

# الاهداء

.....إلى أعر الناس على قلبي "أمي".....

# كلمة شكر

إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا البحث المتواضع من أصدقاء و أساتذة  
ماستر علم النفس العمل و التنظيم و خاصة الأستاذة المشرفة "شعبان  
فاطمة الزهرة" و كل عمال المستشفى المتخصصة في توليد النساء و  
طب الأطفال – حي الصنوبر- و بالخصوص مديرة الموارد البشرية  
السيدة بودية مداح أمال التي كانت لي السند و الدعم في إنجاز هذا العمل  
المتواضع ، كما أنها لم تبخل علي بأي معلومة نظرية أو تطبيقية .

## ملخص البحث

لقد تناولت الطالبة الباحثة في هذه الدراسة، موضوع استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة و علاقته بثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الاطفال، و على هذا الأساس اعتمدت على دراسة الواقع العملي لعمال المؤسسة مقر البحث و الذي قدر حجم العينة المدروسة بها 68 موظف و موظفة اختيروا بطريقة عشوائية.

و بعد أن طبقت الطالبة الباحثة عليهم مقياس " CISS " الكوبيينغ ، و مقياس KARASEK لثقل العمل لمدة شهر و باستعمالها لمجموعة أساليب احصائية مناسبة لمتطلبات البحث ، جاءت نتائج الدراسة كالتالي:

الجانب النظري

## مقدمة عامة

نظرا لما يميز القرن الحالي من تغيرات تكنولوجية و معرفية و سلوكية ، وثقافية و بالموازاة مع النمو المتزايد لمتطلبات الحياة، و في ظل الظروف الجديدة التي تميز علاقة الشخص بعمله، و منظمته و التي فرضت عليه مجموعة من الأعمال و الأدوار المختلفة و التي يجب عليه الالتزام بها مراعيًا كل موقف يتعرض له. قد أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي في الدول الغربية موضوع ثقل العمل الكثير من اهتمامهم خلال العقود الماضية، وركزت هذه الدراسات على معرفة أنواعه و مسبباته والآثار المترتبة عليه، و الاستراتيجيات المستعملة من قبل الافراد في لمواجهته.

ويرجع هذا الاهتمام بثقل العمل إلى آثاره السلبية على سلوك الأفراد و الجماعات و مواقفهم تجاه أعمالهم و منشأتهم و على إدارتهم. لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي هذا الموضوع و طرق إدارته سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي يستحقه حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية. و خاصة في القطاعات التي تعاني من هذه الظاهرة كالقطاعات الصحية.

و على إثر ذلك وضع العلماء النفسيين و الاجتماعيين عدة استراتيجيات للتعامل مع هذا الخطر الذي يواجه العمال أثناء أدائهم لواجباتهم، معتبرينه كذلك سببا رئيسيا في ضياع و خسارة وقت المؤسسة، إذ عندما يستعملها الفرد إنما يستجيب بطرق من شأنها أن تساعده على تجنب ذلك الموقف الضاغط بالهروب منه أو التقليل من حدته بهدف الوصول إلى معالجة تحدث التوازن النفسي و الفيزيولوجي و الاجتماعي.

و من هذا المنطلق كما سبق الذكر، تصنف المؤسسات الصحية و العلاجية من المؤسسات التي يعاني عمالها بشكل كبير من الضغوطات المهنية بصفة عامة و من الثقل الوظيفي (شحن العمل) بشكل خاص ، و على هذا الاساس تمحورت هذه الدراسة على "استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لمواجهة ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة لتوليد و طب الاطفال - حي الصنوبر- " و التي طبق فيها اختبار CISS لقياس استراتيجيات التصرف و اختبار KARAZEK لقياس ثقل العمل

بحيث احتوت الدراسة على خمسة فصول:

- الفصل الاول تم فيه تقديم البحث بعرض اشكالية البحث و فرضياته و أهم الصعوبات التي واجهت الطالبة الباحثة .
- الفصل الثاني حددت الطالبة الباحثة فيه المفهوم النظري لاستراتيجيات التعامل ، انطلاقا من نشأة مفهوم استراتيجيات التعامل و أهم التعاريف التي جاء بها العلماء في هذا الموضوع، النماذج النظرية التي تناولت أساليب التعامل، و أهم ما استخلصته الطالبة الباحثة منها و ماهي ميكانيزمات الدفاعية و استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي و على مستوى المنظمة.
- الفصل الثالث تطرقنا إلى ثقل العمل، حيث تطرقنا إلى مفهوم عبء العمل و بعض تعاريفه ، و أنواع عبء العمل ، مصادر ثقل العمل.

هذا في الجانب النظري أما فيما يخص الجانب التطبيقي فاحتوى الفصل الرابع على الدراسة التطبيقية و التي قسمتها الطالبة الباحثة إلى قسمين :

أ. منهجية الدراسة الاستطلاعية.

ب. منهجية الدراسة الأساسية .

و في الاخير الفصل الخامس الذي تضمن عرض نتائج الدراسة و مناقشتها ، و ختمت الطالبة الباحثة هذا البحث بخاتمة و بعض التوصيات المقترحة منها.

## الفصل الاول ( تقديم البحث )

- 1- مقدمة عامة للبحث
- 2- تحديد الاشكالية.
- 3- تحديد الفرضيات..
- 4- أهمية البحث و دواعي اختياره..
- 5- حدود البحث..
- 6- صعوبات البحث.
- 7- الدراسات السابقة
- 8- التعاريف الاجرائية الخاصة باستراتيجيات التعامل "coping"
- 9- التعاريف الاجرائية الخاصة بثقل العمل

## اشكالية البحث

تسعى الدراسة الحالية في محاولة البحث عن إشكالية ثقل العمل (عبء العمل) و استراتيجيات التعامل معه عند العمال من خلال دراسة ميدانية ، وذلك بهدف الوقوف على نمط ما هو متوفر بالفعل من ثقل العمل ورصد بعض معوقات الأداء المهني على أهداف المؤسسة الإنتاجية أو الخدماتية، وكذلك اقتراح بعض - التصورات لإمكانية التغلب على هذه المعوقات و رسم سبل و استراتيجيات التعامل، التكيف و الوقاية ...الخ ، ولتحقيق ذلك سوف نناقش في هذه الدراسة ما يلي من التساؤلات :

1- هل هناك علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التعامل و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال ؟

و يقودنا هذا التساؤل إلى تساؤلات أخرى فرعية هي:

- هل هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال ؟
- هل هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التعامل المركزة على التجنب و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال ؟
- هل هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال ؟

## فرضيات البحث

1- هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التعامل و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال

و تقودنا هذه الفرضية إلى فرضيات أخرى فرعية هي:

- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال
- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال
- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين استراتيجيات التعامل المركزة على التجنب و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال.



## أهمية هذا البحث و دواعي اختياره

- تكمن أهمية هذا البحث في الكشف عن استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لمواجهة ثقل العمل عند عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة لتوليد النساء و طب الاطفال و لهذا لقد تم اختيار هذا البحث نظرا للاعتبارات التالية:
- 1- أهمية الموضوع في الجانب السيكولوجي لدى العلماء النفسانيين و الاجتماعيين و خاصة في المجال السلوك التنظيمي.
  - 2- نذرت المراجع و الدراسات و الابحاث العربية التي عالجت و تناولت موضوع ثقل العمل حسب اطلاع الطالبة الباحثة التي تطرقت لدراسة هذه الظاهرة.
  - 3- إثراء الجانب المعرفي للطلبة الباحثين في هذا الموضوع و المكتبات العربية.
  - 4- مؤثرات هذه الظاهرة (ثقل العمل) السلبية على صحة العمال و التي تؤدي في غالب الاحيان للإصابة بعدة لاضطرابات و ضغوطات نفسية كالاكتئاب النفسي، الاكتئاب.....
  - 5- محاولة ايجاد استراتيجيات لتعامل لمواجهة ثقل العمل عند العمال و خاصة عمال القطاع الصحي الذين يعانون بكثرة من هذا المشكل.

## صعوبات البحث

- كل باحث لابد و أن يواجه مجموعة من الصعوبات في إعداد بحثه، و تتضمن الصعوبات التي واجهت الطالبة الباحثة في إنجاز هذا العمل المتواضع في:
- ندرة الكتب و المراجع باللغة العربية التي تتحدث عن ثقل العمل إن لم نقل شبه انعدامها.
  - صعوبة ترجمة المصطلحات من اللغة الاصلية لها إلى اللغة العربية.
  - عدم تفهم عمال المؤسسة محل الدراسة لموضوع الدراسة ، مما كان يستدعني في غالب الاحيان إلى الشرح المفصل للمصطلحات الرئيسية للبحث و لوسائل القياس المستعملة للعمال.

**الدراسات السابقة التي تناولت موضوع ثقل العمل (La charge du travail):**

- 1- دراسة محمود عطا (1994)  
كانت على عينة مكونة من 140 معلما، اختيروا من مدارس مدينة الرياض من الأطوار الثلاث (ابتدائي، الاعدادي، الثانوي) لدراسة مصادر الضغط النفسي عند المعلمين في كل الاطوار، و أسفرت نتائج الدراسة على أن أهم مصادر التوتر و الضغط عند المعلمين كانت عبء العمل و كثافته. (عوض،1995، ص:103)
- 2- دراسة هاريس و آخرون (1998)  
قاموا بها على عينة مكونة من 130 معلم بالمرحلة الاعدادية من الريف و الحضر، و توصلوا إلى أن زيادة العبء الوظيفي و زيادة ساعات العمل تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى المعلم. (بن طاهر،2005 ، ص:77)
- 3- الدراسة التي قام بها الاستاذ منصوري (2004)  
كانت على عينة تتكون من 329 معلما من المرحلة الابتدائية و المتوسطة و التي مفادها أن زيادة عبء العمل تؤدي لارتفاع الضغوط لدى معلمي المرحلة الابتدائية و الإكمالية. (بن طاهر،2005 ، ص:79)
- 4- دراسة "شيرري cherry (1978)"  
كانت هذه الدراسة حول الضغط المهني، و القلق و العمل على عينة عددها 1415 فرد عامل، و كانت نتائجها على أن الاطارات و العمال في المكاتب يتعرضون إلى الانهيار العصبي في العمل مقارنة بين العمال المنفذين الاكفاء و العمال المنفذين الاقل الكفاءة و عديمي الكفاءة و لقد طبق على عينة التعريفات للمكاتب البريطانية في الاحصاءات و الدراسات الديمغرافية، فتحصل على النتائج التالية: التعب و الانهيار العصبي في العمل بالنسبة للإطارات (53.8%) و العمال المنفذين (56.9%) و العمال الغير أكفاء (10.3%). و هذا يدل على أن العمال في المكاتب و الإطارات يختلف مستوى الضغط لديهم مقارنة مع العمال المنفذين و هذا يعني أن الفئة الاولى تظهر عليها أمراض عقلية ، و الفئة الثانية تظهر عليها أمراض سيكويوماتية (كوبر،1985، ص:168).

## الدراسات السابقة التي تناولت موضوع استراتيجيات التعامل: (coping)

- دراسة "لطفى إبراهيم" 1994:  
أجريت هذه الدراسة على عينة من المعلمين منهم 190 معلم و معلمة، و أظهرت أنه لا توجد علاقة بين متغير الجنس و أساليب التعامل مع مواقف الضغط ، كذلك لا توجد علاقة بين فئات العمر و أساليب التعامل
- دراسة مایسة أحمد النبال، و هشام إبراهيم عبد الله 1995:  
أجريت هذه الدراسة على عينة 244 طالب و طالبة من جامعة قطر، لمعرفة اساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة ، و توصلت نتائجها:
  - 1- إلى وجود فروق ذات دلالة بين الجنسين و الحالة المدنية (أعزب ، متزوج) في استخدام أسلوب التوجه نحو الاداء كأحد الاساليب الايجابية في مواجهة مواقف الحياة الضاغطة.
  - 2- الذكور أكثر استخداما لأسلوب التوجه نحو الاداء.
  - 3- و كذلك الامر بالنسبة للمتزوجين مقارنة مع الغير متزوجين، لصالح المتزوجين في استخدام أسلوب التوجه نحو الاداء.
  - 4- صغار السن أكثر استخداما لأسلوب التوجه نحو الاداء مقارنة مع كبار السن.
  - 5- مرتفعي الضغط أكثر استخداما لأسلوب التوجه الانفعالي مقارنة مع متوسطي الضغط و منخفضي الضغط
  - 6- لا توجد فروق بين مستويات الضغط فيما يخص استعمال أسلوب التوجه نحو التجنب.
- دراسة " مایسة محمد شكري " 1999:  
كانت هذه الدراسة على أنماط السلوك الصحي كأساليب لمواجهة مواقف المشقة، على عينة تتكون من 200 فرد، (108 إناث ، 92 ذكور) من مهن مختلفة في الاسكندرية، و كانت النتائج كالتالي:
  - 1- وجود ارتباط بين مواقف المشقة و استعمال أسلوب التجنب.
  - 2- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مواقف المشقة و استعمال أسلوب التركيز على المشكل.
  - 3- وجود ارتباط بين مواقف المشقة و استعمال أسلوب التركيز على الانفعال.
- دراسة " بشير بن طاهر " (2005):  
كما كشفت الدراسة التي قام الباحث على عينة تتكون من 450 مدرسا من الطور المتوسط و الثانوي بوهان ، على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث لصالح الإناث من حيث إعادة التفسير، و التقييم الإيجابي للوضعية أو الموقف المواجه. كما أن هن يملن إلى تجنب التفكير الواقعي في الوضعية الضاغطة و يتمنين تدخل خارجي لحل المشكلة

## - الدراسات التي تناولت موضوع "الكوبينغ" في مجال الطب و التمريض:

### 1- دراسة وينك wong 2001 الصين:

كانت هذه الدراسة تحت عنوان أدوار صحة الممرضات الصينيات و ضغوط التمريض و استراتيجيات التعامل، و هدف إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى الممرضات، تحديد استراتيجيات التعامل التي يستخدمها الافراد من الضغوط التي يتعرضون لها في العمل و أثر ذلك على الصحة النفسية لديهم. و تكونت عينة الدراسة من 269 ممرضا و ممرضة من مستشفيات هونغ كونغ. و تمثلت أدوات الدراسة على المقاييس التالية :

- مقياس مصادر الضغوط.
- مقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية.
- مقياس الصحة العامة.
- استبانة معلومات شخصية.

و أسفرت نتائج الدراسة على النتائج التالية: أن أكثر من ثلث الممرضات يعانين من صحة نفسية سيئة و ذلك بسبب تعرض لمستويات عالية من الضغوط (ضغوط البيئة التنظيمية، متطلبات العمل، العلاقات الاجتماعية بين طاقم الاطباء و التمريض)

كذلك هناك فروق بين الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل إيجابية مثل : أسلوب حل المشكل، التحليل المنطقي، التفكير الإيجابي، الدعم الاجتماعي حيث كن أقل ضغوطا و أكثر توافقا من الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل تجنبية. (وينك ، 2001، ص:199)

### 2- دراسة طبي سهام (2005) :

عنوان الدراسة كان مواجهة الضغوط التالية للصدمة " دراسة ميدانية على عينة من المصابين بالحروق" و من أهدافها:

- الوقوف على الخصائص المعرفية التي يقيسها إختبار الاسلوب المعرفي، و الاختبار استراتيجيات المواجهة المعتمدة لدى المصابين بالحروق
  - معرفة العلاقة بين نمط التفكير و نوع استراتيجيات المواجهة المعتمدة لدى المصابين من أفراد العينة.
  - محاولة التعرف على الفروق بين نمط التفكير السائد ، و نوع استراتيجيات التعامل المعتمدة.
  - محاولة الكشف عن الاختلاف الموجود لدى افراد عينة المصابين بالحروق الظاهرية و الغير الظاهرية في نمط التفكير السائد و نوع استراتيجيات المعتمدة.
- اشتملت عينة الدراسة على 40 مصاب بالحروق من بينهم 20 ذكور و 20 إناث تتراوح أعمارهم ما بين (20- 30 سنة) تم اختيارهم بطريقة قصدية من المرضى المتواجدين بالمركز الاستشفائي و تم الاعتماد في ذلك على المقاييس التالية: اختبار الاسلوب المعرفي (CST) ، مقياس COPING، و اسفرت الدراسة على النتائج التالية: لا توجد فروق دالة إحصائية بين المصابين بالحروق الظاهرية و الغير الظاهرية في نمط التفكير، لا توجد علاقة ارتباطية بين أنواع استراتيجيات المواجهة و نمط التفكير، كما أنه لا توجد فروق دالة

احصائيا في نوع الاستراتيجيات المعتمدة لدى المصابين بالحروق في مواجهة الضغوط ما بعد الصدمة بين الذكور و الاناث (طبي سهام، 2005، ص: 190-194)

### 3- دراسة سويح نصيرة (2005):

جاءت هذه الدراسة تحت عنوان أثر العمل الليلي على التوافق العام و استراتيجيات التعامل لدى الامهات المتزوجات "دراسة ميدانية على العاملات ليلا و العاملات نهارا بقطاع الصحة بسيدي بلعباس " ، من أهدافها البحث عن استراتيجيات التكيف المطبقة من طرف العاملات مع مختلف الضغوط التي يتعرضن لها من خلال وظيفتهن ، خاصة العاملات ليلا ، إيجاد العلاقة بين طبيعة العمل و استراتيجيات التكيف. على عينة شملت الدراسة ( 200 عاملة ، 100 من العاملات اللاتي يقمن بعمل تناوبي و 100 من العاملات النهار فقط) و ذلك باستعمال مقياس استراتيجيات التعامل و كانت نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها:

- وجود فروق دالة إحصائيا في استراتيجيات التعامل بين العاملات ليلا و العاملات نهارا من حيث الاستراتيجيات المرتبطة بالفعل، و الاستراتيجيات المرتبطة بالإعلام ، و استراتيجيات المرتبطة بالانفعال.
- أكثر الاستراتيجيات تطبيقا من طرف العاملات في استراتيجيات المرتبطة بالفعل، و لكن بفرق كبير بين العاملات ليلا و العاملات نهارا لصالح الفئة الاخيرة ( سويح نصيرة، 2005، ص: 177-178)

### 4- دراسة كبداني خديجة (2007):

كانت على التوظيف النرجسي لدى حالات الاكتئاب الارتكاسي (دراسة سيكولوجية من خلال الكوبينغ، اختبار تفهم الموضوع "TAT")، و هدفت إلى تشخيص الاكتئاب الارتكاسي، و التعرف على العوامل المؤدية إلى الاكتئاب الارتكاسي، و التعرف على استراتيجيات التعامل لدى المصابين بالاكتئاب الارتكاسي لمواجهة الوضعيات المحبطة و الصعبة.

تمثلت عينة الدراسة على 6 حالات منهم 3 نساء و 3 رجال، يعانون من الاكتئاب الارتكاسي تتراوح أعمارهم ما بين 23-53 سنة، و اعتمدت في ذلك على مقياس الكوبينغ و مقياس TAT، و توصلت إلى أن استجابات أفراد العينة تباينت في بعدي الانفعال و المشكل، كذلك استجابات أفراد العينة على الكوبينغ كانت متأثرة بالعوامل البيئية، الاجتماعية، البيئة الشخصية كذلك استجابة الافراد اتجهت أكثر إلى الانفعال سواء بالنسبة للذكور أو الاناث (كبداني خديجة، 2007، ص: 271-272).

