



جامعة وهران -2- محمد بن احمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم

السمات الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها باستراتيجيات التعامل مع الضغوط (دراسة ميدانية على عمال جامعة وهران 1 "أحمد بن بلة")

من إعداد الطالبة:
- مختار خديجة -

الجامعة	الصفة	الرتبة	الأستاذ
جامعة وهران 02	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	مباركي بوحفص
جامعة وهران 02	مشرفا ومقررا	أستاذ التعليم العالي	فراحي فيصل
جامعة وهران 02	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	شعبان الزهراء

السنة الجامعية
2017-2016



جامعة وهران -2- محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا

تقرير تربص حول واقع سياسة الموارد البشرية بجامعة وهران 1 "أحمد بن بلة"

من إعداد الطالبة:
- مختار خديجة -

الجامعة	الصفة	الرتبة	الأستاذ
جامعة وهران 02	رئيسا	أستاذ التعليم العالي	مباركي بوحفص
جامعة وهران 02	مشرفا ومقرا	أستاذ التعليم العالي	فراحي فيصل
جامعة وهران 02	مناقشا	أستاذ التعليم العالي	شعبان الزهراء

السنة الجامعية
2016-2017

الإهداء

إلى أمي و أبي العزيزين اللذان تحمسا في قلبي حب العلم و المعرفة

و لأزواني بالدعاء طوال مشواري الدراسي أطل الله في عمرهما

إخوتي و أخواتي و البراعم الصغار أبة، فاطمة الزهراء، محمد، ياسين، أمين، أيوب،

إبراهيم

كلمة شكر

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهتك و اعظم سلطانك، شكري و امتناني الأول لله عزه و جل الذي وفقني في مشواري هذا و أثار طريقي و الصبر و القوة لا كمال هذا العمل المتواضع، و الطلاقة و السلام على حبيبه و نبيه و خاتم المرسلين نبينا محمد

أتقدم بالشكر و الامتنان إلى الأستاذ المشرفه فراجي فيدل على هذه الدراسة و ما قدمه لي من توجيهاته و معلوماته

كما أتقدم بالشكر و التقدير لأستاذ مباركي بوظيف رئيس المشروع، و أقتنع احتراما و تقديرا لكل من الأستاذة الفضيلة هجران على كل ماقدمته من جهد في سبيلنا كما أتقدم بالشكر الأستاذة الكريمة بزايد نجاة التي تعلمت معها معنى الصبر على العلم و الكفاح من أجله

و يمتد شكري و امتناني إلى الأستاذ الفاضل و الوفي و المتواضع باعربي سيدي محمد الذي لطالما لم يبخل عني بالنصح و التوجيه كلما سمحت ظروفه

كما أتقدم بالشكر العميق إلى كل من تعاون معي و قدم لي يد المساعدة

و شكري لجميع الأساتذة الذين درسوني

و شكري موصول إلى كل عمال قسم علم النفس وعمال مكتبة العلوم الاجتماعية

كما أتقدم بالشكر و التقدير لأعضاء لجنة المناقشة على تدخلهم لقبول مناقشة هذه الدراسة التي أمل أن تحظى بالقبول و تكون آراءهم و ملاحظاتهم موضع التقدير و الإجلال

و شكري الجزيل إلى كل من ساعدني و قدم لي الأفكار و المعلومات بجامعة و صرمان 1 و شكري لجميع صديقاتي و زملائي الذين لم يبخلوا عني بالمساعدة و الدعم خصوصا طريدة، أمينة، نغمسة

نديمان، الأستاذة حياة، بن محسي، و زملائي و زميلاتي بكلية الأدب و الفنون.

1. إشكالية الدراسة:

إن الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغوط دون شخص آخر وبالتالي ابتكار أسلوب مواجهة يلاءم شخصيته فالاستجابة للأحداث الضاغطة تجعل العمال يواجهونها بأساليب مختلفة ومتنوعة فمنهم من يواجه الموقف بأسلوب سلبي مثل التنقل إلى مصلحة أخرى أو الغياب عن العمل، أو نقص في الأداء ومنهم من يواجهه بطريقة عبقرية عقلانية لحفظ الإحساس بالتكامل الشخصي وتحقيق الضبط الذاتي.

وننطلق في دراستنا الحالية حسب ما تبناه لازاروس و فولكمان أن المواجهة تشمل جهود الفرد المعرفية والسلوكية المتغيرة وغير النمطية الهادفة إلى الترجمة والتحكم وتسيير المطالب الداخلية والخارجية والصراع الخاص بها الناتج عن التفاعل " فرد- محيط " والذي يتم تقييمه على أنه يتجاوز طاقات الفرد التكيفية. (نقلا عن جدو، 2014، ص96).

كما تمثل سمات الشخصية واجهة للبنية السيكولوجية للأفراد، والتي تصدر من خلالها الأحكام على شخص ما بسرعة الغضب أو الاستثارة، وعلى آخر بالهدوء أو الاتزان الانفعالي، وتتشكل السمات بتضافر العوامل الوراثية البيولوجية مع العوامل النفسية الاجتماعية إذ يعد التعلم الاجتماعي محددًا أساسيًا في اكتساب السمات ما يؤكد إمكانية تنميتها وتطويرها. (نقلا عن حنصالي، 2014 ص 5).

فأجل معرفة الشخصية لا بد من معرفة التنظيم الدينامي للفرد، ولذلك لا بد من دراسة الشخصية ككل فالشخصية ليست مجرد مجموعة من السمات أو القدرات، ولكن وراء هذه السمات وحدة تكامل وتناسق وتفاعل، فنحن لا نستطيع فهم سمة من السمات إلا بعد معرفة علاقتها بغيرها من السمات.

(نقلا عن عائشة ، 2014، ص 3).

ومن أجل تفسير سلوك الأفراد، ظهرت الكثير من النظريات التي حاولت التعرف على الشخصية الإنسانية، ومن بينها نظرية أو نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية حيث يفترض هذا النموذج وجود خمسة عوامل لوصف الشخصية وعلى الرغم من أن ثمة جدلا قد ثار بصدد صياغة مسميات هذه العوامل إلا أنه يوجد اتفاق عام بين علماء نفس الشخصية على هوية هذه العوامل، وهي الانبساط، العصابية الصفاوة، الطيبة، ويقظة الضمير. (الموافي، 2006، ص 2).

فسمة الشخصية المميزة الموجودة في الفرد العامل تدفعه إلى فهم الموقف الضاغط وإدراك الانفعالات وكيفية التعبير عنها في المواقف المناسبة بشكل يميزه عن غيره من العمال.

وفي هذا الصدد ذهب كل من (Goldberger, L & Breznitz, S, 1993) إلى القول بارتباط سمات الشخصية بالقدرة على مواجهة أحداث الحياة والمواقف المتغيرة.

(نقلا عن حنصالي، 2014، ص5).

وهذا ما أكدته دراسة (أمل أبو عرام، 2005) علاقة سمات الشخصية بالاستجابات السلوكية للمواقف المختلفة بحيث تساهم هذه السمات سلبا أو ايجابا في الضغوط الواقعة على الفرد.

(نقلا عن حنصالي، 2014، ص 4)

وعلى ضوء ما تقدم يمكن صياغة تساؤلات الدراسة الحالية على النحو التالي:

1- ما هي استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى عمال جامعة وهران 1؟

2- هل توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية المقبولية،

يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط؟

ويتفرع من هذا التساؤل مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالتالي:

✓ هل توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع

الضغوط المركزة حول (العمليات)؟

✓ هل توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل

مع الضغوط المركزة حول (البحث عن المعلومات)؟

✓ هل توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع

الضغوط المركزة حول (الانفعالات)؟

✓ هل توجد فروق دالة إحصائيا بين العمال والعاملات في استراتيجيات التعامل مع الضغوط؟

✓ هل توجد فروق دالة إحصائيا بين العمال في استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير

الخبرة؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة قامت الباحثة بصياغة الفرضيات التالية:

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية

المقبولية، الانفتاح على الخبرة، يقظة الضمير) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط .

وتتفرع إلى فرضيات فرعية وهي كالتالي:

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات

التعامل مع الضغوط المركزة حول (العمليات).

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات

التعامل مع الضغوط المركزة حول (البحث عن المعلومات).

✓ توجد علاقة ارتباطيه بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات

التعامل مع الضغوط المركزة حول (الانفعالات).

✓ توجد فروق دالة إحصائيا بين العمال والعمالات في استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

✓ توجد فروق دالة إحصائيا بين العمال في استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير

الخبرة.

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى:

✓ إلقاء الضوء على استراتيجيات التعامل مع الضغوط التي يلجأ إليها عمال جامعة وهران 1.

✓ الكشف عن العلاقة القائمة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد العمليات.

✓ الكشف عن العلاقة القائمة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد البحث عن المعلومات.

✓ الكشف عن العلاقة القائمة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد الانفعالات.

✓ التعرف على الفروق بين متوسطات أفراد العينة في أبعاد وأساليب التعامل مع الضغوط حسب متغير الجنس والخبرة.

4. أهمية الدراسة:

✓ تكمن أهمية الدراسة كون أن الضغوط التي يواجهها العمال أصبحت سمة هذا العصر نظرا للتطور

الحاصل في المجتمع حيث يختلف الأفراد في التعامل مع هذه المواقف الصعبة، مما يدفعنا إلى محاولة البحث والتعرف على أهم هذه الأساليب والاستراتيجيات التي يتبعها عمال جامعة وهران 1 لمواجهة هذه الضغوط .

✓ تركيز هذه الدراسة على العنصر البشري، لما له من تأثير كبير على الإنتاجية، ومحاولة وضع

استراتيجيات أكثر فعالية لمعالجتها على مستوى الفرد والمنظمة ولا يتحقق هذا إلا بالتعرف على أهم السمات الشخصية التي يتميز بها هؤلاء العمال، ومن تم محاولة إرشادهم لاختيار أساليب فعالة لتحقيق الصحة النفسية والجسمية.

✓ أهمية متغيرات هذه الدراسة المتمثلة في السمات الخمسة للشخصية واستراتيجيات التعامل مع

الضغوط حيث لهما دور كبير في خلق التكيف والاستقرار النفسي والمهني للعاملين في بيئة العمل.

✓ محاولة تزويد المكتبات الجامعية الوطنية بمثل هذا الموضوع نظراً لقلّة الدراسات العربية

والمحلية حوله ليتسنى للباحثين المقبلين الاستفادة منه، إذ أن معظم الدراسات العربية لم تتناول دراسة المتغيرين مع بعض وخصوصاً عينة أو فئة العمال.

✓ تزويد المؤسسة الجامعية من نتائج هذه الدراسة الحالية للاستفادة منها مستقبلاً، حيث تساهم هذه

الدراسة في تزويد العاملين بالمؤسسة بنموذج حي وواقعي لكيفية تعاملهم مع الضغوط المرتبطة بالمهام التي يؤدونها .

✓ محاولة هذه الدراسة دعم الدراسات والاتجاهات النظرية الحديثة التي تحاول إثبات فكرة وجود

سمات شخصية مميزة في اختيار أساليب تكيف فعالة ومفيدة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة كما توجد سمات شخصية سلبية تلجأ إلى اختيار أساليب تكيف غير فعالة .

5. التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة:

أ- **الضغوط المهنية:** هي تلك الاضطرابات النفسية والجسمية التي تصيب العاملين نتيجة تعرضهم

لجملة من المثيرات ببيئة عملهم والتي تؤثر سلباً على سلوكهم وتهدد تكيفهم لأداء مهامهم جراء ما تلحقه من قلق وتوتر وإحباط .

ب- **استراتيجيات التعامل مع الضغوط:** هي قدرة الفرد على التعامل مع الأحداث الصعبة من خلال

توظيفه للقدرات المعرفية والسلوكية وذلك بضبطه وتخفيفه للتوتر والقلق الناجم عن هذه الأحداث التي قد تهدد صحته النفسية والجسدية بحيث تكون الاستجابة لها من أجل إعادة اتزانه واستقراره بأساليب مختلفة.

ت- **المواجهة المتمركزة حول العمليات:** هي مجموعة العمليات التي يلجأ لها الفرد لتخفيض التوتر وحدة

الموقف الضاغظ، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال جامعة وهران 1 على بعد العمليات لمقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط (échelle toulousaine) المطبق في الدراسة الحالية، ومن بين هذه الأساليب نجد: التركيز النشط، التعاون، الانسحاب السلوكي، التحول السلوكي العقلي، تسوية الأنشطة التسلية (distraction).

ث- **المواجهة المتمركزة حول المعلومات:** هي مجموعة من الأساليب المعرفية والمعلوماتية التي يلجأ

إليها الفرد للبحث عن التكيف والالتزان وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال جامعة وهران 1 على بعد المعلومات لمقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط، ومن هذه الأساليب نجد: التركيز المعرفي الدعم الاجتماعي المعلوماتي، الانسحاب العقلي، القبول، السيطرة المعرفية والتخطيط، الإنكار (déní).

ج- **المواجهة المتمركز حول الانفعال:** وهي تلك الجهود والمحاولات وردود الأفعال المترتبة عن الموقف

الضاغط حيث يقوم بها الفرد لتنظيم انفعالاته، وهي الدرجة التي يتحصل عليها عمال جامعة وهران 1 على بعد الانفعال لمقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط (échelle toulousaine) المطبق في الدراسة الحالية، ومن بين هذه الأساليب نجد: أسلوب التركيز الانفعالي، الدعم الاجتماعي النفسي، الإدمان، التحول بالقيم، السيطرة على المشاعر، وعدم القدرة على وصف الانفعالات والتعبير عنها لفظيا.

ح- **السمة:** هي تلك الصفة الموجودة في الشخص والتي تميزه عن غيره حيث نستطيع تفسير سلوكه من

خلالها.

خ- **السمات الخمسة الكبرى للشخصية:**

ويمكن تعريف السمات الخمسة إجرائيا بأنها: " الدرجة الكلية التي يتحصل عليها عمال جامعة وهران 1 على كل بعد من الأبعاد الخمسة للشخصية حسب مقياس قائمة كوستا وماكري (1992).

ويتكون نموذج السمات الخمسة الكبرى للشخصية من خمسة سمات فرعية وهي: (الانبساطية، العصابية المقبولية، يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة)، ويمكن تعريف هذه الأبعاد إجرائيا كما يلي:

1-**العصابية:** يتميز أصحاب هذا النمط بالسلوك السلبي الذي يركز على الانفعالية المبالغ فيها والاندفاعية، كما يتميزون بعدم الرضا عن الذات وصعوبة التكيف مع متطلبات الحياة، الارتباك القلق الاكتئاب، الغضب، العدائية، وهي الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في المقياس الفرعي الخاص بالعصابية.

2-**الانبساطية:** يتصف حاملوا هذه الشخصية بالرغبة في التفاعل وإنشاء العلاقات الشخصية والقدرة على المرح، اجتماعيين، يتميزون بالانفتاح الذهني، التفاؤل، النشاط، الشعور بالسعادة، الانفعالات الايجابية وهي الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في المقياس الفرعي الخاص بالانبساطية.

3-**الانفتاح على الخبرة:** يتميز أصحاب هذا النمط بالتفوق وحب الاضطلاع والذكاء إذا ارتفعت هذه السمة لدى الفرد، وهي الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في المقياس الفرعي الخاص بالانفتاح على الخبرة.

4- الانسجام أو المقبولية: يمتاز الأشخاص الذين يتصفون بهذا النمط بالتسامح والثقة بالنفس، الإيثار ومساعدة الآخرين، الاستقامة، التواضع في معاملة الآخرين، محاولة إرضاء الجميع، وهي الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في المقياس الفرعي الخاص بالمقبولية.

5- يقظة الضمير: مجموعة السمات الشخصية التي تمتاز بقدرة الفرد على إدراك حالته النفسية، كما يتميز بالاستقامة، النظرة الإيجابية للحياة، القدرة على القيام بوظائف عقلية، الكفاءة، التنظيم، المسؤولية القدرة على الضبط الذاتي والتحكم فيها كما يتميزون بالقيم الأخلاقية العالية، وهي الدرجات التي يحصل عليها المستجيب في المقياس الفرعي الخاص بيقظة الضمير.

تمهيد:

إن اختلاف الأفراد في تصرفاتهم وانفعالاتهم رغم تشابههم في البنية الجسمية دفع علماء النفس منذ القدم بالبحث في الشخصية الإنسانية من جميع جوانبها لغرض التنبؤ بما سينجم عن سلوك الفرد من مواقف مستقبلا.

فالشخصية تحدد علاقة الفرد بكافة الأفراد المتعاملين معه و أيضا تحدد استجابته في المواقف التي تواجهه فهي تحدد دور الفرد من حيث تأثيره على الآخرين ومدى استجابته لهم، فهي إذن تعكس أشياء متعددة بالفرد مثل استعداداته، طباعه، النواحي الفيسيولوجية والمورفولوجية.

(عبد الباقي، ب س، ص 68)

ورغم الاهتمامات الكبيرة لدراسة الشخصية إلا أن علماء النفس اختلفوا في منطلقاتهم النظرية في وضع إطار وأساس عام للتعريف بالشخصية وقياسها ولم يستطيعوا إيجاد نظرية متكاملة لتفسيرها، إلى أن جاء تصنيف نموذج العوامل الخمسة الكبرى ليعطي تفسيراً آخر للشخصية الإنسانية على أساس سمات وعوامل يتصف بها كل فرد .

كانت الغاية من هذا النموذج تحسين الفهم العام للشخصية، حيث ركز العلماء والباحثين على السمات التي تميز كل شخص عن آخر وإمكانية التنبؤ بسلوكيات الأفراد اتجاه المواقف التي تواجههم في الحياة اليومية غاية من هؤلاء الأفراد في خلق التكيف مع بيئاتهم المحيطة بهم، وعلى هذا جاءت الدراسة الحالية لتعطي خلفية نظرية حول مفهوم الشخصية ثم التطرق إلى نموذج العوامل الخمسة للشخصية.

أولاً: الشخصية:

يعتبر مفهوم الشخصية من أكثر المفاهيم تعقيدا في علم النفس لأنه مصطلح متعدد الوجوه لشموله على الصفات الجسمية والعقلية والوجدانية كافة والمتفاعلة مع بعضها في تكوين الفرد ولهذا تعددت الآراء في معالجتها لمفهوم الشخصية من حيث تحديد طبيعتها

1- الأصل اللغوي للشخصية:

هي كلمة لاتينية وقد استخدمت (البيرسونا) في الأصل (persona) لتشير إلى القناع المسرحي الذي استخدم لأول مرة في المسرحيات الإغريقية وتقبله الممثلون الرومان قبل ميلاد المسيح بحوالي مائة عام ويذكر (جيلفورد) إن الممثل اليوناني كان يضع عادة على وجهه قناع (بيرسونا) لأنه كان يتحدث من خلاله، وذلك ليخلع على نفسه ثوب الدور الذي يمثله أو ليظهر أمام الأعين بمظهر معين ومعنى خاص فالشخصية ينظر إليها من حيث ما يعطيه قناع الممثل من انطباعات أو من ناحية كونها غطاء يختفي وراءه الشخص الحقيقي. (عبد الخالق، 1987، ص 36)

2- مفاهيم حول الشخصية:

تعرف الشخصية في موسوعة علم النفس بأنها " التنظيم المتكامل الديناميكي للصفات الجسدية والعقلية والخلقية والاجتماعية للفرد، كما تبين للآخرين خلال عملية الأخذ والعطاء في الحياة الاجتماعية، وتضم الشخصية الدوافع الموروثة والمكتسبة والعادات، والاهتمامات، والعقد والعواطف، والمثل والآراء والمعتقدات" (الحنفي، 2005، ص 113) .

وفيما يلي عرض لبعض تعاريف الشخصية وحسب ما تناولها علماء النفس وهي:

- تعريف آيزنك Hans Eysenck 1960:

حيث يعتبر أن الشخصية " هي ذلك التنظيم الثابت والقائم إلى حد ما، لطباع الفرد ومزاجه وعقله وجسده، و هذا التنظيم هو الذي يحدد تكيف الفرد مع محيطه" (غباري و أبو شعيرة، 2010، ص 15)

- تعريف كاتل Cattell:

بأنها مجموع السمات المترابطة التي تسمح لنا بالتنبؤ عما سيفعله الشخص في موقف معين.

(الزغلول والهنداوي، 2007، ص 388).

- تعريف بيرت Burt:

هي ذلك النظام المتكامل من الميول والاستعدادات الجسمية والعقلية الثابتة نسبياً التي يتحدد بمقتضاها أسلوب الفرد الخاص في التكيف مع البيئة المادية والاجتماعية (بني جابر، 2002، ص 196)

- تعريف جوردين ألبورت: **Gorden Allport 1637**:

" الشخصية هي التنظيم الدينامي داخل الفرد للأجهزة النفسية الفيزيائية التي تحدد للفرد طابعه المميز في السلوك والتفكير " (أحمد، 2003، ص 343)

- تعريف وارن:

" الشخصية هي التنظيم العقلي الكامل للكائن الحي في أية مرحلة من مراحل نموه، وهي تتضمن كل مظهر من مظاهر الشخصية الإنسانية- عقله، مزاجه، مهاراته، خلقه، و كل اتجاه كونه خلال حياته .

(غنيم، 1972، ص 53)

- تعريف ماكيلاند للشخصية:

" الشخصية هي أكثر التصورات الذهنية مواءمة لسلوك الشخص في كل تفاصيله التي يمكن للعالم تقديمها في لحظة ما من الوقت". (المليجي، 2001، ص 20)

- تعريف جيلفورد **Guilford**:

" شخصية الفرد هي طرازه المميز من السمات " (زكار، 2013، ص 19)

ويعرف واطسون الشخصية بأنها " مجموع الأنشطة التي يمكن اكتشافها عن طريق الملاحظة الفعلية للسلوك لفترة كافية بقدر الإمكان، ذلك لكي تعطي معلومات موثوقاً بها " .

(منصور و آخرون، 1989، ص 334)

أما **مورتن برنس (1939)** فقد عرف الشخصية بأنها "الكمية الكلية من الاستعدادات والميول والغرائز والدوافع والقوى البيولوجية الفطرية والموروثة، وكذلك الصفات والاستعدادات والميول والغرائز والدوافع والقوى البيولوجية الفطرية الموروثة، وكذلك الصفات والاستعدادات والميول المكتسبة من الخبرة" . (داود و آخرون،

1991، ص 8)

من خلال التعاريف السابقة نستخلص ما يلي:

أنه لا يوجد إجماع في تحديد تعريف واحد للشخصية حيث هناك من العلماء من ركز على المكونات الداخلية للإنسان (النفسية، العقلية والانفعالية) ومنهم من اهتم بالمظاهر الخارجية للفرد وبعضهم الآخر أعطى تعريفا على أساس تفاعل المكونات الداخلية للفرد والمظاهر الخارجية، إلا أنهم اتفقوا في التعاريف السابقة على أن الشخصية هدفها التنبؤ بسلوك الفرد من حيث استجابته للمثيرات الخارجية ،

وعلى هذا الأساس تعطي الباحثة تعريفا للشخصية فهي تتشكل منذ السنوات الأولى للإنسان فهي بذلك تلك التركيبة المتكاملة والمعقدة والتي تشمل الصفات الجسمية، والعقلية والنفسية والانفعالية والميزاجية والاجتماعية المتفاعلة فيما بينها لتحديد فيما بعد سلوك الإنسان اثر استجابته للمثيرات الخارجية البيئية المحيطة به نتيجة احتكاكه بها.

3- محددات الشخصية:

إن المراحل العمرية التي يمر بها الإنسان تبني شخصيته تدريجيا، وبناء الشخصية هو اكتساب الفرد خصائص ثابتة يتسم بها سلوكه في أغلب مواقفه، وحدود معينة يتغير فيها سلوكه إذا تغير مجاله جوهريا (فائق، 2003، ص 361).

وتستعرض الباحثة العوامل و المحددات التي تتدخل في تركيبة الشخصية والتي صنفت إلى:

أ- المحددات الموقفية:

يشير الفريجات (2009) بأنه تتمثل الظروف الموقفية بطبيعة الموقف الذي يمر به الفرد في مختلف أدوار حياته، فالنمط السلوكي الذي يمارسه أثناء العبادة و أثناء المقابلات و عند الطهور في الأماكن العامة وعند مواجهة المواقف العامة نلاحظ أن طبيعة السلوك الإنساني لا تتسم بالثبات المطلق و إنما بالنسبة الواضحة حيث أنه إزاء الموقف يتخذ القرار الذي ينسجم مع طبيعة والموقف الذي يمر به، وهذا ما يجعل الآثار الموقفية تلعب دورا أساسيا في تكوين النمط السلوكي للفرد في مختلف مجالات العلاقات السائدة في أدوار حياته المختلفة. (عبادو، 2013، ص 39).

لا يمكن النظر إلى الشخصية كما لو كانت مستقلة عن المواقف التي تمر بها وتوجد فيها، فحتى العمليات البيولوجية أو الفيزيولوجية تتطلب وجود رتئين داخليتين وفي الوقت نفسه وجود هواء خارجي لازم لعملية التنفس (أحمد، 2003، ص 14).

ب- المحددات البيئية :

إن للبيئة تأثيرها الكبير على نمو شخصية الفرد مثلما للبيئة الطبيعية تأثيرها على بناء شخصية الإنسان فبدونها ليس الأفراد إلا كائنات حية عضوية كبقية الكائنات، إن عملية التطبيع الاجتماعي التي تجري داخل الأسرة هي التي تحول الفرد من كائن حي بيولوجي إلى كائن اجتماعي يتفاعل مع البيئة الاجتماعية التي يعيش فيها، وتعد إحدى العوامل المهمة في تكوين شخصيته، فالفرد هو نتاج الثقافة التي يعيش فيها، وإذا انتقل إلى وسط ثقافي آخر لسبب ما فإنه سيجد صعوبة في التأقلم والتوافق مع معايير الثقافة الجديدة.

(شقفة، 2011، ص 87).

يشير أحمد زكي صالح بأن طبيعة الحياة الأسرية تؤثر في بناء الشخصية من خلال :

- الحالة الاقتصادية للأسرة .

- شمل الأسرة (تواجد كل الأفراد معا أو لا) .

- المعاملة التي يتلقاها الفرد داخل الأسرة. (عثمان، 2002، ص 46)

فالعوامل البيئية لا تخرج عن كونها مثيرات موحدة تتنوع في حدود ضيقة، فيقع تأثيرها على العوامل الوراثية مما يعطي نمطا للشخصية. (فائق، 2003، ص 365).

وتتضمن العوامل البيئية أيضا كل ما يؤثر على الشخصية من عادات، واتجاهات، و تقاليد وقيم ومعايير ونظم وأعراف وكل الجماعات التي ينخرط فيها الفرد كالنادي والمدرسة والمسجد وأبناء الجيران إضافة إلى ما تتوفر عليه البيئة من غذاء وما يسودها من ظروف جغرافية ومناخية وما يسود المجتمع من فلسفات (عثمان، 2001، ص 46-47).

ت- محددات الدور :

يعطي بعض العلماء لمفهوم الدور مكان الصدارة في نظرية الشخصية، فيرى البعض أن نظرية الشخصية تتألف من الأدوار الاجتماعية المختلفة المتتابعة أو المتأنية التي يؤديها الفرد من الميلاد حتى وفاته. (المليجي، 2001، ص 180).

إن الدور الذي يؤديه الفرد في الحياة إنما يشير إلى كل من الفرد و المحيط الاجتماعي الذي يوجد فيه

وفكرة الدور تمدنا بإدارة تفيد خصوصا في تحليل عملي التطبيع الاجتماعي و التنشيف، والدور هو ما يتوقعه المجتمع من الفرد ليحتل مركزا معيناً داخل الجماعة، يحدد كل مجتمع الأدوار الاجتماعية التي يتوقع من أفرادها القيام بها في حياتهم العادية، و تختلف الأدوار الاجتماعية التي يقوم بها الأفراد باختلاف الثقافات التي يحيون فيها. (شقير، 2002، 97-98)

ث- العوامل التكوينية : وتشمل المؤثرات التالية:

1. المحددات البيولوجية:

- دور الجنس : تعتبر دراسة الاختلافات بين الجنسين من أهم المواضيع المتناولة في علم النفس الفارقي والجنس من أهم العناصر في تحديد الشخصية مثلا من حيث :

* الوظائف الحس حركية : تمتاز الإناث عن الذكور في مجال الإدراك بالقدرة على تمييز الألوان والإدراك السريع للتفاصيل، في حين يمتاز الذكور عن الإناث في المجال الحركي بالقوة العضلية وسرعة الحركات الواسعة ودقتها، والإناث عن الذكور في خفة (مهارة) الأصابع.

* الوظائف العقلية: تميل الإناث للحصول على نتائج أفضل في الاختبارات اللفظية واختبارات الذاكرة البصرية، والذكور في الاختبارات غير اللفظية

* الوجدان و الاتجاهات والميول : لدى الذكور ميل للسلوك التسلطي والعدواني ومنذ الطفولة يميل الذكور للأشياء في حين تميل الإناث للعلاقات الاجتماعية كما تميل لأعراض العصابية كقضم الأظافر مص الإصبع لدى الفتيات أكثر من الفتيان وعتبة الألم أكثر انخفاضاً لدى الإناث .

(Deley& pichot,1990, p318-319)

- دور السن: تختلف طبيعة شخصية الأفراد باختلاف أعمارهم حيث يكتمل النضج البيولوجي للبنية الجسمية والجهاز العصبي والغدي عند مرحلة البلوغ وضعفه عند سن اليأس والشيخوخة لهذا السبب تلعب بعض المراحل العمرية التي يمر بها الفرد دورا هاما .

* دور الهرمونات : يظهر تأثير الهرمونات في سلوك الفرد ووظائفه التكيفية كثيرا عند وجود مرض أو في نقص إفراز إحدى الغدد مثل:

- إفراط إفراز الغدة الدرقية: يؤدي إلى أعراض كالاكتئاب، قلة النوم بينما قلة إفرازها يؤدي إلى الإفراط في النوم والتعب وعدم الكفاية العقلية.

- كما يؤدي اضطراب إفراز الأنسولين من قبل البنكرياس إلى أعراض الإغماء والخلط والذهني، الرؤية المزدوجة وحتى حدوث النوبات أو التشنجات أو يعاني من حين لآخر نوبات تشبه النوبات الذهانية.

(لازاروس وغنيم، 1980، ص ص164-166)

2. المحددات الوراثية:

يقصد بالعامل الوراثي جميع العوامل الداخلية التكوينية الموجودة في الفرد لحظة إخصابه وينتقل التكوين الوراثي للفرد من والديه وأجداده وسلالته عن طريق المورثات أو الجينات الوراثية التي تحملها والتي تحتويها البويضة الأنثوية بعد إخصابها بالحيوان المنوي الذكري أو الصبغات chromosomes الكروموزومات وتعتبر الوراثة مسؤولة عن الأمور التالية:

- توريث الصفات الجسمية مثل لون العينين ولون الشعر.

- توريث فصيلة الدم، طول القامة، هيئة الجسم، الوجه.

- توريث بعض الأمراض وتعتبر الوراثة عاملاً هاماً يؤثر في النمو من حيث صفاته ومظاهره.

(الشافعي، 2002، 49).

العوامل الداخلية المؤثرة في تكوين الشخصية نوعان، نوع لا يمكن للإنسان أن يتدخل فيه بأي نوع من أنواع التأثير لأنه خارج عن مقدور البشر وليس من اختصاصه إلا من قبيل دراسته دون المساس بتعديله أو إلغائه، وإن حاول بعض العلماء الاقتراب من ذلك ولكنهم حتى الآن يقفون عنه بمعزل، ذلك هو العامل الوراثي وهو ذو تأثير بالغ في تكوين الشخصية، حيث يشمل أثره على كل الصفات المكونة للشخصية سواء كان ذلك الأثر من ناحية الصفات الخلقية والنفسية والعقلية ويشمل الأول كل الصفات الجسمية والعضوية الداخلية والخارجية والتكوين الوراثي، ولا يمكن دفع خطره وتجاوز ضرره إلا بالاجتناب من الأساس إذا عرف حيث يمكن أن يؤثر على نسله من بعده ولعل لهذا السبب نهى الإسلام عن زواج الأقارب لأن في هذا النوع من الزواج انتقال المورثات التي في سلالة الأسرة.

(الهادي، 1995، ص 146).

3. محددات عضوية الجماعة:

يرى منصور (1988) بأنه يؤثر نموذج الحياة الاجتماعية والثقافية وأشكال العلاقة بين أفراد الجماعة، وما يشيع بينهم من عادات وتقاليد وقيم، وما يعيشونه من نظم تنسق هذه العلاقات الاجتماعية في تشكيل بعض الخصائص العامة للشخصية. (جبر، 2012، ص 12).

4- مكونات الشخصية:

وهي تفاعل مجموعة من الخصائص الأساسية للشخصية، حيث يصعب على كل باحث تحديدها بالضبط باعتبارها مجموعة عمليات متداخلة فيما بينها.

ومع تعدد الرؤى بالنسبة لمفهوم الشخصية وطبيعتها، وكثرة النظريات وفق هذه الرؤى يكون من الطبيعي أن تتعدد صور مكونات الشخصية وفقا لهذه الأطر النظرية المتباينة.

(داود و آخرون، 1991، ص 13).

فالشخصية إذن مبنية على المكونات الأساسية ونذكر منها:

4-1- مكونات جسمية :

تتعلق بالشكل العام للفرد، وحالات الطول، والوزن وإمكانات الجسم الخاصة والعجز الجسمي الخاص، والصحة العامة والأداء الحركي والمهارات الحركية، وغير ذلك مما يلزم في أوجه النشاط المختلفة في الحياة، ووظائف الحواس المختلفة ووظائف أعضاء الجسم كالجهاز العصبي، والجهاز الدوري والتنفسي والهضمي والغدي والتناسلي.

4-2- المكونات المعرفية العقلية:

وتشمل الوظائف العقلية، مثل الذكاء العام والقدرات العقلية المختلفة والعمليات العقلية العليا، كالإدراك والحفظ والتذكر، والانتباه والتخيل والتفكير والتحصيل... إلخ وتشمل كذلك الكلام والمهارات اللغوية.

