون، بينما نرى غيرهم يجتهد للتعامل مع الظرف الطارئ الضاغط، وهذا يعتمد على أن لكل شخص نقطة انهيار نفسي وهي تختلف من شخص إلى آخر، وحسب طبيعة الضغوط ومصادرها، وبنية شخصية الفرد، ومزاجه وعمره وجنسه وصحته النفسية (بطرس، 2008، ص: 120-121).

كما ان معظم الناس في عصرنا الحالي يواجهون شتى أنواع الضغوط، أثناء العمل، أو خارج العمل لأسباب أخرى غير العمل، إذ يّعد العمل في المنظمات مصدراً للضغوط التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات الإدارية، كما يشعر كثير من العاملين بالإرهاق النفسي، وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي، مما يؤثر عليهم، وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي، وهذا ما أدى بالباحث إلى الاهتمام بهذا الموضوع، وذلك لأسباب عدة منها إنسانية، إذ يجب على المنظمات الحديثة أن تتحمل مسؤولية اجتماعية كبيرة من خلال التعامل مع العاملين بطرق إنسانية ورعايتهم كثروة بشرية لايمكن أن يتم العمل إلا بها، لأن ما يميز الإدارة الحديثة هو الشعور الكبير بالمسؤولية الاجتماعية التي تحتم عليها الاهتمام بالصحة النفسية والجسمية للعاملين، فهناك أسباب تتعلق بالإنتاجية لأنها (أي الإنتاجية) محصلة لصحة العامل الجسمية والنفسية، وأسباب تتعلق بالإبداع والابتكار المرتبطان بالقدرة على تحمل المسؤولية وسلامة العقل والجسم، ولقد تم اختيار حكام النخبة لكرة القدم كمجال للدراسة الحالية في محاولة لتحسين مستويات اتخاذ القرار لديهم من خلال معالجة ضغط العمل عندهموهذا لأهمية الجانب التحكيمي في مباريات كرة القدم وانعكاس ذلك على رضا المشاهد والفاعلين في المجل على حد سواء.وكذلك في محاولة من الباحث بحث سبل التقليل من الضغوط التي من الممكن ان يعانيها حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر جراء صعوبة مهامهم المنوطة بهم كونهم مطالبين بالسرعة والدقة في اتخاذ قراراتهم أثناء سير المباريات.

ومن هنا جاء موضوع الدراسة متمثلا في: دراسة علاقة التأثير أو المساهمة لاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.

وقد تناول الباحث جوانب الدراسة وفق قسمين يحتوي كل منهما عدة فصول جاءت على النحو التالي:

الجانب النظري واشتمل على خمسة فصول نظرية هي:

- ✓ الفصل الأول أو مدخل الدراسة وتطرق فيه الباحث لإشكالية الدراسة فالفرضيات والأهداف والأهمية وصولا إلى بعض التعاريف الإجرائية لمتغيرات دراسته.
- ✓ الفصل الثاني خصصه الباحث للحديث عن متغير الضغوط بشكل عام والضغوط المهنية تحديدا من خلال الماهية والأبعاد.
- ✓ الفصل الثالث النظري يختص بمتغير استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال الحديث عن ماهيتها، وصولا إلى أهم النظريات المفسرة لها وأبعادها.
- ✓ الفصلالرابع النظري وفيه تطرق الباحث لمتغير اتخاذ القرار من خلال التعريف به وذكر أبعاده.

- ✓ الفصل الخامس النظري يختص بالعلاقة بين متغيرات الدراسة، من خلال ذكر بعض الدراسات التي تناولتها سواء كل متغير على حدى أو مع بعضها البعض ويمكن تسمية هذا الفصل بفصل الدراسات السابقة، مع التعليق عليها طبعا وابراز اهميتها في الدراسة الحالية.

الجانب التطبيقي للدراسة واشتمل على فصلين نظريين هما:

- ✓ الفصل الأول وهو الفصل السادس بالدراسة الحالية: خاص بالمنهجية المتبعة في الدراسة من خلال توضيح المنهج والعينة التي ستتم دراستها، وكذا الأداة المستخدمة في جمع المعطيات وهذا بتوضيح طريقة اعتمادها والخصائص السيكومترية لها، وصولا إلى تعداد الأساليب الإحصائية المعتمدة.
- ✓ الفصل الثاني أو الفصل السابع: وفيه عرض وتحليل ومناقشة النتائج التي تمخضت عنها الدراسة بما يتفق أو يختلف مع الدراسات السابقة، متبوعة ببعض التوصيات التي يرى الباحث أنها ذات فائدة للمقبلين على تناول متغيرات الدراسة الحالية في بحوثهم اللاحقة. أو حتى للمقبلين على دراسة مشابهة لدراسته.
- ✓ و أخيرا خاتمة تتضمن النتائج المتحصل عليها، متبوعة ببعض التوصيات، مع ذكر قائمة المراجع والملاحق.

الجانب النظري

الفصل الأول:
مدخل الدراسة

تحديد الإشكالية:

يعيش الإنسان المعاصر زمنا كثرت فيه وتعددت روافد الضغوط النفسية، ويمتاز هذا العصر بالتغير السريع والمتلاحق مما جعل الفرد يواجه الكثير من التحديات في طريق تحقيق أهدافه وتلبية احتياجاته وصولا للتوافق الشخصي والاجتماعي، ومن خلال تفاعل الإنسان مع البيئة نجده في حاجة دائمة إلى عملية موائمة مستمرة بين مكوناته الذاتية والظروف الخاصة.

وفي ظل هذا التطور المتزايد الذي يشهده العصر الحالي في جميع مجالات الحياة، مما أدى إلى المزيد من الحاجات الناشئة عن هذا التطور، قد انعكس ذلك على الحياة الإنسانية في حد ذاتها فأصبحنا نعيش عصرا مليئا بالضغوطات الكبيرة العائدة إلى التطور السريع سواء في المجال العلمي أو التكنولوجي أو الاجتماعي، كل هذه الأمور ساهمت وساعدت في تعقيد أمور الحياة مما ولدت توترات ومشاكل نفسية لدى الأفراد، مايجعل الضغوط احد المظاهر الرئيسية التي تتصف بها حياتنا المعاصرة، وهذه الضغوط ما هي إلا انعكاس للتغيرات الحادة والسريعة التي طرأت على كافة مناحي الحياة.

يعتبر التحكيم الرياضي عامة وفي كرة القدم خاصة أحد الأنشطة ذات الارتباط الدائم بالضغوط النفسية، فالحكم غالبا ما تكون أمانته عرضة للمسائلة من قبل الرياضيين والمدربين واللاعبين والإداريين، والجمهور، والإعلام، أو يكون عرضة للتشكيك في نزاهته، ففي الوسط العام الرياضي غالبا ما تكون النظرة للحكم سلبية، حيث يعلق أفراد الفريق الخاسر أخطائهم على الحكم، ونادرا ما يذكر الفريق الفائز نجاح الحكم في إدارته للمباراة، ناهيك عن النقد الغير مبرر الذي يتعرض له الحكم في وسائل الإعلام من قبل الإداريين واللاعبين والمدربين وحتى الجمهور.

ويرتبط أداء الحكم الرياضي بالعديد من عوامل الضغط النفسي الداخلية والخارجية تتفاوت من حيث شدتها وأنواعها وتأثيراتها، والتي في تراكمها قد تؤدي إلى الإنهاك البدني والذهني، وبشكل يؤثر على مستوى قدراته البدنية والنفسية بشكل عام، وقدرته على التحكم في انفعالاته أو القدرة على اتخاذ القرار الصحيح بشكل خاص.

ومن خلال تخصص الطالب الباحث في مجال دراسته في كرة القدم فقد تم ملاحظة أن القرارات التي يتخذها الحكام أثناء المباريات تمر بمراحل كثيرة وهي قدرة الحكم على تحليل الموقف بشكل صحيح قبل إصدار الحكم وسرعة الاختيار من البدائل المتاحة لاتخاذ القرار والتي تتناسب مع الموقف بحيث يتميز القرار بالدقة التي لا تتيح فرصة من اللاعبين بالاعتراض علي أي قرار من القرارات التي يتخذها الحكم و قد تتأثر القرارات ببعض العوامل الأخرى والتي من أهمها اللياقة البدنية التي تمكنه بالتحرك في أجزاء الملعب المختلفة،متابعة سير المباراة،و اتخاذ الوضع المناسب في الموقف الذي يمكنه من اتخاذ القرار السليم، و كذلك القدرات النفسية للحكم و التي تمكنه من إدراك انفعالاته الذاتية و درجة هذه الانفعالات و مدى تناسبها مع الموقف وكذلك قدرة الحكم على فهم انفعالات الآخرين وقدرته على التعامل مع الموقف ، قد تؤثر على اتخاذ القرار أثناء مباريات كرة القدم، وبالتالي فقد قرر الطالب الباحث دراسة استراتيجيات التعامل مع الضغوط وعلاقتها باتخاذ القرار لدى حكام كرة القدم لما لها من أهمية أثناء المنافسات والتي قد تؤثر على نتائج المباريات.

يعد الضغط النفسي أحد المشكلات النفسية التي تواجه الرياضيين ولعل البرامج النفسية والإرشادية هي إحدى الوسائل الهامة المستخدمة في تحديد المسببات التي تقود إلى حل مشاكل الضغوط النفسية، ويتحمل طاقم التحكيم في كرة القدم الضغط النفسي لوحده ويتشاركون فيما بينهم لتخفيف ضغط المباراة.

وتعتبر القدرة على اتخاذ القرار من أهم العناصر في حياة الفرد أو المنظمات، وتبرز أهميتها في العديد من القرارات اليومية الشخصية، أو في حياة المنظمات فإن القرارات تعتبر جوهر عمل القيادات، وهي نقطة الانطلاق بالبشرية لكافة الأنشطة والتصرفات التي تتم داخل المنظمات أو التي تتم في إطار علاقتها مع البيئة الخارجية ، ولقد اهتم العديد من علماء النفس بعملية اتخاذ القرار وقد اتفق العلماء على تحديد معنى

واضح لاتخاذ القرار في " وجود بدائل تحتاج إلى المفاضلة واختيار انسبها "(عبد الرحمن علي احمد الزهراني، 2004، 15)

وتعتبر القدرة على اتخاذ القرار من أهم العناصر في حياة الفرد أو المنظمات، و تبرز أهميتها في العديد من القرارات اليومية الشخصية، أو في حياة المنظمات فإن القرارات تعتبر جوهر عمل القيادات، وهي نقطة الانطلاق بالبشرية لكافة الأنشطة و التصرفات التي تتم داخل المنظمات أو التي تتم في إطار علاقتها مع البيئة الخارجية ، ولقد اهتم العديد من علماء النفس بعملية اتخاذ القرار وقد اتفق العلماء على تحديد معنى واضح لاتخاذ القرار في " وجود بدائل تحتاج إلى المفاضلة واختيار انسبها "(عبد الرحمن علي احمد الزهراني، 2004، 15).

مما سبق ولاعتبارات عديده لعل أهمها معايشة الطالب الباحث لحكام النخبة لكرة القدم بالجزائر باعتبارهم زملاء له. كان موضوع الدراسة الحالية متمثلا في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة الضغوط وعلاقتها باتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم بالجزائر، اشكالية تم دراستها وفق تساؤلات فرعية تمثلت فيما يلي:

تساؤلات الدراسة:

- ما مدى مساهمة استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟

وقبل الإجابة على هذا التساؤل وجب التطرق الى تساؤلات فرعية تمهيدية هي:

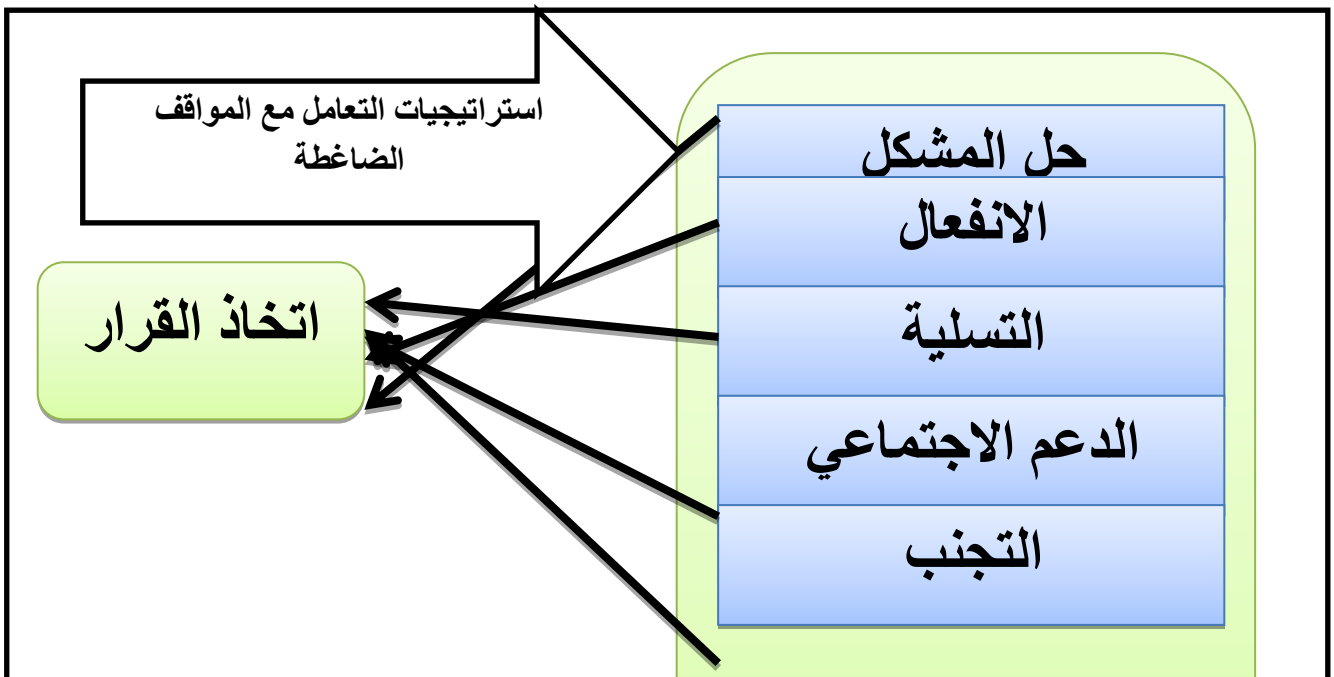
- ما مستوى الضغوط النفسية لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟
- ما مدى قدرة حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر على اتخاذ القرار؟
- ما هي أهم استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟
- هل توجد علاقة بين كل من الضغوط، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟

فرضيات الدراسة:

- توجد علاقة ارتباطية موجبة بين كل من الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.
- تساهماستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.

وهذا ما يوضحه النموذج النظري المرفق في الشكل الموالي:

نموذج الدراسة:



شكل رقم (01) يوضح نموذج الدراسة

أهدافالدراسة:

- الكشفعلى مستوى الضغوط عندحكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.
- التعرف على أنواع استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة السائدة لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.
- التعرفعلى طبيعة العلاقة بين استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطةواتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.
- الكشف عن طبيعة الفروق بين حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر في استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطةواتخاذ القرار تعزى لمتغيرات مستوى التحكيم (دولي، فدرالي)، طبيعة التحكيم (حكم ساحة، حكم مساعد).

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة الحالية من أهمية الموضوع الذي تتناوله،وفي أهمية الأهداف التي رسمتها حول علاقة استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطةواتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر،ذلك باعتبار الضغوط النفسية وكذا الاستراتيجية المتبعة من قبل الفرد في التعامل معها أحد العوامل المهمة التي تقف وراء جودة ورداءة القرارات وبالتالي فدراستنا ستحاول التنبؤ بقرارات هؤلاء الحكام أثناء إدارتهم للمباريات والتخطيط لإعداد برامج تكوينية تساعد في تخفيض ضغطهم ومن ثم اختيارهم لأساليب واستراتيجيات تقلل من ذلك الضغط وعليه فإن أهمية الدراسة تتبلور في النقاط التالية:

- أنها تعد من الدراسات القليلة –على حد علم الباحث-التيأجريتعلىحكام النخبة لكرة القدم في الجزائر،لتكشفعنأكثرأساليبالتعامل استخداماًمنقبلهم للتعاملمعالضغوطالنفسيةالتييواجهونها،وهذايمكنالباحثين منتكويننظرةواضحةحولجدوىهذهالأساليبومدى ملائمتها.
- تفتحالمجاللمزيدمنالأبحاثوالدراسات المستقبليةالتيتغطيأبعادهذهالمشكلةممايسهل وضعخريطةسليمةلأساليبالتعاملمعالمواقف الضاغطة.

تحديد المفاهيم:

تعريفالضغطالنفسي: هومحصلةكلتغيريجعلالفردغيرمرتاحبدنيًاأو عاطفيًا، يختلفالأفرادمنحيثهذاالتعريفالذاتيوالذييميزهحسب الفروقالفرديةالتييجبأنتؤخذبعينالاعتباروالتيتختلففيسلوكهاوإدراكها للمواقفالضاغطة (Verra, Pieffer) 1998 p 17

وتعرف إجرائيا بأنها: الدرجةالكليةالتييحصلعليهاالمفحوصفياستجاباتهعلى مقياس الضغوطالمستخدمفيهذه الدراسة.

استراتيجيات التعامل مع الضغوط: تُعرفبأنها مجموعةمنالأساليبأوالطرقوالنشاطات الدينامية والسلوكيةوالمعرفيةالتييستخدمهاالفردفيمواجهةالموقفالضاغطلحلالمشكلة وتخفيفالتوترالانفعاليالمترتبعليها(حسين وحسين:2006)

وتعرف إجرائيا بأنها: الدرجةالكليةالتييحصلعليهاالمفحوصفياستجاباتهعلى مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوطالمستخدمفيهذه الدراسة.

القرار:لغة أخذ الأمر بمجراه سار سيره الطبيعي، أخذ القرارات بمجراها.والقرار: من فعل قرر، قرر فعل الشيء أي عزم تنفيذه. فأخذ القرار: هو العزم على فعل الشيء في موقف ما. واصطلاحا: يعتبر أحد استراتيجيات التفكير التي تحل مشكلات وتتضمن خطوات وعمليات على بعضها البعض

التعريف الإجرائيلاتخاذ القرار:عملية التفكير عملية مركبة، الهدف منها الاختيار أفضل البدائل و الحلول المتاحة للفرد في موقف معين، من أجل الوصول على حل الهدف المنشود، كما يعرف إجرائيا باستجابة حكام النخبة لكرة القدم لمقياس اتخاذ القرار المستخدم من طرف الباحث في الدراسة الحالية.

الحكم:التعريف اللغوي: في اللغة العربية، يُفهم "الحكم" على أنه الشخص الذي يتخذ القرارات ويصدر الأحكام بناءً على معايير أو قوانين محددة، ويفصل بين الأمور أو الأفراد وفقًا لتلك المعايير(منظور، 1990)، ويعرف اصطلاحا على أنه الفرد المكلف بضمان تطبيق قوانين اللعبة خلال المباراة. يقوم الحكم بمراقبة سير اللعبة، اتخاذ القرارات المتعلقة بالمخالفات، وضمان التزام جميع المشاركين بالقواعد المتبعة (Robert du sport, 1990)

التعريف الإجرائي:الحكم هو الفرد الرياضي الذي يتخذ قرارات معينة أثناء إدارة المباريات. وهو الشخص المسؤول الوحيد عن دعم روح اللعب السليم، وتطبيق قواعد وقوانين اللعبة في جميع الظروف. كما يجب على الحكم ممارسة سلطته دون الإخلال بالقوانين والأخلاقيات الرياضية الصحيحة.

الفصل الثاني:
الضغوط

تمهيد

تعتبر الضغوط النفسية من طبيعة الوجود الإنساني، وليس ضروريا أن تكون ظاهرة سلبية يمكنالإحجام عنها حتى لا يكون هناك نقص في فعاليات الفرد وقصور في كفاءته، ومن ثم الإخفاق فيالحياة التي بدون ضغوط تعني الموت، مع عدم إغفال أن الضغوط الشديدة والمتكررة تؤثر سلبا وتؤدي إلى الاختلال الوظيفي في حياة الإنسان (محمد، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، 2005، صفحة 17)

ويكشف مفهومها الكثير من الغموض شأنها في ذلك الكثير من مفاهيم السيكولوجية التربوية، إلا أن عبارة أو مفهوم الضغوط النفسية لا تعني نفسها لجميع المهتمين بالصحة النفسية والبدنية وذلك لوجود تباين في إدراك هذه الظاهرة. إذ يعتبر باركنسون وكولمان(1995) أنه من الصعب إيجاد تعريف محدد للضغط في أنه تكوين فرضي وليس شيئا ملموسا واضح المعالم من السهل قياسه، فغالبا ما يستدل على وجود الضغوط من خلال استجابات سلوكية معينة كما هو الحال في التعرف على الذكاء، أو مفهوم الذات أو نمط معين من الشخصية وغيرها من التكوينات التي يستخدمها المتخصصون في العلوم السلوكية (علي عسكر، 2000، صفحة 09)

كما يرى عالم النفس الاجتماعي جوزيف مك جراث(Joseph McGraith 1970) أن الضغط كعملية أوخطوات متتابعة تشير إلى الإحساس الناتج من فقدان الاتزان بين المطالب والإمكانيات ويصاحبه عادة مواقف فشل، و يصبح هذا الفشل في مواجهة المطالب والإمكانيات مؤثرا قويا في إحداث الضغوط النفسية (أسامة عبد الطاهر الأصفر ، 1999، الصفحات 13-14).

ويرى هانس سيلي(Selye 1935) أنه من الضروري على الفرد المعاصر والمتحضر التحكم فيضغطه وتعلم التكيف، وإلا سيكون عرضة للفشل المهني وللمرض والموت المبكر. وعليه فالضغط لم يعد حقيقة مجردة فهو سيرورة بيولوجية لها نتائج وانعكاسات متعددة. (محمد حسن علاوي، 1998، صفحة 15)، وقد برزت في العشرينيات المنصرمة ثلاث وجهات نظر أساسية ترتبط بدراسة الضغط، تتمثل فيما يلي: النظر إلى الضغوط كاستجابة للتهديد.النظر إلى الضغوط كتهديد في حد ذاته.النظر إلى الضغوط كأمور داخلية متعلقة بالفرد.

وسنحاول في هذا الفصل الإلمام بالجوانب المختلفة لمفهوم الضغط النفسي بإلقاء تعاريف الضغط، ونظرياته وأنواعه وكذلك التطرق إلى الضغط المهني أسبابه و آثاره، لما له من أهمية في مجال الضغوط النفسية.

1**مفهوم الضغوط النفسية:** ويمكن تناولها من جانبين

1.1الضغط لغة:

الضغط والضغطة: عصر شيء إلى شيء. ضغطة يضغطه ضغطًا: زحمه إلى حائط ونحوه، ومنه ضغطة القبر. وفي الحديث لتضغطن على باب الجنة أي تزحمون. يقال: ضغطه إذا عصره وضيّق عليه وقهره . (ابن منظور، 1988، صفحة 537)

ضغط ـ ضغطًا وأضغطه: عصره / زحمه / ضيَّق عليه، والكتّاب المحدثون يعّدونه " بعلى"، فيقولون "ضغط عليه.

ضاغط ِضغاطًا ومضاغطةً: ازحمه ●تضاغطوا: تزاحموا ●انضغط: قِهر ●إضتغط عليه (والقياس اضغط:) تشَّدد عليه في غرم ونحوه ●الضغطة: الزحمة والضيق. يقال «أخذت فلاًنا ضغطةً»، إذا ضيَّقت عليه لتكرهه على الشيء وتلجئه إليه / الشّدة والمشقَّة ●الضغطة: القهر والضيق / الاضطرار / ضغطة القبر: تضييقه على الميت ●الضاِغط (فا:) الرقيب / الأمين على الشيء . (المنجد، 2005، صفحة 451)

نجد الضغط في: الهندسة والميكانيكا، قوة تؤثر على وحدة المساحة، وفي الفيزياء: ينطبق على الموائع (الغازات والسوائل.)

في الطبيعة: الضغط الجوي هو أحد الأمثلة الشائعة للضغط. وهو ينتج عن وزن الهواء الضاغط لأسفل من قمة الغلاف الجوي على طبقات الهواء التّحتية، حتى يصل إلى السطح المضغوط عليه.

في الطب: ضغط الدم هو الضغط الذي يبذله الدم على جدران الشرايين.

ضغط المصلحة: محاولة التأثير على القرارات التي يتخذها مسؤولو الحكومة(الموسوعة العربية العالمية، 1999، الصفحات 317-319)

في علم النفس يعرف على أنه صراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد، وتعرف الضغوط النفسية على أنها عوامل خارجية ضاغطة على الفرد، سواء بكليته أو جزء منه، وبدرجة توجد لديه إحساسا بالتوتر، أو تشويهًا في تكامل شخصيته، وحينما تزداد حدة الضغوط ... فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن، ويغير نمط سلوكه كما هو عليه إلى نمط جديد .(شحاتة و النجار، 2003، صفحة 208)

ويستخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريب هذه الكلمة، بالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (انعصاب- شدة – كرب- ضائقة – اضطهاد – وطأة – توتر- مشقة – شد – تأزم نفسي تعب نفسي– ضغط انفعالي – أزمة – مواقف متطرفة – صراع).

ويبرر (لازاروس) هذه التعددية بأن السبب يرجع إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها هذا المضمون، والى ولع الباحثين باستخدام مفهوم دون آخر ليكون أكثر دلالة وتعبيرا في مجال تخصصاتهم .(عبد العزيز، 2010، صفحة 89)

2.1الضغط اصطلاحا:

يبدو أن المصطلح قد اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة (Distresses) والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق والظلم، وقد تحولت في الانجليزية إلى (Stress) والتي أشارت إلىالشيء غير المحبب أو غير المرغوب به،

ويمكن القول أن المصطلح في الأصل قد استخدمللتعبير عن معاناة وضيق واضطهاد، وهي حالة يعاني فيها الفرد من الاحساس بظلم ما.وقد وردت في اللغة الانجليزية ثلاثة مصطلحات هي:

الضواغط (Stressor)، الضغط (stress)، الانضغاط (Strain) (عبد العزيز، 2010، صفحة 88)

فالضغط(Stress) خبرة انفعالية سلبية، يترافق ظهوره مع حدوث تغيرات بيو كيميائية، وفسيولوجية، ومعرفية، وسلوكية يمكن التنبؤ بها، ويمكن أن تؤدي إما إلى تغيير الحدث الضاغط، أو إلى التكيف مع آثاره .(تايلور، علم النفس الصحي (ترجمة وسام بريك، و فوزي داود.، 2008، صفحة 343)

- نجد الضغوط داخلية وخارجية، والداخلية أو النفسية كالمثل العليا والطموحات، أما الضغوط الخارجية مصدرها متطلبات البيئة، ونجد فيها الضغوط الاجتماعية وهي القواعد والقوانينوالتقاليد والعادات التي تفرض نفسها على الأفراد والجماعة ويستجلب خرقها سخط المجتمع وقد يستوجب العقاب(الحنفي، 1999، صفحة 49)
- الضغط هو حالة ازدياد الإثارة (أو الحث) الضرورية للجسم لكي يدافع عن نفسه عندما يواجه بالخطر(شيخاني، 2003، صفحة 11)
- حسب موسوعة علم النفس يستخدم تعبير الضغط النفسي للتذكير بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها (الأحداث الضاغطة في الحياة، التي تدعى أيضا الأحداث الحيوية) والوسائل التي يملكها لإدارة هذه المشاكل (استراتيجيات التكيف)(دورون و وپارو، 2012)

- حسب "هانز سيلي" (Hans Selye) الطبيب الكندي المعروف بأعماله وأبحاثه حول الضغط الذي أعطاها أرضية علمية وافية ابتداء من سنة 1930. " فالضغط إذا الاستجابة غير المحددة للجسم اتجاه أي وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سببا أو نتيجة لظروف مؤلمة أو غير سارّة"
(Huffman, 2007, p. 380)
- حسب (بقيون، 2007، صفحة 152) " فالضغوطات (stress) هي عوامل بيئية وبيولوجية وعاطفية تؤدي إلى توتر جسدي وعقلي.ويستخدم هذا المصطلح ليدل على أي قوة يمكن أن تحدث خللا في توازن وثبات وظائف الجسم".
- يكون الفرد تحت ضغط عندما يكون لديه الشعور بالعجز الشديد (أو يحتمل توقعه)، بسبب حدث جديد؛ عليه مواجهته.
- وبالتالي يظهر الضغط " كحالة تباعد" بين المطالب التي يستلزمها هذا الحدث كما يدركها الفرد وما لديه من امكانيات للاستجابة له. ونتيجة هذا التباعد هي الشعور بفقدان السيطرة.

هذه الوضعية هي المسؤولة عن حدوث تغيرات، تكون مصحوبة بمظاهر فيزيولوجية ونفسية، والتي تكون سبب في اختلال التوازن الداخلي للفرد. حيث أن هذه المظاهر تختلف حسب طبيعة الحدث وحسب خصائص كل فرد.

كما تباينت تعاريف الإداريين للضغوط العمل ونحاول أن نوضحها كالآتي:

- يعرفها الكبيسي: بأنها " ظروف أو أحداث أو مواقف غير عادلة يتعرض لها العاملون داخل بيئة العمل أو سببها تؤثر سلبي على راحتهم النفسية وعلى مشاعرهم و أحاسيسهم و معنوياتهم لتنعكس على صحتهم العقلية أو الجسدية أو كلاهما معا. (الكبيسي، 1995: 10).
- دريد المشعان : بأن ضغوط العمل هي المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملا زائدا على العاملينو يترتب عليها درجة من التوتر والضيق يسعى الفرد لتجنبها والتقليل منها (المشعان 2001 – ص 72).
- دريد الأحمدي: أن الضغوط هي المثيرات الضارة في البيئة المحيطة و التي تكون نفسية أو مادية أو اجتماعية أو دائمة أو مؤقتة(الأحمدي، 2001: 32).
- و يقول النمر الضغوط هي مجموعة من ردود الأفعال التي يبديها الشخص نتيجة لمجموعة من المواقف التي يتعرض لها في بيئة العمل، وتنتج ردود الأفعال من مجموعة المتغيرات الفسيولوجية و النفسية على الشخص ذاته ويتفق الجميع على أن ضغوط العمل هي عبارة عن ناتج التفاعل بين الموظف و ظروف العمل وتختلف وجهات النظر و مع ذلك فإن التعارض بين خصائص الموظف و ظروف العمل هو السبب الرئيسي للضغوط العمل (النمر، 1994 : 15).

وبالتالي فإن مدى الضغوط يتوقف على عدة عوامل هي:

أ- مدى إدراك الفرد لهذه الضغوط .

ب- تفسير الفرد لهذه الضغوط وتقدير مدى إمكانية مواجهتها وفقا لقدراته.

ت- إدراك الفرد لمدى أفضلية النواتج المحتملة للنجاح في التكيف مع مسببات الضغوط.(رواية، 2004: 399، 400).

وعمليا يعرف الضغط بأنه: تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد و تنتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه و عليه فإن هناك ثلاثة عناصر رئيسية لضغوط العمل في المنظمات و هي ما يلي:

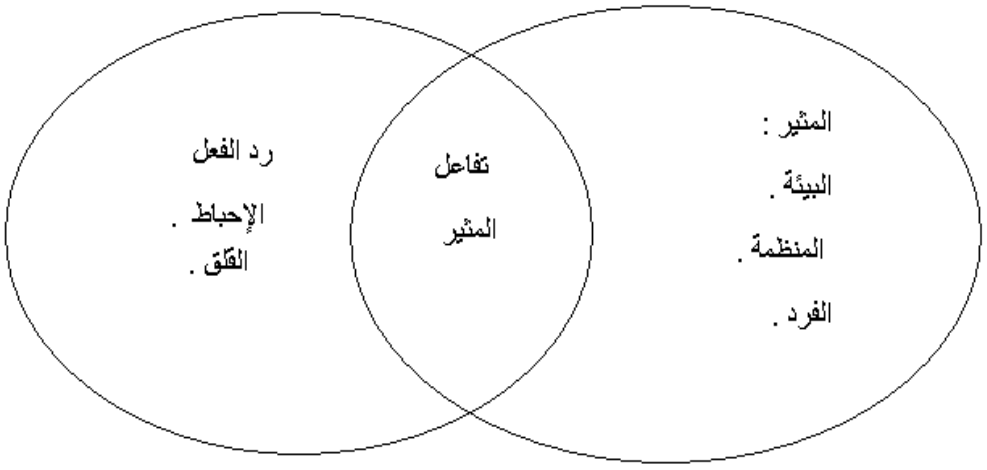
✓ المثير:و يشمل القوة المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي

- ✓ الاستجابة: و يتضمن ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية اتجاه الضغوط و هناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيرا:

1 - الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك و الهدف الموجه له .

2 - القلق و هو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف .

- ✓ التفاعل بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له



– أن الضغط قوة مؤثرة على الفرد تفقده القدرة على التوازن ناتج عن عوامل داخلية وخارجية تشعره بالعجز الشديد مما قد تحدث تغيرات فسيولوجية، معرفية، وسلوكية.

