



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة وهران 2



كلية علوم اجتماعية

قسم علم النفس والأرطوفونيا

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس والأرطوفونيا  
تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

اسر ائبيات هواجمة الضغوط المهنية بمؤسسة الدراسات  
SETO التقنية بوهران

إشراف الأستاذة:

د. قدور بن عباد هوارية

إعداد الطالب:

بلبية عواد

لجنة المناقشة

رئيسا	أستاذ التعليم العالي	د. ....
مشرفا	أستاذ التعليم العالي	د. قدور بن عباد هوارية
مناقشا	أستاذ التعليم العالي	أ. ....

السنة الجامعية: 2023 – 2024 م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

1420 هـ

# الإهداء

أحمد لله على توفيقه لنا على إنجاز هذا العمل فله الحمد والامن والشكر  
كما أهدي ثمره جهدي إلى سندي في هذه أحياءة وإلى من أعطتها أعمل  
المعاني وسقتني من نبع حنانها وعطفها وشجعتني على مواصلة مشواري  
الدراسي وتحقيق أحلامي ، أسمى عبارات الحب والاحترام والتقدير..... إليك

## أمي الغالية

إليك يا من أهديت لي وطناً حراً أعيش في كنفه وأتعلم فيه بكل  
حرية وفخر ..... إليك أبي العزير

إلى أطيبي قلب وأطيبي وأحن خالتي "خالتي بايت" ، كل الكلام لن يفني  
ولو نجى مما تستحقني يا من كنتي ولا زلت تتركينا بنا أشياء سعيدة تجعلنا  
نبتسم حين تبدو أحياءة كئيبة

إلى من دعموني في حياتي في كل أوقاتي الصعبة  
وإلى من جمعني بهم أواصر الصداقة منذ الطفولة إلى حد الآن.

تحيات تقدير واحترام

بلبيت عواد

# شكر وتقدير

أحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين نبينا  
محمد وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد .....

يسرني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة المتشرفة على  
هذه المذكرة " قدور بن عباد الهوارية رئيسة القسم لعلم النفس  
العمل والتنظيم التي بذلت معي جهدا كبيرا في توجيهي وإرشادي.  
والشكر أيضا موصول إلى رئيسة الدائرة الإدارية العامة السيدة بن  
عواج ريم وكذا رئيسة الموارد البشرية LA CAAR موازي ياسمين وكل  
الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة.

ولا أنسى الرملاء الذين غمروني بعونهم ومساندتهم لي طيلة  
أيام الدراسة ، نهدي لهم هذا العمل المتواضع.

وأخيرا أشكر كل من أسهم برأيه وجهده في إعداد هذه المذكرة  
والله من وراء القصد والهادي إلى سواء السبيل.

## ملخص الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية بمؤسسة الدراسات التقنية بوهران حيث تناولت هذه الأخيرة مفهوم الضغط النفسي، أنواعه وأعراضه وأسبابه وآثاره، النظريات المفسرة للضغط النفسي كما تطرقت إلى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والنظريات المفسرة لها، تصنيفاتها ومحدداتها وفعاليتها. وتضمن الجانب التطبيقي لمحة تاريخية عن الشركة موضوع الدراسة حيث تم إجراء هذه الدراسة على عينة قدرها 28 موظف اختيرت بطريقة عشوائية طبقية، وقد حاولنا من خلالها الإجابة على الإشكالية التالية:

- هل تختلف طبيعة استراتيجيات المواجهة التي يستعملها الموظفون في مواجهتهم للضغوط؟

وللإجابة على هذه الأسئلة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- لا يعاني موظفو شركة الدراسات التقنية من إدراك الضغط مرتفع.

- يستعمل عمال الشركة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الانفعال.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة في التنبؤ بالقدرة على حل المشكلات.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان كوسيلة لجمع البيانات، وبرنامج SPSS في العلوم الاجتماعية متبعين الأساليب الإحصائية التالية: معامل الارتباط بيرسون، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، بالإضافة إلى استخدام معادلة الانحدار الخطي.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

**بالنسبة للفرضية الأولى والتي كانت كالتالي:** لا يعاني موظفو شركة الدراسات التقنية من إدراك الضغط مرتفع جاءت صحيحة حيث كانت معظم الإجابات على اختيار "أحيانا". أي هناك بعض النقص في القدرة على التعامل مع المشكلات.

**اما بالنسبة للفرضية الثانية:** يستعمل عمال الشركة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول القدرة على صنع بدائل إبداعية والثقة والقدرة في التعامل مع المشكلات.

**بالنسبة للفرضية الثالثة:** وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات وبالتالي كلما ازدادت مهارة الفرد على حل المشكلات انخفضت شدة الضغوط النفسية المدركة لديه.

**بالنسبة للفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة في التنبؤ بالقدرة على حل المشكلات جاءت صحيحة.

**الكلمات المفتاحية:** الضغوط النفسية - استراتيجيات المواجهة - الموظفون.

## ***ABSTRACT***

This study aims to reveal strategies for confronting psychological pressures at the Institute of Technical Studies in Oran, as the latter dealt with the concept of psychological pressure, its types, symptoms, causes and effects, theories explaining psychological pressure. It also addressed strategies for confronting psychological pressures and theories explaining them, their classifications, determinants and effectiveness. The applied aspect included a historical overview of the company that is the subject of the study, as this study was conducted on a sample of 28 employees selected in a stratified random manner, through which we tried to answer the following problem: Does the nature of the coping strategies that employees use when facing pressure differ?

To answer these questions, we formulated the following hypotheses: The employees of the technical studies company do not suffer from the perception of high pressure. The company's workers use strategies to cope with psychological pressures centered around emotion. There are statistically significant differences between perceived psychological stress and problem-solving skill. There are statistically significant differences in the contribution of perceived psychological stress in predicting the ability to solve problems. The study relied on the descriptive analytical method, the questionnaire as a means of collecting data, and the SPSS program in the social sciences, following the following statistical methods: Pearson correlation coefficient, arithmetic mean, standard deviation, in addition to using the linear regression equation. The study concluded the following results:

**Regarding the first hypothesis, which was as follows:** The employees of the Technical Studies Company do not suffer from the perception of high pressure, it was correct, as most of the answers were on the “sometimes” option. That is, there is some deficiency in the ability to deal with problems.

**As for the second hypothesis:** The company's workers use strategies to cope with psychological pressures centered on the ability to create creative alternatives, confidence, and the ability to deal with problems.

**Regarding the third hypothesis:** There is a direct, statistically significant relationship between perceived psychological stress and problem-solving skill. Therefore, the more an individual's problem-solving skill increases, the intensity of his perceived psychological stress decreases.

**Regarding the fourth hypothesis:** There are statistically significant differences in the contribution of perceived psychological stress in predicting the ability to solve problems, which was correct.

**Keywords:** psychological stress - coping strategies - employees.

## قائمة الجداول

- الجدول رقم 1 حساب معامل ألفا كرونباخ ..... 69
- الجدول رقم 2 حساب معامل الثبات لمتغيرات الدراسة ..... 69
- الجدول رقم 3 معرفة إذا ما كان يعاني موظفي الشركة من إدراك الضغط المرتفع ..... 71
- الجدول رقم 4 معرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المستخدمة لدى الموظفين ..... 73
- الجدول رقم 5 معامل الارتباط بيرسون بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات ..... 75
- الجدول رقم 6 نتائج الانحدار الخطي لتأثير الضغوط النفسية المدركة على مهارة حل المشكلات .... 76
- الجدول رقم 7 نتائج الانحدار الخطي لتأثير الضغوط النفسية المدركة على مهارة حل المشكلات .... 76

## الفهرس

الإهداء	3
شكر وتقدير	4
ملخص الدراسة	أ
قائمة الجداول	ج
الفهرس	د

### الفصل الأول: الإطار المنهجي

مقدمة	12
1/ أسباب اختيار الموضوع	14
2/ الإشكالية	14
3/ فرضيات الدراسة	15
4/ أهداف الموضوع	16
5/ تحديد المفاهيم المستخدمة في البحث	16
6/ المنهج المستخدم	18
7/ أدوات جمع المعلومات	18
8/ الدراسات السابقة	18

### الفصل الثاني: الضغط النفسي

تمهيد:	23
1/ لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط النفسي	23
2/ تعريف الضغط النفسي	24
3/ بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي	25
4/ أنواع الضغط النفسي	26

29	5/ أعراض الضغط النفسي .....
32	6/ أسباب الضغط النفسي .....
34	7/ النظريات المفسرة للضغط النفسي .....
40	8/ الآثار النفسية للضغط النفسي .....

### الفصل الثالث: استراتيجيات المواجهة

45	1/ تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية .....
48	2/ النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة: .....
52	3/ العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة: .....
56	4/ تصنيفات استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية .....
58	5/ محددات استراتيجية المواجهة: .....
62	6/ فاعلية استراتيجيات المواجهة: .....

### الفصل الرابع: الجانب التطبيقي

64	1/ لمحة تاريخية عن الشركة .....
64	1.1. 1. التعريف بالشركة ونشاطها .....
66	1.2. 1. سياسة الشركة والهيكل التنظيمي .....
68	2/ الأدوات المستخدمة وتوجيهات العينة نحو الضغوط المدركة وحل المشكلات .....
68	2.1. 1. منهج الدراسة وأدواتها .....
71	2.2. 2. توجيهات العينة نحو الضغوط المدركة ومهارة حل المشكلات .....
77	3/ المبحث الثالث: مناقشة نتائج الدراسة .....
77	3.1. 1. مناقشة نتائج السؤال الأول .....
78	3.2. 2. مناقشة نتائج السؤال الثاني .....
79	3.3. 3. مناقشة نتائج السؤال الثالث .....
79	3.4. 4. مناقشة نتائج السؤال الرابع .....

80	..... الخاتمة
82	..... التوصيات والمقترحات
83	..... قائمة المراجع
83	..... الملاحق

# الفصل الأول

## الإطار المنهجي

## مقدمة

رافق الإنسان منذ وجوده على الأرض ضغوطات نفسية، التي تجعل سلوكه وتصرفاته تقتزن بتطورات الحياة ونظرته إلى الأشياء والأمور التي تحيط به، فعلى ذلك تكون أفعاله وردود أفعاله ذلك أن الإنسان بطبيعته يسعى دائما إلى تحقيق قدر من السعادة والرضى والاستقرار، ولكن تعقد الحياة وتزايد أعبائها وصراعاتها جعل منه يواجه العديد من المواقف والأحداث الغير سارة، فحياة اليوم مليئة بالقلق والدمار والاضطرابات النفسية، تحطمت فيها معظم العلاقات الإنسانية وبرزت فيها عوامل الخطر والتهديد.

كما أن التطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة، أدى إلى زيادة وتنوع مستلزمات الحياة وزيادة طموحات الأفراد عما قبل، وقد فرض ذلك عليهم مزيدا من الجهد والعمل والسعي وراء الحياة السعيدة، مما جعلهم يشعرون بحالة من التوتر والضغط النفسي، فالإنسان يشعر بالمتعة والسرور متى وصل إلى إشباع حاجاته ورغباته ويشعر بالضيق أو الضغط النفسي إذا منع من إشباع تلك الحاجات.

وبهذا وجود الاضطرابات النفسية في حياتنا أوجب وجود استراتيجيات لمواجهتها، والتي تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معا، بشرط أن يعي الأفراد كيفية التحمل وما هي الاستراتيجيات الملائمة لمعالجة موقف ما، كما ينظر البعض إلى تلك العمليات على أنها عوامل الاستقرار التي تعين الأفراد على الاحتفاظ بالتوازن والتوافق النفسي والاجتماعي أثناء الفترات الضاغطة في حياتهم، فهذه العوامل تتباين وفقا لبعض المتغيرات، كالسن والجنس مثلا وتختلف من مجال لآخر، فالعمال يتعرضون إلى درجات متباينة من الضغوط أثناء أدائهم لأعمالهم ومن ثم يتفاوتون في تبنيهم لاستراتيجيات متنوعة لمواجهة تلك الضغوط، لذلك فإن الدراسة الحالية

تحاول التعرف على استراتيجيات المواجهة التي يلجأ إليها العاملين في شركة الدراسات التقنية لمواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون لها في هذا المجال التقني، الذي يعد من المجالات التي يعاني فيها العاملون من الضغوط والتوترات، التي تترك أثارها النفسية والاجتماعية على الأفراد.

ذلك أنه كثيرا ما يواجه العاملون، مواقف وظروف عديدة يتعرض خلالها لحالات من الاضطراب والقلق والإحباط والغضب، الأمر الذي يؤثر على حالتهم الصحية والنفسية وينعكس سلبا على مستويات أدائهم في العمل من جهة، وتبيان مدى تأثير هذه الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية بمتغيرات السن، الجنس.

وعليه سعت هذه الدراسة إلى معرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من عمال شركة الدراسات التقنية بوهران، حيث قسمت الدراسة إلى أربعة فصول:

الفصل الأول: الإطار المنهجي والذي تضمن أسباب اختيار الموضوع، الإشكالية، أهداف الموضوع، تحديد المفاهيم المستخدمة في البحث، المنهج المستخدم، وأدوات جمع المعلومات، الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الضغوط النفسية وتناولنا فيه لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط النفسي وتعريفه، بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي، أنواعه وأعراضه وأسبابه وآثاره، النظريات المفسرة للضغط النفسي.

الفصل الثالث: استراتيجيات المواجهة وتناول تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية والنظريات المفسرة لها، تصنيفات استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية ومحدداتها وفعاليتها.

الفصل الرابع: الجانب التطبيقي وتضمن لمحة تاريخية عن الشركة موضوع الدراسة والأدوات المستخدمة بالإضافة إلى مناقشة النتائج والتوصيات.

### 1/ أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب الكامنة وراء اختيار هذه الدراسة كموضوع للبحث ما يلي:

- الرغبة في الكشف عن الأساليب المعتمدة من طرف عمال شركة الدراسات التقنية في مواجهة المواقف الضاغطة وتأثيرها على السلوك.
- مدى أهمية أساليب مواجهة الضغوط في حياتنا اليومية، ومدى تأثيرها في بناء صورة الفرد الذاتية والموضوعية.

### 2/ الإشكالية:

يوصف عصرنا الحالي بعصر الضغوطات المهنية والأزمات النفسية، ذلك بحكم التغيير التكنولوجي السائد الذي تميز به، إضافة إلى تغير جملة شروط العمل وخصائصه حيث انتقل هذا الأخير من الصورة الإيجابية التي كان يمثلها إلى الصورة السلبية التي مثلت لنا الضغوط، من هنا جاءت دراسة ذلك الجانب المتناقض بين ما يحققه العمل، من اعتباره قيمة حياتية إلى مصدر للقلق والضغط؛ لذلك أصبح على المختص الممارس ابتكار استراتيجيات لمواجهة هذه الضغوط والتكيف معها.

فمواقف الحياة المختلفة تحمل في طياتها عديد الاستجابات الفردية تتراوح بين الإيجابية والسلبية وفق متغيرات عديد تمس شخصية الفرد وأبعاد الموقف، وأساليب المواجهة تندرج ضمن إدراك الفرد لحدود الوضعية المعاشة من جهة ولحدود إمكاناته وقدراته من جهة ثانية.

ونجاح أي مهنة من المهن مرتبط بطبيعة العمل ونوع العلاقات والتفاعلات السائدة داخل هذه المنظمة، فالمنظمات كبصمات الأصابع فريدة من نوعها ولكل منها نظامها الخاص وثقافتها وتقاليدها مما يكون في مجموعه المناخ التنظيمي ومهنة التقني من بين الوظائف والمهن التي لا مجال فيها للخطأ؛ إلا أن كثرة الضغوط المهنية والجهد الذي يبذله الموظفين، إضافة إلى المتغيرات التنظيمية كضعف الراتب؛ وهذا مقارنة مع وتيرة العمل وكميته، يقع الموظفون في فخ الأخطاء التقنية التي تؤثر بالسلب على انشاء المشاريع.

ومن خلال ما سبق نطرح التساؤل التالي: هل تختلف طبيعة استراتيجيات المواجهة التي

يستعملها الموظفين في مواجهتهم للضغوط؟

### ■ التساؤلات الفرعية:

من الإشكالية أعلاه تدرج مجموعة من الأسئلة كالتالي:

- هل يعاني موظفو شركة الدراسات التقنية من إدراك الضغط مرتفع؟
- ماهي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المستخدمة لدى عمال الشركة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة في التنبؤ بالقدرة على حل المشكلات؟

### 3/ فرضيات الدراسة:

وللإجابة على هذه الأسئلة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- لا يعاني موظفو شركة الدراسات التقنية من إدراك الضغط مرتفع.

- يستعمل عمال الشركة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المتمركزة حول الانفعال.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة في التنبؤ بالقدرة على حل المشكلات.

#### 4/ أهداف الموضوع:

تكمن أهداف البحث فيما يلي:

- معرفة درجة الضغط النفسي المدرك الذي يعاني منه موظفين شركة الدراسات التقنية.
- التعرف على أهم استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الموظفين.
- معرفة ما اذا كان هناك علاقة بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات.

#### 5/ تحديد المفاهيم المستخدمة في البحث:

أ. **الضغط النفسي:** الضغط في اللغة العربية كلمة مشتقة من الفعل ضَعَطَ ضَعْطًا أي قهر وعصر<sup>1</sup>، ويقال تضاعطوا أي تراحموا والضغطة بمعنى الزحمة والضيق وتعني أيضا الشدة والمشقة. والضغطة بالفتح هي الاضطرار والضيق والقهر والضغطة بالضم تشير إلى الزحمة والضيق والإكراه على الشيء<sup>2</sup>، وهناك العديد من التسميات التي تطلق عادة نظرا لصعوبة ترجمة الكلمة مثل انعصاب، شدة، ضائقة إجهاد، كرب... وغيرها.