(نقلا عن نضال، 2015، ص 19).

4-3- المكونات الانفعالية:

المقصود بالانفعال بصفة عامة هو حالة التوتر في الكائن الحي المصحوب بتغيرات فيسيولوجية داخلية وتغيرات حركية أو لفظية خارجية تزداد بشدة التوتر أو الانفعال كلما تعرض الفرد لمنبهات مفاجئة لم يستعد لها بنمط معين من الاستجابة وكذلك المواقف التي يزداد فيها الخطر على ذاته الجسمية أو النفسية أو عند تحقيق الأهداف الجوهرية أو عند إثارة الدوافع. (نقلا عن أحمد سليمان، 2007، ص 29).

4-4- المكونات الخلفية:

الخلق هو جانب الشخصية المتصل بالمظهر الاجتماعي والتوافق في المواقف المتعلقة بالقيم الدينية والمثل العليا والعرف والقانون والمعايير السائدة في البيئة التي يعيش فيها الفرد، أو هو نظام من الاستعدادات النفسية التي تمكننا من التصرف بصورة ثابتة نسبياً حيال المواقف الأخلاقية والدينية والاجتماعية برغم العقبات وضروب الإغراء. (نقلاً عن أحمد سليمان، 2007، ص 29)

4-5- المكونات الاجتماعية:

وهي تلك التي يكتسبها الفرد من قيم واتجاهات ومعايير نتيجة لعملية التنشئة الاجتماعية وذلك بداية من الأسرة ومروراً بالمدرسة وجماعة الأقران ووسائل الإعلام حتى تتسع علاقته في المجتمع بما فيه المؤسسات الاجتماعية والأجهزة النظامية ليصل إلى لعب أدواره في المجتمع وإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه. (أحلام حسن محمود، 2008، ص 26).

4-6- المكونات البيئية:

يقصد بالبيئة جميع العوامل الخارجية التي تؤثر في الشخص من بدء نموه، سواء كان ذلك متصلاً بعوامل طبيعية أو اجتماعية أو متصل بالعوامل الثقافية، ويمكن أن تدرس تأثير البيئة تكوين الشخصية بممارسة البيئة المنزلية وبيئة المجتمع العام. (شاذلي، 1999، ص 259).

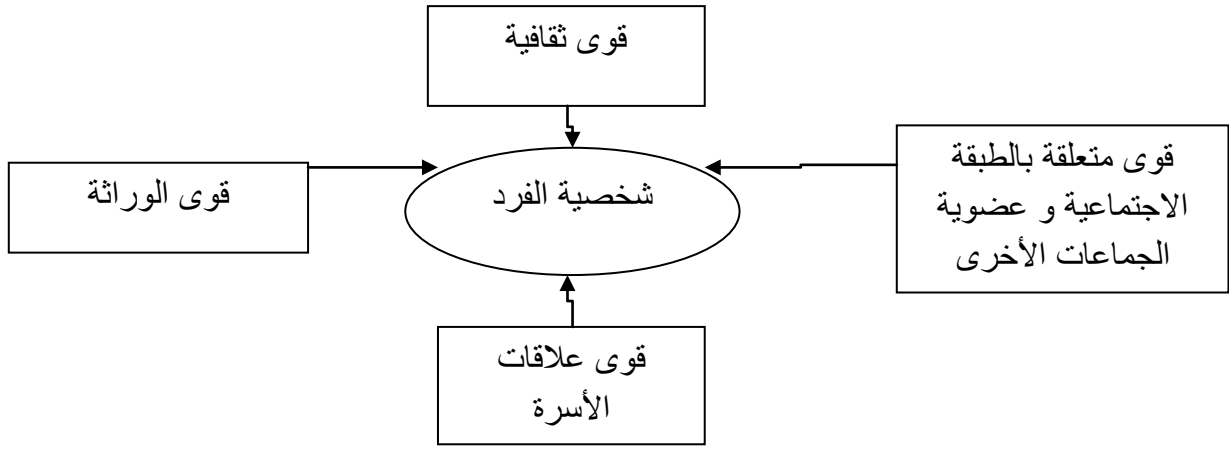
أما مكونات الشخصية عند فريد (Freud) تتمثل في كون الشخصية جهاز كبير يتضمن ثلاثة أجهزة فرعية وهي الهو والأنا، والأنا الأعلى .

(فالهو) : جهاز فرعي يحتوي على كل ما هو غريزي ويتطلب الإشباع وفقاً لمبدأ اللذة (الأنا) وتنبثق من الهو لكي يواجه مطالب الواقع والمجتمع وتخضع لمبدأ الواقعية (الأنا الأعلى) وهي تختص بالقيم والمثل والقوانين والدين والأخلاق. (الداهري، 1999، ص 20) .

ويرى ديري كاتل (Cattle) أن العناصر التي تتكون منها الشخصية ثلاثة أنواع:

- **القدرات والكفاءات العقلية:** وهي التي تحدد قدرة الفرد على القيام بعمل ما، وتتمثل في الذكاء والقدرات الخاصة والمهارات، ويقاس أغلب علماء القياس السيكولوجي الشخصية على السمات الاجتماعية، الخلقية والمزاجية، فمن سمات الشخصية قدرة الفرد على معاملة الناس وقدرته على مسايرة المعايير الاجتماعية والخلقية وقدرته على ضبط نفسه ومنها أسلوبه في الحياة ومستوى طموحه ونضجه الانفعالي ومنها ما يتصف به من مرح أو اكتئاب أو انطواء أو انبساط، مثابرة، أو تخاذل، سيطرة، صدق أو كذب كذلك فإن مزاج الفرد من المقومات الهامة للشخصية، ويقصد به مجموع الصفات الانفعالية المميزة للفرد عمق انفعاله أو نضجها، ثباتها أو تقلبها، تناسبها أو عدم تناسبها مع مثيراتها. (فهيم، ب ت، ص 196).

شكل (1) يمثل القوى الرئيسية المؤثرة على شخصية الفرد



المصدر: (محمود سلمان، 2005، ص 126)

5- طبيعة الشخصية:

يوجد ثلاث أولويات مميزة للشخصية وهي:

5-1- الشخصية تعكس الاختلافات الفردية:

لا يوجد شخصان لهما نفس الشخصية، وإنما قد نجد سمة معينة في شخص موجودة في شخص آخر ولكن الأفراد مختلفون من حيث مكونات الشخصية مثل الذكاء، والميول والاتجاهات. ..إلخ

5-2- عناصر الشخصية و مكوناتها ثابتة و مستقرة نسبيا:

تعتبر العناصر الدائمة نسبيا في خصائص الشخص وسماته وسلوكه هي عناصر الشخصية الرئيسية بينما لا تعتبر الخصائص العابرة والمتغيرة بشكل سريع جزءا من شخصية الفرد، حيث تتأثر الشخصية بالمشورات المختلفة وقد تتغير ولكن بنسب متفاوتة من فرد لآخر.

5-3- تغير الشخصية:

تتغير شخصية الفرد من خلال تبدل ظروف الحياة مثل حالة الطلاق أو وفاة أحد أفراد الأسرة، فهذه الحوادث تغير من شخصية الفرد. وتجدر الإشارة إلى أن الشخصية لا تتغير نتيجة الحوادث المفاجئة فحسب، وإنما تتغير بشكل تدريجي من خلال عملية التفاعل الاجتماعي والتكيف مع البيئة.

(محمود سلمان، 2005، ص ص 124-125) .

6- الصفات العامة للشخصية:

توجد مجموعة من الصفات العامة للشخصية تتمثل فيما يلي:

6-1- إن الشخصية هي الكل المنظم للشخص، وهذه الخاصية تعطي الشخص الأهمية والمعنى .

6-2- من السهولة تنظيم الشخصية في أنماط يمكن ملاحظتها وقياسها .

6-3- مع أن الشخصية لها أسسها البيولوجية، إلا أنها تعتبر نتيجة للبيئة الثقافية والاجتماعية التي يعيش فيها الشخص.

6-4- يوجد للشخصية جوانب عميقة وجوانب سطحية، ومن أمثلة الجوانب العميقة العواطف المتعلقة

بالأمور الدينية والقومية. ومن أمثلة الجوانب السطحية الاتجاهات نحو العمل لدى الفرد العامل.

5-6- تحتوي الشخصية على صفات مشتركة وأخرى مختلفة، فقد نجد شخصا يختلف عن شخص آخر في بعض الأمور، و بنفس الوقت يتشابه مع الآخرين في جوانب أخرى.
(محمود سلمان، 2005، ص 125)

7- نظريات الشخصية:

1-7- نظرية التحليل النفسي للشخصية Psychoanalysis Perspective of Personality:

أولى سيجموند فرويد (1856-1939) Sigmund Freud مؤسس نظرية التحليل النفسي اهتمامه بدراسة العمليات الشعورية واللاشعورية وتأثيرهما على الشخصية والسلوك الإنساني، وأكد على دور الطفولة المبكرة في شخصية الفرد، وأعتبر الغرائز العوامل المحركة للشخصية.
(عويصة، 1996، ص 74).

كما يرى فرويد أن هناك ثلاثة قوى أساسية تدخل في مكونات الشخصية وتعمل مع بعضها البعض بصورة تفاعلية وهذه القوى هي:

- **الهو (id):** وتتضمن الغرائز الجنسية والعدوانية، وتعمل على تحقيق اللذة وتجنب الألم.
- **الأنا (Ego):** وتمثل العقلانية حيال اندفاعية الهو وتهورها وتعمل وسيطا مصلحا بين الهو والمحيط الخارجي.
- **الأنا الأعلى (Super ego):** وتمثل الضمير والمعايير الصحيحة، وتعتبر أعلى وأرقى جانب في الشخصية، وتعمل على بلوغ كمال الشخصية .

ويؤكد فرويد بأن هذه القوى غير منفصلة عن بعضها بل تتعاون فيما بينها وتساهم في التفاعل مع البيئة وفي إشباع الرغبات الأساسية، وبعكسه سيحصل سوء التوافق مع المحيط.

بينما يتصور ألفريد أدلر (1870-1937) Alfred Adler أن الشخصية تتأثر بأهداف المستقبل ويختلف مع فرويد حول أهمية الطفولة المبكرة في تكوين الشخصية، كما ويؤكد على أهمية العوامل الاجتماعية في تحديد السلوك وليس القوى البيولوجية او الغرائز .

أما كارل يونك (1875-1961) Carl Jung يعتقد أن الإنسان تحركه أهدافه المستقبلية وطموحاته وآماله.

وفيما يخص بناء الشخصية، استخدم يونج مفهوم النفس Psyche للإشارة إلى العقل الذي يتكون من ثلاث مستويات: الشعور Conscious للشعور الشخصي Personal unconscious للشعور الجمعي Collective unconscious. (حنتول، 2004، ص 20).

ويصنف يونج الناس حسب أسلوبهم واهتمامهم في الحياة الى منطويين ومنبسطين.

فالمنطوي Introvert: هو من يفضل العزلة ويتحاشى العلاقات الاجتماعية. أما **المنبسط Extrovert** فهو المنفتح على الآخرين ويقيم الصلات معهم .

وتفترض **كارن هورني (1952-1885) Horney Karen** وجود الذات الحقيقية والذات المثالية فالذات الحقيقية هي الفرد بحد ذاته فيما يتعلق بالشخصية والقيم والأخلاق، لكن الذات المثالية تؤسس لنفس الفرد لتتطابق مع الأهداف والمعايير الشخصية والاجتماعية.(نقلا عن كرميان، 2007، ص16).

وتعطي **هورني** أهمية كبيرة للعوامل الاجتماعية والحضارية والعلاقات الشخصية ومالها من أثر في تكوين خصائص الشخصية غير المتوافقة مع السلوك .(نقلا عن كرميان، 2007، ص 16)

أما **هنري موراي (1988-1893) Henry Murray** فإنه اهتم في نظريته بشخصية الفرد في جميع تعقيداتها وتجلى ذلك في إطلاقه لمصطلح علم الشخصية **Pesonalogy** عنواناً لمحاولاته الخاصة بالفهم الكامل للحالة الفردية (هول وليندزي، 1978، ص213).

وتبنى نظريته في الشخصية على أساس نظرية فرويد واتفق معه على أن الشخصية تتطور خلال مراحل الطفولة وإن كل مرحلة تترك بصمتها على الشخصية في صورة عقدة وهي نموذج من السلوك يوجه لا شعوريا نمو الفرد بعد ذلك، واهتم **موراي** كذلك بالحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى الأمن والحاجة إلى التقدير الاجتماعي، والحاجة للحرية والاستقلال، والحاجة إلى تأكيد الذات واعتبرها من المحددات الجوهرية للسلوك داخل الفرد.

ويؤكد **أريك فروم (1980-1900) Erich Fromm** أن جوهر الشخصية الإنسانية هو الميل إلى وضع الطبيعة الإنسانية موضع التحقيق والتنفيذ. وينظر فروم إلى الشخصية بأنها شكل نوعي تشكل فيه الطاقة البشرية بالتوافق الديناميكي للاحتياجات الإنسانية مع النمط الخاص للوجود لمجتمع معين والشخصية تحدد بدورها تفكير ومشاعر الأفراد.(نقلا عن كرميان، 2007، ص17).

ويرى فروم الشخصية كنتاج لشبكة العلاقات بين الأشخاص في فترة مبكرة من الحياة، مثلما هي نتاج الظروف الاجتماعية التي أدت إلى تكوينها" .

أما إسهامات **أريك أريكسون (1994-1902) Erik Erikson** في تكوين الشخصية فكان من خلال إبراز تأثير العوامل الاجتماعية والعوامل الشخصية ممثلة في فاعلية الأنا في بناء الشخصية، وتشكل نظريته واحدة من النظريات الحديثة في التحليل النفسي (عسيري، 2003، ص37).

وأبرزت نظريته البعد الاجتماعي بصورة أكثر وضوحا وأكدت على أزمة الهوية في المراهقة والرشد.

(نقلا عن كرميان، 2007، ص 17)

2-7- النظرية السلوكية في الشخصية:

يعتبر أصحاب هذه النظرية أن الشخصية هي نتاج تأثيرات العالم الخارجي في سلوك الإنسان حيث ركزت على أهمية الطفولة في اكتساب الخبرات التي ينشأ منها السلوك .

فيعتبر **جون واطسون (1958-1878) John Watson** مؤسس المدرسة السلوكية أن الشخصية لا تورث بل أنها تتشكل من عادات وسمات مكتسبة طبقاً للارتباط الشرطي بين المثيرات والاستجابات فليس هناك ذكاء مورث أو غرائز مورثة ويؤكد بأنه بالإمكان تدريب الطفل وتعليمه لنجعل منه الشخص الذي نريده أن يكون. (عويصة، 1996، ص 75).

أما نظرية **سكينر Boris Skinner** فتأتي لتطور مفاهيم المدرسة السلوكية ويعتبر الشخصية بأنها ردود أفعال لمحفزات خارجية وأوجد نموذج يبرز التفاعل المتبادل للشخصية وبيئته واعتقد بأن الأطفال يقومون بأعمال مسيئة لجلب الانتباه وهذا مبدأ مثير واستجابة، وأن سلوك الإنسان هو نتاج عمليات أطلق عليها الاشتراط الإجرائي. (شقفة، 2011، ص 227).

3-7- النظرية الإنسانية :

الهدف من هذه المقاربة هي النظرة التفاضلية لمفهوم الشخص أي الشخص طيب في أصله كما اهتمت هذه النظرية بكيفية تحقيق الشخص لنموه واستكشاف الكمون الايجابي للفرد وحاجاته للآخر وللتقدير الذاتي وإيجاد مكانة داخل المجتمع وحاجاته لأن يمد سلوكه، ومن أشهر رواد هذه النظرية نجد:

روجرز و Maslow

ويرى كل منهم أن الإنسان بطبيعته مدفوع لفعل الخير وله دافع رئيسي للنمو والإبداع وتحقيق الذات.

(ابراهيم، 1998، ص 53).

وذكر **داوود (2004)** أنه كما يؤكد أصحاب هذه النظرية على الإدراك والمعرفة الأبنية والعمليات الوسيطة داخل الشخص التي تنقل المثيرات الطبيعية التي تحدد الاستجابات والسلوك وليس الأشياء ذاتها ولهذا فإنها تهتم بوصف العمليات المعرفية التي يتميز بها الأشخاص عن بعضهم ويفترضون أنه سبب السلوك الإنساني (القيق، 2011، ص 34)

4-7- نظرية التعلم الاجتماعي Social Learning Perspective of Personality

يعتبر ألبرت باندورا (1925) **Albert Bandura** الذي تبنى نظرية التعلم الاجتماعي، بأن سمات الشخصية هي نتاج التفاعل المتبادل بين ثلاثة عوامل: هي المثيرات وخاصة الاجتماعية منها، والسلوك الإنساني، والعمليات العقلية والشخصية (عسيري، 2003، ص38).

كما يشير إلى الدور الأساس لخبرات التعلم الاجتماعي في تطوير وتغيير السلوك لدى الفرد، وأوضح كذلك أن اكتساب الطفل للأنماط السلوكية الجديدة يتم من خلال مراقبته لسلوك المهتمين بتربيته.

(Coon, 1983,p 441)

أما **غنيم (1983)** فيرى بأن نظرية التعلم الاجتماعي تبنى على ملاحظة سلوك الفرد في عملية التفاعل الاجتماعي وتؤكد على دور التدعيم في اكتساب الأنماط السلوكية وتؤكد على دور الثواب والعقاب كأسلوب من أساليب التعلم الاجتماعي في تنمية الشخصية. (شقة، 2011، ص 90).

أما **جوليان روتر (1916-1985) Julian Rotter** فيؤكد في نظريته على ست حاجات لكي يسير التعلم الاجتماعي بالتنشئة الاجتماعية إلى تحقيق الهدف ومن هذه الحاجات : تأكيد المكانة الاجتماعية والحماية الناتجة عن السيطرة، والاستقلال والحب، والراحة البدنية. (عيد، 2000، ص133).

وطبقا لروترفان بعض الناس يعزو الأحداث إلى كفاءة شخصية، والأخر إلى الصدفة أو الحظ أو القدر. ويطلق روتر على هذا المفهوم تسمية مركز السيطرة **Locus of Control**، ويعتبره المفهوم الذي بموجبه يتم تفسير الأحداث أو قوى التعزيز في حياة الفرد. (حسن، 2001، ص68).

5-7- نظرية الأنماط:

افترض **هيبيوقراط** في نظريته عن الأنماط وجود أربعة أمزجة هي (الدموي، السوداوي، الصفراوي والبلغمي) والتي تذهب إلى أن الناس يصنفون في أربعة أنماط تعتمد في تكوينها على المكونات الأساسية للعالم، وهي الماء والنار والهواء والتراب، وقد تطورت نظرية الأنماط إلى أن وصل هذا التطور على يد

(**شلدون**) إلى وجود ثلاثة أنماط عامة، ولكل نمط منها له مفردات بحيث يمكن بعملية الجمع والخلط لمفردات (3 درجات) من كل نمط تصنيف كل إنسان على حسب امتلاكه لجملة مفردات أو درجات تنتمي بصورة ما للأنماط الثلاثة، وعموما فإن صدق افتراض **شلدون** لم يصل إلى الدرجة المقنعة.

كما يذهب **يونس** في نظرية الأنماط السيكولوجية إلى أن الشخصية تتحرك في اتجاهين مختلفين انطواء وانبساط، وهناك نوع من الناس لحظة الاستجابة لمثير معين يتخذ في أول الأمر موقف الانسجام أو الإحجام، ثم بعد ذلك فقط يمكنه القيام بالاستجابة بينما نوع آخر إذا وجد في هذه المواقف نفسها يقدم على اتخاذ الاستجابة وهو على ثقة أن سلوكه سليم بشكل واضح، أما النوع الأول فيتميز بعلاقة سلبية معينة للموضوع بينما يتميز

النوع الثاني بعلاقة ايجابية للموضوع، فالنوع الأول يطابق النوع المنطوي بينما النوع الثاني يطابق الاتجاه المنبسط وهنا يظهر أن **يونج** قسم الناس إلى نمطين أساسيين للشخصية المنطوي والمنبسط. (عبد الله، 1990، ص 5).

وحسب **أيزنك** و**ويلسون** 1975: ظهرت نظرية الأنماط لمحاولة جمع سمات متشابهة في نمط محدد بحيث نتوقع بشكل أكثر دقة السلوك المستقبلي للشخصية، فالنمط هو عبارة عن مجموعة من السمات تتجمع لدى الفرد (شقفة، 2011، ص 90).

وعلى هذا صنف العلماء الناس الى أنماط اجتماعية ، فيزيولوجية، وأنماط جسمية ،ونفسية.

أ- الأنماط الاجتماعية:

يرجع هذا التقسيم إلى **توماس** و**زنانكي** عندما درس الأنماط الاجتماعية في محاولة للتفريق بين السمات المزاجية والسمات الخلقية حيث أنهما كانا يريان أن المزاج يرجع إلى عوامل وراثية بين الخلق يرجع إلى عوامل اجتماعية والناس ينقسمون إلى أنماط اجتماعية معينة تتجه للتفاعل الاجتماعي بينهم.

(عيسوي، 2002، ص 115)

ب- الأنماط الفيزيولوجية:

ويعود عهد هذه النظرية إلى عهد **أبقراط** حيث أكد أن مزاج الإنسان يعود إلى أربعة أنماط (النمط الدموي والنمط السوداوي، النمط الصفراوي و النمط البلغمي)، حيث تقوم هذه الأنماط على أساس سيطرة لأحد سوائل الجسم الأربعة على الأخرى وقد جرى ربط بعض الصفات النفسية المزاجية بنوع السائل السائد. (حمادات، 2008، ص 64-65).

ج- الأنماط الجسمية:

قام ' **كرنشمي** ' بتصنيف أنماط الشخصية إلى ثلاثة هي:

- نمط الحشوي : يميل إلى الراحة الجسمي، يحب الأكل، روحه اجتماعية

- النمط العضلي : نشيط وحركي لكنه عدواني

- النمط الجلدي : متحفظ يكتب انفعاله، قلق وخجول.

د- الأنماط النفسية :

لعل أكثر العلماء تمسكا بهذا الاتجاه " كارل يونج" وهو أحد تلامذة " فريد" إلا أنه اختلف معه في أن الدافع الوحيد للسلوك هو الغريزة الجنسية، إذ كان يرى أن الدافع الرئيسي لسلوك الإنسان هو الصراع الداخلي، ومحصلة هذا الاتجاه أنه يمكن تصنيف الناس من حيث أسلوبهم العام في الحياة ومن حيث الاهتمامات الأساسية التي تطبع سلوكهم إلى نوعين انبساطيين وانطوائيين (صالح، 2008، ص 57).

6-7- نظرية السمات Trait Theories :

تقوم هذه النظرية على أساس أنه يمكن تفهم شخصية الفرد من خلال السمات المميزة له والتي تجعله يختلف عن أي شخص آخر وهذه السمات تتصف بالثبات النفسي وتمثل الركيزة في بناء الشخصية وتعتبر الدليل المرشد للسلوك الفردي. (العميان، 2008، ص 130)

حيث يعتقد أنصار نظريات السمات بأن الشخصية تتألف من مجموعة كبيرة من الصفات والسمات ويجمعون على أن السمة هي الوحدة الرئيسة للشخصية (عامود، 2001، ص 464).

فالسمات طبقاً لألبورت هي البناءات الداخلية الموجهة لسلوك الفرد بشيء من الثبات والخاصية، وهي وحدات مستقلة داخل الفرد ولكنها متوافقة (Interdependent) بحيث تتجمع لأحداث الآثار السلوكية (النداوي، 2006، ص 19).

ويميز ألبورت بين السمة وبين الاتجاه والمعايير، فالسمة لا ترتبط بموضوع أو شيء محدد، بينما الاتجاه يكون نحو شيء محدد. وتكون السمة أكثر عمومية من الاتجاه. (مليكة، 1989، ص 59)

تعريف السمات:

تعددت واختلفت تعاريف السمة باختلاف توجهات الباحثين في تناولهم لمفهومها ومن أهم العلماء الذين بحثوا في سمات الشخصية نجد هنز آيزنك، و جوردن ألبورت و ريموند كاتل، حيث أن استخدام السمة يكون عند التعبير أو الكلام فما هي إلا وصفا للأفراد طبقا لما يتميزون به من سمات كأن نقول فلان مرح أو متشائم ، أو ودود ومن بين تعاريف السمة نجد:

آيزنك يعرف السمة على أنها " مجموع الاستجابات التي تم التعود عليها، و يقصد بذلك استجابات معينة تحدث تحت نفس الظروف أو ظروف مشابهة". (القدافي، 2001، ص 243).

أما كاتل Cattell فيؤكد على أنها " مجموعة ردود الأفعال التي يربطها نوع من الوحدة التي تسمح لهذه الاستجابات أن توضع تحت اسم واحد، ومعالجتها بالطريقة ذاتها في معظم الأحيان، وهي عنده أيضا جانب ثابت نسبيا من خصائص الشخصية، وهي بعد عاملي يستخرج بواسطة التحليل العاملي للاختبارات أي للفروق بين الأفراد، وهي عكس الحالة". (عبد الخالق، 1999، ص 67).

كما تعد السمة بالنسبة لكاتل بنيانا عقليا أو استنتاجا تقوم به من السلوك الملاحظ لتفسير النظام أو اتساق السلوك. (أحمد، 2003، ص 449).

ويرى ألبورت أن السمات جميعها سمات فردية وفريدة ولا تتناسب سوى الفرد المنفرد بذاته وأنه لا يوجد أبدا في الواقع شخصان لهما نفس السمة بالضبط. (صالح، 2013، ص 54).

ويعرفها أيضا ألبورت بأنها " نظام نفسي عصبي neuro- psychicstruture له القدرة على أن يرد الكثير من المثيرات إلى مكافئات وظيفية، وعلى بدء وتوجيه المكافئات، وصور السلوك التكيفي والتعبيري ". (سالم و آخرون، 2010، ص 711).

وتعرف السمة في قاموس روبرت **Robert**: "هي أي صفة أو ميزة ثابتة في الفرد تستطيع أن تقدم تفسيراً في تحليل الاتساقات الملاحظة في السلوك بمعنى أن السمة هي تكوين نظري مفترض وتكوين داخلي يستخدم لتفسير ثبات واتساق السلوك بين الأفراد". (Robert, 1978, p78).

كما تعرف أيضا على أنها: " مفاهيم تشير إلى نزعات الفعل أو الاستجابة بطريقة معينة ومن المفترض أن الشخص ينقل الاستعدادات السيكلوجية من موقف لآخر وأنها تتضمن قدرا من اكتمال سلوك الشخص بطرق معينة. (ريتشارد لازاروس، 1984، ص 54)

ويرى **جوليفورد Guilford** أن السمة هي " أي جانب يمكن تمييزه وذو دوام نسبي وعلى أساسه يختلف الفرد عن غيره". (حنفي و آخرون، 2002، ص 40).

كما عرف **عبد الخالق** السمة بأنها "خاصية أو صفة ذات دوام نسبي، يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضه عن بعض أي توجد فروق فردية فيها، وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية". (عبد الخالق، 1983، ص 42)

من خلال النظريات السابقة تستخلص الباحثة ما يلي:

اختلاف المفكرين في تفسيرهم للشخصية الإنسانية، فمنهم من اعتمد في تفسيره على العمليات الشعورية واللاشعورية والغرائز وتأثيرها على تكوين الشخصية، ودور الطفولة في بناء شخصية الأفراد وهذا ما أكدته نظرية التحليل النفسي، كما ذهب البعض الآخر في تفسيره إلى دور العوامل الاجتماعية والحضارية والعلاقات الشخصية في بناء وتنمية البنية الشخصية للأفراد، وأن هذه الأخيرة هي نتاج علاقات الأشخاص والظروف الاجتماعية.

أما أصحاب النظرية السلوكية اعتبروا أن الشخصية تكتسب من خلال الخبرات والعادات التي نتعلمها منذ الطفولة، بينما يرى أصحاب النظرية الإنسانية أن سلوك الفرد هو نتاج العمليات المعرفية التي يتميز بها الأشخاص.

بينما يرى رواد نظرية التعلم الاجتماعي أن الشخصية تبنى على أساس التفاعل الاجتماعي كما أكدوا على دور الخبرات في تطوير وتغيير السلوك لدى الأفراد وهذا يتحقق بالتنشئة الاجتماعية.

كما ذهب بعض الباحثين في تفسيرهم للشخصية على دور بعض الأنماط وهي مجموع السمات المتواجدة لدى الفرد حيث قسموها إلى أنماط اجتماعية، فيزيولوجية وأنماط جسمية ونفسية.

أما رواد نظرية السمات أكدوا على دور السمات في بناء الشخصية الإنسانية، فالأفراد يختلفون عن بعضهم باختلاف سماتهم، وأن السمة هي خاصية أو ميزة يتصف بها الفرد ومن خلالها يمكن تفسير سلوكه.

وفي هذا الصدد تتبنى الباحثة نموذج كوستا وماكري Costa & Maccrae (1992) اللذان فسرا شخصية الأفراد على أساس خمسة سمات رئيسية والمتمثلة في سمة العصابية، الانبساطية، المقبولية ويقظة الضمير والانفتاح على الخبرة.

ثانياً: السمات الخمسة الكبرى للشخصية

تعد مختلف تصنيفات الشخصية الإنسانية في بالغ الأهمية إذ أن هناك دراسات ونظريات قديمة وحديثة بحثت عن أهم السمات التي تميز الأفراد عن بعضهم والتي بدورها تحدد اتجاه سلوكهم، ويعتبر نموذج العوامل الخمسة الكبرى من أهم النماذج التي اهتم بها علماء النفس في العصر الحديث حيث يهتم هذا النموذج بتحديد أهم السمات التي تصف الشخصية الإنسانية وتحدد اضطرابها .

حيث يرقى نموذج العوامل الخمسة الكبرى إلى مرتبة النظرية النفسية إذ تتوافر للنموذج معظم معايير و شروط النظرية الجيدة، فالنموذج يتصف بالملاءمة ولا يتعارض مع نظريات مقبولة في الوقت الراهن ويتضمن نوعاً من التصنيف العلمي Taxonomy، وهو قابل للتطبيق العملي حيث يتصف هذا النموذج بالعالمية وأضافت (راضي والمواقي، 2007) أنه يجب النظر إلى العوامل الخمسة الكبرى للشخصية على أنها أكثر النماذج وصفا وشمولية للشخصية الإنسانية مقارنة بنموذجي كاتل، وأيزنك فهي ليست قليلة العدد كعوامل أيزنك وليست كبيرة كعوامل كاتل. (شرف الأحمدى، 2013، ص 945).

1- تاريخ السمات الخمسة الكبرى للشخصية:

ترجع بدايات الأولى لنشأة العوامل الخمسة الكبرى (big five) إلى:

" فيسك " **Fisque 1949**: عن طريق التحليل العاملي لقائمة كاتل لدى عينات مختلفة باستخدام التقارير الذاتية و تقديرات الملاحظين و الأقران. (كاظم، 2001، ص 9)

غير أن أول من افترض بأن الشخصية يمكن أن تحرز تقدماً إلى خمسة عوامل واسعة و مميزة و قابلة للانفصال هو **ماكدوجل (1932)** ثم أشار بعد ذلك " **يوستون Thuston**" عام 1934 من خلال تحليله لـ(60) سمة إلى خمسة عوامل أساسية مستقلة وأشار إلى أن قائمة الصفات الستين من الممكن التعبير عنها بافتراض خمسة عوامل مستقلة، و على الرغم من أن بذور هذا النموذج يعود إلى الثلاثينات من القرن الماضي إلى أن إهماله يعود لأسباب حددها **دجمان 1994** كما يلي:

- فالسبب الأول : أن التحليل العاملي تم تنفيذها قبل ظهور الحاسوب.
- أما السبب الثاني: أن **ترستون** واحد من الكثير من الرواد الأوائل لنموذج العوامل الخمسة لم

يتابع نتائج بحوثه في هذا الميدان بل تحول إلى السعي نحو مجال الذكاء.

- أما السبب الثالث: هو أن ميدان الشخصية خلال الخمسين سنة ماضية كان يهتم بالنظريات أكثر

من اهتمامه بالبحوث المنهجية المنظمة وأن معظم هذه البحوث تناولت جوانب معينة في الشخصية كالكبت في نظرية " فريد" ونمو الشخصية وتطورها في نظرية " أريكسون " واستغرق 50 عاما قبل أن يأخذ المنظرون هذا النموذج بجدية بوصفه إطارا نظريا جديرا بالاهتمام في البحوث .

(قلا عن محمد عباس ، ب ت، ص 323).

وقد مرت نظرية السمات الخمسة الكبرى للشخصية بتاريخ طويل من الجهود في سبيل الوصول إلى العوامل الأساسية في الشخصية وبدأت بطريقة تحليل السمات عن طريق المعاجم اللغوية على يد "آلبورت و أودبرت " في الثلاثينات. (نقلا الرويتع، 2007، ص 101) .

حيث قاما بجمع قائمتهم الأولية بما يقارب 18000 مصطلح معجمي من قاموس ويسترن الدولي ثم قاموا بتقسيم هذه الصفات إلى أربعة قوائم حيث اشتملت القائمة الأولى (4504) سمات الشخصية الأساسية، القائمة الثانية شملت (4541) مصطلح يختص بالحالات والأمزجة المؤقتة، وتشتمل القائمة الثالثة على (5226) مصطلح تختص بالتقييمات الاجتماعية بينما تتكون القائمة الرابعة من (3682) مصطلح من الأوصاف التي يصعب فرزها ضمن الأقسام الثلاثة الأولى، ويعتقد آلبورت وأدبرت أن القائمة الأولى هي فقط التي تمثل السمات الشخصية الحقيقية (Simms, 2007, p 66).

