

أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات

"دراسة ميدانية على عينة من العاملين بمصنع زجاج القدم بدمشق"

إشراف الأستاذ الدكتور

علي نحيلي

ومشاركة الدكتور

مسعد النجار

إعداد الطالب

عبد الله الضريبي

كلية التربية

جامعة دمشق

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط النفسية المهنية التي يتعرضون إليها ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغيرات الدراسة:

المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر لدى عمال مصنع زجاج القدم بدمشق.

أجريت الدراسة على (200) عامل اختيروا بالطريقة العشوائية العرضية.

وقد طبق الباحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الذي أعده الباحث لهذا الغرض.

توصّلت الدراسة إلى النتائج التالية:

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

1 - مقدمة:

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة، والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها، وأحداث تتطوي على الكثير من مصادر القلق، وعوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة كافة، وقد انعكست آثار تلك المواقف الضاغطة على معظم جوانب شخصية الفرد (النيال، عبد الله، 1997: 85).

"الحياة في عالم اليوم هي حياة الرعب، والقلق والاضطراب، والهوس، فهي دمار وحروب وقتال، ونهب واستغلال، واستعمار، وتحطيم للعلاقات الإنسانية العليا... هذه هي السمات الأساسية البارزة في عالمنا المعاصر، فالإنسان خلق ليسعد لا ليتعذب في كل مكان.

إنَّ سلوك الإنسان وتصرفاته تقتزن بتصوراته للحياة ونظرته إلى الأشياء والأمور التي تحيط به، فعلى ذلك تكون أعماله وردود أفعاله" (عبد العزيز، 1997، 59).

كما أنَّ التطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة أدى إلى ازدياد وتنوع مستلزمات الحياة، بل إنَّ طموحات الفرد اختلفت وازدادت عما قبل، وقد فرض ذلك عليه مزيداً من الجهد والعمل المتواصل ليعيش حياة سعيدة، مما جعله يشعر بحالة من التوتر والضغط النفسي.

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

على سبيل المثال تقدّر التكاليف التي تسببها ضغوط العمل بالنسبة للاقتصاد الأمريكي بمبالغ تتراوح بين 100-300 مليار دولار سنوياً. كذلك تبين الإحصاءات أن ضغوط العمل تؤثر على الصحة الجسدية والعقلية لأكثر من نصف مليون عامل يومياً. وبما يعادل ستة ملايين يوم مفقودة (جاد الله، 2002، 30).

وبينما ترتبط ضغوط الحياة بمدى واسع من الاضطرابات النفسية والجسدية، فإن مصادر المواجهة coping resources تعدّ 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؟ (إبراهيم، 1994: 96).

ويتعرض عمال المؤسسات والمنظمات المختلفة إلى درجات متباينة من الضغوط أثناء أدائهم لأعمالهم ومن ثم ينفقون في تبنيهم أو لجوؤهم لأساليب متنوعة لمواجهة تلك الضغوط. لذلك، فإن الدراسة الحالية تحاول التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها عمال مصنع زجاج القدم بدمشق للصناعات الزجاجية والخزفية بدمشق لمواجهة الضغوط التي يتعرضون لها، وهل لتلك الأساليب علاقة ببعض المتغيرات مثل (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر)؟.

2- مشكلة البحث

إنّ المثبرات والمواقف المتعددة في بيئة العمل التي قد يلاحظها أو يعيشها الأفراد العاملين، جعلتهم يتأثرون بها، ويتمثل ذلك في حدوث الضغوط المهنية التي تجعلهم قلقين، وبذلك يسهل استنارتهم وتكثر انفعالاتهم، وقد ينعكس ذلك على أدائهم الوظيفي

بشكل عام، وربما يتجاوز ذلك إلى تغييبهم عن العمل، والتفكير في الانتقال إلى مهنة أخرى.

ويفتقر الأفراد في تعاملهم وطرق مواجهتهم لهذه الضغوط من خلال الأساليب التي يتبعونها، والاستراتيجيات التي يستخدمونها، وكيفية إدراكهم لهذه الضغوط .

ويؤيد ذلك ما ذكره لازاروس Lazarus في هذا المجال بقوله "ليس الأفراد مجرد ضحايا التوتر، ولكن الكيفية التي يقدرون بوساطتها الحوادث المؤثرة، والكيفية التي يقومون بها مصادر قدراتهم على التعامل مع تلك الحوادث هم اللتان تقرران نوعية العنصر المؤثر وطبيعة التوتر" (في مريم - 2007 : 148) .

لذا أدرك الباحث أهمية التعرف على الأساليب والطرق التي يتبعها العمال لمواجهة الضغوط والتصدي لها .

كما أن تناول موضوع أساليب مواجهة الضغوط من المواضيع التي تمّ دراستها حديثاً في الوطن العربي خصوصاً في مجال المؤسسات والشركات الإنتاجية.

وتعدّ هذه الدراسة من الدراسات الحديثة في الجمهورية العربية السورية التي يحاول الباحث من خلالها التعرف على الأساليب والاستراتيجيات التي يتبعها العمال لمواجهة ما يتعرضون له من ضغوط مهنية خلال أدائهم لعملهم بالمؤسسة العامة للصناعات الزجاجية والخزفية بدمشق.

3- أهمية البحث:

يمكن إيجاز أهمية البحث في النقاط الآتية:

- 1- يعدّ هذا البحث هو الأول الذي تناول - موضوع أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملين في المؤسسات الإنتاجية - في حدود علم الباحث - في الجمهورية العربية السورية.