## التعاريف الاجرائية

- **استراتيجيات التعامل:** هي استجابات معرفية و سلوكية يقوم بها الفرد (العامل) للتعامل مع المواقف الضاغطة التي تواجهه في بيئة عمله، من أجل الحفاظ على توازنهم النفسي و الجسمي و المتمثلة في المشكل، الانفعال، التجنب.
- **المشكل:** هي محاولة تحديد مصدر المشكلة و العمل على مواجهتها و إيجاد حل لها.
- **الانفعال:** هو أسلوب أو ردة فعل انفعالية، مقلقة ناتجة عن موقف ضاغط، بحيث يوجه فيها تعامل الفرد إلى العمليات التي تسعى إلى تنظيم هذه الانفعالات الضاغطة و تخفيف التوتر المترتب عنها إما بأسلوب إيجابي أو سلبي.
- **التجنب:** هو أسلوب سلبي ، يعني الهروب من مواجهة موقف ضاغط بحثا عن مساعدة اجتماعية أو الترفيه عن النفس بوسائل تسلية.
- **الدعم الاجتماعي:** هو مساندة الفرد من المحيط الخارجي أو البيئة المتواجد فيها مثال : مساندة العامل من طرف المنظمة أو المسؤول المباشر.
- **التسلية:** و هي وسيلة و طريقة إيجابية للترفيه عن النفس و محاولة نسيان الموقف الضاغط.
- **عبء العمل:** هو زيادة أو نقصان المهام أو غموض الادوار التي يكلف العامل بإنجازها في وظيفته.
- **عبء العمل الكمي:** و هي إما بزيادة أو نقصان المهام التي يكلف العامل بإنجازها في وظيفته.
- **نقصان ثقل العمل:** هي انخفاض عبء العمل المنجز، أي أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب طاقاته وقدراته واهتماماته لأن لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها.

## الفصل الثاني

# استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

- 1- تمهيد
- 2- نشأة مصطلح استراتيجيات التعامل coping
- 3- مفهوم استراتيجيات التعامل
- 4- تعاريف بعض الباحثين لاستراتيجيات التعامل
- 5- أساليب استراتيجيات التعامل حسب:
  - لازروس و فولكمان.
  - شيفر sheffere.
  - مارتن و آخرون.
  - كوهين cohen .
  - هينجزر و أندلر.
  - كولمان .
  - لطفي عبد الباسط إبراهيم.
- 6- آليات و ميكانيزمات الدفاع .
- 7- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي.
- 8- استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي.

## تمهيد

لقد أصبح الاهتمام بكيفية حل المشكلات و التعامل مع الضغوطات النفسية و المواقف الضاغطة و التدريب على مواجهتها من أهداف التربية الحديثة، الامر الذي دفع الباحثين و علماء النفس و السلوك التنظيمي إلى الاهتمام بدراسة كيفية مواجهة الاحداث و المواقف الضاغطة لتجنب مختلف الاخطار التي تواجه الافراد و ذلك باختلاف خصائصهم الجسمية و العقلية، و الشخصية بأساليب و طرق من شأنها أن تساعدهم على مواجهة ذلك الموقف الضاغط إما بالهروب منه أو التصدي له، و هذا من أجل التخفيف من حدة الموقف بهدف الوصول إلى معالجة تحدث توازن نفسي، جسدي، اجتماعي.

و هذا ما سنتناوله الطالبة الباحثة في هذا الفصل بعرض أهم التعاريف و التصنيفات الواردة لاستراتيجيات التعامل و الوقوف على أهم النظريات المفسرة لها و ذكر العناصر التي تلعب دورا هاما في توظيف هذه الاستراتيجيات.

### نشأة مفهوم استراتيجيات التعامل coping :

ظهر مصطلح استراتيجيات التعامل لأول مرة في أبحاث ريتشارد و لازروس سنة (1966) في كتابه "الضغوطات النفسية و المواجهة (psychological stress and coping) و قد عرفها "بمجموعة ردود الافعال و الاساليب المبذولة من طرف الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة "

إن هذا المفهوم ينتمي إلى سياق جد محدد يعود أصله للتيارات العديدة و المختلفة، كما أن تصور عملية التعامل coping كاستجابة للتوتر، و استراتيجية تكيف يستعملها المرء لمواجهة التهديدات المختلفة الناجمة على المحيط الخارجي أو عن الانفعالات الداخلية، فعلى سبيل المثال : المواجهة بالهروب، أو المواجهة بالتجنب الناتج على التخوف أو الهجوم الناتج عن الغضب، و من هذا المنظور تشكل استراتيجيات التعامل مجموعة من السلوكات المكتسبة عبر السلالة البشرية.

### مفهوم استراتيجيات التعامل :

كثيرا ما يتداخل في الازهان مفهوم التعامل (coping) مع مفاهيم أخرى و هذا استنتاجا من الدراسة المسحية التي قامت بها الطالبة الباحثة لعدة دراسات سابقة في هذا الموضوع.

فوجد مصطفى خليل الشراوي (1993) يسميها باستراتيجيات سلوك التعامل. بينما يطلق عليها لطفي عبد الباسط ابراهيم باستراتيجيات التحمل أو عمليات تحمل الضغوط، و يطلق عليها أحمد محمد عبد الخالق (1998) اسم أساليب التعايش أو التصدي أو الكفاح ، و يسميها عبد الرحمن هيجان (1998) بأساليب إدارة الضغوط (مقدم، 2010، ص78)

و يطلق عليها أحمد تيغزى (1991) باستراتيجيات التكيف، و يسميها بشير بن طاهر (1992) باستراتيجيات التصرف و يعتبرها مفهوما يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف معيقة. (بن طاهر، 1992، ص40). و يطلق عليها هشام إبراهيم عبد الله (1991) تسميت أساليب المواجهة ، و يسميها الضريبي (2010) بأساليب مواجهة الضغوط النفسية (الضريبي، 2010، ص679)

و حسب رأي الطالبة الباحثة مهما اختلفت التسميات إلا أن المعنى يبقى واحد.



## تعريف استراتيجيات التعامل:

استراتيجية التعامل هي مفهوم مركب من لفظين:

- **استراتيجية** : هي مصطلح يستعمل بكثرة في الميدان العسكري كما يشير إلى مجموعة من الطرق والأساليب ذات الطابع الوظيفي الذي يستهدف التخفيف من التوتر، قد يصادف هذا المفهوم مصطلح آخر يدل عليه، ويشير إليه ألا وهو التقنيات technique و ذلك من خلال عدة بحوث، كالذي أجراه (كوبر و بقليني، 1988، ص:133 )
- **التعامل**: هو مفهوم يصف تعامل الفرد و تصرفه مع مختلف المواقف الصعبة التي تواجهه، و ردود أفعال و استجابات تجاه هذا الموقف الضاغط. (بن طاهر، 1992، ص:40)
- **استراتيجيات التعامل** : يرجع أصل كلمة "كوبينغ" إلى اللغة الانجليزية و هي مشتقة من فعل (To cope) (Richmam 1966) و تعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة و الظروف الصعبة المحيطة و ذلك من خلال بعض الافكار و المبادئ التي يتخذها الفرد من أجل التحكم و التخفيف و التعامل بسهولة مع الوضعيات و المواقف الصعبة في حين أشارت ماري "Christine Albaret Marie" إلى مصطلح كوبينغ بأنه " تكيف و دفاع و تجاوز " و أصبح هذا المصطلح متداولاً لكونه بمثابة عملية تحكم و عامل استقرار في تسيير المواقف الضاغطة و المقلقة. (شعبان ، فراحي، 2008، ص:177)

يعرف لطفي عبد الباسط (1998) استراتيجيات التعامل على أنها: مجموعة النشاطات و الاستراتيجيات السلوكية أو المعرفية التي يسعى من خلالها الفرد لتطويع الموقف الضاغط و حل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه (لطفي عبد الباسط، 1998، ص:4) و عليه فلطفي عبد الباسط ينظر إلى عمليات التحمل من منظورين:

- وجهة التعامل (التمركز)، حيث تتمركز عمليات التحمل إما نحو مصدر المشكلة أو الانفعال المترتب عليها.
- محتوى عملية التحمل، و يشتمل على المحتوى السلوكي، المعرفي، المختلط.

أما تعريف **مصطفى خليل الشرقاوي** (1993): مفهوم استراتيجيات التعامل ، هو تلك الجهود المبذولة معرفياً، وسلوكياً للسيطرة أو التحمل أو تقليل الاعباء التي ترهق أو تغطي على طاقات الفرد.(الشرقاوي، 1993، ص:53)

تعريف **جوجان Gogane** (1985) : يرى بأن استراتيجيات التعامل هي عمليات معرفية موجهة نحو هدف محدد يؤديها الفرد منذ استقبال المثير حتى ظهور الاستجابة.

تعريف **رودلف موس Moos** (1982) : يعرف استراتيجيات التعامل بالأساليب التي يستخدمها الفرد بوعي في تعامله مع مصادر الضغط. (بن عمور جميلة، 2006، ص:32)

تعريف لازروس و فولكمان Lazarus & Folkman (1984) : هي مجموعة الجهود المعرفية و السلوكية الموجهة للسيطرة، أو التحليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد الفرد . (Lazarus & Folkman ,1984,p129)

تعرفها **هناك شويخ (2007)**: على أنها الاستراتيجيات المستخدمة لمعالجة المشكلات الفعلية أو المتوقعة، وما ينتج عنها من انفعالات سلبية (شويخ، 2007، ص:315)

تعرف استراتيجيات التعامل بأنها الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الافراد في تعاملهم مع الضغوطات الواقعة عليهم ، فعرفها **سبيلبرجر** بأنها: "عمليو وظيفتها خفض أو إبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له."

**و استخلاصا** لما سبق من التعاريف يمكن تعريف استراتيجيات التعامل على أنها: " الطرق و الوسائل التي يستخدمها الفرد للتصدي أو المواجهة أو التكيف مع الموقف الضاغط و يكون أسلوبه إما معرفيا أو سلوكيا.

### أساليب استراتيجيات التعامل coping :

اهتمت جميع النظريات في علم النفس بالإشارة إلى طبيعة الضغط النفسي و المواقف الضاغطة و تفسير الانفعالات ذات العلاقة و الارتباط معه، و أكدت هذه النظريات على أثر هذه الضغوطات و المواقف في الجوانب الوظيفية السيكولوجية و المعرفية، الانفعالية و السلوكية و رغم الاختلاف ما بين اتجاهات كل نظرية من النظريات، إلا أن هناك اتفاق عام فيما بينهما على أثر الضغط النفسي و المواقف الضاغطة على صحة الفرد و توازنه و تكيفه. (الغريير و أبو سعد ، 2009، ص:59)

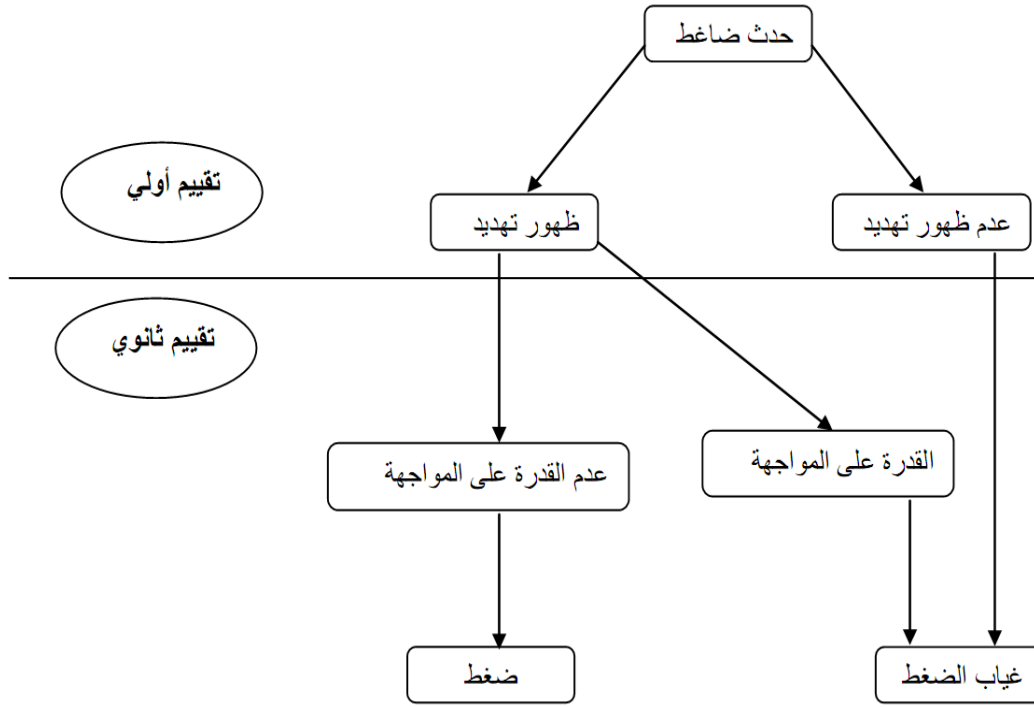
و نظرا لتعدد النماذج التي تناولت استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، تطرقت الباحثة إلى النماذج التالية الأكثر شيوعا :

**1- أساليب التعامل حسب لازروس و فولكمان (النظرية المعرفية):** أو ما يسمى بنظرية التعاملات التقييمية Transactional Appraisal Processes من أجل مواجهة الضغوط يتم تقييم الحدث الضاغط سواء كان خارجيا أو داخليا وفق مرحلتين، الأولى تشير إلى أن الموقف هو خطير أم لا ، و في حالة التهديد و الخطر ينتقل إلى المرحلة الثانية بحيث تكون للفرد القدرة على المواجهة باستعمال استراتيجيات حل المشكل أو باستعمال الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال و بالتالي غياب الضغط، أما إذا لم تكن للفرد القدرة على استعمال هذه الاستراتيجيات فإنه لن يتمكن من مواجهة الضغط ، فيصبح الفرد في خطر بسبب تهديد و بقاء الضغط، و هي موضحة أكثر في العمليات التالية:

● الحدث الضاغط stressor: و ينقسم إلى صنفين:

- أ. أحداث ضاغطة خارجية: و هي أحداث محيطية بالفرد في البيئة الخارجية.
- ب. أحداث ضاغطة داخلية: و هي نابعة من داخل الشخص و تتكون من خلال إدراكاته للعالم الخارجي.

- عمليات التقييم: تتم عملية تقييم الموقف الضاغط من خلال عمليتين هما:  
 أ. عملية التقييم الأولي Evaluation Primaire: و تكون العملية سريعة و آلية و تخبرنا هل أن الموقف خطير و مهدد أم لا.  
 ب. عملية التقييم الثانوي Evaluation secondaire : و فيها يبحث الفرد على الاجراءات و الامكانيات التي يواجه بها الموقف أو الحدث ( معروف محمد ، 2012،ص:55)



الشكل رقم (01) يمثل التقييم الثنائي لمواجهة المواقف الضاغطة عند لازروس و فولكمان (1984) (معروف محمد ، 2012،ص:56)

- استراتيجيات المواجهة: و يصنفها لازروس إلى نوعين من المواجهة:  
 أ. المواجهة المتمركزة حول المشكل ( **Stratégies centrées sur le problème** ) : « la tâche »  
 و هي للإجراءات السلوكية و المعرفية التي يستعملها الفرد لمواجهة المواقف الضاغطة من خلال مواجهة المشكل و العمل على حله و هي:  
 - كبح مصدر الضغط.  
 - التخطيط لحل المشكلة.  
 - طلب المساندة و الدعم الاجتماعي.

ب. **المواجهة المتمركزة حول الانفعال (Stratégies centrées sur l'émotions) :**  
وهي الاجراءات السلوكية و المعرفية التي تستهدف تنظيم انفعالاتنا تجاه المواقف الضاغطة و تتضمن جملة من الاساليب منها:

- التحكم الذاتي.
- الابتعاد.
- تحمل المسؤولية مع الأمل بحل المشكلة.
- الهروب و التجنب في حالة عدم القدرة على المواجهة.
- اتجاهات عدائية لأسباب المشكلة ( زربيي أحلام، 2013، ص: 57)

## 2- أساليب التعامل حسب "شيفر Scheffer"

أما شيفر فقدم مفهومه للمواجهة بطريقة أخرى، و بشكل أقرب للحديث عن أساليب التكيف، إذ تنتظر هذه الطريقة إلى الفرد كمستجيب فعال، ينشغل في جهود متواصلة كي يحقق التكيف، أو كي يعيد توازنه.

و حدد بعض الاساليب التكيفية مع الضغط النفسي من خلال خيارات يمكن للفرد استعمالها عندما يقابل موقفا ضاغطا.

- **الخيار الاول ( تغيير عامل الضغط النفسي):** أي يمكن للفرد عند مواجهة عامل ضغط نفسي معين أن يسأل نفسه: هل عامل الضغط النفسي قابل للضبط، أو التغيير، أو التأثير فيه؟ و هل يستطيع الفرد أن يتصرف تجاهه بنفسه؟ و ماهي النتائج المحتملة؟ و يتضمن ذلك:

- البحث عن تغيير وضع معين

- تغيير عامل الضغط النفسي الجسدي.

- دفع حياته لتغيير أفضل.

- زيادة التحدي تجاه حياته.

- تنظيم الوقت بشكل أفضل.

- **الخيار الثاني (التكيف مع عامل الضغط النفسي):** في هذا الخيار وجد شيفر أنه من الأفضل أن يتقبل الفرد عامل الضغط النفسي، لكن ما يجب عليه فعله هو أن يجد طرقا لمنع الإثارة الشديدة، و هذا يتضمن ما يلي:

**1- إدارة الحديث الذاتي:** و هو ذلك النوع من حديث النفس الذي يأخذ صورة الحث و التوجيهات و الطلب (الشناوي، 1998، ص: 85). و هذا يتطلب من الفرد ما يلي:

- تغيير اعتقاداته غير معقولة.

- ضبط حديثه الذاتي (الخاص بالموقف)

- النظر للأمر بجدية أقل.

- النظر للحدث أنه مؤقت.
- الإيمان بأن كل شيء سيكون بخير.
- 2 - ضبط استجابة الضغط النفسي الجسدية :** و يتم ذلك من خلال:

- طرق للتنفس الجيد.
- طرق استرخاء العضلات.
- طرق استرخاء ذهني.
- 3- الحفاظ على مصدات الصحة :** و يتمثل هذا في قيام الفرد ب:

- التمارين الرياضية.
- التغذية الجيدة.
- النوم العميق لساعات مناسبة في اليوم.

#### **4- استخدام موارد المواجهة المتاحة:**

- الدعم الاجتماعي
- الخدمات المؤسساتية الجماعية
- الاعتقادات الروحية الدينية

#### **5- تجنب ردود الفعل غير التكيفية للضغط النفسي و تتمثل في:**

- الكحول أو المخدرات.
- التدخين
- الأكل الشره.
- لوم الآخرين

#### **- الخيار الثالث ( تجنب عامل الضغط النفسي)**

في حالة استنزاف كل الخيارات الأخرى السابقة، يلجأ الفرد إلى تجنب عامل الضغط النفسي ذهنياً أو سلوكياً ، كأفضل حل بقي لديه للتخفيف من آثاره السلبية.

### 3- أساليب التعامل حسب مارتن و آخرون (1992): Martin et autres

أكد مارتن على أسلوبين من أساليب مواجهة الضغوط هما:

- 1- الاستراتيجية الانفعالية في المواجهة: وفيها يلجأ الفرد إلى استخدام ردود الأفعال الانفعالية في مواجهة الضغوط منها التوتر و الشك و الغضب و الانزعاج.
- 2- الاستراتيجية المعرفية في المواجهة: وفيها يلجأ الفرد إلى إعادة التفسير الإيجابي، و التحليل المنطقي و بعض أنماط التفكير الرغبي و النشاط التخيلي.