وفسر آلبورت أن الطريقة التي تعمل بها أي سمة (عامل) لدى شخص معين بأنها تكون دائما ذات خصائص فريدة تميزها عن جميع السمات المتشابهة لدى الأشخاص الآخرين ويتضح مما سبق أن السمة استعداد عام أو نزعة عامة تتطبع في سلوك الفرد بطابع خاص وتشكله وتلونه وتعين نوعه ولذا فإن نظرية السمات تحاول تفسير السلوك الظاهري عن طريق افتراض وجود استعدادات معينة عند الكائن الحي، وهذه الاستعدادات هي المسؤولة عن الثبات الذي نلاحظه ظاهريا على سلوك الفرد، وهناك بعض الفروق بين السمة (Trait) والاستعداد المسبق (Predisposition) إذ أن السمة أهم من الاستعداد وينظم بداخلها مجموعة معينة من الاستعدادات ، ويرى أن الاستعداد الواحد قد يكون مشترك في أكثر من سمة وأنه سابق عليها .

وقد صنف " آلبورت " السمات إلى صنفين هما:

1- سمات مشتركة و أخرى فردية.

2- سمات مركزية و أخرى ثانوية.

والفارق بينهما هو سعة تأثير السمة على غيرها من السمات الأخرى ، فالسمة المركزية تؤثر على كل سلوك يصدر عن الفرد، الثانوية أقل تأثير من الرئيسية إلا أنها تميز شخصية الفرد إلى حد كبير وتؤدي إلى أن يتصف السلوك بطابع عام ثابت نسبيا ويعتقد " آلبورت " أنه بإمكان وصف الشخصية بعدد من السمات المركزية تتراوح بين (5-8) سمات، والسمة بالنسبة لآلبورت هي منظومة نفس- عصبية تخص الفرد، ولديها القدرة على نقل

العديد من المنبهات المتعادلة من الناحية الوظيفية، وتهدف إلى التعبير عن السلوك التوافقي، مؤكداً على أن السمات تكون متكاملة في الشخص وهذه المنظومة يمكن ملاحظتها من الخارج عن طريق السلوك. (محمد عباس ، ب ت، ص 324).

وقام **كاتل (Cattell, 1943)** بمراجعة تلك القائمة وحذف حوالي 99% من العبارات وأبقى على 35 سمة فقط، واعتقد أن كل شخص يمتلك هذه المجموعة من السمات وسماتها بالسمات السطحية، وبمساعدة المنهج التحليلي العاملي توصل **كاتل** فيما بعد إلى تحديد ستة عشر عاملاً أساسياً **Factors Personality** عرفت اختصاراً بـ (16PF) اعتبرها سمات مصدرية اعتمدها في دراساته التي استخدمت فيها اختبارات الشخصية (الوقفي، 1998، ص 591).

وإن ما توصل إليه **كاتل** حث الآخرين إلى معاينة التركيب البعدي لتقدير السمات، ومن ثم قام كل من **أيزنك (Eysnek)** 1952 و **جليفورد (Guilford)** 1956 بوضع وتطوير نموذج عن بنية الشخصية وتوصل (**أيزنك**) من خلال تطبيق اختبارات الشخصية إلى وجود ثلاث سمات رئيسية حاسمة في وصف الشخصية وهي : (الانطوائية، الانبساطية، والاتزان - وعدم الاتزان الانفعالي والذهانية).

(الريماوي وآخرون، 2004، ص 522)

الجدول رقم (01) العوامل الستة عشر للشخصية لدى كاتل

(المصدر : زروال فتيحة، 2008، ص 172)

الرقم	اسم السمة	
01	السيكولوجيا	مقابل
02	الذكاء العام	مقابل
03	الثبات الانفعالي أو قوة الأنا	مقابل
04	السيطرة	مقابل
05	الانبساط	مقابل
06	قوة الأنا الأعلى	مقابل
07	المغامرة	مقابل
08	الطراوة	مقابل
09	الميل إلى الارتياح	مقابل
10	رومانتيكي	مقابل
11	الدهاء	مقابل
12	الاستهداف للذنب	مقابل
13	التحرر	مقابل
14	قوة الاكتفاء الذاتي	مقابل
15	قوة اعتبار الذات	مقابل
16	قوة توتر الطاقة الحيوية	مقابل

كما قام كل من تبس و كريستال (1961) من خلال مجموعة من الدراسات التي قادتتهما إلى مراجعة مجموعة من الدراسات الخاصة بالشخصية وجمع معاملات الارتباط لهذه الدراسات في مصفوفة واحدة مع إجراء التحليل العاملي من خلال من خلالها توصلوا إلى وجود خمسة أبعاد أو عوامل أساسية للشخصية وهي : بعد الانبساطية، بعد الطيبة، بعد الاعتمادية والاتكالية، بعد الثبات الانفعالي وأخيرا بعد الثقافة. (نقلا عن صالحى سعيدة، 2013، ص 59).

واعتمد بورجاتا (1964) على نتائج تبسو كريستال وتوصل إلى خمسة عوامل أساسية للشخصية وهي: بعد الحزم، بعد المسؤولية، بعد الذكاء، بعد الاجتماعية وبعد الانفعالية.

(Goldberg,1993,p 28-29)

كما توصل نورمان (Norman, 1967) إلى تحديد خمسة أبعاد للشخصية وهي: الانبساطية والطيبة، وحيوية الضمير، والعصابية، والتفتح، مستخدما التحليل العاملي لقائمة الصفات.

(Morgan & King, 1971, P. 366).

ثم جاء **ديجمان و تيوكوموتو (1981) Digman&Takemoto** بدراسة حللوا من خلالها معطيات **كاتل (1943)**، و**فيسك (1949)**، و**تتيوس وكريستال (1961)** وقد كشفت الدراسة عن وجود خمسة عوامل كما قاما بتطبيق استبيان نورمان والذي يشمل على عشرين متغيرا على عينة من الفلبين، وقد توصلا الباحثان إلى وجود خمسة عوامل .

غير أن السمات الخمسة لم تلق اهتماما كبيرا إلا عقب الثمانينات حيث يستعرض **جولديبيرغ (1981) Goldberg** بعد ذلك دراسة استخدم فيها قائمة نورمان المنقحة والتي تضم (1710) صفة لاختبار مدى استقرارها وعموميتها، وباستخدام طرق مختلفة من التحليل العاملي توصل **جولديبيرغ** إلى أن العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بقيت ثابتة عمليا بعد تدويرها أكثر من خمسة مرات .

حينها أكد **جولديبيرغ** على أن كل عامل فيها عبارة عن عامل مستقل تماما بحيث يلخص هذا العامل مجموعة كبيرة من سمات الشخصية المميزة، فيندرج تحت العاملين الأول والثاني: السمات ذات الطابع التفاعلي، في حين يصنف العامل الثالث: المطالب السلوكية، والتحكم في الدوافع في حين العامل الرابع يتكون من سمات الاتزان الانفعالي كالهذوء والثقة مقابل العصابية والتوتر في المزاج المتقلب والحزن والقلق، ويصنف العامل الخامس التكوين العقلي للفرد ومدى عمقه ونوعيته بالإضافة إلى الخبرة الذاتية.

(نقلا عن نضال، 2015، ص 38).

وفي سنة 1985 قام كل **كوستا و ماكري** بتحليل اختبار **كاتل للشخصية PF16** واستخرجا ثلاثة عوامل للشخصية وهي الانبساطية، العصابية، والانفتاح على الخبرة ثم أضافا بعد ذلك للمقياس المقبولية وبقطة الضمير. (Rossier et al, 2004, p 28)

كما تعد قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية التي أعدها **كوستا و ماكري** عام (1992) من أشهر أدوات قياس العوامل الخمسة في العالم فقد ظهرت الصورة الأولى من القائمة عام (1989) وهي تتكون من 181 فقرة، وبعد دراسات عديدة على عينات سوية متنوعة تراوحت أعمارهم بين 21 سنة و 65 سنة تم تلخيص القائمة إلى 60 فقرة بواقع 12 فقرة لكل عامل أو سمة. (محمد عباس، ب ت، ص 317) .

كما وقد لخص عبد الخالق والأنصاري أسماء العوامل الخمسة منذ اكتشافها وحتى (1989) كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (02) أسماء أعطيت للعوامل الخمسة الكبرى

(عبد الخالق و الأنصاري، 1996، ص 19)

الباحث	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	العامل الخامس
فيسك 1949	التكيف الاجتماعي	المسايرة	الرغبة في الإنجاز	الضبط الانفعالي	المقال الباحث
كاتل 1957	الانبساط	المودة	قوة الأنا الأعلى	القلق	الدكاء
تيوبس و كريستال 1961	الاستبشار	الطيبة	الاتكالية	الاتزان الانفعالي	الثقافة الراقية
نورمان 1963	الاستبشار	الطيبة	يقضه الضمير	الاتزان	الثقافة الراقية
بورجاتا 1964	التوكيدية	المحبة	الاهتمام بالعمل	الانفعالية	الدكاء
كوستا و ماكري 1985	الانبساط	الطيبة	يقظة الضمير	العصابية	التفتح
كويتلي 1985	الانبساط الاجتماعي	الطيبة	ضبط الدوافع	العصابية	الاهتمامات العقلية
لور 1986	الاندماج الاجتماعي	مستوى التطبيع الاجتماعي	التحكم في الذات	الاتزان الانفعالي	الاستقلال
هوجان 1986	الاجتماعية الطموح	الملاءمة	الاندفاعية	التوافق	الدكاء
ديجمان 1988	الانبساط	المطووعة، الصداقة	الرغبة في الإنجاز	العصابية	الدكاء الفطنة
دي راد 1988	الانبساط	الطيبة	يقظة الضمير	عدمالاتزان الانفعالي	الثقافة الراقية
بيبودي و جولدبيرغ 1989	القوة	المحبة	العمل	الوجدان	الدكاء
بوكوين باص 1989	منبسط	طيب- متزن	دو ضمير يقظ	سيطرة	ذكي ومتقف

2- محتوى العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

2-1- تعريف العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

معظم علماء النفس المختصون ينضمون لأكثر من عشرين عاما لنموذج العوامل الخمسة الكبرى حيث يرو

أن كل سمات الشخصية تأخذ أشكال أو مجموعات معينة من خمسة أبعاد كبرى وهي:

2-1-1- العصبية (Neuvrosisme) : هي في جوهرها وفي كثير من الأحيان الميل إلى شدة وكثافة المشاعر السلبية .

2-1-2- الانبساطية (Extraversion): يعرف هذا البعد بطريقة كمية حيث يتصف صاحبها بشدة المشاعر الايجابية، طاقة، ديناميكية، وسهولة الدخول في علاقات مع الآخرين .

2-1-3- الانفتاح على الخبرة (Ouverture à l'expérience): يصعب تعريف هذا البعد مباشرة لكن نستطيع وصفه بأنه عكس المشورة الروتينية والعادية.

2-1-4- المقبولية/ الصفاوة (Agréabilité) : تعرف بطريقة نوعية حيث يميل صاحبها إلى إقامة علاقات متناغمة وتعاونية مع الآخرين بحيث تكون خالية من النزاعات.

2-1-5- يقظة الضمير Concienciosité وأخيرا نستطيع تعريف هذا البعد بما يسمى تقليديا في علم النفس المرضي " بقوة الأنا" (force du moi) ويمكن وصفه بالقدرة على تأجيل الإشباع الفوري ووضع خطط طويلة الأجل واتخاذ قرارات بصورة معقولة والتمسك بها.

(Rajaa jourdy et autres, 2016, p 3)

أما علماء النفس الأنجلوسكسونية " وستون وجون " فيرو أن الفروق الفردية الأكثر أهمية يمكن أن تكون في خمسة مجموعات من سمات الشخصية وتسمى الأبعاد الخمسة الكبرى للشخصية "Big Five Factors" وتتميز الانبساطية (E) : بالطاقة، الحماس، واللطافة، المحبة، الإثارة.

المقبولية (A): الإيثار، المودة. أما يقظة الضمير (الوعي) C: التحكم، مقابل القيود.

العصبية (N): العواطف السلبية.

الانفتاح (O): الأصالة. (Jean-Michel et autres, 2016, p 437).

- كما تتمحور شخصية الفرد حول خمسة سمات لأعلى ترتيب مستقر عبر الزمن والأوضاع وهي : الانفتاح على الخبرة، يقظة الضمير، الانبساطية، المقبولية، العصبية،

حيث يشير Ployart & Blies (2006) إلى أن السمات الخمسة للشخصية تؤثر تأثيرا كبيرا إلى حد ما على الطريقة التي ينظر بها الناس، والاستجابة للمتغيرات وأن بعض السمات الخلفية هامة للأبعاد المختلفة خاصة بالنسبة للأداء التكيفي. (Audrey Charbonnier-Voirin, 2013, p19).

- ويعرف دجمان وكوستا (Digman and Costa (1990) السمات الخمسة الكبرى للشخصية أنها:

" تصنيف وفقا إلى خمسة أبعاد موسعة وهي الخمسة الكبيرة the big five العصابية، الانبساطية الانفتاح على الخبرة، الطيبة، يقظة الضمير". (سليم، 1999، ص 44).

- ويعرف العامل **Factor**: بأنه مفهوم رياضي يفسر سيكولوجيا مستمد من استخدام منهج التحليل العاملي لمعاملات الارتباط بين مجموعة من المقاييس السلوكية. (زهران، 1980، ص 107)

- وتعتبر العوامل الأساسية basic factors أهم العوامل وأكثرها جوهرية ودلالة بالنسبة للسلوك البشري في مجال الشخصية الإنسانية، وهي الحد الأدنى من المفاهيم اللازمة لتفسير وقياس الفروق الفردية في تركيب الشخصية، وترادف العوامل الأساسية في هذا المجال تقريبا مصطلح الأبعاد dimensions.

(عبد الخالق، 1999، ص 158).

- كما عرف كولدبيرج (Goldberg (1994) نموذج العوامل الخمسة للشخصية أنها:

" نموذج يهدف إلى تجميع أشتات السمات المتناثرة للشخصية في فئات أساسية".

(كاظم، 2002، ص 18)

- أما "ماكري و جون" فيعرفان نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: " بأنه يقوم على تصور مؤداه أنه يمكن وصف الشخصية وصفا اقتصاديا كاملا من خلال خمسة عوامل أساسية وهي: العصابية والانبساطية، والانفتاح على الخبرة، والمقبولية، ويقظة الضمير"

(McCrae & John, 1992, p 172).

وفيما يلي نتطرق لهذه العوامل الخمسة الكبرى بالتفصيل:

العامل الأول: العصابية: Neuroticism (N)

يعتبر عامل العصابية ثنائي القطب بين مظاهر حسن التوافق والنضج أو الثبات الانفعالي وبين اختلال هذا التوافق، والعصابية ليست العصاب ولكن الاستعداد للإصابة به عند توفر شروط الضغوط والمواقف العصابية. (عبد الخالق، 1998، ص ص 179-180).

ويعرفها كوستا وماكري Costa & McCrae فيصفان الشخص العصبي بأنه شخص لديه خبرات غضب عالية واشمئزاز وحزن و ارتباك وانفعالات سلبية (Costa & McCrae, 1995, p 314).

كما يعرفها بيرفن 1989 Pervin:

أنها بعد من أبعاد الشخصية يحدد بالاتزان Stability والقلق الواطئ عند أحد الطرفين وعدم الاتزان والقلق العالي عند الطرف الآخر . (pervin, 1989, p 6).

والعصابية عكس الاستقرار العاطفي، ويعكس هذا العامل إلى أن الأفراد يميلون بصورة كبيرة إلى عدم الاستقرار العاطفي، وعدم الرضا عن النفس، صعوبة التكيف مع متطلبات الحياة، كما يرتبط هذا العامل بالقلق والإحراج والشعور بالذنب والتشاؤم والحزن وانخفاض احترام الذات.

(De Raad, 2000, p 96)

كما يشير هذا العامل إلى مستوى مزمن من عدم التوافق الانفعالي والاستقرار النفسي، والعصابية أشمل مجال من مجالات مقاييس الشخصية، وهو يقابل الاستقرار الانفعالي مع سوء التوافق، والعصابية والتسمي البديلة للعصابية هي الوجدانية السلبية.

ومن مظاهر العصابية: القلق، الغضب، العدوانية، الاكتئاب، الشعور بالذات، الاندفاع.

(نقلا عن يوسف واسيل، ب ت، ص10)

العصابية وفقا لـ كوستا وماكري Costa & MacCrae تجمع جوانب القلق، والغضب، والعداء والاكتئاب، والخجل الاجتماعي، والاندفاع (Rajaa jourdy et autres, 2016, p 4)

ويمكن إجمال السمات الممثلة لعامل العصابية في الجدول الذي أعده الأنصاري.

(الأنصاري، 2002، ص ص 712-715)

الجدول رقم (03) السمات الشخصية لعامل العصابية

العامل	السمات
العصابية Neuroticism	- القلق Anxiety : الخوف، النرفزة، الهم، الانشغال، الخوف، سرعة التهيج - الغضب Ange: حالة الغضب الناتجة عن الإحباط . - العدائية Hostility: الناتجة عن كبت المشاعر - الاكتئاب Depression: انفعالي، منقبض أكثر منه مرح و يؤدي ذلك إلى الهم و الكرب و القلق و الانفعالية الدائمة و الحالة المزاجية القابلة للتغيير - الشعور بالذات Self- consciousness: الشعور بالإثم و الإحراج و الخجل و القلق الاجتماعي من عدم الظهور أمام الآخرين في صورة مقبولة

- الاندفاع **Impulsiveness** : عدم القدرة على ضبط الدوافع و فيه يشعر الفرد بالتوتر و القلق و سرعة الاستثارة.

- الإنعصاب **Stress** و القابلية للإنجراح **Vulnerability** عدم قدرة الفرد على تحمل الضغوط و بالتالي يشعر الفرد بالعجز أو اليأس و الاتكال و عدم القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الضاغطة .

ويتضمن عامل العصابية ستة أوجه حددها كوستا و ماكري 1992 كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (4) يوضح الأوجه الستة لعامل العصابية و مستوياته

مستخلص من نموذج Costa & Mac Crae 1992 (نقلا عن نضال، 2015، ص 43)

الأوجه الستة لعامل العصابية	مرن (قابل للتكيف) (N-)	متوسط (معتدل) N	منفعل (N+)
القلق	مسترخ / هادئ	قلق / هادئ	قلق / غير مرتاح
الغضب و العدائية	متماسك / بطئ الغضب	شيء من الغضب	سريع الشعور بالغضب
الاكتئاب و تثبيط العزيمة	يفقد عزيمة ببطء	يحزن أحيانا	يفقد عزمته بسرعة
لوم الذات	يصعب إحراجه	يخرج أحيانا	يسهل إحراجه

يسهل استثارته	يستسلم أحيانا	يقاوم الإلحاح و الإثارة	الاندفاع و التهور
صعوبة التكيفو عدم القدرة على تحمل الضغوط	بعض الضغوط	يعالج الضغوط بسهولة	الإنعصابو القابلية للإنجراج

وترتبط الشخصية العصابية إيجابيا مع الضغوط والمشاعر السلبية للفرد كالقلق، والخوف والشعور بالذنب، والخزي والعار كما ترتبط إيجابيا بالتعبير الذاتي عن الإجهاد والفاعلية السلبية، وترتبط سلبيا مع الإنجاز و تقدير الذات والرضا عن الحياة. (نافز بقيعي، 2015، ص 428).

العامل الثاني: الانبساطية: (E) Extraversion

الانبساطية لها تاريخ ليس بجديد خاصة في الجانب المعجمي، وهي تعني وفقا للمعنى المعجمي اتجاه أفكار فرد ما إلى الأشياء الخارجية، وما لبث ان استخدم بمعنى نفسي سيكولوجي في القرن السادس عشر واستخدمه روشاخ **Rorschach**، بمعنى أن المنبسط يتميز بالانفعال المتغير، والشعور باللين والذكاء العادي، والمهارة الحركية. ووفقا لنظرية يونج فإن الشخص المنبسط يكون متوجها نحو الخارج، ويهتم بالآخرين وبالعالم المحيط به ويتوجه نحو الفعل أكثر من التفكير، والمنبسط أكثر نشاطا، وهو ودود وإجتماعي. (نقلا عن ذيب، 2013، ص 486).

وحسب هوارد (1995) يميل الانبساطي إلى ممارسة مزيد من القيادة والتمتع بمزيد من النشاط البدني واللفظي والألفة والرغبة في المشاركة الاجتماعية، وهذه الصورة الاجتماعية تمثل الأساس للأدوار الاجتماعية، المتمثلة في المبيعات، السياسة، الفنون، العلوم الاجتماعية، وعلى الطرف الآخر يميل الشخص الانطوائي إلى الاستقلالية والتحفز ويشعر بالراحة مع الوحدة وذلك مقارنة مع معظم الأشخاص الآخرين، وهذه الشخصية الانطوائية تمثل الأساس لبعض الأدوار مثل " الكتاب، علماء الطبيعة"، وبين هذين الطرفين (الانبساط- الانطواء) يوجد عدد كبير من متكافئي (الانبساط وقوة الانطواء) القادرين على التحرك بسهولة بين حالات الانفتاح الاجتماعي. (السليم، 2006، ص 78).

أما كون (Coon 1997) فيرى أنه ليس بالضرورة أن يكون الفرد انبساطيا أو انطوائيا بشكل مستقل لأن البعد (انبساط- انطواء) هو في الواقع مجموعة اتصالية تحتوي قليلا من الحالات القصوى وكثيرا من الحالات الوسطى. (Coon, 1997,p 480).

ويذكر كوستا وماكري أن المنبسط هو شخص لبق، ومتفائل ومبتهج، ومستمتع بالثرات، والتعبيرات في حياته. (Costa & McCrae, 1995, p 315).

ويمكن إجمال السمات الممثلة لعامل الانبساطية في الجدول التالي:

جدول (5) السمات الشخصية لعامل الانبساطية

(الأنصاري، 2002، ص ص 715)

السمات	العامل
<p>-الدفاع أو المودة Warmth: ودود، حسن المعشر، لطيف، يميل إلى الصداقة</p> <p>-الاجتماعية Gregariousness: يحب الحفلات، له أصدقاء كثيرون، يحتاج إلى أناس حوله يتحدث معهم، يسعى وراء الإثارة، يتصرف بسرعة ودون تردد.</p> <p>-توكيد الذات Assertiveness: حب السيطرة و السيادة، و الخشونة و حب التنافس و كذلك الزعامة، يتكلم دون تردد، واثق من نفسه مؤكد لها.</p> <p>-النشاط Activity: الحيوية و سرعة الحركة و سريع في العمل محب له، و أحيانا يكون مندفعاً.</p> <p>-البحث عن الإثارة Exeitement-Seeking: مغرم بالبحث عن المواقف المثيرة الاستفزازية، و يحب الألوان الساطعة و الأماكن المزدحمة أو الصاخبة.</p> <p>-الانفعالات الإيجابية Positive Emotions: الشعور بالبهجة و المتعة و سرعة الضحك و الابتسامة و التفاؤل.</p>	<p>الانبساطية</p> <p>Extraversion</p>

العامل الثالث: الطيبة "المقبولية": **Agreeableness (A)** عرفها كوستا وماكري

: **Costa & McCrae (1992)**

" أنها بعد من أبعاد العلاقات بين الأشخاص، إذ أن الشخص الطيب و الحسن المعشر محب للآخرين و متعاطف معهم و تواق لمساعدتهم و يعتقد بأن الآخرين سيمدون له يد المساعدة بالمقابل كما يفعل هو".

(Costa & McCrae, 1992, p 15).

كما تعرف بأنها الثقة و المساعدة في مقابل الشك و عدم التعاون، و تقيس الطيبة توافق الناس مع الآخرين أو قدرتهم على موافقة الآخرين، كما تحتوي على عنصر العلاقات بين الأشخاص كالحب و الكره و الصراع و التعاون، و التعاطف و هؤولاء الأفراد يميلون نحو التقيد بالمجموعات، و التواضع، و عدم السعي وراء المغالاة في الطلبات، و يتحمسون لمساعدة الآخرين، و يعتبر السلوك الاجتماعي بشكل عام همزة الوصل بين العمليات الدافعية داخل هؤولاء الأفراد بالنسبة لهذه الخاصية إذ أن الأفراد الذين يحصلون على درجة مرتفعة في الطيبة يسعون وراء الحميمية و التضامن في المجموعات التي ينتمون إليها، مما يمدهم بالمكافآت العاطفية، و يرتبط

عامل الطيبة بمتغيرات ايجابية في الشخصية كالإنجاز، والمثابرة والمسؤولية، والتنظيم، وهوؤلاء الأفراد يسعون وراء الانجاز من خلال التطابق الاجتماعي .

(Ewen, 1998, p 401).

حيث يمتاز أصحاب هذا النمط بالكفاءة الذاتية، والثقة بالنفس، والشعور اتجاه الآخرين والتعاطف معهم كما يتصفون بالاستقامة والتسامح والإيثار والقبول و التروي والتواضع أثناء التعامل مع الآخرين والأفراد الذين يتمتعون بهذه الشخصية لديهم ميل لإجهد أنفسهم في محاولة لمساعدة الآخرين وإرضاءهم مثل: زملاء العمل، والأصدقاء والأهل وترتبط الطيبة ايجابيا مع الشعور بالسعادة والمشاعر الخاصة باستراتيجيات الدعم الاجتماعي. (نقلا عن نافز أحمد، 2015، ص 428).

ويعد هذا العامل الأكثر ارتباطا بالعلاقات الشخصية وبحسب هوجان (1983) Hogan فإن المقبولية تجعل الفرد قادرا على مواجهة مشاكل وضغوط الحياة العامة، وتعكس هذه السمة الفروق الفردية في الاهتمام العام لتحقيق الونام الاجتماعي، ويتسم الذين يتصفون بهذه السمات بالتسامح والثقة، وحسن الطباع والتعاون والقبول بحيث يحترمون ويقدررون الآخرين. (نقلا عن محمود جبر، 2012، ص 21)

كما أن لعامل الطيبة ستة أوجه حددها كل من Costa & McCrae, 1992 كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (6) يوضح الأوجه الستة لعامل الطيبة ومستوياته مستخلصة من نموذج Costa & McCare (1992)

الأوجه الستة لعامل الطيبة	المتحدي (A-)	المفاوض (A)	المتكيف (A+)
الثقة	متشائم، شكاك	حذر	يرى أن الآخرين أمناء و ذوي الأهداف
الاستقامة	حذر، يجنح للحقيقة	لبق	مستقيم، صريح
الإيثار	تردد في المشاركة	يرغب في مساعدة الآخرين	مستعد على الدوام لمساعدة الآخرين
الإذعان والخضوع	منافس، عدواني	يمكن التقرب إليه	يذعن للصراع
التواضع	يشعر بالتميز على الآخرين، متعالي	متكافئ	متواضع، يبعد نفسه عن الأضواء
معتدل الرأي	عنيد عقلائي	مستجيب	مرن،متعاطف، يدافع عن حقوق الآخرين، سهل الانقياد

(Howard& Howard, 1995, p 11)

العامل الرابع: يقظة الضمير (C) Conscientiousness :

يتصف صاحب هذه السمة بالسيطرة و الضبط و يرتبط بالنزاهة و الحدود الصحيحة والكفاءة والإحساس بالنظام و تنظيم الذات و التروي (Lioyd, 1998, p 9)

ويعرفها كوستا وماكري 1992:Costa &McCrae

بأنها " يشير صاحبها إلى أن يكون فردا واعيا وحي الضمير و ذا عزم وإرادة قوية ويتميز بالتصميم على الفعل و الإنجاز و هي سمة تبرز بين عظماء الموسيقيين والرياضيين والدرجة المرتفعة لهذا العامل تعرض صاحبها إلى حساسية شديدة مزعجة. (Costa &McCrae, 1992, p 9).

كما يتميز أصحاب هذه السمة بالكفاءة، و التنظيم، و الثبات، و المسؤولية، و القدرة على التحكم والضبط الذاتي، و التأني والتفكير قبل القيام بأي فعل، كما أنهم يتصرفون بحكمة في المواقف الحياتية المختلفة ويلتزمون بالواجبات وفقا لما تمليه عليهم ضمائرهم، والقيم الأخلاقية التي يؤمنون بها.

(نقلا عن نافز، 2015، ص 428).

أما هاورد (1995) Howard فيشير إلى أن التفاني العالي لـ "يقظة الضمير " يعني التركيز، وفي المقابل يشير التفاني المنخفض إلى الشخص الذي يتابع عددا كبيرا من الأهداف، ويظهر قدرا من التلقائية والسمو وعدم التركيز، والتأني من الإنتاج إلى البحث، وصورة الشخص المتوازن قادرا على خلق أشخاص ذوي اهتمامات مركزة، دون أن يؤدي ذلك إلى تنفيذهم ومساعدتهم على الاسترخاء بين الفينة والأخرى للتمتع بالحياة أحيانا. (السليم، 2006، ص 82)

كما يمثل عامل يقظة الضمير المورد النفسي الرئيسي في المواقف التي يشكل فيها الانجاز قيمة هامة كمواقف التعلم والتعليم، و العمل كما يمثل الدافع لإنجاز عمل ما، و أن لعامل يقظة الضمير ستة أوجه حددها Costa & McCrae 1992 كما يوضحه الجدول رقم (7):

جدول (7) الأوجه الستة ليقظة الضمير على الخبرة ومستوياته مستخلصة من نموذج

(1992) Costa & McCrae

الأوجه الستة لعامل يقظة الضمير	مرن (C-)	متوازن (C)	اهتمام مركز (C+)
الافتقار و الكفاءة	غالبا ما يشعر بعدم الاستعداد	مستعد	يشعر بأنه قادر و فعال و كفاء
النظام	غير منظم ، غير منهجي	شبه منظم	منظم، أنيق، يشع الأشياء في مواضعها الصحيحة
الإلتزام بالواجب	غير مكثرت بالالتزامات و الواجبات	يغطي الأولويات	محكوم بضمير، موثوق

الاهتمام بالتحصيل و الانجاز	حاجته قليلة للتحصيل و الانجاز	جاد لتحقيق النجاح	يسعى لتحقيق النجاح، مكافح، طموح
انضباط الذات	غير مكترث	مزيج من العمل واللعب	يركز على انجاز المهام و استكمالها
الاحتراس و التبصر	سهو، عدم التركيز، تسرع	تفكير جاد	التفكير المتأنى قبل البدء بالعمل

(Howard & Howard, 1995, p 11)

العامل الخامس: الانفتاح على الخبرة (O) Openness to Experience :

عرفها كوستا و ماكري 1992 Costa & McCrae :

أنها تشير إلى الفضول وحب الاضطلاع على العالم الداخلي والخارجي على حد سواء ويكون صاحب هذه السمة غني بالخبرات وله رغبة بالتفكير في الأشياء الغير المألوفة والقيم الخارجة عن المؤلف و يجرب انفعالات ايجابية وسلبية أيضا بشكل أعلى من الفرد المنغلق .

(Costa & McCrae, 1992, p 15)

ويشير هوارد (Howard 1995) أنه يتميز بعدد أكبر الاهتمامات ويمكن القول أنه متحرر قادر على التفكير والانتقاد، كما أنه يتمتع بمبادئ ولكنه يميل إلى دراسة الأساليب الجديدة وأخذها في الاعتبار وفي الطرف الآخر يتميز المتحفظ بعدد أقل من الاهتمامات أو يعد أكثر تمسكا بالتقاليد، ويكون أكثر راحة مع الأشياء المألوفة وليس بالضرورة أن يكون المتحفظ متسلطا، وتمثل صورة المتحفظ الأساس لعدد من الأدوار المهمة، مثل المدراء الماليين ومدراء المشروعات، وعلماء العلوم التطبيقية، ويوجد بين طرفي هذا البعد عدد كبير من المعتدلين القادرين على استكشاف الاهتمامات عند الضرورة لكن الإفراط في ذلك يرهقهم كما أنهم قادرون على التركيز على الأشياء المألوفة لفترة طويلة، ولكنهم في نهاية المطاف يميلون للابتكار والتجديد (السليم، 2006، ص 85).

كما يتمثل أصحاب هذه السمة في البحث عن الخبرات وحب الاستطلاع وسعة الخيال والاستعداد للتعامل مع الأفكار الجديدة و القيم الغير التقليدية. (كاظم، 2001، ص 275).

يعكس هذا العامل مدى تقبل الفرد لقيم ومعتقدات الآخرين والاهتمام بالأفكار الجديدة غير التقليدية ويتضمن هذا العامل العديد من السمات كالخيال و التفتح الذهني و قوة البصيرة وكثرة الاهتمام والتسامح (Zang, 2006, p 118).

والأشخاص ذوي الدرجات العليا على هذا البعد يظهرون فضولا للعالم الخارجي والداخلي وهم على استعداد للنظر في أفكار و قيم أصيلة مبتكرة (Bruck & Allen, 2003, p 462)

وإن لعامل الانفتاح على الخبرة ستة أوجه حددها Costa & McCrae 1992 كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (8) يوضح الأوجه الستة لعامل الانفتاح على الخبرة و مستوياته مستخلصة من نموذج

Costa & McCrae 1992

العامل	السمات
الصفاءة/ الانفتاح على الخبرة Openness to Experience	<p>-الخيال Fantasy: لديه تصورات قوية وكثيرة وحياة مفعمة بالخيال، عنده أحلام كثيرة وطموحات غريبة، كثرة أحلام اليقظة، ليست هروبا من الواقع وإنما يهدف إلى توفير بيئة تناسب خيالاته، و يعتقد بأن الخيالات تشكل جزءا مهما في حياته وتساعد على البقاء والاستمتاع بالحياة.</p> <p>-جمالي Aesthetics: حب الفن ولديه اهتمامات بارزة في تذوق جميع أنواع الفنون والجماليات.</p> <p>- المشاعر Feelings : التعبير عن الحالات النفسية أو الانفعالات بشكل أكثر من الآخرين، والتطرق في الحالة حيث يشعر الفرد بقيمة السعادة ثم ينتقل إلى قمة الحزن، كما تظهر عليه علامات الانفعالات الخارجية كالمظاهر الفيزيولوجية المصاحبة للانفعال في أقل المواقف الضاغطة أو المفاجئة.</p> <p>- الأفعال Actions: الرغبة في تجديد الأنشطة والاهتمامات والذهاب إلى أماكن لم يسبق زيارتها في السابق ويحب أن يجرب وجبات جديدة وغريبة من الطعام، والرغبة في التخلص من " الروتين " اليومي والمغامرة.</p>

- الأفكار **Ideals**: الانفتاح العقلي والفتنة وعدم الجمود والتجديد أو الابتكار في الأفكار والدهاء والتبصر.

