

أساليب التكيف مع ضغوط العمل في كلية المعلمين بحائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها

د. محمود خالد الجرادات

قسم التربية وعلم النفس

كلية المعلمين بحائل - المملكة العربية السعودية

الملخص

يهدف البحث إلى معرفة الأساليب التي يمكن استخدامها للتكيف مع ضغوط العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في كلية المعلمين بحائل، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس تبعاً للرتبة الأكاديمية، وبين أفراد عينة البحث ككل تبعاً لطبيعة العمل (تدريسي، وإداري). تكونت عينة البحث من (٦٦) عضو هيئة تدريس، و (٢٩) إداري من العاملين بكلية المعلمين بحائل، حيث تم تطبيق أداة البحث عليهم المكونة من (٣١) فقرة موزعة على ستة أساليب للتكيف مع ضغوط العمل.

وأشارت النتائج إلى أن أهم الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها للتكيف مع ضغوط العمل هي: أسلوب البعد الديني، وحل مشكلات العمل. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية، وعدم وجود فروق بين استجابات أفراد عينة البحث ككل تبعاً لطبيعة العمل في الكلية. وكان من توصيات البحث استخدام الأساليب التي حددت بالبحث، والتركيز على استخدام أسلوب البعد الديني، وحل مشكلات العمل للتكيف مع المواقف الضاغطة في العمل.

مقدمة

ارتبطت الحياة العملية في مختلف مؤسسات المجتمع ومنها المؤسسات التربوية بمتغيرات عديدة ومتسارعة، كال تقدم العلمي والتكنولوجي التقني، مما أصبح من الضروري على العاملين في تلك المؤسسات أن يواجهوا ذلك

بالاستعداد الأكاديمي والتقني والإداري، باعتبار أن المهام والأعمال التي يتولونها أصبحت بحاجة إلى مهارات وقدرات متناغمة مع متطلبات العصر الحالي.

وانطلاقاً مما شهدته الفترات السابقة من مشكلات تتعلق بمستوى الأداء للأفراد، فقد كثرت الأبحاث في مجال القيادة، وإعادة تصميم الهياكل التنظيمية، وإيجاد نماذج جديدة لإشراك العاملين بصورة أفضل في عمليتي اتخاذ القرارات ووضع سياسات العمل، كالإدارة بالأهداف وإدارة الجودة الشاملة، وذلك لابتداع حوافز جديدة للجهود المتميزة سواء أكانت فردية أو جماعية، فضلاً عن الأساليب التي تهدف إلى رفع مستوى الأداء، مما دعت الحاجة إلى معرفة وتشخيص سلوك الأفراد والجماعات في المؤسسات، لتحديد العوامل التي تؤثر على الأفراد وتحول دون انسجامهم مع العمل، وتقلل من مستوى أدائهم وإنتاجيتهم وفاعليتهم في العمل (هيجان، ١٩٩٨).

فالمشكلات التي يتعرض لها الأفراد في المؤسسات التي يعملون بها متعددة الأوجه، فمنها ما يتعلق بالجوانب التنظيمية والإدارية، ومنها ما يتعلق بالجوانب الشخصية الفردية والجماعية، ومنها ما يتعلق بالجوانب التطويرية ومتطلبات العصر الحالي والمستقبلي، أن جميع تلك المشكلات تولد نوعاً من الضغوط على العاملين مما تؤثر على مستوى الأداء لديهم في المؤسسة، فضلاً عن أصابهم بالتوتر والقلق والاضطرابات النفسية والفكرية والجسدية التي تعيق تكيفهم مع ظروف ومستجدات العمل وعدم توازنهم الذاتي والمهني.

وعندما يشعر الفرد بأنه غير قادر على إنجاز كل ما هو مطلوب منه في حياته (Feldman, 1999)، وعندما يدرك أن قدرته غير كافية ليؤدي عمله بطريقة فاعلة ومرضية كما يتوقعها الآخرون منه (الدسوقي، ١٩٩٤)، عندها يشعر بالإعياء والتعب من حجم المتطلبات الحياتية التي تحد من إنتاجيته وتجعله يعاني من احباطات، تؤدي في النهاية إلى ظهور الضغوطات عليه، ومن ثم إصابته بالآزمات النفسية والأمراض الجسمية (Feldman, 1999).

وجميعنا نعلم أن المؤسسة بكافة إمكانياتها ومواردها لا يمكن أن تكون

فعالة إلا بفعالية المحرك الفعلي لتلك الموارد المتمثلة في الأداء الإنساني، فضغوط العمل من العوامل التي تؤثر بصورة مباشرة في أداء الأفراد ومستوى عطائهم وإنتاجيتهم. وباعتبار أن كلية المعلمين بحائل إحدى المؤسسات التعليمية الرئيسة في المملكة العربية السعودية، وتخدم بمخرجاتها ونتائجها المجتمع المحلي في منطقة حائل، من الطاقات البشرية المأهلة والمدرّبة وفق متطلبات المجتمع المتسارعة، فقد أخذت بتوجهاتها نحو التطوير والرقى بمخرجاتها وتفعيل دورها في خدمة المجتمع من حيث التوسع في مجالات عملها وتخصصاتها وطرح الدورات التدريبية المكثفة لأفراد المؤسسات في المجتمع، فضلاً عن تطوراتها التنظيمية والإدارية والأكاديمية التي تسير عليها. وذلك بمجمله جعل أمام العاملين فيها - أعضاء هيئة التدريس، والإداريين- أن يعملوا وفق هذه التغيرات والاستمرار في الأداء على مستوى يحقق أهداف الكلية في مجتمعتها. لهذا فإن محاولة دراسة ضغوط العمل وتحديد الأساليب للتكيف معها أمراً يؤدي إلى الارتقاء بمستوى أداء الأفراد والكلية على حد سواء. مما كان من توجهات البحث تحديد أساليب التكيف مع ضغوط العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها.

الإطار النظري للبحث

أولاً - نظريات ضغوط العمل

نتيجة لتداخل المفاهيم التي ترتبط بموضوع الضغوط وتعدد أسبابه ومصادره، تناولته العديد من النظريات التي تقوم على تفسيرها وتحديد المراحل التي يمر بها الفرد عند مواجهة لضغوط معينة وتوضيح المصادر التي تؤثر على حدوثه، وما الأعراض النفسية والعضوية التي تلحق بالفرد نتيجة تعرضه للضغوط، حيث يمكن توضيح بعض تلك النظريات على النحو الآتي:

(أ) نظرية سيلبي Selye:

يؤكد (Selye, 1981) انطلاقاً من نظريته على أن الاستجابة الجسمية

للضغوط تتبع النموذج التكيفي، الذي يمر عبر ثلاثة مراحل لاستجابة الفرد للضغوط التي يواجهها وهي كالتالي:

المرحلة الأولى - مرحلة التحذير أو الصدمة: وفيها تعرض الجسم لحالة صدمة، واستعداده لمواجهة التهديد. فحين يتعرض الفرد لأي أخطار داخلية أو خارجية بيولوجية أو نفسية فإنه يتأهب ويستعد لمواجهة هذه الأخطار والتهديدات بما يرافقها من تأثيرات بيولوجية مثل زيادة في ضربات القلب وتوتر العضلات وازدياد التعرق وزيادة في النشاط للجهاز العصبي السمبثاوي المسئول عن ردود الفعل النفسية الطارئة والضاغطة.

المرحلة الثانية - مرحلة المقاومة: وهنا يستخدم الفرد الطاقة المخزونة لديه للتخلص من مصدر الضغط أو الدفاع عن نفسه.

المرحلة الثالثة - مرحلة الإنهاك: وفي هذه المرحلة تتضاءل قدرة الفرد في التغلب على مصدر الضغوط مما يؤدي إلى استمرار الموقف المثير للضغوط واستمرارية الاستجابة له، فإذا كانت الضغوط شديدة واستمرت لفترة طويلة فإنه ينتج عنها الانهيار للفرد، وقد تؤدي في حالتها القصوى إلى محاولات الانتحار أو حتى إلى الوفاة.

كما يشير (سيلي) في نظريته إلى أن ردود الفعل السوية هي التي تسمح للجسم بأن يقاوم هذه الضغوط، أما استمرار الضغوط فإنه يؤدي إلى سلسلة من الاستجابات غير الصحيحة على المدى الطويل (عبدالمعطي، ١٩٩٤).

وكان " لسيلي" الدور الكبير في إبراز الآثار الضارة بعيدة المدى للضغوط، مما لجأ الكثير من الباحثين بعد ذلك إلى تطوير نظريات الضغوط وذلك لأنه إذا ما تم فهم كيفية حدوث الضغوط وفهم أسبابها فإنه من الممكن أن يتم وضع الأساليب المناسبة لعلاجها والوقاية منها (حبشي، ٢٠٠٠).

(ب) نظرية أحداث الحياة:

جاءت نظرية أحداث الحياة من خلال أفكار هولمز وراه في عام

١٩٦٧ حين اقترحاً قائمة بأحداث الحياة التي تسبب الضغوط للناس في حياتهم العملية، تلك التي تدفع الفرد إلى أن يحدث التغيرات في نفسه لما ينسجم مع متطلبات العمل لتحقيق التكيف المطلوب مع تلك الأحداث (Landy, 1996). وانطلاقاً من الأبعاد الفكرية للنظرية نجد أنها تركز في تفسيرها لمسببات الضغوط على الضغوط الخارجية، باعتبارها من الأحداث التي يواجهها الفرد في الحياة.

(ج) نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة:

تناولت نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة العلاقة التفاعلية بين الفرد وسماته والبيئة ومتغيراتها، وبيّنت النظرية أن البيئة تعد مصدراً من مصادر الضغوط على الفرد وخصائصه، كما أوضحت وجود نوعين من عدم المواءمة بين خصائص الفرد ومتغيرات البيئة هما؛ (الصباغ، ١٩٩١):

- عدم التوافق بين إمكانيات الأفراد وخبراتهم ومهاراتهم مع متطلبات العمل.
- عدم التوافق بين احتياجات الأفراد وبين ظروف وطبيعة العمل. وفي كلتا الحالتين فإن الخلل في عدم التوافق يؤدي إلى حدوث الضغوط على الأفراد.

إن نظرية المواءمة بين الفرد والبيئة تؤكد على العلاقة بين الفرد وبيئته، وتفترض أن الأحداث البيئية ليست مسببات أساسية للضغوط، ولكن ترجع الضغوط إلى مفاهيم الأفراد. ولا تشتمل هذه المفاهيم على تقديرات المتطلبات البيئية فقط، ولكن متطلبات الفرد لنفسه من حيث قدراته ودفاعيته لتحقيق تلك المتطلبات. كما تفترض هذه النظرية أن الأفراد يمكنهم حماية أنفسهم من الضغوط باستخدام طريقتين الأولى: هي المساندة الاجتماعية، والثانية: هي شبكة الدفاع الذاتي. وإن لم تُجد هاتان الطريقتان سيؤدي بالفرد إلى حدوث الاضطرابات البدنية والنفسية وعدم الإحساس بالرضا، وتدني مستوى الأداء عنده (Landy, 1996).

(د) نظرية بير ونيومان:

- وتعد هذه النظرية من أبرز النظريات التي تناولت موضوع ضغوط العمل لدى العاملين في المؤسسات، حيث تفترض أن الضغوط التي يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل تأتي من مصدرين رئيسيين هما:

١ - الفرد.

٢ - المنظمة.

إن التفاعل المستمر بين هذين المصدرين قد يترك ضغوطاً يتأثر بها كل من الفرد والمنظمة، مما يدفع الفرد إلى تبني طرق وأساليب معينة للتكيف مع تلك الضغوط (هيجان، ١٩٩٨).

انطلاقاً من التفسير الموجز للنظريات والآراء التي تناولت موضوع ضغوط العمل، فإنه يمكن استنتاج بعض الأمور الرئيسة لتلك الضغوط على النحو الآتي:

- إن ضغوط العمل جزء رئيسي من حياة الإنسان.
- إن مصادر الضغوط ترتبط بالفرد والبيئة والمنظمة.
- إن الأحداث والمواقف الضاغطة تترك آثاراً سلبية على الفرد.
- إن قدرات الأفراد للاستجابة للضغوط التي يواجهونها في العمل متباينة.
- إن الأفراد قد يتبعون طرق مختلفة للوقاية من الضغوط أو التكيف معها.

