

الضغط المهني وأسلوب التعامل المركز التصدي والتجنب

برزوان حسيبة/ أستاذة محاضرة أ/ جامعة الجزائر 2
فاضلي أحمد/ أستاذ محاضر أ/ جامعة البليدة

ملخص:

تهدف الدراسة الحالية إلى التطرق إلى كل من أسلوب التعامل المركز على التصدي وعلى التجنب وعلاقتها بالضغط المهني. وقد شملت عينة البحث على 28 فردا من جنس واحد و هم ذكور. و الأدوات التي تم الاعتماد عليها في البحث تتمثل في مقياس أعراض الضغوط المهنية لدافيس وآخرون (Davis et al, 1997)، و مقياس طرق المواجهة لـ لازاروس وفولكمان « Folkman » و « Lazarus » سنة 1988. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أنه توجد علاقة موجبة ودالة إحصائيا بين أسلوب التعامل المركز التصدي والضغط المهني. ولا توجد علاقة بين أسلوب التعامل المركز على التجنب والضغط المهني. و تم الاستنتاج من خلال النتائج المتحصل عليها في البحث الحالي و نتائج الدراسات السابقة أنه مهما كانت أهمية أسلوب التعامل إذا لم يؤدي بالفرد إلى الشعور بالراحة و الرضا فإنه يكون غير فعال. الكلمات الدالة: الضغط المهني، أسلوب التعامل المركز على التصدي، أسلوب التعامل المركز على التجنب.

Résumé :

La présente étude vise à aborder la stratégie de coping centré sur la confrontation et la stratégie de coping centré sur l'évitement et leurs relations avec le stress professionnel. L'échantillon de notre recherche était constitué de 28 personnes de sexe masculin. Les outils utilisées sont les suivants : le test de symptôme de stress professionnel (Davis & al, 1997), et le test de méthodes de coping de (Lazarus et Folkman, 1988) Les résultats de l'étude ont abouti qu'il y'avait une

relation positive et statiquement Significative entre la stratégie de coping centré sur la confrontation et le stress professionnel. Et qu'il n'y'avait pas de relation entre la stratégie de coping centré sur l'évitement et le stress professionnel. Notre conclusion d'après les résultats de l'actuelle recherche et les études antérieurs a été la suivante : quelque soit l'importance de la stratégie de coping si elle n'apporte pas à l'individu le sentiment de confort et de satisfaction elle serait inefficace.

Mots clé : le stress professionnel, stratégie de coping centré sur la confrontation, stratégie de coping centré sur l'évitement.

مقدمة:

إن انخفاض الضغط المهني لدى الفرد هو دليل عن الرضا المهني. فهذا الأخير يتحدد بنوعية التعامل وفعاليته، وهذا ما بينته العديد من الدراسات حول أنواع إستراتيجية التعامل و الرضا المهني. ونذكر منها كل من دراسة جينر وآخرون (Diener & al, 1985) ، بافو وآخرون (Pavot & al, 1991) ، ورولاندر (Rolland, 1997) التي بينت بأن هناك علاقة سلبية ثابتة ما بين المواجهة المركزة على الانفعالات و اتجاه الرضا في الحياة أو النشاط المهني.

كما بينت كل من دراسة كينج وآخرون (King & al, 1995) ، آدامس وآخرون (Adams & al, 1996) بأن التركيز على الانفعالات يؤدي إلى عدم القدرة على الاستفادة من السند الاجتماعي، و إدراك كبير للصراعات ما بين متطلبات الحياة المهنية و سير الحياة العائلية. أما التركيز على المهمة فهو مرتبط بالاستفادة من السند الاجتماعي. (Endler & al, 1998, P.P. 54-56)

ومن الدراسات العربية نذكر دراسة مايسة النيال وهشام عبد الله (1997) التي بينت أنه كلما تم الاعتماد أكثر على أسلوب التوجه الانفعالي

كلما أدى إلى ظهور الاضطرابات الانفعالية. (أحمد داود هدى طاهر، 2002، ص.ص 91-92)

وعليه نظرا لأهمية أسلوب التعامل و تأثيره على الحياة المهنية سوف نحاول من خلال هذه الدراسة البحث في ما مدى علاقة بعض أساليب التعامل بالضغوط المهنية، و كذا تأثير هذه الضغوط علي فعالية التعامل معها.

