

# الفرق في إستراتيجيات التعامل تجاه الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس

## The differences in coping according to the gender variable among sonatrach employees

زرابي أحلام\*1

ahlemzeribi@yahoo.fr

<sup>1</sup> كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2 محمد بن أحمد (الجزائر)

\*\*\*\*\*

تاريخ النشر: 2021/07/31

تاريخ القبول: 2021/05/24

تاريخ الإرسال: 2021/05/05

### ملخص:

هدفت الدراسة الحالية لاختبار الفروق في إستراتيجيات التعامل تجاه الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس بشركة سوناطراك. استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي، وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (100) فردٍ من إطارات عليا، وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة. حيث تم جمع البيانات باستخدام مقياس إستراتيجيات التعامل (coping) (ciss). وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: بُعد حل المشكل يعتبر من الإستراتيجيات الأكثر استخداماً من قبل عمال شركة سوناطراك. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في إستراتيجيات التعامل. الكلمات المفتاحية: الضغوط؛ الضغوط المهنية؛ إستراتيجيات التعامل؛ إستراتيجيات التعامل تجاه الضغوط المهنية؛ عمال شركة سوناطراك.

### Abstract:

The current study aims to examine the differences in coping according to the gender variable among Sonatrach employees. Data were collected using a test to measuring coping. (100) employees participated in the study. The study revealed that: The problem-solving dimension is one of the strategies most used by Sonatrach employees. There are no statistically significant differences in coping according to gender.

**Keywords:** stress; professional stress; coping; coping strategy; Sonatrach employees.

\* المؤلف المرسل: ahlemzeribi@yahoo.fr

## مقدمة:

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 التفاوضي عن هذا الموضوع أو اهماله (مصري، مصري، 2010، ص. 7). ومع ذلك لا تزال تعتري بعض المؤسسات العربية عدة مفاهيم خاطئة حول الضغوط إذ أن البعض يراها مرادف للقلق، أو إنها حادثة طارئة مع أنها ليست مرادفة للقلق، وأنها ليست توترا عصبيا، وإنما هي استجابة للظروف أو لمسببات الضغط كما أنها ليست بالضرورة أن تكون هذه الضغوط سيئة أو هدامة، إذ ربما تكون حافزا للفرد نحو الإنجاز وتحقيق الأهداف عندما تكون معتدلة، أما إذا كانت حادة فمن الممكن أن تكون ضارة وهدامة للفرد وللمجتمع.

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 الفعال الذي يعد مطلبا هاما وأساسيا 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 ضغوطا إدارية ذات أثر سلبي مما يؤدي إلى العديد من المشكلات ومنها مشكلة الأداء المنخفض (الروقي، 2003، ص ص. 3-4) خاصة إذا لم نحسن التعامل معه.

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 أنها عوامل الاستقرار التي تعين الفرد على الاحتفاظ بالتوافق النفسي 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 أدائهم لأعمالهم ومن ثم يتفاوتون في تبنيهم أو لجوؤهم لأساليب متنوعة لمواجهة تلك الضغوط (الضريبي، 2010، ص. 672). لذلك، فإن الدراسة الحالية تحاول التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها عمال شركة سوناطراك نشاط المصعب.

#### 4. إشكالية 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.

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 يقدرُون بوساطتها الحوادث المؤثرة، والكيفية التي يقوّمون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك الحوادث هم اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتّر" (الضريبي، 2010، ص. 673). وعلى ضوء ذلك يمكن صياغة تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

- ما هي الإستراتيجيات الأكثر استخداما من قِبل عمال شركة سوناطراك؟
- هل توجد فروق بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل؟

#### 5. فرضية الدراسة:

- توجد فروق بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل.

#### 6. أهمية وأهداف الدراسة:

- التعرف على الإستراتيجيات الأكثر استخداما من قِبل عمال شركة سوناطراك.
- الاستفادة من نتائج هذه الدراسة، وإتاحة الفرصة لرؤساء المؤسسات للعمل على تفعيل وتنمية الإستراتيجيات الإيجابية لدى عمالهم.