ثانياً - مصادر ضغوط العمل

تتشترك مصادر ضغوط العمل في عوامل توضح من خلالها مسببات ومصادر الضغوط التي تقع على الأفراد في العمل، إذ أن أغلب التصنيفات تتفق على ثلاثة فئات رئيسة لمصادر الضغوط هي: المصادر التنظيمية (أو المصادر المتعلقة بالمنظمة)، والمصادر البيئية (أو مصادر الضغوط من خارج المنظمة)،

والمصادر الفردية (المتعلقة بشخصية الفرد)، التي يمكن توضيحها على النحو الآتي:

(أ) المصادر التنظيمية:

وهي المصادر التي تتعلق بعمل الأفراد داخل المنظمة، إذ أن أداء العمل وواجباته ومسؤولياته من المصادر المسببة للضغوط وتظهر آثارها على الأفراد في المؤسسة، فضلاً عن ظروف العمل والنواحي المادية ومتطلبات العمل ومشاكله الفنية والإدارية، وصراع الأدوار، وطبيعة العلاقات بين الأفراد، ومستقبل الأفراد الوظيفي داخل المنظمة (عبد المعطي، ١٩٩٤).

(ب) المصادر البيئية:

وهي المصادر التي تتعلق بالبيئة الخارجية للعمل، وقد تتمثل بأسرة الفرد أو المحيط الاجتماعي المتواجد فيه، ويمكن إجمال تلك المصادر بأحداث الحياة التي تحيط بالفرد (Cooper & Davidson, 1992).

(ج) المصادر الفردية:

وهي المصادر التي تتعلق بالفرد، وتتمثل بالخصائص وسمات الشخصية والأنماط السلوكية التي تحددها اتجاهات الأفراد وحاجاته وظروف حياته وقدراته مثل: الذكاء، والقدرة على التعلم والتدريب (Schultz, 1996).

وانطلاقاً من أن الفرد يواجه ضغوط العمل في مختلف المؤسسات الوظيفية ومنها المؤسسات التربوية، فقد أشار كوش ورفاقه (Koch et al., 1993) إلى أربعة مصادر رئيسة لضغوط العمل التي يواجهها الأفراد في المؤسسات التربوية التعليمية هي:

- ١ - ضغوط العمل المرتبطة بالدور: وتنشأ من خلال دور الفرد أمام ردود أفعاله ومعتقداته واتجاهاته نحو دوره في المؤسسة.

- ٢ - ضغوط العمل المرتبطة بالمهمة: وهي الضغوط الناتجة عن العمل الشاق والمهام اليومية التي يؤديها الفرد في المؤسسة.
- ٣ - الضغوط الناتجة عن حدود العمل: وهي نتيجة تخطيط الميزانية ومتابعة اللوائح الحكومية ومناقشة قضايا العاملين وقضايا التعليم.
- ٤ - الضغوط الناتجة عن محاولة تسوية الخلافات: وهي عندما يتوسط الفرد في حل الصراع للتنظيمات المعقدة في المؤسسة، وحل الخلافات بين الأفراد، وحل الصراعات بين المجتمع المحيط والمؤسسة.
- وأوضح (أردن، ٢٠٠٤) بعض الخصائص والظروف العملية باعتبارها من مسببات ضغوط العمل التي قد يواجهها الأفراد في المؤسسات التنظيمية وهي على النحو الآتي:

- غياب الأهداف والمسؤوليات الواضحة.
- غياب الدعم من قبل الرؤساء والزملاء.
- عدم وجود آمال وتوقعات محددة.
- المسؤوليات الضخمة في ظل عدم وجود الصلاحيات.
- تزايد المواعيد النهائية والضغوط الزمنية.
- عدم وجود فرصة للتعبير عن الشكاوى.
- المواقف التي تضطر فيها إلى الإقدام على تصرف خارج عن قدرتك.
- الرؤساء كثيرون الانتقاد قليلو الثناء.
- المسؤوليات الإشرافية الواسعة.
- التمييز العنصري والعمرى والنوعى.
- التهديد بالتسريح.

ثالثاً - أنماط الضغوط وردود الفعل عليها

تعد إشكال وأنماط الضغوط التي يواجهها الأفراد في حياتهم العملية نتيجة متغيرات ومتطلبات العصر الحالي، حيث صنف الأحداث الضاغطة على

الفرد إلى أربعة أنماط، يمكن توضيحها على النحو الآتي؛ (بيومي، ٢٠٠٠؛ ماهر، ١٩٩١).

١ - أحداث ضاغطة قاسية محددة مثل (انتظار عملية جراحية، القفز من مظلة).

٢ - أحداث ضاغطة مستمرة مثل (موت أحد أفراد الأسرة أو صديق عزيز)

٣ - أحداث ضاغطة متقطعة مثل (الأشياء التي تحدث في اليوم أو مرة في الأسبوع كالصعوبات الجنسية، أو الصراعات مع الجيران)

٤ - أحداث ضاغطة مزمنة مثل ضغط العمل المزمن.

وتشير الأدبيات إلى أن ضغوط العمل تأخذ أنماطا متنوعة منها: الضغوط الحادة، والضغوط السيئة، والضغوط القليلة جداً، والضغوط المفيدة (Crawford, 2002; Selye, 1981). في حين يحصرها البعض في نمطين هما: الضغوط الايجابية أو المفيدة، والضغوط السلبية أو الضارة (هيجان، ١٩٩٨؛ Steinmetz, 2001). والمقصود بالضغوط الايجابية تلك الضغوط المعتدلة التي تؤدي إلى ردود فعل ايجابية لدى الفرد كمشاعر الإنجاز، والفخر، والتغلب على التحديات (Brimm, 2003)، بينما الضغوط السلبية هي التي يصل الفرد من خلالها إلى الحد الذي يشعر فيه أنه غير قادر على تحمل الضغط مما يسبب له الضرر في صحته وسلوكه. وإذا ما استمر على الضغط فإنه يصاب بالإرهاق والاستنزاف البدني والانفعالي (فرهود، ١٩٩٩؛ الشديفات، ٢٠٠٠).

وصنفت ردود الفعل الناجمة عن ضغوط العمل إلى أربعة فئات هي على النحو الآتي: (Landy, 1996).

١ - ردود فعل فسيولوجية؛ وتلاحظ من خلال نشاط الجهاز السمبثاوي، مثل ارتفاع ضغط الدم، وزيادة ضربات القلب، واضطرابات في المعدة، وزيادة في الكولسترول في الدم، والصداع، وضيق التنفس.

٢ - ردود أفعال معرفية؛ وتتمثل في اضطرابات مستوى التفكير وتناقص القدرة الأدائية، وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.

- ٣ - ردود الأفعال السلوكية؛ وتتمثل بتناقص مستوى الأداء، وعدم القدرة على مواجهة المواقف الصعبة والمثيرة والشد العضلي والخوف وارتجاف الأطراف.
- ٤ - ردود الأفعال الانفعالية؛ وتتمثل بالقلق، انخفاض تقدير الذات وغموض مفهوم الذات الواقعي، والاكتئاب، والإحباط

وأشار (أردن، ٢٠٠٤) إلى أن استجابات الفرد لضغوط العمل بالمواجهة والانسحاب عملية تعقد حياة الفرد، وأن الجهاز العصبي لكي يبقى في حالة المواجهة والانسحاب من الضغوط التي يواجهها لمدة أربعين ساعة في الأسبوع ستظهر عليه العديد من الأعراض من بينها: الإسهال، التبول المستمر، تساؤل تقدير الذات، صعوبة في التركيز، الكره والعدوانية، صعوبة في اتخاذ القرارات، سرعة الغضب، الأرق، الشعور بالإحباط، طفح جلدي، ضعف الشهوة الجنسية، تأرجح المزاج، زيادة أحلام اليقظة، والشعور بعدم الاهتمام بالآخرين.

رابعاً - أساليب التكيف مع ضغوط العمل

إن المشكلات التي يواجهها الأفراد في مؤسساتهم على اختلاف أنواعها تُعد من مصادر ومسببات الضغوط التي تتطلب من الفرد أن يستجيب لها وأن يلجأ إلى أساليب وطرق معينة تخفف عليه حدة الضغوط حتى يستمر في أداء عمله باتزان وتوافق وظيفي وشخصي، ويمكن توضيح الأساليب المتعلقة بمواجهة الضغوط على النحو الآتي:

التصنيف الأول - ويقسم الأساليب إلى ثلاثة أنواع هي: (عقيلي، ١٩٩٧):

- ١ - أساليب تركز على حل مشكلات العمل وإعادة توزيع المهام والحد من أخطار العمل وتعديل مستويات الأداء، كالتفكير في المشكلة، واقتراح الحلول لها وتقييمها.
- ٢ - أساليب تركز على تغيير مدركات الفرد وطريقة نظرتهم إلى المشكلات، بمعنى القدرة على سيطرة الفرد على تلك المشكلات المهنية التي يواجهها؛ كدراسة المشكلة من جميع جوانبها، وتحليل أبعادها المختلفة.

٣ - أساليب تركز على علاج المشكلات التي يعاني منها الأفراد نتيجة تعرضهم لمواقف ضاغطة، ومن بين هذه الاستراتيجيات: التأمل، والاسترخاء، والتمارين الرياضية.

التصنيف الثاني - ويحدد هذا التصنيف أربع طرائق لمواجهة وتحمل ضغوط العمل على النحو الآتي؛ (Kyriacou, 1997):

- ١ - طريقة طلب المعلومات؛ وفيها يحاول الفرد القيام بردود أفعال معينة أو إعادة التقدير للأذى أو التهديد بغية التخلص من الموقف الضاغط.
- ٢ - طريقة الفعل المباشر؛ وفيها يقوم الفرد بتغيير البيئة أو تغيير نفسه لتخطي معالم الضغوط.
- ٣ - طريقة الفعل أو الإحجام عنه؛ وفيها يعمل الفرد على تقييم الفعل الذي يخلق له نوعاً من الضغوط.
- ٤ - طريقة المقاومة المعرفية أو الإدراكية؛ التي تتمثل بوسائل الدفاع عند الفرد لمقاومة الأحداث الضاغطة.

التصنيف الثالث - يصنف أساليب مواجهة ضغوط العمل إلى نوعين هما:

- ١ - الأساليب الفردية؛ وتتمثل بالجهود التي يقوم بها الفرد للسيطرة على مسببات الضغوط، ومن أمثلتها: الكشف الطبي، والراحة، والمساندة الاجتماعية، والتأمل، ومراجعة الذات، والعلاج الروحي، ومحاولة إيجاد فرص عمل بديلة (محمد، ١٩٩٢)، وأضاف (هيجان، ١٩٩٨) الفرع إلى الله، وزيادة معدل اللياقة البدنية، والاسترخاء.
- ٢ - الأساليب التنظيمية؛ وتتمثل بتطوير نظم الاختيار والتعيين، وبرامج مساعدة العاملين، وإعادة تصميم الوظيفة، واستخدام نظم التدريب المطورة، ونظم الحوافز، وتقييم الأداء، واستخدام نظم وقنوات الاتصال الفعالة، فضلاً عن الأنشطة الاجتماعية (هنداوي، ١٩٩٤).

إن مراجعة الأدبيات التربوية والدراسات العربية والإسلامية حول الأساليب المتعلقة بمواجهة الضغوط، نجد بأنها لا تخرج عن النوعين السابقين

من الأساليب وهي الفردية، والتنظيمية. حيث تضيف إلى الأساليب الفردية، الرجوع إلى الله بتلاوة القرآن، وأداء العبادات والطاعات. في حين أنها تضيف إلى الأساليب التنظيمية، إتباع نظام الشورى في أداء العمل واتخاذ القرارات (حريم، ١٩٩٧؛ الزعبي، ٢٠٠٠؛ John, 2001).

