



استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات

–دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي– أم البواقي –

Coping Strategies With Female Administrative- Field Study University of
Arbi Ben Mhidi-Oum Bouaghi-

أميمة عناب، جامعة أم البواقي، الجزائر

تاريخ التسليم: (2017/11/02)، تاريخ القبول: (2017/12/23)

Abstract :

ملخص :

The present research aims to study stress coping strategies with female administrative staff and identify the most used.

We adopted a random sample of 18 employees of the faculty of law and political science. With their various administrative interests of University Arbi been mhidi-oum bouaghi-the applied stress measurement strategies. The tendency of female administrative staff to use problem-focused coping strategies more than using stress-focused coping strategies.

Key words: Strategies of confrontation, Occupational Stress, Administrative Staff.

يهدف هذا البحث إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى الموظفات الإداريات، وتحديد أكثرها استخداما. اعتمدنا فيه على عينة عشوائية بسيطة قوامها 18 موظفة، من العاملات بكلية الحقوق والعلوم السياسية بمختلف مصالحها الإدارية، بجامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي – طبق عليهن مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد. وأفضت نتائج الدراسة إلى : ميل الموظفات الإداريات إلى استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر من استخدام الاستراتيجيات المركزة على الانفعال.

الكلمات المفتاحية: استراتيجيات المواجهة، الإجهاد المهني، الموظفة الإدارية.

مقدمة:

يشهد هذا العصر تغيرات معقدة جدا من مختلف النواحي مست المجتمعات، مما فرض على أفرادها محاولة التكيف معها بطريقة تتماشى مع هذا التغير السريع من مختلف المستويات، اختلفت درجة توافق الأفراد باختلاف شخصيتهم، مستواهم التعليمي والثقافي، الاقتصادي، نوع العمل الذي يمارسونه، وتعتبر المؤسسات والمنظمات جزءا لا يتجزأ من هذا المجتمع، فهي تعكس لنا ما يحدث فيه بدقة فهذا التغير أثر على أسلوب عملها، وبالتالي أدى إلى ظهور بعض التغيرات على سلوك وأداء موظفيها، وهذا التأثير السلبي انعكس على صحة الأفراد النفسية والجسمية وحتى الاجتماعية، قد أكدت دراسة جري توفت وأندرسون (1971) ذلك، فالإحصاءات الحديثة تشير إلى أن 80% من أمراض العصر مثل نوبات القلق، وتقرحات المعدة، وضغط الدم وغيرها كانت بدايتها الوقوع في مواقف مجهدة (النوايسة، 2013، ص27)، وتختلف مستويات الإجهاد تبعا للعمل وطبيعته، وعليه يشير Longford (1987)، أن أكثر مجالات العمل المجهد تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الآخرين (Longford، 1987، p116)، وتضم الجامعة فئة من الموظفين الإداريات يمارسن نشاطهن الذي يمتاز بالتعامل المباشر مع الأفراد تحت إطار تنظيمي تقع على عاتقهن مجموعة من الأعمال، مع مجموعة من العوامل التي تؤثر عليهن نفسيا واجتماعيا، وحتى عمليا تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد لديهن. ولحساسية مهمتهن وطبيعة شخصيتهن فهن يتعرضن للكثير من المواقف المجهددة أثناء تأديتهن لمهامهن، وأكدت ذلك دراسة حمداش نوال 2002-2003 على عينة من الزوجات العاملات الجزائريات، وتوصلت إلى أن درجة الإجهاد المسجلة لديهن مرتفعة. ويعزى هذا إلى تضارب وتعدد الأدوار بين المنزل والعمل، كما أن المرأة بحكم طبيعتها تحتاج إلى التواصل النفسي، والتشجيع والتعاطف فإذا فقدت هذه الأحاسيس تصاب بتأزم نفسي، وهذا ينعكس على قدرتها في العمل، ما يجعلها تعاني إجهادا مهنيا، الذي يعرفه كشرود بأنه: "استجابة تكيفية، تتوسطها الخصائص الفردية والعمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي يضع متطلبات طبيعية ونفسية على الفرد." فجنده يعاني من الأرق والقلق وأعراض عضوية أخرى، وتصرح بعض الموظفات العاملات بأنهن يعانين من إجهاد حاد بسبب تصادم الأدوار وتباين العمل مع الحياة العائلية، وارتفاع مستوى الإجهاد لديهن أيضا راجع لكثرة الأعمال، مع غياب الدعم المعنوي والمادي وتحملهن للمسؤولية جعلهن أكثر انفعالا، مصاحبا بالآلام في الرأس، ارتفاع ضغط الدم... (ستورا، 1997، ص49)، فقد توصلت دراسة طارق شمس ورجاء المصري (2013)، إلى أن أقوى مؤشر للإجهاد الوظيفي ونفاذ الطاقة هو عدم وجود الدعم، ما يؤدي بالموظفات الإداريات إلى اللجوء إلى استخدام استراتيجيات لمواجهة الإجهاد، وهي حسب لازاروس وفلوكرمان: "مجموعة من المجهودات المعرفية، والسلوكية، الموجهة للسيطرة، التقليل أو تقبل المتطلبات الخارجية أو الداخلية

التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد. (Paulhan, 1941.89) وهذه الاستراتيجيات مرتبطة بنوع وطبيعة الشخصية فقد توصلت دراسة بن زروال فتيحة (2008) إلى ميل ذوي نمط الشخصية أ إلى استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر، وميل ذوي نمط الشخصية ب، ج، لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر، ومن بين هذه الاستراتيجيات المساندة الاجتماعية، العادات الصحية الجيدة، تنمية الكفاءة الذاتية، التجنب، الانسحاب إلى غير ذلك، ارتأينا في هذه البحث تقسيمها إلى استراتيجيات مواجهة الإجهاد المتمركزة حول المشكلة، واستراتيجيات مواجهة الإجهاد المتمركزة حول الانفعال حسب نموذج لازاروس وفولكمان.

