جامعة وهران 2

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية

أساليب مواجهة الضغوط وعلاقتها بجودة الحياة في العمل

ـ دراسة ميدانية على عينة من أساتذة بعض جامعات الغرب الجزائري ـ

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علم النفس العمل والتنظيم
تخصص: الهندسة البشرية وتصميم العمل

إعداد الطالب:
ذوادي علي

تحت إشراف الاستاذ:
مباركي بوحفص

لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
عرقوب محمد	أستاذ	رئيسا	جامعة وهران 2
مباركي بوحفص	أستاذ	مقررا	جامعة وهران 2
فراحي فيصل	أستاذ	عضوا	جامعة وهران 2
لعجيلات يوسف	أستاذ محاضر -أ-	عضوا	جامعة معسكر
بلعربي عادل عبد الرحمان	أستاذ محاضر -أ-	عضوا	جامعة تيارت
قنيش سعيد	أستاذ محاضر -أ-	عضوا	جامعة مستغانم

الموسم الجامعي : 2025- 2026

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وجودة الحياة في العمل، وذلك من خلال الكشف عما إذا كان جودة الحياة في العمل وأبعاده (بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين العمل والحياة الخاصة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد التحكم في العمل، بعد ظروف العمل والارتباط به، بعد ضغوط العمل، بعد الأجر والمكافئات، بعد خصائص الوظيفة) ، تتغاير بتغير أساليب مواجهة الضغوط.

ولتحقيق ذلك قمنا بإجراء الدراسة على عينة مكونة من 309 أستاذا وأساتذة من بعض جامعات الغرب الجزائري، مستخدمين فيها المنهج الوصفي التحليلي، و لقياس أساليب مواجهة الضغوط، تم استعمال مقياس Coping with Stressful Situations Inventory scale. CISS-21 "جرد مواجهة المواقف الضاغطة " المختصر لأندلر و باركر (1999) Endler and Parker ، الذي قمنا بترجمته وتكييفيه على عينة الدراسة، أما بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل قمنا بتصميم استبيان مكون من ستة وثلاثون بندا (36) موزعة على ثمانية أبعاد.

وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

1- توزعت الأساليب المستخدمة في مواجهة الضغوط لدى عينة الدراسة كالآتي:

- المجموعة الأولى (40,8 %) يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة أكثر من الأساليب الأخرى؛
- المجموعة الثانية (29,1 %) يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الانفعال أكثر من الأساليب الأخرى.
- المجموعة ثالثة (12,6%) تستخدم التجنب بالتحويل الاجتماعي.
- المجموعة رابعة (8,1%) تستخدم التجنب بالتسلية.
- المجموعة الخامسة (4,9%) نادرا ما تستخدم أي أسلوب من الأساليب.
- المجموعة السادسة (4,5%) يستخدمون النوعين معا من أساليب التجنب.

2- مستوى جودة الحياة في العمل وأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة كان متوسطا باستثناء مستوى بعد خصائص الوظيفة الذي كان مرتفعا.

3- لا يوجد اختلاف دال إحصائيا في مستوى جودة الحياة في العمل يعزى لاختلاف لأساليب مواجهة الضغوط. في حين يوجد اختلاف دال إحصائيا في بعض أبعاد جودة الحياة في العمل منها بعد ضغوط العمل وبعد الرفاهية العامة، وبعد خصائص الوظيفة يعزى لاختلاف أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة.

الكلمات المفتاحية: الضغوط، جودة الحياة في العمل، المواجهة، التجنب، الانفعال.

Abstract

The "Sine qua non" study aimed to recognize the relationship between the stressful coping styles and the quality of work life, via the exploration if this quality and its dimensions (general well-being dimension, work-life balance dimension, job satisfaction and career path dimension, work control dimension, work conditions Working and attachment to it dimension, work stress dimension, pay and rewards dimension, job characteristics dimension) are different than the stressful coping styles.

And to achieve this, me accomplished a study on sample composed of(309 teachers both male and female) from some Universities of the west-Algeries, we used the analytical descriptive method and to measure the stressful coping styles, we used the short version of the Inventory of Coping with Stressful situations Scale (CISS-21) of Endler and Parker (1999) , that we translated and adapted on the study -Sample. As for measuring the quality of life at work, we designed a questionnaire consisting of thirty-six (36) items distributed over eight dimensions.

The results analysis revealed that:

1- the stressful coping styles for the study sample are;

- The first group(40%) used the stressful coping styles focused on task more than other styles ;
- The second group (29, 1%) used the stressful coping styles focused on emotion more than other styles ;
- The third group(12, 6%) used the avoidance by the social change (transfert) more than other styles;
- The fourth group (8,1%.) used avoidance by the entertainment more than other styles;
- The fifth group (4, 1) rarely used any styles more than other styles;
- The sixth group (4.5%) used both the types together from the avoidance styles more than other ones.

2- The level of quality of work life and its dimensions to the elements of study sample was average excepting the level of job characteristics dimension was higher.

3. There is not a significant statistical difference in the level of quality of work life due to the difference of the stressful coping styles, whereas there is a significant statistical difference in some of the dimension of quality of work life including the work stress dimension, the general well-being dimension, and the job characteristics dimension due to the difference of stressful coping styles focused on task.

Key words: Stress, Quality of work life, Coping, Avoidance, Emotion.

Résumé:

Cette étude vise à explorer la relation entre les styles de coping (faire face au stress) et la qualité de vie au travail. Elle examine si la qualité de vie au travail et ses différentes dimensions (bien-être général, équilibre vie professionnelle-vie privée, satisfaction au travail et perspectives de carrière, contrôle au travail, conditions de travail et attachement à celle-ci, stress professionnel, rémunération et récompenses, et caractéristiques du poste) varient en fonction des stratégies de coping adoptées.

Pour ce faire, une étude a été menée auprès d'un échantillon de 309 enseignants issus de plusieurs universités de l'Ouest algérien, en adoptant une approche descriptive analytique. Pour mesurer les styles de coping, nous avons utilisé l'échelle CISS-21 (Coping Inventory for Stressful Situations) d'Endler et Parker (1999) , traduite et adaptée à l'échantillon de l'étude. Quant à la qualité de vie au travail, un questionnaire de 36 items répartis sur huit dimensions a été conçu par nos soins.

Les résultats de l'étude sont les suivants :

Répartition des styles de coping au sein de l'échantillon :

- Premier groupe (40,8 %) : utilise préférentiellement le coping centré sur la tâche.
- Deuxième groupe (29,1 %) : utilise majoritairement le coping centré sur l'émotion.
- Troisième groupe (12,6 %) : utilise l'évitement par la distraction sociale.
- Quatrième groupe (8,1 %) : utilise l'évitement par la distraction (divertissement) .
- Cinquième groupe (4,9 %) : utilise rarement l'une de ces styles
- Sixième groupe (4,5 %) : combine les deux types de styles d'évitement.

Le niveau de la qualité de vie au travail et de ses dimensions était moyen chez les sujets de l'étude, à l'exception de la dimension « caractéristiques du poste » qui a affiché un niveau élevé.

Il n'existe aucune différence statistiquement significative dans le niveau global de la QVT attribuable à la diversité des stratégies de coping. En revanche, des différences statistiquement significatives ont été observées dans certaines dimensions, notamment : le stress professionnel, le bien-être général et les caractéristiques du poste, et ce, en fonction de l'utilisation du coping centré sur la tâche.

Mots-clés : Stress, Qualité de Vie au Travail, Coping (Confrontation) , Évitement,

شكر وتقدير

أحمد الله حمدا كما أراد

وأصلي وأسلم على نبيه ورسوله سيدنا محمد خير العباد.

إلى أستاذي الفاضل المشرف الأستاذ "بوحفص مباركي" خالص الشكر والتقدير.

والشكر موصولً لكل الأساتذة الأفاضل أخص بالذكر أعضاء لجنة المناقشة وأساتذة قسم علم النفس وعلوم التربية، وشكر موصول خاص أيضا للأستاذ " فريد بوقريريس" الذي ساعدني في إنجاز الدراسة، كما لايفوتني أن أشكر كل من شارك في إنجاز الأطروحة من قريب أو بعيد من الزملاء شكرا غير منقطع وثناء غير ممتنع.

فهرس المحتويات

ملخص: ..... أ
شكر وتقدير ..... أ
فهرس المحتويات ..... ب
قائمة الجداول ..... د
مقدمة: 1
الجانب النظري 5
الفصل الأول: مدخل الدراسة 5
1-إشكالية الدراسة: 5
2-فرضيات الدراسة: 12
3-أهداف الدراسة 14
4-أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته: 15
5-حدود الدراسة: 16
6-تحديد المفاهيم الإجرائية: 16
7-منهج الدراسة: 18
8-أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: 18
الفصل الثاني: أساليب مواجهة الضغوط 19
تمهيد: 19
1-مفهوم الضغوط 20
2- أنواع الضغوط وتأثيرها على الفرد والمنظمة: 29
3- العوامل المسببة للضغوط: 32
4 – مفهوم المواجهة 45
5- المقاربات والنماذج المفسرة للضغوط ولأساليب مواجهتها 55
6-محددات المواجهة 73
7-تصنيف أساليب مواجهة الضغوط 77
8-مراحل المواجهة: 81
9-قياس أساليب مواجهة الضغوط: 84
10-فعالية أساليب مواجهة الضغوط: 87
الفصل الثالث: جودة الحياة في العمل 91
تمهيد: 91
1-مفهوم جودة الحياة في العمل 92
2-أهمية جودة الحياة في العمل 101
3- أهداف جودة الحياة في العمل 102
4-قياس أبعاد جودة الحياة في العمل: 103
5-مقاربات ونظريات تفسير جودة الحياة في العمل 109
5-1-إتجاه المقاربة التقنية -الاجتماعية: 111

2-5 -مقاربة مدرسة الموارد البشرية.....112
3-5-نظرية العاطفة: 114
الجانب الميداني: 117
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة.....117
تمهيد 117
1- الدراسة الاستطلاعية: 118
1-1- أدوات الدراسة:.....118
2- الدراسة الأساسية:.....136
الفصل الخامس: عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.....144
1 – عرض ومناقشة نتائج الإجابة عن التساؤلات: 144
1-1-عرض ومناقشة نتائج التحقق من التساؤل الأول:.....145
2-1-عرض ومناقشة نتائج التحقق من التساؤل الثاني: 148
2-عرض ومناقشة نتائج التحقق من الفرضيات: 151
خلاصة عامة لنتائج الدراسة.....216
قائمة المراجع: 225
المراجع باللغة العربية:.....225
الملاحق 235

قائمة الجداول

جدول 1 : يوضح الأخطار المرتبطة بالضغوط المهنية حسب منظمة الصحة العالمية 33

جدول 2: يوضح نموذج (أبلسونَ Abelson) عن التسرب الوظيفي وتصنيفه للعوامل المسببة لضغوط العمل 44

جدول 3: يوضح مصفوفة البنية العاملية للمقياس بعد التدوير العامودي Varimax وقيم الجذور الكامنة. 124

جدول 4: يوضح قيم معامل الإتساق الداخلي للمقياس أساليب مواجهة الضغوط 127

جدول 5: يوضح مصفوفة البنية العاملية لمقياس جودة الحياة في العمل بعد التدوير العامودي Varimax وقيم الجذور الكامنة. 130

جدول 6: يوضح معاملات الإتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة في العمل.....135

جدول 7: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وحدة الإنتماء في الجامعة.....139

جدول 8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ميدان التخصص الجامعي. 140

جدول 9 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس. 140

جدول 10 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة. 141

جدول 11 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ممارسة المهام الإدارية. 141

جدول 12 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مزاولة عمل آخر الجامعة. 142

جدول 13 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة 142

جدول 14: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية 143

جدول 15 : أهم أصناف أساليب مواجهة الضغوط التي غالبا أو دائما ما يستخدمها أفراد عينة الدراسة أكثر من الأساليب الأخرى. 145

جدول 16 : يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجات جودة الحياة في العمل وأبعادها ومسوياتها وترتيبها. 148

جدول 17 : يوضح نتائج تحليل التباين المتعدد (Manova) لإختبار تأثير إختلاف أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة على إختلاف مستوى جودة الحياة في العمل وأبعاده لديهم. 153

جدول 18 : متوسطات أبعاد جودة الحياة في العمل (بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد خصائص الوظيفة) التي يرجع إختلافها لإختلاف إستخدام أساليب مواجهة الضغوط.....156

جدول 19 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة. 160

جدول 20: نتائج اختبار البعدي لمعرفة مصادر الفروق في التحكم في العمل بإختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة (كلية، مدرسة عليا، معهد) 165
جدول 21 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة حسب ميدان التخصص. 169
جدول 22 : يوضح نتائج اختبار "ت" لإختبار الفروق في استجابات أفراد عينة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى الجنس. 174
جدول 23 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الرتبة.....181
جدول 24 : نتائج الاختبار البعدي لمعرفة مصادر الفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي تعزى للرتبة (أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي) 186
جدول 25 : يوضح نتائج اختبار "ت" لإختبار الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى ممارسة المهام الإدارية 189
جدول 26 : يوضح نتائج اختبار "ت" لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى مزاولة عمل آخر خارج الجامعة.....197
جدول 27 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف سنوات الخدمة. 204
جدول 28: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لإختبار الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الحالة الإجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق) 210

قائمة الاشكال

الشكل رقم 1: مخطط تمثلي لضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل 34
الشكل رقم 2: النموذج التعاملي للازاروس وفلكمان..... 61
الشكل رقم 3: يوضح أصناف العمل حسب نموذج كارزاك Karasek..... 62
الشكل رقم 4: يوضح المواجهة (الفرد/ المنظمة) 67
الشكل رقم 5: يوضح مراحل ومحددات عملية المواجهة (أهم التأثيرات: التأثير التفاعلي، التأثيرات الوسيطة، الفعل التبادلي) 77

مقدمة:

تواجه أي منظمة في ظل تأثير مستجدات الأحداث على العمل والفرد على حد السواء، تحديات من أجل المحافظة على أدائها وثبات وجودها؛ كسب رهان التحديات قد يفرض على بعض أفرادها أو أغلبهم التعرض لمواقف ضاغطة يصعب مواجهتها؛ بحيث إذا لم يتم التحكم فيها وبقيت مستمرة في تأثيرها، قد ينتج عنها بمرور الزمن مضار تهدد الصحة النفسية والجسدية للفرد وتضر أيضا بأداء وإنتاجية المنظمة، وهذا الضرر نفسه قد يكون سببا في تدهور المجتمع بصفة عامة؛ كما يواجه الفرد على غرار المنظمة التي يعمل بها مواقف حياتية عديدة في مجالات مختلفة كالأسرة، والحي، والنادي وغيرها، كل هذه المواقف الممكنة التي قد يفشل أو قد ينجح في مواجهتها، ستنعكس على مشاعره النفسية على طول مدة مسار حياته، إما بالسلب أو بالإيجاب؛ وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى أن الضغوط هي ناتج تفاعل بين ثلاثة عناصر: البيئة (المناخ التنظيمي أو الاجتماعي، العلاقات الشخصية، إجراءات العمل) ، طبيعة الضواغط (مزعجة، الضغوط اليومية أو الحياة، الحداث المهددة) ، قابلية تعرض الفرد للضغوط (الاختلاف في أساليب مواجهة الضغوط، مدى توفر الدعم، الحالة الصحية) .

كما أنه بالنظر إلى أهمية العمل في حياة الإنسان، فإننا نجد مكان العمل من أهم الأماكن التي يكون فيها الفرد أكثر حضورا وإلتزاما، بحيث يعيش داخل المنظمة حياة مهنية كجزء من حياته العامة؛ هذه الحياة المتعلقة بالعمل مطلوب منه فيها بأن يلتزم بأداء واجبات ومهام ضمن إطار علاقات اتصال رسمية وغير رسمية، بهدف أن تحقق إدارة المنظمة أفضل مستوى لها من الإنتاجية والأداء، في مقابل ذلك يتم توفير لهذا الفرد (العامل) ما يلزمه من ظروف مادية ومعنوية ووسائل لازمة لإنجاز عمله، وتمنحه أيضا مقابل ذلك كله وإلتزامه بتنفيذ مطالب العمل، ما يستحقه من تعويض وأجر ومكافئات وفترات راحة؛ أو بصفة عامة تمنحه المنظمة ما يمكن ان يلبي حاجاته ويحقق له أهدافه الشخصية.

منظمات العمل اليوم هي في امس الحاجة إلى كفاءات تمكنها من كسب رهان التحدي الذي ذكرناه سالفا، ولتحقيق احتياجاتها من الكفاءات يجب عليها إيجاد طريقة لإستقطابها، ولا يكون ذلك ممكنا إلا إذا تبنت المنظمة مقاربة تحسين جودة الحياة في العمل، بمعنى يجب عليها أن توفر حياة أفضل وذات جودة للأفراد الذين ينتمون إليها، سواء كان ذلك داخل المنظمة أو خارجها؛ ولعل من بين الأسباب التي أدت بالمنظمات إلى التفكير في جودة الحياة وتحسينها، هي الأخطار النفسية الاجتماعية التي نتجت عن التغييرات التي حدثت على تنظيم العمل والمنظمة بصفة عامة؛ من أهم الأخطار النفسية الاجتماعية في مجال العمل والتي كانت قد حظيت بالكثير من اهتمام الباحثين خاصة في مجال العمل نجد ضغوط العمل على غرار الأخطار الأخرى التي ظهرت كنتيجة عن كل تغيير أو تحسين تتخذه أي منظمة من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العاملين فيها، ضغوط العمل بالنظر للأضرار المترتبة عليها؛ أين يمكنها أن تؤثر في مختلف جوانب حياة الفرد بصفة عامة وفي مستوى جودة حياته المهنية بصفة خاصة، وحالته الصحية واستقرارها. يمكن أيضا الإشارة إلى أهمية تأثيرات الضغوط في بعض المهن التي تدخل ضمن المهن الأكثر ضغوطا، وذلك إما لأنها تتضمن علاقة مساعدة ورعاية (أطباء، ممرضات، أطباء أسنان، ...) ، أو مخاطر جسدية أو مادية (الشرطة، رجال الإطفاء، ناقلي الأموال، مراقبي الحركة الجوية) أو بشكل عام مسؤولية أخلاقية تجاه الآخرين، مثل التدريس والتعليم، كما أنه نادراً ما يتم التعرف على المهنة الشاقة من قبل عامة الناس الذين يعتقدون ان المعلمون متميزون؛ ومع ذلك، تشير الدراسات التي أجريت على هذه الفئة من السكان إلى "الانزعاج الشديد للمدرسين" (التعب وعدم الرضا والإحباط) . وأن أغلبية مسؤولي التعليم يشعرون بضغط يأتي من وظائفهم بمعنى أن ظروف الوظيفة والأحداث المتعلقة بالعمل هي مكونات حاسمة لمتلازمة الضغط. وأن المهنيين المشاركين في التفاعل مع أشخاص آخرين هم أكثر عرضة للضغوط المرتبط بالعمل مقارنة بالعاملين في المنظمات الذين مشاركتهم متعلقة بالمنتج.

في إطار اهتمام المنظمات بالحياة المهنية سعيا منها لتحقيق جودة الحياة للعاملين فيها، لكن يبقى تحقيق ذلك مرهون بمستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أو خارجها، وهو ما أكدته الدراسات التي اهتمت بـدراسة علاقة ضغوط العمل بجودة الحياة في العمل، حيث بينت نتائجها ان هناك أثر سلبي لمستوى الضغط المرتفع على جودة الحياة في العمل. إن العلاقة السلبية بين الضغوط وجودة الحياة، تدعونا إلى التفكير في البحث في ماهية الدور الممكن الذي تلعبه أساليب مواجهة الضغوط التي يتبناها الأفراد – بغض النظر عن نجاحها أو فشلها– في تشكيل مستوى جودة حياتهم خاصة في مجال العمل، خاصة إذا كانت نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات لا تأخذ بعين الإعتبار قياس قدرة الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن العمل. قدرة تعامل الفرد مع المواقف الضاغطة، خاصة مواقف العمل التي قد يصل مستوى ضغطها أحيانا إلى مستوى لا يطاق لدى البعض، والتي نرى أنه يجب على المهتمين بتطوير العمل معرفتها، ومعرفة أيضا تباين تحملها لدى الأفراد، فالأفراد تختلف ردود أفعالهم اتجاه الضغوط التي يوجهونها، حيث يرجع ذلك لاختلاف خصائصهم الشخصية التي تنعكس على اختلاف إدراكاتهم لنفس الموقف.

كما أنه يمكن الإشارة إلى أهمية الفروق الفردية في مجال العمل أين تكون إدارة الموارد البشرية (أو أي هيئة) مكلفة بتحسين جودة الحياة في العمل في المنظمة (إنتاجية كانت أو خدماتية) في أمس الحاجة الى البحث من أجل معرفة الخصائص الشخصية للأفراد خاصة فيما يخص قدرة التحمل التي تميزهم عن غيرهم عند مواجهتهم للمواقف الصعبة أو الضاغطة؛ (هذا البحث هو في الحقيقة من صميم اهتمام تخصص: الهندسة البشرية أو ما يسمى بالعوامل البشرية (Humans Factors) أو الأرغونوميا (Ergonomie) هذا التخصص الذي كان له السبق في دراسة الحدود البشرية بهدف تحديد مكامن قوتها ونقاط ضعفها. فالأفراد العاملين يختلفون في الأساليب التي يستخدمونها في مواجهة الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل على وجه الخصوص، وأن هناك أساليب قد تكون سبب في

سوء حالة صحة مستخدميها، والعكس أساليب أخرى يستخدمها الأفراد لها تأثير إيجابي على صحتهم النفسية والبدنية، وهو الاختلاف الذي قد يجيبنا عن التساؤل: لماذا لا تكون جودة الحياة عند الأفراد خاصة في مجال العمل بنفس الشكل والدرجة؟ وبما أن جودة الحياة في العمل لها علاقة بضغوط العمل كما أشرنا سالفا، والضغوط يختلف تأثيرها باختلاف الأساليب التي يتبناه الأفراد في مواجهتها، ورفاه وجودة حياة الفرد في العمل وخارجه قد تتأثر بالأساليب التي يستخدمها في مواجهة الضغوط فإن ذلك سيجعلنا نتساءل ونبحث عن شكل وطبيعة العلاقة بين المتغيرين، وعن العوامل التي قد تؤثر فيها وفي كل متغير. تأتي دراستنا لتجيب عن التساؤل السابق وغيرها من الأسئلة، من خلال ما سنتناوله في الجانب النظري والجانب الميداني. فدراستنا قسمت إلى جانبين:

جانب نظري تطرقنا فيه إلى مايلي:

فصل أول تمهيدي تناولنا فيه طرح الإشكالية، تحديدها، تساؤلات وفرضيات الدراسة، أهميتها وأهدافها، كذلك تحديد المصطلحات والمفاهيم الإجرائية لها، وفي فصل ثاني تناولنا فيه الخلفية النظرية لأساليب مواجهة الضغوط انطلاقا من تناول كل من مفهوم الضغوط، ومفهوم المواجهة، ومفهوم أساليب مواجهة الضغوط، و أيضا النظريات والمقاربات المفسرة للضغوط وأساليب مواجهتها، وكذلك تصنيف، ومحددات، ومراحل، وقياس أساليب مواجهة الضغوط. وفي فصل ثالث تناولنا فيه الخلفية النظرية لجودة الحياة في العمل من خلال، التعرف على مفهومها، أهميتها، أهدافها، أبعادها، قياسها، المقاربات والنظريات المفسرة لها.

جانب ميداني تناولنا فيه:

فصل رابع تضمن الإجراءات المنهجية للدراسة، بداية من إجراء الدراسة الإستطلاعية، وصولا إلى إجراء الدراسة الأساسية، وفصل خامس تطرقنا فيه إلى عرض وتحليل ومناقشة النتائج، وأخيرا الإستنتاجات، وما قدمته الدراسة من مساهمة وتوصيات.

الجانب النظري

الفصل الأول: مدخل الدراسة

1-إشكالية الدراسة:

بالنظر إلى أهمية العمل في حياة الإنسان فإننا نجد مكان العمل من أهم الأماكن التي يكون فيها الفرد أكثر حضورا والتزاما، بحيث يعيش داخل المنظمة حياة مهنية كجزء من حياته العامة؛ هذه الحياة المتعلقة بالعمل مطلوب منه فيها بأن يلتزم بأداء واجبات ومهام ضمن إطار علاقات اتصال رسمية وغير رسمية، بهدف أن تحقق إدارة المنظمة أفضل مستوى لها من الإنتاجية والأداء، في مقابل ذلك يتم توفير لهذا الفرد (العامل) ما يلزمه من ظروف مادية ومعنوية والوسائل اللازمة لإنجاز عمله، وتمنحه أيضا مقابل ذلك كله والتزامه بتنفيذ مطالب العمل، ما يستحقه من تعويض وأجر ومكافئات وفترات راحة؛ أو بصفة عامة تمنحه المنظمة ما يمكن ان يلبي حاجاته ويحقق له أهدافه.

منظمات العمل اليوم هي في حاجة ماسة إلى كفاءات تمكنها من كسب رهان التحدي الذي ذكرناه سالفا، ولتحقيق احتياجاتها من الكفاءات يجب عليها إيجاد طريقة لاستقطابها، ولا يكون ذلك ممكنا إلا إذا تبنت المنظمة مقاربة تحسين جودة الحياة في العمل، بمعنى يجب عليها أن توفر حياة أفضل وذات جودة للأفراد الذين ينتمون إليها، سواء كان ذلك داخل المنظمة أو خارجها؛ في هذا السياق أشار شبات (2011، ورد في بن خالد ومباركي، 2015، ص 118) الى انه " ان البدايات الأولى للاهتمام بجودة الحياة كانت في عام 1970، حيث شرعت الشركات الكبيرة في تبني مشاريع شاملة ومتكاملة من أجل تحسين إنتاجية قوة العمل والتأثيرات التنظيمية وجودة حياة العمل، بالرغم من بعض الهواجس التي كانت لدى القيادات الإدارية المختلفة حول بعض الأمور الواجب تحقيقها مثل الأجور المحترمة، ساعات العمل، ظروف العمل، مشاكل التعب والسأم والرقابة".

ولعل من بين الأسباب التي أدت بالمنظمات إلى التفكير في جودة الحياة وتحسينها هي الأخطار النفسية الاجتماعية التي نتجت عن التغييرات التي حدثت على تنظيم العمل والمنظمة بصفة عامة؛ من أهم الأخطار النفسية الاجتماعية في مجال العمل والتي كانت قد حظيت بالكثير من اهتمام الباحثين خاصة في مجال العمل نجد ضغوط العمل على غرار الأخطار الأخرى التي ظهرت كنتيجة عن كل تغيير أو تحسين تتخذه أي منظمة من أجل زيادة الإنتاجية وتحسين أداء العاملين فيها، ضغوط العمل التي أشار Yves & Pierre 2008) إلى أنها جديرة بالدراسة والاهتمام، وذلك بالنظر للأضرار المترتبة بها؛ بحيث قد تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان بصفة عامة وفي مستوى أداء العامل بصفة خاصة، وحالته الصحية واستقرارها. (Yves & Pierre, 2008, p. 95) .

وقد أشارا (Didier & Marilou , 2005) لأهمية تأثيرات الضغوط في بعض المهن التي تدخل ضمن المهن الأكثر ضغوطا وذلك إما لأنها تتضمن علاقة مساعدة ورعاية (أطباء، ممرضات، أطباء أسنان، ...) ، أو مخاطر جسدية أو مادية (الشرطة، رجال الإطفاء، ناقلي الأموال، مراقبي الحركة الجوية) أو بشكل عام مسؤولية أخلاقية تجاه الآخرين، مثل التدريس والتعليم، كما أشارا أيضا إلى أن العديد من الدراسات أكدت على الطبيعة الشاقة لمهنة التدريس وذلك وفقا لهوبرمان (1989، ص 14) حيث، ما يقرب من 40 ٪ من المعلمين "الكراك" في نقطة واحدة أو أكثر من مسارهم المهني .

حسب تحقيق أجراه M.G.E.N. في عام 2001، من بين عينة مكونة من 700 6 مدرس فرنسي (في التعليم الابتدائي والثانوي، كان أعلى معدل لتوقف المعلمين عن العمل 31 إلى 45 ٪ في السنة، بما في ذلك 12 ٪ لمشاكل الصحة العقلية، مقارنة مع 6 ٪ إلى 29 ٪ في المهن الأخرى، نادراً ما يتم التعرف على المهنة الشاقة من قبل عامة الناس الذين يعتقدون ان المعلمون متميزون. ومع ذلك، تشير الدراسات التي أجريت على هذه الفئة من السكان إلى "الانزعاج الشديد للمدرسين" (التعب وعدم الرضا والإحباط) . (Didier & Marilou , 2005, pp. 2-3) كما وجد (Swent & Gmelch(1977 أن 75% من مسؤولي التعليم يشعرون

بضغط يأتي من وظائفهم بمعنى أن ظروف الوظيفة والأحداث المتعلقة بالعمل هي مكونات حاسمة لمتلازمة الضغط. كما أكد Cooper & Marshall(1976) أن المهنيين المشاركين في التفاعل مع أشخاص آخرين كانوا أكثر عرضة للضغوط المرتبط بالعمل مقارنة بالعاملين في المنظمات الذين مشاركتهم متعلقة بالمنتج. shadiya Mohamed Saleh, 2015)) في إطار إهتمام المنظمات بالحياة المهنية أشارا كل من نجلاء وعبد السلام (2015) ، إلى " أن جودة الحياة في العمل هدف تسعى إلى تحقيقه كل منظمات العمل لما له من عظيم الأثر في حياة الفرد العملية "(ص318) ؛ لكن يبقى تحقيق ذلك مرهون بمستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة أو خارجها وهو ما أكدته الدراسات ب التي اهتمت بعلاقة ضغوط العمل بجودة الحياة في العمل حيث بالنظر إلى نتائجها نجد أن دراسات) Alireza,et al, 2012 ; Mosadeghrad et al, 2011) بينت ان هناك أثر سلبي لمستوى الضغط المرتفع على جودة الحياة في العمل كما بينت دراسة (Ribeiro, et al., 2017) بعد تحليلها ل: 142 مقالا تناولت دراسة جودة الحياة والضغوط لدى طلبة الجامعات وخلصت إلى أن كل الدراسات تتفق على أن هناك علاقة إرتباط سالبة بين جودة الحياة والضغوط .

ونفس النتائج نجدها في الدراسات على المستوى البيئة العربية، كدراسة وائل السيد (2018) التي بينت وجود ارتباط سلبي بين الضغوط النفسية وجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، ودراسة بن عبد الله (2017) التي درست نفس العلاقة على عينة من الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي – تلمسان– .

إن العلاقة السلبية بين الضغوط وجودة الحياة، تدعونا إلى التفكير في البحث في ماهية الدور الممكن الذي تلعبه أساليب مواجهة الضغوط التي يتبناها الأفراد –بغض النظر عن نجاحها أو فشلها– في تشكيل مستوى جودة حياتهم خاصة في مجال العمل، في نفس سياق مفهوم أساليب مواجهة ضغوط العمل ذكر أنور حسين (2013) عند تطرقه لاستراتيجيات المنظمات في مواجهتها للضغوط، أن " نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات تقيس قدرة الفرد على القيام بالعمل المطلوب وتحمل

مسؤولياته من الناحية الكمية بكفاءة دونما اهتمام بقياس قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومنه فان تلك المنظمات يلزمها التطوير بشكل يمكنها من اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة المعلن عنها". (ص 214) . قدرة تعامل الفرد مع المواقف الضاغطة خاصة مواقف العمل، والتي نرى انه يجب على المهتمين بتطوير العمل معرفتها، ومعرفة أيضا تباين تحملها لدى الأفراد، هذه المواقف التي قد يصل مستوى ضغطها أحيانا إلى مستوى لا يطاق لدى البعض، فالأفراد تختلف ردود أفعالهم اتجاه الضغوط التي يوجهونها، حيث يرجع ذلك لاختلاف خصائصهم الشخصية التي تنعكس على اختلاف إدراكاتهم لنفس الموقف، وهو ما أكد عليه عسكر (2003) حيث ذكر بأن الإدراك الشخصي للفرد الذي من خلاله يفسر ويقيّم المواقف التي تواجهه يلعب دورا مهما في درجة العبء الواقع عليه من المصادر المختلفة، فهو يتأثر بأكثر من مصدر وبدرجات متفاوتة في أي لحظة في حياته (عسكر، 2003، ص 46) .

كما أنه يمكن الإشارة إلى أهمية الفروق الفردية في مجال العمل أين تكون إدارة الموارد البشرية (أو أي هيئة) مكلفة بتحسين جودة الحياة في العمل في المنظمة (إنتاجية كانت أو خدماتية) في أمس الحاجة الى البحث من أجل معرفة الخصائص الشخصية للأفراد خاصة فيما يخص قدرة التحمل التي تميزهم عن غيرهم عند مواجهتهم للمواقف الصعبة أو الضاغطة. فالخصائص الشخصية أو الفروق الفردية يؤكد الباحثين أن لها تأثير في تباين أساليب مواجهة الضغوط، وقد بين الباحثين أيضا أنه ليست الخصائص الموضوعية للأحداث هي التي تؤثر في الفرد بل طريقة الإدراك والتفسيرات أو التقييم الذي يتخذه الفرد هو الذي يؤثر (Bruchon-Schweitzer, 2001, p. 72) .

كما ذكرت (shadiya Mohamed Saleh, 2015) أن العديد من الباحثين في مجال علم النفس يميزون بين الموقف الضاغط وأستجاباتنا الناتجة(الضيق) مدركين أن الأخير هو الذي من المحتمل أن يضر بالصحة والرفاهية. ولتوضيح ذلك أكثر يمكن ذكر ما أشار إليه جون بي.أربن(2008) لما ذكره سيلي في الضغط حيث قال: " لا يمكن تجنبه إلا بالموت"

وأضاف أيضا "بأن كل شخص يستجيب للتوتر بطريقة مختلفة، فقد ينظر شخص إلى الضغط الوظيفي على أنه تهديد لوجوده، وقد ينظر إليه شخص آخر على أنه تحد، وقد تكون أكثر عرضة أو أقل للإصابة به من زملائك في العمل". فسر كل من راسكل وإرشابال (2001) Rascle & Irchabal فيما يخص مواجهة المواقف الضاغطة وفعاليتها، وأكدا أنه ليس هناك استراتيجية فعالة في حد ذاتها عند تعامل الفرد مع الضغوط أو أن تكون عن خصائصه الشخصية وإدراكه المعرفي أو خصوصية المواقف الضاغطة فالاستراتيجيات المرتكزة على الانفعال تكون فعالة على المدى القصير، في حالة التعامل مع مواقف أو أحداث لا يمكن التحكم فيها، في حين أن الاستراتيجيات المرتكزة على المشكل تكون أكثر مواءمة على المدى الطويل لمواجهة أحداث يتحكم فيها الفرد (Rascle & Irchabal, 2001,P108، أما سليغمان(2011) Sligman (ذكر في بروشون–شويتزر(2002) فقد بين في إطار دراسة علاقة أساليب مواجهة الضغوط المستخدمة من طرف الأفراد بصحتهم، بأن استراتيجيات المواجهة المرتبطة بالراحة والرفاه هي محققة وملائمة في كل وقت، خاصة العلاقات الإيجابية بين الأفراد. وعلى عكس ذلك فأن تطبيق استراتيجيات الانسحاب أو التجنب، دائما تكون ضارة خاصة عندما تكون الضواغط بشكل مزمن. (Côté,2013,p41) .

أما بروشون–شويتزر (2002) Bruchon-Schweitzer فقد بين أن استراتيجيات المواجهة المرتكزة على الانفعال تكون فعالة نسبيا على المدى القصير لكنها على المدى الطويل تؤدي إلى حالات اكتئابيه. كما أشار أيضا نفس الباحث بأن عمليات التعامل (الضغط المدرك، التحكم(Controle) المدرك، المساندة الاجتماعية المدركة، واستراتيجيات المواجهة (Coping) هي مكونات وسيطة أساسية في العلاقة بين المقدمات (السوسيوبيوجرافية، النفسية، والبيئية) والمعايير) (الصحة البدنية والنفسية) ، لذلك من المهم معرفة دور عمليات التعامل مع الضغوط في تقييم مختلف الأمراض.(Koleck et al , 2003, p 314) ، فالتفاعل السلبي مع الضغوط حسب ما اشارت إليه (shadiya Mohamed Saleh, 2015) يعتمد على عدد من العوامل بما في ذلك مدى السيطرة التي نشعر بها على المواقف، ومدى القدرة على التنبؤ

وشدة الضغوط وإدراكنا الفردي فقد يكون صخب وضجيج شوارع المدينة المزدحمة بمثابة موسيقى ممتعة لأحد السائقين ولا يطاق بالنسبة للآخر، في هذا السياق بينت دراسة فولكمان وآخرون (1986) Folkman et al أن الاستراتيجيات المركزة على المشكل ترتبط إيجابيا بالرفاهية النفسية .كما أثبتت دراسة ألدوين وريفنتسن (1987) Aldwin et Revenson أن استعمال الأساليب المركزة على الانفعال يرتبط بوهن الصحة النفسية (سمية ، 2015، صفحة 144) .

كما بينت دراسة (Leila et al, 2014) التي هدفت إلى دراسة العلاقة بين كل من جودة الحياة العمل وأساليب المواجهة والرضا الوظيفي لمعلمي المدارس الخاصة وكان من بين نتائجها هو وجود علاقة ارتباطية بين جودة حياة العمل وأساليب مواجهة الضغوط. ولأن الافراد العاملين يختلفون في الأساليب التي يستخدمونها في مواجهة الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل على وجه الخصوص، وان هناك أساليب قد تكون سبب في سوء حالة صحة مستخدميها، والعكس أساليب أخرى يستخدمها الأفراد لها تأثير ايجابي على صحتهم النفسية والبدنية، وهو الاختلاف الذي قد يجيبنا عن التساؤل: لماذا لا تكون جودة الحياة عند الافراد خاصة في مجال العمل بنفس الشكل والدرجة؟ وبما أن جودة الحياة في العمل لها علاقة بضغوط العمل كما أشرنا سالفا، والضغوط يختلف تأثيرها باختلاف الأساليب التي يتبناه الأفراد في مواجهتها، ورفاه وجودة حياة الفرد في العمل وخارجه تتأثر بالأساليب التي يستخدمها في مواجهة الضغوط فإن ذلك سيجعلنا نتساءل ونبحث عن شكل وطبيعة العلاقة بين المتغيرين وعن العوامل التي قد تؤثر فيها وفي كل متغير، وليس البحث في العلاقة التي أكدتها الدراسات السابقة؛ خاصة إذا تعلق الأمر بعينة دراستنا التي سيتم اختيارها من الأساتذة الجامعيين، هذه الفئة من المجتمع التي أشار عطا الله (2016) إلى أنها تواجه ضغوط متنوعة سواء أكانت خاصة بالبحث العلمي وما بفرضه من أعباء نفسية ومالية وذهنية، أو خاصة بعملهم بالجامعة، أو خاصة بالعلاقات مع زملائهم أو رؤسائه، بالإضافة الضغوط الحياتية اليومية الأخرى، وهذه الضغوط لها بالغ الأثر على صحتهم النفسية والمهنية، وعلى إنخفاض الرفاهية النفسية والرضا الوظيفي. هذه الفئة من المجتمع التي

نتوقع بحكم مستواهم التعليمي العالي وتواجدهم في أعلى هرم الوظيفة العمومية؛ أن يكون لديهم توقع عالي المستوى لجودة حياتهم في العمل ونتوقع أيضا أنهم يستخدمون أساليب تمكنهم من مواجهة الضغوط المشار إليها سابقا وغيرها من الضغوط بشكل فعال، فهل سيكون ذلك محقق في الواقع خاصة في ظل وجود جائحة كورونا؟ فإذا تحقق ذلك، فماهي العوامل التي يمكن أن تكون سببا في تحقيقها على مستوى هذه الفئة من المجتمع؟، وما شكل وطبيعة هذه العلاقة في ظل الواقع المهني الجامعي المستجد؟

استنادا على ما سبق يمكن القول إن صحة ورفاه ورضا الأستاذ الجامعي مرهون بمستوى جودة حياته بصفة عامة وبجودة حياته في العمل بصفة خاصة، كما أنه من جهة أخرى مرتبط بتباين الأساليب التي يستخدمها في مواجهة المواقف الضاغطة التي تعترضه في حياته المهنية أو الخاصة، وهو ما يجعلنا في أمس الحاجة للكشف عن العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وجودة الحياة في العمل، خاصة على مستوى البيئة الجامعية بما تحمله من مواقف ومستجدات (كجائحة كورنا مثلا) ، إلى طرح التساؤلات التالية:

1-ما هي أهم الأساليب الأكثر استخداما في مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة؟

2-ما مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة؟

3-هل تختلف درجة جودة الحياة في العمل ودرجات أبعادها (الرفاهية العامة، ظروف العمل والارتباط به، ضغوط العمل، توازن العمل والحياة الشخصية أو العائلية، الأجور المكافئات، الرضا عن العمل والمسار المهني، التحكم في العمل، خصائص الوظيفة) لدى أفراد عينة الدراسة، باختلاف أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمونها ؟

4-هل توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط وفي درجة جودة الحياة في العمل وفي درجات أبعادها تعزى إلى خصائص الشخصية والمهنية (وحدة الإنتماء في

الجامعة، التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهمام إدارية، ممارسة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الإجتماعية) لأفراد الدراسة؟

2-فرضيات الدراسة:

للإجابة عن تساؤلات الدراسة يقترح الباحث فرضيات بالنسبة لكل من التساؤلات حيث: السؤال الثالث، يتم الإجابة عنه من خلال ثلاث فرضيات بحثية، والتساؤل الرابع، يتم الإجابة يتم الإجابة عنه من خلال فرض صفري، أما بالنسبة للتساؤل الأول والتساؤل الثاني سيتم استكشاف الإجابة عنهما من خلال نتائج الدراسة، وعليه ستكون فرضيات الدراسة على النحو التالي:

الفرضية الأولى: تختلف درجة جودة الحياة في العمل ودرجات أبعادها (الرفاهية العامة، ظروف العمل والارتباط به، ضغوط العمل، توازن العمل والحياة الشخصية أو العائلية، الأجور المكافئات، الرضا عن العمل والمسار المهني، التحكم في العمل، خصائص الوظيفة) لدى أفراد عينة الدراسة، باختلاف أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمونها.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط وفي درجة جودة الحياة في العمل وفي درجات أبعادها (الرفاهية العامة، ظروف العمل والارتباط به، ضغوط العمل، توازن العمل والحياة الشخصية أو العائلية، الأجور المكافئات، الرضا عن العمل والمسار المهني، التحكم في العمل، خصائص الوظيفة) تعزى إلى خصائص الشخصية والمهنية (وحدة الانتماء في الجامعة، التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهمام إدارية، ممارسة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية) لأفراد الدراسة؟

النموذج النظري المتبني في الدراسة

ستتبنى دراستنا بالنسبة لمتغير أساليب مواجهة الضغوط، المقاربة التعاملية ل: لازاروس وفولكمان، وهي مقاربة ترتكز على مفهومين كمفتاحين: واحدا يمثل التصور أو التقييم والآخر يتمثل في المواجهة (coping) . (Neboit & Vizina, 2007, p. 48) .

يستند نموذج لازاروس وفولكمان حسب باتريك (2008) Patrick على العلوم المعرفية وخاصة علم النفس المعرفي، وحسب هذا النموذج فإن الضغوط تنتج عن " ازدواجية تقييم الموقف" التي يقوم بها الفرد في الموقف الضاغط: التقييم الأول يخص الخطر أو التهديد الذي يتضمنه الموقف؛ أما التقييم الثاني يتمثل في إدراك الفرد المصادر التي لديه ويعدها لمواجهة Coping)) هذا التهديد. (Patrick, 2008, p. 811))

هذه المقاربة حسب كل من راسكل وبروشن–شويتزر (1996) Rascle & Schwieitzer (ذكر في (louche 2012)فسرت الضغوط على أنها لا تأتي من المحتوى ولا من الفرد ولكن تأتي من التفاعل المتبادل بينهما. فالضغوط تظهر في وضعيات عدم توافق مطالب الموقف ومصادر الفرد. وبعد تقييم الفرد للموقف يتخذ أسلوبا ما من أساليب مواجهة.

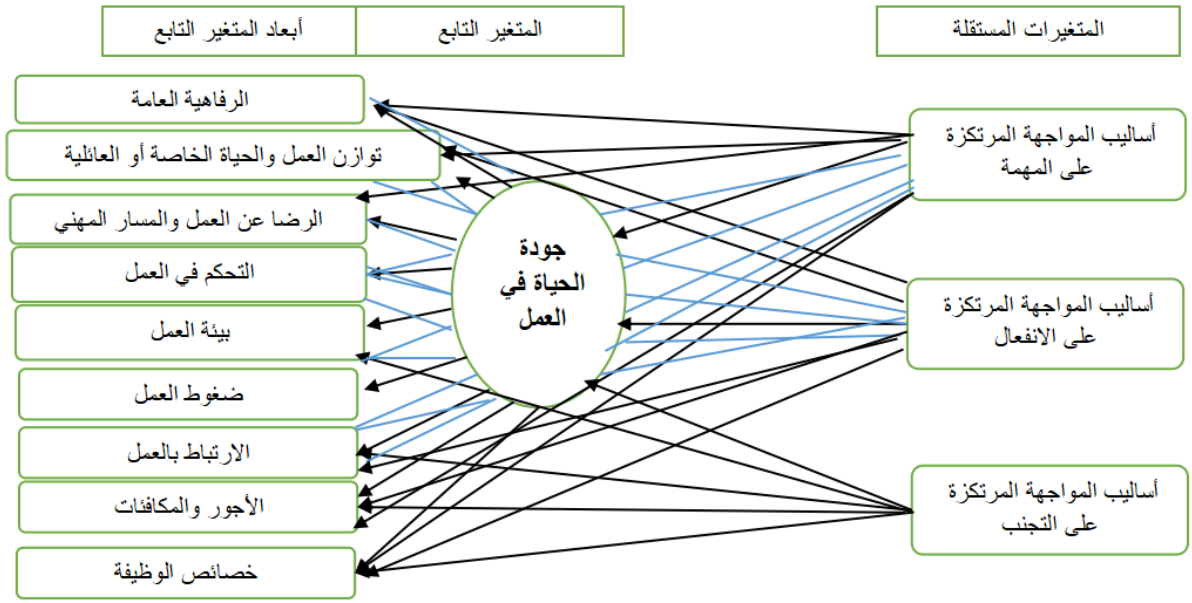
سنعتمد لقياس أساليب مواجهة الضغوط على مقياسِCISS 21) إختصار ل: Coping Inventory for Stressful Situations)المختصر ل مقياس: أندلر وزملائه (CISS)الذي مجموع بنوده بالنسبة للمقياس المختصر 21 بندا.

أما بالنسبة لجودة الحياة في العمل سنعتمد في الدراسة على مقاربة تسيير الموارد البشرية التي ترتكز على تحقيق حاجات الفاعلين في المنظمة من خلال ممارسات إدارة الموارد البشرية من(تقييم الأداء، وإدارة الحياة المهنية، والترقية، ونظام المكافآت، والتدريب، والتحفيز وغيرها) الممارسات التي سبق ذكرها إضافة الأدوار التي تلعبها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تحسين جودة حياة العمل حسب Opele and Ogundeinde (2020) هي عامل هام مؤثر على جودة الحياة في العمل وهي تعمل أيضا في نهاية المطاف على تحسين الأداء التنظيمي والإنتاجية. بحيث يمكن للتخطيط السليم للموارد البشرية أن يعزز جودة حياة العمل للموظفين من خلال توفير الفرص للمشاركة في تخطيط حياتهم المهنية. كما أن إضافة إلى تأثير ممارسة إدارة الموارد البشرية على حياة العاملين في المنظمة، هي تهدف إلى إنشاء أسلوب إدارة أكثر مرونة وانفتاحًا وإهتماما بالعاملين، وإنشاء برامج للحد من الإصابات المرتبطة بالعمل من أجل تحفيز الموظفين وتطويرهم وإدارتهم بطريقة تمكنهم من

تقديم أفضل ما لديهم لمنظمتهم. كما أنه حسب Kundu and Divya(2014) (ذكر في Opele and Ogundeinde ;(2020) تحقيق إنتاجية أي منظمة لا يتأتى إلا من خلال كفاءة الموارد البشرية هذه الأخيرة التي تحتاج إدارة ذات كفاءة لها من الممراسات السليمة التي تمكنها إظافة إلى تحسين الأداء و الإنتاجية من تحقيق أيضا مستوى متوقع لجودة الحياة العملية موظفيها.

لقياس جودة الحياة في العمل سيتم إعداد مقياس من طرف الباحث من خلال الاستفادة من بعض المقاييس التي تم استخدامها في دراسات سابقة.

كما تقترح الدراسة لتحقيق أهذافها النموذج الموضح في الشكل رقم :(01) التالي:



شكل:(01) يوضح النموذج العام المقترح للدراسة (من إعداد الباحث)

3-أهداف الدراسة

-التعرف عن أهم الأساليب الأكثر استخداما في مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة؛

- التعرف عن مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى أبعادها لدى أفراد عينة الدراسة؛

– الكشف عن علاقة إختلاف درجة جودة الحياة في العمل وأبعادها، باختلاف أساليب مواجهة الضغوط (المرتكزة على المهمة، المرتكزة على الانفعال، المرتكزة على التجنب) ؛

– التحقق من وجود الفروق أو عدمها في أساليب مواجهة الضغوط (المرتكزة على المهمة، المرتكزة على الانفعال، المرتكزة على التجنب(التحويل الإجتماعي، التسلية) وفي درجة جودة الحياة في العمل وفي درجات أبعادها (الرفاهية العامة، ظروف العمل، ضغوط العمل، توازن العمل والحياة الشخصية أو العائلية، الأجور المكافئات، الرضا عن العمل والمسار المهني، التحكم في العمل، الارتباط بالعمل، خصائص الوظيفة) تعزى إلى خصائص الشخصية والمهنية لأفراد الدراسة.

4–أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته:

- ✓ تأتي أهمية هذا الموضوع في كونه يتناول طبيعة علاقة أساليب مواجهة الضغوط التي تختلف من فرد إلى آخر وجودة الحياة في العمل، باعتبار أهمية هذين المتغيرين الذين لديهما أثر (إيجابي/ أو سلبي) على مستوى كل من الفرد والمنظمة هذا من جهة، ومن جهة أخرى أهميته تكمن في أن دراستنا قد تساهم عند اقتراحها لنموذج تفسيري لها، في امكانية إثراء الإرث النظري.
- ✓ ابراز أهمية بعض الخصائص الشخصية للعامل البشري كخاصية القدرة على تحمل الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة وأخذها بعين الاعتبار من طرف إدارة الموارد البشرية أو تسيير الكفاءات عند اختيارها وتعيين العاملين؛ مما يساعدها ذلك على تحقيق أهداف برامجها –إن وجدت–خاصة البرامج المتبناة في تحسين جودة الحياة في العمل.
- ✓ شعوري الخاص بحكم تخصصي بأهمية الخصائص التي يتميز بها الفرد كعامل إنساني فاعل، وذو كفاءة تجعل منه مؤهلا لأن يكون عاملا فاعلا، ومساهما من خلال الأساليب التي يتخذها عند مواجهة ضغوط العمل أو ضغوط الحياة بصفة عامة، في تكوين

صورة إيجابية عن جودة حياته في العمل وجودة حياته الخاصة، إضافة إلى ما تقدمه له المنظمة من تسهيلات وجو عمل يسمح له بأن يعيش حياة مهنية ممتعة.

✓ تأتي أهمية هذه الدراسة أيضا، من خلال ما نتوقعه من نتائجها التي ستساهم في إثراء التراث النظري خاصة من وجهة النظر الأرغونومية، التي تأكد على أهمية العوامل الإنسانية في تنظيم وتصميم العمل هذا من جهة، ومن جهة أخرى بالتوصيات العلمية والعملية التي ستوصي بها من خلال النتائج التي ستتوصل إليها.

5-حدود الدراسة:

- **المجال البشري:** هم الأساتذة الجامعيين.
- **المجال المكاني:** بعض جامعات الغرب الجزائري
- **المجال الزمني:** 2014-2022

6-تحديد المفاهيم الإجرائية:

أساليب مواجهة الضغوط: هي الجهود المعرفية والسلوكية التي يبذلها الموظف ويتبناها كأسلوب لمواجهة المواقف ضاغطة، والتي تتحدد من خلال الدرجة يحصل عليها الموظف على مقياس المخصص لقياس أساليب مواجهة الضغوط والمعتمد في الدراسة والذي يقيس الأساليب التالية:

أساليب المواجهة المركزة على المهمة :تقيم مجهودات الأستاذ الجامعي الموجهة نحو المهمة لحل المشكلات، وذلك إما بإعادة بنيتها معرفيا، أو بمحاولة تغيير الموقف، فهي ترتكز أساسا على التنظيم وحل المشكل. والتي تتحدد من خلال الدرجة يحصل عليها الموظف على مقياس أساليب مواجهة الضغوط الخاصة بالمواجهة المرتكزة على المهمة.

اساليب المواجهة المركزة على الانفعال :ويقيم من خلالها ردود أفعال الأستاذ الجامعي الموجهة نحو إنفعالاته، بهدف خفض التوتر وتشمل الاستجابات الانفعالية، والانشغالات الشخصية.

والتي تتحدد من خلال الدرجة يحصل عليها الموظف على مقياس أساليب مواجهة الضغوط الخاصة بالمواجهة المرتكزة على الانفعال.

اساليب المواجهة المركزة على التجنب :وهي تخص النشاطات والتغييرات المعرفية التي يقوم بها الأستاذ الجامعي بهدف إلى تجنب المواقف الضاغطة. والتي تتحدد من خلال الدرجة يحصل عليها الموظف على مقياس أساليب مواجهة الضغوط الخاصة بالمواجهة المرتكزة على التجنب.

جودة الحياة في العمل: هي مدى قبول وتنعم الأستاذ الجامعي بكل ما يوفره له العمل من جودة حياة، تتحدد من خلال الدرجة التي يحصل عليها على مقياس المخصص لقياس جودة الحياة في العمل. والذي تقيسه الأبعاد التالية:

- **بعد الرفاهية العامة:** وهو يقيس مدى الشعور والإحساس بالرضا العام عن الحياة عند الأستاذ الجامعي.
- **بعد التوازن بين العمل والحياة العائلية أو الشخصية:** وهي تقيس مدى مناسبة ومرونة تنظيم العمل ودعمه للحياة العائلية أو الشخصية للأستاذ الجامعي.
- **بعد الرضا عن العمل والمسار المهني:** وهو يقيس مدى رضا الأستاذ الجامعي عن فرص الترقية واستخدام القدرات والتكوين والقدرة على الإنجاز، والاعتراف، وتشجيع تطوير المهارات.
- **بعد التحكم في العمل:** يقيس مدى شعور الأستاذ الجامعي بتحكمه في عمله من خلال المشاركة في اتخاذ القرار وإبداء الرأي والتأثير في إجراءات متغيرات مجال العمل.
- **بعد ظروف العمل:** يقيس مدى رضا الأستاذ الجامعي عن توفر الوسائل والبيئة الآمنة وظروف العمل بصفة عامة.
- **بعد ضغوط العمل:** يقيس المدى الذي يدركه الأستاذ الجامعي للضغط المرتفع في العمل.

- **بعد الارتباط بالعمل:** يقيس مدى تواصل الأستاذ الجامعي مع جهة عمله وتعلقه بها.
- **بعد الأجور والمكافئات:** يقيس مدى رضا الأستاذ الجامعي عن الأجر والمكافئات والتعويضات في مقابل المجهودات التي يبذلها.
- **خصائص الوظيفة:** يقيس مدى الأهمية والمسؤولية والمهارات وحرية التصرف، وحجم العمل والمتعة التي تتميز بها مهام الأستاذ الجامعي.

7-منهج الدراسة:

تماشيا مع أهداف الدراسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها تعبيرا كميا وكيفيا. واستخدمنا في الدراسة مدخلين هما: مدخل مسحي يتناول وصف الظاهرة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها، ومدخل ارتباطي يهتم بتحليل ومعرفة ما إذا كانت هناك إختلاف للمتغيرات التابعة يرتبط بإختلاف المتغيرات المستقلة.

8-أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة نجد (التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية) ، تحليل التباين الأوحادي One way Anova، تحليل التباين المتعدد Manova، التحليل العاملي الإستكشافي، التحليل العاملي التوكيدي.

الفصل الثاني: أساليب مواجهة الضغوط

تمهيد:

نحن نواجه باستمرار المواقف والأحداث التي تثير فينا مختلف الانفعالات غير المرغوبة (الغضب، الخوف، القلق، الحزن...) هذه المواقف يمكن أن تكون تافهة ويوميا (صراع عائلي، عمل زائد، مشكل مالي...) أو لحظي (مرض خطير، موت قريب، حادث...) ، هذا ولأن مختلف الخبرات تكون مدركة من طرف الفرد كمهددة بالنسبة للسلامة البدنية والنفسية التي يمكن الحديث عنها حول الضغوط. وأيضا أحداث الحياة ليس لها نفس التأثير بالنسبة لكل الأفراد، إنها ليست شدتها وتواترها ولا في خطورتها (الموضوعية) التي هي ضاغطة من ذاتها بل انعكاساتها الانفعالية ودلالتها الخاصة بالفرد.) Bruchon-Schweitzer, , 2001)

لا مفر من الضغوط في الحياة، الضغط أو الضغوط النفسية في هذا العصر تتزايد تدريجيا، والناس عليهم مواجهتها وهذا لا يعني تجاهلها في الحياة بل من الأفضل البحث عن أساليب أو طرق مختلفة لمواجهتها. واختيار الأسلوب المناسب الذي سيكون له تأثير على الصحة البدنية والنفسية (Yadollah,2013) . بالنظر إلى المصطلحات: أساليب المواجهة، الضغوط، المكونة لمتغير أساليب مواجهة الضغوط والتي تتطلب فهم مدى دلالتها على حدى حتى نتمكن من إبراز مدلولات أساليب مواجهة الضغوط كمفهوم جامع لهم. وعليه نرى أنه للوصول إلى فهم أساليب مواجهة الضغوط سنتطرق في مبحث خاص في هذا الفصل يخص مفهوم الضغوط بحيث نتعرف على أصله وتعريفه وعناصره وعوامله وانواعه، ثم نتطرق في مبحث ثاني الى مفهوم أساليب مواجهة الضغوط.

1-مفهوم الضغوط

1-1-أصل مفهوم الضغوط وتطوره

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في حياته سواءً كانت الشخصية أو العملية، ظاهرة جديرة بالاهتمام والدراسة، وذلك بالنظر للأخطار النفسية الاجتماعية المترتبة عنها؛ بحيث قد تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان بصفة عامة وفي مستوى أداء العامل بصفة خاصة وحالته الصحية واستقرارها. وفي مجال العمل تترجم الأخطار النفسية الاجتماعية غالبا بواسطة ظاهرة ضغوط العمل التي هي ميكانيزم انفعالي (حسي) وفيزيائي بواسطته العضو يستجيب للتهديد وصعوبات بيئة العمل؛ ولأثرها على الصحة فأحياناً تنتج من تزاوج بين قوة استهداف نفسي وانعدام الاستقلالية في العمل. (Yves & Pierre, 2008, p. 95) ومن منطلق إدراك طبيعة العصر الحالي الذي يتسم بالقلق والصراع أصبح الإنسان يعيش هذه الضغوطات في الأسرة، المدرسة، الشارع، ومكان العمل ....

