

استراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وعلاقتها بفعالية الأداء (دراسة ميدانية بمؤسسة سوناپراك نشاط المصب AVAL)

زبيبي أحلام

تحت إشراف د. فراحی فیصل ، قسم علم النفس ، جامعة وهران

مقدمة:

للفرد نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف عندما تكون معتدلة، أما إذا كانت حادة فمن الممكن أن تكون ضارة وهدامة للفرد والمجتمع. ولما لضغوط العمل أو كما يسميها البعض الضغوط الإدارية أو الضغوط المهنية من آثار سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء، وعلى تحقيق الأهداف المرجوة من خلال عنصر الأداء الفعّال الذي يعد مطلباً هاماً وأساسياً في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها هذه المنظمات خاصة عندما يكون الأداء فيها مرتفع. فإن عنصر الأداء يتأثر على المستوى التنظيمي عندما يواجه العاملون في المنظمات ضغوطاً إدارية ذات أثر سلبي مما يؤدي إلى العديد من المشكلات ومنها مشكلة الأداء المنخفض (الروقي، 2003: 3-4) خاصة إذا لم نحسن التعامل معه.

فالمشاكل المتعلقة بالأداء مرتبطة بنفسية العاملين وصحتهم وكذا ارتباطها بزيادة أيام الغياب، وإرتفاع حوادث العمل مما يؤدي إلى خسارة كبيرة، وهذا ما جاءت به لجنة الرقابة للإنتاجية في القطاع الأوروبي لسنة 2000 أنه أكثر من 50% من حالات الغياب عن العمل تعود إلى الضغوط وتشير في ذات الصدد الهيئة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل لسنة 2000 أن موظف أوروبي من ثلاثة مصاب بضغوط العمل. و 16% من أمراض الدم والشرايين التي تصيب الرجال في أوروبا و 22% مما يصيب النساء تعود إلى ضغوط العمل و أمراض أخرى لنفس السبب مثل إصابات العضلات والعظام واضطرابات الصحة الذهنية. وهذا حسب المؤسسة الأوروبية لمراقبة شروط الحياة اليومية والإنسانية لسنة 2000، كما تشير اللجنة الأوروبية للاستخدام والشؤون الاجتماعية لسنة 2000 أن ضغوط العمل تؤدي إلى خسارة 20 مليار أورو في السنة، لجهة الوقت الضائع وتكاليف العلاج (مكي، 2007: 109).

وبينما ترتبط ضغوط الحياة بمدى واسع من الاضطرابات النفسية والجسدية، فإن مصادر المواجهة تعد بمثابة عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ بالصحة النفسية والجسدية معاً، بشرط أن يعي الفرد كيفية التحمل، وما هي العمليات أو الاستراتيجيات الملائمة لمعالجة موقف ما، كما ينظر بعضهم إلى تلك العمليات على أنّها عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي

تعتبر الفعالية التنظيمية إحدى أبرز الاستراتيجيات التي تسعى المؤسسات إلى تحقيقها باعتبارها المعبر الحقيقي لتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية.

فالفعالية التنظيمية يمكن قياسها من خلال فعالية أداء الموارد البشرية في تحقيق الغايات والأهداف التي يتم رسمها على مستوى المؤسسات، بمعنى آخر تعتبر مستويات الأداء الفعلية للموارد البشرية هي المحرك الطبيعي في تحديد الفعالية التنظيمية (بربر، 2008: 171). وقد أصبح الاهتمام بالسلوك الإنساني في المؤسسات من أهم عوامل نجاحها، لذا من الضروري الاستجابة لحاجات العاملين ومتطلباتهم وعليهم يتوقف زيادة الكفاءة الإنتاجية للمؤسسة وتحسينها (نقلا عن بنات، 2009: 3).

ويشهد عالمنا المعاصر اليوم ثورة حقيقية في المعلومات تحولت معها الكرة الأرضية إلى "قرية عالمية"، وما كان ذلك ليحدث لولا حركة التقدم العلمي والاكتشافات التكنولوجية الحديثة التي لعبت دوراً كبيراً في تحقيق الرفاهية للبشرية، لكن سرعان ما دفع الإنسان ضريبة هذا التقدم، إذ أصبحنا نعيش عصر السرعة، وأخذت حياتنا اليومية في التعقيد وبدأنا نسمع عن أمراض عديدة تعرف ب"أمراض المدينة"، التي ما انفكت تزداد وتفتك بصحة الإنسان النفسية والجسدية، ولعل أبرز هذه الأمراض ما يعرف بالضغوط النفسية أو المهنية أو الاجتماعية (نعامة، علي، 2011: 133).

فقد أصبحت ضغوط العمل واقع حياة ولازمة من الصعب تفاديها فهي تحيط بكل متخذ قرار في أي منشأة أو كيان إداري مهما صغر أو كبر حجمه وعليه في ظل هذه الظروف أن يتخذ القرار المناسب في الوقت المناسب وبالشكل المناسب وبالتكلفة المناسبة. بالتالي أصبح من العبث التغاضي عن هذا الموضوع أو اهماله (مصري، مصري، 2010: 7).

ومع ذلك لا تزال تعترى بعض المؤسسات العربية عدة مفاهيم خاطئة حول الضغوط إذ أن البعض يراها مرادف للقلق، أو إنها حادثة طارئة مع أنّها ليست مرادفة للقلق، وأنّها ليست توتراً عصبياً، وإنما هي استجابة للظروف أو لمسببات الضغط كما أنّها ليست بالضرورة أن تكون هذه الضغوط سيئة أو هدامة، إذ ربما تكون حافزاً

والاجتماعي أثناء الفترات الضاغطة في حياته، وبات هناك اقتناع بضرورة الاهتمام بدراسة هذه العمليات في محاولة الإجابة عن سؤال فحواه كيف يستطيع الفرد أن يتحمل أو يطبق أو يدير الضغوط بنجاح خلال حياته؟

ويتعرض عمال المؤسسات والمنظمات المختلفة إلى درجات متباينة من الضغوط أثناء أداؤهم لأعمالهم ومن ثم يتفاوتون في تبنيهم أو لجوؤهم لأساليب متنوعة لمواجهة تلك الضغوط (الضريبي، 2010: 672)

بالتالي موضوع ضغوط العمل من الموضوعات التي يستوجب الاهتمام بها سواء أكان ذلك على مستوى الفرد، أو المنظمة حيث أن الاستخفاف بهذه الضغوط يمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع وله آثار سلبية عميقة، هذا الاهتمام يجب أن ينعكس جليا في موضوع البحوث والدراسات التطبيقية؛ ومن هنا جاءت هذه الدراسة لتبحث عن العلاقة بين إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية وفعالية الأداء.

1- اشكالية الدراسة:

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة، والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، وأحداث تنطوي على الكثير من مصادر القلق، وعوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة كافة، وقد انعكست آثار تلك المواقف الضاغطة على معظم جوانب شخصية الفرد.

كما تعد الضغوط النفسية ومصادرها وآثارها على العاملين في المؤسسات والتنظيمات المختلفة من الموضوعات التي نالت اهتمام الكثير من الباحثين خاصة في الآونة الأخيرة، رغم وجود هذه الظاهرة بوجود الإنسان نتيجة لما تسببه هذه الضغوط من نتائج سلبية على نفسية العاملين، وانخفاض الأداء لديهم، وازدياد أيام الغياب، وربما ارتفاع حوادث العمل، وبالتالي تكبد المؤسسة خسائر كبيرة تتمثل في تعويضات العاملين، وانخفاض الإنتاج (الضريبي، 2010: 671).

حيث يعد الأداء مطلب جوهرى لأي جهاز حكومي أو خاص، كونه الناتج النهائي لمحصلة جميع النشاطات، فإذا كان معدل الأداء في أي منظمة مرتفع فإن ذلك يعد إشارة واضحة لنجاح المنظمة وتقدمها عكس ما إذا كان هذا الأداء منخفض فإنه يدل على فشل المنظمة وتأخرها (الروقي، 2003: 5-6).

كما نجد أن الأداء يتأثر بمستوى الضغوط التي يتعرض لها العاملون في المؤسسات ومن ثم يتفاوتون في تبنيهم أو لجوؤهم لأساليب متنوعة لمواجهة تلك الضغوط.