## 7. مفاهيم الدراسة:

## أ. مفهوم استراتيجيات التعامل:

يرجع أصل كلمة كوينغ إلى اللغة الإنجليزية وهي مشتقة من فعل (to cope) (Richmam 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 الكوينغ بأنه تكيف ودفاع وتجاوز وأصبح هذا المصطلح متداولاً كونه بمثابة عملية التحكم وعامل استقرار (Stabilisateur) في تسيير المواقف المقلقة (في: شعبان، وفراحي، 2008، ص. 177).

حسب "بن طاهر" (1992، ص. 40) فهو مفهوم مركب من لفظين:

- استراتيجية: 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.

يشير التعامل (Coping) إلى عملية إدارة المطالب الخارجية أو الداخلية التي تقيم من قبل الفرد بأنها شاقة أو تفوق إمكانياته. فالتعامل يتكون من الجهود التي توجه نحو العمل، وتلك التي تتم على المستوى النفسي من أجل إدارة ضبط مطالب البيئة الداخلية والخارجية، أو تحملها، أو تقليها، أو تخفيفها، والصراع بين هذه المطالب. إن هذا التعريف للتعامل يشتمل على مظاهر عدة مهمة. أولها، أن العلاقة بين التعامل والحدث المسبب للضغط تتسم بالديناميكية. فالتعامل يشتمل على سلسلة من التفاعلات ما بين الفرد الذي يمتلك مجموعة من الإمكانيات، والقيم، والالتزامات، وما بين البيئة المحددة بمصادرها، ومطالبها، وقيودها. وبذلك فإن التعامل ليس مجرد فعل يقوم به الفرد في وقت معين، ولكنه، مجموعة استجابات تحدث عبر الزمن، خلال التأثير المتبادل الذي يحدث بين الفرد وبيئته (تايلور، 2008، ص. 415).

كما تُعرّف "شويخ" (2007، ص. 315) استراتيجيات المواجهة بأنها: "الاستراتيجيات المستخدمة لمعالجة المشكلات الفعلية أو المتوقعة، وما ينتج عنها من انفعالات سلبية".

ويرى "إيفرلي" (Everly) (1989) أنه يمكن الحديث عن إستراتيجية المواجهة للضغوط من ناحيتين مختلفتين، الأولى وهي الناحية المعرفية وتعني التفكير في أساليب معرفية لإضعاف وتقليل معدل استجابة الضغط، والثانية الناحية الفسيولوجية وتعني محاولة إعادة الإتيان لدى الكائن الحي (في: حسين، وحسين، 2006، ص. 83).

تعرف أساليب التعامل بأنها الطريقة أو الوسيلة التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط الواقعة عليهم، فعرّفها سبيلبرجر بأنها عملية وظيفتها خفض أو إبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له (الغريز، وأبوأسعد، 2009، ص. 119).

يعرف "لطي عبد الباسط" (1998) استراتيجيات التحمل على أنها: مجموعة النشاطات أو الإستراتيجيات السلوكية أو المعرفية، التي يسعى من خلالها الفرد تطويع الموقف الضاغظ وحل المشكلة أو تخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليه (في: مقدم، 2010، ص. 78). كما يُعرّف "الشخابنة" (2010، ص. 35) استراتيجيات التكيف بأنها "الأساليب التي يتبعها الفرد للتعامل مع الموقف الضاغظ". 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 إقداميا معرفيا وإما سلوكيا وإما إحجاميا معرفيا أو سلوكيا". تعريف "كارل ميننجر" (Carl Meninger) لإستراتيجيات التعامل: "بأنها حيل ووسائل تنظيم طبيعية سوية للضغوط" (مريم، 2007، ص. 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، ص. 39).

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

ب. أنواع (تصنيفات) استراتيجيات التصرف:

قد صنّفها "بيلينج وموس" (Billing & Moos) (1984) عن ثلاثة أساليب لمواجهة الضغوط النفسية، وهي:

1. أساليب سلوكية نشطة، وتشمل السلوكيات الظاهرة التي تعكس محاولة التعامل المباشر مع المشكلة أو مصدر الضغوط النفسية.

2. أساليب معرفية، وتتضمن ما يقوم به الفرد من مجهود عقلي لتقدير أبعاد مصادر الضغوط النفسية ودرجة خطورتها ومدتها.

3. أساليب الإحجام أو الكف، وتعكس محاولة تجنب المشكلة، وعدم التعامل المباشر مع مصادر الضغوط النفسية. فربما يحاول الفرد هنا الحد من التأثير الانفعالي السيئ الناتج عن الضغوط النفسية بطريقة غير مباشرة (في: الشخابنة، 2010، ص. 37).