2تعريف بعض المصطلحات المرتبطة بالضغط:

رهق عام، كرب: مجموع الاضطرابات الجسمية والنفسية المتولدة عن بواعث متنوعة كالبرد أو المرض أو الانفعال أو الصدمة الجراحية. عملالبواعث والظروف المؤدية إلى هذه الاضطرابات(إدريس، 2009، صفحة 1150)

شدة، كرب (Stress): تستخدم الكلمة في علم النفس والطب النفسي على نطاق واسع للدلالة على الضغوط النفسية وآثارها على الصحة النفسية.

والضغوط لا يمكن رؤيتها أو رصدها لكن آثارها تظهر في صورة ردود أفعال، وقد حاول" هولمز " و" راهي "وضع قائمة تحتوي على 43من المواقف التي تمثل الضغوط النفسية مرتبة حسب درجة تأثيرها من خلال مجموع النقاط التي يتعرض لها الشخص في عام واحتمال إصابته بالاضطراب النفس . (الشربيني و (د.ت)، 2013)

الأزمة (Crise): هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب من القيام باستجابات فورية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعية .

الإجهاد (Epuisement) : يعَّرف الاجهاد على أنه استجابة تكيفية متوسطة بالخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي والذي يضع متطلبات طبيعية ونفسية معينة على الفرد، وهذه الخصائص قد تشتمل متغيرات كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية والصحة والوراثة وما إلى ذلك؛ أما العمليات النفسية فقد تشتمل هي الأخرى على مكونات الاتجاهات والقيم والمعتقدات وعدد كبير من أبعاد الشخصية مثل نمط أ / ب السلوكي (Type A/B Behaviour) وتحّمل الغموض، ومركز التحكم. ويعني أيضا الاجهاد مجموعة من المتغيرات الفسيولوجية والنفسية في الفرد استجابة لبعض التغيرات البيئية(كشرود، 2007، صفحة 541)

القلق (Anxiété): هو حالة نفسية تحدث حين يشعر الفرد بوجود خطر يهدده، وهو ينطوي على توتر انفعالي تصاحبه اضطرابات فيزيولوجية مختلفة .

ويرى فرويد: أن القلق رد فعل لحالة خطر(ملحم، 2009، صفحة 269)، ونجد قلق خارجي المنشأ وداخلي المنشأ: فالأّول هو الذي يخبره الشخص في الأحوال ًشيئ الطبيعية كرد فعل للضغط النفسي أو الخطر، أي عندما يستطيع الفرد أن يميز بوضوح يهدد أمنه وسلامته، أما الثاني فهو خوف مزمن دون مبرر موضوعي، مع توافر أعراض نفسية وجسمية شتى دائمةإلى حد كبير، فهو قلق مرضي (فايد، 2005، صفحة 223)

الإحباط (Frustration): إن الإحباط عملية تتضمن إدراك الفرد لعائق يعوق إشباع حاجة له، أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل، مع تعرض الفرد من جراء ذلك لنوع ما من أنواع التهديد.

المشقة : هي العلاقة الخاصة بين الفرد والبيئة، والتي يقيمها الفرد على أنها مهددة لذاته ومتجاوزة لمصادره وامكاناته . (شويخ، 2007، صفحة 325)

الاحتراق النفسي (Burn-out) : حسب (Pines) و (Aronson) و (Kafry) (1981) : يتميز بإجهاد جسدي، مشاعر العجز واليأس، الإنهاك الانفعالي وتطور مفهوم الذات السلبي، والوضعيات السلبية اتجاه العمل، الحياة وباقي الأشخاص. (نقلا عن Truchot,2004 : 19).

النظريات المفسرة للضغط النفسي:

اهتمت جميع النظريات في علم النفس بالإشارة إلى طبيعة الضغط النفسي وتفسير الانفعالات ذات العلاقة والارتباط معه، وأكدت هذه النظريات على أثر الضغط النفسي في الجوانب الوظيفية السيكولوجية والمعرفية والانفعالية والسلوكية، ورغم الاختلاف مابين اتجاهات كل نظرية من النظريات، إلا أن هناك اتفاق عام ما بينهما على أثر الضغط النفسي على صحة الفرد وتوازنه وتكيفه(الغرير و أبو أسعد، 2009، صفحة 59)

1.2النظرية الفسيولوجية للضغوط :

1.1.2 نظرية "والتر كانون" (Walter canon):

يعتبر الباحث الفسيولوجي الأمريكي "والتر كانون" (Walter canon) أول من استخدم مصطلح الضغط، وذلك من خلال دراسته عن فسيولوجية الانفعال، بما في ذلك القلق.

وقد حاول "كانون" (canon) تفسير الاستجابات الفسيولوجية للضغوط، في دراسته عن كيفية استجابة كل من الإنسان والحيوان لتهديد خارجي، ولقد وجد أّن هناك عددا من الأنشطة المتتابعة التي تستثير الغدد والأعصاب، لتهيئ الجسم لمواجهة الخطر أو الهروب، والتي أطلق عليها أعراض المواجهة أو الهروب .

كما بين أّن هناك تغيرا في الوظائف الفسيولوجية، وذلك بإفراز هرمون الغدة الكظرية التي تهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، وكذا دور النظام السمبتاوي في الاستجابات الدفاعية، فقد مهدت نتائج أبحاث" كانون "لأعمال –هانز سيلي -مركزا على الطريقة التي يتكيف بها الجسم لمختلف وقائع الحياة(طالح، 2011، صفحة 77)

2.1.2 نظرية "هانز سيلي" (Hans Selye):

قدم هذه النظرية عالم الفسيولوجيا "هانز سيلي" (Hans Selye)وتم إعادة صياغتها مرة أخرى عام 1976 ،ويعتبر الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديثة ويؤمن بأن درجة معتدلة أو متوسطة من الضغط النفسي تؤدي إلى اضطراب التوازن الجسمي .

وقد أطلق"سيلي" (Selye)على هذه النظرية بعد صياغتها متلازمة التكيف العام (GAS) إذ يؤكد أن التعرض المستمر أو المتكرر للضغوط يؤدي إلى تأثيرات سالبة على حياة الفرد، مما يفرض متطلبات

فسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينهما، وهذا يؤدي بالفرد إلى حشد كل طاقاته لمواجهة تلك الضغوط، وهنا يدفع ثمنها في شكل أعراض فسيولوجية .

وجملة التكيف العام هي: سلسلة من الاستجابات الجسمية لمهاجمة المرض، ويطلق عليها عامة، لأن الاستجابات الفسيولوجية الثلاثة التالية والتي تحدث في العديد من المواقف الضاغطةوهي:

- تضخم أو اتساع الغدة الأدرينالية.
- انكماش الغدة الصعترية (غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق) والجهاز اللمفاوي المسئول عن مقاومة الأمراض
- القرح الهضمية(الغرير و أبو أسعد، 2009، صفحة 60)، وقد وصف"سيلي" (Selye)نظريته في ثلاثة مراحل وهي:

أولا: رد الفعل التنبيـهي:

تظهر هذه الاستجابة كرد فعل لعامل ضاغط (Stressor) من خلال إفرازات الغدة النخامية(Pituitary Gland) و ينشط إفراز هرمون الأدرينالين(Adrenaline Hormone) مما يؤدي إلى زيادة سرعة معدل ضربات القلب و يرتفع ضغط الدم و يزداد توتر العضلات ويزداد نشاط الفرد بشكل ملحوظ.

ثانيا: مرحلة استجابة المقاومة:

في حال استمرار تعرض الفرد للعامل الضاغط فستظهر استجابة المقاومة(Resistance)،حيث يستمر إفراز هرمون(ATCA) و هرمون(Corticoid)بمعدل أكبر قليلا عنه من مرحلة التنبيه، مما يساعد الفرد على زيادة مقاومة الجسم في مواجهة الأعباء.

ثالثا: مرحلة الإنهاك:

و إذا ما زاد استمرار تعرض الفرد للضغوط، فان طاقة الجسم سوف تكون قد استنفذت، و إذا استمرت الاستجابات الدفاعية لفترة طويلة فقد تظهر أمراض التكيف أو أمراض الضغوط من مثل أمراض القلب و الإنهاك العصبي و غير ذلك من الأمراض .

هذا وتعتبر نظرية هانز سيلي في الضغوط ذات أهمية خاصة، و ذلك لأنها نظرية عامة للتفاعل مع الضغوط على مدى الزمن، و تزودنا بتصور عن التفاعل بين العوامل البيئية و الجانب الفسيولوجي في علاقتها بأمراض الضغوط (Stress Illness) .

ومن النقد الموجه لنموذج "هانز سيلي" (Hans Selye)في الضغوط أنه حد من دور العوامل النفسية في إدراك الضغوط، و افترض أن استجابة الضغوط موحدة أو عامة، في الوقت الذي يرى فيه العلماء أن استجابة الأفراد تتأثر بشخصياتهم و إدراكهم و بنائهم البيولوجي(عوض الله، 2004، الصفحات 23-24)

2.2النظرية المعرفية للضغوط:

في هذا المنظور التفاعلي (Transactional) ينظر للضغوط على أنها نتاج تفاعل أو علاقة خاصة بين الشخص والبيئة، ويمثل هذا الاتجاه "لازاروسوفولكمان" (Lazarus &Folkman) و "إندلر وباركر" (Andler& Parker) (حسين و حسين، 2006)

1.2.2 " نظرية لازاروس وفولكمان" (Lazarus &Folkman) :

وتركز هذه النظرية على الضغط النفسي كعملية تكيفية دينامية متبادلة ويرى أن الضغط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة يقيمها الفرد على أنها مرهقة وتتجاوز مصادره وتعرض صحته للخطر، ويشير "لازاروس وفولكمان" إلى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغطا من وجهة نظر دينامية

نشطة، وترى وجهة النظر هذه أن جسم الإنسان يبذل جهدا ويستجيب للتكيف واعادة التوازن حال تعرضه للخطر، مما يؤكد أن التكيف عملية نشطة ومستمرة وليست عملية سلبية وجامدة .

وقد أشار" لازاروس وكوهن" (Lazarus & Cohen) إلى النموذج المسمى بالتقييم المعرفي(Cognitive Appraisal Model) والذي يشمل التقييم الأولي والتقييم الثانوي .

والتقييم الأولي يشير إلى وصف الفرد للموقف على أنه مهدد وخطير ويكون على صورة إدراك لذلك الموقف. أما التقييم الثانوي يشير إلى استعمال الوسائل والعمليات المعرفية للتعامل مع الضغط النفسي والمواجهة وهذا يتفق مع كل من" أليس "(Ellis) و" بيك " (Beck) ويوضح" لازاروس "بأن الأحداث والمواقف المسببة للضغط النفسي خارجية تقع في محيط الفرد وداخلية تمثل الجانب الشخصي والتي تتكون من التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي .

وقد أشار" لازاروس وروسكي " (Lazarus &Roskies)إلى أن هناك ثلاثة أساليب أو نماذج يمكن العمل من خلالها للتكيف مع حالات الضغط النفسي وهي:

- ☒ حل المشكلات (Problem Solving)والتي تعني عملية منظمة تشتمل على خطوات متسلسلة للاستبصار عند تفكير الفرد بحل المشكلة التي تواجهه.
- ☒ الإدراك المعرفي(Cognitive Reappraisal) وهذا من الأساليب الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها تعلم التفكير الواقعي والتخلص من التشوهات الإدراكية في مواجهة المشكلات .
- ☒ الاسترخاء (Relaxation Training)من الأساليب الفعالة التي تعمل على إزالة التوتر من العضلات والتخلص من الضغط الناتج عن المشكلات المحيطة بالفرد.(الغرير و أبو أسعد، 2009، الصفحات 65-66)

2.2.2 نموذج "إندلر" (Endler) (1990):

وهو مشابهة لنظرية "لازاروس" (Lazarus) حيث يؤكد هذا النموذج على العلاقة الديناميكية بين الفرد والبيئة وأن البيئة تؤثر في سلوك الفرد ويتأثر الفرد بالأحداث في البيئة، وهكذا يعترف هذا النموذج بأهمية كل من العوامل البيولوجية والاجتماعية والنفسية في الشخصية، ويعرف البيئة بأنها الخلفية العامة أو السياق الذي من خلاله يحدث السلوك في حين أن الموقف هو الخلفية العابرة أو المؤقتة أو المثير، ويمكن أن يفسر بوصفه عنصرا داخل الموقف، كما يؤكد إندلر على الإدراك بوصفه عاملا نفسيا يتضمن التفاعل بين الشخص والموقف.

ويستخدم "اندلر (Endler) كلمة الضغط لوصف التفاعل بين الشخص والموقف الذي من خلاله يدرك الفرد التهديد أو الخطر، كما يعترف إندلر بالعوامل الفينومينولوجية والمعرفية كجوانب هامة في الشخصية، ويرى إندلر أن متغيرات الشخصية تتفاعل مع المتغيرات الموقفية لتساهم في إدراك الفرد للموقف في البيئة، فإذا أدرك الفرد الموقف بوصفه مهدداً أو خطًرا، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة قلق الحالة لديه، والزيادة في قلق الحالة تؤدي إلى استجابات وسلوكيات المواجهة للموقف(حسين و حسين، 2006، صفحة 60)

3.2النظرية الإدراكية لسبيلبرجر(Spielberger):

يعتبر فهم نظرية سبيلبرجر(Spielberger) في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط. فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما:

- ✓ قلق الحالة Anxiety State
- ✓ قلق السمة Anxiety Trait

وفي هذا الصدد يشير سبيلبرجر (Spielberger) نفسه إلى أن للقلق شقين يشملان ما يشار إليه على أنه سمة القلق أو القلق العصابي أو القلق المزمن، وكذلك ما يسمى بحالة القلق أو القلق الموضوعي أو قلق الموقف.

وسمة القلق استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق قلقا يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية. بينما حالة القلق موقفية وتعتمد بصورة أساسية ومباشرة على الظروف الضاغطة.وسبيلبرجر (Spielberger) في نظريته للضغوط إذا يربط بين قلق الحالة والضغط ويعتبر أن الضغط الناتج عن ضاغط معين مسببا لحالة القلق (Anxiety State)

وما يثبته في علاقة قلق الحالة بالضغط. يستبعده عن علاقة القلق السمة أو القلق العصابي الناتج عن الخبرة السابقة بالضغط حيث أن الفرد يكون من سمات شخصيته القلق أصلا .

ويهتم سبيلبرجر (Spielberger) في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة. فالفرد في هذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت، إنكار، إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط .

واذا كانسبيلبرجر (Spielberger) قد اهتم بتحديد خصائص وطبيعة المواقف الضاغطة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق إلا أنه لا يساوي بين المفهومين (الضغط- القلق) وذلك لأن الضغط النفسي وقلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل انفعالي والمثيرات التي تستدعي هذه الضغوط. فالقلق كعملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغط وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط.

ويميزسبيلبرجر (Spielberger) أيضا بين مفهوم الضغط (Stress) ومفهوم التهديد (Threat) فكلاهما مفهومين مختلفين فكلمة ضغط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي (Objective danger) أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي بمعنى توقع خطر أوإدراك ذاتي للخطر (Subjective appraisal danger)(الرشيدي، 1999، الصفحات 54-55).

4.2نظرية النسق النظري-الحاجات و الضغوط-"هنري موراي "(Henry Murray):

يهتم "موراي"(Murray) بـ :فهم الديناميكيات التي تحدث في داخل الكائن البشري من أجل لحظة انبثاق لحظة التكيف، إحداث التوازن النفسي للكائن البشري.

مصطلح اللحظة(Durance)يكون لدى الفرد مليئا بالوقائع والتتابعات المتداخلة. يعني "موراي" (Murray) بمصطلح(Overlaping)الوحدة الزمنية للحياة التي تتضمن جميع الوقائع المتداخلة ، وهي تشتمل على التعقيد الطبيعي لوجود الشخص.

وقد تشابه" موراي" (Murray) مع" فرويد " (Freud)في وضع المنظمات لمفهوم الشخصية (الهو، الأنا، الأنا الأعلى) إلا أن ديناميكية" موراي"أكثر فعالية وعمق، وقد أضاف مفهوم الأنا المثالية الذي يعبر عن الذات المملوءة إلى التصور الطبوغرافي للنفس البشرية، وحددموراي(Murray)الصراع بين هذه المنظمات بصورة تختلف عما حدده"فرويد" (Freud)، فالهو عند "موراي " (Murray)يمكن أن يشتمل على ماهو مقبول من المجتمع إلى جانب الغرائز والحفازات المكروهة، والهو ليس شريرا ومعاديا للمجتمع، والأنا ليس جهاز كف كبت لدوافع معينة بل هو أكثر أهمية حيث أنه يرتب ويضع المخططات ويسيطر على الطريقة التي يجب أن تشبع بها الدوافع الأخرى .

ويصل" موراي"(Murray)مفهوم الضغوط بمفهوم الحاجة ويعتبرهما مفهومان مركزيان ومتكافئان في تفسير السلوك الإنساني، والفصل بينهما تحريفا خطرا. ويؤكد هذه العلاقة بالحوار الديناميكي الذي يظهر في مفهومالثيما(Thema)والذي يعني بهموراي(Murray) وحدة سلوكية تفاعلية تتضمن الموقف الحافز (الضغط) والحاجة .

وقدم" موراي" (Murray) أهم الحاجات وأهم المشاعر المرتبطة والمصاحبة لكل حاجة:

- التحقير:وهو تقبل الإيذاء، التأنيب، النقد، العقاب، الاستسلام، الاعتزام والتفكير، تصغير الذات.
- الإنجاز: تحقيق شيء صعب، التحكم في الموضوعات الفيزيقية والكائنات البشرية وأداء ذلك بأكبر قدر ممكن من السرعة، والتفوق عن الذات ومنافسة الآخرين.
- الانتماء:وهو الاقتراب والاستماع بالتعاون أو التبادل مع الآخر (حليف) والتمسك بصديق والاحتفاظ بالولاء له.
- العدوان:القتال، الثأر، معارضة آخر بالقوة.
- الاستقلال الذاتي: الحصول على الحرية بالتخلص من المعوقات والانطلاق من الحصار وعدم الارتباط وعدم تحمل المسؤولية .
- المضادة: السيطرة على الفشل أو مواجهته، التغلب على الضغوط وكبت الخوف، الاحتفاظ بالكبرياء، واحترام الذات في مستوى رفيع.
- الدفاعية:الدفاع عن الذات ومواجهة النقد والتأنيب، وتبرير الإساءة .
- الانقياد:الإعجاب بالرئيس وتأييده.
- السيطرة:تحكم المرء في بيئته البشرية، توجيه سلوك الآخرين .
- العرض:حداث انطباع أن يكون المرء مرئيا أو مسموعا أو يستثير إعجاب الآخرين أو يصدمهم
- تجنب الأذى :تجنب الألم، الموت، المرض.
- تجنب المذلة:الابتعاد عن المواقف الحرجة، تجنب الظروف التي تؤدي إلى التصغير والازدراء
- العطف:العطف على الآخر، إرضاء حاجات الطفل أو أي موضوع ضعيف أو وحيد أو محتقر، أو مهزوم.
- النظام: وضع الأشياء في نظام تحقيق النظافة وتحقيق التوازن والدقة .
- اللعب: حب الضحك، التنكيت، الرقص، والحفلات .
- الإحساسية :البحث عن الانطباعات الحسية والاستمتاع بها .
- الجنس :إقامة العلاقات الشهوية وممارسة الاتصال الجنسي.
- العطف من الآخر: أن يحصل المرء على العون والحماية والحب والنصح.
- الفهم :الاهتمام بالنظرية والتأمل والصياغة والتحليل والتعميم.(أبي مولود، 2008، الصفحات 25-26)

5.2نظرية العجز المكتسب:

استخدمت عبارة العجز المكتسب لأول مرة من قبل"أوفر ماير" (Overmier) وسيلجمان (Seligman) الذين وصفوا استجابة العجز التي انتابت استجابة الهروب لدى حيوانات التجارب التي تعرضت لصدمات كهربائية غير قابلة للتحكم من جانب حيوانات التجارب، حيث أثبتت التجربة أن الحيوانات التي مرت بخبرة العجز، استسلمت تماما للصدمات الكهربائية لدرجة الامتناع عن القيام بمحاولة تجنب الصدمة الكهربائية .

ويعتبر "هيرتو" (Hiroto) من أوائل الباحثين في مجال العجز المكتسب على الإنسان، ففي إحدى تجاربه على مجموعتين من الطلبة، عّرض المجموعة الأولى إلى ضوضاء شديدة مع إمكانية تحكم الطلبة بمصدر الضوضاء، بينما عّرض المجموعة الثانية إلى ضوضاء مع عدمإمكانية تحكم هذه المجموعة بمصدر

الضوضاء، و لقد كان من نتائج التجربة أن المجموعة الثانية يأست و استسلمت للضوضاء و لم تحاول التحكم حتى في المراحل اللاحقة.

واليأس عنصر يؤدي إلى تحطيم الاتزان، حيث يرى أن الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق و إتمام المهام الصعبة و أيضا عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الآخرين و انعدام روح المنافسة

ويرى"سيلجمان" (Seligman) أن تكرار الأحداث الضاغطة و محاولة الفرد التحكم بها، مع تكرار فشله في مواقف متعددة، من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة العجز. كذلك يرى"سيلجمان" (Seligman) و "ماير" (Maier) أن العجز المكتسب يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخلل:

- الأول: دافعي بحيث يصبح الشخص الذي يعاني من العجز المكتسب لا يبدي أي مجهود من أجل تغيير نتائج الموقف
- الثاني: معرفي بحيث يفشل الشخص في تعلم استجابة جديدة تساعده في تجنب النتائج الصعبة.
- الثالث :انفعالي بحيث يجلب العجز المكتسب استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب(بوكصاصة، 2011، صفحة 30)

3**أنواع الضغوط:**يمكن تقسيم الضغوط من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

1.3الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل لعديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما أو دورة تدريبية معينة للترقي أو للنقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء العادية أو أن يحوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء وفي مواعيده المحددة .

وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية للوظيفة حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو أداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد بالإضافة إلى تقليل حدة وآثار هذه المشاكل. وقد أوضح"فوربز" (Forbes) المؤشرات التالية فيما يتعلق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين :

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- زيادة الدوافع.
- تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغط.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة القدرة على التصرف.
- زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.
- التفاؤل نحو المستقبل.

تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة "الموت(Deadlines) "مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير الأداء الوظيفية وتذكر تاريخ بداية ونهاية العمل.وتعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر.

ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مستويات الضغوط الواقعة على العاملين معه، بحيث إذا اختلت هذه المؤشرات وساءت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها .

2.3الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير المفضلة والتي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.

والضغط السلبي كما عرفه أحد الكتاب "عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى وضرر على عقل أو جسم الفرد. " وتفرز الضغوط السلبية آثارا ضارة بالفرد سواء من الناحية الصحية مثل (تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة) أو من الناحية النفسية مثل (الفتور واللامبالاة والتسيب والسأم والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور)، أو من الناحية الوظيفية مثل (انخفاض الانتاجية وزيادة معدلات الغياب وغيرها).

إن مساعدة المدير لمرؤوسيه على التكيف مع الضغوط يؤدي إلى زيادة فاعلية الأفراد في الأداء، كما يترتب عليه زيادة حجم الضغوط التي يعتبرها الفرد إيجابية . (علواني، 2010، صفحة 28)، كما أشار إليه "طارق طه (2008) بمفهومين مغايرين ضغط بناء وضغط هدام:

ضغط بناء: وهو الضغط الذي يدفع الفرد داخل بيئة العمل إلى زيادة المجهود، محاولة التطوير والتجديد، إعادة تنظيم الوقت والجهد، ابتكار وسائل حديثة لأداء العمل.

ضغط هدام: وهو الضغط الذي يؤدي إلى إحباط الفرد واليأس، والأداء المنخفض للأفراد داخل بيئة العمل، أو اللامبالاة . (طه، 2008، صفحة 596)

من خلال ما سبق ذكره يمكن:

التمييز بين نوعين من الضغوط من حيث التأثير؛ السلبي (الهدام) و الإيجابي (البناء) فالأول إذا ما كان مستواه قليل أو عال فقد يؤدي إلى الملل والتعب بالنسبة للأول و إلى الانهيار و الاحتراق النفسي بالنسبة للثاني مما يحدث ضرر للفرد على جسمه و نفسيته و أداءه، أما إذا كان مستوى الضغط معتدل فهو صحي بالنسبة للفرد و يعتبر محفز ومنشط له.

مراحلالضغوط:

يمكن التمييز بين المراحل التي تمر بها عملية الإصابة بضغوط العمل و هي أربع مراحل على النحو التالي:

1) مرحلة التعرض للضغوط: يطلق عليها مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر و تبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا و يمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن تعديلها منها تعرض الفرد لهذه الضغوط و من أهم هذه المظاهر:
   - زيادة ضربات القلب.
   - توتر الأعصاب.
   - سوء استغلال الوقت.
   - الاستهداف للحوادث.
   - الحساسية للنقد.

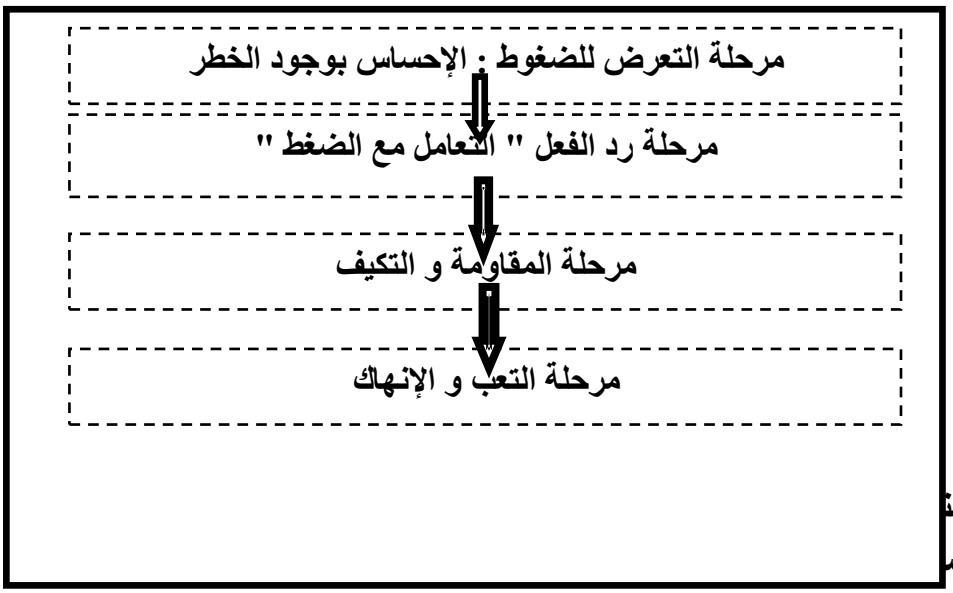
2) مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط): تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة ، حيث يؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في محاولة للتعامل مع هذه التغيرات و يأخذ رد الفعل احد الاتجاهين : إما المواجهة و ذلك في محاولة للتغلب عليها أو الهروب و التخلص منها بسرعة و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن ، و إذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث قد تعرض بالفعل أو تعرض أو أصيب بالضغوط .

3) مرحلة المقاومة و محاولة التكيف: يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل و المقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة لمحالة التكيف مع ما حدث فعلا ، فإذا نجح في ذلك قد يفسر الأمر عند هذا الحد و تزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية .

4) مرحلة التعب و الإنهاك: ينتقل الفرد في هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار و لفترة طويلة حيث يصاب بالإجهاد لتكرار المقاومة و محاولات التكيف، ويمكن الاستدلال عل الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر و الآثار من أهمها:

- الاستياء من جو العمل. التفكير في ترك الوظيفة.
- انخفاض معدل الانجاز. الإصابة بالأمراض النفسية كالاكتئاب.
- الإصابة بالأمراض العضوية كالسكر و ضغط الدم .(حنفي و آخرون، 2002 : 183)

والشكل التالي يوضح تتابع المراحل السابقة



ثانيا: **الضغط المهن**

1مفهوم الض

حسب دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل: حالة ذاتية تحدث اضطرابا نفسيا أو جسميا بسبب حملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وفي تعاونهم وأدائهم، ومن هذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع وتوتر العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز وضغط الرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية.

حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين وفي العلاقات الاجتماعية لأسباب عديدة منها الرقابة اللصيقة والتهديد بالعقاب والطرد، والعملللساعات إضافية، والإشراف الضعيف، وتوتر العلاقة مع الزملاء، والعمل الممل وضغط المنافسين. (قاسيمي، 2011، صفحة 85)

الضغط على وجه العموم- ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية، والانفعالية، والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل. وتتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة، مثل: سرعة التنفس، وضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وتصبب العرق. ويبدو أن هذه الاستجابات الفسيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة، أو النجاة منها، أي أننا أمام أدوات الكر والفر. فالجسم يستعد فسيولوجيا للمواجهة أو الهرب. أما الاستجابات الانفعالية للضغط، فتتضمن القلق والخوف، والإحباط، والقنوط واليأس .(ريجيو، المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي)، 1999، صفحة 290)

يشير مصطلح الضغط المهني إلى المتغيرات التي تحيط بالعاملين في بيئة العمل وتسبب لهم الشعور بالتوتر والقلق، وتكمن خطورة هذا الشعور في نتائجه السلبية التي تتمثل في حالات مختلفة ومنها القيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج والمشاركة الوجدانية، والتشاؤم ونقص الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار. (حسين و حسين، 2006، صفحة 215)

يعرف" علي عسكر "و" أحمد عباس عبد الله "الضغط المهني على أنه مختلف المتغيرات التي تحيط بالعاملين والتي تسبب لهم شعورا بالمضايقة والتوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، وتكمن خطورة استمرار الضغوط في آثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي والتي في حالات التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات بصورة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في المهن الاجتماعية. (بزايد، 2000، صفحة 53)

عرفها "دايلي" (Dailey) بأنها مطالب وظروف العمل غير المعتادة والتي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في العمل وتخلق نوعا من عدم التوازن بين إمكانيات وحاجات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها وحاجات البيئة التي يعمل به . (شويطر، 2011، صفحة 25)

في حين يعرف" بسام العمري " ضغط العمل في معناه الواسع على أنه "عدم القدرة على التوافق، أو ضعف التوافق بين الفرد والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها في محيط عمله، بحيث يدرك عدم كفاية قدراته لمواجهة متطلبات المحيط التي تشكل عبئا ثقيلا عليه) "(منصوري، 2004، صفحة 51)

يعرف" بيهر و نيومان" (Beehr& Newman) ضغط العمل على أنه "حالة ناشئة عن تفاعل الناس و أعمالهم، وتتصف بتغيرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي .

كما عرف "لوثانز" (Luthans) ضغط العمل على أنه "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو/ و نفساني، و/ أو سلوكي لأفراد المنظمة .(حريم، 1997، صفحة 378)

يمكن تعريف ضغوط العمل بوجه عام بأنها الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات و إمكانيات وحاجات العامل أو الموظف، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته، وبعبارة واضحة هي ردود فعل العامل اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا له وهي تشير إلى عدم تناسب قدرات العامل مع بيئة العمل، مما يجعل من الصعب عليه أن يتكيف معها .(حسين و حسين، 2006، صفحة 216)

من خلال ما سبق ذكره نستخلص الآتي:

ضغط العمل ماهو سوى ردود الأفعال الفسيولوجية والانفعالية والنفسية لمختلف المتغيرات المحيطة بالعاملين في بيئة العمل التي تمثل تهديدا لهم، ويترتب على ذلك آثار سلبية على صحة العاملين .

2أسباب الضغط المهني:

إن العوامل والظروف والمؤثرات التي يمكن أن تكون مصدر/ سبب ضغط للفرد عديدة ومتنوعة فبعضها يرجع إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل، ويتمثل ذلك في متطلبات العمل الزائدة التي تجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل أو متطلباته وغموض الدور وعبء الدور وصراع الدور وعدم الاستقرار الوظيفي وعدم الترقي المهني و الاحباط الوظيفي وظروف العمل السيئة وتوتر العلاقات في العمل والاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها والمستقبل الوظيفي و الافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم وضوح الأهداف والسياسات في بيئة العمل وغياب المساندة الاجتماعية، وأيضا قد ترجع ضغوط العمل إلى خصائص ونمط شخصية الفرد العامل ونقص قدارته وإمكاناته على القيام بالعمل وتحقيق التوافق المهني، وكذلك أحداث الحياة التي يتعرض لها والمشكلات الأسرية التي يعانيها، كما تربط مصادر ضغوط العمل بالبيئة المادية للعمل، ويتمثل ذلك في عوامل الإضاءة، ودرجة الحرارة، والضوضاء، وتلوث الهواء، والمخاطر التي قد يتعرض لها الفرد العامل وتؤثر على أمنه وسلامته، ومدى صلاحية المباني

والحجرات وتجهيزاتها المختلفة لراحة العاملين وغيرها من المسببات المادية لضغوط العمل . (حسين و حسين، 2006، صفحة 219)

يرى" عقيلي " أنه هناك أسباب متعددة للضغوط يختلف تأثيرها من فرد لآخر وأن معظمها تكون ناتجة عن المناخ التنظيمي في العمل مثل:

- غموض تقييمات الرئيس المباشر الخاصة بالمرؤوسين.
- الخوف من الفصل التعسفي.
- السلطة غير الكافية.
- عبء العمل الكبير.
- إسناد مهمة تمثل انتهاكا للمعايير الأخلاقية.