يتفاوت الأفراد في تعاملهم وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها، والاستراتيجيات التي يستخدمونها، وكيفية إدراكهم لهذه الضغوط. ويؤيد ذلك ما ذكره "لازاروس" (Lazarus) في هذا المجال بقوله "ليس الأفراد مجرد ضحايا التوتر، ولكن الكيفية التي يقدرون بواسطتها الحوادث المؤثرة، والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك الحوادث هم اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتُّر" (الضريبي، 2010: 673). و على ضوء ذلك يمكن صياغة تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

1. هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء؟ و ينقسم هذا التساؤل إلى تساؤلات جزئية كالتالي:

- هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشاكل) وفعالية الأداء؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال) وفعالية الأداء؟

- هل توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (التجنب) وفعالية الأداء؟

2- فرضيات الدراسة: للإجابة على التساؤلات المطروحة تمت صياغة الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء. وتتفرع إلى فرضيات جزئية:

- توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشاكل) وفعالية الأداء.

- توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال) وفعالية الأداء.

- توجد علاقة إرتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (التجنب) وفعالية الأداء.

3- أهمية وأهداف الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية فيما يلي:

محاولة تقديم إضافة جديدة من خلال دراسة العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء لدى عمال شركة سوناطراك نشاط المصب، و هذا في ضوء قلة و ندرة الدراسات التي تناولت هذا الموضوع في حدود علم و اطلاع الباحثة، إذ أن الدراسات الموجودة ركزت على العلاقة بين الضغط المهني والأداء الوظيفي.

كما تهدف إلى التحقق من العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء.

مصطلحات الدراسة:

أولاً: الضغط المهني

1. مفهوم الضغط النفسي:

يبدو أن المصطلح قد إشتق من الكلمة الفرنسية القديمة (Destesse) والتي تشير إلى معنى الاحتناق والشعور بالضيق والظلم، وقد تحولت في الإنجليزية (Stress) والتي أشارت إلى الشيء غير المحبب أو غير المرغوب به، ويمكن القول إن المصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن معاناة وضيق واضطهاد، وهي حالة يعاني فيها الفرد من الاحساس بظلم ما.

وقد وردت في اللغة الإنجليزية ثلاثة مصطلحات هي:

- الضواغط (Stressor).

- الضغط (stress).

- الإنضغاط (Strain) (عبدالعزيز، 2010: 88).

ويستخدم الباحثون العديد من الكلمات لتعريف هذه الكلمة، بالإضافة إلى الضغوط تستخدم كلمة (إنعصاب- شدة- كرب- ضائقة- اضطهاد- وطأة- توتر- مشقة- شد- تأزم نفسي- تعب نفسي- ضغط إنفعالي- أزمة- مواقف متطرفة- صراع).

ويبرر (لازاروس) هذه التعددية بأن السبب يرجع إلى كثرة الميادين والمجالات التي يستخدم فيها هذا المضمون، وإلى ولع الباحثين باستخدام مفهوم دون آخر ليكون أكثر دلالة وتعبيراً في مجال تخصصاتهم (عبدالعزيز، 2010: 89).

يعرف على أنه صراع أو حالة من التوتر النفسي الشديد، وتعرف الضغوط النفسية على أنها عوامل خارجية ضاغطة على الفرد، سواء بكليته أو جزء منه، وبدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر، أو تشويهاً في تكامل شخصيته، وحينما تزداد حدة الضغوط ... فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن، ويغير نمط سلوكه كما هو عليه إلى نمط جديد (شحاته و النجار، 2003: 208).

-حسب "هانز سيلبي" (Hans Selye)، الطبيب الكندي المعروف بأعماله وأبحاثه حول الضغط الذي أعطاها أرضية علمية وافية ابتداءاً من سنة 1930. "فالضغط إذا الاستجابة غير المحددة للجسم اتجاه أي وظيفة تتطلب منه ذلك سواء كانت سبباً أو نتيجة لظروف مؤلمة أو غير سارة" (Huffman, 2007: 380).

- يكون الفرد تحت ضغط عندما يكون لديه الشعور بالعجز الشديد (أو يحتمل توقعه)، بسبب حدث جديد؛ عكسها مواجهته.

وبالتالي يظهر الضغط " كحالة تباعد" بين المطالب التي يستلزمها هذا الحدث كما يدركها الفرد وما لديه من إمكانيات للاستجابة له. ونتيجة هذا التباعد هي الشعور بفقدان السيطرة.

هذه الوضعية هي المسؤولة عن حدوث تغيرات، تكون مصحوبة بمظاهر فيزيولوجية ونفسية، والتي تكون سبب في اختلال التوازن الداخلي للفرد. حيث أن هذه المظاهر تختلف حسب طبيعة الحدث وحسب خصائص كل فرد (BOUDARENE, 2005: 8).

2. النظريات المفسرة للضغط النفسي:

نظرية "والتر كانون" (Walter canon): يعتبر الباحث الفسيولوجي الأمريكي "والتر كانون" (Walter canon) أول من استخدم مصطلح الضغط، وذلك من خلال دراسته عن فسيولوجية الانفعال، بما في ذلك القلق.

وقد حاول "كانون" (canon) تفسير الاستجابات الفسيولوجية للضغوط، في دراسته عن كيفية استجابة كل من الإنسان والحيوان لتهديد خارجي، ولقد وجد أنّ هناك عدداً من الأنشطة المتتابعة التي تستثير الغدد والأعصاب، لتتهيئ الجسم لمواجهة الخطر أو الهروب، والتي أطلق عليها أعراض المواجهة أو الهروب.

كما بين أنّ هناك تغيراً في الوظائف الفسيولوجية، وذلك بإفراز هرمون الغدة الكظرية التي تهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، وكذا دور النظام السمبثاوي في الاستجابات الدفاعية، فقد مهدت نتائج أبحاث "كانون" لأعمال "هانز سيلبي" -مركزاً على الطريقة التي يتكيف بها الجسم لمختلف وقائع الحياة (طالح، 2011: 77).

نظرية "هانز سيلبي" (Hans Selye): قدم هذه النظرية عالم الفسيولوجيا "هانز سيلبي" (Hans Selye) وتم إعادة صياغتها مرة أخرى عام 1976، ويعتبر الأب الحقيقي لنظرية الضغط النفسي الحديثة ويؤمن بأن درجة معتدلة أو متوسطة من الضغط النفسي تؤدي إلى اضطراب التوازن الجسمي.

وقد أطلق "سيلبي" (Selye) على هذه النظرية بعد صياغتها متلازمة التكيف العام "GAS" (General Adaptation Syndrome) إذ يؤكد أن التعرض المستمر أو المتكرر للضغوط يؤدي إلى تأثيرات سلبية على حياة الفرد، مما يفرض متطلبات فسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينهما، وهذا يؤدي بالفرد إلى حشد كل طاقاته لمواجهة تلك الضغوط، وهنا يدفع ثمنها في شكل أعراض فسيولوجية.

وزملة التكيف العام هي: سلسلة من الاستجابات الجسمية لمهاجمة المرض، ويطلق عليها عامة، لأن الاستجابات الفسيولوجية الثلاثة التالية والتي تحدث في العديد من المواقف الضاغطة وهي:

- 1- تضخم أو اتساع الغدة الأدرينالية.
- 2- انكماش الغدة الصعترية (غدة صغيرة صماء قرب قاعدة العنق) والجهاز اللمفاوي المسئول عن مقاومة الأمراض.
- 3- القرح الهضمية (الغريز وأبو أسعد، 2009: 60).

وقد وصف "سيلبي" (Selye) نظريته في ثلاثة مراحل وهي:

أولاً: رد الفعل التنبه:

تظهر هذه الاستجابة كرد فعل لعامل ضاغط (Stressor) من خلال إفرازات الغدة النخامية (Pituitary Gland) وينشط إفراز هرمون الأدرينالين (Adrenaline Hormone) مما يؤدي إلى زيادة سرعة معدل ضربات القلب و يرتفع ضغط الدم ويزداد توتر العضلات ويزداد نشاط الفرد بشكل ملحوظ.

ثانياً: مرحلة استجابة المقاومة:

في حال استمرار تعرض الفرد للعامل الضاغط فستظهر استجابة المقاومة (Resistance)، حيث يستمر إفراز هرمون (ACTH) و هرمون (Corticoid) بمعدل أكبر قليلاً عنه من مرحلة التنبه، مما يساعد الفرد على زيادة مقاومة الجسم في مواجهة الأعباء.

ثالثاً: مرحلة الإنهاك:

و إذا ما زاد استمرار تعرض الفرد للضغط، فإن طاقة الجسم سوف تكون قد استنفدت، و إذا استمرت الإستجابات الدفاعية لفترة طويلة فقد تظهر أمراض التكيف أو أمراض الضغوط من مثل أمراض القلب و الإنهاك العصبي و غير ذلك من الأمراض.