كلمة "ضغوط " تم استخدامها لأول مرة من طرف ربورت هوكٌ Robert Hoocke البيولوجي والفيزيائي في القرن السابع عشر في قانون يصف العلاقة الخطية بين استطالة النابض وقوة (الضغط) ، (Martine,2014 ;p.04)فيما بعد كانت أكثر استخداما خاصة من طرف كل من كانون وهانز سيلي ولازا روس وفولكمان وغيرهم، حيث تعتبر نظرة هؤلاء الرواد للضغوط هي الأساس النظري لكل من بحثوا في الضغوط ومواجهتها فيما بعد، بحيث عرف استخدام مفهوم الضغط استخداما باهرا.

لا يوجد اتفاق بخصوص مصطلح «الضغوط" فبعض المصادر تشير إلى أن المصطلح مشتق من الكلمة الاتينية Stringere وتعني " الربط بإحكام" تؤكد مصادر أخرى أن المصطلح مشتق من الكلمة الفرنسية Detress وتعني الضيق النفسي. كما أن مصطلح الضغط استخدمه الجميع تقريبا في جميع مناحي الحياة، ومع ذلك يعتبر فهم الضغوط وتقييمها مهمة معقدة، فغالبا ما يتم استخدامه بشكل فضفاض للإشارة إلى أي موقف يثير

الأفكار والمشاعر السلبية لدى الأشخاص، فنفس الموقف ليس مثيرا للذكريات أو مرهقا لجميع الناس، وكل الناس لا يعانون من نفس الأفكار والمشاعر السلبية أثناء الضغط. (shadiya Mohamed Saleh, 2015) . استعملت الضغوط بصفة متداولة في القرن السابع عشر بما يرادف: الألم والصعوبات، والشدة، والحزن، والخسارة، والمضايقات، أو المصائب والنكبات، أي كل ما يعتبر على نتاج حياة صعبة. وفي أواخر القرن الثامن عشر كان – الضغط– قد أستعمل مرادفا لمعاني: القوة والتوتر، أو الجهد المكثف. أما مفهوم الضغط في بداية القرن العشرين، إذ أصبح يعني قوة دافعة أو قوة مجموعة الدوافع المحركة للسلوك. (منصوري، 2004، ص 33)

الضغط مفهوم مستعار من الفيزياء ويدل على الضغط المفرط الذي تتحمله مادة معينة، وفي البيولوجيا يدل على العدوان الذي يمارس على الجسم(العوامل الضاغطة) ، وردة فعل الجسم على العدوان، كما إهتم الفيزيولوجيون بالأنظمة الهرمونية المتواطئة في رد فعل الضغط، وهي الأنظمة التي تتدخل في رد الفعل الطارئ حسب كانون عام 1935، اما حسب هانز سيلي عام 1955، فهي المسؤولة عن الاعراض العامة للتكيف. اما في علم النفس يستخدم الإجهاد للتذكير بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها (الأحداث الضاغطة في الحياة) . ويستخدم الضغط الإيجابي للدلالة على الحالة التي يكون فيها الفرد مسيطر على الوضع، والضيق الناتج عن ردود الفعل السلبية عندما يكون من الصعب السيطرة على الوضع. (رونالد، 2012، ص 1029)

كما سجل مفهوم الضغوط في إطار الطريقة الطبية حسب ما ذكره (2014) Martine كشاهد منذ بداية استخدامه. وقد عرفه هانز سيلي في الاطار نفسه بأنه " مجموعة الوسائل الفيزيولوجية غير المحددة التي يتم وضعها في الخدمة من طرف الكائن الحي من أجل الدفاع ضد أي هجوم ما" تأثيرات الضغط على مستوى السلوك الكائن الحي وحسب ما ذكره نفس الباحث يكون برد فعله من خلال اما الهروب أو المجابهة أو التثبيط، أو عدم الحركة؛ أما على المستوى البيولوجي يكون بزيادة إفراز بعض الهرمونات (الادرينالين، والكورتيزول) ،

التي تم تأكيدها بأنها خاصة بالضغط؛ اما على المستوى النوروبيولوجي هرمونات الضغط تظهر أكثر مما كان يعتقد هانز سيلي، فهرمون الادرينالين أكثر حساسية للجهود البدنية، أما هرمون الكورتيزول فهو أكثر تفاعلا بالعوامل النفسية والاجتماعية؛ بالإضافة إلى ذلك تشارك العديد من المواد الأخرى في تفاعلات الضغط (هرمون متعدد الببتيدات، هرمونات كورتيكويد...الخ) ليس فقط لمواكبة الضغوط البيئية بل حتى عند توقعها أيضا. وأخيرا حسب نفس الباحث تلعب الليونة الدماغية وخاصة تلك التي توجد في المناطق الجوفية (Limbiques)والجبهة، دورا أساسيا في تنسيقها وتنظيمها فالليونة تعزز إمكانية التعديل المستمر لبعض المتغيرات البيولوجية من خلال التعلم والتدريب، ولا تسمح فقط بتحسين القدرات الفيزيولوجية والنفسية للإنسان بل تسمح أيضا بدفع الحدود البيولوجية للجسم الى حدودها القصوى.(Martine ; 2014 , P.04)

في الواقع لم تعد الضغوط تتعلق بالظواهر العصبية البيولوجية موضوعا وقياسا، بل أخذت في الحسبان تفرد الشعور الفردي، وقد كان في هذا الإطار للمقاربة النفسية الأسبقية على المقاربة البيولوجية، فحسب لازاروس وفولكمان (1984) ، ذكر في (Martine ; 2014) الذين طورا النظرية التعاملية للضغوط والتي يرى من خلالها الباحثان أنه "تكون هناك ردود فعل للضغوط عندما تكون مطالب البيئة تفوق مصادر الفرد".

لم يستخدم مفهوم الضغوط على نطاق واسع في دراسة السلوك إلا في العقدين الماضيين، (Anabazhagan& Sounadar Rajan ,2013) فأصوله في البداية كما أشرنا سابقا كانت ترجع للعلوم الفيزيائية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى قد يرجع الى بدية ظهور علم النفس ودراسته للسلوك والذي لم يستقل عن الفلسفة الا حديثا حينها.

مصطلح الضغوط أصبح استخدامه واسع في علم النفس خلال القرن العشرين وكانت البداية على يد الفيزيولوجي الأمريكي والتر كانون سنة 1928 الذي أنطلق من أفكار الفيزيولوجي كلود برنار والتي تمحورت حول ثبات الوسط الداخلي حيث استعمل مصطلح الضغط ضمن اتجاه فزيولوجي، ثم في اتجاه سيكولوجي إذ اعتبره كنتاج للمثيرات الفيزيقية كما

العاطفية المحتملة بالارتباط مع البناء الاجتماعي والصناعي. كانت هذه الفكرة المنطلق الأساسي لأعمال كانون إذ رأى أن الانفعال لا ينشأ من الاستجابة الجسمية"Homeostasis " إنما يتم على مستوى الجهاز العصبي المركزي وفق ما أسماه بالتوازن الحيوي الذي عرفه بأنه الوظيفة الأساسية التي تقوم بها مجموعة من الخصائص الدينامية بهدف الحفاظ على ثبات الوسط الداخلي مع التركيز على نوعية الاستجابات الودية أمام المثيرات الخارجية وبذلك فإن كل الاستجابات الدفاعية تهدف إلى تحريك مصادر الطاقة في العضوية.

صار البحث في دور الانفعال وظروف الحياة في تطور الامراض مع عشرينات القرن العشرين يُطرح حوله الأسئلة الأكثر إلحاحا لدى الأطباء والمحللين النفسيين بهدف الوصول إلى نظرية جديدة عامة للمرض ومحاولة اكتشاف العلاج موحد، لكن مع ظهور التحليل النفسي من قبل سيجموند فرويد ومفهوم اللاوعي ظهرت مقاربة جديدة للمرض فمع بداية الثلاثينات طور عدد من المحللين النفسيين وزملائهم الأطباء اتجاها سيكوسوماتيا تحليليا برز بشكل واضح. حوالي عام 1936 استعمل هانز سيلي H Selye كلمة ضغط في اتجاه خاص للدلالة على سلسة من دفاعات الجسم أمام كل أشكال المثيرات الضارة) بما في ذلك التهديدات النفسية (تلك الاستجابة التي سماها "لزمة التكيف العام" G A S) Général Adaptation Syndrome) .

ومع بدايات خمسينات القرن العشرين توصل لا زاروس R Lazarus رفقة عدد من زملائه إلى أن المواقف الضاغطة لا تقود إلى نتائج ثابتة وهو ما جعلهم يؤكدون على دور الفروق الفردية وخاصة الجوانب المعرفية التي تلعب دور الوسيط بين المواقف الضاغطة والاستجابات ثم تحديد مدى قدرة الفرد على التحكم والتكيف في الضغوط حيث اعتبر الضغط نتيجة تفاعل الفرد والمحيط، وقد شكل مفهوم التفاعل منطلقا لنظرة جديدة لمفهوم الضغوط النفسية فأصبح بذلك يتضمن إدراك الفرد للمحيط والمعنى الذي يعطيه لأحداث الحياة وهو ما يسمح بتفسير الاختلاف في الاستجابة بين الأفراد أو عند الفرد نفسه خلال مواقف مختلفة. (شفيق ساعد، 2019)

عرف إذا مفهوم الضغوط نقلات سريعة من مجال الفيزياء إلى مجال الفيزيولوجيا والبيولوجيا ثم إلى أخيرا المجال النفسي أين افرز العديد من التعريفات المختلفة للضغوط.

1-2-تعريف الضغوط:

حسب لازاروس وفولكمان (1984) ذكر في (Anabazhagan& Sounadar Rajan ,2013) له تعريفات عديدة، يمكن تعريفها بحالة داخلية يمكنها أن تتسبب بالمطالب البدنية الزائدة على الجسم، على سبيل المثال ظرف مرضي، ممارسة رياضة وغيرها، أو بسبب الظروف البيئية والاجتماعية التي يتم تقييمها على أنها قد تكون ضارة، أو لا يمكن السيطرة عليها أو تتجاوز موارد الواجهة، تسمى في هذه الحالة كل الأسباب المادية والبيئية والاجتماعية بعوامل الضغوط. حالة الضغط الناتجة تتولد عنها استجابات نفسية مثل القلق والاكتئاب والتهيج والشعور العام بعدم القدرة على مواجهة حالة الضغط. فالضغوط حسب Anabazhagan& Sounadar Rajan ,2013) هي حالة تؤثر على عواطف الفرد او تفكيره أو ظروف تبدو أنها تهدد قدرة الفرد على مواجهتها، وأيضا وجود الضغوط يعني هو تهديد لجودة الحياة والرفاه البدني والنفسي. كذلك الضغوط عملية تشكل فيها الأحداث البيئية أو العوامل الشخصية، تحديا للصحة البدنية والنفسية للفرد، اين يحاول الفرد مواجهة التحدي وينقذ نفسه من الخطر الناتج عن الأحداث والظروف، هذه الأحداث تحت ظروف ما تختلف ردود الفعل اتجاه الضغوط وتتميز بالخوف والقلق والهلع. (Anabazhagan& Sounadar Rajan ,2013)

في نفس الساق أشار يوسف جمعة (2007) إلى أن آراء الباحثين في تعريف الضغوط جاءت ضمن ثلاثة وجهات نظر، فالبعض يعتبرها مثيرات وهي في الغالب مثيرات ضاغطة خارجية تفرض على الشخص، أو تنبع من داخل الشخص نفسه، (مثل الجوع، أو الرغبة الجنسية) كما يمكن أن تنشأ من الخصائص العصبية لديه، وهناك أنواع عديدة من الأحداث يطلق عليها بمثيرات المشقة أو الضواغط، ويصنفها لازاروس وكوهين حسب المؤلف نفسه في ثلاث فئات وهي: التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسية وتؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص، ثم إحداث كبيرة مزلزلة تؤثر على القليل من الشخاص، ثم منغصات الحياة اليومية، ومنه تعرف الضغوط حسب هذه النظرة بأنها الأحداث التي تفرض على

الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفا فسيولوجيا أومعرفيا أو معرفيا، أما وجهة النظر الثانية والتي كان هانز سيلي ينظر للضغوط على أنها أستجابة للظروف البيئية ومن ثم فهي تعرف على أساس محاكات مختلفة مثل الإنزعاج الإنفعالي وتدهور الأداء أو التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة توصيل الجلد للكهراباء أو زيادة في مستوى هرمونات معينة. وجهة النظر هذه تأخذ في الحسبان الفروق الفردية في كيفية الإستجابة للأحداث المتشابهة، وأخيرا الإتجاه الثالث الذي يعتبر الضغوط علاقة تفاعلية بين الفرد والبيئة، (أي العلاقة بين المثيرات والاستجابات) فالضغوط حسب هذا الاتجاه هي مترتبة عن عمليات التقدير لدى الفرد، وتقييم ما إذا كانت مصادره كافية للوفاء بمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا، ومن ثمة الضغوط تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص والبيئة. فعندما تكون مصادر الفرد كافية ومناسبة للتعامل مع الموقف الصعب، فسوف يشعر الفرد بقليل من الضغط، أما عندما يدرك أن مصادره ربما لن تكون كافية مع الحدث أو الموقف الا بشق الأنفس وبذل جهد كبير، فسوف يشعر بمقدار متوسط من الضغط، أما عندما تكون يدرك مصادره غير كافية لمواجهة الموقف سيشعر بمقدار مرتفع من الضغط (يوسف جمعة، 2007) كما أشار أيضا تغزى(1993) إلى أن أراء الباحثين حول الضغوط كانت ضمن ثلاثة اتجاهات أساسية:

الاتجاه المركز على المحيط أو الموقف الخارجي: وغالبا ما يعرف بالاتجاه الهندسي الذي يمثل منظور علم النفس العمل والتنظيم والمشتغلين بالهندسة البشرية (الأرغونوميا) .

اتجاه النزعة الفسيولوجية والنفسية والعيادية: حيث يتصور الضغط بأنه يتجلى في التغيرات النفسية الانفعالية والتغيرات الفسيولوجية الناجمة عن موقف إشكالي.

الاتجاه المركز على التفاعل بين الفرد والموقف: وذلك أن إدراك الفرد بأن متطلبات الموقف وأعبائه تفوق طاقته وإمكاناته الذاتية أو لا تفي بها، يولد التوتر والشعور بوطأة التهديد. وبتعبير آخر أن الضغط ينشأ حينما تختل المعادلة التي تجمع بين الفرد وموقفه، ويتهور التوازن بين فكرة الفرد عن إمكاناته وطاقاته وفكرته عن مستوى ضغوط الموقف وطبيعتها. (تغزى، 1993، ص ص 138- 139)

للضغوط معان مختلفة بالنسبة للأفراد في مواقع العمل فقد يعني بالنسبة لمراقب الإنتاج في مصنع للمواد الكيماوية التوتر الناتج عن عدم مقابلة موعد شحن طلب كبير لأحد العملاء الرئيسيين، وذلك بسبب تعطل معدة أساسية في المصنع، أو الإحباط المرتبط بعدم القدرة على الحصول على قروض قصيرة الأجل لمقابلة مصاريف التشغيل الحالية من البنوك بالنسبة لأحد مديري مؤسسة تجارية فيما قد ينتج الضغط بالنسبة لمراقب جوي من عدة أشياء مجتمعة تشمل التوتر المرتبط باتخاذ قراراته أو الإحباط المتعلق بعدم قدرة المنشأة على تأمين وتركيب جهاز رادار متطور. (المشعان، 1994، ص ص 302-303)

من التعريفات الشائعة للضغوط نجد ما يليي:

تعريف الوكالة الأوربية للأمن والصحة في العمل والتي عرفت الضغوط بأنها حالة " تنشأ من اختلال التوازن بين إدراك الشخص للصعوبات التي تعترضه في المحيط وإدراك مصادره الشخصية لمواجهتها".(louche, 2012, p. 185))

وتعريف فونتانا وأبو سرير (1993) (ذكر في إبراهيم، (1994) الذي عرفا الضغط بأنه خاصية حياتية طبيعية لا يمكن تجنبها، يدركها الفرد من وقت لآخر نتيجة معايشته مطالب مهنته، وهو رد فعل طبيعي، عقلي أو انفعالي، ناتج عن استجابة الفرد للتوترات البيئية، الصراعات، وما شابه ذلك من مثيرات. (إبراهيم، 1994، ص105)

ونجد أيضا تعريف المشعان الذي عرف الضغط تعريفا عمليا بأنه " تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".

وفي نفس سياق ذكر تغزى (1993) بعض التعريفات المهمة للعديد من الباحثين منهم:

هانس سيلي (Hans Seley) الذي عرف الضغط بأنه " نظام التكيف العام لجسم الإنسان ضد المثيرات البيئية".

وماك غراث (MC- Grath) الذي عرف الضغط بأنه " حالة تنشأ عندما يدرك الفرد بأنه يواجه تهديدات تفوق قدراته أو موارده فتحدث له تغييرات جوهرية".

وهيلريجل وسلوكيم (Hellrigel and Slocum) حيث عرفا الضغط بأنه " التوتر النفسي والفسيولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراته".

وفيتس وبوسنر Fitts & Posner عرفا الضغط ليس على أساس الحالة التي تثير شعوراً بالإجهاد أو التوتر وإنما على أساس تحديث خصائص المتطلبات المنبثقة عن المحيط التي تستهدف الفرد .

أما "ويلفورد" Welford يرى من وجهة أخرى أن الضغط يظهر عندما تحيد متطلبات الموقف عن مستواها العادي .

ويعتبر " أبل وترمبل" Appley & trumbelle الإجهاد حالة داخلية للعضوية كلها في الظروف الخارجية الضاغطة بدلا من اعتبارها حدث خارجي أو واقعة جرت في المحيط.

كما أشار " كوفر وأبلي " Cofer & Appley أن الضغط قد يتجلى في التغيرات النفسية الانفعالية كالتوتر، القلق، والاكتئاب، أو في أي شعور بعدم الارتياح أو الشعور بالتهديد والحالات الانفعالية بصفة عامة المصاحبة للمواقف الضاغطة.

ويعقب تغزى بأن ثم خصائص موضوعية تجعل من بعض شروط الموقف مصدراً للضغوط وهذا ما تركز عليه كثير من الاتجاهات في مجال علم النفس ومجال الهندسة البشرية. (تغزى، 1993، ص 139)

أما موراي (1978) Murray (ذكر في بوكصاصة، (2011) فقد ربط بين مفهومي الضغط والحاجة، حيث يرى أن الضغط هو صفة أو خاصية لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد بإشباع متطلبات حاجاته، وهكذا فإن الضغط يظهر عندما تحدث إعاقة عن الإشباع، ولذلك يفترض موراي أن الفصل بين

الحاجات والضغوط النفسية في تفسير السلوك الإنساني تحريف خطر، وفي هذا الصدد يميز موراي بين:

– ضغوط ألفا: ضغوط كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي.

– ضغوط بيتا: يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها ويفسرها الفرد، وتنشأ عندما يكون لدى الفرد حاجة مثارة، وترتبط هذه الحاجة من أجل الإشباع ببعض الأشخاص والقوى الاجتماعية، فإذا كفت هذه القوى الحاجة وأعاقتها ومنعتها من الإشباع فترتبط بدلالة معينة لدى الإنسان ويصاحبها انفعال وتظل تضغط حتى تصل درجة التوتر إلى درجة عالية، ويكون الضغط. ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط غالبا بضغوط بيتا حيث أن المهم هو دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد وليس الموضوعات في ذاتها. (بوكصاصة، 2011، صفحة 14)

إضافة الى التعريفات السابقة التي كانت ضمن الاتجاه الثالث المرتكز على التفاعل بين الفرد والبيئة، نجد، ما أشار اليه Yadollah (2013) بأن لازاروس يري بأن الضغوط هي مزيج بين الصعوبات المختلفة (التي تنشأ عن نويا متسلسلة) التي تحفز الضغط على النظام، سواء كانت فزيولوجية أو اجتماعية، أو نفسية. وأن لازاروس وآخرون أيضا يعتقدوا بأن الضغوط هي وسيلة للتكييف بين البيئة والفرد، يعني عندما الفرد يواجه موقف ضاغط بالنظر إلى خبراته السابقة وطبيعته يقوم بفحص الموقف، هذا الفحص هو الذي سوف يحدد درجة الضغط وعندها سيدافع عن نفسه وفقا لخصائصة الخاصة.

حسب لازاروس وفولكمان (p.19,1984) الضغوط هي " معاملة خاصة بين الفرد والموقف يقيمه الفرد على أنه يفوق مصادره ويمكن أن يضع صحته ورفاهه في خطر. **(Bruchon-Schweitzer, , 2001)**

وخلاصة للتعريفات السابقة يمكن أن نستنتج أنه بالرغم من تعددها، وانطلاق كل منها على أساس محدد وواضح، معظمها يندرج ضمن ثلاث فئات رئيسية، وهي: التعريف على أساس المثيرات المحدثة للإثارة، والتعريف على أساس الاستجابة الصادرة إزاء المثير،

والتعريف على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة. وعليه نرى انه انطلاقا من الربط بين الاتجاه الأول المركز على المحيط أو الموقف الخارجي والاتجاه الثالث المركز على التفاعل بين الفرد والموقف. اللذان تم ذكرهما سابقا أن:

الضغوط هي تنتج من المواقف التي تتشكل من خلال النشاط الناتج عن التفاعل بين الفرد بكل يتميز بخصائصه الشخصية مع البيئة التي يتواجد فيها وطبيعتها وخصائصها التي تتميز بها، بحيث يدرك الفرد بأن متطلبات المواقف التي تواجهه تفوق طاقته وإمكاناته الذاتية أو لا تفي بها ومنه تولد له التوتر ويشعر بالتهديد. ويرجع تباين مستويات ضغوط لدى الأفراد في نفس المواقف إلى خصائصهم الشخصية التي يتميزون بها والتي بدورها تنعكس على الأساليب التي يتبنوها عند مواجهة المواقف.

2- أنواع الضغوط وتأثيرها على الفرد والمنظمة:

مهما كان نوع الضغط ومصدره فهو إما يؤثر بالإيجاب ويسمي الضغط الإيجابي، وهذا النوع من الضغوط يساهم في الحفاظ على حيوية ويقظة العمال من أجل كسر عامل الكسل والتخاذل وهو مهم للعامل وللمنظمة، وإما يؤثر بالسلب ويسمى الضغط السلبي وفي هذه الحالة يكون أثر الضغوط على الفرد والمنظمة معا.

2-1- أنواع الضغوط:

يتعرض الأفراد في جميع مراحل حياتهم إلى مواقف ضاغطة من مصادر عديدة منها بيئة العمل الضاغطة، والضغوطات الاجتماعية، أساليب الحياة ومؤثرات أخرى كالضغوطات السرية، وطبيعة الحياة الاجتماعية؛ بالإضافة إلى ما يشهده العالم اليوم بسبب الثورة العلمية والصناعية والتكنولوجية أدت إلى شيوع الضغوطات لدى الأفراد. (النوايسة، 2013، ص17)

وعليه فإن الأفراد يتعرضون إلى أنواع عديدة من الضغوط وهي حسب ما أشار إليها النوايسة(2013) كما يلي:

الضغوط الحياتية: قد يتعرض الفرد يوميا لمصادر ضغوط نفسية كالمصائب أو هزات انفعالية شديدة، وقد يتحمل ذلك بالتكيف وقد لا يتحمل ذلك فينهار بسبب التعرض لأزمات نفسية شديدة أو صدمات أنفعالية عنيفة، في الغالب تنتج هذه الضغوط عن علاقة الفرد مع غيره من الأفراد على مستوى الأسرة أو المدرسة أو العمل او المجتمع الصغير الذي يعيش فيه وغير ذلك من المشكلات أو الصعوبات التي يجابهها الفرد في حياته والتي من السهل أن تدفعه إلى حالة الضيق والتوتر والقلق. وهي ضغوط تؤثر على حياة الإنسان واتزانه النفسي.

الضغوط المهنية: وهي الضغوط التي يتعرض لها الفرد في مجال العمل ويعبر عنها بحالة من الإجهاد النفسي أو الجسمي وتحدث نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو ازعاجا أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا او نتيجة للأجواء العامة التي تسود بيئة العمل أو أنها تحدث نتيجة للتفاعل بين هذه المسببات كلها.

الضغوط الزواجية: وتظهر هذه الضغوط من خلال ما يستدل عليه من عدم التكيف الزواجي إما لاختلاف العمر بين الزوجين أو لاختلاف الوضع الاجتماعي بينهم أو اختلاف المستوى الثقافي بينهم أو الاختلاف في الخصائص الشخصية. بالإضافة إلى الخلافات أو المشاحنات المستمرة بينهم، أو عدم فاعلية الشريك أو إهماله لواجباته تجاه الآخر.

الضغوط العائلية: ولها عدة أشكال منها: تدخل العائلة الممتدة في الحياة الزوجية أو الالتزامات المادية نحوهم أو حساسية العلاقة مع الشريك.

الضغوط الاجتماعية: وهي الضغوط الناتجة عن العلاقات الاجتماعية والتي تفرض على الفرد تحمل ما يترتب عليها من تبعات مادية ووقت، وعدم قدرة الفرد على التكيف مع متطلبات الحياة الاجتماعية تصبح مصدرا ضاغطا يكون له آثاره النفسية والاجتماعية عليه.

الضغوط الصحية: هي الضغوط التي تنتج بسبب تعرض أو إصابة الإنسان ببعض الأمراض العضوية أو النفسية خاصة المزمنة منها، وما يرافق تلك الأمراض من أعراض

جانبية وتكلفة مادية، بحيث تصبح هذه الأعراض والآلام مصدرا كبيرا لشعور المريض بالضغوط النفسية.

ضغوط ذاتية: وهي الضغوط النفسية الناتجة عن الطموح الزائد لدى الفرد والدافعية الكبيرة للتميز والتفوق على الآخرين.

الضغوط المادية: وهي الناتجة عن عدم قدرة الفرد على توفير احتياجات أسرته من المسكن والملبس والتغذية بالإضافة إلى عدم قدرته على العيش ببعض الرفاهية أسوة بمن يراهم حوله من الأفراد. **(النوايسة، 2013، ص ص 27-31)**

2-2- تأثير الضغوط على الفرد وعلى المنظمة:

2-2-1-تأثير الضغوط على الفرد

للضغوط آثار عديدة على الفرد نذكر منها:

-الآثار النفسية والاجتماعية: وتشمل التدخين والإدمان والانحراف السلوكي وفقدان الالتزام بالقوانين وغياب الوازع الأخلاقي، واضطرابات في النوم والقلق والتوتر والاكتئاب وكثرة المشاجرات العائلية والغضب، سرعة الاستثارة، التشاؤم.

-آثار صحية: حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد من عدم قدرته على التحمل وقد يصاب بأمراض خطيرة مثل الصداع المستمر والذبحة الصدرية وعدم انتظام معدلات ضربات القلب وأمراض الكبد والرئة وأمراض الجهاز العصبي المختلفة. وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول.

2-2-2-تأثير الضغوط على المنظمة:

بما أن للضغوط آثار على أفراد المنظمة فإنه بالضرورة أن تتأثر بها هذه الأخيرة تأثيرا مباشرا بسبب توقف العمل وآثار غير مباشرة بسبب قلة تفاعل العاملين مع العمل.

-الآثار المباشرة: وتشمل الغياب عن العمل أو التأخر في الحضور إليه، وكثرة الشكاوي والتظلمات وزيادة معدل دوران العمل (ترك العمل) ونقصان كمية الإنتاج أو انخفاض جودة المنتج وكثرة الحوادث، وتوقف الآلات .

-الآثار غير المباشرة: مثل فقدان الروح المعنوية والحماس للعمل وعدم الرضا على المهنة، وقلة عمليات الاتصال المباشر. (عكاشة، 1999، ص ص 91-92)

3- العوامل المسببة للضغوط:

هناك عوامل متعددة في مناحي الحياة المختلفة: في العمل، العلاقات الاجتماعية، والحياة العائلية، والناحية المالية، والظروف العامة للمجتمع، الأحداث العالمية، والعادات السلوكية، تسبب الضيق والقلق والتوتر. فالفرد في تفاعل مستمر مع أكثر من جانب، ويلعب إدراكه الشخصي الذي من خلاله يفسر ويقيّم المواقف التي تواجهه دورا مهما في درجة العبء الواقع عليه من المصادر المختلفة، فهو يتأثر بأكثر من مصدر وبدرجات متفاوتة في أي لحظة في حياته. (عسكر، 2003، ص 46)

3-1- العوامل المهنية

في العمل الأخطار النفسية الاجتماعية هي مجموعة الظواهر المرتبطة بمحيط العمل التي من الممكن أن تظهر بسبب سوء تصميم أو تنظيم العمل الذي يؤدي إلى غياب الاستقلالية وضغط مرتبط بالمواعيد، كثافة العمل المرتفعة، رتابة المهمة، الوقوع في مشاكل فيزيائية (مثل الضجيج) . كذلك التعرض إلى العنف البدني أو المعنوي في العمل خاصة الأشخاص التي تكون مهامهم متعلقة مع المستخدمين أو الزبائن. وأيضا التحرش المعنوي والوضعيات السيئة (خطر الطرد) من أجل إعادة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، تعدد العقود غير المضمونة. كذلك يمكن أن تكون بسبب أمراض القلب والشرايين أو الاضطرابات العظم عضلية، (آلام: الأطراف العليا أو السفلى، الظهر، الرقبة) . أو أسباب نفسية كالقلق أو اضطرابات الإحباط التي من الممكن أن تحدث أثناء أو بعد حادث صادم يؤدي في المكان

إلى توقف العمل. (Yves & Pierre, Qualité de Vie et Santé au travail, 2008, p. 95) يواجه كل أفراد متعاونين على عمل معين ضغوط خاصة بهم. ميزت منظمة الصحة العالمية تسعة أنواع من الأخطار المرتبطة بها وهي كالتالي: (أنظر الجدول رقم:(01)

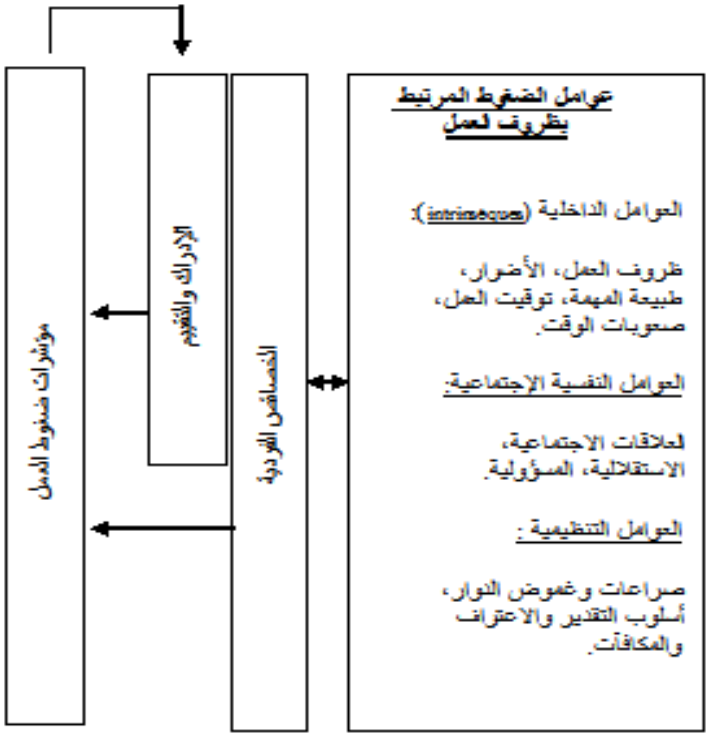
جدول 1 : يوضح الأخطار المرتبطة بالضغوط المهنية حسب منظمة الصحة العالمية

محتوى العمل	
طبيعة المهام	مهام ذات وتيرة واحدة،قليلة الإثارة، ليس لها معنى، غير ممتعة.
عبء عمل، إيقاع العمل	كثرة أو قلة النشاط(الفعل) ، وجود صعوبات ظرفية بكثرة.
ساعات العمل	ساعات العمل مضبوطة وطويلة، غير متوقعة وغير متوافقة مع الحياة الاجتماعية.
المشاركة والرقابة	نقص المشاركة في اتخاذ القرارات أو الرقابة على طرق العمل
تطور المسار المهني	–عدم الاستقرار، قلة وضوح آمال الترقية والاعتراف الاجتماعي –نظام تقييم أداء غير واضح أو غير عادل (فوق أو دون مستوى الكفاءة المطلوبة لمنصب العمل) .
لدور داخل المنظمة	قلة وضوح الأدوار،عدة أدوار غير متوافقة، المسؤولية عن عدة أشخاص.
العلاقات بين الأفراد	–نقص الاعتبار من طرف المسؤولين، سوء العلاقات بين الزملاء –إزعاج، تحرش، عنف، عزل
ثقافة المنظمة	سوء الإتصلات، عدم وضوح أهداف المنظمة
الروابط بين الحياة المهنية والحياة الخاصة	–الصراع بين مطالب الحياة المهنية والحياة الخاصة، نقص الدعم من العائلة من أجل مشاكل العمل –قلة معرفة المشاكل الشخصية في العمل.

Grebot, 2008, p. 9

أثبت نموذج كوبر (1985) Coper (ذكر في BANYASZ, 1998, pp. 4-5) ثلاث أنواع من عوامل الضغوط في العمل وهي: العوامل الذاتية للنشاط المهني، العوامل النفسية

الاجتماعية (وتتضمن الدور الذي يلعبه الفرد في المنظمة) ، العوامل التنظيمية (وتتضمن تطور المسار المهني وبنية المناخ التنظيمي السائد) بينها في الشكل رقم:(01) التالي:



الشكل رقم 1: مخطط تمثلي لضغوط العمل المرتبطة بظروف العمل (BANYASZ, 1998, p. 5)

ذكر فتحي عكاشة بأن هناك العديد من المصادر التي تسبب الضغوط وأختصرها كما يلي:

1- متطلبات العمل وتشمل، تطور ونمو المهنة ومستويات العمل المهني المختلفة (سلم الترقي) وزيادة كمية العمل بصورة تشكل عبء لدى العامل.

2- صراع الدور الذي يلعبه الفرد، فهو مرسل خارجي ومرسل داخلي ومستقبل داخلي ومستقبل خارجي سواء من بيئة العمل أو البيئة الإشرافية أو الاجتماعية وهذا كله يتطلب تنسيق وإحداث عمليات اتصال جيدة، كذلك تداخل الدور الشخصي مع الذي يتطلبه العمل بصورة متعارضة.

3- المسؤولية عن الآخرين: فإحساس المدير أنه مسؤول عن الآخر يمثل ضغطا في حد ذاته.

4- العلاقات الشخصية السلبية وانعكاسها على لعب الدور القيادي.

5- غموض الدور الذي يناط بالفرد أن يلعبه يمثل عليه ضغط، نظرا لافتقاره إلى عناصر الخبرة أو الفهم أو السعة العقلية أو نقص في المعلومات وخلافه.

6- فقدان المشاركة في اتخاذ القرارات أو الافتقار إلى التأييد والدعم الاجتماعي في اتخاذ القرارات أو حول القرارات المتخذة.

7- وجود مشكلات فنية أو تكنولوجية ونقص المهارات الوظيفية التكوينية للتعامل معها.

8- الكثافة الاجتماعية في مجال العمل بصورة تفوق الحيز النفسي أو الاجتماعي الذي يحتمله الفرد.

9- المؤثرات المادية في بيئة العمل مثل الضوضاء والموجات الصوتية العالية والحرارة والروائح الكريهة والإنارة الخافتة أو المتوهجة والتصميم المعماري والهندسي لبيئة العمل، والافتقار إلى نواحي الجمالية في تصميم وإعداد مكاتب العمل. (عكاشة، 1999، ص 89-90)

نذكر من بين هذه المؤثرات المادية ما يلي:

الحرارة: تكون الحرارة مصدراً للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض. وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة 37 تقريبا. (عسكر، 2003، ص 116)

الإضاءة: يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة. وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلات الصداع الناتج عن تكيف العضلات للتمكن من رؤية واضحة. (عسكر، 2003، ص 117)

الرطوبة: لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة النسبية خاصة في أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي تحتوي على مصادر للحرارة ويؤدي ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله وشعوره بالتعب والإرهاق السريع ويحدث ذلك نتيجة ارتفاع الحرارة الداخلية للجسم وعدم تبخر العرق عن سطح الجلد. ومن المعلوم أن أفضل درجة رطوبة نسبية ملائمة لجسم الإنسان تقع بين 40%، و50% وانخفاض الرطوبة إلى أقل من% 30 ، لا يناسب جسم الإنسان ويؤثر عليه ويعيقه عن أداء عمله. (مخلوف، 2006، ص 101)

التهوية: إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة الحرارة والرطوبة وهذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى اختلال التوازن، وهكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم، فمن المعلوم أن حرارة الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الاحتراق التي تتم داخليا ولا سبيل للتخلص من ذلك سوى نشاط الغدد العرقية وما تفرزه من عرق يتم تبخره ومن ثم يستهلك قدرا كبيرا من حرارة الجسم وبالتالي تنخفض الحرارة. وعموما فإن سوء التهوية يعني زيادة الحرارة وعجز الجسم الإنساني عن تخفيض هذه الحرارة الزائدة، وإذا تصورنا استمرار زيادة الحرارة مع استمرار عجز جسم الإنسان في تخفيف هذه الحرارة فإن النتيجة المنطقية ستكون فناء الإنسان، ومن هنا ضرورة وجود فتحات التهوية ووضع المراوح والمكيفات التي تضمن وجود معدلات مثالية من التهوية. فالتهوية المعتدلة تعد من الظروف الفيزيقية المساهمة في زيادة الإنتاج ويمكن أن تكون من مصادر الضغط النفسي والفسيولوجي، إذا كانت غير مناسبة وملائمة لنوعية العمل الذي يكلف به الفرد ونوبة العمل" صباحية او مسائية"، هذا فضلا عن أهمية التهوية لضرورة الإنتاج، فالغرفة مثلا التي تسوء تهويتها تُعنى ضمنها زيادة الحرارة أو ارتفاع الرطوبة والبرد، وكل هذه الظروف تؤدي بالعامل حتما للخمول والنعاس والملل والتوتر...الخ. (مخلوف، 2006، ص ص 102- 102)

الضوضاء: غالبا ما تعرف الضوضاء على أنها " صوت غير مرغوب فيه أو مزعج" (حمو، 2002، ص16) وتستطيع أذن الإنسان العادية سماع الأصوات التي تتراوح ذبذباتها بين 20 و20000 هرتز، لذا فإن القدرة على السمع لدى الفرد معناها التمكن من إلتقاط

الأصوات المتواجدة عبر مجال هذه التوترات. وإذا كان تردد الذبذبات الصوتية أقل من 20 هرتز يدرك هذا التردد بشكل اهتزاز لا بشكل صوت، ويطلق على ذلك عموما الأمواج تحت الصوتية، أما إذا فاقت 20000 هرتز فإنها تدعى بالأمواج فوق الصوتية، كما أن أذن الإنسان حساسة بالخصوص للترددات مابين 1000 و4000 هارتز، وتتناقص حساسيتها للأصوات العليا والسفلى. إن التعرض للضوضاء عادة ما يؤخذ على شكل ضغوط، وبالتالي فإن الفرد العامل بمحيط به ضوضاء قد يعاني من بعض الشذوذ في وظيفة كل من غدده ودورته الدموية، نظرا لتحكم الجهاز العصبي في كليهما. وعموما يعتقد بأن التعرض للضوضاء لمدة قصيرة قد لا يؤثر لأن الجسم لديه فرصة للاسترجاع، إلا أن التعرض المتكرر أو المستمر للضوضاء يمكن أن يساهم في تدني الصحة أو بالأحرى يشكل خطرا عليها خصوصا إذا تعلق الأمر بجهاز الدوران. (حمو، 2002، ص ص 86-89)

10- تصميم مكان العمل: تبرز أهمية الاعتناء بإيجاد بيئات عمل نتفادى فيها الجوانب السلبية في ضوء تأثيرات العوامل الفيزيقية (الحرارة، الرطوبة، الضوضاء...) التي تم ذكرها سابقا، حيث يأتي دور التصميم البيئي أو تصميم مكان العمل لتحقيق ذلك والتصميم على اختلاف أنواعه غالبا ما يستند على معايير يمكن إيجازها في:

- تسهيلات سلوكية، يشير هذا البعد إلى دور بيئة العمل في تمكين العاملين من أداء مستوياتهم بصورة فعالة.

تسهيلات مادية، تتعلق بالراحة والأمان في بيئة العمل وبخاصة درجة الحرارة ودرجة الضجيج.

- تسهيلات إدراكية، تدور حول ما يوفره المكان من مثيرات تساعد على عملية الإدراك وأداء المهام المختلفة، مثل درجة الإضاءة وإمكانية تعديلها حسب طبيعة النشاط.

- تسهيلات اجتماعية، ويشير هذا البعد إلى ما يحققه المكان من حاجات مثل الحيز الشخصي والقدرة على التحكم في بيئة العمل وسهولة تكوين العلاقات الاجتماعية بين مستخدمي المكان (عسكر، 2003، ص 119)

3-2- العوامل النفسية الاجتماعية لأفراد المنظمة

حسب عسكر (2003) ، تعرف أيضا بالعوامل البيئية وتتفاوت من المسؤوليات الحياتية اليومية إلى الأحداث والتغيرات التي نخبرها ببعديها السلبي والإيجابي. تنشأ هذه العوامل من التفاعل بين الإدراك وعمليات التأهيل الاجتماعي. وبعبارة أخرى من التغيير والتقييم الشخصي للأحداث التي تقع ضمن مجالنا النفسي والاجتماعي .

تصنف هذه الأحداث كما يلي:

- المشاغل الصحية: المرض العضوي، القلق حول العلاج الطبي والتأثيرات الجانبية للأدوية.
- مشكلة الوقت: إنجاز أمور أكثر مما يسمح به الوقت المتاح للفرد، مسؤوليات متعددة، ودعم وجود وقت كاف.
- هموم شخصية: الوحدة والخوف من مواجهة المسؤوليات .
- البيئة: المشكلات الاجتماعية والأخلاقية، ضجيج حركة المرور.
- المسؤوليات المالية: سداد القروض.
- هموم العمل: عدم الرضا، انخفاض الدافعية، العلاقات السلبية مع زملاء العمل.
- هموم مستقبلية: الضمان الوظيفي، احتمال تدهور الحالة الصحية والتقاعد (عسكر، 2003، ص81)

وضمن إطار العوامل النفسية الاجتماعية تناول عسكر أربع عوامل منها لبأس أن نذكرها باختصار وهي:

التكيف

تعتمد صحة الفرد العامة على الاحتفاظ بتوازن الجانب العقلي والبدني، فالجسم بطبيعته يعمل جاهداً وبصورة مستمرة للاحتفاظ بهذا التوازن في مواجهة التغييرات الحياتية. وتكمن الخطورة في أن هذه التغيرات من شأنها إحداث خلل في التوازن الكيميائي والذهني وإجبار الجسم على اللجوء إلى عملية التكيف للاحتفاظ بذلك التوازن .

الإحباط:

يشعر الفرد عادة بالإحباط في حالة وجود عائق يمنعه من تحقيق هدف شخصي أو في حالة شعوره بالعجز عن القيام بأي عمل لتغيير الموقف غير المرغوب فيه. وفي الغالب يتجسد رد الفعل في انفعال الغضب. ومن الطبيعي أن يصاحب ذلك إفراز للهرمونات التي ترتبط بالمواقف الضاغطة. (عسكر، 2003، الصفحات 82-88)

زيادة العبء:

تستخدم هذه العبارة بالتبادل مع عبارة المثيرات والتي تشير إلى زيادة المتطلبات على قدرات الفرد لمواجهتها. ويتمثل ذلك في عوامل مثل: عدم وجود وقت كافي لإنجاز المتطلبات، زيادة المسؤولية، المحاسبة، عدم وجود دعم أو مساندة اجتماعية، والتوقعات العالية غير الواقعية من جانب الفرد في ما يتوقعه من مردود عمله أو نوعية السلوك من أصدقائه.

الحرمان الحسي / قلة الإثارة

مثلما تؤدي زيادة المثيرات أو زيادة الحمل إلى خبرة غير سارة ومن ثم تصبح من مصادر الضغوط، ينطبق القول نفسه على قلة الإثارة. وعادة تتمثل قلة الإثارة في المهام الروتينية التي لا تتطلب مجهوداً فكرياً أو بدنيا من الفرد.

فالفرد الذي يجد نفسه يزاول عملا مكرراً خال من الإثارة، يفقد الرغبة في الأنشطة اليومية، يجد نفسه منهكا خلال العمل اليومي، يؤدي عملاً أقل من قدراته، يجد حياته مملة، يشعر بالقلق بسبب فقدان الإثارة. يشعر غالباً بالملل، يكثر من أحلام اليقظة خلال اليوم، ويشعر بالوحدة.مثل هذا الفرد يعاني من الحرمان وقلة الإثارة أو الاستثارة. (عسكر، 2003، ص ص 89-93)

3-3- العوامل الشخصية للضغوط

ويقصد بالعوامل الشخصية للضغوط تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش فيها وتربى، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أم خارجه. ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية:

أ- نمط الشخصية:

أدت الدراسات التي قام بها الدكتور راي روزنمان المدير المساعد لمركز أمراض القلب في المركز الطبي لمستشفى سان فرانسيسكو في الستينات الميلادية – إلى أنه يوجد فصائل للشخصية كما يوجد فصائل للدم، تدعى بأنماط سلوك الشخصية، وتم تصنيفها إلى نمطين هما (نمط الشخصية أ، ونمط الشخصية ب) وأن لهذه الفصائل من الأنماط السلوكية علاقة مباشرة بأمراض القلب، والأوعية الدموية من ضغط الدم وزيادة نسبة الكولسترول.. .

ويتميز صاحب نمط الشخصية (أ) بخاصية الإقدام – والتنافس- والمثابرة – والنشاط الزائد- وكثرة الحركة- والإقبال على العمل. ولكنه يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين لتنفيذ ما يقوله، كما أنه يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت، وهو غير صبور ويكره الانتظار، وفي صراع دائم مع الأفراد والأحداث، ويحب أن يكون مشغولاً دائماً، ويكره أن يكون لديه وقت فراغ. لذا فإن صحته ضعيفة ومعرضة أكثر من غيره للإصابة بمرض القلب وتصلب الشرايين والدورة الدموية، نتيجة لتأثره بضغوط العمل واستجابته لها بقدر كبير.

أما صاحب نمط الشخصية(ب) فهو شخص هادئ الطباع – ومسترخي الأعصاب- ويتميز بحساسية الطباع – والتفوق العلمي. لذا يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية. والجدير بالذكر أن الدراسات التي تلت تلك الدراسة خرجت بنتائج قسمت نمط الشخصية (أ)

إلى فئتين: الفئة الأولى هي الشخص الذي يرى نفسه محور الكون فيستخدم عبارة أنا أفعل– أنا أهتم– أنا أعتقد، وغيرها من العبارات التي تدل على أنه يرى نفسه محور كل شيء، وهذه الفئة هي التي تتعرض لأمراض القلب ونوبة القلب. أما الفئة الأخرى التي لا تتحدث كثيراً عن نفسها ولا تركز على ذاتها فإنها أقل تعرضاً لأمراض القلب وتتساوى مع نمط الشخصية(ب) . حيثُ يتفاوت الأفراد من فرد لآخر حسب قدرتهم على السيطرة الداخلية والخارجية لديهم، فالذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أن باستطاعتهم التحكم بكثير مما يحدث لهم، بينما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي يعتقدون أن ما يحدث في حياتهم يكون بسبب عوامل خارجة عن إرادتهم. وذلك حسب نظرة الفرد لشخصيته ولذاته.

ب– الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا.

ج– التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل

تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية للضغوط المهنية. ويرى عسكر أن الموظف الذي يملك مهارات عالية لن يعاني من الضغوط الحادة لقدرته على مواجهة متطلبات الإنتاج والتصدي للمشكلات الطارئة. لذا يعدُّ التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في الضغوط المهنية ومستوياتها لدى

العاملين. لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها.

د- الحالة النفسية والبدنية:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجابتهم لمثيرات الضغوط التي يتعرضون لها في داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعاً لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية التي خلقهم الله بها. كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية. والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة للضغوط المهنية كثيرة ومتنوعة منها القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية. ويؤكد هيجان أن أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يلتمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، وزيادة ارتفاع ضغط الدم، وزيادة معدل التنفس، وتصبب العرق، وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية.

وصنف أبلسون (1986) Abelson (ذكر في السماوي،2006) العوامل المسببة لضغوط العمل إلى ثلاثة مسببات رئيسة:

- مسببات الضغوط التنظيمية: والتي تتضمن تلك العوامل التي تؤثر على مستوى الرضا الوظيفي لدى الفرد، ذلك أن هناك القليل جدا من الموظفين الذين يشيرون إلى أنهم يتمتعون بدرجة عالية من الرضا الوظيفي في المواقف ذات الضغوط الحادة.
- مسببات الضغوط الفردية: والتي تتضمن الإحباط الوظيفي الذي يتضمن بدوره صراع الدور، وغموض الدور، والاتصال السيئ، والبيروقراطية والعمل الممل.

- مسببات الضغوط البيئية: والتي غالبا ما ترتبط بدرجة توافق (تكيف) الفرد للبيئة من حوله، والتعايش مع المتغيرات التي تصاحب معظم مواقف العمل، حيث إن المتغيرات غير المرغوبة غالبا ما تؤدي إلى ضغوط شديدة على الفرد مثل: التغير التكنولوجي، وتغير موقع العمل، وتغير الوقت، إلى جانب بيئة العمل الطبيعية من ضوضاء وحرارة وبرودة، وكذلك طريقة أداء العمل وما يتطلبه من وضعيات مثل الوقوف، أو الجلوس، أو تركيز للحواس، أو خطورة العمل. والجدول (02) التالي يبين باختصار العوامل المسببة للضغوط المهنية لكل صنف من الأصناف السابقة.

جدول 2: يوضح نموذج (أبلسونَ Abelson) عن التسرب الوظيفي وتصنيفه للعوامل المسببة لضغوط العمل

مسببات الضغوط التنظيمية	مسببات الضغوط الفردية	مسببات الضغوط البيئية
1- عدم وجود الحوافز المادية الملائمة أو الكافية **2-** عدم وجود التصور الواضح للرقي الوظيفي **3-** التخصص الضيق **4-** العمل الزائد (فوق طاقة الفرد) . **5-** عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال. **6-** صعوبة العمل **7-** صعوبة اتخاذ القرار	**1-** الإحباط الوظيفي **2-** غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير **3-** الاتصال البيئي " تشوش المعلومات" **4-** التمييز والتفرقة وعدم العدالة **5-** البيروقراطية **6-** العمل الممل	**1-** التغير الوظيفي والحاجة إلى التكيف **2-** التغير التكنولوجي **3-** تغيير طبيعة أو مكان الوظيفة **4-** الترقية **5-** إعادة تنظيم الجهاز الإداري **6-** تغيير وقت العمل **7-** التفكير في التقاعد **8-** بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، البرودة، الرطوبة) **9-** طريقة أداء العمل (الجلوس، الوقوف، التركيز على بعض الحواس في أداء العمل)

المصدر: (السماوي، 2006، ص 34) نقلا عن هيجان 1995ص81)

4 – مفهوم المواجهة

4-1-أصل المفهوم وتطوره:

يعتبر مفهوم المواجهة من المفاهيم ذات الأصول القديمة، والذي إهتم به كل من الفلاسفة والفنانين منذ الأف السنين، فقد إهتم "أفلاطون" – من خلال اعماله – بتقديم شرح للطرق أو للإستراتيجيات التي ينتهجها الأفراد للتعامل مع الأوقات والظروف العصيبة التي تمر في حياتهم، كذلك قدم " ويليم شيكسبير" w.Shakespear، وصفا لاستجابات الأفراد للمواقف الضاغطة كالفقدان، والصراع، والأزمات، وغيرهم من المواقف الشاقة، على الرغم من الاهتمام القديم بالمفهوم، فإن الاهتمام العلمي بهذا المفهوم يعد حديثا نسبيا، ويتضح ذلك من خلال الاختصاصي النفسي "تايلر" (1970) Taylerالذي أهتم بوصف كيفية مواجهة الأفراد لمثيرات المشقة سواء اكانت داخلية أم خارجية. (شويخ، 2007، صفحة 53)

ومنذ ذلك التاريخ توالت الدراسات العلمية لمفهوم المواجهة باستخدام تصورات نظرية متعددة وطرق منهجية راسخة، وأدى تعدد التصورات النظرية الى تعدد زوايا النظر لهذا المفهوم.

مفهوم المواجهة تاريخيا كان تابعا لمفهوم ميكانيزمات الدفاع، تطور منذ نهاية القرن 19 بواسطة علم النفس التحليلي، وتطوير التكيف منذ النصف الثاني من القرن 18 ومشترك في علم الاحياء (Biologie) ، علم النفس الحيوان (ووجهة النظر التطورية ل: داروين Darwin بصفة عامة)

ارتبط مفهوم الدفاع في نهاية تاريخ القرن التاسع عشر حسب بروشن وشويتزر (2001) ارتباطا وثيقا مع تطور علم النفس التحليلي وعلم النفس الديناميكي، وعلم النفس الانا. بروير وفرويد Breuer et Freud لاحظا ان الافكار المحببة والمضطربة هي أحيانا لا يمكن الوصول اليها بالوعي. في اول نص ل: فرويد الذي شمل مختلف الميكانيزمات

الدفاعية المستخدمة من طرف الافراد من أجل التحويل او التشويه او الانكار للتأثيرات والأفكار غير المقبولة. (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 69)

كما أشار أيضا، (2012) Maëvah ان مصطلح المواجهة يرتبط تاريخيًا بمفهوم التحليل النفسي لآلية دفاع. فبالنسبة لفرويد، آلية الدفاع هي وسيلة لصراع الأنا ضد التمثيلات أو التأثيرات غير السارة التي لا تطاق. أما آنا فرويد فقد كانت أول من قام بتعداد آليات الدفاع، فحسبها هناك آليات عصابية مثل: القمع، والترميز، والإزاحة، وآليات ذهانية مثل: الإسقاط أو إنكار الواقع أو ازدواجية أنا (Maëvah, 2012, pp. 27-29)

أما بالنسبة لمفهوم ميكانزيم الدفاع ظهر لأول مرة في سنة 1894 في مقال لفرويد. العصابات النفسية للدفاع. وقد عرفه بعد عامين من ظهوره في مقاله « Nouvelles remarque sur le psychonevrose de défense , comme étant le point nucléaire du mécanisme psychique des nevrose en question »

الميكانيزمات تم اكتشافها من طرف فرويد بعدما قدم شرح حول البناء النفسي وتأثيراته او نتائجه، السؤال حول ميكانيزمات الدفاع ثم إعادتها من طرف أنا فرويد Anna Freud في أطار علم النفس الأنا وقد اقترحت سنة 1936 (الأنا وميكانيزمات الدفاع) ، بالنسبة لفرويد يبقى متجاهل لما يمتلك من ميكانيزمات الدفاع، لأن جزء من الأنا هي واعية (شعورية) ، أما أنا فرويد فترى أن الأنا واعي وميكانيزمات الدفاع أيضا. هذا المفهوم أحدث فيما بعد الكثير من التغيير التنظيري (Marie, costantin ,, Lanfranchi , & Lancelot, 2010, p. 337) ، وذكر بأن أول الأعمال التي خصت المواجهة وقعت في خط الأعمال التي تعلقت بميكانيزمات الدفاع.

أشار (2012) Maëvah إلى استخدام مصطلح المواجهة، لأول مرة كان في عام 1967 في الملخصات النفسية لتحديد أنسب آليات الدفاع، مثل التسامي والفكاهة. كما أشار (Bruchon-Schweitzer 2001) من قبل أيضا الى انه انطلاقا من سنوات 60–70، بدأت الأبحاث التي اهتمت بميكانيزمات الدفاع تستخدم مصطلح المواجهة حيث تم تداوله لأول

مرة في الكلمات المفتاحية للملخصات النفسية، في 1967 من أجل الإشارة إلى ميكانيزمات الدفاع الأكثر تكيفا (التسامي، الفكاهة)

المفهومان (آلية المواجهة والدفاع) متباينان حيث الدراسات البحثية المختلفة أهلت المواجهة كعملية واعية ومرنة ومحددة، تتعارض مع آلية الدفاع الصارمة، اللاوعي، غير المتمايز، المرتبط بالصراعات داخل النفس، وهو الاختلاف الذي أشار إليه BRUCHON-SCHWEITZER (2001) والذي جرى في الفترة من 1960إلى 1980 أين كان لايزال هناك ارتباك بين المواجهة والدفاع (في الاتجاه كما في الاتجاه الآخر) ، وأن بعض المحاولات كانت قد نشرت تدل على أن هناك اختلاف بين ميكانيزم الدفاع واستراتيجيات المواجهة لخصها نفس الباحث وكانت على النحو التالي: أن ميكانيزم الدفاع يكون جامد، لاشعوري، غير متمايز، يقاوم، متعلق بصراع نفسي داخلي، وأحداث حياة قديمة، يشوه عموما الواقع، وظيفته المحافظة على المستوى المحتمل من القلق، أما استراتيجية المواجهة تكون مرنة، شعورية، متمايزة (نوعية) بالنسبة إلى مشكل مطروح في العلاقة بين الفرد والمحيط، تتجه نحو الواقع (داخلي أو خارجي) وظيفتها السماح للفرد بأن يؤدي الى تخفيض أو تحمل الاضطرابات التي تسببت فيها الحادثة (أو الموقف) استراتيجيات المواجهة، تختلف شيئا فشيئا عن ميكانيزمات الدفاع خاصة وأنها شعورية(ارادية) عند مجابهة مشاكل الواقع او الآنية. (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 69)

كما أن مفهوم المواجهة أخذ الى جانب ميكانيزمات الدفاع أيضا مصادره من النظريات المتعلقة بالتكيف وتطور الأنواع، فالفرد يستعين بما لديه من استجابات (وراثية، او مكتسبة) تسمح له بالبقاء على قيد الحياة، مواجها التهديدات المختلفة: مهاجمة(Flight) او الهروب(Fly) ، خاصة عندما يواجه خصم أو موقف خطير. مواجهة الضغوط تم اعتبارهما من طرف بعض الباحثين كجزء لا يتجزأ من عمليات التكيف مع صعوبات الحياة.

أما لازاروس وفولكمان (1984) فيفرق بين التكيف والمواجهة حيث يعتبر التكيف هو مفهوم واسع للغاية والذي يشمل، علم النفس وايضا البيولوجيا، أما المواجهة فيراها تشمل كل

أنماط ردود الأفعال، ولا تتعلق فقط بردود الأفعال اتجاه تغيرات المحيط التي يتم تقييمها على انها مهددة (او ضاغطة) ، أكثر من ذلك التكيف ينطوي على ردود أفعال ملائمة متكررة وآلية. في حين المواجهة تتألف من جهود معرفية وسلوكية شعورية متغيرة، خاصة وأحيانا جديدة بالنسبة للفرد وبالنسبة للنوع(Espèce) . (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 70)

إضافة إلى مفهوم ميكانيزمات الدفاع والمواجهة الإرث النظري أيضا قدم مفهوم آخر متقارب، معهما. وهو مفهوم التنفيس أو التفريغ. هذا المفهوم الذي تم إدخاله من طرف بريبرنج Bribring في سنة 1943 وتم إعادته من طرف لاغاش Lagache سنة 1957 وعرفه عن طريق القياس مع ميكانيزمات الدفاع التي في الواقع جُعلت للتقليل المستعجل للضغوط الداخلية ولا تنتهي إلا عند انخفاض الحالة الاستعجالية للتوتر الداخلي وهي مطابقة لمبدأ (المتعة والاستياء) ، في حين ميكانيزمات التنفيس تميل إلى تحقيق الإنجازات الممكنة على حساب الزيادة في التوتر. ميكانيزمات التنفيس أيضا تسمح بالتحكم وبوعي في الطريقة التي يتم بها تسيير والتفاعل مع الأحداث.