كما أشار "هيجنز وإندلر" (Higgins & Endler 1995) من وجود ثلاثة أساليب أو عمليات للتعامل مع الضغوط، وهي:

#### أ. أسلوب التوجه الانفعالي: Emotional oriented

ويقصد به ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتنعكس على أسلوبه عي التعامل مع المشكلة، وتتضمن مشاعر الضيق والتوتر والانزعاج والغضب والأسى واليأس.

#### ب. أسلوب التوجه نحو التجنب: Avoidance oriented

ويقصد به محاولة الفرد تجنب المواجهة المباشرة مع المواقف الضاغطة وأن يكتفي بالانسحاب من الموقف، ويطلق على هذا الأسلوب أيضا أسلوب الإحجام في التعامل مع المواقف الضاغطة.

#### ج. أسلوب التوجه نحو الأداء: Task oriented

ويقصد به المحاولات السلوكية التي يقوم بها الفرد للتعامل مباشرة مع المشكلة وبصورة واقعية وعقلانية، ويتضمن ذلك معرفة الأسباب الحقيقية للمشكلة، والاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة، واقتراح البدائل للتعامل مع المشكلة واختيار أفضلها، ووضع خطة فورية لمواجهة المشكلة.

وقد أشارت الدراسات الإمبريقية إلى أن الأفراد مرتفعي الاضطرابات الانفعالية كانوا أكثر ميلا للاعتماد على أسلوب التوجه الإنفعالي كأحد الإستراتيجيات السلبية في التعامل مع المواقف الضاغطة، أما الأفراد منخفضي الاضطرابات الانفعالية كانوا أكثر ميلا للاعتماد على أسلوب التوجه نحو الأداء كأحد الإستراتيجيات الإيجابية في مواجهة ضغوط الحياة (في: فايد، 2005، ص. 359).

بينما صنف "حسن مصطفى" (1994) أساليب مواجهة الضغوط في المجتمع المصري إلى سبعة أساليب وهي:

- 1- العمل من خلال الحدث.
  - 2- الالتفات إلى اتجاهات وأنشطة أخرى.
  - 3- التجنب والإنكار.
  - 4- طلب المساندة الاجتماعية.
  - 5- الإلحاح والاقترام القهري.
  - 6- العلاقات الاجتماعية.
  - 7- تنمية الكفاية الذاتية (في: الغرير وأبو أسعد، 2009: 127).
- تصنيف "لازاروس وفولكمان" (Lazarus & Folkman): يعتبران الإدراك المحدد الأساسي والوحيد لمستوى تأثير الأحداث الحياتية على الفرد نفسيا وصحيا.
- ولقد حدد الباحثان طريقتان للتعامل مع الأزمات والضغوط:
- 1- إستراتيجيات التعامل المركزة حول المشكل: تتضمن هذه الطريقة محاولات الفرد للتعامل مع مصدر الأزمة، أنها نشاطات سلوكية ومعرفية يلجأ إليها هذا الأخير للتخلص من الموقف المهدد أو اختزاله.
  - 2- إستراتيجيات التعامل المركزة حول الانفعال: وتتضمن هذه الطريقة المحاولات التي يقوم بها الفرد للتخلص من حالة الضيق الانفعالي المرتبطة بالموقف الضاغط أو على الأقل التخفيف منها (في: سماني، 2012، ص. 42).
- رغم اختلاف التصنيفات المقدمة سابقا لكن يبقى استعمالها يستهدف شيء واحد وهو كيفية التعامل مع الموقف الضاغط. وعليه بعد الاطلاع على أنواع استراتيجيات التصرف عند بعض المفكرين ترى الباحثة أنه ممكن تصنيف استراتيجيات التصرف على النحو التالي وذلك تبعا لنموذج "إندلر وباركر" (Endler & Parker):
- إستراتيجيات التصرف المتمركزة نحو المشكل.
  - إستراتيجيات التصرف المتمركزة نحو الانفعال.
  - إستراتيجيات التصرف المتمركزة نحو التجنب؛ حيث يعتبر التجنب إستراتيجية موجبة نحو الفرد والمهمة معا. فنستطيع تجنب وضعية ضاغطة عندما نذهب لزيارة أو رؤية أفراد آخرين (نشاط خاص بالدعم الاجتماعي)، كما يمكن استبدالها بأوقات

(التسلية) ومثال على ذلك مشاهدة التلفاز بدلا من الدراسة. وعليه فالتجنب يضم (الدعم الاجتماعي والتسلية) (Endler & Parker, 1998: 9-10).

