



جامعة وهران
محمد بن أحمد 2
كلية العلوم الإجتماعية
قسم علم النفس والأرطفونيا

مذكرة للحصول على شهادة الماستر 2 "ل.م.د."

في علم النفس العمل والتنظيم والأرغنوميا

جودة حياة العمل وعلاقتها بإستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

لدى المرأة العاملة

دراسة ميدانية بنشاط المصّب "LRP" سوناتراك

من تقديم الطالبة: بوشنتة أمينة

أعضاء لجنة المناقشة:

جامعة وهران 2	رئيسا	أ.د فراحي فيصل
جامعة وهران 2	مقررا	أ شعبان الزهرة
جامعة وهران 2	مناقشا	أ.د يوب مختار

السنة الجامعية: 2017-2018

إهداء

إلى أمي وأبي.

اللذان لو لا دعمهما لي وتحملهما لمسؤولياتي لما أنجزت هذا العمل.

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم
"قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون"

صدق الله العظيم

أولا اللهم لك الحمد و الشكر يا رب العالمين عليك توكلت و بفضلك أنجزت هذا العمل.

أتقدم بجزيل الشكر إلى أستاذتي شعبان الزهراء التي أكرمني الله تعالى بها للإشراف على هذه الرسالة،
ولقد أفادتني بنصائحها وتوجيهاتها القيمة.

كما أتقدم بالشكر إلى الأستاذ "يوب مختار" والأستاذ "فراحي فيصل" اللذان لم يبخلا عليّ بالتوجيهات
والنصائح القيمة.

ويمتدُ شكري إلى جميع عمال نشاط المصب "LRP" اللذين ساهموا في تسهيل سير الدراسة وخاصة
السيدة "بوراس" والسيدة "زموري" والسيدة "كرساني".

أخص بالشكر صديقتي وأختي آيت أوشعيت شافية التي لاطالما كانت سندا لي في المشوار الدراسي
ودعمتني معنويا في اجتياز الصعوبات لإنجاز هذا العمل المتواضع.

وأخيرا أتقدم بجزيل الشكر إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الذين تفضلوا بقبول قراءة هذه المذكرة
ومناقشتها.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية لدراسة العلاقة بين جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب "LRP" سوناتراك، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعاً لمتغيري الفئة الاجتماعية المهنية والخبرة المهنية. استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (70) عاملة من إطارات ومتحكمين، تم اختيارهم بطريقة قصدية عرضية.

حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان جودة حياة العمل الذي تم تبنيه من الباحث (فواتيح، 2017) مكون من خمس وسبعون (75) فقرة، ومقياس استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) النسخة التي تمت ترجمتها وتكييفها من طرف مجموعة البحث على مستوى مركز البحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية (CRASC) المتكونة من الباحثين: كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل (2006) والمتكون من (48) فقرة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة رقم (20).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاستراتيجية المعتمدة من طرف عاملات نشاط المصعب "LRP" هي استراتيجية التركيز على المشكل.
- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة حياة العمل بأبعادها (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشكل، الانفعال، التجنب) لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب "LRP".

- عدم وجود فروق دالة احصائيا في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصب "LRP".

- وجود فروق دالة احصائيا في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصب "LRP".

الكلمات المفتاحية: جودة حياة العمل، استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (**Coping**)، حل المشكل، الانفعال، التجنب، المرأة العاملة.

Résumé :

Le but de cette étude est d'examiner la relation entre la qualité de vie eu travail (QVT) et le coping chez la femme travailleuse au siège LRP Sonatrach, et de savoir s'il existe des différences statistiquement significatives en termes de coping sont attribuables à la catégorie socioprofessionnelle et l'expérience professionnelle.

Les données ont été recueillies à l'aide de deux outils, à savoir : le questionnaire (QVT) qui était adopté de chercheur (fouatih,2017) qui contient (75) items ,et le test (CISS) qui était traduit et adapter par groupe des chercheurs de CRASC : kabdeni khadidja,Kouidri malika, chaabane zohra, ferrahi faiçal (2006) qui contient (48) items. L'échantillon de notre étude s'élève à (70) travailleuses. Le paquet statistique pour les sciences sociales (SPSS) v20 a été utilisé aux fins d'analyse.

Les résultats montrent que :

Le coping dominant d'après les travailleurs de siège LRP est la tâche.

Il n'y a pas une corrélation statistiquement significative entre les dimensions de la qualité de vie au travail (besoins de santé et de sécurité, besoins économiques

et familiaux, besoins sociaux, besoins d'estime de soi, besoins de réalisation de soi, besoins de connaissances et besoins de créativité et d'esthétique) et les dimensions de coping (tâche, émotion, évitement) chez la femme travailleuse.

Il n'existe pas des différences statistiquement significatives en termes de coping attribuables à la catégorie socioprofessionnelle chez la femme travailleuse.

Il existe des différences statistiquement significatives en termes de coping attribuables à l'expérience professionnelle chez la femme travailleuse.

Mots clés : qualité de vie au travail, coping, tâche, émotion, évitement, la femme travailleuse.

قائمة المحتويات

الإهداء.....	أ
كلمة شكر.....	ب
ملخص الدراسة.....	ج
قائمة المحتويات.....	و
قائمة الجداول.....	ط
قائمة الأشكال.....	ي
مقدمة.....	1

الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة

1. إشكالية الدراسة.....	4
2. فرضيات الدراسة.....	6
3. دواعي اختيار الموضوع.....	6
4. أهداف الدراسة.....	7
5. التعريفات الإجرائية لمتغيرات الدراسة.....	7

الفصل الثاني: جودة حياة العمل

تمهيد.....	10
1. مفهوم جودة حياة العمل.....	10
2. الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل.....	13
3. أهداف جودة حياة العمل.....	15
4. أهمية جودة حياة العمل.....	16

17.....	5. أبعاد جودة حياة العمل.....
18.....	6. نماذج جودة حياة العمل.....
23.....	7. الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة حياة العمل.....
23.....	8. عوامل جودة حياة العمل.....
24.....	9. برامج تحسين جودة حياة العمل.....
26.....	خلاصة.....

الفصل الثالث: استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

28.....	تمهيد.....
28.....	1. أصول مصطلح استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (Coping).....
29.....	2. التعريف الاصطلاحي.....
32.....	3. قياس استراتيجيات التعامل.....
32.....	4. تصنيف استراتيجيات التعامل.....
38.....	5. النظريات المفسرة لاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.....
42.....	خلاصة.....

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

44.....	تمهيد.....
44.....	أولاً: الدراسة الاستطلاعية.....
44.....	1. أهداف الدراسة الاستطلاعية.....
44.....	2. مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية.....
47.....	3. عينة الدراسة الاستطلاعية.....
47.....	4. مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية.....

49.....	5. أدوات البحث في هذه الدراسة.....
54.....	6. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.....
58.....	ثانياً: الدراسة الأساسية.....
58.....	تمهيد.....
58.....	1. أهداف الدراسة الأساسية.....
58.....	2. منهج الدراسة.....
59.....	3. مكان ومدة إجراء الدراسة الأساسية.....
59.....	4. عينة الدراسة الأساسية.....
59.....	5. مواصفات عينة الدراسة الأساسية.....
62.....	6. أدوات الدراسة الأساسية.....
62.....	7. أساليب المعالجة الإحصائية.....
63.....	خلاصة.....

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

65.....	تمهيد.....
65.....	1. مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد المتغيرين.....
67.....	2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضيات.....
79.....	خلاصة.....
80.....	خاتمة.....
82.....	اقتراحات.....
84.....	قائمة المراجع.....
91.....	الملاحق.....

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	46
2	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية	47
3	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية	47
4	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	48
5	جدول يبين مصادر فقرات (بنود) أبعاد استبيان متغير جودة حياة العمل	49
6	جدول يوضح معاملات الارتباط لاستبيان جودة حياة العمل (QVT)	53
7	جدول يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان جودة حياة العمل	54
8	جدول يوضح معاملات الارتباط لمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)	55
9	جدول يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)	56
10	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	58
11	جدول رقم يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية	59
12	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية	60
13	جدول يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية	60
14	جدول يبين مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد جودة حياة العمل	64
15	جدول يبين مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	65
16	جدول يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة	66
17	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة حول (المشكل)	67
18	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع	69

	المواقف الضاغطة المركزة حول (الانفعال)	
70	جدول يبين معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة حول (التجنب)	19
74	جدول رقم يبين نتائج اختبار(ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الاطارات والمتحكمين) في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.	20
76	جدول رقم (21) يبين الفروق في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية.	21

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	شكل يبين السوابق والنتائج المترتبة على جودة حياة العمل حسب "سرجي وآخرون".	18
2	شكل يبين النموذج المفاهيمي لقياس جودة حياة العمل على أساس الحاجات حسب "لي وآخرون".	20
3	شكل يبين نموذج هوية حياة العمل في الرفاهية (Well-being) حسب "سرجي وآخرون".	21

إن خروج المرأة للعمل جعلها تتفتح وتتطلع على أمور كثيرة كانت تجهلها سابقا مما جعلها تشارك الرجل في جميع نشاطاته كإبداء الرأي واتخاذ القرارات وغيرها وهنا برز لها دور جديد إلى جانب دورها الأساسي في البيت كأم وزوجة مما يكلفها طاقة كبيرة للتوفيق بين هذين الدورين، (بن جفان، 2011، ص 89). فمع كل ما يشهده العالم اليوم من حركة وعولمة والسرعة في التكنولوجيا التي غزت حدود المنظمات باعتبارها نسقا مفتوحا، أصبحت المرأة العاملة اليوم معرضة لكثير من المواقف الضاغطة داخل بيئة عملها وذلك لتعدد مصادر هذه الضغوط التنظيمية، مثل نمط القيادة الاستبدادي، وكثرة الصراع داخل المنظمة، وعدم الرضا الوظيفي، وعبء العمل، وغموض وصراع الأدوار، فأمام كل هذه المصادر تسعى المرأة إلى الوصول لتحقيق التوازن بين اشباع الحاجات والقيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه.

(مختار، 2017، ص 1)

انطلاقا من هنا تسعى المنظمات إلى محاولات تحسين جودة حياة العمل للتأثير على الأفراد والتعاون بشأن فعالية المنظمة، فقد ظهر مصطلح جودة حياة العمل (QWL) في المجالات البحثية في سبعينات القرن العشرين، عرض "لويس ديفيس" (Louis Davis) مصطلح جودة حياة العمل في عام 1972 في محاولة لإثبات أن الأداء مرتبط باندماج الموظفين ورضاهم في أماكن العمل. جودة حياة العمل لا تهتم فقط بالجوانب النقدية ولكن تهتم كذلك بظروف العمل، والصراعات بين الأفراد، وضغط العمل، وغياب الحرية وغياب العمل الحافل بالتحديات، وما إلى ذلك. جودة حياة العمل برنامج شامل لتحسين رضا الموظفين؛ هي طريقة للتفكير في الأشخاص، والعمل والتنظيم وتخلق شعورا بالوفاء في أذهان الموظفين وتساهم في زيادة الرضا الوظيفي، وتحسين الانتاجية، والقدرة على التكيف والفعالية الشاملة للمنظمة.

(نقلا عن: فواتيح، 2017، ص 3)

ومن هذا المنطلق تحاول الطالبة فهم العلاقة بين جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصب (LRP)، والكشف عن الاستراتيجية المعتمدة من طرف المرأة من أجل تحقيق التوازن مع الوضعيات الصعبة، ولقد جاءت هذه الدراسة مكونة من خمس فصول وخاتمة نعرضها بالشكل التالي:

الفصل الأول: تقديم الدراسة والذي تضمنت مقدمة الدراسة، الاشكالية، الفرضيات، أسباب اختيار الموضوع، أهداف الدراسة، التعريفات الإجرائية لمتغيرات لمصطلحات الدراسة.

الفصل الثاني: جودة حياة العمل، من خلال عرض بعض التعريفات، الخلفية التاريخية، أهدافها وأهميتها، أبعادها، بعض النماذج، عواملها، الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بها وأخيرا برامج لتحسينها.

الفصل الثالث: تناول هذا الفصل أصول مصطلح استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، التعريف الاصطلاحي، قياس استراتيجيات التعامل، أهم التصنيفات، وأخيرا النظريات المفسرة لاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة .

الفصل الرابع: خصص للإجراءات المنهجية، حيث تضمن جزأين، الأول: للدراسة الاستطلاعية من حيث الأهداف، مكان وزمان إجرائها، عينة الدراسة الاستطلاعية، مواصفاتها، أدوات الدراسة، والخصائص السيكومترية لأدوات القياس، أما الجزء الثاني: فتضمن الدراسة الأساسية، من خلال التطرق لأهدافها، منهج الدراسة، مكان ومدة إجراء الدراسة الأساسية، عينة الدراسة، مواصفاتها، أدوات الدراسة، أساليب المعالجة الاحصائية.

الفصل الخامس: فقد تضمن عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

وأخيرا خلاصة،خاتمة واقتراحات على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها.

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

1- اشكالية الدراسة :

مع التطور الاقتصادي والعلمي والاجتماعي أصبحت مشاركة المرأة للرجل في العمل سمة العصر الحاضر وأصبح لها في شتى الميادين أدوارا هامة لا يمكن تهميشها، فهي الزوجة والأم والعاملة في ذات الوقت، هذه الأدوار المتعددة والمسؤوليات المتداخلة والواجبات المختلفة تجعل المرأة العاملة تشعر بالضيق والتوتر والضغط النفسي. وهذا ما أكدته بن عبد (2013) في دراستها حول الضغوط النفسية لدى الزوجة العاملة بقطاع الصحة لولاية وهران، حيث أشارت نتائجها وجود مستويات مرتفعة للضغوط النفسية التي تعانيها الزوجة العاملة. (نقلا عن: وادي، 2016، ص 265)

يتفاوت الأفراد في تعاملهم وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها، والاستراتيجيات التي يستخدمونها وكيفية ادراكهم لهذه الضغوط، ويؤيد ذلك ما ذكره "لازاروس" (Lazarus) في هذا المجال بقوله "ليس الأفراد مجرد ضحايا التوتر، ولكن الكيفية التي يقدرّون بواسطتها الحوادث المؤثرة، والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع الحوادث هم اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتر" (نقلا عن: الضريبي، 2010، ص 673)

وبينما ترتبط ضغوط الحياة بمدى واسع من الاضطرابات النفسية والجسدية، فإن مصادر المواجهة (Coping resources) تعدّ بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معا، (إبراهيم، 1994، ص 102)

انطلاقا من هذا فإن نجاح المرأة العاملة في أداء واجباتها الأسرية من جهة والمهنية من جهة ثانية يكون مرهونا بتحقيق راحتها الفكرية وصحتها النفسية والجسدية، وهذا لا يتم إلا من خلال تحسين مستوى بيئة العمل بالدرجة الأولى، فإدراك المرأة العاملة بتوفر ظروف عمل مادية ومعنوية جيدة وإشباع حاجاتها

الاقتصادية والعائلية، وحاجات الصحة والأمان وتحقيق ذاتها، يجعلها قادرة على مواجهة ضغوط العمل وتحقيق التوازن الداخلي، وهذا ما يُصطلح عليه حديثًا بجودة حياة العمل.

إذ يُعد موضوع جودة حياة العمل من الموضوعات الحديثة التي نالت اهتمام العديد من الباحثين والمختصين بالعلاقات الإنسانية والسلوك التنظيمي، والهدف الأساسي من محاولات تحسين جودة حياة العمل يتمثل في إعداد قوة عمل راضية ومندفعة وذات ولاء عالي لأعمالها وقدرة فائقة في الإبداع والابتكار.

ضمن هذا الإطار وبما أن موضوع المرأة العاملة شغل الرأي العام في القرن الحالي، مما دفع بالطالبة الاهتمام به ومعرفة العلاقة بين جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة.

❖ وعلى ضوء ما سبق يتم طرح التساؤلات التالية:

1. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP)؟
2. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP)؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP)؟

2- فرضيات الدراسة:

للإجابة على التساؤلات المطروحة قامت الطالبة بصياغة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين أبعاد جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP).
2. توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP).
3. توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP).

3- دواعي اختيار الموضوع:

- تم اختيار الموضوع لأسباب موضوعية فهو موضوع يمتاز بالحدثة.
- إلقاء الضوء على عمل المرأة خاصة في الجانب الإداري وما تتعرض له من ضغوط مهنية ومسؤوليات ذلك بتعدد أدوارها.
- التعرف على الاستراتيجية المعتمدة من طرف المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP) للتعامل مع المواقف الضاغطة.
- التعرف على مستوى إشباع المرأة العاملة لحاجاتها في إطار تحقيق جودة حياة العمل.

4- أهداف الدراسة:

- يتمثل الهدف الرئيسي للبحث في معرفة وتحديد العلاقة بين جودة حياة العمل وأبعادها واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP).
- التعرف على الفروق في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعاً لمتغيري الفئة الاجتماعية المهنية، والخبرة المهنية.

5- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:

وردت في هذه الدراسة عدد من المصطلحات الأساسية، وفيما يلي التعريفات الإجرائية لها:

- 1- جودة حياة العمل: هي تلك الحاجات والأبعاد المكونة للبيئة المهنية بنشاط المصعب (LRP) وهي مصنفة في الدراسة وفقاً لاستبيان جودة حياة العمل المعتمد من طرف الطالبة إلى (07) أبعاد : حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع.
- وهي الدرجة الكلية التي تحصل عليها المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP) من خلال إجابتها عن عن كل فقرة من فقرات الاستبيان (أداة الدراسة) الخاص بجودة حياة العمل وفقاً للبدائل الموضوعية.
- 2- استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (Coping) : هي الأسلوب المستخدم والسلوك الذي تبديه المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP) للتكيف مع المواقف الضاغطة التي تتعرض لها في العمل، وهي الدرجة التي تحصل عليها من مجموع أبعاد مقياس استراتيجيات التعامل (CISS) المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في المشكل، الانفعال، التجنب .

2-1- حل المشكل : وهو أسلوب ايجابي ,يعني التعامل مع الوضعية او الحدث الضاغط للوصول الى معالجة المشكلة , وهي الدرجة التي تتحصل عليها المرأة العاملة بنشاط المصب (LRP) على بعد حل المشكل لمقياس استراتيجيات التعامل (CISS) المطبق في هذه الدراسة .

2-2- الانفعال: وقد يكون هذا الأسلوب سلبي أو اجابي , ويعني ردود الأفعال الانفعالية المترتبة على الموقف الضاغط ,وهي الدرجة التي تتحصل عليها المرأة العاملة بنشاط المصب (LRP) على بعد الانفعال لمقياس استراتيجيات التعامل (CISS) المطبق في هذه الدراسة .

2-3- التجنب: وهو أسلوب سلبي ,يعني الهروب من مواجهة الوضعية الضاغطة بحثا عن المساندة الاجتماعية والتسلية , وهي الدرجة التي تتحصل عليها المرأة العاملة بنشاط المصب (LRP) على بعد التجنب لمقياس استراتيجيات التعامل (CISS) المطبق في هذه الدراسة.

3- المرأة العاملة بنشاط المصب (LRP): هي ذلك الشخص الذي يملك مؤهلات مهنية وعلمية، تزاوّل عملا بنشاط المصب (LRP)، وذلك بشكل رسمي ومنتظم مقابل أجر مادي تتقاضاه، وهذا إضافة إلى أدوارها داخل بيتها والمتمثلة في دور الزوجة، ودور ربة البيت.