- 2- تتبع أهمية هذه الدراسة من محاولتها التعرف على الأساليب التي يتبعها أو يستخدمها العمال في مواجهة الضغوط النفسية لديهم، وبالتالي فهم مشكلاتهم، وطريقة تعاملهم، وقدرتهم على إدارة الضغوط والتصدي لها.
- 3- يسهم هذا البحث في تغطية جانب من النقص الموجود في الدراسات المحلية خاصة فيما يتعلق بمؤسسات الإنتاج.
- 4- إمكانية الاستفادة من نتائج هذا البحث من خلال التعرف على أهم الأساليب التي يتبعها العمال لمواجهة ما يتعرضون له من ضغوط أثناء أدائهم لأعمالهم، وإتاحة الفرصة لمدراء ورؤساء المؤسسات للعمل على تفعيل وتنمية الأساليب الإيجابية لدى عمالهم.
- 5- وضع تصور لجوانب تطبيقية قد تزيد أو ترفع من تبني العمال للأساليب والاستراتيجيات الإيجابية في مواجهة الضغوط التي تواجههم، وبذلك يتم مساعدتهم على مواجهتها أو التكيف معها.

4-أهداف البحث:

يهدف البحث الحالي إلى:

- 1- التعرف إلى أكثر أساليب مواجهة الضغوط استخداماً لدى أفراد عينة البحث.
- 2- تعرف دلالة الفروق لدى أفراد عينة البحث في اتباع أساليب مواجهة الضغوط التي يتعرضون لها أثناء أدائهم لعملهم.
- 4- تعرف دلالة العلاقة بين أساليب مواجهة الضغوط وكل من: الخبرة، والعمر.
- 5- تعرف أثر التفاعل بين متغيرات الدراسة (المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، العمر) في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.

5- أسئلة البحث:

- 1- ما هي أكثر أساليب مواجهة الضغوط استخداماً لدى أفراد عينة البحث؟
- 2- هل هناك أثر لتفاعل (المؤهل العلمي، الخبرة) في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.
- 3- هل هناك أثر لتفاعل (المؤهل العلمي، العمر) في أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد عينة البحث.

6- فرضيات البحث:

- 1- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغير الخبرة.
- 3- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغير العمر.
- 4- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب مواجهة الضغوط والخبرة لدى أفراد عينة البحث.
- 5- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أساليب مواجهة الضغوط والعمر لدى أفراد عينة البحث.

7- مصطلحات البحث:**1- أساليب مواجهة الضغوط:**

اختلف العلماء في إيجاد تعريف محدد لأساليب مواجهة الضغوط تبعاً لوجهة نظر العالم أو الباحث والاتجاه النظري الذي ينتمي إليه، ويمكن أن نذكر بعض هذه التعريفات:

- عرفها الأمانة 1995 بأنها "المحاولة التي يبذلها الفرد لإعادة اتزانه النفسي والتكيف للأحداث التي أدرك تهديداتها الآنية والمستقبلية" (الأمانة -1995: 30).
 - أما ريان (Ryan) 1989 فيرى أنها "استراتيجيات توافقية متعلمة مكتسبة، تمثل محتوى السلوك، وتستخدم للسيطرة على أزمات الحياة وظروفها الضاغطة". (Ryan, 1989, p.110).
 - كما ذكر أتواتر (Atwater) أنها "أساليب تعامل يقوم بها الفرد تجاه المثيرات التي تفقده توازنه وتجاوز قدرته على التوافق" (Atwater, 1990, p.109).
 - ويعرفها شوبل (schwebel) بأنها "استراتيجيات تساعد الفرد في الحصول على التوازن في الحياة اليومية الضاغطة" (Schwebel et al, 1990, p.130).
 - ويرى سبيلبرجر (Spelperger) أنها "عملية وظيفتها خفض أو أبعاد المنبه الذي يدركه الفرد على أنه مهدد له" (Moos, 1987, p.231).
 - أما تشارلز (Charles) فيعرفها على أنها "أي جهد يبذله الإنسان للسيطرة على الضغط" (Charles, 1966, p.946).
- واستناداً إلى ما سبق فإن الباحث يعرف أساليب مواجهة الضغوط "بالاستجابة أو الطريقة التي يستخدمها أو يتبعها الفرد في مواجهة المواقف والأحداث الضاغطة للتخلص منها، أو الحد من آثارها، أو التكيف معها".
- وسوف تقاس هذه الأساليب بالدرجة التي يحصل عليها المفحوص جراء أدائه على مقياس أساليب مواجهة الضغوط الذي أعده الباحث لهذا الغرض.

2- الضغوط النفسية:

- يرى كثير من المتخصصين صعوبة في تعريف الضغوط النفسية. إذ يمكن أن تعرف بطرق مختلفة تبعاً لوجهة نظر العالم والاتجاه النظري الذي ينتمي إليه.
- منها تعريف سارا فينو (Sarafino) الذي يرى أن الضغوط النفسية عبارة عن "الحالة التي تنتج حين يفقد التفاعل بين الشخص والبيئة الفرد إلى إدراك تناقض قد يكون

حقيقياً أو غير حقيقي بين المطالب الناتجة عن الموقف والموارد البيولوجية والسيكولوجية والاجتماعية للفرد" (Sarafino, 1994, p.74).

- وذهب علي (2000) إلى أن الضغوط ما هي إلا سلسلة من الأحداث الخارجية التي يواجهها الفرد نتيجة تعامله مع البيئة المحيطة به، والتي تفرض عليه سرعة التوافق في مواجهته لهذه الأحداث لتجنب الآثار النفسية والاجتماعية السلبية، والوصول إلى تحقيق التوافق. (علي - 2000: 86) .

- ويطلق كل من واتكس، وماير (Watkin & Mayer) على مفهوم الضغوط النفسية بأنه "اصطلاح واسع يصف تحدي الفرد مع البيئة، والعوامل الكامنة في الضغط، والتي تقوده لمحاولة التوافق والتكيف مع البيئة، أو محاولة الهروب والانسحاب لتجنب هذه الضغوط (في علي، 1997-208) .

- وفي السياق نفسه أشار كريكو Cyriacou إلى أن الضغوط هي حالة من الإجهاد النفسي والبدني تنتج من الأحداث المزعجة أو من المواقف المحبطة، والتي يتمخض عنها بعض الانفعالات غير السارة مثل التوتر والغضب والإحباط. (Cyriacou-1997, p. 112).