### 4- أساليب التعامل حسب كوهين (1994) Cohen

نقلا عن مايسة، و هشام إبراهيم (1997) قدم كوهين مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة ضغوط هي:

- التفكير العقلاني: استراتيجية يلجأ من خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي ، بحثا عن مصادر القلق و أسبابه المرتبطة بالضغوط.
- التخيل: استراتيجية يتجه فيها الفرد إلى التفكير في المستقبل كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.
- الانكار: عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى انكار الضغوط، و مصادر القلق بالتجاهل أو الانغلاق، كأنها لم تحدث على الإطلاق.
- حل المشكلة: نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة و مبتكرة لمواجهة الضغوط و هو ما يعرف باسم القرح الذهني.
- الفكاهة أو الدعابة: استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط و الأمور الخطيرة ببساطة و بروح الفكاهة، و بالتالي قهرها و التغلب عليها ، كما أنها تؤكد على الانفعالات الايجابية أثناء المواجهة.
- الرجوع إلى الدين: و تشير هذه العملية إلى رجوع الافراد إلى الدين و الاخلاص الديني عن طريق الاكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي و الانفعالي، و ذلك لمواجهة المواقف الضاغطة و التغلب عليها ( مايسة، و هشام إبراهيم، 1997، ص:88)

### 5- أساليب التعامل حسب هينجزر و أندلر (1995) Higgins et Endler

نقلا عن مايسة، و هشام إبراهيم (1997): هينجزر و أندلر أشارا إلى ثلاث أساليب للتعامل مع الضغوط هي:

- أسلوب التوجه الانفعالي: و يقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد و تنعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة، و تتضمن مشاعر الضيق و التوتر و القلق.
- أسلوب التوجه نحو التجنب: و يقصد به محاولات الفرد لتجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة ، و أن يلتقي بالانسحاب من الموقف، و يطلق على هذا الاسلوب أيضا الاسلوب الاحكامي في التعامل مع المواقف الضاغطة.

- **أسلوب التوجه نحو الأداء:** و يتتمثل في المحاولات السلوكية النشطة التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة و بصورة واقعية و عقلانية ، و يتضمن ذلك معرفة الاسباب الحقيقية للمشكلة ، و الاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة و اقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة و اختيار أفضلها ووضع خطة فورية لمواجهة المشكل.

## 6- أساليب التعامل حسب كولمان 1978 Colman

ذهب كولمان إلى توجه آخر في رؤيته لأساليب مواجهة المواقف الضاغطة للحياة، حيث يؤكد على ميكانيزمات الضغوط التي يستخدمها الفرد لمقاومة ضغوط الحياة و التخفيف من آثارها السلبية ، و من هذه الميكانيزمات :

7- الوصول إلى المعلومات

8- الاستجابات التلقائية

9- حالة النشاط (التيقظ) ، (مايسة و ، إبراهيم هشام، 1997، ص:89)

## 7- أساليب التعامل حسب لطفي عبد الباسط إبراهيم (1994):

فهو يرى عمليات التحمل من منظورين:

- وجهة التعامل (المتمركز)، حيث تتمركز عمليات التحمل إما نحو مصدر المشكلة أو الانفعال المترتب عليها.

- محتوى عملية التحمل : و يشتمل على المحتوى السلوكي ، المعرفي ، المختلط (سلوكي + معرفي)

من خلال الدراسة المسحية لمختلف النماذج النظرية لاستراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط ، و كذلك الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع استخلصت الباحثة أن مواقف الضغط مهما كان مصدرها تواجه باستراتيجيات التالية:

### • استراتيجيات التعامل المركزة على المشكلة :

و تعني حسب (1992) Schafer. الجهود التي يبذلها الفرد، و هو يحاول التعامل البناء و الفعال مع عوامل الضغط النفسي، أو مع الموقف الضاغظ مباشرة أي أنها استجابة سلوكية ، و معرفية لمواجهة الضغط النفسي عن طريق التعامل مباشرة مع الوضع.

و حسب لزروس فهي محاولة للسيطرة بشكل مباشر على الموقف الضاغظ، عن طريق استعمال الفرد مصادره الذاتية في حل المشكلة، و مواجهتها مباشرة ، و اتخاذ الاجراءات التي تخفف من تأثير الاحداث الضاغطة

و تتضمن تحليل المشكلة ووضع خطط أو بدائل حلول تؤدي إلى تغيير الموقف الضاغظ بما يتناسب مع صحة الفرد النفسية و السلوكية. أي تعديل العلاقة المضطربة بين الفرد و المحيط.(رضوان، 2001، ص:89)

و يعتمد هذا النوع من المواجهة على بعض الاساليب السلوكية و المعرفية نذكر منها:

أ. **الاستراتيجيات السلوكية الموجهة نحو مصدر المشكلة:** و هي عبارة عن السلوكيات التي يتبعها الفرد بقصد حل المشكلة بشكل فعال. و ذلك لضبط الموقف أو تجنبه أو الانسحاب منه. وهي عبارة أيضا عن الاساليب و الاجراءات العملية التي يمارسها الفرد لضبط المشكلة (حداد و دحاحة، 1998، ص:142)

و تتمثل أيضا في عدد من الانشطة أو الافعال التي يقوم بها الفرد للتعامل مع مصدر المشكلة و هي كالتالي:

**8- المواجهة النشطة :** يعتبر أسلوب حل المشكلة وسيلة فعالة في مواجهة ضغوط العمل، حيث أن التخطيط و التنظيم و الاستفادة من التجارب السابقة إضافة إلى التعامل العقلاني يؤدي إلى نتائج إيجابية في مواجهة الضغط النفسي، كالتخفيف منه و إدارته بشكل إيجابي. كما أن المواجهة الفعالة للمشكلة، و عدم الانسحاب معها يؤثر بشكل إيجابي في التخفيف من الضغط النفسي. (Compell1999) نقلا عن (شريف، 2003، ص:85)

و تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال لمواجهة المشكلة، مع محاولة مستمرة من جانبه لزيادة الجهد أو تعديله، و الابتعاد عن الافعال (الأنشطة) التي قد تصرفه عن التهديد الذي يواجهه، حيث يعتمد بعض الافراد على أسلوب اليقظة و الحذر، في البحث عن طبيعة و عواقب الاحداث، بينما يتجنب آخرون جمع المعلومات على المستوى السلوكي، و يصرفون انتباههم عن المعلومات المهددة.

**9- التريث (الكبح):** تتمثل هذه العملية في محاولة الفرد عدم التسرع، أو متابعة الحدس الاول، و إجبار الذات على انتظار الوقت المناسب، و قد يقتضي ذلك استرجاع الفرد لخبراته السابقة، في المواقف المشابهة.

و بالرغم من أن هذه الاستراتيجيات تبدو سلبية، فإنها تجعل سلوك الشخص موجها نحو التعامل بفعالية مع الموقف الضاغط.

**ب. الاستراتيجيات المعرفية المتمركزة حول المشكلة:** تتجلى في استجابات المواجهة المنجزة على المستوى المعرفي، التي تشكل دافع الفرد المعرفي للتعامل مع المشكلة، و تتضمن محاولات إدارة و ضبط الطريقة التي يدرك فيها الفرد الضغط النفسي (Cooper & Payan، 1991) نقلا عن (رجب، 1995، ص:132)

هذا هو جانب التقييم المعرفي، و تفسير الحدث بشكل ذاتي معرفي، مما يساعد في حل المشكلة إذا كان تقييما إيجابيا. و يسهم في تفاقمها إذا كان تقييما سلبيا. و يتضمن تقييم النتائج و ذلك لمعرفة مدى تحقيق الاهداف و نجاحها في حل المشكلة الجزئي أو الكلي. فالطريقة التي يفهم الفرد بها الحدث ، هي التي تحدد الاستجابة الانفعالية له، و بالتالي توجه الفرد للسلوك الذي سيواجه به هذا الحدث ، بيكBeck ، نقلا عن (حداد و دحاحة، 1998، ص:121)

كما أن أساليب المواجهة المعرفية تتعلق بشكل خاص بالألم، فهي التي تحدد مرحلة الشفاء، لأن التقييمات المعرفية السلبية تزيد من الألم و تؤخر الشفاء، و التقييمات الإيجابية تخفف من الألم و تسرع مرحلة الشفاء. و تتمثل في الافكار و الانشطة الذهنية التي يقوم بها الفرد لدراسة أبعاد المشكلة و محاولة حلها و تشتت على:



1- إعادة التفسير الايجابي : هو الجهد معرفي يسعى خلاله الفرد إلى تحويل الموقف الضاغط في إطار إيجابي ، و الوعد بتحسين الامور، و قد يقتضي ذلك من الفرد تغيير أهدافه أو تعديلها، و ربما تبدو هذه العملية موجهة نحو الانفعال إلا أن إعادة التقدير يقود الفرد إلى استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة.

2- الانكار (خداع الذات): الانكار نشاط يسعى خلاله الفرد إلى تجاهل خطورة الموقف ، بل و رفض الاعتراف بما حدث. و ربما تنتج هذه العملية فرصة الحصول على معلومات إضافية حول الموقف الضاغط. إلا أن إنكار الفرد للواقع قد يخلق مشكلات أخرى يصعب بعدها التحمل و المواجهة.

يلعب أسلوب الانكار دورا إيجابيا، من حيث عملية التنفيس الانفعالي أثناء المواقف الضاغطة، و بالتالي إطلاق المكبوتات الخاصة بالضغط النفسي.

كما تبين أن الانكار كأسلوب انفعالي لنسيان الصعوبات المرضية كان إيجابيا في دوره القصير، مثل أصحاب السرطان (حداد و دحاحة، 1998، ص: 133)

#### • استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال :

و تعتمد المواجهة في هذه الحالة على الجهود التي يبذلها الفرد لتنظيم انفعاله عن طريق ضبط، أو تعديل الالهية العاطفية للأحداث الضاغطة، أو أحداث الضغط النفسي الكامنة و المحتملة الحدوث (Lazarus,1993) (Schwarzer,1999) نقلا عن( بنال، 2001، ص : 38 )

و تتضمن استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال استراتيجيات سلوكية انفعالية، و استراتيجيات معرفية انفعالية.

أ. الاستراتيجيات السلوكية الموجهة نحو الانفعال: تتمثل في الأنشطة التي يقوم بها الفرد للتخفيف من التوترات الانفعالية المترتبة على المشكلة. و تتمثل المواجهة السلوكية الانفعالية في سلوكيات سلبية و أخرى إيجابية :

- **السلبية:** تبدو هذه العملية في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف الضاغط و الافراط في ممارسة أنشطة أخرى كالنوم و مشاهدة التلفزة و الانشغال بأمور أخرى بعيدة عن المشكلة بغرض تخفيف أو إزالة الآثار الانفعالية المترتبة عليها.
- **لوم الذات:** تتمثل هذه الاستراتيجية في محاولة الفرد إخفاء ما حدث و ما يشعر به و الابتعاد عما يذكره بالمشكلة بل و يلوم نفسه بأنه سبب ما هو فيه.
- **التنفيس الانفعالي:** تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بأفعال قد لا تكون مرتبطة بالمشكلة و لا يجيدها أصلا لتفريغ مشاعره، و قد يقتضي ذلك التآني في اختيار و تنفيذ مثل هذه الأنشطة.

ب. الاستراتيجيات المعرفية المركزة حول الجوانب الانفعالية: تهتم بكيفية الانفعال المثار من الظروف المليئة بالضغط النفسي على المستوى المعرفي، كالتفريغ الانفعالي، و التعبير المنظم، الذي يعزز المشاعر الإيجابية نحو الموقف. و يرى "كوبر" أن هناك إدراكا سلبيا للمشاعر أحيانا، و الذي يقود إلى عدم تفريغ العاطفة كالكتب، أو كبح الانفعالات، و آليات التجنب، و الإنكار.

و تجدر الإشارة إلى أن هذه العملية معقدة، و متفاعلة، و حيوية في آن واحد و هي عملية تأثير و تأثر و تتفاعل مع الزمن، و تشمل على العمليات التالية :

**القبول (الاستسلام):** و هو نشاط يقود الفرد إلى قبول الواقع و معاشته و الاعتراف به، و ربما يوجهه نحو الانشغال بالتفكير في المستقبل، و يلاحظ أن هذه العملية تتضمن الاعتراف بغياب إستراتيجية فعالة لحل الموقف، و على الفرد محاولة التوافق مع ما يحيط بالمشكلة من توترات انفعالية.

**التفكير الإيجابي :** و يتمثل في انشغال الفرد بالتفكير في المستقبل، أي التفكير فيما يمكن أن ينتهي إليه الموقف، إذا ما قام الفرد بعمل ما، و تمنى زوال المشكل و تحسن الموقف.

**الانسحاب المعرفي:** و يعتمد على تجنب الموقف الضاغط عن طريق الانشغال الذهني، و يعتبر هذا مهما و إيجابيا في بعض حالات الأمراض الصعبة كالسرطان، لأنه يساعد في الابتعاد عن التفكير بالمرض و آلامه و بالتالي يساعد في تجنب إثارة القلق و الاكتئاب الذي يسببه التفكير بالمرض، إلا أنه يعتبر في حالات أخرى سلبيا و يؤدي إلى نتائج غير تكيفية (Kotler.1994) (Monti.1994)

نقلا عن ( شريف ، 2003،ص68)

و يتمثل في محاولة الفرد الاستغراق في أحلام اليقظة و التفكير في أشياء و موضوعات بعيدة عن المشكلة، و بالرغم من أن الانسحاب يعد استجابة عالية التوافق أحيانا، إلا أنها تعيق التحمل المتوافق في حالات أخرى.

ت. الاستراتيجيات المختلطة (سلوكية و معرفية) و تتمثل فيما يلي:

1- **البحث عن المعلومات و الدعم الاجتماعي:** يسعى من خلاله الفرد للحصول على المعلومات بغرض المساعدة و النصيحة و الفهم الجيد للموقف، و يعد هذا تحملا موجهها نحو المشكلة، و في المقابل قد يسعى إلى التأييد و الدعم الأخلاقي أو التعاطف، و يعد ذلك مظهرا للتحمل الموجه نحو الانفعال.

يرى بعض الباحثين أن الدعم الاجتماعي هو شكل من أشكال المواجهة. تلك المواجهة الهادفة بشكل أساسي إلى تنظيم الاستجابات العاطفية، بل هو الجهد الذي يقوم به الناس للحصول على الدعم الاجتماعي، و المساندة للتخفيف من الوضع الضاغط.

كما أكدت أبحاث أخرى أهمية الدعم الاجتماعي للتخفيف من آثار الضغط النفسي (Schroder Claver، عبد السلام 1997، نقلا عن (فايد، 1998، ص:156) فالمهارة الاجتماعية تلعب دورا في التخفيف من الضغط النفسي عن طريق التواصل الاجتماعي الجيد و العلاقات الاجتماعية المرنة. و اعتبر الباحثون الاجتماعيون أن المساندة الاجتماعية تلعب دورا فعالا للتخفيف من الضغط النفسي. حيث يحتاج المريض للمساعدات الاجتماعية التعاطفية و ربما الوسيلة المادية ) (Brunstein.1996) (Klaver.2000) (Barnett.2001) (Schroder.1998) (Roberts.1994) نقلا عن (شريف، 2003، ص:85)

و تبين أيضا أن المساندة الاجتماعية تخفف من الاكتئاب الذي تسببه ضغوطات الحياة المرتفعة ( فايد، 1998، ص:157) فالفرد يكون أثناء أزماته حساسا و سريع الانفعال، و ربما لا يستطيع السيطرة على ردة فعله و سلوكياته، الأمر الذي يبرزه دور مساعدة الآخرين. كما أن الدعم الاجتماعي مفيد و فعال في مرحلة المرض، إذ يحتاج الفرد إلى التعاطف و المساندة المعنوية العاطفية.

و في دراسات المقارنة بين الأزواج و الزوجات في اللجوء إلى الدعم الاجتماعي، وجد أن الزوجات يلجأن إلى الدعم الاجتماعي أكثر من الأزواج، إلا أن الأزواج الأكثر سعادة، هم الذين يلجئون إلى الدعم الاجتماعي. (فايد، 1998، ص:86)

و تؤيد نظريات التعلم الاجتماعي فكرة أن الفرد يتعلم و يكتسب من أسرته و مجتمعه الخصائص السلوكية، و استجاباته النفسية و الانفعالية.

- **دعم معلوماتي:** و هو عبارة عن إعطاء النصائح و الآراء حول كيفية مواجهة الحدث' و يتم أحيانا عن طريق إعطاء الآخرين نتائج خبراتهم في المواقف المشابهة لموقف الفرد، أو تزويد الفرد بالمعلومات الهامة التي يتوقع أن تساعد على التعامل مع المشكلة.

- **دعم عاطفي:** و يقصد به التعامل الذي يحصل عليه الفرد تجاه مشكلة ما من أفراد أسرته أو أصدقائه أو زملاء العمل، حيث يسهم هذا التعاطف و مشاركة الآلام في التخفيف من الاحساس بالحزن و الألم ( Klaver.2000) فالتعاطف أو الرد كما يرى أدلر " هو أنقى تعبير عن المشاعر الاجتماعية الناضجة" (هيجان، 1998، ص:175).

1- **التحول إلى الدين:** تشير هذه العملية إلى رجوع الافراد إلى الدين و الإكثار من الدعاء و الذكر و حضور الدروس الدينية كمصدر للدعم الروحي ، الانفعالي، و ذلك لمواجهة المواقف الضاغطة، و التخفيف من حدتها أو التغلب عليها.

2- الاستراتيجية الدينية هي: تلك الانشطة و السلوكيات المتصلة بقراءة القرآن الكريم، و المحافظة على ذكر الله و العبادات كالصلاة و المداومة عليها، و الإكثار من النوافل و الاستغفار، و التوبة من الذنب، و السعي و الرجاء في التماس العون و القوة و الطمأنينة من الله، و نحن بصدد حدث ضاغط بصفة خاصة. (علي عبد السلام، 1997، ص:130)

و عن دور استراتيجية الدين في التخفيف من حدة الضغوط النفسية أجرت "الشويعر" (1984) دراسة عن الإيمان بالقضاء ، و القدر و أثره على القلق النفسي. و تكونت عينة الدراسة من 200 طالبة جامعية، و كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية سالبة، بين درجات الطالبات على مقياس الإيمان بالقضاء و القدر، على مقياس القلق النفسي ، كما كشفت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الطالبات الأكثر إيماناً بالقضاء و القدر، و الأقل إيماناً بالقضاء و القدر، و هي نفس النتيجة التي توصلت إليها كل من ( أبو سوسو، 1987 )، ( عوض، 1987 )، ( الخزار و الزهراني، 1991 )، ( عسيري، 1990 )

و كشفت كل من (بيهر و جونسون 1995) إلى أن الامريكيين يلجئون إلى الاسلوب الديني في أقسام الشرطة عندما يشد ضغط العمل.

و يرى عبد الباسط إبراهيم أن الفرد يلجأ إلى العمليات السلوكية- خاصة- الموجهة نحو مصدر المشكلة إلا إذا كان تقديره للموقف أنه أقرب إلى التحدي المناسب لإمكاناته و قدراته، في حين يلجأ إلى العمليات المتمركزة حول الجوانب الانفعالية إذا كان تقديره للموقف أنه مؤدي و يتجاوز إمكاناته الراهنة و قدراته من عمليات التحمل، و من جهة أخرى لأن فعالية عملية التحمل و المواجهة. (عبد الباسط إبراهيم، 1994، ص: 10)

### آليات الدفاع (ميكانيزمات الدفاع)

أول من أدخل مفهوم آليات الدفاع أو الحيل الدفاعية هو **سيجموند فرويد**، ويرى أن الناس يلجأون إليها لحماية أنفسهم وتساعدهم على معالجة الصراعات والإحباطات وهي أساليب عقلية لا شعورية تقوم بتشويه الخبرات وتزييف الأفكار والصراعات التي تمثل تهديداً. وهي تساعد الناس على خفض القلق حينما يواجهون معلومات تثير التهديد.