- القيم **Values** : الميل لإعادة النظر في القيم الاجتماعية والسياسية والدينية فالفرد المنفتح للقيم نجده يؤكد القيم التي يعتنقها ويناضل من أجلها، على حين نجد العكس بالنسبة للفرد الغير المنفتح للقيم فإنه مساير للأحزاب السياسية على سبيل المثال ويقبل جميع التشريعات التقليدية.

3- أوصاف ومزايا قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

قبل التطرق إلى مميزات نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية يمكن القول أن هذا النموذج لم يخلو من النقد، فقد اعتبره بعض علماء الشخصية أنه ليس بنظرية متكاملة للشخصية، ويعد **كاتل وماكري** من أكبر المعارضين لهذا النموذج حيث يصر **كاتل** على وجود أبعاد أساسية للشخصية أكثر بكثير من الأبعاد الخمسة الكبرى بينما أيزنك يؤكد على أن العوامل الخمسة كثيرة في عددها وبالتالي لا بد من تقليصها إلى عدد أقل من الأبعاد، كما أشارت بعض الدراسات أن هناك العديد من السمات مستقلة تماما عن العوامل الخمسة الكبرى في الشخصية ولم يتضمنها هذا النموذج.

يعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية من أهم النماذج والتصنيفات التي فسرت سمات الشخصية في وقتنا الحاضر، وفضلا عن ذلك فإنه يقدم نموذجا يتصف بالثبات العالي والشمولية.

(السيد أبو هاشم، 2005، ص 13).

حيث يهدف نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية إلى تجميع السمات المنتثرة في فئات أساسية بحيث تبقى هذه الفئات محافظة على وجودها كعوامل لا يمكن الاستغناء عنها في وصف الشخصية.

(نافز بقيعي، 2015، ص 428)

ويرى جون إن تصنيف العوامل الخمسة الكبرى يؤدي وظيفة تكاملية لأنها يمكن أن تمثل الأنظمة المختلفة والمتنوعة لوصف الشخصية في إطار عمومي. لذا فإنها توفر بداية للبحث والتنظير الحيوي الذي يؤدي في النهاية إلى شرح ومراجعة التصنيف الوصفي في عبارات سببية وديناميكية.

كما يعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بمثابة هيكل هرمي من سمات الشخصية، حيث تمثل العوامل الخمسة قمة الترتيب، و تمثل الشخصية مستوى أعلى من التجريد كما أن كل عامل ثنائي القطب مثل " الانبساط مقابل الانطواء" و يندرج تحت كل عامل مجموعة من السمات الأكثر تحديدا.

(نقلا عن نضال،2015،ص 40).

وقد استنتج (1995) Botwin أن العوامل الخمسة تمثل أداة موضوعية ومفيدة لتقييم الشخصية، وقد تُقدّم جسرا مفيداً بين البحث الأساسي في سيكولوجية الشخصية وعلم النفس التطبيقي. (محيسن، 2005، ص 120) .

كما اهتم نموذج العوامل الخمسة الكبرى بوصف الشخصية وتعريفها وتحديد مصادر الفروق الفردية وقد طبق هذا النموذج وأعطى نتائج عالية من الثبات في عدد من الثقافات كما تألف هذا النموذج الهرمي من خمسة عوامل رئيسية هي : العصابية، الانبساطية، يقظة الضمير، الطيبة، الانفتاح على الخبرة وكل عامل يتضمن ستة عوامل فرعية وهذه العوامل تفسر نسبة كبيرة من التباين في مجال الشخصية. Maccrae et Costa, 1997, p (512)

ويرى **ديجمان Digman** بأن العوامل الخمسة أعطت مجموعة مفيدة من الأبعاد الواسعة جدا، والتي تميز الاختلافات الفردية كما أنها تعطي جوابا واضحا حول تركيب الشخصية وتبدي أهميتها في أنها:

1- منسقة مع النظريات الشخصية العاملة وكذلك نظريات التحليل النفسي

2- القدرة على التجريب

3- قابليتها للقياس

4- كما تقدم وصفا كاملا للشخصية و هي مستنقاة من التحليلات العاملة للتقارير الذاتية والصفات

الشخصية ومواضيع الأسئلة والاختبارات الشخصية السابقة، وتتميز العوامل الخمسة بأنها :

- أبعاد و ليست نماذج لذلك يتفاوت تقدير الناس في الأداء عليها ، مع الإشارة إلى أن معظم الناس يقعون في الوسط .

- ربما تملك قيمة تكيفية

- مفيدة للتبصر والفهم العميق للشخصية أثناء العلاج النفسي

- تعد عالمية من حيث وجودها في معظم الثقافات، حيث ثبت صدقها و ثباتها في العديد من الدول

مثل: ألمانيا، و الصين و السويد و البرتغال و النرويج. (مازن ملحم، 2010، ص 639)

كما يعد نموذج العوامل الخمسة الكبرى من أهم النماذج التي فسرت سمات الشخصية، ويعد إطارا مرجعيا قويا يمكن من خلاله توضيح الأساس الذي تبنى عليه الفروق الفردية في أبعاد الشخصية.

4- مقاييس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية :

أولاً: بدأ **كوستا وماكري** (Costa & McCrae (1989) ببناء مقياس لقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وهي: العصابية والانبساطية والانفتاح على الخبرة، ثم أضافا عليها كلا من عامل الطيبة ويقظة الضمير، لتتطابق قائمة العوامل الخمسة (The Neo- FFI) NEO-Five –Factor Inventory) وأطلق على المقياس الجديد اسم قائمة العوامل الشخصية المنقح (NEO-PI-R)

(Revised Personality Inventory)، والذي يتكون من (180) بندا، ثم استخرجا عن طريق التحليل العاملي لوعاء بنود مشتق من عديد من استخبارات الشخصية، كما قاما أيضا بتطوير قائمة من الصفات التي تقيس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، والتي اشتقت أساسا من قائمة **كولديبيرج Goldberg** للصفات الثنائية القطب، ويتكون من أربعين صفة أضافا إليها ضعف العدد من الصفات فأصبحت القائمة المعدلة تحتوي على ثمانين صفة حيث استخرجا من هذه القائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية، وذلك من خلال طريق التقدير الذاتي وتقدير الملاحظين، ثم نشرا بعد ذلك قائمة العوامل الخمسة (NEO-FFI-S) في أصلها الانجليزي ، ثم بعد ذلك صدرت الصيغة الثانية لنفس القائمة لـ **كوستا وماكري**. (إيمان عبد الكريم، 2013، ص 492)

ثانياً: قائمة **New Five- Factors Inventory** و يرمز له بـ (Neo- FFI- 5).

وتختلف هذه القائمة عن القوائم الأخرى التي تهدف إلى قياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية في أن الأخيرة اعتمدت أساسا على منهج للمفردات اللغوية المشتقة من معالجة اللغة، في حين اعتمدت هذه القائمة على منهج الاختبارات التي تعتمد على عبارات في قياسها، و مقاييس (Neo-FFI-5) مرتبطة بشكل كبير بمقاييس (Neo- PL-R) مما يوحي أنها ورثت جزءا كبيرا من صحة المقاييس الأطول. (الشنبري، 2007، ص 66-67).

ثالثاً: مقياس العوامل الخمسة الكبرى: (The Big Five Factors, Marters)

وضع هذا المقياس **جولدبيرج Goldberg** عام 1992 ويتكون هذا المقياس من 100 بند ولكل عامل من العوامل الخمسة 20 بندا ويعتمد المقياس على منهج للمفردات اللغوية المشتقة من معاجم اللغة.

رابعاً: هناك عدد من المقاييس التي تقيس العوامل الخمسة الكبرى ومن بينها :

- مقياس العوامل الخمسة الكبرى (AB5C) من إعداد Hendricks , Hofstee & Raad
- مقياس العوامل الخمسة الكبرى لـ Barbaranelli & Capara.
- قائمة الشخصية الهرمية للأطفال لـ Mervielde&Fruty (نقلا عن إيمان عبد الكريم، 2013، ص 493)
- مقياس مقابلة المهيكلة لنموذج العوامل الخمسة الكبرى للشخصية من إعداد Trull & Widiger.
- التقويم غير الحرفي للشخصية باستخدام FF-NPQ لـ Bounoneu & Ashton.
- القائمة العالمية للشخصية لـ Schmit, Kihm & Robie. (نقلا عن نضال، 2015، ص 62).
- نموذج نورمان للعوامل الخمسة الكبرى (Norman, Big Five, 1963)
- مقياس **بيجمان** 1990، PACL Bigman
- مقياس **جون** 1990، John

- بيان العوامل الخمسة الكبرى (Danahoo John & Cattell, 1990) BFI
- مقياس جولديبيرج 1999 Interpersonal Adjective Scale, Big Five, IAS-BS
- قائمة بيوشان (Buchanan, 2001)
- استبيان سمات الشخصية لـ Tsaousis (نقلا عن ايمان عبد الكريم، 2013، ص 493)

خلاصة الفصل

من خلال عرض الباحثة للفصل السابق والمتضمن لمجموعة من المفاهيم حول الشخصية ومحدداتها الموقفية التي تعتمد على طبيعة الموقف الذي يمر به الإنسان ومحددات الدور وتشمل مختلف الأدوار الاجتماعية التي يمر بها الفرد والمحددات البيولوجية التي تعتمد على أهمية دور الجنس ودور الهرمونات والسن في تحديد الشخصية الإنسانية والمحددات الوراثية التي تهتم بدور العلاقة بين أفراد الجماعة، كما تناولت الباحثة في الفصل السابق مكونات الشخصية حسبما تناولها الباحثين والعلماء والمتمثلة في المكونات الجسمية والعقلية والانفعالية والخلقية المتفاعلة في تكوين الشخصية فهذا التفاعل يجعل من الشخصية من المواضيع المعقدة في علم النفس كون هذه المكونات موجودة ومتفاعلة في شخص واحد والتي تؤثر على تصرفاته وانفعالاته، فالتعرف عليها يدفعنا بالتنبؤ على سلوك الشخص وما يتعرض له من مثيرات بيئية.

كما تطرقت الباحثة إلى النظريات المفسرة للشخصية فمنها ما يركز على العمليات الشعورية واللاشعورية التي تؤثر في الشخصية ومنها من اهتم بمجموعة من الأنماط في تفسيره للشخصية ومن الباحثين من ركز على السمات التي يتميز بها الأفراد.

وفي الأخير تناولت الباحثة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية من حيث مفهومها وتاريخ نشأتها ومختلف مقاييسها وما لدور هذه العوامل والسمات المتفردة في شخص واحد والتي تدفع الشخص للاستجابة للمواقف والمثيرات الخارجية والضاغطة بشكل يلاءم السمة التي يتميز بها.

وللتعرف على العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط لابد من التطرق إلى الفصل الموالي المتضمن استراتيجيات التعامل.

تمهيد

إن العامل اليوم يعيش في بيئة تعمها الضغوط من كل النواحي سواء من الناحية العائلية أو الاجتماعية أو الاقتصادية أو المهنية مما ينعكس سلبا على حياته.

فالضغوط هي نظرة الفرد وتقديره لذاته وللعالَم من حوله وإحساسه بالتماسك، وثقته بقدراته في السيطرة على المواقف التي يمر بها وقدراته العقلية ونجاحه في إنشاء علاقات اجتماعية مع الآخرين.
(أحمد مطيع ، 2010، ص 36).

فالأحداث الضاغطة تجر من وراءها قلقا وتوترا يهدد الصحة الجسدية والنفسية للفرد، فالضغط داخل بيئة العمل يظهر نفسه في صورة ثلاثة أعراض رئيسية عندما يزيد عن الحد المعتاد يتحول من ضغط بناء إلى ضغط هدام حيث تظهر أعراض سلبية للضغط، كما تظهر أيضا أعراض عضوية زيادة عن الأعراض السلوكية وأيضا أعراض نفسية إلى غيرها من الأعراض.(طارق طه، 2008، ص 597).

كما أن ما يصادف هذا العامل من أحداث ضاغطة متكرر وبصفة مستمرة في بيئة عمله يجعله يقيم الحدث إما على أنه إيجابي أو سلبي أو محايد وذلك وفق لما يمكن أن يحدثه الموقف من تأثير على الذات (تشيلي تايلور، 2008، ص 415)

أولاً: الضغوط النفسية والمهنية

I. الضغط النفسي

1- لمحة تاريخية حول مصطلح الضغط النفسي:

اشتق مصطلح الضغط Stress من الكلمة الفرنسية distress والتي تعني الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم، وقد تحولت في الانجليزية إلى distress إشارة إلى الشيء الغير المحبب أو الغير المرغوب وقد استخدمت كلمة Stress للتعبير عن معاناة وضيق واضطهاد، وهي حالة يعاني فيها الفرد من الإحساس بظلم ما، و هناك ثلاث مكونات رئيسية للضغوط تجتمع معا لتشكيل الخبرة الضاغطة وهي:

✓ المكون الأول: الضاغط Stressor هو عبارة عن حدث أو سلسلة من الأحداث التي تجري في البيئة .
✓ المكون الثاني: التوتر Tension و هو عبارة عن التأثيرات الفسيولوجية للضاغط على الفرد ويسمى عادة ضغوط. (نقلا عن بوناب، 2013، ص 27).

✓ -المكون الثالث: التقييم Appraisal وهو عبارة عن أحكام حول درجة التهديد التي يمثلها الضاغط.

وكلمة (stress) مقتبسة من علم الفيزياء والميكانيكا، وهي " تعني القوة التي تضغط على شيء آخر وقد تغير من شكله أو حجمه".

وفي علم النفس تعني الكلمة " التوتر النفسي الشديد". (نقلا عن بوناب، 2013، ص 27).

وبدأ الاستخدام الرسمي لمصطلح الضغط في أوائل القرن الرابع عشر، وكان يقصد به في ذلك الحين المشقة، والعسر، المحنة، والأسى وفي أواخر القرن السابع عشر استخدم **الهوك** « **Hook** » كلمة الضغط في سياق العلوم الطبيعية (سيد يوسف، 2007، ص 7)

2- مفهوم الضغط النفسي:

-عرف **هانز سيلبي (Hans Seley)** وهو من أوائل من تطرقوا لموضوع الضغط النفسي

ويعد أول من قدم مصطلح الضغط النفسي " **Stress** " بأنه الاستجابة الفسيولوجية التي تربط بعملية التكيف مع الظروف الداخلية والخارجية. (نقلا عن عرافي، 1434، ص 17)

ومصطلح الضغط النفسي يشير حسب **والكر (Walker 2001)** إلى تعرض الشخص لصعوبات ومشكلات ترهقه وتفق طاقته على التحمل، والضغط قد يهدد صحة الإنسان وسلامته ذلك أنه قد يولد ردود فعل جسدية أو سيكولوجية على المدى القصير أو المدى الطويل وهو يستخدم أحيانا كمرادف للقلق إلا أنه يشمل أبعاد إضافية مهمة. (جمال الخطيب، 2001، ص 188)

-أما **قاموس ستيدمان الطبي فيعرف Stedman** :

الضغط في علم النفس بأنه " ذلك المثير الجسدي أو النفسي والذي يؤدي عند تأثيره على الفرد إلى التوتر واختلال التوازن" (Valerie J. Sutherland & Cary L.Cooper, 2000, p 61).

وجاء في موسوعة علم النفس استخدام تعبير الضغط النفسي للتذكير بالصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها (الأحداث الضاغطة في الحياة، التي تدعى أيضا الأحداث الحيوية)، والوسائل التي يملكها لإدارة هذه المشاكل (استراتيجيات التكيف). (دورون، بارو، 2012، ص 1029).

كما يؤكد **ريس Ress** على أن " الضغوط النفسية تشمل مثيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بهذه الدرجة من الشدة والدوام، بما يثقل القدرة التكيفية للكائن الحي إلى حده الأقصى، والتي في ظروف معينة يمكن أن يؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض وبقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسدية و نفسية و صحية " (Ress , 1976, p 4).

وتعرف **الضغوط النفسية** أيضا على أنها " تلك الظروف المرتبطة بالضبط والتوتر والشدة الناتجة عن متطلبات التي تستلزم نوع من إعادة التوافق عند الفرد وما ينتج من ذلك من آثار جسدية ونفسية وقد تنتج الضغوط كذلك من الصداع، الإحباط، الحرمان، والقلق. (السيد عثمان، 2001، ص 96)

فالضغوط النفسية عبارة عن استجابة تكيفية، تتوسطها الخصائص الشخصية للفرد والعمليات النفسية) والتي تظهر كنتيجة لتعرض الفرد لأي مثير خارجي أو موقف أو حدث يضع مطالب نفسية وجسدية على الفرد " . (طه عبد العظيم، 2006، ص 22)

كما يعرف لازاروس (Lazarus) الضغط النفسي " بأنه مجموعة من المثيرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف ". (زينب شقير، 2002، ص4).

من خلال التعارف السابقة نستخلص ما يلي:

الضغط النفسي هو حالة التوتر والشعور بعدم الارتياح النفسي التي تنتاب الشخص نتيجة تعرضه لمواقف أو مثيرات داخلية أو خارجية تجعله يفقد التكيف والتوازن مع بيئته مما يجعله عرضة للأمراض والأعراض النفسية والجسمية والفيسيولوجية.

3- بعض المصطلحات المرتبطة بالضغط النفسي:

❖ **القلق (Anxiété):** وهو حالة انفعالية غير سارة تمثل إنتلافا أو مزيجا من مشاعر الخوف

المستمر والفرع والرعب والانقباض والهم نتيجة توقع وشيك الحدوث، أو الإحساس بالخطر والتهديد من شيء مبهم غامض يعجز المرء عن تبنيه أو تحديده على نحو موضوعي. (نقلا عن بغية، 2006، ص128).

❖ **المشقة:** هي العلاقة الخاصة بين الفرد و البيئة، و التي يقيّمها الفرد على أنها مهددة لذاته

ومتجاوزة لمصادره وإمكاناته. (شويخ، 2007، ص 325).

❖ **الإحباط (Frustration):** إن الإحباط عملية تتضمن إدراك الفرد لعائق يعوق إشباع حاجة له

أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل، مع تعرض الفرد من جراء ذلك لنوع ما من أنواع التهديد.

❖ **الصراع (Conflit):** هو حالة يمر بها الفرد حين لا يستطيع إرضاء دافعين معا (أو فرقين من الدوافع)

ويكون كل منهما قائما لديه. (نقلا عن زربي، 2013، ص 14-15)

II. الضغط المهني:

1- مفهوم الضغط المهني

نستخدم كلمة الضغط عند تناول الموضوع من الناحية المهنية للدلالة على حالتين:

❖ ظروف العمل المادية والاجتماعية التي تحيط بالفرد في مكان عمله وتسبب له نوع من الضيق

ومن تم فهي ترتبط بالعوامل الخارجية.

❖ الشعور الغير السار الذي ينتاب الفرد بسبب هذه العوامل. (نقلا عن بوناب، 2013، ص 52).

وقد عرف بعض من علماء الإدارة الضغط Stress بأنه " ظرف حركي Dynamic Condition ينتاب الفرد عندما يواجه بقيود أو فرص أو متطلبات على أشياء هامة يرغب في إنجازها، ولا يضمن في الوقت ذاته عوائدها ". (طارق طه، 2008، ص 589)

أما فرنش و كابلان (French & Caplan) فيعرفان ضغوط العمل على أنها " ردود فعل اتجاه خصائص بيئة العمل والتي تمثل تهديدا للفرد. (السيسي، 2002، ص 356).

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

(نقلا عن بزاید، 2000، ص 53)

ويرى عبد الباقي أن ضغط العمل هو " مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط ".

(نقلا عن بوناب، 2013، ص 53).

كما تعرف ضغوط العمل على أنها "الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانات وحاجات العامل أو الموظف ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته، وبعبارة واضحة هي ردود فعل العامل اتجاه ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا له، وهي تشير إلى عدم تناسب قدرات العامل مع بيئة العمل، مما يجعل من الصعب عليه أن يتكيف.

ويعرف بيهر ونيومان (Beahr & Newman) ضغط العمل على أنه " حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم، وتتصف بتغيرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي.

(زريبي، 2013، ص 27)

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

من خلال التعاريف السابقة تستخلص الباحثة ما يلي:

ضغط العمل هو مجموعة استجابات وردود أفعال العاملين اتجاه مثيرات وعوامل داخل بيئة العمل والتي ينتج عنها سلوكيات سلبية تظهر في آدءهم لمهامهم، وفي حالتهم النفسية والجسمية، والمعرفية.

2- مصادر الضغوط المهنية

يقصد بمصادر الضغوط المهنية الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضييق لدى الفرد فعندما نتحدث عن مصادر أو أسباب الضغوط المهنية فإننا نتحدث غالبا عن ظروف العمل وأنظمتها، ومن مصادر الضغوط المتفق عليها بين الباحثين ما يلي :

2-1- العلاقات في العمل: وتشمل ما يلي:

أ- العلاقات بين العامل ورؤساءه في العمل:

تعد علاقة العامل برؤساءه في العمل من أشد المصادر تأثيرا عليه و يظهر ذلك بشكل خاص إذا كانت المنظمة ذات طابع بيروقراطي حيث يشير بعض الأطباء و علماء النفس أن المشكلات النفسية فيلا بيئة العمل غالبا ما تنجم عن وجود علاقات غير صحية أو غير سليمة بين العاملين و رؤساءهم في العمل

ب- العلاقة بين العاملين:

إن العلاقة الجيدة بين الزملاء في العمل تساعد على التقليل من تأثير الضغوط النفسية على الفرد حيث يشير هيجان (1998) في هذا الصدد إلى أن الصراع بين العمال قد يؤدي بالأطراف المتصارعة أو إحداها إلى الانسحاب من مكان العمل، أو اللجوء إلى الإدارة لحل الصراع.

2-2- ظروف العمل:

تشمل ظروف العمل أمورا مثل : الإضاءة، و الضوضاء، الحيز الشخصي، عدد ساعات العمل ومستوى الخطورة، وقد ربطت الأبحاث بين ظروف العمل السيئة أو غير الملائمة و الصحة النفسية لدى العاملين.(أحمد مطيع، 2010، ص 26-27).

2-3- طبيعة الدور في المنظمة : ويشمل ما يلي:

أ- غموض دور الفرد في المؤسسة Rolealmighty:

ويقصد بذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه، و قد ينتج شعور الفرد لعدة أسباب أهمها :

✓ عدم فهم الفرد أبعاد وجوانب عمله.

✓ عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.

✓ قصور قدرات الفرد

✓ توتر العلاقات بين الأفراد في العمل: و هي بدورها تنقسم إلى :

✓ العلاقات مع الرؤساء

✓ العلاقات مع المرؤوسين

✓ العلاقات مع زملاء العمل. (صلاح الدين، د ت، ص 286)

ج- تعارض دور الفرد Role Conplit:

يظهر تعارض دور الفرد في العمل حينما يقوم الفرد بأداء مهام كثيرة تتطلب سرعة كبيرة لإنجازها، ويشعر الفرد عند أداءه لهذه المهام بعدم رغبته في أداءها ولا يعتبرها جزءا من مهام وظيفته بالإضافة إلى أن هذه المهام تكون متشعبة ومتداخلة مع مهام أو أدوار أخرى يؤديها الفرد أمثلة ذلك تداخل عمل الفرد مع واجباته العائلية أو عدم اهتماماته الشخصية في هذه الوظيفة، ولا يعتبرها محببة إلى نفسه وبالتالي يشعر بالاستياء من عمله وبالضغوط الواقعة عليه وكذلك يظهر تعارض الدور عندما يكون الفرد واقعا تحت أكثر من قيادة ويتلقى أوامره من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة.

ث- العمل الزائد عن طاقة الفرد Work Overload:

والمقصود بالمهام الزائد عن طاقة الفرد هو أن مهام وظيفته ومتطلبات عمله تكون فوق طاقة وتحمل الفرد، ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي (صلاح الدين، د ت، 287)

4-2- الهيكل التنظيمي:

المركزية في اتخاذ القرارات فرص محدودة للترقية والتقدم، درجة عالية من الرسمية ودرجة عالية من التخصص الوظيفي والنزاع بين التنفيذيين والاستشاريين.

5-2- العمليات التنظيمية:

وهي تلك الممارسات الإدارية التي تستهدف تنسيق وتوجيه جهود العاملين نحو تحقيق أهداف المنظمة فعند تنفيذها بطريقة سلبية تؤدي إلى تحسين العلاقة بين الموظف والمنظمة ويعزز درجة الرضا وبالتالي زيادة الإنتاجية . (نقلا عن رضوان، 2013، ص 55)

وأشار في هذا الصدد كوبر ومارشال إلى وجود سبعة مصادر رئيسية للضغوط.

3- أنواع الضغوط داخل بيئة العمل :

يميز علماء السلوك بين نوعين من الضغوط التنظيمية داخل بيئة العمل وهما على النحو التالي:

3-1- ضغط بناء Constructive Stress:

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

3-2- ضغط هدام Destructive Stress:

وهو الضغط الذي يؤدي إلى إحباط الفرد واليأس، والأداء المنخفض للأفراد داخل بيئة العمل، أو اللامبالاة (طارق طه، 2008، ص 596).

كما تصنف الضغوط تبعا لمستواها إلى ثلاثة مستويات وهي :

أ- **الضغط العادي (Normal-Ranges-Stress):** وهو المستوى الذي يمكن استبعاده و

هذا أدنى مستوى للضغط، و هذا النوع يتعرض له الكثير من الناس في معظم الأوقات، و تكون مشكلات هينة على هذا المستوى، ويمكن التعايش معها .

ب- **الضغط الحاد (Server Stress):** وهذا النوع يتعرض له الفرد الذي يعيش أول فترات حياته في

بيئة يسودها الاكتئاب، وهذا النوع يحتاج للتدخل العلاج للحد من تأثيره، والتغلب على المشكلات التي يسببها، والتحرر من القلق والخوف. (نقلا عن عرافي، 1434هـ، ص20)

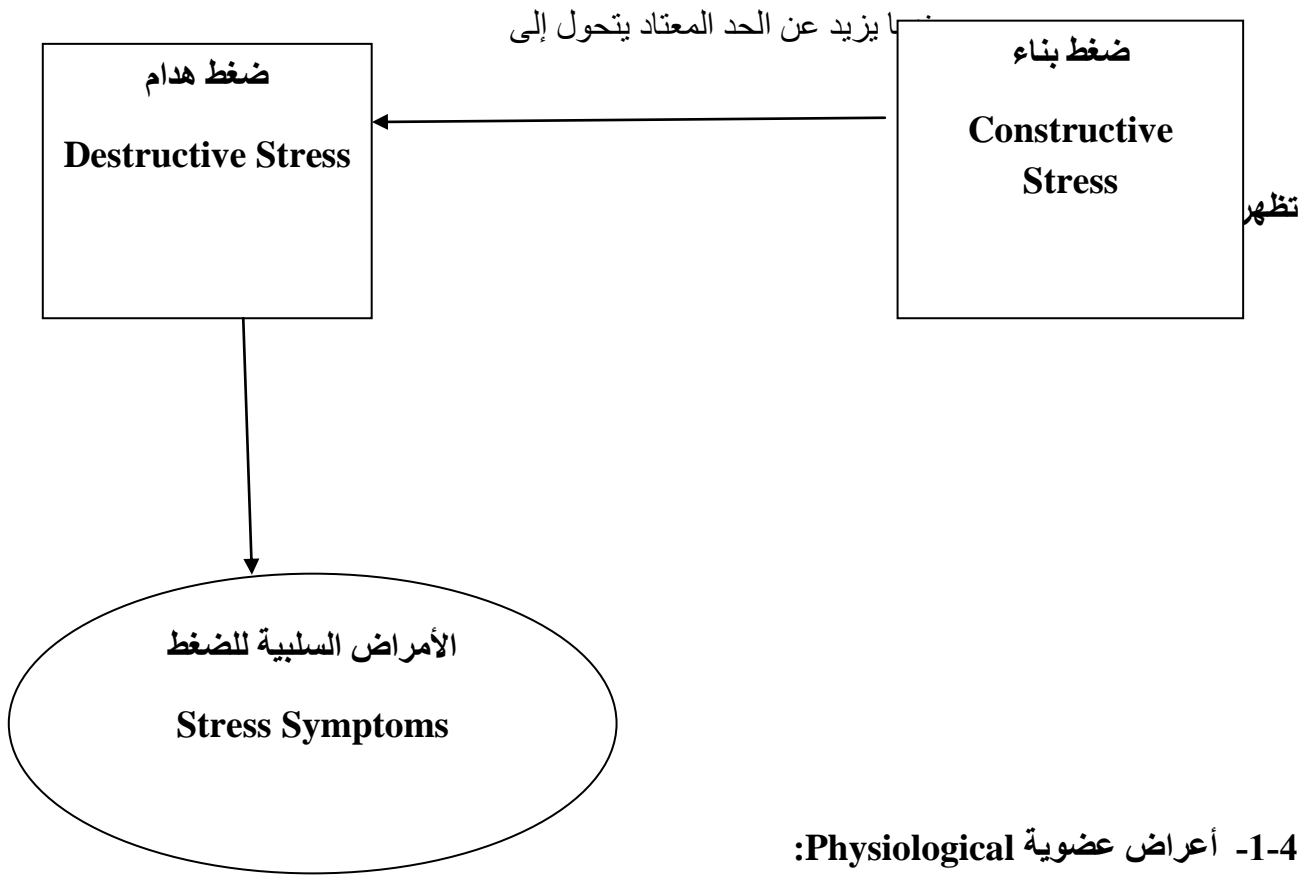
ت- **الضغط الشاذ (Abnormal Stress):** وهذا النوع يضم مجموعة من الأمراض العصبية

الذهانية والتي تظهر نتيجة لثورة الفرد ضد النفس وضد الآخرين. (نقلا عن عرافي، 1434، ص20).

4- أعراض الضغوط المهنية:

توجد علاقة بين شدة الضغط داخل بيئة العمل و نوعه فمن المتوقع عند زيادة شدة الضغط البناء عن الحد المعتاد أن يتحمله الفرد بالمنظمة يتحول إلى ضغط هدام وتظهر ما يعرف بالأعراض السلبية للضغط Stress Symptoms، وذلك على النحو الذي يبسطه الشكل التالي: (طارق طه، 2008، ص 597)

شكل رقم (2) يوضح تحول الضغط البناء إلى هدام داخل بيئة العمل



1-4- أعراض عضوية Physiological:

تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأعراض العضوية أهمها ما يلي :

- أ- صداع Headache
- ب- ارتفاع ضغط الدم Highblood pressure
- ت- أرق Sleep Distruption
- ث- قرح Ulcers

2-4- أعراض نفسية Psychological:

تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأعراض النفسية أهمها ما يلي :

- أ- عدم الاستقرار النفسي Instability.
- ب- عصبية Nervousness.

ت- قلق مزمن Chronic Worry .

ث- اكتئاب Moodiness.

ج- توتر Tension (طارق طه، 2008، ص 598-600).

3-4- أعراض سلوكية Behavioral :

تظهر ضغوط العمل في صورة عدد من الأعراض السلوكية أهمها ما يلي :

أ- علاقات متوترة داخل العمل .

ب- مشاكل في الأداء Performance Problems.

ت- سلوك عدواني أو جاف Aggression .

ث- إدمان العقاقير أو المخدرات Abuse of drugs.

ج- إفراط في التدخين Excessive Smoking (طارق طه، 2008، ص 600).

ثانياً: استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة:

تمثل استراتيجيات المواجهة الفردية طرقاً وأساليب يحاول من خلالها الفرد التعامل مع الضغوط التي حدثت بالفعل، ومن هذا تصبح عملية إدارة الضغوط هي تلك البرامج التي تقدم للناس بشكل عام، أو لمجموعات معينة تتميز باشتراكها في مشكلات بعينها .

1- جذور وتطور مصطلح استراتيجيات التعامل أو التصرف:

تعد الدراسة التي قام بها مورفي (1962) Murphy من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح المواجهة والإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة والخطرة بهدف السيطرة والتغلب عليها (Lazarus&Folkman).

فتاريخ مفهوم المواجهة (Coping) يتصل بمفهومين و هما:

✓ ميكانيزمات الدفاع Mécanismes de défenses : الذي تطور مع نهاية القرن 19 من طرف

نظرية التحليل النفسي .

✓ التكيف Adaptation: الذي تطور مع النصف الثاني من القرن 19 معتمدا في ذلك على علم

الطبائع والبيولوجيا وعلم النفس الحيوان.

فمن خلال تناولنا لهذا الموضوع اتضح لنا أن استراتيجيات مواجهة الضغوط لها عدة مصطلحات فهي في الأصل كلمة انجليزية (Coping) وتعني بالفرنسية (Faire Face) ويقصد بها التسوية أو التعامل أي الاستجابات التكيفية للتغيرات التي تحدث في البيئة المحيطة بالفرد.

(نقلا عن جدو ، 2014، ص 95).

وفي اللغة العربية هناك مجموعة من المصطلحات المرادفة لاستراتيجيات التعامل، ميكانيزمات الدفاعية، استراتيجيات التوافق أو التأقلم كذلك ترجمة البعض المواجهة، كما استعمل أيضا مفهوم التعامل ومن هنا نستطيع القول أن استراتيجيات التعامل مع الضغوط ترجع إلى الجهد المعرفي والسلوكي الذي يبذله الفرد من أجل خلق التوازن مع الموقف الضاغط.(نقلا عن بلمان، 2006، ص 96).