يتضح مما سبق أن لاستراتيجيات المواجهة دورا مهما في مجابهة مواقف الحياة المجعدة، التي تجعل الفرد يعاني إجهادا مهنيا، لذلك ارتأينا التعرف على الاستراتيجيات التي تستخدمها الموظفات الإداريات لمقاومة مختلف المواقف المجعدة، وأيها أكثر فعالية وبهذا تتمحور مشكلة البحث في التساؤل التالي: ما هي استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي؟ وما أكثر الاستراتيجيات استخداما؟

أهداف البحث:

- التعرف على استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات، بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -
- تحديد الإستراتيجيات الأكثر استخداما لمواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات، بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -.

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في كونه من البحوث القليلة حسب إطلاعنا على الأدب النظري والدراسات السابقة عن استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بالجامعة. كما أن موضوع الإجهاد أصبح موضوع اهتمام العصر. والإغفال عنه يؤدي إلى تأثيرات سلبية على الموظفات الإداريات والمؤسسة الجامعية ككل.

- يمكن اطلاع الهيئة الإدارية للجامعة على هذه الاستراتيجيات لإعداد خطط للتخفيف من تأثير الإجهاد المهني لدى هذه الفئة بالتعرف على الاستراتيجيات الأكثر استخداما لديهم ما ينعكس إيجابا على الأداء وتقدمهن المهني.

المفاهيم الإجرائية:

- الإجهاد المهني: عملية دينامية تتوقف على مجموعة من المصادر مرتبطة ببيئة العمل وطبيعة شخصية الفرد، تظهر استجابات مختلفة في شكل أعراض جسدية، نفسية، اجتماعية، تجعل

الفرد يستخدم آلية من آليات التوافق لضبط استجاباته في المستوى المطلوب، يتم تحديدها من خلال مقياس استراتيجيات المواجهة.

- استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني: مجموعة من الآليات التي تستخدمها الموظفات الإداريات للتكيف مع المواقف المجهدة في مكان العمل.

- الموظفة الإدارية: عاملة في إطار تحدده المؤسسة، حسب سلك معين، ووفق ما تتطلبه الوظيفة المحددة في العقد ضمن إطار رسمي.

الخلفية النظرية:

1- الإجهاد المهني لدى الموظفة الإدارية:

تواجه المرأة العاملة مواقف مجهدة متعددة، إذ ينظر لها على أنها المسؤول الأول عن شؤون المنزل وتربية الأبناء، بالإضافة إلى عملها خارج المنزل (حداد، 2005، ص 67) فالمرأة العاملة لها علاقات وأدوار عديدة، ربة منزل، زوجة، وموظفة، وإذا أرادت أن ترضي دوافع دور معين فقد تخفق في ذلك لانشغالها بأدوار ووظائف أخرى، وهذا من شأنه أن يوقعها في صراعات نفسية يصعب عليها حلها (ياسين وآخرون، 1999، ص 39). وهذا راجع إلى عدة أسباب أهمها: - شخصية المرأة وطبيعتها البيولوجية، كحساسيتها ولجوءها للبقاء بسرعة وعدم القدرة على التحمل، أما بيولوجيا فيتمثل ذلك في التوترات التي تحصل قبل وأثناء فترة الحيض، سن اليأس، انهيار ما بعد الولادة، اكتئاب سن اليأس، فهي تؤثر على تقديرها لذاتها، يؤدي بها إلى الهروب والانسحاب. - المؤهلات العلمية، الانقطاع لمدة طويلة عن العمل بسبب ازدواجية الأدوار، التمييز الجنسي في الترتيبات والمكافآت، غياب التشجيع والدعم المعنوي، الأسري والعائلي. (ستورا، 1997، ص 52، 54)، زيادة الأعباء المنزلية، الشعور بالتقصير في رعاية الأبناء، تباين الأدوار، تؤثر العلاقات الزوجية بسبب العمل. (عبد المعطي، 2009، ص 421، 425)، صراع المسؤوليات. وهذا الجو المحاط بالتوتر من مختلف الجوانب، أسرية، مهنية، وتعرض الموظفة الإدارية للمواقف المجهدة يؤثر عليها سلبا ويظهر ذلك في الأعراض الفسيولوجية، والانفعالية، والاجتماعية التي تصاحبها، مما جعلها تلجأ إلى استخدام استراتيجيات لمواجهتها.

2- أساليب مواجهة الإجهاد المهني:

■ تعريف الإستراتيجية: عرفها لازاروس وفلوكمان أساليب المقاومة: أنها مجموعة من الجهود المعرفية، والسلوكية، الموجهة للسيطرة، التقليل أو تقبل المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد (Paulhan.1941.p89). ففي تصنيفهما (1988) من خلال أداة لقياس استراتيجيات المواجهة وهي استبيان يضم ثمانية فئات: **المجابهة**: تحوي كل الجهود العدوانية لتغيير الموقف المجهد، **الابتعاد**: الجهود المعرفية لفصل الذات والتخفيف من حدة الموقف، **التحكم**

الذاتي: الجهود الموجهة لتغيير وتعديل المشاعر والسلوكيات، الدعم الاجتماعي: الذي يضم الدعم التقني والدعم المعرفي، وهو البحث الحقيقي والفعل على المساندة، تقبل المسؤولية: تشمل دور الفرد في المشكلة وكيفية حلها بالاعتماد على الذات، الهروب والتجنب: كل ما يبذله الفرد للهروب وتجنب الموقف المجهد، من مجهودات معرفية، سلوكية، التخطيط لحل المشكلة: الجهود المبذولة إراديا لحل الموقف، وتحليل المشكلة بشكل مفصل من أجل حلها، إعادة التقييم الإيجابي: من خلال خلق معنى إيجابي من خلال التركيز على النمو الشخصي. (بن زروال، 2008، ص130).