<sup>1</sup> شحاتة، حسن والنجار، زينب، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، بيروت، 2003، ص 208.

<sup>2</sup> البستاني، بطرس، محيط المحيط قاموس مطول للغة العربية، مكتبة لبنان، بيروت، 1992، 640.

إجرائيا: الضغوط ذلك الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي وما يتبعه من استجابات للتكيف أو التوافق مع التغيير الذي يواجهه، وهو حالة الضغط والقلق والتوتر التي تصيب موظفين شركة الدراسات التقنية.

ب. استراتيجية مواجهة الضغط النفسي: هي مجموعة الطرق والاجراءات والأساليب المعرفية والسلوكية والوجدانية التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة والانفعالات الناتجة عنها بهدف التخفيف أو التقليل من حدتها واستعادة الاتزان للفرد وكذلك التكيف مع تلك المواقف الضاغطة<sup>1</sup>.

إجرائيا : الدرجة التي يتحصل عليها موظفين شركة الدراسات التقنية SETO بوهران على مقياس استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية<sup>2</sup>.

ج. شركة الدراسات التقنية: هي تجمع من الشركاء بقصد إيجاد مشروع مالي مشترك، واقتسام ما قد ينتج عنه من ربح أو خسارة<sup>3</sup>.

إجرائيا: تخصص شركة الدراسات التقنية بوهران بالقيام بتقديم الخدمات المتعلقة بالدراسات ومراقبة الأشغال في مجال منشآت البنية التحتية للنقل: الطرق، الطرق السيارة، المنشآت الفنية، المطارات، السكك الحديدية، العمران ومختلف الشبكات<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> غطاس، عز الدين وموجبة، عبلة، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة، مذكرة ليسانس غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012، ص 46.

<sup>2</sup> مزلق، وفاء، استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى مرضى السرطان، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الهضاب 02 سطيف، 2014.

<sup>3</sup> <https://www.annajah.net/-article-30644>

<sup>4</sup> <https://setor.dz/ar/>

## 6/ المنهج المستخدم

بما أن دراستنا الحالية تحاول الكشف عن مصدر الضغط النفسي المدرك واستراتيجيات مواجهته اتبعنا طريقة تتناسب والأهداف المطروحة من جهة والمشكلة البحثية من جهة أخرى، وهذا في سياق وصف خصائص العينة متبعين في ذلك التقنية المستخدمة وهي المنهج الوصفي التحليلي الذي يلائم موضوع الدراسة.

## 7/ أدوات جمع المعلومات:

يسعى كل باحث لجمع المعلومات من الميادين، وهذا باعتماده على مجموعة من الوسائل والأدوات التي تمكنه من الحصول على البيانات ومعلومات عن موضوع بحثه ودراسته وكانت بالنسبة لدراستنا فهي تضم عددا من الأسئلة يطلب من المبحوث أن يجيب عليها بنفسه وسيتم شرح كيفية تصميم الاستمارة في الفصل الأخير مع مجتمع البحث وعينة الدراسة.

## 8/ الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة البناء العلمي لأي دراسة، فهي تمد الباحث بالأسس العلمية والعملية لأي دراسة لاحقة من خلال الرجوع إلى البناء النظري والتطبيقي لها ومن ثم الخوض في دراسة جديدة أكثر موضوعية، حيث تمثلت في:

### أ. الدراسات العربية:

– دراسة الهداوي 1994 م: عنوان الدراسة استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل، وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات، كما كان من أهدافها تقديم بعض الاستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط

وقد أجريت الدراسة على عينة من العاملين من جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية، وكان من نتائج الدراسة وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقاً لجنسياتهم، وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى، كما أشارت الدراسة إلى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل ومنها: العلاج الروحي، والتغذية المرتدة الحيوية تنظم الحوافز وتقييم الأداء، وبرامج مساعدة العاملين<sup>1</sup>.

#### – دراسة محمد رجب 1995 م:

والتي تهدف إلى دراسة الفروق الجنسية والعمرية في أساليب المواجهة مع المواقف الضاغطة على عينة مكونة من 684 فرداً من الجنسين، وأشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في استخدام أساليب المواجهة تعزى إلى الجنسين، كما أشارت إلى وجود تأثير لمتغير العمر في استخدام أساليب المواجهة، فقد كان الشباب أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب إعادة التقييم الإيجابي للمواقف، وأسلوب التحليل المنطقي للموقف بغية فهمه، وأسلوب البحث عن المساندة الأسرية والاجتماعية بالمقارنة مع المراهقين<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2015 م، ص 17.

<sup>2</sup> محمد رجب، الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية للكتاب، العدد 35، القاهرة، 1995 م، ص 22.

## ب. دراسات أجنبية:

– دراسة لازاروس وفولكمان 1984 م (أمريكا): عنوان الدراسة الضغط، التقييم،

## والمواجهة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طريقة إدراك الفرد للأحداث التي يمر بها وتقييمه لها والأساليب التي يتبعها في مواجهة الضغوط، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدراك الإيجابي والسلبى لضغوط الحياة من المحددات المهمة للصحة النفسية، وذلك لأن الضغط قد يزيد من ثقة الفرد ومهارته للتعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة وذات تحدي بالنسبة لشخص آخر بينما تحدث بصورة روتينية لشخص ثالث، وهذا كله يتوقف على التقييم المعرفي للفرد للموقف الضاغط<sup>1</sup>.

– دراسة توليفر 1994 م: بعنوان ضغوط النفسية والعملية التي تواجه العاملين في

## التمريض ورؤساء الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة.

وهدفت إلى التعرف على درجة الضغط النفسي التي تواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام باختلاف سنوات الخبرة، تكونت العينة من (48) ممرض وممرضة و (12) رئيس قسم حيث استخدم الباحث استبيان أعده لقياس درجة التعرض للضغوط النفسية وضغوط العمل يتكون من 34 فقرة تعبر عن حالات مختلفة للضغط النفسي، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية بين درجات الممرضين ورؤساء الأقسام على أبعاد المقياس، كما أشارت إلى أن الضغوط النفسية العملية الأكثر شدة تتمثل بعبء العمل الزائد، والصراع مع الأطباء وموت المرضى<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Lazarus & Folkman, Stress ,appraisal and coping springer, publishing company, Newyork. 1984, P 107.

<sup>2</sup> لعجايلية يوسف، المرجع سبق ذكره، ص 20.

وعليه نستخلص من خلال إبراز بعض الدراسات السابقة إلى أنه توجد العديد من الاستراتيجيات التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون إليها وخاصة الناتجة عن ظروف العمل.

ونلاحظ من خلال عرض نتائج الدراسات السابقة أن هناك أساليب مشتركة يستخدمها العمال للتعامل مع ضغوطهم النفسية يمكن أن نذكر البعض من هذه الأساليب:

أسلوب المساندة الاجتماعية والتوجه نحو الأداء الجيد والعلاج النفسي والعمل من خلال حل المشكلات وإدراج التقاهمات بين الأفراد من خلال إقامة علاقات اجتماعية وطلب المساعدة من الآخرين، وأحيانا الهروب من أجل التخفيف من آثارها.

غير أن هناك تباين لدى الأفراد في استخدام هذه الأساليب والاستراتيجيات حسب كل دراسة وقد يرجع ذلك إلى اختلاف أدوات الدراسة وكذلك العينات التي طبقت عليها تلك الأدوات.

# الفصل الثاني الحركة والنمو

## تمهيد:

أصبحت الضغوط النفسية سمة للحياة المعاصرة وتجربة يعيشها الفرد يومياً نتيجة للتغيرات والتبدلات السريعة والتعقيدات السريعة والمتعددة، وقد أدى هذا الازدياد في الضغوط إلى أن أطلق بعض الباحثين على هذا العصر اسم عصر الضغوط النفسية، وهي ظاهرة من ظواهر الحياة الإنسانية، يختبرها الإنسان في أوقات مختلفة، وتتطلب منه توافقاً أو إعادة توافق مع البيئة المحيطة ومن ثم فنحن لا نستطيع الهروب منها، لأن ذلك يعني أن هناك نقصاً في نشاط الفرد وقصوراً في كفايته، فلا حياة من دون ضغوط.

## 1/ لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط النفسي

كلمة Stress مقتبسة من علم الفيزياء، الميكانيك وهي تعني القوة التي تضغط على شيء آخر وقد تغير من شكله أو حجمه، وفي مجال علم النفس تعني هذه الكلمة التوتر النفسي الشديد<sup>1</sup>. وفي القرن 14 استخدم مفهوم المصطلح بأكثر عمومية ليصف المشقة أو الضيق فقد استعملها ابن سينا من خلال التجربة التي قام بها والمعروفة بتجربة الحمل والذئب والتي تبين أثر الضغط النفسي على الحيوان والذي قد يؤدي إلى الموت، ثم استخدمت هذه الكلمة في القرن 17 لتصف الشدة والصعوبات.

وفي أواخر هذا القرن لقي مصطلح الضغط تأييداً من قبل المهندس روبرت هوك وكان متأثراً إلى حد كبير بتصميم الأبنية مثل: الجسور التي تتحمل ثقيلة وتقاوم قوى الطبيعة كالزلازل دون أن تنهار<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> الزراد فيصل، الأمراض العصابية والذهانية والاضطرابات السلوكية، ط2، دار القلم، بيروت، 2000، ص 34.

وفي أواخر القرن الثامن عشر أصبح مصطلح الضغط يشير إلى القوة، التوتر، والإجهاد. أما في القرن العشرين عرفت القواميس الأجنبية الضغط بأنه الضيق أو القوة، وحديثاً يستخدم المصطلح الضغط بصفة عامة لوصف الأحداث الخارجية التي تؤدي غالباً الشعور بالضيق وعدم الارتياح للفرد ولكن هذا الشعور يكمن وراءه التفسير والمعنى الذي يعطيه الفرد للحدث وهذا التفسير هو الذي يحدد ما إذا كان الحدث ضاغطاً أو لا<sup>2</sup>.

## 2/ تعريف الضغط النفسي

لقد وضع علماء النفس مجموعة من التعريفات للضغط النفسي.

يعرفه سيلبي **Selye** أن الضغط عبارة عن مجموعة من الاعراض تتزامن مع التعرض لموقف ضاغط وهو استجابة غير محددة من الجسم نحو متطلبات البيئة مثل التغيير في الاسرة او فقدان العمل او الرحيل والتي تضع الفرد تحت الضغط النفسي<sup>3</sup>.

يعرفه عبد الستار الابراهيم أن مفهوم الضغط في ابسط معانيه، هو تغير داخلي او خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة ، بعبارة أخرى تمثل الاحداث الخارجية بما فيها

<sup>1</sup> طه حسين عبد العظيم، سلامة حسين عبد العظيم، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، الأردن، 2006، ص 17.

<sup>2</sup> طه حسين عبد العظيم، سلامة حسين عبد العظيم، المرجع سبق ذكره، 2006، ص 18.

<sup>3</sup> بهاء الدين، ماجدة سيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان: دار النشر والتوزيع، 2008، ص 20 .

ظروف العمل أو التلوث البيئي أو السفر، والصراعات الاسرية ضغوطاً، مثلها في ذلك مثل الاحداث الداخلية او التغيرات العضوية كالإصابة بالمرض، أو الارق، أو التغيرات الهرمونية<sup>1</sup>.

يرى لازاروس أنه لا يمكن تعريف الضغوط بشكل موضوعي، اننا نحس بالضغوط عندما ندرك موقف ما يفوق المصادر التكيفية للشخص كما أنه أشار إلى الاختلافات الفردية في كيفية استجابة الافراد لنفس الحدث، فمثلا اختبار نهاية السنة قد يخلف ضغوطاً لبعض الافراد او يمثل تحدياً لغيرهم<sup>2</sup>.

الضغط النفسي يمكن تلخيصه على انه الشعور بالتوتر والقلق والعجز ومشاعر سلبية أخرى التي تفقد المرء اتزانه النفس ي الناجم عن عوامل خارجية بيئية مثل العمل أو الداخلية تشعره بالعجز وفقدان السيطرة ، مما يؤدي إلى تغيرات فيزيولوجية، معرفية، انفعالية، سلوكية لها علاقة بإدراك الفرد وخصائص شخصيته و طبيعة الحدث الضاغط أو الموقف الضاغط.

### 3/ بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي

تعددت التعاريف وتتنوع وإن كادت تجمع على مفهوم واحد، فقد عرفه سيد محمود الطواب بأنه: "الحالة الناتجة عن عدم التوازن بين مطالب الموقف وقدرة الفرد على الاستجابة لهذا الموقف"<sup>3</sup>. وقد تحدث عن نوعين من الضغط النفسي: ضغط نفسي صحي يحفز الفرد على الإبداع والإنجاز وضغط نفسي مرضي يثبط العزيمة ويعرقل مسار الحياة.

<sup>1</sup> إبراهيم، عبد الستار، الاكتئاب : اضطراب العصر الحديث، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، 1990، ص 106 .

<sup>2</sup> أيلول، أمال، الضغط النفسي لدى النساء الحوامل المقبلات على الولادة للمرة الأولى، مذكرة ماستر غير منشورة، معهد العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج البويرة، 2012 ، ص 61

<sup>3</sup> سيد محمد الطواب، الصحة النفسية والإرشاد النفسي، ص90

أما سبيلبيرجر فيرى أن: "الضغوط النفسية هي قوى خارجية تحدث تأثيراً داخلياً في الفرد"<sup>1</sup>. يشير الباحث جمال أبو دلو إلى أهمية الضغوط النفسية في حياتنا اليومية بقوله: "عادة تشير كلمة الضغط النفسي إلى أمر سلبي يتسبب في درجة من التوتر ولا يسمح لنا براحة البال، غير أنه من المهم الإشارة إلى أنه لولا التوتر لما سعى أحد إلى إنجاز شيء ما في هذه الدنيا"<sup>2</sup>.

مما سبق يمكن القول بأن الباحثين اتجهوا ثلاث اتجاهات في تعريفهم للضغط النفسي:

أ. **الاتجاه الأول:** يركز على استجابة الفرد للمواقف المزعجة في بيئته ويعامل الضغط

النفسي على أنه متغير تابع.

ب. **الاتجاه الثاني:** يصف الضغط النفسي بأنه المثير، ومن ثم يرى بأنه متغير مستقل.

ج. **الاتجاه الثالث:** ينظر إلى الضغط النفسي على أنه انعكاس لفقدان التوازن والانسجام بين

الشخص وبيئته ويعامله على أنه متغير وسيط.

#### 4/ أنواع الضغط النفسي

هناك عدة تصنيفات للضغوط النفسية، وهذا الاختلاف راجع إلى الأسس التي اعتمدت في

التصنيف. إلا أن أكثر التصنيفات شمولية وواقعية هو ما أورده الباحثان وليد السيد خليفة ومراد علي

السيد في كتابهما (الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي) حيث ذكرا أنه

يمكن تمييز خمسة أنواع من الضغوط النفسية:

<sup>1</sup> ولد السيد خليفة ومراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي، ص 127

<sup>2</sup> جمال أبو دلو، الصحة النفسية، دار اسامة، الاردن، 2009، ص 171

**أ. الضغط النفسي الحالي:**

إنه الضغط الناتج عن موقف معين مثل مناقشة مذكرة تخرج، دخول مسابقة، الوقوف أمام لجنة... يتميز هذا النوع من الضغوط النفسية بأنه أي يزول بزوال الموقف، كما أنه دافع جيد للنجاح في الدراسة و العمل ومختلف النشاطات فهو فعال متى تم التحكم فيه والسيطرة على أعراضه. أما إذا زاد عن حده وصعب التحكم فيه فإنه يكون سببا في الفشل والانهيار<sup>1</sup>.

**ب. الضغط النفسي المتوقع:**

هي حالة نفسية تسبق الضغط النفسي، تحدث نتيجة توقع الفرد لحدث، ما يجعله يتنبأ بعدم قدرته على السيطرة على مشاعره و دخوله تحت طائلة الضغط النفسي.

كثيرا ما يخشى الناس مواجهة الكاميرا مثلا، فإذا قيل لهم أنهم على موعد مع برنامج تلفزيوني للمشاركة فيه تجد أنهم يقلقون لذلك ويتوترون أيما توتر رغم أن وقت البرنامج لا يزال بعيد. لعل ذلك راجع إلى الخبرات السابقة عن موضوع البرامج التلفزيونية أو ما سمعوه عن عايشوا نفس الموقف من قبل و قاموا بتهويل الوضع و تحميله أكثر مما يحتمل<sup>2</sup>.

**ج. الضغط النفسي الحاد:**

هي استجابة فورية لتهديد مباشر يهدد حياة الفرد وكيانه دون سابق إنذار، يسميه البعض "الصدمة". يجد الفرد نفسه في مواجهة حتمية مع الموقف، إذ لا يستطيع تحاشيه، كما أنه لا يملك الوقت الكافي للتفكير في أسلوب مناسب للتعامل معه.

<sup>1</sup> جمال أبو دلو، المرجع السابق.