2- مفهوم استراتيجيات التعامل مع الضغوط Coping:

يرجع أصل كلمة كوبينغ إلى اللغة الانجليزية وهي مشتقة من فعل (to cope) (Richmam1966) وتعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة والظروف الصعبة، ليس هناك أنماط مقننة لهذا التعامل باعتبار أن نجاحه يظهر من خلال بعض الأفكار والمبادئ التي يتخذها الفرد من أجل التحكم والتخفيف والتعامل بسهولة مع الوضعيات الصعبة في حين أشارت " Marie Christine Albaret " إلى مصطلح الكوبينغ بأنه تكيف ودفاع وتجاوز، وأصبح هذا المصطلح متداولاً لكونه بمثابة عملية التحكم وعامل استقرار (Stabilisateur) في تسيير المواقف المقلقة.(نقلا عن شعبان و فراحي،2008، ص 177)

-يعرف " ولمان Wolman " (1972) استراتيجيات التعامل بأنها " مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف أو بعض الأهداف ".

(نقلا عن الضريبي، 2010، ص 679)

-أما أحمد عيد مطيع (2010) فأعطى مجموعة من التعاريف الخاصة بأساليب التكيف لبعض العلماء يمكن ذكرها كالاتي:

- يعرف نيومان (1981) Newman بأنه " الجهود التي يبذلها الفرد في محاولة منه لإزالة الضغوط النفسية، وابتكار أساليب جديدة مجدية في مواجهة مواقف الحياة المختلفة " .

-و يعرف فلشمان (1984) Fleshman بأنه " السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي يقوم بها الفرد للتقليل من الضغوط " .

-أماروتر (1981) Rutter فيعرف التكيف على أنه " المحاولات التي يبذلها الفرد لإزالة الضغوط النفسية، وابتكار أساليب جديدة مجدية في مواجهة مواقف الحياة " .(أحمد مطيع، 2010، ص 35)

- و يرى شوبل (Schwebel) بأنها " استراتيجيات تساعد الفرد في الحصول على التوازن في الحياة اليومية الضاغطة. (Schwebel, al, 1990, p 130)

-ويعرف "بينج وزملاءه" استراتيجيات التعامل بأنها " مجموعة المعارف والسلوكيات التي يستخدمها الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة، وتخفيض أثر الإنعصاب الناتج عنها، وتعديل التنبيه الانفعالي المصاحب لخبرة المشقة " . (مقدم، 2010، ص 80)

- وعرف أتواتر (Atwater) أساليب مواجهة الضغوط على أنها: " أساليب تعامل يقوم بها الفرد اتجاه المثيرات التي تفقده توازنه وتجاوز قدرته على التوافق. (twater,1990,p 109)

ويشير يويو وآخرون (2017) Yueyue Zhou et autres أن التكيف يشير إلى الاستراتيجيات التي يستخدمها الناس لإدارة معارفهم وانفعالاتهم وسلوكهم بشكل عام كما يدعم الأحداث المجهد.

(Yueyue Zhoo et autres,2017,p 43).

-كما أشار " لازاروس و فولكمان " (1984) بأن أساليب المواجه Coping هي: " ذلك التغير المستمر في المجهودات المعرفية والسلوكية والانفعالية من اجل إدارة المطالب الداخلية والخارجية التي يقيها الفرد بأنها ترهق أو تفوق إمكاناته " . (Lazarus et Folkman, 1984, p 141) .

من خلال التعاريف السابقة نستخلص ما يلي:

أن استراتيجيات التعامل مع الضغوط: هي مجموعة المحاولات والجهود التي يقوم بها الفرد لإزالة حالة التوتر، والقلق والانعصاب الناتج عن المواقف الضاغطة التي تواجهه لتحقيق الاتزان النفسي والانفعالي والمعرفي.

3- وظائف استراتيجيات التعامل مع الضغوط:

اهتم عدد من الباحثين بإبراز استراتيجيات المواجهة كل حسب انتمائه النظري وتصوره لمفهوم استراتيجيات المواجهة وفيما يلي سنذكر ثلاث وظائف حسب عدد من الباحثين:

3-1- وظائف استراتيجيات المواجهة حسب Mechanic:

يشير **Mechanic (1974)** الذي يتبنى النظرية الاجتماعية النفسية بأن لاستراتيجيات المواجهة ثلاث وظائف وهي:

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية والبيئية.
- خلق الدافعية بمواجهة هذه المتطلبات.
- الاحتفاظ بحالة من التوازن النفسي بهدف توجيه الجهود والمهارات نحو المتطلبات.

3-2- وظائف استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس و فولكمان Lazarus & Folkman :

تمثل المواجهة عند هذان الباحثان سلوك موجه لتحقيق وظيفتين أساسيتين هما:

- تعمل على معالجة المشكل، فيتم توجيه الموارد الفردية نحو المشكل المولد للضغط.
- تعمل على تعديل الانفعالات الناتجة عن الكآبة أو المحنة فيكون تقليص التوتر الناتج عن التهديد وخفض الضيق الانفعالي.

وعليه فالمواجهة تمثل عامل استقرار بإمكانها مساعدة الأفراد على توافقهم النفسي والاجتماعي خلال فترات الضغط. (نقلا عن جدو، 2014، ص 99).

3-3- وظائف استراتيجيات المواجهة حسب برلين و سكولر Pearlين & Schooler:

يرى كل من (1978) « Pearlين et Schooler » بأن المواجهة وظيفية وقائية تتجلى في المظاهر التالية :

- تغيير أو إزالة الظروف التي تثير المشكل.
- ضبط معنى التجربة المعاشة قبل أن تصبح وضعية ضاغطة.
- ضبط الضغط في حد ذاته بعد حدوثه. (جدو حفيظ، 2014، ص 100).

4- النظريات المفسرة لاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضغوط:

لقد تعددت النماذج والنظريات المفسرة لمفهوم المواجهة والتصرف إزاء الضغوط التي تواجه الفرد في حياته وهذا راجع لأهمية الدور الذي تؤديه هذه المواجهة باعتبارها سلوك يهدف للتخفيف والتقليل من حدة القلق والتوتر الذي تسببه هذه الضغوط التي تصادف الإنسان، غير أن الباحثين والمنظرين اختلفوا في اتجاهاتهم. ومن بين هذه النظريات المفسرة لمفهوم المواجهة ما يلي:

4-1- النموذج الحيواني:

قام مجموعة من الباحثين بدراسات تجريبية على الحيوانات وعلى رأسهم كيلر **KILLER** وأورزين **URSUINE** الذين أظهروا أن استمرارية حياة الحيوانات مرتبطة بقدرته على التنبأ والسيطرة من أجل تجاوز الأخطار، وحسب لازاروس فإن المقاومة عند الحيوان هي ميكانزم حيوي يتمثل بالمواجهة من أجل السيطرة على ظروف المحيط تكون طارئة، تهدف من خلالها إلى التقليل من حدة الاضطرابات الفيزيولوجية والنفسية، وخاصة من خلال الوسائل السلوكية المتمثلة في الهروب والتجنب أو الهجوم.

(نقلا عن بغية ، 2006، ص104).

4-2- نظرية " فريد " في الشخصية (النموذج السيكودينامي):

ترجع الأصول النظرية لمفهوم المواجهة في علم النفس إلى أفكار " فريد " حول الشخصية الانسانية والآليات الدفاعية التي قدمها فريد (1920-1936) و تلاميذه. (جدو، 2014، ص 102).

وتمثل آليات الدفاع حسب أنا فريد " دفاع الأنا ضد الدوافع الفطرية أو الغريزية وما يرتبط بها من وجدان "، أما وظيفتها فهي تعديل القلق، ولقد ذهب إلى التمييز بين العديد من آليات الدفاع المستخدمة من قبل الأفراد غير أنها ارتبطت بوضعيات باثولوجية ما جعل المنشقين عن المدرسة التحليلية يحددون نموذجا ميزوا من خلاله بين الآليات التكيفية والآليات الغير التكيفية، فلقد اقترح (Vaillant, 1971) تسلسلا هرميا متجها من الآليات الغير الناضجة (كالإسقاط) إلى الآليات الناضجة (كالإعلاء) تتوسطها الآليات العصابية (كالكبت) و يستند تصنيفه إلى معيار أساسي هو أهمية التوافق (المواجهة) بالنسبة للواقع وللمرونة في مقابل جمود آليات الدفاع (نقلا عن حنصالي، 2014، ص 92-93).

كما أن نموذج سيكولوجية الأنا المرتبط بدفاعات الأنا هيمنت عليه البحوث النظرية المرتبطة بالمقاومة مفهوم خارج الفرد وداخل الفرد (inter individuel et intra individuel) باركر **PARKER**، أندلر **ANDLER**، 1996 وتبدأ هذه من فكرة أن هناك عدد من الخصائص مستقرة نسبيا للفرد تهيئه للمواجهة أكثر من غيرها في المواقف الضاغطة، والعديد من الرواد أكدوا وجود اختلافات بين الأفراد للعناصر المستقرة للمقاومة وتمت ملاحظتها في العديد من المواقف التي تسبب الضغط " تيري **TERRY**" فصيغة أساليب المقاومة تعود مرجعتها إلى الاستعداد النسبي المستقر في أي وضع أو موقف يتواجد فيه الفرد، وله تأثير على اختيار الاستجابات الناتجة عن الضغط.

من خلال هذا التبني النظري الخاضع للأفراد في تبني مجموعة من الاستراتيجيات التفضيلية والتي هي مهينة من قبل مواجهة مواقف الضغط فهي تبقى نفس الاستراتيجيات حتى وإن اختلفت المواقف والأحداث. (نقلا عن بغية ، 2006، ص105)

4-3- النموذج التفاعلي:

ارتبط هذا النموذج بإسهامات وبحوث كل من لازاروس و فولكمان (1984)، وقد جاء كرد فعل على النموذج السيكودينامي الذي استمر في دراسة المواجهة في سياق المرض النفسي حيث أكد هذا الاتجاه بأن الفرد يتمكن من حل مشاكله كلما كانت ميكانيزمات التكيف مع البيئة بعقلانية وشعورية بدلا من أن تكون لا شعورية ولا إرادية.

أكد هذا النموذج أن استجابة الضغوط تظهر كنتيجة التفاعل بين مطالب البيئة وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه، حيث تمثل التقييم المعرفي مفهوما مركزيا في هذه النظرية أو النموذج. (جدو ، 2014، ص 106).

وقد أشار لازاروس إلى العمليات التالية في المواجهة وهي كالاتي :

4-3-1- الحدث الضاغط : وقد صنفه إلى :

- أ- أحداث ضاغطة خارجية: وهي الأحداث المحيطة بالفرد في البيئة الخارجية.
- ب- أحداث ضاغطة داخلية: وهي نابعة من داخل الشخص، وتتكون من خلال إدراكه للعالم الخارجي. (محمد عودة، 2010، ص 33)

4-3-2- التقييم الأولي:

التقييم الأولي من الأساليب التي يبحث من خلالها الفرد إلى معرفة القرار بنعم أو لا ، إذا كانت نعم بأي طريقة لأن ما يحدث له يشكل له توتر باعتبار أن له قيم وأهداف وله معتقدات وتصورات حول نفسه والعالم المحيط به، كل هذا له ارتباط مع الموقف .

4-3-3- التقييم الثانوي:

من خلال هذا التقييم الثانوي يسعى الفرد إلى معرفة هل يوجد شيء يستطيع فعله وإذا كان نعم فما هو؟. في هذا التقييم يهدف إلى استعمال استراتيجيات المواجهة الممكنة، واحتمال استعمال واحد منها للوصول إلى النتائج المرجوة، ونتائج كل من ردود الأفعال الممكنة، وكذلك العوائق الاجتماعية والنفسية المرتبطة بالإنجاز (بغية ، 2006، ص108).

يعتمد التقييم الثانوي على خصائص الموقف وكذا على مصادر الفرد القادرة على التخفيف أو التخلص من آثاره وفي هذا الصدد أكد العديد من الباحثين على أهمية معتقدات الفرد في قدرته على معالجة المشاكل وخاصة

في المواقف التي يكتنفها الغموض، وبالتالي تسمح الكثير من المصطلحات بإعادة تقييم الموقف الضاغط بشكل آخر وكذا باستخدام الاستراتيجيات الفعالة في التعامل من بينها الثقة بالنفس والإحساس بالتماسك وتقدير الذات ومصدر الضبط الداخلي والفعالية الذاتية، من جهته يشير (Schwartz, 1992) إلى أهمية الكفاءة الذاتية المدركة والمعتقدات الذاتية التفاضلية في عملية المواجهة.

(نقلا عن حنصالي، 2014، ص 96).

وبالتالي فإن نظرية لازاروس تعتمد على المنحى التفاعلي الذي ينظر إلى المواجهة على أنها ناتجة عن تفاعل المتغيرات الشخصية، والظروف النفسية للفرد مع بيئته الفيزيقية، كما أشار إلى عمليات التقييم (الأولي والثانوي) ودورها في المواجهة، وصنف المواجهة إلى مواجهة مركزة على المشكلة وأخرى مركزة على الانفعال. (عودة، 2010، ص 34).

من خلال النظريات السابقة نستخلص ما يلي:

اختلاف الباحثين في اتجاهاتهم حول تفسير استراتيجيات التعامل مع الضغوط، فمنهم من ركز على أسلوب التنبؤ والسيطرة لتجاوز المصاعب والتقليل من حدة الاضطرابات خاصة من خلال أساليب الهروب و التجنب والهجوم، وهذا ما أكده رواد النموذج الحيواني.

أما رواد مدرسة التحليل النفسي فقاموا بتفسير استراتيجيات التعامل مع الضغوط على أساس دفاعات آليات الدفاع، ووظيفة الأنا في تعديل القلق، وميزوا بين آليات تكيفية وناضجة مثل الإعلاء وغير تكيفية مثل الإسقاط.

كما ذهب بعض المنظرين مثل لازاروس و فولكمان إلى اختيار ميكانيزمات تكيف عقلية وشعورية لتحقيق التكيف، حيث اعتمد هذا النموذج التفاعلي على أن المواجهة ناتجة عن تفاعل متغيرات شخصية وظروف نفسية للفرد.

5- أنواع/ تصنيف استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة:

إن التصور العام عن أساليب التعامل مع الضغوط شامل يحتاج إلى تفصيل، خاصة إذا استخدم مع آليات الدفاع اللاشعورية، فيرى بعض العلماء النفسانيين بأن أساليب التعامل مع الضغوط تعتمد على أنها:

- وسيلة تعديل أو محو الموقف الذي يزيد من حدة المشكلة التي تسبب الضغط .
- وسيلة التحكم الإدراكي واستدعاء الخبرات لتحديد المشكلة.
- وسيلة التحكم بالنتائج الانفعالية للمشكلة ضمن حدود الاستجابة الناجحة للحل.

(نقلا عن عودة، 2010، ص 30)

و من هذه التصنيفات نجد:

-تصنيف كوهين Cohen (1944) استراتيجيات التعامل إلى عدة أنواع وهي:

أ- التفكير العقلاني: تشير إلى أنماط التفكير العقلانية والمنطقية التي يقوم بها الفرد حيال

الموقف الضاغط بحثًا عن مصادره وأسبابه. (نقلا عن جدو، 2014، ص 108).

ب- التخيل: هي استراتيجية يحاول من خلالها الفرد تخيل المواقف الضاغطة التي واجهته

فضلا عن تخيل الأفكار والسلوكيات التي يمكن القيام بها في المستقبل عند مواجهة مثل هذه المواقف الضاغطة.

ت- الإنكار: إستراتيجية دفاعية لاشعورية يسعى من خلالها الفرد إلى انكار وتجاهل المواقف

الضاغطة وكأنها لم تحدث.

ث- حل المشكلات: هي استراتيجية معرفية يحاول من خلالها الفرد استنباط أفكار وحلول

جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط.

ج- الدعابة أو المرح: استراتيجية تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرح

والدعابة.

ح- الرجوع إلى الدين : تشير هذه الاستراتيجية الدينية إلى رجوع الأفراد إلى الدين في

أوقات الضغوط وذلك عن طريق الإكثار من الصلوات والعبادات والمداومة عليها كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي. (نقلا عن جدو، 2014، ص 108).

- أما لازاروس و فولكمان Lazarus & Folkman فيعتبران الإدراك المحدد الأساسي والوحيد لمستوى تأثير الأحداث الحياتية على الفرد نفسيا وصحيا، ولقد حدد الباحثان طريقتان للتعامل مع الأزمات والضواغط وهي كالتالي:

أ- استراتيجيات التعامل المركزة حول المشكل:

وتتضمن هذه الطريقة محاولات الفرد للتعامل مع مصدر الأزمة، إنها نشاطات سلوكية ومعرفية يلجأ إليها هذا الأخير للتخلص من الموقف المهدد أو اختزاله.

ب- استراتيجيات التعامل المركزة حول الانفعال:

وتتضمن هذه الطريقة المحاولات التي يقوم بها الفرد للتخلص من حالة الضيق الانفعالي المرتبطة بالموقف الضاغط أو على الأقل التخفيف منها. (نقلا عن زربيي أحلام، 2014، ص 48)

-بينما صنف سيشيرو و آخرون (1986) Scheier & al أساليب واستراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى عدة أنواع والمتمثلة في :

أ- الانكسار: رفض الفرد الاعتقاد بحدوث الموقف الضاغط أو محاولة تجاهل الموقف كل كلية من جانب الفرد.

ب- التعامل الموجه نحو المشكلة: يقوم الفرد بوضع خطة معينة وأن يقوم باستجابة سريعة للسيطرة على الحدث والموقف الضاغط.

ت- لوم الذات: حيث يرى الفرد أنه المسؤول عن تعرضه للموقف الضاغط
ث- التقبل والاستسلام: ويشير إلى تقبل الفرد للموقف وذلك نظرا لعجزه وانعدام الحيلة لديه أو نتيجة لرفضه القيام بأي شيء اتجاه الموقف.

ج- اعادة التفسير الإيجابي للموقف: كأن يحاول ايجاد معنى و تفسير جديد للموقف مما يجعله يشعر بالثقة بالنفس.

ح- الهروب من خلال التخيل: أي الركون إلى أحلام اليقظة.
خ- المساندة الاجتماعية: تشير إلى سعي الفرد نحو الآخرين لطلب العون والنصيحة المعلومات والمساعدة. (نقلا عن جدو، 2014، ص 109)

-وصنف "بينز و ارنسون Pines & Aronson" (1988) أساليب الضغوط إلى:

- أ- أساليب مواجهة مباشرة: و هي تشير إلى أساليب المواجهة التي من خلالها يتعامل الشخص مباشرة مع الموقف الضاغط
- ب- أساليب مواجهة غير مباشرة: و التي من خلالها يتعامل الشخص مع الانفعالات السلبية الناتجة عن الضغط.
- ت- أساليب مواجهة فعالة أو نشطة: و هي تتضمن محاولات يقوم بها الفرد لتغيير مصدر الضغط أو لتغيير ذاته.
- ث- أساليب مواجهة غير فعالة: وتتضمن التخيل والإنكار. (طه، 2006، ص 102).

- كما صنف رودولف موس **Rodoulf Moos** أساليب المواجهة إلى أساليب مواجهة إقداميه وأساليب مواجهة إجماميه وهي كالتالي:

أ- أساليب المواجهة الإقدامية: وتتضمن الأساليب التالية:

● **التحليل المنطقي:** وهي محاولات معرفية للفهم والتهيؤ الذهني للموقف الضاغط و منا يترتب عنه أي التعامل مع المشكلات معرفيا .

● **إعادة التيقن الإيجابي:** وهو محاولة معرفية لبناء ولإعادة بناء المشكلات بطريقة إيجابية مع

استمرارية تقبل الواقع في الموقف الضاغط. (نقلا عن عودة ، 2010، ص 32)

● **البحث عن المساعدة والمعلومات:** وهي محاولات سلوكية للبحث عن المساعدة والمعلومات

والإرشاد أو الدعم.

● **استخدام أسلوب حل المشكلة:** وهي محاولات سلوكية للقيام بعمل ما للتعامل مباشرة مع المشكلة لعلها .

ب- أساليب المواجهة الإجمامية: وتتضمن الأساليب التالية:

● **الإجمام المعرفي:** وهو محاولات معرفية لتجنب التفكير الواقعي في المشكلة

● **التقبل أو الاستسلام:** وهو محاولات معرفية للتعامل مع المشكلة لتقبلها والاستسلام لها

● **البحث عن الإثابة البديلة:** وهي محاولات سلوكية للاشتراك والاندماج في أنشطة بديلة وخلق

مصادر جديدة للإشباع.

● **التنفيس الانفعالي:** وهي محاولات سلوكية لخفض التوتر بالتعبير عنها بمشاعر سلبية.

(نقلا عن عودة ، 2010، ص 32).

- كما أشار هيجنز و إندلر (**Higgins &Endler**) من وجود ثلاثة أساليب أو عمليات للتعامل مع الضغوط وهي كالتالي:

أ- **أسلوب التوجه الانفعالي: Emotional Oriented**

ويقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتنعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والانزعاج والغضب والأسى واليأس.(نقلا عن زربيبي،2014،ص44).

ب- **أسلوب التوجه نحو التجنب: Avoidance Oriented:**

ويقصد به محاولة الفرد تجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة وأن يكتفي بالانسحاب من

من الموقف، ويطلق على هذا الأسلوب أيضا أسلوب الإحجام في التعامل مع الموقف الضاغط.

ج- أسلوب التوجه نحو الأداء: TaskOriented:

ويقصد به المحاولات السلوكية التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة وبصورة واقعية

وعقلانية، حيث يتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة والاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة واقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة واختيار أفضلها ووضع خطة فورية لمواجهة المشكلة.

وقد أشارت الدراسات الإمبريقية إلى أن الأفراد مرتفعي الاضطرابات الانفعالية كانوا أكثر ميلا

للاعتدال على أسلوب التوجه الانفعالي كأحد الاستراتيجيات السلبية في التعامل مع المواقف الضاغطة، أما الأفراد منخفضي الاضطرابات الانفعالية كانوا أكثر ميلا للاعتدال على أسلوب التوجه نحو الأداء كأحد الاستراتيجيات الايجابية لمواجهة ضغوط الحياة. (نقلا عن زربيي، 2014، ص 44).

- أما "بولهان" فاعتمد في تصنيفه لاستراتيجيات مواجهة الضغوط على ثلاثة أنواع من استراتيجيات الكوبينغ وهي كالتالي:

أ- التجنب واليقظة:

وهي محاولة لتنشيط الانتباه وهذا بإبعاد الفرد عن مصدر القلق (استراتيجيات التجنب) أو التركيز عليه ومحاصرته (إستراتيجية اليقظة). (نقلا عن بغية، 2006، ص 118)

وتعتبر إستراتيجية التجنب أكثر استعمالا وهذا باستعمال الألعاب والمجهودات الرياضية، فهي تساعد الفرد في التخفيف من شدة الانفعالات والإحساس بالراحة.

أما استراتيجيات اليقظة فهي تهدف إلى البحث حول مصدر القلق والتوتر لوضع خطة لحل المشكل.

(نقلا عن بغية، 2006، ص 118)

ب- النشاطات المعرفية المرتبطة بالإنكار:

وتهدف إلى تغيير المفاهيم الذاتية للحدة باستعمال نشاطات معرفية مماثلة للإنكار كالمبالغة الايجابية واستعمال التسلية والفكاهة وتقديم وحصر المظاهر المهدة والسلبية لمصادر القلق وإعادة التقييم الإيجابي وتحويل وضعية تهديد إلى تحدي.

ت- الجهود السلوكية النشطة:

وتهدف إلى استعمال جهود سلوكية لمواجهة المشكل قصد علاجه وكذلك إعداد خطة عمل تسمح

للفرد بتغيير الوضعية التي يعيشها. (نقلا عن بغية، 2006، ص 118).

-كما أشار كارفر و زملاءه Karfer & al أن هناك اثني عشر أسلوبا لمواجهة صنفها خليل

(1993) إلى ثلاث فئات وهي كالتالي:

1. أساليب المواجهة:

أ- التعامل النشط

ب- التخطيط

ت- كبت الانشطة المتشاركة

ث- التمهّل.

2. أساليب التماس العون

أ- اللجوء إلى الدين

ب- الدعم الاجتماعي العملي

ت- الدعم الاجتماعي العاطفي

ث- التماس التفريغ العاطفي. (دردير، 2007، ص 63)

3. السلبية

أ- الإنكار

ب- التحول الذهني

ت- التقبل السلوكي

ث- التقبل (دردير، 2007، ص 63)

وصنف يويو وآخرون (2017)، Yueyue Zhou et autres أساليب التكيف إلى :

- أسلوب التكيف المركز حول المشكلة: ويشير إلى إستراتيجية معالجة المشكلة التي تسبب الاضطراب النفسي على سبيل المثال: (حل المشكلات، استخدام الرعاية الاجتماعية، وإعادة الهيكلة المعرفية).

• أسلوب التكيف المركز حول الانفعال: وتشير إلى الاستراتيجيات التي تنظم الانفعالات مثال (التمني والانسحاب، والحرمان). (Yueyue Zhou et autres, 2017, p43).

-أما في البيئة العربية فقد صنف "حسن عبد المعطي" (1994) استراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى عدة أنواع وهي كالتالي:

أ- العمل من خلال الحدث بالتجنب والإنكار

ب- الإلحاح والاقترام القهري

ت- تنمية الكفاءة الذاتية.

ث- الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى

ج- طلب المساعدة

ح- العلاقات الاجتماعية. (طه، 2006، ص 106)

- كما صنفها " لطفي عبد الباسط" (1994) إلى 5 فئات وهي:

* العمليات السلوكية الموجهة نحو المشكلة

* العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال

* العمليات المعرفية الموجهة نحو المشكلة

* العمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال

* العمليات المختلفة (سلوكية- معرفية). (نقلا عن زربي، 2014، ص 45).

من خلال التصنيفات السابقة لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط تستخلص الباحثة ما يلي:

رغم اختلاف الباحثين في اتجاهاتهم ومنطلقاتهم في تصنيفهم لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط إلا أن الهدف والغاية كانت واحدة وهي كيفية التغلب على مصدر الضغط وخفض التوتر وتحقيق التوازن والتكيف، فمعظم هؤلاء الباحثين ذهبوا لصميم المشكل والبحث عن المعلومات للتخفيف من حدة الضغط.

فمن خلال التعرف على مختلف تصنيفات الباحثين والمفكرين، ترى الباحثة أنه يمكن تصنيف استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب نموذج " بيير تاب Pierre Tap".

فقد صنف استراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى ثلاثة أبعاد رئيسية وكل بعد منها يتضمن ستة استراتيجيات يلجأ لها الفرد لتحقيق التكيف مع الضغوط التي تواجهه ويمكن توضيح هذه التصنيف كالتالي:

1. استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على العمليات (I'Action) : وتشمل الأساليب التالية: التركيز النشط، التعاون، الانسحاب السلوكي الاجتماعي، التحول السلوكي العقلي، تسوية الأنشطة والتسوية.

2. استراتيجيات التعامل المركزة على البحث عن المعلومات (Information) : وتشمل أسلوب التركيز المعرفي، الدعم الاجتماعي المعلوماتي، الانسحاب العقلي، القبول، السيطرة الإدراكية والتخطيط والإنكار.

3. استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعالات (Emotion) : وتشمل أسلوب التركيز الانفعالي الدعم الاجتماعي النفسي، الإدمان، التحول بالقيم، السيطرة على المشاعر، عدم القدرة على التعبير لفظيا عن الانفعالات (Alexithymie). (pierre Tap, p94).

6- أشكال استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة:

يمكن تقسيم أشكال المواجهة إلى ثلاث أنواع:

أ- أشكال مواجهة داخلية: عبارة عن سيرورات معرفية كالإدراك .

ب- أشكال مواجهة تفاعلية: تقوم على السلوك

ت- أشكال مواجهة تعبيرية: التعبير عن الانفعالات. (نقلا عن ناجي، 2013، ص 80).

فتعدد أشكال المواجهة بسبب واحد، وهو أنه لا توجد إستراتيجية واحدة وفعالة في كل المواقف الضاغطة أو تصلح لجميع الأفراد بالرغم من وجود فروق متباينة بينهم، ومن بين الاستراتيجيات الشائعة مايلي:

6-1- الضحك: من وجهة النظر النفسية يفسر " سيجموند فريد " الضحك على أنه مثل: اللهو يقوم على مبدأ اللذة بحيث أن الانسان بطبيعته ينجح للمواقف التي تؤدي إلى حصوله على اللذة لأن الضحك يتضمن إنكار الواقع وتحررا منه وهو استجابة سوية وصحية للتخلص من ضغوط الواقع الخارجي ، فالضحك يعزز خلايا الجهاز المناعي التي تدافع عن الجسم وهذا ما أثبتته الطب الأمريكي على أن الضحك يخفف من كمية الهرمونات التي يفرزها الجسم في حالات الضغط مثل هرموني " الأدرينالين والكورتيزون " فإعطاء أنفسنا فرصة من الضحك و الترفيه يعتبر وقاية لأجسامنا من الوقوع فريسة الضغط النفسي، فقليل من الضحك كاف لأن يخفف من حدته وخطورته.

6-2- الاسترخاء: فحسب " جوزيف كنيدي " تعني هذه الكلمة على أنها " استعمال آلياتنا الإنسانية للوصول بكفاءتنا ومهارتنا إلى أقصى الحدود، ويتمثل دور الاسترخاء في إيقاف كل الانقباضات والتقلصات العضلية المصاحبة للتوتر، للوصول بالفرد إلى حالة من الهدوء وتطوير الصحة النفسية ويتم إثارة حالة الاسترخاء شعوريا للتأثير ضد النشاط المرتفع للجهاز العصبي الإعاشة الذي يظهر في حالة الضغط. (نقلا عن ناجي، 2013، ص 82).

6-3- اليوغا: تعد أقدم التدريبات لمساعدة الفرد على التحكم في كل أجزاء الجسم والعقل والروح فهي نظام متكامل يؤثر في الأنظمة النفسية والجسمية وتعمل على التقليل من الضغوط والتأثيرات السلبية وتهدف إلى إدراك الفرد لنفسه بتوحيد الروح والجسد معاً، فيتحرر الفرد من كل النقائص.

ويحتوي منهج اليوغا 8 نقاط وهي :

- ✓ التقشف Abstinence: قمع و مراقبة الذاتية.
- ✓ الانضباط Discipline: وهو توجه العقل نحو الوحدة في كل شيء.
- ✓ الوضعيات الجسدية Postures: وضعيات خاصة للجسم
- ✓ التنفس: هو أحد أهم مناهد اليوغا.
- ✓ الانسجام La retraits : لا يجب أن تضرب الإحساسات، فالإنسان ينسحب كلية عن أي إحساس خارجي ومخادع.
- ✓ التركيز: حيث يكون مركز أو موضع التوغل في جوهره العميق
- ✓ الانتباه Contemplation: يتبع التركيز.
- ✓ التقمص Identification: هو الانصهار التام مع الشيء، محل الانتباه، إنه توحيد الروح الفردية مع المطلق. (نقلا عن ناجي، 2013، ص 84).

6-4- التغذية الرجعية الحيوية: Biofeed back:

تعتبر تقنية من تقنيات الاسترخاء العامة، وتتم بمساعدة أجهزة كهربائية عارضة للصوت والصورة وهنا يتم قياس الظواهر البيولوجية كسرعة النبض والتوتر العضلي ، ويتم عرض القيم في نفس الوقت أمام المعني على الشاشة، ومن خلال الإرجاعات الإلكترونية يمكن للفرد وفق مبدأ المحاولة والخطأ السيطرة على ارتكازاته الجسدية وهناك عدة أنواع للتغذية الرجعية نذكر منها:

- ✓ التغذية الراجعة الحيوية الحرارية.
- ✓ التغذية الراجعة الحيوية الكهربائية.
- ✓ التغذية الراجعة الحيوية للدورة الدموية.
- ✓ التغذية الراجعة الحيوية للعضلات .
- ✓ التغذية الراجعة الحيوية للمخ. (نقلا عن ناجي، 2013، ص 84).

6-5- البرمجة الذهنية:

يقول أحد أشهر الأطباء النفسانيين في إنجلترا وهو "جيه، أ، هادرفيلد" في كتابه سيكولوجية القوة إن الجزء الأكبر من الضغط الذي نعاني منه ذي أصل عقلي، والواقع أن الضغط ذو الأصل الجسماني المحض نادر جداً،

كما أضافت كلية الطب بسان فرانسيسكو 1976 في بحثها عن التحدث مع الذات أن أكثر من 75% من الأمراض العضوية أساسها التحدث مع الذات السلبي وهو ما يسميه علماء النفس " التمثيل الداخلي" ومعناه الطريقة التي يمثل بها الإنسان حياتها داخليا بما فيها الأفكار وترتيبها في العقل وأن ذلك بسبب أمراض نفسية عديدة منها الضغط النفسي. (نقلا عن ناجي، 2013، ص85).

6-6- الإيمان بالله و الصلاة:

إن الإيمان بالله يمكن أن يزود المرء بمصدر قوي من الدوافع التوجيهية، وهناك دلائل كثيرة ومتنوعة على أن أمراضا خطيرة قد شفي أصحابها منها، كما تؤمن للإنسان راحة حقيقية مما يعانيه من آلام فعلية.

ويؤكد الطب العقلي أن الصلاة والإيمان العميق يقلل من تأثيرات القلق والضغط، فوقوف الإنسان في الصلاة أمام الله سبحانه وتعالى يمدّه بطاقة روحية تبعث فيه الشعور بالأمن النفسي.

(نقلا عن ناجي، 2013، ص 86).

6-7- الدعم الاجتماعي أو المساندة الاجتماعية:

تعرف المساندة الاجتماعية بأنها الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين يشعر الفرد نحوهم بالحب والاهتمام والاحترام ويشكلون جزء من دائرة علاقاته الاجتماعية ويرتبط معهم بمجموعة من الالتزامات المتبادلة مثل الوالدين، الأقرباء، أو الذين يرتبط معهم بعلاقات اجتماعية ومجتمعية.

وللمساندة الاجتماعية عدة أشكال وهي:

- أ- مساعدة مادية: تقديم خدمات، هدايا، مساعدة مالية.
- ب- مساعدة عاطفية: معرفة شخص أو عدة أشخاص نثق بهم ونتقاسم معهم همومنا.
- ت- مساعدة تقييمية: تقديم اقتراحات لتتوسع بذلك دائرة إدراكنا .