إشكالية البحث:

يرى الهنداوي (1994) بأنه عندما يستمر الضغط على المستوى العالي لفترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصيبه الانهيار، و تظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة من أهمها العدوانية و التخريب أو ترك العمل و الغياب. (عن نجاح بنت قبلان قبلان، 2004، ص. 126)

ويذكر علي عسكر (2000) من بين الأعراض الضغط المهني الأعراض الجسدية كالإرهاق البدني و انخفاض المقاومة للأمراض. أما الأعراض النفسية فيذكر على سبيل المثال الإحباط و التوتر و الانفعال و المشكلات العاطفية و فقدان الحماس في العمل و صعوبة اتخاذ القرار و الشعور بالسلبية اتجاه العمل. أما الأعراض المعرفية كصعوبة التركيز و النسيان. (عسكر، 2000، ص. 135)

لقد توصلت الباحثة نبيلة أمين على أبوزيد (2002) في دراسة مقارنة حول الضغوط المهنية في مختلف المهن و ما تسببه من اضطرابات بأن الضغوط المهنية تحتل المرتبة الأولى و هي تختلف في الشدة من مهنة إلى أخرى، ثم تأتي في المرتبة الثانية الضغوط النفسية، أما الضغوط الاجتماعية فهي تحتل المرتبة الثالثة. (نبيلة أمين على أبوزيد، 2002، ص. 28)

كما تذكر نجاح بنت قبلان قبلان (2004) أنه من بين أعراض الضغط المهني الأعراض الجسدية كأمراض القلب، واضطرابات الهضم

والقرحة، والروماتيزم وغيرها. أما الأعراض النفسية كالشعور بالاكتئاب والقلق، وعدم الاستقرار، واضطرابات الشخصية والإحباط، والكآبة، والشك بالقدرات الذاتية وأهمية الدور الذي يقدمونه و الشعور بالاضطهاد. ويفسر ذلك الدراسات الوجدانية التي تعتقد أن الضغوط تفرض على الفرد أن يكون متجها بحواسه و طاقته النفسية والعقلية إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها. مما يجعل من الصعب عليه أن يؤدي عمله بانتباه عال لإيجاده نوع من المضايقة والإحباط الذي يؤثر سلبا على الحالة المزاجية و الدافعية للعمل و عليه ينخفض مستوى الأداء. (نجاح بنت قبلان القبلان، 2004 ص. 125)

ونظرا لتأثير شدة الضغوط على الحياة الوجدانية و النفسية لدى الفرد مما يؤثر على الرضا المهني و مستوى الأداء لدي الفرد. نحاول أن نتناول في هذه الدراسة عينة من أفراد الشرطة، باعتبار هذه المهنة من المهن التي يعاني أفرادها من ضغوطات مرتفعة بحكم خصوصية المهام الموكلة إليهم، كالعمل في الليل، تغيير ساعات العمل، الترقية، التحويلات، عبء العمل و غيرها.

