**مجلة دراسات وأبحاث**
المجلة العربية في العلوم
الإنسانية والاجتماعية

***Dirassat & Abhath***
The Arabic Journal of
Human and Social Sciences

*ISSN: 1112-9751*

# عنوان المقال

# استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل

# دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان

**أ. حيدرة وحيدة**

**جامعة مستغانم**

# استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل

# دراسة ميدانية لدى عينة من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان

أ. حيدرة وحيدة

جامعة مستغانم

**الملخص:**

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على نوع الاستراتيجيات السائدة للتعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى عينة من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان ومدى تأثرها ببعض المتغيرات الشخصية والوظيفية . ولتحقيق أغراض الدراسة استخدمت الباحثة مقياس المواجهة في المواقف الضاغطة ل"أندلر وباركر"(CISS) تم تطبيقه على عينة عشوائية قوامها 60 موظفا ، وبعد معالجة البيانات باستخدام برنامج spss20 تم التوصل إلى النتائج التالية :

– إستراتجية حل المشكل هي النوع السائد من استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي مصالح الحالة المدنية .

–لا يوجد تأثير لمتغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية والمستوى العلمي ( متوسط ، ثانوي ، جامعي ) على أبعاد استراتجيات التعامل باستثناء تأثير متغير السن على بعد إستراتجية حل المشكل.

الكلمات المفتاحية : الضغوط ، استراتجيات التعامل ، موظفي مصالح الحالة المدنية ، البلديات.

**Abstract**:

The present study aimed to identify the type of coping strategies used to deal with the pressing positions in the work of civil status employees in the communes of relizane and the extent of their impact on some personal and functional variables. In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the measure of confrontation in the stress positions of "Andler and Parker" (CISS) was applied at random sample of 60 employees. After processing the data using the program spss20 the following results are:

- Problem solving strategy is the predominant type among the civil status workers in The communes of relizane
- There is no effect to the dimensions of gender, age, professional experience and scientific level (middle, secondary, and university) on the dimensions of coping strategies except for the effect of the variable age on the strategy of solving the problem.

Key words: Stresse ,coping strategies , civil status workers, communes.

**مقدمة:**

يعتبر العمل من الأنشطة الإنسانيّة الهامة في حياة الأفراد والمُجتمعات على حد سواء إذ أنه الملاذ والملجأ الوحيد الذي يسعى فيه الفرد للبحث عن ذاته المهنية و تحقيق وجودها في وسطه الاجتماعي وإبراز مكانتها من خلال سعيه الدءوب إلى توظيف قدراته ومؤهلاته لأداء مهامه بمستوى من الإتقان والامتياز، فهو يمضي جل وقته في العمل دون الاكتراث بحياته اليومية فيصبح إنسانا تستغرقه الوظيفة وتستهويه خاصة إذا وجد مسببات الإشباعات المادية والمعنوية التي كان يتوق للحصول عليه من خلال جهده المبذول.

ولأسباب وظروف متعددة وبتأثير مثيرات مختلفة سواء كانت داخل بيئة العمل أو خارجها يصبح العامل عرضة لبعض المواقف الضاغطة في بيئة العمل التي تؤثر سلبا على نوعية حياته وجودتها في العمل ، بل و تمتد إلى علاقاته مع زملائه ورؤسائه مما يؤثر سلبا على أدائه الوظيفي وروحه المعنوية وغيرها من النواتج التنظيمية ، فضلا على أنها تجعله عرضة للقلق و الانفعال الزائد والإجهاد والإنهاك مما يسيء إلى صحته وسلامته الجسمية والعقلية ، وأمام هذه الأعراض والمواقف الضاغطة يجد العامل نفسه أمام أساليب مختلفة إيجابية منها وسلبية للتعامل مع الضغوط المهنية أو ما تسمى باستراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل .

**1- الإشكالية:**

لقد أصبحت إدارة المواقف الضاغطة في العمل قضية رئيسية في السلوك التنظيمي في الآونة الأخيرة وذلك حتى يتسنى للعامل القيام بمهامه بارتياح نفسي وجودة عالية من شأنها أن تؤثر إيجابا على العديد من النواتج تنظيمية التي تعود بالنفع على الفرد والمنظمة كارتفاع مستوى الرضا الوظيفي والروح المعنوية ومستوى الأداء والرغبة في العمل والحفاظ على العلاقات داخل بيئة العمل . وفي هذا المقام يرى كل من كويك وكويك Q&Q أن إدارة الوقاية من الضغوط في منظمات العمل تتطلب النظر إلى العلاقات الرسمية وغير الرسمية داخل المنظمة ، كما يقترح الباحثان الاهتمام بعدة جوانب تنظيمية في سبيل إدارة الضغوط والوقاية منها وهي تحليل الدور ، تصميم الهدف ، التأييد الاجتماعي وبناء الفريق( جلدة 195:2009بتصرف) .