إذن استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس وفولكمان يمكن تصنيفها إلى استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة واستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال.

- استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة: تهدف إلى البحث أكثر حول الموقف أو المشكلة وطلب النصيحة من الآخرين وإدارة المشكلة والقيام بأفعال لخفض حدتها، وذلك عن طريق تغيير الموقف مباشرة. إن التركيز على المشكل هو في حد ذاته يعتبر كأحسن حل لمواجهته، فقد بينت دراسات (Mc nair and Elliott 1992) ذلك. وهي عبارة عن الجهود التي يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بينه وبين البيئة ولهذا فإن الفرد الذي يستخدم هذه الاستراتيجيات تجده يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته، من خلال البحث عن معلومات أكثر عن الموقف لكي ينتقل إلى تغييره، بالإضافة إلى أن هذه الاستراتيجيات تهدف إلى البحث عن الدعم الاجتماعي، القيام بالتخطيط والتركيز، وإعادة التقييم الإيجابي للأفكار السلبية والسلوكيات. فغالبية الموظفين قالوا بأنهم يركزون في المشكلة حين وقوعها، ومحاولة تحليلها، والأغلبية تلجأ للدعم الأسري أو الأصدقاء.

- استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال: هي كيفية تنظيم انفعالات الفرد تجاه الموقف المجهد، من خلال السيطرة عليها، أي أنها تشير إلى الجهود التي يبذلها الفرد لخفض المثقة والضيق الانفعالي الذي يسببه الحدث المجهد له وتتضمن هذه الأساليب الهروب، التجنب، الإنكار إلى غير ذلك، حيث أشارت بعض الموظفين إلى أن الهروب من الموقف بالبكاء أحسن حل للموقف، وكذلك القيام ببعض النشاطات والتقنيات لمواجهته من تأمل، واسترخاء، وتمارين رياضية، والتوجه نحو الرسم والموسيقى. (حسن، 2006، ص91، 92). وارتأينا الاستناد على هذا النموذج في بحثنا هذا لمواءمته لعينة البحث (الموظفات الإداريات).

4- منهج الدراسة: بما أن هذا البحث يهدف إلى التعرف على استراتيجيات الإجهاد التي تستخدمها الموظفات الإداريات أثناء تعرضها لمواقف مجهدة، ثم الانتقال إلى تحديد أكثرها استخداما، وترتيبها حسب درجة الأهمية ومرورا بهذه الخطوات يتم وصف هذه الاستراتيجيات وتحليل وتفسير سبب استخدام الموظفات الإداريات لها، وبالتالي فالمنهج الوصفي هو الأنسب لهذه الدراسة لأنه يقوم

على دراسة وتحليل الظاهرة من خلال تحديد خصائصها، وأبعادها، وتصنيف العلاقات القائمة بينها، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل. (حامد، 2008، ص 43-44)

5- عينة الدراسة:

في اختيار عينة الدراسة مررنا بالخطوات التالية: تم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة من الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي حيث وضعت الباحثة أسماء كل الكليات وسحبت عشوائيا كلية الحقوق والعلوم السياسية من بين 08 كليات، وهي تضم 18 موظفة، قمنا بتوزيع أداة جمع البيانات على كل موظفة إدارية بالكلية في الفترة الممتدة بين شهري مارس وأفريل من سنة 2017 .

6- أداة الدراسة: اعتمدنا في جمع البيانات من الموظفين الإداريات على بناء محتوى مقياس لاستراتيجيات المواجهة من خلال الاعتماد على دراسة سابقة متمثلة في دراسة بن زروال فتيحة (2008). وعلى تصنيف Lazarus et folkman (1984) لإستراتيجيات المواجهة.

ثم تم تحديد بعدين للمقياس، يخص البعد الأول الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكلة، ويتعلق البعد الثاني بالاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال، حيث اشتمل البعد الأول على العبارات (3)، (4)، (5)، (8)، (11)، (13)، (15)، (16)، (17)، (19)، (21)، (22)، (24)، (27)، والبعد الثاني على العبارات (1)، (2)، (6)، (7)، (9)، (10)، (12)، (14)، (18)، (20)، (23)، (25)، (26)، (28).

7- الشروط السيكومترية للمقياس:

• الصدق:

- الصدق الظاهري: للتأكد من صدق الأداة، وللتحقق من صلاحيتها، من حيث الصياغة والوضوح، ومناسبة فقراتها للمحاور التي أدرجت تحتها، وشمولها لاستراتيجيات المواجهة، اعتمدنا على الصدق الظاهري، ولأجل ذلك عرضت الأداة على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (07)، من أساتذة قسم العلوم الاجتماعية، بجامعة العربي بن مهيدي للتحكيم، ثم قمنا بحساب الصدق وفق معادلة لاوشي (Lawshe) (مقدم، 2003، 151). وكانت النتيجة

$$0.72 = \text{ن ص م}$$

وانطلاقا من القيمة المتوصل إليها تم الاستنتاج بأن المقياس صادق لقياس ما اعد لأجله.