إن الأساليب التي يستخدمها الأفراد لتخفيف حدة الضغوط لديهم لا تختلف باختلاف المؤسسات التي يعملون بها، حيث أشار ليمنج (Liming, 1998) إلى أن أكثر الأساليب شيوعاً لدى العاملين في المؤسسات التربوية كالمعلمين والإداريين هي ممارسة الأنشطة الرياضية كالمشي والجري، وحمل الأثقال، والاسترخاء بالتفكير والقراءة، والدعم الاجتماعي والعلاقات مع الأصدقاء خارج نطاق العمل، الأمر الذي يجعل الفرد العودة إلى حالة من التوازن والالتزان النفسي والوظيفي من جديد. كما أضاف (العارضة، ٢٠٠٢) أن من أكثر الأساليب المتبعة لدى الأفراد عند مواجهتهم لضغوط في العمل هي: أساليب حل المشكلات، ووسائل الدفاع النفسي، والتمارين الرياضية المناسبة للشخص، ومحاولة ضبط الذاتي، واللجوء إلى الوسائل الترفيهية المناسبة للفرد.

ونظراً للتغيرات والتوجهات التربوية الحديثة في مختلف محاور العملية التربوية والتعليمية وفي مختلف مؤسسات التعليم في المملكة العربية السعودية ومنها كلية المعلمين بحائل، أصبح من المفروض على العاملين في الكلية مواجهة ذلك التغيير وتلك التحديات الحالية والمستقبلية بكفاءة وبمهارات علمية وعملية عالية.

الدراسات السابقة

أصبح لموضوع الضغوط التي يواجهها الأفراد في مؤسسات العمل المختلفة ومنها المؤسسات التربوية أو في أي موقع يتعرض فيه الفرد إلى ضغوط نفسية وفسولوجية أو بيولوجية صدى في البحوث والدراسات التي تناولته من جوانب عدة، حيث نجد دراسة (محمد، ١٩٩٢) التي هدفت إلى تفسير أسباب ضغوط العمل وتحديد أثارها على كل من الأفراد والمنظمات والمجتمع، واقترح أساليب

واستراتيجيات للتصدي لها من قبل الإدارة والأفراد، حيث تكونت عينة الدراسة من (٣٧٠ فرداً) من العاملين في مؤسسات المجتمع. كما قدمت الدراسة ثلاثة اتجاهات لتحديد مفهوم الضغط ثم بينت أن هناك جانب سلبي وآخر ايجابي لظاهرة ضغوط العمل. كما أشارت إلى نموذج مقترح لتفسير ضغوط العمل للمساعدة في التعرف على عناصر هذه الظاهرة. وحددت الدراسة مصادر ضغط العمل بأنها مطالب للعمل ومطالب للمنظمة ومطالب لظروف العمل والمهنة والنمو الوظيفي ومطالب للعلاقات مع الأفراد والجماعات. وكذلك قدمت الدراسة عدد من النتائج حول الإجابة عن أهدافها من حيث آثار الضغوط على الفرد والمنظمة واقترحت عدداً من الاستراتيجيات والأساليب التي يمكن إتباعها للحد من آثار ضغوط العمل، كأسلوب حل المشكلات في المنظمة، وتوفير جوانب الترفيه للعاملين، وابتداع نظام جديد للحوافز. وفي دراسة أجراها (الهنداوي، ١٩٩٤) هدفت إلى التعرف على مصادر ومكونات ضغوط العمل والنتائج المترتبة على تلك الضغوط، وتحديد استراتيجيات عامة للتعامل مع مشكلة الضغوط سواء أكانت على مستوى الفرد أم على مستوى المنظمة، من خلال آراء عينة تكونت من (٣٢١) فرداً من الذكور والإناث. وكانت أهم نتائجها ما يلي:

- أن الأفراد يختلفون في إدراكهم لمسببات ضغوط العمل حسب جنسهم.
- أن الأفراد يختلفون في إدراكهم لمسببات ضغوط العمل حسب طبيعة وظائفهم.
- أن الاستراتيجيات التي يلجأ إليها الأفراد متعددة ومتباينة، منها ما يرتبط بالفرد، كالعلاقات الاجتماعية الخارجية، وممارسة الألعاب والتمرينات الرياضية، وقراءة الكتب أو المجالات الثقافية، ومنها ما يرتبط بالمنظمة كحل المشكلات بطريقة علمية، واتباع نظام التعاون بين العاملين. وهدفت دراسة (الشايب، ١٩٩٤) إلى التعرف على الاستراتيجيات والأساليب التي يستخدمها المرشدون في المدارس الأردنية للتعامل مع ضغوط العمل، وتحديداً فيما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة في الاستراتيجيات تعزى لمتغير الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة. وتألفت عينة الدراسة من (١٥٠) مرشداً ومرشدة في

مديريات تربية عمان في الأردن. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن استراتيجية حل المشكلات احتلت المرتبة الأولى، وأنه يوجد فروق بين الجنسين في استخدام وسائل الدفاع والتمارين الرياضية، واستراتيجية الترفيه، وتوجد فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية والخبرة في استراتيجيات وسائل الدفاع والتمارين الرياضية والترفيه والعدوان والانشغال الذاتي والبناء. وتوجد فروق في استخدام استراتيجيات إعادة البناء وحل المشكلات والدعم الاجتماعي، والاسترخاء، والكشف الذاتي، والتقبل والثقة، والانعزال، ومراقبة الضغط والتوجه الذاتي، تعزى إلى الجنس والحالة الاجتماعية والخبرة. في حين هدفت دراسة ألسون (Allison, 1997) إلى تحديد تقنيات التكيف الأكثر شيوعاً التي يستخدمها مدرء المدارس للتغلب على آثار الضغط وتحديد إذا كان هناك اختلافات في عدد ونوع تقنيات التكيف الأكثر استخداماً من قبل المدرء. كما هدفت الدراسة إلى مقارنة استجابات المدرء للتكيف بالنسبة إلى أربعة متغيرات بيئية وشخصية مختارة هي: المستوى الإداري، الجنس، التربية المهنية والعمر. وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أكثر الاستراتيجيات شيوعاً التي يستخدمها مدرء المدارس هي:

- إقامة علاقات إنسانية جيدة مع الهيئة التدريسية والآباء والطلاب.
- امتلاك روح المداعبة.
- حل المشكلات بموضوعية وروح التفاؤل.
- اتباع عادات نوم منتظمة.
- تحديد أهداف واقعية.
- تفويض المسؤولية.
- التحدث مع أفراد العائلة والأصدقاء.
- الانشغال بنشاطات أخرى بعيدة عن العمل الإداري.

أما الدراسة النظرية التي قام بها (الشريف، ١٩٩٨) حول الضغوط

الإدارية وأثرها على متخذي القرار، حيث إن هذه الفئة تتعرض خلال مراحل حياتها لأنواع مختلفة من الضغوط والتهديدات التي تسبب لها المتاعب وتتطلب التعامل معها بفاعلية للحد من آثارها الضارة. وتعرضت الدراسة لطبيعة الضغوط الإدارية وبيّنت أنها تعكس نوعاً من التوافق الضعيف بين متخذي القرار والمواقف التي يتعرضون لها، ثم حددت الدراسة مفهوم الضغوط الإدارية من مختلف وجهات النظر التي تعرضت لهذا المفهوم من الأفراد وكان عددهم (٧٨ فرداً). وقسمت الدراسة الضغوط إلى مجموعة تتعلق بالمناخ التنظيمي الداخلي ومجموعة تتعلق بالمناخ التنظيمي الخارجي، كما تعرضت الدراسة لأهم الآثار الناتجة عن الضغوط الإدارية، واقترحت بعض الحلول للحد من تلك الضغوط كان من بينها، توسيع قاعدة المشاركة في اتخاذ القرار. واقترحت الدراسة بعض الأساليب للتكيف مع الضغوط للأفراد الذين يواجهون ذلك، منها التعامل مع المشكلات بأسلوب علمي، توفير نظام الأجازات والراحة للأفراد. أما الدراسة التي قام بها (درويش، ١٩٩٩) فهدفت إلى التعرف على الأساليب والاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة في المرحلة الثانوية في العاصمة عمان في الأردن للتوافق مع الضغوطات التي يواجهونها، كما اهتمت الدراسة بالتعرف على الفروق بين الذكور والإناث في استخدام هذه الأساليب وكذلك إلى التعرف على الفروق بين الطلبة ذوي التحصيل المرتفع والمتوسط والمنخفض في استخدام هذه الأساليب. ولتحقيق هذه الأهداف قامت الباحثة ببناء استبانة وتطبيقها على عينة مؤلفة من (١٠٩٤) طالباً وطالبة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن الطرق المعرفية والانعزال والاسترخاء والبحث عن الدعم الاجتماعي والتعبير عن المشاعر أساليب كثيرة الاستخدام من قبل الطلبة وأن أساليب التمرينات الجسمية والتحول عن الموقف وتجنبه وممارسة عادات معينة والعدوان اللفظي والجسدي أساليب قليلة الاستخدام من قبل الطلبة. وقد أظهر الذكور استخداماً لأساليب الطرق المعرفية والبحث عن الدعم الاجتماعي والتمرينات الجسمية والعدوان اللفظي والجسدي وممارسة عادات معينة أكثر من الإناث. في حين أظهرت الإناث استخداماً لأساليب

التعبير عن المشاعر والانعزال والتحول عن الموقف وتجنبه أكثر من الذكور. وقد أظهر الطلبة ذوي التحصيل المنخفض استخداماً لأساليب التمرينات الجسمية والتحول عن الموقف وتجنبه وممارسة عادات معينة والعدوان اللفظي والجسدي أكثر من استخدام الطلبة ذوي التحصيل المتوسط والمرتفع.

أما دراسة روبينز (Robbins, 2000) فقد هدفت إلى معرفة أساليب التكيف التي يستخدمها الطلبة في جامعة جورج واشنطن الأمريكية للتكيف مع الضغوط التي يمرون بها، حيث جمعت البيانات من (١٣٢) طالباً أجريت عليهم دراسة استطلاعية لمعرفة ردود أفعالهم تجاه مواقف الضغط، وبعد ذلك تم بناء استبيان بناء على نتائج الدراسة الاستطلاعية.

وصنفت أساليب التكيف حسب استخدامها بالترتيب التالي: السلوك غير التكيفي كالتدخين وتناول العقاقير والمشروبات الروحية ثم تهيئة القلق وحل المشكلة بالطرق العلمية والاعتماد على الخبراء وتحمل الشدائد والهروب. في حين جاءت دراسة ونجر (Wenger, 2001) لتحديد أساليب التكيف مع الضغوط لدى الطلبة الأمريكيين، واستطاعت عن طريق المقابلات الشخصية والمناقشات الجماعية أن تحصل على (٥١٨) أسلوباً، وبعد ذلك صنفت الأساليب إلى (١٣) أسلوباً أساسياً، ومن ثم قامت بترتيبها حسب نسبة استخدامها من قبل الطلبة وهي: البحث عن الدعم الاجتماعي (١٧,٦٪)، والتجنب والابتعاد (١٥,٤٪)، والتعبير عن المشاعر (١٢,٢٪)، والتحول والانصراف عن الموقف (٩,٥٪)، والطرق المعرفية (٩,١٪). أما باقي الأساليب تراوحت نسبتها ما بين (٦,٠٪ - ٨,٩٪) وتضمنت: العدوان الجسدي واللفظي والنشاط الروحي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الإناث استخدمن أساليب البحث عن الدعم الاجتماعي والعدوان اللفظي والطرق المعرفية والتعبير عن المشاعر والتحول عن الموقف أكثر مما استخدمها الذكور. أما الذكور فكانوا أكثر استخداماً لأساليب الحركات الجسمية، والعدوان الجسدي والانعزال والاسترخاء. أما دراسة ستون (Stone, 2003) التي هدفت إلى معرفة الأساليب التي يتبعها الأفراد في المجتمع

الأمريكي في التكيف مع الضغوط التي يواجهونها خلال الحياة اليومية، ومعرفة الفروق بين الذكور والإناث في استخدام هذه الأساليب. وتكونت عينة الدراسة من (١٢٠) فرداً تمت مقابلتهم في بيوتهم وتم تصنيف الأساليب التي تضمنتها إجاباتهم إلى ثماني تصنيفات هي كالتالي:- التحول، إعادة تعريف الموقف، الفعل المباشر، التفرغ، الحصول على الدعم الاجتماعي، الاسترخاء، التقبل، والنشاط الديني. وأشارت النتائج إلى أن الإناث استخدمن أساليب التحول والتفرغ والحصول على الدعم الاجتماعي والاسترخاء والنشاط الديني أكثر من الذكور. في حين أن الذكور استخدموا أساليب الفعل المباشر أكثر من الإناث. وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق بين الذكور والإناث في استخدام أساليب إعادة تعريف الموقف والتقبل.

يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة إلى أنه يوجد العديد من الأساليب التي يستخدمها الأفراد للتكيف مع الضغوط التي تواجههم في المؤسسات التربوية وفق ظروف العمل وما يحيط بهم من أجواء. حيث تضمنت الدراسات العديد من تلك الأساليب والاستراتيجيات التي يتبعها الأفراد للتكيف مع الضغوط وذلك بشكل متباين مابين الأفراد حسب المرحلة العمرية وطبيعة العمل والمنطقة التي يعيشون فيها إذ يمكن القول بأن استخدام أساليب التكيف مع ضغوط العمل لا تقتصر على فئة عمرية معينة أو منطقة معينة أو مجال عمل معين.

وانطلاقاً من ذلك، فقد ارتأى الباحث إجراء هذه الدراسة لمعرفة أساليب التكيف مع ضغوط العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في كلية المعلمين بحائل.

مشكلة البحث وأهميته

أصبحت الأعباء التي يتحملها أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين في كلية المعلمين بحائل في تزايد مستمر، نتيجة التوجه الذي أخذت به الكلية نحو التطوير والتحسين والرقى بمخرجاتها لمسايرة التغيرات التي طرأت عليها،

حيث تزايدت التزاماتها الأكاديمية وتوسعها من حيث التخصصات العلمية والأدبية لتلبية احتياجات المجتمع. فضلاً عن انتقال الكلية من إدارة وزارة التربية والتعليم العام وانضمامها إلى وزارة التعليم العالي ضمن الكليات الأكاديمية لجامعة حائل، الذي حتم عليها النهوض بمستوى الأداء الأكاديمي والبحث العلمي وخدمة المجتمع لتحقيق أهدافها بفاعلية وكفاءة عالية. وإعادة هيكلها التنظيمي، ومساراتها الأكاديمية بما يتناغم مع منطلقات وتوجهات الجامعة، وتزايد أعداد الطلبة على التعليم العالي.

ونظراً لتلك التغيرات الحاصلة في كلية المعلمين بحائل، فإن العاملين فيها - أعضاء هيئة التدريس، والإداريين - أصبحوا يواجهون العديد من الضغوط والالتزامات الأكاديمية والإدارية أثناء تأدية مهامهم ومسؤولياتهم المختلفة. لذا تمثلت مشكلة البحث وأهميته بتحديد أساليب التكيف مع ضغوط العمل في كلية المعلمين بحائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين العاملين فيها

هدف البحث وأسئلته

يهدف البحث إلى معرفة أساليب التكيف مع ضغوط العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كلية المعلمين بحائل، وسيحاول البحث الإجابة عن الأسئلة الآتية:

السؤال الأول: ما الأساليب الأكثر استخداماً للتكيف مع ضغوط العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كلية المعلمين بحائل؟

السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات أعضاء هيئة التدريس حول أساليب التكيف مع ضغوط العمل، باختلاف الرتبة الأكاديمية (أستاذ مساعد، محاضر، معيد)؟

السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات أفراد عينة البحث حول أساليب التكيف مع ضغوط العمل، تعزى لنوع العمل (إداري، تدريسي)؟

تعريف المصطلحات

إن أهم المصطلحات التي وردت في البحث هو مصطلح ضغوط العمل، إذ أن كلمة "الضغط" كلمة تم استعارتها من علم الطبيعة والهندسة، ويبدو أنه أصبح سهل الفهم في علم النفس نظرًا لسهولة تعريفه (Selye, 1981). واستخدم مصطلح الضغط (Stress) لدى كثير من العلماء كمرادف لمعنى القلق (Anxiety) والإحباط (Frustration) والصراع (Conflict) والدفاع (Defense)، وبعض الانفعالات كالغضب والخوف، واعتبرت الضغوط ظاهرة إنسانية ينتج عنها خبرة سيئة ومؤلمة تؤثر على عملية التكيف لدى الفرد (Lazarus, 1999).

وعلى الرغم من أن الجميع يساوون بين القلق والضغط النفسي، إلا أنهما في الحقيقة مختلفان، إذ أن القلق يولد ضغطًا نفسيًا، واستجابة القلق تحدثها في الغالب مثيرات سلبية للفرد، في حين أن استجابة الفرد للضغوط التي يواجهها تظهر عندما يتطلب من الفرد التكيف مع التغيرات البيئية سواء أكانت هذه التغيرات سلبية أو ايجابية بالنسبة للفرد (أبومغلي، ١٩٨٧). وأشار (هيجان، ١٩٩٨) إلى أن كل المفاهيم السابقة ليست مرادفة للضغوط وإنما هي نتائج الضغوط أو بمعنى آخر ردود فعل لمسببات الضغوط.

كما أن ضغوط العمل تختلف عن ظاهرة الاحتراق النفسي التي تعتبر من النتائج السلبية لضغوط العمل (المعمري، ٢٠٠١). إذ يعرف كيلي (Kelley, 2003) الاحتراق النفسي بأنه المرحلة الأخيرة لضغوط العمل، حيث تبدأ مراحل ضغوط العمل بالمصادر والمسببات التي تؤدي إليها مما يسبب الإجهاد للأفراد من النواحي المعرفية والجسمية والسلوكية إذا استمر لفترة طويلة إلى الاحتراق النفسي (DuBrin, 2001).

ويرتبط مفهوم الضغط بمفاهيم نفسية أخرى منها: الانفعال، فالطالب الذي يعاني من انفعال الخوف من الفشل لمدة طويلة سيبقى تحت ضغوط نفسية شديدة أثناء الدراسة، وهذه الانفعالات تؤدي إلى تغيرات فسيولوجية. وتؤكد دراسات كثيرة في ميادين التربية والصحة النفسية أن الضغوط في العمل

بمصادرها الذاتية والموضوعية على جانب كبير من الأهمية في تأثيرها على حياة الأفراد والجماعات، فالنجاح في كثير من الأعمال يعتمد على مدى التوافق النفسي والاجتماعي للفرد والجماعة (أردن، ٢٠٠٤).

وما نستنتجه من ذلك أن ضغوط العمل تختلف عن مظاهر القلق والإحباط والتوتر والخوف وأن هذه الظواهر إنما هي نتائج لضغوط العمل، كما أن الاحتراق النفسي ما هو إلا مرحلة نهائية يصل إليها الفرد نتيجة لضغوط العمل المستمرة والفسل في علاجها والتكيف معها.

وأشار لازاروس (Lazarus) أن مصطلح الضغط مصطلح عام يشير إلى كثير من المشكلات، وأن هذه المشكلات عبارة عن مثيرات ينتج عنها ردود أفعال ضاغطة. وأكد على أن مجال الضغط يشتمل على مظاهر فسيولوجية واجتماعية ونفسية. ويعرفه بأنه محصلة تقييم الفرد لمصادره الذاتية للتعرف على مدى كفايتها وملاءمتها لتلبية احتياجاته ومتطلبات البيئة الحياتية ويحدث عندما تفوق مطالب الحياة مصادر الفرد التكيفية وتقديره المعرفي للأمور (Lazarus, 1999).

ويعرف (روتر) الضغط بأنه مجموعة من ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية التي توضح كيفية إدراك الأفراد للإحداث وكيفية الاستجابة لها (Kilgore, 1999).

كما يعرفه (بلوشر) بأنه عبارة عن تهديد يتعلق بإشباع حاجة أساسية، وأن أي عمل جديد يقوم به الفرد نحو المجهول قد يولد الضغط لديه لدرجة معينة، ويرى بلوشر أيضا أن الضغط ليس دائما مؤذياً، بل أن وجوده في حياة الفرد يؤدي إلى سلوكيات جديدة ومقبولة. ويجعل الفرد فعالاً ليقوم بتحضير نفسه للمواجهة أو الانسحاب من الموقف الضاغط والهروب منه، إلا أن التعرض للضغوط الشديدة لفترة زمنية طويلة، أو التي لا يمكن التنبؤ والتحكم بها وضبطها قد تكون مدمرة نفسياً وجسدياً (الخزامي، ١٩٩٨).

حيث أشار (أردن، ٢٠٠٤) إلى أن الضغوط تمثل درجة شعور الفرد بشدة الضغوط التي تنشأ من إدراكه لعلاقته بالبيئة وتقييمه لها بأنها غير مريحة وتنفوق قدراته التكيفية. بينما عرفها (Dailey, 1998) بأنها مطالب وظروف العمل غير المختارة التي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء الطبيعي والمعتاد في العمل، وهذه المطالب والظروف تخلق نوعاً من عدم التوازن بين إمكانات الفرد وحاجاته وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها. لذا فإن الضغوط التي يتعرض إليها الفرد العامل هي ردود فعل لإعادة التوازن لديه وتكيفه مع الأحداث الجديدة.

ويلتزم البحث الحالي بمفهوم ضغوط العمل على أنها مجموعة من ردود أفعال أو استجابات عضوية ونفسية من الفرد تشير إلى اختلال علاقته بالبيئة وتقييمه لهذه العلاقة بأنها مرهقة وتنفوق قدراته ومصادره الذاتية للتكيف.

منهجية البحث وإجراءاته

مجتمع البحث

يتكون مجتمع البحث من جميع أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بجائل باست والبالغ عددهم (١٣٩)، كان منهم (٦٢) برتبة أستاذ مساعد، و(٤٦) برتبة محاضر، و(٣١) برتبة معيد باعتبار أن المعيد في الكلية لهم أنصبتهم في المواد التي تدرس في الكلية. ولندرة الرتب الأكاديمية الأعلى فقد استثنيت من البحث. كما شمل البحث جميع العاملين الإداريين في الكلية والبالغ عددهم (٥١) إدارياً، والجدول رقم (١) يوضح توزيع أفراد مجتمع البحث.

جدول رقم (١)

توزيع أفراد مجتمع البحث

المجموع الكلي	الإداريون	أعضاء هيئة التدريس		
		معيد	محاضر	أستاذ مساعد
١٩٠	٥١	٣١	٤٦	٦٢
المجموع ١٣٩				

عينة البحث

تم اختيار عينة البحث بالطريقة العشوائية الطبقية البسيطة وفق توزيع فئات متغيرات أفراد المجتمع، حيث تكونت من (٩٥) فرداً بنسبة (٥٠٪) من المجتمع الأصلي موزعين على فئات المجتمع من أعضاء هيئة التدريس والإداريين، والجدول رقم (٢) يوضح ذلك.

جدول رقم (٢)

توزيع أفراد عينة البحث

المجموع الكلي	الإداريون	أعضاء هيئة التدريس		
		معيد	محاضر	أستاذ مساعد
٩٥	٢٩	١٨	٢٢	٢٦
		المجموع ٦٦		

أداة البحث

تم إعداد استبانة لغرض معرفة أساليب التكيف مع ضغوط العمل من خلال الرجوع إلى الأدبيات المرتبطة بالموضوع، وإجراء دراسة استطلاعية، من خلال طرح سؤال مفتوح على عينة من مجتمع البحث لتحديد الطرق والأساليب التي تستخدم للتخلص وتخفيف حدة الضغوط التي يواجهونها في الكلية، وتم التوصل من خلال ذلك إلى (٣٨) فقرة وزعت على الأساليب الآتية: (أسلوب حل مشكلات العمل، أسلوب وسائل الدفاع الذاتي، أسلوب الاسترخاء، أسلوب الانعزال، أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي، أسلوب البعد الديني). وتم تنظيم الفقرات بما يتناسب مع التدرج لسلّم ليكرت الخماسي، بدرجة عالية جداً، عالية، متوسطة، منخفضة، ومنخفضة جداً. وتمثل رقمياً على الترتيب (١، ٢، ٣، ٤، ٥) وذلك لوصف درجة تطبيق الفقرة.