8- الإطار النظري والدراسات السابقة:

8-1- مفهوم الضغوط النفسية:

اختلفت وجهات النظر في إعطاء معنى لمفهوم الضغوط، فكل منظر أو باحث يرى فيه موقفاً معيناً، ومن ثمّ يفصل مفهومه، ومضمونه، وأنواعه، ومصادره وأساليب مواجهته وفق الهدف أو الدراسة التي هو بصددتها.

لذا نجد من يرى أن الضغوط تشير إلى "درجة استجابة الفرد للأحداث والمتغيرات المحيطة. في حياته اليومية، مؤلمة كانت أم سارة، تلك الأحداث التي ترتبط ببعض التغيرات الفسيولوجية في الوظيفة البنائية لجسمه". (الأمارة-1995: 15) .

- ومنهم من يرى أنها تعني "الشدة والمحنة والقوة، والحزن والبلاء والإجهاد والكرب والضائقة". (زهران-1987: 54).

- أما الطبيب الكندي هانز سيلي Hans selye الأستاذ بجامعة مونتريال فقد كان رائد المدرسة التي قدمت مفهوم الضغوط إلى الحياة العلمية، وقد أشار إلى أن كثيراً من العوامل البيئية يحول الجسم عن حالة التوازن مما يحتاج إلى ردود فعل جسمية لاستعادة التوازن، وهذه العوامل تسمى الضواغط stressors أو مثيرات الضغط: وتتضمن أي شيء يتطلب من الجسم أن يعي استجاباته، فالجسم يستجيب للضغوط بجهاز منظم من التغيرات الجسمية والكيميائية التي تعد الفرد للمواجهة. (في عبد المعطي -1992: 264).

وفي هذا الإطار أكد ريس Rees على أن "الضغوط تشمل مثيرات في البيئة الداخلية أو الخارجية بهذه الدرجة من الشدة والدوام. بما يتقل القدرة التكيفية للكائن الحي إلى حده الأقصى، والتي في ظروف معينة يمكن أن تؤدي إلى اختلال السلوك أو عدم التوافق أو الاختلال الوظيفي الذي يؤدي إلى المرض، وبقدر استمرار الضغوط بقدر ما يتبعها من استجابات جسمية ونفسية وصحية". (Rees-1976:4).

- أما هنكل Hinkle فيرى أن "الضغوط عبارة عن التوترات أو الأحمال الثقيلة التي تلقى على كاهل الفرد، ويؤكد على أن الضغوط أو الخبرات الضاغطة يمكن معرفتها من خلال مجالين رئيسيين هما:

الأول: من خلال المحرك للاستجابة وهو سبب الضغط .

الثاني: من خلال المستقبل أو الاستجابة وتأثيرها. (في علي-1997: 208).

ومع ذلك يمكن القول بأنّ هناك عاملاً مشتركاً في تعريفات العديد من المهتمين والباحثين، هو الحمل الذي يقع على كاهل الكائن الحي organism، وما يتبعه من

استجابات من جانبه لينكيف أو يتوافق مع التغيير الذي يواجهه. وبما أن التغيير هو إحدى الحقائق الثابتة في الحياة فإنه يمكن القول بأنَّ التعرض للضغوط بدوره جزء من المعاشية اليومية للفرد. (عسكر - 2003: 25).

بينما يرى كامل أن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائجها الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد . وأثار تلك النتائج على التكيف في العمل والإنتاج، فإذا ما استقل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية. أولى تلك الأعراض، زيادة الإصابات في العمل والحوادث، وربما قاتلة فضلاً عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائياً. (كامل - 2004: 10).

إنَّ الضغوط النفسية ظاهرة عالمية متعددة المصادر، وكثيرة الحدوث في حياة الأفراد، لذا فإنَّ الفرد يجب أن يتعلم كيف يواجهها وكيف يعيش معها.

8-2- أساليب مواجهة الضغوط النفسية:

بدا الاهتمام بدراسة موضوع أساليب مواجهة الضغوط النفسية منذ العقود الأربعة الماضية، وتعد الدراسة التي قام بها مورفي Murphy 1962 من أوائل الدراسات التي استخدمت مصطلح التعامل مع الضغوط، وذلك للإشارة إلى الأساليب التي يستخدمها الفرد في تعامله مع المواقف المهددة بهدف السيطرة عليها. (in Lazarus, 1984, p. 14).

ويرى ولمان Wolman أن أساليب مواجهة الضغوط عبارة عن: "مجموعة من الوسائل التي تيسر التكيف مع البيئة ومواقفها الضاغطة بغرض تحقيق هدف أو بعض الأهداف" (Wolman - 1972:79).

وعرّفها موس Moss بأنها "مجموعة من أنماط السلوك الكيفية والمتعلمة والتي تتطلب عادة بذل الجهد، وتحدها الحاجة، وتستهدف حلّ المشكلة، كما يمكن السيطرة عليها وكفّها أو قمعها، وبالتالي فهي تستخدم بمرونة كافية كلما تطلب الموقف الضاغط". (Moss -1986:13).

أما إبراهيم فيرى أن مواجهة الضغوط "تعني ببساطة أن نتعلم ونتقن بعض الطرق التي من شأنها أن تساعدنا على التعامل اليومي مع هذه الضغوط والتقليل من أثارها السلبية بقدر الإمكان". (إبراهيم - 1994 : 203).

ويمكن استخدام أساليب أو استراتيجيات مختلفة لمواجهة الضغوط منها:

أولاً: الاستراتيجيات الإيجابية: وهي تلك التي يوظفها الفرد في اقتحام الأزمة وتجاوز أثارها، وذلك من خلال الأساليب الإيجابية الآتية:

1- التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهبؤ الذهني له ولمرتباته.

2- إعادة التقييم الإيجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفياً استجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.

3- البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع ارتباطهما بالموقف الضاغط .

4- استخدام أسلوب حلّ المشكلة للتصدي للأزمة بصورة مباشرة.

ثانياً: الاستراتيجيات السلبية: وهي تلك التي يوظفها الفرد في تجنب الأزمة والإحجام عن التفكير، فيها وذلك من خلال الأساليب السلبية الآتية:

1- الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي والممكن في الأزمة.