### - الكبت

عملية عقلية لا شعورية يلجأ إليها الفرد للتخلص من شعور بالقلق والضيق الذي يعانیه بسبب ورود عوامل متضاربة الأهداف في نفسه. وباستخدام هذا الميكانيزم (الآلية) فإن الإنسان يحرر نفسه ولو مؤقتاً من الضغوط المتسلطة عليه وتشكل عبئاً لا يطيقه، فيهرب من الموقف الضاغط بكبته ومحاولة تحييده على الأقل. لكي يحصل على توازنه النفسي، ورغم الاختلافات من فرد لآخر في إدراك الضغوط واستخدام هذا الميكانيزم. إلا أنه ليس كل الناس يلجئون إلى الكبت عندما يتعرضون لموقف ضاغط، أو محاولة الهروب منه باللجوء إلى استخدام الآليات الدفاعية، فبعض الناس لهم قدرة المواجهة وتحمل الموقف... وإيجاد الحل المنسجم مع هذه الصراعات والضغوط الداخلية والخارجية، وهو أمر يتعلق بشخصية كل فرد وأسلوبه الشخصي المميز في مواجهة الإحباط أو الضغوط. ويرى علماء النفس والصحة النفسية بأن الكبت الناجح هو الذي يؤدي إلى حل الصراع وتوازن المتطلبات والرغبات اللذين يحققان الصحة النفسية. أما الكبت الفاشل فهو الذي يؤدي إلى حالة الاختلال ثم المرض النفسي.

## - التعويض

حيلة دفاعية لاشعورية يلجأ إليها الإنسان حينما يبتغي سلوكاً يعوض فيه شعوراً بالنقص، وقد يكون هذا الشعور وهمياً أو حقيقياً. سواء كان جسماً أو نفسياً أو مادياً. والتعويض محاولة لاشعورية تهدف للارتقاء إلى المستوى الذي وضعه الإنسان لنفسه، أو الذي فرض عليه من علاقته بالآخرين. وقد يهدف الإنسان إلى تغطية الشعور بالنقص أو تحقيق مكاسب ذاتية مثل لفت الانتباه والعطف والاحترام أو إثارة الآخرين، أو ربما لكي يعزز موقعه في المجتمع الذي يعيش فيه.

## - التبرير

وهو إعطاء أسباب مقبولة اجتماعياً للسلوك بغرض إخفاء الحقيقة عن الذات، ويعد وسيلة دفاعية ترمي إلى محافظة الفرد على احترامه لنفسه وتجنبه للشعور بالإثم، وتعطيه الشعور بأن ما قام به قد جاء بناء على تفكير منطقي معقول، ويختلف التبرير عن الكذب، بأن الأول (التبرير) يكذب فيه الإنسان على نفسه، في حين يكون الثاني (الكذب) بأن يكذب الإنسان على الناس. وهذه الآلية الدفاعية تقدم أسباباً مقبولة اجتماعياً لما يصدر عن الإنسان من سلوك وهو يخفي وراءه حقيقة الذات. مثال ذلك: اعتقاد الفقير بأن الفقر نعمة، وأن الثروة والغنى يجلبان له المشاكل والهموم.

## - التحويل

وهي آلية دفاعية تستخدم للدلالة على نقل نمط من السلوك، من عمل إلى آخر، بمعنى اكتساب خبرة معينة تؤدي إلى رفع مستوى الإنجاز للفرد في عمل مماثل أو إلى خفض مستواه إن كان العمل الجديد مغايراً للعمل الأصلي كل المغايرة. وفي التحليل النفسي يدل هذا الميكانيزم على موقف انفعالي معقد. ويعلق (فينكل) على ذلك بقوله: يسيء الفرد فهم الحاضر برده إلى الماضي.

## - التكوين العكسي

وهو إخفاء الدافع الحقيقي عن النفس إما بالقمع أو بكبتة، ويساعد هذا الميكانيزم الفرد كثيراً في تجنب الفلق والابتعاد عن مصادر الضغط فضلاً عن الابتعاد عن المواجهة الفعلية، فإنه قد يظهر سلوكاً لكنه يخفي السلوك الحقيقي، فإظهار سلوك المودة والمحبة المبالغ فيهما، قد يكون تكويناً عكسياً لحالة العدوان الكامن الذي يمتلكه الفرد في داخله، وعادة يتشكل هذا المفهوم ضمن سمات الشخصية ومكوناتها.

## - النكوص (الارتداد)

وهو الارتداد أو التقهقر إلى مرحلة سابقة من مراحل العمر الممثلة في النمو النفسي. ويتميز بعدد من الظواهر النفسية المتمثلة في النشاط النفسي، ويكون النكوص عادة إلى المراحل السابقة، وهو ما يحدث دائماً لدى المرضى الذهانيين - مرضى العقل.-

إن النكوص كحيلة دفاعية تحقق للفرد ولو لفترة مهرباً من الضغوط المحيطة به وذلك بالرجوع إلى مرحلة سابقة تتمثل فيها السعادة والراحة النفسية، يلجأ إليها الإنسان للتخفيف عما يعانيه الآن من نكسات وانكسارات نفسية، فيتذكر ماضيه المليء بالأمان والرخاء والرفاه الذي عاشه، ويذهب بتفكيره بعيداً إليه، وكأنه حلم مر سريعاً. وقد أثبتت الدراسات النفسية بأن النكوص استجابة شائعة للإحباط.

## 10- التوحد(التقمص)

عملية لاشعورية بعيدة المدى، نتائجها ثابتة، ويكتسب بها الشخص خصائص شخص آخر تربطه به روابط انفعاليه قوية. ويختلف التوحد عن المحاكاة أو التقليد، حيث يكون الأول (التوحد) عملية لاشعورية في حين الثاني (المحاكاة أو التقليد) عملية شعورية واعية. ويرى (كمال) أن الإنسان في هذا الميكانيزم اندفاعي يسعى لأن يجعل نفسه على صورة غيره، وهذا يتطلب ضمناً غير واع لخصائص شخصية الآخر إلى نفسه. وتشمل هذه الخصائص السلوك والأفكار والانفعالات العاطفية. وأول محاولة يقوم بها الفرد للتوحد، تبدأ في الطفولة عندما يسعى إلى التوحد بشخصية أحد والديه.

إن عملية التوحد تخدم أغراضاً كثيرة وتعتبر وسيلة لتحقيق الرغبات التي لا يستطيعها الفرد نفسه. فيقتنع بتحقيقها في حياة الغير ويرضاها لنفسه كأنه قام بها. والكثير من مظاهر التوحد وتعلق الفرد بغيره، ما هي إلا حالات تدل على بعض نزعات العطف الاجتماعي والتحسس بمشاكل الآخرين التي ترد إلى توحد الفرد بغيره ومقدرته على أن يضع نفسه مكان الآخرين في ظروفهم. ويكثر استخدام هذا الميكانيزم (الحيلة الدفاعية) لدى الشخصيات التي تتسم بالأنماط العقلية كالشخصية الفصامية أو البرانوية (هذات العظمة والاضطهاد) أو الشخصية المهووسة (الهوس). وهي أنماط من الشخصيات ليست مرضية وإنما نمط سلوكها وتكوينها الشخصي بهذا النوع.

إن هذا النمط من الشخصيات يرى نفسه في الآخر، كما أنه يرى الآخر في نفسه. وعندما تتزايد الضغوط الحياتية ولم تجد لها منفذاً للتصريف أو التحويل، فإنها ستؤدي إلى اضطرابات في العقل لدى هذه الفئة من البشر.

### - الخيال

وهو جزء مهم من الحياة العقلية للإنسان، ويصدر الخيال من العمليات العقلية المعرفية المتمثلة في الإدراك، التفكير، التذكر، الانتباه، النسيان... الخ وهو ينتمي إلى مجال التفكير حصراً. ففي الخيال يستطيع الفرد أن يتجنب الشد والضغط الواقع عليه من البيئة الخارجية، ويؤدي إلى تخفيض توتر بعض الدوافع من خلال تبديدها.

إن الخيال يخفف عن الإنسان الكثير من الضغوط الواقعة عليه، فيرى (مصطفى زيور) أن الهوامات يمكن أن يصوغ بها العديد من (السيناريوهات) وهي تظل قابضة (18) داخل عقل الإنسان وبها يجد العديد من الحلول إذا ما استخدمت استخداماً أمثل في الوصول إلى نتائج تحقق الراحة النفسية، ولكن تصبح حالة مرضية باستمرارها وتحويل الواقع إلى أحلام يقظة، فلذلك لا بد وأن تخضع إلى ضوابط ومحددات لعملها، لا سيما أنها مكون أساسي في حياة الإنسان طفلاً أو راشداً، سليماً كان أو مريضاً، مستيقظاً كان أو حالماً أثناء نومه.

وتخدم هذه العملية عمليات عقلية أخرى في إعانة الفرد على تحمل صراعاته النفسية والإبقاء عليها مقيدة بحيث لا تطغى على الوعي ولا تؤدي إلى انهيار التوازن النفسي الداخلي للفرد

## - التسامي (الإعلاء)

آلية دفاعية يلجأ إليها الإنسان عندما تضيق عليه الأمور ويزداد التوتر بأعلى درجات الشدة، وهذه الحيلة الدفاعية من أهم الحيل وأفضلها، والأكثر انتشاراً، ويدل استخدامها على الصحة النفسية العالية. فبواسطتها يستطيع الإنسان أن يرتفع بالسلوك العدوانى المكبوت إلى فعل آخر مقبول اجتماعياً وشخصياً، فمثلاً النتاجات الفكرية والأدبية والشعرية والفنية... ما هي إلا مظاهر لأفعال تم التسامي بها وإعلاءها من دوافع ورغبات داخلية مكبوتة في النفس إلى أعمال مقبولة وتجد الرضا من أفراد المجتمع.

ويمثل الدين أعلى درجة من الإعلاء والتسامي بالنسبة للإنسان في ظروف التوتر والضغوط الشديدة والأزمات، فحالة الوسواس والأفعال الحوازية التسلطية المسيطرة على الإنسان، لا يمكن مواجهتها إلا بالتسامي من خلال التمسك بالدين الذي يعني بالنسبة لتلك الحالات الإعلاء الناجح، وهو يتيح الطريق للتخلص من أحاسيس ومشاعر الإثم من خلال أداء الصلاة والتكفير عن الذنوب بدلاً من الطقوس الحوازية عديمة المعنى.

إن هذه الآلية (الحيلة) الدفاعية تخفف من شدة الصراعات والتوتر الداخلي لدى الإنسان من خلال تحويل تلك الأفكار والصراعات إلى مجالات مفيدة وسليمة ومقبولة اجتماعياً، كما أنها تمكن الفرد من الإبقاء على هذه الصراعات مكبوتة وبعيدة عن الوعي.

## استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي:

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

- الكشف الطبي : إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية شديدة على الصحة، وفقاً لما سبق الإشارة إليه، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعتبر نقطة بداية لمعرفة الآثار والأساليب المحتملة لضغوط العمل، فقد يكشف مثل هذا الفحص إن من العوامل المساعدة على زيادة الضغط هي عادات الشخص نفسه في التدخين، أو الإسراف في تناول المشروبات المنبهة، مثل القهوة والشاي، أو المشروبات الروحية، أو زيادة في الوزن، أو أمراض معينة، تسبب سرعة الإنفعال وما شابه ذلك من عوامل، وبالتالي فإن معرفة تلك العوامل واتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها يعمل كحاجز صد قوي ضد تأثيرات ضغوط العمل.
- الراحة و الإنغماس : إن الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل إجازة من العمل، مع ضرورة عدم التفكير في مشكلات العمل وطرحها جانباً يعتبر من الاستراتيجيات المناسبة للتخفيف من حدة ضغوط العمل، وعادة ما تزداد فاعلية هذه الإستراتيجية إذا ما عمد الفرد إلى أن ينغمس خلال فترة الراحة في ممارسة بعض التمارين الرياضية كالجري أو المشي أو ممارسة بعض الهوايات، حيث تأخذ هذه الأنشطة الشخص بعيداً عن جو العمل وضغوطه، بل وتزيد من مقاومته لها خلال الفترات التالية لفترات الراحة والإنغماس.
- المساندة الاجتماعية : ويتحقق ذلك متى ما نجح الشخص في أن يقيم دائرة من علاقات الصداقة الحميمة مع غيره من الأفراد الذي يشعرون بالإرتياح لهم ويثق في نفس الوقت في إترانهم وصحة حكمهم على الأمور، فعن طريق مثل هذه الدائرة من الصداقات يقوم الفرد بتجاذب أطراف الحديث عن تلك الضغوط أو ما يسمى بعملية التنفيس عن النفس، ويرى علماء الصحة النفسية أن مجرد التنفيس يشعر الفرد بالراحة النفسية ويستمد من ذلك مقدرة على تحمل تلك الضغوط بشكل أكثر صلابة مستقبلاً.

- التأمل ومراجعة النفس : ويتحقق ذلك عن طريق الاسترخاء والتأمل في مصادر تلك الضغوط ومسبباتها وعمل تقييم هادئ موضوعي لمدى سلامة أو عدم سلامة موقفه في التأمل مع تلك الضغوط بشرط أن يكون هذا التأمل والتقييم بمثابة مراجعة وحساب للنفس في لحظة وموضوعية دونما انفعالات، وقد تكشف هذه المراجعة في بعض الأحوال عن الخطأ في التعامل مع تلك الضغوط أو في تضخيمها إلى ما هو أكبر من حجمها الحقيقي، الأمر الذي يكسب الفرد مزيداً من الصلابة في التعامل مع تلك الضغوط.
- العلاج الروحي : ويتلخص العلاج الروحي في مواجهة ضغوط العمل بالإتجاه للخالق عز و جل فالصلاة تضيء على النفس هدوء وسكينه والدعاء إلى المولى عز وجل يخفف عن الإنسان الكثير مما يشعر به من ضغوط ويزيده قوة وإصراراً على تحمل تلك الضغوط والتعامل معها بإيجابية.
- فرص العمل البديلة: وتستخدم هذه الإستراتيجية في الحالات التي يعتقد فيها الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت حد الأمان، وأنها تقترب به من نقطة الخطر، في ذات الوقت الذي لم تفلح أي من الاستراتيجيات السابقة في التعامل معها، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرص عمل أخرى بديلة تصبح إحدى الاستراتيجيات المناسبة في هذه الحالة للتخلص من الضغط وتغيير الموقف بكامله.

#### استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

إن أي استراتيجيات للتعامل مع مشكلة ضغوط العمل تصبح في واقع الأمر مضيعة للوقت والجهد ما لم يكن لدى إدارة المنظمة إدراك وفهم كامل، وأن مشكلة ضغوط العمل هي إحدى المشكلات الأساسية، وأن حل تلك المشكلة يقع بالدرجة الأولى على كاهلها وليس على كاهل الأفراد العاملين بالمنظمة، ومن ثم فإن الإدارة الواعية عليها أن تتعرف على أهم المصادر المسببة للضغط في محيط العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات الإيجابية المناسبة لإزالة تلك المصادر أو على الأقل التخفيف من حدتها، ومن أهم هذه الاستراتيجيات التي يمكن لإدارة المنظمة إتباعها في هذا المجال ما يلي:

- تطوير نظم الاختيار والتعيين : عادة ما يكون اهتمام نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات بقياس قدرات معينة تضمن اختيار أفراد لديهم القدرة على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته وأعبائه من الناحية الكمية بكفاءة، دونما اهتمام مماثل بقياس مدى قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن نظم الاختيار والتعيين يلزم تطويرها بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة محل الاختيار أو التعيين.
- برامج مساعدة العاملين : وتعنى هذه الإستراتيجية بمساعدة العاملين في التغلب على ضغوط العمل عن طريق توفير خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين.



- إعادة تصميم الوظيفة : فإنه إذا ما أمكن للمنظمة أن تحدد مجموعة من الوظائف التي يتضح بأن العاملين بها يعانون من ضغوط عمل مرتفعة، فإن إعادة تصميم تلك الوظائف تصبح إستراتيجية مناسبة في هذه الحالة، وبالطبع فإن الهدف من إعادة تصميم الوظيفة سوف يختلف طبقاً لظروف وملابسات كل موقف على حدة، فقد يكون الهدف من إعادة التصميم هو تخفيف أعباء الوظيفة في الحالات التي يكون فيها ضغط العمل ناجم عن عبء العمل، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو إثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية أو إزكاء روح التحدي إذا ما كان مصدر الضغط نقص أو قصور في أحد الجوانب السابقة، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو خلق حالة من التعاون الجماعي والمشاركة عن طريق أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالعزلة.
- نظم تدريب متطورة : إن تدريب الموظف على الأمور المتصلة بمهام وظيفته، يؤدي تلقائياً إلى زيادة كفاءة أدائه وبالتالي تخفيف ضغوط العمل، فإن تلك البرامج التدريبية تركز بشكل خاص على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل وإكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب، وعادة ما يشارك في إعداد وتنفيذ تلك البرامج أخصائيو في هذا المجال، ويكون التدريب في شكل حلقات نقاش وتمثيل أدوار ومباريات إدارية، وما شابه ذلك من أساليب لزيادة قدرات الأفراد في التعامل مع الضغوط.
- نظم الحوافز وتقييم الأداء : إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة التي ينتمي إليها، وأن هذا التقييم يترجم في شكل نظم مناسبة للثواب والعقاب، فإن جانباً لا يستهان به من المصادر المسببة لضغوط العمل في كثير من المنظمات يكون قد تم حصرها، وتنتقل بالتالي ضغوط العمل إلى حد كبير، ومن ثم فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم ما تقدم يعتبر استراتيجية مناسبة.
- نظم وقنوات الإتصال : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل.
- الأنشطة الإجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة، وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل.

## الخلاصة الفصل

إن تعرض الفرد للمواقف الضاغطة قد يكون له تأثير إيجابي في تحقيق أهدافه، أو تأثير سلبي بحيث يعجز تحقيق أهدافه. و تختلف أساليب التعامل مع هذه الضغوط من فرد لآخر ومن موقف لآخر، وهذا يعتمد على الطاقة الشخصية للفرد والمهارات التي يمتلكها والتي تمكنه من إصدار الاستجابة الملائمة للموقف الذي يشكل ضغطا له. فالأفراد يختلفون في الاستجابات للمواقف الضاغطة من حيث أساليب التعامل المستخدمة فهي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص وسمات الشخصية المختلفة و كما سبق أن ذكرنا فإن هذه الاستراتيجيات الاقرب إلى ذاته و إلى شخصيته فمنها من يجد راحته عند سماع الموسيقى و منا من يرتاح بممارسة الرياضة كالركض مثلا، و هناك من يزيل غضبه و توتره بالأكل ..... و هناك من يتجنب المواقف التي يتعرض لها. و منا من ينفعل بسرعة مع الموقف الضاغط.

فهذه الاستراتيجيات و الاساليب و التقنيات هي بمثابة همزة وصل التي تحقق للفرد التوازن النفسي كي لا يبقى أسيرا للإحباطات المختلفة بفعل التوترات التي تنعكس لا محالة على أدائه في العمل و على مردوده الانتاجي كما ستؤثر على صحته الجسدية و النفسية.

## الفصل الثالث: (عبء العمل)

- تمهيد
- 1- مفهوم عبء العمل.
- 2- بعض تعاريف عبء العمل.
- 3- أنواع عبء العمل
  - عبء العمل الكمي.
  - عبء العمل النوعي.
- 4- مصادر ثقل العمل.
- خلاصة الفصل.