لقد جاء في كتاب: "الشخصية العسكرية" لمحمد عاطف السعيد (1962) دراسة متعلقة بالحياة الضاغطة التي يعرفها أفراد الجيش الأمريكي و ما تخلفه من اضطرابات نفسية ، بحيث خلصت الدراسة التي قام بها أخصائيون نفسانيون و أطباء العمل إلي أن المحيط الضاغط الذي يعرفه أفراد الجيش الأمريكي أدّى إلي زيادة من حدة حالات الاضطراب الانفعالي. وقد شملت هذه الدراسة حالات الجنايات العسكرية كالهرب من الخدمة و التمارض و السكر الشديد و

الجنسية المثلية و الإدمان على المخدرات و غيرها من الاضطرابات الأخرى. (محمد عاطف السعيد 1962، ص.28)

كما توصلت الباحثة إيفانوف أندري (Ivanoff André, 1997) من خلال دراستها حول الشرطة الأمريكية بأن من بين المصادر الرئيسية للضغط المهني يوجد المؤسسة، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية، الإدارة المركزية. و لقد تطرقت الباحثة إلي العناصر المتعلقة بالمؤسسة و المتسببة في الضغط مثل: (تغيير ساعات العمل، الترقية، التحويلات، عبء العمل، سياسة و قوانين غير واضحة، تلقي الضغوط من القرائن. (In La gazette de la gendarmerie royale du Canada, P.P. 19 – 20)

كما بينت نتائج دراسة حول الرضا المهني و القلق المهني لدى الشرطة العراقية لـ على كاظم عجة الشمري بأن ضباط الشرطة أكثر رضا في المهنة من المراتب السفلي التي تعاني من الشعور بالقلق تجاه مهنتهم. (Arab psy Net, 2007)

وقد تطرقت بعض الدراسات الجزائرية إلى موضوع الضغط المهني عند الشرطي الجزائري، و نذكر من بينها دراسة سمية بوبحة (2002) التي تنص نتائجها بأن شدة الضغط المهني تؤدي إلى اضطرابات انفعالية. أما دراسة الطيب سلامي (2004) بينت بأن الشرطي الجزائري يعاني من ضغط مهني مرتفع، و هذا ما أكدته دراسة فتيحة مزياني (2007) بأن الشرطي الجزائري يعاني من ضغط مهني مرتفع في مصادره المختلفة التالية: ضغط المهمة، ضغط الجهاز، ضغط العلاقات، ضغط المحيط الاجتماعي، ضغط علاقة بيت – عمل. أما دراسة حسيبة برزوان (2009) فقد جاءت هي الأخرى لتؤكد بأن الشرطي الجزائري يعاني من ضغوط مهنية، كما أن العاملين في الإدارة يعانون من ضغوط مهنية أكثر شدة من

العاملين في الميدان، و قد نتجت عن هذه الضغوط اضطرابات نفسية و جسدية مثل: الحصر، الاكتئاب، الإنهاك المهني، الأمراض الجلدية، الأمراض الهضمية، مرض السكري، مرض ارتفاع الضغط الدموي.

و عليه نستنتج من خلال العديد من الدراسات السابقة أنه كلما كانت الضغوط شديدة كلما أدت إلى مشاكل أو اضطرابات انفعالية و جسدية. ما يفسر عدم فعالية أساليب التعامل مع الضغوط الشديدة. و لقد أكدت كثير من الدراسات بأن كلما كان الضغط شديد كلما تم التوجه نحو الانفعال و التجنب و التي تكون فعالة لفترة قصيرة فقط.

يرى دانتشيف (Dantchev,1989) بأن من بين إستراتيجيات التعامل المركزة نحو الانفعال نجد مثلاً: التجنب، اتخاذ المسافة (أو الهروب)، أو البحث عن السند الاجتماعي، أو كذلك مراقبة التفكير الانفعالي. ويمكن أن تؤثر كل هذه النشاطات على الانفعال بمختلف الطرق: تغيير درجة الانتباه. و نذكر على سبيل المثال، أن التجنب أو الهروب، أو المواقف التي تتطلب تمنى اختفاء مصدر الإزعاج تؤدي إلى انحراف الانتباه عن مصدر الضغط و تسبب راحة مؤقتة. فكل هذه الوسائل التكيف لها تأثير مؤقت و أقل فعالية. (Dantchev, 1989, P. 24)