2- النقل الاستسلامي للأزمة وترويض النفس على تقبلها.

3- البحث عن الإثبات أو المكافئات البديلة، عن طريق الاشتراك في أنشطة بديلة ومحاولة الاندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع والتكيف بعيداً عن مواجهة الأزمة.

4- التفهيم والتفريغ الانفعالي بالتعبير لفظياً عن المشاعر السلبية غير السارة، وفعلياً عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر (Moss and Schafer-1986:28).

وبشكل أكثر وضوحاً إنَّ أساليب أو استراتيجيات المواجهة الاقدامية تتضمن النزعة للاستجابة بشكل فعال نحو الأحداث الضاغطة، والسعي للحصول على معلومات بشأن هذه الأحداث الضاغطة، وحلَّ الموقف أو المشكلة، وذلك من خلال استخدام أساليب سلوكية ومعرفية محددة، وفي المقابل تتضمن استراتيجيات المواجهة الإحجامية النزعة نحو تثبتية وصرف ذهن الفرد عن الحدث الضاغط، وتجنب الحصول على معلومات بشأن الحدث الضاغط، واستخدام أساليب سلوكية ومعرفية للهروب من الموقف الضاغط. (طه، 2006: 95).

وقدّم كوهن Cohen مجموعة من الاستراتيجيات المعرفية لمواجهة الضغوط شملت الآتي:

- 1- التفكير العقلاني Rational Thinking: إستراتيجية يلجأ خلالها الفرد إلى التفكير المنطقي بحثاً عن مصادر القلق وأسبابه المرتبطة بالضغوط .
- 2- التخيل Imagining: إستراتيجية يتجه فيها الأفراد إلى التفكير في المستقبل، كما أن لديهم قدرة كبيرة على تخيل ما قد يحدث.
- 3- الإنكار Denial: عملية معرفية يسعى من خلالها الفرد إلى إنكار الضغوط ومصادر القلق بالتجاهل والانغلاق وكأنها لم تحدث على الإطلاق.
- 4- حلُّ المشكلة Problem Solving: نشاط معرفي يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة لمواجهة الضغوط وهو ما يعرف باسم القدح الذهني.

5- الفكاهة (الدعابة) Humor: استراتيجية تتضمن التعامل مع الضغوط والأمور الخطيرة ببساطة وروح الفكاهة، وبالتالي قهرها والتغلب عليها، كما أنها تؤكد على الانفعالات الإيجابية أثناء المواجهة.

6- الرجوع إلى الدين Turning to Religion: وتشير هذه العملية إلى رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي، وذلك لمواجهة المواقف الضاغطة والتغلب عليها. (Cohen, 1988, p. 285).

8-2- الدراسات السابقة:

8-2-1 الدراسات العربية:

قام الباحث بالاطلاع على عدد من الدراسات التي تناولت موضوع الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها، وقد تمَّ اختيار بعض الدراسات التي لها صلة بموضوع الدراسة الحالية .

1- دراسة عبد المعطي (1992) مصر، وأندونيسيا.

عنوان الدراسة: ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية وبعض متغيرات الشخصية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير حضارة وثقافة كل من:

المجتمع المصري والأندونيسي في تشكيل شخصية أفرادها واستجاباتهم لضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها، وقد تألفت عينة الدراسة من الآتي:

أولاً: العينة المصرية وعددها (385) من الجنسين.

ثانياً: العينة الأندونيسية وعددها (297) من الجنسين.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنَّ المصريين أكثر معاناة لضغوط أحداث الحياة، وذلك بسبب ما يتبعونه من أساليب في مواجهتها كالميل إلى أسلوب التجنب والإنكار إلى جانب حدوث الإلحاح والافتحام القهري.

كما أظهرت أنّ الاندونيسيين أقلّ معاناة لضغوط أحداث الحياة من المصريين. لاتباعهم أساليب الالتفاف إلى اتجاهات وأنشطة أخرى، وإقامة العلاقات الاجتماعية، والعمل من خلال الحدث .

2- دراسة الهنداوي (1994) السعودية.

عنوان الدراسة: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل.
هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل، وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات، كما كان من أهدافها تقديم بعض الاستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط وقد أجريت الدراسة على عيّنة من العاملين من جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية، وكان من نتائج الدراسة وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقاً لجنسياتهم، وأنّ العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى، كما أشارت الدراسة إلى بعض الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل ومنها: العلاج الروحي، والتغذية المرتدة الحيوية، نظم الحوافز وتقييم الأداء، وبرامج مساعدة العاملين .

3- دراسة شعبان (1995) مصر.

عنوان الدراسة: الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة.
هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الفروق الجنسية والعمرية في التكيف مع الأزمات والتصدي لها. وكانت عيّنة الدراسة مكونة من (694) فرداً تراوحت أعمارهم ما بين (14-38) سنة، وقد اشتملت العيّنة على طلبة من مراحل مختلفة وعاملين في وظائف ومهن متعددة، وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أنّه لا توجد فروق دالة بين متوسطي الجنسين في كل من أساليب التكيف الإقدامية والإحجامية .

كما أشارت أيضاً إلى وجود تأثير لمتغير العمر على بعض الأساليب الإقدامية لصالح الفئة العمرية الأعلى وعدم تأثير متغير العمر على الأساليب الإحجامية .

4- دراسة علي (1997) مصر.

عنوان الدراسة: المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات.

هدفت هذه الدراسة إلى عقد مقارنة بين العاملات المتزوجات مرتفعي المساندة الاجتماعية، وبين العاملات المتزوجات منخفضي المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، وفي الإصابة بالاضطرابات النفسية .

وقد تكوّنت عينة الدراسة من (100) من السيدات قسمن إلى مجموعتين: المجموعة التجريبية وقوامها (50) مدعمة بمساندة اجتماعية، والمجموعة الضابطة، وقوامها (50) من السيدات العاملات غير المدعّمات بمساندة اجتماعية سواء من الأسرة أو من جماعة العمل. وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً بين المجموعتين في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة لصالح المجموعة المدعمة بمساندة اجتماعية .