هذا وتعتبر نظرية هانز سيلبي في الضغوط ذات أهمية خاصة، وذلك لأنها نظرية عامة للتفاعل مع الضغوط على مدى الزمن، وتزدونا بتصور عن التفاعل بين العوامل البيئية و الجانب الفسيولوجي في علاقتها بأمراض الضغوط (Stress Illness).

ومن النقد الموجه لنموذج "سيلبي" (Selye) في الضغوط أنه حد من دور العوامل النفسية في إدراك الضغوط، وافترض أن استجابة الضغوط موحدة أو عامة، في الوقت الذي يرى فيه العلماء أن استجابة الأفراد تتأثر بشخصياتهم وإدراكهم وبنائهم البيولوجي (عوض الله، 2004: 23-24).

نظرية "لازاروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman): وترتكز هذه النظرية على الضغط النفسي كعملية تكيفية دينامية متبادلة ويرى أن الضغط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة يقيمها الفرد على أنها مرهقة وتتجاوز مصادره وتعرض صحته للخطر، ويشير

"لازاروس وفولكمان" إلى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغطاً من وجهة نظر دينامية نشطة، وترى وجهة النظر هذه أن جسم الإنسان يبذل جهداً ويستجيب للتكيف وإعادة التوازن حال تعرضه للخطر، مما يؤكد أن التكيف عملية نشطة ومستمرة وليست عملية سلبية وجامدة.

وقد أشار "لازاروس وكوهن" (Lazarus & Cohen)

إلى النموذج المسمى بالتقييم المعرفي (Cognitive Appraisal Model) والذي يشمل التقييم الأولي والتقييم الثانوي.

و التقييم الأولي يشير إلى وصف الفرد للموقف على أنه مهدد وخطير ويكون على صورة إدراك لذلك الموقف. أما التقييم الثانوي يشير إلى استعمال الوسائل والعمليات المعرفية للتعامل مع الضغط النفسي والمواجهة وهذا يتفق مع كل من "إليس" (Ellis) و "بيك" (Beck)، ويوضح "لازاروس" بأن الأحداث والمواقف المسببة للضغط النفسي خارجية تقع في محيط الفرد وداخلية تمثل الجانب الشخصي والتي تتكون من التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي.

وقد أشار "لازاروس و روسكي" (Lazarus & Roskies) إلى أن هناك ثلاثة أساليب أو نماذج يمكن العمل من خلالها للتكيف مع حالات الضغط النفسي وهي:

1- حل المشكلات (Problem Solving) والتي تعني عملية منظمة تشتمل على خطوات متسلسلة للاستبصار عند تفكير الفرد بحل المشكلة التي تواجهه.

2- الإدراك المعرفي (Cognitive Reappraisal) وهذا من الأساليب الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها تعلم التفكير الواقعي والتخلص من التشوهات الإدراكية في مواجهة المشكلات.

3- الاسترخاء (Relaxation Training) وهذه من الأساليب الفعالة التي تعمل على إزالة التوتر من العضلات والتخلص من الضغط الناتج عن المشكلات المحيطة بالفرد (الغريز و أبو أسعد، 2009: 65-66).

نموذج "إندلر" (Endler) (1990): وهو مشابهاً لنظرية "لازاروس" (Lazarus) حيث يؤكد هذا النموذج على العلاقة الدينامية بين الفرد والبيئة وأن البيئة تؤثر في سلوك الفرد ويتأثر الفرد بالأحداث في البيئة، وهكذا يعترف هذا النموذج بأهمية كل من العوامل البيولوجية والاجتماعية والنفسية في الشخصية، ويعرف البيئة بأنها الخلفية العامة أو السياق الذي من خلاله يحدث السلوك في حين أن الموقف هو الخلفية العابرة أو المؤقتة أو المثير، ويمكن أن

يفسر بوصفه عنصراً داخل الموقف، كما يؤكد إندلر على الإدراك بوصفه عاملاً نفسياً يتضمن التفاعل بين الشخص والموقف.

ويستخدم "إندلر" (Ender) كلمة الضغط لوصف التفاعل بين الشخص والموقف الذي من خلاله يدرك الفرد التهديد أو الخطر، كما يعترف إندلر بالعوامل الفينومينولوجية والمعرفية كجوانب هامة في الشخصية، ويرى إندلر أن متغيرات الشخصية تتفاعل مع المتغيرات الموقفية لتساهم في إدراك الفرد للموقف في البيئة، فإذا أدرك الفرد الموقف بوصفه مهدداً أو خطراً، فإن ذلك يؤدي إلى زيادة قلق الحالة لديه، والزيادة في قلق الحالة تؤدي إلى استجابات وسلوكيات المواجهة للموقف (حسين وحسين، 2006:60).

تبنت الباحثة نموذج "إندلر" (Ender) ذلك لأنه أقرب النماذج الممكن استعمالها في هذه الدراسة، كما قد تم الاعتماد على المقياس المطبق من طرفه و زميله "باركر" (Parker) (1990) والمكيف على المجتمع الفرنسي من طرف "رولان" (Rolland) (1998) والمكيف من طرف فرقة البحث CRASC (كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل 2006).

3. مفهوم الضغط المهني:

حسب دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم والعمل؛ حالة ذاتية تحدث اضطراباً نفسياً أو جسمياً بسبب حملة من المتغيرات والمؤثرات التي تؤثر في سلوك العاملين وفي تكيفهم وفي تعاوهم وأدائهم، ومن هذه المؤثرات الشعور بالقلق والإحباط والصراع وتوتر العلاقات الإنسانية وضعف الحوافز وضغط الرقابة وكثرة العقوبات وصعوبة البيئة المادية.

حالة يعيشها العاملون داخل التنظيم تؤثر في السير الطبيعي للعمل وفي معنويات العاملين وفي العلاقات الاجتماعية لأسباب عديدة منها الرقابة اللصيقة والتهديد بالعقاب والطرده، والعمل لساعات إضافية، والإشراف الضعيف، وتوتر العلاقة مع الزملاء، والعمل الممل وضغط المنافسين (قاسمي، 2011: 85).

الضغط على وجه العموم - ليس سوى ردود الأفعال الفسيولوجية، والانفعالية، والنفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل. وتتضمن ردود الأفعال الفسيولوجية علامات على الاستثارة الزائدة، مثل: سرعة التنفس، وضربات القلب، وزيادة ضغط الدم، وتصبب العرق. ويبدو أن هذه الاستجابات الفسيولوجية تساعد الفرد على التصدي للأخطار المحتملة، أو النجاة منها، أي أننا أمام أدوات الكر والفر. فالجسم يستعد فسيولوجياً للمواجهة أو الهرب.

أما الاستجابات الانفعالية للضغط، فتتضمن القلق والخوف، والإحباط، والقنوط واليأس (ريجيو، 1999: 290).

يعرف "بيهر و نيومان" (Beehr & Newman) ضغط العمل على أنه "حالة ناشئة عن تفاعل الناس و أعمالهم، وتتصف بتغيرات داخل الناس تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي.

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

من خلال ما سبق ذكره نستخلص الآتي:

ضغط العمل هو سوى ردود الأفعال الفسيولوجية والانفعالية والنفسية لمختلف المتغيرات المحيطة بالعاملين في بيئة العمل التي تمثل تهديداً لهم، ويترتب على ذلك آثار سلبية على صحة العاملين.

4. إستراتيجيات التصرف

بدأ الاهتمام بدراسة موضوع استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية منذ الستينات، وتعد دراسة "مورفي" (Murphy) 1962 كما ورد في لازاروس من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها (مرم، 2007: 151).

إن هذا المفهوم ينتمي إلى سياق جد محدد يعود أصله للتيارات العديدة والمختلفة. كما أن تصور عملية التعامل (Coping) كاستجابة للتوتر، وكإستراتيجية تكيف يستعملها المرء لمواجهة التهديدات المختلفة الناجمة عن المحيط الخارجي أو عن الانفعالات الداخلية، فعلى سبيل المثال المواجهة بالهرب، أو المواجهة بالتجنب الناتج على الخوف أو الهجوم الناتج عن الغضب.

ومن هذا المنظور تشكل استراتيجيات التعامل مجموعة من السلوكيات المكتسبة عبر السلالة البشرية أمام التهديدات الحيوية و تستعمل تفاضلياً حسب الموقف، والذي تطور بدوره مع النصف الثاني من القرن التاسع عشر معتمداً في ذلك على البيولوجية وعلم النفس الحيوان.