وقد توصل كل من مایسة النیال و هشام عبد الله (1997) من خلال دراسة بعنوان: أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب و طالبات جامعة قطر، بأن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين الأسلوبين السلبيين في مواجهة الضغوط و هما: التوجه الانفعالي والتوجه نحو التجنب، وبين الاضطرابات الانفعالية (القلق و الاكتئاب و الوسواس القهري و العصبية). (مایسة النیال، هشام عبد الله، 1997، ص. 141)

لمحاولة معرفة ما مدى تأثير شدة الضغوط المهنية على أسلوب التعامل المركز على التصدي و التجنب علما أن الشرطي العامل في الميدان ملزوما عليه أن يتصدى المواقف الضاغطة، خاصة عندما يتعلق الأمر بمكافحة الجريمة بمختلف أنواعها كالسرقة و العنف و المخدرات و الجريمة. تم طرح التساؤلات التالية:

- 1 - هل توجد علاقة ارتباطية دالة و موجبة بين الضغط المهني و أسلوب التصدي عند الشرطي العامل في الميدان ؟
 - 2 - هل توجد علاقة ارتباطية دالة بين الضغط المهني و أسلوب التجنب عند الشرطي العامل في الميدان ؟
- فرضيات البحث:

- 1 - توجد علاقة ارتباطية دالة و موجبة بين الضغط المهني و أسلوب التصدي عند الشرطي العامل في الميدان.
 - 2 - لا توجد علاقة ارتباطية بين الضغط المهني و أسلوب التجنب عند الشرطي العامل في الميدان.
- منهج الدراسة:

لمحاولة دراسة تأثير الضغط المهني على أسلوب التعامل المركز على التصدي و التجنب، تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي يتضمن دراسة العلاقة الارتباطية بين كل من المتغيرين (المتغير التابع الضغط المهني و المتغير المستقل: أسلوب التصدي و التجنب). طريقة اختيار عينة البحث و خصائصها:

لقد تم اختيار عينة البحث بطريقة عشوائية، و تتمثل خصائص عينة البحث في البيانات الشخصية و الاجتماعية التالية: لقد بلغت عينة البحث (28 شرطيا) الذين يستوفون شروط خصائص البحث من حيث السن (ما بين 31

و 55)، و الحالة العائلية (أغلبهم متزوجين)، و المستوى التعليمي (أغلبهم ثانوي)، و المستوى الاجتماعي (أغلبهم متوسط)، و الأقدمية المهنية (ما بين 10 سنوات إلى 28)، و الرتبة المهنية فهي تتراوح ما بين عون أمن عمومي و مفتش شرطة.

أدوات البحث:

لقد تم استعمال مقياس أعراض الضغوط المهنية لدافيس وآخرون (Davis et al, 1997). و قد قام علي عسكر بنقله إلى العربية مع إدخال بعض التعديلات. (علي عسكر ، 2000، ص135).

و مقياس طرق المواجهة الذي صمم المقياس من طرف « Folkman » و « Lazarus » سنة 1988 لتزويد الباحثين بمقياس يهدف للكشف عن دور المواجهة في العلاقة بين الضغط و التوافق، و يهتم المقياس بتقدير الأفكار و السلوكيات التي يستعملها الأفراد لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها في حياتهم اليومية.

مناقشة نتائج الفرضيات:

1 - عرض نتائج الفرضية الأولى :

ينص الفرض الأول للبحث الحالي على ما يلي: توجد علاقة ارتباطية دالة و موجبة بين الضغط المهني و أسلوب التصدي عند الشرطي العامل في الميدان. و الجدول الموالي سوف يوضح لنا ذلك.

الجدول رقم (01): يوضح العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني و أسلوب

التصدي

المعينة	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	
28	0,48	0,37	0,05	دالة إحصائية	الضغط المهني و أسلوب التصدي

نستنتج من خلال الجدول رقم (01) أن هناك ارتباط موجب بين الضغط المهني و أسلوب التصدي، بحيث قدرت قيمة "ر" المحسوبة ب (0,48) و هي أكبر من قيمة "ر" المجدولة التي قدرت بـ (0,37)، و قد جاءت دالة عند (0,05). و هذا ما يدل أن هناك علاقة ارتباطية موجبة و دالة إحصائيا، مما يؤدي إلى قبول الفرضية الأولى للبحث.