ويعتبر العمل في مجال البلديات من المهن التي يعايش أفرادها مواقف ضاغطة في العمل بشكل مستمر ومتكرر، وخاصة أولئك الذين يعملون في مصالح الحالة المدنية ، حيث توصلت دراسة ( بن معزوزة و قماري ،2016) في دراسة لهم تحت عنوان :"الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور" ببلديات غليزان و التي استهدفت عمال مصالح الحالة المدنية نموذجا إلى أن هذه الفئة تعاني من مستوى مرتفع من الإجهاد العصبي ، وهذا يكون أكيدا بفعل المواقف الضاغطة التي تتعرض لها هذه الشريحة في العمل خاصة وإنها تتعامل يوميا وبساعات مستمرة مع جميع أنواع الفئات الاجتماعية لتقدم لهم الخدمات التي يحتاجونها في حينها.

ومن هذا المنطلق تصبح هذه المواقف الضاغطة في هذا النوع من المهن خطرا على صحة العامل العقلية والجسمية كغيرها من المجالات الأخرى التي تصدت لها الدراسات بالبحث والتحليل محاولة البحث عن أهم الاستراتيجيات التكيفية التي

يستخدمها العمال للتعامل مع الضغوط المهنية ، ففي دراسة لكينغ (King) 1991 التي هدفت إلى اكتشاف أحداث الحياة والضغوط وإستراتجية المواجهة لدى طلاب المرحلة الثانوية بهونكوك أسفرت نتائجها على أن إستراتجية التخطيط للمشكل وتحمل المسؤولية هما أكثر الاستراتجيات استخداما لدى العينة ( آمال جودة ،2004 : 676 بتصرف)، وفي دراسة لبركات 2010 للتعرف على أهم الاستراتجيات التكيفية مع الضغوط المهنية لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة طولكرم بفلسطين توصلت نتائجها إلى وجود فروق دالة إحصائيا في درجات المعلمين لاستخدام الإستراتجيات الاجتماعية والنفسية والجسمية للتعامل مع المشكلات المهنية الضاغطة تبعا لمتغير الجنس ( معروف ،2014:58 بتصرف).

وفي دراسة **ماجا مسكو وآخرون ( 2012)** التي هدفت للتعرف على استراتجيات التعامل مع الضغوط وعلاقتها بالغياب لدى مدراء المستوى المتوسط في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة الحجم في سلوفينيا" أظهرت نتائجها أن المديرين الذين يستخدمون استراتيجيات التكيف التي تركز على المشكلة هي أقل غيابا عن العمل ولديها مستويات أقل من الضغوط من المديرين الذين يستخدمون التركيز على استراتيجيات الانفعال.

وعلى ضوء هذه الدراسات وأخرى يمكن القول أنه أيا كانت المواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد في عمله إلا و تكون لها استراتجيات تعامل فعالة تساعده على التكيف والتوافق مع حياته الوظيفية وذلك تبعا للخصائص الشخصية لهذا العامل وما يتلقاه من إجراءات تنظيمية في المنظمة التي يعمل بها إضافة إلى الظروف البيئية التي يعمل فيها،ونظرا لعدم وجود دراسات في مجال عمل الأفراد في البلديات بالرغم من أنواع الضغوط المتكررة التي يتعرضون لها يوميا وجدت الباحثة نفسها أمام التساؤلات التالية :

– ما نوع استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل السائدة لدى موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان ؟

– هل تؤثر متغيرات الجنس والسن والمستوى الدراسي والخبرة المهنية على نوع استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي مصالح الحالة المدنية؟

**2– فرضيات الدراسة :**

– إستراتيجية حل المشكل هي النوع السائد من استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي مصالح الحالة المدنية .

– لا تؤثر متغيرات الجنس والسن والمستوى الدراسي والخبرة المهنية على نوع استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل السائدة لدى موظفي مصالح الحالة المدنية.

**3–أهمية الدراسة :** تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية موضوعها ذاته حيث أنها تبحث عن نوع الاستراتيجيات السائدة لدى عمال مصالح الحالة المدنية للتعامل مع المواقف الضاغطة التي يتعرضون لها في عملهم خاصة وأنهم أكثر الفئات التي تتعامل مع جمهور واسع و تتعرض للضغوط المهنية يوميا .

وتعتبر هذه الدراسة –على حد علم الباحثة – من الدراسات الجديدة التي تبحث في أساليب التعامل مع المواقف الضاغطة في البلدية.

**4–أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى:

–معرفة نوع الاستراتيجيات الأكثر استخداما من

قبل عمال مصالح الحالة المدنية حسب مقياس التكيف مع المواقف الضاغطة (CISS).

– معرفة إمكانية تأثير متغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية والمستوى الدراسي على نوع الاستراتيجيات السائدة لدى عمال مصالح الحالة المدنية.

**5– التعريف بمصطلحات الدراسة :**

**أ–التعاريف النظرية:**

– **الضغوط المهنية :**

عرف أرنولد وفيلدمان " Hugh J.Arnold ,Daniel c.Feldman ضغط العمل على أنه :"ردود فعل الفرد الناشئة عن عوامل مهددة أو جديدة تواجه في عمله "( الصيرفي ،309:2006).

ويعرف سلاي Selye الضغوط بأنها "أمراض التكيف " والضغوط هي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى منع حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تناسيها"(جلدة،مرجع سابق :174).