- الصدق البنائي: والمبني على الاتساق الداخلي للأداة ككل وتم بحساب معامل الارتباط

بيرسون بين درجة كل بعد والدرجة الكلية للمقياس (سامي، 2005، ص 67).

وانضح أن قيم معامل ارتباط كل من البعد 01 والبعد 02 مع الدرجة الكلية للأداة موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.001) و(0.005) وتراوحت بين (0.682 - 0.728) ما يدل على

اتساقها مع الأداة، مما يؤكد صدق المقياس وقدرته على الكشف عن استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفة الإدارية.

الثبات: ويقصد بثبات الاختبار نفس الدرجات أو القيم لنفس الفرد إذا ما تكررت عملية القياس. (عوض، 1998، ص 53). للتأكد من ثبات المقياس اعتمدنا على طريقة التطبيق وإعادة التطبيق، (مقدم، 2003، ص 154)، بما أن مجتمع الدراسة يضم ثمانية كليات ومعهدين ومجموعة من المصالح الإدارية، اخترنا التطبيق على كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، وتم التطبيق على كل الموظفين الإداريات بها، عددهن 18 موظفة، ثم انتظرنا مدة 15 يوماً وأعدنا التطبيق، ثم تم حساب معامل ارتباط بيرسون بين استجابات التطبيق الأول والثاني. وجدنا أن معامل الارتباط بيرسون 0.71 ومنه نستنتج أن المقياس يتميز بثبات عال.

8- عرض نتائج الدراسة النهائية ومناقشتها في ضوء الفرضيات:

جدول رقم (01): البعد الأول استراتيجيات مواجهة الإجهاد المتمركزة حول المشكلة

الرقم	العبارات	النسب المئوية %		
		دائما	أحيانا	أبدا
03	ألجأ إلى الأصدقاء لحل المشكلات.	77.77	16.66	5.55
21	أرتب المشكلات حسب الأولوية.	72.22	16.66	11.11
15	أناقش مشكلتي مع المختصين.	72.22	11.11	16.66
19	أتجاهل كل ما يضايقني	61.11	33.33	5.55
11	أركز كثيرا في عملي حين حدوث مشكلة.	66.66	11.11	22.22
05	ألجأ إلى الأسرة حين تواجهني مشكلة ما.	55.55	22.22	22.22
13	أتحدث مع عدة أشخاص لأجد حلا فوريا	44.44	44.44	11.11
27	أواجه الشخص المتسبب في المشكلة	55.55	22.22	22.22
17	أواجه المشكلات بسعة بال وثقة في النفس.	44.44	33.33	22.22
04	أقوم بتحليل المشكلة لفهمها جيدا.	33.33	38.88	38.88
08	أضعاف جهودي في العمل.	50	16.66	33.33
24	أركز على النواحي الايجابية عند التعرض لموقف مجهد.	38.88	38.88	22.22
22	أراجع أخطائي وأقوم بإعادة تقييم بين الحين والآخر	22.22	44.44	33.33
16	أضع خطة لحل المشكلة	27.77	27.77	44.44

يتضح من الجدول رقم (01) أن استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة حازت على نسب معتبرة من استجابات أفراد العينة وتراوحت المتوسطات الحسابية بين 2.72 و 1.83 جاءت في مقدمتها، اللجوء إلى الأصدقاء لحل المشكلات بمتوسط حسابي بلغ (2.72) تلتها في المرتبة الثانية ترتيب المشكلات حسب الأولوية (2.61)، ثم كل من مناقشة المشكلات مع المختصين والتجاهل

بمتوسط حسابي بلغ (2.55) ويلبها التركيز أكثر في العمل بمتوسط حسابي بلغ (2.44)، وحلت في نفس المرتبة اللجوء إلى الأسرة عند مواجهة مشكلة والتحدث مع عدة أشخاص لإيجاد حل فوري وكذا مواجهة الشخص المتسبب في المشكلة بمتوسط حسابي بلغ (2.33)، ثم مواجهة المشكلات بسعة بال وثقة في النفس بمتوسط حسابي بلغ (2.22)، وبعدها جاءت كل من تحليل المشكلة لفهمها جيدا، مضاعفة الجهود في العمل والتركيز على النواحي الإيجابية عند التعرض لموقف مجهد بمتوسط حسابي بلغ (2.16)، ثم مراجعة الأخطاء وإعادة تقييم بين الحين والآخر بمتوسط حسابي بلغ (1.88)، وفي الأخير وضع خطة لحل المشكلة بمتوسط حسابي بلغ (1.83).