و قد لاحظنا مدى تركيز أفراد عينة البحث على أسلوب التصدي في مواجهة المواقف الضاغطة. و في هذا الصدد تشير لوسي كوتي (Lucie Côté, 2013) إلى أن أسلوب التعامل المركز على التصدي يكون فعال إلا في حالة ما استطاع الفرد التحكم في الموقف الضاغط، بحيث يستطيع تغييره و ذلك من خلال تطور و استعمال كفاءته و موارده لتحويل أو تغيير ذلك الموقف. أو مواجهته بفاعلية أو كفاءة عالية، فالنتيجة تكون إيجابية و الفرد يشعر بالكفاءة و الرضا. (Lucie Côté, 2013, P. 42)

و عليه نستنتج أنه كلما كان الضغط حاد و لم يستطيع الفرد التحكم في الموقف فإن أسلوب التصدي يكون غير فعال مما قد يزيد ذلك الموقف أكثر تعقيدا، و هذا ما ألتمسناه عند أفراد عينة البحث، بدليل أنه رغم أهمية أسلوب التصدي في التخفيف من الضغوط إلا أنه كان غير فعال بالنسبة لأفراد عينة البحث. و الملاحظات الملتقطة أثناء المقابلة بينت لنا أسلوب التصدي كان غير فعال لأن أفراد عينة البحث كانوا يتعاملون مع الموقف الضاغط بعدوانية كبيرة.

2 - عرض نتائج الفرضية الثانية :

ينص الفرض الثاني للبحث الحالي على ما يلي: توجد علاقة ارتباطية دالة و موجبة بين الضغط المهني و أسلوب التجنب عند الشرطي العامل في الميدان. و الجدول الموالي سوف يوضح لنا ذلك.

الجدول رقم (02): يوضح العلاقة الارتباطية بين الضغط المهني و أسلوب التجنب

العينه	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر المجدولة	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	
28	0,22	0,37	0,05	غير دالة إحصائيا	الضغط المهني و أسلوب التجنب

نستنتج من خلال الجدول رقم (02) أن ليس هناك ارتباط بين الضغط المهني و أسلوب التجنب، بحيث قدرت قيمة "ر" المحسوبة ب (0,22) و هي أكبر من قيمة "ر" المجدولة التي قدرت بـ (0,37)، و قد جاءت غير دالة عند (0,05). و هذا ما يدل أن لا يوجد علاقة ارتباطية، مما يؤدي إلى عدم قبول الفرضية الثانية للبحث. و هذا ما يفسر بأن أفراد عينة البحث لا يلجئون بالدرجة الأولى إلى أسلوب التجنب الذي هو وسيلة تكيفية تحقق الراحة مؤقتا. و هذا ما يؤكده دانتشيف (Dantchev, 1989) و بالتالي نستنتج بأن أسلوب التجنب قد يخفف نوعا ما من الضغط في بعض الوضعيات رغم أنه لا يحقق الراحة الكاملة.

كما يؤكد بوشون – شويتزر (Bruchon – Schweitzer, 2002) أن أساليب التعامل المركزة على التجنب هي تقريبا دائما ضارة، خاصة عندما تظهر الضغوط بصفة حادة. (In Lucie Côté, 2013, P. 41)

نلاحظ أن أفراد عينة البحث لا يلجئون بالدرجة الأولى إلى أسلوب التعامل المركز على التجنب، بدليل أنهم يركزون أكثر على أسلوب التصدي كما أكدته نتائج الدراسة. و الذي يتميز بفاعلية أكثر من أسلوب التجنب إذا استعمل بفعالية.