ت. العوامل المؤثرة في تحديد إستراتيجيات التعامل:  
المتغيرات الديمغرافية:

### 1- العمر وإستراتيجيات المواجهة:

إن إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع الأحداث الضاغطة تتغير مع تقدم العمر ومع زيادة مستوى النمو المعرفي للفرد، وأن هذه الإستراتيجيات تختلف بإختلاف الأعمار الزمنية، وتصبح أكثر نضجا كلما تقدم الفرد في العمر. وتشير بعض الدراسات التي قام بها "كومبس وآخرون" (Compas & al) إلى وجود علاقة إيجابية بين إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الإنفعال وبين العمر، وأن هذه الإستراتيجية يزداد إستخدامها مع الضواغط الأكاديمية والبيئشخصية، وهكذا فإن العمر والمستوى النمائي للفرد يؤثر في أساليب المواجهة للأحداث الضاغطة (نقلا عن حسين وحسين، 2006: 140).

### 2- المستوى الاقتصادي والاجتماعي والثقافي:

كما أن سلوك المواجهة يختلف بين الأفراد تبعا لإختلاف المستوى الإقتصادي والثقافي، فالأفراد ذوو الثقافات المختلفة يستجيبون للضغوط بشكل مختلف ويستخدمون إستراتيجيات مختلفة في التعامل مع الأحداث الضاغطة، كما أن المستوى الإقتصادي والإجتماعي يلعب دورا هاما في تحديد نوع إستراتيجيات المواجهة التي يستخدمها الفرد في التعامل مع المواقف الضاغطة.

ويشير "بيلينجس وموس" (Billings & Moos 1981)، إلى أن المستوى الإقتصادي والإجتماعي والتعليمي المنخفض يرتبط بإستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

### 3- النوع (الفروق بين الجنسين في المواجهة):

لقد أوضحت الدراسات وجود فروق بين الجنسين في استخدام إستراتيجيات المواجهة، وأن الذكور يميلون إلى استخدام إستراتيجيات المواجهة التي تنصب على المهمة وإستراتيجيات المواجهة الإقدامية في مواجهة الأحداث والمواقف الضاغطة، وفي المقابل يميل الإناث إلى استخدام إستراتيجيات المواجهة التي تنصب على الإنفعال، وهكذا توجد فروق فردية بين الجنسين في أساليب المواجهة التي يستخدمونها للتعامل



مع المواقف الضاغطة، فالمرأة تعاني مستويات مرتفعة من الكدر والمشقة الإنفعالية مقارنة بالرجل.

ولقد كشفت نتائج الدراسة التي قام بها "استون ونيل" (Stone & Neale 1984) وتعكس نتائج الدراسة الحالية، 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 (نقلا عن حسين وحسين، 2006: 141-142).

والواقع أن الدراسات التي استهدفت التعرف على الفروق بين الجنسين في أساليب مواجهة الضغوط أنها كشفت عن وجود نتائج مختلطة، فبعضها يرى أن الفروق بين الجنسين في مواجهة الضغوط يمكن أن تعود إلى مصدر الضغط، ويؤكد بعضهم الآخر من الدراسات على أن النوع ليس وحده الذي يحدد الإختلاف في أساليب المواجهة بين الجنسين، ولكنه التوجه نحو الدور الجنسي، فدرجة الذكورة والأنوثة تعد هي المحك والمعيار الحقيقي في تحديد واختيار إستراتيجيات المواجهة للأحداث والمواقف الضاغطة لدى كل من الجنسين، فالأفراد ذو الأنوثة المرتفعة يستخدمون إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الإنفعال في حين أن الأفراد ذوي الدرجات المرتفعة في الذكورة يستخدمون إستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة، والحقيقة أن الفروق بين الجنسين في مواجهة المواقف الضاغطة ترجع إلى الفروق البيولوجية والتوقعات الاجتماعية المرتبطة بكل من الجنسين واختلاف الدور الجنسي وعملية التنشئة الاجتماعية (حسين وحسين، 2006: 143-144).