كما ارتأى الباحث لتحديد درجة ممارسة أفراد عينة البحث للفقرة بدمج الدرجتين عالية جداً والدرجة العالية إلى درجة واحدة بحيث تمثل (الدرجة

العالية)، والدرجتين منخفضة جداً، ومنخفضة إلى درجة واحدة، بحيث تمثل (الدرجة المنخفضة)، وتمثل رقمياً (٤) درجات من (٥) درجات تمثل الدرجة العالية. والدرجة التي تقع بين (٣ - ٣,٩٩) تمثل الدرجة المتوسطة. والدرجة التي تقع ما دون الدرجة (٣) تمثل الدرجة المنخفضة. وذلك لتسهيل ووضوح عرض النتائج ومناقشتها.

صدق الأداة وثباتها

أولاً - صدق الأداة: للتأكد من صدق الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في التربية وعلم النفس بلغ عددهم (٢٠) محكماً، وتم اعتماد الفقرة التي تحصل على موافقة (١٧) محكماً كحد أدنى أي بنسبة (٨٥٪)، وتحذف الفقرة التي تحصل على ما دون هذه النسبة، كما تم الأخذ بالملاحظات والآراء التي أشار إليها المحكمون من حذف بعض العبارات وتعديل البعض منها لما يتناسب وموضوع البحث، ومن أمثلة تلك التعديلات (تعديل أساليب حل مشكلات العمل الوظيفي إلى مسمى أساليب حل مشكلات العمل) وكما تم تعديل فقرة (الجأ إلى الأسلوب العلمي في حل مشكلاتي الوظيفية) إلى فقرة أصبح نصها (استخدم الأسلوب العلمي في حل المشكلات الخاصة بالعمل)، كما تم التوصل إلى (٣١) فقرة موزعة على عدد من أساليب التكيف مع ضغوط العمل على النحو الآتي:

- أساليب حل مشكلات العمل: وتشتمل على (٦) فقرات.
- أساليب الدفاع الذاتي: وتشتمل على (٥) فقرات.
- أساليب الاسترخاء: وتشتمل على (٥) فقرات.
- أساليب الانعزال: وتشتمل على (٥) فقرات.
- أساليب العلاقات والدعم الاجتماعي: وتشتمل على (٥) فقرات.
- أساليب البعد الديني: وتشتمل على (٥) فقرات.

ثانياً - ثبات الأداة: ولغرض التوصل إلى أداة مناسبة لأغراض البحث تم اختيار عينة عشوائية من أفراد عينة البحث تكونت من (٣٠) فرداً تم تطبيق الأداة عليهم باستخدام طريقة الاختبار وإعادة الاختبار بفارق زمني تراوح (١٥) يوماً بين الاختبارين الأول والثاني، حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون لإيجاد درجة الارتباط بين الاختبارين الذي بلغ معامل الارتباط (الثبات) للأداة (٨٧، ٠) وهو معامل ثبات كاف لأغراض البحث.

حدود البحث

يقتصر البحث على معرفة أساليب التكيف مع ضغوط العمل، بناءً على وجهات نظر أعضاء هيئة التدريس، والإداريين العاملين في كلية المعلمين بحائل، للعام الدراسي ١٤٢٦هـ - ١٤٢٧هـ.

الأساليب الإحصائية

- لتحقيق أغراض البحث، تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية:
- المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، للإجابة عن السؤال الأول.
- تحليل التباين الأحادي، للإجابة عن السؤالين الثاني والثالث.

عرض النتائج ومناقشتها

نتائج ومناقشة السؤال الأول: ما الأساليب الأكثر استخداماً للتكيف مع ضغوط العمل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين في كلية المعلمين بحائل؟

وللإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لكل فقرة من الفقرات التابعة لكل أسلوب. وسيتم عرض النتائج وتفسيرها على النحو الآتي:

(١) نتائج أسلوب حل مشكلات العمل:

جدول رقم (٣)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث
على فقرات أسلوب حل مشكلات العمل

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
١	أفكر في النتائج المتوقعة لحل المشكلة	٤,٣١	٨٦,٢%
٢	أختبر البدائل الأكثر توقعاً لحل المشكلة	٤,٣١	٨٦,٢%
٣	أطور مهاراتي لحل المشكلات مستفيداً من تجارب الآخرين	٤,٢٥	٨٥,٠%
٤	أجمع المعلومات الوافية عن المشكلة	٤,١٣	٨٢,٦%
٥	أقيم الخطوات التي أمارسها في حل المشكلة	٤,٠٠	٨٠,٠%
٦	أستخدم الأسلوب العلمي في حل المشكلات الخاصة بالعمل	٣,٨٣	٧٦,٦%
	المجموع	٤,١٤	٨٢,٧%

يبين الجدول رقم (٣) ترتيب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على أسلوب حل مشكلات العمل ترتيباً تنازلياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٣,٨٣ - ٤,٣١) بنسبة مئوية تراوحت ما بين (٧٦,٦% - ٨٦,٢%). مما تشير النتائج إلى أن جميع فقرات أسلوب حل المشكلات جاءت تمثل الدرجة العالية باستثناء فقرة واحدة تمثلت الدرجة المتوسطة، وهي أقل الفقرات تمارس في هذا الأسلوب. وأن الدرجة الكلية لممارسة أفراد عينة الدراسة لهذا الأسلوب كانت بدرجة عالية، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٤,١٤) بنسبة مئوية (٨٢,٧%).

مناقشة نتائج أسلوب حل مشكلات العمل:

تعود نتائج فقرات أسلوب حل المشكلات إلى أن أفراد عينة البحث باعتبارهم من الفئة المتعلمة والثقافة في المجتمع يحتم عليهم اللجوء إلى قدراتهم

المعرفية والفكرية لحل المشكلات التي تقف أمامهم أثناء تأدية مهامهم وواجباتهم الوظيفية، حيث أشارت النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يمارسون التفكير واختبار البدائل لحل مشكلاتهم بالدرجة الأولى، كما يلجأون إلى تطوير مهاراتهم عند الشعور بالنقص فيها لتمكنهم من التغلب على المعوقات والمشكلات التي تؤدي إلى ضغوط لديهم، كما يمارسون دراسة المشكلات بصورة وافية ويعملون على تقييم خطواتهم لحل تلك المشكلات. وأن هذا التوجهات من أفراد عينة الدراسة ليس بغريب عنهم باعتبارهم من الأفراد الذين ينظرون إلى الأمور من أبعاد علمية ومنطقية دون اللجوء إلى أساليب أخرى لحل مشكلاتهم. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (الهنداوي، ١٩٩٤) ونتيجة دراسة (Allison, 1997) التي أشارت كل منهما إلى أن أسلوب حل المشكلات من الأساليب التي يلجأ إليها الأفراد عند مواجهتهم لمشكلات وضغوط العمل.

(٢) نتائج أسلوب الدفاع الذاتي:

جدول رقم (٤)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث
على فقرات أسلوب الدفاع الذاتي

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
١	ابرر موقفني عندما يواجهني موقف ضاغط	٣,٨٧	٧٧,٤٪
٢	استرجع أحداث الماضي عندما تواجهني مشكلة معقدة	٣,٦٧	٧٣,٤٪
٣	أتخيل موقفاً أكثر أمناً عندما أواجه موقف ضاغط	٣,٤٨	٦٩,٦٪
٤	الجأ إلى أحلام اليقظة عندما أتعرض لموقف ضاغط	٢,٣٦	٤٧,٢٪
٥	أنتقمص أدواراً عديدة ومختلفة عندما أتعرض لموقف ضاغط	٢,٢٥	٤٥,٠٪
	المجموع	٣,١٢	٦٢,٤٪

يبين الجدول رقم (٤) ترتيب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية

لاستجابات أفراد عينة البحث على أسلوب الدفاع الذاتي ترتيباً تنازلياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٢,٢٥ - ٣,٨٧) بنسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٥,٠٪ - ٧٧,٤٪). مما تشير النتائج إلى أن أكثر الفقرات ممارسة من قبل أفراد عينة الدراسة في هذا الأسلوب هي التبرير عند مواجهة مواقف ضاغطة ثم محاولة استرجاع الماضي للخروج من الموقف ثم محاولة التخيل لمواقف مريحة سابقة، حيث حصلت تلك الفقرات على أعلى المتوسطات الحسابية التي مثلت الدرجة المتوسطة في الممارسة، في حين كان أقل الفقرات ممارسة هي الفقرتين الرابعة والخامسة من هذا الأسلوب. وهي: اللجوء إلى أحلام اليقظة، وتقمص أدوار متباينة للخروج من المواقف الضاغطة، حيث حصلت على الدرجة المنخفضة في الممارسة والاستخدام. كما توضح النتائج إلى أن الدرجة الكلية لهذا المجال جاءت تمثل الدرجة المتوسطة حيث بلغ المتوسط الحسابي (٣,١٢) بنسبة مئوية (٦٢,٤٪).

مناقشة نتائج أسلوب الدفاع الذاتي:

تعود نتائج فقرات أسلوب الدفاع الذاتي إلى أن أفراد عينة البحث يرون وبشكل عام بأن وسائل الدفاع الذاتي من الوسائل التي قد لا تخفف عنهم وطأة وضغوط العمل التي يواجهونها، لأن الأعمال التي يتولونها من واجبهم القيام بها وهي من مهامهم ومسؤولياتهم في الكلية، ولكنهم قد يلجأون بدرجة متوسطة إلى طريقة التبرير لبعض المواقف التي يخفون فيها، وقد يلجأون إلى استرجاع الأحداث الماضية المريحة التي تشابه مواقفهم التي يواجهونها، والتخيل لمواقف تريح أعصابهم وتوتراتهم الناتجة عن ضغوط العمل، كتكريم الفرد لإنجازه عمل معين أو منحه إجازة للراحة أو الثناء عليه من قبل المسؤولين؛ في حين يمارسها أفراد عينة البحث بدرجة ضعيفة منها طريقة أحلام اليقظة والتقمص للأدوار لتخفيف حدة الضغوط عليهم، إذ أن تلك الأمور غير مجدية في مجال أعمالهم التربوية والإدارية في الكلية، وقد لا تخفف عنهم وطأة تلك الضغوط على المستوى المطلوب.

(٣) نتائج أسلوب الاسترخاء:

جدول رقم (٥)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث
على فقرات أسلوب الاسترخاء

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
١	عندما أكون في موقف انفعال من العمل أتنفس تنفساً عميقاً	٣,٨٣	٧٦,٦٪
٢	عندما أواجه ضغوطاً في العمل الجأ إلى الاسترخاء الجسدي بشد العضلات أولاً ثم إرخائها	٣,٧٣	٧٤,٦٪
٣	استلقي فترة قصيرة وأخذ بعض الراحة عندما أكون متوتراً من العمل	٣,٤٩	٦٩,٨٪
٤	عندما أشعر بضغوط العمل الجأ إلى الجلوس باسترخاء	٢,٦٣	٥٢,٦٪
٥	أغمض عيني بشدة عندما أتعرض لموقف ضاغط	٢,٠	٤٠,٠٪
	المجموع	٣,١٤	٦٢,٨٪

يبين الجدول رقم (٥) ترتيب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على أسلوب الاسترخاء ترتيباً تنازلياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٢,٠ - ٣,٨٣) بنسبة مئوية تراوحت ما بين (٤٠,٠ - ٧٦,٦٪). كما تشير النتائج إلى أن أكثر الفقرات ممارسة من قبل أفراد عينة الدراسة هي الفقرات الأولى والثانية والثالثة، المتمثلة بالتنفس العميق والاسترخاء الجسدي بشد العضلات وإرخائها، والاستلقاء لفترة قصيرة للراحة، حيث حصلت هذه الفقرات على الدرجة المتوسطة من بين فقرات هذا الأسلوب. بينما حصلت الفقرتان الرابعة والخامسة المتمثلتان بالجلوس للاسترخاء وإغماض العينين عند مواجهة ضغوط في العمل على الدرجة المنخفضة. كما تشير النتائج إلى أن الدرجة الكلية لممارسة فقرات هذا المجال جاءت متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٣,١٤) بنسبة مئوية (٦٢,٨٪).