حيث يشير إلى أن المديرين هم أكثر الأفراد تعرضا للضغوط وخصوصا في المستويات الادارية العلي(عقيلي، 2007، صفحة 437)

كما أشار كل من" الفرماوي "و" عبد الله "إلى سببين للضغوط في مجال العمل؛ الأسباب العامة و الأسباب المحددة:

أ - أسباب عامة للضغط في مجال العمل: وتتمثل في

- مشكلات تنظيمية.
- نقص الكفاءة المهنية.
- ساعات العمل الطويلة أو غير المنتظمة.
- الشعور بالمكانة الأقل والمكافأة غير المناسبة.
- مهام وإجراءات غير ضرورية.
- عدم الاستقرار وفقد الأمن.

ب-أسباب محددة للضغط في مجال العمل: وتتمثل في:

- غموض الدور.
- صراع الدور.
- توقعات غير واقعية عن الذات (الكمالية).
- ضعف التأثير على صنع القرار.
- مواجهات متكررة مع المسؤولين.
- فقد التأييد أو الدعم من الزملاء.
- الافراط في العمل وضغوط الوقت.
- الرتابة وعدم التغيير.
- سوء الاتصال في مجال العمل.
- القيادة غير المناسبة.
- الصراع بين الزملاء.
- صعوبة إتمام أو إنجاز المهام.
- معارك غير مطلوبة .

- مهام تتسبب في الضغط؛ وتشمل على صعوبة التعامل أو التفاهم مع العميل، تضاؤل فرص التدريب، التوحد العاطفي مع العميل، مسؤوليات العمل، عدم استطاعة الفرد المساعدة أو التصرف بفاعلية(الفرماوي و عبد الله، الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة، 2005، الصفحات 62-77)

في حين حدد" ريجيو "خصائص الوظائف التي تسبب الضغط و قدم اثنا عشر عنصر مسبب للضغط في العمل؛ وتتلخص فيما يلي:

- كثرة العمل وشدته.
- عدم استخدام مهارات الفرد، وقدراته، وطاقته.
- ظروف عمل خطرة جدا.
- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، ورخائهم، ورفاههم.
- واجبات صعبة أو معقدة.
- ظروف عمل طبيعية رديئة وغير سارة.
- صراعات شخصية.
- اتخاذ القرارات.
- التغيير التنظيمي.
- عدم وجود تعاون مع الزملاء والمشرفين.
- فقدان التحكم والتأثير في ظروف العمل، وواجباته.
- عوامل شخصية.(ريجيو، 1999، صفحة 295)

حيث يشير كل من (ياسين وعسكر والموسوي) إلى مسببات الضغوط على أنها عديدة ويمكن تصنيفها إلى عاملين رئيسيين:

إحداهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل أو العمل نفسه والآخر يشتمل على عوامل ذات علاقة بالسمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية.

فالعوامل التي تتعلق بالعمل هي:

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى .
- التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- عدم وضوح المسؤوليات.
- زيادة العبء الوظيفي (زيادة الإثارة).
- قلة العبء الوظيفي (قلة الإثارة).
- المسؤولية عن الآخرين.
- غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء.
- غياب المشاركة في القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية.
- عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة.
- بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، مستوى الضجيج، تنظيم الأثاث ... إلخ)
- التغيرات التي تحدث من حين لآخر من حيث السياسة العامة للمنظمة واعادة التنظيم فيها

وأما العوامل الشخصية فإنها تأتي ضمن المحاور التالية:

أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد وغيرها تحمل درجات مختلفة من الضغوط تتراوح بين 11-100

(100 لحالة وفاة شخص عزيز إلى 11 حالة المخالفات القانونية البسيطة كما جاء في مقياس التوافق الاجتماعي) .

نمط الشخصية، حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين: أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته وكأنه يسابق الزمن. هذا النمط الذي يعرف بنمط أ(Type A) يكون على عكس النمط ب(Type B) الذي يتميز بالثقة والهدوء ويأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه.

الفروق الفردية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

مركز التحكم يتعلق بمدى اعتقاد الفرد في مدى تحكمه وسيطرته على الأحداث المحيطة به. والفرد الذي يتصف بأنه داخلي يعتقد بأنه أكثر تحملا في الأحداث من حوله، بينما نمط مركز التحكم الخارجي يعتقد بأن ما يحدث له خارج عن نطاق سيطرته. وقد بينت الدراسات بأن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة لضغوط العمل والشعور بالإحباط والمرارة .

قدرات وحاجات الفرد ومدى توافقها مع متطلبات المنظمة. هذا التوافق الذي يحقق للفرد من خلال تحقيق حاجات الفرد وشعوره بكفاءته وأهليته للقيام بالعمل المطلوب منه. وهذا يؤدي إلى تقليل معاناته من ضغوط العمل .(ياسين، عسكر، و الموسوي، 1999)

قدم" حريم "أهم مسببات ضغوط العمل وقسمها إلى أربعة عوامل:

أ. مسببات تتعلق بعمل الفرد: ومن أهمها مايلي:

- عبء العمل، الزائد كثيرا أو القليل جدا.
- ضغوط زمنية؛ وجوب إنجاز أعمال ومهام معينة ضمن فترة زمنية محددة.
- تلقي إشراف غير فعال.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله، من حيث وتيرة العمل، وتدفق العمل، واتخاذ القرارات، ووضع معايير الجودة.
- المسؤولية عن الناس، بسبب وجوب التفاعل الكبير مع الناس.
- مناخ عمل غير آمن.
- عدم التمتع بسلطات تناسب مسؤوليات الفرد.
- غموض وتنازع في الدور الذي يؤديه الفرد؛ عدم تأكد الفرد من الدور المتوقع منه؛ أو قيام الفرد
- بعدة أدوار تتطلب منه توقعات متناقضة.
- عدم توافق قيم الفرد مع قيم المنظمة.
- التغيير من أي نوع وبخاصة حينما يكون جوهريا وغير عادي، لأنه يتطلب التكيف.
- الإحباط.

ب. مسببات الضغوط الناشئة عن جماعة العمل:ومن أهم هذه الضغوط:

- الافتقار إلى تماسك الجماعة.
- افتقار الفرد إلى دعم الجماعة ومؤازرتها.
- التنازع والصراع بين أفراد الجماعة .

ج. الضغوط التي تسببها المنظمة:

لقد صنف الباحث "لوثانز" (Luthans) المسببات المنظمية للضغوط وقد أوردها"حريم"(1997) على النحو التالي: عوامل تتعلق بسياسات المنظمة، وتتضمن:

- تقييم أداء العاملين بصورة ارتجالية وغير منصفة.عدم المساواة بين العاملين في الرواتب والحوافز. قواعد غير مرنة. تدوير نوبات (ورديات) العمل.اجراءات غير واضحة.تنقلات متكررة بين العاملين لمواقع مختلفة. واجبات وظيفية غير واقعية .

الهيكل التنظيمي: ويتضمن العوامل والجوانب التالية:

- المركزية وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات.فرص محدودة في الترقية والتقدم.درجة عالية من الرسمية. درجة عالية في التخصص الوظيفي. الاعتمادية والترابط بين الأدوار.نزاع التنفيذيين.الاستشاريين.

ظروف العمل، وتشتمل على:

- الازدحام وعدم توافر الخصوصية للموظفين. الضوضاء والحرارة والبرودة الشديدة. تواجد مواد كيميائية سامة ومواد اشعاعية. تلوث الهواء. مخاطر على أمن وسلامة الفرد.انارة غير مناسبة

العمليات، وتتضمن:

- اتصالات ضعيفة. تغذية راجعة محدودة وضعيفة حول الأداء. أهداف متضاربة/ غامضة
- قياس غامض/ غير مناسب للإنجاز. نظم رقابة غير عادلة.معلومات غير مناسبة .

د. مسببات الضغوط خارج المنظمة: تتمثل في:

الفروق الفردية: يتفاوت الناس في شخصياتهم،وخصائصهم وسماتهم وميولهم، وبالتالي في مدى قابليتهم للضغوط وتكيفهم مع هذه الضغوط. كما أن مدى شعور الفرد بقدرته على السيطرة على زمام الأمور والأحداث، ومدى شعوره باستطاعته أن يكون كفؤا وفعالا، يؤثران على قابلية الفرد للضغط وتكيفه معه .كما يشير الباحث إلى تصنيفات الدراسات والأبحاثفيهذا المجال لأنماط الشخصية المذكورة سابقا ؛ نمط الشخصية(أ)ونمط الشخصية (ب) (حريم، 1997، الصفحات 382-387)

ونلاحظ من خلال ما سبق أنه لا يوجد اتفاق عام على كيفية تصنيف مصادر/ أسباب الضغوط النفسية في العمل، إلا أن هناك مصادر/ أسباب مشتركة ومتفق عليها بين هذه التصنيفات، فمثلا: المصادر المتعلقة بشخصية الفرد وأحداث الحياة، مصادر تنظيمية وطبيعة العمل ومصادر متعلقة بالبيئة المادية للعمل.

3الآثار الناتجة عن الضغط المهني:

لضغوط العمل العديد من الآثار والنتائج بالنسبة للفرد وبالنسبة للمنظمة التي يعمل بها فبالنسبة للفرد هناك العديد من الآثار التي تتركها ضغوط العمل على الفرد سواء كانت هذه الآثار سلوكية أو آثار نفسية أو آثار جسمانية.

وبالنسبة للمنظمة التي يعمل بها الفرد فان لضغوط العمل العديد من الآثار المتمثلة في زيادة التكاليف المباشرة والتكاليف غير المباشرة الناتجة من انخفاض مستوى أداء الأفراد نتيجة زيادة ضغوط العمل لديهم(السيسي، 2002، صفحة 365)

يصنف الكاتب" كوكس " (Cox) الآثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات :

سلوكية :مثل الميل للحوادث، والإدمان على الخمور، واستخدام المخدرات والمسكنات، والانفجار العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين، والسلوك العدواني والضحك بعصبية .

موضوعية: ومنها: القلق، والعدوانية، واللامبالاة، والملل، والاكتئاب، والإرهاق، والإحباط، وفقدان المزاج والأعصاب، وعدم تقدير الذات، والوحدة

معرفية: عدم المقدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، وانتباه قصير المدى، وحساسية زائدة تجاه النقد، وحواجز ذهنية.
فسيولوجية:تزايد نسبة جلوكوز الدم، زيادة في ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وجفاف في الفم، والعرق، وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.
تنظيمية: مثل الغياب، والدوران الوظيفي، وانخفاض الانتاجية، والعزلة عن الزملاء، وعدم الرضى الوظيفي، وانخفاض التزام الموظف وولائه(حريم، 1997، صفحة 387)

حيث يشير كل من" الختاتنة "و" أبو سعد "إلى نفس الآثار لكن يضيف الآثار الاجتماعية والتي تشمل إنهاء العلاقات و الانسحاب والعزلة وانعدام القدرة على قبول وتحمل المسؤولية . (ختاتنة و أبو سعد، 2010، صفحة 167)

حسب" شحاته ربيع " تتمثل آثار ضغوط العمل في اضطرابات عديدة على رأسها الأرق والشعور بالتعب والإرهاق والعصبية واضطراب الحالة المزاجية وسرعة خفقان القلب واضطرابات الهضم والتنفس. كما تتمثل ضغوط العمل في ظاهرة غريبة ونادرة في نفس الوقت هي "الهستيريا الجماعية" ومظاهرها شعور بالدوخة والغثيان والضعف العام وسرعة التنفس تظهر عند إحدى العاملات وسرعان ما ينتشر بين بقية العاملات دون وجود أي أسباب عضوية وهو مرض يصيب النساء أكثر من الرجال. ومن حسن الحظ أنه ظاهرة نادرة .

وأشار إلى الإنهاك الصناعي الذي يرتبط بضغوط العمل والمتمثل في الشعور بالتعب والاستنزاف وكثرة الغياب أو التأخر عن الحضور .

كما أوضح أن الصحة النفسية للعامل لها أثر كبير على كفاءته الانتاجية وعلاقاته بزملائه ورؤسائه وتعتل الصحة النفسية للعامل بسبب ما تحفل به الحياة-سواء في المصنع أو خارجه- من عقبات . (ربيع، 2009، صفحة 276)

حدد" الفرماوي "و"عبد الله "آثار الضغوط في ثلاثة محاور وكل محور يضم مجموعة من العوامل وهي كالتالي :

الآثار المعرفية: تناقص مدى الانتباه، يزداد اضطراب القدرة، تدهور في الذاكرة قصيرة المدى، صعوبة التنبؤ بالاستجابات، زيادة معدل الأخطاء، يقل معدل التقييم الصحيح والتخطيط طويل الأمد، غلبة الاضطرابات الفكرية والوهم.

الآثار الانفعالية: يزداد التوتر الفسيولوجي والنفسي، زيادة في الوسواس، تغيير سمات الشخصية، زيادة المشكلات الشخصية، ضعف في التحكم الخلقي، يظهر الاكتئاب والعجز، انخفاض الشعور بتأكيد الذات.

الآثار السلوكية: اضطراب في الكلام، نقص الميل أو الحماس، زيادة التغيب عن العمل، سوء استخدام العقاقير، انخفاض مستوى الطاقة، اضطراب في عادات النوم، تزايد الشكوك إلى الناس، تجاهل للمعلومات الجديدة، إعادة توزيع الأدوار على الآخرين، حل المشكلات بأسلوب بدائي، تبني أنماط سلوكية شاذة، التهديد بالانتحار. (الفرماوي و عبد الله، 2009، الصفحات 35-38)، كما ميز" محمود سلمان العميان "بين نوعين من آثار ضغوط العمل وهما؛ الآثار إيجابية والآثار سلبية:
أولا: الآثار الايجابية:إن لضغوط العمل آثارا ايجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الايجابية مايلي:

- تحفز على العمل. تجعل الفرد يفكر في العمل. يزداد تركيز الفرد على العمل.ينظر الفرد إلى عمله بتميز.التركيز على نتائج العمل. النوم بشكل مريح. المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.الشعور بالمتعة.الشعور بالإنجاز.تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.

– النظر للمستقبل بتفاؤل.المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

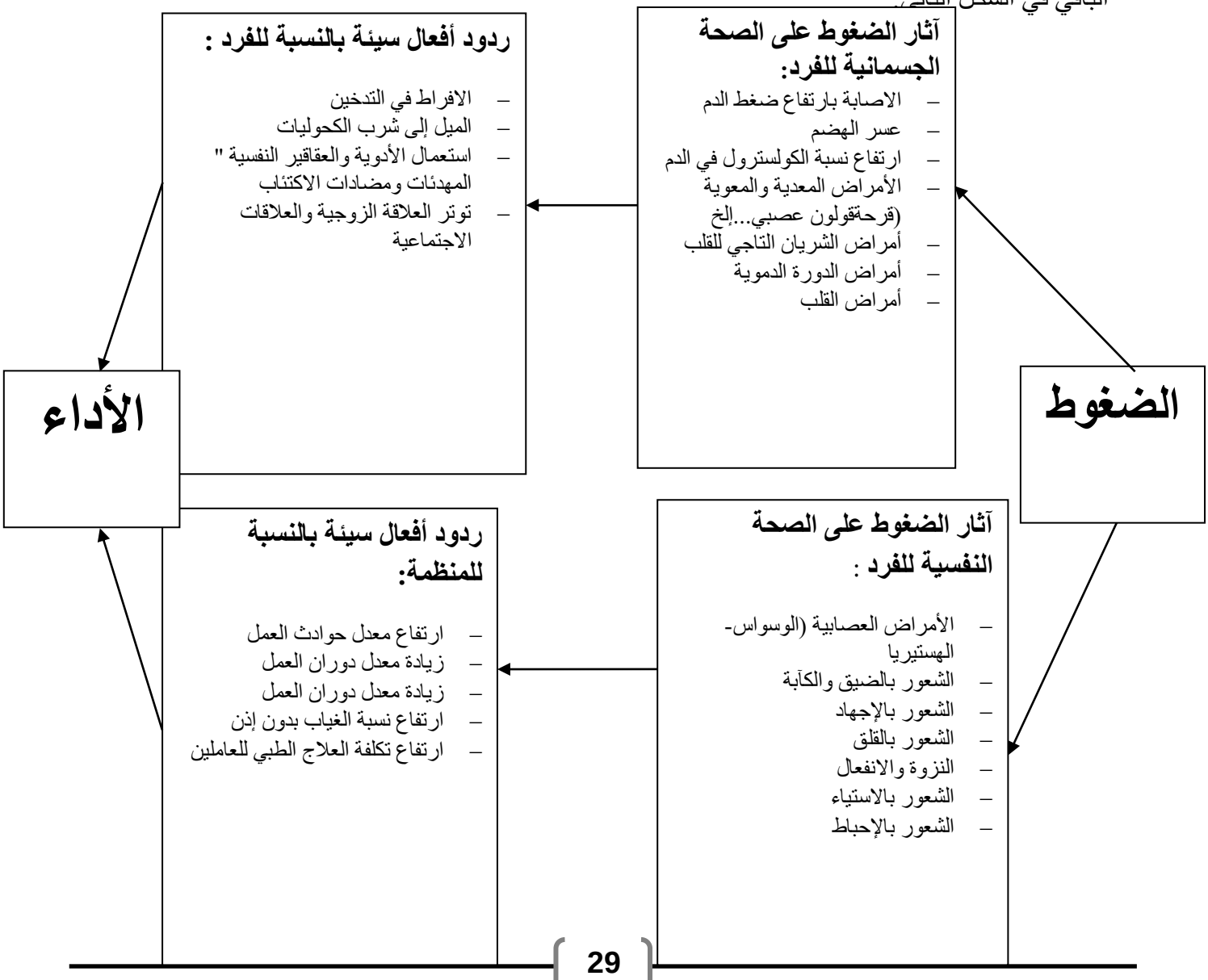
ثانيا: الآثار السلبية: يترتب على الاحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد والمنظمة، وأهمها مايلي:

أ- آثار الضغوط على الفرد:

آثار سلوكية: من بين الآثار التي تترتب على احساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة. ومن أهم التغيرات نجد: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين المرعية في المنظمة.

أعراض نفسية (سيكولوجية): يترتب على احساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين. ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي: الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير، التردد واللامبالاة.(العميان، 2005، الصفحات 165-167)

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص أن آثار الضغوط النفسية تنقسم إلى ضغوط إيجابية وضغوط سلبية والتي تؤثر على الفرد من الناحية السلوكية والنفسية والجسدية وعلى المنظمة ككل حيث لخصها عبد الباقي في الشكل التالي:



الشكل رقم 04 تأثير ضغوط العمل على الحالة الصحية (الجسمانية والنفسية) للأفراد وردود الأفعال السيئة بالنسبة للفرد والمنظمة(عبد الباقي، 2004، صفحة 351)

خلاصة الفصل:

تعرض الباحث في هذا الفصل إلى الضغط النفسي والمهني ومما سبق ذكره يمكن القول أن الضغط النفسي هو قوة مؤثرة على الفرد تفقده القدرة على التوازن وعليه فقد يسعى أو يحاول التعامل أو التكيف مع هذه المؤثرات التي قد تكون داخلية أو خارجية كما قد تكون في البيت، المدرسة، العمل والتي لها آثار سلبية على الفرد و أدائه.

كما للضغط أنواع؛ فنجد من حيث التأثير الضغط الهدام والبناء (سلبي وايجابي) مما يؤثر على أداء الفرد فقد ينخفض في مستوى معين وقد يرتفع في مستوى آخر وهذا ما يجعلنا نتجه إلى معرفة أساليب واستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وهذا هو موضوع الفصل الموالي.

الفصل الثالث:
استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

تمهيد:

لقد أصبح الاهتمام بكيفية حل المشكلات والتعامل مع الضغوطات والتصدي لها والتدريب عليها هدفا من أهداف التربية الحديثة، الأمر الذي دفع الباحثين إلى الاهتمام بدراسة كيفية مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة واحتوائها والتكيف معها، واستقصاء العوامل المرتبطة بها وبهذا تمثل استراتيجيات التكيف مع الأزمات والمواقف الضاغطة والتكيف والتوافق معها أحد الملامح الأساسية للسلوك التكيفي والشخصية. (بلهواري، 2010، صفحة 43)

من خلال مسحنا للدراسات السابقة، التي تناولت موضوع استراتيجيات التصرف مع مواقف الضغط، وجدنا عدة مصطلحات لهذا المفهوم، ومن أشهر التسميات نجد(Coping) في اللغةالإنجليزية، ويقابله مفهوم (Stratégied'adaptation, Stratégied'ajustement) وفي اللغة العربية هناك من يستعمل:أساليب التكيف (أحمد عيد مطيع الشخابنة 2010)، استراتيجيات التكيف (بلهواري فاطمة 2010)، استراتيجيات التعامل (رجاء مريم 2007)، أساليب مواجهة الضغوط (حسين فايد2005)

فمهما اختلفت تسميات المفاهيم إلا أن المعنى يبقى واحد وبالتالي سنقوم في هذا المبحث بتقديم تعريف استراتيجيات التصرف وعرض أهم استراتيجيات مواجهةالضغط النفسي، وعرض الأساليب التي يمكن استخدامها للتعامل مع الضغط، وأخيرا دور الحكم في مواجهة تلك الضغوط.

1- تطور مفهوم استراتيجيات التصرف:

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية منذ الستينات، وتعد دراسة "مورفي" 1962 (Murphy) كما ورد في لازاروس من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط ، وذلك للإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها. (مريم، 2007، صفحة 151)

إن هذا المفهوم ينتمي إلى سياق جد محدد يعود أصله للتيارات العديدة والمختلفة. كما أن تصور عملية التعلم(Coping) كاستجابة للتوتر، وكاستراتيجية تكيف يستعملها المرء لمواجهة التهديدات المختلفة الناجمة عن المحيط الخارجي أو عن الانفعالات الداخلية، فعلى سبيل المثال المواجهة بالهروب، أو المواجهة بالتجنب الناتج على الخوف أو الهجوم الناتج عن الغضب.

ومن هذا المنظور تشكل استراتيجيات التعامل مجموعة من السلوكيات المكتسبة عبر السلالة البشرية أمام التهديدات الحيوية و تستعمل تفاضليا حسب الموقف، والذي تطور بدوره مع النصف الثاني من القرن

التاسع عشر معتمدا في ذلك على البيولوجية وعلم النفس الحيوان. ومن جهة أخرى تشكل استراتيجية التعامل إرثا من ميراث علم النفس الأنا"Ego Psychology ". ويجب الرجوع إلى الأعمال التي تناولت تصنيف آليات دفاع الأنا التي تطرق إليها باحثون مختلفون بغاية إيجاد الثوابت التي تمكن من التمييز بين الأفراد بصفة مستقرة . (سماني، 2012، صفحة 37)

2- مفهوم استراتيجيات التصرف:

تعود أصل كلمةكوبينغ "Coping" إلى الاشتقاق من الفعل الانجليزي (to cope) (Richmam 1966) وتعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة والظروف الصعبة. ليس هناك أنماط مقننة لهذا التعامل باعتبار أن نجاحه يظهر من خلال بعض الأفكار والمبادئ التي يتخذها الفرد من أجل التحكم والتخفيف والتعامل بسهولة مع الوضعيات الصعبة في حين أشارت" Marie Christine Albaret "إلى مصطلح الكوبينغ بأنه تكيف ودفاع وتجاوز وأصبح هذا المصطلح متداولا كونه بمثابة عملية التحكم وعامل استقرار (Stabilisateur) في تسيير المواقف المقلقة(شعبان و فراحي، 2008، صفحة 177)

حسب " بن طاهر بشير" (1992) فهو مفهوم مركب من لفظين:

استراتيجية: وتشير إلى طابعها الوظيفي، حيث تستهدف التخفيف من التوتر.

تصرف: وهو مفهوم يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف معيقة، واستجاباته وردود أفعاله تجاه هذه المواقف.(بن طاهر، 1992، صفحة 40)

يشير التعامل(Coping)إلى عملية إدارة المطالب الخارجية أو الداخلية التي تقيم من قبل الفرد بأنها شاقة أو تفوق إمكاناته. فالتعامل يتكون من الجهود التي توجه نحو العمل، وتلك التي تتم على المستوى النفسي من أجل إدارة ضبط مطالب البيئة الداخلية والخارجية، أو تحملها، أو تقليلها، أو تخفيفها، والصراع بين هذه المطالب.

إن هذا التعريف للتعامل يشتمل على مظاهر عدة مهمة. أولها، أن العلاقة بين التعامل والحدث المسبب للضغط تتسم بالديناميكية. فالتعامل يشتمل على سلسلة من التفاعلات ما بين الفرد الذي يمتلك مجموعة من الإمكانات، والقيم، والالتزامات، ومابين البيئة المحددة بمصادرها، ومطالبها، وقيودها. وبذلك فإن التعامل ليس مجرد فعل يقوم به الفرد في وقت معين، ولكنه، مجموعة استجابات تحدث عبر الزمن، خلال التأثير المتبادل الذي يحدث بين الفرد وبيئته. (تايلور، 2008، صفحة 415)

تعرف أساليب التعامل بأنها الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم ، فعرفها سبيلبرجر بأنها عملية وظيفتها خفض أو إبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له(الغرير و أبو أسعد، 2009، صفحة 119)

يعرف لطفي عبد الباسط (1998) التحمل على أنها: مجموعة النشاطات أو الإستراتيجيات السلوكية أو المعرفية، التي يسعى من خلالها الفرد تطويع الموقف الضاغط وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه. (نقلا عن مقدم، 2010 ، 78)

كما يعرفها "موس" (Moss) على "أنها مجموعة من الأساليب أو الوسائل التي يتصدى بها الفرد للضغوط ويتكيف معها ويكون أسلوبه في احتواء الموقف إما أن يكون إقداميا معرفيا وإما سلوكيا وإماإحجاميا معرفيا أو سلوكيا".

تعريف " كارل ميننجر" (Carl Meniniger) التعامل: "بأنها حيل ووسائلتنظيم طبيعية سوية للضغوط "(مريم، 2007، صفحة 150)

تعريف "لازاروس وفولكمان" (Lazarus &Folkman) هي مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للسيطرة، أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد.(سماني، 2012، صفحة 39)

ومما سبق يمكن تعريف استراتيجيات التصرف على أنها الوسيلة أو الطريقة التي يتبعها الفرد للتكيف أو التعامل مع الضغوط ويكون أسلوبه في ذلك معرفي أو سلوكي.

أ- انواع (تصنيفات) استراتيجيات التصرف:

إن دراسة الضغط بوجه عام، والآثار المترتبة عليه أي على الفرد كانت منذ زمن طويل موضوع اهتمام الباحثين، وقد كان سيلي من بين الأوائل الذين درسوا بطريقة منظمة دور الضغوط النفسية في حدوث المرض الجسمي، حيث حاول وضع نموذج عن ردود الأفعال للأحداث الضاغطة وأطلق عليه جملة التكيف العام والذي فسر من خلاله محاولة الجسم لمواجهة الضغط النفسي.

ونظرا لإدراك العلماء والباحثين خطورة تأثير الضغط النفسي على الفرد وكذا حقيقة وجود مصادر للضغط في الحياة وتنوعها واستمرار وجودها كل هذا دفعهم للاهتمام بدراسة الأساليب والإجراءات التي يتخذها بعض الأفراد للتحكم والسيطرة فيما يواجهونه من ضغوط والحد من تأثيراتها عليهم.

فعن طريق هذه الأساليب يعمل الفرد على التخفيف من آثار الضغوطات التي يصادفها في حياته اليومية وهناك عدد كبير منها وسنتطرق فيما يلي إلى استراتيجيات التكيف كما وردت في الدراسات السابقة . (بلهواري، 2010، صفحة 47)

قد صنفها"بيلينج وموس " (1984) (Billing & Moos) عن ثلاثة أساليب لمواجهةالضغوط النفسية، وهي:

- أساليب سلوكية نشطة، وتشمل السلوكيات الظاهرة التي تعكس محاولة التعامل المباشر مع المشكلة أو مصدر الضغوط النفسية.
- أساليب معرفية، وتتضمن ما يقوم به الفرد من مجهود عقلي لتقدير أبعاد مصادر الضغوط النفسية ودرجة خطورتها ومدتها.
- أساليب الإحجام أو الكف، وتعكس محاولة تجنب المشكلة، وعدم التعامل المباشر مع مصادر الضغوط النفسية. فربما يحاول الفرد هنا الحد من التأثير الانفعالي السيئ الناتج عن الضغوط النفسية بطريقة غير مباشرة. (الشخابنة، 2010)

كما أشار"هيجنزواندلر" (Higgins &Endler 1995) من وجود ثلاثة أساليب أو عمليات للتعامل مع الضغوط، وهي:

أسلوب التوجه الانفعالي: Emotional orientedويقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتنعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة، وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والانزعاج و الغضب والأسى واليأس.

أسلوب التوجه نحو التجنب: Avoidance orientedويقصد به محاولة الفرد تجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة وأن يكتفي بالانسحاب من الموقف، ويطلق على هذا الأسلوب أيضا أسلوب الإحجام في التعامل مع المواقف الضاغطة.

أسلوب التوجه نحو الأداء: ويقصد به المحاولات السلوكية التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة وبصورة واقعية وعقلانية، ويتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة، والاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة، واقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة واختيار أفضلها، ووضع خطة فورية لمواجهة المشكلة.

وقد أشارت الدراسات الإمبريقية إلى أن الأفراد مرتفعي الاضطراباتالانفعالية كانوا أكثر ميلا للاعتماد على أسلوب التوجه الانفعالي كأحد الاستراتيجيات السلبية في التعامل مع المواقف الضاغطة، أما الأفراد منخفضي الاضطراباتالانفعالية كانوا أكثر ميلا للاعتماد على أسلوب التوجه نحو الأداء كأحد الاستراتيجيات الإيجابية في مواجهة ضغوط الحياة Task oriented .(فايد، 2005، صفحة 359)

بينما صنف" حسن مصطفى" (1994) أساليب مواجهة الضغوط في المجتمع المصري إلى سبعة أساليب وهي:

- العمل من خلال الحدث
- الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى
- التجنب والإنكار.
- طلب المساندة الاجتماعية
- الإلحاح والاقتحام القهري
- العلاقات الاجتماعية.
- تنمية الكفاية الذاتية.

أما" لطفي عبد الباسط" (1994) صنفها إلى خمسة فئات وهي:

- العمليات السلوكية الموجهة نحو المشكلة
- العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال
- العمليات المعرفية الموجهة نحو المشكلة
- العمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال.
- العمليات المختلفة (سلوكية-معرفية) (الغرير و أبو أسعد، 2009، صفحة 127)

في حين فصل" شعبان علي حسين السيسي "ما ذكره" لطفي عبد الباسط"؛ أنه يمكن النظر إلى عمليات التحمل من منظورين:

أولهما: وجهة التعامل (التمركز)، حيث تتمركز عمليات التحمل إما نحو مصدر المشكلة أو الانفعال المترتب عليها .

ثانيهما: محتوى عملية التحمل، ويشتمل على المستوى السلوكي(Behavioral)،المعرفي (Cognitive)، المختلط (Mixed Content) وبذلك تتضمن عمليات التحمل خمس فئات وهي:

أ. العمليات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة:تتمثل في عدد من الأنشطة أو الأفعال التي يقوم بها الفرد للتعامل مع مصدر المشكلة منها:

- لفعل النشط (المبادأة): تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة، مع محاولة مستمرة من جانبه لزيادة الجهد أو تعديله و الابتعاد عن الأفعال (الأنشطة) التي قد تصرفه عن التهديد الذي يواجهه.
- التريث (الكبح): تتمثل هذه العملية في محاولة الفرد عدم التسرع أو متابعة الحدس الأول و إجبار الذات على الانتظار إلى الوقت المناسب. وقد يقضي ذلك استرجاع الفرد لخبراته السابقة في المواقف المشابهة. وبالرغم من أن هذه الاستراتيجية تبدو سلبية فإنها تجعل سلوك الشخص موجها نحو التعامل بفعالية مع الموقف الضاغط .

ب. العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال: تتمثل في الأنشطة التي يقوم بها الفرد للتخفيف من التوترات الانفعالية المترتبة على المشكلة وتشتمل على:

- السلبية: تبدو هذه العملية في نقص الجهد في التعامل مع الضاغط والإفراط في ممارسة أنشطة أخرى كالنوم ومشاهدة التلفزيون والتنزه والانشغال بأمور أخرى بعيدة عن المشكلة، بغرض تخفيف أو إزالة الآثار الانفعالية المترتبة عليها.
- عزل الذات: تتضح هذه الاستراتيجية في محاولة الفرد إخفاء ما حدث وما يشعر به والابتعاد عما يذكره بالمشكلة، بل ويلوم نفسه بأنه سبب ما هو فيه.
- التنفيس الانفعالي: تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال قد لا تكون مرتبطة بالمشكلة ولا يجيدها أصلا لتفريغ مشاعره. وقد يقتضي ذلك التروي في اختيار وتنفيذ مثل هذه الأنشطة.