ومن جهة أخرى تشكل استراتيجيات التعامل إرثاً من ميراث علم النفس الأنا "Ego Psychologie" ويجب الرجوع إلى الأعمال التي تناولت تصنيف آليات دفاع الأنا التي تطرق إليها باحثون مختلفون بغاية إيجاد الثوابت التي تمكن من التمييز بين الأفراد بصفة مستقرة (سماني، 2012: 37).

التي تهدف إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة: المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق. أجريت الدراسة على (200) عامل اختبروا بالطريقة العشوائية العرضية. وقد طبق الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1. الأساليب الإيجابية أكثر استخداماً من الأساليب السلبية لدى أفراد عينة البحث.
2. وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.
3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام أساليب مواجهة الضغوط (المواجهة والتحدي، واللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) وفي الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية تعزى للمؤهل العلمي (أساسي، ثانوي)، وذلك لصالح حملة الشهادة الثانوية.
- لم توجد فروق في استخدام الأساليب السلبية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
4. وجود فروق في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير الخبرة، وذلك لصالح فئة الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات)، وكذلك في استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي الخبرة الأصغر.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استخدام الأساليب الإيجابية جميعها، وفي الدرجة الكلية لهذه الأساليب تعزى لمتغير العمر، وذلك لصالح الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 50 سنة)، وفي استخدام أسلوب التنفيس الانفعالي والدرجة الكلية للأساليب السلبية، وذلك لصالح فئتي العمر الأصغر (20-35 سنة)، (36-50 سنة).

ثانياً: الأداء الفعال

1. مفاهيم الأداء:

التعريف اللغوي للأداء؛ حيث يعرف لغة بأنه إنجاز عمل ما (يحيوي، 2007: 152).

حسب معجم المصطلحات التربوية والنفسية يعتبر الأداء: "إنجاز يتم باستخدام الفرد لإمكاناته الجسمانية أو العقلية أو النفسية" (شحاته و النجار، 2003: 29).

يرجع أصل كلمة كوبينغ إلى اللغة الإنجليزية وهي مشتقة من فعل (to cope) (Richman 1966) وتعني القدرة على التعامل بسهولة مع البيئة والظروف الصعبة. ليس هناك أنماط مقننة لهذا التعامل باعتبار أن نجاحه يظهر من خلال بعض الأفكار والمبادئ التي يتخذها الفرد من أجل التحكم والتخفيف والتعامل بسهولة مع الوضعيات الصعبة في حين أشارت " Marie Christine Albaret" إلى مصطلح الكوبينغ بأنه تكيف ودفاع وتجاوز وأصبح هذا المصطلح متداولاً كونه بمثابة عملية التحكم وعامل استقرار (Stabilisateur) في تسيير المواقف المقلقة (نقلاً عن شعبان وفراحي، 2008: 177).

حسب "بن طاهر بشير" (1992) فهو مفهوم مركب من لفظين:

- استراتيجي: وتشير إلى طابعها الوظيفي، حيث تستهدف التخفيف من التوتر.

- تصرف: وهو مفهوم يصف تعامل الفرد مع ما يواجهه من مواقف معيقة، واستجاباته وردود أفعاله إتجاه هذه المواقف (بن طاهر، 1992: 40).

كما يعرفها "موس" (Moss): على أنها مجموعة من الأساليب أو الوسائل التي يتصدى بها الفرد للضغوط ويتكيف معها ويكون أسلوبه في احتواء الموقف إما أن يكون إقدامياً معرفياً وإما سلوكياً وإما إحكامياً معرفياً أو سلوكياً.

تعريف "كارل ميننجر" (Carl Meninger) لإستراتيجيات التعامل: "بأنها حيل ووسائل تنظيم طبيعية سوية للضغوط" (مریم، 2007: 150).

تعريف "لازاروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman): هي مجموعة الجهود المعرفية والسلوكية الموجهة للسيطرة، أو التقليل أو تقبل المتطلبات الداخلية أو الخارجية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد (سماني، 2012: 39).

ومما سبق يمكن تعريف إستراتيجيات التصرف على أنها الوسيلة أو الطريقة التي يتبعها الفرد للتكيف أو التعامل مع الضغوط ويكون أسلوبه في ذلك معرفياً أو سلوكياً.

وتشير أغلب الدراسات التي تطرقت لإستراتيجيات التصرف إلى ظهور المشكل كحل مناسب يلجأ إليه الفرد كدراسة (شعبان، فراحي وآخرون 2006) ودراسة (لازاروس وفولكمان 1984).

ودراسة عبد الله الضريبي (2010) تحت عنوان "أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق"

3. الشعور بالفعالية الذاتية :

يشير مصطلح الشعور بالفعالية الذاتية إلى مدى استعمال القدرات لتكوين والحفاظ على العلاقات الاجتماعية والصدقات، وللتصرف بطريقة مناسبة في الوضعيات الاجتماعية المختلفة (فراحي، 2009: 28).

ومصطلح الشعور بالفعالية الذاتية مستمد من نظرية الفعالية الذاتية لـ "باندورا" (Bandura) حيث يعرفها في هذا الشأن: "إلى إيمان الشخص بقدرته على إنجاز مهمة أو مجموعة مهام" (نقلا عن النشاوي، 2006: 478).

كما يعرفها بأنها "أحكام الفرد أو توقعاته عن أدائه للسلوك في مواقف تتسم بالغموض، وتنعكس تلك التوقعات على اختيار الأنشطة المتضمنة في الأداء والجهد المبذول، ومواجهة الصعوبات وإنجاز السلوك (نقلا عن أبو غالي، 2012: 624).

عبر "باندورا" (Bandura) عن فعالية الذات بأنها قوة مهمة تفسر الدوافع الكامنة وراء أداء الأفراد في المجالات المختلفة، وإن إدراك الفعالية الذاتية يسهم في فهم وتحديد أسباب المدى المتنوع من السلوك الفردي والمتضمنة في التغييرات، وفي سلوك المتأثرة الناتج عن حالات الأفراد المختلفة، ومستويات ردود الأفعال للضغوط الانفعالية، وضبط الذات، والمتأثرة من أجل الإنجاز، ونمو الاهتمامات في مجالات خاصة، والاختيار المهني (نقلا عن حسن، 2005: 37).

ويؤكد "باندورا" (Bandura) على أن معتقدات الفرد عن فعاليته الذاتية تظهر من خلال الإدراك المعرفي للقدرات الشخصية، والخبرات المتعددة سواء المباشرة أو غير المباشرة. كما تعكس هذه المعتقدات قدرة الفرد على أن يتحكم في معطيات البيئة من خلال الأفعال، والوسائل التكيفية التي يقوم بها، والثقة بالنفس في مواجهة ضغوط الحياة.

كما تقوم نظرية فعالية الذات على أساس الأحكام الصادرة من الفرد عن قدرته على تحقيق أو القيام بسلوكيات معينة، والفعالية الذاتية ليست مجرد مشاعر عامة، ولكنها تقويم من جانب الفرد لذاته عما يستطيع القيام به، ومدى متابعته، وللجهد الذي سيبدله، ومرونته في التعامل مع المواقف الصعبة والمعقدة، وتحديه للصعاب ومقاومته للفشل.

ويضيف "باندورا" (Bandura) أن إدراك الأفراد لفعاليتهم الذاتية يؤثر على أنواع الخطط التي يضعونها فالذين لديهم إحساس مرتفع بالفعالية يضعون خططاً ناجحة، والذين يحكمون على أنفسهم بعدم الفعالية أكثر ميلاً للخطط الفاشلة والأداء الضعيف والإخفاق

أما عن مفهوم الأداء حسب عقيل محمود رفاعي فهو يعني "مجموعة المخرجات أو الأهداف المتوقعة التي تسعى أي مؤسسة إلى تحقيقها" (رفاعي، 2009: 147).

يقصد بالأداء هو "الأساس الذي من خلاله يتم الحكم على فعالية الأفراد والجماعات والمؤسسات ويقصد به من زاوية أخرى إنجاز هدف أو أهداف المؤسسة" (بربر، 2008: 172).

في حين أشار كل من "غريبي"، "سلاطينية" و"قيرة" للأداء بأنه "يرتبط بالمجهود الذي يبذله كل فرد في المؤسسة، وفي نفس الوقت، يعبر على المستوى الذي يحققه هذا الفرد، سواء من ناحية كمية وجودة العمل المطلوب، أو الوقت المحدد للقيام به" (غريبي، سلاطينية، و قيرة، 2007: 130).