<sup>2</sup> بن مصمودي علي، الضغط النفسي واستراتيجيات مواجهته، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 2، العدد: 02، 2014، جامعة معسكر، ص 49

تختلف استجابات الناس في التعامل مع هذا النوع من الضغط بحسب تركيبتهم النفسية وخبراتهم السابقة. لذلك فالاستجابات تتراوح بين الانهيار العصبي، الانتحار، الموت المفاجئ، الشلل...

#### د. الضغط النفسي المزمن:

يحدث نتيجة أحداث منهكة يتعرض لها الفرد، تتراكم مع الزمن على شكل سلسلة من الضغوط تنجدر آثارها في نفسية الفرد كظاهرة مرضية تجعله في النهاية عاجز عن مواجهتها، أو فعل أي شيء إزاءها، مما يدفع به إلى الاستسلام لتأثيراتها الخطيرة ما يجعل أعراضها تظهر مرفقة باضطرابات نفسية أخرى كالوسواس القهري.

كما يتميز هذا النوع من الضغوط النفسية بأنه يؤثر على مجمل حياة الفرد مما يعيقه عن أداء دوره الاجتماعي في الأسرة والعمل...<sup>1</sup>.

#### هـ. إضرابات ما بعد الصدمة:

هو أخطر الأنواع على الإطلاق، إذ يسيطر على الفرد بعد مروره بصدمة قوية كموت أحد الأحياء أو انهيار علاقة حميمة أو خسارة ثروة... الخطر في هذا النوع من الضغوط النفسية يكمن في أنه يجعل عتبة الإنذار بالجهاز العصبي قريبة، مما يؤدي إلى بالفرد إلى تحول حياته اليومية إلى سلسلة مستمرة من الانفعالات والتشنجات، فهو في شد انفعالي مستمر إذا علمنا أن الفرد العادي ينفعل بمعدل ساعة واحدة في اليوم بين الفرح والغضب ومختلف الانفعالات الأخرى يمكن أن نتصور حجم المعاناة والضغط الهائل الذي يتعرض له المصاب بهذا النوع من الضغط، والإرهاق الكبير الذي ينجر عن ذلك. ذلك كله يجعل حالة التأهب في الدائرة العصبية في المخ سيفاً مسلطاً على الذاكرة، مما

<sup>1</sup> بن مصمودي علي، المرجع السابق، ص 50.

يجعل الفرد في استذكار مستمر للذكريات المؤلمة، محروما من نعمة النسيان التي تسمح بالاسترخاء والاتفات إلى النشاطات الاجتماعية الأخرى الكفيلة بطي صفحة الألم التي لاقاها الفرد.

### 5/ أعراض الضغط النفسي

مما تظهر لديه مجموعة من الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية والعاطفية والعقلية ومن أشهر التصنيفات لأعراض الضغط النفسي ما يلي:

- أ. **الأعراض الفيزيولوجية:** فالأحداث والظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد تحدث له تغيرات في وظائف الأعضاء، وإفرازات الغدد في الجهاز العصبي وتتمثل في:
- إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي الى سرعة نبضات القلب، وزيادة نسبة السكر في الدم واضطراب الأوعية الدموية.
  - زيادة عملية التمثيل الغذائي في الجسم مما يؤدي به الى الإنهاك<sup>1</sup>.

ب. **الأعراض الجسدية:** وتتمثل فيما يلي:

العرق الزائد، التوتر العالي، الصداع بأنواعه، الإمساك، والمغص في العضلات وخاصة الرقبة والأكتاف، عدم الانتظام في النوم (أرق، نوم زائد، الاستيقاظ المبكر على غير العادة)، آلام الظهر وخاصة الجزء السفلي والتهاب الجلد، طفح جلدي، التعب، القرحة زيادة التعرض للحوادث التي تؤدي الى إصابات جسدية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> طه حسين عبد العظيم، سلامة حسين عبد العظيم، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، الأردن، 2006، ص 46.

<sup>2</sup> عسكر علي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2009، ص 45.

ج. الأعراض النفسية: تتمثل في:

- تغيرات في العادات والنشاطات اليومية كالنظافة والمظهر، فقدان الدافع الجنسي.
- نوبات اكتئابية شديدة مع نفاذ الصبر وحدة الطبع، نوبات غضب شديدة مع اللجوء للعدوانية والعنف.
- الشعور بالعجز وعدم الأمان وانعدام القيمة.
- البلادة والنسيان والحساسية المفرطة<sup>1</sup>.

د. الأعراض السلوكية: وتتمثل في:

- تغيرات في الشهية (الأكل كثيرا أو قليلا).
- اضطرابات في الأكل (فقدان الشهية الى الطعام، الشره المرضي).
- الإفراط في التدخين وزيادة تناول الكحول وسائر العقاقير.
- وسواس مرضي - قضم الأظافر.

هـ. الأعراض العقلية والمعرفية: وتتمثل في:

- فقدان التركيز وانحطاط في قوة الذاكرة وصعوبة اتخاذ القرارات.
- الارتباك ونوبات الهلع والانحراف عن الوضع السوي والنسيان.
- تزايد عدد الأخطاء ودافعية منخفضة<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> بغيجة إلياس، استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الاكتئاب لدى المعاقين حركيا، رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعية، 2006، ص71-72.

<sup>2</sup> شيخاني سمير، الضغط النفسي: طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، المداواة، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، 2003، ص19.

و. الأعراض الانفعالية أو العاطفية: وتتمثل فيما يلي:

- العدوانية واللجوء الى العنف.
- الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو الاحتراق النفسي.
- تزايد مشاعر الاكتئاب وتقلب المزاج<sup>1</sup>.

ز. الأعراض الخاصة بالعلاقات الاجتماعية: تتمثل في:

- عدم الثقة غير المبررة للآخرين.
- التهكم والسخرية من الآخرين.
- لوم الآخرين - تجاهل الآخرين.
- نسيان المواعيد أو إلغاءها قبل فترة وجيزة.
- التفاعل مع الآخرين بشكل آلي تفاعل يكتفه البرود
- صعوبات في الاتصال<sup>2</sup>.

نستنتج مما سبق أن الفرد عند تعرضه لموقف ضاغط تكون الاستجابة عبارة عن مجموعة من الأمراض النفسية والسلوكية والعقلية والسيولوجية، وهذه الأعراض تختلف من شخص الى آخر وذلك حسب نوعية الضغوط التي يتعرض لها الفرد وكيفية استجابته لها.

<sup>1</sup> (الغريز أحمد نايل، أبو أسعد أحمد عبد اللطيف، التعامل مع الضغوط النفسية، ط1، دار الشروق للنشر والطباعة، عمان، الأردن، 2009، ص 113.

<sup>2</sup> عسكر علي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000، ص 45.

## 6/ أسباب الضغط النفسي

إن من مسببات الضغط بصفه عامه يمكن تصنيفها إلى مسببات داخلية تتعلق بالوظائف أعضاء أو الداخلية نفسية كطبيعة الشخصية للفرد ومسببات خارجية، إذ أن ما يسبب الضغط يختلف من شخص لآخر<sup>1</sup>.

## أ. الأسباب الاجتماعية:

تلعب العوامل الاجتماعية دور كبير في حدوث الضغط النفسي لدى الأفراد، ويختلف من حيث شدته ومصدره طبقا لوسط الاجتماعي الذي ينشأ فيه الفرد، كالفقر الذي يعتبر من بين العوامل الضغط وكذا البطالة، التفاوت الحضاري، والثقافي وقلة الخدمات إذ يرى "مكلاند" أن الاضطراب العلاقات الاجتماعية قد تلعب دور مدمر فالدافع القوي للانتماء الاجتماعي وتقبل الحياة مع الجماعة وتقبل الآخرين لها جميعها ارتباطات قوية بالصحة في جانبها النفسي وجانبها العضوي.

## ب. الأسباب النفسية الانفعالية:

الانفعال في درجه معقولة يحمي الإنسان من الخطر ويعبئ طاقته للعمل لكن في الحالات كثيرة يتحول الانفعال إلى مصدر من مصادر الاضطراب في الحياة النفسية والاجتماعية للفرد بما فيه وظائفه البدنية وما يرتبط بها من صحة أو مرض.

<sup>1</sup> ميمون فوزي، بوعزيز هاجر، أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى أساتذة المركز البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة علم النفس، تخصص عمل وتنظيم، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019-2020، ص 17.

**ج. الأسباب الصحية:**

نشاط الغدد وتضخم غدد الأدرينالين بشكل خاص ونتيجة لهذا النشاط غير العادي في إفراز الأدرينالين تتحول الأنسجة إلى جلوكوز يمد الجسم بالطاقة التي تجعله في حالة تلعب دائم فالمرضى يعتبر مصدرا من مصادر الضغط النفسي ويعتبر أيضا نتيجة لمنطقه للشعور بتزايد الضغوط.

**د. الأسباب الكيميائية:**

المواد الكيميائية بما في ذلك المواد المتخذة دخل في إصابة الشخص بالضغط النفسي فإن المادة المخدرة تؤدي إلى التغيرات في المزاج، فيصبح الشخص متوترا وقلقا.

**هـ. طبيعة الحدث:**

ما الذي يجعل الأحداث الضاغطة؟

- تقييم للضغط؛
- الأحداث السلبية؛
- الأحداث الخارجة عن السيطرة؛
- الأحداث الغامضة؛
- العبء الزائد؛
- أنماط الشخصية<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ميمون فوزي، بوعزيز هاجر، المرجع سبق ذكره، ص 18.

## 7/ النظريات المفسرة للضغط النفسي

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغط طبقاً لأطر فسيولوجية أو نسبية أو اجتماعية كما اختلفت هذه النظريات فيما بينها بناء على مسلمات كل منها ومن أهم النظريات هي:

## أ. نظرية التحليل النفسي "سيجموند فرويد":

لقد ميز علماء النفس التحليليون وعلى رأسهم "فرويد" الضغوط النفسية أن سببها الصراعات اللاشعورية داخل الفرد خاصة أولئك الذين يعانون من المشكلات والاهتمامات الجنسية والعوانية والعديد من الرغبات، فقد قال علماء مدرسة التحليل النفسي أن الضغوط التي يعاني منها الفرد في كل موقف أو سلوك هي تعبير عن صراع ما بين نزاعات ورغبات متعارضة أو متباينة سواء بين الفرد والمحيط الخارجي أم داخل الفرد نفسه ، فعندما تصطدم النزاعات الغريزية بتحريم يأتي من المحيط الاجتماعي أو من الرقابة النفسية الداخلية التي يمثلها (الأنا الأعلى) فان هذه التفاعلات تؤدي إلى ظهور الآليات الدفاعية.

كما يؤكد "يونغ" على أن الضغط النفسي كمسبب للأمراض والاضطرابات النفسية، انه ناتج عن الطاقة التي هي تولد مع الإنسان بالفطرة وهذه الطاقة تنتج عن سلوكيات فطرية وتطورها خبرات الطفولة مما يكون شخصية الفرد المستقبلية وسلوكه المتوقع وإذا ما واجه الإنسان أنواعاً من الصراعات النفسية الداخلية نتيجة ضغوط حياتية مختلفة وتعني السلوك المتوقع حدوثه وهو ما يسمى بالمرض النفسي الناتج عن الضغوط التي تحتاج إلى علاج نفسي وطبي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> فاطمة عبد الرحيم، 2013 ، ص ص 19.18

## ب. نظرية "هانز سيلي HANS SELYE"

تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة ، كما يربط بين التقدم أو stressor الدفاع ضد الضغط في التعرض المستمر المتكرر للضاغطة<sup>1</sup>.

وقد حدد ثلاث مراحل للدفاع وتسمى مراحل التكيف العام وهي:

**الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابة تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط stressor ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقاومة الجسم، وقد تحدث الوفاة عندما تتهاور مقاومة الجسم ويكون الضاغط شديداً.

**المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضاغط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

**الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أعراض التكيف.

## ج. نظرية عملية التكيف المتبادل لـ "لازاروس وفولكمان LAZARUS-FOLKMAN"

يعتبر "لازاروس" العوامل العقلية والمعرفية أكثر أهمية في تفسير الضغوط أكثر من الأحداث نفسها، أي انه ليس المثير وليست الاستجابة اللذان يحددان الضغط، ولكن إدراك الشخص وتفسيراته للموقف النفسي هي التي تحدد الضغط، وأكد "لازاروس" أن مجال الضغط يشتمل على مظاهر

<sup>1</sup> فاطمة عبد الرحيم، المرجع السابق، ص 20.

فسيولوجية واجتماعية ونفسية ويشتمل على المفاهيم المرتبطة بها ويضيف أن الضغط ليس مثيرات أو استجابة بل هو علاقة ثنائية بين الفرد والبيئة فالفرد يؤثر في البيئة ويتأثر بها<sup>1</sup>.

ويذكر "لازاروس وفولكمان" أن للعوامل الآتية اثر في تحقيق تكيف أفضل مع الضغط:

- **الصحة والطاقة:** أن الأشخاص الأصحاء والنشطين اقدر على إدارة المتطلبات الداخلية والخارجية من المرض المتعب.
- **الاعتقاد الايجابي:** كلما كان لدى الفرد اعتقادات ايجابية حول إمكانية إحداث تغيرات يرغبون فيها كلما كانوا اقدر.
- **مهارات المشاكل:** كلما كان لدى الفرد المهارة في تحديد المشكلة وطرح البدائل والحلول وتوقع الايجابيات والسلبيات كلما كان اقدر على التكيف.
- **المعرفة والمعلومات:** إن معرفة الفرد بفسولوجيا الجسد تجعله اقدر على التكيف فمثلا معرفته بان القلق يزيد من إفراز الأدرينالين مما ينتج عن ارتفاع عدد ضربات القلب والتعرق وجفاف الحلق يجعله لا يطور تفسيرات أخرى لهذه الأعراض.
- **المهارات الاجتماعية:** ثقة الفرد قدرته على جعل الآخرين يتعاونون معه يساعده في ضبطه للضغط، وكذلك إحساس الفرد بأنه مقبول ومحبوب من الآخرين.
- **المصادر المادية:** إن وجود المبالغ المالية للتعامل مع الحالات الطارئة يقلل من مصادر الضغط<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> جاسم محمد عبد الله محمد المرزوقي، مرجع سبق ذكره ، ص84

<sup>2</sup> سهيل موسى شواقفه، مرجع سبق ذكره، ص ص 20.19

## د. نظرية "موراي":

تمثل نظرية "موراي" نموذجاً في تفسير الضغوط النفسية فالضغط عنده يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات والآخر بشري يرتبط بالأشخاص وهي محكومة عدة عوامل اقتصادية واجتماعية وأسرية وطرق التواصل كالعطف والخداع والالتزان والسيطرة والعدوان<sup>1</sup>.

ويميز "موراي" نوعين من الضغوط:

- **ضغط بيتا beta stress** ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

- **ضغط ألفا alpha stress** ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

يوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة إما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا<sup>2</sup>.

## هـ. نظرية المواجهة أو الهروب "ولتر كانون" WALTER CANON

اعتمدت هذه النظرية على الجوانب الفسيولوجية فدراسة الضغوط النفسية وتفسير الكيفية التي يستجيب بها كل من الإنسان والحيوان للتهديدات الخارجية.

ويعد كانون من الأوائل الذين استخدموا مصطلح الضغوط النفسية ليعني بها رد فعل في حالة الطوارئ، ويستند في نظريته على مفهوم الاتزان **homeostasis** الذي يعبر عن فاعلية الجسم من اجل

<sup>1</sup> فاطمة عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص21

<sup>2</sup> فاروق السيد عثمان، مرجع سبق ذكره، ص100

المحافظة على استقرار خصائصه الأساسية، ويمثل مفهوم الاتزان العامل الأساسي في قدرة الإنسان والحيوان على مقاومة العوامل الضاغطة.

ويرى كانون أن الكائن الحي يستطيع مقاومة الضغوط التي يتعرض لها بمستوى منخفض، أما الضغوط الشديدة أو الطويلة الأمد فيمكن أن تسبب له انهيار الأنظمة البيولوجية التي يستخدمها الجسم في مواجهة تلك الضغوط<sup>1</sup>.

### و. نظرية علم النفس الاجتماعي:

يرى أصحاب هذا الاتجاه أن الضغط النفسي حالة يعاني منها الفرد حين يواجه مطلب ملح يتجاوز قدراته أو حين يقع في موقع صراع حاد، ومصادر الضغوط في حياة الفرد عديدة فمصادرها بيئية أو نفسية، أو تعود إلى طريقة إدراكه للظروف من حوله، فيصاب الفرد بالإحباط أو يعيش حالة من الشعور بالتهديد.

ويرى "توفلر" أن ظهور الحضارة الحديثة الناتجة عن تغيرات عامة في حياة الأفراد تعرضهم إلى مؤثرات متعددة ومتراكمة تؤدي الاستجابة إليها بسلوكيات وردود أفعال غير متكيفة.

ويرى "اليفي" أن هناك عوامل نفسية اجتماعية تحدد وقوع الضغط في البيئة ويتحدد في الفروق التي يمكن أن نجدها بين متطلبات المحيط وقدرات الكائن الحي، فالفرق بين ما يتطلبه المحيط وبين قدراتنا الحقيقية يعتبر عاملاً ضاغطاً، وهذا إذا كان الطلب يتجاوز قدراتنا فإننا نشعر بالعبء وفي حالة عدم قدرتنا على أدائها وكفاءتنا فإننا نشعر بالإحباط، فهو يرى أن العامل الذي يخفف من الضغط النفسي هو حالة الاعتدال بين ما لدينا ومتطلبات المحيط.