رغم أن أصل مفهوم المواجهة كانت بوادر بدايته مع ميكانيزمات الدفاع، إلا أن مفهوم المواجهة يعتبر مفهوم جديد ظهر لأول مرة في كتاب ريتشارد لازاروس (1966) Richard Lazarus « Psychological Stress and coping process» أين يشير إلى مجموعة ردود الأفعال والاستراتيجيات المحضرة من طرف الفرد من أجل مواجهة المواقف الضاغطة فبالنسبة ل: لازاروس الضغوط ليست ملكية الأحداث (Objectifs) لكن هي تجارب كل فرد بالنسبة للأحداث (إدراك الموقف، دلالة الأحداث، المعارف، المعتقدات المتعلقة باستراتيجيات المواجهة وفعاليتها...) (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 68)

مفهوم المواجهة كذلك كان الأكثر شعبية منذ سنة 1975 في الدول الانجلوسوكسونية واعطت المئات من الاعمال العلمية ومحاولات في التطبيق. , BRUCHON-SCHWEITZER, 2001, p. 68) .

رغم التباين بين المفاهيم إلا ان جيوريسكي جاكيت ولهوت(1997) Jorescu,Jacquet et Lhot لاحظا وجود استمرارية متسلسلة بين ميكانيزمات الدفاع وميكانيزمات التفريغ والمواجهة، هذه الاستمرارية تتبع درجة شعور بهذه الميكانيزمات. اما بلوتشيك (1995) Plutchick أشار إلى التطور بدمج مختلف الميكانيزمات ويتصور أنه هناك إمكانية وجود علاقة بين ميكانيزمات الدفاع وأساليب المواجهة.

وضوح مفهوم الضغوط بفضل المقاربة التعاملية ل: لازاروس وفولكمان(1984) Lazrus et Folkman هي مرحلة أولية ضرورية لشرح مفاهيم أخرى كالتقييم والمواجهة. (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 68)

حسب لازاروس ولوني (1978) المواجهة تشير إلى الطريقة التي تواجه بها وضعية مقلقة, ويعرفانها بانها مجموع العمليات التي يعرضها الفرد بينه وبين الحادثة التي يتمثلها مهددة، من أجل التحكم والسماح أو بتخفيض ذلك على الحالة الحسية والنفسيةّ. (طيبة ، 2011، صفحة 34)

الفرد لا يعاني بشكل مباشر من الأحداث الحياة الحادة والمزمنة فهو يحاول مواجهتها (To cope) نقول مواجهة لكي نشير للاستجابات، ردود الأفعال، التي يحضرها الفرد من أجل القيام بتخفيض او ببساطة تحمل الموقف المكره.

المواجهة يمكنها أن تأخذ أشكالا مختلفة كثيرة. يمكن أن تكون معرفية (تقييم الموقف الضاغط، تقييم مصادره، البحث عن المعلومات...) انفعالية (التعبير أو العكس القمع الخوف، الغضب، الضيق...) وسلوكية (حل مشكل، البحث عن مساعدة...) . فعلى سبيل المثال، عند الإعلان عن نتائج إيجابية بعد جرعة (Biobsie) لورم في ثدي مريضة يمكن أن يحضر بعض الأفكار (تشويه مثلا الواقع، والتظاهر أنها مجرد كيس، صرف انفعالات (تعبير الضيق، أو الغضب...) ، محاولة الفعل (تعلم، استشاره أخصائيين آخرين...) كل هذا يسمح للحالة بمواجهة الشدائد وإعادة تشكيل الوضع أو تغيير الوضع نفسه وجعله أكثر تحملا.

يشير مصطلح المواجهة حسب ما أشارت إليه (Shadiya Mohammed, 2015)إلى الطرق التي يستجيب بها الناس ويتفاعلون بها مع المواقف بحيث يتعرض هؤلاء الناس في حياتهم بإستمرار إلى ظروف يمكن أن تؤثر في صحتهم البدنية والنفسية. وأشارت أيضا الى أن كوهن ولازاروس (1979) Cohen et Lazarus عرف المواجهة على أنها جهود ذات توجه عملي وداخل نفسية لإدارة البيئات والمطالب الداخلية والصراعات فيما بينها والتي تفرض ضرائب على موارد الشخص أو تتجاوزها. فيما بعد صار هذا التعريف في سنة 1984، الجهود المعرفية والسلوكية المتغيرة باستمرار لإدارة مطالب خارجية و/أو داخلية يتم تقييمها على أنها ضرائب أو تتجاوز موارد الشخص. (Shadiya Mohamed Saleh, 2015).

يعتقد لازاروس أن المسيرين الناجحين يستخدمون أنواعا من الأساليب تشتمل على الكثير من أساليب حل المشكلة والتفكير الإيجابي والقليل من خداع الذات وغيرها من أساليب التجنب أو الهروب للتخلص من الضغوطات النفسية. (النوايسة، 2013، ص17) أسلوب المواجهة يأتي اختياره واستخدامه بعد عمليتين تقييميتين تحدد فيها الأولى درجة الضغط وتحدد فيها الثانية المصادر المتوفرة لعملية المواجهة.

لا يمكن للأفراد أن يظلوا في حالة ضغط نفسي مستمر، حتى إذا لم يتم اعتماد أسلوب أو استراتيجية مدروسة وواعية للتعامل مع الضغط، مفهومي الضغط والمواجهة محايدين على الرغم أن الناس ينظرون للضغوط على انها سلبية والتعامل معها إيجابي إلا أن العلاقة ليست بهذه البساطة، يمكن أن تكون الضغوط سلبية أو إيجابية من الناحية النفسية، ويمكن أن تكون وسائل المواجهة فعالة أو غير فعالة في مواجهة التحدي الذي يمثله الموقف الضاغط.

اشارت دراسة حديثة أجراها ساكي(2000) ، إلى أن المواجهة تشمل السلوك والأفكار التي يستخدمها الفرد لإدارة الموقف الضاغط، علاوة على ذلك ووفقا له تحدد نظرية فولكمان ولازاروس فئتين رئيستين للمواجهة، الفئة الأولى: المواجهة المرتكزة على المشكلة، وهي تشير

إلى الاستراتيجيات المستخدمة لتغيير أو لإدارة مصدر الإجهاد، الفئة الثانية: المواجهة المرتكزة على الانفعال، ولها علاقة بالاستراتيجيات المستخدمة لإدارة الانفعالات.

4-2-تعريف أساليب مواجهة الضغوط

مواجهة الضغوط وما يتعلق بها من مفاهيم هي كغيرها من مفاهيم العلوم الإنسانية والاجتماعية اختلف الباحثين في التعبير عنها بتعريفات متعددة ومختلفة نسبة لاختلاف زوايا النظر، وهو ما يظهر من خلال استطلاع محتوى الإرث النظري الذي تضمن مفهوم المواجهة، وقد نوهت إلى ذلك شويخ (2007) حيث أشارت إلى أنه " رغم تعدد هذه التعريفات نجدها تدور حول محور أساسي، وهو أن مفهوم المواجهة الذي في الغالب يصف عملية التخلص من مصدر المشقة أو تخفيف وتقليل المشقة التي يواجهها الفرد بكل أنواعها ". وصنفت نفس الباحثة التعريفات التي قدمها الباحثون حول مفهوم المواجهة إلى عدة فئات هي: تعريفات تتعامل معه كاستراتيجية، تعريفات تتعامل معه كأسلوب، تعريفات تتعامل معه كاستجابة، تعريفات تتعامل معه كمجهود، تعريفات تتعامل معه كعملية، وأخيرا تعريفات تتعامل معه كمحاولة.

وكأمثلة للتعريفات للفئات الستة السابقة يمكن عرضها ما يلي:

المواجهة بوصفها استراتيجية:

ضمن هذه الفئة نجد تعريف لويس (1962) lois حيث عرف المواجهة بأنها " الاستراتيجيات التي يتبناها الفرد لمعالجة التهديد، اما ألدوين (1987) فقد أشار إلى مفهوم المواجهة بأنه " الاستراتيجيات المستخدمة لمعالجة المشكلات الفعلية أو المتوقعة، وما ينتج عنها من انفعالات سلبية" (شويخ، 2007، صفحة 54) ، أما بروشون – سويتتزر فعرفها على أنها: " أسترتيجيات تشير إلى الطريقة المستعملة للتوافق مع الوضعيات الصعبة " (طيبة ، 2011، صفحة 35)

المواجهة بوصفها أسلوبا:

ونجد كمثال عن هذه الفئة تعريف موس Moos وآخرون (1993) حيث يرى بأنها " الأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي ويوظفها في التعامل الإيجابي مع مصدر القلق أو الحدث المثير للمشقة النفسية أو الحدث الصدمي ". كدلك عرف تيلور وآخرون (1993) مفهوم المواجهة بأنه " الأساليب اتي يستجيب بها الفرد للأحداث المثيرة للمشقة" .

المواجهة بوصفها استجابة: حيث يرى كل من سكولر Scholer وبيرلين Pearlin (1978) مفهوم المواجهة بأنها " أي استجابة يقوم بها الفرد في مواجهة مواقف الحياة الخارجية. وذلك لتجنب المشقة النفسية أو لمنعها أو التحكم فيها " بالمثل تعرف المواجهة بأنها " كل الاستجابات التي يبذلها الفرد لمواجهة النواتج الضارة. وتشتمل هذه الاستجابات على جوانب معرفية ووجدانية وسلوكية " . بينما يعرفها سولس Sulsوأخرين (1993) بأنها " أنماط الاستجابات التي يقوم بها الفرد، سواء أكانت مضمرة أم ظاهرة، لمنع أو لتخفيف ظروف المشقة. أما هوبفول (1998) فيعرف مفهوم المواجهة بأنه " الاستجابات التي يوظفها الفرد لغرض تقليل الضغوط الصادرة من مصادر المشقة". كذلك نجد تعريف بالمير ودرايدن لمفهوم المواجهة بأنه " الاستجابات والمعارف المتبناة من قبل الفرد لمواجهة المشقة، والتي صممت لمعالجة أو للتعامل مع المواقف المثيرة للمشقة. وهذه الاستجابات إما أن تكون محاولات للتخلص من المطالب الخاصة بموقف المشقة أو تكون محاولات للتخفيف من المشاعر السلبية الناتجة عن موقف المشقة".

أما ستبتو (1991) فعرفها بأنها " أستجابات الشخص من أجل مواجهة وضعيات مقلقة يمكن أن تكون من طبيعة معرفية أو إنفعالية كأن تحول وضعية في الخيال إلى فرصة أو منفعة فرديةّ . (طيبة ، 2011، صفحة 34)

المواجهة بوصفها مجهودا: حيث عرفها مينينجر Menninger (1963) بأنها " المجهودات الطبيعية المنظمة لمواجهة طوارئ الحياة اليومية". أما لازاروس (1966) فيشير الى مفهوم المواجهة بأنه " المجهودات الموجهة نحو الأحداث أو نحو الانفعالات لتدبر مطالب (شويخ، 2007، صفحة 55) البيئة والصراعات بينهم، من خلال التحكم أو التقليل

أو التحمل أو التقليص ". اما دانتزر Dantzer (1993) فيعرفها بأنها" المجهود المبذول لتدبر وتقليل التأثير السلبي للمشقة".

كما عرفها لازاروس وفولكمان بأنها: " مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية متغيرة باستمرار من أجل إدارة المطالب الخاصة الداخلية و/أو الخارجية التي هي يقييمها الشخص على أنها تستهلك أو تفوق مصادره" هذا هو التصور التعاملي والضغوط التي ليس هي خصائص الموقف ولا هي خصائص الفرد، بل عمليات ذات نشاط تبادلي بين الفرد والمحيط (التغير يمكن أن يكون من الفرد وكذلك يأتي من الموقف) . يتعلق ذلك بالاستراتيجية التي يتم القيام بها من أجل محاولة تعديل الموقف المكره أو من أجل تخفيض الضيق الناتج عن هذا الموقف(BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 70) .

كما ذكرت طيبة (2011) تعريف آخر ل: لازاروس وفولكمان (1984) ، بأن المواجهة هي: "مجموع الجهود المعرفية والسلوكية الهادفة إلى التحكم وخفض المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز طاقات الفرد" (طيبة ، 2011، صفحة 34)

المواجهة بوصفها عملية: حيث نجد تعريف فريدمان Friedman 1963)) أين عرف المواجهة بأنها " العملية المتبناة من قبل الفرد لمواجهة مهددات البناء النفسي، وذلك ليستطيع الفرد من خلالها القيام بوظائفه بشكل فعال ". أما ميرهي Murhy (1974) فعرفها بأنها " العملية التي تشمل المجهودات المبذولة من قبل الفرد والتي تتجه إما نحو حل مشكلة أو نحو تنظيم الاستجابات والتحكم فيها". ويشير سارافينو(1998) إلى مفهوم المواجهة بأنها " العملية التي من خلالها يسعى الفرد إلى تدبر التشتيت المدرك بين كل من مطالبه ومصادره في موقف المشقة النفسية".

د- المواجهة بوصفها محاولات: على سبيل المثال ينظر أندلر Endler وآخرون (1998) للمواجهة بأنها " المحاولات التي يقوم بها الفرد لتغيير العوامل الخارجية والداخلية للمشقة النفسية أو لتنظيمها، وقد تكون هذه المحاولات متوافقة أو غير متوافقة. (شويخ، 2007، صفحة 56)

وقد لاحظت نفس الباحثة من خلال التعريفات السابقة لمفهوم المواجهة ما يلي:

أنه استخدم مفهوم المواجهة بمعان متعددة، فاستخدمه بعض الباحثين بأنه استراتيجيات، ويوظفه بعضهم الآخر على أنه أساليب، فيعرفه بعضهم الثالث بأنه عملية ...الخ.

وانه يؤكد الباحثون أن الغرض والهدف من المواجهة هو التخلص من المشقة، أو خفض الانفعالات الناتجة عنها. (شويخ، 2007، صفحة 56)

ومن أهم الملامح المشتركة بين المفاهيم المستخدمة في وصف المواجهة كاستراتيجية، وكأسلوب، أو كاستجابة، أو كمجهود، أو كعملية أو كمحاولة. والتي يمكن استخلاصها من التعريفات السابقة نجد ما يلي:

أن أساليب المواجهة يتبناها الفرد ذاته.

وتتميز أساليب المواجهة بالوعي من قبل الفرد، أي يستخدمها الفرد وهو واعي ومدرك لأهميتها.

وتتميز بأنها سلوك مقصود وموجه غالبا لتحقيق عدد من الأهداف. والتي تؤدي في النهاية إلى خفض شدة المعاناة لدى الفرد، والقيام بواجباته ووظائفه في البيئة بشكل فعال أي كما كان قبل تعرضه لمصدر الضغط.

وتخضع هذه الأساليب للتحكم من قبل الفرد، أي أنها قابلة للتغيير والتعديل.

وتنشأ الضغوط عن تباين مصادر الفرد والمطالب المدركة سواء الداخلية أم الخارجية.

وتسعى هذه الاستراتيجيات إما الى حل المشكلة على نحو مباشر، من خلال التخلص من الضغط بشكل نهائي، أو على نحو غير مباشر من خلال التحكم في الانفعالات الناتجة عن مصدر التهديد.

وقد تكون هذه الاساليب مضمرة (كالتفكير الإيجابي في المشكلة) أو ظاهرة (كالبعد عن مصدر التهديد) .

والتنوع في طرز الأساليب، فقد تكون ذات طابع معرفي كأسلوب التخطيط، أو ذات طابع سلوكي كأساليب التحول السلوكي، أو ذات طابع انفعالي كأساليب التفريغ (إخراج) المشاعر، أو ذات طابع اجتماعي كأساليب طلب المساندة الاجتماعية. (شويخ، 2007، ص ص 56-57)

5- المقاربات والنماذج المفسرة للضغوط ولأساليب مواجهتها

في الواقع لا يمكن فهم أو تفسير الضغوط والمواجهة منفصلين عن بعضهما، فتقييم الفرد لموقف ما بأنه يشكل عليه تهديدا يجعله يتخذ قرار بعد تقييم ثاني يخصصه لمصادره الممكنة من أجل أيجاد أساليب مواجهة مناسبة تمكنه من إما التخلص من الضغط أو التخفيف من وقعها عليه، فإذا فشل الفرد ولم يجد الأساليب المناسبة فسيبقى التهديد قائم ويزداد وقع الضغط أكثر فأكثر، اما إذا نجح الفرد فسيعتبر ذلك تجربة ناجحة بالنسبة له وسيعتبر كل المواقف المشابهة للموقف المجرب، هو موقف تحدي. لقد ركزت في البداية الأبحاث على جانب واحد، بمعنى أن هناك دراسات حاولت فهم ظاهرة الضغوط وقدمت تفسيرات لها دون التركيز على المواجهة ودراسات أخرى ركزت على ميكانيزمات الدفاع أو التكيف أو التفريغ كآليات للتعامل مع المواقف الصعبة أو العصيبة دون التركيز على الضغوط، لكن بعد نشأة وظهور مفهوم المواجهة وأساليب مواجهة الضغوط صارت الأبحاث تتناول في تفسيرها للمواجهة والضغوط في نظرية أو في نموذج تفسيري واحد، ويعتبر نموذج لازاروس خير مثال على ذلك.

يمكن تصنيف نظريات المواجهة وفقًا لمعلمتين مستقلتين: (أ) موجهة نحو السمات مقابل اتجاهات الحالة، و(ب) نماذج التحليل الجزئي مقابل التحليل الكلي. استراتيجيات البحث الموجَّهة والموجهة نحو الحالة لها أهداف مختلفة: تهدف استراتيجية المنحى (أو التصرف) إلى التعرف المبكر على الأفراد الذين لا تتناسب مواردهم واتجاهاتهم في المواجهة مع متطلبات المواجهة المجهدة المحددة. إن التحديد المبكر لهؤلاء الأشخاص

سوف يتيح الفرصة لوضع إجراء اختيار (أو وضع) أو برنامج وقائي أولي ناجح. إن البحث الموجه نحو الحالة، أي الذي يدور حول المواجهة الفعلية، له هدف أكثر عمومية. هذا البحث يبحث في العلاقات بين أساليب المواجهة المستخدمة من قبل الفرد ومتغيرات النتائج مثل كفاءة المواجهة المبلغ عنها ذاتيا أو المسجلة بشكل موضوعي، ردود الفعل العاطفية المصاحبة ومتابعة بعض جهود المواجهة، أو متغيرات النتائج التكيفية (مثل الحالة الصحية أو أداء الاختبار) . تهدف استراتيجية البحث هذه إلى وضع الأساس لبرنامج تعديل عام لتحسين فعالية المواجهة. تركز نماذج التحليل الدقيقة على عدد كبير من أساليب مواجهة محددة، في حين تعمل التحاليل الكلية على مستوى أعلى من التجريد، وبالتالي يركز على بنى أكثر جوهرية.

نموذج سيجموند فرويد "الآليات الدفاعية الكلاسيكية" هو مثال على نموذج موجه نحو الحالة، تحليل الكلى. على الرغم من تميز فرويد بالعديد من آليات الدفاع، إلا أنه في النهاية ربط هذه الآليات بشكلين أساسيين: القمع والإدراك. المراسلات الموجهة نحو السمات لهذه الدفاعات الأساسية هي قمع بُعد الشخصية –التوعية. يمثل التمييز بين الوظيفتين الأساسيتين المتمثلة في المواجهة التي تركز على المشاعر والتي تركز على المشكلات التي اقترحها لازاروس وفولكمان (1984) نموذجا آخر للحالة الكلية. في إستراتيجيتها البحثية الفعلية، قام لازاروس وزملاؤه بتوسيع هذا النهج التحليلي الكبير إلى استراتيجية التحليل الدقيق. في "طرق التعامل مع الاستبيان" (WOCQ) يميز Lazarus وزملاؤه بين ثماني مجموعات من استراتيجيات المواجهة: مواجهة المواجهة، والابتعاد او التجنب، وضبط النفس، والسعي للحصول على الدعم الاجتماعي، وتحمل المسؤولية، تجنب الهروب، التخطيط لحل المشكلة، وإعادة تقييم إيجابي. المشكلة في هذا المفهوم، ونتيجة لذلك، فإن قياس المواجهة هو أن هذه الفئات ترتبط ارتباطًا وثيقًا بوظيفتي المواجهة الرئيسيتين.

خلافا للنموذج التحليلي الشامل المنحى الذي أدى إلى تكوين العديد من المفاهيم النظرية، فإن الاستراتيجية التحليلية الدقيقة المنحى تهتم في الغالب ببناء قوائم جرد متعددة

الأبعاد. ومع ذلك، تفتقر جميع مقاربات القياس هذه تقريبًا إلى أساس نظري متين (Krohne, 2002)

شمل التراث النظري في الغالب على نظريات مختلفة تفسر الضغوط والمواجهة، وجاءت بعضها عامة وبعضها الآخر خاصة.

5-1- نماذج ومقاربات عامة مفسرة للضغوط وللمواجهة:

نشأة مفهوم الضغوط بعد المجال الفيزيائي كان على مستوى المجال البيولوجي والفزيولوجي ثم المجال النفسي الاجتماعي أين كانت مساهمة أبحاث رواد هذه المجالات المذكورة خاصة الأوائل منهم: لابويت وهانز سيلي ولازاروس ومعاونيه، بحيث نجد أن أعمالهم أفرزت أبحاث كثيرة مختلفة منها من ركزت في بحثها على الضغوط ومنها من ركزت على المواجهة، رغم أنه في الواقع لا يمكن لمفهوم الضغوط ومفهوم المواجهة أن يكونا منفصلين، وهو ما أدى بنا إلى التفكير في عرض كل المقاربات والنماذج المفسرة سواء التي كانت تفسر المواجهة والضغوط في إطار البحث حول الضغوط، أو في إطار البحث حول مواجهة الضغوط.

5-1-1 مقاربة مثير-إستجابة

وضعت هذه المقاربة بفضل هانز سيلي منذ 60 عاما، وهذا النموذج يفسر كيفية مواجهة عدوان ما، بأن يقوم الأفراد بحشد النظام العصبي-الغدي من أجل الدفاع عن أنفسهم ضد الاعتداء أو ينقذون أنفسهم (الهجوم أو الهروب) . ويحدث أيضا، إلى حد ما تأثير في زيادة نبضات القلب والضغط الشرياني، وملاحظة تأثيرات هامة على عمليات الأيض، خاصة على مستوى الإفراز المتزايد للهرمونين كرتزول (cortisol) وكاتيكولامين (catécolamine). (Neboit, 2007, p .47 و Vizina)

أ-نموذج هانز سيلي (استجابة التكيف)

حسب هذا النموذج يعرف الضغط باستجابة العضو لأي مطلب بغرض التكيف، وهذه الاستجابة تكون متعددة: بيولوجية، فسيولوجية، معرفية، وانفعالية. (Patrick, 2008, p. 811)

يعتبر هانز سيلي، Hanz Sely من أوائل المساهمين في أبحاث الضغوط، حيث لاحظ خلال أبحاثه أن جميع الأعباء تجلب نفس استجابة الضغوط، بغض النظر عما إذا كانت ضغوطا إيجابية أم ضغوطا سلبية وإن كانت هذه الأخيرة أكثر تأثيرا في نشوء الأمراض. وقد حدد هانز سيلي ثلاث استجابات لزملة التكيف العام التي تحدث عند التعرض للضغوط: (بوكصاصة، 2011، ص ص 26-27)

رد الفعل التنبيهي

تظهر هذه الاستجابة كرد فعل لعامل ضاغط من خلال إفرازات الغدة النخامية وينشط إفراز هرمون الأدرينالين مما يؤدي إلى زيادة سرعة معدل ضربات القلب ويرتفع ضغط الدم ويزداد نشاط الفرد بشكل ملحوظ.

مرحلة استجابة المقاومة:

في حال استمرار تعرض الفرد للعامل الضاغط فستظهر استجابة المقاومة، حيث يستمر إفراز هرمون ACTH وهرمون كورتيكويد بمعدل أكبر قليلا عنه من مرحلة التنبيه، مما يساعد الفرد على زيادة مقاومة الجسم في مواجهة الأعباء.

مرحلة الإنهاك:

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

من النقد الموجه لنموذج سيلي في الضغوط أنه حد من دور العوامل النفسية في إدراك الضغوط، وافترض أن استجابة الضغوط موحدة أو عامة، في الوقت الذي يرى فيه العلماء أن استجابة الأفراد تتأثر بشخصياتهم وإدراكهم وبنائهم البيولوجي.

ب-نموذج لابوريت Laborit (كبح الفعل) :

يستند هذا النموذج على المفهوم الحيوي السلوكي للضغوط. رد فعل الضغوط له هدف بقاء الجسم عندما يواجه خطر ما. ويستند هذا النموذج أيضا على مدي معرفتنا بالمجال البيولوجي وعلم الأعصاب وعلى وجه الخصوص دور الدماغ الحافي (العاطفي) في ميكانيزم الضغوط وذلك لأن رد فعل الابتدائي لدينا للضغوط (الهجوم أو الهروب) ، لا يستطيع أن ينجز إلا باتخاذ كبح الفعل أكثر ويصبح الضغط مسبب للمرض. (Patrick, 2008, p. 811)

يمكن الاستفادة من المقاربة الفسيولوجية في فهم الحقيقة البيولوجية للتأثيرات التراكم على المدى الطويل لهرمونات الضغوط عندما يكون تعطيل نشاط الاستثارة الأولية غير فعال. كما يمكن إذا أردنا الاستفادة منها كذلك في مشروع بحث ما من أجل الزيادة في مصداقية قياس تقييم تأثيرات برنامج تدخل ما، في هذا السياق المعهد الوطني للأبحاث العلمية (INRS) بكيباك الكندية وهي تركز في هذه النقطة على اختبار يسمى: "ساليفات (Salivette) " الذي يسمح بقياس هرمون الضغوط (كورتيزول le cortisol) والخلايا الوسيطة للنظام المناعي (السيتوكين) . وذلك لمنطق الاختلاف المعتبر بين الأفراد، ونذكر كذلك بأن هذه المقاربة تم إثباتها إلا في إطار مشروع البحث أين يكون المفحوص هو المتحكم. (Neboit & Vizina, 2007, p. 48)

5-1-2- المقاربة التعاملية للضغوط والمواجهة

المقاربة التعاملية ل: لازاروس وفولكمان (1984) ترتكز على مفهومين كمفتاحين: واحدا يمثل التصور أو التقييم والآخر يتمثل في المواجهة الناجحة (coping) أو إستراتيجية التكيف. (Neboit & Vizina, 2007, p. 48)

في نفس السياق ذكر باتريك (2008) Patrickأن نموذج لازاروس يستند على العلوم المعرفية وخاصة علم النفس المعرفي، وحسب هذا النموذج فإن الضغوط تنتج عن " ازدواجية تقييم الموقف" التي يقوم بها الفرد في الموقف الضاغط: التقييم الأول يخص الخطر أو التهديد الذي يتضمنه الموقف؛ أما التقييم الثاني يتمثل في إدراك الفرد المصادر التي لديه ويعدها لمواجهة هذا التهديد، هذا الأخير يقابل مفهوم coping)) الذي ذكرناه سابقا. (Patrick, 2008, p. 811)

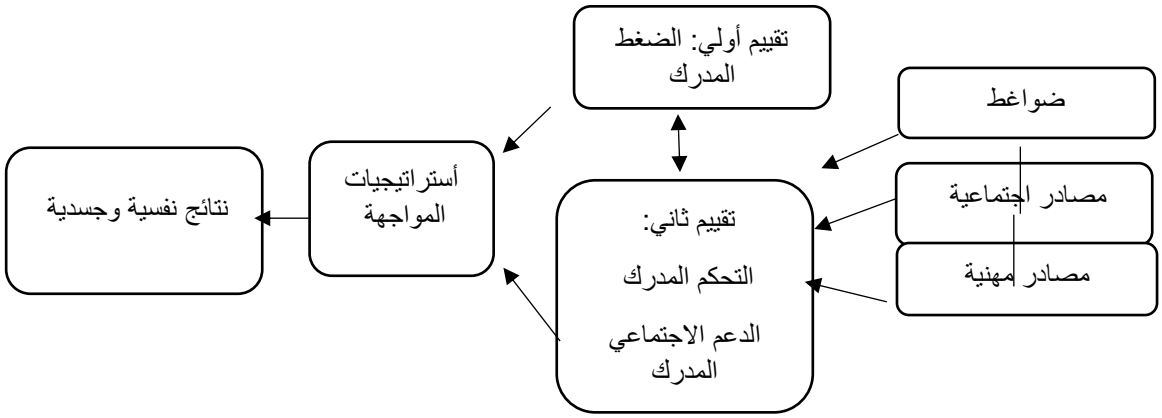
في هذه المقاربة يعرف الضغط باعتباره علاقة معينة بين الفرد ومحيطه، يقيمها الفرد على أنها شاقة، أو تفوق مصادره وتعرض راحته للخطر.ففي المرحلة الأولي، يقيم الموقف من قبل الفرد على أنه إيجابي، أو محايد، أو ذو صلة بالضغط .وفي مرحلة تالية يتم تقييمه باعتباره تحد، أو تهديد، أو فقد. (المنصوري، 2016، صفحة 90)

كما أكدا كل من راسكل وبروشن-شويتزر (1996) Rascle & Schwieitzer (ذكر في لوش(louche, (2012) أن في هذه المقاربة الضغوط لا تأتي من المحتوى ولا من الفرد ولكن تأتي من التفاعل المتبادل بينهما. فالضغوط تظهر في وضعيات عدم توافق مطالب الموقف ومصادر الفرد. بعد تقييم الموقف الفرد يتخذ قرار المواجهة(coping) . (louche, 2012, p. 186)

.

حسب هذا التصور، أيضا فإنه ليست مهمة المميزات أو الخصائص الموضوعية للموقف الضاغط (الخطورة، طبيعة الموقف، المدة، شدة التكرار...) ، بقدر ما هو مهم التقييم الذي يعطيه الفرد لهذا الموقف والأثر الذي يتركه وهو خاص بكل فرد. هذا التقييم الذي بدوره يغير من العلاقة بين المحيط وحالة الفرد الانفعالية والجسدية. فالضغط المدرك

حسب هذا التصور، هو متعلق بجملة التقييمات التي يضعها الفرد الخاصة بالموقف على أنه يشكل مصدر قلق وتهديد، ومتعلق أيضا بتقييمه للإمكانيات المتوفرة لديه والتي يدركها على أنها غير كافية في حد ذاتها. (بوكصاصة، 2011، ص 24) .



الشكل رقم 2: النموذج التعاملي للازاروس وفلكمان (1984) **(PAQUETTE, 2016, p. 18)**

5-1-3- المقاربة السببية

تسعى هذه المقاربة إلى تحديد الظروف التي تتجاوز القدرة على المواجهة من عدد كبير من الأفراد، مع الأخذ بعين الاعتبار بعض الخصائص الفردية (Neboit & Vizina, Stress au travail et Sante Psychologique, 2007, p. 50) . وتعتبر هذه المقاربة كما ذكر كولان Colin (2012) نقلا عن راسكل وبروشن-شويتزر Rascle & Schwieitzer (2004) على أنها تصور البيئيين: الذي يبحث عن العوامل في المحتوى التنظيمي التي تتولد عنه الضغوط. كالمطالب المتعلقة بالمهام والأدوار (حمل العمل الزائد، حمل العمل القليل، الصراع وغموض الدور) ، غياب المشاركة، وقت العمل غير المنتظم، انعدام الأمن، غياب الاعتراف، غياب الاستقلالية في القرار، انعدام المساندة من طرف الزملاء وكذا المسؤولين. (louche, 2012, p. 186)

منذ أوائل الثمانينات ظهر اثنين من النماذج السببية في الكتابات العلمية على الضغوط في العمل وكان لها مساهمة كبيرة في إنتاج المعرفة العلمية بما يتفق وأهمية الروابط بين

الظواهر الاجتماعية والنفسية في العمل وظهور العديد من الأمراض. هذين النموذجين هما على النحو التالي:

أ-نموذج كارزاك Karasek (المطالب-الاستقلالية في العمل)

هذا النموذج فسر الضغوط على أنها تأتي نتيجة تنسيق بين عاملين مع بعضهما البعض وهما:

-ما يطلب من الفرد (العبء النفسي، المشترك مع الصعوبات المترتبة عن تنفيذ المهمة من حيث كمية وتعقيد العمل وصعوبة الوقت) من جهة.

-ونطاق القرار (أي هامش التصرف المسموح به المستوفي للتحكم الجيد في العمل، القليل أو الكثير من الاستقلالية التي تتوفر في تنظيم العمل والمشاركة في القرارات، حيث يستخدم العاملين كفاءتهم ومؤهلاتهم) .

وحسب هذا النموذج يوجد أربعة أصناف من العمل وهي موضحة في الشكل التالي:

		الطلب (العبء)	
		ضعيف	مرتفع
نطاق القرار	مرتفع	عمل بإلزام قليل	عمل فعال
	ضعيف	عمل غير فعال	عمل بإلزام كبير

الشكل رقم 3: يوضح أصناف العمل حسب نموذج كارزاك Karasek

عمل بإلزام قليل (طلب ضعيف مع نطاق قرار مرتفع) .

عمل غير فعال (طلب مرتفع مع نطاق قرار ضعيف) .

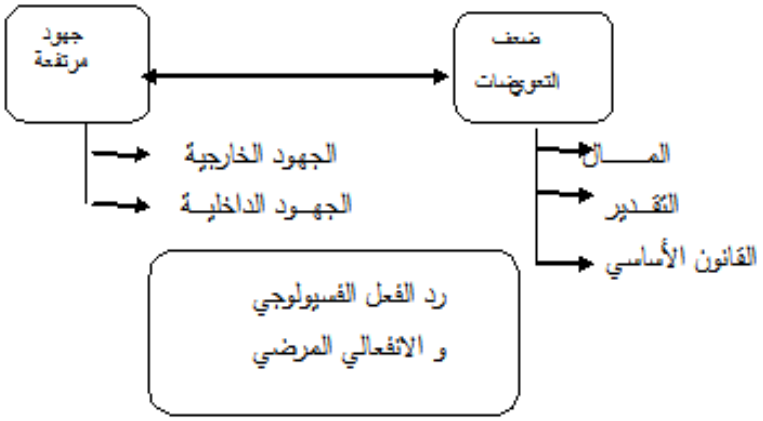
عمل بإلزام كثير (طلب مرتفع مع نطاق قرار ضعيف) .

عمل فعال (طلب مرتفع مع نطاق قرار مرتفع) .

((Patrick, 2008, p. 813

ب-نموذج سيقريست Siegrist (إختلال: مجهودات/تعويضات) :

هذا النموذج اقترحه سيقريست (1996) وهو يستند على الافتراض القائل أن موقف العمل يتميز بالتنسيق بين الجهود المرتفعة والتعويضات الضعيفة تتبعها انعكاسات مرضية من الناحية الانفعالية والفسيولوجية (أنظر الشكل(05) الجهد المرتفع يمكن أن ينجم عن مصدرين: واحدة خارجية والأخرى داخلية. الجهود الخارجية متعلقة بصعوبات الوقت، للانقطاع المتكرر العمل، لتعدد المسؤولية، لتزايد العبء، للالتزام بعمل الساعات الإضافية والمجهود البدني اللازم. أما الجهود الداخلية أو الاستثمار الزائد تترجم المواقف والدوافع المتعلقة بالجوانب الشخصية التي تمثل إضافة لمفهوم المطلب لنموذج كرازاك الاستثمار الزائد يقاس بالحاجة إلى الرضا، التنافسية والعدوانية الكامنة عدم الصبر والتهيج المفرط عدم القدرة على الابتعاد عن العمل.(Neboit & Vizina, 2007, pp. 53-54)



الشكل(04) : نموذج اختلال التوازن بين الجهود والاعتراف في العمل

(مكيف من طرف سيقريست) (Neboit & Vizina, 2007, p. 54)

ضعف التعويضات يمكن أن يأخذ ثلاث أشكال: أجر غير مرضي، نقص التقدير والاحترام في العمل (يشمل ضعف المساندة والتعامل غير العادل) وفي الأخير عدم أمان

الوظيفي وقلة الفرص خلال المسار المهني (يشمل الآمال الضئيلة وعمل لا يتوافق مع التكوين) . (Neboit & Vizina, 2007, p. 54)

5-1-4-المقاربة المركزة حول تحليل نشاط العمل:

تستند هذه المقاربة على نظريات النشاط وتعتبر العمل كنظام تحت توتر والهدف الرئيسي منه هو إنتاج منافع أو خدمات. كذلك الصحة هي واحدة من النتائج الممكنة لكن ليست الغاية الرئيسية لهذا النظام. زيادة على ذلك الصراعات التي تظهر للعيان بين أجزاء النظام وتسبب مشاكل صحية أو تصبح فرصة للتغيير أو التعلم. هذه الصراعات التي تلازم النظام أين تكون إدارته بعقلية مختلفة والتي من الممكن أن تصير متناقضة، خاصة العقلية الاقتصادية، الفردية والاجتماعية. حيث الأهمية بالنسبة للعامل أن يتعرف على قدرته في التفكير والتصرف في وضعيات العمل، نفس الشيء السلطة تتفاوض بمنطق مختلف لكي تحدد بشكل حسن الأرضية الممكنة وتحقق المقبول. الأرغونوميا وعلم النفس الديناميكي للعمل قدما نموذجين أساسيين لهذه المقاربة.

أ- نموذج علم النفس الديناميكي للعمل:

قدم علم النفس الديناميكي للعمل توضيحا هاما باقتراحه إطار مفاهيمي مهم لأطباء العمل، لكي يتمكنوا من أداء مهمتهم في المحافظة على الصحة. كما وضع العمل كمنتج للصحة. يرتكز هذا النموذج على ثلاث نظريات تسمح بفهم الديناميكية بين الفاعل، فضاء العمل والمجال الاجتماعي.

النظرية حول الفاعل تستند على أنه كل فرد سليم الروح يبحث عن إكمال ورفع التحديات بتعبئة ذكائه والقدرة على الاختلاق. العمل، يجعلنا نتساءل عن قدراتنا أو إبداعاتنا التي تسمح لنا بالكشف عن قدرات أخرى كامنة، إذاً نحن ننفذه. العمل إذاً يصبح جهاز ممتاز في بناء الاتجاه والهوية.

أما النظرية حول العمل فهي مستوحاة كثيرا من اكتشاف الأرغونوميا أين العمل ليس هو على الإطلاق أبسط تنفيذ تقني. هناك دائما اختلاف بين العمل الموصوف والعمل الحقيقي فتح فجوة للتوافق تشير إلى المقاومة الحقيقية. هذه المقاومة، التي من الممكن أن تشكل اختلال بالنسبة للفاعل، الاتجاه للإبداع وللابتكار. العمل إذاً لا يمكن تخفيضه إلى أشد تطبيق لمهمة تقنية أو وضع النشاط المحدد مسبقا كتجربة من أجل تنميط الإجراءات حيث تنظيمات العمل قاسية.

النظرية حول المجتمع أنجزت مرجع بواسطة رؤية الآخرين في بناء الهوية. حكم الآخرين على قدرة الفعل هو هنا محتوى أساسي حيث الفرد منضم إلى جماعة يتبع قواعدها ورموزها. الفاعل يمكن أن يساعد بواسطة قواعد عمل الجماعة التي ينتمي إليها عندما يكون هناك اختلال بسبب مقاومة الحقيقة. لكن هناك أيضا حاجة إلى التفرد وهو في أمل دائم لتطوير المعايير إلى الأحسن والإسهام في تحسين المنظمة.

عدم الاعتراف من طرف الآخرين (الرؤساء، الزملاء) بالصعوبات التي يواجهها العامل في الحقيقة أو في مساهمته في العمل التي هي من الناحية النفسية صعبة. هذه الوضعية أو الموقف من الممكن أن يدخل الفاعل سواء في حالة شك في حقيقة هذه الصعوبات، سواء بالعكس في حالة فقدان الشعور اتجاه رؤية الآخر. في الحالة الأولى العامل يصير يشك في مؤهلاته وبالتدريج يفقد تقدير ذاته ثم من المحتمل ينتهي بالانهيار. في الحالة الأخرى، العامل يتقيد، بفكرة أنه محق في عاطفته التي تتطور إلى أحاسيس عميقة ظالمة، يمكن أن تنقلب إلى الشعور بالعظمة. وتتمسك هذه الحالة بموقف الشك في الآخرين وهي قلقة جدا. مما يزيد من أخطار الأخطاء، أين يمكن عندئذ أن يعللها لكي يبرر تسريح أو تغيير غير مرغوب فيه في قانون المؤسسة. والتي لا تحسن شيء في عاطفة تم التعامل معها بظلم. (Neboit & Vizina, 2007, p. 57)

ب- نموذج الأرغونوميا

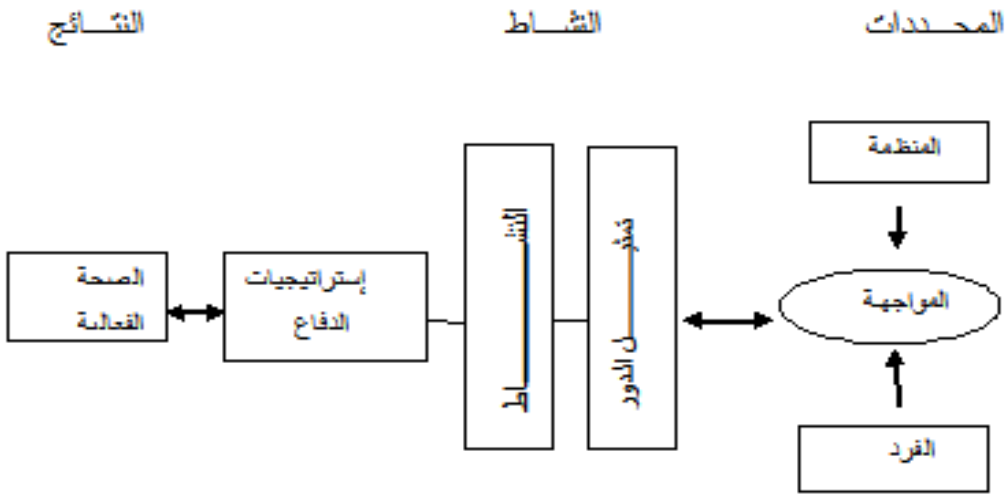
تتميز الأرغونوميا بخاصية التعددية من جهة، وخاصية أنها شريك هام ومركزي تلتقي فيه جمع التخصصات المشاركة من جهة أخرى، كان لابد من اختلاف نظرة الأرغونومي إلى العمل وتحولها من نظرة فردية إلى نظرة تشمل جميع التخصصات لدراسة العمل.

وجهة نظر علم النفس الأرغونومي وكذا الأرغونوميا ليست هي معرفة الحقيقة الموضوعية (المنظمة، المهام والإمكانيات (الوسائل) ، والظروف) ، وليست الحقيقة الذاتية (الحضور، التعبير) اللتان تسمحان بالوصول إلى فهم العلاقة بين العمل والصحة. بل هي معرفة المواجهة الحيوية التي لا يمكن تفاديها، بين هذين الحقيقتين اللتين تترجما في نشاط العامل معاً كمكمل للعمل، معبر عن ذاته، متعاون وظيفيا. مفهوم المواجهة هذا ظهر لنا وبأهمية إذاً لكي نصل إلى الروابط بين العمل والصحة النفسية. وأثر المواجهة في الزمان والمكان حسب هيكلها وتطور الفاعلين فيها، والتأثيرات فيما بينها حسب بنائها والتفاوض على هامش التصرف (marge de manœuvre) بحيث يكون لإستراتجيات الدفاع معنى. فالنماذج التفاعلية والتعاملية التي سلمت بأن الضغط هو نتيجة للتبادل والتفاعل (المواجهة) بين مصادر المطالب الخارجية من جهة المنظمة، ومصادر المطالب الداخلية من جهة الفاعل(العامل فردا أو جماعةً) هذه المواجهة، هي في الأصل تطور أولي وثاني يقود (أو، لا) إلى اختلال ملحوظ في الوظيفة وإلى ميكانيزمات المواجهة (التعبيرية أو الفعلية) . نفس الشيء بالنسبة لنماذج علم النفس الأرغونومي التي تركز على التزاوج (المواجهة) بين الفاعل (الظروف الداخلية) والمهمة (الظروف الخارجية) . النشاط (العمل الحقيقي ونتائجه) هو ناتج خصائص المركبين (فاعل /مهمة) ، لكن أيضا هو نتيجة خاصة للتفاعل الديناميكي (تزاوج (فاعل/مهمة) /المواجهة) .

أما النموذج الذي اقترحته الأرغونوميا لتعديل النشاط من أجل الإحاطة بالروابط بين النشاط والصحة، فهو يرتكز على فكرة التوافق (التعديل) ، نتيجة المواجهة بين المنظمة (الأهداف، وسائل، نتائج ...) من جهة والعامل (حالته، خصائصه ...) من جهة أخرى.

نتائج هذه المواجهة على صحة العامل تتعلق " بهامش التصرف " الذي تسمح به المنظمة لإعداد نماذج عملية فعالة من أجل النسق (النظام) ومن أجل صحة العامل. (Neboit & Vizina, 2007, pp. 123-124)

مهما كانت المقاربة النظرية أو مستوى التفسير التي ارتبطت بها مختلف النماذج، المواجهة بين الفرد (الفاعل) والمنظمة(المهام، الأهداف، الوسائل، الظروف، زملاء العمل، هيكل السلطة) التي تضعنا في المركز لفهم الروابط بين نشاط العمل والصحة النفسية. فالفرد الذي يساهم بحسب شخصيته، تاريخه، دافعتيه، مؤهلاته وأهدافه في المنظمة التي لها تاريخها، تكنولوجياتها، أهدافها وأحكامها السابقة اقتصاديا واجتماعيا والتي لم تصمم على حسب المقاس بالنسبة إليه (أي الفرد) . وعدم التلاؤم السابق هذا بين الفرد والمنظمة، يضايق المواجهة البدنية، المعرفية، النفسية والاجتماعية التي تحدد النشاط (تمثيل الأدوار ،إستراتيجيات التكيف وتنفيذ المهمة) والتي ينتج عنها عواقب على الفرد وعلى النظام لاحظ الشكل رقم: (04)



الشكل رقم 4: يوضح المواجهة (الفرد/ المنظمة)

(Neboit & Vizina, 2007, p. 125)

إضافة إلى ماسبق من النماذج والمقاربات العامة يمكن الإشارة أيضا إلى ما ذكره هارتمان (2008) ، من نماذج أخرى كانت أكثر تركيز على مفهوم المواجهة وهي كما يلي:

5-1-5-نموذج أوضاع المواجهة

يفترض هذا النموذج ما يلي:

-أن الحالات الأكثر إرهاقًا، خصوصًا التي تثير القلق، تتميز بوجود ميزتين رئيسيتين: وجود التحفيز النشط والدرجة العالية من الغموض.

-يستخدم الأفراد الذين يتأثرون بشكل خاص بحالات الاستثارة العاطفية التي يسببها الإجهاد، التجنّب المعرفي بشكل اعتيادي. ويهدف توظيف استراتيجيات تجنب في المقام الأول إلى حماية الشخص من زيادة في الإثارة (سلوك المواجهة دوافع الإثارة) .

-يستخدم الأفراد الذين يتأثرون بشكل خاص بسبب عدم اليقين الذي يواجههم في معظم المواقف العصيبة، عادةً التأهب اليقظ. وبالتالي، فإن توظيف استراتيجيات اليقظة يتبع خطة تهدف إلى التقليل إلى أدنى حد من احتمال وقوع أحداث غير متوقعة (سلوك المواجهة بدافع عدم اليقين) .

كما يعتبر نموذج الأوضاع الموجهة ميول المواجهة المعتادة من اليقظة والتجنب المعرفي كأبعاد شخصية مستقلة. وهذا يعني، أنها مجتمعة عبر العديد من اللقاءات المجهدة، واستخدام استراتيجيات اليقظة وتجنب تلك لا يمنع بعضها البعض.

نموذج أوضاع المواجهة حدد لنا أربعة أوضاع مواجهة وهي:

(أ) الأشخاص الذين يسجلون درجة عالية من اليقظة ومنخفضة في تجنب الإدراك المعرفي يطلق عليهم المحسسون. يهتم هؤلاء الأشخاص بشكل أساسي بتقليل عدم اليقين من خلال توجيه انتباههم إلى المعلومات المتعلقة بالتوتر. (ب) الأفراد ذوي النمط المعاكس وهم الأشخاص الذين يقللون من تجربة الإثارة عن طريق تجنب المعلومات ويطلق عليهم القمعيون.

(ج) الأفراد لديهم درجات منخفضة من اليقظة وفي نفس الوقت من التجنب. من المفترض أن يتكيف هؤلاء الأشخاص بمرونة مع متطلبات الوضع المجهد. بدلاً من استخدام

استراتيجيات اليقظة أو تجنب المواجهة بشكل متكرر، ويفضلون التصرف بشكل فعال في معظم الحالات.

(د) يطلق على الأفراد الذين يظهرون درجات عالية على كلا البعدين (اليقظة والتجنب) لديهم قلق شديد. عند استخدام اليقظة وكذلك استراتيجيات المواجهة المتجنبة، يحاول هؤلاء الأشخاص الحد من عدم اليقين الذاتي والإثارة العاطفية التي تحدثها الوضعيات المجهدة. ولأن الهدفين غير متوافقين في معظم المواقف، يُفترض أن يظهر الأشخاص ذوو القلق الشديد سلوكًا متقلبًا وبالتالي أقل كفاءة في التعامل مع الوضع المجهد.

5-1-6-نظرية المواجهة الإستباقية:

المواجهة حسب النظرة الكلاسيكية تتعامل مع مخاوف الأحداث الماضية أو الحالية، بينما في نظرية المواجهة الاستباقية تدمج الجوانب الزمنية للمواجهة، وعلى وجه الخصوص، في مواجهة الأحداث المستقبلية. كذلك، في نموذج الضغوط، غالبًا ما يتم تجاهل التأثيرات الإيجابية. بينما أظهرت الأبحاث الحديثة تعايش التأثيرات الإيجابية والسلبية في الوضع الضاغط؛ أيضا يلقي تطوير البحث عن العواطف ضوءًا جديدًا المواجهة المرتكزة على الإنفعال، مع التركيز على الوظيفة التكيفية لهذه المواجهة. ويفصل بين تجنب المواجهة والمواجهة المرتكزة على الإنفعال .

نظرية المواجهة الاستباقية تتضمن كلا من (استراتيجيات "التنظيم الذاتي" لتحقيق الأهداف، استراتيجيات تحقيق الأهداف المنظمة ذاتيًا) ومفهوم التنمية الشخصية (نمو الشخصية) . وتدمج هذه النظرية الجوانب الزمنية للمواجهة، أي لا التعامل فقط في مواجهة الأحداث الماضية، ولكن أيضًا في مواجهة الأحداث مستقبلا.

يميز المؤلفان Schwarzer and Knoll (2002) ذكر (Hartmann, 2008, p. 287) بين ربعة أنواع من المواجهة مما يجعل من الممكن مواجهة أحداث الماضي والحاضر والمستقبل هي:

مواجهة تفاعلية، مواجهة استباقية، مواجهة الوقائية، والمواجهة النشطة والديناميكية. هذه الأنواع المختلفة من المواجهة تعتمد على المنظور الزمني واليقين الذاتي لوقوع الأحداث.

يمكن تعريف المواجهة التفاعلية على أنها محاولة للتعامل مع حدث من الماضي أو الحاضر (على سبيل المثال، حادث، فقدان وظيفة) من خلال ظاهرة التعويض عن الخسارة أو القبول. الاحتمال الآخر هو تعديل الأهداف، لإيجاد الفوائد أو للبحث عن معنى لتغيير حياته. يمكن أن تركز هذه المواجهة على المشكلة والعاطفة أو العلاقات الاجتماعية. تختلف المواجهة الاستباقية عن المواجهة التفاعلية لأن الحدث أو الموقف الضاغط لم يحدث بعد في المواجهة الاستباقية، ولكنه بات وشيكًا ومؤكدًا. المواجهة الاستباقية هي بذل جهد لإدارة المخاطر المتصورة فيما يتعلق بموقف تم تقييمه على أنه تهديد أو تحد أو فائدة (على سبيل المثال، مقابلة عمل، ترقية) . وظيفة المواجهة هي السعي لحل المشكلة عن طريق زيادة الجهد وطلب المساعدة واستثمار الموارد شخصي. حل آخر هو تجاهل المخاطر، على سبيل المثال عن طريق إعادة التعريف الموقف بطريقة تجعله أقل تهديدًا، عن طريق تشتيت انتباهك أو بالحصول على راحة الآخرين. تتعلق المواجهة الوقائية بتوقع أحداث حياتية استثنائية والاستعداد لها -لا علاقة لها بحالة ضغوط حادة – مثل، على سبيل المثال، معاق جسديا أو مريض، تجده يحضر بواسطة "موارد الصمود" (الاقتصاديات والروابط والقدرات الاجتماعية) من أجل تقليل شدة التأثير. وبالتالي، إذا وقع الحدث الضاغط، فإن العواقب ستكون أقل حدة. (Hartmann, 2008, p. 287) أما فيما يخص المواجهة الديناميكية فقد تم إيجاده من قبل " Schwarzer and Knoll (2002)وهو النموذج الأولي" ل للمواجهة الإيجابية. وهي المواجهة التي تشير إلى الجهود المبذولة لبناء الموارد العامة موجهة نحو إنجاز التحديات والتنمية الشخصية مما يسمح بالحاجة إلى التعامل مع الضغوطات المستقبلية المحتملة. تم أخذ نموذج Aspinwall و1997) Taylor) بواسطة Schwarzer and Knoll (2002) لتطوير نظريتهم. هذا النموذج يتكون من خمسة مكونات تتعلق بما يلي: أهمية بناء الموارد، معرفة الضغوطات المحتملة، التقييم الأولي لهذه الضغوطات، جهود المواجهة الأولية،

الحصول عليها واستخدام التغذية الراجعة بخصوص هذه الجهود. المخاطر والمتطلبات والفرص المستقبلية لا يُنظر إليها على أنها تهديدات أو خسائر محتملة، بل بالأحرى هي تحديات. وأيضا تصبح المواجهة لإدارة الأهداف بدلاً من إدارة المخاطر. يشرع الأفراد في إجراءات بناءة ويخلقون فرصًا للتطور وتحقيق معنى لحياتهم، وتحقيق التقدم وجودة الأداء. يتم تفسير الضغط على أنه " Eustress"(ضغط إيجابي) ينتج الإثارة والطاقة الحيوية. تتضمن المواجهة الديناميكية مثل المواجهة الوقائية، تطوير المهارات وتراكم الموارد والتخطيط على المدى الطويل. تفترض هذه الاستراتيجيات السعي الدؤوب لتحقيق أهداف طموحة التنظيم الذاتي لتحقيق الأهداف. يعتبر مفهوم الكفاءة الذاتية أساسيًا في هذه النظرية وقد تم رفضه بأشكال مختلفة. لذلك، على مستوى رد الفعل، من المهم تطويرالاعتقاد الإيجابي خاصة في القدرة على التغلب على الصعوبة باستعادة الكفاءة الذاتية .من حيث التوقع والوقاية، ستكون مسألة القدرة على التعامل بنجاح للحالة المحددة، والقدرة على التخطيط والبدء في إجراءات وقائية متعددة (التعامل مع الكفاءة الذاتية، أخيرًا، فيما يتعلق المواجهة الديناميكية، وهي القدرة على بدء الإجراءات والحفاظ عليها على الرغم من (Hartmann, 2008, p. 288) الصعوبات (الفعالية الذاتية للعمل) وهو أساسي. في الأخير نظرية المواجهة الإيجابية هي نهج مبتكر وهو جزء من مجال علم النفس الإيجابي. يؤكد علم النفس الإيجابي على الفوائد المحتملة "المشاعر الإيجابية" التي تسمح للأفراد والمجتمعات بالازدهار.

يمكن تقسيم المواجهة الإيجابية إلى قسمين من ناحية، التحكم في الطلبات بنظرية المواجهة الاستباقية أو الوقائية الموجهة نحو المستقبل؛ من ناحية أخرى، البحث عن المعنى، مفهوم متعلق بالبحث عن المشاعر الإيجابية الجانب الآخر من المواجهة. (Hartmann, 2008, p. 294)

كما أشار أيضا هارتمان (2008) إلى نماذج أخرى لكنها كانت خاصة

5-2-نماذج المواجهة الخاصة:

جاءت هذه النماذج خاصة إما لخصوصية الموقف كحالة الحداد مثلا، أين نجد أهمية نموذج عملية المواجهة المزدوجة في تفسير ذلك، وإما لخصوصية أساليب المواجهة وماله من تأثير على الجوانب الاجتماعية وما سيتضح لنا من نموذج الجوانب الاجتماعية للمواجهة وأيضا لتأثير الأساليب الخاصة المستلهمة من قيم الدين على صحة الفرد النفسية ورفاهه كنموذج المواجهة الدينية الذي زاد الاهتمام به من طرف الباحثين في الآونة الأخيرة.

5-2-1-نموذج عملية المواجهة المزدوجة

نموذج العملية المزدوجة للمواجهة، هو نموذج خاص بحالة معينة، كحالة الشخص الثكل مثلا هذا الشخص الذي يكون في حالة حداد، يتردد بين الخسارة والتعافي. حيث المواجهة الموجهة نحو الخسارة تشمل الأعمال المتعلقة بالحزن وفقدان الاتصال والتفكير في الشخص متوفى، وكلها تتجنب وترفض التغيير المرتبط بالشفاء. المواجهة الموجهة نحو التعافي تتضمن الانتباه نحو الضغوطات الثانوية للحداد، مثل تغيير الهوية والدور أو تحمل مسؤوليات جديدة تم تفويضها مسبقًا من قبل المتوفى. المهم هو أن هذا النموذج يعرف المواجهة كعملية تتذبذب بين التجنب والمواجهة، بين التأثير العاطفي المباشر الخسارة والنتائج الثانوية، وبين إعادة التقييم الإيجابية والسلبية.

5-2-2-الجوانب الاجتماعية للمواجهة

تركز معظم نماذج المواجهة على الفرد والمفاهيم: الضبط الشخصي والفعل المباشر. النقاش حول الجوانب الاجتماعية للمواجهة تشمل تأثير المواجهة الفردية على العلاقات الاجتماعية والعكس صحيح، في نفس السياق، كل أمر مفيد من حيث المواجهة مع رفاهية الفرد ليس بالضرورة مفيد لمن حوله، وما ينفع من حوله ليس بالضرورة مفيد لنفسه. وبالتالي اتخاذ الفرد مواجهة ما قد يؤجل أو يجنب (مواجهة اجتماعية محببة) ويسبب إذا مشاكل للبيئة الاجتماعية.