– **استراتيجيات التعامل:**

يعرف لازروس وفولكمان (1984)التعامل coping بأنه :" مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للتحكم والسيطرة وتحمل المتطلبات الداخلية والخارجية التي تهدد أو تتجاوز إمكانيات الفرد (معروف ،34:2014) نقلا عن ( Servant,2005 :10) .

– **مصلحة الحالة المدنية:** هي مصلحة رئيسية وهامة تابعة للهيكل التنظيمي للبلدية، تهتم بشؤون الأفراد من حيث تسجيل مختلف العقود كالميلاد، الوفاة والزواج.

**ب– التعاريف الإجرائية:**

**استراتيجيات التعامل** :هي استجابات معرفية وسلوكية يقوم بها الموظف في مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان للتكيف مع المواقف الضاغطة التي يتعرض لها في العمل ، ويستدل عليها من خلال مجموع استجابته على مجموع أبعاد مقياس التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل (CISS) المستخدم في هذه الدراسة .

– موظفي الحالة المدنية : هم العمال الذين تم تعينيهم للقيام بمهام مصالح الحالة المدنية ببلديات يلل والمطمر وملحقاتها الفرعية بولاية غليزان .

**6– الدراسات السابقة :** ثمة عدد من الدراسات التي تطرقت إلى استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل في مختلف مجالات عمل الأفراد نذكر منها الآتي :

**1– دراسة منتقموري وديماغس وموغان** Montgomry&Domers&Morin2010

عنوان الدراسة: الضغوط ، إستراتيجيات التكيف والاحتراق النفسي الوظيفي عند الأساتذة المتربصين الناطقين بالفرنسية في التعليم الابتدائي

تبحث الدراسة في الضغوط واستراتيجيات التكيف الأكثر استعمالا حسب الجنس والخبرة المهنية ومستوى التدريس ( ابتدائي ، متوسط ) والاحتراق الوظيفي عند الأساتذة في التعليم الابتدائي والثانوي ، تكونت عينة الدراسة من 245أستاذا متربصا واستخدمت مقياس Breif cope لقياس إستراتيجيات التكيف التي يستعملها الشخص .

من نتائج الدراسة: وجود فروق من حيث الجنس ومستوى التدريس بين كل المتغيرات المدروس ( معروف، 2012 بتصرف).

**2– دراسة ماجا مسكو وآخرون ( 2012):**

دراسة بعنوان :" استراتجيات التعامل مع الضغوط وعلاقتها بالغياب لدى مدراء المستوى المتوسط في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة الحجم في سلوفينيا"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أعراض الإجهاد واستراتيجيات التعامل مع الضغوط، والتغيب لدى مدراء عن الإدارة الوسطى السلوفينية. شملت العينة211 من مدراء المستوى المتوسط العاملين في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة الحجم في سلوفينيا. تم جمع البيانات باستخدام استبيانين. الأول تم استخدام استبيان من أجل تحديد استراتيجيات مواجهة الإجهاد ( CRI). واستخدم الاستبيان الثاني لتحديد الإجهاد وأعراضه بين المديرين. تم إجراء التحليل الإحصائي باستخدام SPSS 17.0، و أظهرت النتائج أن المديرين الذين يستخدمون استراتيجيات التكيف التي تركز على المشكلة هي أقل غيابا عن العمل ولديها مستويات أقل من الضغوط من المديرين الذين يستخدمون التركيز على استراتيجيات الإنفعال. (Maja et all,2012 )

**3- دراسة الهنداوي (1994):**

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 وفقا لجنسياتهم ، وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى ، كما أشارت الدراسة إلى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل منها : العلاج الروحي ، والتغذية المرتدة الحيوية ، نظم الحوافز وتقييم الأداء ، وبرامج مساعدة العاملين (الضريبي: 683:2010).

**4- دراسة شعبان(1995):**

عنوان الدراسة :الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروق الجنسية والعمرية في التكيف مع الأزمات والتصدي لها .وكانت عينة الدراسة مكونة من (694) فردا تراوحت أعمارهم مابين ( 14-38سنة) ، وقد اشتملت العينة على طلبة من مراحل مختلفة وعاملين في وظائف ومهن متعددة ، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنه لا توجد فروق دالة بين متوسطي الجنسين في كل من أساليب التكيف الإقدامية والإحجامية . كما أشارت أيضا إلى وجود تأثير لمتغير العمر على بعض الأساليب الإقدامية لصالح الفئة العمرية الأعلى وعدم تأثير متغير العمر على الأساليب الإحجامية (الضريبي:مرجع سابق،683).

**5- دراسة الضريبي 2010**

دراسة بعنوان :" أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات " دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق "

تهدف الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة : المؤهل العلمي، سنوات الخبرة ، العمر ، أجريت الدراسة على (200) عامل اختيروا بالطريقة العشوائية العرضية ، وتم تطبيق مقياس من إعداد الباحث .

من نتائج الدراسة مايلي :

– وجود فروق ذات دلالة في استخدام أساليب مواجهة الضغوط ( المواجهة والتحدي واللجوء إلى الدين، إعلاء التقييم الإيجابي للمشكلة ) وفي الدرجة الكلية للأساليب تعزى للمؤهل العلمي (أساسي ، ثانوي ) وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية .

– وجود فروق ذات دلالة في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها وكذالك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر ( أكثر من 10سنوات) وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الإنفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر

– وجود فروق ذات دلالة في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها وكذالك الدرجة الكلية تعزى لمتغير العمر وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر (أكثر من50سنة) وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الإنفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر(الضريبي ،2010).

**6– دراسة معروف 2014**

دراسة بعنوان : " استيراتيجيات التعامل مع الإحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي

هدفت الدراسة الى التعرف على درجة انتشار الاحتراق النفسي لدى الأساتذة وعلاقتها باستيراتجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ، طبقت الدراسة على عينة قوامها 305أستاذا بولاية تلمسان ، واستخدم الباحث مقياس التعامل مع المواقف الضاغطة ل:" أندلر وباركر " وكذا مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش ، وبعد معالجة البيانات إحصائيا باستخدام نظام spss ، ومن أهم النتائج المتوصل مايلي :

– عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق النفسي والدرجة الكلية لاستراتيجيات التعامل عند أساتذة التعلم الثانوي.

– وجود علاقة ارتباطية عكسية بين بعد نقص الشعور بالإنجاز الشخصي كأحد أبعاد الاحتراق النفسي وبعد حل المشكل كأحد أبعاد استراتجيات التعامل .

– عدم وجود فروق دالة إحصائيا في استراتجيات التعامل مع الموقف الضاغطة تعزى لجنس الأساتذة .

يظهر جليا من مختصر الدراسات السابقة أنها اختلفت من حيث العينة واستعمال أدوات القياس ، وتأتي دراستنا لتكمل الدراسات السابقة و تسلط الضوء على عينة لم تحظ بالدراسة مسبقا وهي موظفي مصالح الحالة المدنية بالبلديات.

**7– منهج البحث :**

تبعا لخصوصية الموضوع وأهدافه فقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الذي يعرفه ( سعد عمر،69:2009) بأنه : " نوع من أساليب البحث يدرس الطبيعة الاجتماعية والاقتصادية والسياسية الراهنة دراسة كيفية توضح خصائص الظاهرة وحجمها وتغيراتها ، ودرجات ارتباطها مع الظواهر الأخرى "

**8– أداة الدراسة :**

استخدمت الباحثة مقياس أو قائمة المواجهة في المواقف الضاغطة ل"أندلر وباركر " Coping Inventory for Stressful Situation الذي تم تقنينه وترجمته إلى البيئة الجزائرية على مستوى مركز (CRASC) ولاية وهران من قبل الباحثين : فراحي فيصل ، كبداني خديجة ، قويدري مليكة ، شعبان

الزهرة 2006) كما يشير إليه الباحث معروف محمد حيث تم اقتباس المقياس من رسالته في الماجستير ، تخصص الصحة النفسية والتكيف المدرسي بجامعة وهران 2014.

و يتكون المقياس من48 فقرة موزعة على ثلاثة أبعاد كما هي موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (01) يوضح أبعاد مقياس استراتجيا ت التعامل مع المواقف الضاغطة**

| الأبعاد | الفقرات | المجموع |
|---|---|---|
| حل المشكل | 1-2-6-10-15<br>21-24-26-27<br>36-39-41-42<br>43-46-47 | 16 |
| الانفعال | 5-7-8-13-14<br>16-17-19-22<br>25-28-30-33<br>34-38-45 | 16 |
| التجنب | 3-4-9-11-12<br>18-20-23-29<br>31-32-35-37<br>40-44-48 | 16 |
| المجموع | | 48 |

ويجاب عن المقياس بخمس بدائل ( أبدا ، نادرا ، أحيانا ، غالبا ، دائما ).

**9- الخصائص السيكومترية لأداة المقياس :**

بعد تطبيق أداة القياس على عينة الدراسة الاستطلاعية التي قوامها 30موظفا من مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان وتفريغ بياناتها تم استخراج خصائصها السيكومترية كما هو موضح فيما يلي :

**أ- صدق المقياس :**

تم استخدام صدق الاتساق الداخلي للتأكد من صدق المقياس وذلك بإيجاد معاملات الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للمقياس و بين درجة كل بند مع البعد الذي ينتمي إليه كما هو موضح فيما يلي :

**جدول رقم (02) يوضح معامل الارتباط بين درجات كل بعد والدرجة الكلية للاستبيان**

| الأبعاد | البعد الأول | البعد الثاني | البعد الثالث | الدرجة الكلية |
|---|---|---|---|---|
| البعد الأول | 1 | | | 0.831** |
| البعد الثاني | 0.244 | 1 | | 0.650** |
| البعد الثالث | 0.573** | 0.132- | 1 | 0.587** |
| الدرجة الكلية | 0.831** | 0.650** | 0.587** | 1 |

دال عند 0.001.