5- دراسة جاد الله (2002) مصر.

عنوان الدراسة: دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة المصرية، وذلك من خلال وضع نموذج مقترح يتكون من خمسة عناصر متتالية ومتداخلة، للتعرف على مدى إدراك المرأة وردود أفعالها تجاه المواقف الضاغطة بشكل عام، والتعرف على طبيعة ضغوط العمل، وتحديد مدى قدرة المرأة على التكيف مع الضغوط التي تتعرض لها بشكل عام وتوضيح كيفية إدارة ضغوط العمل، وقد طبق مقياس ضغوط العمل على عينة مؤلفة من (220) من النساء العاملات، وقد أشارت نتائج هذه الدراسة إلى أن مستوى معاناة المرأة المصرية من الضغوط مستوى متوسط، وأن

قدرتها على التكيف مع الضغوط قدرة متوسطة، كما أشارت إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة معنوية بين قدرة المرأة على التكيف ومستوى معاناتها من الضغوط.

6- دراسة الشريف (2003) سوريا.

عنوان الدراسة: أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ- ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية والعامية.

هدفت الدراسة إلى تعرف درجة الضغط النفسي، وتعرف أساليب المواجهة التي يستخدمها الأطباء، وقد أجريت الدراسة على (152) طبيباً وطبيبة، وقد استخدم لهذا الغرض قائمة أعراض الضغوط (leatz)، واستبانة أساليب مواجهة الضغوط النفسية، واستبانة نمطي الشخصية A-B.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية في متوسط درجة الضغط النفسي ونمط الشخصية A، كما أشارت إلى أن أفراد العينة لديهم درجة متوسطة من الضغط النفسي، ويرجع ذلك إلى استخدامهم أساليب فعالة في مواجهة الضغط النفسي مثل أسلوب حل المشكلة، والمواجهة الفعالة.

كما خلصت الدراسة إلى ضرورة إعداد برامج لإدارة الضغوط النفسية في العمل.

7- دراسة مريم (2006) سوريا.

عنوان الدراسة: فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض.

هدفت الدراسة إلى إعداد برنامج نفسي- تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى عينة من الممرضات قوامها (204) ممرضة، وقد استخدمت الباحثة إضافة إلى البرنامج التدريبي عدداً من المقاييس وهي: مقياس مصادر الضغوط النفسية المهنية، وقائمة الأعراض النفسية المهنية، مقياس أساليب التعامل مع الضغوط، واختبار روتر لتكملة الجمل الناقصة. وقد توصلت الدراسة إلى عدد من

النتائج منها: أنّ الممرضات تعاني مستوى متوسطاً من الضغوط، كما أشارت إلى أنّ أكثر أساليب التعامل مع الضغوط استخداماً من قبل الممرضات هي بالترتيب: حل المشكلة، طلب الدعم الاجتماعي، الاستسلام والإذعان، وأقلها استخداماً: التعبير عن المشاعر، والانشغال الذاتي. كما أثبتت فاعلية البرنامج التدريبي في تنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية.

8-2-2- الدراسات الأجنبية:

1- دراسة ستون (Stone) 1984:

عنوان الدراسة: التدبير اليومي للمواجهة.

كان من أهداف هذه الدراسة التعرف على الأساليب التي يستخدمها الأفراد في تعاملهم مع الضغوط، والفروق بين الذكور والإناث في استخدامهم لهذه الأساليب، وقد تألفت عينة الدراسة من (120) فرداً تمّت مقابلتهم في بيوتهم حيث صنفت الأساليب التي تضمنتها إجاباتهم إلى ثماني أصناف هي: التحول، وإعادة تعريف الموقف، والفعل المباشر، والتفريغ والتقبل، والحصول على الدعم الاجتماعي، والاسترخاء، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنّ النشاط الديني كان أكثر استخداماً عند الذكور، كما بينت النتائج أيضاً عدم وجود فروق بين الجنسين في استخدام أسلوب إعادة تعريف الموقف والتقبل. (stone, 1984, p.892).

2- دراسة لازاروس وفولكمان (Lazarus & Folkman) 1984: أمريكا.

عنوان الدراسة: ضغط، تقييم، ومواجهة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طريقة إدراك الفرد للأحداث التي يمر بها وتقييمه لها، والأساليب التي يتبعها في مواجهة الضغوط، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنّ الإدراك الإيجابي والسلبي لضغوط الحياة من المحددات المهمة للصحة النفسية، وذلك

لأن الضغط قد يزيد من ثقة الفرد ومهارته للتعامل مع الأحداث المستقبلية بالنسبة لشخص ما، وقد تكون ضاغطة وذات تحد بالنسبة لشخص آخر، بينما تحدث تبرماً بصورة روتينية لشخص ثالث، وهذا كله يتوقف على التقييم المعرفي للفرد للموقف الضاغط. (Lazarus & Folkman, 1984, p.107)

3- دراسة لازاروس (Lazarus) 1988: أمريكا.

عنوان الدراسة: المواجهة كوسيط لدى الشخصية العاطفية.

أجريت هذه الدراسة التي طورت فيها (20) قائمة لقياس استراتيجيات توافق الراشدين مع الظروف والأزمات الضاغطة، وقد تمّ جمع المعلومات عن طريق المقابلات الشخصية مع أفراد العيّنة ولمدة ستة أشهر، وقد أظهرت النتائج أن الاستراتيجيات المستخدمة لدى أفراد العيّنة كانت تتعلق بالبحث عن الدعم الاجتماعي والتحول والهروب، وضبط الذات، والتخطيط لحل المشكلات والمواجهة، والتقييم الإيجابي وتحمل المسؤولية (Lazarus & Flokman , 1988 , p.466).