الفصل الثاني

جودة حياة العمل

تمهيد:

تعد نوعية حياة العمل السائدة في المنظمة أحد أهم مصادر رضا الأفراد العاملين ومؤشرا للمناخ الخاص الذي تتميز به المنظمة عن غيرها من المنظمات الصناعية الكبرى، لذا فإن تحسين نوعية الحياة بأبعادها النفسية والاجتماعية والطبيعية تشكل مسؤولية اجتماعية وأخلاقية ومعنوية تتحملها المنظمات. (الهييتي، 2005، ص 275)

لذلك تعد جودة الحياة العمل من المواضيع الادارية المهمة في ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي، لما لهذا المفهوم من تأثير مباشر في الروح المعنوية للعنصر البشري، وبالتالي على أداء المنظمة.

1- مفهوم جودة حياة العمل:

❖ الجودة لغة: مصدر: جاد يجود: الإتقان والحسن، وهي ضدّ: الرديء، والفساد، وغير المُتقن. (نور الدين، 2005، ص 522)

❖ جودة: جاد يجود، صفة الجيد وطبيعته. (جبران، 2003، ص 324)

- وفيمايلي سيتم عرض مجموعة من التعاريف لمختلف الباحثين الذين تطرقوا لمفهوم جودة حياة العمل.

عرف "كاسيو" (Cascio, 1990) جودة حياة العمل بأنها: "الدرجة التي عندها يستطيع أعضاء منظمة عمل ما اشباع حاجاتهم الفردية المهمة". (الحمداني، 2005، ص 138)

يشير "الهييتي" (2005) إلى أن: "نوعية حياة العمل تتمثل بالجوانب الآتية:

▪ إشراف جيد على العاملين.

- ظروف عمل نفسية واجتماعية وطبيعية جيدة.
- وظائف تتميز بدرجة عالية من المتعة والمكافئة.
- علاقات عمل جيدة.
- مشاركة عالية في صنع القرارات.
- فاعلية وكفاءة عالية للمنظمة الصناعية.
- قدرة عالية في التكيف مع الضغوط البيئية وبالذات التنافسية".

(الهييتي، 2005، ص 277-278)

وحسب جاد الرب (2008) جودة حياة العمل: " هي مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر على الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية أيضا، والذي يساهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها".

(جاد الرب، 2008، ص 356)

ويعرف أيضا السالم (2009) جودة حياة العمل: " أنها الصفات أو الجوانب الايجابية أو غير الايجابية المرتبطة ببيئة العمل كما يراها أو يدركها العاملون". (السالم، 2009، ص 350)

وفقا لبدوي (2013): " تعتبر جودة حياة العمل فلسفة تتكون من مجموعة من المبادئ التي تشير إلى أن الأفراد هم أكثر المصادر أهمية في المنظمة، فهم لديهم القدرة على عمل الاسهامات القيمة داخل المنظمة لتحقيق أهدافها، وتتضمن جودة حياة عمل الأفراد: المهمة المطلوبة، بيئة العمل المادية، البيئة الاجتماعية داخل المنظمة، النظام الإداري والعلاقة بين حياة العاملين الوظيفية وحياتهم الخاصة".

(بدوي، 2013، ص 566)

ويعرف "أندرسون" (Anderson) جودة حياة العمل من خلال آثارها المترتبة، حيث يرى : "أنها تمثل زيادة مشاركة العاملين في القرارات التي كان يقوم بها المديرون كما تنعكس في صورة تحسين الانتاجية من خلال الاستخدام الأمثل للأفراد بصورة أكثر من الأموال، هذا إضافة إلى تحسين الأمن والصحة الوظيفية ومشاركة العائد وتحسين الرضا الوظيفي". (المغربي، 2007، ص 264)

وكذلك أشار عبد الرحمان (2013) إلى أن : "مفهوم جودة حياة العمل يختلف من فرد إلى آخر ومن منظمة إلى أخرى ولها عدة معان، فبالنسبة للعامل في خطوط الانتاج فإنها تعني أجورا يومية عادلة، ظروف عمل آمنة ومسؤول يعامله باحترام، أما بالنسبة لموظف جديد فقد تعني توافر فرص التقدم، إبداع في العمل، ومستقبل ناجح، وفيما يتعلق بالأكاديميين فإنها تعني مدى قدرتهم على تلبية احتياجاتهم الشخصية المهمة من خلال خبراتهم في المنظمة". (عبد الرحمان، 2013، ص 41-42)

ويرى المغربي (2007) بأن: "جودة حياة العمل يمكن التعبير عنها من خلال مجموعة من العناصر الجوهرية وذلك على النحو التالي:

○ تسعى جودة حياة العمل إلى تحقيق الأهداف والمصالح المتعلقة بالمنظمة والعاملين وأصحاب المصالح المرتبطة بالمنظمة.

○ تمثل جودة حياة العمل عمليات متكاملة تشارك في تنفيذها جميع الإدارات بالمنظمة.

○ إن جودة حياة العمل تمثل أنشطة مخططة في الأجل القصير والطويل، كما أنها أنشطة مستمرة وتمثل جزءا من ثقافة المنظمة وأخلاقيات التعامل بين أفرادها.

○ يلزم مراعاة العوامل الحاكمة لتحقيق جودة حياة العمل ويتمثل أهمها في المشاركة الجماعية وتحقيق الرضا عن العمل والوظيفة والمكافآت والعوائد والمزايا وتوفير بيئة تتسم بالأمان

والصحة". (المغربي، 2007، ص 267)

وبناء على ما تقدم من تعاريف يمكن استنتاج التعريف التالي:

تتفق الطالبة مع هذه التعاريف وتضيف بأن جودة حياة العمل هي مجموعة من العوامل والظروف الواجب على المؤسسات توفيرها ويلمسها الموظفون بشكل إيجابي، بما يحقق أهداف هؤلاء الأفراد وأشباع حاجاتهم المادية والمعنوية والنفسية، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة في النمو والبقاء والمحافظة على الميزة التنافسية بما لا يتعارض مع أهداف وتطلعات المجتمع المحيط.

2- الخلفية التاريخية لمفهوم جودة حياة العمل:

ظهر مفهوم جودة حياة العمل ليوأكب سياسات التغيير والتطوير التنظيمي وليخفف من حالات التوتر والقلق التي سادت في الغرب بين العاملين خوفا من الاستغناء عنهم، أو تخفيضا للخدمات والمزايا الاجتماعية المقدمة لهم، أو تخفيضا لمعدلات أجورهم بجانب حرص تلك المنظمات على تحقيق الرضا الوظيفي المؤثر على التزام العاملين، ومن ثم تعظيم أهمية استخدام وترشيد أداء الموارد البشرية واعتبارها أحد الاستراتيجيات الفعالة في تدعيم التميز التنافسي لمنظمات الأعمال.

ففي بداية السبعينيات من القرن العشرين زاد الاهتمام بدراسة وتحليل وتطبيق جودة حياة العمل، فتعددت الدراسات والبحوث كما درست إدارة المنظمات الرائدة ومركز الجودة الأمريكي مسألة جودة حياة العمل وكيفية تحسينها واهتمت بتحليل علاقاتها بالإنتاجية والعديد من المتغيرات التنظيمية الأخرى.

فيرى البعض أن مصطلح جودة حياة العمل قد قدم لأول مرة عام 1972 خلال المؤتمر الدولي لعلاقات العمل، ونال هذا المفهوم اهتماما كبيرا بعد أن قامت مؤسسات United auto workers and

General Motors ببرامج لتحسين وإصلاح العمل. (المغربي، 2007، ص 260)

وفي أواخر السبعينيات وأوائل الثمانينيات تراجع الاهتمام وانخفضت الأنشطة التي تمارسها المنظمات لتحقيق جودة حياة العمل مما جعل برامج جودة حياة العمل تأتي في المرتبة الثانوية، وإن اختلف الأمر

على مختلف المستويات المحلية والدولية وبالتالي على كفاءة الأداء الاقتصادي للمنظمة وما تعتقه من قيم وأفكار تتعلق بالموارد البشرية.

ومنذ منتصف الثمانينيات وحتى منتصف التسعينيات تقريبا زاد الاهتمام مرة أخرى ببرامج جودة حياة العمل في الشركات والمؤسسات الأمريكية للعديد من الأسباب بعضها داخلي يتعلق بحالة العاملين والقوانين الفيدرالية في أمريكا، وبعضها خارجي يمثل استجابة للنجاح الذي حققته بعض الأنظمة الإدارية في اليابان وبعض الدول الأوروبية ومع التسعينيات قامت شركات عالمية كثيرة منتشرة في دول العالم بتطبيق شكل أو آخر من أشكال برامج جودة حياة العمل، وتزايد الاهتمام نتيجة التركيز على اشباع حاجات العميل الداخلي والخارجي، وتطبيق أسلوب إعادة هندسة الموارد البشرية Reengineering HR وإكسابها مهارات متنوعة والنظر إليها كأحد الاستراتيجيات التنافسية.

تشتمل جودة حياة العمل على إعطاء العاملين الفرصة لاتخاذ القرارات الخاصة بوظائفهم وتصميم أماكن عملهم وما يحتاجونه لتصنيع منتج ما أو لتقديم خدمات بصورة فعالة وتتطلب جودة حياة العمل من المديرين الاهتمام بمعاملة المرؤوسين والعناية بهم بكل احترام وتبجيل حيث ينصب تركيزها على العاملين.(المغربي،2007، ص 261)

حسب "كيرياجو وبويسى" (Kiriago & Bwisa, 2013) كما تغيرت ثقافة العمل بشكل كبير في السنوات الأخيرة فالمفهوم التقليدي للعمل لتحقيق الاحتياجات الأساسية للبشر واجه أيضا تغيرات، لأن الاحتياجات الأساسية استمرت في التنوع والتغيير وفقا لتطور نظام العمل ومستويات معيشة القوى العاملة. لاحظ "سيلان واسماعيل" (Seelan & Ismael, 2008)، أنه منذ منتصف التسعينيات من القرن العشرين حتى الآن، واجه العاملون تحديات تقليص وإعادة هيكلة الشركات، ونتيجة لذلك شهد إعادة بروز جودة حياة العمل حيث أصبح الموظفون يسعون إلى المزيد من المعنى في عمله. إلى جانب ذلك، فمع

ارتفاع مستويات التعليم والتطلعات المهنية مع تباطؤ النمو الاقتصادي الحالي وانخفاض فرص التقدم. بطبيعة الحال، تتزايد المخاوف حول جودة حياة العمل. (نقلا عن: فواتيح، 2017، ص 154)

3- أهداف جودة حياة العمل:

حسب جاد الرب (2005) "فإن برامج جودة حياة العمل تهدف إلى:

1. زيادة ثقة العاملين.
2. الاندماج في حل المشكلات.
3. زيادة الرضا الوظيفي.
4. زيادة الفاعلية التنظيمية". (جاد الرب، 2005، ص 66)

ويضيف السالم (2009) أبرز الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها إدارة الموارد البشرية من خلال برامج تطوير جودة حياة بيئة العمل ما يلي:

1. جعل بيئة العمل مصدر جذب العاملين الجيدين والمساعدة على زيادة انتماء العاملين إلى المنظمة وعدم الهجرة إلى المنظمات الأخرى.
2. زيادة انتماء العاملين وولائهم وتحقيق التكامل والتفاعل بين أهداف المنظمة وأهدافهم، وتقليص عدد الحوادث وحجمها ونوعها إلى أدنى مستوى ممكن.
3. المساهمة في تعزيز الجودة والتعلم والإبداع. (السالم، 2009، ص 351)

وترى "كلوبيس" (Kloppes, 2008) "أن أهداف تطبيق مفهوم جودة حياة العمل، يمكن تحديدها فيما يلي:

- خفض معدل دوران العمالة.
- خفض معدل الغياب عن العمل.
- زيادة حفز العاملين.

- استقطاب المهارات العالية.
- الحفاظ على العمالة الحالية بالمنظمة.
- زيادة معدل الانتاجية.
- زيادة الأداء المالي للمنظمة.
- زيادة معدل رضا العاملين الأمر الذي يحقق أهداف التنظيم".

(نقلا عن: بدوى، 2013، ص 567)

4- أهمية جودة حياة العمل:

لجودة حياة العمل أهمية بالغة بالنسبة للأفراد أو المنظمات حيث توصل (Kast,1985) إلى أنها عملية أساسية في:

- حل المشكلات جميعها سواء التي تواجه العاملين أو المنظمة بأسلوب المشاركة، كما في حلقات النوعية، وخلق منظمة متكاملة ديمقراطية.
- تصميم أنظمة أجور ومكافآت تجعل العاملين أكثر رضا عن عملهم.
- تحسين بيئة العمل من خلال تقليل ساعات العمل، والحفاظ على سلامة العاملين بالمنظمة.
- إعادة هيكلة الأنشطة ليصبح العمل أكثر رضا لهم.
- السعي لإيجاد بيئة عمل آمنة وظيفيا عن طريق الاهتمام بحقوق العاملين في المنظمة.
- العمل على التطوير الفكري وزيادة المعرفة.
- تقليل الصراعات بين العاملين من خلال تطوير مناخ تنظيمي تسود فيه روح التعاون، وتبنى علاقات تساعد على زيادة الانتاجية وتسوية التذمر الواسع الانتشار بين العاملين في المنظمة.

○ السعي إلى زيادة التحسينات الايجابية في اتجاهات وسلوك العاملين، بما يؤول إلى منافع من قبل زيادة كفاءة المنظمة وجودة الانتاجية والتقليل من الحوادث والإصابات التي تحصل بين العاملين جميعهم. (العنزي، والفضل، 2007، ص ص 71، 72)

وحسب "ريجيو" (1999) ساعد كل من مفهوم جودة حياة العمل، وحركة جودة حياة العمل على إبراز الارتباط القائم بين الرضا المهني وضغط العمل، لأن هذين المفهومين يؤثران في جودة حياة العمل في جميع الوظائف. كما ساعدت حركة جودة حياة العمل - التي قادها اختصاصيون نفسيون في المجال الصناعي - إبراز هدفين لعلم النفس الصناعي والتنظيمي، هما:

أولاً: تحسين الظروف الاجتماعية والطبيعية في بيئة العمل من أجل زيادة رضا العاملين، ورفاهيتهم، وجودة حياة العمل لديهم.

ثانياً: ساعدت حركة زيادة الإنتاجية، وجودة العمل، وتخفيض معدلات التغيب والاستقالة من خلال زيادة مشاركة العاملين في عمليات المؤسسة، ونشاطاتها، وإخلاصهم لها. (ريجيو، 1999، ص 313) كما ترى الحمداني (2005) أيضاً بأن أهمية نشاطات جودة حياة العمل " ممثلة ببرامج تحسينها من خلال المنافع المستحصلة من تطبيقها والتي يمكن تلخيصها بثلاثة أنواع:

- توجه إيجابي أكثر نحو العمل والمنظمة أو زيادة الرضا الوظيفي.
- زيادة الإنتاجية.
- زيادة فاعلية المنظمة عندما تقاس بربحيتها، انجاز أهدافها، مبادلة الموارد". (الحمداني، 2005،

ص 139)

5- أبعاد جودة حياة العمل:

حسب المغربي (2007) تعددت مكونات جودة حياة العمل، فلقد درس الباحثين بجامعة ميتشجان جودة حياة العمل وقدموا عدة تساؤلات من خلال استقصاء شامل يحتوي على الأبعاد التالية:

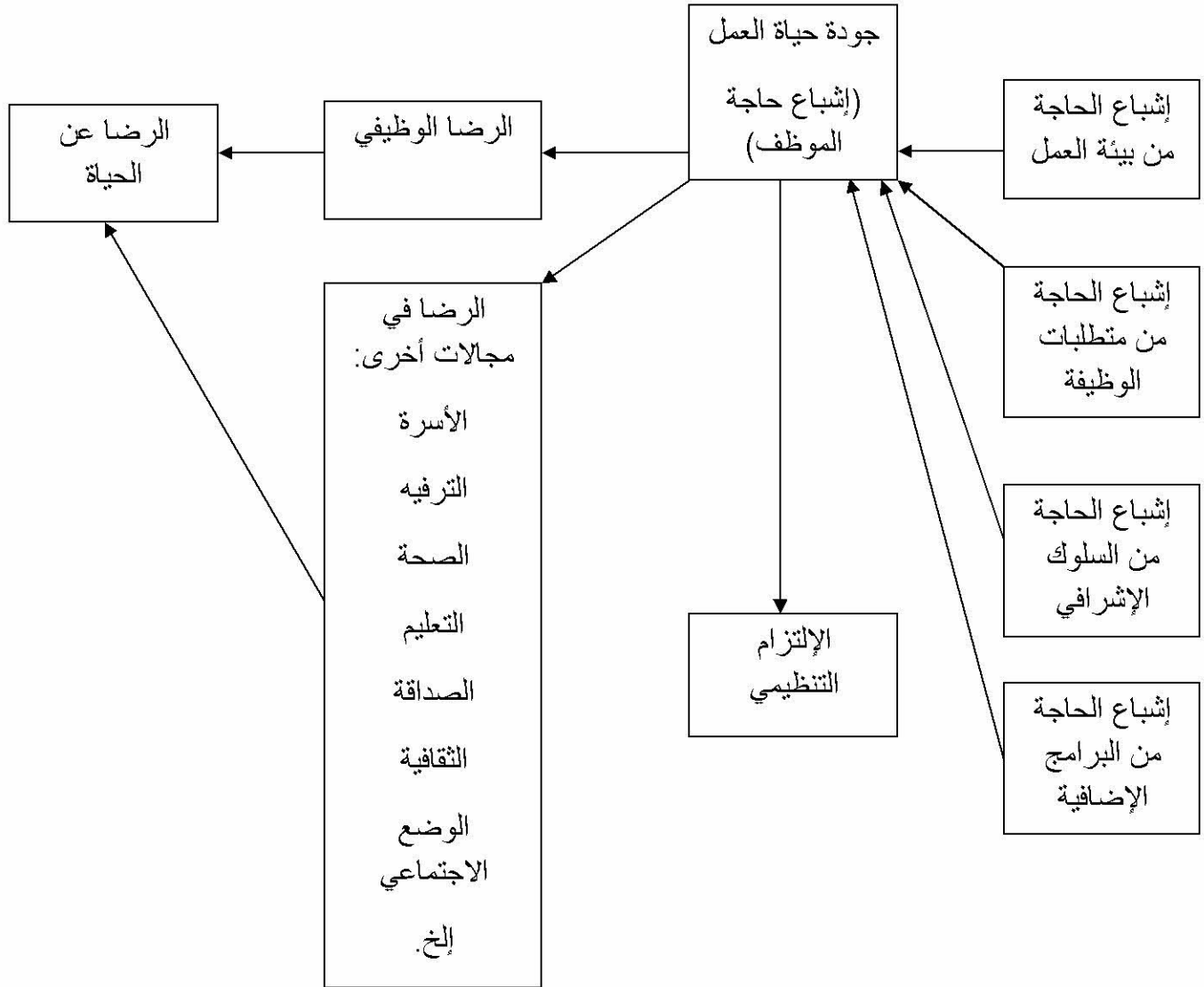
1. الرضا عن العوائد والمزايا والخدمات.
 2. صفات وخصائص الوظيفة.
 3. الأجور والتعويضات.
 4. فرق وجماعات العمل.
 5. العمليات الإشرافية. (المغربي، 2007، ص 272)
- وقد قام "سرجي وآخرون" (Sirgy et al, 2001) في دراستهم التي أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، بتحديد سبعة أبعاد رئيسية لجودة حياة العمل، ولكل بعد منها عدة أبعاد فرعية، وهي:
1. حاجات الصحة والأمان: الحماية من سوء الحالة الصحية والإصابة في العمل وخارج العمل، وتعزيز الصحة الجيدة.
 2. الحاجات الاقتصادية والعائلية: الأجور، والأمن الوظيفي، وحاجات عائلية أخرى.
 3. الحاجات الاجتماعية: الجماعية في العمل، ووقت الفراغ من العمل.
 4. حاجات تقدير الذات: الاعتراف والتقدير للعمل داخل المنظمة وخارج المنظمة.
 5. حاجات تحقيق الذات: تحقيق إمكانات الفرد داخل المنظمة ويقدر كبير من الكفاءة.
 6. الحاجات المعرفية: التعلم لتعزيز المهارات الوظيفية والمهنية.
 7. الحاجات الجمالية: الإبداع في العمل، والإبداع الشخصي والجماليات العامة.
- (نقلا عن: فواتيح، 2016، ص 343)

6- نماذج جودة حياة العمل:

تكشف الأدبيات بأن هناك نماذج مختلفة لتناول موضوع جودة الحياة في العمل قد اقترحت من قبل العديد من المؤلفين والباحثين، وفي ما يلي ستقوم الطالبة بعرض لبعض من هذه النماذج :

6-1- نموذج "سرجي وآخرون" (Sirgy et al, 2001):

نموذج "سرجي وآخرون" هو قياس جديد لجودة حياة العمل على أساس نظريات إشباع الحاجة والامتداد (Need satisfaction and spillover theories)، وكما يوضحه الشكل (01).