جدول رقم (02): البعد الثاني: استراتيجيات مواجهة الإجهاد المتمركزة حول الانفعال

الرقم	العبارات	النسب المئوية%		
		دائما	أحيانا	أبدا
10	غالبا ما أبكي للهروب من الموقف	88.88	5.55	5.55
18	عندما يضايقتني أمر ما أنسحب إلى أن تهدئ أعصابي	22.22	5.55	5.55
12	مع وجود مشكلة ألجأ إلى الأكل بشراسة	72.22	16.66	11.11
28	ألجأ إلى لوم الآخرين وتأنيبهم لأنهم السبب في المشكلة	61.11	11.11	27.77
02	أتناول المسكنات والمهدئات عند التعرض لموقف مجهد	38.88	50	11.11
07	ألجأ إلى التأمل حين مواجهة مشكلة	50	27.77	22.22
20	أتكلم كثيرا دون توقف حين أنفعل	16.66	16.66	27.77
06	أنفعل عن طريق الضحك والفكاهة	55.55	11.11	33.33
25	أعامل الآخرين بعصبية في مشكلة ما	50	22.22	27.77
23	ألوم نفسي حول الأشياء التي حدثت لي	38.88	38.88	22.22
14	أصرخ بصوت عالي عند التعرض لمشكلة	27.77	27.77	44.44
09	أنشغل بالرسم والموسيقى لمواجهة مشكلة	22.22	27.77	50
26	أقوم بالاسترخاء وبعض التمارين	22.22	22.22	55.55
01	أمارس التمارين الرياضية	16.66	11.11	72.22

يتضح من الجدول رقم (02) أن استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال حازت على نسب معتبرة من استجابات أفراد العينة وتراوحت المتوسطات الحسابية بين 1.44 و 2.83 وجاءت في مقدمة هذه الاستراتيجيات، الهروب من الموقف بالبكاء بمتوسط حسابي بلغ (2.83) تلتها إستراتيجية الانسحاب بمتوسط حسابي بلغ (2.83)، ثم اللجوء إلى الأكل بطريقة شرهة بمتوسط حسابي بلغ (2.61)، ويلبها لوم الآخرين بمتوسط حسابي بلغ (2.33)، ثم كل من تناول المسكنات

والمهدئات والتأمل والتكلم دون توقف بمتوسط حسابي بلغ (2.27)، ثم الانفعال عن طريق الضحك والفكاهة ومعاملة الآخرين بعصبية بمتوسط حسابي بلغ (2.22)، وبعدها لوم النفس بمتوسط حسابي بلغ (2.16)، ثم الصراخ بصوت عال بمتوسط حسابي بلغ (1.83)، أما الانشغال بالرسم والموسيقى فقدر بمتوسط حسابي بلغ (1.72) ثم القيام بالاسترخاء وبعض التمارين بمتوسط حسابي قدر ب (1.66)، وفي الأخير وضع القيام بتمارين رياضية بمتوسط حسابي بلغ (1.44).

ترتيب استراتيجيات المواجهة حسب درجة الأهمية (الاستخدام):

من النتائج السابقة يتضح أن استراتيجيات مواجهة الإجهاد لدى الموظفين الإداريات بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة العربي بن مهيدي، -أم البوق- مرتبة كالآتي:

1- الاستراتيجيات المركزة على الانفعال.

2- الاستراتيجيات المركزة على المشكلة.

مناقشة النتائج:

يتعرض الأفراد في جميع مراحل حياتهم إلى مواقف مجهدة ومؤثرات شديدة من مصادر عديدة كالبيت والعمل والمجتمع، ويعود ذلك إلى تعقيد أساليب الحياة، والمواقف الأسرية الضاغطة وبيئة العمل، وطبيعة الحياة الاجتماعية والإحباطات والعوائق الكثيرة. ولا شك أن الإنسان لا يقف مكتوف اليدين إزاء أي ضغط يوتره أو يهدد حياته، فالحفاظ على النفس البشرية وتوازنها غريزة فطرية يتمتع بها الإنسان. وعليه فإن الموظفة الإدارية تواجه هذه الضغوط في بيئة عملها محاولة التعامل والتكيف معها وتخفيف آثارها أو حلها، وتستخدم في ذلك إستراتيجيات أو أساليب معرفية وانفعالية وسلوكية. في هذا الصدد أجريت هذه الدراسة لمعرفة استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفة الإدارية وأظهرت النتائج أن المتوسطات الحسابية لاستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الشائعة لدى الموظفات الإداريات تراوحت بين (2.83 - 1.44)، وتعني هذه النتيجة أن الموظفات الإداريات يستخدمن أساليب مختلفة في مواجهة أحداث العمل المجهدة، فكلما تعددت وتنوعت أساليب المواجهة كانت أكثر نفع وفائدة في التصدي والتغلب على المواقف المجهدة التي تواجههم. وقد جاءت استراتيجيات الدعم الاجتماعي والهروب من الموقف بالبكاء والانسحاب بالمرتبة الأولى من حيث استخدام أفراد عينة الدراسة وهو ما ينسجم مع التركيبة النفسية للمرأة المنيبة على العاطفة، وقد اتضح في بعض الدراسات أن للجنس (ذكر وأنثى) أثراً في استخدام بعض الإستراتيجيات فقد أظهرت دراسة كومار ورامامورت (Kumar & Ramamourt 1990) أن الإناث أكثر استخداماً لإستراتيجيات طلب النصيحة والتحليل المنطقي، والحصول على المعلومات أكثر من الذكور. كما تبين أن إستراتيجية مراجعة الأخطاء ووضع خطة لحل المشكلات وممارسة التمارين الرياضية والاسترخاء هما الأقل استخداماً للتعامل مع الإجهاد المهني من قبل الموظفات الإداريات. كما أظهرت النتائج