كما يعرف "المير" الأداء بأنه "نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة" (نقلا عن بنات، 2009: 32).

يمكن تعريف الأداء كمايلي:

الأداء سلوك يحدث نتيجة؛ السلوك هو النشاط المكلف به الفرد ويتم باستخدام إمكاناته الجسمية أو العقلية أو النفسية. والنتيجة تتمثل في المخرجات أو الأهداف المتوقعة التي تسعى أي مؤسسة إلى تحقيقها.

2. مفهوم الفعالية :

يطلق مفهوم الفعالية، أي (Efficacité) "بالفرنسية"، و(Effectiveness) "بالإنجليزية"، على عملية القيام بفعل أو تصرف أو إنجاز مهمة، بطريقة خالية من الخطأ، من حيث التخطيط والإنجاز والنتائج المحصل عليها.

كما يمكن أن نعرفها بأنها الإنجاز، أو الحصول على مخرجات متقنة، من نتائج جيدة ذات جودة مرتفعة بأدنى تكلفة، أي في أقل وقت وبأقل جهد ممكن (غيات، 2006: 24).

يشير "مدحت أبو النصر" إلى الفعالية بمعنى تحقيق النتائج أو الوصول إلى الأهداف وحسن اختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة. كذلك فإن الفعالية تشير إلى إنجاز العمل المطلوب (أبو النصر، 2012: 74).

من خلال ما سبق يمكن استخلاص التعريف التالي:

تعني الفعالية مدى تحقيق المنظمة لأهدافها وذلك من خلال الحصول على أكبر كمية إنتاج بطريقة خالية من الخطأ، في أقل وقت ممكن وبأقصى سرعة وبأقل التكاليف وأقل جهد ممكن.

المتكرر، ذلك أن الاحساس المرتفع بالفعالية ينشئ أبنية معرفية ذات أثر فعال في تقوية الإدراك الذاتي للفعالية (حسن، 2005: 7).

هذا ما أشارت إليه نتائج دراسة (Alexander & Fred 1998) "ألكسندر وفريد" بعنوان فعالية الذات والأداء المرتبط بالعمل: إلى وجود ارتباط موجب دال إحصائياً بين مستوى فعالية الذات والقدرة على الأداء في المجالات المهنية المختلفة (نقلاً عن حسن، 2005: 9).

كما لفاعلية الذات أهمية في مواجهة الضغوط: حيث يرتبط مفهوم فاعلية الذات بشكل موجب بمرحلة التغيير، فالأفراد ذو فاعلية الذات المرتفعة يكونون أكثر استعداداً للتغيير. ولكن لا ينطبق ذلك على الإناث - وخاصة في المجتمعات العربية - حيث تدرك الإناث أن تعليمهن لسنوات طويلة ماضية لا يفيد في تحقيق رغباتهن في تغيير نمط حياتهن حتى تصبحن مستقلات ومعتمدات على أنفسهن بدلاً من خضوعهن للأسرة ثم للزوج بعد زواجهما.

وبعكس ما سبق نجد أن الذكور قد يكونون أكثر فاعلية للذات من الإناث. وإذا كانت الأنثى - نتيجة التنشئة الاجتماعية - تتسم بانخفاض فاعلية الذات فهذا من شأنه أن يجعلها غير قادرة على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة حيث أن فاعلية الذات هي أحد الخصائص التي من شأنها أن تقي الفرد من وطأة التأثير السلبي للأحداث الضاغطة. ففاعلية الذات كما تنطوي على الثقة بالنفس وإدراك التحكم وتقييم الفرد لمدى كفايته وفاعليته في مواجهة المواقف بما في ذلك تلك التي بها عناصر من الضغوط والشدة غير المتوقعة إنما تؤثر في مدى كفاءة الفرد في مواجهة ومعالجة الأحداث، كما تتنبأ بمجموعة عريضة من الاستجابات التكيفية بما في ذلك استجابات الصمود في مواجهة الفشل (فايد، 2005: 373).

الإجراءات المنهجية للدراسة:

1- منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، انطلاقاً من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة العلاقة بين استراتيجيات التصرف اتجاه الضغوطات المهنية وفعالية الأداء.

2- عينة الدراسة:

تم إجراء هذه الدراسة على عينة مكونة من 169 عاملاً بشركة سوناطراك نشاط "المصب" (Aval)، وقد تم اختيار العينة بطريقة عشوائية.

وبعد تفريغ الأدوات، أصبح عدد العينة الفعلي، بعد استبعاد الاستمارات (غير المملوءة، مشطوبة أو غير كاملة) يساوي 158 فرداً، بمعنى أنه تم إلغاء 11 استمارة من أصل 169 التي تم توزيعها،

وتشكل العينة ما نسبته 26,68% من أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من متحكمين، إطارات وإطارات سامون من مختلف المصالح، منهم 72 ذكراً و 86 أنثى.

3- أدوات الدراسة:

استخدمت الباحثة أدواتين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة، وتمثلت الأداة الأولى في مقياس إستراتيجيات التصرف (Coping) (CISS)، أما الأداة الثانية فهو استبيان يقيس فعالية الأداء، تم التأكد من ثباتها وصدقها بطرق مختلفة.

1. مقياس استراتيجيات التصرف (CISS) Coping:

طبقت الباحثة في هذه الدراسة مقياس إستراتيجيات التصرف (Coping) (CISS) من إعداد "نورمان إندلر" (Norman S. Endler) و"جامس باركر" (James D.A, Parker) (1990)، المتكون من 48 فقرة، والمكيف على المجتمع الفرنسي من طرف "رولان" (Rolland) (1998) والمكيف من طرف فرقة البحث CRASC (كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل 2006).

يضم مقياس إستراتيجيات التصرف (Coping) (CISS)، 3 أبعاد وهي المشكل، الانفعال والتجنب ويضم بدوره بعدين فرعيين هما: التسلية والدعم الاجتماعي ويقابل كل فقرة سلم تكراري خماسي الدرجات، تتراوح ما بين الدرجة (1) المعبرة عن "أبداً" والدرجة (5) المعبرة عن "كثيراً"، وتتخللها الدرجات التالية (2، 3، 4).

اعتمدت الباحثة على النسخة التي تمت ترجمتها وتكييفها من طرف فرقة البحث على مستوى مركز البحث في الأنثروبولوجيا الاجتماعية و الثقافية CRASC المتكونة من الباحثين: كبداني خديجة، قويدري مليكة، شعبان الزهراء، فراحي فيصل (2006) تم أخذها من التقرير النهائي للدراسة وكذا الاستعانة بمذكرة الدكتوراه للباحثة كبداني خديجة (2007)، تحت عنوان التوظيف النرجسي لدى حالات الاكتئاب الإرتكاسي (دراسة سيكو- باثولوجية من خلال الكوبينغ واختبار تفهم الموضوع T.A.T).

1.1- صدق مقياس استراتيجيات التصرف (CISS) Coping:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من 30 فرداً، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم (1) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد

مقياس استراتيجيات التصرف.

الفقرات	معامل الارتباط مع المعامل	الفقرات	معامل الارتباط مع المعامل	الفقرات	معامل الارتباط مع المعامل
المشكلة	بعد التجنب	الانفعال	بعد التجنب	المشكلة	بعد التجنب
1	0,50**	5	0,77**	3	0,58**
2	0,53**	7	0,61**	4	0,71**
6	0,69**	8	0,72**	9	0,64**
10	0,63**	13	0,84**	11	0,56**
15	0,65**	14	0,82**	12	0,87**
21	0,74**	16	0,81**	18	0,77**
24	0,53**	17	0,87**	20	0,77**
26	0,42*	19	0,74**	23	0,26
27	0,72**	22	0,86**	29	0,76**
36	0,68**	25	0,75**	31	0,88**
39	0,70**	28	0,57**	32	0,64**
41	0,70**	30	0,76**	35	0,68**
42	0,82**	33	0,75**	37	0,69**
43	0,72**	34	0,55**	40	0,23**
46	0,61**	38	0,64**	44	0,20
47	0,70**	45	0,38*	48	0,55**

* يوجد دلالة عند 0,05

** يوجد دلالة عند 0,01

جميع الفقرات دالة ماعدا الفقرة "23" و "44" غير دالة المنتمية لبعد التجنب.

جدول رقم (2) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس استراتيجيات التصرف.