<sup>1</sup> أنعام هادي حسن، مرجع سبق ذكره، ص ص، 70.69

كما أعطى بعض الباحثين أهمية للجوانب المختلفة من حياة الفرد للتعرف على التوتر والمواقف المسببة للضغط ومن ثم التعامل معها، وهذا غالبا ما يتم التقييم من طرف العلماء أنفسهم وهذا لان لها تأثير ايجابي على الشعور الشخصي بالتحكم فيها يحدث له، وهذا يساهم ايجابيا في عملية المواجهة.

وتتضمن جوانب الحياة التي يقوم الفرد بتقييمها جوانب مثل: توافق العمل مع التوقعات الشخصية، والحالة الصحية، ونوعية العلاقات الأولية (الزوج، الزوجة، الأصدقاء، الأفراد...) كذلك العلاقة مع الأبناء والوالدين، والعلاقات الاجتماعية مع الجيران والأصدقاء...

كما أن المسؤوليات الحياتية على الرغم من عدم ضخامتها في كثير من الحالات ، لان تراكمها وامتدادها على فترة زمنية طويلة يمكن أن تؤدي إلى نتائج سلبية منها الإصابة ببعض الأمراض البدنية.

ومن هذه الزاوية قام الباحثون "توماس هولمز" و"ريتشارد ري" بتحديد تأثير التغيرات الايجابية والسلبية على صحة الفرد ، بالاعتماد على بحوث سابقة خاصة بحوث "دولف ميير" ، وتعد نظريتها ضمن تناول الاجتماعي للضغط حيث تدرس التأثيرات النفسية الاجتماعية لهذه الظاهرة، فتراكم أحداث الحياة تؤدي إلى اضطرابات صحية جسدية ونفسية.

وقد صنف الباحثان "هولمز" و "راي" حوادث الحياة إلى ثلاثة أنواع هي:

– **الحوادث المفاجئة:** وتتمثل في موت قريب أو الطرد من العمل أو الإصابة بمرض خطير أو حادث.

– **الحوادث المزمنة:** كالمشاكل العائلية والمشاكل الزوجية.

- الحوادث المرحلية: كالأزمات المرتبطة بمرحلة المراهقة والزواج والطلاق<sup>1</sup>.

ز. نظرية "سبيلجر":

يرتبط "سبيلجر" في نظريته بين الضغوط النفسية وبين القلق حيث تعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط النفسية، حيث يعتبر أن الضغط النفسي الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق. كما انه يميز بين مفهوم الضغط stress ومفهوم التهديد فكلاهما مفهومين مختلفين ، حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير أو مخيف، وكان لنظرية "سبيلجر" قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستفادت منها كثير من الدراسات تحقق من خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته<sup>2</sup>.

## 8/ الآثار النفسية للضغط النفسي

يعود مشكل توازن الفرد مع محيطه الخارجي لعدة آثار يخلفها الضغط النفسي في عدة جوانب من شخصية الفرد (سلوكية، معرفية، انفعالية) ولكن هذه الآثار تختلف من شخص لأخر حسب شخصيته وكذا شدة الضغط التي يتعرض لها واختلاف المواقف الضاغطة ومن أهم الآثار المترتبة على الضغط النفسي ما يلي:

<sup>1</sup> بغيجة لياس، المرجع السابق، ص86

<sup>2</sup> النواسية فاطمة عبد الرحيم، الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، عمان: دار المناهج، للنشر والتوزيع، 2013، ص 20.

### أ. الآثار النفسية:

يمكن للمواقف الضاغطة أن تؤثر على الصحة النفسية للفرد فتجعله يشعر بإحساسات سلبية كالغضب والارتباك وعدم الثبات الانفعالي وقد تصل الى فقدان الرغبة أو البلادة في المشاعر وانعدام الميل الى النشاط والانفعالية بالإضافة الى فقدان الشعور بالأمن<sup>1</sup>.

ومن بين أهم الآثار النفسية الموجودة أيضا نذكر:

- **الاكتئاب:** هو حالة عقلية موضوعية، دائمة نسبية تتميز بانخفاض القوة العضلية والنفسية، فالفرد المكتئب نجده غير قادر على التصدي لأقل الصعوبات وليس بإمكانه اتخاذ أي قرار<sup>2</sup>.
- **الانتحار:** يوصف الانتحار كفشل في المواجهة والاستجابة المتطرفة للضغط ويرتبط بالمشاكل الانفعالية وكذلك بالضغط المتراكم<sup>3</sup>.
- **القلق:** هو حالة انفعالية غير سارة تثيرها مواقف ضاغطة وترتبط بمشاعر ذاتية من التوتر<sup>4</sup>.

### ب. الآثار السلوكية:

من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات على الأسوأ أو ذات آثار سلبية

<sup>1</sup> الهاشمي لوكيا، الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليية، الجزائر، 2006، ص 33.

<sup>2</sup> Nerbert sillamy, Dictionnaires de la psychologie larousse, paris, 1996, p 77.

<sup>3</sup> فايد حسين، علم النفس العام، رؤية معاصرة، مؤسسة طبية ومؤسسة حورس للنشر، القاهرة، 2005، ص 209-210.

<sup>4</sup> Eliot jacquzes, social system as adfens perculory and depressive encsitny New direction in psychoamalyis london lowus tocke publicite, 1955, p 478.

ضارة سواء في الأجل القصير أو البعيد ومن أهم تلك التغيرات: الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغيير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب<sup>1</sup>.

### ج. الآثار المعرفية:

تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد فتصبح العديد من الوظائف العقلية غير فعالة وتظهر هذه الأعراض فيما يلي:

- نقص الانتباه والتركيز حيث ان العقل يجد صعوبة في أن يظل في حالة التركيز، فتضعف بالتالي قوة الملاحظة، وتضعف القدرة في السيطرة على التفكير.
- عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء وبذلك تضعف قدرة الفرد على حل المشكلات التي تواجهه، وصعوبة معالجة المعلومات.
- تناقص الذاكرة حيث تضعف قدرة الفرد على الاستدعاء والتعرف على ما هو مألوف وبالتالي تزداد الأخطاء في المهام المعرفية وتصبح القرارات مشكوك فيها<sup>2</sup>.

### د. الآثار الفسيولوجية:

تؤثر الضغوط على بناء الفرد الفسيولوجي ما يؤدي الى ظهور ما يلي:

- اضطرابات الدورة الدموية وأمراض القلب.
- زيادة إفراز الغدة الدرقية مما يؤدي الى زيادة تفاعلات الجسم وزيادة استنفاد الطاقة وإذا استمر هذا الضغط لمدة طويلة يحدث إجهاد ونقص بالوزن وأخيرا انهيار جسمي.

<sup>1</sup> الهيجان عبد الرحمان، ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص 228.

<sup>2</sup> مصطفى حسين، علم النفس الفيزيولوجي، نظريات، تطبيقات، تحليلات، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2002، ص 205.

- زيادة إفراز الكولسترول من الكبد يعطي طاقة الجسم وإذا استمر لفترة طويلة يحدث تصلب الشرايين وأمراض ونوبات قلبية.
- امتناع الجهاز الهضمي وتحول الدم من المعدة والأمعاء الى الرئتين، وإذا طالت فترة الامتناع للجهاز الهضمي يحدث اضطرابات هضمية بالمعدة.
- تفاعلات جلدية حيث يصبح لون الجلد شاحبا.

#### هـ. الآثار النفس جسمية (السيكوماتية):

يشير Fauvet 1980 الى أن الضغط يوضح في الطب العام حدوث الأمراض النفس وجسمية وفي هذا يقول سيللي: نفهم اليوم أن الكثير من الأمراض الشائعة ناتجة عن التكيف مع الضغط أكثر مما ناتجة عن حوادث سببها الجراثيم والفيروسات أو مواد مضرّة أو أي عامل خارجي وفي هذا إشارة الى الأمراض السيكوسوماتية<sup>1</sup>. والاضطراب السيكوسوماتي هو خلل وظيفي فسيولوجي واضطراب بنائي ناتج أساسا عن عمليات نفسية<sup>2</sup>.

يمكن القول أن آثار الضغط النفسي تختلف من شخص الى آخر وهذا حسب شدة الضغوط وكذلك شخصية الفرد وكيفية إدراكه لهذه الضغوط لأن تلك الآثار تمس كل الجوانب الشخصية للفرد.

<sup>1</sup> pierre, Los, Hanri loo, Le stress permanent Réaction adaptation de L'organisme ause ale existentielles 3ème Edition Masson paris, 2003, p 57

<sup>2</sup> لوكيا، المرجع السابق، ص 23.

# الفصل الثالث

## أسس أنجييات المواجدة

## 1/ تعريف استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية

تشير "ريبيكا واكسفورد" Rebekka & Oxford 1996 إلى أصل كلمة استراتيجية إلى كلمة يونانية إستراتيجوس (Strategos) ، وتعني فنون الحرب وإدارة المعارك بمعنى أن الاستراتيجية تتضمن أفضل قيادة للفصائل والسفن، وهي فن استخدام الإمكانيات والوسائل المتاحة بطريقة مثلى، لتحقيق الأهداف الموجودة على أفضل وجه ممكن، بمعنى أنها طرق معينة لمعالجة المشكلة أو مباشرة مهمة ما أو أساليب عملية لتحقيق هدف معين<sup>1</sup>.

## ويعرفها جمعة السيد يوسف:

بأنها عملية التصدي للمتطلبات الخارجية والداخلية التي يقدرها الفرد على أنها مرهقة أو مكلفة أو تستنزف مصادره وموارده، وتتكون عملية المواجهة من الجهود سواء النفسية أو السلوكية<sup>2</sup>. وتعرف أيضا بأنها استراتيجيات تكيف فردية تستعمل في وجه الضغوط، تبحث عن تقادي الصعوبات المواجهة في المحيط، والمواجهة هي استجابة يعبر عنها بأشكال متعددة منها تظاهرات جسدية وسلوكية وانفعالية ومعرفية وقد تكون استراتيجيات المواجهة إيجابية أو سلبية<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2003، ص 39.

<sup>2</sup> السيد يوسف جمعة، دراسات في علم النفس الإكلينيكي، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ب ط، 2007، ص 43.

<sup>3</sup> Altman, Laurence : "évaluation du stress chez le personnel de l'anpei thèse présentée pour le diplôme doctorant en médecine du travail", université Louis pasteur Strasbourg 2000, p 65

كما يمكن أن تعبر استراتيجيات المواجهة عن الكيفية التي نفكر بها في الأحداث والطريقة التي نستجيب بها للأحداث المسببة للتوتر، وكل من الاستراتيجيات السلوكية والمعرفية للمواجهة تكون فعالة في تعديل آثار التوتر<sup>1</sup>.

أما "فولكمان ولازاروس Lazarus & Folkman": يعرفها بأنها مجموعة مجهودات معرفية متسقة وجهود سلوكية متواصلة وذلك للتكيف والسيطرة على مطالب نوعية خارجية أو داخلية مهددة وتتجاوز إمكانيات الفرد<sup>2</sup>.

أما في معجم علم النفس فهي سلسلة الأفعال وعمليات التفكير، تستخدم لمواجهة موقف ضاغط أو غير سار أوفي تعديل استجابات الفرد في مثل هذه المواقف<sup>3</sup>.

بينما راي وآخرون يعرف: المواجهة بأنها استراتيجيات تشير إلى الطريقة المستعملة للتوافق مع الوضعيات الصعبة، ويتضمن هذا المفهوم تواجد مشكل حقيقي أو خيالي، ومن جهة أخرى الاستجابة لهذا الحدث الضاغط.

ويعرفها الإمارة: بأنها المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة الاتزان النفسي والتكيف مع الأحداث التي أدرك تهديداتها المستقبلية<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> السيد عبد الرحمن، محمود، علم الأمراض النفسية والعقلية (الأسباب، الأعراض، التشخيص والعلاج)، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ج 2، 2000، ص 315

<sup>2</sup> Paulhan, Paulhani: "Lecon cepts de coping, L'année psychologique", Vo 192 N° 4, p 546

<sup>3</sup> سوسن إبراهيم أبو العلا شلبي، أسماء توفيق مبروك مصطفى، الانفعالات المسيطرة على الحياة بكل من استراتيجيات المواجهة والتفكير الناقد لدى طلاب المرحلة الثانوية، حوليات مركز البحوث والدراسات النفسية، الحولية 3، الرسالة 5، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2007، ص 18

<sup>4</sup> أحمد نايل، عزيز أحمد عبد اللطيف، أبو أسعد، التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009، ص 120

حيث عرفها "فليشمان" 1984: بأنها السلوكيات الظاهرة أو الخفية التي تحدث للتقليل من الضغوط النفسية أو الظروف الضاغطة، أما بالنسبة لـ "كابلان" 1984 فهي السلوك الذي يهدف إلى خلق تغيير في القدرات أو الحاجات، ويرى "روتير" 1981 أنها أساليب صحية أكثر من الأساليب الدفاعية التي يسلكها الفرد أمام الضغوط كما أنها شعورية وواقعية في التوجه<sup>1</sup>.

ويرى صلاح مخيمر: بأنها الدراسة العلمية للصحة النفسية، أي التكيف وما يتعين عليها وما يعيقها وما يبحث فيها من اضطرابات وعلاج الفرد منها، أو بمعنى آخر هي حالة إيجابية تتضمن التمتع بالصحة العقلية والجسمية وليس عجز أو خلو المرء من أعراض المرض<sup>2</sup>.

ونستخلص مما سبق أن المواجهة:

هي مجموعة من الطرق والأساليب الفعالة التي يلجأ إليها الفرد عند تعرضه لموقف ضاغط من أجل إحداث التوازن بين الفرد ومحيطه، مثلما يتعرض له الممرضين من ضغوطات أثناء تأديتهم لمهامهم فيسعون إلى هذه الأساليب لتحقيق الراحة النفسية والجسدية وقد تكون هذه الأساليب المختلفة سلوكية أو معرفية لتخفيف من شدة الموقف الضاغط أو القضاء عليه نهائياً.

<sup>1</sup> السيد عبد الرحمن، المرجع سبق ذكره ، ص 308

<sup>2</sup> أحمد النابلسي محمد، النفس المقهورة، سكرولوجية السياسة العربية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1999، ص 92

## 2/ النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة:

هناك العديد من النظريات والنماذج التي تعنى بمفهوم المواجهة من حيث الدور الذي يسهم به كسلوك في التخفيف او التقليل من التوتر والقلق الناتج عن مصادر الضغط التي نواجهها في حياتنا ومن اهم هذه النظريات او النماذج الاكثر شيوعا في تناول مفهوم المواجهة ما يلي<sup>1</sup>:

### أولاً: النموذج التحليلي

**دفاعات الانا:** عمل التحليل النفسي منذ نشأته على فهم وتحديد أشكال المواجهة وبشكل خاص الاشكال اللاشعورية منها وسميت وسائل الدفاع الاولية وقد ادخل "فرويد" الدفاع للمرة الاولى (1849) وعرفه لاحقا بانه تسمية عامة لكل التقنيات التي يستخدمها الانا في مواجهة الصراعات التي من المحتمل ان تؤدي للأعصاب. حيث ان الاستراتيجيات المواجهة تظهر في دفاعات الانا اي انها مجموعة من المعلومات المعرفية الغير واعية التي تهدف في النهاية الى خفض كلما يحدث الحصر وهناك عدة سيرورات معرفية موجهة لخفض القلق الناجم عن حدث ما وتتمثل السياقات المعرفية التي ترمي الى التخفيض من حدة القلق في ما يلي:

أ. **الانكار:** هنا الفرد يدرك الحقيقة ولكن ينكر العوامل التي يمكن تحملها مثل حالات

المرض الخطير.

ب. **ينحصر سير التفكير اي منع التفكير في ما يترتب عن وضعيته.**

<sup>1</sup> جدو عبد الحفيظ، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهقين ذوي صعوبات التعلم، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2014، ص 101

ج. العقلنة: الفرد يبحث عن تفكير متناسب منطقي يحدث له حسب فيانت فان المعيار الاساسي لاستراتيجيات المواجهة متعلق بنوعية السيرورات (مرونتها ودرجة تكيفها مع الواقع).

د. الدفاعات الناضجة مثل التصعيد والمزاج<sup>1</sup>.

لكن المواجهة الناجحة تعتمد على معيار اساسي يعتمد على ميكانيزمات المستخدمة ودرجة تفاعل المواجهة مع الواقع.

والمصير الجسمي والنفسي للفرد وفي الحقيقة تتميز استراتيجيات المواجهة كنظام دفاعي بإعادة التوازن الانفعالي، بمعنى ان الاستراتيجيات الواعية وغير الواعية هي التي يستعملها الفرد لا يتوافق مع ما يدركه على انها حدث ضاغط.

### ثانيا: نظرية السمات الشخصية

تؤكد هذه النظرية على مدى تأثير الفروق الفردية في التعامل مع المواقف المجددة، تعرف السمة على انها استعداد وميل الفرد للاستجابة بأسلوب خاص في المواقف المتنوعة التي تواجهه في حياته اما عن المواجهة فتعرف من منظور نظريات السمات على انها ميل او استعداد لمواجهة او معالجة وضعية ضاغطة ومرهقة بأسلوب يميز كل فرد عن الآخر.

مما سبق يتضح ان مفهوم هذا الاتجاه للمواجهة والسمة متقارب من منطلق ان كلاهما اسلوبان يظهران في تفاعل الفرد مع المؤثرات الداخلية والخارجية، ومن أساليب المواجهة المستعملة من قبل نظريات السمات ما يلي:

<sup>1</sup> دعو سميرة، شنوفي نورة، الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى أم الطفل التوحدي، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محمد أولحاج، البويرة، 2013، ص51، 50

## أ. التجنب مقابل المواجهة

يعتبر هذان الاسلوبان الاكثر استخداما من طرف الافراد ولكن يعد اسلوب المواجهة الاكثر توافقا لاعتماده على مجهودات معرفية لدراسة المعطيات المستمدة من المواقف.