مناقشة نتائج أسلوب الاسترخاء:

تعود فقرات أسلوب الاسترخاء إلى أن أفراد عينة البحث يجدون بأن التنفس العميق يؤدي إلى راحة الفرد من الإجهاد. ومن منطلق علمي نجد أن الفرد المتعب غالباً ما ينقصه نسبة من الأكسجين. لذا فإن اللجوء إلى التنفس العميق قد يصيب الفرد المتعب أو المجهّد بالراحة، كما يجدون باسترخاء العضلات والاستلقاء للراحة خروج عن الضغوط وتخفيف من حدتها. لذا يمارس أفراد عينة البحث تلك الأنشطة بدرجة متوسطة، بينما لا يمارسون الجلوس أو إغماض العينين لخروج من موقف ضاغط لأن ذلك سيكون أنياً وليس مريحاً لهم بدرجة إخراجهم من وطأة الضغوط التي يعانون منها؛ لذا جاءت ممارساتهم لتلك الأنشطة منخفضة. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (درويش، ١٩٩٩؛ ونتيجة دراسة الشايب، ١٩٩٤) التي بينت أن الاسترخاء من أفضل الأساليب المستخدمة لتخفيف حدة ضغوط العمل.

(٤) نتائج أسلوب الانعزال:

جدول رقم (٧)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث
على فقرات أسلوب الانعزال

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
١	أجلس وحدي دون مشاركة الآخرين عندما أتعرض لموقف ضاغط	٤,١٥	٨٣,٠٪
٢	أغادر مكان حدوث الموقف الضاغط	٤,٠٩	٨١,٨٪
٣	أتجنب مخالطة الآخرين عندما أواجه ضغوط في العمل	٤,٠٩	٨١,٨٪
٤	أركن إلى السكون والهدوء فترات طويلة عندما أكون في موقف ضاغط	٣,٧٥	٧٥,٠٪
٥	ألجأ إلى طلب الإجازة من العمل عندما أواجه مواقف ضاغطة	٣,١٥	٦٣,٠٪
	المجموع	٣,٨٥	٧٧,٠٪

يبين الجدول رقم (٧) ترتيب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على فقرات أسلوب الانعزال ترتيباً تنازلياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٣,١٥-٤,١٥) بنسبة مئوية تراوحت ما

بين (٦٣,٠ - ٨٣,٠٪). مما تشير النتائج إلى أن الفقرات الأولى والثانية والثالثة كانت أكثر الفقرات تمارس من قبل أفراد عينة الدراسة، حيث حصلت على درجة عالية في الممارسة. وفي الفقرتين الرابعة والخامسة كانت درجة الممارسة لهما بدرجة متوسطة. كما تشير النتائج إلى أن درجة ممارسة أفراد عينة البحث لأسلوب الانعزال جاء بدرجة متوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا الأسلوب (٣,٨٥٪) بنسبة مئوية (٧٧,٠٪).

مناقشة نتائج أسلوب الانعزال:

تعود نتائج فقرات أسلوب الانعزال إلى أن أكثر الطرق استخداماً من قبل أفراد عينة البحث، هو الابتعاد عن المكان الضاغط ومحاولة الجلوس على انفراد وتجنب مخالطة الآخرين، لأن في ذلك استرجاع للأحداث عند الفرد بشكل أكثر تنظيمياً، مما يتوصل إلى حلول لمشكلاته الوظيفية ومحاولة التخفيف من حدة الضغوط التي يواجهها. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (درويش، ١٩٩٩) ونتيجة دراسة (الشايب، ١٩٩٤) التي أشارت إلى أن أسلوب الانعزال من الأساليب المستخدمة في التكيف مع ضغوط العمل.

خامساً: (١) نتائج أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي:

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث
على فقرات أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
١	أطلب المساعدة من أصحاب الاختصاص لحل المشكلة التي تواجهني	٤,٠١	٨٠,٢٪
٢	ألجأ إلى أحد الأشخاص المقربين لأتحدث معه عندما يواجهني ضغوط في العمل	٤,٠٠	٨٠,٠٪
٣	أتحدث مع عائلتي طالباً المساعدة عند شعوري بالضغط النفسي	٣,٦٥	٧٣,٠٪
٤	عندما أتعرض لضغوط في العمل أحاول الحصول على دعم الأصدقاء	٣,٥٦	٧١,٢٪
٥	أعتمد على الآخرين في حل المشكلات التي تواجهني	٣,٢٥	٦٥,٠٪
	المجموع	٣,٦٩	٧٣,٨٪

يبين الجدول رقم (٨) ترتيب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على فقرات أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي ترتيباً تنازلياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية مابين (٣,٢٥ - ٤,٠١) بنسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٥,٠٪ - ٨٠,٢٪). حيث تشير النتائج إلى أن أفراد عينة البحث يلجأون بدرجة عالية إلى طلب المساعدة من أصحاب الاختصاص، والتحدث مع المقربين لديهم عند مواجهة مشكلات أو ضغوطاً في العمل، بينما يلجأون بدرجة متوسطة إلى التحدث مع العائلة وحصول المساعدة من الأصدقاء، والاعتماد على الآخرين في حل مشكلات العمل وتخفيف ضغوطه. كما تشير النتائج إلى أن الدرجة الكلية لممارسة فقرات هذا الأسلوب جاءت تمثل الدرجة المتوسطة، إذ بلغ المتوسط الحسابي الكلي لهذا الأسلوب (٣,٦٩) بنسبة مئوية (٧٣,٨٪).

(٥) مناقشة نتائج أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي.

تعود نتائج فقرات أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي إلى أن أفراد عينة البحث يرون بأن الفرد عندما يواجه ضغوطاً في العمل يمكنه الرجوع إلى أصحاب الاختصاص ليعينوا له الطرق التنظيمية السليمة والمبنية على قواعد علمية لإنجاز أعماله ومهامه الوظيفية، وأن رجوع الفرد إلى المقربين له لطرح هموم العمل لهم قد يشعره بالراحة، وقد يشعره ببساطة العمل الذي يقوم به، مما يعيد له ذلك نشاطه ويدفعه من جديد إلى إنجاز عمله باتزان ودون توتر أو قلق. بينما لم يكن مجدياً التحدث مع العائلة لأنها ليست على إطلاع تام بطبيعة العمل وقد يكون هناك أموراً يصعب على الفرد التحدث بها أمام عائلته. وقد يجد بعض الأفراد نقصاً بشخصياتهم إذا لجأ إلى دعم الأصدقاء أو الاعتماد على الآخرين في حل مشكلات العمل أو إشعارهم بأنه لا يتحمل وطأة العمل الذي يقوم به.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسة كل من (محمد، ١٩٩٢؛ والشايب، ١٩٩٤؛ ودرويش، ١٩٩٩) ونتائج دراسة كل من (Wenger,2001 & Stone,2003)

التي بينت أن من الأساليب المستخدمة في التخفيف من حدة ضغوط العمل، أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي.

(٦) نتائج أسلوب البعد الديني:

جدول رقم (٩)

المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث
على فقرات أسلوب البعد الديني

الترتيب	نص الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
١	اقرأ القرآن عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل	٤,٨٣	٩٦,٦٪
٢	الرجاء إلى الصلاة عندما أكون متوتراً من العمل	٤,٦٧	٩٣,٤٪
٣	أدعو (أتضرع) إلى الله عندما أكون في موقف ضاغط	٤,٥١	٩٠,٢٪
٤	ألجأ إلى فقهاء الدين عندما أتعرض إلى موقف ضاغط	٣,٥٩	٧١,٨
٥	الرجاء إلى المجالس الدينية عندما أواجه ضغوط خاصة بالعمل	٣,٣٢	٦٦,٤٪
المجموع		٤,١٩	٨٣,٨

يبين الجدول رقم (٩) ترتيب المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على فقرات أسلوب البعد الديني ترتيباً تنازلياً، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية ما بين (٣,٣٢-٤,٨٣) بنسبة مئوية تراوحت ما بين (٦٦,٤٪ - ٩٦,٦٪). حيث تشير النتائج إلى أن أفراد عينة الدراسة يلجأون إلى قراءة القرآن والصلاة والتضرع والدعاء إلى الله بدرجة عالية عندما يواجهون ضغوطاً في العمل، ويلجأون إلى فقهاء الدين والمجالس الدينية بدرجة متوسطة. وكما تشير النتائج إلى أن الدرجة الكلية لممارسة فقرات أسلوب البعد الديني لتخفيف حدة ضغوط العمل التي يواجهها الأفراد جاءت بدرجة عالية، إذ أن المتوسط الحسابي الكلي بلغ (٤,١٩) بنسبة مئوية (٨٣,٨٪).

مناقشة نتائج أسلوب البعد الديني:

تعود نتائج فقرات أسلوب البعد الديني إلى أن العودة إلى الله عز وجل بقراءة القرآن والصلاة والدعاء والتضرع إلى الخالق جل وعلا، من أكثر وأهم الطرق التي تخفف من حدة الضغوط التي يواجهها الأفراد في العمل، بل تخفف عنه كل الهموم الدنيوية، وتبين له أن كل شيء يحدث هو بمشيئة الله عز وجل وما علينا إلا العودة إلى العمل والسعي بقدراتنا وطاقاتنا التي نمتلكها والتي أودعها الله بخلقه.

وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Stone,2003) التي أشارت إلى أن النشاط الديني من أكثر الأساليب استخداما للتكيف مع الضغوط التي يواجهها الأفراد في الحياة العملية.

* ولمعرفة ترتيب الأساليب حسب استجابات أفراد عينة البحث، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والنسب المئوية الكلية لكل مجال، كما هو موضح في الجدول رقم (١٠)

جدول رقم (١٠)

المتوسطات الحسابية بدلالة سلم الإجابة والدرجة الخام عليها والنسب المئوية لاستجابات أفراد عينة البحث على أساليب التكيف مع ضغوط العمل

ترتيب الأساليب	الأساليب	المتوسط بدلالة سلم الدرجة	عدد الفقرات	المتوسط بدلالة سلم الإجابة	النسبة المئوية
١	البعد الديني	٢٠,٩٥	٥	٤,١٩	٨٣,٨%
٢	حل مشكلات العمل	٢٤,٨٤	٦	٤,١٤	٨٢,٨%
٣	الانعزال	١٩,٢٥	٥	٣,٨٥	٧٧,٠%
٤	العلاقات والدعم الاجتماعي	١٨,٤٥	٥	٣,٦٩	٧٣,٨%
٥	الاسترخاء	١٥,٧١	٥	٣,١٤	٦٢,٨%
٦	وسائل الدفاع الذاتي	١٥,٦٠	٥	٣,١٢	٦٢,٤%
	المجموع	١١٤,٨	٣١	٣,٧٠	٧٤,٠%

يبين الجدول رقم (١٠) ترتيب أساليب التكيف مع ضغوط العمل ترتيباً تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد عينة البحث، حيث تشير النتائج إلى أن أسلوب البعد الديني هو الأسلوب الأكثر استخداماً لدى الأفراد عندما يواجهون ضغوطاً معينة في العمل، وتلاها على الترتيب أسلوب حل مشكلات العمل، ثم أسلوب الانعزال، ثم أسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي، ثم أسلوب الاسترخاء، وأخيراً أسلوب وسائل الدفاع الذاتي. وقد تدل تلك النتيجة إلى حقيقة مفادها أن الله عز وجل وضع في الإنسان قدرات معينة ومحدودة ومن رأى بنفسه غير ذلك ربما سيحمل نفسه أعباء كبيرة تجعله يقع تحت الضغوط على اختلاف تفرعاتها في العمل وخارج العمل، وأن عودته إلى كتاب الله والتمعن فيه والصلاة والدعاء إلى الله يعيده إلى حقيقة أن قدراته محدودة وما يقع على الإنسان من مصائب ومشكلات سواء أكانت في العمل الوظيفي أو في الحياة الدنيا ما هي إلا قدرٌ قدره الله عليه بعد أن بين له الطريق القويم في الدنيا وسبل النجاح وأن العمل لا يتم في يوم واحد بل لا بد من خطوات متدرجة. بمعنى أن اللجوء إلى الله عز وجل من أهم الاستراتيجيات التي تمكن الفرد من تخفيف حدة الاضطرابات والتوتر والقلق والضغوط التي تواجهه في الحياة عامة وفي حياته الوظيفية خاصة

كما تدل النتائج أيضاً على أن الإنسان بقدراته ومعارفه الخاصة والمرتبطة بالعمل يمكن أن يصل إلى تخطي العقبات والمشكلات التي تعيق عمله والتي تجعله في ضغوط نتيجة ذلك، لذلك فإن ثاني الوسائل التي يمكن أن يلجأ إليها الفرد في تخفيف حدة الضغوط هي أسلوب حل المشكلات المرتبطة بالعمل، إذ أن هذا الأسلوب قد يكون أفضل من أسلوب الانعزال أو الدعم الاجتماعي وأسلوب الاسترخاء والدفاع عن الذات.