4 - 4- دراسة ريان (Rayan) 1989:

عنوان الدراسة: استراتيجيات مواجهة الضغط لدى الأطفال في سن الدراسة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أساليب التعامل مع الضغوط لدى الموظفين، ولتحقيق هذا الهدف تم تطبيق قائمة الضغوط المهنية على عيّنة مكونة من (284) موظفاً، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن أساليب التعامل مع الضغوط ترتبط بالعمر والجنس والمكانة الوظيفية، وأن هناك أسباباً تزيد من حدة الضغوط لدى الموظفين كان أهمها الدور غير الواضح، والشعور بضعف المكانة والغموض، وعدم التيقن (Rayan, 1989 p.198).

5- دراسة بيانشي (Bianchi) 2004: البرازيل.

عنوان الدراسة: الضغط والمواجهة لدى ممرضات القلبية.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها لدى (76) ممرضة. وقد استخدم لهذا الغرض استبانة تقويم الضغوط النفسية في العمل، واستبانة المواجهة، وأشارت النتائج إلى وجود أربعة مصادر رئيسية لضغوط العمل لدى الممرضات، وهي: مصادر متعلقة بضغوط العمل، والمشاركة في اتخاذ القرارات، ومصادر متعلقة بالتعامل مع الإدارة، ومصادر متعلقة بالتعامل مع المريض وعائلته . كما أشارت إلى أن أكثر الاستراتيجيات استخداماً من قبل العينة كان في المرتبة الأولى التقويم الإيجابي، يليه طلب الدعم والمساعدة الاجتماعية، ومن ثم الضبط الذاتي، وحل المشكلات، وأخيراً استراتيجية التجنب والهروب . (Bianchi,2004,p.737) . يتضح من خلال استعراض الدراسات السابقة إلى أنه توجد العديد من الاستراتيجيات والأساليب التي يتبعها الأفراد لمواجهة الضغوط النفسية التي يتعرضون إليها، وخاصة الناتجة عن ظروف المهنة أو العمل .

ونلاحظ من خلال عرض نتائج الدراسات السابقة أن هناك أساليب مشتركة يستخدمها الأفراد للتعامل مع ضغوطهم النفسية، ويمكن أن نذكر بعض هذه الأساليب، ومنها: أسلوب المساندة الاجتماعية، والتوجه نحو الأداء، العلاج الروحي، والعمل من خلال الحدث، وإقامة العلاقات الاجتماعية، والتقييم المعرفي للموقف، واللجوء إلى الدين، وطلب المساعدة من الآخرين، إضافة إلى الأساليب السلبية مثل: التجنب والإنكار، والتنفيس الانفعالي، والتقبل الاستسلامي.

غير أن هناك تبايناً لدى الأفراد في استخدام هذه الأساليب، وقد يرجع ذلك إلى اختلاف أدوات الدراسات، وكذلك العينات التي طبقت عليها تلك الأدوات، ولكن الدراسة الحالية تتشابه مع نتائج الدراسات السابقة كونها تسعى للتعرف على بعض الأساليب التي يتبعها العمال في مواجهة ضغوطهم النفسية .

كما اتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج بعض الدراسات، واختلفت مع بعضها الآخر، وربما يعود هذا الاختلاف إلى طبيعة المجتمع أو العينة التي أجريت عليها هذه الدراسات.

9- الطريقة والإجراءات:**9-1- منهج البحث:**

تمّ اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذا البحث، حيث يتناسب هذا المنهج مع البحث الحالي، فالبحوث الوصفية في المجالات الاجتماعية والتربوية والنفسية تزودنا بمعلومات حقيقية عن الوضع الراهن للظواهر المختلفة (النجيحي، 1983، 20)، كما أنه لا يقتصر على جمع البيانات وتبويبها، وإنما يتناولها بعناية بالتحليل والتفسير واكتشاف المعاني والعلاقات الخاصة بها لغرض اجترار الاستنتاجات المفيدة لتصحيح هذا الواقع واستكمالها أو استحداث معرفة جديدة فيه. (حمدان، 1989، 66).

9-2- حدود البحث:

الحدود البشرية: حيث تكونت العيّنة من العاملين في مصنع زجاج القدم بمحافظة دمشق.
الحدود المكانية: وتتمثل في مصنع زجاج القدم بدمشق، وقد تمّ اختيار هذا المصنع لأنه يمثل أكبر تجمع للعمال في المؤسسة العامة للصناعات الزجاجية والخزفية.
الحدود الزمنية: وقد شملت الفترة من 2007/5/27 ولغاية 2007/8/15 م .

9-3- متغيرات البحث: وتتمثل في الآتي:

أساليب مواجهة الضغوط النفسية المتضمنة في المقياس المستخدم في البحث الحالي.
المؤهل العلمي: وله مستويان: أساسي، ثانوي.
سنوات الخبرة: وتشمل ثلاث فئات: أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، أكثر من 10 سنوات.

العمر: ويشمل ثلاث فئات: 20 - 35 سنة، 36 - 50 سنة، أكثر من 50 سنة.

9-4- مجتمع وعيّنة البحث:

تكوّن مجتمع البحث من العاملين في مصنع زجاج القدم بمحافظة دمشق في العام 2007. وهو العام الذي طبق فيه البحث.

تمَّ سحب العينة بالطريقة العشوائية العرضية من العاملين في مصنع زجاج القدم بدمشق، والبالغ عددهم (870) عاملاً، حيث وزعت عليهم (300) استمارة، وقد تسلّم الباحث منهم (200) استمارة سليمة وصالحة للتفريغ، وذلك بعد استبعاد عدد من الاستمارات التي اتضح أنَّها ناقصة وغير سليمة، الجدول رقم (1) يبيّن عدد أفراد العينة موزعين حسب المؤهل التعليمي، وسنوات الخبرة، العمر.

الجدول رقم (1)

يبيّن توزيع عينة البحث حسب متغيرات البحث، المؤهل التعليمي، الخبرة، العمر.