استخدام الموظفين الإداريات بكلية الحقوق والعلوم السياسية لاستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة أكثر من استراتيجيات المواجهة المتمركزة حول الانفعال، وفي هذا الصدد يشير "لازاروس وفولكمان" إلى أن المواجهة تشتمل على عمليتين هما التصرف المباشر (المواجهة المركزة على المشكله) والتلطف (المواجهة المركزة على الانفعال)، ويقصد بالتصرف المباشر للسلوك الواقعي الذي يهدف إلى تغيير علاقة الفرد ببيئته، ويمكن أن يأخذ عدة صور منها، الإعداد للموقف، الصمود التجنب، ويقصد بالتلطف السيطرة على الانفعالات المترتبة على المشكلة من خلال الأساليب الموجهة نحو الأعراض الفسيولوجية وتتضمن لجوء الأفراد إلى بعض المهدئات والمسكنات وأساليب الاسترخاء، بالإضافة إلى استخدام الأساليب النفسية الداخلية مثل الحيل الدفاعية العقلية. ويعتبر الدعم الاجتماعي من الوسائل الفعالة التي تستخدم في مواجهة الإجهاد، إذ يقلل ما يعانيه الفرد من الضغط ويقلل من احتمالية الإصابة بالأمراض الناتجة عن المواقف المجهدة، فالدعم الاجتماعي يقلل من الأعراض الاكتئابية الناجمة عن المواقف المجهدة وبالتالي فإن الدعم الاجتماعي لا يقلل فقط الشعور بالضغط النفسي، بل يزيد من قدرة الأفراد على مواجهة المواقف الضاغطة، وتستخدم الوظيفة الإدارية عدة أشكال من الدعم الاجتماعي منها **الدعم التقييمي** الذي يتضمن مساعدة الأفراد على تطوير فهم أفضل للموقف المجهد، واختيار الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معه، و**الدعم المعرفي** وهنا يزود الأصدقاء وأفراد العائلة الفرد الذي يعاني من الإجهاد بالتغذية الراجعة Feedback التي تمكنه من مواجهة المواقف المجهدة من خلال إدارة الوقت، وترتيب الأولويات، و**الدعم العاطفي** حيث أن الأصدقاء والعائلة وزملاء العمل يمكن أن يساعدوا في تخفيف حدة الإجهاد، وذلك عن طريق الدعم العاطفي من خلال تقديم مشاعر الحب والمودة له. وهذا ما عبرت عنه كل من العبارات: (3-5-13-15-21)، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة لازاروس وفولكمان (Lazarus & folkman 1988) التي تبين أن أكثر إستراتيجيات التعامل مع المواقف المجهدة هي الدعم الاجتماعي والتحول عن الموضوع وضبط الذات والتخطيط لحل المشكلات. كما أظهرت النتائج أن الهروب من الموقف بالبكاء والانسحاب من الاستراتيجيات المستخدمة من طرف الموظفين الإداريات، إذ أنه من خلال البكاء يتم التنفيس عما يجول في داخل الموظفة الإدارية من أفكار سلبية، وما تحمله من أعباء الحياة اليومية التي تجاوزت مستوى معين من العتبة بإمكانها أن تثير فعل البكاء، لخفض الضيق الانفعالي الذي يسببه الحدث كما أشار لازاروس، والدموع لها نوع من التأثير الإيجابي فهي تسبب إفراز الجسم لهرمون الأندروفين الذي يخفف من التوتر والإجهاد بالإضافة إلى الشعور بالتحسن فور البكاء يمكن تسميتها بالحصن الذاتي، وقد يكون في أحيان أخرى نداءً للآخرين من أجل التعاطف ويمكن أن يحسن من مزاج الموظفين الإداريات، ويحقق استقرار الحالة النفسية، أما الهروب من الموقف المجهد بالانسحاب إما للأكل بشراهة، أو التكلم دون توقف

والصراخ والضحك هنا يظهر هروب من الموقف مع محاولة تجنبه شعوريا ولاشعوريا من خلال ميكانيزمات الدفاع التي هي حسب فرويد بمثابة استراتيجيات مواجهة يلجأ إليها الفرد لاشعوريا للتخفيف من التوترات والقلق والصراعات الداخلية، ويمكن لهذا الصراع أن يتكون من مطالب وطموحات غير محققة داخل الجهاز النفسي أو من تهديدات المحيط، ويفترض أن القلق: " هو المثير الذي يسبب تسخير هذه الآليات". (مرازقة، 2008)، كما يشير كل من (Haan.1977.et Vaillant 1971) إلى أن الهروب والتجنب والانسحاب: " إستراتيجية عقلية تعمل على خفض الحالات الانفعالية السلبية لدى الفرد، وذلك من خلال تحريف الواقع وتستنار هذه الميكانيزمات إما عن طريق مثيرات داخلية، أو عن طريق أحداث خارجية" (سلامة، 2006)، وقد يكون الأكل بطريقة شرهة، أو التكلّم دون توقف وكذلك الضحك سببا لعدم استطاعة الفرد التحكم في انفعالاته ويصبح نشط انفعاليا، على حد قول إحدى الموظفات: " لا أستطيع التوقف عن الكلام والأكل معا" قد يفرض في نسبة ومستوى الانفعال للهروب من الموقف المجهّد أو تعويض الإحساس بالراحة الغير مشبع نتيجة الإجهاد، كما أكد Overholser 1992 أن الضحك والفكاهة لها مكانة في سلسلة الأساليب التي يستخدمها الإنسان لتجنب المعاناة والتعامل مع الأمور الخطيرة ببساطة. (الضريبي، 2010)، وهذا التنفيس والتفريغ الانفعالي بالتعبير لفظيا عن المشاعر السلبية في بعض التصنيفات صنف على أنه إستراتيجية سلبية للمواجهة (هادف، 2015). وهذا ما عبرت عنه كل من العبارات: (6-10-12-14-18-20-28)، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة معاذ (العارضة، 1998)، التي تبين من بين الإستراتيجيات التعامل مع المواقف المجهدة هي الهروب والانسحاب. كما أظهرت النتائج أن التركيز في المشكلة وإعادة تقييمها من خلال تحليلها والتخطيط لها والتركيز في العمل من بين الاستراتيجيات التي تستخدمها الموظفات الإداريات في مواجهة الأحداث المجهدة، فالتفكير في المشكلة وكل الاختيارات المتاحة لحلها مع التركيز على النواحي الإيجابية بتدوين كل الاختيارات في قائمة ما هو واقعي أم لا، ثم النظر لكل اختيار بحرص وحساب ما يترتب من نتائج، على حد قول مجموعة من الموظفات: " أحاول التركيز في عملي بقدر الإمكان". هنا يتم التحليل المنطقي والتهيهؤ الذهني لحل المشكلة، من خلال إعادة تقييم الإيجابي للأفكار والسلوكيات السلبية، فحل المشكلة هو نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة، ومن خلال هذه الإستراتيجية تكتسب الموظفات الإداريات مهارة التخطيط المسبق للعمل وتقسّم العمل إلى أجزاء ويصبح أكثر وضوحا، وأيضا تحديد الأهداف والأولويات، والتخطيط للعمل تحسن من نفسية الموظفة وترفع درجة الرضا الوظيفي لديها وتخفف من مستوى الإجهاد المهني، وتتفق هذه الدراسة مع دراسة كل من (Burke 1991et Chadially)، وهذا ما أشار إليه (March 1992) أن مواجهة الإجهاد تتطلب إعادة البناء المعرفي كما حدد كل من (Spitz et Muller 2003) أربع استراتيجيات للمواجهة: المواجهة