## 8. الإجراءات المنهجية للدراسة:

1. مكان الدراسة: لقد أجريت الدراسة الميدانية بشركة سوناتراك نشاط المصّب.
2. منهج الدراسة: استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة والبيانات المراد الحصول عليها.
3. عيّنة الدراسة ومواصفاتها:

كان عدد أفراد الدراسة الميدانية (100) فردٍ من إطارات عليا وإطارات، ومتحكمين، ومنفذين تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف مصالح شركة

سوناطراك (نشاط المصب)، بلغ عدد الذكور (45%) من عينة الدراسة وعدد الإناث (55%). أما الفئات العمرية، بلغ عدد من تتراوح أعمارهم "من 20 إلى 30 سنة" (23%)، ومن تتراوح أعمارهم "من 31 إلى 41 سنة" (45%) (45%)، ومن تتراوح أعمارهم "من 42 إلى 53 سنة" (29%) (29%)، بينما من تتراوح أعمارهم "54 سنة فأكثر" (03%) (03%). بالنسبة للمستوى التعليمي، (01) (01%) من عينة الدراسة مستواهم التعليمي "متوسط"، و(11) (11%) مستواهم التعليمي "ثانوي"، و(88) (88%) مستواهم التعليمي "جامعي". أما الحالة العائلية، (23) (23%) من عينة الدراسة "عزبا" و(68) (68%) "متزوجين"، و(08) (08%) من عينة الدراسة مطلقين، و(01) (01%) أرامل. أما بالنسبة لسنوات الأقدمية في العمل، (23) (23%) من عينة الدراسة سنوات أقدميتهم في العمل "أقل من 5 سنوات"، و(53) (53%) تتراوح سنوات أقدميتهم "من 6 إلى 16 سنوات" و(18) (18%) تتراوح سنوات أقدميتهم "من 17 سنة إلى 27 سنة"، و(06) (06%) تتراوح سنوات أقدميتهم "أكثر من 28 سنة". أما بالنسبة للفئة الاجتماعية المهنية، (08) (08%) من عينة الدراسة "منفذين"، و(11) (11%) "متحكمين"، و(77) (77%) "إطارات" و(04) (04%) "إطارات عليا".

#### 4. أداة الدراسة:

استخدمت الباحثة مقياس إستراتيجيات التعامل (Coping) (CISS)، والذي يضم 3 أبعاد وهي حل 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 "أبدا" والدرجة (5) المعبرة عن "كثيرا"، وتتخللها الدرجات التالية (2)، (3)، (4). وتم التأكد من ثباتها وصدقها بطرق مختلفة.

#### أ. صدق الأداة:

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للمقياس على عينة مكونة من 100 فرد، وذلك بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (01) يوضح معامل الارتباط بين كل بعد والمجموع الكلي لمقياس استراتيجيات التعامل.

معامل الارتباط	الأبعاد
0,634**	حل المشكل
0,804**	الإنفعال
0,819**	التجنب

\* يوجد دلالة عند 0,05

\*\* يوجد دلالة عند 0,01

أ. ثبات الأداة: تم حساب ثبات المقياس بطريقة ألفا كرونباخ (a): Alpha Cronbach بعد تطبيق معادلة (a) لحساب الثبات الخاص بمقياس استراتيجيات التعامل Coping (CISS) المتكون من 48 فقرة، تم التوصل إلى أن قيمة (a) تساوي 0,92 وهي قيمة ذات شدة مرتفعة مما يبين تناسق فقرات المقياس. ونستخلص مما سبق أن مقياس استراتيجيات التعامل (CISS) Coping، صادق في قياس ما وضع لقياسه، كما أنه ثابت بدرجة جيدة، ويتمتع بقدر كبير من الاستقرار في نتائجه.

### 9. أساليب التحليل الإحصائي المتبعة:

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

- النسب المئوية: لحساب مواصفات العينة.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لمعرفة استجابات أفراد العينة اتجاه أبعاد استراتيجيات التعامل.
- اختبارات: للتعرف على دلالة الفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في استراتيجيات التعامل.

### 10. عرض النتائج:

قبل عرض نتائج الفرضية لابد من التعرف على الأساليب المستعملة من طرف عمال شركة سوناطراك.

الجدول رقم (02) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد استراتيجيات التعامل.