يلاحظ من الجدول أن كل معاملات الارتباط دالة إحصائيا

**جدول رقم (03) يوضح معامل الارتباط بين درجات كل فقرة من من فقرات البعد الأول والدرجة الكلية للبعد**

| رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 1 | 0.231 | غ دال | 24 | 0.670 | ** | 42 | 0.670 | ** |
| 2 | 0.484 | ** | 26 | 0.782 | ** | 43 | 0.564 | ** |
| 6 | 0.668 | ** | 27 | 0.576 | ** | 46 | 0.432 | * |
| 10 | 0.718 | ** | 36 | 0.467 | ** | 47 | 0.552 | |
| 15 | 0.416 | ** | 39 | 0.550 | ** | | | |
| 21 | 0.477 | ** | 41 | 0.422 | ** | | | |

دال عند 0.001. دال عند 0.001.

يلاحظ من الجدول أن كل معاملات الارتباط للفقرات دالة إحصائيا باستثناء الفقرة رقم 01

**جدول رقم (04) يوضح معامل الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات البعد الثاني والدرجة الكلية للبعد**

| رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 5 | 0.667 | ** | 17 | 0.842 | ** | 33 | 0.606 | ** |
| 7 | 0.265 | غ دال | 19 | 0.585 | ** | 34 | 0.644 | ** |
| 8 | 0.712 | ** | 22 | 0.634 | ** | 38 | 0.631 | ** |
| 13 | 0.658 | ** | 25 | 0.639 | ** | 45 | 0.632 | ** |
| 14 | 0.671 | ** | 28 | 0.626 | ** | | | |
| 16 | 0.331 | غ دال | 30 | 0.380 | ** | | | |

دال عند 0.001. دال عند 0.001.

يلاحظ من الجدول أن كل معاملات الارتباط

للفقرات دالة إحصائيا باستثناء الفقرة رقم 07و16

**جدول رقم (05) يوضح معامل الارتباط بين درجات كل فقرة من من فقرات البعد الثالث والدرجة الكلية للبعد**

| رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة | رقم الفقرة | معامل الارتباط | مستوى الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 3 | 0.613 | ** | 20 | 0.208 | غ دال | 37 | 0.507 | ** |
| 4 | 0.028- | غ دال | 23 | 0.550 | ** | 40 | 0.454 | ** |
| 9 | 0.56 | ** | 29 | 0.58 | ** | 44 | 0.18 | غ دال |
| 11 | 0.49 | ** | 31 | 0.36 | ** | 48 | 0.54 | ** |
| 12 | 0.644 | ** | 32 | 0.345 | ** | | | |
| 18 | 0.421 | ** | 35 | 0.567 | ** | | | |

دال عند 0.001. دال عند 0.001.

يلاحظ من الجدول أن كل معاملات الارتباط للفقرات دالة إحصائيا باستثناء الفقرة رقم 4،20،44 ، وعليه أصبح المقياس يتكون من 42فقرة بعد حذف الفقرات غير الدالة.

**-ب- الثبات:**

استخدمت الباحثة طرقتين لحساب معامل الثبات لمقياس إستراتجية التكيف هما :

**أ- طريقة التناسق الداخلي بحساب معامل ألفا لكرومباخ** : حيث توصلت إلى معامل الثبات التالي:

**الجدول رقم (06) يوضح حساب - معامل ألفا لكرومباخ:**

| عد الفقرات | عدد الأفراد | معامل ألفا لكرومباخ |
|---|---|---|
| 42 | 60 | 0.835 |

من الجدول رقم (06) يتضح أن معامل ألفا لكرومباخ بلغ ( 0.83)، وهو مؤشر مرتفع دال على ثبات المقياس .

**ب- حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية:**

قامت الباحثة بحساب معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية بعد تقسيم المقياس إلى نصفين متساوين حسب ترتيب الفقرات، النصف الأول يضم الفقرات ذات الترتيب الفردي (1، 3، 5، 7، 9، 11، 13،15، 17، 19، 21، 23، 25، 27،29، 31،33، 35، 37، 39،41، 43،45، 47، ) والفقرات ذات الترتيب الزوجي (2، 4، 6، 8، 10، 12، 14، 16، 18، 20، 22، 24، 26، 28، 30،32، 34، 36، 38، 40، 42، 44، 46، 48):

**جدول (07) يوضح حساب معامل الارتباط بطريقة التجزئة النصفية**

| عد الفقرات | عدد الأفراد | ر | المعامل سبيرمان براون |
|---|---|---|---|
| 42 | 60 | 0,527 | 0,690 |

و بناء على المؤشرات السابقة يمكننا القول أن المقياس يتمتع بمؤشرات ثبات مقبولة تسمح لنا بتطبيقه.

10- **الأساليب الإحصائية المستخدمة** : تم استخدام الأساليب التالية :

- معامل الارتباط لحساب صدق الاتساق الداخلي

– الفا لكرومباخ لحساب ثبات المقياس .

– المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاختبار ترتيب أبعاد إستراتجية التعامل مع المواقف الضاغطة

– تحليل التباين المتعدد لمعرفة تأثير المتغيرات الشخصية والوظيفية ( الجنس ، السن ، الخبرة المهنية المستوى العلمي ) على نوع إستراتجية التعامل المستخدمة من قبل أفراد العينة .