5-2-3-المواجهة الدينية

حسب كوهن (2002) ذكر في هارتمان (2008) شهد البحث في مجال المواجهة الدنية اهتمامًا حديثًا. وفي الواقع يبدو أن للدين تأثير على الصحة العقلية والجسدية، ويمكن للروحانيات كما ذكر نفس الباحث أيضا حسب بارك وكوهن (1993) أن تصبح أساليب أو إستراتيجية مواجهة. وذكر أيضا أنه حسب سيبولد وهيل (2001) يمكن أن يكون للمشاعر الدينية تأثير على طريقة الناس في تقييم الأحداث واستجابتهم النفسية والجسدية لهذه الأحداث على المدى الطويل. وحسب نفس الباحث حدد Pargament et al. (1988)من خلال أعماله حول المواجهة الدينية ثلاثة أنواع من المواجهة الدينية المواجهة الدينية "المباشرة" أي الاعتماد على موارد الله تعالى المواجهة الدينية بالاتكال على الله بشكل سلبي لحل المشاكل، وأخيرًا، النموذج "التعاوني" الذي يتضمن "الشراكة" مع الله في حل المشكلة. (Hartmann, 2008, p. 295)

6-محددات المواجهة

يرى بعض الباحثين أن محددات المواجهة تصرفية (Dispositionnels) هي خصائص الفرد المعرفية والإعتزامية (Conatives) ، ويرى باحثين آخرين أنها تحدد بالخصائص الموقفية (طبيعة المشكل، التحكم...) .

6-1-المحددات التصرفية للمواجهة:

حسب مختلف مؤلفات الباحثين منهم(1996) Costa et al ذكر في بروشون –شويتزر (2001) استراتيجيات المواجهة ليست نوعية (خاصة) هي عامة، لأنها تحدد ببعض الخصائص الثابتة للأفراد (سمات شخصية) بدلا من أن محدداتها هي متغيرات المواقف. يوجد هناك أساليب مواجهة جاهزة بالنسبة لكل فرد، فكل واحد يفضل اتخاذ بعض الاستراتيجيات بدلا من الأخرى في مقابلة مختلف المواقف التي تواجهه في الحياة. وقد تبين أن بالفعل ليست الخصائص الموضوعية للأحداث هي التي تؤثر في الفرد بل الكيفية التي

يدرك بها ويفسر ويقيّم بها الفرد. هذه المقاربة تعتبر المواجهة كعملية تكيفية مثل العمليات الأخرى، الضغوط والمواجهة هما ظواهر انفعالية، ذهنية أو معرفية وسلوكية تنتج عن طريق أكبر التغيرات في المواقف (حل مشاكل، إدارة الانفعالات) ، هذا التصور فتح بعض طرق البحث العرضية تتعلق بعمومية ثابتية استراتيجيات المواجهة (الاتساق داخل وبين الأفراد، البحث عن «أساليب» المواجهة العابرة الظرفية (Trans-sitiationnels) . التقييم (الأولي، الثاني) يتم التأثير عليه بواسطة المقدمات النفسية الاجتماعية للفرد، هذه المقدمات هي في الأساس نوعين معرفية واعتزامية (Conatifs)

6-2-المحددات المعرفية للتقييم والمواجهة:

من بين المحددات المعرفية للتقييم هناك الاعتقادات (حول الذات، العالم، مصادره، قدراته على حل المشكلات...) والدافعية العامة(القيم، الأهداف، الفوائد...) محددات أخرى معرفية للتقييم والمواجهة هي وجهة الضبط (خارجي /داخلي) فالأشخاص الذين يعتقدون أن كل ما يحصل هو يحدد بقدراتهم وسلوكياتهم (الداخلية) ، بدلا من الأسباب الخارجية، مثل الحظ، الصدفة، أو القدر (خارجية) ، تجدهم يدركون الموقف على أنه يمكن التحكم فيه ومصادرهم مواءمة ستجدهم إذًا يقومون بإيجاد أكثر الاستراتيجيات المرتكزة على المشكل، على عكس، الأشخاص الذين يكون لديهم وجهة الضبط خارجية. هناك العديد من الميكانيزمات الأخرى معرفية التقييم والمواجهة (فعالية الذات المدركة، التفاؤل، العجز المتعلم، الاستناد لأسباب...الخ) (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 72)

6-3-المحددات التصرفية (Conatifs) لتقييم المواجهة:

بعض التركيبات الشخصية المستقرة (السمات الشخصية) يمكنها تحديد على الأقل جزئيا في التقييم (أولي وثاني) وفي استراتيجيات المواجهة المعدة لمواجهة المواقف الضاغطة. وهو حالة الصلابة النفسية (Hardiness) ، هذه السمة التي اكتشفت بواسطة Kobasa et al (1982) والتي تظهر في مختلف النشاطات اليومية الإلزامية (الالتزام

(Engagementوفي نفس الوقت عند الاعتقاد أن المواقف يمكن التحكم فيها (التحكم المدرك) ، وعند المشكلات التي تمثل تحدي سهل المنال (بدلا من أنها مهددة) . العديد من السمات الشخصية الأخرى المؤكدة على أنها أحسن منبئ لاستراتيجيات المواجهة. القلق، العصبية، الاكتئاب والعدوانية. تنبئ بالتقييمات جزئيا (أدراك ضغط مرتفع، إدراك ضعيف لفعالية الذات، استراتيجيات المواجهة المرتكزة على الانفعال. على العكس، الصمود (Resilence) أتجاه أو معنى الاعتقاد، كونها لطيفة (Agrea blesseness) ، كونها وفقا لما يمليه الضمير((Conscienciousnessهي مرتبطة بالتقييمات المقبولة وتزيد من الاستراتيجيات المرتكزة على المشكل. العلاقة بين الشخصية والمواجهة حسب (Costa et al 1996,P .51) ذكر في بروشون–شويتزر (2001) التقييم والمواجهة هما جزء ممن تحدد بالخصائص الشخصية الثابتة لدى الأفراد وليست الخصائص المتقلبة للمواقف. وهذا من شأنه أن يفسر لماذا يوجد اختلاف في استجابات المواجهة في حالة الاتساق المؤقت من موقف إلى آخر. (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 73)

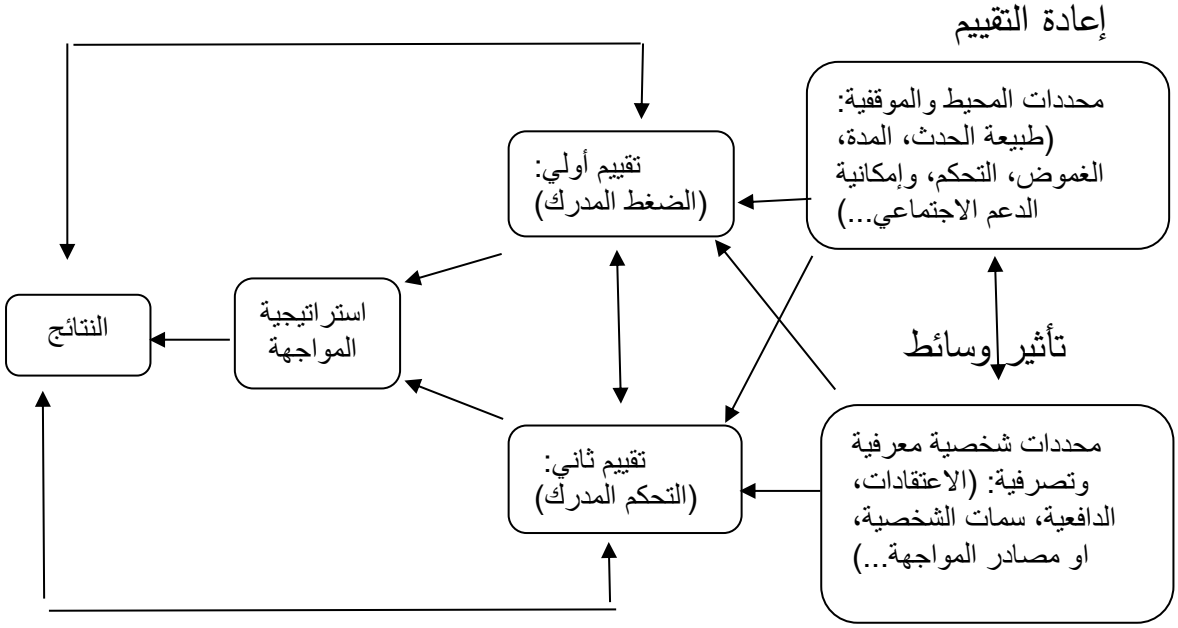
6-4-المحددات الموقفية والتعاملية للمواجهة:

الكثير من المؤلفين يعتقدون بأن التقييم (الأولي، الثاني) والمواجهة هما عمليات تعاملية لها علاقة بخصائص الأفراد وفي نفس الوقت بالمواقف المعاشة. أيضا التقييم يمكن أن يكون تحت تأثير مختلف خصائص المحيط: طبيعة التهديد، قرب الحدوث (Imminence) ، المدة، الغموض، قابلية الضغوط للتحكم، إمكانية وجود الدعم الاجتماعي، التي يمكن أن تساعد الفرد في حالة الحاجة. أيضا التقييمات واستراتيجيات المواجهة يمكن تحديدها على الأقل في جزء بواسطة المتغيرات الموقفية، مواجهة موقف غير قابل للتحكم (موضوعي وذاتي) في هذه الحالة الفرد سيحاول إدارة المشكل انفعاليا. أما إذا كان الموقف قابل للتحكم فيه، يستخدم في هذه الحالة استراتيجية مواجهة مرتكزة على المشكل.

إقترحا لازاروس ولونيي (1978) Lazarus et Launier (ذكر في بروشون–شويتزر (2001) تصنيف الأحداث ليس موضوعيا، لكن حسب التقييم (الأولي) الذي يقومون به الأفراد. واكتشفا بأنها متعلقة بأمورهم الخارجية، الأحداث التي يتم إدراكها على أنها فقدان، مهددة، أو تحدي بالنسبة للأفراد وذلك بشكل مختلف بينهم. في دراستين مختلفتين ل: Mc CRAE(1984) بينت أن التقييم الأولي للموقف الضاغط هو الذي يحدد اختيار استراتيجية المواجهة. حدث تم اعتباره يشكل فقدان ينتج عنه تعبيرات انفعالية وقضاء وقدر، أما إذا أعتبرها كمهددة تصير بدلا من ذلك سببا في التفكير في تقليل الخطر، إعادة التقييم الإيجابي، وتنشيط المعتقدات الدينية، أما إذا أعتبر الحدث بعد التقييم كتحدي يمكن أن يكون ذلك شرارة لمختلف الاستراتيجيات: كحل المشكل، التفكير الإيجابي، والدعابة. (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 73)

أيضا العوامل الشخصية والمحيطة (المحيط الواقعي أو المدرك) يساهم في التقييم الأولي والثاني وإعداد استراتيجيات المواجهة.

كخلاصة لمحددات المواجهة مختلف مراحل ومكونات عمليات المواجهة الموضحة في الشكل رقم: 05 التالي:



إعادة التقييم فعل متبادل (Retroation)

الشكل رقم 5: يوضح مراحل ومحددات عملية المواجهة (أهم التأثيرات: التأثير التفاعلي، التأثيرات الوسيطة، الفعل التبادلي) (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 73)

نرى بوضوح في الشكل رقم: 05 وعلى التوالي مختلف عمليات المواجهة التي تحدث عموما من اليمين إلى اليسار: السوابق، البنية الشخصية، التقييم الأولي والثاني، استراتيجيات المواجهة، تأثر الاستراتيجيات مع التأثير المباشر وغير المباشر، والتأثير التفاعلي بين مختلف المتغيرات. على حسب نتائج وظيفة المواجهة (حل أو عدم حل المشكل، تعديل أو عدم تعديل الانفعالات بإمكانها أن تؤدي الى أفعال متبادلة مع إعادة التقييم.

العوامل المختلفة التي تعتبر كمحددات لأساليب مواجهة الضغوط والتي اختلفت وجهات النظر بين الباحثين حولها أدت أيضا إلى اختلافهم حول تصنيفها.

7-تصنيف أساليب مواجهة الضغوط

اختلفت تصنيفات أساليب مواجهة الضغوط، ويرجع اختلافها حسب(Dupain,1998) ذكر في بروشن-شويتزر(2001) لعدم الاتفاق بين المؤلفين في (التصور، تغير المواقف الضاغطة التي يتم يتخذها في الحسبان، تنوع المناهج والتعاريف) . مما نتج عنها تكاثر الاستراتيجيات، بحيث يصعب كثيرا حتى مقارنتها وتوليفها.

أشار بروشن-شويتزر(2001) ، في هذا السياق إلى تصنيفات أساليب مواجهة الضغوط وذكر أيضا بعض الأسباب التي أدت إلى اختلافها وكانت على النحو التالي:

7-1-استراتيجيات مواجهة مفككة:

بعض المؤلفين حسب بروشن – شويتزر(2001) تبنوا الطريقة الاستقرائية حيث حاولوا الجمع بواسطة التحليل العاملي او التحليل المستمر لمختلف استجابات المواجهة الملاحظة (على سبيل المثال (Patterson et Mc Cubbin 1987) لكن معظم المؤلفين تبنوا الطريقة الافتراضية – الاستنباطية ابتداء من النموذج النظري القبلي حتى الوصول إلى

النموذج الملائم أو المتوافق مع النتائج التجريبية (هي الطريقة قام بها كل من لازاروس وزملائه) .

حسب نفس الباحث اختفاء استراتيجيات المواجهة من دون شك أيضا يأتي بالتغير المعتبر للمواقف (بعض الدراسات استدعت أحداث الحياة الرئيسية، والبعض الآخر المنغصات اليومية، وأيضا آخرين الضواغط الأكثر خصوصية، المشكلات الصحية، آلام، الضغوط المهنية، أحداث الحياة الضاغطة عند الأطفال المراهقين....) . كذلك تغير الاستراتيجيات التي وصفها مختلف المؤلفين لا شك أيضا لها تعاريف مختلفة للمواجهة. حسب البعض المواجهة هي استجابة ثابتة نسبيا للأفراد اتجاه مختلف المواقف، استجابة تحدد أساسا بواسطة الخصائص المعرفية والتصرفية للأفراد، مؤلفون آخرون أكدوا بأن استراتيجيات المواجهة هي أساسا تتحدد بواسطة خصائص الموقف. (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 74)

خلص بروشون–شويتزر (2001) Bruchon-Schweitzer أيضا إلى أن أسباب اختلاف المؤلفين في تصنيف المواجهة يرجع إلى تصورات عدة من بينها " أن الكثير من المؤلفين وصفوا استجابات المواجهة جزئيا ونوعيا من دون أن يكونوا مهتمين بإعادة تجميعهم في استراتيجيات أكثر عمومية". (P.75)

7–2–ميتا إستراتيجيات المواجهة(Meta Strategies de Coping)

أ–التجنب واليقظة:

يرى بروشن–شويتزر أنه إذا لم نلتزم بالاستجابات التفصيلية والمقترحة من طرف مختلف المؤلفين، بدلا من التزمنا باستراتيجيات المواجهة العامة التي وصفت من طرف مؤلفين ومؤلفين آخرين، وقتئذ تظهر علاقة قرابة بين هذه الفئات العامة.

هناك حوالي عشرين بحثا مختلف متعلقة بالاستراتيجيات العامة لمواجهة الضغوط مؤلفة من طرف Causson et al,(1996 ;P.156) ; Parker et Endler, (1992) , Suls et Fletcher(1985et DE Ridder,(1997)

توصلت بشكل عام إلى استراتيجيتين عامتين (نادرا ثلاثة)

أو استراتيجيات مصغرة (Meta-Strategies)

-المواجهة المرتكزة على المشكلة (أو اليقضة) .

-المواجهة المرتكزة على الإنفعال(أو التجنب) .

-التجنب يظهر أحيانا كثالث استراتيجية مصغرة (تتميز عن الاستراتيجيتين الأوليتين) .

قاما أيضا Suls et Flether (1988) ذكر في بروشن–شوينزر (2001) بإنجاز تحليل تجميعي Meta-analys) (تركيب كمي بواسطة تجميع كل النتائج) 43 بحثا سابقا، مكرسة لدراسة المواجهة، وقد قادتهم إلى فئتين كبيرتين للمواجهة: استراتيجيات (التجنب) التي تجمع العديد من استجابات المواجهة: التسلية، التلهي، التحويل، القمع، انخفاض اليقظة، تجنب الإنكار، موقف دفاعي، الهروب، القضاء والقدر، الاستقالة، المواجهة السلبية ...، واستراتيجيات اليقظة(المواجهة اليقظة) ، التي تشمل: الإنتباه، اليقظة، الحساسية،إعادة التقييم، التورط، مواجهة نشطة... (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 75)

ب–المساندة الاجتماعية:

اكد Bruchon-Schweitzer(1996) و(1996) Causson et al عد إحصاء 17 بحثا حول استراتيجيات العامة للمواجهة، على أنه إذا كانت المواجهة المرتكزة على المشكل تظهر تحت مختلف التسميات في 16 بحثا من ضمن 17 بحث، والمواجهة المرتكزة على الانفعال، ودراسة وحيدة مقسمة إلى استراتيجيات نوعية (التي منها التجنب الانفعالي) ، في 13 دراسة من بين 17، استراتيجية أخرى هي البحث عن المساندة الاجتماعية ظهرت في 6 دراسات.

أكد بعض المؤلفين ك: أندلر وباركر (1992) ذكر في بروشن–شويتزر (2001) على أن المساندة هي مصدر اجتماعي مدرك (تقييم ثاني) والتي يمكن أن تفيد الفرد وليس استراتيجية التوافق، آخرين بالعكس، اعتبروا أن البحث عن المساندة الاجتماعية تستلزم جيدا فعل جهود من أجل التوفيق والحصول على مساندة الآخرين. في هذه الحالة يتعلق الأمر بتحضير استراتيجية مواجهة يقوم بها الفرد. (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 75)

كما ذكرت طيبة(2011) ، بالنسبة لتصنيف أساليب مواجهة أن لازاروس وفوفولكمان (1984) قد حددا انطلاقا من مختلف الخيارات المتاحة للفرد لمواجهة الوضعيات وظيفتين للمواجهة: وظيفة تتمثل في تنظيم الضيق الانفعالي، ووظيفة أخرى تتمثل في تسيير المشكل المسبب للضيق الانفعالي. وضمن هاذين الوظيفتين قام نفس الباحثان "بتصميم اختبار لنماذج استراتيجيات المواجهة من خلال مختلف الأنواع التي يتم من خلالها الاستجابة للوضعيات في مختلف أوجه نشاط العائلي والاجتماعي". ولاحظا أن هناك تحولا كبيرا ما بين الأفراد وداخل الأفراد أنفسهم بناء على التحليلات العاملية التي قام بها، وقد أسفرت تلك التحليلات على بروز نوعين من المواجهة المتحولة وهما: المواجهة المرتكزة حول المشكل والمواجهة المرتكزة حول الانفعال. بحيث غالبا ما يستعمل الأفراد هذين النوعين من المواجهة في الوضعيات الضاغطة إلا أن هناك تفاوتا واختلاف بين الأفراد في الإحساس بوطأة الانفعال الضاغط أي بحسب نوعية التقييم الذاتي للحدث. وتمكن من تصنيف استراتيجيات المواجهة بعد أن صمم اختبار يضم (57) عبارة مصنف إلى ثمانية أبعاد هي: حل المشكل والبحث عن المعلومات، التفكير القتالي أو قبول المواجهة، اتخاذ موقف أو تخفيض التهديد، إعادة التقييم الإيجابي للموقف، الالهام الذاتي، الهروب وتجنب المشكل. البحث عن الدعم الاجتماعي، التحكم في الذات. (طيبة ، 2011، الصفحات 50–51)

هناك نموذج تدرجي تم الحصول عليه بواسطة التحليل التوكيدي (ليس فقط تأسس على الفرضيات، بالتأكيد جذابة، لكن مفكر فيها مسبقا من البداية) ، بإمكانها السماح باكتشاف في نفس الوقت أسلوب المواجهة لدى الفرد (الاستراتيجيات المعتاد استخدامها

لمواجهة الضغوط المختلفة) والعمليات النوعية للمواجهة المرتبطة بمواقف خاصة(يدركها كفقدان، تهديد، أو تحدي مثلا) ، أي المواجهة التصرفية (Dispositionnel) ومواجهة موقفية (Situationnel) . لكن للأسف لحد الأن لم نجد آداة جامعة لمختلف الاستراتيجيات أو أساليب المواجهة الممتلكة. (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 75)

8-مراحل المواجهة:

على غرار اختلاف الباحثين في تفسير أساليب مواجهة الضغوط فإن مواجهة الأفراد للمواقف الضاغطة في الواقع تمر بمراحل وهي كما يلي:

8-1- مرحلة التقييم:

يشغل التقييم المعرفي مركز نظرية التعامل المعرفي cognitive transaction التي اقترحها كل من ريتشارد لازاروس وسوزان فولكمانR. Lazarus and S. Folkman. ففي هذه النظرية يعرف الضغط باعتباره علاقة معينة بين الفرد ومحيطه، يقيمها الفرد على أنها شاقة، أو تفوق مصادره وتعرض راحته للخطر. ففي المرحلة الأولي، يقيم الموقف من قبل الفرد على أنه إيجابي، أو محايد، أو ذو صلة بالضغط .وفي مرحلة تالية يتم تقييمه باعتباره تحد، أو تهديد، أو فقد. (المنصوري، 2016، صفحة 90)

المواجهة هي إذا عملية دائمة متقلبة، التي لا يمكن اختزالها في ظاهرة خطية لنموذج مثير-استجابة. يتم تشكيلها في الواقع من جهود معرفية وسلوكية متغيرة باستمرار، حسب التقييم المتواصل من طرف الفرد في علاقته مع المحيط. التقييم هو عملية معرفية مستمرة أين يقيم الفرد الموقف الضاغط (تقييم أولي) ومصادره من اجل المواجهة (تقييم ثانوي) كل تغيير يحصل للعلاقة بين الفرد والمحيط قد يؤدي الى إعادة تقييم الموقف والمصادر الممكنة. (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 75)

تقييم أولي:

هو تقييم الموقف المُواجَه، حيث اثناء هذا التقييم يتساءل الفرد عن طبيعة ومعنى الموقف وما هو تأثيره عليه، كيفية تقييم الفرد للموقف متعلقة بإدراكه وعواطفه الخاصة، نفس الحدث يمكن على سبيل المثال تقييمها كفقدان (عواطف، وسائل، جسدي...) ويرافقها حزن، أو غضب. يمكن أن يقيمها كمهدد (فقدان الإمكانيات أو القدرة) ويرافقها قلق وخوف، ويمكن أخيرا أن يدركها كتحد ويتبعها إثارة واعتزاز وفرح. (Paquette, 2016, p. 17)

أطلق لازاروس وفولكمان مصطلح التقييم الأولي على المرحلة الأولي من مواجهة الضغط، ويقصد بها تقييم الموقف الضاغط (المنصوري، 2016، صفحة 90) .وفقًا ل: لازاروس وفولكمان (1984) ، يقوم الشخص أولاً بإجراء تقييم أولي معرفي للحدث الضاغط. أثناء التقييم الأولي، يحدد الفرد ما سيخسره أو سيربحه في الموقف الضاغط. بعد ذلك، إذا تم الحكم على الحدث على أنه يتجاوز الموارد الشخصية (الضغط المدرك) ، يجب أن يكون هناك تعديل (المواجهة) ، وهذه العملية تمثل التقييم الثاني. (Paquette, 2016, p. 17)

تقييم ثاني:

في مرحلة التقييم الثاني حسب لازاروس وفولكمان (1984) ينظر الشخص في العديد من الخيارات الممكنة التي ستتيح له تجنب الخطر أو حتى زيادة المكاسب. يمكن تقييم الحدث الضاغط بطرق مختلفة من قبل الفرد. بعض الناس ينظرون إلى الموقف على أنه خسارة، والبعض الآخر يشكل لهم تهديدًا للرفاههم، وفي النهاية يمكن يعتبره البعض أيضًا تحديًا. (Paquette, 2016, p. 17) . يقوم الفرد في التقييم الثاني بتقييمه لمصادره وقدرته على التعامل مع الموقف الضاغط .والموازنة بين مطالب الموقف الضاغط وبين مصادر الفرد هي التي تحدد درجة ومستوى الضغط الذي يخبره الفرد (المنصوري، 2016، صفحة 90) .الفرد يتساءل في مرحلة التقييم الثاني عما يمكن فعله من أجل مواجهة هذا الموقف، وماهي المصادر. والاستجابات التي لديه، وما مدى فعالية محاولاته. العديد من الخيارات المعتبرة التي يمكن أيضا تصورها، مقارنتها واختيارها (البحث عن المعلومات، إعداد مخطط عملي، طلب المساعدة أو النصيحة. التعبير عن المشاعر، الابتعاد عن المشكل الترويح عن

النفس، التقليل من الموقف...) . في الأساس الفرد يفكر في وجود مصادر كافية من أجل التحكم في الموقف يستخدم استراتيجيات مواجهة للسيطرة على الموقف. (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 71)

8-2 - مرحلة المواجهة:

حسب لازاروس Lazarus وزملائه، المواجهة لها وظيفيتين أساسيتين:

-يمكن أن تسمح بتغيير المشكل الذي أصله الضغوط.

-يمكن أن تسمح بتعديل الاستجابات الانفعالية المتعلقة بالمشكل.

أ-المواجهة المرتكزة على المشكل:

تهدف إلى التقليل من مطالب الموقف و/أو زيادة المصادر الممكنة من أجل المواجهة الأفضل. الحياة اليومية تقدم الكثير من الأمثلة لهذا النوع من المواجهة مثل: التفاوض على مدة لدفع فتورات، البحث عن شغل ذو مكافأة أفضل، استشارة طبيب، زيادة المعرفة في بعض المجالات، بناء مخطط، البحث عن المعلومات...).

ب-المواجهة المرتكزة على الانفعال:

تهدف إلى أدارة الاستجابات الانفعالية الناتجة عن الموقف. تعديل الانفعالات يمكن القيام به بكيفيات عديدة ومختلفة (انفعالية، فيزيولوجية، معرفية سلوكية) . هناك الكثير من الاستجابات التي تنتمي إلى هذه الفئة: استهلاك المواد (الكحول، الدخان، المخذرات) ، الدخول في نشاطات مختلف (تمرينات بدنية، القراءة، التلفاز ...) الشعور بالمسئولية (إتهام الذات (Auto-accusation) ، تعبيرات انفعالية (الغضب، القلق....) الطريقة المعرفية لهذه المواجهة تتكون من تشكيل دلالة للموقف، على سبيل المثال: تعديل خطورته (التقليل من الخطر) ، وأخرى أنكار الواقع (التفكير السحري، الإنكار، الغناء ...) التشهير بشكل جيد لاستراتيجية المواجهة التي تقلل من الضرر.

يمكن استعمال في نفس الوقت المواجهة المرتكزة على المشكل والمرتكزة على الانفعال في مواجهة نفس الموقف أو الحدث، سائق سيارة صحية في حادث مرور يمكن أن ينتابه ضرب أو إهانة خصمه، ثم يقول هذا لا يسوي الوضع ويبدأ في ملاحظة الخسائر، ويقوم بتحرير الإبلاغ عن الحادث. (BRUCHON-SCHWEITZER, , 2001, p. 71)

9-قياس أساليب مواجهة الضغوط:

بداية تصميم أول مقياس لأساليب مواجهة الضغوط ترجع حسب (2001) Bruchon-Schweitzer في الأصل لكل من لازاروس وفولكمان(1984b) Lasarus et Folkman حيث قاما بتطبيق مقياس يتكون من 67 بند يسمى قائمة طرق المواجهة (Ways of Coping Checklist) على 100 بالغ حيث كانوا يقدمون الإجابة في كل شهر ولمدة عام فيما يفكرون فيه عندما يتلقون احداث وعن كيفية ردود الأفعال التي يقومون بها. وتحصلا بعد تجميع الإجابات وإجراء عليها التحليل العاملي (Factorial Analysis) وتحصل على أصغر ثمانية عوامل تم تجميعها على إثنين من الاستراتيجيات العامة. المواجهة المرتكزة على المشكل، والمواجهة المرتكزة على الانفعال؛ المواجهة المرتكزة على المشكل تحتوي على عاملين صغيرين إثنين، حل المشكل (البحث عن المعلومات، تحضير مخطط فعلي) ، مجابهة الموقف (جهود والفعل المباشر من أجل إجراء تغيير المشكل) .

مجموعة الاستجابات التي حصل عليها كل من لازاروس وفولكمان من خلال 100 بالغ على 67 بند والتي تمثلت في أصغر العوامل المرتبطة بالمواجهة المرتكزة الانفعال:

تقليل الضر: أخذ مسافة (فعل وكأن شيء لم يحدث، أقول إن هذا ليس خطر...) .

إعادة التقييم الإيجابي: مثلا: فرجت فيما هو أقوى من هذه المحنة.

الابتعاد، الهروب: مثلا: أحاول أن أشعر أفضل بالشرب أو التدخين.

البحث عن الدعم العاطفي: مثلا: لدي القبول لتعاطف وتفهم الآخرين (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 72)

كما أشار نفس الباحث أن المؤلفون قدموا أكثر من 20 أداة (يمكن الاطلاع عليها في ملخص شامل قام بإنجازه (DE Ridder 1999)) وهي الأكثر استخداما ومن الأدوات المعروفة. وقد تم اختبار ووصف سوى البعض من الأدوات الأكثر استعمالا من بين ما هو معروف منها كثيرا، والتي جودة خصائصها السيكومترية مرضية. هذه الحصيلة لا تعني الا بالاستراتيجيات العامة للمواجهة (المستخدمة من طرف البالغين في مواجهة مختلف المواقف الضاغطة) ، وقد تمثلت في المقاييس التالية: (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 76))

1-جرد مواجهة المواقف الضاغطة CISS(Coping Inventory for Stressful Situation) ل: أندلر وباركر (1990) Ander et Parker وهي الأداة الأكثر رضا . حيث كان هدف المؤلفين في البداية هو التمييز بين البعدين، المواجهة المرتكزة على الإنفعال، والمواجهة المرتكزة على المشكل، أول جرد احتوي على 70 بند كان يدار من طرف 559 طالب في سنة 1988 وخضعت الإجابات للتحليل العاملي وأعطت ثلاثة أبعاد (المرتكز على المشكل، المرتكزة على الانفعال، التجنب) ، هذه البنية تم إيجادها على أربعة عوامل جديدة مجموع بنودها 48 بندا، لكل عامل 16 بند قائمة الجرد هذه، أعطت نتائج ثابتة مهما كان السن والجنس ثقافة الأفراد، وبهذا أصبحت لدينا في هذه الحالة أداة ذات جودة سيكومترية ممتازة.

لكن التجنب حسب (2001) Bruchon-Schweitzer هو مفهوم له تاريخا طويلا، لم يتم أيجاده من طرف كل المؤلفين، وبعيدا عن ذلك حسب نفس الباحث بالنسبة لمعظم المؤلفين إنها مجرد وجهة من أوجه المواجهة المرتكزة على الانفعال. التجنب عند أندلر وباركر Endler et Parker، يشتمل التسلية والتحول الاجتماعي، تجنب«معرفي » عند بعض الباحثين الآخرين يسمونه التجنب الانفعالي(القمع، موقف دفاع، تشويه الحقيقة) كما أن هذا المقياس لا يحتوي على استراتيجية المواجهة التي تشمل المساندة الاجتماعية (حيث يعتبرها المؤلفين كمصدر) . في الأخير هذه الأداة تتجه نحو أساليب المواجهة (التصرفية أو الميول) وليس نحو العمليات (التعامل) (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 76)

أشار بروشن–شويتزر (2001) أنه لحسن الحظ المؤلفين قاما بتطوير نسخة: CISSنحو المواقف واستكشاف المواجهة كعملية (Endler et Prker, (1994) .

كما أنه تم اختزال نسخة 48 بندا إلى نسخة مختصرة ب: 21 بندا.

2–مقياس WCC-R: هي نسخة مراجعة (Réviseé) من طرف Vitaliano et al(1985 لنسخة WCCل: (Folkman et Lazarus, 1988b et de Lazarus et Folkman, 1984b) (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 76)

كما ذكر المنصوري (2016) أن الميدان يحتوي على عدد كبير من أدوات الاختبار والقياس لضغوط ومشاق الحياة اليومية، وأساليب مواجهتها، ثم تصميمها وفقًا لمعايير وتوجهات نظرية وتجريبية مختلفة، وبمستويات متفاوتة من النجاح والانتشار. ففي مراجعة نقدية لمقاييس المواجهة، أحصى سكينر وزملاؤه Skinner,Edge,Altman,&Sherwood,2003 مائة أداة، لقياس أساليب مواجهة الضغوط، تستخدم مع مختلف المستويات العمرية .كما أحصى 400أسلوب من أساليب المواجهة، التي تقيسها هذه الأدوات، مما يعكس مدى اتساع وعمق هذا الميدان ومن بين المقاييس الشائعة لقياس أساليب التعامل مع أحداث الحياة الضاغطة، حظيت الصيغة المختصرة Brief COPE من مقياس توجهات التعامل مع المشكلات المعاشة، التي أعدها كارفر (Carver,1997) ، باهتمام واسع، انعكس من خلال الاستخدام الواسع، والمراجعة المكثفة للمقياس. (المنصوري، 2016، صفحة 83)

هناك أيضا أدوات قياس أكثر تحديدًا وضعت لاستكشاف الاستراتيجيات أو أساليب مواجهة الضغوطات الخاصة. نذكر منها مقياس (التعامل مع الإصابات الصحية والمشاكل Scale WCCS) المصمم بواسطة ENDLER et al. (1998) ، الذي يناسب بشكل خاص الأشخاص الذين يعانون من الأمراض الجسدية. (Marilou , 2001, p. 27)

كخلاصة أفضل أداة لتقييم المواجهة يجب على الأقل أن تحتوي على الأقل إثنين من الاستراتيجيات العامة: المواجهة المرتكزة على المشكل، والمواجهة المرتكزة على الانفعال، هذين الاستراتيجيتين التجميعيتين (ميتا استراتيجيات) يمكنها أن تلخص الاستراتيجيات

الأكثر نوعية (الأكثر صغرا) ، التي هي البحث عن المساندة الاجتماعية والتجنب. (Bruchon-Schweitzer, , 2001, p. 75)

10-فعالية أساليب مواجهة الضغوط:

حدد الباحثين المهتمين بأساليب مواجهة الضغوط فعاليتها من خلال معايير عدة ومختلفة من باحث إلى آخر وقد اشارت طيبة (2011) إلى ذلك ب حيث ذكرت ان فعالية أساليب مواجهة الضغوط حسب لابوريت (1980) Laborit تتحدد "من خلال قدرة الفرد على التحكم في الحدث الضاغط" اما لازاروس وفولكمان(1986) Lazarus et Folkman فتتحدد حسبهما " من خلال مدى تخفيض تأثير تعدي الفعل الضاغط على الوجود الأفضل النفسي والجسدي للفرد" . حسب نفس الباحثة هناك دراسات توصلت من خلال تقييمها للمعايير " في اضطرابين أساسيين هما الحصر والانهيار بعض هذه الدراسات أجريت على المرضى الذين ينتظرون إجراء عمليات جراحية وتوصلت إلى أن المرضى الذين يستخدمون أساليب مواجهة إيجابية، "كالبحث عن المعلومات حول مجرى العملية الجراحية ونتائجها، المشاركة في العلاج هم أقل عرضة للحصر والضغط النفسي"، لا تكون لديهم مضاعفات ما بعد العملية الجراحية من أولائك الذين يستخدمون أساليب مواجهة سلبية " كالاستسلام والتسليم بالحتمية"، دراسة أخرى ذكرتها نفس الباحثة أجريت على الجنود توصلت إلى أن " خطر اضطرابات الضغط البعيدة عن الجنود تمتزج بارتباط إيجابي مع المواجهة المرتكزة حول الانفعال. إضافة على ذلك أشار كل من سول وفليتشر(1985) Suls et Fletcher حسب نفس الباحثة إلى أن فعالية أساليب المواجهة " تتوقف كذلك على الخصائص الوضعية كالزمان والتحكم في الفعل الضاغط" فالسلوك التجنبي على سبيل المثال "لا يكون فعالا إلا في الأيام الثلاثة الأولى التي تعقب مباشرة الحدث وقد تمتد تلك الفعالية في حال استراتيجيات المواجهة الفعالة الإيجابية لفترة لا تقل عن أسبوعين "، كما أن الأساليب النشطة، " لا تكون فعالة إلا إذا كان الموقف الضاغط تحت رقابة الفرد .أما إذا كان غير متحكما في الحدث

فإن المواجهة السلبية تكون أكثر تكييفا". أشارت أيضا في نفس السياق إلى ان المواجهة حسب لازاروس وفولكمان (1984) يمكنها أن تساهم في الصحة الجسدية من خلال ثلاث مستويات هي:

المستوى الأول: يؤثر على تواتر وشدة وزمن الإستجابات الفيزيولوجية كدقات القلب، الضغط الشرياني، والضغط العضلي و(الكاتيكولامين) ، كما ان الفرد لا يستطيع تعديل الضيق الانفعالي الذي يسيطر عليه أمام حدث لا يمكن التحكم فيه.

المستوى الثاني: يمكن ان يمس بصفة سلبية مباشرة صحة الفرد كالزيادة في الإحساس بخطر الهلاك خاصة إذا كان يتعاطى المخدرات والتدخين، الكحول، أو إذا كان يقوم بنشاطات كالسياقة السريعة مثلا.

المستوى الثالث: اشكال المواجهة المرتكزة حول الانفعال يمكن أن تهدد الصحة لأنها تزاحم ظهور السلوك التكيفي للفرد كما هو الشأن في حالة الإنكار، أو التجنب فيؤدي به إلى عدم تقبل أعراضه وعدم المضي في تشخيصها.

تكون الأساليب المرتكزة على المشكلة عادة أكثر فعالية (ولكن فقط على المدى الطويل ولأجل أحداث يمكن السيطرة عليها نسبيًا) . وعادة ما تكون الأساليب المرتكزة على الانفعال أكثر اختلالا وظيفيًا من غيرها (ولكن يمكن أن تحمي الفرد على المدى القصير في المواقف الضاغطة التي لا يمكن السيطرة عليها) . لكن يختلف الأمر في الحالة غير العادية كحالة المرض حيث أشار Marilou(2001) ، إلى بحث شبه مستقبلي لمدة عامين ل: 75 مريضة مصابة بسرطان الثدي، لاحظ فيه كوسون جيلي (2000) أن المواجهة المرتكزة على المشكلة (المُقيَّم بعد 3 أسابيع من إعلان التشخيص) لها تأثير غير موات على جودة الحياة، وأن الجهود التي يبذلها المرضى الذين يستخدمون استراتيجيات فعالة ستكون باهظة الثمن ولن يكون لها آثار ملموسة.. كذلك المرضى الذين يستخدمون أساليب المواجهة المرتكزة على الانفعال بشكل عام تكون ضارة (اليأس والعجز، على سبيل المثال) ، تكون شديدة الضرر بالصحة الجسدية والعاطفية في المستقبل لمجموعات مختلفة من المرضى

(المصابين بالسرطان، العدوى من فيروس نقص المناعة البشرية وآلام الظهر والصدمات النخاع) . اللوم الذاتي للمصابين بالأمراض السرطانية له تأثير أيضًا غير موات على جودة حياتهم. تجنب (المعرفي والسلوكي والعاطفي) يمكن أن يكون له آثار متناقضة على الصحة. بحيث إذا كان يقلل من الكرب المرضى فهو يساهم أحيانًا في تفاقم أعراضهم المادية.

لذلك لا توجد استراتيجيات أول أساليب في حد ذاتها، بغض النظر عن خصائص الموقف الضاغط وتلك الخاصة بالفرد. لذلك من الأفضل استخدام عدة أساليب وبطريقة ما مرنة. (Marilou , 2001, p. 28)

نستخلص من هذا الفصل بأن دراسة أساليب مواجهة الضغوط، هي لا تقل أهمية عن دراسة الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل على وجه الخصوص، فحتمية وجود الضغوط على مستوى مجالات الحياة المختلفة، تستدعى إستعداد الفرد وتحضيره لإساليب يواجه بها المواقف سواء كانت في مجال العمل أو في مجالات الحياة الأخرى؛ وهذا أيضا يقتضي على الباحثين أن يأخذوا بعين الإعتبار في تفسيرهم لبعض الظواهر النفسية كالصحة النفسية والرضا والرفاه النفسي والرضا عن الحياة... هذا من الجانب الإيجابي بالنسبة لأساليب مواجهة الضغوط الفعالة أوالإيجابية كأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، أما من الجانب السلبي كأساليب التجنب فيمكن التنبؤ من خلالها حالة الصحة النفسية للأفراد كبعض الأمراض النفسية، مثل القلق والإكتئاب، الإحتراق النفسي، أو بعض الأمراض السيكوسوماتية، كالقولون العصبي أو القرحة المعدية، أو الضغط الشرياني ...الخ أو التنبؤ ببعض السلوكات السلبية كالتغيب عن العمل، أو التمارض، أوالإرق ...الخ، كما تكمن أهمية معرفة أساليب مواجهة الضغوط إضافة إلى التنبؤ بالأمراض، في التوظيف، فتوظيف الأشخاص الذين يعتبرون الضغوط تحديات تشعرهم بالرضا عن حياتهم بصفى عامة وحياتهم المهنية، وهذا الشعور هو الهدف الذي تسعى إليه المنظمات من خلال توفير جودة

حياة في العمل أفضل لعمالها، وهو متغير الدراسة الثاني الذي سنتاوله بالتفصيل في الفصل الموالي.

الفصل الثالث: جودة الحياة في العمل

تمهيد:

كان إهتمام البحوث في البداية يرتكز على تطوير الخدمات الجديدة بحيث ركزت البعض من الأبحاث على عمليات تصميم الخدمات وتحديد أبعادها وركزت أبحاث أخرى على التنظيم وما يرتبط به من وسائل وطرق تقديم الخدمات وتحليل حجات العمل، ولم تعط هذه البحوث الاهتمام الكافي لتنمية الموارد البشرية ودراسة السلوك الإنساني في المنظمات وتحسين ظروف بيئة العمل، والتي تشكل الأساس لتقديم الخدمة والحصول على رضا العميل وولائه، ومن ثم يصبح تحليل ظروف بيئة العمل ودراسة العوامل الواجب التأكد منها وتوفيرها أمرا جوهريا."يهتم موضوع جودة الحياة في العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية افضل للعاملين بما يسهم في رفع أداء المنظمة ويحقق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم". (المغربي، 2007، ص 260) كما تلعب جودة الحياة في العمل دورًا مهمًا كمتغير كلي يؤثر على سلوك العمال على المستوى الفردي، ويؤثر بشكل مباشر على مستوى الرضا الوظيفي والالتزام الوظيفي والاهتمام بالوظيفة. جودة حياة العمل تؤثر أيضًا على الديناميات والاستراتيجيات والوظائف التنظيمية التي قد تؤدي أو لا تؤدي إلى ذلك التطوير التنظيمي. جودة الحياة العملية اكتسبت أهمية حيوية لمدراء الموارد البشرية للاحتفاظ بالموظفين والحد من الاستنزاف بين الموظفين. يتم تحديد جودة حياة العمل على نحو متزايد كمؤشر تدريجي يتعلق بوظيفة منظمات الأعمال واستدامتها، غالبًا ما يتم اعتبار جودة حياة العمل في اتجاهين أحدهما هو إزالة الجوانب السلبية للعمل وظروف العمل والتوجه الآخر هو تعديل العمل وظروف العمل لتعزيز قدرة الموظفين وتعزيز السلوك المهم للفرد والمجتمع ككل. (Yogesh & Bhagyashri , 2015, pp. 46-47)

" لقد نمت جودة الحياة باهتمام بالغ لأسباب متعددة. فكلما أصبح المجتمع أكثر رفاهية فإن نسبة كبيرة ومتزايدة من قوة العمل تتحول توقعاتها من مجرد رغبة في الوظيفة إلى الرغبة في مهنة مشعبة وذات معنى". (المغربي، 2007، ص 260) كما يهتم موضوع جودة حياة العمل بدراسة وتحليل المكونات والأساليب التي تستند إليها الإدارة في المنظمات بقصد توفير حياة وظيفية أفضل للعاملين بما يساهم في رفع أداء المنظمة وتحقيق الإشباع لحاجاتهم ورغباتهم. فكلما تميزت بنية العمل بالقبول والرضا من العاملين ساهم ذلك في جعل الأفراد مستغرقين بشكل كامل في وظائفهم بما يؤدي في النهاية للحصول على أداء أفضل.

مما سبق ذكره ونظرا لوجود مفاهيم مرتبطة بمفهوم جودة الحياة في العمل، وهو ما يؤدي بنا إلى طرح تساؤل حول ماهية ظهور المفهوم وما علاقة ذلك بكل من المفاهيم الجودة، جودة الحياة، الرفاه، السعادة، الرضا الوظيفي، وغيرها من المصطلحات؛ كل هذا سيتم تناوله في هذا الفصل بأكثر تفصيل من خلال التطرق الى مفهوم جودة الحياة في العمل من حيث أصوله وتعريفه، والتطرق أيضا لأهميته وأهدافه وأبعاده، والمقاربات التي فسرته وعرض بعض النماذج التي تبنتها المنظمات في تحسين جودة الحياة في العمل.

1-مفهوم جودة الحياة في العمل

مفهوم جودة الحياة على العموم هو مفهوم متعدد الأبعاد وجودة الحياة في العمل باعتبارها مجالا هاما من مجالات جودة الحياة بشكل عام فهي أيضا تتميز أبعادها بالتعدد، وعليه قبل التطرق لمفهوم جودة الحياة في العمل علينا التعرف أولا على مفهوم جودة الحياة هذه الأخيرة أي الحياة التي تعتبر الحياة المهنية مجالا هاما منها إضافة إلى مجالي الحياة الشخصية والحياة العائلية.

لغويا مفهوم الجودة يرتبط بالكلمة اللاتينية Qualitas وهي تعني طبيعة الفرد أو طبيعة الشيء وتعني الدقة والإتقان، كما تعني حسب قاموس إكسفورد: الدرجة العالية من النوعية

والقيمة، فالجودة هي مجموعة من المعايير الخاصة بالأداء الممتاز والتي لا تقبل المناقشة أو الجدال، ويشير هذا إلى أن الأفراد يتعلمون من خبراتهم أن يميزوا بين الجودة العالية والجودة المنخفضة عن طريق مجموعة من المعايير. كما أنه طبقا لإبن منظور الجودة أصلها الفعل الثلاثي "جود " والجيد نقيض الرديء وجاد بالشيء جوده، وجودة، أي صار جيدا. واختصارا يقصد بالجودة " المطابقة لمتطلبات أو مواصفات معينة". (بوعمامة،2019، ص ص 346-347) أما فيما يخص جودة الحياة فيشير معمرية (2020) إلى ان مصطلح جودة الحياة يعد ترجمة للمصطلح الإنجليزي Qualiy of life ويعتبر من المفاهيم الحديثة في العلوم الطبيعية والعلوم الإنسانية، كما أشار أيضا إلى أن علم النفس تبنى مفهوم جودة الحياة في مختلف تخصصاته النظرية منها والتطبيقية، خاصة علم النفس الصحة وعلم النفس الإيجابي. تاريخيا يرجع بداية إستعمال مصطلح جودة الحياة حسب بوعمامة(2019) إلى سنة 1964 حيث تناوله رئيس الولايات المتحدة الأمريكية Johnson حين صرح أن " النمو والأهداف الاجتماعية لا تقاس بميزان بنوكنا وأن المجتمع العظيم لا يهتم بكمية السلع بل بجودة حياة أفراده". أما كمصطلح طبي فقد بدأ أستخدامه في عام 1975. وبدأ إستخدامه بصورة منهجية ومنتظمة في أوائل الثمانينيات عندما تم إستخدامه مع مرضى الأورام، لما واجه الأطباء مشكلة بأن علاج المرضى ذو تكلفة دفع عالية وذلك بغرض زيادة المدى المتوقع لعمر هؤلاء المرضى. فجودة الحياة ساهمت مساهمة فعالة في الأبحاث المتعلقة بالعناية بالمرضى. كما أنه حسب (2016) Cascio، (ذكر في (2022) Jati et al) هناك طريقتان للنظر إلى ما تعنيه جودة الحياة في العمل. طريقة تساوي جودة حياة في العمل مع مجموعة من الشروط والممارسات التنظيمية الموضوعية (مثل الترقية، والرقابة، ومشاركة الموظفين، وظروف العمل الآمنة) ، طريقة أخرى تعادل جودة حياة العمل مع تصورات الموظفين بحيث الموظفين آمنون، وراضون نسبيًا، ولديهم توافق معقول مع الحياة العملية، وقادرون على النمو والتطور. كما تربط هذه الطريقة جودة حياة في العمل بالدرجة التي تلبي بها إحتياجات العاملين.

يقصد بجودة الحياة عموما، جودة خصائص الإنسان، من حيث تكوينه الجسمي والنفسي والمعرفي، وتكوينه الاجتماعي والأخلاقي، ودرجة توافقه مع ذاته ومع الآخرين. (معمرية، 2020، ص 16) ويوجد في الإرث النظري المتعلق بجودة الحياة تعاريف عديدة ومختلفة ونذكر من تعريف منظمة الصحة العالمية 1994 وتعريف اليونسكو (وردا في معمرية (2020) ، ص18) حيث عرفتها منظمة الصحة العاليمة بأنها: " إدراك الفرد لوضعه المعيشي في سياق أنظمة الثقافة والقيم في المجتمع الذي يعيش فيه، وعلاقة هذا الإدراك بأهدافه وتوقعاته ومستوى إهتمامه". وعرفتها اليونيسكو بأنها: " كل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد، وتشمل إشباع الحاجات الأساسية التي تحقق التوافق النفسي للفرد". يشير معمرية (2020) إلى أن مفهوم جودة الحياة له علاقة ارتباط اتفاقية واتساقيه بكل من مفهوم الرفاه Welfare والتنعمWell-Being ، كما يرتبط بنفس العلاقة أيضا بمفاهيم أخرى مثل النمو (توسيع خيارات متعددة تضم حقوق الإنسان، والمعرفة، وتعتبر هذه الخيارات ضرورية لرفاه الإنسان) ، والتقدم (أي رقي الإنسان في الحياة نتيجة للنمو المعرفي والعلمي) ، وإشباع الحاجات (أي الشعور بالرضا والإرتياح، والأمن عند إشباع الحاجاة والدوافع) . ويشير نفس الباحث إلى أن مفهوم جودة الحياة تتأثر كذلك تناقضا وإختلافا بمتغيرات أخرى تقلل منها، كالفقر(أي فقر الدخل، أو اللامساواة الاقتصادية، وفقر التنمية الإنسانية الذي يحد من قدرات الإنسان والبلدان على الإستعمال الأفضل لمواردهم الإنسانية والمادية على حد سواء) ، كما أن مصطلح جودة الحياة يتداخل مع الشعور بالسعادة، التوجه نحو الحياة، التفاؤل. فالسعاد يشير معناه إلى حب الشخص للحياة التي يعيشها واستمتاعه بها وتقديره الذاتي لها. أما التوجه نحو الحياة فيشير إلى معنى الحياة لدى الفرد هو الذي يجعل من السعي الدؤوب وتحمل المشقة شيئا يرفع من قيمة الحياة، ويجعلها تستحق أن تعاش. وهذا يعني أن الإيمان بمعنى الحياة يمد الفرد بالقدرة على العطاء والتسامي على الذات ومن هنا يكون إدراك قيمة الحياة. أما التفاؤل فهو حسب تعريف كارفر وشير (1987) (ذكر في معمرية (2020) يشير إلى انه: النظرة الإيجابية للحياة والإقبال عليها، والإعتقاد في إمكان تحقيق الأهداف

في المستقبل، إضافة إلى الإعتقاد بحدوث الخير أو الجانب الجيد من الحياة، بدلا من حدوث الشر أو الجانب السيء.(معمرية، 2020، ص 19) أما بالنسبة لجودة الحياة في مجال العمل فيشير المغربي2007)) إلى أنه "ظهر مفهوم جودة الحياة ليواكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم، بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين". (المغربي، 2007، ص 260)

تعتبر دراسات مايو في عام 1960 حول الطريقة التي تؤثر بها بيئة العمل على أداء العاملين، من بين أول من استخدم فيها مصطلح "جودة حياة العمل".Varr, 2018) ، وهو أشار إليه(Goode 1989) أن مصطلح "جودة حياة العمل" كان أيضًا قد أستخدم بواسطة Irving Bluestone في الستينيات عند تصميم برامج لزيادة إنتاجية العمال. كما يعتبر المؤتمر الأول في عام 1972 هو الذي عكس الاهتمام المتزايد بالمفهوم، أين تلاه أيضا تشكيل "المجلس الدولي لجودة حياة العمل." (Varr, 2018, p08) وقد ذكر أيضا المغربي (2007) بأن "في بداية السبعينات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة الحياة في العمل، فتعددت الدراسات والبحوث، كما درست إدارة المنظمات الرائدة، ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها وأهتمت بتحليل علاقتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الاخرى".

مصطلح جودة الحياة قدم لأول مرة في عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم إهتماما كبيرا بعد أن قامت مؤسسات: United Auto and General Motors ببرنامج لتحسين وإصلاح العمل.(المغربي، 2007؛ بن خالد،2015؛ Varr,2018) كما أن مفهوم جودة الحياة في العمل تم طرحه بواسطة لويس ديفيس في عام 1972 كمجال للدراسة في تصميم العمل الذي كان يسمى تصميم النظام الاجتماعي–التقني , Bethuel) . 2017, p. 119) لكن في أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الاهتمام وانخفضت

الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل مما جعل برامج جودة حياة العمل لا تأتي في المرتبة الأولى، وإن اختلف الأمر على مختلف المستويات المحلية والدولية، وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي وما تعتنقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية، لكن من منتصف الثمانينيات وحتى منتص التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة الحياة في العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية، للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوربية. ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة الحياة في العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على إشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي؛ وتطبيق إعادة هندسة الموارد البشرية وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية. (المغربي، 2007، ص 260-261)

كما يشير بن خالد(2015) أيضا إلى أن جذور دراسة جودة الحياة الوظيفية تعود أيضا الى الفلسفة الإنسانية في الادارة والتي انطلقت مع الحركة الأولى لتيار مدرسة العلاقات الإنسانية لمايو (Mayo, 1931) والتي عرفت رواجا كبيرا مع مدرسة علم السلوك ل(McGregor, 1960) وهو مالخصه (Bergeron, 1982) ذكر في بن خالد (2015) الى أنه يوجد أن هناك خمس محاور تعالجها جودة الحياة في العمل وهي: فلسفة الإدارة، الوسائل والطرق المستعملة لتغيير الوسط المهني المظاهر البيئية التي يراد تغييرها، الوضعية الجديدة المراد إنشاءها، الأهداف المنتظرة من خلال تطبيق الفلسفة الإنسانية بمعناها الحقيقي عن طريق إدراج نماذج المشاركة التي تهدف إلى تعديل أحد أو مجموعة من الأبعاد المتعلقة بالوسط المهني بهدف خلق بيئة جديدة اكثر إرضاء لدى العاملين في المؤسسة. في نفس السياق يشير أيضا بن خالد(2015) إلى أن الحركة الثانية ظهرت في الولايات المتحدة الأمريكية على أساس المرجعيات والنظريات الاجتماعية، التي تدعو إلى أنسنة المحيط المهني؛ مما ولد الدعوة إلى تبني أسلوب التعاون في تسيير بيئة العمل،

وانشاء لجان مختلطة على جميع الأصعدة والمستويات، لتشخيص وإيجاد حلول للمشاكل، مثل إنشاء برامج المشاركة في إطار عقود التفاوض بين شركة جينرال موتورز واتحاد عمال السيارات، أين ظهر مفهوم جودة الحياة في العمل " Quality of work life" والذي يهدف إلى تحقيق إرضاء طموح العاملين وتطويرهم ضمن محيط عملهم وذلك انطلاقا من المعلومات والمعارف اللازمة لإنجاز القرارات، ومع بداية 1970 والتي تعتبر الفترة الخصبة في البحث ومحاولة اعطاء تعريف واضح لجودة الحياة الوظيفية حيث بلغت الذروة بدون شك في الإجتماع الدولي حول جودة الحياة الوظيفية المنعقد في الولايات المتحدة الأمريكية والذي خرج بتوصيات حول تنسيق وتوحيد جهود الباحثين والمنظمات المعنية وذلك لبناء اطار نظري قوي حول مجال البحث في جودة الحياة في العمل بتأسيس المجلس الدولي لجودة الحياة في العمل مهمته الإشراف وتشجيع البحث وتبادل المعارف في مجال الصحة العقلية في العمل والذي له علاقة وثيقة بجودة الحياة في العمل (بن خالد ع.، 2015، صفحة 119) وقد تمحور تصور هذا المفهوم لدى الباحثين حسب بن خالد(2015) حول النقاط الثلاثة التالية:

- تصور مفهوم جودة حياة الوظيفية هو تصور ذاتي.
- يجب إدخال العوامل التنظيمية والفردية والسوسولوجية على هذا المفهوم.
- للعمل تأثير على مختلف المجالات الحياتية ويتمثل جانب مدمج في الحياة العامة.

عرف مفهوم جودة الحياة في العمل مثله مثل مفاهيم الإنسانية والاجتماعية الأخرى عدم اتفاق الباحثين حول تعريف موحد، وقد يرجع ذلك إلى تأثر هذا المفهوم أيضا بالإطار الثقافي والتخصص العلمي الذي نشأ فيه. في سياق عدم الاتفاق حول تعريف مفهوم جودة الحياة في العمل ذكر لولر Lawler (1975) (ورد في Seyed & Fatemeh, 2011) لم يكن هناك أي تعريف واضح ومتعارف عليه، حول جودة حياة الوظيفة، وقد كان يستند هذا المفهوم على المزايا والأهداف التي يسعى الجماعات داخل منظمات العمل إلى تحقيقها، حيث يولي اهتمام البعض منهم بسلامة وضمان منصب العمل، أما البعض الأخر فيعطي الأولوية

لحوافز العمال والاهتمام بالإنتاجية، وأن مشكل تعريف هذا المفهوم هو علاقته بجميع الموضوعات المتعلقة به، حيث يقترح التوافق ويرى ضرورة الأخذ في الحسبان الرضا في العمل كعنصر أساسي لجودة الحياة الوظيفية ويركز على هذين الاتجاهين المختلفين، ويشير بالمقابل إلى أن جميع تعاريف جودة الحياة الوظيفية يجب ان تتضمن الضغوط ومختلف المؤثرات الموجودة ضمن محيط العمل والتي عادة ما تكون مهملة من طرف الباحثين في مجال الرضا المهني.