## تمهيد

تتسم بيئة العمل في منظماتنا المعاصرة و بشكل عام بسمات و معالم فرضت على الانسان العامل أن ينتج أكثر و أن يعمل أطول و أن ينافس أشد للبقاء في الوظيفة، و خاصة في ظل الانفجار المعرفي و الاضطراب البيئي و لكل ذلك نتائج و آثار سلبية على نفسية و صحة الانسان العامل و صفائه الذهني و النفسي و البدني ، كل ذلك يسبب ضغوطا تتفاوت في مستوى قوتها من شخص لآخر نتيجة المواقف التي يتعرضون لها و ما يصاحبها من حالات من القلق و الاحباط و التوتر و الغضب مما يؤثر سلبا على مستويات أدائهم في العمل و موقفهم تجاه عملهم .

و على إثر ذلك كانت العديد من البحوث التي أحصت ما يترتب سنويا عن عبء العمل في شكل أرقام توحى بالخطر و بضرورة البحث عن حلول لهذا المشكل بحيث كانت نتائج الاحصائيات كالتالي:

53 % من الموظفين يعانون من ضغوط العمل، اثنين مليون عامل يعانون من الاحتراق النفسي، 500000 منهم ضحايا للتحرش الجنسي. و منذ 5 سنوات، تم إحصاء أكثر من 1000 محاولة انتحار في مكان العمل في فرنسا وحوالي 47% من العمال لقو حذفهم . و حوالي 24% من الرجال و 37% من النساء يعانون من مشاكل نفسية تتعلق بعملهم.

13% من الموظفين يقولون "أنهم يعملون بطريقة تحطم معارفهم المهنية و مكتسباتهم ، 700000 حادث مهني سنويا يؤدي للتوقف عن العمل ، وفي عام 2005، كانت هناك 760,000 حادث مهني في فرنسا: قرابة شخصين يموتون يوميا في حوادث العمل. و في عام 2007، شكلت الاضطرابات العضم هيكلية، 7.4 مليون يوم عمل ضائع ، والعدد يتزايد بنحو 18% سنويا لمدة عشر سنوات و قرابة 80 % من الأمراض المهنية غير معترف بها لحد الساعة (Thierry , Rochefort & François Guerin ;2000 ;p11)

و من هذا المنطلق سوف نتطرق الطالبة الباحثة في هذا الفصل إلى عبء العمل و أنواعه و مصادره و آثاره النفسية و الفيزيولوجية على الفرد، مع ذكر أهم النماذج النظرية التي تطرقت لتحليله.

### مفهوم عبء العمل:

بعد الدراسة المسحية التي قامت بها الطالبة الباحثة لموضوع "ثقل العمل" استخلصت أن هناك عدة تسميات لهذا المفهوم باللغة العربية منها: ثقل العمل، شحن العمل، عبء العمل، عبء الدور، كثافة العمل، الحمل الوظيفي.

أما باللغة الفرنسية : **La charge du travail** ، و باللغة الانجليزية **Load work** ، **Load rol** و كل هذه التسميات ذات معنى واحد حسب رأي الطالبة الباحثة ، إذ أنه لا يوجد اختلاف بينها في المضمون. و المصطلح الذي ستستعمله الطالبة هو " عبء العمل "

## بعض تعاريف عبء العمل

حسب Pierre Falzon عبء العمل "يقصد به زيادة كمية العمل التي تتمثل في زيادة المهام المطلوب إنجازها أو تعدد المهام في وقت ضيق من طرف العامل" (Pierre Falzon، 2004، ص:177)

كذلك عرفه العدلي على أنه هو "عدم تناسب قدرات الفرد العامل مع مهام العمل من حيث قلة تأهيله أو قلة خبرته أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل، أو المادة التي يدرسها"

أما سمير أحمد عسكر (1988) فيرى أن "عبء العمل يعني زيادة عبء الدور الذي يتمثل في قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المحدد، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد" (سمير أحمد عسكر، 1988، ص: 20)

وهناك من يعرفه ب " عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاضاً في العمل الذي يكلف به الموظف. "كما يعرفه آخرون على أنه وقت العمل الإضافي على بعض المهن التي تتطلب طبيعة العمل فيها العمل لساعات طويلة، أو تتطلب أداءً متواصلًا، أو عملاً ليلياً أو أثناء العطلات فهذه كلها تمثل شحن العمل."

أما علي عسكر فيعرف زيادة الحمل الوظيفي (عبء العمل) بانقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد العمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء، فالشيء نفسه يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوبة منه سواء من حيث الكمية أو مستوى المهارة. وعلى عكس النظام الكهربائي لا يمتلك الإنسان جهازاً آلياً مسانداً للسلامة يجنبه الآثار السلبية الناتجة عن الحمل الزائد، وغالبا ما تؤدي زيادة الحمل هذه الى مشكلات بدنية و عقلية، و التي بدورها تؤثر سلبا على الأداء.(علي عسكر، 2000، ص:101)

## أنواع عبء العمل:

عبء العمل يحدث من خلال كثرة و تعدد المهام المطلوب إنجازها في وقت قصير أو عدم تنايب قدرة الفرد مع المهام، أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل و هو ينقسم إلى عبء كمي و عبء نوعي.

### 1- عبء العمل الكمي: يتضمن العبء الزائد و العبء الناقص (قلة العبء).

أ. **العبء الزائد:** يحدث عندما يسند إلى الفرد مهام كثيرة يجب إنجازها في وقت غير كاف و هذا ما يحدث لدى العامل الذي تسند إليه مهام كثيرة يطلب إنجازها في وقت غير كاف، و يقتضي هذا العبء في العمل قضاء ساعات طويلة و متواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة، سواءا خلال ساعات العمل أو خارج وقت العمل الرسمي و من الباحثين الذين يؤكدون على دور عبء العمل الزائد في إحداث الضغط المهني عند العامل. كذلك فإن العبء الزائد في العمل قد يقتضي من الشخص العمل لساعات طويلة و متواصلة دون التمكن من أخذ فترات راحة سواءا كان ذلك خلال وقت العمل أو ما يتطلبه العمل أحيانا فيما يسمى بخارج وقت العمل هذه الحاجة إلى الاستمرار في العمل دون أخذ فترات راحة، قد يكون مصيرها تواصل العمل و المقاطعات المستمرة في العمل سواءا كان ذلك الزوار أو الاجتماعات أو المكالمات الهاتفية، أو وجود مواعيد نهائية مسبقة لانجاز الاعمال

(Dedivier truchot ,2006,p :95)

إن عبء العمل الزائد لا يأتي من كمية العمل بل من نوع العمل كذلك، أن بعض الاعمال تتطلب من القائمين عليها توفر مهارات فكرية و فنية تفوق مهاراتهم الحالية و تستلزم من الافراد التركيز و الامعان المتواصل و اتخاذ القرارات الابداعية و الحاسمة.

كما أشارت دراسات أخرى إلى أن : هناك علاقة قوية بين العبء الزائد للعمل و الاستهلاك المرتفع للتعب و تعاطي المخدرات و انخفاض تقدير الذات ( Jean Claude ;tarondeau ,2006 ,p : 93 )

### عبء العمل الناقص:

عندما يسند للعامل مهام تتطلب قدرات أقل من إمكانياته ، فتؤدي إلى اهتزاز ثقته بنفسه ، فقدان الدافعية للعمل ، فقدان الرغبة في الانشطة اليومية، الشعور بالإرهاك (علي عسكر،2000، ص:101،100) ، الشعور بالملل، فقدان الشعور بالإثارة و الأهمية ، الشعور بالقلق و التمارض، انخفاض الشعور بتقدير الذات، زيادة الشكوى و العصبية و التغيب عن العمل و العزلة، تبني سلوك التخريب، ضعف الولاء للمنظمة.( علي عسكر،2000،ص:49)

كذلك هو عندما لا تقدم مهام و أعمال للعامل كي يقوم بإنجازها و يتم تجاهله في بيئة العمل مما يؤدي به في بعض الاحيان إلى الاحتراق النفسي و الاضطرابات النفسية.

### عبء العمل النوعي:

يحدث عندما يفترق الفرد القدرة اللازمة لإنجاز عمله (طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، ص223). وهو يرتبط ارتباطا وثيقا بالحاجة إلى تقدير الذات، وانخفاض الدافعية للإنجاز، وهو ما يحدث للعامل عندما يشعر أن عمله يتطلب منه مهارات فكرية و فنية قد تفوق مهاراته الحالية (منصوري مصطفى،2010، ص60).

نجد هذا النوع من العبء خاصة لدى العامل الغير المؤهل أكاديميا، أو الذي يتوافق اختصاصه مع نوع العمل الذي يؤديه.

وقد بينة دراسة كل من Brooker & Muller 1969 ، أنه كلما زاد الطلب لتحسين العمل كلما ظهرت أعراض الضغط النفسي لدى العامل.

## مصادر ثقل العمل:

تولد طبيعة العمل ضغوطا لها أشكالها المختلفة. وتختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة العمل. وفي دراسته لتحديد العلاقة بين طبيعة العمل والضغوط المتولدة عنه في أكثر من 130 مهنة. وتؤكد الهنداوي إلى أن هناك مهن تولد بطبيعتها مستوى عال من ضغط العمل، في حين أن هناك مهن أخرى تولد بطبيعتها مستويات منخفضة من ضغط العمل. وتشير الدراسات عن أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وأعباء يعتبر من المحددات المهمة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له. فقد تبين أن رجال الإدارة أكثر عرضه - من المهندسين والعلماء - لأشكال مختلفة من ضغوط العمل بسبب زيادة أعباء العمل. كما أن المسؤولية عن الأفراد تعتبر مصدرا قويا للضغط بدرجة أكبر من المسؤولية عن الأشياء والمقتنيات. ومن ثم فإن هذا النوع من ضغوط العمل يتعرض له العاملون في مجالات الشرطة، والإطفاء، والتمريض، والتدريس، ومراقبة الملاحة الجوية، وكذلك رجال الإدارة).

من جانب آخر انتهت دراسة راتش وآخرون (Rasch, et al., 1990) إلى وجود فروق إحصائية منشأها الدور الوظيفي ومهام العمل بين الإداريين وغير الإداريين في أهمية الأسباب المدركة للشعور بضغوط العمل، كما إن إحساس الفرد بان فرص الترقى و التقدم و النمو الوظيفي داخل المنظمة التي ينتمي لها ضعيفة أو تحكمه معايير أخرى بخلاف كفاءة الأداء تعتبر أحد المصادر الهامة لضغط العمل حيث تتعارض مع طموحات الفرد ومحاولة تأكيد مستقبله المهني.

وقد قام عسكر بدراسة 244 من العاملين بقطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. وكان أبرز نتائجها أن كمية العمل و النمو و التقدم المهني ونوعية العمل و الروتينية التي تحكم سير العمل، و عدم وجود الحرية الكافية للعامل أثناء ممارسته لوظيفته وصراع الدور و غموضه من أهم العوامل المسببة للضغوط لدى هؤلاء العاملين. ولقد أظهرت إحدى الدراسات على عينة من العاملين بإحدى المنظمات أن غموض الدور أو عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة تمثل مصدرا لضغط العمل. وفي دراسة للربيعية على 58 مرشدا من المرشدين النفسيين الذين يعملون في مستشفيات الصحة النفسية. انتهت إلى أن بعض المتغيرات الديموغرافية المتمثلة في مستوى التعليم و الحالة الاجتماعية، وسنوات الخبرة، و عمر المرشد و عبء العمل، و غموض الدور، و عدم المشاركة في اتخاذ القرار، جميعها عوامل مهمة في الشعور بالإرهاك النفسي للمرشد. كما يؤكد ادكرتون (Edgerton, 1977) أن الأدوار و المهام المتعددة و المتناقضة التي يقوم بها المعلم تؤدي إلى التوتر و القلق و الضغط.

هذا وقد قام كابلان (Caplan, 1978) بعمل دراسة لتحديد طبيعة العلاقة بين عبء العمل ومستوى الضغط وقد أظهرت الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية بين هذين المتغيرين. حيث أن زيادة حجم الأعباء الموكول لفرد ما القيام بها إلى معدل أعلى من المعدل المقبول تتسبب في إحداث مستوى عال من الضغط. ويؤكد ديوا (Dua, 1994) إلى إن مصادر ضغوط العمل عديدة منها أهمية الوظيفية و عبء العمل و التعامل بين الزملاء، وظروف العمل. كما أكدت الدراسة أن هناك علاقة سلبية بين ضغط العمل والعمر حيث أن حديثي العهد بالعمل أكثر شعورا بالإجهاد والضغط. وأن هناك علاقة سلبية بين المستوى الوظيفي والضغط. وأوضح لورتي (Lortie, 1975) في دراسته الاجتماعية عن مهنة التدريس أن السبب الرئيس وراء ضغوط العمل هو العبء الوظيفي الذي بدوره يؤدي إلى عدم وجود الوقت الكافي للتركيز على العمل الأساسي له. كما يؤكد آدمسون (Adamson, 1975) أن المسؤوليات المتزايدة والعبء الوظيفي أحد الأسباب التي تؤدي إلى ضغوط العمل عند المعلمين في المؤسسات التعليمية.

ويرى بريد ( McBride, 1983 ) أن مصادر الضغوط متعددة وأهمها كثافة المدرسة والفصول و المسؤوليات الإضافية، وراتب غير كاف، والعلاقة المتعارضة مع الموجه، فكلما زاد حجم المنظمة كلما إنعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الإدارة و العاملين وبعضهم البعض، كما تتضاعف مشاكل التنسيق والرقابة ، ويزداد العبء على قنوات الاتصال، وتصبح عملية اتخاذ القرار.

ويؤكد بريد في دراسته حول ضغوط العمل لدى معلمي مرحلة التعليم الأساسي مصادرها والانفعالات النفسية والسلبية المصاحبة لها، على مجموعة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي بالمرحلة الابتدائية والمرحلة الإعدادية بمحافظة القاهرة في العام الدراسي 1987-1988. إن معظم المعلمين يعانون من ضغوط العمل ويتعرضون للانفعالات النفسية السلبية مثل الغضب والقلق وقلة الحيلة، والانزعاج، أو تثبيط العزم. وأهم ثلاثة أبعاد لمصادر ضغوط العمل، كما يدركها المعلمون من عينة البحث، تتمثل في كثافة الفصول وحالة الحجرات في المدرسة، ومشكلات تتعلق بالنمو المهني للمعلم، ومشكلات تتعلق بالتلاميذ. وكشفت النتائج أن درجة إحساس معلمي المرحلة الإعدادية بضغوط العمل تزداد بازدياد عدد الحصص التي يقوم بتدريسها المعلم. كما وجدت الدراسة أن المتخرجين حديثاً أو صغار السن من المعلمين أكثر إحساساً بضغوط العمل.

في حين أن دراسة عسكر وآخرون عن الإنهاك النفسي لمعلمي المرحلة الثانوية بدولة الكويت. فقد كشفت عن أن مصادر ضغوط العمل في مهنة التدريس، و التي تؤدي إلى الشعور بالإنهاك النفسي، تشمل سلوك التلاميذ، وعلاقة المعلمين ببعضهم ببعض، وعلاقة المعلم بالإدارة، وعلاقة المعلم بالموجه وتقدير المهنة. وقد قام برايس وآخرون ( Brissie, et al., 1988 ) بدراسة تنبؤية للتعرف على العوامل الشخصية و البيئية التي تسهم في إحساس المعلم بالإنهاك النفسي و التي أجريت على معلما بالمدارس الابتدائية. وقد توصل الباحثون إلى أن العوامل الضاغطة الممارسات الإدارية العقيمة داخل المدرسة، وعدم المشاركة في اتخاذ القرار، ونقص المساندة الاجتماعية من المدير و الزملاء و الأصدقاء و الأسرة و الطلاب أنفسهم و أولياء أمورهم، وكذلك العوامل الشخصية المتمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للمعلم ونقص الدعم الذاتي، وسنوات الخبرة التدريسية جميعها تسهم في إحساس بالإنهاك النفسي.

و تشمل مصادر الضغوط المهنية ، إما مصادر تنظيمية كما يسميها بعض الباحثين و المتمثلة في الاختلاف المهني؛ وغموض الدور؛ و صراع الدور؛ وزيادة عبء الدور، والبعد النفسي للدور؛ وملاءمة الدور؛ والمسؤولية عن الأفراد؛ والمستقبل الوظيفي؛ والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرارات؛ و المساندة الاجتماعية. في حين تضم المجموعة الثانية المصادر الفردية لضغوط العمل التي تشمل على نمط الشخصية؛ والقدرات؛ والحاجات؛ ومعدل التغير في حياة الفرد؛ والسمات الشخصية.



و من خلال الدراسة المسحية التي قامت بها الطالبة الباحثة لمختلف النظريات يبدو أن هناك اختلاف بين الباحثين فيما يتعلق بتصنيف مصادر ثقل العمل ,والذي يهدف إلى إعطاء صورة متكاملة لأبعاد ظاهرة عبء العمل , وقد توصل الباحثون الى تقسيم تلك المصادر إلى:

أ . **التصنيف الثنائي لمصادر ثقل العمل** : من أنصار هذا النموذج : روبرت ديلي(1988) ، روبرت بارون و جيرالد بروننت (1990)، و هاورد كان و كاري كوبر (1993) ، وقد صنفوا مصادر ثقل العمل الى فئتين رئيسيتين هما :

- **مصادر فردية** : كنوع الشخصية، الخبرة المهنية، درجة الاستقرار، القلق و الظروف الاجتماعية للفرد.

- **مصادر تنظيمية** : كظروف العمل ، ضغوط الدور ، غموض الدور، العلاقات الاجتماعية داخل العمل ، عوامل التطور الوظيفي ، المناخ التنظيمي، تقييم الأداء ( سميرة لغوبل, 2005, ص 29. 31 )

ب . **التصنيف الثلاثي لمصادر ثقل العمل** : من رواده، شولن و بريف فانسل، وأبلسون 1986، أندرو و ولاس (1987)، بورن و شيلفيد (1982) ، و هم يرون أن مصادر ثقل العمل تنقسم الى 3 مجموعات : تنظيمية ، فردية ، بيئية

#### **المصادر التنظيمية:**

- عدم كفاية الوقت .
- زيادة كمية العمل أو قلته.
- عدم الاعتراف المهني
- سوء تسيير العلاقات الاجتماعية و الانسانية بين العمال
- العدالة التنظيمية

#### **المصادر الفردية**

- الإحباط الوظيفي.
- نقص الكفاءة المهنية

#### **المصادر البيئية**

- التغيير التنظيمي.
- عدم التكيف مع التغيير التنظيمي و التطور التكنولوجي.
- بيئة العمل (المحيط الفيزيقي)

(Jean Claude ;Tarondeau, 2004 ,p : 120-121)

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع: الدراسة الميدانية

- أولاً : منهجية الدراسة الاستطلاعية.
- تمهيد.
- 1- مدة و مكان الدراسة الاستطلاعية.
- 2- العينة الاستطلاعية و مواصفاتها
- 3- نتائج الدراسة الاستطلاعية.
- 4- وسائل الدراسة الاستطلاعية
- 5- الخصائص السيكمترية لأدوات القياس.
- خلاصة
- ثانياً: منهجية الدراسة الاساسية.
- تمهيد
- 1- إهداف الدراسة.
- 2- منهج الدراسة .
- 3- مدة و مكان الدراسة الاساسية.
- 4- خصائص العينة الاساسية و مواصفاتها.
- 5- الاساليب الاحصائية المستخدمة في الدراسة.

## أولاً : الدراسة الاستطلاعية

### الاجراءات المنهجية

#### تمهيد:

بعد أن أنجزت الدراسات النظرية في أهم محاورها و التي اشتملت على عبء العمل (ثقل العمل) ، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، ستدرج الدراسة الاستطلاعية لتحقيق أهدافها.