شكل رقم (01) يبين السوابق والنتائج المترتبة على جودة حياة العمل حسب "سرجي وآخرون"

يشمل هذا النموذج السوابق والنتائج المترتبة على جودة حياة العمل حسب "سرجي وآخرون".

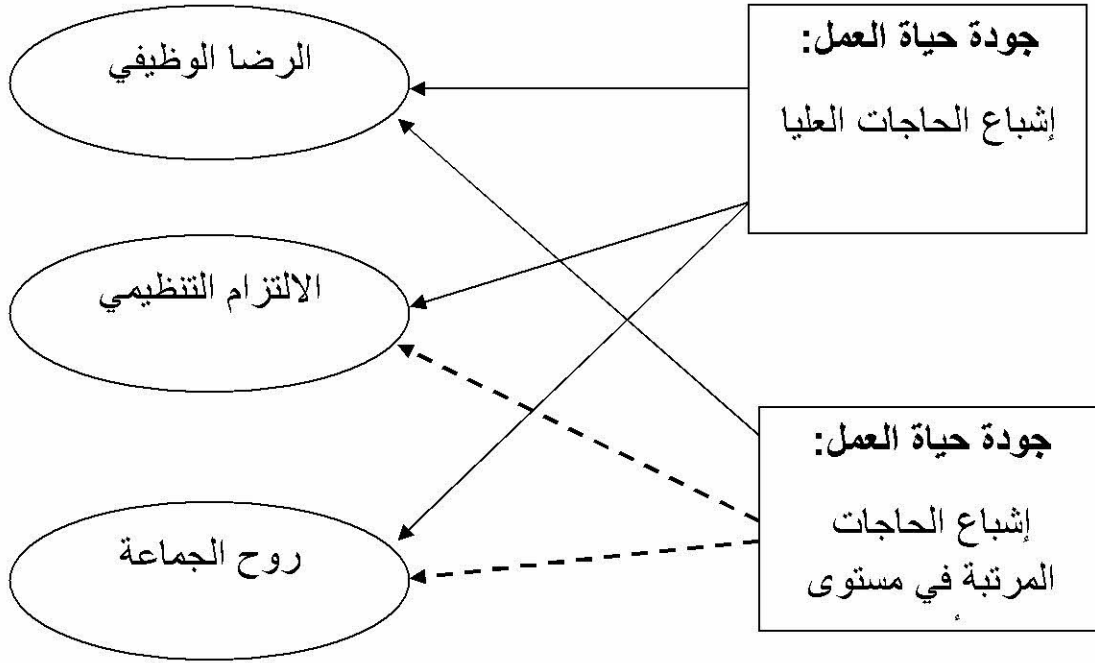
(فواتيح، 2017، ص ص 173، 172)

6-2- نموذج "لي وآخرون" (Lee et al , 2007) :

تماشياً مع "سرجي وآخرون"، قام "لي وآخرون" بتصوير جودة حياة العمل بمثابة رضا الموظفين من سبع حاجات رئيسية، وكل حاجة رئيسية مقسمة إلى عدة أبعاد للحاجات: (أ) حاجات الصحة والأمان، (ب) الحاجات الاقتصادية والعائلية، (ج) الحاجات الاجتماعية، (د) حاجات تقدير الذات، (هـ) حاجات تحقيق الذات، (و) الحاجات المعرفية، و(ز) الحاجات الجمالية. وبالاتساق أيضاً مع أبحاث "سرجي وآخرون" تم تصميم هذه الدراسة لاختبار الصدق التنبؤي لقياس جودة حياة العمل عن طريق اختبار ثلاث استجابات سلوكية رئيسية للموظف، وهي: الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وروح الجماعة.

ويبين الشكل (02) النموذج المفاهيمي للدراسة، بحيث يفترض هذا النموذج أن جودة حياة العمل لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي والالتزام التنظيمي، وروح الجماعة.

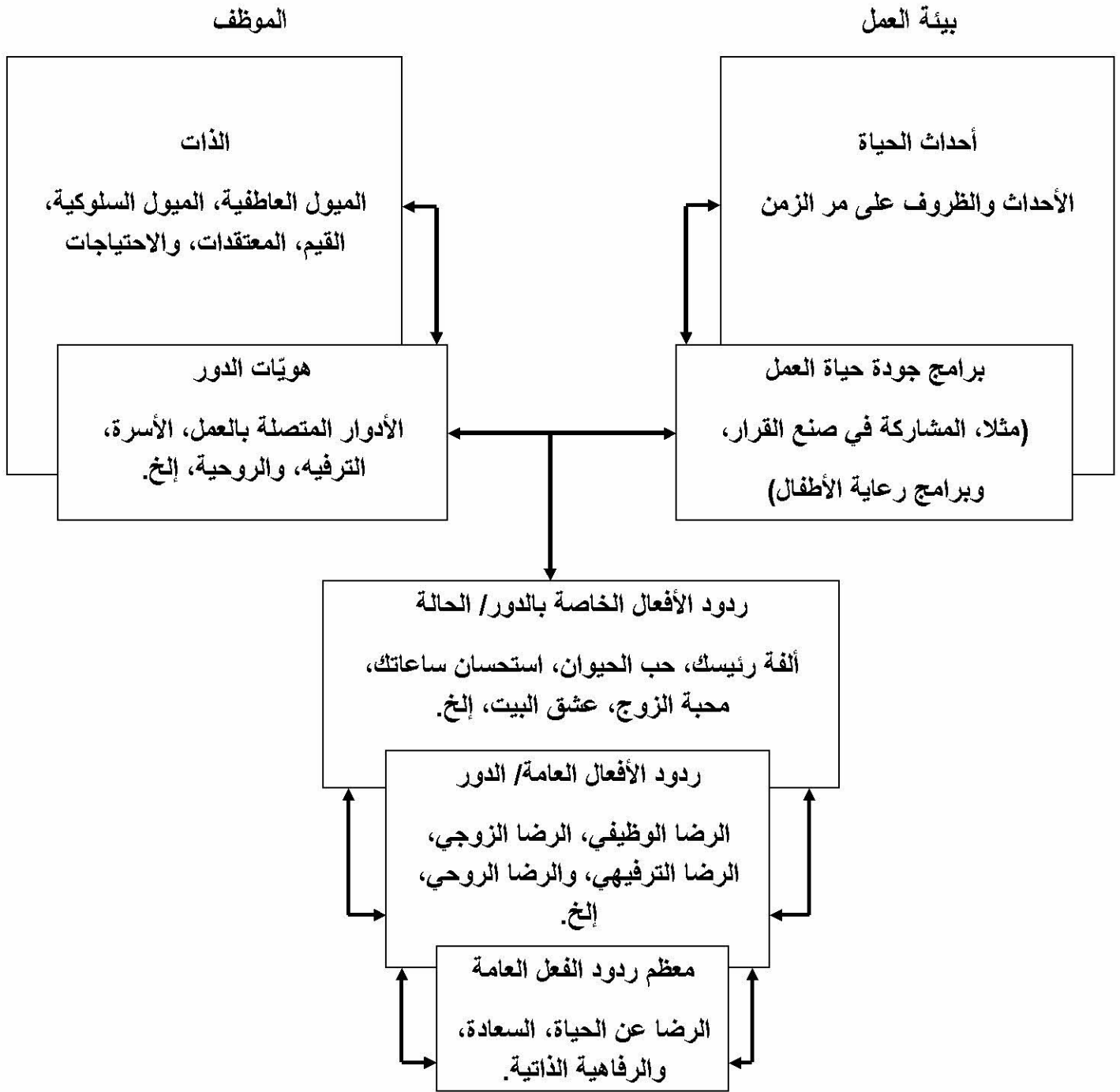
يفترض النموذج أن إشباع الحاجات المرتبة في مستوى أدنى والحاجات العليا يكون لها تأثير إيجابي على الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وروح الجماعة. ولكن تتفاوت الآثار في النتائج. تفترض هذه الدراسة أنه في حين أن إشباع الحاجات المرتبة في مستوى أدنى قد يكون له تأثير على الرضا الوظيفي، والالتزام التنظيمي، وروح الجماعة، فينبغي على إشباع الحاجات العليا التأثير أكثر على الالتزام التنظيمي وروح الجماعة.



شكل رقم (02) يبين النموذج المفاهيمي لقياس جودة حياة العمل على أساس الحاجات حسب "لي وآخرون". (فواتيح، 2017، ص 178)

6-3- نموذج "سرجي وآخرون" (Sirgy et al, 2008):

تمثل كل من جودة حياة العمل وجودة الحياة، ظروف حياة العمل والحياة بشكل عام. ويمكن لبرامج جودة حياة العمل أن تسهم في جودة الحياة من خلال إشباع الحاجات الأساسية ونموها في مجموعة متنوعة من مجالات الحياة: العمل، الأسرة، الترفيه، والروحية، وغيرها (أنظر الشكل 03). الخيط الذي يربط برنامج جودة حياة العمل بجودة الحياة هو التأثير المرتبط بالمجالات المتعددة التي تشمل أنشطة العمل وغير العمل. المؤشر الأكثر نموذجية لهذا التأثير هو الرضا المبلغ عنه ذاتيا.



شكل رقم (03) يبين نموذج هوية حياة العمل في الرفاهية (Well-being) حسب "سرجي

وآخرون". (فواتيح، 2017، ص 179)

7- الأسباب التي دعت إلى الاهتمام بجودة حياة العمل:

لقد دعت العديد من الأسباب إلى الاهتمام بجودة حياة العمل، حيث واجهت المنظمات مشكلات عديدة من بينها:

- انخفاض الجودة، وشدة المنافسة، والحرص الشديد على خلق عميل دائم.
- هروب العمال من العمل (الانسحاب الجسدي أو النفسي).
- انخفاض العوامل الاجتماعية، والانسانية في جو العمل.
- التصميم التقليدي للوظائف لم يعد يكفي لإشباع حاجات الأفراد.
- تغير احتياجات وطموح الأفراد. (المغربي، 2007، ص 266)

8- عوامل جودة حياة العمل:

يتناول مفهوم جودة حياة العمل الجهود والأنشطة المنظمة التي تستخدمها إدارة الموارد البشرية في المنظمة بغرض توفير بيئة عمل صالحة، ومشاركتهم في اتخاذ القرارات وتوفير متطلبات الأمن والاستقرار الوظيفي لهم، وإتاحة الفرص الملائمة لتحسين الأداء. وبشكل عام تركز الجهود المبذولة لتحقيق جودة حياة العمل على الأبعاد والعناصر التالية:

- توفير بيئة عمل صحية وأمنة.
- إتاحة الظروف البيئية المعنوية المدعمة لأداء العاملين.
- المشاركة الفعلية بمفهومها الواسع.
- توفير متطلبات الاستقرار والأمان الوظيفي.
- إعادة تصميم وإثراء الوظائف لتواكب المستجدات الحديثة وتشبع طموحات العاملين.
- عدالة نظم الأجور والمكافآت والحوافز المادية والمعنوية.

- إتاحة فرص الترقى والتقدم الوظيفي.
- إتاحة الظروف الملائمة لتحسين الانتاجية والكفاءة.
- توفير فرق عمل متكاملة.
- العدالة الاجتماعية والحفاظ على كرامة العاملين وخصوصياتهم.

(المغربي، 2007، ص ص 266، 267)

9- برامج تحسين جودة حياة العمل:

تتوفر أمام المنظمة نوعين من البرامج الخاصة بتحسين نوعية حياة العمل هما:

أ- البرامج التقليدية : (Traditional Programs)

ويقصد بالتقليدية مجموعة البرامج التي اعتادت المنظمات على استخدامها منذ الخمسينات من هذا القرن والتي تأثرت بالإرث الفكري الإداري للمدارس الإدارية ممثلة بمبادئها المعروفة، كما يقصد بالتقليدية معرفة كل أو أغلب المنظمات بهذه البرامج وتشتمل هذه البرامج على الآتي:

- تحسين بيئة وظروف العمل Improving work Conditions Environment
- برامج الصيانة البشرية Human Maintenance
- إعادة النظر بساعات العمل المطلوبة Work Hours
- توفير برنامج الرفاهية الاجتماعية Welfare Programmes
- توفير برامج الرعاية الصحية Health Programs
- التركيز على برامج الأمن والسلامة المهنية Safety Programs
- الاهتمام بالعلاقات الانسانية في العمل Human Relation

ب- البرامج المعاصرة (الحديثة):

يقصد بتلك البرامج النشاطات التي تمارسها المنظمات وبما يتلاءم مع طبيعة التغيرات في أعمالها، وخصائص الأفراد العاملين فيها، وخصائص البيئة التي تعمل في إطارها. لذا أصبحت برامج تحسين نوعية حياة العمل توظف بهدف استراتيجي يوجه لإنماء الشعور بالمصير المشترك للفرد العامل والمنظمة على حد سواء لتحقيق هذا الهدف اتجهت المنظمات نحو استخدام البرامج الآتية:

الإثراء الوظيفي Job Enrichment الذي يستهدف الإحساس بمتعة إنجاز العمل عن طريق تنويع المهمات وإضفاء صفة الإبداع فيه.

- الإدارة بالمشاركة Management by Participation
- فرق العمل المدارة ذاتيا Self- Management work Teams
- جداول العمل البديلة Alternative work Schedules
- إدارة النوعية الشاملة Total Quality Management.

(الهيبي، 2005، ص ص 285، 280)

خلاصة

هدف هذا الفصل إلى تقديم صورة شاملة عن جودة حياة العمل من خلال تقديم بعض التعاريف للمصطلح حسب الأدبيات المتواجدة وخلفيته التاريخية، تقديم أهم أهدافه وأهميته وكذا عرض أبعاده ونماذجه لمختلف الباحثين، وأخيرا خلصت الطالبة إلى أن جودة حياة العمل الممتازة ستؤدي إلى موظفين سعداء سيقومون باتخاذ قرارات معقولة والمساهمة في إنتاجية المنظمة.

وللتعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل لا بد من التطرق إلى الفصل الموالي المتضمن استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

الفصل الثالث

إستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة

« Coping »

تمهيد

تعد الضغوط ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية يختبرها الفرد في مواقف وأوقات مختلفة من الحياة اليومية، ومهما اختلفت المواقف التي يواجهها الفرد يومياً فهو يسعى دائماً لإيجاد الفرق والوسائل المخففة للمضاعفات النفسية والاضطرابات التي يشعر بها وذلك باستعمال استراتيجيات التعامل مع الموقف الضاغط الذي يعترضه، (عسكر، 2000، ص164)، وتختلف إستراتيجية التعامل من شخص لآخر، كما أنها تعتبر الطريقة التي يتعامل من خلالها الفرد مع متطلبات بيئته المادية والاجتماعية فهذه الاستراتيجية تعبر عن الأسلوب الذي تبناه الفرد لمواجهة مصادر القلق في حياته، وعلى ضوء هذا سأتطرق إلى مفهوم استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب علماء النفس مبرزة في ذلك أهم التصنيفات لاستراتيجيات التعامل، وكذلك النظريات المفسرة لإستراتيجية التعامل مع الضغوط.

1- أصول مصطلح استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (Coping):

يرجع أصل كلمة كوبينج إلى اللغة الانجليزية وهي مشتقة من فعل (to cope) (Richman 1966) وتعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة والظروف الصعبة، ليس هناك أنماط مقننة لهذا التعامل باعتبار أن نجاحه يظهر من خلال بعض الأفكار والمبادئ التي يتخذها الفرد من أجل التحكم والتخفيف والتعامل بسهولة مع الوضعيات الصعبة في حين أشارت "Marie Christine Albert" إلى مصطلح الكوبينج بأنه تكيف ودفاع وتجاوز، وأصبح هذا المصطلح متداولاً كونه بمثابة عملية التحكم وعامل استقرار (Stabilisateur) في تسيير المواقف المقلقة. (نقلاً عن: شعبان، وفراحي، 2008، ص177)

كما أن الأمر لم يختلف في الترجمات العربية التي تعددت بدورها وتنوعت، فترجمه البعض بالمواجهة، واستعمل البعض الآخر مفهوم التحمل، واستعمل آخرون مفهوم التعامل، وأيضاً أستعمل مفهوم التكيف،

وترجمة عباس محمود عوض ب: التأقلم، وترجمة المفهوم أيضا ب: المقاومة، وبذلك نستنتج أن المصطلح له عدة مفاهيم في اللغة العربية على حسب كل باحث. (نقلا عن: بصيري، 2017، ص 38) ونحن في هذا البحث سوف نستعمل كلمة التعامل بدل التصرف والتكيف، لمفهومها الواسع والاستعمال العالمي لها.

2- التعريف الاصطلاحي:

إن إستراتيجية التعامل يشير إلى خاصة سلوكية تصف طريقة أو أسلوب تعاوني مركب من لفظين:

- استراتيجية: تشير كلمة إستراتيجية إلى نمط من السلوكيات والأفعال والتصرفات التي تستخدم لتحقيق أهداف معينة.

"والإستراتيجية هي عبارة عن مجموعة من الأفعال والإجراءات التي يستخدمها الفرد لمواجهة المواقف

الضاغطة ، والتعامل معها بطريقة فعالة وناجعة". (نقلا عن: عبد العظيم، 2006، ص 133)

- التعامل: هو المفهوم يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف وردود أفعاله اتجاه هذه المواقف.

" و من خلال تركيبنا لمصطلح استراتيجيات التعامل نستخلص بأنها مختلف الأساليب السلوكية والمعرفية

الايجابية والسلبية التي يستخدمها الفرد عند مواجهته لموقف ضاغط مهما كان مصدره ومهما كانت

طبيعته ، وأن هذه الأساليب تكون مركزة إما على مصدر المشكلة ، أو على الجوانب الانفعالية للمشكلة ،

كما إنها تختلف من فرد لآخر حسب شخصية الفرد ، وقد تختلف عند نفس الفرد من وقت لآخر حسب

الحالة النفسية والشعورية التي يكون عليها الفرد خاصة عندما تكون خالة الضغط مفاجئة".