ج. العمليات المعرفية المتمركزة حول المشكلة :وتتمثل في الأفكار والأنشطة الذهنية التي يقوم بها الفرد لدراسة أبعاد المشكلة ومحاولة حلها وتشتمل على:

- إعادة التفسير الإيجابي: وهي جهد معرفي يسعى خلاله الفرد إلى تحويل الموقف الضاغط في إطار إيجابي، والوعد بتحسين الأمور، وقد يقتضي ذلك – من الفرد - تغيير أهدافه أو تعديلها. وربما تبدو هذه العملية موجهة نحو الانفعال إلا أن إعادة التقدير يقود الفرد إلى استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة.
- الإنكار(خداع الذات): نشاط يسعى خلاله الفرد تجاهل خطورة الموقف، بل و رفض الاعتراف بما حدث. وربما تتيح هذه العملية فرصة للحصول على معلومات إضافية حول الموقف الضاغط، إلا أن إنكار الفرد للواقع قد يخلق مشكلات أخرى يصعب بعدها التحمل والمواجهة.

د. العمليات المعرفية المتمركزة حول الجوانب الانفعالي:وتشتمل على العمليات التالية:

- القبول(الاستلام): نشاط يقود الفرد إلى قبول الواقع ومعايشته والاعتراف به، وربما يوجهه نحو الانشغال بالتفكير في المستقبل. ويلاحظ أن هذه العملية تتضمن الاعتراف بغياب استراتيجية فعالة لحل الموقف، وعلى الفرد محاولة التوافق مع ما يحيط بالمشكلة من توترات انفعالية.
- الانسحاب المعرفي (العقلي): تبدو هذه العملية في محاولة الفرد الاستغراق في أحلام اليقظة والتفكير في أشياء وموضوعات بعيدة عن المشكلة. وبرغم أن الانسحاب عن هدف ما يعد استجابة عالية التوافق – أحيانا- إلا أنها ربما تعوق التحمل المتوافق في حالات أخرى.
- التفكير الايجابي : هي استراتيجية تتصف بانشغال الفرد بما يمكن أن ينتهي إليه الموقف إذا ما قام بعمل ما، وتمنى التغيير وتحسن الموقف وزوال المشكلة وما تسببه من توترات.

ه. العمليات المختلطة (سلوكية – معرفية): وتشمل هذه الفئة عمليتين أساسيتين هما:

- البحث عن المعلومات والدعم الاجتماعي: تتمثل هذه الاستراتيجية في سعي الفرد الحصول على المعلومات بغرض النصيحة والمساعدة والفهم الجيد للموقف، ويعد ذلك تحملا موجها نحو المشكلة. وفي المقابل قد يسعى إلى التأييد والدعم الأخلاقي أو التعاطف ويعد ذلك مظهرا للتحمل الموجه نحو الانفعال.
- التحول إلى الدين: تتضح هذه الاستراتيجية في إكثار الفرد من الدعاء وممارسة العبادات وحضور الندوات الدينية، حيث يعد الرجوع إلى الدين مصدر الدعم الروحي (الانفعالي) أو سلوكا وعملا لتجاوز الموقف الضاغط.(السيسي، 2002، الصفحات 367-370)

تصنيف "لازاروس وفولكمان" (Lazarus &Folkman):

حيث يعتبران الإدراك المحدد الأساسي والوحيد لمستوى تأثير الأحداث الحياتية على الفرد نفسيا و صحيا.

ولقد حدد الباحثان طريقتان للتعامل مع الأزمات والضواغط:

- استراتيجيات التعامل المركزة حول المشكل: تتضمن هذه الطريقة محاولات الفرد للتعامل مع مصدر الأزمة، أنها نشاطات سلوكية ومعرفية يلجأ إليها هذا الأخير للتخلص من الموقف المهدد أو اختزاله
- استراتيجيات التعامل المركزة حول الانفعال: وتتضمن هذه الطريقة المحاولات التي يقوم بها الفرد للتخلص من حالة الضيق الانفعالي المرتبطة بالموقف الضاغط أو على الأقل التخفيف منها. (سماني، 2012، صفحة 42)

رغم اختلاف التصنيفات المقدمة سابقا لكن يبقى استعمالها يستهدف شيء واحد و هو كيفية التعامل مع الموقف الضاغط. وعليه بعد الاطلاع على أنواع استراتيجيات التصرف عند بعض المفكرين ترى الباحثة أنه ممكن تصنيف استراتيجيات التصرف على النحو التالي وذلك تبعا لنموذج "ندلر و باركر " (Endler& Parker):

- استراتيجيات التصرف المتمركزة نحو المشكل.
- استراتيجيات التصرف المتمركزة نحو الانفعال.
- استراتيجيات التصرف المتمركزة نحو التجنب؛ حيث يعتبر التجنب استراتيجية موجهة نحو الفرد والمهمة معا. فنستطيع تجنب وضعية ضاغطة عندما نذهب لزيارة أو رؤية أفراد آخرين (نشاط خاص بالدعم الاجتماعي)، كما يمكن استبدالها بأوقات (التسلية) ومثال على ذلك مشاهدة التلفاز بدلا من الدراسة. وعليه فالتجنب يضم(الدعم الاجتماعي والتسلية).(Endler & Parker, 1998, pp. 9-10)

ب- العوامل المؤثرة في تحديد استراتيجيات التصرف:

يشيرWethingtonوKessler (1991) إلى أن الأفراد يختلفون في استجابتهم للأحداث الضاغطة من خلال استخدام استراتيجيات مواجهة متنوعة. يتأثر اختيار هذه الاستراتيجيات بعدة عوامل، منها خصائص شخصية مثل نمط الشخصية، مركز الضبط، فعالية الذات، والصلابة النفسية. بالإضافة إلى ذلك، تلعب العوامل الموقفية دورًا هامًا في تحديد الاستراتيجية، مثل طبيعة الحدث الضاغط، نوعه (مزمن أو حاد)، وتجربة الفرد السابقة مع مثل هذه الأحداث. أيضًا تعتبر القدرة على التنبؤ بالحدث الضاغط، مدة استمراره، درجة التهديد والتحدي الذي يشعر به الفرد، وعدم وضوح المعلومات المتاحة من بين العوامل المؤثرة. علاوة على ذلك، تلعب المساندة الاجتماعية والمتغيرات الديمغرافية كالجنس، العمر، والمستوى الاجتماعي والاقتصادي دورًا هامًا في تحديد استراتيجية المواجهة. هذا يشير إلى أن استراتيجيات التعامل مع الضغوط تختلف بين الأفراد بناءً على خصائصهم الشخصية والموقف الضاغط ذاته.

وفيما يتعلق بمتغيرات الشخصية وعلاقتها باستراتيجيات المواجهة للضغوط يمكن القول إن العوامل الشخصية تمثل أهمية كبيرة في تحديد قدرة الفرد على التحكم والتعامل مع الضغوط ومواجهتها، فإذا شعر الفرد أن لديه القدرة على مواجهة المواقف الضاغطة فإن ذلك يجعله يشعر بالسعادة والتوافق وينخفض مستوى الشعور بالضغط لديه، أما إذا شعر الفرد بالعجز والتعاسة وعدمالقدرة على مواجهة المواقف الضاغطة في حياته فإنه يفشل في مواجهتها ويزداد شعوره بالضغط(حسين و حسين، 2006، صفحة 123).

أولا: المتغيرات الشخصي:

يسهم أسلوب الشخصية وسماتها بدور فعال في قدرة الفرد على مواجهة الضغوط ويمكن توضيح ذلك على النحو التالي:

مركز الضبط:يمثل مركز الضبط أحد متغيرات الشخصية التي تسهم بدور فعال في تحديد كيفية الاستجابة للمواقف الضاغطة، فالأفراد ذوو مركز الضبط الداخلي يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث، بينما الأفراد ذوو مركز الضبط الخارجي يعزون الأحداث لعوامل خارجية عن تحكمهم وسيطرتهم مثل الحظ والصدفة، وعلى هذا يرتبط مركز الضبط الداخلي بمستوى منخفض من الاكتئاب وبمستوى مرتفع من الرضا عن الحياة، في حين أن مركز الضبط الخارجي يرتبط بمستوى مرتفع من الاكتئاب ومستوى منخفض من الرضا عن الحياة.

ويعتبر مركز الضبط مؤشرا قويا على سلوك المواجهة، وفي هذا الصدد يشير "لازاروس وفولكمان" (Lazarus &Folkman 1984)إلى أن القدرة على التحكم في الحدث أو الموقف الضاغط تشكل وتحدد أسلوب المواجهة لدى الفرد، فالأفراد عندما يدركون الحدث على أنه قابل للتغير فإنهم يكونون

أكثر استخداما لاستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة ، في حين أن استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال تستخدم إذا لم توجد خيارات مدركه لدى الأفراد ، فإذا أدرك الفرد الحدث على أنه غير قابل للتغير فإنه يميل إلى استخدام أساليب المواجهة الإحجامية مثل الابتعاد عن مواجهة الموقف، ويكون ذلك مبنيا على افتراض أن الأفراد في المواقف التي لايستطيعون التحكم والسيطرة عليها يعانون كثيرا من العجز وعدم الكفاءة في مواجهتها، ولذلك فإن مجهوداتهم في المواجهة تكون سلبية بشكل متزايد(حسين و حسين، 2006، صفحة 124)

تقدير الذات: يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد وعلى مستوى الإنجاز والتوافق مع مطالب البيئة والعلاقة مع الآخرين والتوافق النفسي، وكلما ارتفع تقدير الفرد لذاته انخفض الاكتئاب والقلق والشعور بالضغط، ولقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بهاو (Chan 1993) عن أن المراهقين ذوي تقدير الذات المرتفع يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة الفعالة والإيجابية في مواجهة المشاكل والمواقف الضاغطة في حين أن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة السلبية، فالأفراد ذوو تقدير الذات المرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة في حين أن الأفراد ذوي تقدير الذات المنخفض يستخدمون استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال مثل الإنكار والميل إلى الانسحاب وتعاطي العقاقير والمخدرات والتدخين في إدارة الضغوط، وعليه يعتبر تقدير الذات أيضا مؤشرا هاما يسهم بدور كبير في تحديد سلوك المواجهة لدى الأفراد تجاه المواقف والظروف الضاغطة . (حسين و حسين، 2006، صفحة 126)

نمط الشخصية: لا يستجيب الأفراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون في استجاباتهم طبقا لنمط الشخصية ، ومن هذه الأنماط السلوكية النمط (أ) من السلوك، وفي مقابل النمط (ب) منالسلوك،ولقد أشار "فريدمان وريزينمان" (Friedman &Rosenman) أن نمط السلوك (أ) يبرز لدى الأشخاص ذوي الحساسية للتحدي القادم من البيئة،أما أصحاب نمط السلوك (ب) فهم أكثر استرخاء وصبرا ورضا عن العمل والحياة وغير عدوانيين وبطيئو التأثر والحساسية لما يدور حولهم.

وهناك العديد من الدراسات التي تؤكد على العلاقة بين سمات الشخصية وبين أساليب مواجهة الضغوط، فلقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها "نجرو" (Nigro 1996) عن أن المراهقين المنبسطين يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة مثل التفكير الإيجابي في الموقف مقارنة بالمنطويين، حيث كانت درجاتهم مرتفعة في العصابية . والذهانية، فلا شك أن متغيرات الشخصية ونمطها يسهمان بدور فعال في تحديد أساليب مواجهة الفرد للضغوط . (حسين و حسين، 2006، الصفحات 126-127)

الصلابة النفسية: يعتبر مفهوم الصلابة النفسية أحد خصائص الشخصية التي تعمل كعامل هام في مقاومة ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة.

وطبقا لوجهة نظر"كوباسا " (Kobasa) فإن مفهوم الصلابة هو خاصية عامة تنشأ من خبرات الطفولة المعززة والثرية التنوع، وهذه الخاصية تظهر في المشاعر والسلوكيات التي تتصف بالالتزام والضبط والتحدي والتي تمثل المكونات الرئيسية لمفهوم الصلابة لديها .

وعلى هذا فإن مفهوم الصلابة يشير إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعده على مواجهة الضغوط، وأن الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها وهي من المصادر الشخصية التي يستند عليها الفرد في مواجهة الآثار النفسية والجسمية السلبية الناجمة ، وتتضمن الصلابة كما أشارت"كوباسا " (Kobasa) ثلاثة مكونات، وهي الإلتزام والتحدي والضبط .

وفي هذا الصدد يشير "فريدنبرجوتيلور" (Fydenberg& Taylor) إلى أن الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة على مقاييس الصلابة النفسية يقدرون المواقف الضاغطة بطريقة مرضية، ويستخدمون

استراتيجيات مواجهة أكثر فاعلية مقارنة بالأفراد الذين يحصلون على درجات منخفضة في الصلابة النفسية .(حسين و حسين، 2006، الصفحات 130-132)

فعالية الذات:تعتبر فعالية الذات من العوامل الهامة التي تساعد الأفراد على مواجهة الضغوط التي تعترض حياته ويشير هذا المفهوم كما رأى باندورا إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعاملوالسيطرة بفاعلية على المواقف والأحداث التي يتعرض لها، وأن مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدراته، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها حيث تعمل هذه الخبرات على مساعدة الفرد في التغلب على الضغوط التي تواجهه، فالأفراد ذوو المستويات المرتفعة من فعالية الذات يرون أنفسهم قادرين على التعامل مع المواقف الضاغطة والصعبة بنجاح والتي قد تعمل على إثارة الارتباك والتهديد والتخويف لدى الأفراد الآخرين.

ولقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها "جوريسالموشفيتزر" (Jerusalem&schwezer 1992) أن فعالية الذات العامة تعد مؤشرا هاما في التقييم المعرفي للمواقف التي يتعرض لها الفرد، وأن الأفراد ذوي فعالية الذات المنخفضة يعانون الفشل في التعامل مع الضواغط، ومن ثم يشعرون بالضغط، وذلك مقارنة بالأفراد ذوي فعالية الذات العامة المرتفعة، وهكذا تعتبر فعالية الذات من المصادر الشخصية التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط.

فالأفراد ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يكونون أكثر استخداما لاستراتيجيات المواجهة التي ترتكز على المشكلة حيث إنها تؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل وتزيد من قدرتهم على التحكم في الموقف. (حسين و حسين، 2006، الصفحات 132-133)

ثانيا:العوامل الموقفية:

ت- طبيعة الموقف وخصائصه:

على الرغم من أن الأفراد لديهم أسلوب مفضل من المواجهة للضغوط بوجه عام فإن العوامل الموقفية تؤثر على الاستراتيجيات التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع المواقف الضاغطة، فالعوامل الموقفية تلعب دورا هاما في تحديد أساليب مواجهة الضغوط، أي أن الاستراتيجيات التي يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط لم تكن ثابتة، بل هي نوعية وموقفية يختارها الفرد للعامل مع الموقف الضاغط وفقا للتقييم المعرفي لمصدر الضغط والمصادر المادية والشخصية والاجتماعية المتاحة لدى الفرد

ويشير "نجرو" (Nigro 1996) إلى المراهقين الذين يعايشون المواقف الضاغطة في مجال الأسرة مثل موقف الطلاق الوالدي أو مرض لعضو في الأسرة قد يميلون إلى استخدام أسلوب حل المشكل، وهذا يعني أن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب المواجهة التي تتركز على حل المشكلة عندما يدركون أنهم يستطيعون تغيير الموقف، أما عندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام استراتيجيات الابتعاد والتجنب والهروب . (حسين و حسين، 2006، الصفحات 133-135)

ث- المساندة الاجتماعية من الآخرين:

تعتبر المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية التي تسهم بدور فعال في تحديد أساليب المواجهة وادارة الضغوط، وهي تمثل عاملا موقفيا يؤثر في كيفية إد ارك الفرد للأحداث الضاغطة وفي كيفية مواجهتها، كما أنها تلعب دروا هاما في التخفيف من الآثار السلبية المترتبة علىالأحداث الضاغطة، ويشير "لازاروس وفولكمان " (Lazarus &Folkman 1984)إلى أن المساندة الاجتماعية تعتبر مصدرا هاما للأفراد في أوقات الضغوط فهي تساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط، وتكون مفيدة في التنبؤ بأساليب المواجهة التي يستخدمها الأفراد في التعامل مع الضغوط ويرى أن الأساليب التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة مثل أسلوب حل المشكلة و إعادة التقييم الإيجابي للموقف ترتبط بشكل قوى بالمساندة

الاجتماعية في حين أن أسلوب تحدي المشكلة أو الابتعاد عنها لا ترتبط بالمساندة الاجتماعية لأن ذلك يشير إلى أن الفرد لايكون في حاجة إلى المساندة الاجتماعية ولايريدها. (حسين و حسين، 2006، صفحة 135)

3-ثالثا: المتغيرات الديمغرافية:

أ- العمر واستراتيجيات المواجهة: إن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد، وأن هذه الاستراتيجيات تختلف باختلاف الأعمار الزمنية، وتصبح أكثر نضجا كلما تقدم الفرد في العمر.

وتشير بعض الدراسات التي قام بها "كومبس وآخرون " (Compas& anthers) إلى وجود علاقة إيجابية بين استراتيجيات المواجهة التي تركز على الانفعال وبين العمر، وأن هذه الاستراتيجية يزداد استخدامها مع الضواغط الأكاديمية والبين-شخصية، وهكذا فإن العمر والمستوى النمائي للفرد يؤثر في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة .(حسين و حسين، 2006، صفحة 140)

ب- المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي:كما أن سلوك المواجهة يختلف بين الأفراد تبعا لاختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي، فالأفراد ذوو الثقافات المختلفة يستجيبون للضغوط بشكل مختلف ويستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع الأحداث الضاغطة، كما أن المستوى الاقتصاديوالاجتماعي يلعب دورا هاما في تحديد نوع استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة.

ويشير "بلينجس وموس " (Billings & Moos 1981) إلى أن المستوى الاقتصاديوالاجتماعي والتعليمي المنخفض يرتبط باستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

ت- النوع (الفروق بين الجنسين في المواجهة): لقد أوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات المواجهة، وأن الذكور يميلون إلى استخداماستراتيجيات المواجهة التي تنصب على المهمة واستراتيجيات المواجهة الإقدامية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة، وفي المقابل يميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على الانفعال، وهكذا توجد فروق فردية بين الجنسين في أساليب المواجهة التي يستخدمونها للتعامل مع المواقف الضاغطة، فالمرأة تعاني مستويات مرتفعة من الكدر والمشقة الانفعالية مقارنة بالرجل.

ولقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها "استون و نيل " (Stone & Neale 1984) تعكس نتائج الدراسة الحالية، والتي تستهدف أساليب المواجهة التي يستخدمها كل من الجنسين في مواجهة المشاكل اليومية أن الرجل يقوم بأفعال مباشرة كأسلوب في مواجهة المشاكل، في حين أن المرأة تستخدم استراتيجيات سلبية تتضمن التشتت والتنفيس وأن المرأة تسعى للمساندة الاجتماعية من الآخرين. (حسين و حسين، 2006، الصفحات 141-142)

خلاصة الفصل:

بعد التعرض لمفهوم استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية ومناقشة أهمها يمكننا القول إن هناك عدة أساليب يستخدمها الأفراد في أثناء مواجهتهم للضغوط النفسية التي تؤثر في استجاباتهم النفسية، والجسدية، والسلوكية. وذلك لخفض الحالة السلبية التي تسببها تلك الضغوط. ويختلف أسلوب التعامل مع المواقف الضاغطة باختلاف المواقف وباختلاف تقويم الضغوط النفسي، وقد يكون غير ناجح، والتركيز على أساليب تعامل متعددة أفضل من الاعتماد على أسلوب واحد، حيث يؤدي ذلك إلى حفظ تكامل الفرد واتزانه وتقدره .

الفصل الرابع:
اتخاذ القرار

تمهيد:

إن عملية اتخاذ القرار عملية معقدة ذات مراحل متعددة يتم خلالها التعامل مع عدة قضايا وأيضا الحصول على معلومات وتوليد أفكار جديدة و تقييمها وتحديد المخاطر أو المكاسب التي تبنى عليها واختيار أحد البدائل المتاحة ثم تنفيذ القرار ومتابعته. وتظهر الحاجة إلى اتخاذ القرار في مواقف متعددة بعضها يكون مشكلة تتطلب حلاً أو وضعاً يتطلب إجراء نشاط معين وهذا ما ذهب إليه .(نصير، 2009، صفحة 313)

ويمكنالقول أن القدرة على اتخاذ القرار ومتابعة خطوات تنفيذه تنمي لدى الفرد الإحساس بالإثارة والتشويق وتضفي على حياته الحيوية والنشاط، ومع أن القرار عملية عقلية، إلا أن النظام القيمي والاتجاهات تشكل دوافع موجهة لما يصدر عن الفرد من قرارات، ويتردد الفرد أحيانا وتشل قدرته على اتخاذ القرارات عندما يعاني الخوف من الفشل أو عندما تنتابه مخاوف ندم ما بعد القرار، كما أن صحة الفرد النفسية تؤثر كثيرا في قدرته على اتخاذ القرارات، فالأشخاص الذين يعانون من الضغوط والتوترات النفسية ومشاعر الحزن والاكتئاب يفقدون الحيوية والاهتمام بالحياة، وبالتالي يفقدون القدرة على القدرة على اتخاذ القرار وكأنما يصابون بشلل عقلي.

إن البدايات التاريخية للاهتمام بمهارة اتخاذ القرار تعود إلى الاهتمام بتوقع النجاح والفشل في الالعاب الرياضية والرهانات والمقامرات، وكيفية حساب الخسارة المتوقعة، وذلك عن طريق دمج قياس اتخاذ القرار ضمن نماذج رياضية، وكيفية حساب الفائدة، نجد ذلك عند برنولي.

مفهوم اتخاذ القرار:

هناك مجموعة من التعاريف التي شملت اتخاذ القرارات، فيرى علماء الإدارة أن عملية اتخاذ القرارات هي جوهر القيادة كما أنها نقطة الانطلاق في جميع الإجراءات والأنشطة، وأنواع السلوك التي يتم داخل مؤسسة أو هيئة أو في الإطار علاقتها وتفاعلاتها مع البيئة الخارجية.(علاوي، سيكولوجية القيادة الرياضية، 1998، صفحة 116)

كما أن عملية اتخاذ القرار هي عملية صعبة ومعقدة بالنسبة للحكم ولكل للمدرب الرياضي فهي تبنى وتتم من مراحل مختلفة استنادا إلى مجموعة من المعلومات المتشابكة النابعة من مصادر مختلفة ومتعددة، و بالتالي عملية اتخاذ القرار هي عبارة عن استمرار لقرارات تابعة وكلها لخبرة الفرد في الميدان.(طلحة و علي، 1997، صفحة 104)

ومن جهة اخرى يرى "عمر الفاروق صديق " 1995 أن اتخاذ القرار هو بمثابة تعيين مسار سلوك او أداء أو تصرف قصد تنفيذه على ارض الواقع (عمر الفاروق، 1995)

وعملية اتخاذ القرار تتم بالقول بعد عمليتين ، الأولى تتم بواسطة ما يتم ما يريد الفرد بالفعل عمله وهي عملية داخلية أما الثانية فهي خارجية ، وتعني عزم الفرد على تنفيذ ما سبق التفكير فيه.

أهمية اتخاذ القرار:

تعد عملية أخذ القرار من أهم المهارات التي ينبغي للإنسان ممارستها بإتقان وفعالية فحياة الإنسان كلها عملية اتخاذ قرارات لان عدم قدرة الفرد على الاختيار بين بعض البدائل تؤدي إلى نشأة الصراع النفسي وهي مرحلة يعيشها الفرد في حالة عدم قدرته على المفاضلة والاختيار بين مختلف دوافعه .(الرواشدة، 2007)ذ

مراحل صناعة القرار:

يختلف العلماء في تحديد خطوات أو مراحل عملية اتخاذ القرار في المجال الرياضي. فبعضهم يرى أن العملية تتكون من ثلاث خطوات رئيسية وهي:

- تحديد البدائل.
- تقييم كل بديل.
- اختيار أفضل بديل.
- فهذه الخطوات الثلاثة تغطي في الحقيقة عملية اتخاذ القرار بكاملها ولكي تتكون العملية لابد إن يمر اتخاذ القرار الصائب والرشيد بست خطوات وهي :
- تحديد المشكلة بدقة.
- تحليل المشكلة.
- تحديد الحلول البديلة.
- تقييم البدائل.
- اختيار أفضل حل.
- ثم تحويل القرار إلى عمل فعال.(ابراهيم محمود و حسن، 2004، صفحة 114)

وحسب الباحث فإن هذه المراحل سالفة الذكر يتم التدبر فيها و البت فيها في وقت قصير جدا، ثم يتم الخروج بالنتيجة النهائية، و هذا حسب خبرة و خطة الحكم الرياضي، و هذا ما أشار إليه جابر عبد الحميد 1986م أن اتخاذ القرار يتطلب انتظاما لخصائص الشخصية التي تعين على اتخاذ هذا القرار الصائب في وقت ظرفي.(جابر، 1986، صفحة 329)

ويذكر محمد عبد الله عبد الرحيم 1988 أن عملية اتخاذ القرار مكونة من عدة مراحل متتالية مبنية على بعضها، بحيث يؤثر ناتج كل مرحلة بما تقرره في المرحلةالسابقة

4أنواع القرارات: حسب "حسن علاوي" 1998 أن هناك نوعين أساسيين من القرارات وهي قرارات بدون مخاطرة وقرارات تحمل المخاطرة.

قرارات بدون مخاطرة:

وهي مجموعة من القرارات التي لا يترتب على تنفيذها أي مخاطر والتي تحمل نتائجها بدون أعباء أو اضطراب، ومتخذ القرار في هذه الحالة يكون على درجة عالية من الثقة والـتأكيد أو اليقين نظرا للمعرفة التامة بالموقف، والحالات الطبيعية المتوقعة والحالات المؤثرة فيه ويطلق على هذا النوع من القرارات" القرارات في حالة التأكد."

قرارات تحمل المخاطرة:

وهي مجموعة القرارات تتضمن نتائجها قدرا من المخاطرة وهذا لاحتمال حدوث أخطار ناتجة عن عدم إمكانية التحكم أو السيطرة على المتغيرات الطارئة على صاحب القرار. وهذا النوع من القرار هو لب الموضوع وأكبر أهمية لأنه تنجز عنه أشياء ليست في الحسبان، ويحدث نتيجة حالات طبيعية غير معروفة، وبالتالي يتم إيجاد مخرج يساعد على تخطي حقبة عدم توافر المعلومات الكافية أو أكيدة، كما هناك نوع نوعين من القرارات:

- قرارات عادية: تتعلق بالمشاكل اليومية ويمكن البت فيها، مثل حضور اللاعبين وانضباطهم والتزاماتهم تجاهلهم.
- قرارات غير عادية: وهي التي تحتاج إلى برامج مثل التدريب الموسم الرياضي.(علاوي، 1998، صفحة 123)

أساليب اتخاذ القرار:

كما سبق وذكرنا فإن عملية اتخاذ القرار تتم عبر مراحل وخطوات، وحتى تتم هذه المراحل والخطوات لا بد على الفرد أو الرياضي أو القائد أن يكون ملمًا بها. وفي دراستنا هذه التي تختص بالحكم الرياضي ، يعتمد على أسلوب في تحليله حتى يستطيع البت في القرار بصفة دقيقة.

الأساليب التقليدية لاتخاذ القرار:

وتعني بها تلك التي تفتقر للتدقيق والتمحيص العلمي في عملية اتخاذ القرار، هذا وتعود جذور هذه الأساليب إلى الإدارات القديمة والتي كانت تستخدم أسلوب التجربة والخطأحول فيحل أو بت الحكم على القرارات معتمدة اعتمادًا كليًا على الخبرة والحكم الشخصي. يتضح مما سبق أن اتخاذ القرار بهذه الأساليب يعتمد على أسس ومعايير نابعة من شخصية القرار وقدراتهومعارفه.

الأساليب العلمية في اتخاذ القرار:

في هذا الأسلوب والذي يعتمد على قواعد ووسائل علمية تساعد متخذ القرار في اتخاذ قراراته الصحيحة اعتمادًا على الإحصاءات والرياضيات والأجهزة والوسائل البصرية. و تبين من خلال إجراء الامتحانات البدنية للحكام إن نسبة كبيرة منم يرسبون في الامتحان الأول للامتحان البدني "40 متر" نتيجة عدم استعمال العداد الالكتروني الخاص بالمسافات وسباقات السرعة وبالتالي يكون القرار المتخذ من طرف اللجنة محل شك وهذا لعدم إنصاف المتسابقين.(الشافعي، 2003، صفحة 172)

كما أشار حسن علاوي 1998 في كتابه حسب الباحثين "كارون، كوكس، واتبرج جولد، جورج وشيلا دورايو كرافي" أنه يمكن النظر إلى أساليب اتخاذ القرار الرياضي من خلال عمليتين:(علاوي، 1998، صفحة 132)

اتخاذ القرار كعملية معرفية: هو مرتبط بالخطوات العلمية السابقة الذكر من "تحديد المشكلة إلى اختيار البديل واتخاذ القرار"، فالعلمية مرتبطة باستخدام المعلومات المتاحة وتفسيرها للتوصل إلى اتخاذ القرار المناسب.

اتخاذ القرار كعملية اجتماعية: يتضمن العملية الاجتماعية في مجال اتخاذ القرار إشراك اللاعبين بالنسبة للمدربين في اتخاذ القرار أو أعضاء الفريق ومدى تأثيرهم على عملية اتخاذ القرار.

ونرى في مجال التحكيم أن نسبة تشاور الحكام فيما بينهم في اتخاذ القرار الحاسم ضعيفة، وهنا نظرًا لتأثير المحيط الخارجي من المتفرجين ومسيرين في قرارات الحكام أثناء اتخاذهم للعقوبات أو عوامل أخرى.

اتخاذ القرار بصفة عامة في كرة القدم وخصوصًا لدى الحكام يتأثر بمجموعة من العناصرحسب (dubrin1992) إلى المتغيرات المختلفة:

- القدرة على جمع المعلومات: استطاعة الفرد على اختيار بديل من البدائل المتاحة.
- قدر الذكاء والعلم والخبرة: كلما امتلك وطوّر هذه المكونات كانت قراراته ذات فعالية وإيجابية. فالتعلم يحدث نتيجة الخبرة وكثرة الممارسة ، فإتاحة الفرصة بالممارسة يتعلم الحكم اشياء وتتولد لديه خبرة حتى يحسن اتخاذ القرار.
- العامل الشخصي: الصفات الشخصية لها تأثير بالسلب أو الإيجابي في اتخاذ القرارات.
- مؤشرات خارجية: (الإصابة، ظروف المباراة، جمهور...الخ)
- الحركة: كلما امتاز الفرد بخفة الحركة وردة الفعل سريع سهل اتخاذ القرار.
- الفرصة: يحالف المدرب الفرصة للنجاح كوجود فريق كبير يستفيد من خبرته.
- الوراثة: تؤثر الوراثة في حل المشاكل التي يتعرض الرياضي في الملعب.
- عوامل المعرفة: المعرفة الكثيرة بالقرار يؤدي إلى إنجاح القرار الذي سوف يتخذ.
- حفظ الوقت: يجب أن يكون القرار أقل وقت ممكن و أضيق مساحة ممكنة.(Dubrin، 1992، الصفحات 142-150)

كما أشار حسن علاوي 1998 حسب كل من "شيلا دوداي" و "هجرتي" أن هناك عوامل ترتبط باتخاذ القرار و تتضمن ما يلي:

- ضغط الوقت: معظم القرارات تأتي تحت ضغط وقتي الشديد، و بالتالي ضرورة اتخاذ قرار فوري.
- نوعية القرار المطلوب: هناك بعض القرارات تتطلب كفاءة عالية و البعض الآخر التشاور.
- توافر المعلومات: المعلومات المتاحة و المنتقاة من المتعاونين الحكام المساعدين.
- درجة تعقد المشكلة: يتأثر الحكام إلى أوقات الصعبة و الأمور المعقدة.
- تقبل الفريق: تقبل أعضاء الفريق للقرار المتخذعاملمسهل للتنفيذ.
- قوة نفوذ المدرب: تأتي هاته الصفة أو الخاصية من خلال "النزاهة في التحكيم، والسمعة الطيبة والنفوذ والخبرة " وبالتالي معظم القرارات المتخذة لا تكون محل شك أو نقد.

المشاكل التي تواجه اتخاذ القرارات:

إن رواد المدارس السلوكية "بيرنارد" و "سيمون" وغيرهما ممن ركزوا على أهمية العوامل الاجتماعية و النفسية و البيئية و تأثيرها على هاته العملية ، فدراساتهم وتحليلاتهم شملت دراسة النواحي

النفسية والاجتماعية للفرد و ظروف اتخاذه وأهم العوامل التي تؤثر في اتخاذ القرار هي: العوامل الإنسانية والتنظيمية والبيئية.

العوامل الانسانية:

كون اتخاذ القرار هو اختيار بديل من بين البدائل فيتأثر اختيار هذا البديل بالعوامل الإنسانية كالشخصية، والعواطف والخبرة والحالة النفسية والمعارف الإنسانية والاستعانة بالمعاونين أو المساعدين والخبراء وتؤثر على عملية اتخاذ القرار.

العوامل التنظيمية:

النماذج الإدارية والتنظيمية الإداري المبني بالنادي، والاتصالات الرسمية وحضور اللاعبين في الوقت وما يصاحبها ورقة التحكيم كلها أمور تنظيمية تساعد وتؤثر في عملية اتخاذ القرار بالنسبة للحكام.