الأبعاد	معامل الارتباط
المشكلة	0,65**
الإنفعال	0,80**
التجنب	0,90**

* يوجد دلالة عند 0,05

** يوجد دلالة عند 0,01

2.1- ثبات مقياس استراتيجيات التصرف (CISS) Coping:

تم حساب ثبات المقياس بطريقتين مختلفتين كالتالي:

أ. الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (a): Alpha Cronbach

بعد تطبيق معادلة (a) لحساب الثبات الخاص بمقياس استراتيجيات التصرف (CISS) Coping المتكون من 48 فقرة، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي 0,94 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات المقياس.

ب. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية، حيث كانت قيمة معامل الثبات الكلي 0,65 وبعد تصحيحها بمعادلة "سبيرمان براون" (Spearman Brown) أصبحت تساوي 0,79 مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ونستخلص مما سبق أن مقياس استراتيجيات التصرف (CISS) Coping، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما أنه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

2. استبيان فعالية الأداء:

لقد استخدمت الباحثة الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، ولقد تم بناء هذه الأداة بعد الاطلاع على أدبيات الدراسة، والدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع، كما تم الاعتماد على عدد من الأدوات التي استخدمت في دراسات سابقة: أبو غالي (2012)، الشنطي (2006)، وفي ضوء ذلك تم تحديد الأبعاد التي يتكون منها الاستبيان واشتقاق الفقرات؛ حيث اشتمل الاستبيان في صورته الأولى على (44) فقرة موزعة على ثلاث أبعاد كالتالي: (15) فقرة تقيس بعد المبادرة، (17) فقرة تقيس بعد المجهود، (12) فقرة تقيس بعد المثابرة.

واشتمل الاستبيان في صورته شبه النهائية على (42) فقرة أي بعد التحكيم، وهي موزعة على ثلاث أبعاد كالتالي: (14) فقرة تقيس بعد المبادرة، (16) فقرة تقيس بعد المجهود، (12) فقرة تقيس بعد المثابرة.

ملاحظة: جميع الفقرات ذات اتجاه إيجابي، وأمام كل فقرة سلم تكراري متدرج ذي خمسة نقاط (1، 2، 3، 4، 5) المعبرة عن (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

1.2- صدق استبيان فعالية الأداء:

1.1.2- صدق المحكمين:

للتحقق من صدق أداة الاستبيان، تم عرضها على عدد من المحكمين، بلغ عددهم (15) أستاذاً، من قسم علم النفس وعلوم التربية بكلية العلوم الاجتماعية بجامعة وهران ومن جامعة معسكر، وجامعة سيدي بلعباس. وقد طلبت الباحثة من المحكمين إبداء الرأي في مناسبة فقرات الاستمارة للدراسة (تقيس بشدة، لا تقيس مع ذكر الملاحظات) وفحص صياغة ومضمون كل فقرة وإيجابية وسلبية الفقرات، ومن حيث عدد الفقرات وترتيبها ووضوحها.

2.2- ثبات استبيان فعالية الأداء:

تم حساب ثبات الاستبيان بطريقتين مختلفتين كالتالي:

أ. الثبات بطريقة ألفا كرونباخ (a): Alpha Cronbach

بعد تطبيق معادلة (a) لحساب الثبات الخاص باستبيان فعالية الأداء المتكون من 42 فقرة، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي 0,92 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات الاستبيان.

ب. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

قامت الباحثة بحساب معامل الارتباط بين الفقرات الفردية والفقرات الزوجية، حيث كانت قيمة معامل الثبات الكلي 0,81 وبعد تصحيحها بمعادلة "سيرمان براون" (Spearman Brown) أصبحت تساوي 0,90 مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة عالية من الثبات.

ونستخلص مما سبق أن استبيان فعالية الأداء، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما أنه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

4- أساليب المعالجة الإحصائية:

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

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة

استجابات أفراد العينة اتجاه أبعاد استراتيجيات التصرف.

- معامل ارتباط بيرسون: وذلك من أجل تحديد العلاقة بين

أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء.

5- عرض وتفسير نتائج الفرضيات:

توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء.

وتتفرع إلى فرضيات جزئية:

-توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي

(المشكّل) وفعالية الأداء.

-توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي

(الانفعال) وفعالية الأداء.

- توجد علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف

السلبي (التجنب) وفعالية الأداء.

تم استرجاع (11) نموذج للتحكيم وقد تم تسجيل المقترحات في نموذج تم اعداده وعليه تم الإبقاء على الفقرات التي تم الاتفاق بشأنها وحذف ماعداها أو تعديلها.

2.1.2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة متكونة من 30 فرداً، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم (3) يوضح معامل ارتباط الفقرات وأبعاد

استبيان فعالية الأداء.

معامل الارتباط مع بعد المبادرة	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد المجهود	الفقرات	معامل الارتباط مع بعد المبادرة	الفقرات
0,39*	1	0,62**	1	0,44*	1
0,74**	2	0,41*	2	0,40*	2
0,64**	3	0,41*	3	0,65**	3
0,62**	4	0,49**	4	0,66**	4
0,72**	5	0,61**	5	0,44*	5
0,59**	6	0,73**	6	0,73**	6
0,46**	7	0,66**	7	0,28	7
0,59**	8	0,80**	8	0,45*	8
0,63**	9	0,68**	9	0,53**	9
0,62**	10	0,73**	10	0,65**	10
0,16	11	0,61**	11	0,51**	11
0,36*	12	0,28	12	0,62**	12
		0,70**	13	0,59**	13
		0,71**	14	0,20	14
		0,59**	15		
		0,63**	16		

*يوجد دلالة عند 0,05

**يوجد دلالة عند 0,01

جميع الفقرات دالة ماعدا الفقرات التالية فهي غير دالة:

- "7"، "14" المنتمية لبعد المبادرة.

- "12" المنتمية لبعد المجهود.

- "11" المنتمية لبعد المثابرة.

جدول رقم (4) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لاستبيان فعالية الأداء.

الأبعاد	معامل الارتباط
المبادرة	0,90**
المجهود	0,94**
المثابرة	0,87**

*يوجد دلالة عند 0,05

**يوجد دلالة عند 0,01

قبل عرض نتائج الفرضية لابد من التعرف على الأساليب المستعملة من طرف عمال شركة سوناتراك. الجدول رقم (5) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التصرف.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المشكل	59,89	10,600
الانفعال	47,85	13,464
التجنب	47,32	13,399

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن المتوسط الحسابي للبعد الأول جاء جد مرتفع، وهذا يعني أن العينة اتجهت لبعد المشكل، في حين جاء كل من بعد الانفعال والتجنب بالتساوي. ولتحليل الفرضية الأولى، تم حساب معامل الارتباط لبيرسون بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء.

1.5- عرض النتائج:

الجدول رقم (6): يبين معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد استراتيجيات التصرف وفعالية الأداء.

معامل الارتباط	فعالية الأداء	درجة الحرية	قيمة (ر)	مستوى الدلالة
المشكل	0.197	156	0.194	دال عند 0.05
الانفعال	-0.052			غير دال
التجنب	-0.047			غير دال

يتضح من خلال الجدول رقم (6) وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكل) وفعالية الأداء، حيث كانت قيمة (ر) المحسوبة 0.197 أكبر من قيمة (ر) الجدولية 0.194 وهي قيمة دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 ودرجة حرية 156، وعليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكل) وفعالية الأداء. بما أن العينة اتجهت لبعد المشكل هذا ما يؤكد وجود العلاقة الارتباطية بين المشكل وفعالية الأداء.

في حين لم تظهر علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال، والتجنب) وفعالية الأداء حيث بلغت قيمة "ر" المحسوبة للانفعال -0.052، وقيمة "ر" المحسوبة للتجنب -0.047 وهما أصغر من قيمة (ر) الجدولية 0.194، وبهذا نرفض الفرض القائل بوجود علاقة ارتباطية بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال، والتجنب) وفعالية الأداء.

2.5- تفسير النتائج:

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكل) وفعالية الأداء لدى عمال شركة سوناتراك، حيث بلغت قيمة بيرسون 0.197 وهي دالة احصائيا. مما يوضح وجود علاقة ارتباطية طردية بمعنى أنه كلما كان توجه العمال نحو بعد المشكل ساهم في رفع فعالية الأداء. والعكس صحيح بمعنى كلما اختلف توجه العمال عن بعد المشكل ساهم في انخفاض فعالية الأداء.

وبما أن العينة اتجهت لبعد المشكل هذا ما يؤكد وجود العلاقة الارتباطية بين المشكل وفعالية الأداء.