المتغيرات	الفئة	العدد	النسبة
المؤهل التعليمي	أساسي	135	67.5
	ثانوي	65	32.5
المجموع		200	%100
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	60	30.0
	6 - 10 سنوات	53	26.5
	أكثر من 10 سنوات	87	43.5
المجموع		200	%100
العمر	20 - 35 سنة	67	33.5
	36 - 50 سنة	61	30.5
	أكثر من 50 سنة	72	30.5
المجموع		200	%100

9-5 - أداة البحث:

استخدم في هذا البحث مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية الذي أعده الباحث، حيث تمَّ توجيه سؤال مفتوح إلى عينة استطلاعية مكونة من 30 عاملاً للوقوف على أهم الأساليب التي يستخدمونها في مواجهة الضغوط التي يتعرضون إليها . إضافة إلى ذلك فقد قام الباحث بالاطلاع على عدد من الدراسات السابقة وبعض المقاييس التي تناولت أساليب مواجهة الضغوط النفسية مثل: (محمود 1993، معروف الشايب

1994، ليلي الشريف 2003، ورودلف موس Rudolf-H-Moos ترجمة رجب شعبان 1994، والوشلي 1996، إبراهيم 1994، عبد المعطي 1994، النبال، عبدا لله 1997). مما سبق توصل الباحث إلى استخلاص وصياغة 46 فقرة غطت ثمانية مجالات تمثل أساليب يتبعها العمال في مواجهة الضغوط، منها المجالات الأربعة الأولى. وتعرف بالمجالات (الأساليب) الإيجابية، والأربعة الأخرى، وتعرف بالأساليب السلبية. المجالات (الأساليب) الإيجابية وتشمل:

1- المواجهة والتحدي.

2- اللجوء إلى الدين.

3- طلب المساعدة من الآخرين.

4- إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة.

المجالات (الأساليب) السلبية وتشمل:

5- لوم الذات والآخرين.

6- أسلوب التمني.

7- الهروب والتجنب.

8- التنفيس الانفعالي.

وضعت للمقياس ثلاث بدائل للإجابة على الفقرات، وهي على النحو التالي:

أستخدمه دائماً (3)، أستخدمه أحياناً (2)، لا أستخدمه (1) وبذلك يمكن الحصول على درجة كلية للأساليب الإيجابية في مقابل درجة كلية للأساليب السلبية. وبالتالي فإنَّ حصول المفحوص على درجة مرتفعة يشير إلى استخدام الأسلوب بدرجة كبيرة لديه، وهكذا في جميع الأساليب.

9-5-1- صدق المقياس:

9-5-1-1- الصدق الظاهري:

تمَّ عرض مقياس أساليب مواجهة الضغوط على عدد من الأساتذة ذوي الخبرة والاختصاص في مجال العلوم النفسية، وقد طلب من السادة المحكمين الحكم على صحة ووضوح الفقرات، وكذلك انتمائها لمجالاتها وحذف أو تعديل ما يرونه مناسباً، وقد تمَّ حذف عدد من الفقرات التي لم تحظ بنسبة اتفاق 80%، وبذلك أصبحت فقرات المقياس 38 فقرة موزعة على ثمانية مجالات كما سبق ذكره.

9-5-1-2- الصدق الداخلي

لتحقيق ذلك تمَّ حساب معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية للمقياس، وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون، ويشير الجدول التالي إلى معاملات ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس.

الجدول رقم (2)

يوضِّح معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية للمقياس الفرعي (الأساليب الإيجابية)

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
1	0.445	0.004	12	0.745	0.000	27	0.373	0.009
2	0.508	0.001	17	0.398	0.001	28	0.341	0.031
3	0.326	0.021	18	0.677	0.000	33	0.373	0.018
4	0.508	0.001	19	0.423	0.012	34	0.570	0.000
9	0.468	0.002	20	0.756	0.000	35	0.443	0.004
10	0.707	0.000	25	0.502	0.001			
11	0.428	0.006	26	0.657	0.000			

يتضح من الجدول رقم (2) أنَّ معاملات الارتباط جميعها ذات دلالة إحصائية عند مستوى (a=0.05) بالنسبة للأساليب الإيجابية.

الجدول رقم (3)

يوضِّح معاملات الارتباط بين الفقرة والدرجة الكلية للمقياس الفرعي (الأساليب السلبية).

رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة	رقم الفقرة	معامل الارتباط	الدلالة
5	0.536	0.000	16	0.508	0.001	31	0.214	0.032
6	0.817	0.000	17	0.412	0.008	32	0.688	0.000
7	0.821	0.000	22	0.396	0.011	36	0.536	0.000
8	0.686	0.000	23	0.569	0.000	37	0.821	0.000
13	0.523	0.001	24	0.363	0.021	38	0.693	0.000
14	0.490	0.001	29	0.534	0.000			
15	0.606	0.000	30	0.536	0.000			

يتضح من الجدول رقم (3) أن ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للأساليب السلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(a=0.05)$.

9-5-2- ثبات المقياس

تم حساب ثبات المقياس بطريقتين:

9-5-2-1- معادلة الفاكرونباخ: تمّ حساب ارتباط كل مجال مع الدرجة الكلية للمقياس، وكانت معاملات الثبات جيدة، تراوحت بين - 0.574 - 0.829، مع ثبات كليّ 0.84 بالنسبة للأساليب الإيجابية، وتراوحت معاملات الثبات بين 0.617-0.713، مع ثبات كليّ 0.815 فيما يتعلق بالأساليب السلبية، مما يدلّ على ثبات جيد للمقياس جدول رقم (4).

9-5-2-2- الثبات بالتجزئة النصفية: تمّ حساب ثبات المقياس بهذه الطريقة مع تصحيح معاملات الثبات الناتجة باستخدام معادلة سبيرمان - براون وقد تراوحت معاملات الثبات بين 0.563 - 0.820 وثبات كليّ 0.82 بالنسبة للأساليب الإيجابية، بينما تراوحت بين 0.602 - 0.736، وثبات كليّ 0.84 بالنسبة للأساليب السلبية جدول رقم (4).