**دواعي الدراسة الاستطلاعية:** قامت الطالبة الباحثة بدراسة الاستطلاعية من أجل ما يلي:

- الإحاطة المبدئية بشروط الاجراء، و التعرف على محيط المؤسسة محل الدراسة و فئاتها المهنية و المجتمع الاصلي ، مما يساعد على تفادي بعض الاخطاء عند التطبيق.
- التأكد بدقة من مدى استيعاب العينة للوسائل القياسية و مضمونها و مدى ملاءمتها لمواصفات العينة.
- التأكد من صدق و ثبات وسائل القياس المستعملة في هذه الدراسة ( الخصائص السيكمترية).
- التأكد من قابلية الفرضيات المصاغة للتطبيق و القياس، مع إعادة النظر في كيفية طرح المشكلة و الفرضيات المبدئية.

#### مدة إجراء الدراسة:

لقد تم إجراء هذه الدراسة الاستطلاعية ابتداء من 29 مارس 2015 إلى غاية 09 أبريل 2015 بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في طب الأطفال و توليد النساء بحي الصنوبر - وهران .

#### الحدود المكانية للدراسة:

أجريت الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد و طب النساء بحي الصنوبر .وهران.

عبر كافة مصالح المؤسسة .

## وسائل الدراسة الاستطلاعية :

من أجل انجاز هذه الدراسة و تحقيق اهدافها اعتمدت الطالبة الباحثة على مقياسين: المقياس الأول يقيس استراتيجيات التعامل " coping " (CISS) ، و المقياس الثاني يقيس ثقل العمل ل KARAZEK ، و كلاهما يحتوي علي استبيان الخلفية الفردية و المتكون من : الاسم، الجنس، السن، الوظيفة، المستوى الدراسي، الحالة المدنية.

### 1- مقياس استراتيجيات التعامل "COPING" (ciss):

#### • تعريف المقياس:

أو قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة ل "أندلر و باركر" Coping Inventory For Stressful Situation (1990) ، و هو جزء من اختبارات الشخصية التي تلعب دورا أساسيا في توازننا الجسدي و العقلي و الانفعالي عند مواجهة أحداث أو مواقف محبطة، و تم الاعتماد على النسخة المقننة من مقياس استراتيجيات التعامل "CISS" المتكون من 48 فقرة، و التي تم تفنيها و ترجمتها على أساس البيئة الجزائرية ، على مستوى مركز الابحاث (CRASC) لولاية وهران، من قبل الباحثين : فراحي فيصل، كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان فاطمة الزهراء ( 2006).

إن سلم (CISS) يسير بطريقة ذاتية و يعتمد في تطبيقه على وقفة و قلم رصاص.

#### • أبعاد المقياس:

يتكون مقياس استراتيجيات التعامل (CISS) من ثلاث أبعاد، يحتوي كل بعد على مجموعة من الفقرات بحيث تشكل في مجموعها 48 فقرة و هي موضحة كالتالي:

➤ 16 عبارة تقيس بعد المشكل (Tache)

➤ 16 عبارة تقيس بعد الانفعال (Emotion)

➤ 16 عبارة تقيس بعد التجنب (Évètement)

و تتوزع الوحدات الخاصة ببعد التجنب إلى سلمين فرعين هما:

- الترفيه (التسلية) Distraction: يشمل 8 فقرات .

- الدعم الاجتماعي Déverson Social : ويشمل 5 أبعاد.

و للتوضيح أكثر إليكم فقرات كل بعد:

أ. الفقرات الخاصة ببعد المشكل (Tache) و هي :

1-2-6-10-15-21-24-26-27-36-39-41-42-43-46-47. (انظر الملحق رقم 1)

ب. الفقرات الخاصة ببعد الانفعال (Emotion) و هي :

5-7-8-13-14-16-17-19-22-25-28-30-33-34-38-45. (انظر الملحق رقم 1)

ت. الفقرات الخاصة ببعد التجنب (Évetement) و هي:

4-3-9-11-12-18-20-29-31-35-37-40-44-48. (انظر الملحق رقم 1)

- الفقرات التي تحدد البعد الفرعي الترفيهي distraction وهي:

9-11-12-18-20-40-44-48. (انظر الملحق رقم 1)

- الفقرات التي تحدد البعد الفرعي الدعم الاجتماعي Diversion Social وهي:

4-29-31-35-37. (انظر الملحق رقم 1)

ويكون تقييم كل عبارة أو وحدة في سلم تكراري خماسي الدرجات، تتراوح ما بين الدرجة (01) المعبرة عن "نادرا"، و الدرجة (05) المعبرة عن "كثيرا"، وتتخللها الدرجات التالية: (02)،(03)،(04).

#### • إجراءات التطبيق:

1. بعد استراحة المفحوص نشرح له الاختبار و ما أهميته ، و المتمثل في تكوين فكرة عن تصرف هذا الشخص في حالة تعرضه لوضعية محبطة أو موقف ضاغط، كما نشجعه على التفكير بدقة في نوع المواقف المقلقة قبل إجابته.
2. نقوم بتقديم نسخة من الاختبار للمفحوص و نطلب منه ملاً بياناته الشخصية.
3. التأكد من قراءة المفحوص لكل عبارات الاختبار و مساعدته من حين لآخر بشرح العبارات الغير مفهومة إذا طلب ذلك
4. بعد التأكد من أن المفحوص قرأ كل العبارات بدقة و فهمها، يبدأ في الإجابة بوضع دائرة على العبارة التي تناسبه من بين العبارات الخمسة.
5. إذا أراد المفحوص تغيير إجابته لا نمحي الإجابة الأولى، بل على المفحوص وضع علامة (x) على الإجابة الخاطئة، و يختار إجابة أخرى.

#### • خطوات عملية التفريغ :

التفريغ يكون عن طريق الارقام (1,2,3,4,5) في برنامج spss (برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية).

## ➤ كيفية إدخال المعلومات في برنامج spss:

يتم إدخال معلومات الخلفية الفردية: الجنس، السن، الوظيفة، المستوى الدراسي، الحالة المدنية. و في التفريغ المعطيات نستعمل الأرقام كرموز كالتالي:

- السن : وزع على فئات عمرية : 21-30 (01) ، 31-40 (02) ، 41-50 (03).
- الجنس: ذكور (01)، إناث (02).
- الوظيفة: قابلات (01)، مساعدي التمريض (02)، إداريين (03).
- المستوى الدراسي: ابتدائي (01)، متوسط (02)، ثانوي (03)، جامعي (04).
- الحالة المدنية: متزوج (01)، أعزب (02)، مطلق (03).

## 2- مقياس ثقل العمل karazek :

- تعريف المقياس:
- أبعاده:

يتكون مقياس كرزاك لثقل العمل من 3 أبعاد ، يحتوي كل بعد على مجموعة من الفقرات ، بحيث تشكل مجموع فقرات المقياس 26 فقرة و هي موضحة كالتالي:

➤ 09 عبارات تقيس بعد ثقل العمل (la charge de travail).

➤ 09 فقرات تقيس بعد الإستقلالية عن العمل (Autonomie dans le travail).

➤ 08 فقرات تقيس الدعم الاجتماعي (Support Social)

و للتوضيح أكثر إليكم فقرات كل بعد:

أ. الفقرات الخاصة ببعد ثقل العمل (la charge de travail) و هي:

1،2،3،4،5،6،7،8،9

ب. الفقرات الخاصة ببعد الاستقلالية عن العمل (Autonomie dans le travail) و هي:

10،11،12،13،14،15،16،17،18

ت. الفقرات الخاصة ببعء الدعم الاجتماعي (Support Social) و هي:

.19،20،21،22،23،24،25،26

ويكون تقييم كل عبارة أو وحدة في سلم تكراري خماسي الدرجات، تتراوح ما بين الدرجة (01) المعبرة عن " نادرا "، و الدرجة (05) المعبرة عن "كثيرا"، وتتخللها الدرجات التالية: (02)،(03)،(04).

#### • خطوات عملية التفريغ:

التفريغ يكون عن طريق الارقام (1،2،3،4،5) في برنامج spss ( برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية).

#### خصائص العينة الاستطلاعية:

#### • حجم العينة الاستطلاعية:

اشتملت عينة الدراسة الاستطلاعية على 30 فرد منهم، 11 قابلة، و10 مساعدي التمريض ، 09 إداريين تم اختيارهم بطريقة عشوائية.

#### • مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية :

الجدول رقم (01) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الذكور	06	% 20
الاناث	24	%80
المجموع	30	% 100

نلاحظ من خلال الجدول رقم (01) أن نسبة الإناث هي أعلى نسبة و تقدر ب 80% مقارنة مع نسبة الذكور و التي تقدر ب 20%



**الجدول رقم (02) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئات العمرية:**

الفئات العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
21 - 30 سنة	15	50 %
31 - 40 سنة	09	30 %
41 - 50 سنة	06	20 %
المجموع	30	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) أن نسبة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين (21-30 سنة) تمثل أعلى نسبة في العينة بنسبة 50%، ثم تليها فئة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين (31-40 سنة) بنسبة تقدر ب 30%، و أخيرا فئة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين (41-50 سنة) بنسبة تقدر ب 20 % .

**الجدول رقم (03) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة المهنية:**

الفئات المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
القابلات	11	37 %
مساعدى التمريض	10	33 %
الإداريين	09	30 %
المجموع	30	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن فئة القابلات هي أكبر نسبة و تقدر ب 37 %، و فئة مساعدى التمريض تأتي في المرتبة الموالية بنسبة 30%، و أخيرا فئة الإداريين بنسبة تقدر ب 30%.

**الجدول رقم (04) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية:**

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	11	37 %
متزوج	18	60 %
مطلق	01	03 %
المجموع	30	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن نسبة العمال المتزوجين تقدر بـ 60% في العينة، و هي أكبر من نسبة العمال العزاب و التي تقدر نسبتهم بـ 18%، و هذا طبيعي بالنسبة لعمر العينة ، أما نسبة المطلقين فتقدر بـ 03% و هي نسبة ضئيلة جدا بالنسبة للعينة.

**الجدول رقم (05) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى الدراسي:**

المستوى الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	10	33%
جامعي	20	67%
المجموع	30	100%

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن نسبة العمال المتحصلين على مستوى دراسي جامعي يمثلون أكبر نسبة و تقدر بـ 67% ، و تليها نسبة العمال المتحصلين على مستوى دراسي ثانوي و الذين تقدر نسبتهم بـ 33% بالنسبة لأفراد العينة .

**الخصائص السيكومترية لوسائل القياس :**

#### 1- الثبات :

في العلوم الانسانية و الاجتماعية يلجأ الباحث في إعداد البحوث العلمية إلى طرق معينة ، ممنهجة لحساب معامل الثبات لوسائل القياس التي يريد تطبيقها.

❖ **ثبات مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف (ciss):**

قامت الطالبة الباحثة باختبار ثبات المقياس الخاص باستراتيجيات التعامل (ciss) بطريقتين مختلفتين و هما كالتالي:

#### • **الثبات بطريقة ألفا كرومباخ (a) :**

بعد تطبيق معادلة (a) Alpha crombach لحساب الثبات الخاص بمقياس استراتيجيات التعامل (ciss) المتكون من 48 فقرة ، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي (0.64) و هي قيمة مرتفعة مما يبين تناسق أبعاد المقياس .

• الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

قامت الطالبة الباحثة باستخراج معامل ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية و ذلك بتقسيم فقرات الاستبيان إلى نصفين :

➤ شمل النصف الاول فقرات ذات الأعداد الفردية .

➤ شمل النصف الثاني فقرات ذات الأعداد الزوجية .

حيث تم ذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين النصفين، وتحصلت الطالبة الباحثة على معامل ارتباط قيمته (0.56)، و عند تطبيق معادلة تصحيح سبيرمان – براون أصبح معامل الثبات يساوي (0.71) مما يدل على أن المقياس يمتاز بشدة مرتفعة من الثبات .

2- الصدق:

❖ صدق مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف (ciss):

قامت الطالبة الباحثة بحساب صدق المقياس على عينة مكونة من 30 فرداً، بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معامل ارتباط بيرسون من خلال معرفة علاقة كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس باستعمال (spss) و كانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (06) يبين معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد coping و الدرجة الكلية للمقياس

الابعاد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
المشكل	0.48	0.01
التجنب	0.66	
الانفعال	0.53	
التسلية	0.59	
الدعم الاجتماعي	0.54	

\*مستوى الدلالة عند 0.01.

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أن معاملات الارتباط للأبعاد الخمسة مع المقياس الكلي كانت كلها دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01.

## 1- الثبات:

### ❖ ثبات مقياس ثقل العمل ل karazek:

قامت الطالبة الباحثة باختبار ثبات المقياس الخاص بمقياس مقياس ثقل العمل ل karazek بطريقتين مختلفتين و هما كالتالي:

#### • الثبات بطريقة ألفا كرومباخ (a) :

بعد تطبيق معادلة (a) Alpha crombach لحساب الثبات الخاص بمقياس مقياس ثقل العمل ل karazek المتكون من 26 فقرة ، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي (0.74) و هي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق أبعاد المقياس.

#### • الثبات بطريقة التجزئة النصفية :

قامت الطالبة الباحثة باستخراج معامل ثبات المقياس عن طريق التجزئة النصفية و ذلك بتقسيم فقرات الاستبيان إلى نصفين :

➤ شمل النصف الاول فقرات ذات الأعداد الفردية .

➤ شمل النصف الثاني فقرات ذات الأعداد الزوجية .

حيث تم ذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون بين النصفين ، و تحصلت الطالبة الباحثة على معامل ارتباط قيمته (0.68)، و عند تطبيق معادلة تصحيح سبيرمان – براون ، أصبح معامل الثبات يساوي (0.80) مما يدل على أن المقياس يمتاز بشدة مرتفعة من الثبات .

## 2- الصدق:

### ❖ صدق مقياس مقياس ثقل العمل ل karazek:

قامت الطالبة الباحثة بحساب صدق المقياس على عينة متكونة من 30 فردا، بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس بحساب معامل ارتباط بيرسون و ذلك لمعرفة علاقة كل بعد بالمجموع الكلي للمقياس باستعمال (spss) و كانت النتيجة كماهي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (07) يبين معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد ثقل العمل و الدرجة الكلية للمقياس

الإبعاد	معامل ارتباط	مستوى الدلالة
ثقل العمل	*0.77	0.01
الاستقلالية في العمل	*0.78	0.01
الدعم الاجتماعي	**0.39	0.05

\*مستوى الدلالة عند 0.01.

\*\* مستوى الدلالة 0.05.

يتضح من خلال الجدول رقم (07) أن معاملات الارتباط لبعدي ثقل العمل و الاستقلالية عن العمل دالين عند مستوى الدلالة 0.01، أما بعد الدعم الاجتماعي فهو دالة عند مستوى الدلالة 0.05 .

**الخلاصة :**

هذه النتائج المتحصل عليها دالة على أن وسائل القياس المستعملة في هذه الدراسة تتمتع بقدر عالي من الصدق و الثبات و قابلة للتطبيق .

## ثانيا : الدراسة الاساسية

بعد أن حققت الدراسة الاستطلاعية أهدافها و الغاية التي وضعت من أجلها، و أهمها التأكد بدقة من مدى استيعاب العينة للوسائل القياسية و مضمونها، و مدى ملاءمتها لمواصفات العينة، و التأكد من قابلية الفرضيات المصاغة للتطبيق و القياس ، تم الاستخلاص إلى أن وسائل القياس المستعملة تتمتع بدرجة عالية من الصدق و الثبات، مما لم يبقى للطالبة الباحثة سوى الشروع في تطبيق الدراسة الاساسية .

### أهداف الدراسة الاساسية:

إن الغاية من الدراسة الاساسية إثبات أو نفي فرضيات البحث ، و معرفة ماهية العلاقة بين متغيرات البحث. و الفروق بين الجنسين في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

### منهج الدراسة:

يعتبر المنهج المتبع في البحث العلمي من أساسيات أي بحث علمي ، حيث في ضوءه تتحدد مدى مصداقية نتائج البحث، و المنهج هو مجموعة من الإجراءات التي يتبعها الباحث للوصول إلى النتيجة، و عليه استخدمت الطالبة الباحثة المنهج الوصفي لملاءمته مع هذا النوع من الدراسات ، مع العلم أنه أكثر المناهج استعمالا في مجال العلوم الانسانية و النفسية.

### مكان و زمان إجراء الدراسة الاساسية:

تم إجراء الدراسة الاساسية في المدة الممتدة ما بين 14 أبريل 2015 و 14 ماي 2015، و ذلك بالمؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الاطفال بحي الصنوبر - وهران - ، بحيث تم تطبيق المقاييس السابق ذكرها على عمال المؤسسة محل الدراسة من فئات متباينة من حيث الجنس، السن، المستوى الدراسي و الفئة المهنية.

### أدوات الدراسة الأساسية:

استعملت الطالبة الباحثة أدوات الدراسة الأساسية و المتمثلة في مقياس استراتيجيات التعامل (ciss) و الذي يضم 48 عبارة، و مقياس ثقل العمل لkarazek الذي يضم 26 عبارة ، و يحتوي كلاهما على استبيان الخلفية الفردية الذي يحتوي على (الجنس، السن، المستوى الدراسي، الحالة المدنية، الوظيفة). مع العلم أن في مقابل كل فقرة سلم تكراري خماسي الدرجات، تتراوح ما بين الدرجة (01) المعبرة عن " نادرا "، و الدرجة (05) المعبرة عن "كثيرا" ، و تتخللها الدرجات التالية: (02)،(03)،(04).

## خصائص عينة الدراسة الاساسية :

### • حجم العينة الاساسية:

اختيرت العينة بطريقة عشوائية ، أرادت الباحثة أن تعمل مع فئة القابلات و مساعدي التمريض المنتمين لسلك الطبيين، و الاداريين المنتمين لسلك الإدارة العامة لأنهم الأكثر عرضة لثقل و أعباء العمل و هذا حسب الرأي الشخصي للطالبة الباحثة. لذا وزعت استبيانات المقاييس على كل الفئات السابق ذكرها، فهناك من قبل الإجابة بصدر رحب، وهناك من لم يقبل أخذ الاستبيان أصلا مبررين ذلك بضيق الوقت و كثافة العمل، و طول أسئلة الاستبيان. و على هذا الاساس كانت عينة الدراسة الاساسية تقدر ب 68 عامل كمجموع كلي للفئات المهنية السابقة الذكر من أصل 90 عامل متواجد في المؤسسة يمثلون المجتمع الاصيل لهذه الفئات.

### مواصفات عينة الدراسة الاساسية:

#### الجدول رقم (08) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
الذكور	15	22 %
الاناث	53	78 %
المجموع	68	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن نسبة الإناث هي أعلى نسبة و تقدر ب78 % و هذا بسبب ارتفاع عدد القابلات في العينة لأنها المهنة الأكثر ممارسة من قبل النساء مقارنة مع نسبة الذكور و التي تقدر ب22 % و هي موزعة على فئتي مساعدي التمريض و الإداريين.

#### الجدول رقم (09) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير الفئات العمرية:

الفئات العمرية	التكرارات	النسبة المئوية
21 - 30 سنة	41	60 %
31 - 40 سنة	20	30 %
41 - 50 سنة	07	10 %
المجموع	68	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن نسبة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين (21-30 سنة) تمثل أعلى نسبة في العينة بنسبة 60%، ثم تليها فئة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين (31-40 سنة) بنسبة تقدر ب30%، وأخيراً فئة العمال الذين يتراوح سنهم ما بين (41-50 سنة) بنسبة تقدر ب10%، وهذا يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تضم بكثرة فئة الشباب و التي يمكن استغلالها جيداً.