(نقلا عن: مقدم، 2009، ص 83)

❖ توجد عدة تعاريف مختلفة لاستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية سنتقصر الطالبة على ذكر

بعضها منها:

يعرفانه كل من "موريس" و"بارتريك"(Maurice et Patrick) فيقولان أن: "الكوينغ هو التكيف

المستمر مع التغييرات لبيئتنا الطبيعية والاجتماعية". (الشخابنة، 2010، ص 35)

حسب تعريف "لازاروس وفولكمان" (folkman & la zarus,1984) : "هي مجموعة الجهود المعرفية

والسلوكية الموجهة للسيطرة ، أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى

موارد الفرد ".(Lazarus et Folkman, 1984, p141)

ويرى بن طاهر(1992) إن إستراتيجية التعامل هي: "الطريقة المميزة التي يتعامل معها الفرد مع

متطلبات بيئته المادية والاجتماعية ،كما أنها تعبر عن الأسلوب الذي يتبناه الفرد ليواجه مضايقة الحياة

ومصادر القلق فيها". (بن طاهر،1992، ص 158)

يعرف "ولمان" (Wolman,1972) استراتيجيات التعامل بأنها : "مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف

مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف أو بعض الأهداف".

(نقلا عن الضريبي،2010، ص 679)

فضلا عن ذلك، عرفها "إليس وآخرون" (Ellis & al, 1997) على أنها: "الطرق التي يدرك بها الفرد

ضغوط الحياة، يفسرها ويقيمها، وأسلوبه في التعامل معها حتى يصل إلى مستوى من التوافق".

(نقلا عن: شويطر، 2017، ص65)

ويعرف أيضا "بيلنج وزملاءه" استراتيجيات التعامل بأنها: "مجموعة المعارف والسلوكات التي يستخدمها

الفرد بهدف تقدير مصادر المشقة ،وتخفيض أثر الإنعصاب الناتج عنها ،وتعديل التنبيه الانفعالي

المصاحب لخبرة المشقة". (نقلا عن: مقدم، 2010، ص 80)

ويعرفها "فلمشمان" (Fleshman, 1984) : بأنها السلوكيات الظاهرة أو الضمنية التي تستخدم من أجل تعديل الظروف الضاغطة أو للتقليل من الضغوطات النفسية أو الظروف الضاغطة.

(Lemoine, 2003, p68)

حسب "كلود لوموان Claude lemoine" (2003) فإن العديد من الدراسات أظهرت بأن الناس يختلفون بإحساسهم بالضغط، فالبعض منهم يواجهه الضغوط بشكل أفضل، ولكن في معظم الأحيان ركزت البحوث حول أساليب التعامل والتي تسمى "الكوبينج coping" ، مع اعتماد استراتيجيات متعددة من بينها الدعم الاجتماعي من قبل الزملاء أو المسؤول المباشر للتخفيف من حدة ضغوط العمل.

بحيث يميز "فولكمان" (Folkman, 1986) بين نوعين من ميكانيزمات التكيف ، والتقييم المعرفي للحالة وإدارة الإختلالات: محاولات لتعديل الوضع ، ومحاولة التحكم في مشاعر المرء ، البحث عن الدعم الاجتماعي ، وإعادة الانتشار الإيجابي للتصور للمشكلة ، والاتهام الذاتي من خلال تحمل مسؤولية المشكل أو الهروب وتجنب ذلك. (Lemoine, 2003, p68)

وذكر أيضا "بودران" (Boudarene, 2005) بأن الكوبينج هو: "هو التوافق الدائم للتغييرات المستمرة في بيئتنا المادية والاجتماعية وللمتطلبات التي تفرضها الحياة اليومية ، والميكانيزمات التلقائية الموضوعية تسمح بالحفاظ على التوازن الداخلي دون جهد وبدون معاناة ، مصطلح "الكوبينج" باللغة الإنجليزية والذي يعني "المواجهة" (faire face) والذي هو استجابة تتكيف مع التغيرات في البيئة".

(Boudarene, 2005 , p8)

❖ ونظرا لتعدد التعاريف قامت الطالبة باستنتاج تعريفا مختصرا وشاملا لمفهوم استراتيجية التعامل

مع المواقف الضاغطة: هي مجموعة الأساليب السلوكية والمعرفية التي يوظفها الفرد من أجل

مواجهة الأحداث الضاغطة والخروج بشكل أفضل من الوضعية الضاغطة لتحقيق الاتزان النفسي والانفعالي والمعرفي .

3- قياس استراتيجيات التعامل:

يستخدم العلماء عددا من الاختبارات والمقاييس التي تستهدف قياس السلوكيات والمعارف التي يقوم بها الأفراد للتعامل مع المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في بيئة العمل ، وتعتبر اختبارات الورقة والقلم من أكثر الطرق والأدوات شيوعا في قياس استراتيجيات المواجهة لأحداث والمواقف الضاغطة ، ومن ابرز المقاييس التي استخدمت في قياس استراتيجيات التعامل للضغوط استبيان أساليب المواجهة من إعداد (اندلر و باركر) **Coping Investigator Stressful Situation** ويرمز له بـ : (C.I.S.S). (هيجان، 1998، ، ص 187)

4- تصنيف استراتيجيات التعامل:

لقد شكل مفهوم استراتيجيات التعامل محور اهتمام عدد من الباحثين وقد نتج عنه ولادة عدة أعمال وأبحاث لفهمه والتحكم فيه أكثر، الأمر الذي يفسر وجود عدة تصنيفات، وما يأتي البعض منها:

4-1- تصنيف "لازاروس وفولكمان Lazarus et Folkman":

❖ استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي المركزة حول حل المشكلة:

تستعمل هذه الاستراتيجيات عندما يكون الفرد واثقا من نفسه ويرى أن بإمكانه إحداث تغييرات والوصول إلى الحلول المناسبة. ويضيف كل من (Meclam et Woodside) بأن حل المشكلة عملية عقلية معقدة ومركبة، تتم على عدة مراحل وتتضمن فهم المشكلة، ووضع الخطة والتنفيذ.

ومن أساليب هذا النوع: البحث عن المعلومات، الحصول على نصيحة من شخص ما للوصول إلى حلول للموقف الضاغطة، اتخاذ إجراءات لحل المشكلة من خلال إعداد خطة بديلة، تعلم مهارات جديدة للتعامل

مع الموقف والتغلب على المشكلة. (نقلا عن: المجيد، 2005، ص 29)

وتتمثل هذه الاستراتيجيات في :

• البحث عن حل للمشكل:

من أجل الوصول إلى الحل المرغوب فيه، يضع الفرد خطة عمل يتبعها، وذلك بأن يقبل الحل الذي يوصله إلى الراحة النفسية، وبالتالي يخرج من هذه المواجهة بأكثر قوة.

• البحث عن الدعم الاجتماعي:

حيث يجمع الفرد معلومات كثيرة ويبحث عن الأفراد المحيطين من أجل فهم أعمق للمشكل. فالاستراتيجيات المركزة على المشكل تهدف إلى تغيير الموقف بغرض التعديل أو الاستبعاد لمصادر الضغط، وتحتوي على عملية تحليل ذاتية تتركز بصفة أولية على المحيط أو البيئة ، وتضم استراتيجيات موجهة نحو الداخل بهدف دراسة أو اختبار إمكانياته وقدراته على حل المشكل، بينما تعمل الاستراتيجيات الموجهة نحو المحيط على تعديل وتبديل كلا من الضغوط المحيطة أو البيئية والوسائل المتخذة بشأن أمر ما وكذا العلاقة أو الصلة بين الأشياء، وقد حضي مفهوم السند الاجتماعي باهتمام كبير من طرف الباحثين نظرا للدور الهام الذي يلعبه السند الاجتماعي في وقاية الفرد من الآثار السلبية للضغوط النفسية، وفي تخفيف الإصابة من الاضطرابات النفسية والفيزيولوجية وفي تحقيق التكيف الاجتماعي ومفهوم السند الاجتماعي يشير إلى مشاعر ايجابية منها: إحساس الفرد بالقيمة والتقدير، الإحساس بالاحترام والعناية من خلال السند العاطفي أو المادي أو المعنوي الذي يستمده من الآخرين في بيئته الاجتماعية والثقافية.

(يخلف، 2001، ص ص 137، 138)

❖ استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي المركزة على الانفعال:

بصفة عامة استراتيجية المواجهة المتمركزة حول الانفعال، تجمع الاستراتيجية التي تهدف إلى تسوية الانفعالات التي لها علاقة بالظاهرة الضاغطة حيث تعبر عن استراتيجيات معرفية أين لا تغير من الوضعية، إلا أنها تغير من سلوك الفرد. (حسيب، 2005، ص 159)

ومن أساليب هذا النوع من التنظيم الوجداني، ومن خلال معايشة الانفعالات وعدم الانشغال بالانفعالات المتصارعة والتحكم الانفعالي والتقبل المذعن ويتمثل في الانتظار لبعض الوقت لمحاولة التغلب على المشكلة مع توقع الأسوأ والإقرار بعدم إمكانية عمل شيء والتفريغ الانفعالي ويدخل في هذا الأسلوب: التعبيرات الكلامية، البكاء، التدخين. (المجيد، 2005، ص ص 46،47)

كما تؤكد "بولهان وقيننار" (1994) أن المواجهة المرتكزة على الانفعال، وتصبح ملائمة في حالة التعرض لوضعية ضاغطة حادة، بحيث يتعذر على الفرد إيجاد حلول آنية كحالة الإصابة بمرض مزمن، فيصبح هذا النوع من الاستراتيجيات هو الفعال للتخفيف من شدة التوتر الانفعالي. (Schweitzer et Dentzer, 1994, p103)

4-2- تصنيف "سولس وفليتشر Suls et Fletcher" (1985):

إلا أن هناك من لم يأخذ بتصنيف "لازاروس وفولكمان" فاقترح آخر لاستراتيجيات التعامل من بينهم "سولس و فليتشر Suls et Fletcher"، تم ذلك على أساس تفحصهما ل (43) دراسة سابقة أنجزت ما بين سنة (1960-1985) والتي كانت مسخرة لاستراتيجيات التعامل، وقد توصلا بعد ذلك إلى التصنيف الآتي:

❖ استراتيجيات اليقظة (Le coping vigilant):

وتضم استراتيجيات من نوع البحث عن المعلومات، السند الاجتماعي، البحث عن الوسائل، مخطط للتدخل...الخ، هذه الأخيرة تسمح بمواجهة الموقف عن طريق المجهودات المعرفية

والسلوكية للوصول إلى حل، فهي بذلك استراتيجيات نشطة مثل استراتيجيات التعامل المركزة على المشكل.

❖ استراتيجيات إعادة تقييم المشكل (La réévaluation du problème) :

وهي استراتيجيات إدراكية معرفية (Conceptivo-Cognitive) مؤهلة لتقليص الفارق الملاحظ بين التهديدات والمصادر الملاحظة بمعنى آخر محاولة حل الموقف أكثر تسامحا.

(بوشدوب، 2001، ص 51)

4-3- تصنيف " سيفج-كرينك "Krenke-Seiffige" (1994):

توصل الباحث " سيفج-كرينك "Krenke-Seiffige" (1994)، إثر دراسة مقارنة له عن أنماط التوافق (Les modes d'ajustement) أمام الوضعيات الضاغطة المرتبطة بالنمو بين المراهقين العاديين أي غير مضطربين والمراهقين المضطربين، وإلى أن المراهقين يستعملون بصفة عامة ثلاثة أنماط من استراتيجيات التعامل عند التعامل مع الوضعيات الضاغطة وهي:

❖ استراتيجيات النشطة (Stratégies actives)

وتتمثل الاستراتيجيات النشطة في الرجوع إلى المصادر الاجتماعية مثلا التحدث عن المشكل مع زملائي.

❖ استراتيجيات التراجع أو الانسحاب (Stratégies de retrait)

وهي عبارة عن استراتيجيات خاملة توحى بالعجز أمام المشكل مثلا انطوي على نفسي لأنني غير قادر على تغيير الموقف.

أما بالنسبة للنوع الأول، والثاني فهي استراتيجيات وظيفية (Fonctionnelles) وبما أنها تغطي النشاطات من نوع البحث عن المعلومات وطلب النصيحة، أو قد ترجع إلى المجهودات الشخصية كالتفكير في الحلول الممكنة للمشكلة، أما النمط الغير الوظيفي (Les modes dysfonctionnels)

متمثل في النوع الثالث والذي يضم استراتيجيات الانسحاب أو التراجع والذي يدخل ضمنها الدفاعات من نوع الإنكار، القمع، التجنب كل هذه عبارة عن ردود أفعال غير مجدية بما أنها لا تحل المشكل.
(بوشدوب، 2001، ص ص 51،52)

4-4- تصنيف "تاب وآخرون" Tape et all (1997):

بعد دراسة نقدية للأعمال الخاصة بمفهوم استراتيجيات التعامل التي قام بها "تاب وآخرون"، تم التوصل إلى أربعة أنماط من استراتيجيات التعامل يتبناها الفرد أمام المواقف الضاغطة وهي:

❖ استراتيجيات التحكم (Strategies de contrôle)

وتتمثل في مختلف التعديلات التي يلحقها الفرد في سلوكاته (التحكم النشط) وعلى نشاطاته العقلية (التحكم المعرفي) وأخيرا في محاولة تثبيت انفعالاته وجعلها تتسم بالموضوعية (التحكم الانفعالي).

❖ استراتيجيات الانسحاب (Stratégies de retrait)

يعمل الفرد فيها على قطع علاقات التفاعل مع الغير وحتى على مستوى النشاطات (انسحاب سلوكي واجتماعي) أو الهروب من الخيال أو البحث عن مجال آخر بغرض التفرغ.

❖ استراتيجيات السند الاجتماعي (Stratégies de soutien social)

في هذه الحالة يبحث الفرد عن الغير لممارسة نشاطاته ضمن جماعة (التعاون الترفيهي)، أو لطلب المعلومات (السند المعلوماتي)، أو مساعدة من نوع العزاء العاطفي (السند الانفعالي).

❖ استراتيجيات الرفض (Stratégies de refus)

وتعني الصمود، الرجوع إلى الوراء أي الشعور بالعجز والتحفظ الذي قد يصل لغاية الإنكار والميل إلى خلق فراغ عاطفي أو إخفاء كل المشاعر وراء مزاج عدواني نوعا ما.

(بوشدوب، 2001، ص ص 52، 53)

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

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

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

- العمليات السلوكية الموجهة نحو المشكلة.
- العمليات السلوكية الموجهة نحو الانفعال.
- العمليات المعرفية الموجهة نحو المشكلة.
- العمليات المعرفية الموجهة نحو الانفعال.
- العمليات المختلفة (سلوكية- معرفية). (الغرير، وأبو أسعد، 2009، ص 127)

رغم اختلاف التصنيفات المقدمة لكن يبقى استعمالها يستهدف شيء واحد وهو كيفية التعامل مع المواقف الضاغطة وتحقيق التوازن النفسي. وبعد الاطلاع على أنواع الاستراتيجيات حسب تصنيف بعض الباحثين اعتمدت الطالبة على نموذج "إندلر وباركر" (Endler et Parker) في تصنيف استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة والذي يشمل على ثلاث استراتيجيات وهي:

- استراتيجيات التعامل المتمركزة نحو المشكل.
- استراتيجيات التعامل المتمركزة نحو الانفعال.
- استراتيجيات التعامل المتمركزة نحو التجنب، والذي بدوره يتفرع إلى أبعاد جزئية: الدعم الاجتماعي، والتسلية. (Endler, Parker, 1998, p9,10)

5- النظريات المفسرة لاستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة:

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

5-1- النموذج المعرفي:

حسب نظرية الضغط والمواجهة "للازاروس"، لا يمكن فهم الضغط النفسي بدون الرجوع إلى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الذي يتعرض له، والعملية المعرفية هذه تمثل حجر الأساس لتحديد طبيعة استجابة الفرد للضغوط المختلفة داخلية كانت أم خارجية، وعملية ادراك المواقف وتقييمه هي الأساس في مسألة مواجهة الضغوط الحياتية والتغلب عليها، وعليه فإن العملية المعرفية المسؤولة عن تقييم المواقف تحديد استجابة الانسان له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة، ويعرف

"لازاروس وفولكمان" (1984) بأنه: "جهد أو محاولة معرفية أو سلوكية دائمة للتغيير هدفها إدراك المطالب الخارجية والداخلية الضاغطة على الانسان والتي ينظر إليها على أنها تفوق إمكانيات الشخصية الخاصة".

ومن مفهوم "لازاروس" هذا للضغط النفسي انبثق نموذج المعرفي الذي يبين المتغيرات المعرفية التي يتم على أساسها تقييم الحدث الضاغط ومواجهته للتغلب عليه، إن عملية المواجهة هذه تمر بمراحل معرفية مختلفة. (نقلا عن: بصيري، 2017، ص 50)

5-1-1-1- مرحلة الحدث الضاغط: وقد صنفها إلى:

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

5-1-2-1- مرحلة التقييم الأولي:

وفي هذه المرحلة يقوم الفرد بمحاولة التعرف على الحدث ثم يقوم بمحاولة تحديد مستوى التهديد الذي يمثله هذا الحدث بالنسبة للفرد، ويعتمد الفرد في هذه العملية التقديرية على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

5-1-3-1- مرحلة التقييم الثانوي:

يتساءل الفرد من خلال التقييم الثانوي عما يمكن فعله للوقاية من التهديد، ثم يقرر نوعية تعامله حيث يحدد الفرد نوع استراتيجية المواجهة التي يمكن استعمالها إزاء العامل الضاغط، كما يوجد هذا التقييم الثانوي الفرد إلى اختيار استراتيجيات التعامل في المستقبل إذا اعترضته حالة ضاغطة، حيث يهدف النوع الأول إلى خفض الضغط الانفعالي مع عدم التغيير في المشكل وتدعى استراتيجيات التعامل المركزه على المشكل. (نقلا عن: بصيري، 2017، ص 51)

5-2- النموذج التحليلي:

5-2-1- دفاعات الأنا:

عمل التحليل النفسي منذ نشأته على تحديد وفهم أشكال المواجهة، وبشكل خاص اللاشعورية منه، وسميت وسائل الدفاع الأولية، وقد أدخل "فرويد" مفهوم الدفاع للمرة الأولى عام (1894)، وقد عرفه لاحقاً بأنه: "تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الأنا في مواجهة الصراعات التي من المحتمل أن تؤدي للعصيان" وقد رأى "فرويد" أن وظيفة الدفاع هي ضد الدفاع، وفي حين أن ابنته "أنا فرويد" قد وسعت مجال وظائف الدفاع، لتشمل الانفعالات والمثيرات المهددة للمحيط أيضاً.

ويمكن تلخيص الأفكار الأساسية لدراسات المواجهة من جهة النظر التحليلية النفسية بما يلي: إن الدفاع وما يرتبط به من علاقات عبارة عن آليات تحمي الأنا من الصراعات، ويمكن لهذا الصراع أن يتكون من مطالب وطموحات غير محققة داخل الجهاز النفسي أو من التهديدات المحيطة.