**11– عينة الدراسة الأساسية :**

شملت عينة الدراسة 60موظفا (ة) من موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات يلل والمطمر وملحقاتها الفرعية بولاية غليزان وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة ، وتتوزع حسب متغيرات الدراسة كما يلي :

**جدول رقم (08) : يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية**

| | | العدد | النسبة |
|---|---|---|---|
| الجنس | ذكور | 23 | 38.33 |
| | إناث | 32 | 53.33 |
| السن | من 21–30 | 20 | 33.33 |
| | من 31–40 | 28 | 46.66 |
| | 41 فما فوق | 12 | 20 |
| الخبرة المهنية | 1–10 | 28 | 46.66 |
| | 11–20 | 22 | 36.66 |
| | 21فما فوق | 10 | 16.66 |
| المستوى العلمي | متوسط | 14 | 23.33 |
| | ثانوي | 18 | 30 |
| | جامعي | 28 | 46.66 |
| المجموع | | 60 | 100 |

**12– عرض ومناقشة نتائج الفرضيات:**

**12–1عرض نتائج الفرضيات:**

**أ – عرض نتائج الفرضية الأولى :**

نص الفرضية : – إستراتيجية حل المشكل هي النوع السائد من استراتجيات التكيف مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي مصالح الحالة المدنية .

ولاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة وكانت كما يلي:

**الجدول رقم (09): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لدرجات أفراد العينة على المقياس**

| نوع استيراتيجية التكيف | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الترتيب |
|---|---|---|---|
| استيراتيجية حل المشكل | 54.333 | 07.61 | 1 |
| استيراتيجية الإنفعال | 46.033 | 9.66 | 2 |
| استيراتيجية التجنب | 42.600 | 6.842 | 3 |

يتضح من خلال الجدول أن إستراتجية حل المشكل هي النوع السائد من استراتجيات التعامل بمتوسط حسابي بلغ (54.33)، ثم إستراتجية الانفعال بمتوسط حسابي (46.03) وأخيرا استراتجية التجنب بمتوسط حسابي بلغ (42.60).

ومنه تحققت فرضية البحث التي تنص على أن إستراتجية حل المشكل هي النوع السائد لدى موظفي مصالح الحالة المدنية .

**ب–عرض نتائج الفرضية الثانية:**نص الفرضية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد استراتجيات التكيف تعزى لمتغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية والمستوى العلمي لدى موظفي مصالح الحالة المدنية . .

ولاختبار صحة الفرضية تم استخدام تحليل التباين المتعدد والذي يستخدم حسب (جودة، مرجع سابق:

33) " لدراسة تأثير متغير مستقل أو أكثر بمستويات مختلفة على أكثر من متغير تابع " وكانت نتائج تحليل التباين المتعدد بعد التأكد من اختبار دلالة نتائج الاختبارات المتعددة عند متغير السن كما يلي:

**الجدول رقم (10) : المتغيرات المقاسة بتحليل التباين المتعدد**

| المصدر | المتغيرات التابعة | مجموع المربعات | درجة | متوسط | ف | الدلالة |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الجنس | استراتيجية حل المشكل | 65.596 | 1 1 1 | 65.596 | 1.217 | 0.275 |
| | استراتيجية الإنفعال | 41.406 | | 41.406 | 0.444 | 0.508 |
| | استراتيجية التجنب | 86.117 | | 86.117 | 1.885 | 0.179 |
| السن | استراتيجية حل المشكل | 340.192 | 2 2 2 | 170.096 | 3.157 | 0.05 |
| | استراتيجية الإنفعال | 351.234 | | 175.617 | 1.885 | 0.162 |
| | استراتيجية التجنب | 74.516 | | 37.258 | 0.802 | 0.454 |
| المستوى | استراتيجية حل المشكل | 192.034 | 2 2 2 | 96.017 | 1.782 | 0.178 |
| | استراتيجية الإنفعال | 82.765 | | 41.383 | 0.444 | 0.644 |
| | استراتيجية التجنب | 78.519 | | 39.259 | 0.846 | 0.435 |
| الخبرة | استراتيجية حل | 137.170 | 2 2 | 68.585 | 1.273 | 0.289 |

| | | المجموع المعدل | المجموع | الخطأ | |
|---|---|---|---|---|---|
| | | استراتيجية التجنب | 2762.400 | 2414.525 | 46.433 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 5513.933 | 4845.662 | 96.186 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 3425.333 | 2801.676 | 53.878 |
| | | استراتيجية التجنب | 111648 | 132658 | 180552.00 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 128.576 | 127.681 | 64.288 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 59 | 60 | 60 |
| | | استراتيجية التجنب | 59 | 60 | 60 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 59 | 52 | 52 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 59 | 52 | 52 |
| | | استراتيجية التجنب | 0.506 | 0.262 | 0.275 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 0.690 | 1.375 | 0.508 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 64.288 | 63.841 | 53.878 |
| | | استراتيجية التجنب | 0.506 | 0.262 | 0.275 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 0.690 | 1.375 | 0.508 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 64.288 | 63.841 | 53.878 |
| | | استراتيجية التجنب | 0.506 | 0.262 | 0.275 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 0.690 | 1.375 | 0.508 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 64.288 | 63.841 | 53.878 |
| | | استراتيجية التجنب | 0.506 | 0.262 | 0.275 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 0.690 | 1.375 | 0.508 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 64.288 | 63.841 | 53.878 |
| | | استراتيجية التجنب | 0.506 | 0.262 | 0.275 |
| | | استراتيجية الإنفعال | 0.690 | 1.375 | 0.508 |
| | | استراتيجية حل المشكل | 64.288 | 63.841 | 53.878 |