فقد عرفوا منظري التطوير التنظيمي جودة الحياة في العمل بوجهات نظر مختلفة (Shekari, Monshizadeh, & Ansari, 2014, p. 257) فحسب تعريف ليد سوتلLiyd Sutle جودة الحياة في العمل: هي القياس حيث أعضاء المنظمة هم على المقاس بالنسبة للحاجات التي ترضي الأشخاص الأكثر أهمية بالنظر إلى خبراتهم في المنظمة وبأكثر دقة جودة الحياة في العمل يمكن استثمارها على مستوى إدراك الأجراء لرفاههم البدني والنفسي في العمل. أما حسب روبنس (1990) Robins فقد عرف جودة الحياة في العمل هي عملية من خلالها تستجيب المنظمة لحاجيات العامل من حيث تطوير المكانيزمات من أجل السماح لتقاسم على نطاق واسع قرارات حياتهم في العمل(Seyed & Fatemeh, 2011) . يرى دوسلر (1981) Dossler بأن جودة الحياة في العمل تعبر عن المستوى الذي تكون فيه هناك قدرة على إرضاء العاملين من حيث حاجاتهم الشخصية ليس فقط من حيث الجانب المادي بل أيضا من الجانب المعنوي كالإحترام، الإسعاد ((Contantementوإمكانية إستخدام العاملين لمواهبهم ومساهماتهم وكذلك النمو، وهي أيضا اكثر أهمية للمنظمة من أجل منح العاملين تقييم حقيقي (Appproprié) يرضي ويضمن الإنتاجية. كما عرف كل من الأعمى والشركسي (2017) جودة الحياة في العمل بأنها: " الأنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية بالمنظمات بغرض توفير الحياة الوظيفية الأفضل للعاملين، بحيث تشبع احتياجات العاملين وتسهم في رفع كفاءة الأداء بالمنظمات"، وقد ذكر الأعمى والشكرس (2014) بعض التعاريف، حيث عرف أندرسون Anderson جودة الحياة في العمل من خلال أثارها المترتبة

حيث يرى أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرين كما تنعكس في صورة تحسين الإنتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد أكثر من الأموال هذا أضافة التي تحسين الأمن والصحة ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي (السالم، 2014 ص350 ورد في (الأعمى و الشركس، 2017، صفحة 192)) .وعرفها هافلوفيك Havlovic بأنها تعبر عن توفير العوامل لبيئية المرضية والمحببة والآمنة بمكان العمل بما يدعم رضا العاملين بالإضافة إلى توفير نظام المكافآت وفرص النمو المناسبة (العنزي وصالح،2009، ص41، ذكر في (الأعمى و الشركس، 2017، صفحة 193))

كما يشير مايرسMayers إلى أن جودة الحياة في العمل تبدو في الممارسات التي تبادر بها الإدارة من خلال النشطة الإدارية المتعددة لتحسين كفاءة التنظيم وزيادة الرضا الوظيفي للعاملين. (عيطاني وأبو سلمى، 2014، ص390، ذكر في (الأعمى و الشركس، 2017، صفحة 193)) كما عرف جاد الرب جودة الحياة في العمل بأنها تشير إلى مجموعة من العمليات المتكاملة والمخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا والي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها. (جاد الرب، 2008، ص 64، ذكر في (الأعمى و الشركس، 2017، صفحة 193)) كما عرفها ماضي (2014) ، بأنها: " مجموعة الأنشطة والبرامج المرتبطة بتحسين وتطوير الجوانب الخاصة برأس المال البشري للمنظمة، والتي من شأنها أن تؤثر على الحياة الوظيفية للأفراد وبيئتهم الاجتماعية والثقافية والصحية والذي بدوره ينعكس إيجابا على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، ومن ثم يساهم في تحقيق أهداف المنظمة والفرد والأطراف كافة ذات العلاقة بالمنظمة"(أفراح محمد على سعد الحربي، 2022، ص60)

كما أنه حسب توصيات أناكت (كما ذكر مارتال ودوبويس (2006) Martel et Dupuis تعريف للوكالة الوطنية لتحسين العمل (Anact: Agence national pour l’amelioration de travail) لجودة الحياة في العمل إجرائيا بأنها: الظرف أين يكون العاملين (الأجراء) ينفذون

أعمالهم ولهم القدرة على التعبير والتأثير على محتوى العمل الذي بدوره يحدد إدراك جودة الحياة التي تنتج عنها. وعرفها مارتال ودوبويس (2006) Martel et Dupuis إجرائيا أيضا بأن: جودة الحياة في زمن ما متعلقة بمستوى توقع الفرد، أين يتابع بحيوية أهدافه المرتبة وهو داخل مجالات عمله، حيث انخفاض الفجوة التي تبعد الفرد على أهدافه، التي تنعكس إيجابيا على جودة الحياة العامة للفرد وعلى الأداء التنظيمي، والنتيجة أيضا على الوظيفة العامة على المجتمع. تشير مراجعة تعريفات جودة الحياة في العمل إلى أنها تعبر عن بنية متعددة الأبعاد. من الصعب تصور أفضل العناصر لجودة الحياة العملية. على سبيل المثال، حددها Casio (1992) بأن مكوناتها هي: مشاركة الموظفين، وتطوير الوظائف، والصراع القرار، والاتصالات، والصحة، والأمن الوظيفي، والتعويض على قدم المساواة، والبيئة الآمنة، والشعور شرف. كما اقترح والتون (1975) ثماني فئات مفاهيمية رئيسية تتعلق ب QWL: 1) كافية وعادلة تعويضات؛ 2) ظروف عمل آمنة وصحية. 3) فرصة فورية لاستخدام وتطوير القدرات البشرية (4) فرصة للنمو والأمن المستمر ؛ (5) الاندماج الاجتماعي في العمل منظمة؛ (6) الدستورية في تنظيم العمل ؛ (7) العمل وإجمالي مساحة الحياة ؛ و(8) الاجتماعية أهمية حياة العمل. (Seyed & Fatemeh, 2011, p. 181) في الواقع، يؤكد بعض العلماء أن الجهود المبذولة لبناء تصور عالمي ل QWL قد تكون عبثا وغير فعالة علاوة على ذلك، بعض تم تطوير الحجج لإثبات ارتباط نموذج QWL بالثقافة التنظيمية وإعدادات العمل. لذلك، لتكون ذات قيمة عملية، يجب أن تكون QWL إما بواسطة صناعة أو تحديد محددة. (Sultan O, 2015, p. 143)

مميزات تعريف جودة الحياة في العمل حسب مارتال ودوبويس (2006) Martel et Dupuis

- لا يمكن قياسها بأداة مشتركة لسبب كثرة تنوع واختلاف حقيقة المؤسسات
- لا نجد تعريفا واحد، والتعريف ليس مهما، والمهم هو المسعى الذي يمكن من المشاركة والتفاوض الذي يجعلنا نسن رفاه الأفراد وأداء المنظمة.

- المهم امتلاك تعريف مشترك من أجل فهمه
- المهم امتلاك أداة قياس لجودة الحياة تتوافق مع اختلاف الحقائق أو الواقع.

كذلك من أهم مميزات التعريف الإجرائي حسب نفس الباحث هي ما يلي:

- يتميز بتغطية واسعة لأبعاد العمل.
- يقيس بطريقة إجرائية جودة الحياة في العمل.
- يأخذ في الحسبان مختلف مستويات نظم المنظمة وتفاعلاتها.
- يتبنى نموذج منسوب إلى النموذج النظامي Systémique لكي يعرف جودة الحياة في العمل.

2-أهمية جودة الحياة في العمل

لقد نمت جودة الحياة في العمل بإهتمام بالغ لأسباب متعددة. فكلما أصبح المجتمع أكثر رفاهية فإن نسبة كبيرة ومتزايدة من قوة العمل تتحول توقعاتها من مجرد الرغبة في الوظيفة إلى الرغبة في مهنة مشبعة وذات معنى . (المغربي، 2007، ص 259) "تكمن أهمية جودة الحياة في العمل من خلال تأثيرها المباشر وغير المباشر على الظواهر والسلوكيات الإدارية داخل المنظمات، وما يمكن أن تأثره على مجمل أنشطة ومهام هذه المنظمات سواء في أداءها أو علاقاتها بالبيئة الخارجية كأفراد أو منظمات وبالتالي تحقيق أهدافها " (أفراح محمد على سعد الحربي، 2022، ص67) أسباب عديدة أدت إلى الاهتمام بجودة الحياة في العمل من أهمها المشكلات التي واجهت المنظمات وهي حسب المغربي (2007) كالآتي:

- أنخفاض الجودة، وشدة المنافسة، والحرص الشديد على خلق عميل دائم.
- هروب العمال من العمل(الانسحاب الجسمي والنفسي) .
- إنخفاض العوامل الاجتماعية والإنسانية في جو العمل
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.

- تغير إحتياجات وطموح الأفراد، فلقد أصبح الأفراد أكثر إستنارة وتعليما ووعيا مما حدا بهم ليسعوا للحصول على الحاجات العليا أيضا وليس مجرد كسب قوتهم من أجل المعيشة.

وتكمن أهمية جودة الحياة في العمل في المزايا التي يمكن تحققها المنظما عند تبنيها لبرامج جودة الحياة في العمل حسب المغربي (2007) :

- تسهم في تعظيم قدرة المنظمة على المنافسة
- توفير عما أكثر مرونة وولاء ودافعية
- توفير ظروف عمل محسنة ومطورة من وجهة نظر العاملين.
- تساعد على تعظيم الفعالية التنظيمية من وجهة نظر أصحاب المنظمة
- التأثير الإيجابي على ممارسات إدارة الموارد البشرية مثل التدريب وإنتقاء فريق العمل وإستقطاب العاملين
- التأثير الإيجابي لجودة الحياة في العمل على الأداء التسويقي للشركات.

فأهمية جودة الحياة في العمل تكمن في أنها:

- تمكن المنظمة والعاملين على حد السواء من أهدافهم المتعلقة بهم.
- لأنها تمثل عمليات متكاملة يشارك في تنفيذها جميع أعضاء المنظمة
- تتمثل في أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل ومستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة، وأخلاقيات التعامل مع أفرادها.
- تكمن أهميتها في منح الجميع فرص المشاركة في اخاذ القرارات مما يحقق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة عمل تتسم بالأمان والصحة.

(المغربي، 2007، ص ص 266-267)

3- أهداف جودة الحياة في العمل

تسعى المنظمات من خلال تطبيقها لبرامج تحسين جودة الحياة في العمل إلى تحقيق أبرز الأهداف التالية:

- تحسين رضا الموظفين
- تحسين الصحة الجسدية والنفسية للموظفين مما يخلق مشاعر إيجابية
- تعزيز انتاجية الموظفين
- تعزيز التعلم في مكان العمل
- تحسين إدارة التغيير والانتقال
- بناء صورة الشركة على أنها الأفضل في التوظيف والإحتفاظ بها وتحفيز الموظفين بشكل عام.
- خفض معدل دوران العمالة
- خفض معدل الغياب عن العمل
- زيادة الأداء المالي للمنظمة (عقون وبوخدوني، 2020، ص82)

4-قياس أبعاد جودة الحياة في العمل:

تحتاج أي منظمة ثقافة إدارتها التنظيمية تتبنى تحسين جودة حياة العاملين فيها في كل مرة إلى قياس مستوى جودة الحياة فيها، كخطوة لازمة لتقييم مستواها أو تقييم البرنامج المتبنى لتحسينها ومن ثمة معرفة عواملها الضرورية وإتخاذ القرارات اللازمة نحوها. ولعل أصعب التحديات التي تواجه قياس هذا المتغير حسب الدرماشي(2018) هو "كون بعض العناصر المكونة لجودة الحياة في العمل تمثل شعورا داخليا قد لا يتم التعبير عنه في صورة ظاهرة يمكن تنميطها وبالتالي إخضاعها للملاحظة في أغلب الأحيان مثل توازن الحياة الوظيفية والشخصية للعامل". ص 23

يتم قياس حودة الحياة في العمل من خلال أبعادها التي تتميز بأنها متعددة، فجودة الحياة في العمل لديها هيكل متعدد المنظور يتكون من مصطلحات مثل تأمين الوظائف للموظفين، وأنظمة التعويض، وسير العمل، وفرص تنمية المهارات والمشاركة في صنع القرار. تتضمن أبعاد جودة الحياة في العمل الاستقلال في مكان العمل، القدرة على ممارسة

الحكم، أهمية القرارات، آفاق التعلم، الاستفادة من المهارات ومعايير إدارة الأداء والعقبات في مكان العمل والمسؤوليات المتنوعة العلاقات الشخصية، والاعتراف، وإنجاز الأنشطة، والمساهمة الوظيفية في تحقيق الأهداف المؤسسية، ومشاركة الموظفين في عمليات صنع القرار (Bethuel , 2017, p. 119) حتى وان اختلف هذا المفهوم لدى الأفراد، حسب مستوياتهم وأعمارهم وأجناسهم ووظائفهم من الممكن التعرف على بعض المتغيرات أو المؤشرات الأساسية الظاهرة والواضحة التي تحدد جودة الحياة في العمل حسب الباحثين والتي تتمثل:

- نوعية العلاقات الاجتماعية :المتمثلة في الاعتراف بالعمل الاحترام، الإصغاء إلى الانشغالات، احترام الزملاء وأوقات العمل، الاتصالات، الحوار الاجتماعي، المشاركة في اتخاذ القرار.

- نوعية منظمة العمل :نوعية تعليمات العمل، قدرة المنظمة على الدعم والمساعدة في حل المشاكل المتعلقة بالخلل الوظيفي، مسار التقدم الوظيفي، العراقيل والصعوبات، الإرهاق في العمل، الحماية من الأخطار بالمنظمة (الاضطرابات العظم عضلية، الأخطار النفس-اجتماعية)

- إمكانية الانجاز والتطور المهني :المكافئات، التدريب والتكوين، الحقوق المكتسبة، تطوير القدرات، ضمان المسار المهني.

- التوافق بين الحياة وحياة العمل وساعات العمل :وتيرة وساعات العمل، الحياة الأسرية، الترفيه، ووسائل النقل. (بن خالد ع.، 2015، صفحة 122)

فمثلا على مستوى المنظمات نجد شركة أدولف كوورز بولاية كولورادوا إتخذت لجودة حياة العمل أبعاد على النحو التالي: (العزاوي وجواد،2010، ص20، ذكر في (الأعمى و الشركس، 2017، صفحة 194))

1- الفخر والاعتزاز: (هوية الشركة وسمعتها، المشاركة المدنية والاجتماعية، الاهتمام البيئي، المواطنة) .

2- مشاركة العاملين: (الاستغراق الوظيفي لفرق العمل، الاجتماعات الخاصة بمشاركة العاملين، فرق تحسين وتطوير الجودة) .

3- تنمية وتطوير المسار الوظيفي: (الحوافز والتدريب والتعليم وتقييم الأداء والترقيات داخل الشركة.)

كما تشمل أبعاد جودة الحياة في العمل وفقا ل Serey's (2006) استخدام الموظفين للموهبة والقدرة على مواجهة التحديات التي تتطلب الإبداع والاستقلال الذاتي، والمشاركة الفردية في الأنشطة، فهم الدور والمسؤوليات التي يجب أن يلعبها الفرد في تحقيق الأهداف التنظيمية وأخذها الفخر إذا تم النشاط بشكل جيد. أما وفقًا لKetchum and Trist (1992) ، فتتضمن جودة الحياة في العمل، معنى العمل، والشعور بالانتماء الالتزام واحترام الذات وإنجاز المهام في مكان العمل . أما كاسيو (1992) أشار إلى أنه تتكون أبعاد جودة الحياة في العمل من مشاركة الموظفين، وتطوير الوظائف، وحل النزاعات، ووضع الاتصالات والصحة والسلامة، والعمالة المضمونة، والمكافآت العادلة مكان العمل والسلامة الصحية والشعور شرف، (Seyed & Fatemeh, 2011 ,Bethuel , 2017) كما ذكر Johnsrud & Des Jarlais (1994) الجوانب الهامة الأخرى المهمة لجودة الحياة في العمل على أنها تشمل البحوث الإدارية والعمل والدعم التكنولوجي. وفي دراسة بحثية بواسطة ليفين (1983) باستخدام تقنية دلفي ل 70 موظفًا، عثروا على ستة تدابير بما في ذلك المديرين، الثقة واحترام الموظفين، تنويع المسؤوليات، تحديات الموظفين في مكان العمل، الترقيات المحايدة، واحترام الذات. كما طور والتون نموذجًا عام 1973 ل جودة الحياة في العمل والذي أكد فيه على أهمية التعويض المناسب، والبيئة الآمنة والصحية، الدستورية في مكان العمل، تنمية الفرص والأمن الوظيفي، الأهمية الاجتماعية والتكامل وتنمية القدرات البشرية أشار نفس الباحث إلى انه تشير مراجعة ما نشر حول جودة الحياة في العمل إلى ان هناك العديد من الأبعاد المختلفة والمتشابهة إلى حد ما. (Bethuel , 2017, p. 120) على الرغم من هذا التعقيد فإنه يمكن استنتاج أن هذا المفهوم من QWL تدور حول رفاهية الموظفين والتي تشمل أبعادها بشكل عام رضا الموظف عن العوامل المادية والنفسية المرتبطة بالعمل والحياة اليومية. الQWL في هذا المعنى، يعكس التفاعل بين الموظفين وبيئة العمل. التصور نوعية الحياة العملية

يمكن أن يشار إليها على أنها مواتية أو عدم مواتية بيئة العمل للناس. (Sultan O, 2015, p. 145) أستحوذ مفهوم جودة الحياة الوظيفية حسب المغربي (2007) على مجال واسع من الظواهر التنظيمية سواء في شكله الكلي والموضوعي أو في أحد أبعاده ومكوناته" وغالبا ما ينظر إلى جودة حياة العمل على أنها بناء مفاهيمي متعدد الأبعاد، بحيث يشتمل هذا المفهوم بشكل جمعي على الأمن والسلامة في العمل، وأنظمة المكافأة أفضل، وأجر عادل منصف، ومجموعة عمل مشاركة ومتعاونة، فرص أفضل للنمو.(المغربي، 2007، ص 161-162) أما والتون (WALTON (1973 فيقترح ثمان أبعاد مهمة للتحديد جودة الحياة الوظيفية، الأجور المناسبة العادلة، ظروف العمل الآمنة والصحية، تنمية القدرات الإنسانية، التطور والسلامة المهنية، الاندماج الاجتماعي، الثقة والاطمئنان ضمن الوسط الاجتماعي العام .(بن خالد ع.، 2015، صفحة 118) أما لولار (LAWLER, (1971 فقد ركز على مفهوم جودة حياة العم، كونه يتضمن تصورات وإدراكات العاملين لمستوى البيئة المادية والمعنوية للعمل، وتمثل مكونات البيئة المادية والمعنوية مجموعة من العوامل من أهمها :المزايا والفوائد ,أنظمة الحوافز والمكافئات، الأمن الوظيفي، المشاركة في صناعة القرارات، الرضا الوظيفي، أما كاسيو (CASIO,(1986 فقد حدد مؤشرات جودة حياة العمل بالرضا الوظيفي، القدرة على الوفاء بالالتزامات، وتوفر العلاقات الإنسانية، وقلة الشكاوى والتظلمات، وانخفاض الغيابات ومعدل الدوران وإن مكونات بيئة الجودة ومؤشرات الجودة للمؤسسات التي تسعى إلى إحداث التطوير التنظيمي وفق الأساس المعرفي الذي سبق تحديده يتطلب إجراءات تركز أساسا على إعادة تصميم الوظائف لتحسين الأداء التنظيمي ودعم الاستراتيجية التنظيمية (بن خالد ع.، 2015، الصفحات 118-119) ، كما حدد سيرجي وآخرون (2001) سبعة احتياجات للموظفين اثناء قيامهم بمهامهم، يرى أنها تلبيتها تشكل جودة الحياة في العمل هي:

- حاجات الصحة والسلامة
- الحاجات الاقتصادية والعائلية
- الحاجات الاجتماعية

- حاجات التقدير
- حاجات الإنجاز
- الحاجات المعرفية
- الحاجات الجمالية

أما كومينس (1996) Cummins) (ذكر في بن خالد ع.، 2015، صفحة 118) على أن مفهوم جودة الحياة في العمل يشير إلى الصحة الجيدة أو السعادة، أو تقدير الذات، أو الرضا عن الحياة، أو الصحة النفسية وأن جودة الحياة لا تقتصر على تذليل الصعاب والتصدي للعقبات والأمور السلبية فقط، بل تتعدى ذلك إلى تنمية النواحي الإيجابية. أما GLASIER(1976) (ذكر في بن خالد ع.، 2015، صفحة 118) فيعتقد أنها مفهوما متعلقا بالسلامة، والتعويضات الجيدة إزاء العمل والمساواة والعدالة بين جميع العمال، أما (1975 Katzell. Al) (ذكر في بن خالد ع.، 2015، صفحة 118) يشير بعد تحليله لدراسات سابقة، بأن تقيم العاملين لجودة الحياة يتم عندما يكون هنالك شعور ايجابي اتجاه أعمالهم وتفاءل مستقبلي نحو مسارهم مما يحفز الاستمرار في العمل والإحساس الايجابي إتجاهه والتوافق بين حياة العمل النشيطة والحياة الشخصية مما يؤدي إلى إحداث التوازن بين هاذين المتغيرين.

مقياس جودة الحياة الوظيفة حسب لوالر (1975) Lowler (ذكر في خالد (2015) يجب أن يحترم أربعة خصائص:

- أن تكون صادقة يعني أن تقيس الجوانب المهمة لجودة الحياة الوظيفة؛
- أن تتسم بالصحة والوضوح حتى يتسنى الاستطاعة على الإجابة على الاستمارات.والاستبيانات التي تستعمل من طرف الباحثين والممارسين.
- أن تتسم بالموضوعية حتى تصبح قابل للتحقق وممكن التحكم فيها؛
- أن تبين الفروق الفردية داخل نفس المنظمة.

كما يرى تاك وكيندوال Tach & Kindwell أن قياس جودة الحياة في العمل، يمكن أن يعتمد على قياس جودة أداء إدارة الموارد البشرية في المنظمة من حيث مدى كفاءتها على

إستقطاب العاملين وتحفيزهم، وتدوير الوظائف والتدريب وإعادة تصميم وتحليل الوظائف وإيجاد نظام إتصالات تنظيمية فاعلة وإختيار السليم للقيادات مما ينعكس ذلك إيجابيا على أداء العامليم والمنظمة ككل. (الدرماشي، 2018ص 23) وحسب الدرماشي(2018) أيضا حدد ماهر أربع مجموعات من مقاييس جودة الحياة في العمل وهي:

مقاييس الإنتاجية: ويمثل هذا النوع من المقاييس الجانب المادي الملموس والتي تعتمد على بيانات مستخرجة من السجلات والقوائم المالية للمنظمة، وتتميز وتتميز بأنها تعتمد على قياس الإنتاجية والجودة كميابالإضافة إلى قياسها النتائج النهائية لجودة الحياة في العمل؛ ورغم تمتعها بهذه المزايا إلا أنها تواجه مشكلة الإختلاف في التعريف والمدخلات وطريقة القياس نفسها. **مقاييس درجة الرضا:** تعتمد مقاييس درجة الرضا على آراء العاملين باستخدام قوائم إستقصاء معدة وبها أسئلة محددة يتم توزيعها على العاملين لجمع البيانات وقياس درجة الرضا العام عن العمل أو عن مكونات أو عن إدارة أو عن أدوات برنامج جودة الحياة في العمل، لكن يعيب هذه المقاييس أنها لا تعتمد على مقايس موضوعية أو كمية.

مقاييس حركة تدفق العمالة: تشير هده المقاييس إلى الالتزام التنظيمي وارتباط الفرد بعمله ومعدلات الغياب والتمارض ومعدلات دوران العمالة والحوادث والإضرابات وتوقف العمل.

المراجعة الإدارية لجودة الحياة الوظيفية: ويتم من خلال مراجعة ممارسات إدارة الموارد البشرية في المنظمة وقدرتها على إدارة برامج جودة الحياة في العمل ومدى مقابلة هذه البرامج لتوقعات.كذلك قياس جودة الحياة هناك من يرى أنه يتم قياسها من خلال وصف الجوانب الداخلية للمنظمة كالرضاء الوظيفي والإلتزام التنظيمي، وسيادة روح الفريق. ويرها سيرجي وآخرون ذكر في (الدرماشي، 2018، ص24) يمكن قياسها من خلال الأبعاد التالية:

1- السلامة والصحة المهنية؛ 2- الأجور والمكافآت؛ 3- الإحتياجات الاجتماعية للعاملين؛ 4- الثناء والتقدير؛ 5- النمو الوظيفي وتنمية المهارات؛ 6- الإبداع في العمل.

"الدخل ليس العامل المحدد الوحيد او ربما حتى ليس الأكثر أهمية لجودة الحياة الموظف. لقد تبين في واقع الأمر أن خصائص بيئة العمل مثل إنخفاض معدل التوتر في العمل أو التوازن بين الحياة الشخصية والعمل تتمتع بقدر متساو أن لم يكن أكبر من الأهمية بالنسبة لجودة حياة الموظف من الراتب.ومع ذلك قد تكون مثل هذه الخصائص اقل أهمية في القطاع المالي من غيره من القطاعات. (المجلس العالمي للسعادة وجودة الحياة، 2019، الصفحات 74-76) وفي دراسة أجراها بلوم وآخرون (2015) ، على ممارسات العمل المرنة الخاصة بوكالة سفريات صينية مدرجة بورصة " ناسداك" وتوظف أكثر من 16000 شخصا، وتم خلال هذه الدراسة تعيين كافة موظفي مركز الاتصالات (الذين تطوعوا للمشاركة في التجربة) بشكل عشوائي للعمل من المنزل (مجموعة العلاج) أو العمل من المكتب (مجموعة التحكم التي تقوم بالعمل المعتاد) لفترة تمتد على تسعة أشهر. وفي نهاية التجربة وجد المؤلفون بأن الموظفين الذين عملوا من المنزل شعروا بعواطف سالبية أقل، وبعواطف ايجابية أكثر وبإرهاق أقل، كما سجلوا معدلات إجمالية أعلى من الرضا عن الحياة مقارنة بالموظفين الذين كانوا يعملون في المكتب. (المجلس العالمي للسعادة وجودة الحياة، 2019، الصفحات 74-76) ، في نفس السياق أشارت Isabelle 2010)) بأن جودة الحياة في العمل يجب أن تقاس في ضوء التطور الشخصي، فهي قادرة على أن تتولد من خلال التوفيق بين أوقات الحياة، ومن تنمية المهارات والقدرات العقلية والإبداع ومعرفة الذات.

5-مقاربات ونظريات تفسير جودة الحياة في العمل

المتتبع لمراحل تطور النظريات المتعلقة بإدارة العمل، يجد أنه كان لها دور في ظهور جودة الحياة في العمل، لما كان لها من جهود في تغيير نظام العمل من نظام آلي صارم

إلى نظام إنساني مرن. حيث كان من أهم النظريات التي يرجع لها الفضل في حدوث التغيير الذي سلق ذكره، نجد نظريات العلاقات الإنسانية التي ظهرت في ثلاثينيات القرن العشرين، و نظريات الموارد البشرية التي ظهرت بعدها في الخمسينيات والستينيات. خاصة فترة الستينيات أين ظهرا مفهومي " أنسنة العمل" و " ديمقراطية الصناعة " أين عزز هاذين المفهومين من تطور نظام جودة حياة العمل القائم على الاعتراف بالعديد من الاحتياجات الإنسانية، بما في ذلك الرغبة في النمو المهني؛ الإيلاء إلى المزيد والمزيد من الاهتمام للجوانب الاجتماعية والنفسية في العمل.Irina(2018) هذا التطور الذي نتجت عنه حسب Irina(2018) النماذج الأولية لإدارات شؤون الموظفين الحديثة في بلدان أوروبا الغربية والولايات المتحدة، التي أجبرت منظمات العمل على التعامل مع القضايا الاجتماعية.

تطور النظرة لجودة الحياة في العمل جاء نتيجة نقد النظريات الكلاسيكية التي كانت ترى ان الفرد مهم في تحديد الأداء الجيد للمنظمة، لكنها في نفس الوقت فصلت بين مجال حياة العمل ومجال الحياة العامة، والانتقادات التي تعرض لها الطرح الكلاسيكي الذي كان يفصل بين العمل والحياة الخاصة، ولعل من أهمها نظرية العلاقات الإنسانية التي افترضت أن ارتفاع جودة حياة الموظفين -التي عادة ما تقاس باستخدام الرضا الوظيفي- وهو رأي إدراكي تقييمي يرتبط بارتفاع معنوياتهم، والتي بدورها تؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم. وتتماشى هذه الفرضية مع الأبحاث التي تُظهر أن المواقف الإيجابية تجاه مجال محدد في الحياة يترتب عليها آثار سلوكية إيجابية، واستنادًا إلى هذا المنطق، من المفترض أن ترتبط المستويات المرتفعة للرضا الوظيفي والمواقف الإيجابية تجاه العمل وبيئته، بمستويات منخفضة من التغيّب عن العمل أو الدوران الوظيفي، وغيرها من النتائج المهمة الأخرى؛ لكن التغييرات الاجتماعية والديمغرافية الحالية ترى أن الفرد يعمل على نحو فعال فقط عندما يكون العمل والحياة الشخصية متوازنان، هذا الجانب أدى إلى ظهور دراسة جودة الحياة في العمل والتي كانت إتجاهها حسب (حلي(2018) ، بن خالد (2015)) ضمن مدرستين: مدرسة على أساس المقاربة التقنية – الاجتماعية، والأخرى على أساس مقاربة مدرسة الموارد البشرية هذه الأخيرة التي تؤكد على إرضاء حاجات العمال.

5-1-إتجاه المقاربة التقنية -الاجتماعية :

طور هذا الاتجاه من طرف (TRIST FRED EMERY ET ERIC, 1982) وتعتقد هذه المقاربة أن مفهوم جودة الحياة في العمل يجب أن يراعي العمال ومحيطهم العام مع إعطاء أهمية للمنظمات العمل وكذلك أيضا الجانب الإنساني والذي يسمى بالنسق التقني الاجتماعي.

في نفس سياق هذه المقاربة (LAREAU ET JOHNSTON , ALEXANDER ET ROBIN, 1978) ذكر في بن خالد (2015) يرون أن هذا المفهوم يجب أن يراعي إعادة بناء نماذج وطرق العمل، التكيف التكنولوجي، تعديل النسق التنظيمي وحسب رأيهم فان جودة الحياة في العمل يجب أن تراعي المشاركة الواسعة للعمال في الوسط المهني مما يتيح لهم مسؤوليات كبرى ويتيح ايضا سيرورة التعلم الديناميكي للتحقيق التطور وهذا يتفق مع المفهوم الذي أتى به (SRINIVAS, 1980) حول تحسين حياة العمل (بن خالد ع.، 2015، صفحة 121) على النحو الجشطلتي «Gestalt » والذي يأخذ في الحسبان العوامل الاجتماعية والتكنولوجية التي لا تتحقق إلا بإشراك العنصر البشري فيها، وعلى حسب هذا النموذج فإن فعالية الأداء تتحقق باتحاد الجانب الاجتماعي والتقني لكل منظمة، فالجانب الاجتماعي والذي يتمثل في العامل البشري والأدوار والعلاقات ونظام الاتصالات والسلطة والمسؤوليات وأنظمة التقويم والتقييم، ميكانزمات تكيف واندماج الفرد داخل التنظيم، الخدمات داخل المؤسسة (التوظيف والانتقاء، التكوين) أما الجانب التقني لاسيما الإجراءات، التجهيزات، البرامج، الحواسيب.... الخ وان جودة الحياة في العمل تتعزز عن طريق التفاعل بين هذين الجانبين. وتستند كذلك معاير جودة الحياة في العمل إلى إعادة تنظيم العمل والمنظمة لهدف تحسين عملية التعايش داخل المنظمة حيث أن الفعالية تقتضي استعمال وتجريب عدة جوانب خاصة بالمنظمة لأهداف متعددة الأبعاد التي تؤدي إلى العدالة والديمقراطية في الوسط المهني والتشجيع على التشاور وتسيير وإدارة المشاكل في العمل وجعل العمال يتحكمون في بيئتهم المهنية . (بن خالد ع.، 2015، صفحة 122)

2-5 -مقاربة مدرسة الموارد البشرية

تركز هذه المقاربة على ضرورة إشباع الحاجات الداخلية والخارجية للفرد، وتؤكد على دور الفرد في المنظمة (المشاركة في اتخاذ القرار، الاستقلالية... الخ) على نحو يجعل الشخص أكثر ارتياحا، وتأكد أيضا على دور الإدارة في خلق جو يسمح للأفراد بالانتماء إليها ويكون عن طريق تبادل المعلومات الرسمية بين مختلف المستويات بكل حرية، والتعرف على الصراعات وإدارتها بشكل سريع. وكذلك عن طريق تبادل المعلومات غير الرسمية ، التي تمثل الجانب الاجتماعي والنفسي من اجل زيادة الفهم لتثمين التمثلات الذهنية والمفيدة للشعور بالانتماء لدى الأفراد. حيث يعتبر الوسط المهني فضاء للاندماج وتنشئة الفرد حيث يسمح للفرد بالانتماء إلى مجتمع المؤسسة وتحقيق علاقات اجتماعية.

ومن أهم نماذج نذكر ما يلي:

- نموذج المقاربة النسقية التي تعتبر العلاقة بين جودة الحياة وجودة الحاة في العمل حسب هذه المقاربة علاقة تفاعل مستمر بين أبعاد جودة الحياة وابعاد جودة الحياة في العمل.
- نموذج سيرجي وآخرون التي تعتمد على نظريتين سائدتين في أدبيات جودة الحياة في العمل:

نظرية الحاجة إلى الرضا:

هذه النظرية تستند الى نماذج الحاجة التي صورها ماسلو (1954) ، هيزربرج(1966) ، الدرفر(1972) ، وماكليلاند (1961) ، ويتمثل المبدأ الأساسي لنظرية الحاجة إلى الرضا لجودة الحياة في العمل في أن الناس لديهم إحتياجات أساسية والتي يسعون لتحقيقها من خلال العمل. الموظفون يشعرون بالرضا عن وظائفهم لدرجة أن وظائفهم تلبي هذه الإحتياجات.

نظرية إمتداد التأثير the spillover Theory:

هذا الطرح الثاني لمقاربة سيرجي ومعاونيه (2001) الذي يدل على أن الرضا مجال العمل يمكنه أن يمتد إلى مجالات الحياة الأخرى.

كما أكد سيرجي ومعاونيه أن العديد من إحتياجات الموظفين داخل وخارج مكان العمل تلبى أساسا من أربعة مصادر تنظيمية، ووفقا لهم فإن المصادر التنظيمية الأربعة التي تلبي احتياجات الموظف هي: بيئة العمل، متطلبات الوظيفة، والسلوك الاشرافي، والبرامج المساعدة.

يفترض الطرح المذكور سابقا أن خبرة العاملين في العمل تؤثر على مجالات الحياة الأخرى وتؤثر على حياتهم الشخصية وأن العاملين غير الراضين يميلون إلى المعاناة من عدم السعادة في الأنشطة غير المرتبطة بالعمل. (محمود وأحمد،2016، ص6)

في نفس سياق الطرح السابق لمقاربة سيرجي أشار مارتل ودبوي (2006) Martel & Dupuis إلى أنه هناك أربعة نماذج نظرية أساسية تم استخدامها في الإرث النظري من أجل فهم جودة الحياة العمل : نموذج النقل، نموذج التعويض، نوذج التجزئة، نموذج الإقامة .

نموذج النقل(امتداد التأثير) يؤكد على روابط التبادل الإيجابي بين مجالات الحياة المهنية وغير المهنية.

نموذج التعويض : أكد على أن الفرد يقوم بتعويض كل ما هو غير متاح في مكان العمل في خارجه.

نموذج التجزئة : ويرتكز على أن الحياة في مجال العمل لا يتأثر ويؤثر في المجالات الأخرى للحياة.

نموذج الإقامة: وهو يرتكز على أن الفرد يوازن بين مجالات حياته والحياة المهنية.

نظرية أخرى تم الإشارة إليها من طرف المجلس العالمي للسعادة وجودة الحياة في تقريره يمكن إعتبارها ضمن مقاربة مدرسة الموارد البشرية بحكم أن الحالة العاطفية للفرد ترتبط بمدى تحقيقه لحجاته تسمى بنظرية العاطفة.

5-3-نظرية العاطفة:

تفترض هذه النظرية أن الحالة العاطفية للموظفين يمكن أن تؤثر على أدائهم فكل ما يساعد من تحفيز المشاعر الإيجابية لدى الموظفين، يؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل في العمل وزيادة الولاء الوظيفي أو ما يعرف بالمواطنة التنظيمية. **هذه النظرية بشكل عام تشير إلى أن " العمال الأكثر سعادة يعملون بكل أفضل"** (المجلس العالمي للسعادة وجودة الحياة، 2019، الصفحات 74-76) .

من خلال ما سبق يمكن القول بأن مقاربة مدرسة الموارد البشرية لجودة الحياة العمل التي تتبناها دراستنا و التي ترتكز على تحقيق حاجات أفراد المنظمة بهدف تحقيق إنتاجية عالية للمنظمة من خلال أداء أفرادها وتحقيق الرضا والرفاه العام لديهم، لا يتأتى الا من خلال ممارسات إدارة المنظمة في خلق جو عمل يمكن من خلاله تحقيق إستقطاب الكفائات وإستقرارها بالمنظمة، هذا الطرح الذي أكدته عدة دراسات التي تناولت علاقة ممارسات إدارة الموارد البشرية بجودة الحياة في العمل، فحسب Opele and Ogundeinde (2020) ممارسات إدارة الموارد البشرية من(تقييم الأداء، وإدارة الحياة المهنية، والترقية، ونظام المكافآت، والتدريب، والتحفيز وغيرها) ومن الأدوار التي تلعبها في برامج تحسين جودة حياة في المنظمة هي عامل هام مؤثر على جودة الحياة في العمل وهي تعمل أيضا في نهاية المطاف على تحسين الأداء التنظيمي والإنتاجية. بحيث يمكن للتخطيط السليم للموارد البشرية أن يعزز جودة حياة العمل للموظفين من خلال توفير الفرص للمشاركة في تخطيط حياتهم المهنية. كما أن إضافة إلى تأثير ممارسة إدارة الموارد البشرية على حياة العاملين في المنظمة، هي تهدف إلى إنشاء أسلوب إدارة أكثر مرونة وانفتاحًا وإهتماما بالعاملين، وإنشاء برامج للحد من الإصابات المرتبطة بالعمل من أجل تحفيز الموظفين وتطويرهم وإدارتهم بطريقة تمكنهم من تقديم أفضل ما لديهم لمنظمتهم. كما أنه أيضا حسب Kundu and Divya(2014) (ذكر في Opele and Ogundeinde ;(2020) تحقيق إنتاجية أي منظمة لا

يتأتى إلا من خلال كفاءة الموارد البشرية، هذه الأخيرة التي تحتاج إدارة ذات كفاءة لها من الممراسات السليمة التي تمكنها إظافة إلى تحسين الأداء و الإنتاجية من تحقيق أيضا مستوى متوقع لجودة الحياة العملية موظفيها. كما أن خاصية مفهوم جودة حياة العمل المتعددة الابعاد، يصعب من حصر أبعاده خاصة في ظل تأثير العامل الثقافي إضافة إلى ميزة التعدد التي تم بعين الإعتبار في دراستنا، فمفهوم جودة الحياة في العمل يُنظر إليه حسب Patra(2022) على أنه يتضمن تسلسلًا هرميًا لوجهات النظر التي لا تشمل فقط العوامل المستندة إلى العمل مثل الرضا الوظيفي والرضا عن الأجر والعلاقات مع زملاء العمل، ولكن أيضًا العوامل التي تعكس الرضا عن الحياة والمشاعر العامة على نطاق واسع من الرفاه. كما أنه حسب نفس الباحث، تم أيضًا تحديد الإجهاد المرتبط بالعمل والعلاقة بين مجالات الحياة العملية وغير العملية كعوامل يجب تضمينها من الناحية النظرية في جودة الحياة الحياة في العمل.

كخلاصة لما تم تناوله في هذا الفصل السابق، يمكن أن نستخلص أن جودة الحياة في العمل هي مفهوم متعدد الأبعاد، ولا يمكن لأي منظمة حصر أبعادها وجمعها في تصميم واحد مهما كان مجال نشاطها؛ وربما يكون ذلك سببا في إختلاف وجهات نظر الباحثين، أو المسيرين المهتمين بتحسين جودة الحياة المهنية بهدف إستقطاب الكفاءات، لذلك جاءت تعريفاتها عديدة ومختلفة، وقد إنعكس ذلك أيضا على ظهور العديد من المقاربات والنظريات كل واحدة لها تفسير لجودة الحياة المهنية مختلف عن الأخرى، وأدى ذلك أيضا إلى إيجاد أدوات قياس كل أداة تقيس أبعاد محددة، لكن رغم هذا الإختلاف، إلا أن هناك إتفاق كبير حول أهمية جودة الحياة في العمل والأهداف التي يمكن أن تحقيقها منها، سواء بالنسبة للمنظمة، من حيث تحسين مستوى الأداء، ومن حيث القدرة على إستقطاب الكفاءات التي لها القدرة تحمل الضغوط الناتجة عن التحديات والمنافسة، أو بالنسبة للأفراد المشاركين، من حيث الرضا عن حياتهم المهنية وعن مسارهم الوظيفي، والشعور بحسن الحال والرفاهية داخل المنظمة وخارجها. إضافة إلى إتفاق الباحثين حول تأثير أساليب مواجهة الضغوط

على صحة ورفاه الفرد، قد يكون سلبي أو إيجابي. فهم يتفقون أيضا حول تأثير جودة الحياة في العمل على أداء وإنتاجية الفرد وإلتزامه بالعمل ورضاه، تأثير هذين المتغيرين سواء كان التأثير مباشر أو غير مباشر على كل من الفرد والمنظمة على حد السواء، يجعلنا نتساءل عن العلاقة بينهما، وهذا يحتاج إلى إجراء دراسة ميدانية وهو ما سنتطرق له في الفصول الموالية بالجانب الميداني للدراسة.

الجانب الميداني:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

تحتاج أي دراسة علمية لتحقيق أهدافها إلى إتباع إجراءات منهجية محددة وفق خطة مضبوطة مسبقا؛ فالدراسة العلمية لا تكتفي بالشواهد النظرية أو بإقتراح الفرضيات فقط للإجابة عن تساؤلاتها لتحقيق أهدافها، بل تحتاج إلى تحقيقها على مستوى الواقع، ولتحقيق ذلك على مستوى الواقع، يتطلب ذلك إجراءات منهجية دقيقة ومضبوطة، إتباعها يؤدي إلى الوصول إلى نفس النتائج، مما يتطب ذلك أيضا إيجاد أو تحضير أدوات قياس تتمتع بخصائص سيكومترية ذات موثوقية وجودة عالية، وكذلك إعتماد أساليب واضحة ومنهج أو مناهج، تكون مناسبة لطبيعة ومتطلبات الدراسة. يتناول هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي إعتمدتها دراستنا من أجل تحقيق أهدافها، حيث نجد الدراسة الإستطلاعية كأول عنصر أساسي في الإجراءات المنهجية لدراستنا الهدف منها إلى جانب الإستطلاع النظري هو إستطلاع ميدان أو الواقع والتعرف على مجتمع وعينة المناسبة لإجراء الدراسة، وتحضيرأو تصميم أدوات الدراسة التي تمكننا من قياس المتغيرات، حيث تعتبر عملية تكييف مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة المختصر CISS-21 على مجتمع عينة الدراسة من أهم هذه الإجراءات، إضافة إلى ذلك إجراءات تصميم أداة لقياس جودة الحياة في العمل ودراسة خصائصها السيكومترية، والتحقق من مدى جاهزية وصلاحية هذه الأدوات للإستخدام في الدراسة الأساسية. هذه الأخيرة التي تعتبر ثاني أهم عنصر في الإجراءات المنهجية في دراستنا، الهدف منها هو جمع بيانات الدراسة بواسطة الأدوات من العينة المختارة من مجتمع الدراسة، ومعالجتها إحصائيا وفق أساليب مناسبة لإختبار التساؤلات والفرضيات، وفي الأخير الحصول على النتائج.

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساسا جوهريا في بناء البحث كله، والهدف منها هو تعميق المعرفة بالموضوع المقترح وعن مجموعة الظواهر الخاصة بالبحث، والتعرف على أهمية البحث وتحديد فروضه والبدء في وضع النقاط لتخطيط البحث. (دليو، 2008، ص ص 46-47) ويتم من خلال الدراسة الاستطلاعية التأكد من أن أدوات الدراسة تستجيب للمعطيات السيكومترية من صدق وثبات، وكذا تتجاوز العراقيل التي قد تعترض الدراسة الأساسية. (مختار، 2012، ص 64) .

1-1- أدوات الدراسة:

إعتمدنا في دراستنا لقياس متغير أساليب مواجهة الضغوط، على مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة المختصر (CISS-21) لباركر واندلر، حيث قمنا بترجمة وتكييف النسخة الأصلية على عينة دراستنا، كما أعتمدنا في قياس جودة الحياة في العمل على مقياس تم تصميمه من طرف الباحث بالإعتماد على أهم أدوات قياس جودة الحياة في العمل التي شملت أهم الأبعاد المستخدمة في أغلب الدراسات السابقة، تم وضع أداتي الدراسة (مقياس أساليب مواجهة الضغوط ومقياس جودة الحياة في العمل) على شكل بنود كل بند يقابله خمس إجابات كل إجابة لها درجة وذلك حسب مقياس ليكارت الخماسي وكما يلي:

- درجات إجابات فقرات مقياس أساليب مواجهة الضغوط: دائما=5، غالبا=4، أحيانا= 3، نادرا=2 وأبدا= 1.
- درجات إجابات فقرات مقياس جودة الحياة في العمل: موافق بشدة =5، موافق =4، محايد= 3، غير موافق = 2 وغير موافق بشدة = 1.

ويتم تصحيح المقياسان بناءا على السلم الذي تم حسابه بالخطوات التالية كما يلي:

1 حساب المدى (الحدود العليا – الحدود الدنيا= المدى) ، (5 – 1 = 4)

2 الحاصل يتم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح (0,80 = 5/4) .

3 تضاف هذه القيمة الناتجة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد (1) ، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا يصبح طول الخلايا كما يلي:

من 1 إلى 1,80 يشير إلى غير موافق بشدة بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل وأبداً بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط

أكبر من 1,80 إلى 2,60 يشير إلى غير موافق. بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل ونادرا بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط

أكبر من 2,60 إلى 3,40 يشير إلى محايد. بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل وأحياناً بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط.

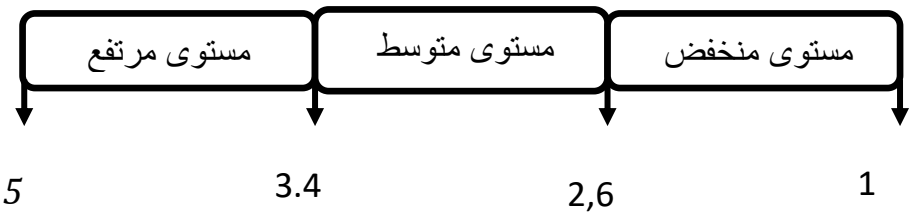
أكبر من 3,40 إلى 4,20 يشير إلى موافق. بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل وغالباً بالنسبة لمقياس اساليب مواجهة الضغوط.

أكبر من 4,20 إلى 5 يشير إلى موافق بشدة. بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل ودائماً بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط.

ومنه يكون:

قياس أساليب مواجهة الضغوط التي تمثل متغير تصنيفي(كيفي) ، حيث لايمكن جمع الأساليب مع بعضها البعض، لأن درجة الإجابة على مستوى قياس متغير كيفي، لا تعبر عن كم بل تعبر فقط عن مدى إستخدام نوع أسلوب مواجهة ما من عدم إستخدامه، وبالتالي يسمح لنا هذا المقياس من تصنيف أفراد عينة الدراسة الذين يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط إلى مجموعات، وهذا كلما إقتربت إجاباتهم إلى "دائما" وهي الإجابة المعبر عنها في المقياس بالدرجة 5، إضافة إلى تصنيف مجموعة من لايستخدمون أي أسلوب، كلما إقتربت إجابتهم إلى "مطلقا" وهي الإجابة المعبر عنها في المقياس بالدرجة

أما سلم قياس جودة الحياة في العمل فهو كما هو موضح في الشكل (07) التالي:



الشكل (07) : سلم قياس جودة الحياة في العمل

يوضح الشكل(07) سلم قياس جودة الحياة في العمل وهو السلم الذي يتم فيه تقييم الدرجات المتحصل عليها من إجابات أفراد الدراسة على المقياس بحيث تكون مستوى الدرجات على النحو التالي: (من1 إلى 2,60) يمثل منخفض، (أكبر من 2,60 إلى 3,40) يمثل متوسط، (أكبر من 3,40 إلى 5) يمثل مرتفع.

إستخدمنا في دراستنا إستبيان تضمن ثلاثة محاور:

المحور الأول: ويشمل الخصائص الديموغرافية والمهنية

المحور الثاني: ويشمل مقياس أساليب مواجهة الضغوط

المحور الثالث: ويشمل مقياس جودة الحياة في العمل.

من أجل جمع بيانات الدراسة قمنا بإعداد إستبيان شمل المحاور الثلاثة السابقة في شكل استبيان الالكتروني، ثم قمنا بإرساله إلى عينة الدراسة المتمثلة في أساتذة من جامعات الغرب الجزائري، بحيث تم الإتصال بهم عن طريق الحسابات البريدية الإلكترونية لكل من تمكنا الحصول على حسابه، وتم إتخاذ هذا الإجراء بسبب إستحالة الإتصال المباشر بالأساتذة، وذلك راجع لحالة الحجر الصحي وضرورة التباعد بين الأشخاص بسبب جائحة كورونا التي إنتشرت في العالم كافة وبالجزائر خاصة؛ كانت عملية إرسال الاستبيان، في الفترة الممتدة بين 2021\06\29الى غاية 2021\10\02 حيث توقفنا عن إرسال الإسبيان حين وصل عدد ردود الأساتذة الذين أجابوا عن الإستبيان إجابات كاملة ومقبولة إلى 309 ردا، وهو العدد الذي يعتبر الحجم المناسب لعينة الدراسة، والمتوقع كفايته لإجراء تكييف أو تصميم أدوات الدراسة.

1-1-1- مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة المختصر(CISS-21) :

مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة المختصر(**CISS-21**) هو نسخة تم إختزالها إلى 21 بند من النسخة الأصلية المكونة من 48 بند بحيث تتضمن النسخة ثلاثة أصناف من الأساليب، وتتمثل في أساليب المواجهة المرتكزة على المهمة، وأساليب المواجهة المرتكزة على الإنفعال، وأخيرا الأساليب المرتكزة على التجنب حيث يتضمن كل صنف من الأساليب المذكورة يتضمن 16 أسلوب (مصاغة في شكل بنود) بالنسبة للنسخة الأصلية(CISS-48) و7 أساليب(مصاغة في شكل بنود) بالنسبة للنسخة المختصرة (CISS-21) .

تكييف المقياس: يتمتع مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة المختصر CISS-21 بصلاحية إستخدام واسعة وذلك بتجاوز صلاحيته المجتمع الأصلي إلى مجتمعات أخرى تتميز بثقافات مختلفة، حيث يوجد بلغات مختلفة (Iolanda & Somia et all, 2020; Murat, 2012; Cristina ,2016 ;Chun , Qing, & Ti, 2017 ; Mayank, 2014) . ولأن دراستنا ستجرى على عينة من البيئة الجزائرية، سيتطلب ذلك تكييف مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة CISS-21، ومن أهم خطوات التي مرت عليها عملية التكييف ما يلي:

- **ترجمة المقياس:** كخطوة أولى لعملية التكييف قمنا بترجمة المقياس إلى اللغة العربية، ثم كخطوة ثانية، تم عرضعها على أستاذة يمكنهم استخدام كلتا اللغتين على مستوى متقدم. حيث تم إعادة ترجمة النسخة العربية إلى اللغة الأصلية، ثم تم جمع هذه الترجمات للحصول على النسخة النهائية من الصيغة العربية؛ ثم تمت المقارنة بين النسختين، ووجد أن هناك إتفاق حول مطابقة النسخة المترجمة من اللغة العربية إلى اللغة الأصلية مع النسخة الأصلية.

- **إختبار النسخة المترجمة على عينة الدراسة:** كخطوة ثانية من أجل عملية التكييف المستهدفة تم إختبار النسخة المترجمة على عينة الدراسة المتمثلة أساتذة من جامعات الغرب الجزائري حجمها 309 فردا.

- **صدق المقياس:** من أجل التاكد من صلاحية البنية العاملية للمقياس قام الباحث بإخضاع البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة إلى التحليل العاملي التوكيدي، وتم إجراء ذلك بعد ما تأكدنا من شروط التحليل العاملي حيث تم التأكد من مستوى الدلالة الإحصائية لقيمة مربع كايَ Chi-square test) والتي يجب أن تكون دالة عند مستوى الدلالة الإحصائية أو أقل من 0,05. والتأكد أيضا من أن قيمة مؤشر كايزر مايرأولكين .Kaiser-Meyer-Olkin ((KMOوالتي يجب أن تكون أكبر من 0,5. عملية إجراء التحلييل العاملي التوكيدي، كانت بهدف معرفة مدى صلاحية البنية النظرية للمقياس على عينة الدراسة، حيث تم التحقق من ذلك بمقارنة مدى مطابقة المؤشرات المتحصل عليها مع المؤشرات المعتمدة، بحيث تكون مستويات المؤشرات المتحصل عليها كما يلي: مؤشر الملاءمة المقارن CFI)) يكون قريب من 1، ومؤشر المطابقة المتزايدة (TLI)يكون قريب من 1، ويكون الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ RMSEA Root Mean Square Error of Approximatiom)) أقل من 0.10، ويكون جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية Standardized Root Mean Square Residuals (SMRS)أقل من 0.10؛ في حالة تطابق المؤشرات بعد إجراء المقارنة يدل ذلك على صلاحية المقياس لقياس الأصناف الثالثة من الأساليب (أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وأسالب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على التجنب) لدى عينة الدراسة. أما إذا لم تتطابق المؤشرات بعد المقارنة، فهذا يدل على عدم كفاية صلاحية المقياس النظري، وفي هذه الحالة سيتم اللجوء إلى التحليل العاملي الإستكشافي، للكشف عن البنية العاملية من واقع عينة الدراسة، ويتم إجراء التعديلات اللازمة، وبعدها يتم إجراء التحليل العاملي التوكيدي على النسخة المعدلة، للتأكد من مدى مطابقة المؤشرات المتحصل عليها مع المؤشرات المعتمدة المذكورة سابقا؛ وهكذا حتى يتم الحصول على نموذج البنية العاملية للمقياس التي تكون فيه مؤشرات المطابقة بعد المقارنة جيدة.

بعد تفريع البيانات المتحصل عليها قام الباحث بإجراء خطوات التحليل الإحصائي المذكورة بمساعدة كل من برنامجي الإحصائي (SPSS,V.20 & JASP) بحيث تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي، وتم التأكد أثناء إجراء التحليلي العاملي التوكيدي من إمكانية إجراء التحليلي العاملي على البيانات التي تم جمعها بواسطة الأداة من عينة الدراسة بحيث تحصلنا على المؤشرات قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمربع كاي (Chi-square test) كان مستوى دلالتها 0,001 وهو يدل على أن المقياس له القدرة على إستخلاص التباين في إستجابات أفراد عينة الدراسة، وتحصلنا أيضا على قيمة مؤشر كايزر مايرأولكين Kaiser-Meyer-Olkin. (KMO= 0,795) وهي قيمة مقبولة وهي أكبر من 0,50 وتدل على كفاية حجم عينة الدراسة وصلاحيتها لإجراء التحليل العاملي. بعد التأكد من صلاحية إجراء التحليل العاملي التوكيدي خاصة وأن مخرجاته هي التي تمكننا من التأكد من مدى صلاحية البنية العاملية النظرية للمقياس على عينة الدراسة، وكانت النتائج المتحصل عليها هي أن هناك مؤشرات غير مرضية، وذلك نسبة لممطابقتها مع المؤشرات المعتمدة، بحيث كانت قيمة مؤشر الملائمة المقارن (CFI =0,845) وهي قيمة قريبة من 1، وقيمة مؤشر التناسب التزايدي (TLC= 0,829) وهي قيمة قريبة من 1، أما الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ (RMSEA=0,128) وهي قيمة أكبر من 0,10، والتي تبدو غير مرضية، أما قيمة جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية (SRMR= 0,120) وهي قيمة أكبر من 0,10 وهي أيضا قيمة غير مرضية؛ وبالنظر للقيم غير المرضية لكل من الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ وجذر متوسط مربعات البواقي المعيارية المتحصل عليها، لجأ الباحث الى الكشف عن البنية العاملية للمقياس عن طريق التحليل العاملي الإستكشافي. بعد قيام الباحث بإجراء التحليل العاملي الإستكشافي للبيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة، وإخضاعها للتدوير بطريقة التدوير المتعامد Varimax، تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم (03) التالي:

جدول 3: يوضح مصفوفة البنية العاملية للمقياس بعد التدوير العامودي Varimax وقيم الجذور الكامنة

البنود	العوامل			
	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع
5	0,820			
10	0,813			
12	0,788			
14	0,779			
3	0,664			
17	0,634			
11		0,681		
2		0,676		
16		0,617		
20		0,579		
13		0,554		
6		0,491		
19		0,470		
8		0,444		
9			0,812	
18			0,760	
4			0,750	
21				0,766
7				0,754
15				0,548
قيم الجذور الكامنة	3.828	2.617	2.345	1.786
إجمالي نسبة تفسير العوامل للتباين	50.360%			

يتبين من الجدول أعلاه أن مصفوفة البنية العاملية للمقياس المستخلصة بعد إجراء التحليل العاملي الإستكشافي والتدوير المتعامد Varimax، وحذف العوامل التي تشبعت عليها أقل من ثلاثة بنود والبنود التي ليس لها أي ارتباط مع العوامل المستخلصة، بحيث يتضح

لنا كما هو موضح في الجدول أعلاه أن البنية العاملية للمقياس تتكون من أربعة(4) عوامل، وقيم الجذر الكامن لكل عامل من العوامل الأربعة كانت كلها أكبر من الواحد الصحيح(1) وإجمالي نسبة تفسيرها للتباين كان بمقدار 50.360%،كما يظهر لنا أن أغلب قيم تشبعات البنود على هذه العوامل أكبر من 0,30، بحيث تراوحت قيم التشبعات بالنسبة للبنود التي تشبعت على العامل الأول بين 0,634 و0,820 وهي على الترتيب البنود: 5، 10، 12، 14، 3، 17، وهي البنود التي تتمثل في الأساليب الممرتكزة حول الإنفعال، أما بالنسبة للبنود التي تشبعت على العامل الثاني فتراوحت فيم التشبعات بين 0,444 و0,681 وهي على الترتيب البنود: 11، 2، 16، 20، 13، 6، 19، 8، وهي البنود التي تتمثل في الأساليب المرتكزة على المهمة بإستثناء البند 20 الذي ينتمي لأساليب المواجهة المرتكزة على الإنفعال الذي نصه:" أركز على النقائص العامة لدي"(راجع الملحق رقم (01) ، لكن بالنسبة للعامل الثالث تشبعت عليه كل من البنود: 9، 18، 4 وقيم التشبعات على التوالي هي: 0,812، 0,760، 0,750، أما العامل الرابع والأخير فتشبعت عليه كل من البنود: 21، 7، 15 بقيم تشبعات على التوالي هي: 0,766، 0,754، 0,548.