## ب. الكبت مقابل الحساسية المفرطة

يعرف الكبت على انه اسلوب يستخدمه الفرد لتجنب مصادر الضغط اما الحساسية فهي المحاولات التي يقوم بها الفرد من اجل القدرة على التركيز والانتباه لمصدر الضغط. ويعتبر كل من الكبت والحساسية اسلوبان هدفهما تحقيق التوافق حيث ان هذا الاخير فعال اكثر من الكبت.

## ج. التحكم الداخلي مقابل التحكم الخارجي:

ان اسلوب التحكم الداخلي هو اسلوب موجه لتحقيق التوافق النفسي مع المشكلات الفردية كالصحية مثلا ، اما عن اسلوب التحكم الخارجي فهو موجه لتحقيق التوافق مع المشكلات الخارجية المصدر كالمشكلات الاجتماعية مثلا وكلاهما يعكسان درجة التوافق النفسي<sup>1</sup>.

## ثالثا: النظرية التفاعلية

كان هذا الاتجاه يرفض النظرة الفاصلة للضغوط على اساس المثير والاستجابة وانما يعتبرها نتاج تفاعل بين مطالب البيئة وامكانية الفرد من خلال عملية التقويم الاولي والثانوي واعادة التقويم.

<sup>1</sup> أميمة مغزى بخوش، استراتيجية مواجهة الزوجة العاملة لمواقف الحياة الضاغطة، أطروحة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019، ص50،49

أكدت هذه النظرية هنا استجابة الضغوط تظهر كنتيجة للتفاعل بين المطالب البيئية وتقييم الفرد لهذه المطالب حسب المصادر الشخصية لديه حيث تمثل عملية التقييم المعرفي في ما هو مركزي في هذه النظرية إذ يرى كل من لازاروس وفولكمان أن التقييم المعرفي يمر بمرحلتين:

- **مرحلة التقييم الأول:** وفيه يقدر الفرد الموقف ويفسره اما إيجاباً أو سلباً وهل يشكل خطراً ام لا، وتتأثر هذه المرحلة بعوامل شخصية واخرى موقفية.
- **مرحلة التقييم الثانوي:** الذي يحدد إمكانية الفرد وقدراته المتاحة من اجل مواجهة المواقف ومن ثم تحديد اسلوب التكيف معه.

وأضاف لازاروس مرحلة ثالثة وهي:

- **مرحلة اعادة التقييم:** التي يتم فيها تقدير ادراك اسلوب مواجهة الموقف فيطور منه او يغيره طبقاً لما توصل اليه ادراك الفرد بتأثير المعلومات الجديدة<sup>1</sup>.

من خلال ما تطرقنا اليه نجد ان النظريات المفسرة لاستراتيجيات المواجهة قد اختلفت من الواحدة تلو الاخرى فنجد مثلا النظرية التفاعلية قد ركزت على فكرة ان المواجهة تحدث عن طريق التفاعل بين الفرد والبيئة في حين ركزت نظرية السمات الشخصية على تفاعل الفرد مع المؤثرات الداخلية والخارجية وتأثير الفروق الفردية في التعامل مع المواقف الجهدية، كما ترى النظرية التحليلية بان استراتيجيات المواجهة هي الميكانيزمات الدفاعية حيث يلجأ الفرد اليها دون ان يدرك او يحس بذلك بهدف التقليل من توتره.

<sup>1</sup> أسماء داودي، استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بالتوجه نحو الحياة لدى القابلات، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2018، ص45، 44

### 3/ العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة:

يرى كل من ويتنجتون وكازلر Kessler et Wethingtn (1991) أن الأفراد يختلفون في استخدام استراتيجيات المواجهة وفي الاستجابة للأحداث الضاغطة وأن هناك عوامل عدة تؤثر في استراتيجيات المواجهة، وهي تتضمن عوامل تتعلق بخصائص شخصية الفرد مثل نمط الشخصية ومركز التحكم وفعالية الذات والصلابة النفسية وهناك عوامل أخرى موقفية ونوعية تتعلق بالموقف ذاته وتهم إلى حد بعيد في تحديد استراتيجيات المواجهة وتتمثل هذه العوامل الموقفية في طبيعة الحدث الضاغط ونوعه من حيث هو مزمن أو حاد ومن حيث حدته<sup>1</sup>.

وإضافة إلى ذلك فإن المتغيرات الديموغرافية مثل النوع، العمر، المستوى الاقتصادي والاجتماعي تؤثر هي الأخرى في تحديد نوع استراتيجية المواجهة.

وفيما يلي سنتناول المتغيرات الشخصية والمتغيرات الموقفية والديموغرافية التي لها دور فعال في تحديد واختيار استراتيجية المواجهة التي يستخدمها الفرد إزاء المواقف الضاغطة:

#### أ. المتغيرات الشخصية:

##### ▪ مركز التحكم:

يشير هذا المفهوم إلى كيفية إدراك الفرد لمواجهات الأحداث في حياته أو إدراكه لعوامل الضبط والسيطرة في بيئته، فالأفراد الذين لديهم مركز تحكم داخلي يربطون إنجازاتهم وإخفاقاتهم إلى جهودهم الشخصية و يعتقدون أن لديهم القدرة على التحكم في الأحداث ، بينما الأفراد ذوي مركز تحكم خارجي

<sup>1</sup> طه حسين عبد العظيم، إدارة الضغوط النفسية والتربوية، دار الفكر، عمان، الطبعة الأولى، 2006، ص 122

يربطون انجازاتهم وإخفاقاتهم بالحظ والصدفة وقوة الآخرين ولديهم مستوى مرتفع من الاكتئاب ومستوى منخفض من الرضا عن الحياة<sup>1</sup>.

#### ■ تقدير الذات:

يؤثر تقدير الذات على الصحة النفسية للفرد و على مستوى الإنجاز و التوافق مع مطالب البيئة والعلاقة مع الآخرين والتوافق النفسي وكلما ارتفع تقدير الذات عند الفرد انخفض الاكتئاب والقلق والشعور بالضغط، بينما ذوي تقدير الذات المنخفض يعانون من اضطرابات القلق والاكتئاب ومستوى عال الضغط<sup>2</sup>.

#### ■ نمط الشخصية:

لا يستجيب الأفراد للأحداث الضاغطة بطريقة واحدة بل يختلفون في استجاباتهم لنمط الشخصية ، فالأشخاص ذوي الحساسية للتحدي القادم من البيئة هم أكثر حساسية و شعورا بالضغط و سريعا التأثير بمسببات الضغوط ويستعملون أساليب مواجهة أقل فعالية ، بينما الأشخاص الأكثر استرخاء وصبرا و رضا عن العمل و الحياة وغير العدوانيين يستعملون استراتيجيات المواجهة المركزة على المشك<sup>3</sup>.

#### ■ الصلابة النفسية:

يشير هذا المفهوم إلى أن الفرد يمتلك مجموعة من السمات تساعد على مواجهة الضغوط، وأن الفرد الذي يتميز بالصلابة النفسية تكون لديه القدرة على توقع الأزمات ومواجهتها وتلعب الصلابة

<sup>1</sup> طه، المرجع السابق، ص 124

<sup>2</sup> طه، نفس المرجع ، ص 126

<sup>3</sup> طه، نفس المرجع، ص 127

النفسية دورا هاما في عملية التقييم المعرفي للموقف وفي عملية المواجهة التي يقوم بها الفرد إزاء الأحداث الضاغطة<sup>1</sup>.

#### ■ فعالية الذات:

يشير هذا المفهوم إلى اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التعامل و السيطرة بفعالية على المواقف والأحداث التي يتعرض لها و هذا يشير إلى أن المواجهة الناجحة للضغوط لا تتطلب مهارات نوعية فحسب بل تتطلب أيضا اعتقاد الفرد بأن لديه القدرة على التحكم في أحداث الحياة الضاغطة<sup>2</sup>.

#### ب. العوامل الموقفية:

تتعلق بالموقف أو الحدث الضاغط في حد ذاته:

#### ■ طبيعة الموقف وخصائصه:

الأحداث و المواقف الضاغطة التي تتسم بدرجة من الشدة تؤدي إلى ظهور انفعالات سلبية مثل الخوف، والقلق هذه الانفعالات تتعارض مع قدرة الفرد على حل المشكلة، كما أن المواقف الضاغطة التي تمثل تحدي للفرد تستثير لديه أساليب مواجهة تختلف عن الأحداث التي تتسم بالتهديد والفقْد.

#### ■ المساندة الاجتماعية:

تتوقف المساندة الاجتماعية على مدى اعتقاد الفرد في كفاءة الآخرين ومدى عمق العلاقة بين الفرد والمحيطين به، والمهمين في حياته كما أن المستوى المرتفع من المساندة سواء من الأسرة

<sup>1</sup> طه، المرجع السابق، ص 130

<sup>2</sup> حسن مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة الزهراء، الطبعة الثانية، 1994، ص 58

والأصدقاء يرتبط باستراتيجيات مواجهة فعالة وكلما كان مستوى المساندة الاجتماعية منخفضا كلما كانت استراتيجيات المواجهة غير فعالة<sup>1</sup>.

### ج. المتغيرات الديموغرافية:

#### ▪ العمر الزمني والفروق بين الجنسين:

يؤثر العمر الزمني في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة، ويشير معظم الباحثين إلى أن استراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد و أن هذه الاستراتيجيات المستخدمة تختلف باختلاف الأعمار الزمنية.

كما بينت الدراسات أن الذكور يميلون إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على المهمة، واستراتيجيات المواجهة الأقدمية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة، وفي المقابل تميل الإناث إلى استخدام استراتيجيات المواجهة التي تنصب على الانفعال<sup>2</sup>.

#### ▪ المستوى الاقتصادي:

يختلف سلوك المواجهة باختلاف المستوى الاقتصادي والثقافي، فالأفراد تختلف استجاباتهم للضغط باختلاف هذا ما يجعلهم يستخدمون استراتيجيات مختلفة في التعامل مع الأحداث الضاغطة ثقافتهم، وكما أن الأفراد الذين ينحدرون من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي مرتفع يميلون إلى

<sup>1</sup> طه مرجع سابق، ص 135

<sup>2</sup> عبد الرحمان سليمان الطرطيري، الضغط: مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية، الرياض، 1994، ص92

استخدام استراتيجيات المواجهة السلوكية و المعرفية الفعالة ، بينما الأفراد المنحدرين من أسر ذات مستوى اقتصادي واجتماعي منخفض يستعملون استراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب<sup>1</sup>.

ومن خلال عرض هذه العوامل المؤثرة في استراتيجيات المواجهة نقول بأن أساليب مواجهة الضغوط لدى الأفراد تختلف باختلاف متغيرات الشخصية والمتغيرات الديموغرافية وكذلك باختلاف طبيعة الموقف الضاغط واختلاف البناء المعرفي لدى الفرد و كيفية تفسيره لهذه المواقف الضاغطة فاستراتيجيات المواجهة تختلف من فرد لآخر و كذلك استراتيجيات المواجهة لدى نفس الفرد يمكن أن تكون فعالة في موقف معين و لا تكون فعالة في موقف آخر أو زمن آخر.

#### 4/ تصنيفات استراتيجيات المواجهة الضغوط النفسية

قدمت عدة تصنيفات لاستراتيجيات المواجهة من بينها:

##### أ. تصنيف شيفر (Shiffer) :

يعتبر نموذج شيفر من أهم وأشهر نماذج المواجهة، يقوم على ثلاث استراتيجيات وهي:

- تغيير الموقف الضاغط.
  - التكيف مع مصدر الضغط أي تقبله والبحث عن طرق لمنع الإثارة الشديدة من خلال الأنشطة.
  - تجنب الاستجابات غير تكيفية الضغط (استهلاك الكحول، المخدرات، التدخين...)
- وتجنب مصادر الضغط<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> طه، 2006، ص 141

<sup>2</sup> أسماء داودي، المرجع سبق ذكره، ص 50

### ب. تصنيف كوكسن و فيرجي (Coksen and Vergie) :

حيث صنفا اساليب واستراتيجيات مواجهة الضغوط الى نوعين هما:

#### – أساليب مواجهة تنشأ داخل الفرد:

تستهدف التعرف على استراتيجيات المواجهة الاساسية التي يستخدمها الفرد في انواع معينة من المواقف الضاغطة (الفروق الفردية، دخل الفرد....) ويصنف استراتيجيات المواجهة داخل الفرد عملية المواجهة وذلك عن طريق تحديد الأفكار والاستجابات السلوكية لدى الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة وتستند على فكرة مفادها ان الفرد لديه حصيلة او ذخيرة من الخبرات في مواجهة المواقف الضاغطة ان يختار منها اعتمادا على حاجاته ومطالب المواقف.

#### – أساليب مواجهة تنشأ بين الأفراد:

تحاول هذه الاساليب فهم مسألة الاختلاف والاتساق في عمليات المواجهة وذلك من خلال حاصل لجمع درجات المواجهة لنفس الافراد عبر انواع مختلفة لمواقف الضاغطة والهدف الذي يكمن وراء ذلك هو التعرف على الاساليب الرئيسية التي يستخدمها الافراد وتحديد استراتيجيات لمواجهات المألوفة لديه<sup>1</sup>.

### ج. تصنيف كوهين (Cohen):

صنف استراتيجيات المواجهة التي يتخذها الافراد في التعامل مع الضغوط على عدة انواع:

<sup>1</sup> هلال سليمة، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة البكالوريا، مذكرة ماستر، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2018، ص 31

- التفكير العقلاني: وتشير انماط التفكير العقلانية والمنطقية التي يقوم بها الفرد حيال المواقف الضاغطة بحثا عن مصادره و ثمنه.
- التخيل: وهي استراتيجية يحاول الفرد من خلالها تخيل المواقف الضاغطة التي يواجهها فضلا عن تخيل الافكار والسلوكيات التي يمكن القيام بها في المستقبل عند مواجهة مثل هذه المواقف الضاغطة.
- الانكار: هي استراتيجية دفاعية لا شعورية يسعى من خلالها الفرد الانكار وتجاهل المواقف الضاغطة وكأنها لم تحدث.
- الدعابة والمرح: وهي استراتيجية تتضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح الدعابة
- الرجوع الى الدين: وتتميز هذه الاستراتيجية الدينية الى الرجوع لأفراد الدين في اوقات الضغوط وذلك عن طريق الاكثار من الصلوات والعبادات والمداومة عليها كمصدر للدعم الروحي والاخلاقي والانفعالي وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة<sup>1</sup>.

### 5/ محددات استراتيجية المواجهة:

#### أ. التغيرات البيوغرافية

تتمثل هذه المتغيرات في المستوى الاقتصادي والاجتماعي، والسن، والجنس، حيث توجد دراسات أكدت على مدى تأثير المستوى الاقتصادي والاجتماعي علي سيطرة إحدى استراتيجيات المواجهة دون الأخرى، إذ أن الأفراد الذين يتمتعون بمكانة راقية في المجتمع غالبا ما يميلون أكثر لاستخدام استراتيجيات المواجهة النشطة بالإضافة إلى الأفراد ذوي المستوى الثقافي المرتفع هذا ما أكده Holahan و Moos أما عن الجنس فقد أكدت الدراسات على ان الاناث يميلون الى استخدام

<sup>1</sup> داوود، المرجع سبق ذكره، ص150 ، 149

أسلوب المواجهة المركز على الانفعال ، بينما الذكور إلى استخدام أسلوب المواجهة المركز على المشكلة.

وفيما يتعلق بعامل السن، فإن استراتيجيات المواجهة المستخدمة تتأثر به نظرا لما له من تأثير على مستوى النمو المعرفي، فكلما تقدم الفرد في السن كلما مال إلى مواجهة الضغط بأسلوب أكثر نضجا، حيث يركز على المشكلة وحلها<sup>1</sup>.

### ب. محددات موقفية

تتأثر أساليب المواجهة كذلك بخصائص الوضعية الضاغطة الحقيقية من حيث: الخطورة، الطبيعية، المدة، القدرة على التحكم من عدمها، وكذا الإطار الفردي والمحيطي الذي يلعب دورا في تفعيل استراتيجيات المواجهة الملائمة، وبالتالي فإن المميزات أو الخصائص الموضوعية للموقف الضابط وكذا الذاتية لها دور في تحديد أسلوب المواجهة الأكثر فعالية بالتوافق مع مصدر الضغط.

### ج. المحددات المعرفية

هي المجموعة التي تضم السياقات الفكرية مما يسمح للفرد بمواجهة المشكلة او الحدث او الوضعية الضاغطة، من خلال توظيف التفسيرات والتأويلات ومدى التقبل، ومن بين العوامل المعرفية المحددة نجد طريقة تقييم الفرد للحدث ومدى إحساسه بالتحكم فيه.

أن التقييم هو سياق معرفي، من خلاله يقيم الفرد الوضع الضاغط وإمكانياته المتاحة من أجل التحكم فيه ومواجهته، ويمر هذا الأخير بمرحلتين: مرحلة التقييم الأولي والثانوي مما يؤدي الى تشعب الادراكات المواجهة نحو نفس الحدث للضاغط، إذ أكد لازاروس Lazarus ولون Launier سنة 1978 :

<sup>1</sup> والي وداد: استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المراهقين الجانحين ذكور وإناث، مذكرة ماجستير، ص95.