العواملالبيئية:

يتأثر اتخاذ القرار لهذه العوامل مثل ظروف البيئة المحيطة والاجتماعية، و كذلك الظروف الاقتصادية والأجهزة الإعلامية جميعها تؤثر في اتخاذ القرارات بالإضافة للعلاقات الشخصية والاجتماعية.

خلاصة:

إن المرء مكلف بالاجتهاد بكل ما يمتلك للتوصل إلى القرار السليم، واذا لم يكن بين البدائل المطروحة حل مناسب قاطع فالواجب اختيار أقلها ضرراً واذا ما تبين بعد ذلك خطا في القرار كان مأجورا مرة واحدة وفي حال الصواب كان للمجتهد أجران. إن اتخاذ القرار هو عملية متحركة وعلى المرء أن يراقب ويتابع نتائج قراراته ليعدلها عند الحاجة وبالكيفية المطلوبة, ومن الجدير بالذكر أن الرياضي عندما يقوم بتصميم القرار يقوم تلقائيا بعمليات تحليله وتنظيمه في حين يخطط لعمليات تطبيقه وادارته وتقويمه كما أن عملية اتخاذ القرار تنبثق من جمع المعلومات وتحليلها ومعالجتها بطريقة علمية، الأمر الذي يؤدي إلى تحديد البدائل الممكنة للحل. كما أن اتخاذ أحد البدائل يتطلب غالبا أخذ الحس البشري في الحسابات عند تفحص أفضلية ما يترتب على بديل ما من نتائج،فاتخاذ القرار الناجح يعتمد على التقدير السليم كما يعتمد على المعلومات الموثوقة.

الفصلالخامس:
الدراسات السابقة

الدراسات السابقة المتعلقة بالدراسة الحالية:

أولا: دراسات حول الضغوط النفسية:

هناك دراسات عديدة وأبحاث في ميدان علم الضغوط النفسية تهدف إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية، والبحث في مسبباتها ومعرفة الأعراض والمؤشرات الدالة على وجودها، ومن ثَمَّ محاولة وضع آليات واستراتيجيات من شأنها إدارة الضغوط النفسية وجعلها في مستويات صحية.

وفي حدود إطلاع الباحث، لم يستطع الحصول على دراسة واحدة اقتصرت على دراسة الضغوط النفسية ومصادرها، سواء الأجنبية أو العربية، بل اقتصرت تلك الدراسات على التعرف على الضغوط النفسية والنتائج المتوقعة منها لدى العديد من الفئات ويمكن تقسيم تلك الدراسات إلى نوعين

1 دراسات اجنبية:

1.1. دراسة جونسون وهايل (1988) Johnson & Hall:

استهدفت هذه الدراسة فهم العلاقة بين الضغوط المهنية والدعم الاجتماعي في بيئة العمل وتأثيرهما على صحة القلب والأوعية الدموية. أراد الباحثان تحديد كيفية عمل الدعم الاجتماعي كعامل حماية ضد التأثيرات الضارة للضغوط المهنية على الصحة.

أظهرت الدراسة أن الأفراد الذين يواجهون ضغوطًا مهنية عالية في بيئات عمل تفتقر إلى الدعم الاجتماعي كانوا أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب. وأكد الباحثان على أهمية الدعم الاجتماعي كوسيلة لتقليل تأثير الضغوط المهنية على الصحة البدنية(Johnson & Hall, 1988).

2.1دراسة تايلور ودانيال (1987)

هدفت دراسة تايلور ودانيال (1987) إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية التي يواجهها حكام كرة القدم. طورت الدراسة استبانة لتحديد العوامل الرئيسية التي تسبب الضغوط النفسية لحكام كرة القدم. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى تحديد ستة عوامل رئيسية تؤثر على الحكام:

- الصراع الشخصي :مثل التعامل مع لاعب سيئ.
- الخوف من الإيذاء البدني :مثل محاولة الاعتداء من قبل اللاعبين.
- ضغوط الوقت :مثل التحديات بين مطالب التحكيم والحياة الأسرية.
- الصراع مع زملاء المهنة :مثل التوترات مع زملاء التحكيم.
- الخوف من الفشل :مثل القلق من إصدار أحكام خاطئة . (Taylor و Danie، 1987)

3.1دراسة وينبورجوريتشاردسون1990 :

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى إدراك حكام كرة السلة للضغط النفسي المرتبط بمهنة التحكيم. وقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي، وشملت عينة الدراسة مجموعة من حكام كرة السلة في الولايات المتحدة. وقد أظهرت النتائج :

- أن 45% من الحكام أكدوا أن مهنة التحكيم في الرياضة تُشكل ضغطًا نفسيًا بطبيعتها.
- كما لاحظت الدراسة أن الحكام يتعرضون لبعض الأعراض البدنية مثل الصراع الذاتي، التوتر العضلي، وارتفاع ضغط الدم.
- يمكن أن يكون التحكيم مصحوبًا بالضغوطات النفسية .(Weinberg & Richardson, 1990)

2دراسات عربية:

1.2دراسة رمزي جابر (2008)

هدفت دراسة رمزي جابر (2008) إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى حكام الألعاب الجماعية. أجريت الدراسة في فلسطين، وشملت عينة عشوائية مكونة من 68 حكماً. استخدم الباحث مقياس "ماسلاش" المعدل، الذي تم تعديله وتطبيقه من قبل "روبرت وينبورج" و"بيجي ريتشاردسون"، لقياس مستويات الاحتراق النفسي لدى الحكام

أظهرت نتائج الدراسة أن درجة الاحتراق النفسي كانت مرتفعة لدى 63.3% من حكام الألعاب الجماعية. وأكد الباحث أن الحكم الرياضي يعاني من ضغوط كثيرة في مجال التحكيم، ومن أبرزها:

- ضعف أجور التحكيم.
- عدم وجود نظام لحماية الحكام من قبل الاتحادات الرياضية.
- النظرة السلبية للحكم الرياضي.
- الإهانات اللفظية من قبل الجمهور واللاعبين والمدربين وكل من هو موجود في الملعب.
- الاعتداءات البدنية على الحكم الرياضي.

وقدأظهرت أن المصادر الأربعة الأولى للضغوط التي يتعرض لها الحكام تتسبب في درجة معتدلة من الضغط النفسي. كما بين التحليل أن الخوف من الاعتداء البدني كان المصدر الوحيد للضغوط المرتبطة بنية الحكام لترك مهنة التحكيم. وتتمثل المصادر الأربعة الأولى للضغوط في:

- الإهانة اللفظية.
- الخوف من الاعتداء البدني.
- ضعف أجور التحكيم.
- عدم وجود نظام لحماية الحكام من قبل الاتحادات الرياضية.

2.2دراسة محمد عبد العاطي (1998)

هدفت دراسة محمد عبد العاطي (1998) إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى الرياضيين. استخدم الباحث مقياسًا قام بإعداده لقياس الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى مجموعة من 216 لاعبًا يمثلون أنشطة رياضية متنوعة. أظهرت نتائج التحليل العاملي أن هناك سبع عوامل رئيسية للضغوط النفسية والاحتراق النفسي التي تواجه الرياضيين وهي:

- الضغوط المرتبطة بأسلوب تعامل المدرب مع اللاعب.
- الضغوط المرتبطة بنقص تقدير الذات والمساندة الاجتماعية.
- الضغوط المرتبطة بالمظاهر الفيزيولوجية والانفعالية.
- الضغوط المرتبطة بحمل التدريب.
- الضغوط المرتبطة بقلق المنافسة.
- الضغوط المرتبطة بصعوبة تنظيم الوقت.(عبد العاطي, م، 1998، الصفحات 42-43)

3.2دراسة سميرة عرابي وآخرون 2007حول الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم، وكذلك التعرف على الفروق في مستوى الاحتراق النفسي تبعًا لمتغير الدرجة، تضمنت الدراسة عينة الدراسة 81 مدربًا. وطبق عليهم مقياس "ماسلاش" المعرب من طرف الباحثين والمخصص للاحتراق النفسي. أظهرت النتائج أن مستوى الاحتراق النفسي لدى مدربي كرة القدم كان ضمن المستوى المتوسط، كما خلصت الدراسة إلى أنه كلما ارتفعت درجة المدرب انخفضت درجة الاحتراق النفسي.

ثانيا: دراسات متعلقة باتخاذ القرار

3دراسات اجنبية:

1.3دراسة Tversky, A., &Kahneman (1974)

هدفت دراسةTverskyوKahnemanإلى تفسير طريقة اتخاذالناس قراراتهم عندما يواجهون خيارات تتضمن مخاطرا وشكوكا. وقد ركزت النظرية على كيفية تقييم الأفراد للخيارات المتاحة لهم، خاصة عندما تكون النتائج غير مؤكدة.

أظهرت الدراسة أن الأفراد يميلون إلى اتخاذ قرارات غير عقلانية في كثير من الأحيان، حيث يقومون بتقييم الأرباح والخسائر بطرق تتعارض مع نظريات الاقتصاد حيث يقومون بتقييم الأرباح والخسائر بطرق تتعارض مع نظريات الاقتصاد التقليدية التي تفترض العقلانية. ومن أبرز ما توصل إليه الباحثان

- يميل الأفراد إلى تجنب الخسائر أكثر من رغبتهم في تحقيق مكاسب، حتى إذا كانت احتمالات الربح تفوق الخسارة.
- القرارات تتأثر بشكل كبير بكيفية صياغة أو تأطير الخيارات (framing effect) على سبيل المثال، الناس يكونون أكثر عرضة للمخاطرة إذا كانت الخيارات مؤطرةبطريقة تبرز الخسائر بدلاً من المكاسب(Tversky & Kahneman, 1979).

2.3دراسة Simon, H. A(1978):

سعى سايمون في دراسته إلى تفسير كيف يتخذ الأفراد قراراتهم في ظل قيود معرفية وبيئية. وقد جادل بأن العقلانية البشرية ليست مطلقة وإنما محدودة بسبب العوامل المعرفية (مثل قدرة الدماغ على معالجة المعلومات) والبيئية (مثل الوقت المتاح لاتخاذ القرار والمعلومات المتاحة). ويمكن إن نشير إلى بعض المصطلحات التالية:

- العقلانية المحدودة:تشير هذه النظرية إلى أن الأفراد لا يتخذون القرارات بطريقة عقلانية تمامًا كما يفترض في النظريات التقليدية، وإنما يتخذون قراراتهم في إطار ما يسمى بالعقلانية المحدودة. هذا يعني أن الأفراد لا يبحثون عن الحل الأمثل، بل عن حل يكون "جيدًا بما فيه الكفاية" بناءً على القيود التي يواجهونها.
- الإشباع (Satisficing): أشار سايمون إلى أن الأفراد غالبًا ما يتوقفون عن البحث عن المزيد من البدائل عندما يجدون خيارًا يفي بمعاييرهم الأدنى، بدلاً من الاستمرار في البحث عن الخيار الأمثل.
- الاستدلال (Heuristics): يستعين الأفراد بمجموعة من الاستدلالات أو القواعد البسيطة لاتخاذ القرارات، والتي تسهم في تسريع العملية لكنها قد تؤدي في بعض الأحيان إلى تحيزات.

وقدقدمت نظرية العقلانية المحدودة شرحًا لكيفية اتخاذ الأفراد قراراتهم في العالم الحقيقي، حيث أن الوقت والمعلومات غالبًا ما تكون محدودة. وهذا يتعارض مع النظريات الاقتصادية التقليدية التي تفترض أن الأفراد يتصرفون بطريقة عقلانية تمامًا.(Simon, 1972, pp. 99-118)

أحدثت نظريات سايمون تغييرًا جذريًا في فهمنا لعملية اتخاذ القرار في سياقات معقدة وغير مؤكدة. وقد أثرت هذه الأفكار في العديد من المجالات بما في ذلك الاقتصاد، علم النفس، الإدارة، والعلوم السياسية. حصل سايمون على جائزة نوبل في الاقتصاد عام 1978 تقديرًا لمساهماته في دراسة اتخاذ القرار في المنظمات.

3.3 دراسة كلاين Klein, G(1993):

سعت دراسة كلاين إلى استكشاف الطريقة التي يتخذ بها الأفراد، وخصوصًا الخبراء، قراراتهم في ظل ظروف مليئة بالضغوط حيث لا يتوفر الوقت الكافي لتحليل كل الخيارات المتاحة بشكل دقيق. ركزت الدراسة على دور الخبرات السابقة في تسهيل عملية اتخاذ القرار الفوري.

أظهرت أبحاث كلاين أن الأفراد المتمرسين قادرون على اتخاذ قرارات فعالة في بيئات معقدة باستخدام استراتيجيات تعتمد على الأنماط المألوفة لديهم. على سبيل المثال، يتمكن الأطباء في غرف الطوارئ أو رجال الإطفاء في حالات الطوارئ من التصرف بسرعة وفعالية بناءً على الخبرات السابقة التي مروا بها(Klein, 1973, pp. 138-147).

4دراسات عربية

1.4دراسة صالح، محمد عبد الله (2008): العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات الإدارية في القطاع الحكومي:

هدفت الدراسة إلى تحديد وتحليل العوامل المختلفة التي تؤثر على عملية اتخاذ القرار في القطاع الحكومي. أراد الباحث فهم كيف تتأثر القرارات الإدارية بالعوامل الشخصية والتنظيمية والبيئية، وما إذا كانت هذه العوامل تؤدي إلى تحسين أو تدهور فعالية وكفاءة القرارات المتخذة . وقد اعتمدت هاته الدراسة على مجموعة من النظريات المتعلقة باتخاذ القرار، مثل نظرية القرار العقلاني ونظرية القرار غير العقلاني. وركزت على العوامل التي يمكن أن تؤثر على اتخاذ القرار مثل الخبرة المهنية، القدرات التحليلية، التأثيرات البيئية، وضغوط العمل .

تم استخدام منهجية البحث الكمي والنوعي في هذه الدراسة. حيث تم توزيع استبيانات على عينة من الموظفين الحكوميين في مختلف الإدارات والوزارات، وتم إجراء مقابلات مع بعض المسؤولين لفهم كيفية اتخاذ القرارات وما هي العوامل المؤثرة عليها .

أظهرت النتائج أن الخبرة المهنية والقدرات التحليلية للقادة الإداريين تلعب دوراً مهماً في تحسين جودة القرارات. القادة الذين لديهم خبرة واسعة وقدرة على تحليل المعلومات بعمق كانوا أكثر قدرة على اتخاذ قرارات فعالة.

وبينت الدراسة أن الهياكل التنظيمية البيروقراطية والروتين الإداري قد يعيقان عملية اتخاذ القرار، حيث تؤدي هذه العوامل إلى تباطؤ العملية وزيادة التردد في اتخاذ القرارات. كما أكدت الدراسة أن الضغوط البيئية مثل الضغط الاجتماعي والسياسي يمكن أن تؤثر سلباً على اتخاذ القرار، مما يجعل القادة يميلون إلى اتخاذ قرارات تتماشى مع تلك الضغوط بدلاً من اتخاذ قرارات مبنية على التحليل العقلاني.

2.4دراسة الدليمي، عبد الرحمن (2011): العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار في المؤسسات العامة:

هي دراسة معمقة تهدف إلى تقديم فهم شامل للعوامل التي تؤثر على قرارات الإدارة في المؤسسات العامة، مع التركيز على الجوانب الثقافية والاجتماعية والتنظيمية. كما تسعى إلى تحديد مدى تأثير هذه العوامل على جودة القرارات المتخذة وعلى فعالية الأداء المؤسسي.

استندت الدراسة إلى عدة نظريات رئيسية في مجال اتخاذ القرار، بما في ذلك نظرية العقلانية المحدودة ونظرية العقلانية الكاملة، بالإضافة إلى مفاهيم مثل التأثيرات الاجتماعية والثقافية على قرارات الإدارة.

استخدم الباحث منهجية بحث مختلطة، تجمع بين الأساليب الكمية والنوعية. تم توزيع استبيانات على عينة من الإداريين والعاملين في المؤسسات العامة في العراق، وتم إجراء مقابلات متعمقة مع عدد من المسؤولين لتحليل كيفية اتخاذ القرارات وتأثير العوامل المختلفة على هذه العملية. وقد تم التوصل إلى ما يلي:

- أوضحت الدراسة أن القيم الثقافية والمعتقدات الاجتماعية تلعب دورًا كبيرًا في تشكيل عملية اتخاذ القرار. في بعض الأحيان، قد تكون هذه العوامل أكبر تأثيرًا من العوامل الاقتصادية أو السياسية.
- بينت الدراسة أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة يمكن أن يؤثر بشكل كبير على عملية اتخاذ القرار. المؤسسات التي تتمتع بهياكل تنظيمية مرنة وقابلة للتكيف كانت أكثر قدرة على اتخاذ قرارات سريعة وفعالة.
- تم التأكيد على أن الضغط السياسي، سواء من داخل المؤسسة أو من الجهات الحكومية الأخرى، يمكن أن يؤثر بشكل كبير على نوعية القرارات المتخذة، حيث قد تُتخذ بعض القرارات لتلبية متطلبات سياسية معينة بدلاً من أن تكون مبنية على تحليلات عقلاني .

ثالثا: دراسات متعلقة بتأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار:

5دراسات اجنبية:

1.5 دراسة تأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار: مراجعة منهجية: (Christopher Drennan& Ann Smith 2016):

تهدف الدراسة إلى استعراض منهجي للأبحاث التي تتناول تأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار. ركز الباحثان على كيفية تأثير مختلف أنواع الضغوط على القدرة العقلية والإدراكية للأفراد أثناء اتخاذ القرارات في مواقف مختلفة، بما في ذلك البيئات اليومية والمهني .

اعتمدت الدراسة على تحليل شامل لأكثر من 100 بحث علمي منشور في مجالات متعددة، مثل علم النفس العصبي، وعلم النفس الاجتماعي، وعلوم الأعصاب. تم تصنيف الدراسات بناءً على نوع الضغوط المدروسة (مثل الضغوط الحادة مقابل الضغوط المزمنة) والقرارات التي تم تحليلها (مثل القرارات المالية، الصحية، الاجتماعية، وغيرها) ، وتم التوصل إلى ما يلي :

- يمكنللضغوط النفسية أن تؤثر بشكل كبير على كيفية معالجة الأفراد للمعلومات. فالضغوط العالية تقلل من قدرة الفرد على التفكير العقلاني والمنطقي، مما يؤدي إلى اتخاذ قرارات أكثر اندفاعًا وأقل استنادًا إلى التحليل العقلاني.
- الضغوط الحادة تؤدي إلى تفعيل الاستجابات العصبية في الدماغ، مثل تنشيط الجهاز العصبي الودي، مما يؤثر على الذاكرة قصيرة المدى والقدرة على التركيز. هذا يؤدي إلى تقليل فعالية اتخاذ القرار ويزيد من احتمالية ارتكاب الأخطاء.
- وجدت الدراسة أن تأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار يختلف من فرد لآخر بناءً على عوامل مثل الخبرة السابقة، ومستوى الذكاء العاطفي، والقدرة على التعامل مع الضغوط. بعض الأفراد يكونون أكثر قدرة على التكيف مع الضغوط، مما يجعل قراراتهم أقل تأثرًا بالضغوط.
- تناولت الدراسة أيضًا كيفية تأثير استراتيجيات المواجهة (مثل التأمل، والاسترخاء، وإدارة الوقت) على تقليل تأثير الضغوط على اتخاذ القرار. تبين أن الأفراد الذين يستخدمون استراتيجيات فعالة للمواجهة يكونون أقل عرضة لتأثيرات الضغوط السلبية على قراراتهم.(Christoph & Ann, 2016)

2.5دراسةالضغوط واتخاذ القرار في البيئات عالية الخطورة (John Miller & Emily Jones 2018):

تم انشاء هاته الدراسة بهدف فهم كيف يؤثر الضغط النفسي على اتخاذ القرار في بيئات العمل المهنية، مع التركيز على كيفية تأثير الظروف المحيطة بالعمل على الأداء العقلي والعاطفي للأفراد أثناء اتخاذ القرارات الحرجة.

اعتمدت الدراسة على منهج تجريبي حيث تم اختبار مجموعة من المهنيين في بيئات عمل محاكاة تتضمن ضغوطًا متزايدة. تم تقسيم المشاركين إلى مجموعات تعرضت لمستويات مختلفة من الضغوط (ضغوط منخفضة، متوسطة، وعالية)، وتم تقييم أدائهم في اتخاذ قرارات معقدة باستخدام مجموعة من

الأدوات القياسية، بما في ذلك استبيانات لقياس التوتر والضغوط النفسية، بالإضافة إلى مهام اتخاذ القرار المصممة خصيصًا لتقييم التأثيرات المختلفة، وقد تم التوصل الى النتائج التالية:

- الأفراد الذين تعرضوا لمستويات عالية من الضغوط اتخذوا قرارات أقل دقة وأكثر اندفاعًا مقارنة بأولئك الذين تعرضوا لضغوط منخفضة أو متوسطة.
- المجموعة التي تعرضت للضغوط العالية تميل إلى اتخاذ قرارات سريعة ولكنها أقل فعالية، مما يشير إلى أن الضغوط النفسية قد تؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق في التفكير والتحليل.
- أظهرت النتائج أن تحت الضغوط العالية، كان الأفراد يميلون إلى استخدام استراتيجيات أقل تعقيدًا وأقل فعالية لاتخاذ القرار. هذا يشير إلى أن الضغط النفسي قد يؤدي إلى تبسيط مفرط في معالجة المعلومات.
- كانت القرارات التي تتطلب تقييمات أخلاقية أكثر تأثرًا بالضغوط، حيث كان الأفراد تحت الضغط العالي يميلون إلى اتخاذ قرارات أقل أخلاقية مقارنة بغيرهم(Miller & Jones, 2018).

3.5دراسة" التفاعل بين التوتر والتنظيم العاطفي في اتخاذ القرار: دور التدخلات العقلية" (Lisa Brown & Carlos 2018 Martinez):

هذه الدراسة تسعى إلى استكشاف كيف يتفاعل التوتر مع التنظيم العاطفي في عملية اتخاذ القرار، وإلى أي مدى يمكن للتدخلات العقلية مثل التأمل والتفكير الإيجابي أن تساعد في تحسين القرارات تحت الضغط النفسي. ركز الباحثون على فهم العلاقة بين مستوى التوتر، القدرات التنظيمية العاطفية، وتأثيرها المشترك على جودة القرارات .

استخدمت الدراسة تصميمًا تجريبيًا حيث تم تقسيم المشاركين إلى مجموعات تجريبية تتلقى تدخلات عقلية (مثل التأمل والتفكير الإيجابي) ومجموعة ضابطة لم تتلقى أي تدخلات. تم تعريض جميع المشاركين لمواقف تتطلب اتخاذ قرارات تحت ظروف من التوتر العالي، وتم تقييم أدائهم من حيث الدقة، السرعة، والقدرة على التكيف.وقد تم التوصل إلى ما يلي:

- أظهرت النتائج أن التوتر له تأثير سلبي على اتخاذ القرار، حيث يؤدي إلى انخفاض في دقة القرارات وزيادة في الأخطاء. هذا التأثير كان أكثر وضوحًا لدى المشاركين الذين لديهم قدرات تنظيم عاطفي ضعيفة.
- الأشخاص الذين يمتلكون قدرات عالية في التنظيم العاطفي تمكنوا من الحفاظ على جودة قراراتهم رغم التوتر، مما يشير إلى أهمية هذه المهارة في مواجهة الضغوط.
- أظهرت الدراسة أن التدخلات العقلية مثل التأمل والتفكير الإيجابي كان لها تأثير إيجابي كبير في تحسين أداء المشاركين تحت الضغط. المشاركون الذين خضعوا لهذه التدخلات أظهروا قدرة أكبر على التحكم في ردود فعلهم العاطفية، مما ساعدهم في اتخاذ قرارات أفضل وأكثر دقة.
- أشارت الدراسة إلى أن التدخلات العقلية ليست مفيدة فقط في المواقف اللحظية، بل إنها تساعد أيضًا في بناء قدرة نفسية طويلة الأمد للتعامل مع التوتر(Brown & Martinez, 2018).

6دراسات عربية:

1.6دراسة "تأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار لدى مديري المؤسسات" لـد. أحمد عبد الله و د. فاطمة عيسى (2017):

تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الضغوط النفسية التي يتعرض لها مديري المؤسسات وتأثيرها على عملية اتخاذ القرار. حيث تعد إدارة الضغوط جزءًا حيويًا من الإدارة الفعالة، إذ يمكن أن تؤدي الضغوط المرتفعة إلى قرارات غير مدروسة أو عشوائية. وفي المقابل، قد يكون للضغوط تأثير محفز على الأداء في بعض الحالات، مما ينعكس على جودة القرارات الإدارية.وقد ركزت على تحديد الكيفية التي تؤثر

بها الضغوط النفسية المرتبطة بالعمل، مثل ضغوط الوقت، وضغوط العمل الجماعي، والضغوط المرتبطة بالمسؤوليات الكبيرة، على القدرة التحليلية والإدارية لمديري المؤسسات. وتتساءل الدراسة ما إذا كانت هذه الضغوط تؤثر على جودة القرارات المتخذة. وكانت اهم النقاط المستهدفة في الدراسة :

- استكشاف العلاقة بين مستويات الضغوط النفسية واتخاذ القرار لدى مديري المؤسسات.
- تحديد نوعية القرارات المتخذة تحت تأثير الضغوط النفسية، سواء كانت قرارات تكتيكية أو استراتيجية.
- تحليل كيفية تأثير العوامل الفردية (مثل الخبرة والشخصية) على تحمل المديرين للضغوط .

اعتمدت الدراسة على منهجية وصفية تحليلية، حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيانات موجهة إلى عينة من المديرين في عدة مؤسسات. تم تحليل الإجابات باستخدام أساليب إحصائية لتحديد العلاقة بين مستوى الضغوط وجودة القرارات المتخذة. شملت الدراسة 150 مديرًا من مختلف القطاعات (الصناعي، الخدمي، التجاري)، تم اختيارهم بناءً على مناصبهم القيادية وتعرضهم لضغوط عمل مستمرة.

أظهرت الدراسة أن هناك علاقة سلبية بين مستويات الضغوط النفسية المرتفعة واتخاذ القرارات. المديرين الذين تعرضوا لمستويات أعلى من الضغوط النفسية أظهروا تراجعًا في القدرة على اتخاذ قرارات استراتيجية طويلة الأمد. كما أشارت النتائج إلى أن الضغوط النفسية أدت إلى :

- المديرون تحت ضغط نفسي يتخذون قرارات تكتيكية قصيرة الأجل بدلاً من القرارات الاستراتيجية التي تتطلب تفكيرًا بعيد المدى.
- المديرون المرهقون نفسيًا يميلون إلى تجنب المخاطرة، مما يؤدي إلى قرارات أقل إبداعية.
- أشارت النتائج إلى أن الضغوط النفسية تؤدي إلى تأخير في اتخاذ القرارات، حيث يتردد المديرون أكثر قبل اتخاذ قرارات حاسمة.
- أشارت الدراسة إلى أن بعض العوامل الفردية مثل الخبرة والشخصية تلعب دورًا في مدى تأثير الضغوط على اتخاذ القرار. المديرون الأكثر خبرة كانوا أقل عرضة للتأثر بالضغوط النفسية، حيث أظهروا قدرة أفضل على إدارة التوتر واتخاذ قرارات فعالة .(عبد الله و عيسى، 2017)

2.6 دراسة "الضغوط النفسية واتخاذ القرار في المجال الطبي: دراسة ميدانية" لـد. محمد سعيد و د. ليلى أحمد:

- تناقش هذه الدراسة تأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار في بيئات العمل الطبية، حيث يُعتبر الأطباء وموظفو الرعاية الصحية من أكثر العاملين تعرضًا للضغوط النفسية. وتهدف إلى دراسة تأثير هذه الضغوط على القدرة على اتخاذ قرارات صحيحة وسريعة في بيئات طبية مليئة بالتحديات والمواقف الطارئة .كما تهدف الدراسة إلى:
- استكشاف مدى تأثير الضغوط النفسية على اتخاذ القرار في بيئات العمل الطبية.
- تحليل العوامل التي تزيد من حدة الضغوط النفسية في المجال الطبي (مثل ضغط الوقت، عدد المرضى، شدة الحالات الطبية).
- تقديم توصيات لتحسين إدارة الضغوط النفسية لتقليل تأثيرها على القرارات الطبية الحاسمة .

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، تم من خلاله جمع البيانات باستخدام استبيانات ومقابلات مع الأطباء والممرضين في عدد من المستشفيات العامة والخاصة. تم اختيار المشاركين بناءً على مستويات تعرضهم للضغوط النفسية اليومية وطبيعة القرارات التي يتخذونها في أماكن العمل. وقدشملت الدراسة 120 مشاركًا، منهم 80 طبيبًا و40 ممرضًا من مختلف الأقسام الطبية (الطوارئ، العناية المركزة، الجراحة،

والأمراض الباطنية). تم اختيارهم بعناية لضمان تمثيل عينة متنوعة من التخصصات والخبرات.وكانت نتائج كالتالي:

- أظهرت النتائج أن الأطباء الذين يتعرضون لضغوط نفسية مرتفعة يستغرقون وقتًا أطول لاتخاذ القرارات الحرجة، مما قد يؤثر سلبًا على جودة الرعاية الصحي.
- تبين أن هناك زيادة في نسبة الأخطاء الطبية لدى العاملين تحت ضغوط نفسية عالية، خاصة في الأقسام التي تتطلب قرارات سريعة مثل الطوارئ والجراحة.
- لاحظت الدراسة أن الضغوط النفسية تؤدي إلى تدهور في جودة التواصل بين الطاقم الطبي، مما ينعكس سلبًا على جودة القرارات الجماعية.
- وجدت الدراسة أن الإرهاق البدني الناجم عن ساعات العمل الطويلة يزيد من تفاقم الضغوط النفسية، مما يؤثر بدوره على القرارات الطبية.

أشارت الدراسة إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على الضغوط النفسية في المجال الطبي من بينها (ضغط الوقت ، عدد الحالات الطبية ، دعم الزملاء والادارة).(سعيد و أحمد، 2019)

الجانب التطبيقي

الفصلالسادس:
الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

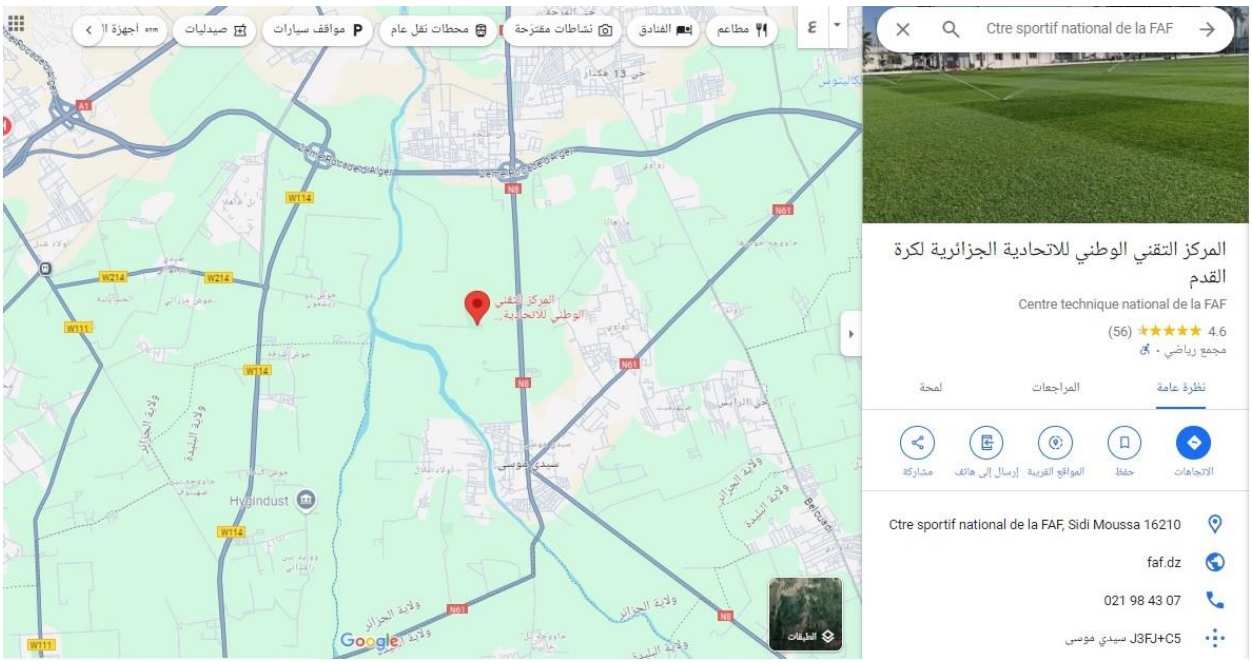
لقد تطرقنا في الفصول السابقة الى الجانب النظري لمتغيرات الدراسة بقدر ما أمكن من تفصيل وقد حاولنا التعرف الى أهم ما انتج نظرياً في موضوع الضغوط واستراتيجيات التعامل معها وكذا اتخاذ القرار كما حاولنا أن نتعرف ايضاً على الأسلوب الأمثل منهجياً ونظرياً وبحثياً في الدراسات التي تتخذ هذه المتغيرات محورا لها، وهذا الجانب النظري لا يكفي وحده ما لم يتبع بالتطبيق الميداني وما لم يختبر في الواقع، لذلك سنحاول من خلال هذا الفصل بداية اخضاع دراستنا هذه للجوانب المنهجية المتعارف عليها في علم النفس بمختلف الاجراءات وذلك لضمان أكبر قدر من الصواب في المنهج، كما سنتطرق بعدها الى عرض هذه النتائج وقراءتها ومن ثم مناقشتها على ضوء الفرضيات المصاغة وعلى ضوء ما ذكر من جانب نظري، لنختم بعدها الدراسة بأهم ما توصلنا إليه من نتائج.