وتتمثل السياقات المعرفية التي ترمي إلى التخفيف من شدة القلق فيما يلي:

- الإنكار: هنا الفرد يدرك الحقيقة ولكن يمكنه تحملها مثل حالات المرض الخطيرة.
- العزل: هنا يقوم الفرد بعدم التفكير فيما يترتب عن وضعيته.
- العقلنة: يبحث الفرد هنا عن تفكير منطقي منسق لما يحدث له لكن المواجهة الناجحة تعتمد على معيار أساسي يعتمد على نوع الميكانيزمات المستخدمة، ودرجة تفاعل المواجهة مع الواقع والمصير الجسدي والنفسي للفرد.

وقد تطرق "فرويد" كثيراً لمفهوم الميكانيزمات الدفاعية ودورها في حماية الفرد من الانفعالات والأفكار المؤلمة ، وبين أن الدفاعات هي ضمنية لمختلف الاضطرابات النفسية التي يمكن أن تكون سياقاً علاجياً. (بصيري، 2017، ص 52)

5-3- نموذج سمات الشخصية:

تتطلق هذه النظرية من فكرة الفروق الفردية ومن ثم فمفهوم المواجهة بالنسبة لهذه النظريات ما هو إلا عدد من الأبعاد التي تشبه السمات المكونة للشخصية الإنسانية، وإذا كانت السمة تشير إلى استعداد عام لاستجابة بطريقة خاصة ومميزة للفرد عبر المواقف المتنوعة التي تواجهه في حياته، فإن المواجهة تتغير من هذا المنظور، إلى استعداد أو ميل عام أو أسلوب للحياة ويتضح من تعريف المواجهة مدى الاتساق بين مفهوم السمات الشخصية، ومفهوم أسلوب المواجهة، من حيث كونها يمثلان طرازاً أو أسلوب خاص يميز الفرد أثناء التعامل مع ظروف الحياة، غير أن أسلوب المواجهة يبدو أكثر خصوصية في التعامل مع المواقف الحياتية من السمات الشخصية، وذلك لأنه يختص بالمواقف والظروف المثيرة للشغقة في الحياة، وتعد المواجهة وفقاً لهذا المنظور عملية تفسيرية توضح سبب اختلاف الأفراد في نواتج المشقة، مثلها مثل السمات الشخصية المفسرة لماذا يصبح بعض الأفراد ضحايا للمشقة، في حين يصبح بعضهم الآخر مواجهاً للمشقة. (بصيري، 2017، ص 53)

5-4- النموذج الحيواني:

قام مجموعة من الباحثين بدراسات تجريبية على الحيوانات وعلى رأسهم كيلر "KILLER" وأورزين "URSUINE" الذين أظهروا أن استمرارية حياة الحيوانات مرتبطة بقدرته على التنبؤ والسيطرة من أجل تجاوز الأخطار، وحسب لازاروس فإن المقاومة عند الحيوان هي ميكانيزم حيوي يتمثل بالواجهة من أجل السيطرة على الظروف المحيط تكون طارئة، تهدف من خلالها إلى التقليل من حدة الاضطرابات الفيزيولوجية والنفسية، وخاصة من خلال الوسائل السلوكية المتمثلة في الهروب والتجنب أو الهجوم. (بغية، 2006، ص 104)

من خلال النظريات السابقة تمكنت الباحثة من استخلاص ما يلي:

رواد مدرسة التحليل النفسي قاموا بتفسير استراتيجيات التعامل مع الضغوط على أساس دفاعات آليات الدفاع، ووظيفة الأنا في تعديل القلق.

كما ذهب بعض المنظرين مثل لازاروس وفولكمان إلى اختيار ميكانيزمات تكيف عقلية وشعورية لتحقيق التكيف.

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

خلاصة:

يتضح مما سبق أن موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط أصبح مهما خصوصا لدى العاملين بالمنظمات لما له من دور كبير في ارتقاء الفرد وحفاظه على صحته النفسية والجسمية وتطور المنظمة خصوصا إذا اتبع العاملين أساليب إيجابية وفعالة. (نقلا عن: مختار، 2017، ص79)

من خلال التطرق لمفهوم استراتيجيات التعامل استنتجت الطالبة بأن لكل واحد منا استراتيجية في التعامل مع المواقف الضاغطة سواء في حياتنا اليومية أو الحياة المهنية، فكل فرد يستعمل أسلوب معين على حسب إدراكه للضغوطات وكل ذلك للتقليل من آثارها السلبية والتخفيف منها إما باللجوء إلى استعمال أسلوب الانفعال أو الانسحاب أو التركيز على حل المشكل أي المواجهة، كما أنه لا توجد استراتيجية أفضل من أخرى، فهدفها التقليل من الضغوط فالمهم أن نصل إلى مستوى معين من تحقيق التوازن الداخلي .

وفي الفصل الموالي سنتناول الطالبة الجانب الميداني الذي يتضمن الدراسة الاستطلاعية والتعرف على أدوات القياس المستعملة والتأكد من مدى صدقها وثباتها، ثم الدراسة الأساسية.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

تمهيد:

في إطار البحث الميداني حول موضوع الدراسة، و بعد عرض الجزء الأولي من البحث و الذي يتمثل في الجانب النظري، ستنقل الطالبة إلى الجزء الثاني و هو الجانب التطبيقي، حيث تناولت في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية و التي تمت عبر مرحلتين هما: الدراسة الاستطلاعية و الدراسة الأساسية.

أولاً: الدراسة الاستطلاعية:

تتناول الطالبة فيما يلي أهداف الدراسة الاستطلاعية، ومكان وزمان إجرائها، وأدوات الدراسة ومواصفاتها، ومجتمع الدراسة، ومواصفات عينة الدراسة، والخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

يمكن تحديد أهداف الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

- التعرف على مجتمع الدراسة.
- قياس الخصائص السيكومترية : الصدق والثبات.

2- مكان وزمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

لقد تم اجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من 05 مارس إلى 20 مارس 2018 بنشاط المصعب LRP (سوناطراك) بحي جمال الدين وهران، حيث قامت الطالبة قبل هذه الفترات بإجراء عدة زيارات أولية للمؤسسة المعنية، و كان الهدف منها أخذ الموافقة و الإمضاء على عقد التريص و هذا من أجل إجراء البحث الميداني، سأتي على تعريف المؤسسة فيما يلي.

2-1- التعريف بنشاط المصب LRP:

❖ وصف للمجمع "SONATRACH":

هي اختصار ل : (Société Nationale pour la Recherche le Transport et de

Commercialisation des Hydrocarbures)

أي: الشركة الوطنية لنقل وتسويق المحروقات هي شركة جزائرية للأبحاث والاستثمارات وكذلك لتحويل والتجارة بالمحروقات ومشتقاتها، تأسست في 11 ديسمبر 1963.

❖ مهام وتنظيم نشاط المصب LRP:

1- تعريف نشاط المصب LRP: تتمثل في تنقية وتطوير سياسات التمييع والاستثمار المصب البترولي والغازي.

2- مهامها الرئيسية: تتمثل في استغلال المواقع الموجودة والتي تعمل على تمييع الغاز الطبيعي (GPL) البتروكيميا، التصفية، غاز البترول المميح، فصل الغازات الصناعية (الهليوم والأزوت)

3- منظمة نشاط LRP: وهي منظمة كالتالي:

3-1- الهياكل العمليّة:

○ قسم التمييع وفصل الغاز

○ قسم الدراسات والتنمية

3-2- الهياكل الوظيفية:

▪ إدارة المراقبة المالية

▪ إدارة النظافة، الصحة والبيئة

▪ إدارة المالية

- قسم التخطيط والاستراتيجيات
- إدارة نظام وتكنولوجيا المعلومات
- الإدارة القانونية
- إدارة التنظيم

3-3- الهياكل التدميمية:

- إدارة التسيير والوسائل
- وحدة الحياة المركزية
- مديرية النشاطات الخارجية
- مديرية مشروع مركز الأبحاث LRP
- التسويق La commercialisation (أنظر الملحق رقم 01)

4- مديرية الموارد البشرية RHU:

- هي جزء مهم من الادارة العامة، بما أن نجاح أي مؤسسة دائماً ينسب إلى الجهود الفردية والجماعية لأعضاء المؤسسة، ومن المهام الاساسية لمديرية الموارد البشرية هي:
- إعداد سياسات واستراتيجيات في مجال تسيير وتنمية الموارد البشرية.
 - التكوين، بتسيير المسار المهني وتنمية الاطارات السامية بالمؤسسة.
 - تأطير الدوائر الخاصة بالموارد البشرية في مختلف المركبات الصناعية.
 - المراقبة المستمرة، ومتابعة احترام تطبيق السياسات والأنظمة المعمول بها الخاصة بتسيير الموارد البشرية.

- تسيير منح العمال عبر إشعارات داخلية ومنشورات وبث إعلان عن المناصب وتجهيز الملفات و اللجان التقويمية.

3- عينة الدراسة الاستطلاعية:

لقد انحصر مجتمع البحث للدراسة الاستطلاعية بنشاط المصنوع LRP بعينة قوامها (30 فرد)، حيث قمت باختيار أفراد العينة بطريقة قصدية عرضية لجميع الفئات الاجتماعية المهنية، و قد قمت بتوزيع الاستثمارات على الأفراد على حسب الأوقات التي يكونون فيها غير مشغولين، إلا أنني قد واجهت مشكلة التأخر في استرجاع الاستثمارات وعدم الاجابة على بعض الفقرات مما دفع بالطالبة إلى إلغاء الاستثمارة ككل ليكون العدد النهائي لعينة الدراسة الاستطلاعية (27) بمعنى أنه تم إلغاء (3) استثمارات من أصل (30) التي تم توزيعها. و الهدف من العينة الأولية للبحث، يتمثل في معرفة صلاحية ونجاعة أسئلة البحث التي أعدت للدراسة، و بالتالي محاولة التأكد من مدى استيعاب العينة للوسيلة القياسية و مضمونها.

4- مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية:

جدول رقم (1) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	فئات السن
3.7%	1	30 - 21
40.7%	11	40 - 31
55.55%	15	50 - 41
100%	27	المجموع

يبين الجدول رقم (01) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن، حيث يتبين أن ما نسبته **3.7%** من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من "21 إلى 30 سنة" وتعتبر أصغر نسبة، أما **40.7%** تتراوح أعمارهم من "31 - 40 سنة"، في حين أن أكبر نسبة كانت للفئة العمرية "41 - 50 سنة" بنسبة **55.55%**.

جدول رقم (2) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
3.7%	1	عزباء
96.29%	26	متزوجة
100%	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم (02) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية، حيث يتبين أن ما نسبته **3.7%** من عينة الدراسة "عزباء"، و **96.29%** "متزوجة" كأكثر نسبة.

جدول رقم (3) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
11.11%	3	أقل من 10 سنوات
62.96%	17	10-19
22.22%	6	20-29
3.7%	1	30-39
100%	27	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم (03) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الخبرة المهنية، حيث يتبين أن ما نسبته **11.11%** من عينة الدراسة سنوات خبرتهم "أقل من 10 سنوات"، و**62.96%** وتعتبر أكبر نسبة تتراوح سنوات خبرتهم "10 إلى 19 سنة"، و**22.22%** تتراوح سنوات خبرتهم "20 إلى 29 سنة"، و**3.7%** من ذوي الخبرة المهنية "من 30 - 39 سنة" وتعتبر أصغر نسبة.

جدول رقم (4) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة الاجتماعية المهنية
66.66%	18	إطار
33.33%	9	متحكم
100%	27	المجموع

يوضح الجدول رقم (04) يبين توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية، حيث يتبين أن ما نسبته **66.66%** من عينة الدراسة من "الإطارات" وتمثل أكبر نسبة، و**33.33%** من "المتحكمين".

5- أدوات البحث في هذه الدراسة:

أستخدمت الطالبة في هذه الدراسة أدواتين:

➤ استبيان جودة حياة العمل (QVT)

➤ مقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)

1- استبيان جودة حياة العمل (QVT):

تبنت الطالبة مقياس جودة حياة العمل للباحث أحمد فواتيح محمد الأمين الذي قام ببنائه بالإعتماد على مجموعة من الأبعاد قام بتبنيها لمختلف الباحثين، وفيما يلي ستعرض الطالبة الجدول الذي قام الباحث بإعداده في بناء المقياس. (أنظر الملحق رقم 02)

جدول رقم (5) يبين مصادر فقرات (بنود) أبعاد استبيان متغير جودة حياة العمل

الأبعاد الرئيسية	الأبعاد الفرعية	الفقرات (البنود)	الباحثون/ المؤلفون
حاجات الصحة والأمان	الحماية من سوء	.1	(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)
	الحالة الصحية والإصابة في العمل	.5,4,3,2	(Sirgy et al,2001)
	الحماية من سوء	.6	(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)
	الحالة الصحية خارج العمل	.10,9,8,7	(Sirgy et al,2001)
	تعزيز الصحة الجيدة	.11	(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)
		.14,13,12	(Sirgy et al,2001)
الحاجات الاقتصادية والعائلية	الأجور	.15	(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)
		.17,16	(Sirgy et al,2001)
	الأمن الوظيفي	.18	(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)
	.20,19	(Sirgy et al,2001)	

(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.21	حاجات عائلية أخرى	
(Sirgy et al,2001)	.25,24,23,22		
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.26	الجماعية في العمل	الحاجات
(Sirgy et al,2001)	.30,29,28,27		
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.31	وقت الفراغ من	الاجتماعية
(Sirgy et al,2001)	.35,34,33,32	العمل	
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.36	الاعتراف/ التقدير	
(Sirgy et al,2001)	40,39,38,37	للعمل داخل المؤسسة	حاجات تقدير
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.41	الاعتراف/ التقدير	الذات
(Sirgy et al,2001)	.45,44,43,42	للعمل خارج المؤسسة	
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.46	تحقيق إمكانات الفرد	
(Sirgy et al,2001)	.50,49,48,47	داخل المؤسسة	حاجات تحقيق
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.51	تحقيق إمكانات الفرد	الذات
(Sirgy et al,2001)	.55,54,53,52	بقدر كبير من الكفاءة	
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.56	التعلم لتعزيز	الحاجات
(Sirgy et al,2001)	.60,59,58,57	المهارات الوظيفية	المعرفية

(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.61	التعلم لتعزيز	
(Sirgy et al,2001)	.65,64,63,62	المهارات المهنية	
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.66	الإبداع في العمل	الحاجات
(Sirgy et al,2001)	.70,69,68,67		
(Lee et al,2007 ; Marta et al,2013,Sirgy et al,2001)	.71	الإبداع الشخصي	الجمالية والإبداع
(Sirgy et al,2001)	.75,74,73,72	والجماليات العامة	

(فواتيح،2017، ص 304)

يوضح الجدول رقم (05) مصادر فقرات (بنود) أبعاد استبيان متغير جودة حياة العمل التي اعتمدها الباحث فواتيح (2017) في بناء الاستبيان التي تبنته الطالبة بدورها في الدراسة الحالية وذلك بحكم أنه مقنن ومكيف على بيئة عربية ومجتمع جزائري.

2- اختبار CISS:

هو سلم يسمح بقياس الأشكال المختلفة لاستراتيجية التعامل، بني هذا السلم على قواعد نظرية وتجريبية وقد استعمل هذا السلم في مختلف الأبحاث والتطبيقات. ويعتبر من أبرز المقاييس التي استخدمت في قياس استراتيجيات التعامل للضغوط استبيان أساليب المواجهة من إعداد (اندلر و باركر) **Coping Investigator Stressful Situation** ويرمز له بـ : **(C.I.S.S)**

يعتبر اختبار متعدد القياسات لأنواع التعامل نحو المشكل، التعامل نحو الانفعال، التعامل نحو الانسحاب.

ان سلم (CISS) يسير بطريقة ذاتية ويعتمد في تطبيقه على ورقة و قلم الرصاص , يتكون من 48 فقرة, تتوزع كالآتي :

- 16 عبارة تقيس بعد حل المشكل، 16 عبارة تقيس بعد الانفعال، 16 عبارة تقيس بعد التجنب/ الانسحاب
- تتوزع الوحدات الخاصة بقياس بعد التجنب الى سلميّن فرعيّن :
- التسلية يشمل 08 فقرات .
- الدعم الاجتماعي يشمل 5 فقرات.
- الفقرات الخاصة بالاستراتيجية المرتبطة بالمشكل (Tache):
- (1 , 2 , 6 , 10 , 15 , 21 , 24 , 26 , 27, 36, 39, 41, 42, 43, 46, 47) .
- الفقرات الخاصة بالاستراتيجية المرتبطة بالانفعال (Emotion) :
- (5, 7 , 8, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 25, 28, 30, 33, 34, 38, 45) .
- الفقرات الخاصة بالاستراتيجية المرتبطة بالانسحاب/ التجنب (Evitement) :
- (3, 4 , 9, 11, 12, 18, 20, 23, 29, 31, 32, 35, 37, 40, 44, 48) .
- الفقرات الخاصة بالبعد الفرعي الأول – التسلية (Distraction) :
- (9, 11, 12, 18, 20, 40, 44 , 48)
- الفقرات الخاصة بالبعد الفرعي الثاني – الدعم الاجتماعي (Diversion social):
- (4 , 29 , 31 , 35, 37) . أنظر الملحق رقم (03)

ملاحظة: اعتمدت الطالبة في مقياس إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة Coping (CISS) على النسخة التي تمت ترجمتها وتكييفها من طرف مجموعة البحث على مستوى مركز البحث في

الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية CRASC المتكونة من الباحثين: كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل (2006).

6- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس:

6-1- الخصائص السيكومترية لمقياس جودة حياة العمل (QVT):

أ- صدق المقياس:

- صدق الاتساق الداخلي:

قامت الطالبة بحساب الاتساق الداخلي لمقياس جودة حياة العمل على عينة الدراسة الاستطلاعية (23) عاملة، حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (20)، ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (6) يوضح معاملات الارتباط لاستبيان جودة حياة العمل (QVT)

معامل الارتباط	الأبعاد
**0.743	حاجات الصحة والأمان
**0.777	الحاجات الاقتصادية والعائلية
**0.645	الحاجات الاجتماعية
**0.637	حاجات تقدير الذات
**0.882	حاجات تحقيق الذات
**0.879	الحاجات المعرفية
**0.787	الحاجات الجمالية والإبداع

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول (06) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد رئيسي والدرجة الكلية لاستبيان جودة حياة العمل، ويتضح من الجدول بأن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الأبعاد الرئيسية تتسق في قياس ما يقيسه استبيان جودة حياة العمل، وبناء على ما تقدم يعتبر استبيان جودة حياة العمل صادقاً لما وضع لقياسه.

ب- ثبات المقياس:

• حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

للتأكد من ثبات المقياس قامت الطالبة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد استبيان جودة حياة العمل وكذا الدرجة الكلية، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (7) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان جودة حياة العمل

الأبعاد	عدد الفقرات (البند)	قيمة معامل ألفا كرونباخ
حاجات الصحة والأمان	14	0.793
الحاجات الاقتصادية والعائلية	11	0.671
الحاجات الاجتماعية	10	0.658
حاجات تقدير الذات	10	0.825
حاجات تحقيق الذات	10	0.903
الحاجات المعرفية	10	0.891
الحاجات الجمالية والإبداع	10	0.924
الدرجة الكلية	75	0.951

يبين الجدول رقم (07) قيم معاملات ألفا كرونباخ لاستبيان جودة حياة العمل، ويتضح من الجدول أن قيم معاملات ألفا كرونباخ بالنسبة للأبعاد الرئيسية تراوحت بين (0.658) كحد أدنى، و(0.903) كحد أقصى، وهي قيم مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرونباخ الكلية حيث بلغت (0.951)، مما يشير إلى تمتع استبيان جودة حياة العمل بدلالة ثبات جيدة.