البنية العاملية الرباعية للمقياس التي تم إستخلاصها قمنا بتسمية عواملها الأربعة، بحيث تم تسمية العامل الأول بنفس التسمية الأصلية في المقياس المختصر أي "أساليب المواجهة المرتكزة على الإنفعال"، ذلك لتضمنه البنود نفسها في المقياس من صنف أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، أماالعامل الثاني تسميته فكانت أيضا بنفس التسمية أي" أساليب المواجهة المرتكزة على المهمة"، لأنه يحتوي على كل البنود الموجودة في صنف الأساليب المرتكزة على المهمة التي تضمنها المقياس المختصر بإستثناء إضافة البند 20 الوحيد من صنف أساليب المواجهة المرتكزة على الإنفعال الذي معناه لن يكون له تأثير على التسمية، أما العامل الثالث والعامل الرابع فهما مجتمعان يمثلان أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على التجنب، حيث تم تسمية العامل الثالث بأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على التجنب بالتسلية، وهي نفسها الأساليب التي تضمنها الصنف الفرعي الثاني

من الأساليب المرتكزة على التجنب في المقياس الأصلي نسخة 48 بند، أما العامل الرابع فتم تسميته بأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على التجنب بالتحويل الإجتماعي، وهي نفسها الأساليب التي تضمنها الصنف الفرعي الأول من أساليب المواجهة المرتكزة على التجنب في المقياس الأصلي نسخة 48 بند.

بعد إستخلاص العومل وتسميتها قمنا بالتأكد من البنية بإجراء التحليل العاملي التوكيدي للمقياس ببنيته الجديدة المعدلة، وتحصلنا على مؤشرات مطابقة جيدة؛ بحيث جاءت مستويات تطابق المؤشرات مرضية مقارنة بالمؤشرات السابقة حيث: كانت قيمة مؤشر الملائمة المقارن (CFI =0,860) قريبة من الواحد الصحيح(1) ، وقيمة مؤشر التناسب التزايدي (TLC= 0,830) قريبة من الواحد الصحيح(1) ، كما صارت قيمة الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ Root Mean Square Error of Approximatiom (RMSEA=0,071) أحسن وأقل من 0,10، وقيمة جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية Standardized Root Mean Square Residuals (SRMR= 0,077) أحسن وأقل من 0,10. ومنه نقول أن نموذج المقياس المكيف الذي يتكون من أربعة أصناف من أساليب مواجهة الضغوط (لاحظ الملحق رقم: 03) قد حقق مؤشرات مطابقة جيدة، وهو صالح لقياس أساليب مواجهة الضغوط لدى عينة دراستنا.

ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات المقياس المكيف بحساب معامل الإتساق الداخلي لكل صنف من أصناف أساليب مواجهة الضغوط والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول 4: يوضح قيم معامل الإتساق الداخلي للمقياس أساليب مواجهة الضغوط

أصناف الأساليب	عدد البنود	قيمة معامل ألفا لكرومباخ
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	8	0,699
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	6	0,859
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على التجنب بالتسلية	3	0,747
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على التجنب بالتحويل الإجتماعي	3	0,688

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ألفا لكرومباخ تتراوح بين 0,688 و0,859 وهي تعتبر قيم مرضية تدل على أن بنود كل صنف من أصناف أساليب مواجهة الضغوط التي يقيسها مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة المختصر المكيف على عينة دراستنا CISS-20 تتمتع بإتساق داخلي مرتفع وبذلك يمكن الإطمئنان إلى ثبات نتائج المتحصل عليها بهذا المقياس المكيف من عينة الدراسة.

1-1-2- مقياس جودة الحياة في العمل:

من أجل قياس جودة الحياة في العمل تم البحث على مستوى الدراسات السابقة فوجد الباحث أن هناك العديد من الأدوات المختلفة وليس هناك أداة متفق عليها تصلح لجميع العينات بغض النظر عن إختلاف ثقافاتهم، وبالنظر للأبعاد التي شملتها ادوات الدراسات السابقة والتي تم إعتمادها في قياس جودة الحياة في العمل، وجدنا أن هناك أبعاد مشتركة شملتها أغلب الأدوات المعتمدة، هذه الأبعاد المشتركة تم الإعتماد عليها في تصميم أداة دراستنا معتمدين في ذلك على أن تشمل على الأقل اهم الأبعاد الأكثر تناولا في المقاييس الأكثر استخداما من طرف الدراسات السابقة. نهدف بذلك إلى إيجاد مقياس يشمل على أهم

أبعاد جودة الحياة في العمل وتكون صالحة الاستخدام في البيئة الجزائرية. من أهم الأبعاد أعتمدنا عليها في تصميم جودة الحياة في العمل نجد بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين العمل والحياة العائلية أو الخاصة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد التحكم في العمل، بعد ظروف العمل، بعد ضغوط العمل، بعد الإرتباط بالعمل، بعد الأجور والمكافئات، بعد خصائص الوظيفة.

أ-تصميم مقياس جودة الحياة في العمل:

إعتمدنا في تصميم المقياس على مراجعة الدراسات السابقة بحيث تم الإطلاع على المقاييس التي أعتمدتها الدراسات في قياس جودة الحياة في العمل، ثم قمنا بإختيار أهم البنود التي شملتها أهم الأبعاد وهي الأبعاد المذكورة سابقا الأكثر شيوعا بين الدراسات. وقد تضمن المقياس في صورته الأولية 36 بندا مفترض أنها تقيس 9 ابعاد (لاحظ الملحق رقم (01) من أهم المقاييس التي تم الإستفادة منها مقياس (Work-Related Quality of Life QWROL بحيث تم الاستعانة بالنسخة المترجمة باللغة العربية من طرف (Muhannad Mohammed, al.mughthim) ، ومقياس المغربي(2007) لجودة الحياة الوظيفية. هاذين المقياسين الذين شمل على أهم الابعاد الشائعة التي استخدمت على نطاق واسع في الدراسات.

بعد تصميم وإخراج نسخة للمقياس قابلة للتحكيم في شكل إستبيان، قام الباحث بعرض النسخة المصممة على مجموعة من الأساتذة لهم علاقة بمجال التخصص، من أجل إبداء الرأي حول بنود والأبعاد المفترضة وبعد إجراء التعديلات تحصلناعلى نسخة أولية صارت صالحة للإختبار على عينة دراستنا.

ب-صدق المقياس:

لإختبار صدق النسخة المصممة لمقياس جودة الحياة في العمل تم إجراء التحليل العاملي الإستكشافي للتعرف على البنية العاملية للمقياس ثم التأكد منها بإجراء التحليل

العاملي التوكيدي للبيانات المتحصل عليها بمساعدة كل من برنامجي الإحصائي (SPSS,V.20 & JASP) وقمنا من التأكد من شروط إمكانية إجراء التحليل العاملي بنفس الكيفية التي أجريناه بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط بعد إجراء الباحث للتحليل العاملي الإستكشافي للبيانات، وإخضاعها للتدوير المتعامد Varimax، تحصلنا بالنسبة مؤشرات شروط التحليل على المؤشرات قيمة مستوى الدلالة الإحصائية لمربع كاي (Chi-square test) كان مستوى دلالتها 0,000 وهو يدل على أن المقياس له القدرة على إستخلاص التباين في إستجابات أفراد عينة الدراسة، وتحصلنا أيضا على قيمة مؤشر كايزر مايرأولكين Kaiser-Meyer-Olkin. (KMO= 0,892) وهي قيمة مقبولة وهي أكبر من 0,50 وتدل على كفاية حجم عينة الدراسة وصلاحيتها لإجراء التحليل العاملي. وتحصلنا بالنسبة للبنية العاملية لمقياس جودة الحياة في العمل على النتائج الموضحة في الجدول رقم (05) التالي:

جدول 5: يوضح مصفوفة البنية العاملية لمقياس جودة الحياة في العمل بعد التدوير العامودي Varimax وقيم الجذور الكامنة.

البنود	العوامل							
	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	العامل الخامس	العامل السادس	العامل السابع	العامل الثامن
18	0.565							
19	0.693							
20	0.760							
21	0.682							
26	0.751							
27	0.682							
28	0.736							
29		0.776						
30		0.834						
31		0.629						
32		0.883						
33		0.779						

					0.713			**22**
					0.751			**23**
					0.826			**24**
					0.686			**25**
				0.594				**1**
				0.435				**2**
				0,725				**3**
				0.730				**4**
				0,610				**5**
				0.634				**6**
			0.519					**7**
			0.615					**8**
			0.583					**9**
			0.759					**10**
			0.645					**11**
		0.661						**15**

16					0.696			
17					0.586			
12						0.653		
13						0.609		
14						0.585		
34							0.706	
35							0.848	
36							0.675	
قيم الجذور الكامنة	10,252	2,827	2,572	2,019	1,543	1,419	1,282	1,060
إجمالي تفسير العوامل لتباين البنود	%63,819							

يتبين من الجدول أعلاه أن مصفوفة البنية العاملية للمقياس المستخلصة بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي والتدوير المتعامد Varimax، وحذف البنود التي ليس لها أي ارتباط مع العوامل المستخلصة، بحيث يتضح لنا كما هو موضح في الجدول أعلاه أن البنية العاملية للمقياس تتكون من ثمانية(8) عوامل، قيمة الجذر الكامن لكل عامل من العوامل هي أكبر من الواحد الصحيح(1) بإجمالي نسبة تفسير للتباين تقدر 63,819%، وكما يظهر لنا أن أغلب قيم تشبعات البنود على هذه العوامل هي أكبر من 0,30، وقد تشبعت بالنسبة للعامل الأول البنود المتثلة في:18، 19، 20، 21، 26، 27، 28 وتشبعت على العامل الثاني البنود المتمثلة في: 29، 30، 31، 32، 33 أما بالنسبة للعامل الثالث فتشبعت عليه كل من البنود المتمثلة في: 22، 23، 24، 25، أما العامل الرابع فتشبعت عليه كل من البنود المتمثلة في: 1، 2، 3، 4، 5، 6، وتشبعت على العمل الخامس البنود المتمثلة في:7، 8، 9، 10، 11، وتشبعت على العامل السادس البنود المتمثلة في: 15، 16، 17، وتشبعت على العامل السابع البنود المتمثلة في: 12، 13، 14، وتشبعت على العامل الثامن والأخير البنود المتمثلة في: 34، 35، 36.

البنية العاملية للمقياس التي تم استخلاصها قمنا بتسمية عواملها الثمانية، بحيث تم تسمية العامل الأول الذي تشبع عليه صنفين من البنود كان من المفترض أن ينقسم تتشبعهما على بعدين مختلفين، بعد كان من المفترض تسميته ببعد ظروف العمل، وبعد آخر كان من المفترض تسميته ببعد الارتباط بالعمل، وهو ما أدى بنا إلى اختيار تسمية العامل الأول مستخلصة من التسميتين المفترضتين، بحيث تم تسميته ببعد ظروف العمل ولارتباط به، أما بقية العوامل فتمت تسميتهم بالتسميات التي كانت مفترضة، أين جاءت البنود التي تشبعت عليها متوافقة مع تسمية البعد المفترض، بحيث العامل الثاني فتم تسميته الأجور المكافئات، أما العامل الثالث فتم تسميته ضغوط العمل، والعامل الرابع تم تسميته ببعد الرفاهية العامة والعامل الخامس تم تسميته ببعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية

والخاصة والعامل السادس تم تسميته ببعد التحكم في العمل، والعامل السابع تم تسميته ببعد الرضا عن العمل والمسار المهني، وأخيرا العامل الثامن وتم تسميته ببعد خصائص الوظيفة.

بعد استخلاص العوامل وتسميتها قمنا بالتأكد من البنية بإجراء التحليل العاملي التوكيدي للمقياس بأبعاده الثمانية، وبعد المعالجة الإحصائية وحذف بعض البنود، وتكرار عملية التحليل العاملي التوكيدي، تم حذف البنود، 3، 5، من البنود التي تشبعت على العامل الرابع الذي تم تسميته ببعد الرفاهية العامة، وحذف البند، 10، من بنود التي تشبعت العامل الخامس الذي تم تسميته ببعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، وحذف البند، 27، من البنود التي تشبعت على العامل الأول الذي تم تسميته ببعد ظروف العمل والارتباط، وتحصلنا على نموذج للمقياس بمؤشرات مطابقة جيدة؛ وقد كانت مستويات تطابق المؤشرات مرضية، بحيث كانت قيمة مؤشر الملائمة المقارن (CFI=0,916) وهي قيمة قريبة من الواحد الصحيح(1) ، وقيمة مؤشر التناسب التزايدي (TLC=0,904) وهي قيمة قريبة من الواحد الصحيح(1) ، كما أن قيمة الجذر التربيعي لمتوسط الخطأ Root Mean Square Error of Approximatiom (RMSEA=0,052) وهي قيمة أقل من 0,10، وقيمة جذر متوسط مربعات البواقي المعيارية Standardized Root Mean Square Residuals (SRMR= 0,050) وهي قيمة أقل من 0,10. وعليه نموذج المقياس المتحصل عليه لجودة الحياة في العمل يتكون من ثمانية أبعاد (لاحظ الملحق رقم(02) وهي كما يلي:

البعد الأول: ظروف العمل والإرتباط به وتقيسه البنود: 18، 19، 20، 21، 26، 28؛

البعد الثاني: الأجور والمكافئات وتقيسه البنود: 29، 30، 31، 32، 33؛

البعد الثالث: ضغوط العمل وتقيسه البنود: 22، 23، 24، 25؛

البعد الرابع: الرفاهية في العمل وتقيسه البنود: 1، 2، 4، 6؛

البعد الخامس: التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة وتقيسه البنود: 7، 8، 9، 11؛

البعد السادس: التحكم في العمل وتقيسه البنود:: 15، 16، 17؛

البعد السابع: الرضا عن العمل والمسار المهني وتقيسه البنود: 12، 13، 14 ؛

البعد الثامن: خصائص الوظيفة وتقيسه البنود: 34، 35، 36.

ج- ثبات المقياس:

تم التأكد من ثبات المقياس المكيف بحساب معامل الاتساق الداخلي للمقياس ككل ولكل بعد من أبعاده والنتائج كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول 6: يوضح معاملات الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة في العمل

الأبعاد	عدد البنود	قيمة معامل ألفا لكرومباخ
بعد ظروف العمل والإرتباط به	6	0,886
بعد الأجور والمكافئات	5	0,879
بعد ضغوط العمل	4	0,789
بعدالرفاهية العامة	4	0,707
بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	4	0,778
بعد التحكم في العمل	3	0,823
بعد الرضا عن العمل والمسار الامهني	3	0,664
بعد خصائص الوظيفة	3	0,658
مقياس جودة الحياة في العمل	32	0,915
معامل ألفا لكرومباخ للإتساق الداخلي للأبعاد مع المقياس ككل		0,800

يتضح من الجدول أعلاه أن قيم معامل ألفا لكرومباخ للإتساق الداخلي للبنود في أبعادها تتراوح بين 0,658 و0,886 وهي تعتبر قيم مرضية تدل على أن بنود كل بعد من أبعاد مقياس جودة الحياة في العمل تتمتع بإتساق داخلي مرتفع وقيمة معامل ألفا لكرومباخ

للإتساق الداخلي للبنود مع المقياس ككل تساوي 0,915 وهي قيمة مرتفعة تدل على أن هناك إتساق داخلي لبنود المقياس ككل، وكذلك قيمة معامل ألفا لكرومباخ للإتساق الداخلي لأبعاد المقياس تساوي 0,800 وهي قيمة مرتفعة تدل أيضا أنه هناك إتساق داخلي لأبعاد المقياس وبذلك يمكن الإطمئنان إلى ثبات النتائج المتحصل عليها بالمقياس من عينة الدراسة.

2- الدراسة الأساسية:

بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية التي تم فيها إجراء تكييف مقياس أساليب مواجهة الضغوط وتصميم مقياس جودة الحياة في العمل ودراسة خصائصهما السيكومترية والإطمئنان على صلاحيتهما لإجراء الدراسة الأساسية، وتماشيا مع أهداف الدراسة اعتمدنا في الدراسة الأساسية على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها تعبيرا كميا وكيفيا. واستخدمنا فيها مدخلين من المنهج الوصفي هما: مدخل مسحي يتناول وصف الظاهرة من حيث طبيعتها ودرجة وجودها، ومدخل ارتباطي تحليلي يهتم بمعرفة ما إذا كانت هناك علاقة ما بين متغيرين أو أكثر وتحليلها.

2-1- المجال المكاني للدراسة الأساسية:

تم إجراء الدراسة الأساسية ببعض جامعات الغرب الجزائري(جامعة مصطفة إسطمبولي معسكر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، جامعة سعيدة، جامعة تلمسان، جامعة وهران1، جامعة وهران2، جامعة سيدي بلعباس)

2-2- المجال الزمني للدراسة الأساسية:

أجريت الدراسة الأساسية خلال الموسم الدراسي 2021/2020، وهو الفترة التي كان مازال يعاني فيها العالم عامة، والجزائر خاصة من وباء كورونا "كوفيد 19".

2-3- أدوات الدراسة الأساسية:

البيانات التي تم الاعتماد عليها في إجراء الدراسة الأساسية، هي البيانات التي جمعها بواسطة الاستبيان الإلكتروني والمتعلقة بالخصائص الديمغرافية والمهنية لعينة الدراسة (مؤسسة الانتماء في الجامعة، ميدان التخصص الجامعي، الجنس، الرتبة، ممارسة مهام إدارية، مزاولة عمل خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الإجتماعية) والبيانات المتعلقة بأساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة، التي تم جمعها بواسطة مقياس أساليب مواجهة الضغوط بعد تكييفه (CISS-20) ، والبيانات المعلقة بجودة الحياة في العمل التي جمعها بواسطة المقياس المصمم لقياس جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة.

2-4- المعالجة الإحصائية

بعدما تم تفريغ البيانات على مستوى برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS.V. 20) ,وعلى مستوى برنامج جيفريز المذهل للإحصاء(Jeffreys's (JASP.v.0.16.4 Amazing Statistics Program،بهدف المعالجة الإحصائية التي تمكننا من وصف وتحليل البيانات المتحصل عليها، وتسهيل الوصول إلى نتائج واضحة تعكس الإجابة عن الإشكالية المطروحة، وتختبر فرضيات الدراسة. من أهم الأساليب التي استخدمناها في الدراسة الأساسية، أساليب الإحصاء الوصفي، استخدمت من أجل تحديد خصائص أفراد عينة الدراسية من حيث توزيعهم، حسب كل خاصية من خصائصهم الديمغرافية والمهنية، وكذلك مساعدتنا للإجابة عن التساؤل المتعلقة بأساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها أفراد عينة الدراسة، والمتمثلة في (1. أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة عن المهمة،2. أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الانفعال، 3. أساليب مرتكزة على التجنب بالتسلي، 4. أساليب مرتكزة على التجنب بالتحويل الاجتماعي) . بمأن متغير أساليب مواجهة الضغوط هو متغير كيفي تصنيفي والمقياس الذي قمنا بتكييفه يقيس أربعة أصناف من الأساليب، بدائل الإجابة عن البنود المعبرة عنها هي: كثيرا، غالبا، أحيانا، نادرا، أبدا، سنصنف من خلال أجابات

أفراد عينة الدراسة إلى 6 فئات مختلفة، 1.الفئة التي غالبا أو دائما ما أستخدام أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة ونادرا أو أبدا ما تستخدم الأساليب الأخرى، 2. الفئة التي غالبا أو دائما تستخدم أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال ونادرا أو أبدا ما تستخدم الأساليب الأخرى، 3. الفئة التي غالبا أو دائما ما تستخدم أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي ونادرا أو أبدا ما تستخدم الأساليب الأخرى، 4. الفئة التي غالبا أو دائما ما تستخدم أساليب التجنب بالتسلية ونادرا أو أبدا ما تستخدم الأساليب الأخرى، 5. الفئة التي غالبا أو دائما ما تستخدم النوعين معا من التجنب ونادرا أو أبدا ما تستخدم الأساليب الأخرى، 6. الفئة التي نادرا أو أبدا ما تستخدم أي أسلوب من الأساليب. أما التعرف على مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى أبعادها لدى أفراد عينة الدراسة، يكون من خلال حساب المتوسطات الحسابية لدرجات كل بعد من أبعاد جودة الحياة في العمل والمتوسط الحسابي لجودة الحياة في العمل ككل. كما يتم إستخدام أسلوب تحليل التباين المتعدد لإختبار فرضية العلاقة بين متغيرات الدراسة وإستخدام تحليل التباين الأحادي لإختبار فرضيات الفروق.

2-5- عينة الدراسة الأساسية ومواصفاتها:

2-5-1- مجتمع الدراسة الأساسية:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الأساتذة الجامعيين الذين هم موظفين ببعض جامعات الغرب الجزائري (جامعة مصطفة إسطمبولي معسكر، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، جامعة سعيدة، جامعة تلمسان، جامعة وهران1، جامعة وهران2، جامعة سيدي بلعباس)

2-5-2- أختيار عينة الدراسة الأساسية

تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة قصدية حيث تم الاعتماد على إختيار الأساتذة الذين تم الحصول على بريدهم إلكتروني وموظفين بجامعات الغرب الجزائري والذين تمكنا أيضا من مراسلتهم وتمكنا من أستقبال ردود إجاباتهم عن الاستبيان الإلكتروني المخصص لجمع بيانات الدراسة، وبذلك كانت عينة دراستنا بعض الأساتذة الجامعيين الموظفين بالجامعات المذكورة سالفا.

2-5- 3- خصائص أفراد عينة الدراسة الأساسية

تم التعرف على خصائص أفراد عينة الدراسة عن طريق تبويب البيانات المتحصل عليها بعد تفريغ إستجابات عينة الدراسة وحساب التكرارات والنسب المئوية بمساعدة برنامج (SPSS.V.20) والجداول التالية توضح ذلك:

جدول 7: يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب وحدة الإنتماء في الجامعة

وحدة الانتماء للجامعة	التكرار	النسبة (%)
كلية	291	94,1
معهد	11	3,6
مدرسة عليا	7	2,3
المجموع	309	100

نلاحظ من الجدول رقم: (07) أن أكبر نسبة مشاركة من عينة الدراسة وينتمون إلى الكليات تقدر ب: 94,1%، وفي المقابل المشاركين من المعاهد والمدارس العليا هي نسبة ضعيفة أقل من 6 %.

جدول 8: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ميدان التخصص الجامعي.

فئات العمر	التكرار	%
علوم إنسانية وإجتماعية	143	46,3
أداب ولغات وفنون	52	16,8
علوم تقنية	87	28,2
علوم طبيعة وحياة	19	6,1
رياضة وتربية بدنية	8	2,6
المجموع	309	100

يتبين من الجدول أعلاه أن أن أكبر نسبة من المشاركين في الدراسة من الأساتذة الجامعيين ترجع للذين تخصصهم علوم إنسانية وإجتماعية بنسبة 46,3%، ثم نسبة 28,2% للذين تخصصهم علوم تقنية، وتليها نسبة 16,8% للذين تخصصهم أداب ولغات وفنون، ونسبة 6,1% للذين تخصصهم علوم طبيعة وحياة، ثم أخيرا الذين تخصصهم رياضة وتربية بدنية بنسبة ضعيفة 2,6%.

جدول 9 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	%
ذكر	165	53,4
أنثى	144	46,6
المجموع	309	100

يتضح من الجدول أعلاه أن ليس هناك فرق كبير بين الجنسين المشاركين في الدراسة حيث تقدر نسبة الذكور ب:53,4% وتقدر نسبة الإناث 46,8 .

جدول 10 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الرتبة.

الرتبة	التكرار	%
أستاذ مساعد	53	17,1
أستاذ محاضر	224	72,5
أستاذ التعليم العالي	32	10,4
المجموع	309	100

نلاحظ من الجدول أعلاه أن أكبر نسبة من المشاركين في الدراسة ترجع للذين رتبتهم أستاذ محاضر تقدر ب: 72,5%، ثم تليها نسبة الذين رتبتهم أستاذ مساعد تقدر ب: 17,1% وأخيرا الذين رتبتهم أستاذ التعليم العالي بنسبة تقدر ب: 10,4%.

جدول 11 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب ممارسة المهام الإدارية.

المهام الإدارية	التكرار	%
يمارس مهام إدارية	93	30,1
لايمارس مهام إدارية	216	69,9
المجموع	309	100

يتضح من الجدول أعلاه أن نسبة الذين يمارسون مهام إدارية هم بنسبة أقل تقدر ب: 30,1% والنسبة الأكبر هي للذين لايمارسون مهام إدارية وتقدر ب: 69,9%.

جدول 12 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب مزاولة عمل آخر الجامعة.

مزاولة عمل آخر خارج الجامعة	التكرار	%
يمارس عمل أخر خارج الجامعة	18	5,8
لايمارس عمل آخر خارج الجامعة	291	94,2
المجموع	309	100

يتبين من الجدول أعلاه أن نسبة الذين لا يمارسون عمل آخر خارج الجامعة هي النسبة الأقل تقدر ب: 5,8% وهي نسبة ضعيفة جدا مقارنة بنسبة الذين لا يمارسون عمل آخر خارج الجامعة التي تقدر ب: 94,2%.

جدول 13 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة (%)
أقل من 5 سنوات	25	8,1
من 5 إلى 10 سنة	102	33,0
من 10 إلى 15 سنة	108	35,0
من 15 إلى 20 سنة	59	19,1
أكثر من 20 سنة	15	4,9
المجموع	309	100

نلاحظ من الجدول أعلاه نسب ذوي سنوات الخدمة من أفراد عينة الدراسة على الترتيب هي للفئة من 10 إلى 15 سنة بنسبة 35%، ثم تليها الفئة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 30%، ثم تليها الفئة التي سنوات خبرتها من15 إلى 20 سنة بنسبة 19,1% ثم تليها

الفة التي سنوات خبرتها أقل من 5 سنوات بنسبة 8,1%، وأخيرا الفئة التي سنوات خبرتها أكبر من 20 بنسبة 4,9%.

جدول 14: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة (%)
أعزب	44	14,2
متزوج	247	79,9
مطلق	18	5,9
المجموع	309	100

نلاحظ من الجدول أعلاه بالنسبة لتوزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية ترجع أكبر نسبة للمتزوجين تقدر ب: 79,9%، والنسب المتبقية أغلبها نسب أقل بكثير من نسبة المتزوجين حيث نسبة العزاب تقدرب: 14,2%،ثم تليها نسبة المطلقين ب5,9% .

الفصل الخامس: عرض تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

كون الهدف الإجرائي للدراسة الأساسية هو التعرف على العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها أفراد الدراسة وجودة الحياة في العمل لديهم، علينا التعرف أولا على أساليب مواجهة الضغوط الأكثر أستخداما من الأساليب الأخرى لدى عينة الدراسة بحيث سيتم تصنيف أفراد عينة الدراسة إلى الأصناف الستة التي ذكرناها سابقا(راجع الفصل الرابع) ، ثم علينا التعرف أيضا على مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة، ويتم ترتيب الأبعاد وفق قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية عندها، سنتناول في هذا الفصل عرض وتحليل ومناقشة النتائج، بحيث تكون مناقشة النتائج في ضوء الإطار النظري، وفي ضوء أهداف الدراسة المتعلقة بالتعرف على أهم أساليب مواجهة الضغوط الأكثر إستخدام لدى عينة أفراد الدراسة، والمتعلقة بالتعرف على مستوى جودة الحياة في العمل ومستوى كل بعد من أبعادها لديهم، والمتعلقة أيضا وبأكثر أهمية بإكتشاف علاقة أساليب مواجهة الضغوط بجودة الحياة في العمل من خلال إختبار فرضية الأولى، والمتعلقة أيضا نتائج الكشف عن الفروق الجوهرية من عدمها بالنسبة لكل أسلوب من الأساليب المستخدمة لدى أفراد عينة الدراسة في مواجهة الضغوط والفروق في مستوى جودة حياة في العمل التي تعزى إلى متغيرات خصائص الديموغرافية والمهنية أفراد الدراسة المتمثلة في: (وحدة الانتماء بالجامعة، مجال التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهام إدارية، مزاولة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة،، الحالة الاجتماعية) من خلال إختبار الفرض الثاني (الصفري) .

1 – عرض ومناقشة نتائج الإجابة عن التساؤلات:

قبل عرض ومناقشة نتائج تساؤلات الدراسة المتمثلة في التساؤل الأول الذي تحتاج الإجابة عنه، التعرف عن أساليب مواجهة الضغوط الأكثر إستخداما لدى عينة أفراد الدراسة، والتساؤل الثاني الذي تحتاج الإجابة عنه، الكشف عن مستوى جودة الحياة في

العمل وعن مستوى كل بعد من أبعادها لدى أفراد عينة الدراسة. قمنا بإجراء الإحصاء الوصفي للبيانات المتحصل عليها بعد تفريغ إجابات أفراد عينة على مستوى برنامج SPSS.V.20.

1-1-عرض ومناقشة نتائج التحقق من التساؤل الأول:

الذي نصه " ما هي أصناف أساليب مواجهة الضغوط الأكثر إستخدما لدى أفراد عينة الدراسة "؟

قمنا بإستخدام الاحصاء الوصفي(حساب التكرارت والنسب المئوية) لبيانات إجابات عينة الدراسة، وتحصلنا على أهم أصناف أساليب مواجهة الضغوط المستخدمة لدى عينة الدراسة الموضحة في الجدول رقم (15) التالي:

جدول 15 : أهم أصناف أساليب مواجهة الضغوط التي غالبا أو دائما ما يستخدمها أفراد عينة الدراسة أكثر من الأساليب الأخرى.

أصناف اساليب مواجهة الضغوط التي غالبا أو دائما ما يستخدمها أفراد عينة الدراسة أكثر من الأساليب الأخرى،	التكرار	النسبة (%)
المرتكزة على المهمة	126	40,8
المرتكزة على الإنفعال	90	29,1
التجنب بالتحويل الإجتماعي	39	12,6
التجنب بالتسلية	25	8,1
أبدا أو نادرا ما يستخدم أي أسلوب	15	4,9
التجنب بالتسلية وبالتحويل الإجتماعي	14	4,5
المجموع	309	100

يوضح الجدول رقم: (15) أهم أصناف الأساليب التي غالبا أو دائما ما يستخدمها أفراد عينة الدراسة أكثر من الأساليب الأخرى، بحيث يتبين بأن أكبر نسبة كانت للذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة أكثر من الأساليب الأخرى تقدر ب 40,8%، ثم يليهم الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال أكثر من الأساليب الأخرى بنسبة تقدر ب: 29,1%، ثم تأتي بعدها نسبة الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون التجنب بالتحويل الإجتماعي أكثر من الأساليب الأخرى التي تقدر ب 12,6%، ثم تليها نسبة 8,1 % للذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب بالتسلية، ونجد آخر نسبتين على التوالي: نسبة 4,9 % للذين أبدا أو نادرا ما يستخدمون أي أسلوب، ونسبة 4,5 % للذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون التجنب بالتحوبل الإجتماعي وبالتسلية معا.

يمكننا إذاً، من خلال النتائج الإجابة عن التساؤل الأول، تصنيف أفراد عينة الدراسة حسب الأساليب الأكثر إستخداما من الأساليب الأخرى لديهم، إلى ستة أصناف من المجموعات، متمثلة في مجموعة تستخدم أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة أكثر من الأساليب الأخرى، ومجموعة تستخدم أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال أكثر من الأساليب الأخرى، يمثل مجموعهما نسبة 70% من مجموع أفراد عينة الدراسة، في حين تمثل مجموع مجموعات الأصناف المتبقية نسبة 30% موزعة على أربعة مجموعات: مجموعة تستخدم التجنب بالتحويل الإجتماعي أكثر من الأساليب الأخرى، ومجموعة تستخدم التجنب بالتسلية أكثر من ألساليب الأخرى، والمجموعتين المتبقيتين واحدة منها أبدا أو نادرا ما تستخدم أي أسلوب من الأساليب كما هي موضحة في الجدول رقم(....) تمثل نسبة 4,9% من أفراد عينة الدراسة، والأخرى تستخدم التجنب بنوعية التحويل الإجتماعي والتسلية أكثر من الأساليب الأخرى. نتيجة التباين في أساليب مواجهة الضغوط المتحصل عليها هي نتيجة تأكد، تأثير عامل الفروق الفردية والشخصية التي أشار إليها الباحثين ((2001) BRUCHON-SCHWEITZER؛ عسكر (2003)) ، حيث

الإختلاف في مواجهة الضغوط وفي الأساليب المستخدمة يرجع للإختلاف في الخصائص الشخصية للأفراد، كما تعتبر نتيجة النسبة الأكبر للذين يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة أكثر من ألأساليب الأخرى هي نتيجة بديهية بالنظر لوظيفة الأستاذ في مجال التعليم العالي والبحث العلمي وكل ما يتعلق بها من مهام إدارية، فهي يمكن مواجهتها من طرف الأساتذة الجامعيين بالنظر للكفاءتهم المتوقعة. لكن هذا لايعني أنهم لايستخدمون الأساليب الاخرى بل يستخدمونها فقط، إما أحيانا أو نادرا، كذلك الذين يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، هم يستخدمونها إما غالبا أو دائما، لكن إستخدامهم للأساليب المتمثلة في اساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وأساليب التجنب يكون إما أحيانا أو نادرا، كذلك الذين يغلب عليهم إستخدام أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي، لا يعني أنهم لا يستخدمون الأساليب الأخرى كالمرتكزة على المهمة أوالمرتكزة على الإنفعال، أو أساليب التجنب بالتسلية بل بل يستخدمونها إما أحيانا أو نادرا، نفس الشيء بالنسبة للذين يغلب عليهم إستخدام اساليب التجنب بالتسلية أو التجنب بنوعيه، هم أحيانا أو نادرا ما يستخدمون الأساليب المرتكزة على المهمة أو المرتكزة على الإنفعال، أو التجنب بالتحويل الإجتماعي. لكن فئة الذين أبدا أو أو ما يستخدمون أي أسلوب، هم الفئة التي لا يبرز لديهم إستخدام أي أسلوب مقارنة بالأساليب الأخرى، مثل الفئات التي سبق ذكرها، بمعنى هم الفئة التي تستخدم أحيانا أو نادرا ما يستخدمون أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط. ولقد إتفقت نتيجة دراستنا مع الدراسات أجريت على عينات مماثلة لكن ببئة مختلف، كدراسة محمد فتحي الجلالي وعبد الفتاح حسين (2022) ، التي توصلت إلى نفس النتيجة بأن أعضاء هيئة التديس بجامعة الأزهر بالقاهرة يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المشكلة والمرتكزة على الإنفعال بمستوى مرتفع مقترنة بالأساليب الأخرى، ودراسة صلاح عنتر قاسم (2017) ، التي توصلت إلى أن الأساتدة الجامعيين الممارسين للمهام الإدارية يستخدمون إستراتيجيات معرفية في المقام الأول كالتخطيط وإعادة التفسير الإجابي، والمواجهة النشطة، والإستخدام الإجرائي للدعم الإجتماعي، وهي

أستراتيجات تدخل ضمن الأساليب الإيجابية كأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة.

1-2-عرض ومناقشة نتائج التحقق من التساؤل الثاني:

الذي نصه " ما مستوى جودة الحياة في العمل وأبعادها لدى أفراد عينة الدراسة" ؟

بعد حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية، لدرجات إجابات عينة الدراسة على بنود مقياس جودة الحياة في العمل، تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم (16) التالي:

جدول 16 : يوضح المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية لدرجات جودة الحياة في العمل وأبعادها ومسوياتها وترتيبها.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	المستوى	الترتيب
بعد خصائص الوظيفة	4,10	0,59	مرتفع	1
بعد الرضا عن العمل وعن المسار المهني	3,45	0,79	متوسط	2
بعد الرفاهية العامة	3,32	0,75	متوسط	3
بعد التحكم في العمل	3,20	1,03	متوسط	4
بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	3,09	0,84	متوسط	5
بعد ظروف العامل والارتباط به	2,97	0,86	متوسط	6
بعد الاجور والمكافئات	2,68	0,94	متوسط	7
بعد ضغوط العامل	2,67	0,84	متوسط	8
جودة الحياة في العمل	3,18	0,54	متوسط	

يتبين من الجدول اعلاه أن مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة حسب قيمة المتوسط الحسابي الذي يقدر ب: 3,18 بإنحراف معياري 0,54 وهي قيمة تقع

حسب سلم وزن القياس (رجع الصفحة .....) ، في المستوى المتوسط، وبذلك يكون مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد الدراسة متوسطا، كما نلاحظ أيضا أن أغلب قيم المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة في العمل لدى عينة الدراسة، تقع حسب نفس سلم وزن القياس في المستوى متوسط، بإستثناء بعد خصائص الوظيفة الذي جاء بمستوى مرتفع، بقيمة متوسط حسابي 4,10 وبانحراف معياري 0,59، الذي يظهر من خلال الجدول أنه في المرتبة الأولى، وتأتي بعده في الترتيب بقية المتوسطات الحسابية للأبعاد المتبقية بمستوى متوسط، كل من بعد الرضا عن العمل والمسار المهني بمتوسط حسابي 3,45 وإنحراف معياري 0,79، بعد الرفاهية العامة بمتوسط حسابي 3,32 وإنحراف معياري 0,75، بعد التحكم في العمل بمتوسط حسابي 3,20، وإنحراف معياري 1,03، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة بمتوسط حسابي3,09 وإنحراف معياري 0,84، بعد ظروف العامل والارتباط به بمتوسط حسابي 2,97 وإنحراف معياري 0,86، بعد الاجور والمكافئات بمتوسط حسابي 2,68 وإنحراف معياري 0,94، وأخيرا بعد ضغوط العمل بمتوسط حسابي 2,67 وإنحراف معياري 0,84.

إرتفاع مستوى بعد خصائص الوظيفة لدى أفراد عينة الدراسة يمكن إرجاعه لتميز مهام ووظيفة الأستاذ الجامعي بالأهمية، مقارنة بالوظائف الأخرى، وإمتلاك الأستاذ المهارات اللازمة للقيام بدوره، وشعوره بالمسؤولية نحو دوره وما يقوم به، فخصائص وظيفة الأستاذ الجامعي والدور الهام الذي تتضنه ينعكس على مكانة الأستاذ الجامعي في المجتمع، ويرجع حسب ما أشارتا إليه كل من دردان ومعروف (2018) لما يتوقعه المجتمع من الدور الذي يلعبه الأستاذ الجامعي بإعتباره الناشر للمعرفة من جيل إلى آخر، فنجاح الأستاذ في مهمته ودوره مرتبط بتحقيق الوعي لدى أفراد المجتمع، ومرتبط بتوفير كفاءات بشرية في جميع المجالات، خاصة الذين منهم تلقوا تعليما جامعيا. أما المستوى المتوسط لجودة الحياة في العمل ولجميع الأبعاد المتبقية لدى أفراد عينة الدراسة، فهو يرجع رغم المستوى المرتفع لبعد خصائص الوظيفة، إلى تأثير مستوى توقع أفراد عينة الدراسة لجودة عالية لحياتهم في

الجامعة وحتى خارجها، خاصة وأن الأشخاص هم من ذوي التعليم العالي، وهو ما أشارت إليه مريامة(2014) ، في أن التوقعات العالية لمستوى جودة حياة لدى الأساتذة الجامعيين يرجع لمستوى تعليمهم العالي؛ فمالستوى التعليمي العالي لدى الساتذة الجامعيين، قد يساهم إذاً في توقع مستوى عالي لجودة حياتهم بصفة عامة، وتوقع مستوى عالي أيضا لكل بعد من أبعادها من الرفاهية العامة المتوفرة داخل الجامعة وخارجها، ومن وجود مرونة في أوقات العمل ووجود إنسجام بين الواجبات البداغوجية والأكاديمية (التدريس، مهام إدارية، حضور الإجتماعات، المشاركة في الملتقيات ومختلف التظاهرات العلمية...) ،والواجبات العائلية(رعاية الأطفال، الواجبات المنزلية....) ، والممارسات الشخصية(ممارسة الهوايات، الترفيه، المشاركة في النشاطات الثقافية أو الاجتماعية أوالسياسية....) ، ومن وجود فرص لإبراز القدرات، وفرص للتكوين، تجعل الأستاذ يشعر بالرضا عن عمله وعن مساره المهني، ومن وجود فرص للمشاركة في إتخاذ القرارات، خاصة فيما يتعلق بالقرارات التي تأثر على سير التدريس وتكوين الطلبة، أو تأثر على دور الأستاذ في البحث العلمي ونشر المعرفة، ومن تحضير الإدارة للظروف المشجعة والآمنة والمرضية، والتواصل مع الأساتذة بشكل جيد حتى يتمكنوا من القيام بمهامهم، دون التعرض لمستويات عالية من الضغوط، وأن تمنح له ولجميع الأساتذة وبعدل مقابل الجهود أجور ومكافئات محفزة للأداء، وتغطي له متطلبات المعيشة والأسرة. وعليه يمكن أن ترجع في نظرنا نتيجة المستوى المتوسط لجودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة إلى عدم توافق توقعات الأساتذة مع ما تقدمه إدارة الجامعة من مستوى لجودة الحياة فيها، حتى وإن كانت هناك نية حسنة للإدارة الجامعية في تجويد الحياة الجامعية، تبقى الحياة الجامعية ماهي الا جزء من الحياة العامة، وتتأثر سلبا بمجالات الحياة خارج العمل إن لم تأخذ في الحسبان في برنامج تحسين جودة حياة الأستاذ الجامعي، فوفق مبدأ مدخل الإنتشار(راجع الفصل الثالث) يؤثر الرضا عن مجالات الحياة خارج مجال العمل في الرضا عن الحياة في العمل، خاصة من جهة الأبعاد التي لها إرتباط بحياة الأستاذ خارج الجامعة كالرفاهية العامة، والتوازن بين حياة العمل والحياة العائلية أو

الخاصة، إضافة إلى الأجور والمكافئات التي لها إرتباط كبير بمستوى معيشة الأستاذ وأسرته، كما أن لضغوط العمل أيضا تأثير على حياة الأستاذ داخل الجامعة وخارجها، فقد تكون ضغوط الحياة العامة تشكل عبئا مضاف لضغوط العمل خاصة وأن الأستاذ غالبا ما يقوم بواجبته المهنية في المنزل كتلك المرتبطة بتحضير الدروس وتصحيح أوراق الإمتحان ومتابعة أعمال الطلبة المشرف عليهم، وغيرها من النشاطات البداغوجية.

2-عرض ومناقشة نتائج التحقق من الفرضيات:

قبل عرض ومناقشة نتائج التحقق من فرضيات الدراسة، يتم أولا التحقق من فرضيات الدراسة المتثلة في الفرض الأول (بحثي) الذي يفترض فيه الباحث وجود إختلاف في مستوى جودة الحياة وجميع مستويات أبعادها لدى أفراد عينة الدراسة يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمونها، والفرض الثاني (صفري) ، يفترض فيه الباحث عدم وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط (المرتكزة على المهمة، المرتكزة على الإنفعال، التجنب بالتحويل الإجتماعي، والتجنب بالتسلية) تعزى للخصائص المهنية والشخصية للدراسة (وحدة الإنتماء في الجامعة، ميدان التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهمام إدارية، مزاولة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الإجتماعية) وقد تم التحقق من ذلك بإجراء تحليل التباين المتعدد (MANOVA) لبيانات الدراسة، لإختبار العلاقة بين بأكثر من متغير مستقل مع متغير تابع. وإجراء المقارنة بين المتوسطات لمعرفة لصالح أي الأساليب يرجع الإختلاف في حالة وجوده؛ وإجراء تحليل التباين الأوحادي (One way anova) ، في حالة إختبار الفروق بين أكثر من عينتين مستقلتين، وإجراء إختبار T في حالة أختبار الفروق بين عينتين مستقلتين.

2-1-مناقشة نتائج التحقق من الفرضية الأولى:

الذي نصها: " يختلف مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة، باختلاف أساليب مواجهة الضغوط لديهم".

بعد استخدام تحليل التباين المتعدد(Manova) ، تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول رقم (17) التالي:

جدول 17 : يوضح نتائج تحليل التباين المتعدد (Manova) لإختبار تأثير إختلاف أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة الدراسة على إختلاف مستوى جودة الحياة في العمل وأبعاده لديهم.

المصدر	المتغيرات التابعة	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة D	مستوى الدلالة
أساليب مواجهة الضغوط	ظروف العمل والإرتباط به	6,764	5	1,353	1,827	0,107
	الأجور والمكافئات	3,467	5	0,693	0.774	0,569
	ضغوط العمل	9,800	5	1,960	2,809	0,017
	الرفاهية العامة	6,296	5	1,259	2,256	0,049
	التوازن بين حياة العامل والحياة العائلية والخاصة	0,955	5	0,191	0,267	0,931
	التحكم في العمل	9,685	5	1,937	1,840	0,105

	الرضا عن العمل والمسار المهني	5,035	5	1,007	1,601	0,160
	خصائص الوظيفة	4,035	5	0,807	2,306	0,044
	جودة الحياة في العمل	3,053	5	0,611	2,096	0,066

يتضح من خلال الجدول أعلاه أنه ليس هناك إختلاف دال إحصائيا عند مستوى الدلالة أقل أو يساوي 0,05 في مستوى جود الحياة في العمل لدى عينة الدراسة يرجع لإختلاف إستخدام أساليب مواجهة الضغوط المستخدمة لديهم، وهو يتبين من خلال قيمة ف= 2,096 الدالة عند مستوى الدلالة الإحصائية 0,066 وهي قيمة أكبر من (0,05) ، كما تظهر أيضا أنه ليس هناك إختلاف دال إحصائيا في أبعاد جودة الحياة في العمل (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد التوازن بين حياة العامل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني) يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط المستخدمة لدى أفراد عينة الدراسة، بإستثناء ثلاثة أبعاد (بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد خصائص الوظيفة) التي جاءت دالة إحصائيا وإختلافها يرجع لإختلاف إستخدام أساليب مواجهة الضغوط لدى عينة الدراسة.

والجدول التالي يوضح نتائج مصدر الإختلاف في متوسطات الأبعاد الثلاثة (بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد خصائص الوظيفة) الذي يرجع لإختلاف إستخدام أساليب مواجهة الضغوط.

جدول 18 : متوسطات أبعاد جودة الحياة في العمل (بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد خصائص الوظيفة) التي يرجع إختلافها لإختلاف إستخدام أساليب مواجهة الضغوط.

مصدر الإختلاف	بعد ضغوط العمل		بعد الرفاهية العامة		بعد خصائص الوظيفة	
	المتوسطات الحسابية وترتيبها التنازلي					
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	2.86	1	3.47	1	4.17	1
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	2.46	5	3.21	4	4.13	2
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	2.70	3	3.36	2	4.04	4
أساليب التجنب بالتسلية	2.56	4	3.16	5	4.04	4
بدون أسلوب	2.38	6	2.97	6	3.64	5
أسليب التجنب (بالتسلية وبالتحويل الإجتماعي)	2.75	2	3.29	3	4.12	3

يتضح من النتائج في الجدول أعلاه عند المقارنة بين متوسطات كل بعد من الأبعاد الثلاثة نجد أن أكبر المتوسطات والتي جاءت في الترتيب الأول كانت لصالح أفراد عينة الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، بحيث يظهر أن أكبر متوسط حسابي هو لبعد خصائص الوظيفة يقدر ب: (4.17) وهي قيمة مرتفعة نسبة لسلم القياس، ثم تليها قيمة المتوسط الحسابي (3,47) لبعد الرفاهية في العمل، وأخيرا المتوسط الحسابي (2.86) لبعد ضغوط العمل، أما فيما يخص ترتيب باقي

الأساليب، فنلاحظ أنه بالنسبة لبعد خصائص الوظيفة الذي جاءت عنده كل المتوسطات الحسابية بمستوى مرتفع كانت في المرتبة الثانية للذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال بمتوسط (4,13) ، ثم يليهم الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب (بالتسلية، وبالتحويل الإجتماعي) بمتوسط حسابي(4,12) ، ويليهم كلا من الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي والذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب بالتسلية بمتوسطين متساويين (4,04) ، وأخيرا الذين نادرا أو أبدا ما يستخدمون أي أسلوب بمتوسط حسابي (3,64) ، أما بالنسبة لبعد الرفاهية العامة والذي جاءت المتوسطات عنده بمستويات متوسطة، فنجد في الترتيب الثاني للذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي بمتوسط حسابي (3,36) ، ثم يلها الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب (بالتسلية، وبالتحويل الإجتماعي) بمتوسط حسابي (3,29) ، ثم يليها الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال بمتوسط حسابي (3,21) ، ثم يليها الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أسليب التجنب بالتسلية بمتوسط حسابي (3,16) ، ثم يليها أخيرا الذين مطلقا أو نادرا ما يستخدمون أي أسلوب بمتوسط حسابي (2,97) ، أما بالنسبة لبعد ضغوط العمل والذي جاءت عنده أيضا المتوسطات بمستويات متوسطة، فنجد في الترتيب الثاني للذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أسليب التجنب (بالتسلية وبالتحويل الإجتماعي) بمتوسط حسابي (2,75) ، ثم يليها الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي بمتوسط حسابي (2,70) ، ثم يليهم الذين غالبا أو دائما ما يستخدمون أساليب التجنب بالتسلية بمتوسط حسابي (2.56) ، ثم يليهم الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال بمتوسط حسابي(2,46) ، وأخيرا الذين مطلقا أو نادرا ما يستخدمون أي أسلوب بمتوسط حسابي (2,38) .

يمكن من خلال نتائج التحقق من الفرض الأول الموضحة في كل من الجدول رقم(17) والجدول رقم (18) أن نقول أنه ليس هناك إختلاف دال إحصائيا عند مستوى الدلالة

الإحصائية (0,05) في مستوى جودة الحياة في العمل يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط، لكن يوجد إختلاف دال إحصائيا عند مستوى الدلالة الإحصائية(0,05) ، على مستوى بعد الرفاهية العامة وبعد خصائص الوظيفة وبعد ضغوط العمل يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط، وجاءت كلها لصالح الذين غالبا وكثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة. ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الذين غالبا وكثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة مرتكزة على المهمة، يكون مستوى ضغوط العمل لديهم مناسب، ولا تشكل لديهم مهام عملهم ضغطا سلبيا عليهم بل يكون تأثير الضغط على شعورهم وأداءهم إيجابي، أو بمعنى آخر إستخدام الموظف لهذا الصنف من الأساليب هو مؤشر يدل على قدرته على تحدى المواقف الضاغطة التي تواجهه في العمل. حتى أنه تشير الدراسات إلى أنه يمكن توقع التأثير السلبي أو الإيجابي للضغوط على أداء أو صحة الفرد من خلال من خلا معرفة أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها كمتغير وسيط بين الضغوط والصحة (Koleck et al , 2003; Bruchon-Schweitzer(2002)) ، كما يكون مستوى الرفاهية العامة لديهم أعلى ممن يستخدمون الأساليب الأخرى، ذلك لأنهم قادرين أيضا على تحدي مواقف الحياة العائلية أو الشخصية، وبالتالي هم بالتحدي أكثر تمتعا ورفاها من غيرهم؛ فأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، هي من الصنف المرتبط دائما ومحقق مع الراحة والرفاه، ومحقق مؤقتا مع الصنف المرتكز على الإنفعال، وغير محقق مع التجنب والإنسحاب؛ كما نجد أيضا الإختلاف في بعد خصائص الوظيفة جاء لصالح الذين يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وقد يرجع ذلك إلى أنهم أكثر شعورا بالمسؤولية من غيرهم وأكثر تقديرا لمهنتم التي تتميز بأهمية كبيرة في المجتمع، وبما أنهم ينظرون للمواقف على أنها مثيرة للتحدي لديهم، تجدهم دائما على استعداد بامتلاكهم المهارات اللازمة لتحدي أي موقف ما، حتى ولو في المستقبل، وعلى العكس تجد الذين لا يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، أكثر تأثرا بضغوط العمل وأقل

إستمتاع برفاه الحياة، وتجدهم أقل شعورا بالمسؤولية وغير مستعدين لتحدي مهام مهنتهم ذات الأهمية في المجتمع.

2-3-مناقشة نتائج التحقق من الفرض الثاني (الصفري) :

الذي نصه " لا توجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها أفراد عينة الدراسة وفي مستوى جودة الحياة في العمل لديهم تعزى إلى للخصائص الشخصية والمهنية لأفراد الدراسة (وحدة الإنتماء في الجامعة، التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهمام إدارية، ممارسة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الإجتماعية) ".

لاختبار الفرض الثاني (الصفري) والتحقق منه، تم استخدام تحليل التباين الأحادي الذي يهتم بتحليل بيانات متغير تابع في ضوء متغير مستقل في حالة وجود أكثر من مجموعتين من المتغيرات المستقلة، ويتم استخدام اختبار"ت" في حالة وجود مجموعتين من المتغيرات المستقلة. وذلك بهدف تحديد فروق متوسطات إجابات العينة طبقا لمتغيرات الدراسة باختلاف مجموعة من خصائص أفراد الدراسة (وحدة الانتماء في الجامعة، التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهمام إدارية، ممارسة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الاجتماعية) ، كما تم استخدام الاختبار بعدي للتأكد من مصادر هذه الفروق في حالة وجودها.

أ-الفروق باختلاف وحدة الانتماء في الجامعة:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\propto = 0.05)$ في متوسطات إجابات أفراد عينة الدراسة طبقا لمتغير وحدة الإنتماء في الجامعة، قمنا باستخدام تحليل التباين الأحادي لأكثر من عينتين مستقلتين والجدول التالي يوضح النتائج كالآتي:

جدول 19 : يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	بين المجموعات	0.505	2	0.418	0.460	0.632
	داخل المجموعات	72.286	306	0.909		
	المجموع بين المجموعات	72.791	308			
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	بين المجموعات	2.188	2	1.094	1.222	0.296
	داخل المجموعات	273.940	306	0.895		
	المجموع بين المجموعات	276.128	308			
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	بين المجموعات	1.038	2	0.519	0.645	0.525
	داخل المجموعات	246.371	306	0.805		

	المجموع بين المجموعات	247.410	308			
أساليب التجنب بالتسلية	بين المجموعات	0.836	2	0.418	0.460	0.632
	داخل المجموعات	278.181	306	0.909		
	المجموع بين المجموعات	279.017	308			
ظروف العمل والإرتباط به	بين المجموعات	2.403	2	1.202	1.608	0.202
	داخل المجموعات	228.668	306	0.747		
	المجموع بين المجموعات	231.071	308			
الأجور والمكافئات	بين المجموعات	0.842	2	.421	0.470	0.625
	داخل المجموعات	274.097	306	.896		
	المجموع بين المجموعات	274.939	308			
ضغوط العمل	بين المجموعات	1.145	2	0.572	0.796	0.452
	داخل المجموعات	220.060	306	0.719		
	المجموع بين المجموعات	221.205	308			

الرفاهية العامة	بين المجموعات	1.138		0.5690	0.9990	0.3700
	داخل المجموعات	174.322		0.5700		
	المجموع بين المجموعات	175.460				
التوازن بين حياة العامل والحياة العائلية والخاصة	بين المجموعات	2.578	2	1.289	1.830	0.162
	داخل المجموعات	215.510	306	0.704		
	المجموع بين المجموعات	218.088	308			
التحكم في العمل	بين المجموعات	6.425	2	3.213	3.051	0.049
	داخل المجموعات	322.199	306	1.053		
	المجموع بين المجموعات	328.624	308			
الرضا عن العمل والمسار المهني	بين المجموعات	3.569	2	1.785	2.843	0.060
	داخل المجموعات	192.064	306	0.628		
	المجموع بين المجموعات	195.633	308			
خصائص الوظيفة	بين المجموعات	0.230	2	0.115	0.320	0.726
	داخل المجموعات	109.831	306	0.359		

	المجموع بين المجموعات	110.061	308			
جودة الحياة في العمل	بين المجموعات	1.146	2	0.573	1.945	0.145
	داخل المجموعات	90.170	306	0.295		
	المجموع بين المجموعات	91.316	308			

يوضح الجدول رقم: (19) نتائج تحليل تباين لمتغيرات الدراسة تبعا لمتغير وحدة الإنتماء في الجامعة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أساليب مواجهة الضغوط. تعزى لوحدة الإنتماء في الجامعة وذلك يتبين من خلال قيم "ف" التي جاءت قيم مستوى الدلالة عندها أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية(0,05) . وأظهرت النتائج أيضا فيما يخص جودة الحياة في العمل وكل من أبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، وأخيرا بعد خصائص الوظيفة) ، عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوة الدلالة الإحصائية (0,05) عندها تعزى لوحدة الإنتماء في الجامعة، بإستثناء بعد التحكم في العمل الذي أظهرت النتائج عند هذا البعد وجود فروق فيه دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة الإحصائية (p= 0.05) تعزى لوحدة الإنتماء في الجامعة، حيث قيمة "ف= 3.051 كما تظهر في الجدول أعلاه جاءت قيمة مستوى الدلالة عندها (p=0.049) وهي قيمة أقل من (p=0.05) . بعد التحقق من الفرض الثاني (الصفري) نقبل الفرض الصفري بالنسبة لجودة الحياة في العمل وأبعادها (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، وبعد خصائص الوظيفة) التي تعزى لإختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة (كلية، مدرسة عليا، معهد) "، أما على مستوى بعد التحكم في العمل فنرفض الفرض الصفري الذي نصه " لا توجد فروق في بعد التحكم في العمل تعزى لإختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة (كلية، مدرسة عليا، معهد) ، ونقبل الفرض البديل بالنسبة لهذا البعد ويكون نصه " توجد فروق في بعد التحكم في العمل تعزى لإختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة (كلية، مدرسة عليا، معهد) ".

للتأكد من مصادر هذه الفروق إزاء هذه المتغيرات تم استخدام الاختبار البعدي والنتائج موضحة في الجدول رقم:(20) كما يلي:

جدول 20: نتائج اختبار البعدي لمعرفة مصادر الفروق في التحكم في العمل بإختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة (كلية، مدرسة عليا، معهد)

الإختبار	(I) وحدة الإنتماء في الجامعة	(J) وحدة الإنتماء في الجامعة	(I-J) الفرق في المتوسطات	الخطأ المعياري	قيمة مستوى الدلالة (P)
Test de Tukey	كلية	معهد	-0.09518-	0.31518	0.951
		مدرسة عليا	-0.96531-*	0.39248	0.038
	معهد	كلية	0.09518	0.31518	0.951
		مدرسة عليا	-0.87013-	0.49613	0.187
	مدرسة عليا	كلية	0.96531*	0.39248	0.038
		معهد	0.87013	0.49613	0.187
Scheffe	كلية	معهد	-0.09518-	0.31518	0.955
		مدرسة عليا	-0.96531-	0.39248	0.050
	معهد	كلية	0.09518	0.31518	0.955
		مدرسة عليا	-0.87013-	0.49613	0.216
	مدرسة عليا	كلية	0.96531	0.39248	0.050

		معهد	0.87013	0.49613	0.216
LSD	كلية	معهد	-0.09518-	0.31518	0.763
		مدرسة عليا	-0.96531-*	0.39248	0.014
	معهد	كلية	0.09518	0.31518	0.763
		مدرسة عليا	-0.87013-	0.49613	0.080
	مدرسة عليا	كلية	0.96531*	0.39248	0.014
		معهد	0.87013	0.49613	0.080

*دال عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل أو يساوي (p= 0,05)

نلاحظ من الجدول أعلاه نتائج اختبار البعدي لمعرفة مصادر الفروق في بعد التحكم في العمل تبعا لإختلاف وحدة الإنتماء في الجامعة (كلية، معهد، مدرسة عليا) ، أن الفرق في المتوسطات تبعا لوحدة الإنتماء في الجامعة جاءت دالة إحصائيا عند أقل أو يساوي مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) على مستوى جميع الإختبارات الثلاثة البعدية (LSD ، Scheffe،Test de Tukey) التي أعتمدناها في دراستنا، بين الكلية والمدرسة العليا وبفرق قيمته (0.96531) وبخطأ معياري قيمته (0.39248) لصالح المدرسة العليا.