وهذا ما جاءت به دراسة (الضريبي، 2010) حيث أشارت إلى أن الأساليب الأكثر استخداما من قبل العاملين هي الأساليب الإيجابية، ويرجع ذلك إلى معرفة العاملين بأهمية وفعالية مثل هذه الأساليب في مواجهة الضغوط التي يتعرضون إليها، أو الحد منها، والتكيف معها، وبالتالي فهم يفضلون استخدام مثل هذه الأساليب باستمرار للتغلب على الضغوط كلما دعت الحاجة إلى ذلك، وربما أصبحت هذه الأساليب جزءا من سلوكهم في التعامل مع الضغوط لملاءمتها في تخفيف الضغط وآثاره.

في حين أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها "جوريسالم وشفيتزر" (Jerusalem & schwezer 1992)، أن الأفراد ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يكونون أكثر استخداما لإستراتيجيات المواجهة التي تتركز على المشكلة حيث إنها تؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل وتزيد من قدرتهم على التحكم في الموقف.

كما أشارت نتائج دراسة "ألكسندر وفريد" (Alexander & Fred 1998)، بأنه يوجد ارتباط موجب دال إحصائيا بين مستوى فعالية الذات والقدرة على الأداء في المجالات المهنية المختلفة. إذا أدجنا نتائج الدراستين السابقتين واختزلنا المتغيرات المشتركة (فعالية الذات) تصبح النتيجة؛ الأفراد الذين يستخدمون الاستراتيجيات المتمركزة نحو المشكل لهم القدرة على الأداء في المجالات المهنية المختلفة.

وهذا يتفق مع فرضية الدراسة الحالية القائلة بأنه توجد علاقة ارتباطية موجبة دالة احصائيا بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكل) وفعالية الأداء.

في حين أشارت الدراسة إلى عدم وجود علاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف السلبي (الانفعال، والتجنب) وفعالية الأداء حيث بلغت قيمة "ر" المحسوبة للانفعال -0.052، وقيمة "ر" المحسوبة للتجنب -0.047 وهما قيمتان غير دالتان.

حيث يفسر (حسين وحسين، 2006) ذلك بأن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب المواجهة التي تركز على حل المشكلة عندما يدركون أنهم يستطيعون تغيير الموقف، أما عندما يدركون الموقف على أنه غير قابل للتغيير يميلون إلى استخدام استراتيجيات الابتعاد والتجنب والهروب.

في حين أشار (الضريبي، 2010) في دراسته أنه كلما زاد المستوى العلمي للفرد زاد وعيه وإدراكه لأحداث الحياة الضاغطة نتيجة تعلمه لكثير من الخبرات والمهارات خلال حياته العلمية، وبالتالي فإنه يتبع أساليب ذات فعالية في مواجهة ما يتعرض إليه من صعوبات ومواقف.

ومقارنة مع الدراسة الحالية نجد أن أفراد عينة الدراسة مؤهلين بدرجة علمية جيدة حيث قدرت نسبة خريجي الجامعة 87,34% وهذا يؤثر في نوع الأسلوب أو الإستراتيجية المستعملة، وقد تم الذكر سابقا على أن العينة أجهت لبعده المشكل.

وفيما يخص باقي العينة فاتجهت لبعدي الانفعال والتجنب فيمكن ارجاعها للمستوى التعليمي للفرد كما أشار "بلينجس وموس" (Billings & Moos 1981)، إلى أن المستوى التعليمي المنخفض يرتبط بإستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

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

فلا يمكن عكس نتائج هذه الدراسة مع الدراسة الحالية حيث نجد نصف أفراد العينة إناث ومع ذلك فإن أغلب أفراد العينة يتجهون نحو بعد المشكل ويمكن ربط هذا بسن أفراد العينة حيث يشير (حسين وحسين، 2006) إلى أن إستراتيجيات المواجهة تختلف باختلاف الأعمار وتصبح أكثر نضجا كلما تقدم الفرد في العمر.

يتضح يوميا أن الضغط المهني أصبح يتخذ منحى متصاعدا من خلال التأثير على اليد العاملة والمنظمات والمجتمع بصفة عامة، لهذا وجب التفكير في الطريقة الأكثر نجاعة للتعامل مع تلك المواقف الضاغطة.

وتشير أغلب الدراسات التي تطرقت لإستراتيجيات التصرف إلى ظهور المشكل كحل مناسب يلجأ إليه الفرد كدراسة (شعبان، فراحي وأخرون 2006) ودراسة (لازاروس وفولكمان 1984).

كما أن التحسين من استراتيجيات التصرف أصبح ضرورة ملحة لكي يتمكن الفرد من التحكم في الموقف الضاغط أو من تخفيف أثر الضغط على الجانب النفسي والجسدي لديه.

أما الاستراتيجيات الموجهة نحو الانفعال، فقد تكون فعالة في ظرف زمني محدد فقط، لأنه إذا كان هذا التوجه طويل الأمد فينجم عنه مؤشرات الإنهيار العصبي "بريشو شفيترز" (Bruchon 2002)، لهذا ظهرت اتجاهات أخرى تهتم بتنظيم التوجه إلى الإنفعال من خلال الضبط والتنظيم الإنفعالي "هارتمان" (Hartmann 2008)، والبحث عن المعنى والتقبل (نقلا عن Côté, 2013: 41).

وأشار كل من "براندستاد ورنيه" (Brandtstädter & Renner 1990) أن الفرد الذي يتمتع بصحة معنوية جيدة هو الذي يستطيع أن يدمج نوعين من الكوينغ من خلال التصرف لتغيير الواقع (الاستيعاب Assimilation) إضافة إلى مراجعة الفرد إلى تطلعاته، أولوياته وقيمه (التكيف Accommodation).

ويشير "سليجمان" (Seligman 2011) بأن الإستراتيجيات الأكثر إيجابية هي تلك التي ترتبط بالإرتياح النفسي (Bien être) وبالخصوص العلاقات الشخصية الإيجابية، الإتجاه والإنجاز، في حين تظهر الإستراتيجيات الموجهة نحو التجنب بطابع ضار أو مؤذ خاصة إذا كانت المواقف الضاغطة مكررة في الزمن.

من خلال الدراسات التي قام بها "كوتي، برتراند وجوسلان" (Coté, Bertrand et Gosselin, 2009) حول مجموعة من العمال ذوو ضغط بسيط، ومجموعة أخرى من العمال عادت للعمل بنجاح بعد فترة من مشاكل خاصة بالصحة المعنوية (نقلا عن Côté, 2013: 41).

وعليه فالدراسة الحالية تساعد على فهم الإستراتيجيات الفعالة من دونها ضمن ظروف معينة، وكيفية إستعمالها بطريقة مجدية، في كل المواقف وفي كل المراحل العمرية للفرد.

هذا النموذج الذي نتفق معه يعتمد على مدى التحكم في الوضعية الذي يواجهها الفرد، من خلال أربع إستراتيجيات؛ إثنان منها مجدي؛ تغيير الوضعية (Modification de la situation) والإستغناء (Lâcher-prise) أما الإستراتيجيتان الأخريان غير مجديتين؛ الاستسلام، اللامسؤولية (Résignation) (déresponsabilisation) والضاورة (Acharnement)؛

حيث أن التغيير في الوضعية يعني زيادة الموارد والقدرات أي البحث عن المعلومات الملائمة وتطوير المهارات، الحصول على