6-2- الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS):

أ- صدق المقياس:

• صدق الاتساق الداخلي:

قامت الطالبة بحساب الاتساق الداخلي لاختبار الكوينغ (CISS) على عينة الدراسة الاستطلاعية (23) عاملة، حيث تم حساب معامل ارتباط بيرسون لكل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية لمقياس الكوينغ (CISS) وذلك باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة (20)، ويمكن توضيح النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (8) يوضح معاملات الارتباط لمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)

معامل الارتباط	الأبعاد
**0.527	المشكل
**0.856	الأنفعال
**0.758	التجنب

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

يبين الجدول رقم (08) معاملات الارتباط (بيرسون) بين درجة كل بعد والدرجة الكلية لمقياس استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)، ويتضح من الجدول بأن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.01، مما يؤكد أن الأبعاد تتسق في قياس ما يقيسه مقياس استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)، وبناء على ما تقدم يعتبر مقياس استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) صادقاً لما وضع لقياسه.

ب- ثبات المقياس:

• حساب الثبات بمعامل ألفا كرونباخ:

للتأكد من ثبات المقياس قامت الطالبة باستخدام معادلة ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد مقياس استراتيجيات التعامل وكذا الدرجة الكلية، وكانت النتائج كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (9) يبين قيم معاملات الثبات ألفا كرونباخ لمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

الأبعاد	عدد الفقرات (البند)	قيمة ألفا كرونباخ
المشكل	16	0.772
الانفعال	16	0.899
التجنب	16	0.845
الدرجة الكلية	48	0.896

بعد تطبيق معادلة ألفا كرونباخ لحساب الثبات الخاص بمقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) المتكون من (48) فقرة، تم التوصل إلى أن قيم معاملات الثبات مرتفعة مما يبين أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

واستناداً إلى نتائج الدراسة الاستطلاعية التي أظهرت صدق وثبات كل من استبيان جودة حياة العمل (QVT) ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)، ستقوم الطالبة بإجراء خطوات الدراسة الأساسية لكي تتحقق من صحة الفرضيات.

ثانياً: الدراسة الأساسية:

تمهيد:

بعد أن تحققت الدراسة الاستطلاعية والتأكد من ثبات وصدق أدوات البحث قامت الطالبة بالدراسة الأساسية تسعى من خلالها إثبات أو نفي فرضيات البحث، و فيما يلي سأتطرق إلى أهم الإجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية.

1- أهداف الدراسة الأساسية:

الهدف الأساسي من الدراسة الأساسية هي تحقيق أم عدم تحقيق فرضيات البحث.

2- منهج الدراسة:

إن الغرض من الدراسة الحالية هو البحث في العلاقة بين جودة حياة العمل واستراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة، وعلى هذا الأساس استخدمت الطالبة المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب الارتباط والمقارنة لتحديد طبيعة العلاقة الكائنة بين متغيرات الدراسة والكشف عن ما إذا كانت هناك فروق بين

أفراد العينة تعزى لمتغير (الفئة الاجتماعية المهنية) في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى عاملات نشاط المصب (LRP).

3- مكان ومدة إجراء الدراسة الأساسية:

لقد تم إجراء الدراسة الأساسية ابتداء من 01 أبريل إلى 30 أبريل بنشاط المصب LRP (سوناطراك) بحي جمال الدين وهران التي سبق وتقدمها في الدراسة الاستطلاعية.

4- عينة الدراسة الأساسية:

تم تطبيق هذه الدراسة على عينة مكونة من (70) عاملة بنشاط المصب (LRP) من مجتمع أصلي قدر بـ 471 عاملة لجميع الفئات الاجتماعية المهنية، وقدم تم اختيار العينة بطريقة قصدية عرضية.

5- مواصفات عينة الدراسة الأساسية:

توضح الجداول التالية خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي:

جدول رقم (10) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	فئات السن
8.6%	6	30 - 21
57.1%	40	40 - 31
34.3%	24	50 - 41
100%	70	المجموع

يبين الجدول رقم (10) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن، حيث يتبين أن 6 نساء بنسبة 8.6% من عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من "21 إلى 30 سنة" وتعتبر أصغر نسبة، في حين امرأة بنسبة 57.1% تتراوح أعمارهم من "31-40 سنة" وتعتبر أكبر نسبة، بينما 24 امرأة بنسبة 34.3% للفئة العمرية "41-50 سنة" والتي مثلت أصغر نسبة.

جدول رقم (11) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
11.4%	8	عزباء
87.1%	61	متزوجة
1.4%	1	أرملة
100%	70	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم (11) توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة العائلية، حيث يتبين أن 8 من النساء العاملات بنسبة 11.4% من عينة الدراسة "عزباء"، و61 عاملة بنسبة 87.1% "متزوجة" وتمثل أكبر نسبة، في حين عاملة واحد بنسبة 1.4% هي من الأرمال والتي تعتبر أصغر نسبة.

جدول رقم (12) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الخبرة المهنية
15.7%	11	أقل من 10 سنوات
71.4%	50	10-19
11.4%	8	20-29
1.4%	1	30-39
100%	70	المجموع

يلاحظ من خلال الجدول رقم (12) توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الخبرة المهنية، حيث يتبين أن 11 امرأة عاملة بنسبة 15.7% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم "أقل من 10 سنوات"، و50 عاملة بنسبة 71.4% وتعتبر أكبر نسبة تتراوح سنوات خبرتهم "10 إلى 19 سنة"، في حين 8 عاملات بنسبة تتراوح سنوات خبرتهم "20 إلى 29 سنة"، بينما عاملة واحدة بنسبة 1.4% من ذوي الخبرة المهنية "من 30 - 39 سنة" وتعتبر أصغر نسبة.

جدول رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة الاجتماعية المهنية
74.3%	52	إطار
25.7%	18	متحكم
100%	70	المجموع

يوضح الجدول رقم (13) يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية، حيث يتبين أن 52 امرأة عاملة بنسبة 74.3% من عينة الدراسة من "الإطارات" وتمثل أكبر نسبة، و18 عاملة بنسبة 25.7% من "المتحكمين".

6- أدوات الدراسة الأساسية :

استخدمت الطالبة أداتين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، والمتمثلة في استبيان جودة حياة العمل (QVT) ، والذي يضم سبعة (7) أبعاد رئيسية، ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) والذي يضم بدوره ثلاث (3) أبعاد. وذلك بعد أن تم التأكد من خصائصهما السيكومترية. وقد قامت الطالبة بنفسها بتوزيعهما على أفراد العينة من العاملات بالمؤسسة محل الدراسة والرد على استفساراتهم وتجميعها منهم، بعدها تم تفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة رقم (20).

7- أساليب المعالجة الإحصائية:

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

- النسب المئوية: لحساب خصائص العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية : لمعرفة استجابات أفراد العينة اتجاه أبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.
- مقاييس النزعة المركزية: للتحقق من توزيع درجات أبعاد المقياسين.
- ألفا كرونباخ: لحساب الثبات.

- معامل ارتباط بيرسون: لحساب صدق الاتساق الداخلي، كما تم استخدامه لتحديد العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
- اختبار (t): لدراسة الفروق بين مجموعتين مستقلتين للتحقق من وجود فروق جوهرية في استجابات العينة لدرجات استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة حسب متغير الفئة الاجتماعية المهنية.
- اختبار تحليل التباين : للتحقق من وجود فروق جوهرية في استجابات عينة الدراسة لدرجات استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

خلاصة:

بعد الانتهاء من عرض خطوات الدراسة الاستطلاعية وخطوات الدراسة الأساسية، سوف تتطرق الطالبة في الفصل الموالي إلى عرض النتائج ومناقشتها.

الفصل الخامس

عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد:

بعدما تطرقت الطالبة في الفصل السابق إلى الاجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها من خلال إثبات أو عدم إثبات فرضيات البحث. قبل عرض نتائج الفرضية الأولى لابد من التعرف أولاً على توزيع درجات أبعاد جودة حياة العمل وتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع الضغوط (مقاييس النزعة المركزية).

1- مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد المتغيرين:

1-1- توزيع درجات أبعاد جودة حياة العمل (QVT):

جدول رقم (14) يبين مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد جودة حياة العمل

مقاييس النزعة المركزية			الأبعاد
المنوال	الوسيط	المتوسط الحسابي	
43	50.00	49.51	حاجات الصحة والأمان
36	36.50	36.37	الحاجات الاقتصادية والعائلية
34	32.00	32.20	الحاجات الاجتماعية
31	34.00	33.69	حاجات تقدير الذات
38	33.00	32.66	حاجات تحقيق الذات
40	36.00	34.96	الحاجات المعرفية
25	30.00	30.03	الحاجات الجمالية والإبداع

من خلال الجدول رقم (14) نستنتج أن درجات أبعاد جودة حياة العمل جاءت موزعة توزيعاً معتدلاً، حيث نجد بعد حاجات الصحة والأمان جاءت درجاته بمتوسط حسابي قدر بـ 49.51، ووسيط قدر

ب50.00، ومنوال ب43، وهذا يدل على أن أفراد العينة يوافقون على هذا البعد بمستوى عال. أما بعد الحاجات الاقتصادية والعائلية قدر متوسطه الحسابي ب36.37، ووسيط ب36.50، ومنوال ب36، فيما يخص بعد الحاجات الاجتماعية فقد جاء بمتوسط حسابي قدر ب32.20، ووسيط ب32.00، ومنوال ب34، كما قدر المتوسط الحسابي لبعد حاجات تقدير الذات ب33.69، ووسيط ب34.00، ومنوال ب31، أما بعد حاجات تحقيق الذات فقد قدر متوسطه الحسابي ب32.66، ووسيط ب33.00، ومنوال ب38، وكما قدر المتوسط الحسابي لبعد الحاجات المعرفية ب34.96، ووسيط ب36.00، ومنوال ب40، وفي الأخير جاء بعد الحاجات الجمالية والإبداع بمتوسط حسابي قدر ب30.03، وقدر وسيطه ب30.00، أما منواله ب25، مما يسمح لنا باستخدام أساليب الإحصاء الاستدلالي لدراسة الفرضيات المقترحة في الدراسة الحالية.

1-2- توزيع درجات أبعاد استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (Coping):

جدول رقم (15) يبين مقاييس النزعة المركزية لتوزيع درجات أبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

مقاييس النزعة المركزية			الأبعاد
المنوال	الوسيط	المتوسط الحسابي	
56	57.50	57.77	المشاكل
49	49.00	47.89	الانفعال
51	48.00	46.80	التجنب

من خلال الجدول رقم (15) نستنتج أن درجات الأبعاد الثلاث لإستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشاكل، الانفعال، التجنب) جاءت موزعة توزيعاً معتدلاً ، حيث جاءت درجات بعد المشاكل

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية لدراسة العلاقة بين جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب "LRP" سوناطراك، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعاً لمتغيري الفئة الاجتماعية المهنية والخبرة المهنية. استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (70) عاملة من إطارات ومتحكمين، تم اختيارهم بطريقة قصدية عرضية.

حيث تم جمع البيانات باستخدام استبيان جودة حياة العمل الذي تم تبنيه من الباحث (فواتيح، 2017) مكون من خمس وسبعون (75) فقرة، ومقياس استراتيجية التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS) النسخة التي تمت ترجمتها وتكييفها من طرف مجموعة البحث على مستوى مركز البحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية والثقافية (CRASC) المتكونة من الباحثين: كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل (2006) والمتكون من (48) فقرة، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة رقم (20).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- الاستراتيجية المعتمدة من طرف عاملات نشاط المصعب "LRP" هي استراتيجية التركيز على المشكل.
- عدم وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين جودة حياة العمل بأبعادها (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشكل، الانفعال، التجنب) لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب "LRP".

3-1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين أبعاد جودة حياة العمل واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP).

✚ ولتحليل الفرضية الأولى تم حساب معامل الارتباط بيرسون بين جودة حياة العمل بأبعادها

(حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير

الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشكل، الانفعال، التجنب)

جدول رقم (17) يبين معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل

مع المواقف الضاغطة المركزة حول (المشكل)

مستوى الدلالة	قيمة (ر) الجدولية	درجة الحرية	المشكل	معامل الارتباط	
غير دال	0.232	68	0.087	حاجات الصحة والأمان	أبعاد جودة حياة العمل
غير دال			-0.019	الحاجات الاقتصادية والعائلية	
غير دال			-0.206	الحاجات الاجتماعية	
غير دال			0.083	حاجات تقدير الذات	
غير دال			0.022	حاجات تحقيق الذات	
غير دال			0.093	الحاجات المعرفية	
غير دال			-0.124	الحاجات الجمالية والابداع	

يتضح من الجدول رقم (17) عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركز حول (المشكل)، إذ بلغت "ر" المحسوبة لبعء حاجات الصحة والأمان مع بعء المشكل 0.087 وهي أصغر من قيمة "ر" الجدولية التي قدرت ب 0.232، كما بلغت قيمة "ر" المحسوبة لبعء الحاجات الاقتصادية والعائلية مع بعء المشكل -0.019 وهي أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وجاء ارتباط بعء الحاجات الاجتماعية مع بعء المشكل بقيمة "ر" المحسوبة التي بلغت -0.206 وهي كذلك أصغر من "ر" الجدولية، أما "ر" المحسوبة لبعء حاجات تقدير الذات مع بعء المشكل فبلغت 0.083 وهي أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وبلغت "ر" المحسوبة لبعء حاجات تحقيق الذات مع بعء المشكل 0.022 وهي كذلك أصغر من "ر" الجدولية، وقد جاء بعء الحاجات المعرفية مع بعء المشكل بقيمة "ر" المحسوبة 0.093 أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وأخيرا بلغت "ر" المحسوبة لبعء الحاجات الجمالية والابداع مع بعء المشكل -0.124 وهي أصغر من قيمة "ر" الجدولية التي قدرت ب 0.232، وبهذا نرفض الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة على بعء (المشكل).

جدول رقم (18) يبين معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة حول (الانفعال)

مستوى الدلالة	قيمة (ر) الجدولية	درجة الحرية	الانفعال	معامل الارتباط	
غير دال	0.232	68	-0.050	حاجات الصحة والأمان	أبعاد جودة حياة العمل
غير دال			-0.023	الحاجات الاقتصادية والعائلية	
غير دال			0.061	الحاجات الاجتماعية	
غير دال			-0.099	حاجات تقدير الذات	
غير دال			-0.020	حاجات تحقيق الذات	
غير دال			0.011	الحاجات المعرفية	
غير دال			-0.003	الحاجات الجمالية والابداع	

يتضح من الجدول رقم (18) عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركز حول (الانفعال)، إذ بلغت "ر" المحسوبة لبعد حاجات الصحة والأمان مع بعد الانفعال -0.050 وهي أصغر من قيمة "ر" الجدولية التي قدرت ب 0.232، كما بلغت قيمة "ر" المحسوبة لبعد الحاجات الاقتصادية والعائلية مع بعد الانفعال -0.023 وهي أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وجاء ارتباط بعد الحاجات الاجتماعية مع بعد الانفعال بقيمة "ر" المحسوبة التي بلغت 0.061

وهي كذلك أصغر من "ر" الجدولية، أما "ر" المحسوبة لبعدها حاجات تقدير الذات مع بعد الانفعال فبلغت -0.099 وهي أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وبلغت "ر" المحسوبة لبعدها حاجات تحقيق الذات مع بعد الانفعال -0.020 وهي كذلك أصغر من "ر" الجدولية، وقد جاء بعد الحاجات المعرفية مع بعد الانفعال بقيمة "ر" المحسوبة 0.011 أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وأخيرا بلغت "ر" المحسوبة لبعدها الحاجات الجمالية والابداع مع بعد الانفعال -0.003 وهي أصغر من قيمة "ر" الجدولية التي قدرت ب 0.232، وبهذا نرفض الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة على بعد (الانفعال).

جدول رقم (19) يبين معامل الارتباط بيرسون بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة حول (التجنب)

مستوى الدلالة	قيمة (ر) الجدولية	درجة الحرية	التجنب	معامل الارتباط	
غير دال	0.232	68	-0.046	حاجات الصحة والأمان	أبعاد جودة حياة العمل
غير دال			0.109	الحاجات الاقتصادية والعائلية	
غير دال			0.042	الحاجات الاجتماعية	
غير دال			0.017	حاجات تقدير الذات	
غير دال			0.103	حاجات تحقيق الذات	
غير دال			0.069	الحاجات المعرفية	
غير دال			0.104	الحاجات الجمالية والابداع	

يتضح من الجدول رقم (19) عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركز حول (التجنب)، إذ بلغت "ر" المحسوبة لبعء حاجات الصحة والأمان مع بعء التجنب -0.046 وهي أصغر من قيمة "ر" الجدولية التي قدرت ب 0.232 ، كما بلغت قيمة "ر" المحسوبة لبعء الحاجات الاقتصادية والعائلية مع بعء التجنب 0.109 وهي أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وجاء ارتباط بعء الحاجات الاجتماعية مع بعء التجنب بقيمة "ر" المحسوبة التي بلغت 0.042 وهي كذلك أصغر من "ر" الجدولية، أما "ر" المحسوبة لبعء حاجات تقدير الذات مع بعء التجنب فبلغت 0.017 وهي أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وبلغت "ر" المحسوبة لبعء حاجات تحقيق الذات مع بعء التجنب 0.103 وهي كذلك أصغر من "ر" الجدولية، وقد جاء بعء الحاجات المعرفية مع بعء التجنب بقيمة "ر" المحسوبة 0.069 أيضا أصغر من قيمة "ر" الجدولية، وأخيرا بلغت "ر" المحسوبة لبعء الحاجات الجمالية والابداع مع بعء التجنب 0.104 وهي أصغر من قيمة "ر" الجدولية التي قدرت ب 0.232 ، وبهذا نرفض الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة المركزة على بعء (التجنب).

3-1-1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا بين أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) وأبعاد استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشكل، الانفعال، التجنب).

على حد علم الطالبة لم يتم العثور على نتيجة مشابهة يمكن الاستناد عليها لتدعيم نتيجة الفرضية، حيث أجد أن نتائج الدراسة التي قاما بها (شداني، ولحسن، 2017) جاءت معاكسة لنتائج الدراسة الحالية، بحيث توصلت الدراسة لوجود علاقة ارتباطية موجبة ودالة احصائيا بين استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية بأبعاد جودة الحياة المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، فترى الطالبة أن سبب هذا الاختلاف في النتائج العينة وظروفها، فعاملات نشاط المصعب (LRP) يتمتعن بظروف عمل مادية تساعدهم على تأدية مهامهم بأريحية، فقد جاء بُعد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان) بمتوسط حسابي قدره 49.51 والذي وافقت عليه العينة بمستوى عال، فحسب ماجاءت به نتائج دراسة (فواتيح، 2017) التي تدرس العلاقة بين إدارة الجودة الشاملة و جودة حياة العمل، فإن الصحة والأمان في جودة حياة العمل تتعلق بظروف العمل المادية التي تكفل السلامة والتقليل من خطر المرض وغيره من الأمراض المهنية، وتوفر التركيز بشكل خاص على رفاهية النساء والأطفال(نقلا عن: فواتيح، 2017، ص 201).