6-8- ميكانيزمات الدفاع:

أول من أدخل مفهوم آليات أو ميكانيزمات دفاعية هو " سيجموند فريد" حيث يرى أن الأفراد يلجئون إليها لحماية أنفسهم باعتبارها أساليب عقلية لاشعورية تقوم بتشويه الخبرات وتزييف الأفكار والصراعات التي تمثل تهديدا، ومن أمثلتها: الكبت، الذي يرمي من خلاله الفرد إلى أن يدفع عنه تصورات من أفكار وصور، وذكريات المرتبطة بالنزوة إلى اللاوعي. (نقلا عن ناجي، 2013، ص 88-89).

7- محددات المواجهة الفعالة:

هناك عدد من المتغيرات التي تحدد المواجهة الفعالة للضغوط وهي:

7-1- **سمات الشخصية:** مثلا الوجدان الايجابي، الصلابة، التفاؤل، الضبط النفسي، تقدير الذات، قوة الأنا، والثقة بالنفس.

7-2- **المصادر الداخلية:** وتشمل الاتساق والانسجام في جميع جوانب حياة الفرد، الإحساس بأن للحياة قيمة ومعنى، وروح الفكاهة، التدين.

7-3- **المصادر الخارجية:** وتشمل الوقت، المال، التعليم، المهنة المناسبة، الأطفال، الأصدقاء، الأسرة معايير الحياة المناسبة. (نقلا عن جمعة، 2007، ص 44)

8- مميزات استراتيجيات التعامل مع الضغوط:

للمواجهة عدة مميزات وسيتم عرضها في النقاط الأساسية التالي:

✓ المواجهة عملية معقدة ويستعمل الأفراد أغلب استراتيجيات المواجهة الأساسية اتجاه الوضعيات

الضاغطة (paraisal)، كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، فإذا يبين التقييم بأن هناك شيء يمكن القيام به هنا تسيطر المواجهة التي تركز على المشكل، أما إذا أسفر التقييم بأنه ليس هناك شيء يمكن القيام به تسيطر المواجهة التي تركز على الانفعال .

✓ عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعامل والصحة أو العائلة يظهر أن للرجال

والنساء أساليب مواجهة تتشابه كثيرا . (نقلا عن آيت، 2006، ص 185).

✓ هناك مجموعة من استراتيجيات المواجهة تبدوا أكثر ثباتا واستقرارا من الاستراتيجيات الأخرى

أثناء التعرض لمختلف المواقف الضاغطة بينما ترتبط الاستراتيجيات الأخرى بمواقف ضاغطة خاصة مثلا : التفكير الإيجابي اتجاه الموقف هي ثابتة نسبيا وترتبط كثيرا بالشخصية في حين أن استراتيجيات البحث عن دعم اجتماعي فهي غير ثابتة وترتبط كثيرا بالسياق الاجتماعي .

✓ إن استراتيجيات التعامل تتغير منذ المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة

✓ تعتبر سلوكيات المواجهة كوسيط قوي للنتائج الانفعالية، حيث ترتبط بعض استراتيجيات المواجهة

بنتائج إيجابية، في حين ترتبط باستراتيجيات أخرى بنتائج سلبية.

✓ إن فائدة أي نوع من أساليب التعامل يرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة

للضغط (الصحة الجسدية، والوظيفية الاجتماعية، والوجود الذاتي). (نقلا عن آيت ، 2006، ص 185).

9- العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل مع الضغوط

9-1- العوامل الشخصية:

أ- نمط الشخصية (أ):

يعد نمط شخصية الفرد مؤشرا على مدى قابليته للتعرض للضغوط النفسية، وبخاصة نمط الشخصية (أ) فهذا النمط يسبب في شعور العامل بالضغوط النفسية في بعض الأوقات، وخاصة في علاقته مع زملاءه الذي يشعرهم أنهم لا ينجزون، كما يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يعتقدون أن له أعراضا شخصية من وراء هذا الجهد (ريجو، 1999)، ويعود شيوع هذا النمط إلى الطبيبين **فريدمان وروزونمان** **Friedman & Rosenman** (1974) الذين ربطا نمط الشخصية (أ) بالإصابة بالأمراض ويتسم هذا النمط بالتنافس والإقدام، والسرعة في الإنجاز، والشعور بضيق الوقت وعدم الصبر، وفي المقابل هناك نمط الشخصية (ب)، وهو يتصف بعكس السمات السابقة تماما.

كما أن سمات الشخصية التي يحملها كل فرد تؤثر في مجموعة الحدث الضاغط وفي كيفية تعامله مع ذلك الحدث فبعضهم يزيدون من حدة المواقف الضاغطة مثل الشخصية العصابية في حين تساعد بعضهم الآخر على تخفيف حدة هذه المواقف. (تشيلي تايلور، 2008، ص 416).

وبذلك تحقيق التوازن والاستقرار النفسي والصحي وتحقيق التوافق الاجتماعي والمهني أثناء الضغوط مثل الشخصية الانبساطية.

ب- صلابة الشخصية (الشخصية الصلبة) (Hard Personality)

صاغ هذا المصطلح لأول مرة على يد **سوزان كوباسا (Suzanne Kobasa)** حينما أوضحت أن الأفراد الذين تنسم شخصياتهم بالصلابة يتميزون بقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط بسبب أسلوبهم في معالجة الحوادث السلبية للضغوط، كما أنهم يثقون بقدرتهم على التأثير في مجرى حياتهم، كما يتصفون بإخلاصهم لوظائفهم أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط النفسية، ويمكن أن يكونوا أكثر عرضة للإصابة بالإكتئاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية. (أحمد مطيع ، 2010، ص 31).

وتتضمن الصلابة كما أشارت **كوباسا (Kobassa)** ثلاثة مكونات، وهي الالتزام، والتحدي والضبط وطبقا لوجهة نظر **كوباسا (Kobasa)** أن الأفراد الذين يتسمون بالصلابة النفسية يستطيعون مواجهة المواقف

الضاغطة بفعالية واقتدار، وعلى العكس من ذلك يميل الأفراد ذوي الصلابة النفسية المنخفضة إلى النكوص والتجنب والابتعاد عن المواقف الضاغطة. (نقلا عن زربيي ، 2014، ص 52)

ت- مركز الضبط (Locus of Control):

يعرف (هيجان، 1998) مركز الضبط بأنه اعتقاد الفرد بأن ما يحدث له من أحداث سيئة أو إيجابية محكوم بتصرفاته وإرادته (التحكم الداخلي)، أو اعتقاده بأنها محكومة بعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ والصدفة (التحكم الخارجي). (أحمد مطيع، 2010، ص31).

أما روتر " J.Rotter" (1954) من خلال نظريته في التعلم الاجتماعي يشير مفهوم مركز الضبط والتحكم إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهة الأحداث في حياته أو إدراكه لعوامل الضبط والسيطرة على بيئته وينقسم الأفراد طبقا لمفهوم الضبط الداخلي إلى فئتين هما:

● فئة الضبط الداخلي: الأفراد الذين يعتقدون إنهم مسؤولون عما يحدث لهم، ويسعون في محاولات

جادة للتحكم في البيئة والسيطرة عليها ولديهم القدرة على رؤية التوقعات للأحداث، فالأفراد ذوي مركز الضبط الداخلي يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث.

● فئة الضبط الخارجي: فهم يرون أنفسهم تحت تحكم قوى خارجية ولا يستطيعون التأثير فيها

يفتقرون إلى القدرة على السيطرة والتحكم في الأحداث ويفشلون في توقعاتهم لهذه الأحداث، فالأفراد ذوي مركز الضبط الخارجي يعزون الأحداث لعوامل خارجية عن تحكمهم وسيطرتهم مثل : الحظ، والصدفة إلى غيرها. (نقلا عن جدو، 2014، ص 112).

ث- فعالية الذات:

تعتبر فعالية الذات من العوامل الهامة التي تساعد الأفراد على مواجهة الضغوط التي تعترض حياته ويشير هذا المفهوم كما رأى باندورا إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعامل والسيطرة بفعالية على المواقف والأحداث التي يتعرض لها، وأن مفهوم الفرد عن فعالية الذات يظهر من خلال التقييم المعرفي لقدرته، ومن خلال تعدد الخبرات التي يمر بها حيث تعمل هذه الخبرات على مساعدة الفرد في التغلب على الضغوط التي تواجهه، فالأفراد ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يرون أنفسهم قادرين على التعامل مع المواقف الضاغطة والصعبة بنجاح والتي قد تعمل على إثارة الارتباك والتهديد و لتخويف لدى الأفراد الآخرين. (نقلا عن زربيي ، 2014، ص 52-53).

ه- تقدير الذات:

يعتبر تقدير الذات مؤشرا هاما في تحديد نوع استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد مع المواقف الضاغطة، فإدراك ورؤية الذات بطريقة إيجابية تمثل مصدرا نفسيا هاما في عملية المواجهة للمواقف الضاغطة التي تواجه الفرد، وقد كشفت نتائج **Chan (1993)** أن الأفراد ذوو تقدير الذات مرتفع يستخدمون استراتيجيات المواجهة تركز على الانفعال كالإنكار والميل إلى الانسحاب، تعاطي العقاقير والمخدرات، التدخين المفرط في مواجهة الضغوط. (طه، 2006، ص 126).

9-2- العوامل المرتبطة بالمحيط:

أ- طبيعة الموقف وخصائصه:

تختلف استراتيجيات المواجهة لدى الأفراد طبقا لطبيعة الموقف أو الحدث الضاغط الذي يواجه الفرد فهذه الاستراتيجيات ليست بثابتة بل هي متغيرة ونوعية يلجأ لها الفرد وفقا لتقييمه المعرفي للحدث الضاغط وعليه فإن تحكم الفرد في المواقف الضاغطة والسيطرة عليها يكون باستخدامه أساليب المواجهة التي تركز على المشكلة أما المواقف الضاغطة التي لا يمكنه السيطرة عليها يستخدم أساليب المواجهة التي تركز على الانفعال لأن صعوبة بعض المواقف الضاغطة تؤثر على الحالة النفسية والشخصية والانفعالية لدى الفرد.

ويشير " نجرو" (Nigro 1996) إلى المراهقين الذين يعيشون المواقف الضاغطة في مجال الأسرة مثل موقف الطلاق الوالدي أو مرض لعضو في الأسرة قد يميلون إلى استخدام أسلوب حل المشكل، وهذا يعني أن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب المواجهة التي تركز على حل المشكلة عندما يدركون أنهم يستطيعون تغيير الموقف، أما عندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام استراتيجيات الابتعاد والتجنب والهروب (نقلا عن زريبي، 2014، ص 54).

ب- المساندة الاجتماعية Support social:

تعد المساندة الاجتماعية من المتغيرات الموقفية الهامة التي تساعد الفرد في مواجهة مصاعب الحياة وضغوطها والتي تساعد الفرد في تحديده لإستراتيجيات مواجهة فعالة.

فالمساندة الاجتماعية عبارة عن عملية ديناميكية لزيادة التأثير المتبادل بين الآخرين وشبكة العلاقات الاجتماعية التي تمد بالدعم في المواقف الاجتماعية المختلفة. والتي يتمثل بعضها في المساندة الوجدانية أو العاطفية، المادية، المعلومات، النفسية وغيرها كما صنفها العديد من العلماء. (طه، 2006، ص 156).

9-3- المتغيرات الديمغرافية:

أ- العمر واستراتيجيات التعامل/ المواجهة:

يتغير الأفراد في اتخاذهم لإستراتيجيات مواجهة الضغوط تبعا لتغير أعمارهم، فأساليب مواجهتهم للأحداث الضاغطة تتغير بتقدم السن لتصبح أكثر إيجابية ونضج وفعالية.

وفي هذا الصدد أشار كومبس و آخرون (Compas & al) إلى وجود علاقة إيجابية بين المواجهة التي تركز على الانفعال وبين العمر، وأن هذه الإستراتيجية يزداد استخدامها مع الضواغط الأكاديمية والبين- شخصية، وهكذا فإن العمر والمستوى النمائي للفرد يؤثر في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة .(نقلا عن زربي، 201، ص 55) .

ب- الجنس :

أثبتت الدراسات والبحوث وجود فروق بين الجنسين في مدى الإدراك والتأثر بالضغوط، حيث كشفت أن الرجال أكثر إدراكا وتأثرا بالمواقف الضاغطة من النساء وقد وجد لازاروس في بحوثه أن النساء يستعملن استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة في مجال العمل أقل من الرجال.

(نقلا عن جدو ، 2014، ص 115).

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

9-4- المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي:

إن المستوى الثقافي والاقتصادي والاجتماعي يلعب دورا هاما في تحديد نوع استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع أحداث الحياة الضاغطة.

ويشير بلينجس و موس (Billings &Moos 1981) ، إلى أن المستوى الاقتصادي والاجتماعي والتعليمي المنخفض يرتبط باستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

(نقلا عن زربي ، 2014، ص 55).

خلاصة الفصل

يتضح مما سبق أن موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط أصبح مهما خصوصا لدى العاملين بالمنظمات لما له من دور كبير في ارتقاء الفرد وحفاظه على صحته النفسية والجسمية وتطور المنظمة خصوصا إذا اتبع العاملين أساليب إيجابية وفعالة.

فالضغوط المهنية التي تواجه الفرد تعتبر بمثابة عائق أو مؤشر من المؤشرات التي تهدد الصحة الجسمية والنفسية للعامل كما له دور سلبي على انخفاض أداء العاملين.

ففي الفصل السابق قامت الباحثة وقيل التطرق إلى استراتيجيات التعامل مع الضغوط بإلقاء نظرة على مفهوم الضغط النفسي، والضغط المهني، ثم مفاهيم حول استراتيجيات التعامل مع الضغوط التي تعتبر الطريقة التي

يلجأ إليها العاملين لتحقيق التكيف والتوازن مع البيئة المحيطة بهم، كما تطرقنا إلى أنواع إستراتيجيات التعامل مع الضغوط، والنظريات التي حاولت تفسير هذا المفهوم، وأشكال استراتيجيات التعامل مع الضغوط، ثم العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

والفصل الموالي سنتناول فيه الباحثة الجانب الميداني الذي يتضمن الدراسة الاستطلاعية والتعرف على أدوات القياس المستعملة والتأكد من مدى صدقها وثباتها، ثم الدراسة الأساسية.

أولا الدراسة الاستطلاعية

تمهيد

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية، قامت الباحثة في الجزء الأول من هذا الفصل بعدة إجراءات المتمثلة في التطرق إلى أهمية الدراسة الاستطلاعية، و حدود الدراسة و المتمثلة في المجال الموضوعي، والمجال المكاني والزمني، مجتمع عينة الدراسة، أدوات القياس المستعملة في الدراسة، كذا الإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكمترية (الصدق والثبات (لكل من اختبار السمات الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI) واختبار الكوبينغ

(echelle Toulousaine).

1- أهمية الدراسة الاستطلاعية :

قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية لعدة أغراض والتي يمكن إدراجها في النقاط التالية:

- التعرف على ميدان البحث.
- التعرف على عينة الدراسة و اختيارها ثم ضبطها.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق والثبات).
- الكشف عن مدى صلاحية الأدوات المستعملة في الدراسة الاستطلاعية قبل تطبيقها في الدراسة الأساسية.
- محاولة اختيار الأدوات الإحصائية التي تتماشى مع نوعية الدراسة.

2- حدود الدراسة : تحددت الدراسة الحالية بالمجالات التالية:

أ- **المجال الموضوعي** : يهتم موضوع الدراسة الحالية بالسمات الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها باستراتيجيات مواجهة المواقف الضاغطة.

ب- **المجال الزمني** : حددت مدة الدراسة الحالية لإجراء التربص بـ 60 يوماً ابتداءً من تاريخ 2017/03/01 إلى غاية 2017/04/30.

ج- **المجال المكاني** : تم إجراء الدراسة الحالية على عمال جامعة وهران 1، " أحمد بن بلة ".

بالمديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين " مصلحة المستخدمين "

تعريف الجامعة :

هي مؤسسة عمومية ذات طابع علمي، وثقافي، ومهني تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، حيث تنشأ بمرسوم تنفيذي بناءً على اقتراح من الوزير المكلف بالتعليم العالي وتوضع تحت وصايته، ويحدد مرسوم الجامعة مقرها وعدد الكليات والمعاهد التي تتكون منها واختصاصها ويمكن أن تكون للجامعة ملحقات تنشأ بقرار مشترك بين الوزير المكلف بالتعليم العالي والوزير المكلف بالمالية، وقد تتكون الجامعة من هيئات ورئاسة الجامعة وكليات ومعاهد وعند الاقتضاء تتكون من ملحقات وتتضمن مصالح إدارية وتقنية مشتركة، حيث تعتبر الجامعة صرح علمي وثقافي ورمز إشعاع فكر يجمع بين ضخامة المنشأ ورصانة المنهج ويساعدها على تحقيق وظيفتها الأساسية المتمثلة في الأداء البيداغوجي الجيد والبحث العلمي الهادف حيث تقع جامعة وهران 1 غرب الجزائر في جنوب ولاية وهران وهي أول جامعة يتم إنشائها بعد الاستقلال.

النشأة والتطور:

ترجع الأصول الأولى لإنشاء جامعة وهران 1 من مدرسة الطب المنشأ بالمركز الاستشفائي تحت وصاية جامعة الجزائر،

وفي نوفمبر من سنة 1961 ، أنشئت السنوات الأولى للآداب، الحقوق والعلوم بمقرات البناءات الجاهزة الكائنة بضواحي مدينة وهران حيث يوجد حاليا مركز التكوين الإداري.

في تاريخ 13 أبريل 1965 وبموجب المرسوم رقم 65-119 أنشأ مركز جامعة وهران بالمقرات نفسها، ثم انتقل إلى حي السانية في مارس 1966 حيث يوجد حاليا المقر الرئيسي للجامعة وذلك في التكنة التابعة للقوات الجوية التي منحت من قبل وزارة الدفاع الوطني لفائدة الجامعة.

وبموجب الأمر رقم 67-278 المؤرخ في 20 ديسمبر 1967 تحول المركز الجامعي إلى جامعة بأربع (4) كليات وهي:

- كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، كلية العلوم ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، كلية الطب على إثر إصلاحات وزارة التعليم العالي سنة 1971 ، أنشأ بجامعة وهران (20) معهدا ثم على إثر إصلاحات 1998، بموجب المرسوم التنفيذي رقم 98-253 المؤرخ في 17 أوت 1998 المتضمن القانون الأساسي النموذجي لجامعة وهران، أصبحت تشمل الجامعة ثمان (8) كليات .
وطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 04-243 المؤرخ في 29 أوت 2004 المتضمن تنظيم وسير جامعة وهران، أصبحت تشتمل على ثمان (8) كليات ومعهد وهذا كما يلي :

- كلية الحقوق
- كلية الآداب، اللغات والفنون
- كلية العلوم الاجتماعية
- كلية العلوم الإنسانية والحضارة الإسلامية
- كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية
- كلية العلوم
- كلية علوم الأرض والجغرافيا والتهيئة العمرانية
- كلية الطب
- معهد الصيانة والأمن الصناعي

وطبقا للمرسوم التنفيذي رقم 14-262 المؤرخ في 27 ذي القعدة عام 1435 الموافق لـ 22 سبتمبر سنة 2014، المعدل للمرسوم رقم 84-211 المؤرخ في 21 ذي القعدة عام 1404 الموافق لـ 18 غشت سنة 1984 والمتعلق بتنظيم جامعة وهران وسيرها :عوضت تسمية جامعة وهران بتسمية " جامعة وهران 1 " ، والذي يحدد عدد الكليات المعاهد التي تتكون منها جامعة وهران 1 ، واختصاصها كما يلي:

- كلية العلوم الدقيقة والتطبيقية.
- كلية علوم الطبيعة والحياة.
- كلية الطب.
- كلية الآداب و الفنون.
- كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإسلامية.
- معهد الترجمة.

تنظيم الجامعة: انظر الهيكل التنظيمي ملحق (1)

اعتمدت الجامعة تنظيمًا يضع كل المديرينات والمصالح والكليات والأقسام التي تنفذ المهام في صورة واضحة وشاملة، حيث تم تحديد المسؤوليات والواجبات والعلاقات بين الرئاسة ومختلف المستويات إلى أدنى درجة منها بشكل يمكن كل فرد من أداء مهامه في حدود وظيفته وبإشراف من السلطة التابع لها وهنا سنستعرض تنظيم جامعة وهران 1 والمهام الموكلة إليها كما يلي:

- **رئاسة الجامعة:** تعد رئاسة الجامعة الركيزة الأساسية، حيث تعمل بدعم من مجلس

الإدارة والمجلس التوجيهي وبمساعدة النيابة والأمانة العامة.

- ✓ **نيابة رئاسة الجامعة:** تتكون من ثلاث فروع لها وهي:
- ✓ نيابة رئاسة الجامعة للتنشيط وترقية البحث العلمي والعلاقات الخارجية والتعاون
- ✓ نيابة رئاسة الجامعة للتكوين العالي والتكوين المتواصل والشهادات
- ✓ نيابة الجامعة للتنمية والاستشراف والتوجيه
- ✓ **الأمانة العامة:** تسهر الأمانة العامة على المهام التالية:
- ✓ ضمان سير مكتب تنظيم الجامعة
- ✓ ضمان تسيير وحفظ الأرشيف بمديرية الجامعة
- ✓ السهر على سير المصالح المشتركة
- ✓ ضمان متابعة ميزانية الجامعة ومتابعة تنفيذها
- ✓ وضع برامج الأنشطة الثقافية والعلمية والرياضية للجامعة وترقيتها
- ✓ ضمان متابعة وتنسيق مخططات الأمن الداخلي للجامعة بالتنسيق مع المكتب الوزاري

للأمن.

✓ تسيير المسر المهني لمستخدمي الجامعة مع احترام صلاحيات الكلية والمعهد

وتشمل الأمانة العامة على المديريتين التاليتين:

- المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة
- المديرية الفرعية للمستخدمين والتكوين: وهي المديرية التي اعتمدنا عليها في هذه الدراسة الميدانية، وتعتبر هذه المصالح القلب النابض للجامعة بحيث لها الدور الكبير في جلب اليد العاملة ذات الكفاءات وتدريبها وترقيتها لتصبح استثمارا يقود المؤسسة لتحقيق أهدافها.

3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بدراسة استطلاعية بهدف التعرف أكثر على ميدان الدراسة و اختيار عينة عشوائية استطلاعية قوامها (45) عامل وعاملة بجامعة وهران (1 أحمد بن بلة)، موزعين حسب الوظيفة إلى إطارات، محكمين و منفيين من مختلف مصالح الجامعة، قصد التعرف عليها وضبطها بغرض التحقق من الخصائص السيكومترية للمقاييس المعتمدة في الدراسة الحالية.

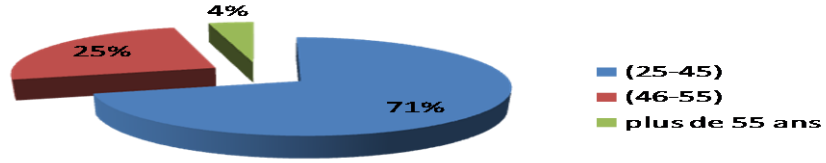
3-1 خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

يمكن توضيح خصائص وسمات العينة الاستطلاعية حسب كل متغير من خلال الجداول التالية:

جدول رقم (9) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
(25-45)	32	71
(46-55)	11	25
(plus de 55)	2	4
المجموع	45	100

شكل رقم (3) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

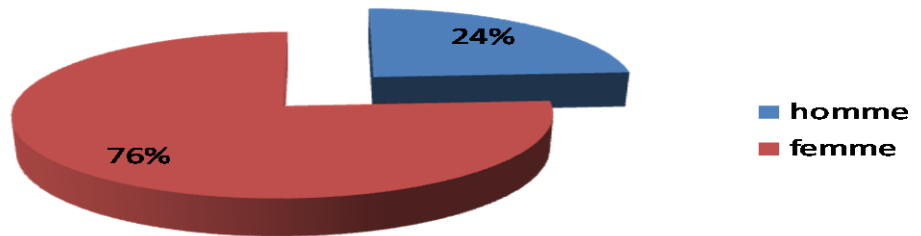


من خلال الجدول رقم (9) و الشكل رقم (3) يتضح لنا كيفية توزيع أفراد العينية حسب فئات السن حيث أن الفئة التي تتراوح أعمارهم بين (25 و 45) سنة تمثل أكبر نسبة وتقدر بـ 71% ، في حين نرى أن الفئة العمرية التي تراوحت ما بين (64 و 55) سنة تمثل نسبة 25% ثم تأتي الفئة العمرية الأخيرة (أكثر من 55 سنة) لتمثل نسبة 4% وتعتبر أصغر نسبة.

جدول رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	11	24
أنثى	34	76
المجموع	45	100

شكل رقم (4) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس

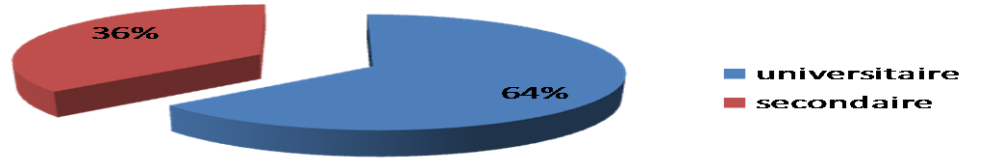


يبين الجدول رقم والشكل (10) والشكل رقم (4) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور 24%، بينما تمثل نسبة الإناث 76% و هي أكبر نسبة.

جدول رقم (11) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى الدراسي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
64	29	جامعي
36	16	ثانوي
100	45	المجموع

شكل (5) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى الدراسي

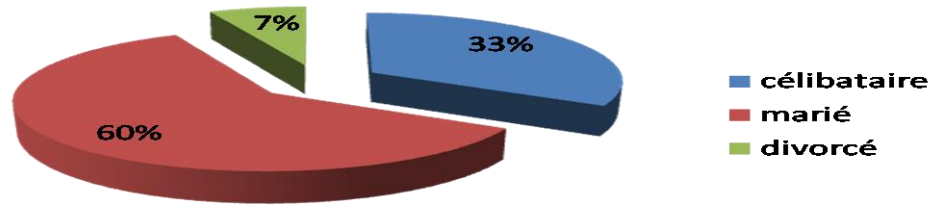


يوضح الجدول رقم (11) والشكل رقم (5) أفراد العينة موزعين حسب المستوى الدراسي حيث بلغت نسبة الجامعيين 64% وهي أكبر نسبة، ويليهما المستوى الثانوي بنسبة مقدرة بـ 36%.

جدول رقم (12) يوضح توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
33	15	أعزب
60	27	متزوج
7	3	مطلق
100	45	المجموع

شكل رقم (6) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية



من خلال الجدول رقم (12) والشكل رقم (6) يتضح أن نسبة 60% من أفراد العينة متزوجين، و 33% عزاب في حين تمثل نسبة المطلقين. 7%

جدول رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الوظيفة:

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
إطار	17	38
محكم	13	29
منفذ	15	33
المجموع	45	100

شكل رقم (7) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الوظيفة



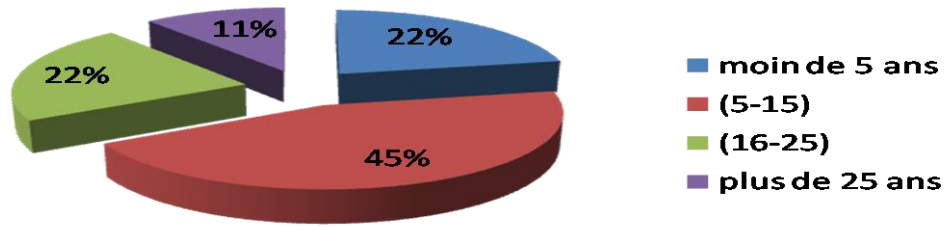
يمثل الجدول رقم (13) والشكل رقم (7) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الوظيفة، حيث تمثل نسبة الإطارات 38% في حين بلغت نسبة المحكمين 29%، في حين بلغت نسبة المنفذين 33% .

جدول رقم (14) يمثل توزيع العينة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية

22	10	(أقل من 5 سنوات)
45	20	(5-15)
22	10	(16-25)
11	5	أكثر من 26 سنة
100	45	المجموع

شكل رقم (8) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة



يمثل

الجدول رقم (14) والشكل رقم (8) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة، حيث تمثل نسبة الأفراد الأقل من 5 سنوات خبرة 22%، ونسبة 45% للعمال الذين لهم خبرة تتراوح ما بين (5 و 15) سنة وهي أكبر نسبة، في حين فئة العمال الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين (16 و 25) سنة تمثل نسبة 22%، بينما النسبة الأصغر للفئة التي لها خبرة أكثر من 25 سنة وتقدر بـ11%.

4- أدوات الدراسة:

لأغراض الدراسة الحالية قامت الباحثة باستعمال مقياسين، الأول يقيس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI-s)، والثاني يقيس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (échelle Toulousaine)، ويمكن التطرق لهذين المقياسين بالتفصيل كما يلي:

4-1- مقياس قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

استخدمت الباحثة مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية من إعداد كوستا و ماكري & Costa (1992) McCrae وقام بترجمة الاختبار باللغة العربية الدكتور بدر الأنصاري. وتعد قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI-S) أول أداة موضوعية تهدف إلى قياس الأبعاد الأساسية للشخصية بواسطة مجموعة من العبارات في قياسها للشخصية، حيث ظهرت الصيغة الأولى للقائمة عام 1989 وتكونت من 180 بندا أجريت عليها عدة دراسات وعينات متنوعة حيث تراوحت أعمارهم ما بين 21 إلى 65 سنة بعدها أدخلت عليها تعديلات بغية اختزال عدد من البنود إلى أن صدرت الصيغة الثانية للقائمة سنة 1992 التي

شملت (60) بندا وبدائل خمسة للإجابة، يتضمن هذا المقياس خمسة مقاييس فرعية تقيس كلا من (العصابية الانبساطية، الطيبة، يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة).

حيث توزعت عبارات المقياس بمعدل 12 عبارة لكل مقياس فرعي، ووفقا للصورة الأصلية لقائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية،

تعليمات التصحيح:

يستغرق تطبيق المقياس من 10 إلى 15 دقيقة حيث يمكن تطبيقه بشكل فردي أو جماعي على أفراد العينة، وتتم الإجابة على المقياس وفقا لتدرج خماسي حسب سلم ليكرت (غير موافق على الإطلاق، غير موافق، محايد، موافق، موافق جدا) ويتم التصحيح بإعطاء العبارات الايجابية الدرجات (1-2-3-4-5)، والدرجات (1-2-3-4-5) للعبارات السلبية، وذلك باختيار بديل من بين هذه الخمسة بدائل، وتصحح باستخدام خمسة مفاتيح تصحيح القائمة، حيث يبدأ تصحيح كل مقياس فرعي على حدى بإعطاء كل بند في كل مقياس فرعي درجة تتراوح بين

(1-5) وذلك في جميع بنود المقياس ما عدا البنود المعكوسة في كل مقياس فرعي والتي تصحح في الاتجاه العكسي (1-5)، ثم بعد ذلك يتم جمع الدرجة الكلية على المقياس الفرعي الواحد.

ولتطبيق هذا المقياس طلبت الباحثة من عينة الدراسة الإجابة على العبارات أو البنود وذلك بوضع دائرة 0 واحد فقط حول الرقم الدال والذي يناسب تصرفاته وسلوكاته مع ضرورة كتابة الوظيفة والسن والخبرة والمستوى الدراسي والجنس.

جدول (15) يوضح مفتاح تصحيح قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

العامل	العبارات الايجابية	العبارات السلبية (المعكوسة)
Neuroticism العصابية	6-11-21-26-36-41-51-56	1-16-31-46
Extraversion الانبساطية	2-7-17-22-32-37-47-52	57-42-27-12
الانفتاح على الخبرة Openness to Experience	13-28-43-53-58	48-38-33-23-18-8-3
الطيبة Agreeableness	4-19-34-49	59-54-44-39-29-24-14-9
يقظة الضمير	5-10-20-25-35-40-50-60	55-45-30-15

4-2- مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط (Echelle toulousaine) لبيير تاب:

4-2-1- لمحة تاريخية عن المقياس:

استخدمت الباحث مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط من إعداد الباحث بيير تاب **Pierre Tap** وتمت ترجمة بنود هذا المقياس من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية من طرف مجموعة من الأساتذة الباحثين على مستوى كلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران2، والمتكونة من الأستاذ فراحي فيصل، الأستاذة شعبان الزهراء، والأستاذ فسيان حسين.

جاء هذا المقياس بعد دراسة تحليلية ونقدية قام بها **Pierre Tap** لمقاييس قائمة المواجهة التي جاء بها مجموعة من الباحثين واقتراحاتهم للأبعاد من أجل وصف هذا المفهوم (coping).

حيث اعتبر لزاروس و فولكمان (1984) **Lazarus & Folkmun** أن المواجهة عملية معرفية واقتراحا بعدين أساسيين للمواجهة وهما:

• المواجهة المركزة على المشكل (استجابة وتدخل)

• المواجهة المركزة على الانفعال (معرفية)

كما اعتبر **Pearlin & Schooler** أن المواجهة مجموعة من العمليات يبحث من خلالها الأشخاص على تجنب الضغوط واقتراحا هذان الباحثان ثلاثة أبعاد للمواجهة والمتمثلة في:

• **البعد الأول**: يشير إلى محاولة الفرد لتفسير الوضع (القضاء على مصادر التوتر).

• **البعد الثاني**: يشير إلى الجهود الرامية إلى تقدير وتغيير الإجهاد (الحد من أثر هذا الحدث الضاغط).

• **البعد الثالث**: يشير إلى طريقة التحكم بالشعور بالضيق (إدارة الضغط).