يبين الجدول رقم ( 10) الفروق في تأثير متغيرات الجنس والسن والخبرة المهنية والمستوى العلمي على أبعاد استراتجيات التعامل حيث تبين مايلي :

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد

استراتجيات التعامل تعزى لمتغيرات الجنس والخبرة المهنية والمستوى العلمي وكذا عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعدي إستراتجية الانفعال والتجنب تعزى لمتغير السن عند مستوى الدلالة 0.05.

– وجود فروق ذات دلالة إحصائية في بعد إستراتجية حل المشكل تعزى لمتغير السن عند مستوى الدلالة 0.05.

**جدول ( 11) يبين المتوسطات الحسابية لتأثير السن على إستراتجية حل المشكل**

| الأبعاد | | المتوسط الحسابي |
|---|---|---|
| استراتجية حل المشكل | الفئة العمرية (21–30) | 46.00 |
| | الفئة العمرية (31–40) | 53.00 |
| | الفئة العمرية (41فمافوق ) | 56.01 |

يظهر من خلال الجدول رقم ( 11) أن المتوسط الحسابي للفئة العمرية (41فما فوق ) أكبر من المتوسط الحسابي الفئة العمرية (21–30) والفئة العمرية (31–40)

و هذا يؤدي إلى تحقق الفرضية الثانية جزئيا حيث دلت النتائج على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في أبعاد استراتجيات التعامل تعزى لمتغير الجنس والخبرة المهنية والمستوى العلمي ، في حين توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتغير السن على بعد إستراتجية حل المشكل .

**12–2 مناقشة نتائج الفرضيات :**

**12–2–1– مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى :**

بينت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية أن إستراتجية حل المشكل هي النوع السائد لدى موظفي مصالح الحالة المدنية .

تتفق نتائج الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة كينغ (King) 1991 التي أسفرت نتائجها على أن إستراتجية التخطيط للمشكل وتحمل المسؤولية هما أكثر الاستراتجيات استخداما لدى طلاب المرحلة الثانوية بهونكوك.

ويؤكد لازاروس Lazarus في هذا المجال أن هذه الإستراتيجية تعتبر أكثر فاعلية في مواجهة الضغوط وحل المشكلة بصفة نهائية حيث اتفقت توجهاته مع دراسة **ماجا مسكو وآخرون ( 2012)** التي هدفت للتعرف على استراتجيات التعامل مع الضغوط وعلاقتها بالغياب لدى مدراء المستوى المتوسط في المؤسسات الكبيرة والمتوسطة الحجم في سلوفينيا حيث أظهرت نتائجها أن المديرين الذين يستخدمون استراتيجيات التكيف التي تركز على المشكلة هي أقل غيابا عن العمل ولديها مستويات أقل من الضغوط من المديرين الذين يستخدمون التركيز على استراتيجيات الانفعال.

وتعزو الباحثة سيادة إستراتجية حل المشكل لدى أفراد عينة البحث إلى طبيعة العمل في مجال البلديات التي تتطلب من شاغل مهامها التفكير بعقلانية ومنطق أمام المواقف الضاغطة كي تستمر عملية تقديم الخدمات وتلبية حاجات الفئات الاجتماعية على اختلاف طلباتها ، حيث أن إتباع غير هذه الإستراتجية لدى أفراد العينة ذاتها من شأنه أن يعرقل مصالح الشعب التي تتطلب التنفيذ الفوري لمختلف الخدمات التي يحتاجها الأفراد ، كما قد تؤدي إلى عراقيل وصراعات تنظيمية لا تستطيع المنظمة حلها في كل وقت تتطلب فيه هذه الفئات الاجتماعية التدخل الفوري والعاجل ، ولذا نجد الموظفين في البلديات يسهرون على تلبية حاجات الأفراد دون انقطاع يذكر.

**12-2-2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية :**

بينت نتائج التحليل الإحصائي للفرضية عدم وجود أثر لمتغيرات الجنس والخبرة المهنية والمستوى العلمي على أبعاد استراتجيات التعامل ، في حين يوجد تأثير لمتغير السن على بعد إستراتجية حل المشكل لصالح الفئة العمرية(41فما فوق ) .

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة معروف 2014 حيث توصلت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائيا في استراتجيات التعامل مع الموقف الضاغطة تعزى لجنس أساتذة التعليم الثانوي ، وتتفق جزئيا مع دراسة شعبان(1995) على عينة من طلبة من مراحل مختلفة وعاملين في وظائف ومهن متعددة حيث أشارت إلى وجود تأثير لمتغير العمر على بعض الأساليب الإقدامية لصالح الفئة العمرية الأعلى وعدم تأثير متغير العمر على الأساليب الإحجامية.

كما تتفق مع دراسة الضريبي 2010 في وجود فروق دالة إحصائيا تعزى لمتغير العمر وتختلف معها في متغير الخبرة .