نتيجة عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة الإحصائية (0,05) في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لوحدة الإنتماء في الجامعة، يمكن إرجاعه إلى تشابه في الظروف والعوامل بالوحدات (الكلية، المدرسة العليا، المعهد) ، من تنظيم للعمل ووسائل بيداغوجية، وبرامج تدريس ونمط الإشراف. وقد يرجع أيضا لتشابه مستوى العام لجودة الحياة في العمل على مستوى كل من (الكلية، المدرسة العليا، المعهد) ، وهو ما يظهر على مستوى نتيجة عدم وجود فروق في جودة الحياة في العمل تعزى أيضا لوحدة الإنتماء في الجامعة(الكلية، المدرسة العليا، المعهد) ، وعلى مستوى أبعادها باستثناء بعد التحكم في العمل الذي يوجد فيه فروق تعزى لوحدة الانتماء في الجامعة بين الكلية والمدرسة العليا لصالح المدرسة العليا، ويمكن إرجاع هذه النتيجة المتعلقة باختلاف بعد التحكم في العمل بين أساتذة الكية وأساتذة المدرسة العليا، إلى أن مناخ العمل في المدرسة العليا يمنح أكثر فرص المشاركة في اتخاذ القرارات للأساتذة، وقد يرجع لوضوح أهداف المدرسة العليا أكثر من أهداف الكلية، خاصة وان الهدف الأساسي للمدرسة العليا متعلق بتكوين الأساتذة أو تكوين المكونين، الذين سيتم توظيفهم مباشرة بعد التخرج، مما يتطلب ذلك جودة توظيف يمكنها أن تستقطب الأساتذة أكثر كفاءة للتحكم في مهمتهم وفي مجال تخصصهم، خاصة إذا أظهر طلبة المدرسة للأساتذة، بأنهم مدركين أن مستواهم كأساتذة في مهنة التدريس مستقبلا، مرتبط بمستوى التكوين الذي يتلقوه، أما على مستوى الكلية، فالأمر يختلف يقتصر الهدف على تخريج الطلبة ومنحهم شهادات، تمكنهم من الاستحقاق للولوج في عالم الشغل أو الاستحقاق لاستكمال الدراسات العليا، وهذا تحقيقه مرهون بجودة التعليم، وهذه الأخيرة مرهونة هي أيضا بجودة توظيف الأساتذة.

ب الفروق حسب ميدان التخصص:

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\propto = 0.05)$ في متوسطات إجابات عينة الدراسة حسب مجال التخصص، قمنا باستخدام اختبار "ف" لتحليل التباين والجدول التالي يوضح النتائج كالآتي:

جدول 21 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة حسب ميدان التخصص.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	بين المجموعات	0.483	4	0.121	0.508	0.730
	داخل المجموعات	72.308	304	0.238		
	المجموع بين المجموعات	72.791	308			
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	بين المجموعات	5.008	4	1.252	1.404	0.233
	داخل المجموعات	271.120	304	0.892		
	المجموع بين المجموعات	276.128	308			
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	بين المجموعات	1.240	4	0.310	0.383	0.821
	داخل المجموعات	246.170	304	0.810		
	المجموع بين المجموعات	247.410	308			
أساليب التجنب بالتسلية	بين المجموعات	1.532	4	0.383	0.420	0.795
	داخل المجموعات	277.485	304	0.913		
	المجموع بين المجموعات	279.017	308			
ظروف العمل والإرتباط به	بين المجموعات	2.579	4	0.645	0.858	0.490

	داخل المجموعات	228.492	304	0.752		
	المجموع بين المجموعات	231.071	308			
الأجور والمكافئات	بين المجموعات	3.831	4	0.958	1.074	0.370
	داخل المجموعات	271.108	304	0.892		
	المجموع بين المجموعات	274.939	308			
ضغوط العمل	بين المجموعات	1.321	4	0.330	0.457	0.768
	داخل المجموعات	219.884	304	0.723		
	المجموع بين المجموعات	221.205	308			
الرفاهية العامة	بين المجموعات	1.965	4	0.491	0.861	0.488
	داخل المجموعات	173.496	304	0.571		
	المجموع بين المجموعات	175.460	308			
التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	بين المجموعات	2.551	4	0.638	0.900	0.464
	داخل المجموعات	215.537	304	0.709		
	المجموع بين المجموعات	218.088	308			
التحكم في العمل	بين المجموعات	9.532	4	2.383	2.270	0.062
	داخل المجموعات	319.093	304	1.050		
	المجموع بين المجموعات	328.624	308			
الرضا عن العمل والمسار المهني	بين المجموعات	2.318	4	0.580	0.911	0.458

	داخل المجموعات	193.315	304	0.636	
	المجموع بين المجموعات	195.633	308		
خصائص الوظيفة	بين المجموعات	2.208	4	0.552	1.556	0.186
	داخل المجموعات	107.853	304	0.355	
	المجموع بين المجموعات	110.061	308		
جودة الحياة في العمل	بين المجموعات	1.108	4	0.277	0.933	0.445
	داخل المجموعات	90.209	304	0.297	
	المجموع بين المجموعات	91.316	308		

يوضح الجدول رقم: (21) نتائج تحليل تباين لمتغيرات الدراسة تبعا لمجال التخصص، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أساليب مواجهة الضغوط وفي جودة بجميع أبعادها تعزى لميدان التخصص وذلك يتبين من خلال جميع قيم "ف" التي جاءت عندها كل قيم مستوى الدلالة عندها أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية(0,05) . ومنه نقبل الفرض الصفري الذي نصه " لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها أفراد عينة الدراسة وفي جودة الحياة في العمل لديهم تعزى لميدان التخصص(علوم إنسانية وإجتماعية، لغات وأداب وفنون، علوم تقنية، علوم طبيعة وحياة، رياضة وتربية بدنية) .

يمكن نفسر من خلال نتيجة عدم وجود فروق في أساليب مواحهة الضغوط تعزى لميدان التخصص بأن مجال تخصص الأستاذ لا يمكنه أن يكون متغير دخيل مباشر يمكنه أن يؤثر ويغير في المواقف التي يواجهها الأستاذ سواء في الجامعة أو خارجها أو يغير في مستوى ضغطه، فلا يمكن أن تختلف أساليب مواجهة الصغوط بإختلاف ميدان التخصص. هذا فيما يخص أساليب مواجهة الضغوط أما بالنسبة لجودة الحياة في العمل، فقد توصلت دراستنا أيضا إلى عدم وجود فروق في مستوى جودة الحياة في العمل وجميع أبعادها تعزى لميدان تخصص الأستاذ الجامعي، إتفقت نتيجة دراستنا مع أكثر من دراسة، مع نتيجة دراسة دردان(2021) التي توصلت بأنه ليس هناك فروق في جودة الحياة لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة ميلود معمري تزي وزو، تعزى لميدان التخصص، ومع نتيجة دراسة سالم السائح وناجي الوسيع (2022) التي توصلت إلى عدم وجود فروق في جودة الحياة الوظيفية لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس تعزى للتخصص (علوم إنسانية، علوم تقنية) ودراسة محمد عبده القاضي(2020) التي توصلت إلى نفس النتيجة أيضا عدم وجود فروق في جودة الحياة النفسية لدى اساتذة التعليم العالي بكلية التربية جامعة تعز نموذجا.

ج-الفروق حسب الجنس

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0,05) في متوسطات إجابات عينة الدراسة تبعا لمتغير الجنس، قمنا باستخدام اختبار "ت" لتحليل التباين بين عينتين مستقلتين،والجدول التالي يوضح النتائج كالآتي:

جدول 22 : يوضح نتائج اختبار "ت" لإختبار الفروق في استجابات أفراد عينة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى الجنس.

		الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إختبار ليفن على مساواة التباينات		إختبار T للمساوات في المتوسطات		
					(F)	قيمة مستوى الدلالة (P)	(T)	درجة الحرية	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	فرضية وجود تباينات	ذكر	3.9894	0.51768	0.431	0.512	-3.433-	307	0.001
	قرضية عدم وجود تباينات	أنثى	3.9028	0.44458			-3.446-	304.985	0.001
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	فرضية وجود تباينات	ذكر	2.9909	0.95428	0.022	0.882	0.335	307	0.738
	قرضية عدم وجود تباينات	أنثى	3.3553	0.90287			0.336	303.002	0.737
أساليب التجنب	فرضية وجود تباينات	ذكر	2.7172	0.90662	0.002	0.962	-1.660-	307	0.098

بالتحويل الإجتماعي	قرضية عدم وجود تباينات	أنثى	2.6829	0.88704			-1.658-	299.860	0.098
أساليب التجنب بالتسلية	فرضية وجود تباينات	ذكر	2.2000	0.94123	2.854	0.092	1.566	307	0.118
	قرضية عدم وجود تباينات	أنثى	2.3796	0.95802			1.582	306.925	0.115
ظروف العمل والإرتباط به	فرضية وجود تباينات	ذكر	3.0263	0.86641	0.033	0.856	1.204	307	0.229
	قرضية عدم وجود تباين	أنثى	2.9074	0.86452			1.204	301.545	0.229
الأجور والمكافئات	فرضية وجود تباينات	ذكر	2.6388	0.93101	0.192	0.662	-0.916	307	0.360
	قرضية عدم وجود تباينات	أنثى	2.7375	0.96091			-0.914	298.559	0.361
ضغوط العمل	فرضية وجود تباينات	ذكر	2.7606	0.82840	0.011	0.918	2.024	307	0.044
	قرضية عدم وجود تباينات	أنثى	2.5660	0.85994			2.019	297.993	0.044
الرفاهية العامة	فرضية وجود تباينات	ذكر	3.4545	0.71102	3.103	0.079	3.359	307	0.001
	قرضيةعدم وجود تباينات	أنثى	3.1701	0.77699			3.339	292.275	0.001

التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	فرضية وجود تباينات قرضية عدم وجود تباينات	ذكر	3.1091	0.86439	.604	0.438	0.413	307	0.680
		أنثى	3.0694	0.81691			0.414	305.040	0.679
التحكم في العمل	فرضية وجود تباينات قرضية عدم وجود تباينات	ذكر	3.2606	1.08705	2.389	0.123	1.053	307	0.293
		أنثى	3.1366	0.96675			1.062	306.886	0.289
الرضا عن العمل والمسار المهني	فرضية وجود تباينات قرضية عدم وجود تباينات	ذكر	3.5212	0.78545	0.250	0.617	1.459	307	0.146
		أنثى	3.3889	0.80692			1.456	299.002	0.146
خصائص الوظيفة	فرضية وجود تباينات قرضية عدم وجود تباينات	ذكر	4.0808	0.58914	0.799	0.372	-.750	307	0.454
		أنثى	4.1319	0.60843			-.748	298.500	0.455
جودة الحياة في العمل	فرضية وجود تباينات قرضية عدم وجود تباينات	ذكر	3.2315	0.55130	0.047	0.828	1.501	307	0.134
		أنثى	3.1385	0.53418			1.504	303.643	0.134

نلاحظ من خلال نتائج إختبار ليفن على مساواة التباينات الذي يعتبر شرط أساسي من شروط إختبار T للتباين بين متوسطات عينتين مستقلتين، الموضحة في الجدول أعلاه حيث جاءت عند أغلب قيم (F) مستوى الدلالة غير دالة إحصائيا وهي كما تظهر في الجدول كلها بقيم أكبر من (p= 0.05) ، وهذا يدل على تساوي التباينات أو لاتوجد فروق في التباينات، أي تحقق فرضية عدم وجود فروق تباينات، تعزى للجنس في أساليب مواجهة والضغوط وعليه سنعتمد على قيم (T) لإختبار تساوي المتوسطات الموجودة في السطر الأول، وقد جاءت أغلب قيم مستوى الدلالة عندها غير دالة إحصائيا أي أكبر من (p= 0.05) ،بالنسبة لأغلب أساليب مواجهة الضغوط بإستثناء أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي جاءت قيمة (T=-3.433) دالة إحصائيا بمستوى دلالة (p=0.001) أقل من مستوى الدلالة (p= 0.05) ، وبالمقارنة بين متوسطات الذكور والإناث نجد أن الفروق في إستخدام أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة هي لصالح الذكور؛ وقد جاءت أيضا عند قيمة (T=1.501) بالنسبة للفروق في متوسطات جودة الحياة في العمل قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (p=0.134) ، وهي قيمة أكبر من(p= 0.05) ، وجاءت أيضا أغلب قيم ((Tبالنسبة لأبعاد جودة الحياة في العمل (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) غير دالة إحصائيا بحيث جاءت قيم ((pمستوى الدلالة الإحصائية عندها أكبر من (p=0.05) ، بإستثناء البعدين، بعد ضغوط العمل جاءت قيمة (T= 2.024) بقيمة مستوى دلالة إحصائية (p=0.049) أقل من (p=0.05) ، وبمقارنة المتوسطات بين الذكور والإناث، نجد أنها لصالح الذكور، مع الإشارة إلى أن قيمة المتوسط الحسابي دلالتها عكسية، حيث القيمة الأكبر لا تعني ضغوط مرتفعة، بل تدل على العكس هي ليست مرتفعة بالمستوى الذي يؤثر سلبيا على مستوى جودة الحياة في العمل لدى الأستاذ الجامعي، وبعد الرفاهية العامة الذي جاءت قيمة (T=3.359) ، بقيمة مستوى دلالة إحصائية (p=0.001) أقل من (p=0.05) وبمقارنة المتوسطات بين الذكور

والإناث نجد أنها لصالح الذكور. وعليه يمكن القول أن الفرض الصفري لم يتحقق في الفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة والبعدين، بعد ضغوط العمل، وبعد الرفاهية العامة، وفي هذه الحالة نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي نصه" توجد فرق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة المرتكزة على المهمة وفي بعد ضغوط العمل وبعد الرفاهية العامة لدى أفراد الدراسة تعزى لمتغير الجنس لصلح الذكور" ونبقي على الفرض الصفري بالنسبة لباقي المغيرات الذي نصه " لاتوجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وأساليب التجنب بالتحول الإجتماعي وأساليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي أبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) تعزى لمتغير الجنس.

كتفسير للنتائج الموضحة في الجدول أعلاه، قد ترجع نتيجة وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تعزى لمتغير الجنس التي جاءات لصالح الذكور، إستنادا على ما أشارت إليه بعض الدراسات (Matud, 2004 ; Laura et all, 2020 ; Ana et Darja,2011; Ivy et all,2006) إلى أن الإناث هن أكثر تأثرا بضغوط العمل من الذكور، إضافة إلى ما أشارت إليه الدراست، فقد توافقت أيضا نتيجة وجود فروق دالة إحصائيا بالنسبة لبعد ضغوط العمل تعزى للجنس، كما هو مبين في الجدول أعلاه لصالح الذكور، التي تؤكد تفسيرنا السابق لسبب الفروق بين الذكور والإناث في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة. كذلك الفروق في بعد الضعوط الذي جاء أيضا لصالح الذكور لا يعني أن الذكور هم أكثر ضغطا، بل يعني العكس كما ذكرنا سابقا تكون بمستوى مرتفع عندما تكون قيمة المتوسط الحسابي منخفضة، وهي كما تظهر في النتائج لصالح الإناث، تدل بأن الإناث هم أكثر ضغوطا، وتأثرهن بضغوط العمل وضغوط الحياة بصفة عامة أكثر من الذكور، قد يرجع تأثرهم للضغوط أكثر من الذكور، أولا لعوامل خاصة أو نوعية كالقدرة

على التحمل مقارنة بالذكور، التي تجعلهن في الغالب أقل تحمل للضغوط من الذكور، وثانيا قد يرجع تأثرهم للضغوط لعوامل موضوعية كالأعباء الزائدة عن العمل التي ترجع لدور المرأة في الإطار الثقافي والعرفي للمجتمع الجزائري، كتربية الأولاد والقيام بالمتطلبات المنزلية وغيرها من المتطلبات التي تقوم بها النساء دون الرجال. وقد إتفقت هذه النتيجة مع نتيجة دراسة محمد فتحي الجلالي وعبد الفتاح حسين (2022) التي أجريت على الأساتذة الجامعيين، بوجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة المشكلة تعزى لمتغير الجنس لصالح الذكور، كما إتفقت دراستنا مع نفس الدراسة في عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإفعال، وأختلف معها في النتيجة المتعلقة بالفروق في اساليب التجنب التي تعزى للجنس؛ حيث توصلت دراستنا إلى عكس ما توصلت دراسة محمد فتحي الجلالي وعبد الفتاح حسين (2022) وهو وجود فروق بين الذكور والإناث لصالح الإناث في الأساليب المرتكزة على التجنب. نرى أن إتفاق نتيجتنا مع نتائج هذه الدراسات يرجع إلى التقارب الثقافي بين المجتمعات العربية، فالمرأة العربية العاملة نشاطها يتميز بإزدواجية الدور، الدور الأول مسؤولية القيام بشؤون أسرتها، والدور الثاني كموظفة لها مهام مسؤولة عن إدائها، لذلك نجدهن أكثر تعرض للضعوط العمل بسبب إزدواجية الدور. أما بالنسبة لبعد الرفاهية العامة نرى أن الفروق فيها التي تعزى إلى الجنس، والتي جاءت لصاح الذكور، قد ترجع إلى أن الذكور كما قلنا هم أقل ضغطا من الإناث، بالنظر للأعباء الإضافية التي هي على عاتق المرأة العاملة في المجتمع الجزائري، وأضف إلى ذلك الضغوط وحالة القلق والخوف التي أثارتها جائحة كورونا على الجميع بمختلف أعمارهم وإختلاف جنسهم، خاصة النساء بحكم مستوى قدراتهن مقارنة بالذكور، يكن في الغالب أكثر خوفا وقلقا من الذكور، خاصة وأن مجال الوقت المخصص للترفيه عندهن أقل مقارنة بوقت الترفيه الممنوح للذكور. على غرار نتيجة الفروق في الأساليب المرتكزة على المهمة وفي بعد ضغوط العمل، وفي بعد الرفاهية العامة التي جاءت كلها لصالح الذكور، فإنه ليس هناك فروق بين الذكور والإناث، في باقي الأصناف الأخرى لأساليب مواجهة

الضغوط وفي التجنب وفي جودة الحياة في العمل وباقي أبعادها، بالنسبة لعدم وجود الفروق في أساليب المواجهة المرتكزة على الإنفعال وفي أساليب التجنب تعزى متغير الجنس قد ترجع إلى أن هذا الصنف من الأساليب أوالتجنب يضطر الفرد إلى إستخدامها عند إستحالة مواجهة الموقف الضاغط بأي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وهي الحالة التي يكون الموقف الضاغط هو الذي يحتم على الفرد، إما أن يركز المواجهة على إنفعالاته وليس الموقف الضاغط، وإما أن يتجنب الموقف الضاغط عن طريق التحويل الإجتماعي أو بالتسلية. أما بالنسبة لنتيجة عدم وجود فروق في جودة الحياة في العمل تعزى لمتغير الجنس قد يرجع لطبيعة المتغير الكمية وتميز أبعاده بخاصة التعددية، وهي الطبيعة التي تسمح لدرجة كل بعد من الأبعاد بالمساهمة في الدرجة الكلية للمتغير، فوفقا لرؤيتنا نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لأبعاد جودة الحياة في العمل أغلبها متوسطة بإستثناء البعد الوحيد المتمثل في خصائص الوظيفة الذي جاء متوسطه مرتفع لدى الجنسين، ونلاحظ أيضا على مستوى هذه الأبعاد، لاتوجد فروق فيها دالة إحصائيا عند مستوى (0,05) تعزى لمتغير الجنس، عدا بعد ضغوط العمل وبعد الرفاهية العامة، الذي إنعكس على نتيجة متوسط جودة الحياة في العمل المتمثلة في متوسط متوسطات أبعاد جودة الحياة في العمل، وأنعكس أيضا على عدم وجود فروق فيها تعزى لمتغير الجنس. كما قد يرجع أيضا عدم وجود فروق دالة إحصائيا عند مستوى (0,05) تعزى للجنس على مستوى باقي أبعاد حودة الحياة في العمل، إلى مدى إرتباط مستوى هذه الأبعاد بتأثير خصائص العمل ونظامه على إدراك الفرد وإنطباعه نحوها.

د- الفروق حسب الرتبة

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p=0.05$) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حسب الرتبة، قمنا باستخدام تحليل التباين الأحادي لأكثر من عينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح النتائج وهي كما يلي:

جدول 23 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الرتبة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	بين المجموعات	2.078	2	1.039	4.496	0.012
	داخل المجموعات	70.713	306	0.231		
	المجموع بين المجموعات	72.791	308			
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	بين المجموعات	2.332	2	1.166	1.303	0.273
	داخل المجموعات	273.796	306	0.895		
	المجموع بين المجموعات	276.128	308			
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	بين المجموعات	3.408	2	1.704	2.137	0.120
	داخل المجموعات	244.002	306	0.797		

	المجموع بين المجموعات	247.410	308			
أساليب التجنب بالتسلية	بين المجموعات	0.502	2	0.251	0.276	0.759
	داخل المجموعات	278.515	306	0.910		
	المجموع بين المجموعات	279.017	308			
ظروف العمل والإرتباط به	بين المجموعات	0.227	2	0.114	.151	0.860
	داخل المجموعات	230.844	306	0.754		
	المجموع بين المجموعات	231.071	308			
الأجور والمكافئات	بين المجموعات	4.397	2	2.198	2.487	0.085
	داخل المجموعات	270.542	306	0.884		
	المجموع بين المجموعات	274.939	308			
ضغوط العمل	بين المجموعات	0.008	2	0.004	0.006	0.994
	داخل المجموعات	221.197	306	0.723		
	المجموع بين المجموعات	221.205	308			

الرفاهية العامة	بين المجموعات	1.894	2	0.947	1.670	0.190
	داخل المجموعات	173.566	306	0.567		
	المجموع بين المجموعات	175.460	308			
التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	بين المجموعات	1.062	2	0.531	0.749	0.474
	داخل المجموعات	217.026	306	0.709		
	المجموع بين المجموعات	218.088	308			
التحكم في العمل	بين المجموعات	3.378	2	1.689	1.589	0.206
	داخل المجموعات	325.246	306	1.063		
	المجموع بين المجموعات	328.624	308			
الرضا عن العمل والمسار المهني	بين المجموعات	1.545	2	0.772	1.218	0.297
	داخل المجموعات	194.089	306	0.634		
	المجموع بين المجموعات	195.633	308			

خصائص الوظيفة	بين المجموعات	0.610	2	0.305	0.852	0.427
	داخل المجموعات	109.451	306	0.358		
	المجموع بين المجموعات	110.061	308			
جودة الحياة في العمل	بين المجموعات	1.038	2	0.519	1.759	0.174
	داخل المجموعات	90.279	306	0.295		
	المجموع بين المجموعات	91.316	308			

يوضح الجدول رقم: (23) نتائج تحليل تباين لمتغيرات الدراسة تبعا للرتبة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أغلب أساليب مواجهة الضغوط وفي جودة الحياة في العمل بجميع أبعادها تعزى للرتبة، ويتبين ذلك من خلال جميع قيم (ف) التي جاءت عندها قيم مستوى الدلالة أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية(0,05) ، بإستثناء أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي جاءت عند قيمة (ف=4.496) قيمة مستوى الدلالة (p=0.012) أقل من (p=0.05) ، ومنه لم يتحقق الفرض الصفري بالنسبة للفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي تعزي لمتغير الرتبة، وبالتالي بالنسبة لأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي نصه" توجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تعزى للرتبة. ونقبل الفرض الصفري بالنسبة لباقي المتغيرات حيث يكون نصه " لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط (المرتكزة على الإنفعال، التجنب بالتحويل الإجتماعي، التجنب بالتسلية) ، وفي جودة الحياة في العمل وأبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) لدى أفراد عينة الدراسة تعزى للرتبة.

ولمعرفة الفروق في أساليب مواجهة الضغوط لصالح أي رتبة نلاحظ نتائج الإختبار البعدي الموضحة في الجدول رقم(24) التالي:

جدول 24 : نتائج الاختبار البعدي لمعرفة مصادر الفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي تعزى للرتبة (أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي)

الإختبار	(I) التربة	J)) الرتبة	(I-J)) الفرق في المتوسطات	الخطأ المعياري	قيمة مستوى الدلالة (P)
Test de Tukey	أستاذ مساعد	أستاذ محاضر	-0.21363*	0.07343	0.011
		ستاذ التعليم العالي	-0.10761	0.10762	0.577
	أستاذ محاضر	أستاذ مساعد	0.21363*	0.07343	0.011
		ستاذ التعليم العالي	0.10603	0.09085	0.474
	ستاذ التعليم العالي	أستاذ مساعد	0.10761	0.10762	0.577
		أستاذ محاضر	-0.10603	0.09085	0.474
Scheffe	أستاذ مساعد	أستاذ محاضر	-0.21363*	0.07343	0.015
		ستاذ التعليم العالي	-0.10761	0.10762	0.607
	أستاذ محاضر	أستاذ مساعد	0.21363*	0.07343	0.015
		ستاذ التعليم العالي	0.10603	0.09085	0.507
	ستاذ التعليم العالي	أستاذ مساعد	0.10761	0.10762	0.607
		أستاذ محاضر	-0.10603	0.09085	0.507
LSD	أستاذ مساعد	أستاذ محاضر	-0.21363*	0.07343	0.004
		ستاذ التعليم العالي	-0.10761	0.10762	0.318
	أستاذ محاضر	أستاذ مساعد	0.21363*	0.07343	0.004
		ستاذ التعليم العالي	0.10603	0.09085	0.244
	ستاذ التعليم العالي	أستاذ مساعد	0.10761	0.10762	0.318
		أستاذ محاضر	-0.10603	0.09085	0.244

*دال عند مستوى الدلالة الإحصائية أقل أو يساوي (p=0.05)

نلاحظ من الجدول أعلاه نتائج اختبار البعدي لمعرفة مصادر الفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تبعا لإختلاف الرتبة (أستاذ مساعد، أستاذ محاضر، أستاذ التعليم العالي) ، أن الفرق في المتوسطات تبعا للرتبة جاءت دالة إحصائيا عند أقل أو يساوي (p=0.05) على مستوى جميع الإختبارات الثلاثة البعدية (Scheffe،Test de Tukey ، LSD) بين أستاذ مساعد وأستاذ محاضر وبفرق قيمته (0.21363) وبخطأ معياري قيمته (0.07343) لصالح أستاذ محاضر.

يمكن تفسير النتائج المتعلقة بإختبار الفروق في أساليب مواجهة الضغوط وفي جودة الحياة في العمل وأبعادها التي تعزى للرتبة، بأنه قد ترجع نتيجة وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تعزى للرتبة (أستاذ محاضر، وأستاذ مساعد) لصالح أستاذ محاضر، للخبرة والتجربة التي أكتسبها الأساتذة المحاضرين، منذ بداية توظيفهم برتبة أستاذ مساعد، إلى أن صاروا برتبة أساتذة محاضرين، كما أنه في الغالب الأساتذة المساعدين هم حديثي التوظيف، بإستثناء الأساتذة الذين لديهم خبرة مهنية لكن بقوا في نفس الرتبة -هم الأقلية- بسبب تأخرهم عن مناقشة أطروحة الدكتوراه، تجدهم أقل خبرة بمواقف عملهم، وأقل تجربة، مقارنة بالأساتذة المحاضرين الذين لهم تجربة في مواجهة المواقف المتعلقة بمهام الأستاذ الجامعي، من تحضير للمحاضرات والتدريس، والمشاركة في التظاهرات العلمية وفرق البحث، وغيرها من المهام، مما يجعلهم أكثر أستخداما لأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، هذه الأساليب التي كما أشار راسكل وارشبال Rascle & Irchabal (2001) إلى أنها تستخدم في الأحداث التي يمكن للأفراد التحكم فيها. عدا تلك الأحداث التي يستحيل التحكم فيها، تستخدم فيها الأساليب الأخرى، المرتكزة على الإنفعال وأساليب التجنب. أتفقت نتيجة دراستنا هذه مع دراسة محمد فتحي الجلالي وعبد الفتاح حسين (2022) في وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة المشكل تعزى للرتبة العلمية. كما إتفقت دراستنا مع نفس الدراسة، في نتيجة عدم وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال وفي التجنب تعزى للرتبة. يمكن تفسير نتيجة عدم

وجود الفروق في اساليب المواجهة المرتكزة على الإنفعال وفي أساليب التجنب التي تعزى للرتبة، بنفس ما أشرنا إليها سابقا في حالات إستخدام الأساليب المرتكزة على الإنفعال وأساليب التجنب، والتي قلنا بأنه تحددها الأحداث التي لا يمكن للفرد التحكم فيها، وليس الخصائص الشخصية للأفراد. كما يمكننا تفسير نتيجة عدم وجود فروق في جودة الحياة في العمل وجميع أبعادها التي تعزى للرتبة، إلى أنها ترجع لتجانس مستوى حدود توقعات الأساتذة لمستوى جودة الحياة في العمل وأبعادها في نظرهم والمرتبطة بمستواهم التعليمي، أين تجعلهم توقعاتهم للمستوى العالي لجودة حياتهم سواء داخل الجامعة أو خارجها، غير راضين على ما تقدمه أو توفره لهم إدارة الجامعة، كما أنه إستنادا إلى ما أشارتا إليه دردان ومعروف(2018) عندما قاما بإجراء حوصلة لبعض الدراسات الجزائرية حول ضغوط العمل التي يعاني منها الأستاذ الجامعي وإنعكاسها عليه وعلى المنظومة التعليمية، التي نرى أيضا أنها قد تنعكس على مستوى جودة حياته داخل وخارج الجامعة مهما كانت رتبة الأستاذ، وقد تمثلت خلاصة الحوصلة، في إنخفاض مستوى الرضا عن بعض جوانب العمل المتمثلة في الأجور، برامج التكوين، قلة وفرة الوسائل التعليمية، النظافة، التسيير، ضعف المستوى المعرفي للطلبة، عدم الرضا عن سياسة التكوين وعن المجهودات المبذولة من طرف الأساتذة. الجوانب التي ذكرت أيضا تنعكس على الأستاذ خارج مجال العمل، حيث قلة الأجر ينعكس على معيشته ومعيشة عائلته، وعلى جوانب أخر كمشكلة السكن والنقل، وتدني المكانة الاجتماعية.

هـ- الفروق حسب ممارسة المهام الإدارية

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p=0.05$) في متوسطات إجابات مجتمع الدراسة تبعا لممارسة المهام الإدارية، قمنا باستخدام اختبار "ت" لتحليل التباين بين عينتين مستقلتين والجدول التالي يوضح النتائج كما يلي:

جدول 25 : يوضح نتائج اختبار "ت" لإختبار الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى ممارسة المهام الإدارية

		ممارسة المهام افدارية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إختبار ليفن على مساواة التباينات		إختبار T للمساوات في المتوسطات		
					(F)	قيمة مستوى الدلالة (P)	(T)	درجة الحرية	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	فرضية وجود تباينات	نعم	4.0753	0.45112	0.005	0.944	3.035	307	0.003
	فرضية عدم وجود تباينات	لا	3.8947	0.49155			3.140	188.966	0.002
أساليب مواجهة	فرضية وجود تباينات	نعم	3.1022	1.03298	3.446	0.064	-0.713	307	0.476

الضغوط المرتكزة على الإنفعال	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.1860	0.90862			-0.678	156.093	0.499
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	فرضية وجود تباينات	نعم	2.6810	0.84544	1.062	0.304	-0.259	307	0.796
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.7099	0.91904			-0.268	188.546	0.789
أساليب التجنب بالتسلية	فرضية وجود تباينات	نعم	2.2437	0.98312	0.255	0.614	-0.484	307	0.629
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.3009	0.93978			-0.475	167.535	0.635
ظروف العمل والإرتباط به	فرضية وجود تباينات	نعم	3.0323	0.95467	2.781	0.096	0.817	307	0.415
	قرضية عدم وجود تباين	لا	2.9444	0.82609			0.771	154.032	0.442
الأجور والمكافئات	فرضية وجود تباينات	نعم	2.6151	0.96560	0.000	0.997	-0.851	307	0.395
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.7148	0.93638			-0.841	169.679	0.402

ضغوط العمل	فرضية وجود تباينات	نعم	2.3548	0.80278	1.133	0.288	-4.415	307	0.000
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.8056	0.83166			-4.478	180.205	0.000
الرفاهية العامة	فرضية وجود تباينات	نعم	3.2823	0.71402	3.323	0.069	-0.607	307	0.544
	قرضيةعدم وجود تباينات	لا	3.3391	0.77263			-0.626	187.730	0.532
التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	فرضية وجود تباينات	نعم	3.0000	0.96191	5.206	0.023	-1.243	307	0.215
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.1296	0.78317			-1.146	146.889	0.254
التحكم في العمل	فرضية وجود تباينات	نعم	3.6272	1.05048	0.002	0.967	4.914	307	0.000
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.0201	0.97202			4.765	162.862	0.000
الرضا عن العمل والمسار المهني	فرضية وجود تباينات	نعم	3.4910	0.87448	0.490	0.484	0.455	307	0.649
	قرضية عدم وجود	لا	3.4460	0.76294			0.431	155.057	0.667

	تباينات								
خصائص الوظيفة	فرضية وجود تباينات	نعم	4.1685	0.65685	2.623	0.106	1.232	307	0.219
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	4.0772	0.56988			1.165	154.358	0.246
جودة الحياة في العمل	فرضية وجود تباينات	نعم	3.1964	0.60312	1.318	0.252	0.174	307	0.862
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.1846	0.51869			0.164	153.273	0.870

نلاحظ من خلال نتائج إختبار ليفن الموضحة في الجدول أعلاه، على مساواة التباينات الذي يعتبر شرط أساسي من شروط إختبارT للتباين بين متوسطات عينتين مستقلتين،، وأن قيم مستوى الدلالة الإحصائية غير دالة إحصائيا عند أغلب قيم (F) وهي كما تظهر كلها بقيم أكبر من مستوى الدلالة افحصائية (p= 0.05) ، وهذا يدل على تساوي التباينات أو لاتوجد فروق في التباينات، أي تحقق فرضية وجود تساوي في التباينات، وعليه سنعتمد على قيم (T) لإختبار تساوي المتوسطات الموجودة في السطر الأول، وقد جاءت كما هو موضح في الجدول أعلاه، أغلب قيم مستوى الدلالة عندها غير دالة إحصائيا أي أكبر من (p= 0.05) ، بالنسبة لأغلب أساليب مواجهة الضغوط بإستثناء أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي جاءت قيمة (T=3.035) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (p=0.003) وهي قيمة أقل من قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (p= 0.05) ، وبالمقارنة بين متوسطات بين الذين يمارسون مهام إدرية والذين لا يمارسون مهام إدارية، نجد أن الفروق في إستخدام أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة هي لصالح الذين يمارسون مهام إدارية؛ وقد جاءت أيضا عند قيمة (T=0.1740) بالنسبة للفروق في متوسطات جودة الحياة في العمل قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (p=0.870) ، وهي قيمة أكبر من(p= 0.05) ، وجاءت أيضا أغلب قيم (T) بالنسبة لأبعاد جودة الحياة في العمل (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد الرفاهية العامة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) غير دالة إحصائيا بحيث جاءت قيم (p) مستوى الدلالة الإحصائية عندها أكبر من (p=0.05) ، بإستثناء البعدين، بعد ضغوط العمل جاءت قيمة (T= -4.415) بقيمة مستوى دلالة إحصائية (p=0.000) أقل من (p=0.05) ، وبمقارنة المتوسطات بين الذين يمارسون مهام إدرية والذين لا يمارسون مهام إدارية، نجد أنها لصالح الذين لا يمارسون مهام إدارية، وبعد التحكم في العمل الذي جاءت قيمة (T=4.914) ، بقيمة مستوى دلالة إحصائية (p=0.000) أقل من (p=0.05) ، وبمقارنة المتوسطات بين الذين يمارسون

مهام إدرية والذين لا يمارسون مهام إدارية نجد أنها لصالح الذين يمارسون مهام إدرية. وعليه يمكن القول أن الفرض الصفري لم يتحقق في الفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة والبعدين، بعد ضغوط العمل، وبعد التحكم في العمل، وفي هذه الحالة نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي نصه" توجد فرق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة المرتكزة على المهمة، وفي بعد التحكم في العمل لدى أفراد عينة الدراسة تعزى للممارسة مهام إدارية، لصالح الذين يمارسون مهام إدارية، ونقبل الفرض البديل الذي نصه " توجد فرق دالة إحصائيا في بعد التحكم في العمل تعزى للممارسة مهام إدارية، لصالح الذين لايمارسون مهام إدارية"، ونبقي على الفرض الصفري بالنسبة لباقي المغيرات حيث يكون نصه " لاتوجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وأساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وأساليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي أبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد الرفاهية العامة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) تعزى للمارسة مهام إدارية.

يمكننا إرجاع نتيجة وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تعزى لممارسة مهام إدارية لصالح الذين يمارسون مهام إدارية، إستنادا إلى نموذج كرازاك لتفسير ضغوط العمل (الفصل الثالث) إلى مساحة نطاق القرار المتاحة للإساتذة الذين يمارسون مهام إدارية أكثر من الأساتذة الذين لايمارسون، بحكم مناصبهم التي تلقى الدعم من الإدارة، فالأساتذة الذين يتقلدون هذه المناصب الإدارية، في أغلب الأحيان يتم تزكيتهم من طرف إدارة الجامعة، خاصة إذا تعلق الأمر بالمناصب على مستوى الإدارة المركزية للجامعة، أو من طرف عميد الكلية أو مدير المعهد أو المدرسة إذا تعلق الأمر بالمناصب على مستوى الأقسام. وما يدعم تفسيرنا هذا، هو النتيجة المتوصل إليها والمتمثلة في وجود فروق في بعد التحكم في العمل تعزى لممارسة المهام الإدارية، التي جاءت هي أيضا لصالح الممارسين، والذي نرى أنه يرجع أيضا نفس السبب السابق المتمثل في نطاق القرار

والدعم الإداري الذي يتلقاه الإساتذة الممارسين للمهام الإدارية، لكن يبدو أن الدعم ومساحة نطاق القرار قد لايكفي كليهما، لمقابلة المطالب الملقاة على عاتق الأساتذة الممارسين للمهام الإدارية، وهذا في رأينا يفسر نتيجة وجود فرق في بعد ضغوط العمل تعزى للمارسة المهام، لكن لصالح غير الممارسن، وهذا يدل على أن الأساتذة الممارسين للمهام الإدارية هم أكثر ضغطا من الأساتذة غير الممارسين، بغض النظر على مستوى ضغوط العمل الذي يظهر بقيمة متوسطة لدي الفئتين؛ لكنه يساهم إيجابيا ولو بقليل في جودة حياة الأساتذة غير الممارسين للمهام الإدارية. كما يمكن إستنادا إلى ما أشارت إليه دراسة حنصالي(2014) ، أرجاع هذه النتيجة إلى إزدواجية الدور الذي يقوم به الأستاذ الممارس للمهام الإدارية، بحيث إزدواجية الدور لدى الأستاذ الجامعي الممارس للمهام الإدارية تؤثر على أدائه؛ فالمطالب الملقاة على عاتق الأستاذ الممارس للمهام الإدارية، تعتبر ضغطا زائدا يضاف إلى ضغوط التدريس والبحث العلمي. أما بالنسبة لنتيجة عدم وجود فروق في أساليب مواجة الضغوط المرتكزة على الإنفعال وأساليب التجنب تعزى لممارسة المهام الإدارية، قد ترجع في رأينا لحتمية تشابه نتيجة تقييم المواقف الضاغطة التي يتعذر على الأساتذة سواء الممارسين أو غير الممارسين للمهام الإدارية مواجهتها بالأساليب المرتكزة على المهمة، والذي ترغمهم على إتخاذ قرار المواجهة بأساليب مرتكزة على الإنفعال أو أساليب التجنب. أما بالنسبة لنتيجة عدم وجود فروق في جودة الحياة في العمل وفي أبعادها عدا بعد ضغوط العمل وبعد التحكم في العمل تعزى للمارسة المهام الإدارية، قد ترجع في رأينا إستنادا لمدخل الإنتشار (راجع الفصل الثالث) في تفسيره لجودة الحياة في العمل، إلى إمتداد الرضا عن مجال من مجالات الحياة إلى مجالات الحياة الأخرى؛ فالتأثير المتبادل بين مجالات حياة الأستاذ الجامعي كمجال الحياة العائلية أو مجال الحياة الشخصية مع مجال الحياة في العمل هو أمر واقع، بالنظر لطبيعة وظيفة الأستاذ الجامعي كغيره ممن يمتهنون مهنة التدريس، حيث تفيذ مهامه يتعدى مكان العمل، وينتقل تفيذها إلى مستوى حياته العائلية أو الشخصية في المنزل أو المكان الذي يعيش فيه، كمهام تحضير الدروس، وتصحيح أوراق الإمتحان

ومراجعة وتقييم أعمال الطلبة، وحتى بعض الواجبات الإدارية بالنسبة للذين يمارسون مهام إدارية، والنشاط المتعق بالبحوث وكتابة تقاريرها، بهدف نشرها أو المشاركة بها في التظاهرات العلمية، وغيرها من المهام إضافة إلى أداء الواجبات العائلية والشخصية. بمعنى أن ممارسة المهام الإدارية المتعلقة بالعمل تؤثر في جودة الحياة في العمل من جهة مجال العمل، لكن جودة الحياة في العمل بإعتبارها متغير متعدد الأبعاد كما أشرنا سابقا، لا تتأثر فقط بمجال العمل بل تتأثر وتؤثر في جميع أبعاده جميع مجالات الحياة الأخرى.

و- الفروق حسب مزاولة عمل آخر خارج الجامعة

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($p=0.05$) في متوسطات إجابات مجتمع الدراسة طبقا لمزاولة عمل آخر خارج الجامعة قمنا باستخدام اختبار "ت" لتحليل التباين بين عينتين مستقلتين، والجدول التالي يوضح النتائج وهي كما يلي:

جدول 26 : يوضح نتائج اختبار "ت" لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى مزاولة عمل آخر خارج الجامعة

					إختبار ليفن على مساواة التباينات		إختبار T للمساوات في المتوسطات		
		عمل آخر خارج الجامعة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	(F)	قيمة مستوى الدلالة (P)	(T)	درجة الحرية	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	فرضية وجود تباينات	نعم	4.2361	0.55055	0.015	0.901	2.606	307	0.010
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.9313	0.47729			2.296	18.615	0.033
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	فرضية وجود تباينات	نعم	2.9815	1.08749	0.856	0.356	-0.827	307	0.409
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.1718	0.93847			-0.726	18.600	0.477
أساليب التجنب بالتحويل	فرضية وجود تباينات	نعم	2.6667	0.73208	0.515	0.474	-0.168	307	0.867

الإجتماعي	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.7033	0.90644			-0.203	20.366	0.841
أساليب التجنب بالتسلية	فرضية وجود تباينات	نعم	2.0556	.99180	0.001	0.980	-1.048	307	0.295
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.2978	0.94923			-1.008	18.977	0.326
ظروف العمل والإرتباط به	فرضية وجود تباينات	نعم	3.1019	1.05740	1.724	0.190	0.660	307	0.509
	قرضية عدم وجود تباين	لا	2.9628	0.85447			0.547	18.399	0.591
الأجور والمكافئات	فرضية وجود تباينات	نعم	2.5444	0.88864	0.463	0.497	-0.649	307	0.517
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.6935	0.94893			-0.688	19.477	0.500
ضغوط العمل	فرضية وجود تباينات	نعم	2.9306	0.94248	0.174	0.677	1.346	307	0.179
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	2.6538	0.84037			1.216	18.711	0.239
الرفاهية العامة	فرضية وجود تباينات	نعم	3.4722	0.68001	0.176	0.675	0.870	307	0.385
	قرضيةعدم وجود تباينات	لا	3.3127	0.75924			0.959	19.716	0.349
التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	فرضية وجود تباينات	نعم	3.2222	0.92311	0.438	0.509	0.683	307	0.495
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.0825	0.83722			0.627	18.771	0.539

التحكم في العمل	فرضية وجود تباينات	نعم	3.6852	0.88909	1.245	0.265	2.052	307	0.041
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.1730	1.03514			2.348	19.962	0.029
الرضا عن العمل والمسار المهني	فرضية وجود تباينات	نعم	3.7593	0.62419	1.635	0.202	1.649	307	0.100
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.4410	0.80364			2.060	20.652	0.052
خصائص الوظيفة	فرضية وجود تباينات	نعم	4.1481	0.59653	0.223	0.637	0.318	307	0.751
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	4.1019	0.59878			0.319	19.181	0.753
جودة الحياة في العمل	فرضية وجود تباينات	نعم	3.3580	0.50009	0.059	0.809	1.366	307	0.173
	قرضية عدم وجود تباينات	لا	3.1776	.54619			1.477	19.595	0.156

نلاحظ من خلال نتائج الموضحة في الجدول أعلاه، أن قيم (F) لإختبار ليفن على مساواة التباينات الذي يعتبر شرط أساسي كما أشرنا سابقا من شروط إختبارT، للتباين بين متوسطات عينتين مستقلتين، جاءت عند أغلبها قيم مستوى الدلالة غير دالة إحصائيا، كما تظهر كلها بقيم أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (p= 0.05) ، وهذا يدل على تساوي التباينات أو لاتوجد فروق في التباينات، أي تحقق فرضية وجود تساوي في التباينات كما تظهر في الجدول، وعليه سنعتمد على قيم (T) لإختبار تساوي المتوسطات الموجودة في السطر الأول، وقد جاءت كما هو موضح في الجدول أعلاه، أغلب قيم مستوى الدلالة عندها غير دالة إحصائيا أي أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (p= 0.05) ، بالنسبة لأغلب أساليب مواجهة الضغوط بإستثناء أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة التي جاءت قيمة (T=2.606) دالة إحصائيا بمستوى دلالة إحصائية (p=0.01) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (p= 0.05) ، وبالمقارنة بين متوسطات بين الذين يزاولون عمل آخر خارج الجامعة، والذين لايزاولاون عمل آخر خارج الجامعة، نجد أن الفروق في إستخدام أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة هي لصالح الذين يزاولون عمل آخر خارج الجامعة؛ وقد جاءت أيضا عند قيمة (T=1.366) بالنسبة للفروق في متوسطات جودة الحياة في العمل قيمة مستوى الدلالة الإحصائية (p=0.173) ، وهي قيمة أكبر من(p= 0.05) ، وجاءت أيضا أغلب قيم (T) بالنسبة لأبعاد جودة الحياة في العمل (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) غير دالة إحصائيا بحيث جاءت قيم (p) مستوى الدلالة الإحصائية عندها أكبر من (p=0.05) ، عدا، بعد التحكم في العمل الذي جاءت قيمة (T= 2.052) بقيمة مستوى دلالة إحصائية (p=0.041) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية(p=0.05) ، وبالمقارنة بين متوسطات بين الذين يزاولون عمل آخر خارج الجامعة، والذين لايزاولون عمل آخر خارج الجامعة، نجد أنها لصالح الذين يزاولون عمل آخر خارج الجامعة، وعليه يمكن القول أن الفرض الصفري لم

يتحقق بالنسبة للفروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وفي بعد التحكم في العمل، وفي هذه الحالة نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل الذي نصه" توجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة المرتكزة على المهمة وفي بعد التحكم في العمل لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمزاولة عمل آخر خارج الجامعة لصالح الذين يزاولون عمل آخر خارج الجامعة"، ونبقي على الفرض الصفري بالنسبة لباقي المغيرات حيث يكون نصه " لاتوجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وأساليب التجنب بالتحول الإجتماعي وأساليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي أبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات،بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) تعزى لمزاولة عمل آخر خارج الجامعة".

نتيجة وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تعزى لمزاولة عمل خارج الجامعة لصالح الذين يزاولون عمل خارج الجامعة، قد ترجع في نظرنا إلى أن الذين يزاولون عمل خارج الجامعة هم أكثر تحدي من الذين لا يزاولون عمل خارج الجامعة، بحكم المثابرة من أجل تحقيق طموحاتهم، وحرصهم على المحافظة على أداء مهامهم على مستوى الجامعة، وفي نفس الوقت المحافظة على أداء مهامهم على مستوى عملهم خارجها، إذا أفترضنا أن العمل الذي يقوم به الأستاذ خارج جامعة يكون في الغالب بهدف إشباع حاجات لم يتم إشباعها بعمله بالجامعة، فهذا يدفعنا للقول بأن الحاجات التي يشبعها العمل خارج الجامعة، ستكون هي الدافع الذي سيدفع الأستاذ إلى الإستعداد لذلك بتحضير ما لديه من كفاءة في تقييم المواقف، تقييما إيجابيا يجعله يدرك ضغوطها كتحديات، ويجعله أيضا يحضر كل ما لديه من مصادر لمواجهتها؛ وتجاوزه بالمواجهة المناسبة للتحديات يعني ذلك أنه إستخدم بالضرورة أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، حيث هذا الصنف من الأساليب يتجه إليه الذين هم أكثر طموحا وتحديا، أما إذا لم يتجاوز التحديات رغم المحاولات العديدة، سيجعله ذلك مرغما على إستخدام الأساليب الأخرى، المرتكزة على

الإنفعال أو أساليب التجنب، وهذا يفسر نتيجة دراستنا أيضا في عدم وجود فروق دالة إحصائيا في هذه الأساليب تعزى لمزاولة عمل خارج الجامعة. أما بالنسبة لنتيجة وجود فروق دالة إحصائيا في بعد التحكم في العمل تعزى لمزاولة عمل خارج الجامعة، لصالح الذين يزاولون عمل خارج الجامعة، يمكن إرجاعها إلى أن الأساتذة الذين لديهم عمل خارج الحامعة، لايمكنهم تحقيق التوفيق بين المهام الخاصة بالجامعة والمهام الخصة بعملهم خارجها، الا إذا كانوا أكثر إنضباطا وتنظيما وأكثر تحكما في العمل داخل الجامعة، أكثر من الأساتذة الذين لايزاولون عمل خارج الجامعة. أما نتيجة عدم وجود فروق دالة إحصائيا في جودة الحياة في العمل وفي الأبعاد المتبقية تعزى لمزاولة عمل خارج الجامعة، فهي نتيجة تدل على أن العمل الذي يختاره الأستاذ بنفسه خارج الجامعة والذي لا يزاوله كل الأساتذة، يعتبر بمثابت مهمام يضيفها الأستاذ بنفسه إلى مهام العمل الخاص بالجامعة، لكن يأخذ على تنفيذها محفزات مادية ومعنوية، والأستاذ الذي لا يختار العمل خارج الجامعة، هو في الحقيقة إن لم يختار مزاولة عمل آخر فهو قد يختيار كبديل لذلك نشاطات أخرى خارج الجامعة، يرغب في ممارستها ويرى فيها تعويض لأشباع حاجات لم يجدها في مجال عمله، ويكون لها تأثير على مستوى رضاه عن حياته الخاصة أو العائلية، ورضاه في مجال حياته العائلية أو الخاصة، سينتقل وفقا لمدخل الإنتشار، تأثيره إلى مجال حياته المهنية، ونفس الأمر بالنسبة للأساتذة الذين يعوضون بنشاط عمل آخر خارج الجامعة، قد يمكنهم من تلبية حاجات لم يتمكنوا من تلبيتها بعملهم في الجامعة، وبتحقيق حاجاتهم يجعلهم راضين عن حياتهم، وبإنتقال رضاهم من مجال حياتهم الخاصة أوالعائلية إلى مجال حياة العمل، ويجعلهم راضين ولو بمستوى متوسط عن جودة الحياة في العمل لديهم، مثلما ظهر في نتائج دراستنا.

ز- الفروق حسب سنوات الخدمة

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (P=0.05) في متوسطات إجابات عينة الدراسة تعزى لسنوات الخدمة، قمنا باستخدام تحليل التباين الأحادي لأكثر من عينتين مستقتين، والجدول التالي يوضح النتائج كما يلي:

جدول 27 : يوضح نتائج تحليل التباين الإحادي لإختبار الفروق في إستجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف سنوات الخدمة.

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	بين المجموعات	0.526	4	0.131	0.553	0.697
	داخل المجموعات	72.265	304	0.238		
	المجموع بين المجموعات	72.791	308			
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الانفعال	بين المجموعات	6.703	4	1.676	1.891	0.112
	داخل المجموعات	269.425	304	0.886		
	المجموع بين المجموعات	276.128	308			
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	بين المجموعات	5.022	4	1.256	1.575	0.181
	داخل المجموعات	242.387	304	0.797		

	المجموع بين المجموعات	247.410	308			
أساليب التجنب بالتسلية	بين المجموعات	0.945	4	0.236	0.258	0.905
	داخل المجموعات	278.072	304	0.915		
	المجموع بين المجموعات	279.017	308			
ظروف العمل والارتباط به	بين المجموعات	1.340	4	0.335	0.443	0.777
	داخل المجموعات	229.732	304	0.756		
	المجموع بين المجموعات	231.071	308			
الأجور والمكافئات	بين المجموعات	3.636	4	0.909	1.019	0.398
	داخل المجموعات	271.302	304	0.892		
	المجموع بين المجموعات	274.939	308			
ضغوط العمل	بين المجموعات	4.873	4	1.218	1.712	0.147
	داخل المجموعات	216.332	304	0.712		
	المجموع بين المجموعات	221.205	308			

الرفاهية العامة	بين المجموعات	2.066	4	0.517	0.906	0.461
	داخل المجموعات	173.394	304	0.570		
	المجموع بين المجموعات	175.460	308			
التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	بين المجموعات	2.691	4	0.673	0.950	0.436
	داخل المجموعات	215.396	304	0.709		
	المجموع بين المجموعات	218.088	308			
التحكم في العمل	بين المجموعات	1.556	4	0.389	0.362	0.836
	داخل المجموعات	327.068	304	1.076		
	المجموع بين المجموعات	328.624	308			
الرضا عن العمل والمسار المهني	بين المجموعات	3.889	4	0.972	1.541	0.190
	داخل المجموعات	191.745	304	0.631		
	المجموع بين المجموعات	195.633	308			
خصائص الوظيفة	بين المجموعات	1.994	4	0.499	1.402	0.233
	داخل المجموعات	108.067	304	0.355		

	المجموع بين المجموعات	110.061	308			
جودة الحياة في العمل	بين المجموعات	1.120	4	0.280	0.944	0.439
	داخل المجموعات	90.196	304	0.297		
	المجموع بين المجموعات	91.316	308			

يوضح الجدول رقم: (27) نتائج تحليل تباين الأحادي لمتغيرات الدراسة تبعا لسنوات الخدمة، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أساليب مواجهة الضغوط وفي جودة الحياة في العمل بجميع أبعادها تعزى لسنوات الخبرة، ويتبين ذلك من خلال النتائج الموضحة في الجدول اعلاه، حيث جميع قيم (ف) جاءت عندها قيم مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية($p=0.05$) . ومنه نقبل الفرض الصفري الذي نصه " لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط (المرتكزة على المهمة، المرتكزة على الإنفعال، التجنب بالتحويل الإجتماعي، التجنب بالتسلية) ، وفي جودة الحياة في العمل بأبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لسنوات الخدمة.

ويمكن إرجاع النتيجة أعلاه، إلى أن إختلاف سنوات الخدمة لدى عينة دراستنا ليس له تأثير على إختلاف أساليب مواجهة الضغوط،، فبغض النظر عن صنف الأساليب إن كانت فعالة كأساليب المواجهة المرتكزة على المهمة أو غير فعالة كالأساليب المرتكزة على التجنب، فإن إختلاف الأساليب مهما كان صنفها يتأثر بالعوامل الموضوعية، كمزاولة عمل آخر خارج الجامعة، أو ظرف عمل مميزة، ويتأثر أيضا بأنماط الشخصية المختلفة (نمط الشخصية أ، نمط الشخصية ب...) ، والخصائص الشخصية كالجنس كما لاحظنا ذلك في دراستنا التي توصلها فيها لوجود الفروق بين الجنسين في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، ولا تتأثر بالعوامل المهنية الذاتية للفرد كسنوات الخدمة مثلا، فنجد أنه قد ينجح أستاذ حديث التوظيف في مواجهة ضغوط العمل، ولا ينجح آخر وظف في نفس الفترة التي وظف فيها الأستاذ الحديث، ونفس الشيء بالنسبة للأساتذة ذوي سنوات الخدمة طويلة المدة، قد لاينجح بعضهم في مواجهة الضغوط مثل الأستاذة حديثي التوظيف، وينجح البعض الآخر في مواجهتها. كما يمكن إرجاع نتيجة عدم وجود فروق في جودة الحياة في العمل

وفي أبعادها إلى المستوى التعليمي الذي يؤثر على سقف مستوى توقعات الأساتذة سواء كانو حديثي التوظيف أو لهم أقدمية، مع العلم أنه يختلف ذلك مع ما يسمى بالخبرة المهنية هذا المتغير الأخير، الذي ربما يحتاج إلى أداة قياس خاصة، فالأستاذ الذي تجاوز مدة طويلة موظفا في الجامعة، ليس بالضرورة أن يكون ذو خبرة من أستاذ موظف حديثا في الجامعة، خاصة الأساتذة الذين توظفوا في مجالات أخرى قبل توظيفهم في الجامعة، أو لهم مهارت شخصية ناتجة عن نشاطاتهم الخاصة في حياتهم اليومية، قد تجعل من كفائتهم في العمل واضحة رغم أنهم حديثي التوظيف. وبمقارنة نتيجة دراستنا مع الدراسات نجد أنها إتفقت مع نتيجة كل من دراسة مرشد الحربي وإبراهيم بن عبد الرحمان الشقران(2018) ، ودراسة عبد التواب صالح (2014) ، ودراسة لجلط وآخرون (2018) ، ودراسة حامد السيد(2018) وأختلفت نتيجة دراستنا مع نتيجة دراسة كمال أحمد (2021) التي أجريت بجامعة سوهاج، التي توصلت إلى وجود فروق في جودة الحياة في العمل لدى أعضاء هيئة التدريس ومعاونيهم تعزى لسنوات الخدمة لصالح الأصغر سنا. وقد أرجعت ذلك إلى أن الأساتذة الأصغر سنا (أي الذين لديهم سنوات خدمة قصيرة) هم أكثر طموحا وتطلعا لمستوى مرتفع لجودة حياتهم من الأكبر منهم سنا (الذين لديهم سنوات خدمة طويلة) . ويمكن إرجاع إختلاف نتيجة دراستنا مع نتيجة هذه الدراسة إلى أن عينة دراستنا نسبة لسنوات الخدمة هي أكثر تجانسا من عينة جامعة سوهاج مما جعل نتيجتها متباينة وفقا لمتغير سنوات الخدمة، وجعل نتيجة غير متباينة وفقا لنفس المتغير.

ر- الفروق حسب الحالة الإجتماعية

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (P=0.05) في متوسطات إجابات عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق) ،إستخدمنا تحليل التباين الأحادي والجدول التالي يوضح النتائج وهي كما يلي:

جدول 28: يوضح نتائج تحليل التباين الأحادي لإختبار الفروق في استجابات أفراد عينة الدراسة إزاء متغيرات الدراسة التي ترجع إلى اختلاف الحالة الإجتماعية (أعزب، متزوج، مطلق) .