الفعالة، التخطيط التأويل الموجب، القبول، كما أن تجاهلنا للمشكلة وإقناع أنفسنا وغيرنا بأننا تجاهلناها هو أكبر دليل على تركيزنا عليها، وأنها متمركزة في تفكيرنا. وهذا ما عبرت عنه كل من العبارات: (04، 08، 11، 16، 17، 19، 22، 24، 27)، التي تبين من بين الإستراتيجيات التعامل مع المواقف المجهدة هي الاستراتيجيات حل المشكلة وإعادة تقييمها والتركيز أكثر عليها وعلى العمل. كما بينت النتائج أن إستراتيجية لوم النفس والآخر، من بين استراتيجيات المواجهة التي تستخدمها الموظفين الإداريات في مواجهة المواقف المجهدة، وتتمثل هذه العملية في نقص جهد الفرد في التعامل مع الموقف المجهد، فينتقد ويقوم بتحميل الآخرين المسؤولية وإصدار بيانات سلبية حول فرد أو مجموعة حول تصرفاتهم أو شخصياتهم، وهو تفرغ للطاقة العدوانية الناتجة عن التعرض لإجهاد العمل، على حد قول مجموعة من الموظفين الإداريات: "أنا السبب، شخصيتي، أسلوب، خوفي، عدم صراحتي....". حيث أشار (Dantchev) إلى أن لوم الذات من الاستراتيجيات التعامل المركزة حول الانفعال فهذا النوع يظهر فعلا في حالة التعرض لوضعية صعبة الحل الآتي، وحسب لازاروس 1966 فإن هذه الأساليب يمكن أن تؤثر على الانفعال بطرق مختلفة وقد يقود استعمالها إلى إعادة تقييم للوضعية المجهدة وذلك بالتغيير وإعطائها تفسير آخر، فلوام الذات واتهام الآخر من استراتيجيات تحمل المسؤولية أو التخلص منها بلوم الغير، وهذا راجع لعدم القدرة على التحكم في الموقف المهدي، فيزيد من شدة الحصر النفسي والإجهاد المهني، كما جاء في كتاب علم النفس الصحة (La Psychologie de la Santé 2002). وهذا ما عبرت عنه كل من العبارات: (23، 25، 28)، التي تبين أن لوم الذات والآخر من بين الاستراتيجيات التي تستخدمها الموظفين الإداريات. وأيضا بينت نتائج الدراسة أن إستراتيجية ممارسة التأمل والاسترخاء، وممارسة التمارين الرياضية والنشاطات الترفيهية كالرسم من بين الاستراتيجيات التي تستخدمها الموظفين الإداريات في مواجهة المواقف المجهدة، وهذا يرجع لأهمية هذه الاستراتيجيات فالتأمل يحقق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، ويوفر للموظفة الفرصة كي توقف نشاطاتها اليومية وأن تمارس درجة عالية من الانتباه والوعي وهذا يؤدي إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل المجهودات، وقد أشارت الدراسات ارتباط ممارسات التأمل الحسي بانخفاض في معدل نبضات القلب ونسبة استهلاك الأكسجين وضغط الدم (عبد الجبار، 2007)، أما الاسترخاء فهو يؤدي إلى نفس النتيجة فالاسترخاء العقل لا يتم إلا من خلال استرخاء الجسم، ويعني هذا أن تنتبه الموظفة إلى أن الراحة العقلية هي شيء يترتب على راحة الجسم، وممارسة الرياضة تجعل الموظفة ذات كفاءة بدنية عالية في مواجهة الآثار السلبية لإجهاد العمل، فهي تؤدي إلى رفع فاعلية أعضاء الجسم فالشخص الذي يمارس الرياضة لا يرهق بسرعة عكس الذي لا يمارسها كما أن الشخص المرهق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمية ونفسية، وهي أيضا وسيلة تركيز وصرف الذهن عن التفكير في التوتر، أما

النشاطات الترفيهية وممارسة الهوايات تساعده في التخفيف من حدة الإجهاد فهي تعمل كتفريغ للشحنة الانفعالية. وتتفق هذه الدراسة مع ما أشار إليه (مارش 1992) أن التدريب على الاسترخاء من بين الاستراتيجيات الجيدة للمواجهة، و(سويت 1983) الذي أكد على أهمية النشاطات الفسيولوجية الرياضية، والنشاطات الفكرية والنفسية: كتمارس الهوايات، قد يرجع استخدام هذه التقنيات والنشاطات إلى نمط شخصية الفرد تتوافق هذه الدراسة مع دراسة (بن زروال، 2008).