كما جاءت نتائج دراسة (عواريب، 2015) أيضا معاكسة لنتائج الدراسة الحالية، فقد أظهرت نتائج الدراسة على وجود علاقة لمستوى جودة الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية، فحسب ما جاء في الدراسة فإن مستوى جودة الحياة في العمل متدني مما يساهم في ارتفاع نسبة الضغوط مما يجعل العينة تلجأ لأساليب للتعامل مع هذه الضغوط.

وقد جاء في دراسة (زريبي، 2014) بأن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب المواجهة التي تركز على حل المشكل عندما يدركون أنهم يستطيعون تغيير الموقف، أما عندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام استراتيجيات الابتعاد والتجنب والهروب.

من وجهة نظر الطالبة وحسب ما توصلت إليه نتائج الدراسة الحالية إلى أن العينة تعتمد على استراتيجية التركيز على المشكل، وبالرجوع الى الجانب النظري وحسب تصنيف "لازاروس وفولكمان" تستعمل هذه الاستراتيجية عندما يكون الفرد واثقا من نفسه ويرى أن بإمكانه إحداث تغييرات والوصول إلى الحلول

المناسبة، ومن أساليب هذا النوع البحث عن المعلومات، (المجيد، 2005، ص 29)، وهذا ما تؤكدته دراسة (حيدرة 2017) التي أثبتت بأن استراتيجية المشكل هي النوع السائد من استراتيجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي مصالح الحالة المدنية، وأيضاً جاءت دراسة (زربي، 2014) موافقة تماماً لما توصلت إليه، فقد أثبتت نتائج الدراسة بأن العينة اتجهت لبعث المشكل كاستراتيجية للتصرف مع الضغوط. فالدراسة الحالية أظهرت أن النساء العاملات بنشاط المصعب (LRP) يستخدمن استراتيجية التركيز على المشكل، على عكس ما جاءت به نتائج دراسة "استون ونيل" (Stone & Neale 1984)، والتي تستهدف أساليب المواجهة التي يستخدمها كل من الجنسين في مواجهة المشاكل اليومية أن الرجل يقوم بأفعال مباشرة كأسلوب في مواجهة المشاكل، في حين أن المرأة تستخدم استراتيجيات سلبية وأن المرأة تسعى للمساعدة الاجتماعية من الآخرين (نقلاً عن زربي، 2014، ص 142)، فيمكن ارجاع النتيجة إلى الحالة العائلية للعاملات، حيث أظهرت النتائج بأن نسبة المتزوجين قدرت بـ 87.1% وتمثل أكبر نسبة، فالمتزوجات لديهم خبرات اكتسبوها من واقع الحياة بحيث يتميزون بالنضج والحكمة في اتخاذ القرارات والقدرة على التعامل مع الضغوط والبحث عن حلول ومواجهة المشكل وهذا ما يوصلهم إلى الراحة النفسية، هذا ما يبرر أيضاً بأن ليس لجودة حياة العمل أي تأثير على استراتيجيات التعامل فيمكن ارجاع النتيجة إلى ازدواج دور المرأة وصعوبة التوفيق بين الأسرة والعمل مما يكلفها طاقة زائدة، فأصبحت تجد نفسها الآن تعيش حالة من الضغوط مما يدفع بها اللجوء إلى استخدام استراتيجية التركيز على المشكل. فهذا ما يؤكد النتيجة التي توصلت إليها الدراسة الحالية فلا تؤثر أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) على استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشكل، الانفعال، التجنب)، بل تتأثر بالمتغيرات الديمغرافية كالعمر وأيضاً متغيري الخبرة والفئة الاجتماعية المهنية.

3-2- عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعاً لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصب (LRP).

جدول رقم (20) يبين نتائج اختبار (ت) للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الاطارات والمتحكمين) في

استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة

الأبعاد	الفئة الاجتماعية المهنية	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
المشكل	اطار	52	58.83	9.749	68	1.525	غير دال
	متحكم	18	54.72	9.875			
الانفعال	اطار	52	47.08	12.428	68	-1.076	غير دال
	متحكم	18	50.22	10.021			
التجنب	اطارات	52	45.69	10.521	68	-1.955	غير دال
	متحكمين	18	50.00	7.004			

قيمة "ت" الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية 68 تساوي 2.000

يتضح من الجدول رقم (20) عدم وجود فروق دالة احصائية بين الاطارات والمتحكمين في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، إذ بلغت قيمة "ت" المحسوبة لبعء المشكل 1.525 وهي أصغر من قيمة "ت" الجدولية والتي تساوي 2.000 عند درجة حرية 68 ومستوى دلالة 0.05، وأيضاً بلغت قيمة "ت" المحسوبة لبعء الانفعالات -1.076 وهي كذلك أصغر من قيمة "ت" الجدولية، كذلك الحال بالنسبة لبعء التجنب فقد بلغت قيمة "ت" المحسوبة -1.955 وهي أصغر من قيمة "ت" الجدولية.

وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP). ومما تقدم يتضح أن الفرضية لم تتحقق.

3-2-1- مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية على عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP)، وعلى حد علم الطالبة لم يتم العثور على نتيجة مشابهة يمكن الاستناد عليها لتدعيم نتيجة الفرضية أو رفضها، فمن وجهة نظري وملاحظتي لظروف العمل في المؤسسة محل الدراسة أجد أن النتيجة منطقية فليس هناك فرق بين الفئتين (الاطارات والمتحكمين) بغض النظر عن الرتبة والأجر فظروف العمل المادية نفسها فكلهن يعملن بالمجال الاداري ، وكذا الظروف المعنوية فلاحظت أن أغلب الرؤساء يعاملون مرؤوسيهن بطريقة تفوق إلى حد بعيد الجانب الإنساني، فقد وافقت العينة على بعد حاجات الصحة والأمان بمستوى عال فقد جاء بمتوسط حسابي قدر ب49.51، ويمكن إرجاع النتيجة إلى العينة فكلها نساء بحيث يمزج بنفس الظروف اليومية، وكذلك الحالة العائلية للعاملات تؤكد النتيجة التي تم التوصل إليها، حيث أظهرت النتائج بأن نسبة المتزوجين قدرت ب 87.1 % وتمثل أكبر نسبة، فالمتزوجات لديهم خبرات اكتسبوها من واقع الحياة بحيث يتميزون بالنضج والحكمة في اتخاذ القرارات والقدرة على التعامل مع الضغوط والبحث عن حلول ومواجهة المشكل وهذا ما يوصلهم إلى الراحة النفسية.

3-3- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP).

جدول رقم (21) يبين الفروق في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة (ف)	مستوى الدلالة
بين المجموعات	7217.064	3	2405.688	6.123	دال عند 0.01
داخل المجموعات	25930.307	66	392.883		
المجموع الكلي	33147.371	69			

قيمة "ف" الجدولية عند درجتى الحرية 3 و 66 ومستوى دلالة 0.01 تساوي 4.13

يتضح من الجدول رقم (21) وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية، إذ بلغت قيمة "ف" المحسوبة 6.123 وهي أكبر من قيمة "ف" الجدولية والتي تساوي 4.13 عند درجتى حرية (3 و 66) ومستوى دلالة 0.01. وبذلك تم قبول فرض البحث القائل بأنه توجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصنوع (LRP).

3-3-1- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية على وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية لدى المرأة العاملة بنشاط المصنوع (LRP)، إذ جاءت هذه النتيجة موافقة لنتيجة دراسة (الضريبي 2010)، والتي أشارت أنه يوجد فروق ذات دلالة احصائية في استخدام الأساليب الايجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات)، وهذا ما جاءت به نتائج الدراسة الحالية فكانت فئة الخبرة (10-19 سنة) الأكبر نسبة حيث

قدرت ب 71.4% ، على عكس ما جاءت به نتائج دراسة (مختار 2017)، التي كشفت عن عدم وجود فروق دالة احصائيا بين العمال في استراتيجيات التعامل مع الضغوط حسب متغير الخبرة، بحيث ترجع الباحثة نتيجة دراستها إلى أن العامل الجديد اليوم يملك جرأة تجعله يحتك بالعمال دون خبرة ليتعلم منهم كل ما يتعلق بمهنته وحتى الضغوط التي تسببها هذه المهنة وطرق التعامل معها، إلا أنني لا أوافق إلى حد ما تحليل الباحثة، فما هو متعارف عليه في المؤسسات الجزائرية طابع المنافسة الغير شريفة، فالعامل الجديد لا يستطيع الاندماج بسهولة ضمن المجموعة بحيث تشكل له هذه الأخيرة مجموعة من العراقيل والعقبات للتقليل من شأنه وعادة ما يصادف هذا المشكل خريجي الجامعات الجدد، فحسب ما جاء في دراسة (زريبي، 2014) فإن أفراد العينة إذا صادفتهم عوائق في العمل أو فقدان الدعم من طرف الرئيس المباشر أو بعض الزملاء كما هو الحال في أغلب المؤسسات الجزائرية، يتعذر التحكم في الموقف الضاغط يؤدي به إلى استخدام إستراتيجية التصرف التي تركز على الانفعال وإذا تحكّم في الموقف الضاغط وحظي بدعم من الرئيس المباشر قلل ذلك من الضغوط لديه مما يؤدي به إلى استخدام استراتيجية التصرف التي تركز على المشكل، وهذا ما يؤكد ما جاء في الدراسة الحالية فقد اتجهت العينة لبعده التركيز على المشكل، وذهبت باقي العينة لبعدي الانفعال والتجنب.

خلاصة:

من خلال عرض ومناقشة النتائج أجد أن النتائج المتوصل إليها توافقت مع ما تم عرضه في أدبيات الموضوع في بعض النقاط واختلفت في أخرى، وهذا ممكن إرجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف خصائص العينة المطبق عليها، وعليه استخلصت الطالبة أن العينة وافقت على بعد حاجات الصحة والأمان بمستوى عال، وكذلك الاستراتيجية المعتمدة من طرف عاملات نشاط المصعب (LRP) هي استراتيجية التركيز على المشكل، في حين لم تتحقق العلاقة الارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشكل، الانفعال، التجنب)، وليس هناك فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية، على عكس متغير الخبرة المهنية فقد تحققت العلاقة الفرقية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة.

كشفت هذه الدراسة عن مدى أهمية على عمل المرأة خاصة في الجانب الإداري وما تتعرض له من ضغوط مهنية ومسؤوليات ذلك بتعدد أدوارها، فهي الزوجة والأم والعاملة في ذات الوقت، هذه الأدوار المتعددة والمسؤوليات المتداخلة والواجبات المختلفة تجعل المرأة العاملة تشعر بالضيق والتوتر والضغط النفسي، فأمام كل هذه المصادر تسعى المرأة إلى الوصول لتحقيق التوازن بين اشباع الحاجات والقيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه، مما يستوجب عليها البحث عن الأساليب للتعامل مع هذه الضغوط، فكان الهدف من هذه الدراسة الكشف عن أهم استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة التي تلجأ إليها المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP)، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين جودة حياة العمل بأبعادها واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة، وكان الغرض من هذه الدراسة أيضا التعرف على الفروق في استراتيجيات التعامل تبعا لمتغيري الفئة الاجتماعية المهنية والخبرة المهنية.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تطبيق استبيان جودة حياة العمل الذي تم تبنيه من طرف الباحث (فواتيح، 2017)، ومقياس استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (CISS)، على عينة اختيرت بطريقة قصدية عرضية تمثلت في المرأة العاملة بنشاط المصعب (LRP) قوامها (70) عاملة من أصل (471)، وهذا بعد القيام بدراسة استطلاعية كان الغرض منها قياس الخصائص السيكومترية للمقياسين (الصدق والثبات). بعدها قامت الطالبة بجمع البيانات وتحليلها بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 20، وذلك بمجموعة من الأساليب الإحصائية، الغرض منها الإجابة على تساؤلات الدراسة الحالية.

فقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الاستراتيجية المعتمدة من طرف عاملات نشاط المصعب (LRP) هي استراتيجية التركيز على المشكل، وأن العينة وافقت على بعد حاجات الصحة والأمان بمستوى عال.

أما فيما يخص فرضيات الدراسة فلم تتحقق الفرضية الأولى، فقد تم التوصل إلى عدم وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد جودة حياة العمل (حاجات الصحة والأمان، الحاجات الاقتصادية والعائلية، الحاجات الاجتماعية، حاجات تقدير الذات، حاجات تحقيق الذات، الحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية والابداع) واستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة (المشکل، الانفعال، التجنب)، كذلك الحال بالنسبة للفرضية الثانية حيث لم أجد فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع الضغوط تبعا لمتغير الفئة الاجتماعية المهنية، في حين توصلت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة احصائية في استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة تبعا لمتغير الخبرة المهنية.

ويمكن ارجاع النتائج المتوصل إليها إلى عوامل عدة مؤثرة في تحديد الاستراتيجية الفعالة اتجاه الحدث أو الموقف الضاغط والمتعلقة بخصائص شخصية الفرد كنمط الشخصية، الأجر والحوافز، صراع الدور، وهناك عوامل أخرى تتعلق بالموقف ذاته وطبيعة الحدث الضاغط ونوعه من حيث هو مزمن أو حاد، بمعنى التعرض لضغوط مماثلة لأخرى تم حدوثها في الماضي، كما للمساندة الاجتماعية دور في تحديد الاستراتيجية الفعالة. (زربي، 2014، ص159)، ويمكن أيضا إرجاع عدم اتفاق نتائج الدراسة الحالية مع دراسات سابقة إلى حجم العينة الصغير، أدوات الدراسة المطبقة، واختلاف العينة، إضافة إلى المتغيرات الديمغرافية كالسن والمستوى الاقتصادي والاجتماعي.

وبالتالي موضوع استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة من المواضيع التي ينبغي الاهتمام بها سواء كان ذلك على مستوى الفرد، أو المنظمة، وبالتالي يمكن القول بأن موضوع استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة يبقى قيد الدراسة والبحث من خلال ربطه ببعض المتغيرات الأخرى.

اقتراحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها يمكن اقتراح مايلي:

- الحرص على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الأسرية للمرأة العاملة، لتجنب ضغوط العمل ولكي تتمتع المرأة العاملة بحياة أسرية هادئة وسعيدة.
- تحسين برامج جودة حياة العمل لإشباع حاجات العمال الاقتصادية والاجتماعية.
- القيام باختبار (CISS) في عمليات التوظيف للكشف عن الاستراتيجيات المعتمدة من طرف العمال للتعامل مع المواقف الضاغطة، بحيث لقي مقياس (COPING) استحسانا من قبل العينة لاختلافه عند باقي المقاييس التي سبق وأن مرت عليهم.
- إجراء المزيد من الدراسات المتعلقة بجودة حياة العمل لدى المرأة العاملة.
- إجراء دراسات حول الإستراتيجيات التي تستخدمها المرأة العاملة للتكيف والتخفيف من ضغوط العمل.

المراجع

قائمة المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

1. إبراهيم، لطفي عبد الباسط. (1994). عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات

النفسية لدى المعلمين. مركز البحوث التربوية، (5)، 95-128. تم استرجاعها بتاريخ (25

ماي 2018، على الساعة 16:55 بتوقيت غرينتش)، من

<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/edu/images/stories/669->

719.pdf

2. بدوى، شرين شريف. (2013). نموذج مقترح لأثر التوافق بين التزامات الإدارة والتزامات العاملين

على جودة حياة العمل: دراسة تطبيقية على شركات خدمات الهاتف المحمول المصرية. *المجلة*

العلمية للاقتصاد والتجارة، 3، 553-573. تم استرجاعها بتاريخ (28 مارس 2018، على

الساعة 11:24 بتوقيت غرينتش)، من

<http://search.mandumah.com.www.snd11.arn.dz/Record/481057>

3. بصيري، مصطفى. (2017). *استراتيجية التعامل مع الضغوط وعلاقتها بالأداء لدى موظفي*

الحالة المدنية ببعض بلديات ولاية وهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.

4. بغية، لياس. (2006). *استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى القلق*

والاكتئاب لدى المعاقين حركيا. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.

5. بن جفان، عدلات. (2011). *عمل المرأة وظاهرة الطلاق: دراسة نفسية اجتماعية وميدانية*.

رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.

6. بن طاهر، بشير. (1992) . *الضغط المهني - أبعاده - و علاقته بالاجهاد النفسي و استراتيجية التصرف لدى أساتذة التعليم الثانوي*. رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة وهران 2، وهران.
7. بوشدوب، شهرزاد. (2001). *استراتيجيات التعامل أمام الضغط المدرسي وعلاقته بالتحصيل الدراسي*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر.
8. جاد الرب، سيد محمد. (2008). *الاتجاهات الحديثة في إدارة المنظمات الصحية*. الإسماعيلية: مطبعة العشري.
9. جاد الرب، سيد محمد. (2005). *إدارة الموارد البشرية*. الإسماعيلية: مطبعة العشري.
10. جبران، مسعود. (2003). *معجم ألفبائي في اللغة والإعلام*. بيروت: دار العلم للملايين.
11. حسيب، عبد المنعم عبد الله. (2005). *مقدمة في الصحة النفسية*. القاهرة: دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر.
12. الحمداني، ناهدة اسماعيل. (2005). *الثقافة المنظمة وأثرها في تحسين نوعية حياة العمل*. *تنمية الرفدين*، 79 ، (27)، 129-149. تم استرجاعها بتاريخ (15 مارس، 2018، عل الساعة 16:54 بتوقيت غرينتش)، من <http://search.mandumah.com.www.snd11.arn.dz/Record/418382>
13. حيدرة، وحيدة. (2017). *استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل: دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غيليزان، دراسات وأبحاث*، (28)، 422-435. تم استرجاعها بتاريخ (18 ماي 2018، على الساعة 15:56 بتوقيت غرينتش)، من <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/29844>

14. ريجيو، ر. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي) ، عمان: دار الشروق للنشر والتوزيع.
15. زربي، أحلام. (2014). إستراتيجيات التصرف اتجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء: دراسة ميدانية بمؤسسة سوناطراك نشاط المصّب). رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.
16. السالم، مؤيد سعيد. (2009). إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي تكاملي. عمان: إثراء للنشر والتوزيع.
17. سماني، مراد. (2012). استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الاحتراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.
18. شخابنة ، أحمد . (2010) . التكيف مع الضغوط النفسية. عمان : دار الحامد .
19. شداني، عمر، ولحسن، بوعبد الله. (2017). علاقة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية بأبعاد جودة الحياة المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، (02) 08، 126-150.
20. شعبان، الزهراء، وفراحي ، فيصل. (2008). استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات. التنمية البشرية، (02)، 173 - 194.
21. شويطر، خيرة. (2017). استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الأمهات على ضوء متغيري الصلابة النفسية والمساندة الإجتماعية: دراسة ميدانية على عينة من ولاية وهران. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.