**الجدول رقم (10) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة المهنية:**

الفئات المهنية	التكرارات	النسبة المئوية
القبالات	27	40 %
مساعدى التمريض	23	34 %
الإداريين	18	26 %
المجموع	68	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن فئة القبالات هي أكبر نسبة و تقدر ب 40 % و هذا أم طبيعي كون المؤسسة المستهدفة متخصصة في توليد النساء، و فئة مساعدى التمريض تأتي في المرتبة الموالية بنسبة 34 %، و أخيراً فئة الإداريين بنسبة تقدر ب 26 %.

**الجدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية:**

الحالة المدنية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	28	41 %
متزوج	37	55 %
مطلق	03	04 %
المجموع	68	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن نسبة العمال المتزوجين تقدر ب55% من العينة و هي أكبر نسبة، وهذا مؤشر إيجابي حيث نجدهم قد تخلصوا من قيود التفكير في الزواج و يتمتعون بقدر عالي من المسؤولية في مواجهة المشاكل، أما نسبة العمال العزاب فتقدر نسبتهم ب 41 %، أما نسبة المطلقين فتقدر ب 04 % و هي نسبة ضئيلة جداً بالنسبة للعينة الأساسية.



**الجدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الاساسية حسب متغير المستوى الدراسي:**

المستوى الدراسي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	11	16 %
جامعي	57	84 %
المجموع	68	100 %

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن نسبة العمال المتحصلين على مستوى دراسي جامعي يمثلون أكبر نسبة و تقدر ب 84 % مما يدل على أن عينة الدراسة تتميز بمؤهل علمي جيد و هذا مؤشر على أن إجابات أفراد العينة سوف تكون إيجابية بشأن فقرات البحث ، و تليها نسبة العمال المتحصلين على مستوى دراسي ثانوي و الذين تقدر نسبتهم ب 16 % بالنسبة لأفراد العينة .

**الاسلوب الإحصائي المناسب:**

بعد أن تم جمع وسائل القياس شرعت الطالبة الباحثة في عملية التفريغ، و استعملت في ذلك الرزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS VERSION 20).

إن التقنيات الاحصائية المستعملة في البحث قصد الوصول إلى مؤشرات كمية تساعد على التحليل الاحصائي و التفسير وهي:

**النسب المئوية:** لحساب مواصفات عينة البحث.

**المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية:** لمعرفة استجابات أفراد العينة تجاه أبعاد استراتيجيات التعامل .

**معامل ارتباط بيرسون :** وذلك من أجل تحديد العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التعامل و ثقل العمل .

## الفصل الخامس: عرض و مناقشة نتائج الفرضيات

- تمهيد.
- 1- عرض نتائج الفرضيات .
- 2- تحليل النتائج الفرضيات
- 3- التوصيات

## عرض نتائج الدراسة و تفسيرها

### تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي توصلت إليها الدراسة و تحليلها و تفسيرها من خلال قبول أو رفض الفرضيات المطروحة من قبل الطالبة الباحثة، و هذا بعد استعمال الاساليب الاحصائية المناسبة لفرضيات الدراسة بحيث تم تحويل الدرجات المحصل عليها إلى نتائج محسوبة.

### I. عرض و تفسير نتائج الفرضيات و تفسيرها:

تجدر الاشارة بأن نتائج الإحصاء الاستدلالي بعد حساب مقاييس النزعة المركزية ( المتوسط، الوسيط، المنوال) إضافة إلى الانحراف المعياري أكدت النتائج بأن الاختبارين المطبقين درجاتهما موزعة توزيعاً نظرياً معتدلاً أو يقترب من الاعتدال و هذا ما يدل عليه الجدول رقم (13):

### الجدول رقم (13) يبين توزيع مقاييس النزعة المركزية لمتغيرات البحث

المتوسط	الوسيط	المنوال	الانحراف المعياري
161.57	158.50	147	21.20
76.02	74.50	70.00	11.14

### 1- عرض و تفسير نتائج الفرضية العامة

هناك علاقة ارتباطية بين الدرجة الكلية أبعاد استراتيجيات التعامل والدرجة الكلية لأبعاد ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال.

و تتفرع من هذا التساؤل إلى تساؤلات أخرى فرعية هي:

- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال
- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استراتيجيات التعامل المركزة على التجنب و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال
- هناك علاقة ارتباطية دالة احصائياً بين استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال

و لتحليل الفرضية العامة تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل والدرجة الكلية لمقياس ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال .

## عرض نتائج الفرضية العامة:

الجدول رقم (14) يبين معامل ارتباط بيرسون بين الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل والدرجة الكلية لمقياس ثقل العمل

معامل الارتباط بيرسون	الدرجة الكلية لمقياس ثقل العمل	عدد أفراد العينة	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل	0.356	66	0.28	0.01

\*\* مستوى الدلالة عند 0.01.

حسب نتائج الجدول رقم (14) استنتجت الطالبة الباحثة على أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل والدرجة الكلية لمقياس ثقل العمل بمعامل ارتباط 0.356 و هي تمثل قيمة "ر المحسوبة"، و عند مقارنتها ب "ر الجدولية" و التي تقدر ب 0.28 نلاحظ أن قيمة "ر المحسوبة" أكبر من قيمة "ر الجدولية" و هي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 66.

و عليه نثبت صحة الفرضية العامة و التي مفادها أن " هناك علاقة ارتباطية بين الدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات التعامل والدرجة الكلية لمقياس ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال.

## عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى :

قبل عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى لابد من التعرف على الاساليب المستعملة من طرف عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة لتوليد النساء و طب الاطفال.

الجدول رقم ( 15 ) : يبين المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المشكل	41.11	8.57
الانفعال	60.69	5.58
التجنب	31,92	8,93

من خلال الجدول رقم ( 15 ) يتضح أن المتوسط الحسابي لبعد الانفعال يقدر ب 60,69 و هو جد مرتفع مما يدل على أن أفراد العينة يتجهون إلى بعد الانفعال ، في حين جاء بعد في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 41,69 ، و يليه بعد التجنب بمتوسط حسابي يقدر ب 31,92 في المرتبة الأخيرة.

و لتحليل الفرضية الجزئية الاولى تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين استراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال.

**الجدول رقم (16) يبين معامل ارتباط بيرسون بين استراتيجيات التعامل المركزة على المشكل و ثقل العمل**

معامل الارتباط	ثقل العمل	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
بعد المشكل	0.09	66	0.28	غير دالة

من خلال الجدول رقم (16) لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين بعد المشكل و ثقل العمل، حيث كانت قيمة "ر المحسوبة" 0.09 أصغر من قيمة "ر الجدولية" 0.28 و هي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة حرية 66.

و عليه نرفض فرض البحث الذي يشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين بعد المركز حول المشكل و ثقل العمل. و بما أن العينة لم تتجه إلى بعد المشكل فهذا يبين عدم وجود علاقة ارتباطية بين بعد المشكل و ثقل العمل.

**عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:**

**الجدول رقم (17) يبين معامل ارتباط بيرسون بين استراتيجيات التعامل المركزة على الانفعال و ثقل العمل**

معامل الارتباط	ثقل العمل	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
بعد الانفعال	0.29	66	0.28	0.05

من خلال الجدول رقم (17) يتضح أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين بعد الانفعال و ثقل العمل، حيث كانت قيمة "ر المحسوبة" 0.29 أكبر من قيمة "ر الجدولية" 0.28 و هي قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 و درجة حرية 66.

و عليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين بعد المركز حول الانفعال و ثقل العمل. و بما أن العينة تتجه إلى بعد الانفعال بمتوسط حسابي 60.69 فهذا يبين وجود علاقة ارتباطية بين بعد الانفعال و ثقل العمل.

عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة :

الجدول رقم (18) يبين معامل ارتباط بيرسون بين استراتيجيات التعامل المركزة على التجنب و ثقل العمل

معامل الارتباط	ثقل العمل	درجة الحرية	قيمة (ر) الجدولية	مستوى الدلالة
بعد التجنب	0.33	66	0.28	0.01

من خلال الجدول رقم (18) يتضح أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين بعد التجنب و ثقل العمل، حيث كانت قيمة "ر المحسوبة" 0.33 أكبر من قيمة "ر الجدولية" 0.28 و هي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 66.

و عليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين بعد المركز حول التجنب و ثقل العمل.

## مناقشة و تحليل نتائج الفرضيات:

### مناقشة و تحليل نتائج الفرضية العامة:

بعد تطبيق كل من اختبار ثقل العمل و اختبار استراتيجيات التعامل coping فقد استعملت الطالبة الباحثة أساليب إحصائية للتوصل الى نتائج هي في حقيقة الأمر عبارة عن أجوبة لفرضيات الدراسة.

تتمثل الفرضية العامة للبحث في وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التعامل و أبعاد ثقل العمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في توليد النساء و طب الأطفال، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.35 و هي قيمة دالة إحصائيا. مما يؤكد وجود علاقة ارتباطية بين استراتيجيات التعامل coping و ثقل العمل.

و حسب ما لاحظته الطالبة الباحثة فعمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة يعانون من زيادة في أعباء العمل بسبب زيادة ساعات العمل الذي يقومون به و خاصة فئتي القابلات و مساعدي التمريض و هذا بسبب متطلبات المهام الموكلة لكل فنة مهنية و حساسية كل منصب لأنهم يتعاملون بالدرجة الاولى مع الافراد (الجانب البشري)، كذلك بسبب عدم الحرية في اتخاذ القرارات الفردية في تأدية المهام و نقص دعم و مساندة الإدارة و المسؤولين المباشرين لهم. فكل هذا يؤثر على العلاقات الانسانية في بيئة العمل بحيث تولد طبيعة العمل ضغوطا لها أشكالها المختلفة، وتختلف حدة هذه الضغوط باختلاف طبيعة هذا العمل.

وفي دراستها لتحديد العلاقة بين ثقل العمل والضغوط المتولدة عنه في أكثر من 130 مهنة. تؤكد الهنداوي إلى أن هناك مهن تولد بطبيعتها مستوى عال من ضغط العمل الناتج عن ثقل العمل، في حين أن هناك مهن أخرى تولد بطبيعتها مستويات منخفضة من ضغط العمل الناتج عن ثقل العمل. وتشير الدراسات عن أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من واجبات ومسؤوليات وأعباء يعتبر من المحددات المهمة لمقدار ونوع الضغط الذي يتعرض له. فقد تبين أن رجال الإدارة أكثر عرضه - من المهندسين والعلماء - لأشكال مختلفة من ضغوط العمل بسبب زيادة أعباء العمل. كما أن المسؤولية عن الأفراد تعتبر مصدرا قويا للضغط بدرجة أكبر من المسؤولية عن الأشياء والمقتنيات. ومن ثم فإن هذا النوع من ضغوط العمل يتعرض له العاملون في مجالات الشرطة، والإطفاء، التمريض و الصحة ، والتدريس، ومراقبة الملاحة الجوية، وكذلك رجال الإدارة. وتؤكد الدراسة التي قامت بها الهنداوي حول استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على انه يختلف إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل بحسب طبيعتهم، ويختلف إدراكهم لتلك المسببات بحسب أعمارهم. إذ تشير النتائج إلى أنه كلما انخفض عمر العاملين فانهم يشعرون بمستوى من ضغط العمل أكبر مما يشعرون به العاملون من كبار السن. (الطيريري، 1993، ص: 152)

و حسب أساليب التعامل للازروس و فولكمان في (النظرية المعرفية)، أو ما يسمى بنظرية التعاملات التقييمية Transactional Appraisal Processes من أجل مواجهة الضغوط يتم تقييم الحدث الضاغظ سواء كان خارجيا أو داخليا وفق مرحلتين، الأولى تشير إلى أن الموقف هو خطير أم لا ، و في حالة التهديد و الخطر ينتقل إلى المرحلة الثانية بحيث تكون للفرد القدرة على المواجهة باستعمال استراتيجيات حل المشكل أو باستعمال الاستراتيجيات المركزة حول الانفعال و بالتالي غياب الضغط، أما إذا لم تكن للفرد القدرة على استعمال هذه الاستراتيجيات فإنه لن يتمكن من مواجهة الضغط ، فيصبح الفرد في خطر بسبب تهديد و بقاء الضغط.

وتتفق نتائج الدراسة الحالية إلى حد ما مع النموذج الذي طوره جيسون وآخرون والنموذج الذي طوره السمدوني بأن صراع الدور وغموضه وطبيعة المهنة والعبء الزائد تعتبر من المصادر والعوامل المهمة لضغوط العمل. كما تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة عسكر بأن كمية العمل والنمو والتقدم المهني ونوعية العمل وصراع الدور الوظيفي وغموضه تعتبر من أهم العوامل المسببة للضغوط. (الطريبي، 1993، ص: 189)

و عليه فإن ثقل العمل يعد مصدر من مصادر الاجهاد النفسي و التوتر و لمواجهة ذلك يستخدم الفرد بطبيعته ميكانزمات دفاعية لترجمة هذه المواقف المجهددة إدراكها و استخدام الاسلوب الدفاعي المناسب و هذا حسب طبيعة كل فرد و حسب تركيبته النفسية و الشخصية في تحليله للمواقف و إدراكه لها و ذلك باستعمال أحد الاساليب الموجبة و هي مواجهة المشكل و حله أو الاساليب السلبية كالانفعال أو تجنب الموقف الضاغط.

كما أسفرت نتائج الفرضية الجزئية الاولى على أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين بعد المشكل و ثقل العمل، و هي فرضية غير دالة إحصائياً و هذه النتيجة جاءت على عكس ما افترضته الدراسة في الفرضية المطروحة من قبل الطالبة الباحثة بأنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين بعد المركز حول المشكل و ثقل العمل. و حسب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل احتل بعد المشكل المرتبة الثانية بمتوسط حسابي يقدر ب 41.11 وهذا يعني على أن العينة لم تتجه إلى بعد المشكل مما يدل على عدم وجود علاقة ارتباطية بينه و بين ثقل العمل.

جاءت هذه الدراسة مناقضة للعديد من الدراسات التي أظهرت أن أغلب العمال يتجهون إلى بعد مواجهة المشكل كدراسة **مايسة محمد شكري (1999)** التي قامت بها على أنماط السلوك الصحي كأساليب مواجهة و مواقف المشقة، على عينة تتكون من 200 فرد من مهن مختلفة في الاسكندرية، و كانت قد توصلت فيها إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مواقف المشقة و استعمال أسلوب التركيز على المشكل و هو ما توجه إليه أغلب العمال.

كذلك بالنسبة لدراسة **وينك wong (2001)** بالصين و التي كانت تحت عنوان أدوار صحة القابلات الصينيات و ضغوط التمريض و استراتيجيات التعامل، و هدفت إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى الممرضات، و تحديد استراتيجيات التعامل التي يستخدمونها لمواجهة الضغوط التي يتعرض لها في العمل و أثر ذلك على الصحة النفسية لديهن و كانت نتائج الدراسة أنهن يعانين من صحة نفسية سيئة و ذلك بسبب تعرضهن لمستويات عالية من الضغوط (ضغوط البيئة التنظيمية، متطلبات العمل (ثقل العمل)، العلاقات الاجتماعية بين طاقم الاطباء و القابلات)

كذلك هناك فروق بين القابلات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل إيجابية مثل : أسلوب حل المشكل، التحليل المنطقي، التفكير الإيجابي، الدعم الاجتماعي حيث كن أقل ضغوطاً و أكثر توافقاً من الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل تجنبية.

أما بالنسبة لنتائج الفرضية الجزئية الثانية التي أسفرت على أنه توجد علاقة ارتباطية بين بعد الانفعال و ثقل العمل، و هي فرضية دالة إحصائياً و هذه النتيجة جاءت بما افترضته الدراسة في الفرضية المطروحة من قبل الطالبة الباحثة بأنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين بعد المركز حول الإنفعال و ثقل العمل. و حسب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل احتل بعد



الانفعال المرتبة الأولى بمتوسط حسابي يقدر ب 60.69 و هي قيمة ذات شدة عالية وهذا يدل على أن العينة اتجهت بقوة إلى بعد الانفعال مما يدل على وجود علاقة ارتباطية بينه وبين ثقل العمل وهذا عند عمال المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة

لأن الاستراتيجيات المعرفية المركزة حول الجوانب الانفعالية تهتم بكيفية الانفعال المثار من الظروف المليئة بالضغط النفسي على المستوى المعرفي، كالتفريغ الانفعالي، و التعبير المنظم، الذي يعزز المشاعر الإيجابية نحو الموقف. و يرى "كوبر" أن هناك إدراكا سلبيا للمشاعر أحيانا، و الذي يقود إلى عدم تفريغ العاطفة كالكبت، أو كبح الانفعالات، و آليات التجنب، و الإنكار

و هذا ما أكدته مارتن و آخرون (1992) Martin et autres على أن أساليب مواجهة الضغوط الأكثر شيوعا هي الاستراتيجية الانفعالية في المواجهة، حيث يلجأ الفرد فيها إلى استخدام ردود الأفعال الانفعالية في مواجهة الضغوط منها التوتر و الشك و الغضب و الانزعاج.

و نقلا عن مايسة، و هشام إبراهيم (1997) حسب ما ذكره هينجزر و أندلر بحيث أشارا إلى الأسلوب الأكثر استعمالا للتعامل مع الضغوط هو أسلوب التوجه الانفعالي و يقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد و تنعكس على أسلوبه في التعامل مع المشكلة، و تتضمن مشاعر الضيق و التوتر و القلق.

كذلك أساليب التعامل حسب لطفي عبد الباسط إبراهيم (1994) فهو يرى عمليات التحمل من منظورين وجهة التعامل التي تتمركز حول عمليات التحمل إما نحو مصدر المشكلة أو الانفعال المترتب عليها.

و عليه فإن ميل الفرد الذي يعاني من ثقل في العمل إلى أساليب التعامل المركزة على الانفعال هو شيء طبيعي لأن مميزات الفرد الذي يعاني من اجهاد و ضغط نفسي ، أنه لا يستطيع مواجهة المشكلات و الأحداث الحياتية الضاغطة، وبالتالي فهو يستعمل أساليب لا تواجه الضغوط باعتبار نظراته السوداوية نحو المستقبل، ففي اعتقاده بأن الأحداث السلبية التي يمر بها سوف تستمر، وبالتالي فهو يميل إلى تلك الأساليب لتجنب زيادة الضغوط النفسية وكل هذا يتعلق بمستويات عدم الثقة و عدم المثابرة بشكل عام، و عدم القدرة على التغلب على السلبيات بشكل خاص ، (شاير ، كارفر. (1987).ص:199)

وحسب نظر الطالبة الباحثة عندما لا يجد الفرد الإمكانيات المتوفرة لديه والكافية للتعامل مع الضغط السائد، فبإمكانه وفي بعض الأحيان تجنب التعامل لحين استجماع قواه ثانية، أو التهيؤ له، ويحدث هذا على مستوى الأفراد. أما إذا فشل في تجنب الموقف الضاغط ولم يستطع مقاومته، فإنه يلجأ إلى العقاقير. والكثير من الذين يتعاطون العقاقير، يجدون فيها وسيلة للهروب من المواجهة، لذا يعتبر الانسحاب استجابة شائعة للتهديد عند بعض الناس. فقد يختار البعض هذا الأسلوب على وفق نمط شخصيته، فهم لا يفعلون شيئا، وغالبا ما يصاحب هذا السلوك شعور بالاكنتاب وعدم الاهتمام.