على أن نفس الحدث الضاغط يمكن أن يستعان من طرف الأفراد بطرق مختلفة مما يحرك لدى كل فرد انفعالا من نوع معين.

#### د. المحددات الشخصية

أكدت عدة دراسات على أن أساليب المواجهة ليست عامة وإنما خاصة، تعكس مجموع الخصائص الاستعدادية التي اعطتها الأهمية أكثر من العوامل الموقفية، مما جعل استراتيجيات المواجهة أكثر ثبوتا، فكل فرد يتحكم ويفضل التعامل ببعض الاستراتيجيات دون الأخرى، لمجابهة مختلف الوضعيات المرهقة من بين محددات الشخصية ذات التأثير على أسلوب المواجهة: القدرة على التحمل و التماسك، الذي يعكس مدى إحساس الفرد بالثقة المتولدة عن تنظيم المدركات، وتعتبر هذه السمات ذات تأثير ايجابي في اختيار أسلوب المواجهة الأكثر توافقا بينما توجد سمات اخرى قد تؤثر سلبا مثل العدوانية والقلق والاكتئاب، التي غالبا ما تدفع الفرد إلى ترجيح استراتيجية الانفعال عن العمل<sup>1</sup>.

#### هـ. التنشئة الاجتماعية لكلا الجنسين وأثرها في تحديد أساليب لمواجهة

يعتبر النوع (الذكر/أنثى) من أكثر الخصائص الفردية دراسة في إطار تقمص الفرد لأسلوب مواجهة دون الآخر، في هذا السياق برزت العديد من الدراسات التي أثارت موضوع علاقة النوع بأساليب المواجهة، وأغلبها انتهت إلى وجود اختلاف بين الجنسين في اعتماد استراتيجيات المواجهة، في حين البعض الآخر فند ذلك.

وقد خلصت العديد من الدراسات إلى أن الأنثى غالبا ما تميل لاستخدام أسلوب التجنب وأسلوب البحث عن الدعم الاجتماعي، في حين أن الذكور أكثر ميلا للأسلوب المركز على المشكل، هذا ما

<sup>1</sup> والي، المرجع السابق، ص95.

أكدته دراسة porath-Ben و Monnier dunahoo سنة 1994 ، فمن خلال النتائج المتحصل عليها تم التأكد من أن الأنثى أكثر استخداما لأسلوبى التجنب والبحث عن الدعم الاجتماعى، المستند على أساس بناء علاقات قوية مع المجتمع، في حين أن الذكر يميل أكثر لاستخدام الأسلوب العدائى والمضاد للمجتمع، وفي دراسة أخرى ل emBr و Johnson سنة 1989 قد تم التوصل إلى نفس النتائج مع إبراز دور اختلاف التقييم المعرفى للحوادث بين الجنسين ودفعه إلى تبني الانثى أسلوب التجنب والدعم الاجتماعى وتركيز الذكر على اسلوب العمل أو المهمة.

هذا ما أرجعته العديد من الدراسات إلى فعالية التنشئة الاجتماعية التي تدفع بالأنثى إلى التعبير عن انفعالاتها والبحث عن الدعم الاجتماعى، فغالبا ما تبادر هذه الاخيرة بعد تعرضها لأي موقف ضاغط الي الحوار مع الأشخاص المقربين قصد البحث عن النصيحة بينما تدفع بالذكر الى تحمل المسؤولية وحل مشاكله بمفرده، هذا ما أكدته كذلك دراسة Dodg و Smith سنة 1994 التي حاولت تسليط الضوء على العلاقة بين التنشئة الاجتماعية وأساليب المواجهة، وكشفت ان الاطار الاجتماعى وعادات المجتمع وتوقعاته من كلا الجنسين تدفع بالرجل إلى تبني أسلوب المواجهة المركز على المشكل، في حين تفتح المجال للأنثى بالإفصاح على الانفعالات والبحث عن الدعم الاجتماعى، أما Ptacek وآخرون توصلوا سنة 1994 إلى الكشف عن مدى تأثير الاختلاف النوعى للأدوار على أسلوب المواجهة المستخدم الذي يختلف باختلاف الأدوار المنوطة بكليهما.

ومن هنا يمكن القول ان ثقافة المجتمع وتحديدها ثقافيا لصورة الانثى والذكر يؤثر في تبني أسلوب مواجهة دون الآخر.

## 6/ فاعلية استراتيجيات المواجهة:

في سياق علم النفس، "استراتيجيات المواجهة" هي الطرق التي يستخدمها الأفراد للتعامل مع المشكلات والتحديات النفسية أو العاطفية أو الاجتماعية. يهدف استخدام هذه الاستراتيجيات إلى تخفيف التوتر وتعزيز التكيف والصمود في مواجهة المواقف الصعبة.

تعتمد فاعلية استراتيجيات المواجهة على العديد من العوامل، بما في ذلك الطبيعة الدقيقة للمشكلة أو التحدي، والسياق الذي يحدث فيه، والمهارات الشخصية والموروثة التي يمتلكها الفرد. ومع ذلك، هناك بعض الاستراتيجيات التي يعتبرها الخبراء عمومًا فعالة في تعزيز التكيف النفسي وفيما يلي بعض الاستراتيجيات المشهورة:

- **استراتيجية التفكير الإيجابي:** تعتمد على توجيه الانتباه والتفكير نحو الجوانب الإيجابية في المواقف وتحويل التفكير من السلبي إلى الإيجابي.
- **استراتيجية حل المشكلات:** تتضمن تحليل المشكلة وتطوير حلول مبتكرة وتنفيذها تدريجيًا.
- **استراتيجية التخفيف من التوتر:** تشمل تقنيات الاسترخاء مثل التأمل والتنفس العميق وممارسة اليوغا.
- **استراتيجية التحكم في المشاعر:** تتعلق بتحسين الوعي العاطفي وتنظيم المشاعر من خلال تقنيات مثل التعبير العاطفي الصحي والتفكير الاستدلالي.
- **استراتيجية البحث عن الدعم الاجتماعي:** تشمل الاعتماد على الأشخاص الموثوق بهم والمقربين لتقديم الدعم والمشورة في الأوقات الصعبة.

# الفصل الرابع

## الجانب التطبيقي

**تمهيد:**

بعد ما تم طرحه من تراث نظري تناولته الفصول السابقة يستعرض هذا الفصل المقاربة المنهجية للدراسة من حيث الخطوات المتبعة وفقا لما أنت به تساؤلات الدراسة وتماشيا مع أهدافها، في محاولتها التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى عمال الشركة محل الدراسة.

ويتناول هذا الفصل المنهج المستخدم في الدراسة، مجالات الدراسة، نوع العينة وحجمها والأداة التي تم اعتمادها في جميع البيانات، بإضافة إلى طرق وأساليب المعالجة الإحصائية التي تبنتها الدراسة.

**1/ لمحة تاريخية عن الشركة****1.1. التعريف بالشركة ونشاطها****أ. نشأة المؤسسة وهدفها:**

تم إنشاء شركة الدراسات التقنية في وهران S.E.T.O بموجب المرسوم رقم 129/79 المؤرخ في 28 يوليو 1979 كوحدة واحدة مقرها في وهران، موضوعة تحت إشراف وزارة الأشغال العمومية ثم تحولت إلى مؤسسة للأشغال العمومية في 13 نوفمبر 1989، شركة مساهمة، رأس مالها الحالي ثمانين (80) مليون دينار.

الغرض من SETO هو تقديم خدمات الدراسة ومراقبة العمل في مجال البنية التحتية للنقل الطرق والطرق السريعة والهياكل الهندسية والمطارات والسكك الحديدية والطرق والشبكات المختلفة.

وقد شهدت الشركة نموا مطردا في إنتاجها. تشارك في جميع مراحل دراسات الطريق السريع شرق غرب وقامت بتنفيذ دراسات لمشاريع كبيرة وفي ظروف مختلفة (الطرق السريعة، المطارات،

الطرق في التضاريس الصعبة، بحث وتنفيذ الطرق في المناطق الصحراوية..الخ) القوى العاملة الحالية حوالي 179 وكيلا.

#### ب. طبيعة ومجالات المؤسسة:

يغطي نطاق نشاط SETO الدراسات التالية: الطرق السريعة - الطرق - عمل فني - المطارات - سكك حديدية. أما الخدمات التي تقدمها SETO في هذه المجالات تأخذ جوانب مختلفة حسب طبيعة المشروع المتصور، وهي:

- دراسات الجدوى الاقتصادية والربحية.
- دراسات النقل والمرور.
- دراسات التفسير الجيوتقنية.
- دراسات هندسية كاملة تشمل: (الدراسات الأولية، المسوحات الطبوغرافية، التصميم الأولي الملخص والنهائي، وضع المواصفات الفنية، وثائق المناقصة، مراقبة ومراقبة مواقع البناء نيابة عن العميل).

منطقة التدخل تتعلق أساسا بغرب البلاد والجنوب الغربي، ولكنها تهم أحيانا مناطق معينة من شرق ووسط البلاد (حاسي مسعود، غرداية، الجلفة، برج باجي مختار، إلخ) كل هذا حسب الطلب.

#### ج. المراجع:

منذ إنشائها، نفذت SETO أكثر من 500 عملية بين الدراسات ومراقبة الأعمال، واقتصرت على أحدث العمليات، بما في ذلك:

- أ. الطرق السريعة.
- ب. الطرق

- ج. المطارات
- د. السكة الحديدية
- هـ. المحيط المروي
- و. الأعمال الطبوغرافية
- ز. التحكم بالموقع ومراقبته
- ح. الوسائل المادية:
- معدات النقل
- المعدات الطبوغرافية
- معدات الحاسوب
- برمجة
- نطاق تطبيق نظام إدارة الجودة

## 1. 2. سياسة الشركة والهيكل التنظيمي

### أ. سياسة الشركة:

إن سياسة الجودة التي طورتها إدارة SETO تضع مصالح عملائها في مقدمة اهتماماتها. يتم تعزيز سياسة الجودة من خلال خطاب التزامات يؤكد رغبة SETO في تنفيذ التزاماتها واحترام المتطلبات القانونية المعمول بها والمتطلبات الأخرى التي حددتها لنفسها. يتم تحديد الأهداف الاستراتيجية وتطبيقها على العمليات لضمان التماسك الشامل (انظر سياسة الجودة ومصفوفة انحراف الأهداف أدناه).

يعتمد الاتصال الداخلي على نظام العرض ودورة منتظمة من الاجتماعات والإحاطات الداخلية بالإضافة إلى خطة الاتصال السنوية التي تعزز رغبة SETO في التواصل حول عناصر النظام. وستعمل شبكة الكمبيوتر، التي يجري توسيعها حالياً، على تحسين أنشطة الاتصالات الداخلية.

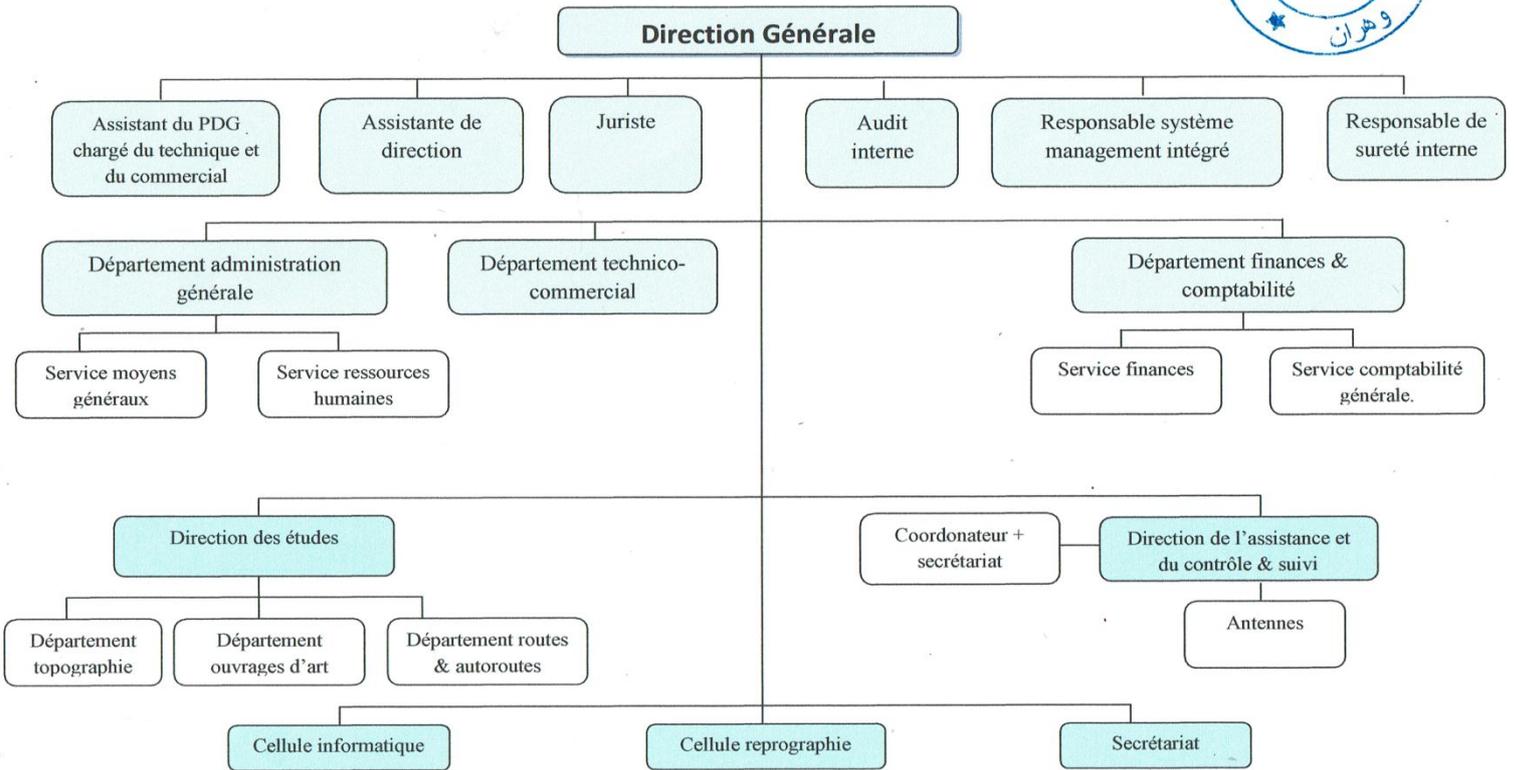
يتم تحديد المسؤوليات والسلطات من خلال المخطط التنظيمي للشركة، مدعومًا بأدوات إدارة الموارد البشرية مثل الأوصاف الوظيفية التي تحدد المهام والمسؤوليات.

يتم تخطيط الموارد ضمن إطار خطط متعددة السنوات وميزانيات سنوية، ويتم الإبلاغ عنها من خلال تقارير الأنشطة الدورية. انظر المخطط التنظيمي أدناه.

ب. المخطط التنظيمي لهيكل شركة



ORGANIGRAMME ACTUALISE – SETO.



المصدر: اعتمادا على معطيات الشركة .

## 2/ الأدوات المستخدمة وتوجيهات العينة نحو الضغوط المدركة وحل المشكلات

### 2.1. منهج الدراسة وأدواتها

أولاً: منهج الدراسة: في ضوء ما تم طرحه فإن الدراسة الحالية في تحقيق أهدافها اتبعت طريقة تتناسب والأهداف المطروحة من جهة والمشكلة البحثية من جهة أخرى، وهذا في سياق وصف خصائص العينة متبعين في ذلك التقنية المستخدمة وهي المنهج الوصفي التحليلي.

ثانياً: مجتمع الدراسة: مجتمع الدراسة هو مجتمع البحث، وهو يعتبر المكان الطبيعي لوجود الظاهرة أو المشكلة التحتية والذي تدرس فيه المشكلة وتجمع من خلاله بيانات ومعلومات حولها، يسعى الباحث إلى أن يعمم عليها نتائج الدراسة. أما مجتمع الدراسة الحالية فيتكون من بعض عمال شركة SETO.

ثالثاً: عينة الدراسة: تتكون عينة الدراسة من 28 موظف من كلا الجنسين، وللاتصال بهذه الفئة تم اتباع طريقة العينة العشوائية الطبقية بحيث تم اختيار العينة بناء على قواعد وشروط محددة استوجبتها الدراسة حتى تمثل تمثيلاً حقيقياً للمجتمع الأصلي وهو ما يتيح لنا التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى الموظفين حيث أن جميع أفراد العينة من المجتمع الأصلي وكلهم موظفين لدى شركة SETO.

رابعاً: متغيرات الدراسة: الضغوط النفسية المدركة - مهارة حل المشكلات

معاملات كرونباخ ألفا لمقاييس الدراسة:

وللتأكد من جودة الدراسة قام الباحث بحساب معاملات كرونباخ ألفا لعينة الدراسة والتي شملت 28 موظف لاختبار صدق وثبات أدوات الدراسة وكانت النتائج كما يوضحها الجدول:

الجدول رقم 1 حساب معامل ألفا كرونباخ

عدد المتغيرات	معامل ألفا
2	,676

وهذه النتيجة تعتبر مقبولة للحكم على ثبات الاستبيان بمعنى استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه أي أنه يعطي نفس النتائج باحتمال مساو لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة.