22. الضريبي، عبد الله . (2010) . أساليب مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض المتغيرات:

دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق . *مجلة جامعة دمشق* ، 26

(04) ، 669 - 719 . تم استرجاعها بتاريخ 30 مارس 2018 على ساعة 20:25 من

<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/edu/images/stories/669->

[719.pdf](#)

23. عبد الرحمان، ماجدة محسن. (2013). جودة حياة العمل وتأثيرها في الأسبقيات التنافسية:

دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين في معمل متين للمياه المعدنية المحافظة دهوك. *تنمية*

الرافدين، 35 (112)، 37-56. تم استرجاعها بتاريخ (15 مارس، 2018، على الساعة

17:00 بتوقيت
غرينتش)،
من

<http://search.mandumah.com.www.snd1.arn.dz/Record/428601>

24. عبد العظيم، حسين طه، و عبد العظيم ،حسين سلامة. (2006). *استراتيجية إدارة الضغوط*

التربوية والنفسية. عمان: دار الفكر.

25. عسكر، علي. (2000). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها*. الكويت: دار الكتاب الحديث.

26. العنزي، سعد، والفضل، سما سعد خير الله. (2007). فلسفة نوعية حياة العمل في منظمات

الألفية الثالثة. *العلوم الاقتصادية والادارية*، 13، (45)، 68-85.

27. عواريب، صافية. (2015). *أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى جودة*

الحياة في العمل لدى عينة من أعوان الادارة بجامعة قاصدي مرياح. رسالة ماستر غير منشورة،

جامعة قاصدي مرياح، ورقة. -<https://bu.univ->

[ouargla.dz/master/pdf/Aouarib_Safia.pdf?idmemoire=1630](https://bu.univ-ouargla.dz/master/pdf/Aouarib_Safia.pdf?idmemoire=1630)

28. عودة، محمد . (2010). *الخبرة الصادمة وعلاقتها بأساليب التكيف مع الضغوط والمساندة الاجتماعية والصلابة النفسية لدى أطفال المناطق الحدودية بقطاع غزة*. رسالة ماجستير غير منشورة. فلسطين: جامعة غزة.
29. الغزير، أحمد، وأبو أسعد، أحمد. (2009). *التعامل مع الضغوط النفسية*. عمان: دار الشروق.
30. فواتيح، محمد الأمين. (2016). *جودة حياة العمل في ظل إدارة الجودة الشاملة -دراسة ميدانية- تنمية الموارد البشرية، 12، 337-377*.
31. فواتيح، محمد الأمين. (2017). *إدارة الجودة الشاملة وعلاقتها بجودة حياة العمل: دراسة ميدانية بمؤسستي "هيبروك" و "سيور" بوهران*. أطروحة دكتوراة غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.
32. المجيد، عبد العزيز محمد. (2005). *سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي*. القاهرة: مركز الكتاب للنشر.
33. مختار، خديجة. (2017). *السمات الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها باستراتيجيات التعامل مع الضغوط: دراسة ميدانية لدى عمال جامعة وهران 1 "أحمد بن بلة"*. رسالة ماستر غير منشورة، جامعة وهران 2، وهران.
34. المغربي، عبد الحميد. (2007). *المهارات السلوكية والتنظيمية لتنمية الموارد البشرية*. مصر: المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
35. مقدم، سهيل. (2009). *استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي*. أطروحة دكتوراه غير منشورة. جامعة وهران 2، وهران.
36. نور الدين، عصام. (2005). *معجم نور الدين الوسيط*. بيروت: دار الكتاب العلمية.

37. الهيتي، خالد عبد الرحيم. (2005). *إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي*. ط2، عمان: دار وائل.

38. هيجان، عبد الرحمن. (1998). *ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها*. الرياض: مركز البحوث والدراسات الإدارية.

39. وادي، لمين. (2016). *جودة حياة العمل كمدخل لإدارة الاحتراق النفسي لدى المرأة العاملة* : دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية الحجار - عنابة. *دراسات وأبحاث*، 8(22) ، 264-284، (تم استرجاعها بتاريخ 25 ماي 2018 على الساعة 16:55 بتوقيت غرينتش) من

<https://www.asjp.cerist.dz/en/Articles/20>

40. يخلف، عثمان، (2001). *علم النفس الصحة: الأسس النفسية والسلوكية للصحة*. قطر: دار الثقافة للنشر.

2- المراجع باللغة الأجنبية:

41. Boudarene, M. (2005). *le stress : entre bien-être et souffrance*.

Alger :BERTI.

42. Endler, N, et Parker, j. (1998). *Manuel de l'inventaire de coping pour*

situations stressantes (CISS), Adaptation française par J.P Rolland et

ECPA .Paris.

43. Lazarus , et Folkman.(1984). *Stress apparaisal and coping* .New

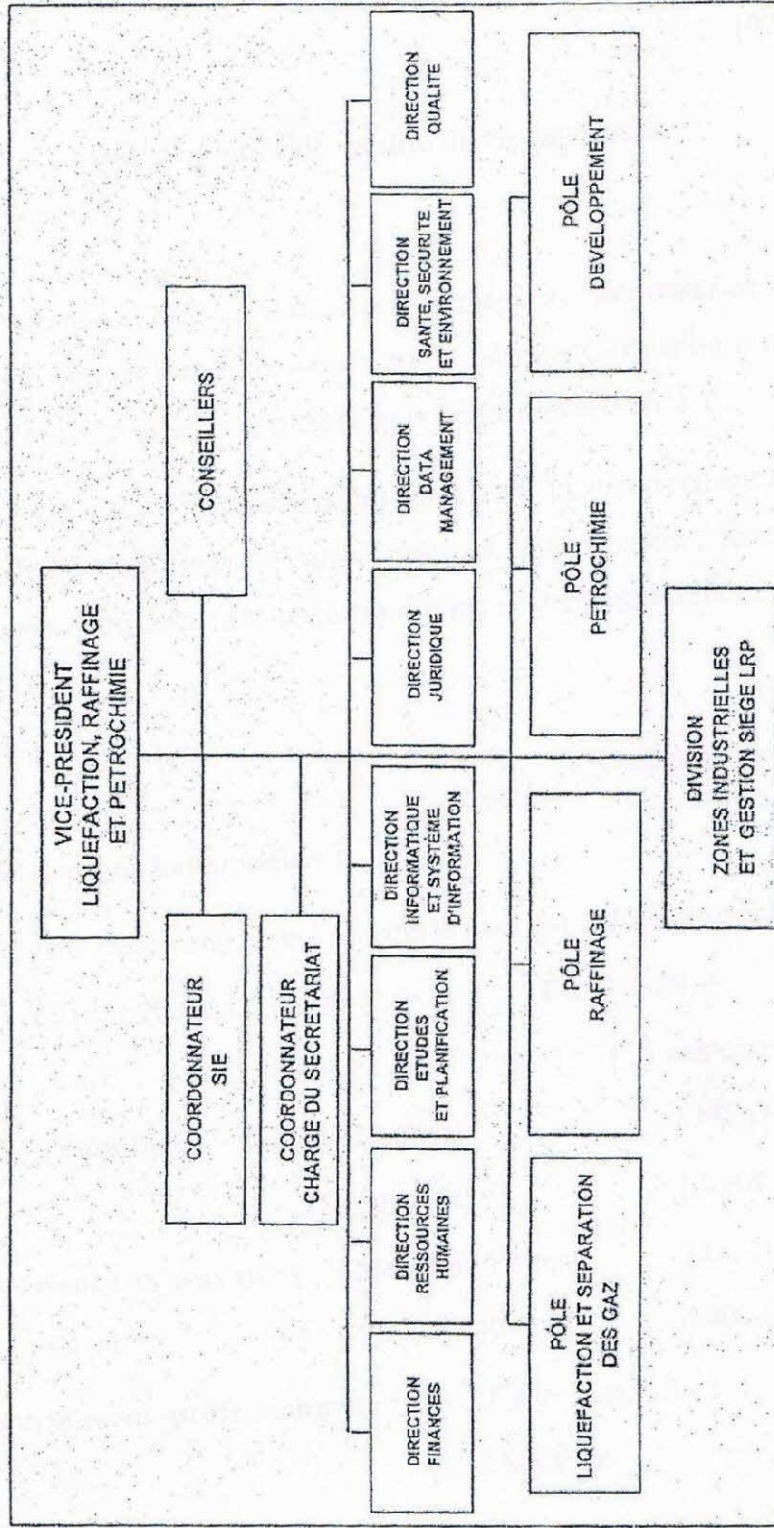
York.

44. Lemoine, C .(2003). *Psychologie dans le travail et les organisations : relations humaines et entreprise*. Paris : DUNOD.
45. Schweitzer, et Dentzer. (1994). *Introduction à la psychologie de la santé*. Paris :PUF.

الملاحق

N° 182 DG

ORGANIGRAMME DE L'ACTIVITE LIQUEFACTION, RAFFINAGE ET PETROCHIMIE



Fait à Alger, le 17 MARS 2016
 Le Président Directeur Général,

A. MAZOUZI

2- Qualité de vie au Travail (QVT)

Ce qui suit est un ensemble de phrases et devant chaque phrase cinq degrés pour répondre, veuillez cocher (×) au bon endroit :

		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
1	Je suis en toute sécurité dans mon travail.					
2	Mon lieu de travail est sain et sans danger.					
3	Les exigences physiques de mon travail ne sont pas dangereuses pour ma santé et ma sécurité.					
4	Mon superviseur fait de son mieux pour nous protéger en cas de blessures et des risques de santé liés au lieu de travail.					
5	Les concierges et les agents d'entretien font du bon travail concernant l'hygiène et la propreté de l'entreprise.					
6	Mon travail offre des prestations de bonne santé.					
7	Nous tous, parlons beaucoup de réduction des risques pour vivre une vie longue et saine.					
8	Mon travail n'est pas trop stressant.					
9	Je n'hésite pas m'approcher de mon superviseur pour demander un congé pour régler un problème de santé.					
10	L'entreprise offre de nombreuses prestations de santé.					
11	Je fais de mon mieux pour rester en bonne santé et en forme.					
12	Tout le monde au travail parle de la mise en forme , la santé et la bonne alimentation .					
13	Mon travail m'aider à garder physiquement et mentalement ma forme.					
14	L'entreprise offre à ses employés des prestations de santé qui incluent l'utilisation des programmes de conditionnement physique.					
15	Je suis satisfait de mon salaire.					
16	Je sens que mon superviseur se soucie de ma situation économique.					
17	L'entreprise prévoit un programme pour aider les employés à investir et à gérer leurs moyens financiers de façon efficace.					
18	Je sens que mon travail à l'entreprise me permet de faire face aux exigences de la vie.					
19	Les exigences de compétences de mon travail ne peut me remplacer facilement dans l'entreprise.					
20	Je ne peux imaginer que mon superviseur me licencie.					
21	Mon travail convient à ma famille .					
22	L'entreprise prend soin de ses employés et leurs familles.					
23	Je gère facilement mon travail et subviens aux besoins de ma famille.					
24	Je n'hésite pas m'approcher de mon superviseur pour demander un moment de répit pour régler certains problèmes familiaux.					
25	Nous avons une garderie d'enfants au travail.					
26	J'ai de bons amis au travail.					
27	Mon lieu de travail est collégial.					
28	Mon travail exige que je fasse partie d'une ou plusieurs équipes ou des comités qui se réunissent régulièrement pendant les heures de travail pour discuter des problèmes concernant l'emploi.					

		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
29	Je sens que la direction se soucie de rendre le lieu de travail collégial, chaleureux et convivial.					
30	Nous avons un salon où tous les employés se réunissent, pour une pause café et déjeuner.					
31	En dehors de mon travail, je profite pleinement de mon temps.					
32	En dehors du travail, les gens profitent de leur temps.					
33	Mon travail n'interfère pas avec ma vie.					
34	Mon superviseur sait que j'ai une vie en dehors du travail.					
35	Nous avons des horaires flexibles au travail.					
36	Je me sens bien apprécié au travail.					
37	Tout les employés de l'entreprise sont récompensés selon leurs performances.					
38	Mon travail exige certaines compétences que je possède sûrement.					
39	Je sens que mes superviseurs apprécient le travail que je fais.					
40	A l'entreprise chaque employé a de bonnes chances d'être reconnu publiquement par l'organisation pour ses performances exceptionnelles.					
41	Les gens de l'entreprise et / ou dans ma profession me respectent comme un professionnel et un expert dans son domaine de travail.					
42	Chaque personne dans l'entreprise est expert dans son domaine.					
43	Je sens que j'ai bien maîtrisé les compétences de ma profession.					
44	Mon superviseur va faire tout ce qu'il peut pour que mon travail soit reconnu à l'extérieur de l'organisme.					
45	L'entreprise octroie des certificats professionnels et récompense en informant les employés sur les congrès, et les séminaires.					
46	Je sens que mon travail me permet de réaliser mon plein potentiel.					
47	L'entreprise aide ses employés à réaliser leur potentiel.					
48	Mon travail m'oblige à prendre des décisions difficiles qui affectent mon comportement d'une manière positive.					
49	Je sens que mon superviseur prend soin de m'aider à réaliser mon potentiel pour aider l'organisme.					
50	L'entreprise a un programme régulier et périodique qui garantit la promotion des employés.					
51	Je sens que je réalise mon potentiel comme un expert dans le domaine de mon travail.					
52	L'entreprise s'efforce d'aider ses employés à être le meilleur, professionnellement .					
53	Mon travail me permet d'exercer bon nombre de mes talents et mes compétences particulières.					
54	Mon superviseur se soucie de mon état et de ce que je veux devenir professionnellement.					
55	L'entreprise a un programme qui permet aux employés d'assumer des tâches de plus en plus difficiles et une plus grande responsabilité.					
56	Je sens que j'apprends toujours de nouvelles choses qui m'aident à faire mieux mon travail.					
57	L'entreprise aide les employés à acquérir des compétences d'emplois dont ils ont besoin.					

		Fortement d'accord	D'accord	Neutre	Pas d'accord	Fortement en désaccord
58	Mon travail m'oblige à apprendre de nouvelles choses.					
59	Mon superviseur me donne l'occasion d'apprendre ce qui peut être meilleur pour mon travail.					
60	L'entreprise dispose d'un programme d'apprentissage en permanence pour les employés aux nouvelles normes/ technologies pour améliorer le rendement au travail.					
61	Ce travail me permet d'aiguiser mes compétences professionnelles.					
62	L'entreprise s'efforce de sensibiliser ses employés à devenir de meilleurs professionnels.					
63	Mon travail nécessite à penser à la manière dont j'évolue personnellement et professionnellement.					
64	Je sens que mon superviseurs s'intéresse à m'aider pour l'amélioration de mes compétences professionnelles.					
65	L'entreprise a un programme qui subventionne le programme d'apprentissage pour le développement professionnels de l'employé.					
66	Il existe beaucoup de créativité dans mon travail.					
67	A l'entreprise tout le monde est encouragé à exprimer sa créativité.					
68	Mon travail m'oblige à exprimer un certain degré de créativité .					
69	Mon superviseur m'encourage à exprimer la pensée créativité au travail.					
70	La conception des installations de mon travail est magnifique.					
71	Mon travail m'aide à développer ma créativité en dehors du travail.					
72	La culture de l'entreprise encourage ses employés à exprimer la créativité au travail et en dehors de leur travail.					
73	Mon travail m'aide à développer une meilleure appréciation de la créativité, de l'art et de l'esthétique.					
74	Mon superviseur pense beaucoup aux créateurs.					
75	L'administration a institué un programme qui forme et encourage ses employés à faire preuve de créativité au travail et dans leur vie personnelle.					

Feuille de réponse –CISS-

Age : Situation familiale : Nbr d'enfants :
 Profession : Ancienneté :

Consignes : Répondez à chacune des modalités suivantes en entourant la réponse qui correspond à votre mode de réaction habituel. Le mode de réponse est une échelle qui va de 1 à 5 en passant par des réponses intermédiaires (2,3,4) qui vous permettent de nuancer votre réponse.

N°	Dans les situations stressantes, j'ai habituellement tendance à :	Pas du tout				beaucoup
1	Mieux organiser le temps dont je dispose.	1	2	3	4	5
2	Me centrer sur le problème et voir comment je peux le résoudre.	1	2	3	4	5
3	Repenser à de bons moments que j'ai connus.	1	2	3	4	5
4	Essayer de me retrouver en compagnie d'autres personnes .	1	2	3	4	5
5	Me reprocher de perdre du temps.	1	2	3	4	5
6	Faire ce que je pense être le mieux.	1	2	3	4	5
7	Me tracasser à propos de mes problèmes.	1	2	3	4	5
8	Me reprocher de m'être mis(e) dans une telle situation.	1	2	3	4	5
9	Faire du « lèche-vitrine », du « shopping ».	1	2	3	4	5
10	Définir, dégager mes priorités.	1	2	3	4	5
11	Essayer de dormir .	1	2	3	4	5
12	M'offrir un de mes plats ou aliments favoris .	1	2	3	4	5
13	Me sentir anxieux(se) de ne pas pouvoir surmonter la situations.	1	2	3	4	5
14	Devenir très tendu(e) et /ou crispé (e).	1	2	3	4	5
15	Penser à la manière dont j'ai résolu des problèmes similaires.	1	2	3	4	5
16	Me dire que cela n'est pas réellement en train de m'arriver.	1	2	3	4	5
17	Me reprocher d'être trop sensible/ émotif (ve) face à la situation.	1	2	3	4	5
18	Sortir au restaurant ou manger quelque chose.	1	2	3	4	5
19	Etre de plus en plus contrarié(e).	1	2	3	4	5
20	M'acheter quelque chose.	1	2	3	4	5
21	Déterminer une ligne d'action et la suivre.	1	2	3	4	5
22	Me reprocher de ne pas savoir quoi faire.	1	2	3	4	5
23	Aller au Hammam/ prendre une douche.	1	2	3	4	5
24	M'efforcer d'analyser la situation.	1	2	3	4	5
25	Me bloquer et ne plus savoir que faire.	1	2	3	4	5
26	Entreprendre sans délai des actions d'adaptation.	1	2	3	4	5
27	Réfléchir à ce qui s'est produit et tirer parti de mes erreurs.	1	2	3	4	5
28	Souhaiter pouvoir changer ce qui s'est passé ou ce que j'ai ressenti	1	2	3	4	5
29	Rendre visite à un (e) ami(e).	1	2	3	4	5
30	Me tracasser à propos de ce que je vais faire.	1	2	3	4	5
31	Passer un moment avec une personne (intime).	1	2	3	4	5
32	Aller me promener.	1	2	3	4	5
33	Me dire que cela ne se reproduira plus jamais.	1	2	3	4	5
34	Ressasser mes insuffisances et inadaptations générales.	1	2	3	4	5
35	Parler avec quelqu'un dont j'apprécie les conseils.	1	2	3	4	5
36	Analyser le problème avant de réagir.	1	2	3	4	5
37	Téléphoner à un(e) ami(e).	1	2	3	4	5
38	Me mettre en colère.	1	2	3	4	5
39	Ajuster mes priorités.	1	2	3	4	5
40	Aller à la mosquée.	1	2	3	4	5
41	Prendre le contrôle de la situation.	1	2	3	4	5
42	Faire un effort supplémentaire pour que les « choses marchent »	1	2	3	4	5
43	Mettre sur pied un ensemble de solutions différentes au problème.	1	2	3	4	5
44	Trouver un moyen pour ne plus y penser, pour éviter cette situation.	1	2	3	4	5
45	M'en prendre à d'autres personnes.	1	2	3	4	5
46	Profiter de la situation pour monter ce dont je suis capable.	1	2	3	4	5
47	Essayer de m'organiser pour mieux dominer la situation .	1	2	3	4	5
48	Regarder la télévision.	1	2	3	4	5