1- ميدان وإجراءات الدراسة:

1-1- المجال المكاني:

المركز التقني الوطني للاتحادية الجزائرية لكرة القدم

Centre sportif national de la FAF



الشكل05 عنوان ميدان الدراسة المصدر: Google Maps

المركز التقني الوطني للاتحادية الجزائرية لكرة القدم: يمثل المركز التقني الوطني للاتحادية الجزائرية لكرة القدم بسيدي موسى مركزالجميع تجمعات الفئات العمرية للمنتخبات الوطنية، بما في ذلك المنتخب الأول، كما يعنى باحتضان تربصات الحكام الوطنيين والدوليين الجزائريين والأجانب على حد سواء، فهو وإن كان ملكا للاتحادية الجزائرية لكرة القدم، فإن الاتحاد الدولي FIFA يستخدمه من وقت لآخر لتربصات الحكام تحت إشراف اللجنة الوطنية للحكام.

تم وضع أول حجر أساس للمنشأة في 27ديسمبر2003، حيث واجهت بعد اكتمالها عقبات إدارية وقانونية أخرت افتتاحها، فكان الافتتاح رسميًا في 1 مايو 2012 من قبل الرئيس الراحل السيد عبد العزيز بوتفليقة.

يقع المركز في منطقة سيدي موسى، التي تحتضن مجمعًا حقيقيًا يقع في قلب البساتين على بعد 30 كم جنوب شرق الجزائر العاصمة بالقرب من مدينة سيدي موسعبر الطريق السريع زرالدة بودواو، و يمتد على مساحة 06 هكتارات، ويوفر بيئة مريحة وهادئة للتجمعات الرياضية. كما أنه يتميز بأقصى قدر من الوظائف لراحة وإقامة نزلائه.

البنية التحتية للمركز: يحتوي المركز على ملاعب معشبة طبيعية وصناعية، مجهزة بأحدث تقنيات الصيانة، وهذا لتوفير بيئة تدريبية مناسبة على مدار العام. كما يتوفر على صالة لياقة بدنية مجهزة بالكامل بمعدات عالية التقنية ومركز للتعافي.

كما يحتوي على صالات تدريب مجهزة بأحدث معدات اللياقة البدنية، ومساحات للتدريب التكتيكي والفني. كما توجد مرافق رياضية أخرى، مثل المسابح والصالات متعددة الاستخدامات، إذ تساهم في تحسين اللياقة البدنية والتحمل لدى اللاعبين والحكام على حد سواء.

يضم المركز مرافق طبية متطورة تشمل خدمات العلاج الطبيعي وإعادة التأهيل، بالإضافة إلى مختبرات علمية لتحليل الأداء الرياضي وتقديم الدعم العلمي(Algerian Football Federation, 2011)، كما يوفر أماكن إقامة مريحة للفرق الوطنية خلال فترات التدريب والمعسكرات، مع تجهيزات ترفيهية وخدمية.

يحتوي على قاعة للمحاضرات تتسع ل 120 مقعدا تم تجهيزها بوسائل تقنية للعرض والصوت، و ثلاث قاعات دراسة مجهزة بوسائل تعليمية، وهذا لتنظيم جلسات تعليمية وتدريبية متقدمة باستخدام أحدث التقنيات السمعية والبصرية لتحليل الفيديو وعرض المواد التدريبية.

بالنسبة للإقامة فالمركز يوفر جناح إقامة VIP يحتوي على 5 أجنحة، مع قاعة طعام تتسع لـ 40 شخص، كما يحتوي على جناح يحتوي على 25 غرفة مع قاعة إطعام تتسع لـ 200 شخص، وقاعتين ترفيه (فندق ("Les Fennecs" للمنتخبات الوطنية A و 'A و U23 والمنتخب النسوي. وكذلك يتوفر على جناح إقامة بسعة 64 سرير فندق "Maouche" لفئات المنتخبات الوطنية الشابة.

دور المركز الوطني متعدد التقنيات في تطوير كرة القدم: يسعى المركز إلى اكتشاف وتطوير المواهب الشابة من خلال برامج تدريبية مكثفة تركز على الجوانب الفنية والتكتيكية، مما يعزز جاهزية اللاعبين للمشاركة في المنافسات الوطنية والدولية، كما يقدم المركز برامج تدريب متقدمة بالتعاون مع الفيفا والكاف لرفع كفاءة المدربين الجزائريين في مجالات التدريب الفني وإدارة الفرق وتحليل الأداء.

يعمل المركز على تدريب الحكام على تطبيق أحدث قوانين اللعبة، بما في ذلك التدريب على استخدام التكنولوجيا مثل تقنية حكم الفيديو المساعد (VAR)،بهدف تحسين مستوى التحكيم في المباريات الوطنية والدولية.(FIFA, 2012)

ويستضيف المركز مباريات ودية بين الفرق الوطنية والدولية بهدف تقييم الأداء وتعزيز التناغم بين اللاعبين.

2-1- المجال الزماني:

كانت البدايات النظرية لهذه الدراسة في نهاية 2017 بعد قبول اللجنة العلمية لموضوع الدراسة المقترح، وانطلق من خلالها البحث النظري لنموذج الدراسة المقترح حتى منتصف 2018 بعد أن قام الباحث بالاتصال بميدان الدراسة لمعاينته والقيام بالإجراءات البحثية اللازمة، ليتوقف الباحث نظرا لعديد الالتزامات، وكذلك موجة وباء كورونا الذي اجتاحت بلادنالسنوات 2019-2020-2021، وبعد استئناف النشاط قام الباحث بجمع الأدب النظري المتعلق بالدراسة سواء دراسات سابقة أو مقاييس واستبيانات، ليقوم بعدها بالتصميم الأولي لأدوات الدراسة حيث قام الباحث بإجراء الدراسة الاستطلاعية خلال سنة 2022، إذ تم من خلالها التأكد من صلاحية الأداة والقيام بالتعديلات اللازمة، وبعد ضبطها والتوصل للنسخة الكاملة انطلقت الدراسة الميدانية الفعلية بدايات شهر فيفري 2023 واستمرت بعدها نظراً لضرورة الحصول على بعض التصاريح من الاتحادية الجزائرية لكرة القدم، وأيضاً الانشغال المستمر لحكام النخبة لكرة القدم. لذلك تم توزيع أداة الدراسة كلما سنحت الفرصة لذلك على مدة ستة أشهر تقريبا(مستغلا لفترات التربص المبرمجة من طرف لجنة الحكام بالاتحادية الجزائرية لكرة القدم لحكام النخبة قبل بداية الموسم الكروي وأثناء توقف الدوري في العطلة الشتوية)،إلا أن الاسترجاع كان يأخذ مدة أسبوع على الأكثر، ومنذ ذلك الحين انطلقت الدراسة التطبيقية من خلال المعالجات الاحصائية للبيانات حتى بداية 2024 أين تم إنجاز الأطروحة.

2- منهج الدراسة:

نظراً لطبيعة الدراسة اختار الباحث الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها كيفياً أو كمياً، فالتعبير الكيفي يصف الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى. (المشوخي, 2002)

3- الدراسةالاستطلاعية:

تساهم الدراسة الاستطلاعية في الإحاطة الجيدة بموضوع وميدان الدراسة وتساهم ايضاً في توجيه الباحث أثناء تصميم إجراءات الدراسة الميدانية النهائية، وقد قمنا بإنجاز الدراسة الاستطلاعية منتصف 2022 أين تم التوجه لميدان الدراسة، وسنذكر أهم ما جاء في هذا العنصر كالتالي:

- أهداف الدراسة الاستطلاعية: من أهم أهداف الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها هو الاتصال بالجانب الميداني للبحث وذلك من أجل:
  - التأكد من صلاحية المركز التقني المقصود للدراسة التي كان الباحث بصدد انجازها.
  - التأكد من إمكانية القيام بالبحث وطبيعة الاجراءات الادارية والتنظيمية اللازمة لذلك.
  - التأكد من امكانية دراسة متغيرات البحث ميدانياً ومدى قابليتها للقياس.
  - التأكد من صلاحية الأداة المستخدمة في الدراسة من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية.

إجراءات الدراسة الاستطلاعية:تمت الدراسة الاستطلاعية من خلال مجموعة من المراحل كالتالي:
أولاً: الاتصال بميدان الدراسة: تم الاتصال بميدان الدراسة والتعرف على مجموعة من أفراد العينة، لتتبع إجراءات الدراسة.
ثانياً: تسجيل الملاحظات والتعرف على الميدان: تمت من خلال القيام بملاحظات داخل المركز التقني والتعرف على أقسامه وخدماته وتسجيل بعض السلوكيات للحكام أثناء العمل (التربص الميداني).
ثالثاً: تطبيق أداة الدراسة: تم في هذه المرحلة التطبيق الأولي لأداة الدراسة وذلك لتجريب صلاحيتها وقياس ثباتها وصدقها الأوليين والقيام بالتعديل اللازم لذلك، وكنتيجة عامة تم من خلال هذه الدراسة الاستطلاعية التأكد من صلاحية ميدان الدراسة وتجريب أداة الدراسة وتعديلها، كما تم تحديد المعاينة اللازمة وصلاحية العينة للدراسة.

3-1-مجتمع الدراسة:

تعريف حكام النخبة الوطنية في الجزائر: حكام النخبة الوطنية هم مجموعة من الحكام الذين تم اختيارهم بناءً على خبراتهم، مهاراتهم، وكفاءتهم في إدارة المباريات على أعلى المستويات. يتم اختيار هؤلاء الحكام من قبل الاتحادية الجزائرية لكرة القدم (FAF) بناءً على أدائهم المميز في المباريات المحلية والدولية.

معايير اختيار حكام النخبة الوطنية في الجزائر: يخضع حكام النخبة الوطنية في الجزائر إلى معايير صارمة حتى يتم ترسيمهم ضمن النخبة الوطنية تتمثل هاته المعايير في:

- ✓ الخبرة التحكيمية: يُعتبر تراكم الخبرة التحكيمية من أهم المعايير. حيث يُطلب من الحكام المرشحين لإدارة مباريات النخبة أن يكون لديهم سجل طويل في إدارة مباريات بمختلف الدرجات، خاصة في الدوري الجزائري الممتاز. فهذه الخبرة تُعتبر مؤشرًا على قدرة الحكم على التعامل مع مختلف المواقف الصعبة التي قد تواجهه في المباريات.(FIFA, 2020)
- ✓ الكفاءة البدنية: تُعد اللياقة البدنية العالية ضرورية لحكام النخبة، إذ تُمكنهم من التحرك بسرعة ودقة داخل الملعب طوال مدة المباراة. ويخضع الحكام لاختبارات لياقة بدنية دورية تحت إشراف الاتحاد الجزائري لكرة القدم لضمان جاهزيتهم البدنية لأداء مهامهم .(CAF, 2019)
- ✓ الإلمام بقوانين اللعبة: من الواجب أن يكون لدى الحكام معرفة كاملة وشاملة بجميع قوانين كرة القدم وتحديثاتها المستمرة. يتم التأكد من هذا الأمر من خلال اختبارات نظرية تُقيم مدى فهمهم لهذه القوانين وقدرتهم على تطبيقها بشكل صحيح خلال المباريات . (Algerian Football Federation, 2015)
- ✓ الأداء السابق في التحكيم: يتم تحليل وتقييم الأداء السابق للحكام في المباريات التي أداروها، وذلك لتحديد مدى نجاحهم في اتخاذ القرارات المناسبة وقدرتهم على إدارة المباراة بفعالية. هذا التحليل يتم بواسطة لجنة مختصة من الاتحاد الجزائري لكرة القدم، ويُعد الأداء الجيد شرطًا أساسيًا للانضمام إلى فئة حكام النخبة.

- ✓ اتخاذ القرارات تحت الضغط: يُشترط في حكام النخبة القدرة على اتخاذ قرارات سريعة وصحيحة في اللحظات الحرجة من المباراة. يتم تقييم هذه القدرة من خلال مراجعة مواقف سابقة واجهها الحكم وكيفية تعامله معها، ما يعكس قدرته على الأداء تحت ضغط.
- ✓ المهارات التواصلية: يجب أن يكون لدى حكام النخبة مهارات تواصل عالية تمكنهم من إدارة الحوارات مع اللاعبين والأجهزة الفنية بشكل فعال، وتوضيح قراراتهم بشكل واضح وسريع للحفاظ على سير المباراة بسلاسة.
- ✓ التدريب والتطوير المستمر: يلتزم حكام النخبة بالمشاركة في برامج التدريب والتطوير المستمر التي تنظمها الهيئات المعنية مثل الاتحاد الجزائري لكرة القدم، والاتحاد الدولي(FIFA) ، والاتحاد الإفريقي .(CAF) وهذا يشمل حضور ورش العمل والدورات التدريبية للحفاظ على مستوى عالٍ من الاحترافية.
- ✓ النزاهة والانضباط: يُعتبر التحلي بالنزاهة والانضباط الشخصي والمهني من المعايير الأساسية في اختيار حكام النخبة. يجب أن يكون الحكم مرجعية في النزاهة وأن يمتلك سجلاً نظيفًا من أي مخالفات أخلاقية أو سلوكية، مع التزامه بأعلى مستويات الاحترافية . (Algerian Football Federation, 2010).

أشهر حكام النخبة الوطنية في الجزائر:

- الحكم الدولي بلعيد لاكارن (26 أكتوبر 1940 - 15 أكتوبر 2024) ، كان حكم كرة قدم جزائريًّا دوليًّا سابقًا. شارك بلعيد لكارن كحكم دولي في العديد من التظاهرات الكروية القارية والعالمية، من بينها نهائيات كأس العالم 1982 في إسبانيا. تولى رئاسة الاتحادية الجزائرية لكرة القدم عام 1988، ولعب دورًا بارزًا في حصول الجزائر على شرف تنظيم نهائيات كأس أمم إفريقيا 1990. ساهم لكارن مساهمة ملحوظة في تكوين حكام مثلوا الصافرة الجزائرية على المستوى الدولي، مثل حيمودي، بنوزة، غربال، وإيتشعلي. وحظي بتقدير حكام دوليين معروفين، من بينهم الإيطالي كولينا والفرنسي فوترو. عمل بلعيد لكارن لسنوات طويلة كعضو في لجنة التحكيم بالاتحاد الدولي لكرة القدم (فيفا) والاتحاد الإفريقي لكرة القدم (كاف),
- الحكم الدولي السابق محمد حنصال: وُلد محمد حنصال في 6 نوفمبر 1947 بمدينة وهران. بدأ حياته كلاعب في اتحاد وهران خلال موسم 1964–1965، ثم تحوّل إلى التحكيم بقيادة الصحفي هواري عجال، ونجح باجتياز اختبارات الرابطة الغربية وهو في الثانية والعشرين من عمره، بعدما أدار أول مباراة رسميّة بين الجمهورية ونادي مسرغين, مارس التحكيم الوطني بأعلى مستوى، حيث أدار مباريات قسمين أولى وثانية، بالإضافة إلى ثلاث نهائيات متتالية لكأس الجمهورية (1978، 1979، 1980) بنجاح لافت, أدار مباراة نهائية ساخنة بين نصر حسين داي وشبيبة القبائل، والتي أثنت عليه إدارة الرئيس الشاذلي بن جديد، وتلقى ميدالية تكريم عقبها, كان معروفًا بتحفّظه تجاه تعيينه لإدارة مباريات جمعيات وهران لأنه مناصر لها، وفضّل فقط إدارة لقاءاتها الودية ، نال الشارة الدولية عام 1977، وأدار أول مباراة خارجية عام 1979 خلال كأس العالم للشباب في اليابان كمساعد وحكم رئيسي في المباراة النهائية بين ألمانيا الغربية ويوغوسلافيا, أدار مباريات في: كأس العالم للشباب بالشيلي (1987). كأس آسيا (1988). النسخة الشابة المقامة في اليابان (1979). نهائي كأس الأندية البطلة بإفريقيا عام 1987 في غانا، والمباراة النهائية لبطولة الأندية الإفريقية. مثل

الجزائر في كأس العالم 1990 بإيطاليا بصفة مساعد حكم، وأدار المباراة الترتيبية بين إنجلترا وإيطاليا إلى جانب حكم فرنسي, امتدت مسيرته من 1966–1967 محلياً واستمرت دولياً من 1977 إلى 1992، حيث اعتزل بعد إدارة مباراة قوية بين مولودية الجزائر واتحاد الحراش، أدار نحو 650 مباراة شملت الدوري الجزائري، الدوريات القارية، الدولية، والمباريات الودية كما سجّل رقماً قياسيًّا كواحد من الحكام الدوليين الجزائريين الذين ظلوا في القائمة لأكثر من 14 عاما,

- جمال حيمودي: يُعتبر من أبرز حكام كرة القدم الجزائرية وأفريقيا. أدار العديد من المباريات في كأس العالم 2014 في البرازيل، بما في ذلك مباراة تحديد المركز الثالث. كما أدار نهائي كأس الأمم الإفريقية 2013. حصل على جائزة أفضل حكم في إفريقيا عدة مرات.
- الحكم عبد الحق أيتشعلي: شارك في ثلاث كؤوس عالمية وهو أستاذ الإعلام الآلي بجامعة تلمسان. جاء هذا التكريم عرفانا بما قدمه ابن مدينة تلمسان أثناء مشواره التحكيمي، خاصة بعد تشريفه للجزائر أثناء تحكيمه لمباريات منافسة كأس العالم 2022، التي جرت وقائعها بقطر
- مهدي عبيد شارف: حكم دولي جزائري بارز، أدار العديد من المباريات في دوري أبطال إفريقيا وكأس الكونفدرالية الإفريقية. شارف يُعتبر من الحكام المميزين في الساحة الجزائرية والإفريقية، وشارك في إدارة مباريات كأس العالم تحت 20 عامًا.
- مصطفى غربال: من الحكام الجزائريين الذين تركوا بصمة كبيرة في التحكيم الإفريقي والدولي. أدار العديد من المباريات الهامة في البطولات الإفريقية، بما في ذلك دوري أبطال إفريقيا وكأس الأمم الإفريقية. وشارك في إدارة مباريات كأس العالم للأندية.

2-3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من40حكما من حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر، وقد تم اختيارهم للدراسة الاستطلاعية بطريقة عشوائية (كونهم متربصين بالمركز التقني للاتحادية الجزائرية لكرة القدم) وهذا نظرا لتخصص الطالب نفسخ كونه حكما فيدراليا ويسهل عليه التواصل مع زملائه الحكام أثناء تربصاتهم،والجدول الآتي يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية:

جدول رقم (01) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية وفق المتغيرات المعتمدة

المتغير	المستوى	عدد الأفراد	النسبة المئوية
مستوى التحكيم	دولي	10	%25.00
	فيدرالي	30	%75.00
طبيعة التحكيم	حكم ساحة	17	%42.50
	حكم مساعد	23	%57.50
	المجموع	40	%100.00

من خلال جدول توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية بحسب متغيري مستوى التحكيم وطبيعة التحكيم نلاحظ توزع العينة على كل المتغيرات ولكن بدرجة متفاوتة وغير متساوية.

4- أدوات الدراسة الاستطلاعية:من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة المتمثلة في قياس متغيرات الدراسة اعتمد الطالب على ثلاث مقاييس هي: مقياس الضغوط، مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط، ومقياس اتخاذ القرار،وفي ما يلي وصف لأدوات الدراسة الاستطلاعية:

- مقياس الضغط المهني Job Stress Survey:

مقياس الضغط المهني لـ" سبيلبرجرSpielberger" يقيس جانبين من الوضعيات المهنية التي من المحتمل أن تكون مصدرا للضغط، يوفر مقياس الضغط المهني معلومات قيمة عن مصادر الضغط المهني

التي يمكن أن تكون لها آثار سلبية على صحة ومردودية العمال والعاملات في مختلف البيئات.وهو يتكون من 29 فقرة (الملحق 01) تتوزع كالآتي:

- 14 عبارةتقيسبعدعوائقالعمل Contraintes De Travail
- 15 عبارة تقيس بعد فقدان الدعم التنظيمي Manque de soutien organisationnelle

تتوزع الفقرات على البعدين وفق الجدول التالي:

الفقرات التي تحدد بعد عوائق العمل	1، 3، 6، 8، 10، 15، 19، 21، 22، 23، 24، 25، 26، 27
الفقرات التي تحدد بعد فقدان الدعم التنظيمي	2، 4، 5، 7، 9، 11، 12، 13، 14، 16، 17، 18، 20، 28، 29

ويكون تقييم كل عبارة في سلم تكراري ذو تسعة درجات، تتراوح ما بين الدرجات (3-2-1) المعبرة عن 'منخفض'، الدرجات (6-5-4) المعبرة عن متوسط، الدرجات (9-8-7) المعبرة عن 'مرتفع'. وهذه الدرجات معبرة عن مستويات الضغط خلال الأشهر الستة الأخيرة.

- مقياس استراتيجيات التصرف بولان وآخرون (Paulhan et al.,1994):

اعتنت الكثير من الدراسات بمعرفة استراتيجيات التعامل التي يستعملها الأفراد في تعاملهم مع البيئة المحيطة بهم، وضواغط الحياة، وأول عمل كان في هذا المجال للازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman (1984)، ايضا راي وآخرون.Ray et al (1982) ، وانطلاقا من هذه الاستراتيجيات تم بناء سلم للازاروس وفولكمان المعروف بـ (The ways of coping check-list).

بعد ذلك تم تكييف مقياس التعامل حسب البيئة الفرنسية، وكان الهدف من هذا العمل هو البحث عن فعالية التعامل في دورها المعدل للعلاقة بين ضغط–توتر، كذلك توضيح أنواع الاستراتيجيات المرتبطة بالصحة الجسدية والنفسية.

وقد تمت ترجمة بنود هذا المقياس من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية من طرف الباحثة زريبي أحلام والأستاذة شعبان الزهرة بجامعة وهران 02 في رسالة الماجستير الموسومة استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء 2013 – 2014، ويضم هذا المقياس 48 عبارة الملحق02.

- مقياس اتخاذ القرار (غيث حيدر ظاهر: 2023):

مقياس اتخاذ القرار لـ" غيث حيدر ظاهر في دراسته الموسومة بـ الذكاء العاطفي والمعرفة القانونية وعلاقتهما باتخاذ القرار لحكام الدرجة الأولى بكرة القدم بالعراق، 2023"يحتوي على سبعة أبعاد هي: المعلومات، المعرفة، الخبرة، التحليل، الحكم، متخذ القرار، هدف القرار، ويندرج تحت كل بعد عدد من الفقرات، وهو يتكون من 47 فقرة (الملحق 03). ويكون تقييم كل عبارة في سلم تكراري ذو ثلاث عبارات، تتراوح ما بين الدرجات (5-4-3-2-1).

وتم الاعتماد على سلم ليكرت الخماسي في تصحيح نتائج أداة الدراسة والجدول يبين طريقة التصحيح كالآتي:

جدول02 يبين درجة البدائل في طريقة التصحيح

البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	لم أكون رأي	موافق	موافق بشدة
الدرجة في الفقرات الايجابية	1	2	3	4	5
الدرجة في الفقرات السلبية	5	4	3	2	1

أما فيما يتعلق بتقدير درجات الاستجابة وتحديد الوزن النسبي للعبارات فالجدول التالي يبين ذلك:

جدول03 يبين الوزن النسبي للمتوسطات وتقديرها فيما يتعلق بالبنود

البدائل	الوزن النسبي	التقديرات درجة البعد	الوزن النسبي
غير موافق بشدة	1.80-1.00	منخفض جداً	1.80-1.00
غير موافق	2.61-1.81	منخفض	2.61-1.81
لم أكون رأي	3.41 -2.62	متوسط	3.41 -2.62
موافق	4.21-3.42	مرتفع	4.21-3.42
موافق بشدة	5.00-4.22	مرتفع جداً	5.00-4.22

3-3- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

3-4- صدق أداة الدراسة:صدق المظهر والمحتوى:

يتم هذا النوع من الصدق من خلال مراجعة بنود الاستبيان من طرف الخبراء لتقدير مدى تمثيلها وقياسها للخاصية المدروسة انطلاقاً من تعريفها وخصائصها، ويتم هذا الاجراء عن طريق عرض مدخل مختصر للدراسة يحتوي اشكالية الدراسة والتساؤلات والفرضيات والتعريفات الاجرائية بالإضافة الى بطاقة التحكيم أنظر بحيث يتمكن المحكم من أن يقرأ البنود ويشير عليها بعلامة في الخانة المناسبة (تقيس أو لا تقيس) ثم خانة أخرى بها فراغ ليضع المحكم ملاحظاته أو التعديلات المطلوبة حول البند، كما يوجد فراغ في آخر بطاقة التحكيم لإبداء الرأي حول شكل ومظهر الاستبيان. ولتحقيق هذا الاجراء تم عرض ادارة الدراسة على مجموعة من الخبراء في مجال علم النفس التنظيم والعمل وإدارة الأعمال كما هو موضح في الملحق رقم 04، وتم التعديل واعتماد البنود بحساب نسبة الموافقة على كل بند من طرف الخبراء كالتالي:

جدول04 نسبة موافقة الخبراء على بنود استبيان الضغوط

رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة
01	%100	08	%100	15	%100	21	%100	28	%100
02	%100	09	%100	16	%100	22	%100	29	%80
03	%100	10	%100	17	%100	23	%100		
04	%80	11	%100	18	%100	24	%100		
05	%100	12	%100	19	%100	52	%80		
06	%100	13	%100	20	%100	26	%80		
07	%60	14	%80	15	%100	27	%80		

جدول05 نسبة موافقة الخبراء على بنود استبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة
01	%80	11	%100	21	%100	31	%100	14	%100
02	%60	12	%100	22	%80	32	%100	42	%100
03	%80	13	%80	23	%100	33	%100	43	%100
04	%100	14	%100	24	%100	34	%100	44	%100
05	%100	15	%80	25	%100	35	%100	45	%100

06	%100	16	%100	26	%80	36	%100	46	%100
07	%100	17	%100	27	%80	37	%100	47	%100
08	%100	18	%100	28	%80	38	%100	48	%100
09	%100	19	%100	29	%60	39	%100		
10	%100	20	%100	30	%100	40	%100		

جدول06 نسبة موافقة الخبراء على بنود استبيان اتخاذ القرار

رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة	رقم البند	نسبة الموافقة
01	%80	11	%100	21	%100	31	%100	14	%100
02	%60	12	%100	22	%80	32	%100	42	%100
03	%80	13	%80	23	%100	33	%80	43	%100
04	%100	14	%100	24	%100	34	%80	44	%100
05	%100	15	%80	25	%100	35	%80	45	%100
06	%80	16	%100	26	%80	36	%80	46	%60
07	%80	17	%100	27	%80	37	%60	47	%100
08	%80	18	%100	28	%80	38	%100		
09	%80	19	%100	29	%60	39	%100		
10	%100	20	%100	30	%100	40	%60		

الصدق تميزي:وهو أحد أنواع الصدق التي تقوم على قدرة الاستبيان على التمييز بين طرفي الخاصية بشير ولتحقيق هذا النوع من الصدق اتخذنا مجموعة من الاجراءات كالتالي:

أولاً: قمنا بترتيب متوسط درجات استبيان كل من الضغوط، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، اتخاذ القرار على حدى ترتيباً تنازليا من أكبر درجة الى أقلها لعينة الدراسة وهي 40 فرد.

ثانياً: قمنا بحساب نسبة 27% من طرفي الترتيب التنازلي الأعلى إجابة وهي النسبة الأكثر استخداماً في البحوث التي اعتمدتها ل كيلي T.L Kelly(بشير, 2011)، بحيث تتم المقارنة بين 11 فرد من الفئة العليا و11 فرد من الفئة الدنيا في دراستنا هذه.

ثالثاً: قمنا بحساب الفروق بين متوسطات المجموعتين لكل استبيان على حدى لتأكيد قدرة التفريق والتمييز بين طرفي الاستبيانات باستخدام اختبار ت لعينتين مستقلتين T-test Independent Samples. والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول07 يبين الفروق بين متوسطي الفئة العليا والدنيا لأدوات الدراسة (الصدق التميزي)

استبيان الضغوط				استبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف			
الفئة العليا N=11		الفئة الدنيا N=11		الفئة العليا N=11		الفئة الدنيا N=11	
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف
4.055	0.211	3.179	0.25	4.404	0.232	3.512	0.074

اختبار T لعينيتين مستقلتين

قيمة اختبار Leven's	المعنوية	التجانس	قيمة اختبار Leven's	المعنوية	التجانس
0.11	0.000	يوجد	28.64	0.000	يوجد
قيمة T	المعنوية	الفروق	قيمة T	المعنوية	الفروق

10.911	0.000	توجد	15.066	0.000	يوجد

استبيان اتخاذ القرار			
الفئة العليا N=11		الفئة الدنيا N=11	
المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف
4.133	0.505	3.200	0.317
اختبار T لعينيتين مستقلتين			
قيمة اختبار Leven's	المعنوية	التجانس	
0.11	0.000	يوجد	
قيمة T	المعنوية	الفروق	
12.702	0.000	توجد	

من خلال الجدول يتبين لنا أن قيمة T معنوية في كلا الاستبيانين إذ أن قيمة Sig<0.05 وبالتالي فإن القدرة التميزية لأداة الدراسة بين أعلى وأدنى قيمة عالية وأن الصدق التميزي قد تحقق

الصدق الاتساق الداخلي:

اختلف الباحثون في تصنيف طريقة الاتساق الداخلي بين الثبات والصدق، لكن في أغلب الأحيان يستخدم كطريقة لتأكيد الثبات فهو حسب (بشير, 2011) يقوم على بديهية التجانس الداخلي للبنود ومدى اتساقها مع الأجزاء المكونة للاستبيان، ويأخذ عدة أشكال منها معنوية الارتباط بين درجة العبارة وباقي عبارات الاستبيان، والشكل الثاني يتمثل في معنوية الارتباط بين العبارة والدرجة الكلية للاستبيان، والشكل الثالث والذي سنعتمد عليه يقوم على معنوية ارتباط العبارة مع الدرجة الكلية للبعد نظراً لأن طبيعة المتغير المستقل والتابع للدراسة لا تعطي معنى للدرجة الكلية وإنما تعطي معنى لكل بعد على حدى. وسنبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لاستبيان الدراسة كما يلي:

جدول08 صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان الضغوط

الفقرات	معامل الارتباط مع بعد عوائق العمل	معامل الارتباط مع بعد فقدان الدعم التنظيمي
01	.205	
02	.**633	
03	.312*	
04	.455**	
05	.608**	
06	.637**	
07	.411**	
08	.385*	
09	.596**	
10	.556**	
11	.657**	
12	.523**	

13	.228	
14	.379*	
15		.260
16		.622**
17		.773**
18		.632**
19		.449**
20		.722**
21		.492**
22		.468**
23		.582**
24		.591**
25		.714**
26		.509**
27		.650**
28		.588**
29		.609**
معامل الارتباط لبعد عوائق العمل مع المقياس ككل		.716**
معامل الارتباط لبعد فقدان الدعم التنظيمي مع المقياس ككل		.773**

من خلال الجدول نلاحظ أن معاملات ارتباطات الفقرات موجبة الإشارة ودالة إحصائيًا عند مستوى(0.05)و(0.01) ما عدا الفقرات: 1، 13، 15 غير الدالة والتي سيتم حذفها.

جدول09 صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

الفقرات	حل المشكل	الانفعال	التسلية	الدعم الاجتماعي	التجنب
01	0.73**				
02	0.66**				
03	0.78**				
04	0.75**				
05	0.73**				
06	0.84**				
07	0.87**				
08	0.86**				
09	0.81**				
10	0.77**				
11	0.79**				

			0.82**	12
			0.77**	13
			0.64**	14
			0.62**	15
			0.64**	16
		0.64**		17
		0.62**		18
		0.64**		19
		0.70**		20
		0.75**		21
		0.66**		22
		0.58**		23
		0.65**		24
		0.75**		25
		0.65**		26
		0.75**		27
		0.76**		28
		0.77**		29
		0.76**		30
		0.79**		31
		0.61**		32
	0.61**			33
	0.53**			34
	0.72**			35
	0.72**			36
	0.75**			37
	0.77**			38
	0.76**			39
	0.78**			40
0.49**				41
0.52**				42
0.48**				43
0.59**				44
0.65**				45
0.54**				46
0.49**				47

48	0.55**	**0.67

إن جميع الفقرات دالة عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01 وعليه فقد تم الاحتفاظ بها جميعا.مما يحقق صدق الاتساق الداخلي لهذا الاستبيان.