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
حل المشكل	59,93	10,766
الانفعال	49,05	13,854
التجنب	46,95	12,769

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن المتوسط الحسابي للبعد الأول جاء جد مرتفع، وهذا يعني أن العينة اتجهت لبعد المشكل، في حين يليها بعد الانفعال في المرتبة الثانية وفي آخر مرتبة بعد التجنب.

عرض نتائج الفرضية:

الجدول رقم (03): يبين نتائج اختبارات للفروق بين مجموعتين مستقلتين (الذكور والإناث) في

استراتيجيات التعامل

المتغير	الجنس	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت (T)	مستوى الدلالة
استراتيجيات التعامل	الذكور	45	147.76	25.271	98	-2.680	غير دال
	الإناث	55	162.62	29.343			

يتبين من خلال الجدول رقم (03) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل، إذ بلغت قيمة ت (T) المحسوبة -2.680 وهي أصغر من قيمة ت (T) الجدولية والتي تساوي 1.980 عند درجة حرية 98 ومستوى دلالة 0.05. وبذلك تم رفض فرض البحث وقبول الفرض الصفري القائل بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل. ومما سبق يتضح أن الفرضية لم تتحقق.

#### 11. مناقشة النتائج:

يتضح من خلال الجدول رقم (02) أن الإستراتيجيات الأكثر استخداما من قبل العاملين هي استراتيجية حل المشكل، وجاءت استراتيجية الإنفعال في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (49,05)، تليها استراتيجية التجنب بمتوسط حسابي قدره (46,95). 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) (نقلا عن حسين وحسين، 2006)، أن الأفراد ذوي المستويات المرتفعة من فعالية الذات يكونون أكثر استخداما لإستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة حيث إنها تؤدي إلى تحقيق نتائج أفضل وتزيد من قدرتهم على التحكم في الموقف.

كما 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، وهذا ما يبرر استخدام عينة الدراسة لأسلوب التجنب. 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 88% وهذا يؤثر في نوع الأسلوب أو الإستراتيجية المستعملة، وقد تم الذكر سابقا على أن العينة اتجهت لبعدها حل المشكل. وفيما يخص باقي العينة فاتجهت لبعدي الانفعال والتجنب فيمكن ارجاعها للمستوى التعليمي للفرد كما أشار "بلينجس وموس" (Billings & Moos 1981) (نقلا عن حسين وحسين، 2006)، إلى أن المستوى التعليمي المنخفض يرتبط بإستراتيجيات المواجهة التي تركز على التجنب.

كما أظهرت نتائج هذه الفرضية عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في استراتيجيات التعامل، إذ بلغت قيمة ت (T) المحسوبة 2.680- وهي غير دالة إحصائيا. وتفسر هذه النتيجة أن متغير الجنس لا يؤثر في متغير استراتيجيات التعامل،

بمعنى أن كلا المجموعتين (الذكور والإناث) لهما نفس الاستجابة تجاه استراتيجيات التعامل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لمتغير الفاعلية الذاتية للذكور (147.76) وللإناث (162.62) وهما أكبر من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا المقياس والمقدر بـ (144). وهذا يعني أن هناك موافقة من قبل كلا المجموعتين (الذكور والإناث) على هذا المتغير.

حيث نجد نتائج الدراسة التي قام بها "استون ونيل" (Stone & Neale 1984) تعكس نتائج الدراسة الحالية، 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.

ويمكن إرجاع ذلك بأن تخلي الأنثى عن دورها الطبيعي وخروجها للعمل دفعها لمنافسة أخمها الذكر في جميع المهن، مما يؤثر على شخصيتها وعلى أساليب مواجهتها لأحداث الحياة الضاغطة خصوصا بعد تعليمها ودخولها لأكبر الجامعات وتوليها أعلى المناصب؛ وبالرجوع إلى خصائص عينة الدراسة لمتغير المستوى التعليمي نجد أكبر نسبة للمستوى الجامعي والمقدرة بـ 88% مما يدل على أن العينة مؤهلة بدرجة علمية جيدة مما يؤثر في نوع الإستراتيجية المستعملة وهذا ما أكده (الزربي، 2010) في دراسته حول أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات؛ 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.