الجدول رقم 2 حساب معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

المقاييس	عدد الفقرات	الثبات
الضغوط النفسية المدركة	15	,317
مهارة حل المشكلات	28	,693

يظهر من الجدول أن معاملات الثبات لأدوات الدراسة تراوحت بين 0.31 و 0.69 كان أعلاها مقياس مهارة حل المشكلات وأدناها مقياس الضغوط النفسية وهي قيم مرتفعة ومقبولة لأغراض تطبيق الدراسة، حيث تكمن جودة هذه الدراسة إذا كان معامل الثبات يزيد عن 0.60.

**خامسا: أداة الدراسة:** تمثلت في الاستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة حيث تضمن متغيرات الدراسة بالاستناد على الإطار النظري ودراسات سابقة وتكون من محورين شمل المحور الأول الضغوط النفسية المدركة وتضمن 15 عبارة وذلك بهدف تفحص المشاعر والأفكار خلال الشهر الماضي أما المحور الثاني تضمن مهارة حل المشكلات وفيه 28 عبارة، وذلك لقياس قدرة الفرد على حل المشكلات والتي قد تعترضه في حياته اليومية.

**سادسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:** بعد تصميم الاستبيان وتعديله يتم تعميمه على العينة المستهدفة من الدراسة، وبعد جمعه من المبحوثين يتم تفرغته في برنامج الرزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية **SPSS** وذلك لتحليل البيانات والحصول على نتائج وذلك باستخدام معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، بالإضافة إلى استخدام معادلة الانحدار الخطي.

2.2. توجيهات العينة نحو الضغوط المدركة ومهارة حل المشكلات

يهدف هذا المطلب إلى عرض نتائج الدراسة الميدانية بعد تحليل البيانات إحصائياً باستخدام

برنامج SPSS.

السؤال الأول ونصه: هل يعاني موظفو شركة الدراسات التقنية من إدراك الضغط مرتفع؟

الجدول رقم 3 معرفة إذا ما كان يعاني موظفي الشركة من إدراك الضغط المرتفع

رقم العبارة	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الحكم
1.	هل شعرت بالانزعاج الشديد لأنك واجهت فجأة حدثاً غير متوقع وغير قابل للتنبؤ	3,2500	1,29458	أحيانا
2.	هل كان لديك الشعور بأنك لا تملك أي سيطرة على جوانب مهمة من نشاطك المهني؟	2,7143	,89679	أحيانا
3.	هل شعرت بالتوتر والإجهاد؟	3,1786	1,02030	أحيانا
4.	هل تمكنت من التعامل بهدوء وفعالية مع المتاعب المزعجة في النشاط المهني؟	3,3929	,83174	أحيانا
5.	هل كان لديك الشعور بأنك قادر على التغلب بفعالية على التغييرات الكبيرة التي يمكن أن تحدث في حياتك المهنية؟	3,5714	,92009	أحيانا
6.	هل كان لديك ثقة كاملة في قدرتك على التغلب على المشكلات التي يمكن أن تطرأ على نشاطك المهني؟	3,6429	,82616	أحيانا
7.	بخصوص نشاطك المهني، خلال الشهر الماضي...	3,3929	,87514	أحيانا
8.	هل كان لديك الشعور بأن "كل شيء كان على ما يرام"، أن الأمور كانت تسير "كما يجب"؟	3,7143	,80999	غالبا
9.	هل كان لديك الشعور بأنك لن تتمكن من التعامل مع كل ما كان عليك القيام به؟	2,4643	1,10494	أحيانا
10.	هل كنت قادراً على التحكم في الإزعاج الذي تشعر به في نشاطك المهني؟	3,2143	1,10075	أحيانا
11.	هل كان لديك الشعور بأنك حقا "تتقن الوضع"؟	3,5000	,88192	أحيانا

أحيانا	1,11981	3,0714	هل فقدت هدونك لأنك واجهت أحداثاً أو مواقف ليس لديك أي إمكانية للتحكم فيها؟	.12
أحيانا	1,30120	3,2857	هل وجدت نفسك تفكر في كل العمل الذي يتعين عليك القيام به؟	.13
أحيانا	1,15642	3,1786	هل كان لديك الشعور بأنك تتحكم حقا في إدارة وقتك؟	.14
أحيانا	,95950	2,5714	هل كان لديك الشعور بأن الصعوبات تتراكم بشكل كبير بحيث لن تتمكن أبدا من التغلب عليها؟	.15

من الجدول رقم 3 حصل كل من البنود التالية على أعلى درجة في الترتيب العام وهما:

- كان لديهم الشعور بأنهم قادرين على التغلب بفعالية على التغييرات الكبيرة التي يمكن أن تحدث في حياتهم المهنية خلال الشهر الماضي.
- كان لديهم ثقة كاملة في قدرتهم على التغلب على المشكلات التي يمكن أن تطرأ على نشاطهم المهني.
- كان لديهم الشعور بأن " كل شيء كان على ما يرام"، وأن الأمور كانت تسير " كما يجب".
- كان لديهم الشعور بأنهم حقا " يتقنون الوضع".

ومن الملاحظ أن إجابات هذا المحور جاءت لصالح الاختيار "أحيانا" وينسب متقاربة جدا حيث كان أعلاها في عبارة (كان لديهم الشعور بأن " كل شيء كان على ما يرام"، وأن الأمور كانت تسير "كما يجب) بـ 3,7143 وهي لصالح الاختيار "غالبا" أما باقي العبارات فسجلت نسب متقاربة جدا فيما بينها.

السؤال الثاني ونصه: ماهي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المستخدمة لدى عمال

الشركة؟

الجدول رقم 4 معرفة استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المستخدمة لدى الموظفين

رقم العبارة	العبارات	المتوسط	الانحراف المعياري	الحكم
1.	عندما يفشل أحد الحلول الممكنة للمشكلة لا أبحث عن أسباب فشل هذا الحل	2,7143	1,11744	أحيانا
2.	عندما أواجه مشكلة معقدة لا أهتم بوضع استراتيجية لجمع المعلومات لأحدد ما هي المشكلة بالضبط	2,8571	1,29713	أحيانا
3.	عندما تفشل جهودي الأولى من أجل حل المشكلة أفقد قدرتي على التعامل مع الوضع	2,3214	1,02030	أحيانا
4.	بعد حلّي للمشكلة لا أحل ما كان صحيحا وما حدث من خطأ	3,0357	,99934	أحيانا
5.	أنا دائما قادر على صنع بدائل إبداعية لحل المشكلة	3,5357	,96156	أحيانا
6.	بعد محاولتي لحل المشكلة بشكل فعلي أستغرق وقتا طويلا لمقارنة نتائج حل المشكلة مع ما توقعت حدوثه	3,1071	1,13331	غالبا
7.	عندما تكون لدي مشكلة أفكر في عدة طرق للتعامل معها ومع ذلك لا أستطيع الإتيان بالكثير من الأفكار	3,0357	1,10494	أحيانا
8.	لدي القدرة على حل معظم المشكلات حتى ولو ظهر مبدئيا أنه لا توجد حلول مباشرة	3,3214	1,02030	أحيانا
9.	لدي القدرة على اتخاذ القرارات وأكون مرتاح لها لاحقا	3,5000	,83887	أحيانا
10.	عندما أواجه مشكله أميل إلى تطبيق أول إجراء يخطر ببالي لحل المشكلة	3,1071	1,03062	أحيانا
11.	أحيانا أقوم بحل مشاكلي الشخصية مباشرة إذا لم أتعرض للتشويش	3,3214	1,09048	أحيانا
12.	عند مواجهتي لمشكلة ما أتوقف وأفكر قبل أن أقرر الخطوة التالية	3,1786	1,02030	غالبا
13.	عموما أنا مع الفكرة التي تتبادر إلى ذهني أولا	3,2143	,87590	أحيانا
14.	عند اتخاذ قرار ما أزن عواقب كل بديل وأقارنها ببعضها	3,0714	,97861	أحيانا
15.	عندما أضع خطط لحل مشكلة ما أكون واثقا من تطبيقها	3,2500	1,14261	أحيانا
16.	أحاول توقع النتائج العامة للأسلوب الذي أعمل عليه	3,2857	,97590	غالبا
17.	عندما أحاول التفكير في حلول ممكنة لمشكلة ما لا أضع خيارات كثيرة	3,3214	1,05597	أحيانا
18.	أعطي الوقت والجهد الكافي لحل المشكلة	3,2143	1,10075	أحيانا
19.	عندما أواجه موقفا جديدا أكون واثقا من قدرتي على التعامل مع المشكلات التي قد تنشأ	3,5000	,88192	أحيانا

أحيانا	99934,	2,9643	على الرغم من عملي على المشكلة أشعر في بعض الأحيان بالثقت وأني لا أعكف على الحل الحقيقي للمشكلة.	20.
أحيانا	1,10014	2,6071	أصدر أحكام مفاجأة وبعد ذلك أشعر بالندم	21.
أحيانا	87891,	3,5714	أؤمن بقدرتي على حل المشكلات الجديدة والصعبة	22.
أحيانا	1,02611	3,3571	لدي طرق منظمة لمقارنة البدائل وصنع القرار	23.
أحيانا	1,01575	3,0714	عند مواجهة مشكلة ما عادة لا أعيده النظر في الظروف التي قد تساهم في مشكلتي	24.
أحيانا	95119,	2,6429	أحيانا أكون متوترا بحيث أصبح غير قادر على إيجاد طرق أخرى للتعامل مع مشكلتي	25.
أحيانا	879,	3,43	بعد اتخاذ القرار تكون النتائج متناسبة مع التوقعات	26.
أحيانا	838,	3,04	عند تعرضي لمشكلة ما لا أكون متأكدا من قدرتي على مواجهتها	27.
أحيانا	80343,	3,1429	أقوم بمحاولة تحديد المشكلة عندما أكون واعي بوجودها	28.

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن موظفي شركة التقنيات بوهران يستخدمون استراتيجيات

التالية لمواجهة الضغوط النفسية:

- أنا دائما قادر على صنع بدائل إبداعية لحل المشكلة
- أؤمن بقدرتي على حل المشكلات الجديدة والصعبة
- عندما أواجه موقفا جديدا أكون واثقا من قدرتي على التعامل مع المشكلات التي قد تنشأ
- لدي القدرة على اتخاذ القرارات وأكون مرتاح لها لاحقا

وتجدر الإشارة إلى أن إجابات هذا المحور جاءت لصالح الاختيار "أحيانا" كذلك وينسب

مقاربة جدا وبالتالي نستنتج أن موظفي هذه الشركة لديهم القدرة على حل المشكلات ومواجهة

الضغوط اليومية التي تصادفهم في حياتهم المهنية.

السؤال الثالث ونصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة

ومهارة حل المشكلات؟

الجدول رقم 5 معامل الارتباط بيرسون بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات

العينة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط
28	0.00	,634**

يتضح من الجدول رقم 5 وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات عند مستوى الدلالة (0.00)، وحيث أن الدرجة مرتفعة على مقياس مهارة حل المشكلات تدل على مستوى عال من قدرة الفرد على حل المشكلات والدرجة العالية على مقياس الضغوط النفسية المدركة تدل على مستوى منخفض من الضغوط النفسية المدركة لدى الفرد فهذا يعني أنه كلما ازدادت مهارة الفرد على حل المشكلات انخفضت شدة الضغوط النفسية المدركة لديه.

السؤال الرابع ونصه: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة

في التنبؤ بالقدرة على حل المشكلات؟

- هل يؤثر المتغير المستقل (الضغوط النفسية المدركة) على المتغير التابع (مهارة حل

المشكلات)؟

نستخدم معادلة الانحدار الخطي. الجدولين رقم 6 و7 يلخصان نتائج الانحدار الخطي.

الجدول رقم 6 نتائج الانحدار الخطي لتأثير الضغوط النفسية المدركة على مهارة حل المشكلات

معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة F	مستوى الدلالة
,634 <sup>a</sup>	,402	17,464	,000 <sup>b</sup>

الجدول رقم 7 نتائج الانحدار الخطي لتأثير الضغوط النفسية المدركة على مهارة حل المشكلات

العوامل المستقلة	Bêta	T	مستوى الدلالة
الضغوط المدركة	,634	4,179	,000

- أولاً: أشارت نتائج ارتباط بيرسون أن قوة العلاقة R تساوي 0,634<sup>a</sup> وهذه القيمة مرتفعة أي تحدد اتجاه العلاقة موجبة. وبالنظر إلى قيمة Beta نجدها 0.634 وهي تساوي قيمة R وهذه القيمة موجبة ويعني ذلك وجود علاقة طردية.
- ثانياً: من قيمة مربع الارتباط R<sup>2</sup> نرى أن المتغير المستقل يفسر %40 من التباين الحاصل في المتغير التابع.
- ثالثاً: قيمة F من الجدول 17,464 ومستوى دلالة 0.000 وهي أقل عن 0.05 وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغير المستقل (الضغوط النفسية المدركة) والمتغير التابع (مهارة حل المشكلات).

## 3/ مناقشة نتائج الدراسة

## 3.1. مناقشة نتائج السؤال الأول

هل يعاني موظفو شركة الدراسات التقنية من إدراك الضغط مرتفع؟

لقد اتضح من خلال الإجابة على هذا السؤال ومن الجدول رقم 03 أن متوسط درجات العينة تراوحت بين (2.46 - 3.71). أين حصلت بعض البنود على درجات متقاربة تراوحت ما بين (3,5000 - 3,7143) حيث ظهر أن شعور الموظفين اقتصر على غالبا ما يشعرون بأن الأمور كانت تسير على ما يجب خلال الشهر الماضي وأنهم في بعض الأحيان يشعرون بالثقة في قدرتهم على التغلب مع المشكلات التي يمكن أن تطرأ على نشاطهم المهني وبالقدرة على التغلب بفاعلية على التغييرات الكبيرة التي يمكن أن تحدث لهم بالإضافة إلى شعورهم بأنهم يتقنون الوضع لم يكن مطلقا وإنما اقتصر على بعض الأحيان مما يعني أن هناك بعض النقص في القدرة على التعامل مع المشكلات ووجود القليل من الضغوط في هذا المجال، فعندما يشعر المرء أنه متحكم في جوانب مختلفة من حياته فإنه يكون أكثر اطمئنانا إلى إمكانية إيجاد الحلول المناسبة مما يعني ضغطا أقل.

بينما جاءت تراوحت درجات البنود 1، 3، 4، 7، 10، 12، 13، 14 ما بين (3,0714 و 3,3929) كان أعلاها بندين تمكن الموظفين من التعامل بهدوء وفعالية مع المتاعب المزعجة وهل شعروا بالغضب أثناء ممارستهم نشاطهم المهني، خلال الشهر الماضي حيث تحصلوا على نفس الدرجة وهي 3,3929 وبالتالي يظهر لنا أن الموظفين لديهم القدرة نوعا ما على مواجهة المتاعب أحيانا خلال ممارستهم لنشاطهم المهني بالرغم من وجود بعض الضغوط التي تؤثر عليهم سلبا في استثارة مشاعرهم المؤدية إلى غضبهم وخروجهم عن المألوف.

أما البنود 2، 9، 15 تراوحت درجاتها ما بين 2,4643 بالنسبة لبند الشعور بأنك لن تتمكن من التعامل مع كل ما كان عليك القيام به و 2,5714 الشعور بأن الصعوبات تتراكم بشكل كبير بحيث لن تتمكن أبدا من التغلب عليها؟ و 2,7143 بالنسبة للشعور بأنك لا تملك أي سيطرة على جوانب مهمة من نشاطك المهني وهي درجات مقارنة تبين أن موظفي الشركة لديهم نوعا ما تخوف فيما يخص تراكم بعض الصعوبات وعدم تمكنهم من التعامل أو السيطرة عليها ووجود نقص في القدرة على مواجهة الضغوط التي تعترضهم وقد يكون الأمر عائد إلى كون بعض الأمور لا ترتبط بالشخص نفسه وإنما بالمحيط الذي يعيش فيه ولكن طبيعة وجوده أو عمله تتطلب منه التدخل في مثل هذه الظروف.

### 3.2. مناقشة نتائج السؤال الثاني

ماهي استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المستخدمة لدى عمال الشركة؟

من خلال نتائج الجدول رقم 4 سجلنا درجات مقارنة جدا ما بين البنود تراوحت ما بين (3.57 و 2.32) حيث كانت الاستراتيجيات أكثر استخداما لدى الموظفين هي إيمانهم بقدراتهم على حل المشكلات الجديدة والصعبة بدرجة 3.57 وأنهم قادرين على صنع البدائل الإبداعية بدرجة 3.53 تلتها استراتيجيتين القدرة على اتخاذ القرارات ومواجهتها وثقتهم في التعامل على المشكلات بدرجات متساوية بلغت 3.50 أما باقي العبارات فجاءت كلها بدرجات مقارنة حيث جاءت لصالح الاختيار "أحيانا" وبالتالي نستنتج أن الموظفين لديهم مهارة في حل المشكلات وهي مهارات قيمة يمكن تطويرها من خلال الممارسة والخبرة.

## 3.3 . مناقشة نتائج السؤال الثالث

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات؟

اتضح من الجدول رقم 5 وجود علاقة طردية دالة إحصائية بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات مما يشير إلى أن مهارة حل المشكلات تؤثر بشكل أو بآخر على طريقة إدراك الموظف للضغوط النفسية فكلما كانت مهارة الموظف عالية في حل المشكلات كلما انخفضت شدة الضغوط المدركة لديه، فكلما كان الموظف ذو قدرة عالية في حل المشكلات كلما كانت لديه قدرة أكبر على طرح البدائل وتوليد الأفكار للتخلص من الضغط النفسي الواقع عليه للوصول إلى حالة الاستقرار النفسي وبالتالي تزيد هذه المهارة من درجة وعي الموظف مما يكون له أثر في إدراكه للضغوط النفسية التي يتعرض لها بصورة مناسبة.