وتتفق نتائج البحث مع نتائج دراسة (Stone, 2003) التي أشارت إلى أن أكثر الأساليب استخداماً لتخفيف حدة ضغوط العمل هو أسلوب النشاط الديني. ونتائج دراسة (الشايب، ١٩٩٩) التي أوضحت أن من الأساليب المستخدمة للتكيف مع ضغوط العمل: أسلوب حل المشكلات والانعزال والدعم الاجتماعي والاسترخاء، والضبط الذاتي. وتتفق مع نتائج دراسة (Wenger, 2001) بأن أحد الأساليب للتكيف

مع الضغوط هو الدعم الاجتماعي. كما تتفق مع نتائج دراسة (درويش، ١٩٩٩) التي بينت نتائجها بان من الأساليب التي يستخدمها الأفراد عند مواجهتهم لضغوط العمل، أسلوب العلاقات الاجتماعية، وحل المشكلات.

نتائج ومناقشة السؤال الثاني: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين استجابات أعضاء هيئة التدريس حول أساليب التكيف مع ضغوط العمل، باختلاف الرتبة الأكاديمية (أستاذ مساعد، محاضر، معيد) وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية واستخدام تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة البحث حول مجالات أساليب التكيف مع ضغوط العمل، حسب متغير الرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بحائل، والجدول رقم (١١) يوضح ذلك.

جدول رقم (١١)

المتوسطات الحسابية ونتائج تحليل التباين الأحادي

لاستجابات أفراد عينة البحث أساليب التكيف مع ضغوط العمل، وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية لأعضاء هيئة التدريس

الرقم	الأساليب	المتوسطات الحسابية			قيمة (ف)	مستوى الدلالة
		أستاذ مساعد (٢٦)	محاضر (٢٢)	معيد (١٨)		
١	حل مشكلات العمل	٢٥,٠٠	٢٤,٨٢	٢٤,٦٦	٠,٠٧٥	٠,٩٧
٢	وسائل الدفاع الذاتي	١٥,٧٥	١٥,٧٣	١٥,٦٦	٠,١٦٢	٠,٩٢
٣	الاسترخاء	١٥,٦٨	١٥,٧٣	١٥,٦٦	٠,٠٠١	١,٠٠
٤	الانعزال	١٩,٢١	١٩,٣٩	١٨,٠٠	٠,٤٦٦	٠,٧٠
٥	العلاقات والدعم الاجتماعي	١٨,٤٠	١٨,٨٢	١٨,٥٦	٠,٢١٩	٠,٨٨
٦	البعد الديني	٢١,٠٠	٢٠,٩٥	٢٠,٨٦	٠,٠١١	٠,٩٩

يبين الجدول رقم (١١) المتوسطات الحسابية ونتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير

الرتبة الأكاديمية حول استخدام أساليب التكيف مع ضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات أفراد عينة البحث من أعضاء هيئة تدريس وفقاً لمتغير الرتبة الأكاديمية. وقد تعزى تلك النتائج إلى أن جميع أعضاء هيئة التدريس باختلاف الرتبة الأكاديمية يرون بأن الفرد عندما يواجه ضغوطاً في العمل يستخدم أو يلجأ إلى ممارسة السلوكيات التي يرى بأنها تخفف من الأعراض التي تلحق به نتيجة للضغوط. حيث كانت توجهات أعضاء هيئة التدريس إلى استخدام تلك الأساليب بدرجات متقاربة وليس فيها نوع من التباين، وقد تعود تلك النتيجة أيضاً إلى طبيعة العمل ومهامه ذات الطابع الواحد في الكلية، من حيث سياستها وإجراءاتها التنظيمية والإدارية.

وتتفق هذه النتيجة مع بعض نتائج دراسة كل من (الهندواي، ١٩٩٤؛ الشريف، ١٩٩٨؛ Wenger, 2001 Robbins, 2000) حيث أشارت في نتائجها إلى أن أفراد عينة الدراسة يستخدمون بدرجة متقاربة أسلوب الدعم الاجتماعي، وأسلوب الانعزال، والنشاط الروحي أو الديني، وأسلوب حل المشكلات. للتكيف مع الضغوط التي يواجهونها في العمل. وقد تتفق مع نتائج دراسة (Allison, 1997) التي أشارت إلى عدم وجود فروق بين أفراد عينة الدراسة لاستخدامهم بعض أساليب التكيف مع ضغوط العمل. وقد تختلف نتيجة الدراسة مع نتائج دراسة (الشايب، ١٩٩٤) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين فئات أفراد عينة الدراسة في استخدامهم لأساليب التكيف.

نتائج ومناقشة السؤال الثالث: هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين استجابات أفراد عينة البحث حول أساليب التكيف مع ضغوط العمل، تعزى لنوع العمل (إداري، تدريسي)

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية واستخدام تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة البحث حول مجالات أساليب

التكيف مع ضغوط العمل، حسب متغير طبيعة العمل في الكلية، والجدول رقم (١٢) يوضح ذلك.

جدول رقم (١٢)

المتوسطات الحسابية ونتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة البحث لأساليب التكيف مع ضغوط العمل، وفقاً لمتغير طبيعة العمل

الرقم	الأساليب	المتوسطات الحسابية		قيمة (ف)	مستوى الدلالة
		إداري (٢٩)	تدريس (٦٦)		
١	حل مشكلات بالعمل	٢٤,٨٦	٢٤,٨٣	٠,١١٦	٠,٧٣
٢	وسائل الدفاع الذاتي	١٥,٤٩	١٥,٧١	٠,٠١١	٠,٩١
٣	الاسترخاء	١٥,٦٨	١٥,٧٥	٠,٠٠١	٠,٩٨
٤	الانعزال	١٩,٦٤	١٨,٨٦	٠,٢٨٣	٠,٥٩
٥	العلاقات والدعم الاجتماعي	١٨,٣٢	١٨,٥٩	٠,٠١٥	٠,٩٠
٦	البعد الديني	٢٠,٩٥	٢٠,٩٤	٠,٠٢٩	٠,٨٦

يبين الجدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية ونتائج تحليل التباين الأحادي لاستجابات أفراد عينة البحث من أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير طبيعة العمل حول استخدام أساليب التكيف مع ضغوط العمل، حيث تشير النتائج إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين استجابات أفراد عينة البحث وفقاً لمتغير طبيعة العمل في الكلية (تدريسي، إداري).

وقد تعزى تلك النتيجة إلى أن الأفراد العاملين في الكلية سواء أكانوا أعضاء هيئة تدريس أم إداريين يستخدمون الأساليب بدرجة متقاربة دون تباين نتيجة أن طبيعة العمل في الكلية تخضع إلى قوانين وأنظمة موحدة، فضلاً عن أنهم يعيشون في منطقة ذات طبيعة واحدة سواء أكانت من جانب الطبيعة الجغرافية أم من الطبيعة الاجتماعية، لذا فإن ما يواجهه عضو هيئة التدريس،

سيواجهه بالمقابل الإداري في الكلية، كما أن الوسائل الترفيهية المتاحة أمام أفراد عينة البحث واحدة. ولهذا كانت وجهات نظرهم حول أساليب التكيف مع ضغوط العمل متقاربة.

وقد تتفق مع نتائج دراسة (Allison, 1997) التي أشارت إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة لاستخدامهم بعض أساليب التكيف مع ضغوط العمل. وتتفق مع بعض نتائج دراسة (الهندواي، ١٩٩٤، الشريف، ١٩٩٨، Wenger, 2001، Robbins, 2000) في استخدام أفراد عينة الدراسة لبعض الأساليب للتكيف مع ضغوط العمل، كالعدم الاجتماعي، والانعزال، والنشاط الروحي، وحل المشكلات. بينما قد تختلف مع نتيجة دراسة (الشايب، ١٩٩٤) في وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة الدراسة في استخدام بعض وسائل التكيف مع الضغوط.

ملخص نتائج البحث

يمكن توضيح النتائج التي توصلت إليها الدراسة بإيجاز من خلال النقاط التالية:

أولاً - تحليل البيانات الشخصية لعينة البحث:

- أن نسبة أفراد عينة البحث بلغت (٥٠٪) من المجتمع الكلي، حيث كان عدد أفراد المجتمع (١٩٠) فرداً، وكان عدد أفراد عينة الدراسة (٩٥) فرداً.
- أن عدد أفراد عينة البحث وفق متغير الرتبة الأكاديمية ونسبتهم المئوية من العينة الكلية كانت على النحو الآتي. عدد الأفراد من رتبة أستاذ مساعد (٢٦ فرداً) بنسبة مئوية (٢٧٪). ومن رتبة محاضر (٢٢ فرداً) بنسبة (٢٣٪). ومن رتبة معيد (١٨ فرداً) بنسبة (١٩٪).
- أن عدد أفراد عينة البحث وفق متغير طبيعة العمل (تدريس، إداري) ونسبتهم المئوية من العينة الكلية كانت على النحو الآتي: عدد أفراد العينة من أعضاء هيئة التدريس (٦٦) بنسبة (٦٩٪). ومن الإداريين (٢٩ فرداً) بنسبة (٣١٪).

ثانياً - نتائج البحث، وفق أسئلتها:

- أشارت النتائج المتعلقة بالسؤال الأول إلى أن أكثر الأساليب استخداماً من قبل أفراد عينة الدراسة عند مواجهتهم لضغوط العمل في الكلية هما على الترتيب (أسلوب البعد الديني حيث حصل على متوسط حسابي بلغ (٤,١٩) بنسبة مئوية (٨,٨٣٪)، ثم أسلوب حل مشكلات العمل حيث حصل على متوسط حسابي بلغ (٤,١٤) بنسبة مئوية (٨,٨٢٪)، وهذه القيم تمثل الدرجة العالية في الاستخدام. بينما حصل أسلوب الانعزال وأسلوب العلاقات والدعم الاجتماعي، وأسلوب الاسترخاء، ووسائل الدفاع الذاتي، على الدرجة المتوسطة في الاستخدام. وأن الدرجة الكلية لاستخدام أفراد عينة البحث وفق جميع الأساليب مجتمعة، حصلت على درجة فوق المتوسطة، بقيمة المتوسط الحسابي (٧٠,٣) بنسبة مئوية (٧٤,٠٪).
- كما أشارت النتائج المتعلقة بالسؤالين الثاني والثالث، إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) بين أفراد عينة البحث وفق متغيري الرتبة الأكاديمية وطبيعة العمل، في استخدامهم لأساليب التكيف مع ضغوط العمل التي يواجهونها في الكلية.

توصيات البحث

- انطلاقاً من نتائج البحث يمكن تقديم التوصيات الآتية:
- اللجوء إلى استخدام أسلوب البعد الديني باعتباره كان أهم الأساليب وأكثرها استخداماً للتعامل والتكيف مع ضغوط العمل التي يواجهها أفراد عينة البحث في الكلية، واللجوء إلى أسلوب حل مشكلات العمل في الدرجة الثانية، نتيجة لاستجابات أفراد عينة البحث.
- توجه الكلية إلى اعتماد برنامج ترفيهي جماعية للعاملين بالكلية، للخروج عن الحياة الوظيفية والعمل، كالأُمسيات الدينية والثقافية والعملية والشعرية والرياضية، وإدراج المسابقات من خلالها وتقديم الجوائز للفائزين فيها.