جدول10 صدق الاتساق الداخلي لعبارات استبيان اتخاذ القرار

الفقرات	المعلومات	المعرفة	الخبرة	التحليل	الحكم	متخذ القرار	هدف القرار
01	0.57**						
02	0.76**						
03	0.73**						
04	0.52**						
05	0.86**						
06	0.72**						
07	0.69**						
08		0.82**					
09		0.46**					
10		0.72**					
11		0.53**					
12		0.78**					
13		0.64**					
14		0.82**					
15			0.48**				
16			0.81**				
17			0.76**				
18			0.65**				
19			0.85**				
20			0.69**				
21			0.63**				
22			0.43**				
23				0.76**			
24				0.83**			
25				0.84**			
26				0.78**			
27				0.87**			
28					0.75**		
29					0.65**		
30					0.43**		

31	0.56**	
32	0.54**	
33	0.78**	
34	0.43**	
35	0.87**	
36	0.64**	
37	0.49**	
38	0.52**	
39	0.54**	
40	0.69**	
41	0.78**	
42	0.76**	
43	0.45**	
44	0.63**	
45	0.88**	
46	0.54**	
47	0.43**	

إن جميع الفقرات دالة عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01 وعليه فقد تم الاحتفاظ بها جميعا. مما يحقق صدق الاتساق الداخلي لهذا الاستبيان.

5-3- ثبات أداة الدراسة:

الثبات باستخدام التجزئة نصفية:

وهي طريقة يتم فيها تقسيم الاستبيان الى قسمين متساويين وتقسم بالتالي درجات الأفراد معها ثم يتم حساب معامل الارتباط بين جزئي الاستبيان، إلا أن هذا المعامل يحتاج الى معادلة تصحيح الطول نظراً لأن النتيجة المتحصل عليها خاصة بنصف الاستبيان فقط وليس الاستبيان ككل لذلك نلجأ الى معادلة سبيرمان براون Spearman-Brown لتصحيح الطول في أسلوب التجزئة، كما هو مبين في الجدول التالي الذي يبين استخدام هذا الأسلوب على كل من استبيان الثقافة الوطنية واستبيان القيم التنظيمية.

جدول11 نتائج الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية

استبيان الضغوط			استبيان استراتيجيات التعامل		
تقسيم الاستبيان	عدد بنود	قيمة Alpha Cronbach	تقسيم الاستبيان	عدد بنود	قيمة Alpha Cronbach
النصف الأول	15	0.444	النصف الأول	24	0.857
عدد بنود النصف الثاني	14	0.622	عدد بنود النصف الثاني	24	0.870
قيمة الارتباط		0.399	قيمة الارتباط		0.437
معادلة التصحيح Spearman		0.571	معادلة التصحيح Spearman		0.609

معاملGuttman للتجزئة النصفية	0.569	معاملGuttman للتجزئة النصفية	0.608

استبيان اتخاذ القرار		
تقسيم الاستبيان	عدد بنود	قيمة Alpha Cronbach
النصف الأول	24	0.521
عدد بنود النصف الثاني	23	0.633
قيمة الارتباط		0.432
معادلة التصحيح Spearman		0.688
معاملGuttman للتجزئة النصفية		0.712

من خلال قراءتنا للجدول نلاحظ أنه بالنسبة لاستبيان الضغوط أن عدد البنود تم تقسيمه بطريقة متساوية نظراً لأن عدد البنود الكلي فردي، ونلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ للجزء الثاني أقوى من الجزء الأول لكن كليهما قيم مقبولة، وبالنسبة لقيمة الارتباط وبعد تصحيحها باستخدام معادلات سبيرمان وجوتمان نلاحظ أنها ارتفعت الى غاية 0.569 وهي نسبة متوسطة ومقبولة جداً في تقدير الثبات، بينما بالنسبة لاستبيان استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة فعدد البنود زوجي إلا أن قيم ألفا كرونباخ في كلى الجزئيين مرتفع، بينما بالنسبة للارتباط بين نصفي الاستبيان وبعد تصحيحه باستخدام معادلة سبيرمان وجوتمان نلاحظ أن القيمة ارتفعت الى 0.608 وهي قيمة ثبات مقبولة جداً في تقدير قيم ثبات الاستبيانات، أما استبيان اتخاذ القرار فالأمر نفسه إذ كان عدد الفقرات فردي وقيمة الثبات جيدة في كلا النصفين أو القسمين، بينما الارتباط بين نصفي الاستبيان قدر بـ 0.712 وهي قيمة مقبولة جدا، وعليه يمكن الحكم على ثبات أداة الدراسة المستخدمة بأسلوب التجزئة النصفية.

الدراسة الأساسية:

1- منهج الدراسة:استخدم الطالب المنهج الوصفي انطلاقا من طبيعة الدراسة،

2-الإطار المكاني للدراسة: بالنسبة للمجال الجغرافي فقد وقع اختيار الطالب على المركز التقني التابع للاتحادية الجزائرية لكرة القدم، وقد وقع اختيار الطالب على المركز مثلما تم ذكره سابق لمعرفته المسبقة بأغلب الحكام وكذا الفاعلين في الشأن الرياضي في الجزائر مما يسهل له تسليم واسترجاع الاستمارات وبالتالي تسهيل خطوات الدراسة الميدانية ككل.

3- الإطار الزماني للدراسة الأساسية: لقد تم إجراء هذه الدراسة بداية من شهر فيفري2023 إلى غاية شهر سبتمبر من نفس السنة، وهذا لتتزامن مع تربصات حكام النخبة في المركز التقني. وعلى العموم فإن الطالب قد استرجع الاستمارات من قبل الحكام في نهاية شهر أوت من نفس السنة.

4-عينة الدراسة الأساسية: تم إجراء هذه الدراسةعلى عينة متكونة من 140حكم كرة قدم وهو عدد الحكام لموسم 2022-2023،وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل، وقد تمكن الطالب من استرجاع138 استمارة، مثلت عينة الدراسة الأساسية.

5-عرض خصائص عينة الدراسة الأساسية:تم استخلاص خصائص العينة من الجزء الأول في أداة الدراسة الذي يستفسر حول مستوى التحكيم (فيدرالي/دولي)، طبيعة التحكيم (حكم ساحة/حكم مساعد)، كما هو مبين في الجدول الموالي، ولقد وقع اختيار الباحث على هذه الخصائص نظراً لارتباطها بشكل ما مع متغيرات الدراسة.

جدول12 يبين الخصائص الشخصية لعينة الدراسةالمصدر: لجنة الحكام بالاتحادية الجزائرية لكرة القدم

حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر

الخصائص	البدائل	التكرار f	النسبة $\%$
مستوى التحكيم	دولي	18	13.04
	فيدرالي	120	86.96
طبيعة التحكيم	حكم ساحة	35	25.36
	حكم مساعد	103	74.64

6-**الأساليب الإحصائية المستعملة:**نظراً لطبيعة البيانات المستخدمة في الدراسة ونظراً للفرضيات التي صيغت من أجل الوصول للإجابة عليها اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الاحصائية منها ما استخدم في حساب الثبات والصدق ومنها من استخدم في حساب نتائج الفرضيات ، علماً أن مستوى الدلالة المعتمد في دراستنا الحالية هو 0.05 كأقل حد، أي أننا نقبل مستوى خطأ 5% وهي النسبة المعتمدة في العلوم الاجتماعية، وتمثلت الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة في مايلي: معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alphaα

- معادلة التصحيح سبيرمان-براون Spearman-Brown Coefficient
- معامل ثبات التجزئة النصفية جوتمانGuttman Coefficient
- معامل الارتباط بيرسون Pearson's r Corrélation
- التكراراتf
- النسبة المئوية %
- المتوسط الحسابي Mean$\bar{x}$
- الانحراف المعياري StandardDeviations
- القيم المعيارية لاختبارz Z-Score
- اختبار ليفين لمعرفة التجانس Levene's
- اختبار ت لعينيتين مستقلتينT-Test for Independent Means
- معاملتحليل الانحدار المتعددRégressionMultiple Linear

الفصل السابع:
عرض وتحليل ومناقشة النتائج

يهدف هذا الفصل إلى عرض مختلف النتائج في إطار التحقق من صحة الفرضيات المصاغة في البحث.

☒ **أولا: عرض وتحليل نتائج تساؤل الدراسة رقم 01:** ما مستوى الضغوطلدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟

للحكم على مستوى الضغوط لدى عينة الدراسة ككل، أو على مستوى الأبعاد. تم استعمال الوحدة الأولية للقياس والتي تتراوح من 01 إلى 05 حسب تصنيف المقياس (البدائل). وعليه سيتم اعتبار متوسط الدرجات التي تتراوح بين 1.00 و1.80 أنها تدل على مستوى منخفض جدا، والدرجات التي تتراوح بين 1.81 و2.61 تدل على مستوى منخفض، في حين أن متوسط الدرجات التي تتراوح بين 2.62 و3.41 فهي تدل على مستوى متوسط. أما الدرجات التي تتراوح بين 3.42 و4.21 فهي تشير إلى مستوى مرتفع، والدرجات التي تتراوح بين 4.22 و5.00 فهي تشير إلى مستوى مرتفع جدا، وقد جاءت النتائج وفق ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم13 يوضح مستوى الضغوط لدى عينة الدراسة

	متوسط درجات العينة على بعد عوائق العمل	متوسط درجات العينة على بعد فقدان الدعم التنظيمي	متوسط درجات العينة على متغير الضغوط
المتوسط المحسوب	53.25	49.42	102.66
الفقرات	15	14	29
المتوسط الحقيقي	03.55	03.53	03.54
المعيار	منخفض جداً (1.00- 1.80)، منخفض (1.81- 2.61)، متوسط (2.62- 3.41)، مرتفع (3.42- 4.21)، مرتفع جداً (4.22- 5.00)		
ملاحظة	مستوى مرتفع	مستوى مرتفع	مستوى مرتفع

يتبين لنا أن أفراد العينة يتمتعون بمستوى مرتفع من الضغط. سواء على المتغير ككل بقيمة متوسط الدرجات التي بلغت 03.54 وهي ضمن المجال (3.42- 4.21)، أو حتى على مستوى أبعاده أو محاوره المتمثلة في عوائق العمل، وفقدان الدعم التنظيمي بقيم تراوحت بين 03.55، 03.53 على التوالي.

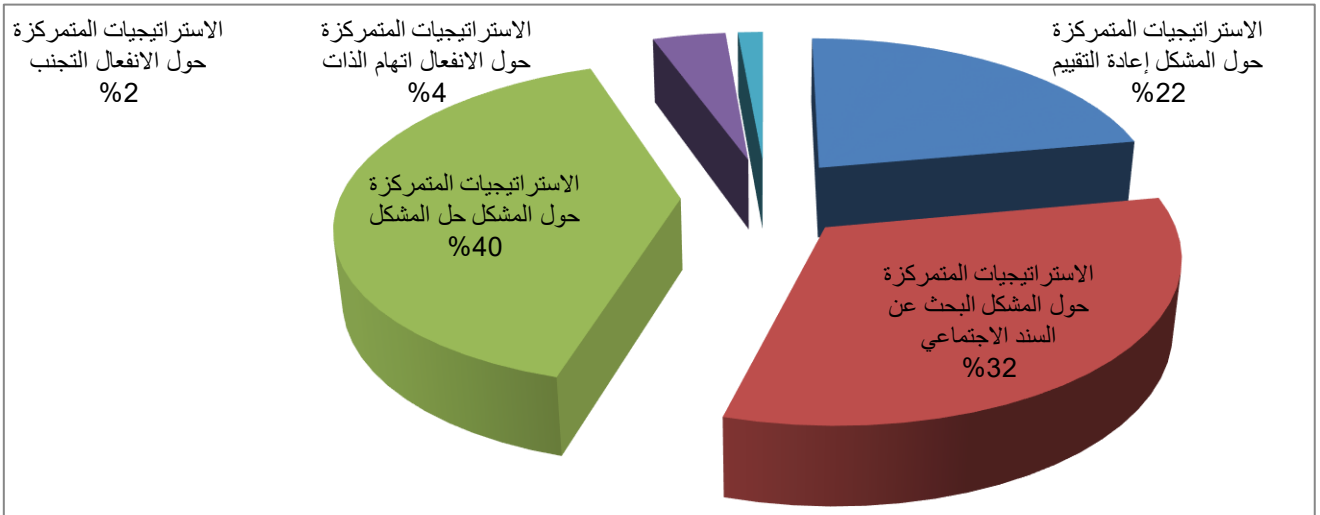
☒ **ثانيا: عرض وتحليل نتائج تساؤل الدراسة رقم 02:** ما هي أهم استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر؟

للإجابة على هذا التساؤل اعتمد الطالب على متوسط مجموع تكرارات أفراد العينة على مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، وبالتالي فإنه تعرف على اكثر الطرق التي انتهجها الحكام في التعامل مع ضغوطهم وفق أعلى عدد من التكرارات لهذه الاستراتيجيات، وكانت النتائج وفق الجدول الموالي:

جدول رقم 14 يوضح الاستراتيجيات المستعملة من قبل عينة الدراسة

		متوسط التكرارات	النسبة المئوية	
الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكل	حل المشكل	4,00	%40,00	%72,00
	البحث عن السند الاجتماعي	3,20	%32,00	
الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال	التجنب	0,20	%2,00	%28,00
	إعادة التقييم الايجابي	2,20	%22,00	
	اتهام الذات	0,40	%4,00	

يتضح من الجدول أن أفراد العينة يركزون على استراتيجية حل المشكل لتأتي استراتيجية البحث عن المساندة الاجتماعية فاستراتيجية إعادة تقييم الذات، في حين أنهم لا يولون اهتماما أو لا ينتهجون تلك الاستراتيجيات المتمثلة في التجنبأو حتى اتهام الذات بحيث حصلت على أدنى قيمة، وعموما فإن أفراد العينة ينتهجون الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكل بنسبة مئوية تقدر بـ 72.00 في حين أن الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال أخذت ما نسبته 28.00 من مجموع استجابات أفراد العينة مثلما هو موضح في الجدول أعلاه والدائرة النسبية الموالية تبين ذلك.



☒ ثانيا: عرض وتحليل نتائج تساؤلات الدراسة: رقم 03: ما مدى موافقة حكام الخطة لكرة القدم في الجزائر على اتخاذ القرار؟

متوسط تكرارات العينة على استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

بنفس الطريقة المتبعة مع الضغوط سيتم التعرف على مستوى اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة، وقد جاءت النتائج وفق ما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم15 يوضح مستوى اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة

متوسط درجات العينة على متغير اتخاذ القرار	
المتوسط المحسوب	162.62
الفقرات	47
المتوسط الحقيقي	03.46
المعيار	منخفض جداً (1.00- 1.80)، منخفض (1.81- 2.61)، متوسط (2.62- 3.41)، مرتفع (3.42- 4.21)، مرتفع جداً (4.22- 5.00)
ملاحظة	مستوى مرتفع

يتبين لنا من الجدول أن متوسط متغير اتخاذ القرار يساوي03.46 وهو ضمن المجال (3.42 – 4.21).ما يعني أن حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر يتمتعون بمستوى مرتفع في اتخاذ القرار الصائب أثناء إدارتهم للمباريات.

☒ **رابعا: عرض وتحليل نتائج الفرضية رقم 01:** توجد علاقة ارتباطية موجبة بين كل من الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.

تم الكشف عن تلك العلاقة بحساب معامل الارتباط بيرسون بين المتغيرات وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

الجدول رقم 16يوضحمعاملارتباطبيرسونبين الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة

	الضغوط	استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	اتخاذ القرار
الضغوط	1	0.421**	0.551**
استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	0.421**	1	0.382**
اتخاذ القرار	0.551**	0.382**	1

من الجدول يتضح لنا وجود علاقة ارتباطية موجبة بين كل من الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، بين استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار، وبين الضغوط واتخاذ القرار.

☒ **خامسا: عرض وتحليل نتائج الفرضية رقم 02:** تساهم استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.

تمت الإجابة عن هذه الفرضية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression. وجاءت النتائج وفق ما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم 17 يوضح مساهمة استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار

المتغيرات	معامل التحديد R	مربع معامل التحديد R-deux	معامل التحديد مصحح R-deuxadjuster	درجة الحرية	قيمة التباين ف F	الدلالة الاحصائية لـ ف F	قيمة بيتا أو قوة المساهمة	الدلالة الاحصائية لـ بيتا
حل المشكل							2.549	0.000
البحث عن السند							2.541	0.001
التجنب	0.746	0.556	0.460	05	5.764	دال عند 0.01	1.038	0.004
اعادة التقييم الايجابي							2.507	0.000
اتهام الذات							2.032	0.000

طريقة إدخال المتغيرات: Entréeالمتغير التابع: اتخاذ القرار

من الجدول يتضح لنا ان قيمة مربع معامل الارتباط تساوي 0.746 وهي جيدة، إذ تمثل نسبة البيانات التي يقدرها نموذج الانحدار أو بالأحرى تلك البيانات المستخدمة من الاستراتيجيات في تقدير اتخاذ القرار، وهناك دلالة النموذج التي تشير إلى وجود تأثير أو مساهمة من استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في تقدير اتخاذ القرار, وأخيرا ومن خلال الجدول نلاحظ قيم الانحدار لكل استراتيجية على حدى، ويتضح

أنها مرتبة في قوة تأثيرها على أو مساهمتها في اتخاذ القرار بحيث نجد أن استراتيجية حل المشكل هي الأكثر تأثيرا تليها استراتيجية البحث عن السند الاجتماعي ثم استراتيجية أعادة التقييم الايجابي، في حين أن استراتيجية التجنب هي الأخيرة وتسبقها فقط استراتيجية اتهام الذات.

مناقشة النتائج:

مناقشة نتيجة الفرضية الأولى:

لقد تحققت الفرضية القائلة: "توجد علاقة ارتباطية موجبة بين كل من الضغوط واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر"، وهذه النتيجة التي حصل عليها الباحث تتوافق في شقها الأول مع رؤية (يخلف: 2000) التي يشير من خلالها إلى السند العاطفي أو المادي أو المعنوي الذي يستمده العامل أو الفرد من الآخر ينفي بيئته الاجتماعية والثقافية خلال الأزمات. وحسب" هاقا"وآخرين Hagga et al يتمثل السند الاجتماعي في مساعدة الأقارب والأصدقاء والوالدين مما يمكن الفرد من التعامل الجديد مع المواقف الضاغطة باستخدام أساليب المواجهة.

كما تتوافق في شقها الثاني مع دراسة الدليمي عبد الرحمن (2011)، حيث تم التأكيد على أن الضغط السياسي، سواء من داخل المؤسسة أو من الجهات الحكومية الأخرى، يمكن أن يؤثر بشكل كبير على نوعية القرارات المتخذة، حيث قد تُتخذ بعض القرارات لتلبية متطلبات سياسية معينة بدلاً من أن تكون مبنية على تحليلات عقلاني.

كما لاحظ الباحث أن العلاقة بين الضغط واتخاذ القرار جاءت ايجابية أو طردية ما يعني أنه كلما زاد الضغط زادت جودة القرارات التي يتخذها الحكم الجزائري لكرة القدم، والنتيجة وإن كانت في ظاهرها مخالفة لأغلب الدراسات ذات الصلة كون المعتاد هو جودة القرارات المتخذة من طرف الأفراد في جو يسوده الهدوء وقلة أو انعدام الضغط.

وقد عزى الباحث في هذه الدراسة النتيجة المحصل عليها **الى طبيعة الفرد الجزائري عموما التي تمتاز بالاجتماعية ومحاولة التقرب من الآخرين لبث همومه لديهم ومناقشة ما ينتابه أو ينتابهم من مشاعر ولم لا محاولة التخفيف من الضغوط لديهم، ثم إن حكم كرة القدم خصوصا ونظرا لطبيعة عمله التي تكتسيها السرعة والصعوبة في آن واحد فإنه يلجأ عادة لأفراد العمل المشابهين له لمحاولة تبرير أو التخفيف من ضغوطه عوض اتهام ذاته أو التركيز على الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال لأنها –حسب رأي الطالب الباحث- لا تأتي بنتائج آنية وفعالة أثناء إدارته للمباريات أو بعدها.**

إذ أن دراسة تايلور ودانيال (1987) التي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط النفسية التي يواجهها حكام كرة القدمقد توصلت إلى تحديد عدة عوامل تؤثر على الحكام لعل أهمها:

- الصراع الشخصي :مثل التعامل مع لاعب سيئ.
- الخوف من الإيذاء البدني :مثل محاولة الاعتداء من قبل اللاعبين.
- ضغوط الوقت :مثل التحديات بين مطالب التحكيم والحياة الأسرية.
- الصراع مع زملاء المهنة :مثل التوترات مع زملاء التحكيم. وهو ما يؤكد نتيجة الفرضية الأولى في دراستنا الحالية.

ولعل دراسة: Tversky, A., &Kahneman (1974) وإن كانت اقتصادية بحتة لكن نتائجها توافق ما تحصل عليه الباحث في دراسته الحالية، فالدراسة المذكورة آنفا هدفت إلى تفسير طريقة اتخاذ الناس قراراتهم عندما يواجهون خيارات تتضمن مخاطرا وشكوكا.وقد ركزت النظرية على كيفية تقييم الأفراد للخيارات المتاحة لهم، خاصة عندما تكون النتائج غير مؤكدة.

وقد أظهرت أن الأفراد يميلون إلى اتخاذ قرارات غير عقلانية في كثير من الأحيان، حيث يقومون بتقييم الأرباح والخسائر بطرق تتعارض مع نظريات الاقتصاد حيث يقومون بتقييم الأرباح والخسائر بطرق تتعارض مع نظريات الاقتصاد التقليدية التي تفترض العقلانية. ومن أبرز ما توصل إليه الباحثان: أن الأفراد يميلون إلى تجنب الخسائر أكثر من رغبتهم في تحقيق مكاسب، حتى إذا كانت احتمالات الربح تفوق الخسارة.

كما أن القرارات تتأثر بشكل كبير بكيفية صياغة أو تأطير الخيارات (framing effect) على سبيل المثال، الناس يكونون أكثر عرضة للمخاطرة إذا كانت الخيارات مؤطرةبطريقة تبرز الخسائر بدلاً من المكاسب.

كما تتعارض هاته النتيجة ودراسة (John Miller & Emily Jones 2018): إذ جاءت أكثر عقلانية كونها توصلت إلى النتائج الآتية:

- الأفراد الذين تعرضوا لمستويات عالية من الضغوط اتخذوا قرارات أقل دقة وأكثر اندفاعًا مقارنة بأولئك الذين تعرضوا لضغوط منخفضة أو متوسطة.
- المجموعة التي تعرضت للضغوط العالية تميل إلى اتخاذ قرارات سريعة ولكنها أقل فعالية، مما يشير إلى أن الضغوط النفسية قد تؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق في التفكير والتحليل.
- أظهرت النتائج أن تحت الضغوط العالية، كان الأفراد يميلون إلى استخدام استراتيجيات أقل تعقيدًا وأقل فعالية لاتخاذ القرار. هذا يشير إلى أن الضغط النفسي قد يؤدي إلى تبسيط مفرط في معالجة المعلومات.وقدكانت القرارات التي تتطلب تقييمات أخلاقية أكثر تأثرًا بالضغوط، حيث كان الأفراد تحت الضغط العالي يميلون إلى اتخاذ قرارات أقل أخلاقية مقارنة بغيرهم

مناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

لقد تحققت الفرضية القائلة: تساهم استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر. وهذه النتيجة تتوافق ودراسة كلاين Klein, G(1993) التي سعت إلى استكشاف الطريقة التي يتخذ بها الأفراد، وخصوصًا الخبراء، قراراتهم في ظل ظروف مليئة بالضغوط حيث لا يتوفر الوقت الكافي لتحليل كل الخيارات المتاحة بشكل دقيق. ركزت الدراسة على دور الخبرات السابقة في تسهيل عملية اتخاذ القرار الفوري.

كما أظهرت أبحاث كلاين أن الأفراد المتمرسين قادرون على اتخاذ قرارات فعالة في بيئات معقدة باستخدام استراتيجيات تعتمد على الأنماط المألوفة لديهم. على سبيل المثال، يتمكن الأطباء في غرف الطوارئ أو رجال الإطفاء في حالات الطوارئ من التصرف بسرعة وفعالية بناءً على الخبرات السابقة التي مروا بها.

كما خلصت الدراسة الحالية الى أن استراتيجية حل المشكل هي الأكثر تأثيرا تليها استراتيجية البحث عن السند الاجتماعي ثم استراتيجية أعادة التقييم الايجابي، في حين أن استراتيجية التجنب هي الأخيرة وتسبقها فقط استراتيجية اتهام الذات.

وهذا ما خلصت إليه دراسة (حسين وحسين، 2006) حيث وجدا بأن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب المواجهة التي ترتكز على حل المشكلة عندما يدركون أنهم يستطيعون تغيير الموقف، أماعندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام أساليب الابتعاد والتجنب والهروب.

وعموما فإن الباحث في دراسته الحالية عزى استخدام افراد العينة من حكام النخبة لكرة القدم لأسلوب حل المشكل بشكل كبير، عزاه إلى المستوى التعليمي للأفراد، حين أشار(الضريبي، 2010) في دراسته أنه كلما ارتفع المستوى العلمي للفرد زاد وعيه وإدراكه لأحداث الحياة الضاغطة نتيجة تعلمه لكثير من الخبرات والمهارات خلال حياته العلمية، وبالتالي فإنه يتبع أساليب ذات فعالية في مواجهة ما يتعرض إليه من صعوبات ومواقف. وقد اتجه الباحث في الدراسة الحالية الى رأي الباحث الضريبي كون اغلب الحكام يحوزون مستوى تعليمي عال نوعا ما، كما يمكن القول أن طبيعة العمل أو الوظيفة في حد ذاتها يفرض على ممارسها أن يتحلى بمستوى كبير من الثبات الانفعالي، وسرعة اتخاذ القرارات الملائمة التي من شأنها الحفاظ على الجو العام هادئا نوعا ما، إذ لا يمكن لنا تخيل تداعيات قرار خاطئ في مباراة مهمة بحضور الآلاف من الجماهير. موقف يفرض على الحكام سواء كانوا رئيسيين أو مساعدين التحلي بالحيادية، وبدقة نسبية نوعا ما للقرارات التي سيتخذونها.

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي انتهت إليها الدراسة يوصي الباحث بما يلي:

- إعداد برامج خاصة لتدريب الحكام لتنمية مهاراتهم في التعامل مع ضغوط العمل.
- تخفيف مستوى ضغوط العمل لدى حكام النخبة لكرة القدم من خلال ما يلي:
  - تحديد أهداف وغايات العمل.
  - تحديد إجراءات العمل وتوضيحها بشكل جيد.
- تخفيف عبء العمل على حكام النخبة لكرة القدم من خلال تدريب الحكام على إدارة المباريات بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين فاعلية أدائهم خلالها وتخفيض مستوى الضغوط لديهم.
- توفير الامكانيات المادية لحكام النخبة لكرة القدم قصد تسهيل إدارتهم للمباريات، ولعل أهم هذه الامكانيات هي تقنية الحكم المساعد VAR التي أدخلت حديثا في اللعبة والغرض منها تقليل نسبة خطأ الحكم وكذا ايجاد بيئة مساندة للحكم تتضمن حكام آخرين يتحملون عنه نسبة بسيطة من القرارات التي يتخذها أثناء المباريات.
- العمل على توعية الفاعلين في المجال الرياضي خاصة الجماهير، ومحاولة جعل المباريات بالنسبة لهم متعة ومجالا للترفيه عوض كونها مجالا لتفريغ الغضب، وهو الملاحظ في مبارياتنا.
- تفعيل المنظومة القانونية المرافقة للفعل الرياضي وتحمل كل طرف لمسؤولياته.

خاتمة الدراسة

لقد هدفت الدراسة الحالية الى التعرف على أهم الاستراتيجيات المنتهجة من قبل حكام كرة القدم في الجزائر للتعامل مع المواقف الضاغطة وعلاقة ذلك باتخاذ القرار لديهم، وقد خلصت إلى عدة نتائج تتوافق والأدب النظري الذي تطرق اليه الباحث في فصول دراسته.

ولعل أهم ما توصلت اليه هذه الدراسة هو تلك العلاقة التي تربط بين الضغوط المهنية واتخاذ القرار بحيث أنها تساهم في تحسينه أو خفض مستواه وفق علاقة طردية.

كذلك من أهم نتائج هذه الدراسة انتهاج الحكام للاستراتيجيات المتمركزة حول المشكل في سبيل التكيف مع الضغوط التي تعترضهم أثناء إدارتهم للمباريات أو محاولة التخفيف منها.

أخيرا فقد حاولت هذه الدراسة تسليط الضوء على ما يمكن أن يساعد في جعل أداء واتخاذ القرار لدى هاته الفئة من الحكام يمتاز بالقليل من الضغوط والكثير من الفعالية.

كما يبقى الموضوع مجالا خصبا لاجتهادات الباحثين الاكاديميين، أو الممارسين في المجال الرياضي للوقوف على عديد المشاكل والحلول التي من شأنها تحسين فعالية قرارات الحكام أثناء إدارتهم للمباريات، سواء بالتطرق لمتغيرات لم يتم تناولها في الدراسة الحالية، أو حتى التركيز على نفس متغيرات الدراسة الحالية.

قائمة المراجع

المراجع العربية:

- ✓ أبو قحف, ع (1998)، أساسيات التسويق (Vol، ج2)، الدار الجامعية المصرية، مصر.
- ✓ أحمد الغرير، و أحمد أبو أسعد. (2009). التعامل مع الضغوط النفسية (ط 1). القاهرة : دار الشروق.
- ✓ أحمد. الشخابنة. (2010). التكيف مع الضغوط النفسية(ط 1). عمان: دار الحامد.

- ✓ أسامة عبد الطاهر الأصفر . (1999). الإعداد النفسي للناشئين دليل الإرشاد والتوجيه لاولياء الامور. القاهرة : دار الفكر العربي.
- ✓ أسامة كامل راتب. (2004). النشاط البدني والإسترخاء، مدخل لمواجهة الضغوط وتحسين نوعية الحياة (الطبعة الأولى). القاهرة: دار الفكر العربي.
- ✓ اسامة كامل راتب. (2000). تدريب المهارات النفسية -تطبيقات في المجال الرياضي (الطبعة الاولى). القاهرة، مصر: دار الفكر العربي.
- ✓ أسامة كامل راتب. (2000). تدريب المهارات النفسية تطبيقات في المجال الرياضي (الطبعة الاولى). القاهرة: دار لفكر العربي.
- ✓ الحريري عمر. (2007). اعداد القيادات الإدارية لمدارس المستقبل في ضوء الجودة الشاملة (ط 1). عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.
- ✓ الرواشدة. (2007). صناعة القرار والشعور بالأمن والولاء التنظيمي. الأردن : دار حامد .
- ✓ الزغلول و الزغلول. (2009). علم النفس المعرفي . القاهرة : عالم النشر والتوزيع.
- ✓ الزهراء شعبان، و غيصل فراحي. (2008). استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات. مجلة التنمية البشرية،02 ، 173-194.
- ✓ السيد فاروق عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط النفسية.(الطبعة الاولى). القاهرة: دار الفكر العربي.
- ✓ الصديق عمر الفاروق. (1995). مقياس اتخاذ القرار (مجلة العلوم الاجتماعية). القاهرة .
- ✓ المنجد. (2005). المنجد في اللغة العربية (ط 41). بيروت: دار المشرق.
- ✓ الموسوعة العربية العالمية. (1999). الموسوعة العربية العالمية. الرياض: مؤسسة أعمال الموسوعة للنشر والتوزيع.
- ✓ بشير بن طاهر. (1992). الضغط المهني – أبعاده- وعلاقته بالإجهاد النفسي واست ارتيجيات التصرف لدى أساتذة التعليم الثانوي . رسالة ماجستير غير منشورة، وهران : جامعة وهران .
- ✓ ثعلب. (2011). نظم اتخاذ القرارات الادارية (ط 1). عمان: دار الفكرو التوزيع.
- ✓ جان بن جامين ستورا. (1997). الإجهاد أسبابه علاجه. (أنطوان هاشم، المترجمون) بيروت، لبنان: منشورات عويدات.
- ✓ جان بنجامين ستورا. (1997). الإجهاد أسبابه و علاجه. (ترجمة أنطوان هاشم، المحرر) بيروت، لبنان: منشورات عويدات.
- ✓ جنان. (2005). مساهمة لتحسين فعالية اتخاذ القرارات في تخطيط المشاريع والرقابة عليها باستخدام التحليل الشبكي. الجزائر: جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- ✓ حام الدين طلحة، و عيسى علي. (1997). مقدمة في إدارة الرياضة. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- ✓ حسن احمد الشافعي. (2003). القرار الاداري والقانوني في التربية البدنية التشريعات في التربية البدنية . الاسكندرية : دار الوفاء للطباعة والنشر .
- ✓ حسين حريم. (1997). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات. عمان: دار زهران .
- ✓ حسين فايد. (2005). علم النفس العام: رؤية معاصرة. القاهرة : مؤسسة طيبة ومؤسسة حورس للنشر.
- ✓ حمدي الفرماوي، و رضا عبد الله. (2005). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة. عمان : دار المسيرة للنشر والتوزيع.