كذلك اقترح **بيلينق و موس (1981) Billings & Moos** نموذج مواجهة يتكون من ثلاثة أبعاد، ومن ناحية أخرى قام كل من **Carver, Scheir & Weintranb (1989)** بإنجاز مقياس يتكون من (14) استراتيجيه ومن أجل توضيح أكثر قام الباحث **Pierre Tap** بتجميعها وفق (5) حقول ويمكن ذكرها كما يلي:

• **حقل السلوكي العقلي Comportemental**: وهي تشير إلى إستراتيجية حل المشكل التجنب السلوكي العقلي.

• **حقل معرفي**: (إستراتيجية التخطيط)

• حقل الانفعال : (غزو الانفعالات)

• ميكانيزمات الدفاع: التحدي (déni) ، الإدمان

• التقارير الاجتماعية: (استراتيجيات طلب المساعدة)

هؤلاء الباحثين جعلوا من المواجهة أن تحمل جميع أنواع الاستراتيجيات، فانطلاقاً من هذه الدراسة التي قام بها الباحث **Pierre Tap** لجملة هذه المقاييس، قام باقتراح مقياس جديد يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسية وهي :

1-

1- سلوكي عقلي (سلوك)

2- معلومات (معرفي)

3- عاطفي (انفعالي)

4-2-2- بناء المقياس:

هذا المقياس (Echelle toulousaine de Coping) يتكون من ثلاثة حقول وهي:

حقل العمليات (conatif) .

حقل معلومات (معرفي).

وحقل الانفعال (حقل عاطفي) وهي مشتركة تسمح بظهور ستة (6) استراتيجيات وهي : التركيز، المساندة الاجتماعية، التجنب، التحويل، المراقبة، والرفض.

وهذا ما يوضحه الجدول رقم (16) أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط لبيير تاب : **Pierre Tap**

الحقول الاستراتيجية	1 العمليات	2 المعلومات	3 الانفعال
التركيز	A التركيز النشط	G التركيز المعرفي	M التركيز الانفعالي
الدعم الاجتماعي	B التعاون	H الدعم الاجتماعي المعلوماتي	N الدعم الاجتماعي النفسي
الانسحاب	C الانسحاب السلوكي الاجتماعي	I الانسحاب العقلي	O الإدمان
التحويل	D التحول السلوكي العقلي	J القبول	P التحول بالقيم
السيطرة	E تسوية الأنشطة	K السيطرة الإدراكية و التخطيط	Q السيطرة على المشاعر
الرفض	F التسلية	L الإنكار	R Alexithymie

وكل بعد رئيسي أو حقل (يتكون من ستة (6) أبعاد فرعية، وكل إستراتيجية تتكون من ثلاثة (3) أبعاد إذن هذا المقياس يتكون من 18 بعد.

4-2-3- وصف المقياس :

يتكون هذا المقياس من (54) عبارة موزعة على 3 أبعاد رئيسية تتوزع كالاتي:

18 عبارة تقيس بعد العمليات (l'Action) .

18 عبارة تقيس بعد المعلومات (Information)

18 عبارة تقيس بعد الانفعال (Emotion)

أ- الاستراتيجيات المرتبطة بالعمليات:

- التركيز النشط: (focalisation active) مواجهة المشكلة مباشرة.

تتضمن الفقرات التالية: 1-19-37 :

- التعاون: (coopération) الحاجة إلى العمل مع الآخرين.

تتضمن الفقرات التالية: 4-40-32 .

- الانسحاب السلوكي والاجتماعي (Retrait comportemental et social) : الانغلاق على الذات،

الابتعاد عن الآخرين، الرجوع بخطوات إلى الوراء.

تتضمن الفقرات التالية: 7-25-43.

- التحول السلوكي العقلي: (Conversion Comportemental) يقوم الفرد بتعديل تصرفاته

وسلوكه، طريقته في الحياة اعتمادا على المشكلة.

تتضمن الفقرات التالية: 10-28-46.

- تسوية الأنشطة (Régulation des activités) : مقاومة الاندفاع إلى الأحكام الطائشة أو اتخاذ

قرارات متسرعة، واتخاذ خطوة إلى الوراء من الوضع، أخذ وقت للتصرف وتهدف هذه الإستراتيجية إلى الحفاظ على العمل خصوصا عندما تكون المضرة أكثر من النفع.

تتضمن الفقرات التالية: 13-31-49.

- التسلية (Distraction) : وتعني محاولة التفكير في شيء آخر من دون التفكير في المشكلة، الانخراط

في أنشطة أخرى لتفادي التفكير في الوضعية، البحث عن الإرضاءات و الارتياح في ميادين أخرى موجودة.

تتضمن الفقرات التالية: 16-34-52.

ب- الاستراتيجيات المرتبطة بالمعلومات:

- التركيز المعرفي (Focalisation cognitive) : وتشير إلى تحليل الوضعية، استخدام الخبرات

السابقة، وضع استراتيجيات لحل المشكلة بشكل أفضل.

تتضمن الفقرات التالية: 17-35-53.

• **الدعم الاجتماعي المعلوماتي (support social informationnel)** : يشير إلى الاتصال بأشخاص للحصول على معلومات حول الوضعية التي تشكل المشكل.

تتضمن الفقرات التالية: 2-20-38 .

• **الانسحاب العقلي (Retrait mental)** وتعني هذه الإستراتيجية بحث الشخص عن محاولات لمطاردة المشكلة من عقله، الرفض، الرغبة في النسيان (النسيان النشط الانغماس في أحلام اليقظة والخيال من أجل نسيان الصعوبات.

و تتضمن الفقرات التالية: 5-23-41.

• **القبول (Acceptation)** و تشير إلى تقبل الفرد للمشكلة مهما كانت أو تعلم التعايش معها.

و تتضمن الفقرات التالية: 8-26-44 .

• **السيطرة الإدراكية) المعرفية و التخطيط (Control cognitif et planification)** وتشير هذه الإستراتيجية إلى تحديد الأهداف ووضع جدول زمني للتعامل مع المشكلة والصعوبات (بطريقة كيفية ومنطقية).

و تتضمن الفقرات التالية: 11-29-47.

• **الإنكار (Déni)**: التصرف وكأن المشكل غير موجود (الإنكار أو الرفض الواعي).

وتتضمن الفقرات التالية: 14-32-50 .

ت- الاستراتيجيات المرتبطة بالانفعال:

• **التركيز الانفعالي أو الوجداني (Focalisation émotionnel)**: وتشير هذه الإستراتيجية إلى أن الفرد يصبح سريع الانفعال أو العدوانية اتجاه الآخرين أو إلقاء اللوم على نفسه، والإحساس بالذنب.

و تتضمن الفقرات التالية: 15-33-51 .

• **الدعم الاجتماعي النفسي (Support social émotionnel)** وتشير إلى حاجة الشخص إلى التحدث مع شخص ما، الاتصال بالأشخاص الذين يشعرونه بالراحة.

و تتضمن الفقرات التالية: 18-36-54 .

- الإدمان (Additivité) : وتشير هذه الإستراتيجية إلى لجوء الشخص إلى الأغذية والأدوية والعقاقير، المخدرات، التدخين

و تتضمن الفقرات التالية: 3-21-29.

- التحويل بالقيم (Conversion par les valeurs) : وتشير إلى الإيمان بالله، التحول إلى فلسفة حياة أخرى، التعامل مع الوضعية المشكلة (بالفكاهة).

و تتضمن الفقرات التالية: 6-24-42.

- السيطرة على المشاعر (Control émotionnel) : وتشير إلى عدم الارتباك، عدم إظهار الانفعالات والمشاعر للآخرين .

وتتضمن الفقرات التالية: 45-9-27.

- Alexithymie : وتشير إلى عدم قدرة الشخص على وصف انفعالاته.

و تتضمن الفقرات التالية: 12-30-48.

-تعليمات الإجابة على المقياس:

يستغرق تطبيق المقياس 15 دقيقة حيث يمكن تطبيقه بشكل فردي أو جماعي على أفراد العينة، وتتم الإجابة بوضع علامة 0 على كيفية التصرف أمام الوضعيات الصعبة حيث تكون طريقة الإجابة انطلاقاً من خمسة نقاط والمتدرجة من 1 (لا على الإطلاق) إلى 5 (دائماً) مروراً بدرجات 2، 3، 4 حيث طلبت الباحثة من عينة هذه الدراسة على ضرورة كتابة الوظيفة والسن والخبرة والمستوى الدراسي والجنس .

5- الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة:

1-5- الخصائص السيكومترية لمقياس قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

(NEO-FFI) :

أ- صدق المقياس:

- صدق الاتساق الداخلي:

جرى التحقق من صدق الاتساق الداخلي للمقياس بتطبيقه على عينة استطلاعية مكونة من (45 موظف) عينة التقنين حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس الذي

تدرج تحته قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وذلك باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (17) يوضح معاملات الارتباط لمقياس قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية

الأبعاد	معامل الارتباط
العصابية	0.80
الانبساطية	0.76
المقبولية	0.84
يقظة الضمير	0.78
الانفتاح على الخبرة	0.74

** يوجد دلالة عند مستوى دلالة 0.01

ب- ثبات مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية:

• الثبات بإيجاد معادلة ألفا كرونباخ:

للتأكد من ثبات المقياس قامت الباحثة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وكذا الدرجة الكلية، و كانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (18) معاملات الثبات لمقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بطريقة ألفا كرونباخ

أبعاد المقياس	قيمة ألفا-كرونباخ
العصابية	0.69
الانبساطية	0.67
المقبولية	0.68
يقظة الضمير	0.89
الانفتاح على الخبرة	0.33
الدرجة الكلية	0.83

بعد تطبيق معادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات الخاص بمقياس قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI) المتكون من (60) فقرة تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي 0.83 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة

، مما يبين أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الصدق والثبات مما يعزز النتائج التي سيتم جمعها في نهاية الدراسة.

2-5- الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط :

• صدق المقياس

ارتأت الباحثة في هذه الخطوة أن تقوم بحساب صدق الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من (45) عاملا ، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون بين كل بعد فرعي والدرجة الكلية للبعد الرئيسي الذي ينتمي إليه من جهة، وحساب معاملات الارتباط بين كل بعد رئيسي والدرجة الكلية للمقياس من جهة أخرى، وذلك باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وكانت معظم معاملات الارتباط دالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0.01) وهذا ما توضحه الجداول التالية:

جدول رقم (19) يوضح ارتباط الأبعاد الفرعية والدرجة الكلية للبعد الرئيسي الذي ينتمون اليه

الأبعاد الفرعية	معامل الارتباط
التركيز النشط	0.66
التعاون	0.61
الانسحاب السلوكي و الاجتماعي	0.55
التحول السلوكي العقلي	0.58
تسوية الأنشطة	0.74
التسلية	0.61
التركيز المعرفي	0.65
الدعم الاجتماعي المعلوماتي	0.71
الانسحاب العقلي	0.53
القبول	0.60
السيطرة الإدراكية والتخطيط	0.60
الإنكار	0.57

0.68	التركيز الانفعالي
0.63	الدعم الاجتماعي النفسي
0.27	الإدمان
0.69	التحويل بالقيم
0.52	السيطرة على المشاعر
0.65	Alexithymie

جدول رقم (20) يوضح معاملات الارتباط الأبعاد الرئيسية والدرجة الكلية لمقياس Coping

الأبعاد	معاملات الارتباط
العمليات	0.90
المعلومات	0.91
الانفعال	0.90

• ثبات مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط : (Coping)

تم حساب الثبات بالطريقة التالية :

- الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach : (a)

للتحقق من مدى توفر صفة الثبات في هذا المقياس وفي أبعاده تم حساب معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ Cronbach، وهي من أكثر المعادلات استخداما لهذا الغرض، وهذا ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (21) يوضح معاملات الثبات لمقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط Coping بطريقة ألفا كرونباخ

الأبعاد الفرعية	معامل الثبات ألفا كرونباخ
التركيز النشط	0.75
التعاون	0.76
الانسحاب السلوكي و الاجتماعي	0.71
التحول السلوكي العقلي	0.74
تسوية الأنشطة	0.74

التسلية	0.73
التركيز المعرفي	0.77
الدعم الاجتماعي المعلوماتي	0.79
الانسحاب العقلي	0.70
القبول	0.79
السيطرة المعرفية و التخطيط	0.82
الإنكار	0.72
التركيز الانفعالي	0.80
الدعم الاجتماعي النفسي	0.80
الإدمان	0.65
التحويل بالقيم	0.66
السيطرة على المشاعر	0.73
Alexithymie	0.69

بعد تطبيق معادلة ألفاكرونباخ لحساب الثبات الخاص بمقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط (Coping) المتكون من (54) فقرة، تم التوصل إلى أن قيم معاملات الثبات مرتفعة مما يبين أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ونستخلص مما سبق أن مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط (Echelle Toulousaine du Coping) صادق في قياس ما وضع لقياسه، ويتمتع بقدر كبير من الثبات والاستقرار، مما يعزز النتائج التي سيتم جمعها في نهاية الدراسة.

ثانيا :الدراسة الأساسية:

تمهيد

بعد التأكد من صدق وثبات أدوات القياس المستعملة في الدراسة الاستطلاعية والمتمثلة في مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI) ، ومقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط (échelle (Toulousaine) بإمكاننا الآن تطبيقها في الدراسة الأساسية.

والجزء الثاني من هذا الفصل يتضمن تحديدا لأهداف الدراسة الأساسية، المنهج المستخدم، ثم تحديد خصائص عينة الدراسة الأساسية المتكونة من ن 80 =عامل، ثم يليها توضيح إجراءات الدراسة الأساسية وأهم الخطوات المتبعة فيها، وفي الأخير تحديد الأساليب الإحصائية المستعملة في هذه الدراسة.

1- أهداف الدراسة الأساسية:

بعد تحقيق أغراض الدراسة الاستطلاعية والتأكد من صدق وثبات أدوات القياس، قامت الباحثة بالشروع في الدراسة الأساسية من أجل هدف واحد وهو جمع المعلومات والمعطيات اللازمة للتحقق من فرضيات الدراسة الحالية.

2- منهج الدراسة:

إن الغرض من الدراسة الحالية هو البحث في العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية

واستراتيجيات التعامل الضغوط ، وعلى هذا الأساس استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بأسلوب الارتباط والمقارنة لتحديد طبيعة العلاقة الكائنة بين متغيرات الدراسة والكشف عن ما إذا كانت هناك فروق بين أفراد العينة تعزى لمتغير (الجنس والخبرة) في استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدى عمال جامعة وهران 1 ، فالمنهج الوصفي يصف الظاهرة وصفا دقيقا كما له القدرة على التحليل الكيفي والكمي للظواهر والكشف عن درجات ارتباطها بظواهر أخرى.

فالهدف من هذا المنهج تجهيز بيانات حول الموضوع أو الظاهرة التي يدرسها الباحث كما هي موجودة بدون تدخل أو تغيير في تلك البيانات من أجل الإجابة عن تساؤلات تم تحديدها مسبقا. (الأغا، 1997، ص 73).

3- عينة الدراسة:

تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من 80 عاملا وعاملة بجامعة وهران 1 " أحمد بن بلة"، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

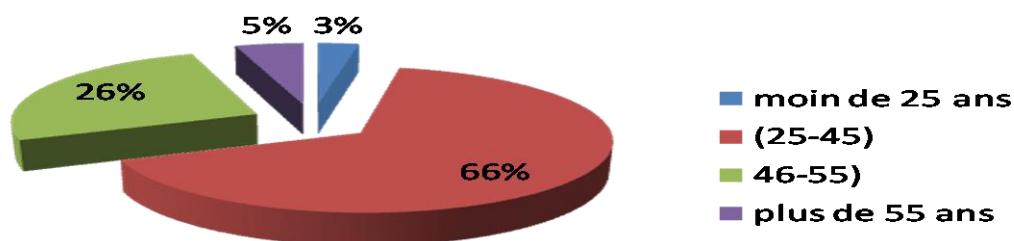
4- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

تضمنت عينة الدراسة الأساسية 80 عاملا من إطارات، محكمين ومنفذين من مختلف مصالح جامعة وهران 1 " أحمد بن بلة"، والجدول التالية تبين خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب كل متغير السن والتي يمكن إدراجها على النحو التالي:

جدول رقم (22) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

فئات السن	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	2	3
(25-45) سنة	53	66
(46-55) سنة	21	26
أكثر من 55 سنة	4	5
المجموع	80	100

شكل رقم (9) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

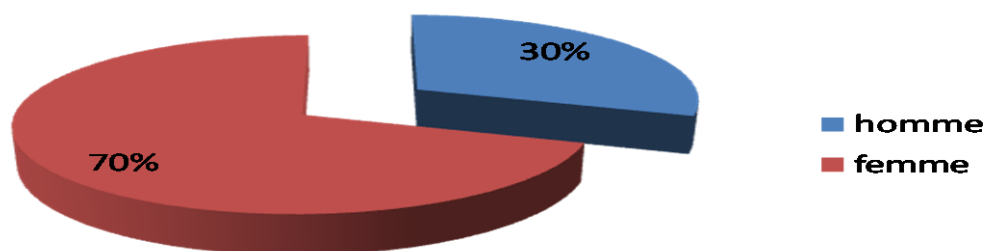


من خلال الجدول رقم (22) والشكل (9) يتضح لنا كيفية توزيع أفراد العينية حسب فئات السن حيث أن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة تمثل نسبة 3% وتعتبر أصغر نسبة، بينما الفئة التي تتراوح أعمارهم بين (25 و 45) سنة تمثل أكبر نسبة وتقدر بـ66%، في حين نرى أن الفئة التي تراوحت أعمارهم ما بين (46 و 55) سنة تمثل نسبة 26%، ثم تأتي الفئة العمرية الأخيرة أكثر من 55 سنة لتمثل نسبة 5%.

جدول رقم (23) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس:

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
30	24	ذكر
70	56	أنثى
100	80	المجموع

شكل رقم (10) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الجنس

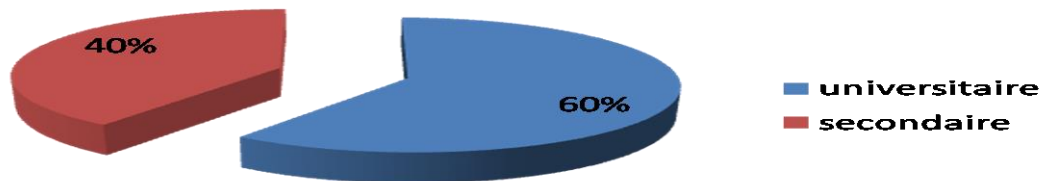


يبين الجدول رقم (23) والشكل رقم (10) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس حيث تمثل نسبة الذكور 30%، بينما تمثل نسبة الإناث 70% وهي أكبر نسبة.

جدول رقم (24) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى الدراسي:

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
60	48	جامعي
40	32	ثانوي
100	80	المجموع

شكل رقم (11) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى الدراسي



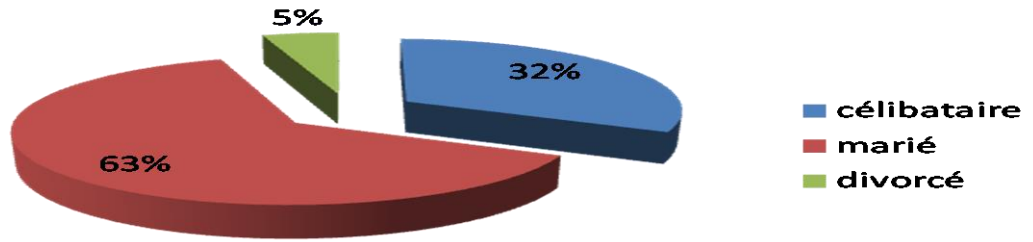
يوضح الجدول رقم (24) والشكل رقم (11) توزيع العينة حسب المستوى الدراسي، حيث بلغت نسبة الجامعيين 60% وهي أكبر نسبة، و يليها المستوى الثانوي بنسبة مقدرة بـ 40%

جدول رقم (25) يوضح توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية:

النسبة المئوية	التكرار	الحالة المدنية
32	26	أعزب

متزوج	50	63
مطلق	4	5
المجموع	80	100

شكل رقم (12) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

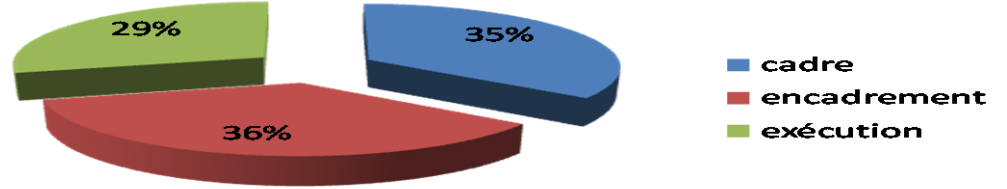


من خلال الجدول رقم (25) والشكل رقم (12) يتضح أن نسبة 63 % من أفراد العينة متزوجين وهي أكبر نسبة، و 32% عزاب في حين تمثل نسبة المطلقين 5% وهي أصغر نسبة.

جدول رقم (26) يوضح توزيع أفراد العينة الأساسية حسب متغير الوظيفة:

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
اطار	28	35
محكم	29	36
منفذ	23	29
المجموع	80	100

شكل رقم (13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الوظيفة

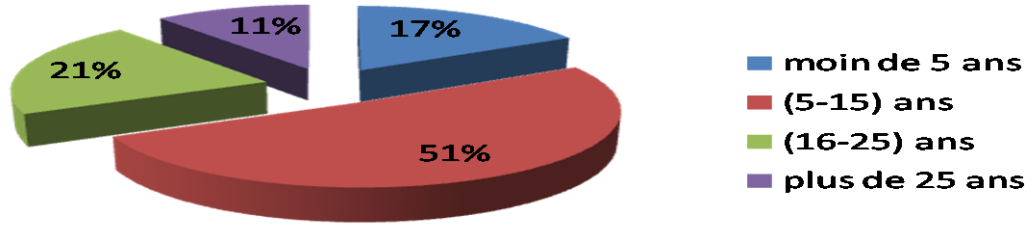


يمثل الجدول رقم (26) والشكل رقم (13) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الوظيفة، حيث تمثل نسبة الإطارات 35% ، في حين بلغت نسبة المحكمين 36% وتمثل أكبر نسبة، أما نسبة المنفذين فبلغت 29%.

جدول رقم (27) يمثل توزيع العينة الأساسية حسب متغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
(أقل من 5 سنوات)	13	17
(5-15)	41	51
(16-25)	17	21
أكثر من 25 سنة	9	11
المجموع	80	100

شكل رقم 14 (يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة



يمثل

الجدول رقم (27) والشكل رقم (14) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة، حيث تقدر نسبة الأفراد الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات بـ17%، ونسبة 51% للعمال الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين (5 و 15) سنة وهي أكبر نسبة، في حين فئة العمال الذين لديهم خبرة تتراوح ما بين (16 و 25) سنة تمثل نسبة 21%، بينما الفئة التي لها خبرة أكثر من 25 سنة تمثل نسبة 11% وهي أصغر نسبة.

5- إجراءات الدراسة الأساسية:

قامت الباحثة بتطبيق أدوات الدراسة الأساسية، والمتمثلة في مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط على عمال جامعة وهران 1 " أحمد بن بلة"، خلال الفترة ما بين 1 أبريل 2017 إلى غاية 30 أبريل 2017، بعدها تم تصحيح وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً بواسطة برنامج (SPSS)، وبعد ذلك تم عرض وتفسير النتائج.

6- الأدوات المستخدمة في الدراسة الأساسية:

استخدمت الباحثة أدتين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الحالية والمتمثلة في مقياس السمات الخمسة الكبرى للشخصية (NEO-FFI)، حيث يضم هذا المقياس 5 أبعاد وهي العصابية، الانبساطية، المقبولية، يقظة الضمير، والانفتاح على الخبرة، حيث أن كل بعد يضم 12 فقرة، ويقابل كل فقرة سلم تكراري خماسي الدرجات والتي تتراوح ما بين الدرجة (1) المعبرة عن غير موافق على الإطلاق، والدرجة (2) المعبرة عن غير موافق، والدرجة (3) المعبرة عن محايد، والدرجة (4) المعبرة عن موافق، والدرجة (5) المعبرة عن موافق جداً.

أما مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط (échelle Toulousaine) يضم ثلاثة (3) أبعاد رئيسية وهي بعد العمليات، المعلومات، والانفعالات، ويضم كل بعد من هذه الأبعاد ستة (6) أبعاد فرعية وهي كالتالي :

1- **بعد العمليات**: ويضم الأبعاد التالية: التركيز النشط، التعاون، الانسحاب السلوكي الاجتماعي، التحول السلوكي العقلي، تسوية الأنشطة، التسلية.

2- **بعد المعلومات**: ويضم الأبعاد التالية: التركيز المعرفي، الدعم العقلي، القبول، السيطرة الإدراكية، التخطيط، الإنكار.

3- **بعد الانفعالات**: ويضم بدوره الأبعاد التالية: التركيز الانفعالي، الدعم الاجتماعي النفسي الإدمان، التحول بالقيم، السيطرة على المشاعر، عدم القدرة على التعبير عن الانفعالات لفظيا (Alexithymie) .

كما يقابل كل فقرة من فقرات المقياس سلم تكراري خماسي الدرجات تتراوح ما بين الدرجة (1) المعبرة عن " لا على الإطلاق " والدرجة (5) المعبرة عن " دائما " مرورا بالدرجات التالية: (2، 3، 4).

7- أساليب المعالجة الإحصائية:

لمعالجة بيانات الدراسة الأساسية قامت الباحثة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، وذلك على النحو التالي:

- **النسب المئوية**: لحساب خصائص العينة.
- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية**: لمعرفة استجابات أفراد العينة اتجاه أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط.
- **مقاييس النزعة المركزية**: للتحقق من توزيع درجات أبعاد المقياسين.
- **ألفا كرونباخ**: لحساب الثبات.
- **معامل ارتباط بيرسون**: وذلك من أجل تحديد العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط.
- **اختبار (t)**: لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين للتحقق من وجود فروق جوهرية في استجابات العينة لدرجات استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير الجنس.
- **اختبار تحليل التباين**: للتحقق من وجود فروق جوهرية في استجابات عينة الدراسة لدرجات استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير الخبرة.

تمهيد

يتناول هذا الفصل عرض ومناقشة نتائج الدراسة الحالية، حيث تتطرق الباحثة من خلاله إلى تقديم ومناقشة النتائج المتحصل عليها مستندة إلى المعطيات الخامة لأفراد مجموعة الدراسة حسب متغيراتها ثم تحليل وتفسير النتائج المتحصل عليها من خلال قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

قبل عرض نتائج الفرضية الأولى لا بد من التعرف أولاً على توزيع درجات أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية وتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط (مقاييس النزعة المركزية) ثم التعرف على الأساليب الأكثر استعمالاً من قبل عمال جامعة وهران 1 للتعامل مع الضغوط.

1- مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد المتغيرين:

1-1 توزيع درجات أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية (Big Five) :

جدول رقم (28) يوضح مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية:

مقاييس النزعة المركزية			الأبعاد
المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	
33.38	33.50	34	العصابية
41.34	42.00	43	الانبساطية
42.64	43.00	49	المقبولية
37.86	38.50	35	الانفتاح على الخبرة
48.20	50.00	50	يقظة الضمير

من خلال الجدول السابق نستنتج أن درجات أبعاد السمات الخمسة الكبرى للشخصية جاءت موزعة توزيعاً معتدلاً، حيث نجد بعد العصابية جاءت درجاته بمتوسط حسابي قدر بـ 33.38، ووسيط قدر بـ 33.50، و منوال قدر بـ 34، أما بعد الانبساطية قدر متوسطه الحسابي بـ 41.34، ووسيط بـ 42.00 و منوال بـ 43، أما بعد المقبولية جاء بمتوسط حسابي قدر بـ 42.64، ووسيط بـ 43.00، أما المنوال قدر بـ 49، كما قدر المتوسط الحسابي لبعده الانفتاح على الخبرة بـ 37.86، ووسيط بـ 38.50، و منوال قدر بـ 35، كما جاء بعد يقظة الضمير بمتوسط حسابي قدر بـ 48.20، ووسيط بـ 50.00، و منوال قدر بـ 50 مما يسمح لنا باستخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي لدراسة الفرضيات المقترحة في الدراسة الحالية.

2-1- توزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط (Coping) :

جدول رقم (29) يوضح مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط (لبعده العمليات):

مقاييس النزعة المركزية			الأبعاد
المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	
60.00	60.00	60	العمليات
12.21	12	12	التركيز النشط
9.90	10	7	التعاون
7.66	8	6	الانسحاب السلوكي والاجتماعي
9.51	10	10	التحول السلوكي العقلي

9	11	10.86	تسوية الأنشطة
11	10	9.85	التسوية

جدول رقم (30) يوضح مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط (لبعدها البحث عن المعلومات):

مقاييس النزعة المركزية			الأبعاد
المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	
65.24	65.50	59	المعلومات
12.26	12.50	15	التركيز المعرفي
11.63	12	15	الدعم الاجتماعي للمعلوماتي
8.10	8.00	7	الانسحاب العقلي
12.34	13	15	القبول
12.50	13	15	السيطرة المعرفية و التخطيط

8	8.00	8.41	الإنكار
---	------	------	---------

جدول رقم (31) يوضح مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط (لبعدها الانفعالات):

مقاييس النزعة المركزية			الأبعاد
المتوسط الحسابي	الوسيط	المنوال	
54.11	52.50	51	الانفعالات
8.13	8.00	8	التركيز الانفعالي
10.80	11	11	الدعم الاجتماعي النفسي
4.95	5.00	3	الإدمان
10.25	10	10	التحول بالقيم
11.31	11.00	11	السيطرة على المشاعر

8	8.50	8.68	عدم القدرة على التعبير لفظيا عن الانفعالات Alexithymie
---	------	------	---

من خلال الجداول السابقة نستنتج أن درجات الأبعاد الرئيسية الثلاث لإستراتيجيات التعامل مع الضغوط (العمليات، البحث عن المعلومات، والانفعالات) جاءت موزعة توزيعا معتدلا تماما، حيث جاءت درجات بعد العمليات كالتالي المتوسط الحسابي قدر بـ 60، والوسيط بـ 60، والمنوال بـ 60، أما بعد البحث عن المعلومات جاءت درجاته كما يلي : المتوسط الحسابي قدر بـ 65.24، الوسيط بـ 65.50 والمنوال بـ 59، أما بعد الانفعالات قدر متوسطه الحسابي بـ 54.11، ووسيط بـ 52.50، ومنوال بـ 51 كما جاءت درجات الأبعاد الثمانية عشر (18) الفرعية موزعة توزيعا معتدلا مما يسمح لنا باستخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي لدراسة الفرضيات المقترحة في الدراسة الحالية.

2- التعرف على الأساليب المستعملة من طرف عمال جامعة وهران 1 للتعامل بالضغوط.

الجدول رقم (32) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
العمليات	60	9.19
البحث عن المعلومات	65.24	8.66
الانفعالات	54.11	8.61

يتضح من الجدول رقم (32) أن المتوسط الحسابي لبعدها البحث عن المعلومات جاء مرتفع وقدر حيث قدر بـ 65.24 وهذا يعني أن العينة اتجهت لبعدها البحث عن المعلومات بالدرجة الأولى، في حين جاء في المرتبة الثانية بعد العمليات حيث قدر المتوسط الحسابي بـ 60، بينما جاء بعد الانفعالات في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 54.11.

وهذه النتيجة جاءت تتفق مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (ماکري 1984) والتي أثبتت أن الناس قد يلجؤون إلى استخدام خليط من أساليب المواجهة عند مواجهة كثير من الضغوط وأحيانا تكون غلبة أساليب على أخرى.

وإذا قمنا بتحليل دقيق لاتجاه عينة الدراسة الحالية لبعدها البحث عن المعلومات بالدرجة الأولى نجد أن هذه الإستراتيجية تتضمن ثلاثة أساليب سلبية للمواجهة والمتمثلة في أساليب (الانسحاب العقلي، القبول والإنكار)، حيث أن الأسلوب الأول يشير إلى بحث الشخص عن محاولات لمطاردة المشكلة من عقله ورفضها والرغبة في نسيانها، كما ينغمس في أحلام اليقظة والخيال من أجل نسيان الصعوبات، أما أسلوب القبول نجد أن الفرد يتقبل المشكلة مهما كانت أو تعلم التعايش معها، أما أسلوب الإنكار يشير إلى تصرف الفرد وكأن المشكلة غير موجودة ويمكن إدماج هذه الأساليب ضمن الإستراتيجيات المركزة على الانفعال، كما تتضمن استراتيجيات البحث عن المعلومات أساليب ايجابية والمتمثلة في التركيز المعرفي ويشير هذا الأسلوب إلى تحليل الفرد للوضعية الصعبة واستخدام الخبرات السابقة ووضع استراتيجيات لحل المشكلة بشكل أفضل، أما الأسلوب الايجابي الثاني فهو الدعم الاجتماعي المعلوماتي حيث يسعى الفرد من خلال هذه الإستراتيجية للحصول على المعلومات حول الوضعية سبب المشكل، أما الأسلوب الثالث هو السيطرة الإدراكية والتخطيط حيث يسعى من خلاله الفرد إلى تحديد الأهداف ووضع جدول زمني للتعامل مع المشكلة بطريقة منطقية وهذه الأساليب يمكن إدراجها ضمن الإستراتيجيات المركزة حول المشكلة، وعلى هذا يمكن القول أن بعد البحث عن المعلومات مزيج بين الأساليب السلبية والإيجابية حيث أن عمال جامعة وهران 1 يتعاملون مع المواقف الصعبة باختيارهم للأساليب التي تنتمي لهذا البعد.

وفي هذا الصدد تتفق هذه الدراسة مع ما جاء به (حسين وحسين، 2006) حين اعتبر أن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب المواجهة المركزة على حل المشكلة عندما يدركون أنهم لا يستطيعون تغيير الموقف، أما عندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام استراتيجيات التجنب والهروب في حين جاءت دراسة الضريبي عكس ما توصلت إليه الدراسة الحالية في أن العمال أكثر استخداماً للأساليب الايجابية من الأساليب السلبية.