- فضلا عن تقديم شهادات الشكر والتقدير للمتميزين في العمل في الكلية.
وفتح أبواب النقاش الحر بين العاملين والمسؤولين فيها.
- إجراء بعض الدراسات الاخرى كتحديد أثر ضغوط العمل على مستوى أداء العاملين في الكلية، وإجراء دراسة مماثلة في مناطق أو مؤسسات أخرى في المملكة العربية السعودية

The Ways of Adapting to Work Stress As Perceived by the Staff Members and Administrators' in Hail Teachers' College

Dr. Mahmoud K. AL-Jaradat

Psychology and Education Department

Hail Teachers' College.

K.S.A

Abstract

The aim of the study is to identify the ways that can be used to adapt to work stress as perceived by the staff members and administrators working in Hail College, and whether there are statistical differences between the responses of the staff members according to the academic rank, and among the members of the sample in general according to the nature of their work (Academic, administration). The sample survey consisted of 66 members of staff and 29 administrators. The research tool applied comprises 31 items divided into six ways for adapting to work stress.

The results show that the most important ways that can be applied for adapting to work stress are: the religious dimension and the work problem solving. It also shows that there are no statistical differences between the responses of the staff members according to the academic rank, or in the sample according to the work nature. The study recommends adopting the ways specified in the study, applying the religious dimension way and work problem solving ways for the sake of adapting with the work stress situations.

المراجع

- ١ - أبو مغلي، سمير عبدالله مسعود (١٩٨٧). مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الاعداية والثانوية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
- ٢ - أردن، جون بي (٢٠٠٤). **التعايش مع ضغوط العمل**، ترجمة مكتبة جرير، الطبعة الأولى. المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير للطباعة والنشر.
- ٣ - بيومي، غازي (٢٠٠٠). مصادر ضغوط العمل الإداري المدرسي. **مجلة التربية والتنمية**، القاهرة: المكتب الاستشاري للخدمات التربوية، ٨ (٢٠).
- ٤ - حبشي، نجدي (٢٠٠٠). الضغوط النفسية لعمل مدراء ونظار ووكلاء المدارس الابتدائية والإعدادية والثانوية بمدينة المنيا. **مجلة البحث في التربية وعلم النفس**، مصر، ١٣ (٣)، ١٨١-٢٤٥.
- ٥ - حريم، حسين (١٩٩٧). **السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد في المنظمات**. الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.
- ٦ - الخزامى، عبدالحكم أحمد (١٩٩٨). **آفة العصر: ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير**. القاهرة: مكتبة ابن سينا.
- ٧ - درويش، مها (١٩٩٩). استراتيجيات التوافق للضغوط النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية في عمان العاصمة. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية: عمان، الأردن.
- ٨ - الدسوقي، كمال (١٩٩٤). **علم النفس ودراسة التوافق**. بيروت: دار النهضة العربية للطباعة والنشر.
- ٩ - الزعبي، محمد (٢٠٠٠). ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

- ١٠ - الشايب، معروف عبد الرحيم (١٩٩٤). استراتيجيات التي يستخدمها المرشدون في المدارس الثانوية للتعامل مع الضغوط النفسية لديهم. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان.
- ١١ - الشديفات، عواطف (٢٠٠٠). ضغوط العمل وأثرها على القيادات الإشرافية في مديريات التربية والتعليم في محافظة اربد، رسالة ماجستير غير منشورة: جامعة آل البيت، الأردن.
- ١٢ - الشريف، طلال (١٩٩٨). الضغوط الإدارية وأثرها على متخذي القرار. مجلة الإدارة العامة، ٢٨ (٣)، ٢٣-٢٧.
- ١٣ - الصباغ، زهير (١٩٩١). ضغط العمل. المجلة العربية للإدارة، ٥ (١).
- ١٤ - العارضة، معاذ (٢٠٠٢). استراتيجيات تكيف المعلمين مع الضغوط النفسية التي تواجههم في المدارس الثانوية الحكومية في محافظة نابلس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية: الأردن.
- ١٥ - عبد المعطي، حسن مصطفى (١٩٩٤). ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية وبعض متغيرات الشخصية. مجلة كلية التربية، جامعة الزقازيق: مصر، ١ (١٩)، ٢٦١-٣١٦.
- ١٦ - عقيلي، عمر وصفي (١٩٩٧). الإدارة أصول وأسس ومفاهيم. عمان: دار زهران للنشر والتوزيع، الأردن.
- ١٧ - فرهود، شاكر (١٩٩٩). الاحتراق النفسي لدى مدربي بعض الأنشطة الجماعية وبعض الأنشطة الفردية. مجلة البحث في التربية وعلم النفس، مصر: جامعة المنيا، ١٣ (١)، ١٩٢-٢١٠.
- ١٨ - ماهر، احمد (١٩٩١). علاقة ضغط العمل بالأداء. مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة، مسقط. ١٣ (٤٥)، ٢٩٥-٣٢٧.
- ١٩ - محمد، لطفي (١٩٩٢). نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها. مجلة الإدارة العامة، معهد الادارة العامة: الرياض، ٥٦ (٧٥)، ٦٩-٧٣.

- ٢٠ - المعمرى، عليّة (٢٠٠١). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية بسلطنة عمان. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السلطان قابوس: سلطنة عمان.
- ٢١ - الهنداوي، وفيّة احمد (١٩٩٤). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل. مجلة الإداري، معهد الإدارة العامة بمسقط، ٥٨ (٧٩)، ٨٨-١٣١.
- ٢٢ - هيجان، عبد الرحمن احمد (١٩٩٨). ضغوط العمل: منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 23 - Allison, Donald G. (1997). Coping with stress in the principalship. **Journal of Educational Administration**, 35 (1), 39-55.
- 24 - Brimm, Jack (2003). What stresses school administration. **Theory into Practice**, 22(1), 64-69.
- 25 - Cooper, C.L. & Davidson, M. (1992). sources of Stress at Work and Their Relation to Stressors in Non- Working Environments. In Cary Cooper, Raija Kalimo, & Mostafa El-Batawi, **Psychosocial Factors at Work and Their Relation to Health**. Geneva: World Health Organization.
- 26 - Crawford, Magan (2002). Managing stress in educational organizations. In Magan Crawford, Lesley Kydd, & Colin Riches. **Leadership and team in educational management**. Buckingham, Philadelphia: Open University Press.
- 27 - Dailey, R.C. (1998). **Understanding People in Organizations**. St. Paul West Publishing Co.
- 28 - DuBrin, J. (2001). **Effective business Psychology**, 3rd edition. NY: Prentice- Hall International.
- 29 - Feldman, R.S. (1999). **Adjustment: Applying Psychology in a Complex World**. New-York: Mc Graw Hill.
- 30 - Kelly, William E. (2003). Perceived stress among principals in Kentucky since the implementation of the Kentucky education reform ACT. UMI Dissertation services.
- 31 - Kilgore, Lisa (1999). The Relationship Between School Principals Perceived Levels of Stress and Selected Demographic Variables. **DAI**, 60 (6)

- 32 - Koch, J. L.; Gmelch, W.,Swent, B.; & Tung, R. (1993). Job Stress Among School Administrators: Factorial Dimensions in Different Effects. **Journal of Applied Psychology**, 67(4), 493-499.
- 33 - Kyricou, Chris. (1997). Teacher stress and burnout: an international review. **Educational Research**, 29, (2).
- 34 - Landy, Frank J. (1996). **Psychology of work behavior**. California: Brooks/ Cole Publishing Company.
- 35 - Lazarus, R. (1999). **Stress Appraisal and Coping. The International Encyclopedia of Education**, Second Edition. Editors-in- Chief Torstein Husen, 10, 5735-5738.
- 36 - Liming, Robert (1998). Stress: Sources and Coping Strategies of Secondary Public School Principals. **DAI**, 59(8) 2800.
- 37 - Newstron, John, W. (2001). **Organizational Behavior,Human Behavior at Work**, 9th ed. New Delhi: Tata McGraw- Hill Publishing, CO.
- 38 - Robbins, P. (2000). A factor Analysis of Coping Behaviors. **Journal of Clinical Psychology**, 34 (2) 379-381.
- 39 - Schultz, Duane (1996). **Psychology and Industry Today: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**, 4th Edition. New-York: Macmillan Publishing Company. 477-502.
- 40 - Selye, Hans (1981). The Stress Concept Today. In I. Kutash, Schlesinger, L.B, and Associates (Eds.), **Hand Book on Stress and Anxiety**. XXV (2). PP. (216-227). London: Jossey-Bass Publishers.
- 41 - Stenmetz, Lawrenceh (2001). **Supervision: First Line Management**, (5th ed). USA: Irwin, INC. 326-348.
- 42 - Stone, A. (2003). New Measure of Daily Coping: Development and Preliminary Results. **Journal of Personality and Social Psychology**. 46 (4), 892-906.
- 43 - Wenger, N. (2001). Development and Psychology Properties of the Schoolagers, Coping Strategies Inventory. **Nursing Research**, 39 (6) 344-349.

ملحق البحث

استبانة أساليب التكيف مع ضغوط العمل، بصورتها النهائية

م	نص الفقرة	درجة الممارسة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
المجال الأول: حل مشكلات العمل.						
١	استخدم الأسلوب العلمي في حل المشكلات الخاصة بالعمل.					
٢	اختبر البدائل الأكثر توقعاً لحل المشكلة.					
٣	أفكر في النتائج المتوقعة لحل المشكلة.					
٤	أجمع المعلومات الوافية عن المشكلة.					
٥	أقيم الخطوات التي أمارسها في حل المشكلة.					
٦	أطور مهاراتي لحل المشكلات مستفيدا من تجارب الآخرين.					
المجال الثاني: وسائل الدفاع						
٧	أقوم بأدواراً عديدة ومختلفة عندما أتعرض لموقف ضاغط.					
٨	أبرر موقفي عندما يواجهني موقف ضاغط.					
٩	أتخيل موقفاً أكثر أمناً عندما أواجه موقف ضاغط.					
١٠	ألجأ إلى أحلام اليقظة عندما أتعرض لموقف ضاغط.					
١١	أسترجع أحداث الماضي عندما تواجهني مشكلة معقدة.					
المجال الثالث: التدريب على الاسترخاء.						
١٢	عندما أكون في موقف انفعال من العمل أتنفس تنفساً عميقاً.					
١٣	عندما أشعر بضغوط العمل ألجأ إلى الجلوس باسترخاء.					
١٤	أستلقي فترة قصيرة وأخذ بعض الراحة عندما أكون متوتراً من العمل.					
١٥	أغض عيني بشدة عندما أتعرض لموقف ضاغط.					

م	نص الفقرة	درجة الممارسة				
		عالية جداً	عالية	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١٦	عندما أواجه ضغوطاً في العمل الجأ إلى الاسترخاء الجسدي بشد العضلات أولاً ثم إرخائها.					
المجال الخامس: الانعزال.						
١٧	أركن إلى السكون والهدوء فترات طويلة عندما أكون في موقف ضاغط.					
١٨	ألجأ إلى طلب الإجازة من العمل عندما أواجه مواقف ضاغطة.					
١٩	أتجنب مخالطة الآخرين عندما أواجه ضغوط في العمل.					
٢٠	أجلس وحدي دون مشاركة الآخرين عندما أتعرض لموقف ضاغط.					
٢١	أغادر مكان حدوث الموقف المضاغط.					
المجال السادس: الدعم الاجتماعي.						
٢٢	أعتمد على الآخرين في حل المشكلات التي تواجهني.					
٢٣	ألجأ إلى أحد الأشخاص المقربين لأتحدث معه عندما يواجهني ضغوط في العمل.					
٢٤	أتحدث مع عائلتي طالباً المساعدة عند شعوري بالضغط النفسي.					
٢٥	أطلب المساعدة من أصحاب الاختصاص لحل المشكلة التي تواجهني.					
٢٦	عندما أتعرض لضغوط في العمل أحاول الحصول على دعم الأصدقاء.					
المجال السابع: البعد الديني.						
٢٧	أقرأ القرآن عندما يواجهني موقف ضاغط في العمل.					
٢٨	ألجأ إلى الصلاة عندما أكون متوتراً من العمل.					
٢٩	ألجأ إلى فقهاء الدين عندما أتعرض إلى موقف ضاغط.					
٣٠	ألجأ إلى المجالس الدينية عندما أواجه ضغوط خاصة بالعمل.					
٣١	أدعو (أتضرع) إلى الله عندما أكون في موقف ضاغط.					