ويشير (حسين وحسين، 2006) إلى الدراسات التي استهدفت التعرف على الفروق بين الجنسين في أساليب مواجهة الضغوط أنها كشفت عن وجود نتائج مختلفة، فبعضها يرى أن الفروق بين الجنسين في مواجهة الضغوط يمكن أن تعود إلى مصدر الضغط، ويؤكد بعضهم الآخر من الدراسات على أن النوع ليس وحده الذي يحدد الاختلاف في أساليب المواجهة بين الجنسين، ولكنه التوجه نحو الدور الجنسي، فدرجة الذكورة والأنوثة تعد هي المحك والمعيار الحقيقي في تحديد واختيار إستراتيجيات المواجهة للأحداث والمواقف الضاغطة لدى كل من الجنسين، فالأفراد ذو الأنوثة المرتفعة يستخدمون إستراتيجيات المواجهة التي تركز على الإنفعال في حين أن الأفراد ذوي

الدرجات المرتفعة في الذكورة يستخدمون إستراتيجيات المواجهة التي تركز على المشكلة، والحقيقة أن الفروق بين الجنسين في مواجهة المواقف الضاغطة ترجع إلى الفروق البيولوجية والتوقعات الاجتماعية المرتبطة بكل من الجنسين واختلاف الدور الجنسي وعملية التنشئة الاجتماعية.

### خاتمة:

يتضح يومياً أن الضغط المهني يتخذ منحى متصاعداً 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 التعامل إلى ظهور حل المشكل (المواجهة) كحل مناسب يلجأ إليه الفرد كدراسة (شعبان، فراحي وآخرون 2006) ودراسة (لازاروس وفولكمان 1984). كما أن التحسين من استراتيجيات التعامل أصبح ضرورة ملحة لكي يتمكن الفرد من التحكم في الموقف الضاغط أو من تخفيف أثر الضغط على الجانب النفسي والجسدي لديه.

### الإحالات والمراجع:

1. بن طاهر، بشير. (1992). الضغط المهني – أبعاده- وعلاقته بالإجهاد النفسي وإستراتيجيات التصرف لدى أساتذة التعليم الثانوي. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة وهران، وهران.
2. تايلور، ش. (2008). علم النفس الصحي (ترجمة وسام بريك، وفوزي داود). عمان: دار الحامد.
3. حسين، طه، وحسين، سلامة. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. (ط1). عمان: دار الفكر.
4. الروقي، سعد. (2003). الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي. رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، الرياض.
5. ساني، مراد. (2012). إستراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من الإحراق النفسي لدى الأطباء المقيمين بالمستشفى الجامعي بوهران. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، وهران.
6. الشخاينة، أحمد. (2010). التكيف مع الضغوط النفسية. (ط 1). عمان: دار الحامد.
7. شعبان، الزهراء، وفراحي، فيصل. (2008، ديسمبر). استراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة لدى النساء العاملات. مجلة التنمية البشرية، 02، 173-194.
8. شويخ، هناء. (2007). أساليب تخفيف الضغوط النفسية الناتجة عن الأورام السرطانية. (ط 1). مصر: ابتراك للنشر والتوزيع.
9. 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.
10. الغري، أحمد، وأبو أسعد، أحمد. (2009). التعامل مع الضغوط النفسية. (ط 1). عمان: دار الشروق.
11. فايد، حسين. (2005). علم النفس العام: رؤية معاصرة. القاهرة: مؤسسة طيبة ومؤسسة حورس للنشر.

12. مريم، رجاء. (2007). الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية. مجلة اتحاد الجامعات العربية، 05(01)، 145-172.
13. مصري، ماجدة، ومصري، هلا. (2010). ضغوط العمل وتأثيرها على الاداء الوظيفي للعاملين في جامعة النجاح الوطنية، تم استرجاعه بتاريخ 15 جانفي، 2019 على الساعة 22:00 من موقع جامعة النجاح الوطنية، فلسطين <http://eco.najah.edu/ar/gradproj/1612>
14. مقدم، سهيل. (2010). استراتيجيات التعامل مع مواقف الضغط المهني على ضوء متغيرات الخلفية الفردية لدى أساتذة التعليم الثانوي. أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة وهران، وهران.
15. Norman S.Endler, James D.A, Parker. (1998). Manuel de L'inventaire de coping pour situations stressantes (CISS), Adaptation Francaise par J.P.Rolland et ECPA. Paris.