فالدراسة الحالية أظهرت أن أفراد العينة يستخدمون إستراتيجيات بعد البحث عن المعلومات وهو كما قلنا مزيج من الأساليب السلبية والايجابية.

ويمكن إرجاع هذه النتيجة المتحصل عليها إلى أن معظم أفراد العينة ذوا مستوى تعليمي مرتفع حيث قدرت نسبة خرجي الجامعة بـ 60%، لذا يلجؤون لاختيار الاستراتيجيات المركزة على هذا البعد، وإذا قمنا بالتدقيق في التحليل قد نجد أنهم يلجؤون للأساليب الإيجابية التي يتضمنها هذا البعد، أما إذا تمعنا في الأساليب السلبية التي يتضمنها هذا البعد نجد أن الإناث أو العاملات اخترن الأساليب السلبية التي تتضمنها هذه الإستراتيجية (البحث عن المعلومات) لأن معظم العينة إناث حيث قدرت نسبتهن بـ 70% حيث كشفت نتائج الدراسة التي قام بها "استون و نيل" Stone & Neal 1984 والتي تستهدف أساليب المواجهة التي يستخدمها كل من الجنسين في مواجهة المشاكل اليومية، وأن الرجل يقوم بأفعال مباشرة كأسلوب في مواجهة المشاكل اليومية، في حين أن المرأة تستخدم استراتيجيات سلبية تتضمن التشتت والتنفيس وأن المرأة تسعى للمساعدة الاجتماعية من الآخرين.

أما العينة التي اتجهت إلى بعدي العمليات والانفعال يمكن إرجاعها إلى المستوى التعليمي المنخفض حيث قدرت نسبة العمال دووا المستوى التعليمي الثانوي 40%، حيث أشار "بلينجس و موسى (1981) Bilings & Moos إلى أن المستوى التعليمي المنخفض يرتبط باستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

3- عرض نتائج الفرضيات:

3-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

ولتحليل الفرضية الأولى تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

- توجد علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول العمليات (l'Action).

الجدول رقم (33) : يبين معامل ارتباط بيرسون بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول (العمليات).

معامل الارتباط	العمليات	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
العصابية	0.096	78	0.23	غير دال
الانبساطية	0.003	78	0.23	غير دال
المقبولية	0.006	78	0.23	غير دال
الانفتاح على الخبرة	-0.204	78	0.23	غير دال
يقظة الضمير	-0.16	78	0.23	غير دال

يتضح من خلال الجدول رقم (33) أنه لم تظهر علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول العمليات (l'Action) حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة لبعده العصابية مع بعد العمليات بـ 0.096 وهي أصغر من قيمت (ر) الجدولية التي قدرت بـ 0.23، كما بلغت قيمة (ر) المحسوبة لبعده الانبساطية مع بعد العمليات بـ 0.003 وهي أيضا أصغر من (ر) الجدولية، أما ارتباط بعد المقبولية مع بعد العمليات فبلغت (ر) المحسوبة بـ 0.006 وهي أيضا أصغر من (ر) الجدولية، أما (ر)

المحسوبة لبعد الانفتاح على الخبرة مع بعد العمليات بلغت بـ -0.20 وهي أصغر من (ر) الجدولية، وبلغت (ر) المحسوبة لبعد يقظة الضمير مع العمليات بـ -0.16 وهي قيمة أصغر من (ر) الجدولية التي قدرت بـ 0.23، وبهذا ونرفض الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على العمليات.

2-3- عرض نتائج الفرضية الثانية:

- توجد علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية و أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على بعد البحث عن المعلومات.

الجدول رقم (34) : يبين معامل ارتباط بيرسون بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول (البحث عن المعلومات).

معامل الارتباط	المعلومات	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
العصابية	0.032	78	0.23	غير دال
الانبساطية	-0.142	78	0.23	غير دال
المقبولية	0.004	78	0.23	غير دال
الانفتاح على الخبرة	-0.203	78	0.23	غير دال
يقظة الضمير	-0.279*	78	0.23	دالة عند 0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (34) أنه لم تظهر علاقة ارتباطية بين السمات الأربعة للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول البحث عن المعلومات (Information) حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة لبعد العصابية مع بعد البحث عن المعلومات بـ 0.032 وهي أصغر من قيمت (ر) الجدولية التي قدرت بـ 0.23، كما بلغت قيمة (ر) المحسوبة لبعد الانبساطية مع بعد البحث عن المعلومات بـ 0.142 وهي أيضا أصغر من (ر) الجدولية، أما ارتباط بعد المقبولية مع بعد البحث عن المعلومات فبلغت (ر) المحسوبة بـ 0.004 وهي أيضا أصغر من (ر) الجدولية، أما (ر) المحسوبة لبعد الانفتاح على الخبرة مع بعد البحث عن المعلومات بلغت بـ 0.203 وهي أصغر من (ر) الجدولية، وبلغت (ر) المحسوبة لبعد يقظة الضمير مع البحث عن المعلومات بـ -0.279*، وهي علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

وبالتالي تحقق فقط الفرضية الجزئية القائلة بوجود علاقة ارتباطية عكسية في سمة يقظة الضمير مع بعد البحث عن المعلومات أما باقي السمات الأربعة فلا توجد علاقة ارتباطية بينهم وبين بعد البحث عن المعلومات.

3-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

الجدول رقم (35) : يبين معامل ارتباط بيرسون بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على (الانفعالات).

معامل الارتباط	الانفعالات	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
العصابية	0.094	78	0.23	غير دال
الانبساطية	-0.207	78	0.23	غير دال
المقبولية	-0.178	78	0.23	غير دال
الانفتاح على الخبرة	-0.172	78	0.23	غير دال
يقظة الضمير	-0.298**	78	0.23	دالة عند 0.01

يتضح من خلال الجدول رقم (35) أنه لم تظهر علاقة ارتباطية بين السمات الأربعة الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، المقبولية، الانفتاح على الخبرة) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على الانفعالات (Information) حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة لبعد العصابية مع بعد الانفعالات بـ 0.094 وهي أصغر من قيمة (ر) الجدولية التي قدرت بـ 0.23، كما بلغت قيمة (ر) المحسوبة لبعد الانبساطية مع الانفعالات بـ -0.207 وهي أيضا أصغر من (ر) الجدولية، أما ارتباط بعد المقبولية مع بعد الانفعالات فبلغت (ر) المحسوبة بـ -0.178 وهي أيضا أصغر من (ر) الجدولية، أما (ر) المحسوبة لبعد الانفتاح على الخبرة مع بعد الانفعالات بلغت بـ -0.172 وهي أصغر من (ر) الجدولية بينما بلغت (ر) المحسوبة لبعد يقظة الضمير مع الانفعالات بـ -0.298** وهو ارتباط عكسي (سالب) ودال عند مستوى الدلالة 0.01، وبالتالي توجد علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) بين سمة يقظة الضمير وبعد الانفعالات، بينما لم تتحقق العلاقة الارتباطية بين السمات الأربعة الأخرى للشخصية وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على الانفعالات.

4-3- عرض نتائج الفرضية الرابعة

جدول رقم (36) : يبين الفرق بين الجنسين في استراتيجيات التعامل مع الضغوط لدعمال جامعة وهران 1

الأبعاد	نوع الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت	مستوى الدلالة
العمليات	ذكور	24	61.33	8.840	0.848	غير دال
	إناث	56	59.43	9.357		
البحث عن المعلومات	ذكور	24	66.75	8.719	1.023	غير دال
	إناث	56	64.59	8.629		
الانفعالات	ذكور	24	54.67	8.504	0.375	غير دال
	إناث	56	53.88	8.728		

يتضح من الجدول رقم (36) أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في متوسط درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط وذلك بدلالة الجنس، إذ قدرت (t) المحسوبة لبعده العمليات بـ 0.848 وهي غير دالة إحصائية أي أن العمال الذكور لا يختلفون في توجههم لبعده العمليات عن العاملات (الإناث)، كما قدرت (t) المحسوبة لبعده البحث عن المعلومات بـ 1.023 وهي غير دالة إحصائية، أيضا هو الحال لبعده الانفعالات إذ قدرت (t) المحسوبة بـ 0.375 وهي أيضا غير دالة إحصائية، وبهذا فإن العمال والعاملات يستعملون نفس الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط وبنفس الكيفية، وبهذا نرفض الفرض القائل بوجود فروق بين العمال والعاملات في استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

5-3- عرض نتائج الفرضية الخامسة:

جدول رقم (37) يبين الفروق في استراتيجيات التعامل مع الضغوط بين العمال حسب متغير الخبرة

الأبعاد	سنوات الخبرة	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ف	مستوى الدلالة
العمليات	أقل من 5 سنوات	13	60.85	10.534	0.087	غير دال
	5-15 سنة	41	59.63	9.433		
	16-25 سنة	17	59.76	8.592		
	أكثر من 25 سنة	09	60.89	8.507		
البحث عن المعلومات	أقل من 5 سنوات	13	68.08	12.079	1.015	غير دال
	5-15 سنة	41	63.73	7.523		
	16-25 سنة	17	65.82	8.187		
	أكثر من 25 سنة	09	66.89	8.710		
الانفعالات	أقل من 5 سنوات	13	57.31	11.722	1.294	غير دال
	5-15 سنة	41	52.41	7.642		
	16-25 سنة	17	55.47	5.959		
	أكثر من 25 سنة	09	54.67	11.325		

من خلال تحليل التباين في الجدول رقم (37) اتضح عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد العينة في بعد العمليات حسب متغير الخبرة، إذ بلغت قيمة $F=0.087$ وهي غير دالة إحصائية، كما اتضح أيضاً من الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في بعد البحث عن المعلومات حسب متغير الخبرة إذ بلغت قيمت $F=1.015$ ، كما يبين الجدول عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في بعد الانفعال حسب متغير الخبرة إذ بلغت قيمة $F=1.294$.

من خلال هذه النتائج يتضح أن العمال الجدد والعمال ذوي سنوات الخبرة يستعملون نفس استراتيجيات التعامل مع الضغوط، وبهذا نرفض فرضية البحث ونقبل الفرض الصفري القائل بعدم وجود فروق بين العمال في استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير الخبرة.

4- مناقشة وتفسير النتائج حسب فرضيات الدراسة:

4-1- تفسير نتائج الفرضية الأولى:

تبين نتائج هذه الدراسة عن عدم وجود علاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول العمليات.

ويمكن تفسير النتيجة التي توصلت إليها الدراسة باعتبار أن هذه الإستراتيجية مجموعة من العمليات يلجأ إليها الأفراد لتحقيق التكيف وهي جملة من الأساليب المتمثلة في التركيز النشط وهو مواجهة المشكلة مباشرة، التعاون أي العمل مع الآخرين، الانسحاب السلوكي والاجتماعي حيث يصبح الفرد منغلقا على الذات والابتعاد عن الآخرين كما يشمل هذا البعد أيضا أسلوب التحول السلوكي العقلي الذي يقوم من خلاله الفرد بتعديل تصرفاته وسلوكه وطريقته في الحياة اعتمادا على المشكلة، أما أسلوب تسوية الأنشطة يسعى من خلاله الفرد إلى مقاومة الاندفاع إلى الأحكام الطائشة أو اتخاذ قرارات متسرعة واتخاذ خطوة إلى الوراء من الوضع الصعب، وأخيرا يأتي أسلوب التسوية محاولة من الفرد في التفكير في أشياء أخرى من دون المشكلة والانخراط في أنشطة أخرى لتفادي التفكير في الوضعية والبحث عن الارتياح في ميادين أخرى.

وبالتالي يمكن القول أنه رغم تنوع السمات الشخصية لهؤلاء العمال إلا أنه لا توجد علاقة بين سمام الخمسة للشخصية واستراتيجيات تعاملهم مع الضغوط المركزة حول بعد العمليات وهذا عكس ما توصلت إليه دراسات عديدة مثل دراسة جاب الله (2006)، ودراسة ايجور و نادا (Igor & Nada (2003)، كما جاءت نتائج الدراسة الحالية عكس ما توصلت إليه دراسة أبو غزالة (2009) حيث أظهرت نتائجها وجود ارتباط دال موجب بين مقياس كفاءة المواجهة وبين (الانبساط، الانفتاح على الخبرة، المقبولية، ويقظة الضمير)، بينما أظهرت الدراسة وجود ارتباط دال سالب بين العصابية ومكونات كفاءة المواجهة.

في حين أشارت الدراسة الحالية إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ودالة إحصائية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد العمليات، ويمكن إرجاع هذه النتيجة إلى حجم العينة الصغير الذي قدرة بـ80 عاملا، وبالتالي لم يحقق لنا العلاقة بين هذين المتغيرين كما يمكن الرجوع إلى خصائص عينة الدراسة، فقد نجد أن أغلبية العينة شباب حيث تقدر نسبة الفئة العمرية ما بين (25-45) بـ 66% وهي أكبر فئة عمرية.

كما يمكن إرجاع هذه النتيجة المتوصل إليها إلى أن عمال جامعة وهران لا يعيشون مستوى ضغط مرتفع نسبة لبيئة عملهم التي لا تقدم سوى خدمات، ويمكن إرجاعها أيضا إلى طبيعة المواقف التي يتعرض لها هؤلاء العمال ، لأن المواجهة تختلف تبعا لنوع وطبيعة الحدث الضاغط.

4-2- تفسير نتائج الفرضية الثانية:

نصت هذه الفرضية على وجود علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على بعد البحث عن المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود ارتباط دال إحصائياً.

ومن ثم فإن الفرضية القائلة بوجود ارتباط في السمات الخمسة واستراتيجيات التعامل المركزة على بعد البحث عن المعلومات بين العمال لم تتحقق في السمات الأربعة للشخصية (العصابية، الانبساطية الانفتاح على الخبرة، المقبولية) وعلاقتها باستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد البحث عن المعلومات، بينما وجدت علاقة عكسية سالبة دالة عند مستوى دلالة 0.05 بين سمة يقظة الضمير واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد البحث عن المعلومات، وهذا يعني أنه كلما ارتفعت يقظة الضمير لدى العامل كلما انخفض توجهه إلى بعد البحث عن المعلومات والعكس صحيح.

إن هذه النتيجة المتوصل إليها فيما يخص ارتباط العوامل الأربعة (العصابية، الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، المقبولية) واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد البحث عن المعلومات ما توصلت إليه بعض الدراسات التي أكدت عن وجود علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط مثل دراسة (شكري، 1999، Gunthert&Cohen,1999، وجودت،2004،ص680)، وعكس ما توصلت إليه دراسة. (Goldberger,L & Breznitz,S,1993).

ويمكن تفسير هذه النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية والتي تؤكد عن عدم وجود ارتباط دال إحصائياً بين السمات الأربعة للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد البحث عن المعلومات، باعتبار أن هذه الإستراتيجية يسعى من خلالها الفرد في البحث والحصول على المعلومات من أجل تلقي النصيحة والمساعدة والفهم الجيد والمتعلق بالموقف الضاغط الذي يواجهه بغرض التحمل الموجه نحو المشكلة، ويمكن إرجاع عدم تحقق العلاقة الارتباطية إلى أن الجامعة محيطة تعليمي يقدم خدمات يختلف كثيراً عن المؤسسات الاقتصادية والمالية أين تتواجد الضغوط وتتعدد طرق مواجهتها كما يختلف الأفراد فيها في شخصياتهم.

4-3- تفسير نتائج الفرضية الثالثة:

أظهرت نتائج هذه الدراسة عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين السمات الأربعة للشخصية (العصابية، الانبساطية، المقبولية، الانفتاح على الخبرة) وبين أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول الانفعالات، بينما كشفت هذه الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) بين سمة يقظة الضمير وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول الانفعالات.

في حدود إطلاع الباحثة لم يتم العثور على نتيجة يمكن الاستناد عليها لتدعيم نتيجة الفرضية أو رفضها، حيث نجد نتائج الدراسة التي قام بها (Gunthert & Cohen (1999) تعكس نتائج الدراسة الحالية، والتي تستهدف أن ذوي العصابية المرتفعة يصفون ويدركون الضغوط أكثر من منخفضي العصابية في الضغوط الشخصية،

كما توصلت إلى وجود ارتباط موجب ودال بين العصابية وطرق المواجهة: لوم الذات، التمني، والتفريغ الانفعالي، والاستجابة العدوانية، وكذلك لم تكشف وجود علاقة ارتباط دالة بين العصابية وطرق المواجهة: الاسترخاء، والاتجاه إلى مواقف أخرى، وإعادة التخطيط والعمل المباشر، الاتجاه إلى المساندة الاجتماعية، والاتجاه إلى الدين والفكاهة والبحث عن المعلومات.

كما نجد أن دراسة (André Mariage 2001) لم تتفق مع نتائج الدراسة الحالية حيث أسفرت نتائجها على: تميز العاملات الخياطات في اختيارهن لاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة التي تركز على الانفعال (العاطفة) والتجنب وكان ذلك بالتسلية.

ولتحليل النتيجة المتوصل إليها يمكن الرجوع إلى الجانب النظري، للفهم أكثر، فحسب (تشيلي تايلور) إن الفرد لا يتأثر في التعامل بالإمكانات الداخلية التي يمتلكها فحسب مثل سمات شخصيته وطرقه في التعامل ولكنه يتأثر أيضا بمصادر البيئة الخارجية، وهذه المصادر قد تتضمن الوقت، المال، والتعليم والمستوى المعيشي، والاقتصادي، والأولاد، وكل الظروف الحياتية الإيجابية، كما أن تعرض هذه المصادر إلى الفقدان يشكل تهديدا.

ويؤكد كوهين و لازاروس (Cohen & Lazarus 1979) أن وجود ضغوط حياتية أخرى تؤدي إلى تهدة استجابات التعامل لأنها تعمل بشكل أساسي على استنزاف إمكانات الفرد، فالأفراد الذين يتوجب عليهم التعامل مع مصادر ضغط عديدة في حياتهم مثل صعوبات اقتصادية، مشاكل صحية يتبقى لديهم عدد أقل من المصادر التي يمكن الاستفادة منها في التعامل مع ضغوط جديدة مقارنة بأولئك الذين لا يتوجب عليهم التعامل مع ضغوط حياتية أخرى.

وإذا ربطنا ما جاء به تشيلي تايلور، وكوهين و لازاروس بنتيجة الدراسة المتوصل إليها والمتمثلة في عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين السمات الأربعة للشخصية (العصابية، الانبساطية الانفتاح على الخبرة، المقبولية) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول الانفعالات لدى عمال جامعة وهران 1، نجد أن هؤلاء العمال قد يعانون من ظروف قاسية أو ضغوط حياتية أخرى استنزفت قدراتهم وطاقاتهم على التعامل مع الضغوط المهنية.

أما النتيجة التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) دالة عند مستوى دلالة 0.01 بين سمة يقظة الضمير وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول الانفعالات أي أنه كلما ارتفعت درجات يقظة الضمير (التفاني) لدى عمال جامعة وهران 1 كلما انخفضت درجات الميل إلى تبني استراتيجيات التعامل المركزة حول الانفعالات لديهم.

ترى الباحثة أن هذه النتيجة تبدو منطقية إلى حد كبير، حيث يتضمن هذا العامل العديد من المزايا والإيجابيات والتي تشكل سمات الشخص المتزن انفعاليا، حيث يتميز صاحب يقظة الضمير العالية، بأنه ذو اهتمامات خاصة ولديه إنجاز فوق المعتاد وفرط في الترتيب والنظافة، يتميز بقوة الإرادة والسعي الدعوب

لتحقيق الأهداف، كما أن لديه القدرة على اتخاذ القرارات وحل المشاكل التي يواجهها، وتعتبر يقظة الضمير مؤشر على الإرادة والقدرة على مواجهة المواقف الصعبة والحرجة.

فمن خلال هذه العلاقة العكسية (السالبة) بين سمة يقظة الضمير وأبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول الانفعالات، أن العامل المتفاني يسعى دائما إلى مواجهة المصاعب والتحدي وقدرته على اتخاذ القرارات وحل المشاكل التي تسبب له ضغوطا، ويتعد عن الأساليب الانفعالية ولا يقوم بتجنب المصاعب أو الهروب منها بل التحدي من أجل تحقيق التوازن والتكيف.

4-4- تفسير نتائج الفرضية الرابعة:

نصت هذه الفرضية على وجود فروق في استراتيجيات التعامل مع الضغوط بين الجنسين، وكشفت الدراسة الحالية عن عدم تحقق هذه الفرضية حيث كانت المتوسطات الحسابية للجنسين متقاربة جدا حسب ما أوضحه الجدول رقم (36) وهذا ما أكدته دراسة محمد (1995)، ودراسة ابراهيم (1994)، ودراسة هريدي (1996)، ودراسة شعبان (1995) والتي أكدت في مجملها عن عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين الإناث والذكور في استراتيجيات التعامل مع الضغوط، كما نجد مجموعة من الدراسات التي لم تتوافق مع نتائج الدراسة الحالية، والتي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا بين الجنسين في استراتيجيات التعامل مع الضغوط مثل دراسة عبد المعطي (1994)، ودراسة استون ونيل (1984) ودراسة شكري (1999)

ويمكن إرجاع النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية والتي تنص عن عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين العمال والعاملات في استراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى خصائص العينة حيث أن أغلبية عينة الدراسة إناث حيث بلغ عدد العاملات 70%، كما ترجع الباحثة هذه النتيجة إلى ماضي المرأة الجزائرية حيث نجد أن المرأة العاملة اليوم ورثت الكفاح والصمود ومواجهة المصاعب من النساء المقاومات اللواتي يشهد لهن التاريخ بذلك، كما أن تطور المجتمع الجزائري اليوم لم يعد يفرق بين المرأة والرجل في المناصب العليا، حيث أصبحت الفرص بينهم متساوية في التعبير عن آراءهم وانفعالاتهم مما يجعل المواجهة بين الجنسين للمواقف الصعبة متساوية.

ويمكن القول أيضا أن هؤلاء العمال والعاملات يعيشون نفس ظروف العمل (ظروف فيزيقية، تلوث المحيط، حرارة...إلخ)، ويعانون من نقص إمكانيات العمل المتدنية، ويعيشون نفس العراقيل الإدارية المتمثلة في جمود وظيفي، صراع الأدوار، تسلط بعض الرؤساء، كما يمكن إرجاع هذه النتيجة أيضا إلى أن المرأة العاملة بجامعة وهران 1 ذات مستوى تعليمي جامعي وأغلبيتهن يعملون بمناصب عليا وهن في الحقيقة إطارات هذا ما أدى إلى توصل هذه الفرضية إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا بين العمال والعاملات في استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

4-5- تفسير نتائج الفرضية الخامسة:

كشفت الدراسة عن عدم تحقق هذه الفرضية إذ يبين الجدول رقم (37) عدم وجود فروق دالة إحصائية بين العمال في استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير الخبرة وهذه النتيجة عكس ما توصلت إليه بعض الدراسات مثل دراسة الضريبي (2010)، والتي أشارت أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات)، وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر.

ويمكن إرجاع نتيجة هذه الدراسة إلى الحالة المدنية للعمال، حيث نجد نسبة المتزوجين قدرت بـ 63%، وتمثل أكبر نسبة، ويمكن القول في هذا الصدد أن العمال المتزوجين يتمتعون باستقرار نفسي واجتماعي وفسولوجي، لأن الزوجة أو الزوج يمثلان طرف آخر في المساندة، فالمتزوجين لديهم خبرات نابعة من واقع الحياة ويتميزون بالنضج في اتخاذ القرارات واستعمالهم لقدراتهم العقلية بإحكام للتعامل مع ما يواجههم من ضغوطات والبحث عن حلول في صميم المشكلة.

وهذا التشابه في التعامل مع الضغوط يمكن إرجاعه أيضا إلى المستوى التعليمي الذي تتمتع به عينة هذه الدراسة حيث أن معظم أفراد العينة ذوا مستوى جامعي يؤهلهم لفهم المواقف الحرجة وتقييمها ومواجهتها بطرق إيجابية، فالعمال في الثمانينات لم يكن لديهم مستوى تعليمي عالي واكتسبوا طرق التعامل مع الضغوط من خلال سنوات الخبرة والممارسة اليومية للمهنة بينما اليوم أصبحت المؤسسات العمومية بصفة عامة والجامعة بصفة خاصة تضع شروطا لعمليات التوظيف بحيث لا يوظف إلا ذوا الشهادات الجامعية وذلك نظرا لتبني الجزائر اليوم سياسة رفع المستوى بهذه المؤسسات.

وإذا دققنا أكثر في النتيجة المتحصل عليها يمكننا القول أن العامل الجديد اليوم يملك جرأة تجعله يحثك بالعمال ذوا خبرة ليتعلم منهم كل ما يتعلق بمهنته وحتى الضغوط التي تسببها هذه المهنة وطرق التعامل معها، كما أن قدرة هؤلاء العمال في الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين يشعرون نحوهم بالاهتمام والاحترام والتقدير، فهذه مساندة تساعد العامل على تحقيق فهم أفضل للحدث الضاغط والاستراتيجيات التي يجب اتخاذها للتعامل مع المواقف الحرجة، فمن خلال تبادل هذه التقييمات يستطيع الفرد الذي يواجه حدثا ضاغطا أن يقدر مقدار التهديد الذي يسببه هذا الحدث ويستطيع الإستفادة من المعلومات والاقتراحات حول كيفية التعامل مع الموقف .

كما أن استخدام العمال الجدد والعمال ذوي الخبرة المهنية لنفس الاستراتيجيات وبنفس الكيفية يمكن إرجاعه لتحسن الظروف الاجتماعية للعمال اليوم وهذا عكس ما كانوا عليه في الماضي حيث كان الموظف يعاني ظروف اجتماعية مزرية، كما تعد توعية الموظف من خلال شبكات الإعلام وقنوات الاتصال عاملا ذو أهمية

في اكتسابهم للمعلومات والخبرات، حيث أصبحت هذه التكنولوجيا الحديثة رفيقاً يتوجهون إليه كلما تطلب الأمر ذلك للحصول على معلومات متعلقة بالمواقف التي يواجهونها وطرق التعامل معها بفعالية.

وإذا رجعنا إلى الجانب النظري نجد أن هذه النتيجة معقولة لأن العوامل المؤثرة في استراتيجيات التعامل مع الضغوط لا تتوقف فقط على السمات الشخصية أو أنماطها بل تتأثر المواجهة أيضاً بالمتغيرات الديمغرافية المتمثلة في العمر والجنس والمستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي للأفراد، وإلى مصادر داخلية وخارجية.

5- صعوبات الدراسة

واجهت الباحثة العديد من الصعوبات أثناء تحضير هذه الدراسة والتي يمكن إيجازها كما يلي:

- ✓ صعوبة تعبئة الاستبيانات من قبل العمال نظراً لانشغالاتهم بمهامهم وتأديتهم لوظائفهم.
- ✓ صعوبة فهم عينة الدراسة لبعض فقرات الاستبيانيين مما تطلب من الباحثة توضيحها للعمال المفحوصين.
- ✓ كما واجهت الباحثة صعوبة في الحصول على المراجع باللغة العربية وخصوصاً فيما يتعلق بمتغير السمات الخمسة الكبرى للشخصية.
- ✓ صعوبة الحصول على دراسات تربط بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط والتي أجريت على عينة العمال.

وعلى الرغم من كل هذه الصعوبات إلا أن الباحثة استطاعت أن تتجاوزها بعون الله.

استنتاج عام:

تدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات التي حاولت النظر في موضوع السمات الخمسة الكبرى للشخصية المميزة للفرد وعلاقتها بأساليب التعامل مع الضغوط في بيئة العمل، من أجل الكشف عن الطرق الإيجابية والسلبية التي يلجأ إليها الأفراد.

بحيث كان الهدف من هذه الدراسة الكشف عن أهم استراتيجيات التعامل مع الضغوط التي يلجأ إليها العمال، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية (الانبساطية العصابية، المقبولية، يقظة الضمير، الانفتاح على الخبرة) وبين أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول (العمليات، البحث عن المعلومات، والانفعالات)، وكان الغرض من هذه الدراسة أيضاً التعرف على الفروق بين الجنسين

في استراتيجيات التعامل مع الضغوط، والتعرف على الفروق بين العمال في استراتيجيات التعامل وفق متغير الخبر.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطبيق الأدوات المتمثلة في (مقياس قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط) على عينة اختيرت بطريقة عشوائية، تمثلت في عمال إداريين وتقنيين بجامعة وهران 1 والبالغ عددهم (80) عاملا من أصل (919)، وهذا بعد القيام بدراسة استطلاعية كانت الغاية منها التأكد من الخصائص السيكومترية للمقاييس (الصدق والثبات)

بعدها قامت الباحثة بجمع البيانات وتحليلها بالاستعانة ببرنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(SPSS22)، وذلك بمجموعة من الأساليب الإحصائية، الغرض منها الإجابة على تساؤلات الدراسة الحالية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1-الاستراتيجيات الأكثر استعمالا لدى عمال جامعة وهران 1 هي الاستراتيجيات المركزة حول بعد البحث عن المعلومات.

2-عدم وجود علاقة ارتباطية بين السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد العمليات.

3-عدم وجود علاقة ارتباطية بين السمات الأربعة للشخصية (الانبساطية، العصابية، المقبولية الانفتاح على الخبرة) واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة حول بعد البحث عن المعلومات، بينما وجدت علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين سمة يقظة الضمير واستراتيجيات التعامل المركزة حول بعد البحث عن المعلومات.

4-عدم وجود علاقة ارتباطية بين السمات الأربعة للشخصية (الانبساطية، العصابية، المقبولية الانفتاح على الخبرة) واستراتيجيات التعامل مع الضغوط المركزة على بعد الانفعالات، بينما وجدت علاقة ارتباطية عكسية (سالبة) ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 بين سمة يقظة الضمير واستراتيجيات التعامل المركزة حول بعد الانفعالات.

5-عدم وجود فروق بين الجنسين في استراتيجيات التعامل مع الضغوط.

6-عدم وجود فروق في استراتيجيات التعامل مع الضغوط وفق متغير الخبرة.

ويمكن إرجاع نتائج هذه الدراسة التي لم تتفق مع بعض الدراسات إلى أدوات الدراسة، حجم العينة الصغير، واختلاف العينة المطبق عليها.

كما يمكن الإشارة إلى أن السمات الكبرى للشخصية ليست العامل الوحيد المؤثر والذي يمكن من خلاله التنبؤ بالطريقة التي يتعامل بها الفرد مع الضغوط التي تواجهه في مهنته، فمن خلال ما كشفنا عنه في الجانب النظري تظهر هناك عدة عوامل المؤثرة وذات العلاقة باستراتيجيات التعامل مع الضغوط نجد منها نمط الشخصية (أ)- والذي يعد مؤشرا على مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط النفسية، مركز الضبط، فعالية الذات أيضا هذا الأخير من العوامل الهامة التي تساعد الفرد في التعامل مع الضغوط والسيطرة على الموقف من خلال تقييمه المعرفي لقدراته من خلال الخبرات التي يمر بها وهي تساعده في التغلب على الصعوبات، كما توجد هناك عوامل مرتبطة بالمحيط والمتمثلة في طبيعة الموقف الصعب وخصائصه، أيضا المساندة الاجتماعية تعد من بين المتغيرات الموقفية الهامة التي تساعد الفرد على التعامل ومواجهة الضغوط وتحديد أساليب فعالة وإيجابية، كما تظهر أهمية المتغيرات الديمغرافية في تحديد الأساليب الفعالة للتعامل مع الظروف الصعبة مثل العمر، الجنس، المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي. كلها تعتبر عوامل ذات علاقة باستراتيجيات التعامل مع الضغوط.

وعلى هذا يبقى موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط في بيئة العمل من المواضيع المهمة والحساسة والتي تتطلب اهتمام الأفراد والمؤسسات، كما تعتبر سمة الشخصية مساعد لفهم المواقف وتقييمها والتعامل معها باعتبار أن الشخصية الإنسانية موضوعا لا يزال قيد اهتمام العديد من العلماء والباحثين.

الاقتراحات:

على ضوء نتائج هذه الدراسة نقترح ما يلي:

- اعتماد المؤسسات برامج ودورات تدريبية لتنمية الأساليب الايجابية لدى العمال في التعامل مع الضغوط.
- تدريب العمال على ممارسة بعض الأساليب للتخفيف من التوتر والقلق والضغط مثل: الاسترخاء، الرياضة، اليوغا، الإنصات للموسيقى الهادئة.
- تطوير اختبارات تكشف عن السمات الشخصية الغالبة لدى الفرد، والقيام بها في عمليات التوظيف، خصوصا عند توظيف مديرين أو في المناصب القيادية الحساسة.
- اقتراح نموذج يمكن من خلاله تفسير مدى تأثير بعض سمات الشخصية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط ومدى انعكاس هذا على الصحة النفسية والجسمية.
- تعلم التعبير عن الانفعالات للتخفيف من شدة الضغط.
- توعية وإرشاد العمال في المؤسسات بإتباع أساليب إيجابية في تعاملهم مع الضغوط المهنية وذلك من طرف مرشدين نفسيين.

التوصيات:

- إجراء دراسة مماثلة على عينة أكبر، وتشمل جميع الموظفين عمال وأساتذة

- القيام بمزيد من الدراسات حول هذا الموضوع وبمؤسسات مالية، إنتاجية واقتصادية.

-الاهتمام ببناء وتقنين مقاييس السمات الخمسة للشخصية تناسب البيئة العربية بشكل عام والبيئة الجزائرية بشكل خاص بدلا من الاعتماد على المقاييس الأجنبية..

- ربط متغير السمات الخمسة الكبرى للشخصية واستراتيجيات التعامل مع الضغوط بمتغير وسيط مثل الحوافز، الأداء، الرضى الوظيفي.

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
01	الهيكل التنظيمي لجامعة وهران 1	1
02	استبيان قائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية	2
05	استبيان استراتيجيات التعامل مع الضغوط	3