- ✓ حمدي الفرماوي، و رضا عبد الله. (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة (ط 1). عمان: دار الصفاء.
- ✓ حمدي ياسين، علي عسكر، و حسن الموسوي. (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي: بين النظرية والتطبيق (ط 1). الكويت: دار الكتاب الحديث.
- ✓ خيرة شويطر. (2011). الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة وانعكاساتها على علاقاتها الأسرية. رسالة ماجستير غير منشورة. وهران : جامعة وهران .
- ✓ ر ريجيو. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي). عمان: دار الشروق.
- ✓ ر ريجيو. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي). عمان : دار الشروق.
- ✓ ر ز نصير. (2009). علم النفس المعرفي. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ✓ رجاء مريم. (2007). الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية. مجلة اتحاد الجامعات العربية.
- ✓ رضا مسعودي. (2003). الضغط المهني لدى أطباء مصلحة الإستعجالات مصادره ومؤشراته مذكرة ماجيستير غير منشورة. الجزائر ، معهد علم النفس.
- ✓ رولان دورون، و فرانسواز وپارو. (2012). موسوعة علم النفس: معجم مصطلحات-شرح معاني. بيروت : عويدات للنشر والطباعة.
- ✓ سامي ختاتنة، و أحمد أبو سعد. (2010). علم النفس الإعلامي (ط 1). عمان: دار المسيرة.
- ✓ سامي ملحم. (2009). أساسيات علم النفس (ط 1). عّمان: دار الفكر.
- ✓ سليمان يوسف . (2003). سيكولوجية الرياضة: التدريب النفسي للرياضيين. عمان : دار الشروق.
- ✓ سمير بقيون. (2007). الطب النفسي. عمان : دار اليازوري.
- ✓ سمير شيخاني. (2003). الضغط النفسي: طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، المداواة (ط 1). بيروت: دار الفكر العربي.
- ✓ ش تايلور. (2008). علم النفس الصحي (ترجمة وسام بريك، و فوزي داود. عّمان: دار حامد .
- ✓ ش تايلور. (2008). علم النفس الصحي (ترجمة وسام بريك، و فوزي داود). عمان : دار حامد.
- ✓ شريف ليلي. (2002). استراتيجيات المواجهة مع الضغوط النفسية. القاهرة: دار النهضة.
- ✓ شعبان السيسي. (2002). علم النفس: أسس السلوك الانساني بين النظرية والتطبيق. الأزاريطة: المكتب الجامعي الجديد.
- ✓ صلاح. (2015). التعلم الحركي. كربلاء: جامعة كربلاء.
- ✓ صلاح الدين عبد الباقي. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الاسكندرية : الدار الجامعية .
- ✓ طارق طه. (2008). السلوك التنظيمي في بيئة العولمة والأنترنت. الأزاريطة: دار الجامعة الجديدة.
- ✓ طه حسين، و سلامة حسين. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. عمان : دار الفكر.
- ✓ عبد الله محمد قاسم. (2001). مدخل إلى الصحة النفسية. الأردن: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع .
- ✓ عبد الحميد المغربي. (2007). الاتجاهات الحديثة في دراسات وممارسات إدارة المواردالبشرية. المنصورة : المكتبة العصرية.

- ✓ عبد الحميد جابر. (1986). نظريات شخصية . مصر : دار النهضة العربية .
- ✓ عبد الرحمان محمد السيد. (1998). دراسات في الصحة النفسية الجزء الأول. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع.
- ✓ عبد الرحمان محمد السيد. (2000). علم الأمراض النفسية والعقلية الجزء الاول. القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر و التوزيع.
- ✓ عبد العاطي, م. (1998). الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى الرياضيين. مجلة علم النفس الرياضي.
- ✓ عبد العزيز عبد المجيد محمد. (2005). الضغوط النفسية وأثرها على الأداء الوظيفي. القاهرة : دار الفكر العربي.
- ✓ عبد العزيز عبد المجيد محمد. (2005). سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي (الإصدار الطبعة الأولى). القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
- ✓ عبد المنعم حذيفي. (1992). الضغوط النفسية في العمل: مفهومها وأسبابها. القاهرة : دار الفكر العربي.
- ✓ عبد المنعم. الحنفي. (1999). موسوعة الطب النفسي (الإصدار ط2). القاهرة: مكتبة مدبولي.
- ✓ عبد محمود مقصود ابراهيم محمود، و حمد شافعي حسن. (2004). الموسوعة العلمية للادارة الرياضية الرقابة وعملية اتخاذ القرار في المجال الرياضي (ط1). الاسكندرية: دار الوفاء للطباعة والنشر.
- ✓ عبوي. (2015). دور القيادة التربوية في اتخاذ القرارات الادارية. عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
- ✓ علي عسكر. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. الكويت: دار الكتاب الحديث.
- ✓ عمار كشرود. (2007). معجم مصطلحات علم النفس الصناعي والتنظيمي (ط 2). بيروت: دار المهضة العربية.
- ✓ عمر عقيلي. (2007). الإدارة: أصول وأسس ومفاهيم. عّمان: دار زهران .
- ✓ فاطمة بلهواري. (2010). ضغوطات العمل وعلاقتها باستراتجيات والقيم لدى المدرسين. وهران: جامعة وهران.
- ✓ لطفي محمد راشد. (1992). نحو إطار شامل لتسيير ضغوط الحياة وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة (الإصدار العدد 75). الرياض، السعودية : معهد الإدارة العامة.
- ✓ محمد أحمد النابلسي. (1991). الصدمة النفسية وعلم نفس الحروب والكوارث. بيروت، لبنان: دار النهضة.
- ✓ محمد حسن العلاوي، و محمد نصر الدين رضوان. (1987). الاختبارات المهارية والنفسية في المحال الرياضي (الإصدار الطبعة الاولى). دار الفكر العربي.
- ✓ محمد حسن علاوي. (1998). التكيف النفسي والاجتماعي. القاهرة : دار المعارف.
- ✓ محمد حسن علاوي. (1998). التكيف النفسي والاجتماعي. القاهرة: دار المعارف.
- ✓ محمد حسن علاوي. (1998). سيكولوجية الإحتراق للاعب والمدرب الرياضي (الطبعة الاولى). القاهرة: دار الكتاب والنشر.
- ✓ محمد حسن علاوي. (1998). سيكولوجية الإصابة الرياضية. القاهرة: دار الكتاب للنشر.
- ✓ محمد حسن علاوي. (1998). سيكولوجية القيادة الرياضية. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.

- ✓ محمد ربيع. (2009). علم النفس الصناعي والمهني (الإصدار 1). عمان: دار المسيرة.
- ✓ محمد ع، و ع. (2005). الضغوط النفسية وأثرها على الأداء الوظيفي. القاهرة : دار الفكر العربي.
- ✓ محمود. العميان. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. (ط 3). عمان: دار وائل.
- ✓ مروان أبو حويج. (2006). المدخل إلى علم النفس العام. عمان : دار اليازوري.
- ✓ مصطفى منصوري. (2004). مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضى المهني . أطروحة دكتوراه غير منشورة. وهران : جامعة وهران.
- ✓ مفتاح عبد العزيز. (2010). مقدمة في علم نفس الصحة (ط 1). عّمان: دار وائل.
- ✓ ناصر قاسيمي. (2011). دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم و العمل. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ✓ نجاة بزايد. (2000). دراسة علاقة مصادر الضغوط المهنية بالإجهاد النفسي والنمط السلوكي لدى مسيري لوحات النسق الموزع للمراقبة بسوناطراك رسالة ماجستير غير منشورة . وهران: جامعة وهران.
- ✓ نصر المنصور. (2000). نظرية القرارات الادارية : مفاهيم وطرائق كمية (ط 1). عمان: دار مكتبة حامد للنشر والتوزيع.
- ✓ نعيمة علواني. (2010). مصادر ضغوط العمل عند المدرسين. رسالة ماجستير غير منشورة . وهران : جامعة وهران .
- ✓ نوال بوكصاصة. (2011). الضغط النفسي المهني لدى العاملين في إطار تشغيل الشباب رسالة ماجستير غير منشورة. وهران : جامعة وهران.
- ✓ هارون الرشيدي. (1999). الضغوط النفسية:طبيعتها-نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة : مكتبة الأنجلو مصرية.
- ✓ هارون توفيق الرشيد. (1999). الضغوط النفسية- طبيعتها ونظرياتها- برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية- رسالة دكتوراة.
- ✓ هناء شويخ. (2007). أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية. مصر: ايتراك للنشر والتوزيع.
- ✓ يخلف عثمان. (2001). علم نفس الصحة الأسس النفسية والسلوكية للصحة (الطبعة الاولى). الدوحة، قطر: دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع.
- ✓ يوسف جمعة سيد . (2000). دراسات في علم النفس الإكلينيكي. القاهرة: دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع.
- ✓ يوسف سليمان. (2003). سيكولوجية الرياضة: التدريب النفسي للرياضيين. عمان : دار الشروق.

- رسائل الماجستير والدكتوراه:

- ✓ رفيق عوض الله. (2004). الضغط النفسي وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى طلاب جامعات الجزائر وطلاب جامعات فلسطين .أطروحة دكتوراه غير منشورة . وهران : جامعة وهران .
- ✓ سهيل مقدم. (2010). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي أطروحة دكتوراه غير منشورة. وهران : جامعة وهران
- ✓ عبد الفتاح. أبي مولود. (2008). علاقة الضغط النفسي المدرك بالاكتئاب في ضوءمتغيري مركز الضبط والذكاء الانفعالي . أطروحة دكتوراه غير منشورة. وهران : جامعة وهران .
- ✓ مراد سماني. (2012). إستراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الإحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. رسالة ماجستير غير منشورة. وهران: جامعة وهران.

- ✓ نصيرة طالح. (2011). أثر ضغوط الحياة على الاتجاهات نحو الهجرة إلى الخارج رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة مولود معمري : تيزي وزو .
- ✓ نصيرة طالح. (2011). الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة وانعكاساتها على علاقاتها الأسرية . رسالة ماجستير غير منشورة . وهران : جامعة وهران .
- ✓ قائمة المعاجم :
- ✓ ابن منظور. (1990). لسان العرب. (محمد ين مكرم، المحرر) بيروت، لبنان: دار صادر.
- ✓ ابن منظور. (1988). لسان العرب المحيط. بيروت : دار الجيل، دار ليان العرب .
- ✓ حسن شحاتة، و زينب النجار. (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية. القاهرة : الدار المصرية اللبنانية.
- ✓ سهيل إدريس. (2009). المنهل (قاموس فرنسي-عربي) (ط 40). بيروت: دار.
- ✓ فاخر عاقل. (1971). معجم علم النفس. بيروت، لبنان: دار العلم للملايين.
- ✓ لطفي الشربيني، و (د.ت). (2013). معجم مصطلحات الطب النفسي. الكويت: مؤسسة الكويت.

المراجع الأجنبية:

- ✓ Benjamin, J., & David, D. (1997). Sources of stress related to performance during competition. Journal of Sport and Exercise Psychology , 17-35.
- ✓ Bensabat و ،S.Selye .(1980) .stress de Grandes spécialistes .Paris :édition Hachette.
- ✓ Christoph, D., & Ann, S. (2016). The Effects of Psychological Stress on Decision. Journal of Experimental Psychology , 123-141.
- ✓ Coussonongelie, F., & Taylor, A. e. (1998). L'évaluation des stratégies de coping chez les patients Asthmatiques (Vol. 48). Revue Europeenne de psychologie Appliquée.
- ✓ Dubrin, J. A. (1992). Applying Psychology: Individual and Organization. Prentice Hall International.
- ✓ Endler, N. S., & Parker, J. D. (1998). Manuel de L'inventaire de coping pour situations stressantes (CISS). Paris: Adaptation Francaise par J.P.Rolland et ECPA.
- ✓ Huffman, k. (2007). Introduction à la psychologie (éd. 3e éd). Québec: De Boeck.
- ✓ Johnson, J. V., & Hall, E. M. (1988). Job strain, workplace social support, and cardiovascular disease: A cross-sectional study of a random sample of the Swedish working population. Journal of Public Health 78(10) , 1336-1342.
- ✓ Klein, G. (1973). A Recognition-Primed Decision (RPD) Model of Rapid Decision Making. Ablex Publishing Corporation , 138-147.
- ✓ Robert du sport. (1990).

- ✓ Russel-Jones. (2000). He decision-making pocketbook. British: management Poscet books Ltd.
- ✓ Simon, H. A. (1972). Theories of Bounded Rationality In Decision and Organization. North-Holland Publishing Company , 99-118.
- ✓ Taylor, J., & Danie, D. (1987). Sources of psychological stress among soccer referees. Journal of Sport Psychology , 250-259.
- ✓ Taylor, J., & Danie, D. (1987). Sources of psychological stress among soccer referees. Journal of Sport Psychology , 150-159.
- ✓ Tversky, A., & Kahneman. (1979). Prospect Theory: An Analysis of Decision under Risk . Econometrica , 263-291.
- ✓ Weinberg, R., & Richardson. (1990). Psychological stress among basketball referees. Journal of Sport and Exercise Psychology , 7-12.
- ✓ Weinberg, R., & Richardson. (1990). Psychological stress among basketball referees. Journal of Sport and Exercise Psychology , 7-12.

ملاحق الدراسة

الملحق رقم 01

الأستاذ الفاضل: .....
الرتبـة: .....
الجامعـة: .....

جامعة وهران -02-
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس و الأرطوفونيا

التخصص: .....

"استمارة استطلاع رأي الأساتذة المحكمين"

السيد الأستاذ الدكتور: تحية طيبة وبعد

الاستمارة التالية معروضة على سيادتكم بشأن استطلاع رأيكم في تحكيم عبارات استبيان دراستنا المعنونة بـ:

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة وعلاقتها باتخاذ القرار
لدى حكام النخبة لكرة القدم بالجزائر

- إننا نتقدم بالشكر الجزيل مسبقا لتفضلكم بالتعاون العلمي في بناء القائمة المنشودة وإثراء البحث.

الدرجة العلمية: دكتوراه في علم النفس، تخصص العمل والتنظيم.

المشرف: الأستاذ الدكتور سهيل مقدم.

الهدف من استطلاع الرأي: تحكيم عبارات الاستبيان، ومدى صلاحيته لقياس متغيرات الدراسة.

☒ نأمل من سيادتكم التفضل بالمساعدة في استكمال خطوات بناء القائمة المنشودة من حيث:

- مدى مناسبة البنود المقترحة للاستبيان.
- حذف أو تعديل بعض العبارات والبنود غير المناسبة.

مع العلم أننا نستخدم أمام كل عبارة ميزان تقدير خماسي عند تطبيق الاستمارة على العينة كما في الجدول التالي:

البدائل	غير موافق تماماً	غير موافق	لم أكون رأي	موافق	موافق تماماً
الدرجة	1	2	3	4	5

الرقم	العبارة	مقبولة	مرفوضة	تحتاج إلى تعديل
الضغوط				
01	تجاوز ساعات العمل			
02	مهام جديدة			
03	الخضوع لوضعيات الأزمة			
04	مهام أخرى غير المسندة للمنصب			

05	مسؤوليات متزايدة			
06	أخذ قرار طارئ			
07	المنافسة من أجل الترقية			
08	الضجيج / الضوضاء			
09	الانقطاع في العمل			
10	التغيير المتكرر في المهام			
11	كثرة الوثائق			
12	احترام المدة في إنجاز العمل			
13	فترات الراحة غير كافية			
14	القيام بعمل الآخر			
15	فرص قليلة للترقية			
16	زملاءلا يقومون بعملهم			
17	مساندة غير ملائمةمن طرف الرئيس المباشر			
18	عدم الاعتراف بالعمل المنجز			
19	تجهيزات مادية غير مناسبة			
20	فترات عديمة النشاط			
21	صراعات مع المسؤول			
22	عدم الرضا اتجاه المنظمة			
23	طاقم العاملين غير كافي			
24	التعرض للشتم			
25	عدم مشاركتك في أخذ القرارات			
26	الأجر غير عادل			
27	الإشرافغير مناسب			
28	زملاء العمل غير متحفزين			
29	صراعات مع مصالح أخرى			
استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة				
01	أنظم وقتي بطريقة أفضل			
02	أركز على المشكل وأفكر في كيفية حله			
03	أفعل ما أضنه أفضل			
04	أحدد وأوضح أولوياتي			
05	أفكر في الطريقة التي استعملتها في حل المشاكل المشابهة			
06	أحدد خطة للعمل وأتبعها			
07	أجهد نفسي على تحليل الوضعية			
08	أتصرف مباشرة للتكيف مع الوضع			
09	أفكر فيما حدث و أستفيد من أخطائي			
10	أحلل المشكل قبل رد الفعل			
11	أضبط أولوياتي			
12	أتحكم في الوضعية			

13	أبذل مجهودا اضافيا لتسيير الأمور			
14	أضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل			
15	أغتنم الوضعية لإظهار ما أقدر عليه			
16	أحاول تنظيم نفسي للتحكم في الوضعية أفضل			
17	ألوم نفسي على تضييع الوقت			
18	أنشغل بمشاكلي			
19	ألوم نفسي على تورطي في هذه الوضعية			
20	أشعر بالقلق لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية			
21	أصبح جد متوترا و منقبضا			
22	لاأصدق ما يحدث لي			
23	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة وانفعالي أمام الوضعية			
24	أصبح مغتاظاأكثر فأكثر			
25	ألوم نفسي على عدم معرفة ما أقوم به			
26	أعجز ولا أعرف كيف أتصرف			
27	آمل في تغيير ما حدث أو ما شعرت به			
28	أنشغل بما سأقوم به			
29	أقول لنفسي أن هذا لن يتكرر أبدا			
30	أعيد التفكير في نقائصي وسوء تكيفي العام			
31	أغضب			
32	ألوم أشخاص أخرين			
33	أتذكر اللحظات السعيدة التي عشتها			
34	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين			
35	أتنقل بين الواجهات التجارية			
36	أحاول أن أنام			
37	أتناول احدأكلاتي المفضلة			
38	أذهبإلى المطعم أو آكل شيئا ما			
39	أشتري لنفسي شيئا ما			
40	أذهب الى سهرة أو حفل عند الأصدقاء			
41	أزور صديق			
42	أمضي وقتا مع شخص حميم			
43	أذهب للتنزه			
44	أتحدث الى شخص أقدر نصائحه			
45	اتصل هاتفيا بصديق			
46	أشاهد فيلما			
47	إيجاد وسيلة لعدم التفكير في الوضعية لتجنبها.			
48	أشاهد التلفاز			
	اتخاذ القرار			
01	أجمع الحقائق التي احتاج إليها قبل اتخاذ القرار			

02	أرجع الى اللوائح والقوانين لاسترشد بها عند اتخاذ القرار			
03	أزن النتائج المترتبة على اتخاذ القرار			
04	أفكر قبل اتخاذ القرار			
05	أفضل دراسة المعلومات حول الموضوع المراد اتخاذ القرار فيه			
06	أجد أن المعلومات الفنية والتقنية المتوفرة لدى محدودة			
07	استند إلى الحقائق والمعلومات المتاحة لي عند اتخاذالقرار دون الحاجة لما يقدمه المنصب			
08	يبنى قراراته على معرفة بالحقائق			
09	معرفة راي الجماعة كتابة يستغرق وقتا طويل			
10	يتم اتخاذ القرار الذي يراعي الصالح العام			
11	اعتمد على المشاركين في اتخاذ القرار			
12	أعتقد أن نقص المعرفة في اختيار البديل الأفضلوفيتحقيق الأهدافكفيلان بتعقيد الأمور			
13	أعتقد أن تحديد المشكلات ومعرفة أسبابها منالضروريات الأساسيةلاتخاذ القرارات الصائبة			
14	أفضل مراجعة المهام والأمور الجامعية بصورة دوريةيكون اجرائه سليم في اتخاذ القرارات			
15	النجاح اساس الإدارة القيادية الفعالة			
16	استطيع فرض احترام القرارات			
17	يقيس المواقف عند اتخاذ القرار على الخبرات السابقة			
18	يتم اتخاذ القرار في المواقف المختلفة على اساسالتفكير المنطقي			
19	أدرك ضرورة أن أتولى المبادرة في الاجتماعات لتوضيح الأهداف وجدول الأعمال			
20	يختلف القرار على بعض البيانات المسجلة مسبقا			
21	يختلف اتخاذ القرار وفقا لدرجة المنافسة			
22	الخيرة التي اكتسبتها من التجارب السابقة تجنينيالمواقف الصعبة			
23	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرارالناجح			
24	أملك القدرة على اختيار انسبالأوقاتلاتخاذ القرار			
25	يتم بناء القرار على تحليل الموقف			
26	التزم بالدقة والواقعية في تحليل البدائل أو تنفيذ القرار			
27	يختلف اتخاذ القرار وفقا لدرجة المنافسة			
28	يؤخر اتخاذه للقرار النبي امل في ان يحدث شيءيريحني منه			
29	يتخذ القرار في الوقت المناسب للحدث			
30	درجة التركيز في المواقف ومتابعة المباراة تؤثر علىالقرار			
31	مكانته العلمية تسمح له باتخاذ اشد القرارات			
32	يتم اتخاذ القرار بتنسيق مع الحكام المساعدين			
33	أعمل على وضع بدائل حلول دون تحيز ألي طرف منأطراف العمل			
34	يختلف القرار على بعض البيانات المسجلة مسبقا			

35	استعمل التكنلوجيا الحديثة للمساعدة في إيجاد البدائلوالحلول الممكنة			
36	اتمتع بمستوى لياقة بدنية يؤثر على قرارات الحكم			
37	اتمتع بالعدالة في اتخاذ القرار			
38	أجد صعوبة في التغلب على حالة الإحباط بعد اتخاذالقرار الخاطئ			
39	أدرك أن أعباء العمل تحد من قدرتي على اتخاذ القرار			
40	تنفيذ المهام في غير مواعيدها المحددة تؤدي إلىضعف في اتخاذي للقرار			
41	اتحلى بروح المسؤولية ومشاركة الجميع في تنفيذالقرار			
42	أتابع القرار			
43	احذر من تقييم الآثار والنتائج المترتبة تنفيذ القرار			
44	أحبذ التركيز على المبادرات في العمل التحقيق أفضلالنتائج			
45	أجد صعوبة في تحديد الأهداف التي أسعى ال تخاذالقرار لتحقيقها			
46	٤٦أقدم اقتراحات وأفكار مستحدثة في الاجتماعاتلمناقشتها			
47	أحدد فوائد ومضار القرار			

الملحق رقم 02

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 02

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس والأرطفونيا

"استبيان"

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة وعلاقتها باتخاذ القرار
لدى حكام النخبة لكرة القدم بالجزائر

أخي / أختي: تحية عطرة وبعد
أرجو أن تجيب على عبارات هذا الاستبيان،علما أن المعلومات الواردة فيه ستحظى بالسرية التامة، وستستخدم لغرض البحث العلمي.

ولكم فائق الشكر والاحترام

الرجاء منكم وضع علامة (x) في الخانة المناسبة:

مستوى التحكيم: ( ) دولي ( ) فيدرالي

طبيعة التحكيم: ( ) حكم ساحة ( ) حكم مساعد

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	لم أكون رأي	موافق	موافق بشدة
الضغوط						
01	تجاوز ساعات العمل					
02	مهام جديدة					
03	الخضوع لوضعيات الأزمة					
04	مهام أخرى غير المسندة للمنصب					
05	مسؤوليات متزايدة					
06	أخذ قرار طارئ					
07	المنافسة من أجل الترقية					
08	الضجيج / الضوضاء					
09	الانقطاع في العمل					
10	التغيير المتكرر في المهام					
11	كثرة الوثائق					
12	احترام المدة في إنجاز العمل					
13	فترات الراحة غير كافية					
14	القيام بعمل الآخر					
15	فرص قليلة للترقية					
16	زملاءلا يقومون بعملهم					
17	مساندة غير ملائمةمن طرف الرئيس المباشر					
18	عدم الاعتراف بالعمل المنجز					
19	تجهيزات مادية غير مناسبة					
20	فترات عديمة النشاط					
21	صراعات مع المسؤول					
22	عدم الرضا اتجاه المنظمة					
23	طاقم العاملين غير كافي					

24	التعرض للشتم					
25	عدم مشاركتك في أخذ القرارات					
26	الأجر غير عادل					
27	الإشراف غير مناسب					
28	زملاء العمل غير متحفزين					
29	صراعات مع مصالح أخرى					
استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة						
01	أنظم وقتي بطريقة أفضل					
02	أركز على المشكل وأفكر في كيفية حله					
03	أفعل ما أضنه أفضل					
04	أحدد وأوضح أولوياتي					
05	أفكر في الطريقة التي استعملتها في حل المشاكل المشابهة					
06	أحدد خطة للعمل وأتبعها					
07	أجهد نفسي على تحليل الوضعية					
08	أتصرف مباشرة للتكيف مع الوضع					
09	أفكر فيما حدث و أستفيد من أخطائي					
10	أحلل المشكل قبل رد الفعل					
11	أضبط أولوياتي					
12	أتحكم في الوضعية					
13	أبذل مجهودا اضافيا لتسيير الأمور					
14	أضع مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل					
15	أغتنم الوضعية لإظهار ما أقدر عليه					
16	أحاول تنظيم نفسي للتحكم في الوضعية أفضل					
17	ألوم نفسي على تضييع الوقت					
18	أنشغل بمشاكلي					
19	ألوم نفسي على تورطي في هذه الوضعية					
20	أشعر بالقلق لعدم قدرتي على تجاوز الوضعية					
21	أصبح جد متوترا و منقبضا					
22	لاأصدق ما يحدث لي					
23	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة وانفعالي أمام الوضعية					
24	أصبح مغتاظاأكثر فأكثر					
25	ألوم نفسي على عدم معرفة ما أقوم به					
26	أعجز ولا أعرف كيف أتصرف					
27	آمل في تغيير ما حدث أو ما شعرت به					
28	أنشغل بما سأقوم به					
29	أقول لنفسي أن هذا لن يتكرر أبدا					

30	أعيد التفكير في نقائصي وسوء تكيفي العام					
31	أغضب					
32	ألوم أشخاص أخرين					
33	أتذكر اللحظات السعيدة التي عشتها					
34	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين					
35	أتنقل بين الواجهات التجارية					
36	أحاول أن أنام					
37	أتناول احدأكلاتي المفضلة					
38	أذهبإلى المطعم أو آكل شيئا ما					
39	أشتري لنفسي شيئا ما					
40	أذهب الى سهرة أو حفل عند الأصدقاء					
41	أزور صديق					
42	أمضي وقتا مع شخص حميم					
43	أذهب للتنزه					
44	أتحدث الى شخص أقدر نصائحه					
45	اتصل هاتفيا بصديق					
46	أشاهد فيلما					
47	إيجاد وسيلة لعدم التفكير في الوضعية لتجنبها.					
48	أشاهد التلفاز					
اتخاذ القرار						
01	أجمع الحقائق التي احتاج إليها قبل اتخاذ القرار					
02	أرجع الى اللوائح والقوانين لاسترشد بها عند اتخاذ القرار					
03	أزن النتائج المترتبة على اتخاذ القرار					
04	أفكر قبل اتخاذ القرار					
05	أفضل دراسة المعلومات حول الموضوع المراد اتخاذ القرار فيه					
06	أجد أن المعلومات الفنية والتقنية المتوفرة لدى محدودة					
07	استند إلى الحقائق والمعلومات المتاحة لي عند اتخاذالقرار دون الحاجة لما يقدمه المنصب					
08	يبنى قراراته على معرفة بالحقائق					
09	معرفة راي الجماعة كتابة يستغرق وقتا طويل					
10	يتم اتخاذ القرار الذي يراعي الصالح العام					
11	اعتمد على المشاركين في اتخاذ القرار					
12	أعتقد أن نقص المعرفة في اختيار البديل الأفضلوفيتحقيق الأهدافكفيلان بتعقيد الأمور					
13	أعتقد أن تحديد المشكلات ومعرفة أسبابها					

	منالضروريات الأساسيةلاتخاذ القرارات الصائبة					
14	أفضل مراجعة المهام والأمور الجامعية بصورة دوريةيكون اجرائه سليم في اتخاذ القرارات					
15	النجاح اساس الإدارة القيادية الفعالة					
16	استطيع فرض احترام القرارات					
17	يقيس المواقف عند اتخاذ القرار على الخبرات السابقة					
18	يتم اتخاذ القرار في المواقف المختلفة على اساسالتفكير المنطقي					
19	أدرك ضرورة أن أتولى المبادرة في الاجتماعات لتوضيح الأهداف وجدول الأعمال					
20	يختلف القرار على بعض البيانات المسجلة مسبقا					
21	يختلف اتخاذ القرار وفقا لدرجة المنافسة					
22	الخيرة التي اكتسبتها من التجارب السابقة تجنينيالمواقف الصعبة					
23	لدي الخبرة ودرجة التعليم الكافيين لاتخاذ القرارالناجح					
24	أملك القدرة على اختيار انسبالأوقاتلاتخاذ القرار					
25	يتم بناء القرار على تحليل الموقف					
26	التزم بالدقة والواقعية في تحليل البدائل أو تنفيذ القرار					
27	يختلف اتخاذ القرار وفقا لدرجة المنافسة					
28	يؤخر اتخاذه للقرار النى امل في ان يحدث شيءيريحني منه					
29	يتخذ القرار في الوقت المناسب للحدث					
30	درجة التركيز في المواقف ومتابعة المباراة تؤثر علىالقرار					
31	مكانته العلمية تسمح له باتخاذ اشد القرارات					
32	يتم اتخاذ القرار بتنسيق مع الحكام المساعدين					
33	أعمل على وضع بدائل حلول دون تحيز ألي طرف منأطراف العمل					
34	يختلف القرار على بعض البيانات المسجلة مسبقا					
35	استعمل التكنلوجيا الحديثة للمساعدة في إيجاد					

	البدائلوالحلول الممكنة					
36	اتمتع بمستوى لياقة بدنية يؤثر على قرارات الحكم					
37	اتمتع بالعدالة في اتخاذ القرار					
38	أجد صعوبة في التغلب على حالة الإحباط بعد اتخاذالقرار الخاطئ					
39	أدرك أن أعباء العمل تحد من قدرتي على اتخاذ القرار					
40	تنفيذ المهام في غير مواعيدها المحددة تؤدي إلىضعف في اتخاذي للقرار					
41	اتحلى بروح المسؤولية ومشاركة الجميع في تنفيذالقرار					
42	أتابع القرار					
43	احذر من تقييم الآثار والنتائج المترتبة تنفيذ القرار					
44	أحبذ التركيز على المبادرات في العمل التحقيق أفضلالنتائج					
45	أجد صعوبة في تحديد الأهداف التي أسعى ال تخاذالقرار لتحقيقها					
46	أقدم اقتراحات وأفكار مستحدثة في الاجتماعاتلمناقشتها					
47	أحدد فوائد ومضار القرار					

الملحق رقم 03

قائمة المحكمين

الرقم	لقب واسم الاستاذ المحكم	الدرجة العلمية	التخصص	جامعة الانتماء
01	حناط عبد القادر	أستاذ التعليم العالي	نشاطات بدنية ورياضية	جامع الجلفة
02	وسعي مصطفى	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة البيض
03	سلامي ياسين	أستاذ محاضر أ	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة الأغواط
04	رمة محمد	أستاذ محاضر أ	نشاطات بدنية ورياضية	جامعة غرداية
05	بكاي عبد المجيد	أستاذ مساعد ب	علم النفس العمل والتنظيم	جامعة تيارت

مستخلص:

هدفت الدراسة الحالية للتعرف على مدى مساهمة استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر. تم في هذه الدراسة استعمال المنهج الوصفي، على عينة قوامها 138حكما، واعتمد الباحث فيها على النسخ الأصلية لمقاييس الدراسة، وتم تحليل البيانات باستخدام حزمة SPSS v24، أهم النتائج التي خلصت إليها الدراسةهناك علاقة موجبة بين الضغوط، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة واتخاذ القرار لدى عينة الدراسة. كما أن استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تساهم في اتخاذ القرار لدى حكام النخبة لكرة القدم في الجزائر.

الكلمات المفتاحية: الضغوط، الضغوط المهنية، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، اتخاذ القرار، حكام النخبة، كرة القدم.

Abstract:

The present study aimed to identify the extent to which strategies for coping with stressful situations contribute to decision-making among elite football referees in Algeria. In this study, the descriptive method was used on a sample of 138 judges. The researcher relied on the original versions of the study scales and the data were analyzed using the SPSS v24 software package. The most important findings of the study are: a positive relationship between stress, strategies for coping with stressful situations, and decision-making in the study sample. Strategies for coping with stressful situations also contribute to the decision-making of elite football referees in Algeria.

Keywords: pressures, professional pressures, strategies for coping with stressful situations, decision-making, elite referees, football.

Résumé:

La présente étude visait à identifier dans quelle mesure les stratégies permettant de faire face aux situations stressantes contribuent à la prise de décision parmi les arbitres de football d'élite en Algérie. Dans cette étude, la méthode descriptive a été utilisée sur un échantillon de 138 juges. Le chercheur s'est appuyé sur les versions originales des échelles de l'étude et les données ont été analysées à l'aide du progiciel SPSS v24. Les conclusions les plus importantes de l'étude sont les suivantes : une relation positive entre le stress, les stratégies pour faire face aux situations stressantes et la prise de décision dans l'échantillon de l'étude. Les stratégies pour faire face aux situations stressantes contribuent également à la prise de décision des arbitres de football d'élite en Algérie.

Mots clés : pressions, pressions professionnelles, stratégies pour faire face à des situations stressantes, prise de décision, arbitres d'élite, football.