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	قيمة مستوى الدلالة (P)
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة	بين المجموعات	0.343	2	0.171	0.723	0.486
	داخل المجموعات	72.448	306	0.237		
	المجموع بين المجموعات	72.791	308			
أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال	بين المجموعات	3.973	2	1.986	2.233	0.109
	داخل المجموعات	272.155	306	0.889		
	المجموع بين المجموعات	276.128	308			
أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي	بين المجموعات	2.925	2	1.463	1.831	0.162
	داخل المجموعات	244.484	306	0.799		
	المجموع بين المجموعات	247.410	308			

أساليب التجنب بالتسلية	بين المجموعات	4.188	2	2.094	2.332	0.099
	داخل المجموعات	274.829	306	0.898		
	المجموع بين المجموعات	279.017	308			
ظروف العمل والإرتباط به	بين المجموعات	0.471	2	0.236	0.313	0.732
	داخل المجموعات	230.600	306	0.754		
	المجموع بين المجموعات	231.071	308			
الأجور والمكافئات	بين المجموعات	1.680	2	0.840	0.941	0.391
	داخل المجموعات	273.258	306	0.893		
	المجموع بين المجموعات	274.939	308			
ضغوط العمل	بين المجموعات	3.147	2	1.574	2.208	0.112
	داخل المجموعات	218.058	306	0.713		
	المجموع بين المجموعات	221.205	308			
الرفاهية العامة	بين المجموعات	1.368	2	0.684	1.202	0.302
	داخل المجموعات	174.093	306	0.569		

	المجموع بين المجموعات	175.460	308			
التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة	بين المجموعات	0.281	2	0.140	0.197	0.821
	داخل المجموعات	217.807	306	0.712		
	المجموع بين المجموعات	218.088	308			
التحكم في العمل	بين المجموعات	0.101	2	0.050	0.047	0.954
	داخل المجموعات	328.523	306	1.074		
	المجموع بين المجموعات	328.624	308			
الرضا عن العمل والمسار المهني	بين المجموعات	0.827	2	0.414	0.650	0.523
	داخل المجموعات	194.806	306	0.637		
	المجموع بين المجموعات	195.633	308			
خصائص الوظيفة	بين المجموعات	0.1990	2	0.100	0.278	0.758
	داخل المجموعات	109.862	306	0.359		
	المجموع بين المجموعات	110.061	308			
جودة الحياة في العمل	بين المجموعات	0.078	2	0.039	0.131	0.877

	داخل المجموعات	0.471	2	0.236	
	المجموع بين المجموعات	230.600	306		

يوضح الجدول رقم: (28) نتائج تحليل تباين الأحادي لمتغيرات الدراسة تبعا للحالة الإجتماعية، وقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في أساليب مواجهة الضغوط وفي جودة الحياة في العمل بجميع أبعادها، تعزى للحالة الإجتماعية، ويتبين ذلك من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه، حيث جميع قيم (ف) جاءت عندها قيم مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من (p=0.05) . ومنه نقبل الفرض الصفري الذي نصه " لا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط (المرتكزة على المهمة، المرتكزة على الإنفعال، التجنب بالتحويل الإجتماعي، التجنب بالتسلية) ، وفي جودة الحياة في العمل بأبعادها(بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني، بعد خصائص الوظيفة) لدى أفراد عينة الدراسة تعزى للحالة الإجتماعية.

نتيجة عدم وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط تعزى للحالة الإجتماعية، قد ترجع إلى أن مستوى الضغط الذي يدركه الفرد في الموقف هو الذي يحدد أساليب مواجهة الضغوط، وإتخاذ قرار المواجهة الذي يأتي حسب المقاربة التعاملية للازاروس وفلكمان بعد كل من التقييم الأولي الخاص بمطالب الموقف، والتقييم الثاني الخاص بالمصادر التي سيقابل بها الفرد مطالب الموقف(راجع الفصل الثاني) ، فتأثير الحالة الإجتماعية إن وجد، قد يكون على مستوى تقييم الموقف أو على مستوى الضغط الناتج عن ذلك، وليس على مستوى المواجهة، بمعنى آخر يمكن للحالة الإجتماعية أن تزيد أو تخفض من مستوى الضغط، لكن لايمكنها أن تغير من الأساليب التي كان يستخدمها الفرد في مواجهة الضغوط، التي قد تكون (وفقا لنظرية المواجهة الإستباقية(راجع الفصل الثاني) عند بعض الأفراد إستباقية، كذلك إتخاذ الفرد لقرار المواجهة لا يكون إلا بعد شعوره بالضغط. وبالتالي إن كان هناك للفرد إتخاذ قرار لإختيار أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط، فلا يمكن أن يكون له علاقة بحالته الإجتماعية. إتفقت نتيجة دراستنا مع نتيجة كل من دراسة حاتم

أبوقرطة(2019) التي اجريت على معلمي التربية الخاصة، ودراسة عريس(2017) التي اجريت على أطباء المستشفيات الإستعجالية. أما بالنسبة لنتيجة عدم وجود فروق في جودة الحياة في العمل وفي أبعادها تعزى للحالة الإجتماعية، قد ترجع إلى أن إرتباط أغلب أبعاد جودة الحياة في العمل بمجال العمل، بإستثناء بعد الرفاهية العامة وبعد التوازن بين حياة العمل وحياة العائلية أو الخاصة، اللذين قد نجد لهما إرتباط نسبي بعوامل خارج العمل، إضافة إلى إرتباطهما بالعمل، وإستنادا إلى العديد من الدراسات التي أكدت على أنه هناك تأثير للحالة الإجتماعية على الرضا عن الحياة، كدراسة عبده ابو دنيا وآخرون(2015) ، ودراسة شعبان(2009) التي توصلت كل منها إلى وجود فروق في الرضا عن الحياة تعزى للحالة الإجتماعية، ودراسة حمود الوذناني (2018) ، التي توصلت إلى نفس النتيجة لدى عضويات هيئة التدرس بجامعة الملك عبد العزيز بجدة، ودراسة عبد الفتاح عبد الجواد(2020) التي توصالت إلى وجود تأثير للحالة الإجتماعية على الرضا عن الحياة، وبما أن هذا الأخير ينتقل تأثير إلى مجال حياة العمل فحتما سيكون له تأثير في جودة الحياة في العمل خاصة من خلال أبعادها التي لها إرتباط بالرضا عن الحياة كبعد الرفاهية العامة، أو بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية أو الخاصة.

خلاصة عامة لنتائج الدراسة

كخلاصة عامة لنتائج دراستنا، توصلت دراستنا إلى تحقيق أهدافها الأساسي في أنها كشفت عن العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها أفراد عينة وجودة حياتهم في العمل بجميع أبعادها، حيث توصلت إلى أنه لا يوجد إختلاف في جودة الحياة في العمل وفي أبعادها (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد التوازن بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني) لدى أفراد الدراسة، يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط المستخدمة لديهم، في حين يوجد إختلاف دال إحصائيا في أبعادجودة الحياة في العمل (بعد الرفاهية العامة، بعد ضغوط العمل، بعد خصائص الوظيفة) ، يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط لصالح الذين كثيرا ما يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة عل المهمة، وقد أرجعنا هذه النتيجة، إلى أن هؤلاء الذين يستخدمون كثيرا أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، هم أكثر تحدي من غيرهم في مواجهة المواقف، وتأثر الضغوط عليهم تأثيرا إيجابيا على أدائهم وأيضا على جودة حياتهم في العمل، وقد أكدت ذلك نتيجة وجود فروق في بعد ضغوط العمل التي ترجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط والتي كانت لصالح الذين غالبا أو كثيرا ما يستخدون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، كما أنهم يتمتعون برفاهية عامة أعلى من غيرهم ممن يستخدمون أصناف أساليب مواجهة الضغوط الأخرى، وهو ما ظهر في نتيجة وجود فروق في بعد الرفاهية العامة الذي يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط، والذي كان أيضا لصالحهم، كذلك تعبر نتيجة وجود فروق في بعد خصائص الوظيفة الذي يرجع لإختلاف أساليب مواجهة الضغوط والتي كانت أيضا لصالحهم، على أنهم أكثر شعورا بالمسؤولية من غيرهم وأكثر تقديرا لمهنتم التي تتميز بأهمية كبيرة في المجتمع؛ وعلى العكس نجد الذين لا يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، أكثر تأثرا بضغوط العمل وأقل إستمتاع برفاه الحياة، ونجدهم أقل

شعورا بالمسؤولية وغير مستعدين لتحدي مهام مهنتهم التي لها أهمية كبيرة في المجتمع. إضافة إلى النتائج التي توصلنا إليها من خلال التحقق من الفرض البحثي المتعلق بالإجابة عن التساؤل المطروح حول علاقة إختلاف جودة الحياة في العمل لدى أفراد الدراسة بإختلاف أساليب مواجهة الضغوط المستخدمة لديهم، توصلنا أيضا إلى نتائج إضافية كانت الأجابة عن التساؤل الأول والتساؤل الثاني للدراسة، لا تقل أهمية عن النتائج السابقة، حيث أكتشفنا كإجابة عن التساؤل الأول، على أهم أصناف أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها أفراد عينة الدراسة، والتي على الترتيب، أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة ثم أساليب مواجهة الضعوط المرتكزة على الإنفعال، ثم أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي، ثم أساليب التجنب بالتسلية، والصنفين الأخيرين الذين أساليب التجنب(بالتحويل الإجتماعي، وبالتسلية) ، والذين نادرا ما يستخدمون أي صنف من أساليب مواحهة الضغوط. وتعرفنا من خلال الإجابة عن التساؤل الثاني على مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة، حيث كان بمستوى متوسطا، وبنفس المستوى أيضا كانت أبعادها، عدا بعد خصائص الوظيفة، الوحيد الذي جاء بمستوى مرتفع، وأرجعنا المستوى المتوسط لجودة الحياة في العمل، لتوقعات الأستاذ الجامعي المستوى المرتفع لجودة حياته في العمل وخارجه، التي لم تتحقق بدليل نتيجة الدراسة كانت بمستوى متوسط وليس بمستوى مرتفع. أما على مستوى الأبعاد، فقد أرجعنا نتيجة المستوى المرتفع لبعد خصائص الوظيفة، إلى تميز مهام ووظيفة الأستاذ الجامعي بالأهمية، مقارنة بالوظائف الأخرى، وإمتلاك الأستاذ المهارات اللازمة للقيام بدوره، وشعوره بالمسؤولية نحو دوره وما يقوم به، فخصائص وظيفة الأستاذ الجامعي والدور الهام الذي تتضنه ينعكس على مكانة الأستاذ الجامعي في المجتمع، ويرجع لما يتوقعه المجتمع من الدور الذي يلعبه الأستاذ الجامعي، بإعتباره الناشر للمعرفة من جيل إلى آخر. أما النتيجة المستوى المتوسط لكل بعد من الأبعاد المتبقية (بعد ظروف العمل والإرتباط به، بعد الأجور والمكافئات، بعد ضغوط العمل، بعد الرفاهية العامة، بعد التوازن

بين حياة العمل والحياة العائلية والخاصة، بعد التحكم في العمل، بعد الرضا عن العمل والمسار المهني) ، أرجعناها إلى تأثير مستوى توقع أفراد عينة الدراسة جودة عالية لحياتهم في الجامعة وحتى خارجها، خاصة وأن الأساتذة هم من ذوي التعليم العالي، كذلك تأثير مجالات حياة الأستاذ الجامعي على بعضها البعض، وهذا بدوره ينعكس على مستوى جودة الحياة في العمل، وعلى مستوى أبعادها. ومن أهم النتائج الإضافية التي توصلنا إليها، من خلال التحقق من الفرض الصفري الذي يفترض عدم وجود فروق في أساليب مواجهة الضغوط وفي جودة الحياة في العمل وفي أبعادها تعزى للخصائص الشخصية والمهنية(وحدة الإنتماء في الجامعة، التخصص، الرتبة، الجنس، ممارسة مهمام إدارية، ممارسة عمل آخر خارج الجامعة، سنوات الخدمة، الحالة الإجتماعية) لأفراد عينة الدراسة، إلى أنه توجد فروق دالة إحصائيا في بعد التحكم في العمل ترجع لوحدة الإنتماء في الحامعة بين الكلية والمدرسة العليا، لصالح المدرسة العليا، وتوجد فروق دالة إحصائيا في كل من أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وفي بعد ضغوط العمل وفي بعد الرفاهية العامة تعزى للجنس لصالح الذكور، وتوجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة تعزى للرتبة بين رتبة أستاذ مساعد ورتبة أستاذ محاضر لصالح رتبة أستاذ محاضر، وتوجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة وفي بعد التحكم في العمل تعزى للمارسة مهام إدارية، لصالح الذين يمارسون مهمام إدارية، وفي بعد ضغوط العمل تعزى للمارسة مهام إدارية لصالح الذين لايمارسون مهام إدارية، وتجود فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وفي بعد التحكم تعزى لمزاولة عمل آخر خارج الجامعة، لصالح الذين يزاولون عمل آخر خارج الجامعة، ولا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وفي أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وفي أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وفي أسليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي جميع أبعادها عدا التحكم في

العمل تعزى مؤسسة الأنتماء في الجامعة، ولا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وفي أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وفي أسليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي جميع أبعادها عدا بعد ضغوط العمل وبعد الرفاهية العامة تعزى للجنس، ولا توجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وفي أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وفي أسليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي جميع أبعادها تعزى للرتبة، ولا توجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وفي أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وفي أسليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي جميع أبعادها عدا بعد التحكم في العمل وبعد ضغوط العمل تعزى لممارسة مهام إدارية، ولا توجد فروق دالة إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وفي أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وفي أسليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي جميع أبعادها عدا التحكم في العمل، تعزى لمزاولة عمل آخر خارج الجامعة، ولا توجد فروق في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، وفي أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، وفي أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي وفي أسليب التجنب بالتسلية، وفي جودة الحياة في العمل وفي جميع أبعادها تعزى لكل من ميدان التخصص، سنوات الخدمة، والحالة الإجتماعية.

من أهم الإستنتاجات التي يمكن إستخلاصها من نتائج دراستنا ما يلي:

_ أن الأفراد في حياتهم يستخدمون في مواجهة الضغوط على غرار ضغوط مجال حياتهم المهنية، أصناف متنوعة من أساليب المواجهة، منها المرتكزة على المهمة، ويستخدمها الأفراد الأكثر تحدي وطموحا من غيرهم، والضغوط بالنسبة إليهم مثيرا إيجابيا يزيد من أقبالهم على المواجهة، ومنها المرتكزة على الإنفعال، ويستخدمها الأفراد لمواجهة الأنفعالات الناتجة عن ضغوط المواقف التي يعتبرونها مهددة وضارة بصحتهم وبرفاه

حياتهم، ومنها أساليب التجنب بالتحويل الإجتماعي أو بالتجنب بالتسلية أو بالإثنين معا، وهنا يتسخدمها الأفراد للهروب وتجنب ضغوط الموقف. إذا كانت هناك فروق بين الأفراد في أساليب مواجهة الضغوط، فهي ستكون فيما يتميزون به عن بعضهم البعض، من أستخدام صنف من أصناف أساليب مواجهة الضغوط أكثر من أصناف الأساليب الأخرى، كتميز 40,8% من أفراد عينة دراستنا بإستخدام أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، أكثر من الأساليب الأخرى، وإستخدام 29,1% من أفراد عينة دراستنا لأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على الإنفعال، أكثر من ألأساليب الأخرى؛

_ كذلك تنوع أصناف أساليب مواجهة الضغوط وبروز صنف من الأصناف لدى الأفراد أكثر من الأصناف الأخرى، يجعلنا نميز بين مستويات كفاءات الأفراد في مواجهة الضغوط، فإذا كانت الأساليب الإيجابية هي الأكثر بروزا، هذا يفيدنا كمسؤلين على تسيير الكفاءات بالمنظمة للتعرف على الوضعية المهنية التي أدت إلى بروزها، والقيام بتطويرها وصيانتها؛ أما إذا كانت الأساليب البارزة سلبية، ستفيدنا أيضا وتجعلنا نسعى إلى إعادة النظر في الوضعية المهنية وتصحيحها، أو في إعادة النظر في معايير عملية التوظيف، وإحداث التغيير فيها كي تمكننا من إستقطاب الكفاءات الأكثر تحمل للضغوط والأكثر نجاح في مواجهتها؛

_ قياس أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد المنظمة من حين إلى آخر هو خطوة أساسية لتقويم كفاءات مواجهة الضغوط أو لتعديل جرعات الضغوط التي تتضمنها وضعيات العمل، إذا زادت عن حدها المناسب؛ يحدث ذلك في الغالب عند ظهور إختلالات غير متوقعة، أو عند إحداث إي تطوير أو تغيير تنظيمي للعمل؛

_ كذلك يعتبر قياس مستويات جودة الحياة في العمل، من حين إلى آخر، وعلى مستوى كل بعد من أبعادها المتعددة، خطوة هامة لتقييم مدى رضا الأفراد عن حياتهم في مجال العمل، ولتقويم أبعاد جودة الحياة في العمل وتوجيهها نحو المستوى المناسب.

_ أداة قياس جودة الحياة في العمل يجب أن تأخذ في الحسبان إذا تعلق العمل بالتعليم بصفة عامة، والتعليم العالي والبحث العلمي بصفة خاصة، تأثير مجالات الحياة الأخرى على مجال العمل، ذلك لأن مهنة التعليم، يتعدى تأثير أداء مهامها إلى مجالات الحياة الأخرى العائلية أوالخاصة.

_ الإستثمار في خصائص مهنة الأستاذ الجامعي في تحسين جودة حياته، تأتي أهميتها من أهمية هذه المهنة في المجتمع، ومن أهمية دور الأستاذ الذي يجعله أكثر شعورا بالمسؤولية، وأكثر إقبال على المشاركة في إتخاذ القرارات، وحريصا على أداء وظيفيته، مهما كانت ظروف العمل أو المناخ التنظيمي الذي يعمل فيه؛ وما نتيجة المستوى المرتفع لبعد خصائص الوظيفة في دراستنا، الإ دليل على أن أغلب الأساتذة الجامعيين الذين شاركوا في الدراسة، يدركون بأن مهنتهم تتميز بخصائص تميزها بشكل إيجابي عن الوظائف الأخرى.

_ أساليب مواجهة الضغوط لم تكن لها مساهمة مباشرة في إختلاف مستوى جودة الحياة في العمل لدى أفراد عينة الدراسة، بل كانت لها مساهمة غير مباشرة، في إختلاف مستويات في بعض أبعاد جودة الحياة في العمل، ولصالح الذين يستخدمون أكثر أساليب مواجهة الضغوط مرتكزة على المهمة.

_ إختلاف كل من بعد ضغوط العمل، وبعد الرفاهية العامة، وبعد خصائص الوظيفة، بإختلاف أساليب مواجهة الضغوط لدى الأساتذة الجامعيين ولصالح الذين يستخدمون أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، يدل على أن هذه الأبعاد هي ذات أهمية بالغة، يجب أن تؤخذ في الحبسبان، في برامج تحسين جودة الحياة في العمل بالنسبة لمهنة الأستاذ الجامعي.

_ بعض خصائص الشخصية والمهنية لدى عينة دراستنا، يرجع لها الإختلاف الدال إحصائيا في أساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، كالجنس، الرتبة، ممارسة مهام

إدارية، مزاولة عمل آخر خارج الجامعة، ويرجع لها إختلاف دال إحصائيا في التحكم في العمل كوحدة الإنتماء في الجامعة، ويرجع لها الإختلاف الدال إحصائيا في كل من ضغوط العمل والرفاهية العامة، كالجنس، ويرجع لها الإختلاف الدال إحصائيا في كل من ضغوط العمل والتحكم في العمل، كممارسة مهام إدارية، ويرجع لها الإختلاف الدال إحصائيا في التحكم في العمل، كمزاولة عمل آخر خارج الجامعة. وهو ما يجعلها ذات أهمية في فهم إختلاف أساليب مواجهة الضغوط، خاصة منها المرتكزة على المهمة، وإختلاف مستوى أبعاد جودة الحياة في العمل.

إضافة إلى الإستنتاجات السابقة المستخلصة من نتائج الدراسة، نجد ان دراستنا ساهمت فيما يلي:

_ تكييف مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة CISS-21 على أساتذة جامعات الغرب الجزائري؛

_ تصميم أداة لقياس جودة الحياة في العمل؛

_ قدمت داستنا في الأخير بناء على النتائج المتوصل إليها إلى توصيات عملية يمكن أن تستفيد منها إدارة الجامعة، وتأخذها بعين الإعتبار في برامج تحسين جودة حياة الأستاذة الجامعيين، وتوصيات علمية، يمكن أن يستفيد منها الباحثين في المستقبل، وتوجههم نحوى الثغرات التي لم تتطرق لها دراستنا، والبحث فيها له أهمية علمية بالغة.

توصيات العملية:

من أهم التوصيات العملية التي نراها ذات أهمية للإدارة الجامعية.

_ تبني الأساتذة الجامعيين لأساليب مواجهة الضغوط المرتكزة على المهمة، أكثر من الأساليب الأخرى المرتكزة على الإنفعال أو التجنب، هو مؤشر إيجابي، يحتم على إدارة الجامعة أن تأخذها في الحسبان كسلوك تنظيمي مستهدف، عند إجراء أي تطوير أو تغيير تنظيمي.

_ تشخيص كفاءة المواجهة لدى الأفراد قبل توظيفهم ومن حين إلى آخر هو أمر في غاية الأهمية، خاصة إذا تعلق الأمر بالتعليم العالي والبحث العلمي، بالنظر لأهمية دور الأستاذ الجامعي في المجتمع، أهمية الدور التي تزيد من مستوى مسؤوليته إتجاه دوره، ويكون أكثر إستعداد من غيرهم لمواجهة كل ما يحول بينهم وبين أداء الدور، وهذا يتطلب تحضير أداة تقيس أساليب مواجهة الضغوط تتمتع بخصائص سيكومترية ذات جودة عالية.

_ برامج تحسين جودة الحياة الأستاذ الجامعي، لا تأخذ في الحسبان فقط جودة الحياة داخل الجامعة، بل يجب أن تهتم أيضا بمجالات الحياة الأخرى خارج الجامعة، لأن مهام الأستاذ الجامعي تتجاوز حدود الجامعة، فعلى غرار الواجبات المنزلية، يقوم الأستاذ او الاستاذة بتحضير الدروس أو المحاضرات، والمداخلات للمشاركة في التظاهرات العلمية، وغيرها من المهام كمتابعة أعمال الطلبة، مما يؤثر ذلك على الحياة العائلية أو الخاصة؛ بالتالي تصميم عمل الأساتذة الجامعيين لا يقتصر على تصميم قاعات التدريس وتوفير الوسائل البداغوجية، والظروف المناسبة داخل الجامعة، بل يجب أن يشمل التصميم توفير كل ما يحتاجه من ظروف قد تساعده على أداء دوره كباحث عن المعرفة وناشر لها حتى خارج الجامعة.

_ خاصية تعددية الأبعاد لجودة الحياة في العمل، وصعوبة تحديدها جميعا، لا يمنع ذلك من تحسين جودة الحياة من خلال أبعادها الأكثر أهمية، خاصة الأبعاد التي تختلف مستوياتها بإختلاف أساليب مواجهة الضغوط، فعلى سبيل المثال بناء على نتائج دراستنا، التي برزت فيها ثلاثة أبعد منها خصائص الوظيفة كبعد هام من أبعاد جودة الحياة لدى أفراد عينة دراستنا، يمكن تحسين مستواه بمنح الأساتذة فرص أكثر للمشاركة في إتخاذ القرارات، أو تعديل مستوى بعد ضغوط العمل إلى المستوى الذي يؤثر إيجابيا على جودة الحياة الأستاذ، أو تحسين مستوى بعد الرفاهية العامة، من خلال دعم الأستاذ لكي يتجاوز الصعوبات التي تواجهه في حياته العائلية أو حياته الخاصة.

توصيات العلمية:

من أهم التوصيات العلمية التي نراها ذات أهمية في توجيه البحوث في نفس المجال مستقبلا .

_ توسيع عينة تكييف أداة مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة CISS-21، بحيث تتضمن فئات متنوعة من المجتمع الجزائري.

_ على غرار إعادة تجريب أداة دراستنا التي صممناها لقياس جودة الحياة في العمل على عينات مشابهة لعينة دراستنا. يتم تجريبها أيضا على عينات أخرى.

_ إعادة إجراء دراسات مشابهة، على عينات من جامعات أخرى، لإثراء المعرفة العلمية حول أساليب مواجهة الضغوط وجودة الحياة في العمل لدى الأساتذة الجامعيين بالجزائر، وحتى تستفيد منها إدارة الجامعة، في تحسين جودة الحياة الأستاذ الجامعي الجزائري.

_ إجراء دراسات مقارنة حول جودة حياة الأساتذة الممارسين وغير الممارسين للمهام إدارية، وجودة حياة الأساتذة المزاولين وغير المزاولين لعمل آخر خارج الجامعة.

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم عطا الله, محمد. (2016) . أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها بفاعلية الذات وجودة الحياة لدى معاونى أعضاء هيئة التدريس بجامعة المنصورة .مجلة الإرشاد النفسي48 ,(48- الجزء الأول) , 37-78 httpdoi: 10.21608/cpc.2016.48934 .

2. أبو قوطة، هيثم حاتم . (2019) .أساليب مواجهة الضغوط النفسية وفاعلية الذات وعلاقتهما بكفاءة الذات لدى معلمي التربية الخاصة رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس إختصاص أرشاد نفسي، جامعة الأقصى

3. أبوبكر مفتاح المنصوري. (2016) . إعداد صورة عربية للصيغة المختصرة من مقياس توجهات التعامل مع المشكلات المعاشة (Cope Brief) . مجلة الساتل - جامعة مصراتة - ليبيا، 8(11) ، 83-109. تم الاسترداد من http://search.mandumah.com/Record/766573

4. أحمد محمد الدرماشي (2018) . جودة الحياة الوظيفية والأداء الوظيفي، دار الحكمة مدينة نصر الطبعة الأولى.

5. الأعمى محمد إبراهيم، الشركسي أبو بكر حسن (2017) ، جودة الحياة العمل وأثرها على الإبداع الإداري -دراسة ميدانية على الجامعة الأسمرية الإسلامية-، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد التاسع يونيو 2017.

6. أفراح محمد سعيد الحربي.(2022) . أثر أبعاد جودة الحياة الوظيفية ودورها في في تحقيق الميزة التنافسية لجامعة جدة، المجلة العربية للنشرالعلمي (AJSP) ، العدد (44) ، www.ajsp.net

7. أماني عبد التواب صالح.(2013) . واقع جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بكليات التربية بجامعة سلمان بن عبد العزيز، دراسات عربية في التربية وعلم النفس (ASEP) ، 2(39)

8. أمحمد تغزى. (1993) . الضغط المهني أبعاده وعلاقته بمستوى القلق والإكتئاب وإنخفاض الرضا المهني. في جامعة محمد الخامس (محررا) ، علم النفس وقضايا المجتمع المعاصر الندوة الدولية الأولى لعلم النفس بالمغرب. منشورات كلية الآداب والعلوم الإنسانية الرباط، المغرب. http://faculty.ksu.edu.sa/69466/Pages/studies.aspx

9. بشير معمرية.(2020) . جودة الحياة تعريفها محدداتها مظاهرها أبعادها، أعمال الملتقى الوطني الأول لجودة الحياة والتنمية المستدامة في الجزائر الابعاد والتحديات .

10. بن خالد عبد الكريم، مباركي بوحفص. (2015) . فلسفة ادارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية(20) , 118.

11. بن عبد الله، حفصة. (2017) . الضغوط المهنية وعلاقتها بجودة الحياة لدى الأطباء: دراسة ميدانية على عينة من الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي–تلمسان .المجلة الجزائرية للطفولة والتربية، مج. 2017، ع. 13، ص ص. 267–283.
https://search.emarefa.net/detail/BIM-883624

12. بو ظريفة حمو. (2002) . الضوضاء خطر على صحتك. الطبعة الأولى. مخبر الوقاية والأرغونوميا جامعة الجزائر2، الجزائر.

13. بوعمامة حكيم.(2019) . جودة الحاة: المفهوم والأبعاد (دراسة تحليلية) . مجلة العلوم الإنسانية والتربوية.8(1) . 343360

14. جلط، إبراهيم وكلاخي، لطيفة وبوادو، فاطيمة. 2018. جودة الحياة الوظيفية في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة ابن خلدون تيارت .مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي،مج. 2018، ع. 4، ص ص. 290–300

15. جمعة سيد يوسف. (2007) . إدارة الضغوط. الطبعة الأولى، مركز تظوير الدراسات العليا والبحوث في العلوم الهندسية جامعة القاهرة مصر.

16. جون بي- إربن(2008) ، التعايش مع الضغوط العمل، كيف تتغلب على ضغوط العمل البومية، مكتبة جرير www.ibtesama.com

17. الحربي سميرة مرشد، الشقران رامي إبراهيم بن عبد الرحمن. (2018) . مستوى جودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة أم القرى The Quality Level of Life of Faculty Memebrs at Umm Al-Qura University. دراسات عربية في التربية وعلم النفس.285-213 , (102)102

18. دردان لندة.(2021) . جودة الحياة لدى أساتدة التعليم العالي، أطرحة دكتوراه الطور الثالث (ل م د) في علوم التربية غير منشورة، جامعة ميلود معمري تزي وزو.

19. دردان لندة، معروف لويزة (2018) . حوصلة الدراسات الجزائرية في واقع جودة حياة الأستاذ الجامعي في الجامعة الجزائرية، مجلة مجتمع تربية، العمل العدد 5 جوان .

20. رانيا كمال أحمد. (2021) . واقع ممارسات القيادة الاستراتيجية وعلاقته بتحقيق جودة حياة العمل دراسة ميدانية جامعة سوهاج .مجلة كلية التربية.722-619 , (110)18 ,

21. رحال سامية. (2015) . الاحتراق النفسي لدى موظفي الأمن الوطني في ضوء بعض العوامل الفردية والبيئة التنظيمية رسالة دكتوراه علوم غير منشورة في علم النفس العيادي. الجزائر: جامعة الجزار 2

22. رونالد دورون، فرانسواز بارو. (2012) . موسوعة علم النفس معجم مصطلحات .شرح معاني. بيروت لبنان: دار عويدات.

23. ساعد شفيق . (2019) .مصدر الضبط الصحي واستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرضى المصابين بأمراض سيكوسوماتية دراسة على أربع مجموعات من المرضى المترددين على المؤسسات الاستشفائية بمدينة بسكرة (Doctoral dissertation, université mouhamed khider-biskra) .

24. سالي صلاح عنتر قاسم. (2017) . الفروق في استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية في ضوء كل من الصلابة النفسية والمرونة المعرفية والنفسية لدى الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية .دراسات تربوية ونفسية. مجلة كلية التربية بالزقازيق.139-11 , (96)32 ,

25. السائح صبحية سالم, والوسيع نجية ناجي. 2022. "مستوى جودة الحياة الوظيفية لأعضاء هيئة التدريس بجامعة طرابلس في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية ."مجلة القرطاس للعلوم الانسانية والتطبيقية) 1مارس) https://alqurtas.alandalus- . libya.org.ly/ojs/index.php/qjhar/article/view/473.

26. سعاد مخلوف. (2006) . الضغط النفسي ومدى تأثيره علىسلوك الأطباء العاملين بالمراكز الصحية–دراسة ميدانية بولاية المسيلة–. رسالة ماجستير غير منشورة . جامعة الاخوة منتوري – قسنطينة–، الجزائر.

27. سماح عبد الفتاح عبد الجواد. (2020) . تقييم إستراتيجيات إدارة الجدارة لتوظيف قدرات الشباب وعلاقته بالرضا عن الحياة .مجلة دراسات وبحوث التربية النوعية852-740 , (1)6

28. سوقي نجلاء، ومحمود عبد السلام. (2015) . تأثير جودة الحياة على المهارات الإدارية لأعضاء هيئة التدريس. Alex.J. Agric.Res، 60(2) ، 317–331.

29. شعبان أحمد. (2009) . مشكلات التقاعد لدى المسنين وأثرها على الرضا عن الحياة .مجلة بحوث التربية النوعية.125-95 , (14) ,

30. صحراء أنور حسن. (2013) . قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الإداء الوظيفي د راسة استطلاعية تحليلية لاراء عينة من العاملين في هيئة التعليم التقني. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة(36) ، 214.

31. صطفى منصوري. (2004) . مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وإرتفاع ضغط الدم – دراسة تحليلية مقارنة بين المعلمين وأساتذة المرحلة الإكمالية. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه غير منشورة .جامعة وهران2.

32. طارق محمد فتحي الجلالي، أحمد عبد الفتاح حسين (2022) . استراتيجيات مواجهة الضغوط المدركة وعلاقتها بسلوك النمط (أ) لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الأزهر بالقاهرة .التربية (الأزهر) : مجلة علمية محكمة للبحوث التربوية والنفسية والاجتماعية) , 41(195) , 1-46.

33. طيبة عبد السلام . (2011) .أستراتيجية المواجهة في التوجيه المدرسي وعلاقتها بتقدير الذات لدى تلاميذ التعليم الثانوي. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة في علوم التربية فرع توجيه وإرشاد. جامعة منتوري قسنطينة.

34. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي (2007) ، المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية، المكتبة العصرية المنصورة.

35. عبد الله عبد العزيز السماوي. (2006) . التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل في الأجهزة الأمنية، دراسة مسحية على صف الضباط العاملين بقوات الطوارئ الخاصة، رسالة ماجستير في العلوم الإجتماعية. الرياض، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية.

36. عبده ابو دنيا ناديا، منى عبد الرزاق ابو شنب، مها جلال شعيب، رضا الغول صافيناز. (2015) . الرضا عن الحياة لدى بعض معلمات الاقتصاد المنزلي وعلاقته بعدد من المتغيرات النفسية والديموجرافية .مجلة الاقتصاد المنزلي. جامعة المنوفية.27-1 , (4)25 ,

37. عدنان محمد عبدة القاضي.(2020) . أساليب التفكير وعلاقتها بجودة الحياة النفسية لدى أعضاء هيئة التدريس (كلية التربية جامعة تعز نموذجا) ، مجلة الأثر للدراسات النفسية والتربوية جامعة الجيلالي بوعمامة خميس مليانة، 1(2) . 10-32

38. عسكر علي. (2003) . ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها(الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق) (الإصدار الطبعة الثالثة) . القاهرة، الكويت، الجزائر: دار الكتاب الحديث.

39. عقون، شراف وبوخدوني، لقمان. 2020. جودة الحياة الوظيفية ودورها في استدامة رأس المال البشري: نظرة عامة .الآفاق للدراسات الاقتصادية،مج. 5، ع. 2، ص ص. 78–94.

40. عويد سلطان المشعان. (1994) . علم النفس الصناعي (الإصدار الطبعة الأولى) . الكويت: مكتبة الفلاح.

41. فاطمة عبد الرحيم النوايسة (2013) ، الضغوط والازمات النفسية وأساليب المساندة . الأردن: دار النشر المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى .

42. لطفي عبد الباسط إبراهيم. (1994) . مؤشرات الضغط النفسي لدى المعلمين. مجلة الوقاية والأرونوميا (العدد 03) ، ص105. (مخبر الوقاية والأرغونوميا جامعة الجزائر 2، المحرر)

43. المجلس العالمي للسعادة وجودة الحياة. (2019) . التقرير العالمي لسياسات السعادة وجودة الحياة https://www.marefa.org

44. محمد حمود الوذناني. (2018) . التسويف الأكاديمي وعلا قتها بالرضا عن الحياة لدى عينة من عضوات هيئة التدريس بجامعة الملک عبد العزيز بجدة .مجلة البحث العلمى فى التربية19 ,(الجزء الثامن) , 495–516.

45. محمود عبد الرحمان كامل، أحمد جمال غزالي.(2016) . دور إدارة إستمرارية الأعمال في تحسين جودة الحياة الوظيفية مدخل تحسين الأداء ورقة عمل كية التجارة جامعة بنها https://www.researchgate.net/publication/311563133_dwr_adart_astmraryt_alamal_fy_thsyn_jwdt_alhyat_alwzyfyt_mdkhl_thsyn_alada

46. محمود فتحي عكاشة. (1999) . علم النفس الصناعي. الأسكندرية: مطبعة الجمهورية.

47. مريامة حنصالي. (2014) .: إدارة الضغوط النفسية وعلاقتها بسمتي الشخصية المناعية (الصلابة النفسية والتوكيدية) في ضوء الذكاء الانفعالي. دراسة ميدانية على الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية–جامعة محمد خيضر بسكرة.

48. نصر الدين عريس(2017) . إستراتيجيات تكيف أطباء مصلحة اإلستعجاالت في وضعيات الضغط النفسي، رسالة دكتوراه علوم, جامعة أبي بكر بلقايد, تلمسان.

49. نوال بوكصاصة. (2011) . الضغط النفسي المهني لدى العاملين في إطار تشغيل الشباب. رسالة ماجستيرغير منشورة . جامعة وهران.الجزائر

50. هناء أحمد شويخ(2007) ساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية: مع تطبيقات على حالات أورام المثانة السرطانية، سلسلة علم النفس الإكلينيكي المعاصر، ط. 1 – إيتراك القاهرة – .

51. وائل السيد حامد السيد . (2018) . دراسة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود International Journal of Educational Psychological Studies (EPS) , 3(1) .

المراجع باللغة الأجنبية

52.Achte, I., Delaflore, J. L., Fabre, C., Magny, F., & Songeur, C. (2010) . Comment concilier la performance et le bien-être au travail. Mémoire MBA RH, Université Paris Dauphine.

53.Almarshad, S. O. (2015) . A measurement scale for evaluating quality of work life: conceptualization and empirical validation. Trends in Applied Sciences Research, 10(3) , 143.

54.Anbazhagan, A., & Rajan, L. J. (2013) . A conceptual framework of occupational stress and coping strategies. ZENITH International Journal of Business Economics & Management Research, 3(5) , 154-172.

55.Banyaz, L. (1998) . Approche psycho ergonomique 1. Modèles conceptuels du stress en psychologie: apports et limites. PARIS: (INRS) : Institut National de Recherche et de Sécurité.

*56.*Baqutayan, S. M. S. (2015) . Stress and coping mechanisms: A historical overview. *Mediterranean Journal of Social Sciences, 6(2 S1) , 479.*

57.Bolhari, A., Rezaeean, A., Bolhari, J., & Zare, F. (2012) . The impact of occupational stress on quality of work life among the staff of e-workspace. *International Journal of Psychological and Behavioral Sciences*, *6*(7) , 1739-1743.

58.Brember, I., Brown, M., & Ralph, S. (2002) . Gender-related causes of stress in trainee teachers on teaching practice in the school of education, university of Manchester, UK. *Westminster Studies in Education*, *25*(2) , 175-186.

59.Bruchon-Schweitzer, M. (2002) . Psychologie de la Santé. Modèles, concepts, méthodes. Paris: Dunod.

60.Bruchon-Schweitzer, M., (2001) , Le coping et Strategies D'ajustement Face Au Stress. Recherche en sois infermiers N° 67 decembre .
61.Costantini-Tramoni, M. L., Lanfranchi, J. B., & Lancelot, A. (2010) . Élaboration d'un questionnaire d'investigation des mécanismes de défense chez les soignants (QIMDS) . Bulletin de psychologie, (5) , 335-349.

62.Côté, L. (2013) . Améliorer ses stratégies de coping pour affronter le stress au travail. Psychologie Québec, 30(5) , 41-44
63.Deshpande, D. Y. M., & Bhakane, B. (2015) . A comparative study on quality of work life dimensions in small medium enterprises & large scale enterprises. *International Journal of Management*, *6*(5) , 46-52.
64.Easton, S., & Van Laar, D. (2018) . *User manual for the Work-Related Quality of Life (WRQoL) Scale: a measure of quality of working life*. University of Portsmouth.

65.Endler NS, Parker JDA. Coping Inventory for Stressful Situations (CISS) : Manual. Second ed., Toronto: Multi-Health Systems, 1999.
66.Golpelwar.M (2014) . Action and cognition in task Oriented coping: factor structure and internal consisting of the CISS-21 with an indian sample. Peerj preprints http://dx.doi.org/10.7287/peerj.preprints.519v2.

67.Grebot, E. (2008) . stress et bournou au traval. Paris, France: EYROLLES
68.Hartmann, A. (2008) . Les orientations nouvelles dans le champ du coping. *Pratiques psychologiques*, *14*(2) , 285-299.

69.Irina, L. (2018, December) . Quality of Working Life in the Aspect of Human Resources Management. In *4th International Conference on Economics, Management, Law and Education (EMLE 2018)* (pp. 226-230) . Atlantis Press.
70.Jati, H. S. A. R., Harahap, A. A., Soz, D., & Mamoto, B. J. (2022) . Quality of Work Life: A Literature Review. International Journal of Research and Innovation in Social Science, 6(12) , 154-158.

71.Koleck, M., Bruchon-Schweitzer, M., & Bourgeois, M. L. (2003) . Stress et coping: un modèle intégratif en psychologie de la santé. In *Annales Médico-psychologiques, revue psychiatrique* (Vol. 161, No. 10, pp. 809-815) . Elsevier Masson
72.Krohne, H. W. (2002) . Stress and coping theories. Int Encyclopedia of the Social Behavioral Sceinces.
73.Li, C., Liu, Q., Hu, T., & Jin, X. (2017) . Adapting the short form of the Coping Inventory for Stressful Situations into Chinese. *Neuropsychiatric disease and treatment, 1669-1675*. doi:10.2147/NDT.S136950.

74.Louche, c. (2012) . introduction à la psychologie du travail et des organisations concept de base et application (éd. 2 ème) . armand colin.

75.Martel, J. P., & Dupuis, G. (2006) . Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. Social indicators research, 77, 333-368.

76.Matud, M. P. (2004) . Gender differences in stress and coping styles. *Personality and individual differences*, *37*(7) , 1401-1415.

77.Mirkamali, S. M., & Thani, F. N. (2011) . A study on the quality of work life (QWL) among faculty members of University of Tehran (UT) and Sharif University of Technology (SUT) . Procedia-Social and Behavioral Sciences, 29, 179-187.

78.Mirzaii, L. H., Riazi, Z., & Alamgard, S. (2014) . the relation between working life quality and coping with stress styles and job satisfaction in exceptional schools'teachers. Arabian Journal of Business and Management Review (Oman Chapter) , 4(1) , 60.doi

79.Mohebi, S., Shokri, O., & Khodaei, A. (2020) . Psychometric Analysis of the Coping Inventory for Stressful Situations-Short Form (CISS-SF) among Students. Quarterly of Educational Measurement, 10(40) , 87-113.

80.Murat, B. (2012) . Validity of the coping inventory for stressful situations - Short Form (CISS 21) in a Non-clinical Turkish Sample. *Dusunen Adam the journal of psychiatry and Neuological Scienes,, 25 , 101-107*. doi:10.5350/DAJPN2012250201.

81.Neboit, M., & Vizina, N. (2007) . Stress au travail et Sante Psychologique (3eme edition ed.) . octaress.

82.Opele, A. M., & Ogundeinde, A. M.(2020) . an analysis of human resource management practices and quality of work life in dangote pasta limited. http://www.ijser.org

83.Paquette, G. (2016) . La qualité de vie et le processus de coping des mères de garçons présentant un trouble du spectre de l'autisme issues de la communauté haïtienne.

84.Patra, D. (2022) . The Concept of Quality of Work Life. International Journal of Indian Psychology, 10(3) .

85.Pereira, I. B., & Queirós, C. (2016) . Coping em trabalhadores e estudantes: análise fatorial exploratória do Coping Inventory for Stressful Situations= Coping among workers and students: exploratory factorial analysis of the Coping Inventory for Stressful Situations. International Journal on Working Conditions, No.11, June.

86.Rascle, N., & Irachabal, S. (2001) . Médiateurs et modérateurs: implications théoriques et méthodologiques dans le domaine du stress et de la psychologie de la santé. *Le travail humain*, *64*(2) , 97-118.

*87.*Redondo-Flórez, L., Tornero-Aguilera, J. F., Ramos-Campo, D. J., & Clemente-Suárez, V. J. (2020) . Gender differences in stress-and burnout-related factors of university professors. *BioMed Research International*

88.Rosine, M. (2012) . *Repression, pain coping strategies and depression in sickle cell disease* (Doctoral dissertation, Université de Lorraine) .

89.Shekari, Gh., Monshizadeh, M., Ansari, M.,(2014) , Investigation the relationship between quality of working life (based on waltons model) and employees performance (based on annual performance evaluation scores) in water and wasstewater office khorasan Razavi . interdisciplinany jornnal of contemprary reseauch in bisiness vol 6. N 01 may

90.Sibongiseni Ngcamu,B. (2017) . Quality of Work Life Dimensions in Universities: A Systematic Review. *Global Journal of Health Science, 9* (10) , 118-126. doi:0.5539/gjhs.v9n10p118

91.Slišković, A., & Maslać Seršić, D. (2011) . Work stress among university teachers: Gender and position differences. *Arhiv za higijenu rada i toksikologiju*, *62*(4) , 299-306.

92.Timsit-Berthier, M. (2014) . Evolution du concept de stress. Revue Res-Systemica, 10.

93.Yadollah Azadi,(2013) . Comparison of Stress Degree and The Methods to cope with stress in both Athletes and Non-Athletes adults, *Advances in Environmental Biology, 7(7) . 1278-1281*.

الملاحق

الملحق رقم (1) : استمارة الاستبيان في شكلها الأولي والتي تم عرضها على المحكمين

الجزء الأول: البيانات الشخصية والمهنية:

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة لك وذلك حسب المطلوب كمايلي:

1- مؤسسة الانتماء: كلية □ معهد □ مدرسة عليا □ التخصص: .....

2-الجنس: ذكر □ أنثى □

3-الرتبة: أستاذ مساعد □ أستاذ محاضر □ أستاذ التعليم العالي □

4- عمل أو مهام أخرى

- لديك مهام إدارية في الجامعة نعم □ لا □
- تزاول عمل خارج الجامعة نعم □ لا □

5 - الحالة الاجتماعية:

أعزب □

متزوج □

مطلق □

أرمل □

6-*عدد سنوات الخدمة في الجامعة: .....*

ملاحظة: سيتم إستخدام سلم ليكارت الخماسي بالنسبة لبدائل الإجابات على بنود كل مقياس وذلك على النحو التالي:

بالنسبة لمقياس أساليب مواجهة الضغوط:

البدائل	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	كثيرا
الدرجة	1	2	3	4	5

أما بالنسبة لمقياس جودة الحياة في العمل

البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

مقياس أساليب مواجهة الضغوط:

التعليمات: أجب على كل من البنود التالية بوضع (x) في الخانة التي تناسب طريقة رد فعلك المتعود عليه عند مواجهتك لموقف ضاغط او مشكل ما,

رقم البند	يكون رد فعلي اتجاه المواقف الضاغطة كما يلي:	واضحة	غير واضحة	تقيس	لاتقيس	الملاحظات
01	أخذ بعض الوقت ثم أبتعد عن الوضع (A)					
02	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حلهT))					
03	ألوم نفسي على تورطي في هذا الوضعE))					
04	أمنح لنفسي طعامًا أو أحد					

	الأطباق مفضلة A))					
05	أشعر بقلق شديد لعدم قدرتي على تجاوز الموقف E))					
06	أفكر في الطريقة التي استخدمتها في حل المشكلات المماثلة T))					
07	زيارة صديق او صديقة A))					
08	أحدد طريقة تصرف واتبعها T))					
09	اشتري شيئا ما لنفسي A))					
10	ألوم على نفسي لحساسيتي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقفE))					
11	أعمل على فهم الموقفT))					
12	أكون قلق أو منزعج E))					
13	اتخذ على الفور الإجراء التصحيحي T))					
14	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله (E)					
15	أقضيبعض الوقت مع شخص حميم A)					
16	أفكر في الحدث وأتعلم من أخطائي T))					
17	تمنى تغيير ما قد حصل لي أو ما شعرت به E))					
18	الخروج لتناول وجبة خفيفة أو أكل شيء ماA))					
19	أحلل المشكلة قبل رد فعلي T))					
20	أركز على النقائص العامة لدي(E)					

21	الاتصال بصديق A))					

T:الأساليب المرتكزة على المهمة، E: الأساليب المرتكزة على الانفعال، A: الأساليب المرتكزة على التجنب

مقياس جودة الحياة في العمل

من فضلك لا تأخذ وقتا طويلا عند الإجابة؛ نريد استجابتك الأولى دون تفكير طويل. رجاءً لا تترك أي سؤالا فهذا ليس اختيارا، هو ببساطة مقياس لأرائك تجاه العوامل المؤثرة على تجربتك في العمل.

من أجل الإجابة ضع العلامة (x) على البند الذي تراه مناسب.

البعد	رقم البند	إلى أي درجة توافق على البنود التالية:	واضحة	غير واضحة	تقيس	لا تقيس	الملاحظات
الرفاهية العامة	01	أشعر أنني في حالة جيدة في الوقت الحالي					
	02	شعرت بالتعاسة والكآبة في الآونة الأخيرة (حديثا)					
	03	أشعر بحالة من الرضا عن حياتي					
	04	شعرت في الآونة الأخيرة بسرور معقول (بالنظر بعين الاعتبار لكل الأمور أو الأشياء)					
	05	حياتي في أغلب الحالات أقرب إلى المثالية					

	06	تسير الأمور وتعمل عموما بشكل حسن بالنسبة لي						
توازن العمل والحياة العائلية او الشخصية	07	توفر لي الإدارة المرونة والتسهيلات الكافية لكي يتناسب العمل مع حياتي العائلية						
	08	واجباتي المهنية تنسجم مع واجباتي الشخصية والعائلية						
	09	يقدم لي عملي امتيازات تخدم الحياة الاسرية والشخصية						
	10	أوقات عملي الحالي مكيفة مع ظروفي الشخصية						
	11	تشجع الإدارة مرونة ساعات العمل						
الرضا عن العمل والمسار المهني	12	لدي مجموعة من الأهداف واضحة سهلة التحقيق وتسمح لي بالقدرة على الإنجاز						
	13	لدي فرصة لاستخدام قدراتي في العمل						
	14	أنا راضي عن التكوين الذي تلقيته من أجل تنفيذ عملي الحالي						

التحكم في العمل	15	أشعر بان لدي القدرة على الإفصاح عن رأيي والتأثير في تغييرات مجال عملي						
	16	أشارك في القرارات التي لها تأثير على مجال عملي						
	17	أشارك في اتخاذ القرارات التي لها تأثير على من يتعاملون معنا في مجال عملي						
ظروف العمل	18	يوفر لي في عملي كل ما أحتاجه للقيام بوظيفتي بفعالية						
	19	البيئة الاجتماعية في عملي مشجعة عل العمل						
	20	أنا أعمل في بيئة آمنة						
	21	ظروف العمل مرضية						
ضغوط العمل	22	كثيرا ماأشعر بأني تحت ضغط العمل						
	23	أنا مضطر للعمل لساعات طويلة						
	24	أشعر في الغالب بمستويات عالية من الضغط في العمل						
	25	لدي أعمال يتعذر على تحقيقها في الموعد المحدد						

الارتباط بالعمل	26	تتواصل جهة العمل بشكل جيّد مع موظفيها						
	27	انا فخور بأن أخبر الآخرين بأنني أنتمي لجهة العمل هذه						
	28	قد أوصي بجهة العمل هذه باعتبارها مكانا جيدا للعمل						
الأجور والمكافئات	29	اجري عادل بالنظر إلى مهاراتي ومجهوداتي						
	30	يغطي الأجر الذي أتقاضاه متطلبات المعيشة لي ولأسرتي						
	31	نظام الأجور والتعويضات واضح						
	32	أنا راضي عن الأجر الذي أتقاضاه وهو يحفزني على الأداء						
	33	اتقاضى أجرا محفزا مقارنة بما تقدمه مؤسسات أخرى						
خصائص الوظيفة	34	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية						
	35	أشعر بالمسؤولية على كل ما أقوم به						
	36	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي						

الملحق رقم (2) : نسخة مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة باللغة الإنجليزية (CISSS-21)

COPING INVENTORY FOR STRESSFUL SITUATIONS (CISS-21)

Directions: Indicate how much you engage in these types of activities when you encounter a difficult, stressful, or upsetting situation.

	Not at all	Not really	Undecided	Somewhat	Very much
1. Take some time off and get away from the situation	O	O	O	O	O
2. Focus on the problem and see how I can solve it	O	O	O	O	O
3. Blame myself for having gotten into this situation	O	O	O	O	O
4. Treat myself to a favorite food or snack	O	O	O	O	O
5. Feel anxious about not being able to cope	O	O	O	O	O
6. Think about how I solved similar problems	O	O	O	O	O
7. Visit a friend	O	O	O	O	O
8. Determine a course of action and follow it	O	O	O	O	O
9. Buy myself something	O	O	O	O	O
10. Blame myself for being too emotional about the situation	O	O	O	O	O
11. Work to understand the situation	O	O	O	O	O
12. Become very upset	O	O	O	O	O
13. Take corrective action immediately	O	O	O	O	O
14. Blame myself for not knowing what to do	O	O	O	O	O
15. Spend time with a special person	O	O	O	O	O
16. Think about the event and learn from my mistakes	O	O	O	O	O
17. Wish that I could change what had happened or how I felt	O	O	O	O	O
18. Go out for a snack or meal	O	O	O	O	O
19. Analyze my problem before reacting	O	O	O	O	O
20. Focus on my general inadequacies	O	O	O	O	O
21. Phone a friend	O	O	O	O	O

الملحق (3) : إستبيان الدراسة في شكله النهائي

الجزء الأول: البيانات الشخصية والمهنية:

الرجاء وضع علامة (x) أمام العبارة المناسبة لك وذلك حسب المطلوب كمايلي:

1- مؤسسةالإنتماء: كلية □ معهد □ مدرسة عليا □ التخصص: .....

2-الجنس: ذكر □ أنثى □

3-الرتبة: أستاذ مساعد□ أستاذ محاضر □ أستاذ التعليم العالي □

4- عمل أو مهام أخرى

- لديك مهام إدارية في الجامعة نعم □ لا □
- تزاول عمل خارج الجامعة نعم □ لا □

5 - الحالة الاجتماعية:

أعزب □

متزوج □

مطلق□

أرمل□

6-*عدد سنوات الخدمة في الجامعة: .....*

الملحق رقم (03) : مقياس جرد مواجهة المواقف الضاغطة CISS-20 المكيف على عينة الدراسة

التوجيهات: أشر إلى مدى قيامك بفعل هذه الأنواع من النشاطات عند مواجهتك لموقف ما صعب وضاغط أو مزعج.

	البنود	أبدا	نادرًا	أحيانًا	غالبا	كثيرا
		1	2	3	4	5
02	أركز على المشكل وأبحث عن كيفية حله(T)					
03	ألوم نفسي على تورطي في هذا الوضع(E)					
04	أمنح لنفسي طعامًا أو أحد الأطباق مفضلة (Ad)					
05	أشعر بقلق شديد لعدم قدرتي على تجاوز الموقف (E)					
06	أفكر في الطريقة التي استخدمتها في حل المشكلات المماثلة (T)					
07	زيارة صديق او صديقة (At.s)					
08	أحدد طريقة تصرف واتبعها (T)					
09	اشتري شيئا ما لنفسي (Ad)					
10	ألوم على نفسي لحساسيتي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام لموقف(E)					
11	أعمل على فهم الموقف(T)					
12	أكون قلق أو منزعج (E)					
13	اتخذ على الفور الإجراء التصحيحي (T)					
14	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله (E)					
15	أقضي بعض الوقت مع شخص حميم (At.s)					

16	أفكر في الحدث وأتعلم من أخطائي (T					
17	تمنى تغيير ما قد حصل لي أو ما شعرت به (E					
18	الخروج لتناول وجبة خفيفة أو أكل شيء ما(Ad					
19	أحلل المشكلة قبل رد فعلي (T					
20	أركز على النقائص العامة لدي(T)					
21	الاتصال بصديق (A t.s					

T:أساليب المواجهة المرتكزة على المهمة، E: أساليب المواجهة المرتكزة على الانفعال، At.s: أساليب المواجهة المرتكزة على التجنب بالتحويل الاجتماعي،Ad :أساليب المواجهة المرتكزة على التجب بالتلهي.

مقياس جودة الحياة في العمل

من أجل الإجابة ضع العلامة ((xعلى العبارة التي تراها مناسبة.

البعد	رقم البند	إلى أي درجة توافق على العبارات التالية:	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
			5	4	3	2	1
الرفاهية العامة	01	أشعر أنني في حالة جيدة في الوقت الحالي					
	02	شعرت بالتعاسة والكآبة في الآونة الأخيرة (حديثا)					
	03	شعرت في الآونة الأخيرة بسرور معقول (بالنظر بعين الاعتبار لكل					

		الأمور أو الأشياء)					
	04	تسير الأمور وتعمل عموما بشكل حسن بالنسبة لي					
توازن العمل والحياة العائلة أو الشخصية	05	توفر لي الإدارة المرونة والتسهيلات الكافية لكي يتناسب العمل مع حياتي العائلية					
	06	واجباتي المهنية تنسجم مع واجباتي الشخصية والعائلية					
	07	يقدم لي عملي امتيازات تخدم الحياة الأسرية والشخصية					
	08	تشجع الإدارة مرونة ساعات العمل					
الرضا عن العمل والمسار المهني	09	لدي مجموعة من الأهداف واضحة سهلة التحقيق وتسمح لي بالقدرة على الإنجاز					
	10	لدي فرصة لاستخدام قدراتي في العمل					
	11	أنا راضي عن التكوين الذي تلقيته من أجل تنفيذ عملي الحالي					
التحكم في العمل	12	أشعر بان لدي القدرة على الإفصاح عن رأيي والتأثير في تغييرات مجال عملي					
	13	أشارك في القرارات التي لها تأثير					

		على مجال عملي						
	14	أشارك في اتخاذ القرارات التي لها تأثير على من يتعاملون معنا في مجال عملي						
ظروف العمل والإرتباط به	15	يوفر لي في عملي كل ما أحتاجه للقيام بوظيفتي بفعالية						
	16	البيئة الاجتماعية في عملي مشجعة عل العمل						
	17	أنا أعمل في بيئة آمنة						
	18	ظروف العمل مرضية						
	19	تتواصل جهة العمل بشكل جيّد مع موظفيها						
	20	قد أوصي بجهة العمل هذه باعتبارها مكانا جيدا للعمل						
ضغوط العمل	21	كثيرا ما أشعر بأني تحت ضغط العمل						
	22	أنا مضطر للعمل لساعات طويلة						
	23	أشعر في الغالب بمستويات عالية من الضغط في العمل						
	24	لدي أعمال يتعذر على تحقيقها في الموعد المحدد						
الأجور	25	اجري عادل بالنظر إلى مهاراتي						

والمكافئات		ومجهوداتي					
	26	يغطي الأجر الذي أتقاضاه متطلبات المعيشة لي ولأسرتي					
	27	نظام الأجور والتعويضات واضح					
	28	أنا راضي عن الأجر الذي أتقاضاه وهو يحفزني على الأداء					
	29	التقاضي أجرا محفزا مقارنة بما تقدمه مؤسسات أخرى					
خصائص الوظيفة	30	تتميز مهام عملي وأبعاد وظيفتي بالأهمية					
	31	أشعر بالمسؤولية على كل ما أقوم به					
	32	أمتلك المهارات اللازمة لأداء وظيفتي					