وتختلف نتائج الدراسة مع دراسة بركات 2010 في متغير الجنس حيث توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائيا في درجات المعلمين لاستخدام الإستراتجيات الاجتماعية والنفسية والجسمية للتعامل مع المشكلات المهنية الضاغطة تبعا لمتغير الجنس ، وكذا دراسة منتقموري وديماغس وموغان Montgomry&Domers&Morin2010 حول نفس المتغير عند الأساتذة المتربصين الناطقين بالفرنسية في التعليم الابتدائي.

تعزو الباحثة عدم وجود تأثير لمتغيرات الجنس والخبرة المهنية والمستوى العلمي على استراتجيات التعامل إلى تشابه الظروف داخل بيئة العمل في البلديات فكلا الجنسين يعمل في ظروف واحدة ويقدمون مهاما محددة وواضحة تتمثل في خدمات الحالة المدنية ، إضافة إلى أن المواقف الضاغطة في العمل تكون أحيانا متشابهة نظرا لعبئ الدور الذي يقوم به موظفي المصالح الحالة المدنية ، وبالتالي فمن الطبيعي أن لا يكون للمتغيرات المدروسة أثر على نوع الإستراتجية المستخدمة .

ويمكن عزو أسباب تأثير متغير السن على إستراتجية حل المشكل لصالح الفئة الأكثر تقدما إلى قدرة التحمل لدى هذه الفئة بحكم مرورها على تجارب وخبرات متكررة من المواقف الضاغطة في العمل .

**.خاتمة وتوصيات:**

كشفت نتائج الدراسة على أن النوع السائد من استراتجيات التعامل مع المواقف الضاغطة في العمل لدى موظفي مصالح الحالة المدنية ببلديات غليزان هي استراتيجية حل المشكل ، كما بينت نتائج الدراسة أنه ليس لمتغيرات الجنس والخبرة المهنية والمستوى العلمي أثرا على استراتجيات التعامل ، في حين يوجد أثر لمتغير السن على إستراتجية حل المشكل ، وعليه نقترح ما يلي:

- إجراء المزيد من الدراسات الميدانية على أفراد عينة البحث في ولايات أخرى .
- إقامة دورات وورشات تدريبية لتنمية مهارات التعامل الإيجابية مع المواقف الضاغطة في العمل لدى العمال حتى يتمكنوا من القيام بمهامهم بروح معنوية عالية وصحة نفسية جيدة ومستوى مقبول من الأداء.
- فتح مجالات التكوين لموظفي البلديات حتى

يتمكنوا من تطوير قدراتهم والتفاعل فيما بينهم لتبادل الخبرات مع غيرهم ممن يعملون في مؤسسات أخرى.

– العمل على إتباع استراتجيات عمل بالتناوب داخل بيئة العمل من قبل رؤساء البلديات للتخفيف والترفيه على موظفي مصالح الحالة المدنية .

– ضرورة الاهتمام بالحوافز المادية والمعنوية لموظفي مصالح الحالة المدنية حتى ترتفع معنوياتهم ويشعرون بمكانتهم داخل العمل وخارجه.

– تنظيم زيارات ترفيه وتسلية لموظفي مصالح الحالة المدنية لتخفيف ضغط العمل الذي يتعرضون له .

**المراجع :**


1– الضريبي عبد الله(2010): أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات "دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق"، مجلة جامعة دمشق ، المجلد 26، العدد الرابع .ص669–.719

2– الصيرفي محمد .(2006). السلوك الإداري "العلاقات الإنسانية ". الطبعة الأولى . الإسكندرية : دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر .

3– بن معزوزة خديجة ، قماري محمد (2016): الإجهاد العصبي لدى العاملين في مناصب التفاعل مع الجمهور– دراسة ميدانية بمصلحة الحالة المدنية ببلديات ولاية غليزان، مجلة سلوك ، جامعة مستغانم العدد 04، ص29–41.

4–جلدة سامر .(2009). السلوك التنظيمي والنظريات الإدارية الحديثة .الطبعة الأولى .الأردن : دار أسامة للنشر والتوزيع .

5– جودة محفوظ.(2009). التحليل الإحصائي المتقدم باستخدام SPSS.الطبعة الثانية .عمان : دار وائل للنشر والتوزيع .

6–جودة ، آمال عبد القادر(2004):أساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة الأقصى ، بحث مقدم إلى مؤتمر التربوي الأول " التربية بفلسطين وتغيرات العصر المنعقد بكلية التربية في الجامعة الاسلامية في 2004/11/24/23.

7– سعد عمر سيف الإسلام (2009): الموجز في منهج البحث العلمي في التربية و العلوم الإنسانية الطبعة الأولى ، دمشق ، دار الفكر .

8–معروف محمد(2014):استراتيجيات التعامل مع الاحتراق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير ، تخصص الصحة النفسية والتكيف المدرسي ، جامعة وهران .

9-Maja Mesco,Ivan Eernda,Mateja Videmesk,Damir Karpljuk,Joze Stihek,Vasja Roblek(2013) :Relationship between stress coping strategies and absenteeism among middle-level managers, management ,vol 18,p45-57