- والنفسية، 20 (01)، 619-654. تم استرجاعها بتاريخ 07 ماي، 2013 على الساعة 15:47 من موقع http://www2.iugaza.edu.ps/ar/periodical/article.aspx?article_id=2224
3. بربر، كامل. (2008). إدارة الموارد البشرية: اتجاهات وممارسات. (ط 1). بيروت: دار المنهل اللبناني.
4. بن طاهر، بشير. (1992). الضغط المهني - أبعاده - وعلاقته بالإجهاد النفسي وإستراتيجيات التصرف لدى أساتذة التعليم الثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، وهران.
5. بنات، عبد القادر. (2009). ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. تم استرجاعها بتاريخ 28 نوفمبر، 2013 على الساعة 10:21 من موقع <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/87436.pdf>
6. حريم، حسين. (1997). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات. عمان: دار زهران.
7. حسن، السيد. (2005). مؤشرات التحليل البعدي *Meta- Analysis* لبحوث فعالية الذات في ضوء نظرية بانورا، تم استرجاعها بتاريخ 07 ماي، 2013 على الساعة 15:43 من موقع جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية <http://faculty.ksu.edu.sa/70810/502/%D9%81%D8%B9%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%B0%D8%A7%D8%AA.pdf>
8. حسين، طه، وحسين، سلامة. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. (ط 1). عمان: دار الفكر.
9. رفاعي، عقيل. (2009). إدارة التنمية المهنية. الأزريطة: دار الجامعة الجديدة.
10. الروقي، سعد. (2003). الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض. تم استرجاعها بتاريخ 28 نوفمبر، 2013 على الساعة 13:59 من موقع http://www.nauss.edu.sa/Ar/DigitalLibrary/ScientificTheses/Documents/Master_1423-1424_AS_as313.pdf
11. رجبو، ر. (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي (ترجمة فارس حلمي). عمان: دار الشروق.
12. سماني، مراد. (2012). استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الإحترق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، وهران.
13. شحاتة، حسن، و النجار، زينب. (2003). معجم المصطلحات التربوية والنفسية. (ط 1). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
14. شعبان، الزهراء، وفراحي، فيصل. (2008، ديسمبر). استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات. مجلة التنمية البشرية، 02، 173-194.
15. شعبان، الزهراء، وفراحي، فيصل، وقويدري، مليكة، وكبداني، خديجة. (2006). تقنين إختبار الكوينغ على المجتمع الجزائري: دراسة ميدانية بمدينة وهران. تقرير غير منشور، مركز البحث في الأثنوبولوجيا الإجتماعية والثقافية.
16. الشنطي، محمود. (2006). أثر المناخ التنظيمي على أداء الموارد البشرية: دراسة ميدانية على وزارات السلطة الوطنية الفلسطينية في قطاع غزة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة. تم استرجاعها بتاريخ 07 ماي، 2013 على الساعة 15:50 من موقع <http://library.iugaza.edu.ps/thesis/69196.pdf>

المساعدة المباشرة لتحديد وتنفيذ حلول ملموسة. أما الاستغناء فيعني التقبل بمبدء التعامل مع الواقع أي ذاته، الآخرين والوضعية. وكذا التركيز على الإيجابيات و التخفيف من حدة المشكلة والتقليل من عواقبها.

أما الإستراتيجيتان الغير محديتين: فتشير الأولى؛ **الاستسلام**، **اللامسؤولية** إلى الشعور بالعجز وعدم القدرة على تغيير الوضعية، الشكوى، التحسر، ولوم الآخرين دون الاعتراف بأخطائه أو نقائصه. الشعور باللامسؤولية اتجاه ما يمكن فعله، وترك الآخرين للتكفل بالمشاكل وإيجاد الحلول. أما الثانية؛ **الضراوة** تعني عدم امتلاك القدرة على التحكم في الوضعية، التوقف عن الرغبة في الوصول إلى نتيجة غير قابلة للتحقيق

خلاصة:

إن النتائج المتوصل إليها توافقت مع ما تم عرضه في أدبيات الموضوع في بعض النقاط واختلفت في أخرى وهذا يمكن إرجاعه إلى أدوات الدراسة واختلاف العينة المطبق عليها. وعليه تستخلص الباحثة أنه توجد علاقة ما بين إستراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكّل)، كما يوجد فرق في فعالية الأداء على أساس مستويات الضغط المهني للعمال الذين يستخدمون أسلوب المشكّل لصالح الضغط المهني المنخفض، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في العلاقة بين أبعاد استراتيجيات التصرف الإيجابي (المشكّل) وفعالية الأداء لدى عمال شركة سوناطراك وذلك لصالح الإناث.

إن موضوع إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية من الموضوعات التي يستوجب الإهتمام بها سواء أكان ذلك على مستوى الفرد، أو المنظمة، حيث أن الإستخفاف بكيفية التعامل وعدم القدرة على مواجهة الضغوط قد يكلف الفرد تكلفة كبيرة والمنظمة معا.

وبالتالي يمكن الإشارة إلى أن موضوع إستراتيجيات التصرف تجاه الضغوط المهنية يبقى قيد الدراسة والبحث من خلال ربطه ببعض المتغيرات كفعالية الذات، مركز الضبط، نمط الشخصية، وفي بيئات مغايرة للدراسة الحالية.

قائمة المراجع :

أولاً: المراجع باللغة العربية

1. أبو النصر، مدحت. (2012). الأداء الإداري المتميز. (ط 1). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. أبو غالي، عطف. (2012). فاعلية الذات وعلاقتها بضغط الحياة لدى الطالبات المتزوجات في جامعة الأقصى. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية

http://www.tishreen.edu.sy/sites/default/files/Tishreen_Magazine/7_35.pdf

33. بجاوي، إلهام. (2007). الجودة كمدخل لتحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية. مجلة الباحث، (05)، 45-60. تم استرجاعها بتاريخ 27 أكتوبر، 2013 على الساعة 14:45 من موقع http://rcweb.luedld.net/rc5/5_BT%20ILHAM_Ar.pdf ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

34. Boudarene, M. (2005). *Le stress : Entre bien-être et souffrance*. Alger : Berti.
35. Côté, L. (2013). Améliorer ses stratégies de coping pour affronter le stress au travail. *Psychologie Québec*, 30 (05), 41-44.
36. Huffman, K. (2007). *Introduction à la psychologie*. (3^e éd). Québec : De Boeck.
37. Norman S.Endler, James D.A, Parker. (1998). *Manuel de L'inventaire de coping pour situations stressantes (CISS)*, Adaptation Française par J.P.Rolland et ECPA. Paris.

17. 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، 26(04)، 669-719. تم استرجاعها بتاريخ 06 جانفي، 2014 على الساعة 14:39 من موقع

<http://www.damascusuniversity.edu.sy/mag/edu/images/stories/669-719.pdf>

18. طالح، نصيرة. (2011). أثر ضغوط الحياة على الاتجاهات نحو المحرقة إلى الخارج. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو. تم استرجاعها بتاريخ 07 نوفمبر، 2012 على الساعة 17:35 من موقع

http://www.ummtto.dz/IMG/pdf/These_MAGISTER_Nacera_TALAH-MOKHTARI.pdf

19. عبد العزيز، مفتاح. (2010). مقدمة في علم نفس الصحة. (ط 1). عمان: دار وائل.

20. عوض الله، رفيق. (2004). الضغط النفسي وعلاقته بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى طلاب جامعات الجزائر وطلاب جامعات فلسطين. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، وهران.

21. غربي، علي، وسلاطنة، بلقاسم، وقيرة، إسماعيل. (2007). تنمية الموارد البشرية. (ط 1). القاهرة: دار الفجر للنشر والتوزيع.

22. الغريز، أحمد، وأبو أسعد، أحمد. (2009). التعامل مع الضغوط النفسية. (ط 1). عمان: دار الشروق.

23. غيات، بوفلحة. (2006). التربية من أجل الفعالية. (ط 1). وهران: دار الغرب للنشر والتوزيع.

24. فايد، حسين. (2005). علم النفس العام: رؤية معاصرة. القاهرة: مؤسسة طبية ومؤسسة حورس للنشر.

25. فراحي، فيصل. (2009). تقدير الذات وعلاقته بمشروع التكوين لدى طلبة التكوين المهني. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، وهران.

26. قاسيمي، ناصر. (2011). دليل مصطلحات علم اجتماع التنظيم و العمل. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

27. كبداني، خديجة. (2007). التوظيف النرجسي لدى حالات الاكتئاب الإرتكاسي: دراسة سيكو- باثولوجية من خلال الكوينغ واختبار تفهم الموضوع T.A.T. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، وهران.

28. مرهم، رجاء. (2007). الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، 05(01)، 145-172.

29. مصري، ماجدة، ومصري، هلا. (2010). ضغوط العمل وتأثيرها على الاداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح الوطنية، تم استرجاعه بتاريخ 15 ديسمبر، 2013 على الساعة 12:45 من موقع جامعة النجاح الوطنية، فلسطين

<http://eco.najah.edu/ar/gradproj/1612>

30. مكي، عباس. (2007). هواجس العمل: من قلق المؤسسة إلى تحديات العلاج النفسي والإداري. (ط 1). بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات.

31. النشاوي، كمال. (2006، 12-13 أبريل). فعالية الذات وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طلاب كلية التربية النوعية. قدم إلى المؤتمر العلمي الأول لكلية التربية النوعية بجامعة المنصورة، مصر. تم استرجاعها بتاريخ 27 أكتوبر، 2013 على الساعة 14:45 من موقع

<http://www1.mans.edu.eg/facse/arabic/moktamar/first/14.pdf>

32. نعام، سليم، وعلي، أنور. (2011). الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي: دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 33(05)، 131-158. تم استرجاعها بتاريخ 27 أكتوبر، 2013 على الساعة 14:45 من موقع