كذلك بالنسبة لنتائج الفرضية الجزئية الثالثة التي أسفرت على أنه توجد علاقة ارتباطية بين بعد التجنب و ثقل العمل، و هي فرضية دالة إحصائيا و هذه النتيجة جاءت بما افترضته الدراسة في الفرضية المطروحة من قبل الطالبة الباحثة بأنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين بعد المركز حول التجنب و ثقل العمل. وحسب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل احتل بعد التجنب المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي يقدر ب 0.33 و هي تدل على وجود علاقة ارتباطية بينه و بين ثقل العمل وهذا عند عمال المؤسسة الاستشفائية محل الدراسة.

و نقلًا عن مايسة، وهشام إبراهيم (1997) حسب ما ذكره هينجزر و أندلر بحيث أشارا إلى الأسلوب الأكثر استعمالًا للتعامل مع الضغوط هو أسلوب التجنب لأنه يقصد به محاولات الفرد لتجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة، و أن يلتقي بالانسحاب من الموقف، و يطلق على هذا الأسلوب أيضا الأسلوب الإجمالي في التعامل مع المواقف الضاغطة.

وتؤكد الأدلة من الدراسات الميدانية فكرة أن العمال المتفائلين والمتشائمين يتعاملون مع الضغوط بطرق مختلفة، حيث أن العمال المتفائلين في تعاملهم مع الضغوط النفسية يكثر من استخدام الأساليب التي تعد تكيفية، وفعالة كتلك التي تركز على المشكلة، و أنهم يبحثون عن الدعم و السند الاجتماعي، وذلك بخلاف العمال المتشائمين الذين يستخدمون أساليب غير تكيفية مثل التجنب و لوم الذات.

والملاحظ مما استعرضناه من الدراسات هو أننا لم نعثر على دراسة تناولت موضوع ثقل العمل و علاقته باستراتيجيات التعامل المركزة على التجنب باعتباره أسلوب سلبي

## الاقتراحات و التوصيات

في ظل الاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة توصي الطالبة الباحثة:

- 1- التخفيف من مستوى ثقل العمل و ذلك باتباع إجراءات إدارية و قف مبادئ الإدارة الحديثة و منهج الإدارة الإنسانية و من هذه الإجراءات على سبيل المثال:
  - إيجاد البنية المناسبة لمساعدة العاملين على إطلاق هذه الطاقة و توظيفها لمزيد من الإبداع.
  - توفير خدمات المساندة الإجتماعية للعمال أثناء عملهم تعينهم على التعامل الإيجابي مع متطلبات العمل كممارسة الرياضة و إقامة سفرات ترفيهية خارج أوقات العمل و هو ما تعمل به حاليا كبرى كالشركات العالمية في أمريكا و بريطانيا.
- 2- إعداد برامج لتنمية مهارات العمال في التعامل مع ضغوط العمل و أعباءه و بإشراف ملكات متخصصة في مجال علم النفس و العلوم الاجتماعية في إدارة مواجهة ضغوط و ثقل العمل و من هذه البرامج:
  - التدريب على المهارات الاجتماعية من اتصال بالأخرين و كيفية التعامل مع كل شخصية.
  - التدريب على حل المشكلات سواء بشكل فردي ( من خلال جمع و تحليل البيانات الخاصة بالمشكلة و وضع و تطوير خطة العمل) أو بشكل جماعي ( من خلال أساليب العصف الذهني و التركيز على أسلوب عام للتعامل مع المشكلات و ليس حل المشكلة بعينها)
- 3- التغيير في طبيعة العمل و الذي أثبت الدراسة أنه المصدر الأول من مصادر ثقل العمل و تحويله من واجبات فقط ، يجب أن نقدم لإدارة المنظمة أفكار و مقترحات و إبداعات لما يملكه العمال في تجديد و إبداع.
- 4- تفعيل أسلوب وضع الشخص المناسب في المكان المناسب بشكل يتناسب مع قدراتهم و مؤهلاتهم الدراسية و ميولهم مما يزيد من قبولهم للعمل و قدراتهم على الإبداع و عدم تكليفهم بأعمال تفوق قدراتهم و تتجاوز الوقت اللازم لانجازهم.
- 5- ضرورة إجراء المزيد من الدراسات و تناول موضوع ثقل العمل و مقارنتها مع هذه الدراسة لما لها من نذرة في الدراسات و المراجع باللغة العربية.

## الخاتمة

تميزت هذه الدراسة بصعوبة تحديد مفهوم عبء العمل، و استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة .  
فرغم نقاط الاختلاف و التشابه إلا أن العديد من الباحثين يستعملون هذه المصطلحات للتعبير على أنها  
تتشابه في مضمونها.

اختلفت تعاريف عبء العمل بين ثقل العمل و عبء الدور، شحن العمل، و الحمل الوظيفي و كلها تصب  
في مفهوم واحد. كذلك بالنسبة لمصطلح coping بين مصطلح استراتيجيات التصرف و ميكانيزمات  
الدفاع و أساليب المواجهة.....

كما كشفت الدراسة إلى أساليب التعامل مع مختلف المواقف الضاغطة و أنواع و مصادر عبء العمل و  
نوع العلاقة الموجودة بين هذين المتغيرين و ماهية الاسلوب الاكثر استعمالا من قبل العمال في المؤسسة  
محل الدراسة، حيث كانت نتائجها أن هناك عبء عمل لدى عمال المؤسسة الاستشفائية المتخصصة في  
توليد النساء و طب الاطفال ، ولمواجهته أغلب العمال يستخدمون أسلوب الانفعال و المشكل.

## المراجع

### قائمة المراجع باللغة العربية:

- 1- بن طاهر، بشير.(1992).الضغط المهني و علاقته بالاجهاد النفسي و استراتيجيات التصرف لدى أساتذة التعليم الثانوي، تحت إشراف أمجد تيعزى، رسالة ماجستير (غير منشورة) جامعة وهران- الجزائر.
- 2- بن طاهر، بشير.(2005).استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة و علاقتها بالصحة العامة على ضوء متغيري نمط الشخصية و الدعم الاجتماعي، رسالة دكتوراه (غير منشورة) جامعة وهران- الجزائر.
- 3- بوظريفة حمو، عيسى محمد.(2008).فاعلية الضغط النفسي الناتج عن بعض العوامل البيداغوجية ، مجلة الوقاية و الارغونوميا العدد 2، جامعة الجزائر.
- 4- حداد عفاف ، دحداح باسم.(1998).فاعلية البرنامج الارشادي الجماعي في التدريب على حل المشكلات و الاسترخاء العضلي في ضبط التوتر النفسي، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد 13.
- 5- سماني , مراد . ( 2012 ) . استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران . رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة وهران : وهران.
- 6- شعبان الزهراء . فراحي , فيصل, و قويدري , مليكة , و كبداني, خديجة ( 2006 ) . تقنين اختبار الكوبينغ على المجتمع الجزائري : دراسة ميدانية بمدينة وهران . تقرير غير منشور , مركز البحث في الأثروبولوجيا الاجتماعية و الثقافية .
- 7- شعبان , الزهراء ,فراحي , فيصل . ( 2008 , ديسمبر ) . استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات , مجلة التنمية البشرية , (02) , 173 - 194.
- 8- عسكر سمير أحمد ( 1988 ) . متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة.الإدارة العامة. (10).
- 9- علي عسكر,(2003).ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها .(ط3).الكويت: دار الكتاب الحديث.
- 10- علي عسكر.(2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها.( ط 2).الكويت: دار اكتاب الحديثة.
- 11- لطفي عبد الباسط،إبراهيم.(1994).عمليات تحمل الضغوط في علاقاتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى العاملين. مجلة مركز البحوث التربوية، السنة الثالثة العدد الخامس، جامعة قطر.
- 12- لطفي عبد الباسط،إبراهيم.(1994).مقياس عمليات تحمل الضغوط، القاهرة، مكتبة الانجلومصرية.
- 13- معروف , مراد . ( 2007 ) . التخصصات غير المرغوب فيها و استراتيجيات التكيف لد تلاميذ الفروع التقنية . رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة وهران : وهران .
- 14- مريم , رجاء . ( 2007 ) . الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية , مجلة اتحاد الجامعات العربية .

- 15- مقدم , سهيل.( 2010 ). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي . أطروحة دكتوراة غير منشورة , جامعة وهران : وهران .
- 16- مایسة ، أحمد النبال.(1994).مصدر الضبط و علاقته بكل من قوة الأنا و العصابية و الانبساط لدى عينة من طلبة و طالبات الجامعة .حولية كلية التربية العدد 10 جامعة قطر .
- 17- مایسة أحمد النبال ، هشام براهيم عبد الله.(1997).أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة و علاقاتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب و طالبات جامعة قطر ، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الارشاد النفسي، الجزء الاول، جامعة عين شمس
- 18- مایسة ،محمد شكري.(1999).التفاؤل و التشاؤم و علاقتهما بأساليب مواجهة المشقة، مجلة الارشاد النفسي، جامعة عين شمس العدد العاشر .
- 19- منصورى مصطفى.(2004).مصادر الضغوط و علاقتها بالرضا المهني و القلق و ارتفاع ضغط الدم الجوهري، مقارنة تحليلية مقارنة بين المعلمين و أساتذة المرحلة الأكاديمية، أطروحة دكتوراه ، ( غير منشورة). تحت إشراف مباركي، قسم علم النفس جامعة وهران: الجزائر.
- 20- عوض ،عباس محمود.(بدون سنة).مقياس أحداث الحياة ،دار المعرفة الجماعية، الاسكندرية.
- 21- فايد حسين ، علي محمد.(1998).الدور الدينامي للمساندة الاجتماعية في العلاقة بين ضغوط الحياة المرتفعة و الاعراض الاكتئابية، دراسة نفسية ، المجلد:8،العدد2.
- 22- ياسين ، عبد الرحمن.(1998).الضغوط المهنية التعليمية، أشكالها و علاقتها بالجوانب الانفعالية و التوافقية لدى معلمي التعليم الاساسي، رسالة ماجستير، إشراف أحمد تيغزي، معهد علم النفس و علوم التربية، جامعة وهران، الجزائر.

#### قائمة المراجع باللغة الاجنبية

- 1- Dedivier, truchot. (2006).Epuisement professionnel & Burout ( concept, modèles, Interventions).vol1.(1 rd ed).SNDL Grafics :Belgique)
- 2- Jean Claude ,Tarondeau.( 2004).La Gestion du la charge de travail & le stress.(1 rd ed).presser Universitaire de France : parie
- 3- Thierry , Rochefort & François Guerin .(2000).Organisation du travail (charge de travail, performance).l'anact et l'aprat : loyon.
- 4- Jean Pierre .(2004).LA charge de travail : un problème complex. Université Laval )

الملاحق

## ملحق رقم واحد : مقياس ثقل العمل ل karazek

الرقم التسلسلي	عملي يتطلب من:	01	02	03	04	05
		نادرا				كثيرا
1	عملي يتطلب مني العمل بسرعة					
2	عملي يتطلب مني العمل بشدة					
3	يطلب مني انجاز قدر مفرط من العمل					
4	أصرف وقت مهم من أجل تنفيذ عملي بطريقة ملائمة					
5	أستقبل أوامر متناقضة من طرف أشخاص آخرين					
6	عملي يتطلب مني فترات طويلة من التركيز الحاد					
7	مهامي متقطعة دائما قبل إنهائها، مما يجبرني على إتمامها لاحقا .					
8	عملي يتطلب مني السرعة الفائقة جدا					
9	انتظار عمل الزملاء أو المصالح الأخرى يبطل عملي في غالب الاحيان.					
10	في عملي يجب علي دائما تعلم أشياء جديدة					
11	في عملي أقوم بتنفيذ مهام متكررة					
12	عملي يتطلب أن أكون مبدع.					
13	عملي يسمح لي غالبا بأخذ القرارات بنفسني					
14	عملي يتطلب مني مستوى عالي من الكفاءات					
15	في مهمتي، لدي القليل من الحرية لأخذ القرار في كيفية القيام بعملي					
16	في عملي لدي نشاطات متنوعة					
17	لدي امكانية التأثير في سيران عملي					
18	لدي الفرصة لتطوير كفاءاتي المهنية					
19	مسؤولي المباشر معني براحة مرؤوسيه.					
20	مسؤولي المباشر منتبه لما أقوله.					
21	مسؤولي المباشر يرافقتني بدعمه في انجاز مهمتي على أحسن ما يرام.					
22	مسؤولي ناجح بسهولة في التنسيق بين مرؤوسيه					
23	زملائي في العمل هم أناس مهنيين و أكفاء.					
24	زملائي في العمل يكونون لي الاهتمام					
25	زملائي في العمل هم وديين					
26	زملائي يساعدونني للقيام بعملي على أحسن ما يرام.					



## مقياس إستراتيجيات التعامل مع الضغوط

ترجم هذا الاختبار من قبل أساتذة علم النفس لجامعة وهران: شعبان زهراء، كبداني خديجة، قويدري مليكة.

السن:..... الجنس:.....المستوى الدراسي:.....  
الوظيفة:.....الحالة المدنية:.....

التعليمات: أجب على كل سؤال بوضع العلامة x على كفاءات رد فعلك المعتاد

طريقة الإجابة تكون متدرجة من 1 إلى 5 مرورا بدرجات 2، 3، 4

الرقم	يكون رد فعلي اتجاه المواقف الضاغطة كالتالي:	نادرا					
كثيرا		1	2	3	4	5	
1	أحسن تنظيم وقتي						
2	أركز على المشكل و أبحث عن كيفية حلها						
3	أتذكر لحظات سعيدة عرفتها						
4	أحاول أن أكون برفقة أشخاص آخرين						
5	ألوم نفسي على ضياع الوقت						
6	أعمل على ما أضنه الأفضل						
7	أنشغل بمشاكلي						
8	ألوم نفسي لتورطي في هذا الموقف						
9	أتسوق، أنظر مليا للواجهات التجارية						
10	أحدد و أوضح أولوياتي						
11	أحاول أن أنام						
12	أهدي لنفسي أحد الأطباق من المأكولات المفضلة						
13	أشعر بعدم القدرة على تجاوز الموقف						
14	أصبح متوترا أو منقبضا						
15	أفكر في الطريقة التي أستعملها في حل المشاكل المتماثلة						
16	لا أصدق ما يقع لي						
17	ألوم نفسي لحساسيتي المفرطة أو انفعالي الزائد أمام الموقف						
18	أذهب إلى المطعم أو أكل شيء ما						
19	أصبح أكثر فأكثر مخيفا						
20	أشتري شيئا ما لنفسي						
21	أحدد خطة التصرف و أتبعها						
22	ألوم نفسي لعدم معرفة ما أفعله						
23	أذهب إلى سهرة إلى حفلة عند الأصدقاء						
24	أجهد نفسي على تحليل الوضع						
25	أتوقف و لا أعرف ما أفعل						

					أتصرف مباشرة بدون انتظار	26
					أفكر فيما يحدث لي أو ما شعرت به	27
					أمل في تغيير ما حدث لي أو ما شعرت به	28
					أزور صديق (ة)	29
					أقلق لما سأقوم به	30
					أقضي وقتا مع شخص حميم	31
					أذهب للتنزه	32
					أعاهد نفسي بأن هذا الوضع لن يتكرر أبدا	33
					اجترار نقائصي و سوء تكيفي عموما	34
					أتكلم مع شخص أقدر نصائحه	35
					أحلل المشكل قبل رد فعلي	36
					أهاتف صديق (ة)	37
					أغضب	38
					أضبط أولوياتي	39
					أشاهد فلمي	40
					أتحكم في زمام الموقف	41
					أقوم بمجهود إضافي لتسيير الأمور	42
					أحاول إيجاد مجموعة من الحلول المختلفة للمشكل	43
					أجد وسيلة لعدم التفكير و تحاشي الموقف	44
					أعاتب أشخاص آخرين	45
					أغتنم الموقف لإظهار قدراتي	46
					أحاول تنظيم نفسي لأتحكم أفضل في الموقف	47
					أشاهد التلفاز	48

.المراجع :

- 1- الباقي عبد ,صلاح الدين .(2004)السلوك الفعال في المنظمات,الإسكندرية ,الدار الجامعة للطبع و النشر و التوزيع .
- 2- العزيز أحمد , أبو سعد,أحمد.(2009).التعامل مع الضغوط النفسية.(ط1)عمان :دار الشروق.
- 3- الضريبي , عبد الله . ( 2010 ) . أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات : دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق . مجلة جامعية دمشق , 26 ( 04 ) , 669 – 719 . تم استرجاعها بتاريخ 06 جانفي 2014 على ساعة 39 : 14 من موقع [www :http tishreen. edu .sy/ sites / defanlet / files / tisheen magazine / 7 35.pdf](http://www.tishreen.edu.sy/sites/defanlet/files/tisheen_magazine/735.pdf)
- 4- بلهوارى , فاطمة . ( 2010 ) . ضغوطات العمل و علاقتها باستراتيجية و القيم لدى المدرسين, ( رسالة ماجستير غير منشورة ) , جامعة وهران : وهران .
- 5- بن طاهر , بشير . ( 1992 ) . الضغط المهني - أبعاده - و علاقته بالاجهاد النفسي و استراتيجية التصرف لدى أساتذة التعليم الثانوي . رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة وهران : وهران .
- 6- تيلور ,ش . ( 2008 ) . علم النفس الصحي ( ترجمة وسام بريك , و فوزي داود ) . عمان: دار الزهران.
- 7- حسين,طه وحسين,سلامة.(2006).إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية دار الفكر.:(ط1).عمان
- 8- سماني , مراد . ( 2012 ) . استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران . رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة وهران : وهران .
- 9- شخابنة , أحمد . ( 2010 ) , التكيف مع الضغوط النفسية . ( ط 1 ) . عمان : دار الحامد .

- 10- شعبان الزهراء . فراحي , فيصل, و قويدري , مليكة , و كبداني, خديجة ( 2006 ). تقنيين اختبار الكوبينغ على المجتمع الجزائري : دراسة ميدانية بمدينة وهران . تقرير غير منشور , مركز البحث في الأنتروبولوجيا الاجتماعية و الثقافية .
- 11- شعبان , الزهراء , فراحي , فيصل . ( 2008 , ديسمبر ) . استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات , مجلة التنمية البشرية , (02) 173, - 194.
- 12- شويخ هناء . (2007) . أساليب الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية . ( ط 1 ) . مصر : ايتراك للنشر والتوزيع .
- 13- -عسكر سمير أحمد ( 1988 ). متغيرات ضغط العمل: دراسة نظرية و تطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة. الإدارة العامة. (10).
- 14- علي عسكر, (2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها . (ط3). الكويت :دار الكتاب الحديث.
- 15- علي عسكر. (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ( ط 2). الكويت: دار اكتاب الحديثة.
- 16- فايد , حسين . ( 2005 ) . علم النفس العام : رؤية معاصرة. القاهرة : مؤسسة طبية.
- 17- معروف , مراد . ( 2007 ) . التخصصات غير المرغوب فيها و استراتيجيات التكيف لد تلاميذ الفروع التقنية . رسالة ماجستير غير منشورة , جامعة وهران : وهران .
- 18- مريم , رجاء . ( 2007 ) . الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية , مجلة اتحاد الجامعات العربية .
- 19- مقدم , سهيل. ( 2010 ). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي . أطروحة دكتوراة غير منشورة , جامعة وهران: وهران .

قائمة المراجع باللغة الاجنبية:

- 1- Dedivier, truchot. (2006).Epuisement professionnel & Burout ( concept, modèles, Interventions).vol1.(1 rd ed).SNDL Grafics :Belgique)
- 2- Jean Claude ,Tarondeau.( 2004).La Gestion du la charge de travail & le stress.(1 rd ed).presser Universitaire de France : parie
- 3- Thierry , Rochefort & François Guerin .(2000).Organisation du travail (charge de travail, performance).l'anact et l'aprat : loyon.
- 4- Jean Pierre .(2004).LA charge de travail : un problème complex. Université Laval )