## 3.4 . مناقشة نتائج السؤال الرابع

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة في التنبؤ بالقدرة

على حل المشكلات؟

لقد اتضح من خلال النتائج أن مهارة حل المشكلات تؤثر على الضغوط النفسية المدركة، أي كلما أدرك الموظف مهارته في حل المشكلة التي تواجهه كلما نظر للضغوط بنظرة مختلفة عما تبدو عليه وهي نظرة التفاؤل ومحاولة إيجاد أكبر عدد من الحلول أو الطرق المناسبة التي تخلصه من هذه الضغوط وتبعد عنه حالة عدم الاستقرار النفسي دون أن تؤثر على سلوكه أو تفاعله مع من هم حوله، كذلك تساهم مهارة حل المشكلات في قدرة الموظف للتقبل للوضع الذي يمر به فمن المعلوم أن الضغوط النفسية ليست دائمة وهي مؤقتة تزول بزوال مسبباتها مما يجعل الفرد قادر على السيطرة والتحكم على الظروف والأحداث الضاغطة من حوله.

العلماء

إن التطرق إلى موضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية صار ضروريا لما يتطلبه هذا الموضوع من فهم أكثر وتوضيح لأسبابه، وأنواعه وما يخلفه من نتائج على الأفراد، وبالأخص موضوع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى الموظفين. وقد تختلف مواجهته من موظف لآخر على حسب كيفية إدراكه وتصوره للموقف الضاغط الذي يتعرض له أثناء تأديته لمهامه، وقد ينجح الموظفون في مواجهتهم للمواقف الضاغطة إذا أحسنوا التحكم فيها باختيار أنسب الاستراتيجيات فبعض المواقف تتطلب استخدام نوع محدد من الاستراتيجيات دون غيره، وبعضها يتطلب تنويع استخدام هذه الاستراتيجيات بطريقة منظمة ومرنة.

ومن خلال هذه الدراسة نستخلص أن استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية الأكثر استخدامات لدى الموظفين بالمؤسسة التقنية، هي المتمركزة حول القدرة على صنع بدائل إبداعية والثقة في استطاعتهم للتعامل مع المشكلات ووضع الخطط وتوقع النتائج العامة للأساليب التي يعملون بها، كما توصلنا إلى أن:

– الموظفين شركة الدراسات التقنية لا يعانون من إدراك الضغط مرتفع حيث كانت معظم الإجابات مرتكزة على اختيار "أحيانا" وبالتالي يمكن القول أن هناك بعض النقص في القدرة على التعامل مع المشكلات.

– وجود علاقة طردية دالة إحصائيا بين الضغوط النفسية المدركة ومهارة حل المشكلات وبالتالي كلما ازدادت مهارة الفرد على حل المشكلات انخفضت شدة الضغوط النفسية المدركة لديه وازدادت القدرة على اتخاذ القرارات الصحيحة وإعطاء الوقت والجهد الكافي لحل المشكلات.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في اسهام الضغوط النفسية المدركة في التنبؤ بالقدرة على حل المشكلات من خلال نظرة الموظفين للضغوط بالرضى ومحاولة إيجاد أكبر عدد من الحلول للتخلص من الضغوط المهنية.

### التوصيات والمقترحات

من خلال النتائج التي توصل إليها الباحث في هذه الدراسة يمكن الخروج بمجموعة من التوصيات منها:

- إجراء دراسات حول الضغوط النفسية المدركة وعلاقتها ببعض المتغيرات مثل (سمات شخصية الموظف، أساليب التواصل أو الاتصال، أساليب القيادة).
- إجراء دراسة حول علاقة الضغوط النفسية المدركة باكتشاف الذات واتخاذ القرار.

### المقترحات:

- بناء برامج إرشادية تهدف إلى تدريب الموظفين على التعامل مع الضغوط النفسية.
- بناء برامج إرشادية تهدف إلى تدريب الموظفين على مهارة حل المشكلات لدورها في التأثير على الضغوط النفسية المدركة.

ഉറപ്പിന്റെ പാത

أولاً: الكتب

- 1/ الهيجان عبد الرحمان، ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
- 2/ إبراهيم، عبد الستار، الاكتئاب : اضطراب العصر الحديث، الكويت: المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، 1990 .
- 3/ أحمد النابلسي محمد، النفس المقهورة، سكولوجية السياسة العربية، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، ط1، 1999.
- 4/ أحمد نايل، عزيز أحمد عبد اللطيف، أبو أسعد، التعامل مع الضغوط النفسية، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2009.
- 5/ البستاني، بطرس، محيط المحيط قاموس مطول للغة العربية، مكتبة لبنان، بيروت، 1992.
- 6/ بهاء الدين، ماجدة سيد عبيد، الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية، عمان: دار النشر والتوزيع، 2008 .
- 7/ جمال أبو دلو، الصحة النفسية، دار اسامة، الاردن، 2009 ، ص 171
- 8/ حسن شحاتة، زينب النجار، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، ط1، 2003.
- 9/ حسن مصطفى عبد المعطي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، مكتبة الزهراء، الطبعة الثانية، 1994.
- 10/ الزراد فيصل، الأمراض العصابية والذهانية والاضطرابات السلوكية، ط2، دار القلم، بيروت، 2000.

- 11/ السيد عبد الرحمن، محمود، علم الأمراض النفسية والعقلية (الأسباب، الأعراض، التشخيص والعلاج)، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، ج 2، 2000.
- 12/ السيد يوسف جمعة، دراسات في علم النفس الإكلينيكي، دار غريب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، ب ط، 2007.
- 13/ شحاتة، حسن والنجار، زينب، معجم المصطلحات التربوية والنفسية، الدار المصرية اللبنانية، بيروت، 2003.
- 14/ شيخاني سمير، الضغط النفسي: طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، المداواة، ط1، دار الفكر العربي، بيروت، 2003.
- 15/ طه حسين عبد العظيم، سلامة حسين عبد العظيم، استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، ط1، دار الفكر، الأردن، 2006.
- 16/ عبد الرحمان سليمان الطرطيري، الضغط: مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية، الرياض، 1994.
- 17/ عسكر علي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2000.
- 18/ الغرير أحمد نايل، أبو أسعد أحمد عبد اللطيف، التعامل مع الضغوط النفسية، ط1، دار الشروق للنشر والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- 19/ فايد حسين، علم النفس العام، رؤية معاصرة، مؤسسة طبية ومؤسسة حورس للنشر، القاهرة، 2005.
- 20/ الهاشمي لوكيا، الإجهاد، دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع، عين مليبية، الجزائر، 2006.

21/ النواسية فاطمة عبد الرحيم، الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، عمان: دار المناهج، للنشر والتوزيع، 2013.

22/ مصطفى حسين، علم النفس الفيزيولوجي، نظريات، تطبيقات، تحليلات، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2002.

### ثانياً: الرسائل والمذكرات

23/ أسماء داودي، استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بالتوجه نحو الحياة لدى القابلات، مذكرة ماستر، جامعة المسيلة، 2018.

24/ أميمة مغزى بخوش، استراتيجيات مواجهة الزوجة العاملة لمواقف الحياة الضاغطة، أطروحة الدكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2019.

25/ أيلول، أمال، الضغط النفسي لدى النساء الحوامل المقبلات على الولادة للمرة الأولى، مذكرة ماستر غير منشورة، معهد العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة العقيد أكلي محند أولحاج البويرة، 2012.

26/ بغيجة إلياس، استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى الاكتئاب لدى المعاقين حركيا، رسالة ماجستير في علم النفس الاجتماعية، 2006، ص71-72.

27/ جدو عبد الحفيظ، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المراهقين ذوي صعوبات التعلم، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2014.

28/ دعو سميرة، شنوفي نورة، الضغط النفسي واستراتيجيات المواجهة لدى أم الطفل التوحدي، مذكرة ماستر، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2013.

- 29/ غطاس، عز الدين ومجوعة، عبلة، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة، مذكرة ليسانس غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012.
- 30/ والي وداد: استراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المراهقين الجانحين ذكور وإناث، مذكرة ماجستير.
- 31/ مزلق، وفاء، استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي لدى مرضى السرطان، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والاجتماعية، جامعة الهضاب 02 سطيف، 2014.
- 32/ ميمون فوزي، بوعزيز هاجر، أساليب مواجهة الضغط النفسي لدى أساتذة المركز البيداغوجي للأطفال المتخلفين ذهنيا بالمسيلة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ليسانس في شعبة علم النفس، تخصص عمل وتنظيم، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2019-2020.
- 33/ هلال سليمة، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى التلاميذ المقبلين على شهادة البكالوريا، مذكرة ماستر، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، 2018.
- 34/ لعجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، بسكرة، 2015م.

### ثالثا: المواقع والمجلات

- 1/ بن مصمودي علي، الضغط النفسي واستراتيجيات مواجهته، مجلة الحكمة للدراسات التربوية والنفسية، المجلد 2، العدد: 02، 2014، جامعة معسكر.

- 2/ سوسن إبراهيم أبو العلا شلبي، أسماء توفيق مبروك مصطفى، الانفعالات المسيطرة على الحياة بكل من استراتيجيات المواجهة والتفكير الناقد لدى طلاب المرحلة الثانوية، حوليات مركز البحوث والدراسات النفسية، الحولية 3، الرسالة 5، كلية الآداب، جامعة القاهرة، 2007.
- 3/ محمد رجب، الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة، مجلة علم النفس، الهيئة المصرية للكتاب، العدد 35، القاهرة، 1995 م.
- 4/ ولد السيد خليفة ومراد علي عيسى، الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي.

### المراجع باللغة الأجنبية:

- 1/ Altman, Laurence : "évaluation du stress chez le personnel de l'anpei thèse présentée pour le diplôme doctorant en médecine du travail", université Louis pasteur Strasbourg 2000.
- 2/ Eliot jacquzes, social system as adfens perculory and depressive enscitny New direction in psychoamalyis london lowus tocke publicite, 1955.
- 3/ <https://setor.dz/ar>
- 4/ <https://www.annajah.net/-article-30644>
- 5/ Lazarus & Folkman, Stress ,appraisl and coping springaer, publishing company, Newyork. 1984.
- 6/ Nerbert sillamy, Dictionnaires de la psychologie larousse, paris, 1996, p 77.
- 7/ Paulhan, Paulhani:"Lecon cepts de coping, L'année psychologique" ,Vo 192 N° 4.
- 8/ pierre, Los, Hanri loo, Le stress permanent Réaction adaptation de L'organisme ause ale existentielles 3ème Edition Masson paris, 2003.

المعلم

# الملحق رقم 01 : الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة وهران 2

قسم علم النفس والأرطوفونيا

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم نفس العمل والتنظيم

## استبيان

في إطار القيام بدراسة استكمالية لمتطلبات الحصول على شهادة ماستر علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية والتي يتمحور موضوعها " الضغط النفسي المدرك واستراتيجيات مواجهته في شركة الدراسات التقنية وهران" أرجو منكم المساعدة في ملء هذا الاستبيان

ضع علامة (x) في المكان الملائم:

أولا: الضغوط المدركة:

كثيرا جدا	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	1. هل شعرت بالانزعاج الشديد لأنك واجهت فجأة حدثاً غير متوقع وغير قابل للتنبؤ خلال الشهر الماضي؟
					2. هل كان لديك الشعور بأنك لا تملك أي سيطرة على جوانب مهمة من نشاطك المهني خلال الشهر الماضي؟
					3. هل شعرت بالتوتر والإجهاد خلال الشهر الماضي؟
					4. هل تمكنت من التعامل بهدوء وفعالية مع المتاعب المزعجة في النشاط المهني خلال الشهر الماضي؟
					5. هل كان لديك الشعور بأنك قادر على التغلب بفعالية على التغييرات

					الكبيرة التي يمكن أن تحدث في حياتك المهنية خلال الشهر الماضي؟
					6. هل كان لديك ثقة كاملة في قدرتك على التغلب على المشكلات التي يمكن أن تطرأ على نشاطك المهني خلال الشهر الماضي؟
					7. بخصوص نشاطك المهني، خلال الشهر الماضي...
					8. هل كان لديك الشعور بأن "كل شيء كان على ما يرام"، أن الأمور كانت تسير "كما يجب" خلال الشهر الماضي؟
					9. هل كان لديك الشعور بأنك لن تتمكن من التعامل مع كل ما كان عليك القيام به خلال الشهر الماضي؟
					10. هل كنت قادراً على التحكم في الإزعاج الذي تشعر به في نشاطك المهني خلال الشهر الماضي؟
					11. هل كان لديك الشعور بأنك حقاً "تتقن الوضع" خلال الشهر الماضي؟
					12. هل فقدت هدوئك لأنك واجهت أحداثاً أو مواقف ليس لديك أي إمكانية للتحكم فيها خلال الشهر الماضي؟
					13. هل وجدت نفسك تفكر في كل العمل الذي يتعين عليك القيام به خلال الشهر الماضي؟
					14. هل كان لديك الشعور بأنك تتحكم حقاً في إدارة وقتك خلال الشهر الماضي؟
					15. هل كان لديك الشعور بأن الصعوبات تتراكم بشكل كبير بحيث لن تتمكن أبداً من التغلب عليها خلال الشهر الماضي؟

#### ثانياً: مهارة حل المشكلات

					1. عندما يفشل أحد الحلول الممكنة للمشكلة لا أبحث عن أسباب فشل هذا الحل
					2. عندما أواجه مشكلة معقدة لا أهتم بوضع استراتيجية لجمع المعلومات لأحدد ما هي المشكلة بالضبط
					3. عندما تفشل جهودي الأولى من أجل حل المشكلة أفقد قدرتي على التعامل مع الوضع
					4. بعد حلتي للمشكلة لا أحلل ما كان صحيحاً وما حدث من خطأ
					5. أنا دائماً قادر على صنع بدائل إبداعية لحل المشكلة
					6. بعد محاولتي لحل المشكلة بشكل فعلي أستغرق وقتاً طويلاً لمقارنة نتائج حل المشكلة مع ما توقعت حدوثه
					7. عندما تكون لدي مشكلة أفكر في عدة طرق للتعامل معها ومع ذلك لا أستطيع الإتيان بالكثير من الأفكار
					8. لدي القدرة على حل معظم المشكلات حتى ولو ظهر مبدئياً أنه لا توجد حلول مباشرة

					9. لدي القدرة على اتخاذ القرارات وأكون مرتاح لها لاحقا
					10. عندما أواجه مشكله أميل إلى تطبيق أول إجراء يخطر ببالي لحل المشكلة
					11. أحيانا أقوم بحل مشاكلي الشخصية مباشرة إذا لم أتعرض للتشويش
					12. عند مواجهتي لمشكلة ما أتوقف وأفكر قبل أن أقرر الخطوة التالية
					13. عموما أنا مع الفكرة التي تتبادر إلى ذهني أولا
					14. عند اتخاذ قرار ما أزن عواقب كل بديل وأقارنها ببعضها
					15. عندما أضع خطط لحل مشكلة ما أكون واثقا من تطبيقها
					16. أحاول توقع النتائج العامة للأسلوب الذي أعمل عليه
					17. عندما أحاول التفكير في حلول ممكنة لمشكلة ما لا أضع خيارات كثيرة
					18. أعطي الوقت والجهد الكافي لحل المشكلة
					19. عندما أواجه موقفا جديدا أكون واثقا من قدرتي على التعامل مع المشكلات التي قد تنشأ
					20. على الرغم من عملي على المشكلة أشعر في بعض الأحيان بالثقت وأني لا أعكف على الحل الحقيقي للمشكلة.
					21. أصدر أحكام مفاجأة وبعد ذلك أشعر بالندم
					22. أو من بقدرتي على حل المشكلات الجديدة والصعبة
					23. لدي طرق منظمة لمقارنة البدائل وصنع القرار
					24. عند مواجهة مشكلة ما عادة لا أعيد النظر في الظروف التي قد تساهم في مشكلتي
					25. أحيانا أكون متوترا بحيث أصبح غير قادر على إيجاد طرق أخرى للتعامل مع مشكلتي
					26. بعد اتخاذ القرار تكون النتائج متناسبة مع التوقعات
					27. عند تعرضي لمشكلة ما لا أكون متأكدا من قدرتي على مواجهتها
					28. أقوم بمحاولة تحديد المشكلة عندما أكون واعي بوجودها

## حساب معامل ألفا كرونباخ

### Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations			
		N	%
Observations	Valide	28	100,0
	Exclue <sup>a</sup>	0	,0
	Total	28	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,676	2

Statistiques de total des éléments				
	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
مدركة ضغط	87,7143	86,360	,634	.
حل مهارة	48,1429	22,127	,634	.

## حساب مستوى الدلالة

Corrélations			
		مدركة ضغط	حل مهارة
مدركة ضغط	Corrélation de Pearson	1	,634**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	28	28
حل مهارة	Corrélation de Pearson	,634**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	28	28

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

## Régression

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,634 <sup>a</sup>	,402	,379	7,32445

a. Prédicteurs : (Constante), مدركة\_ضغوط

ANOVA <sup>a</sup>						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	936,878	1	936,878	17,464	,000 <sup>b</sup>
	de Student	1394,836	26	53,648		
	Total	2331,714	27			

a. Variable dépendante : حل\_مهارة

b. Prédicteurs : (Constante), مدركة\_ضغوط

Coefficients <sup>a</sup>						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	27,426	14,493		1,892	,070
	مدركة_ضغوط	1,252	,300	,634	4,179	,000

a. Variable dépendante : حل\_مهارة