خاتمة:

من خلال ما تم عرضه والنتائج المتوصل إليها في الدراسة اتضح أن الوظائف الإدارية بكلية الحقوق والعلوم السياسية، بجامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي - يستخدمون استراتيجيات لمواجهة الإجهاد المهني، حازت الاستراتيجيات المركزة على المشكلة على المرتبة الأولى تلتها الاستراتيجيات المركزة على الانفعال، حيث أن الاستراتيجيات المركزة على المشكلة كثيرة الانتشار في المشكلات الأسرية ومشكلات العمل، في حين يكثر استخدام استراتيجيات المركزة على الانفعالات في مواجهة المشكلات الصحية. يبقى السؤال المطروح هل الاستراتيجيات التي تستخدمها الوظائف الإدارية تعتمد بشكل كبير على خصائص الموقف المجهد أم لا؟.

قائمة المراجع:

أولا - المراجع باللغة العربية:

- بن زروال، فتيحة. (2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحة الاستجالات والتوليد بولاية أم البواقي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- حامد، خالد، (2008). منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، (الطبعة الأولى). المحمدية- الجزائر: الجسر لنشر والتوزيع.
- حداد، عماد. (2002). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل. (الطبعة الأولى). القاهرة- مصر: دار الفاروق للنشر.
- عبد الجبار عادل بن صلاح، عمر، وبين مترك القحطاني، محمد. (2007). علم النفس التنظيمي والإداري، (الطبعة الثانية). السعودية: مكتبة الملك فهد للنشر.
- عبد العظيم، طه حسين. (2006). إدارة الضغوط النفسية والتربوية. (الطبعة الأولى). عمان- الأردن: دار الفكر.
- عبد المعطي، حسن مصطفى. (2009). المقاييس النفسية المقننة، (الطبعة الأولى). القاهرة- مصر: زهراء الشرق للنشر.

- عبد المقصود، أماني، وعثمان، تهاني.(2007).الضغوط النفسية والأسرية (الأسباب والعلاج).(د.ط.). القاهرة-مصر: المكتبة الأنجلو مصرية.
- عوض، عباس محمود.(1998). القياس النفسي بين النظرية والتطبيق.(الطبعة الأولى) الإسكندرية- مصر: دار المعرفة الجامعية.
- مرازقة، وليدة.(2009). مركز ضبط الألم وعلاقته بالاستراتيجيات المواجهة لدى مرضى السرطان، رسالة ماجستير، جامعة الحاج لخضر، باتنة-الجزائر، غ.م.
- مقدم، عبد الحفيظ. (2003). الإحصاء والقياس النفسي والتربوي.(الطبعة الثانية).الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ملح، سامي.(2005). مناهج البحث في التربية وعلم النفس.(د/ط). الأردن: ديوان المطبوعات الجامعية.
- ستورا، جان بنجمان.(1997).الإجهاد أسبابه وعلاجه.(الطبعة الأولى). بيروت- لبنان: منشورات عويدات.
- هادف، رانية.(2014). دور ضغوط العمل في تقشي المشكلات الاجتماعية والمهنية لدى الشباب الجزائري. مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، (العدد 10)، 100 .
- ياسين، حمدي.(1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق.(الطبعة الأولى). الكويت: دار الكتاب الحديث.
- الضريبي، عبد الله.(2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، (العدد 04)، 681.
- الطيرير، عبد الرحمن بن سليمان.(1994). الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته. (الطبعة الأولى). الرياض: د.ن.
- العارضة، معاذ محمد عبد الرزاق.(1998). استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية. رسالة ماجستير، جامعة النجاح، كلية الدراسات العليا غ.م.
- النوايسة، فاطمة عبد الرحيم.(2013). الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة.(د.ط). الرياض: دار المناهج للنشر.

ثانيا - المراجع باللغة الأجنبية:

-Bulletin de nouvelles de l' association canadienne des employés professionnels.(2012). Entre profession-nnel .Le Stress en milieu de travail:les cause.les effet.et les solutions .(1^{ere} édition).canada: vol 8.file:

///C:/Users/user/Downloads/pd_ep_05_12_f.pdf.

-
- Dumont, Michelle, et plancherel, Bernad, (2001). Stress et adaptation chez lenfant. (3ème édition). Canada : presses de l'université du Québec.
- Joachim Beer, François. (1977). L'histoire du concept biologique du stress. Communication présentée à la séance De la société française d'histoire de médecine. N01.150.
- Longford, D. (1987). The Relation Between Stress and Jobsatisfaction Asperceived by seventh day. Unpublished doctoral Dissertation . university tennesse .Adventist Board Academy Teachersin The southern and western union ; Tennessee state.
- Maureen, Dollard. (2001). Work stress .Theory and interventi . (2^{emc} edition). South Australia: Nosh symposium on the OHS implications of stress.
- Paulhan, (1941). Stress et coping les strategies dajustment ala deversite (2^{emc} edition). PUE.