خاتمة:

من خلال نتائج البحث المتعلقة بأسلوب التجنب و التصدي نلاحظ أنه كلما كان الضغط شديد كلما كانت أساليب التعامل أقل فعالية. بدليل أن أسلوب التصدي رغم أهميته في تخفيض من الضغوط إلا أنه كان يتميز بعدم الفعالية لدى عينة البحث، بحيث كانت هناك علاقة ارتباطية دالة و موجبة بين أسلوب التصدي و الضغط المهني.

و قد جاءت هذه الدراسة عكس بعض الدراسات الذي تؤكد أنه كلما كان الضغط كبير كلما تم اللجوء إلى أسلوب التجنب. و انطلاقا من هذه النتائج نلاحظ أنه تكمن أهمية أساليب التعامل و فعاليتها في كيفية و طريقة استعمالها التي ينبغي أن تؤدي بي الفرد إلى الشعور بالراحة و الرضا. و هذا ما أكدته لوسي كوتي (Lucie Côté, 2013) في دراستها تحت عنوان: "تحسين أساليب التعامل لمواجهة الضغط المهني" (Améliorer ses stratégies de coping pour affronter le stress au travail)

قائمة المراجع:

- 1- نبيلة أمين على أبو زيد (2002): الضغوط النفسية و علاقتها ببعض الاضطرابات السيكوسوماتية لدى شرائح من العاملين ببعض المهن (دراسة مقارنة)، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، جامعة عين الشمس، مصر.
 - 2- محمد عاطف السعيد (1962): الشخصية العسكرية، دار المعارف بمصر.
 - 3 - نجاح بنت قبلان قبلان (2004): مصادر الضغوط المهنية في المكتبات الأكاديمية في المملكة العربية السعودية، مكتبة الملك فهد للطباعة والنشر الرياض.
 - 4 - حسبية برزوان (2009): الضغط المهني و إستراتيجيات المواجهة عند الشرطي الجزائري، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الإرشاد النفسي و الصحة النفسية، جامعة الجزائر.
 - 5- سمية بوبحة (2002) : علاقة أساليب المقاومة بالضغط ما بعد الصدمة عند أعوان الأمن الوطني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.
 - 6- هدى أحمد داود (2002) : فاعلية برنامج إرشادي لتطوير القدرة على مواجهة الضغوط لدى المرأة اليمينية العاملة (عينة الممرضات)، رسالة دكتوراه في علم النفس (إرشاد نفسي)، جامعة عين الشمس.
 - 7- الطيب سلامي (2004) : تأثير التربية البدنية و الرياضية على درجة الضغط المهني لدى الشرطي المتعرض للعنف الإرهابي. رسالة ماجستير في نظرية و منهجية التربية البدنية و الرياضية.
 - 8- على عسكر (2000): ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها (الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق)، الطبعة الثانية، دار الكتاب الحديث للنشر(القاهرة، الكويت، الجزائر).
 - 9- فتيحة مزياني (2007) : أثر الضغط المهني و إستراتيجيات المقاومة و المعبرية الانفعالية و الدفاعية الانفعالية / العقلانية على الاحتراق النفسي عند ضباط الشرطة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل و التنظيم، جامعة الجزائر.
- 12-ENDLER .NS, PARKER. M.A & al (1998): Manuel de l'inventaire de coping pour situations stressantes, édition du centre de psychologie appliquée.

13 - IVANOFF André. Ph (1997) : Le stress et le suicide chez les policiers, Revue La gazette de la gendarmerie royale du Canada, Vol 59, N° 5 , 19 –22 .

11 - DANTCHEV .N (1989) : Stratégies der Coping, in Revue de Médecine Psychosomatique, 17/ 18, P.P 24 – 25.

10 - Lucie Côté (2013) : Améliorer ses stratégies de coping pour affronter le stress au travail, revue psychologie Québec, volume 30, numéro 05, septembre.