الجدول رقم (4)

يبين ثبات مقياس أساليب مواجهة الضغوط النفسية بطريقتي الفاكرونباخ، والتجزئة النصفية

أبعاد المقياس	الفاكرونباخ	التجزئة النصفية
المواجهة والتحدى	0.573	0.563
اللجوء إلى الدين	0.829	0.820
طلب المساعدة من الآخرين	0.706	0.738
إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة	0.761	0.761
الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية	0.843	0.862
لوم الذات والآخرين	0.645	0.602
أسلوب التمني	0.708	0.708
الهروب والتجنب	0.617	0.602
التفيس الانفعالي	0.713	0.736
الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية	0.815	0.847

بالنظر إلى الجدول رقم (4) نلاحظ أن معاملات الثبات جميعها جيدة، ونشير إلى ثبات المقياس.

9-5-3- الأساليب الإحصائية:

تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- 1- اختبار (ت) لتحديد دلالة الفروق بين المتغيرات.
- 2- تحليل التباين الثنائي لمعرفة الفروق في المتوسطات وفق متغيرات الدراسة.
- 3- اختبار شيفيه لتتبع وتحديد الفروق في المتوسطات بأساليب المواجهة وفق متغيرات الدراسة والتفاعل فيما بينها.

10- نتائج البحث:

10-1- النتائج المتعلقة بأسئلة البحث:

فيما يتعلق بالإجابة عن السؤال الأول وهو: ما أكثر أساليب مواجهة الضغوط استخداماً من قبل العاملين؟. تمَّ حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المقياس الفرعية والكلية وعدت الأساليب التي لها متوسط حسابي مرتفع هي الأكثر استخداماً، والتي متوسطها منخفض هي الأقل استخداماً. لذا تمَّ ترتيبها تنازلياً حسب متوسطاتها الحسابية جدول رقم (5).

الجدول رقم (5)

يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات أفراد العينة بالأبعاد الفرعية والكلية المكونة للمقياس وترتيبها تنازلياً.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البعد
0.306	2.657	المواجهة والتحدي
0.345	2.649	اللجوء إلى الدين
0.374	2.523	إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة
0.400	2.273	أسلوب التمني
0.333	2.152	لوم الذات والآخرين
0.353	2.076	طلب المساعدة من الآخرين
0.531	1.839	التنفيس الانفعالي
0.281	1.770	الهروب والتجنب
0.239	2.476	الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية
0.189	2.008	الدرجة الكلية للأساليب الكلية

يتضح من الجدول رقم (5) أن قيم المتوسطات الحسابية لاستخدام أساليب مواجهة الضغوط المتضمنة في فقرات المقياس، وكذلك ترتيبها حسب متوسطاتها الحسابية قد تراوحت بين / 1.770 - 2.657.

ونلاحظ من الجدول رقم (5) أن أكثر الأساليب استخداماً من قبل العاملين هو أسلوب المواجهة، حيث احتل المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.65)، وفي المرتبة الثانية أسلوب اللجوء إلى الدين بمتوسط حسابي (2.64)، وجاء أسلوب إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.52)، يليه أسلوب التمني بمتوسط حسابي قدره (2.27).

أمّا بالنسبة للأساليب الأقل استخداماً من قبل العاملين فكان أسلوب الهروب والتجنب بمتوسط حسابي (1.77) ويليه أسلوب التنفيس الانفعالي بمتوسط حسابي قدره (83.1). وبشكل عام ومن خلال ملاحظة الجدول نجد أن أكثر الأساليب استخداماً من قبل العاملين هي الأساليب الإيجابية، ويرجع ذلك إلى معرفة العاملين بأهمية وفاعلية 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 جزءاً من سلوكهم في التعامل مع الضغوط لملاءمتها في تخفيف حدة الضغط وأثاره.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات التي أجريت على عينات مختلفة مثل (بيانشي 2004، مريم 2007، لازاروس 1998، حيث أشارت إلى أن الأساليب الأكثر استخداماً لدى المفحوصين كانت أساليب إيجابية.

واختلفت نتائج هذه الدراسة عن نتائج دراسة عبد المعطي 1994، حيث توصلت إلى أن الأساليب التي يتبعها أفراد البحث في مواجهة الضغوط أساليب سلبية مثل التجنب والإنكار، وكذلك الإلحاح والاعتحام القهري.

وللإجابة عن السؤال الثاني والثالث والمتمثلان في الكشف عن أثر تفاعل (المؤهل التعليمي×الخبرة)، (المؤهل×العمر) في أساليب مواجهة الضغوط التي يستخدمها العاملون، فقد استخدم تحليل التباين الثنائي والجدول رقم (6) يوضح ذلك.

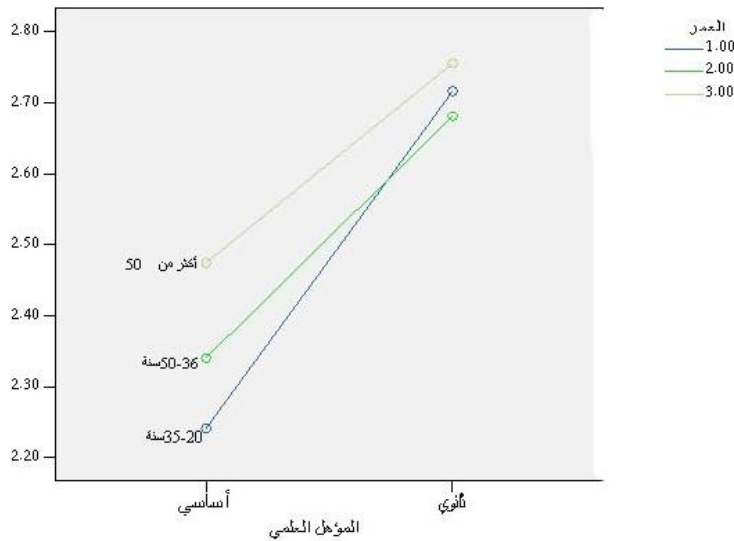
الجدول رقم (6)

تحليل التباين الثنائي لتأثير التفاعل بين متغيرات الدراسة في أساليب مواجهة

الضغوط النفسية

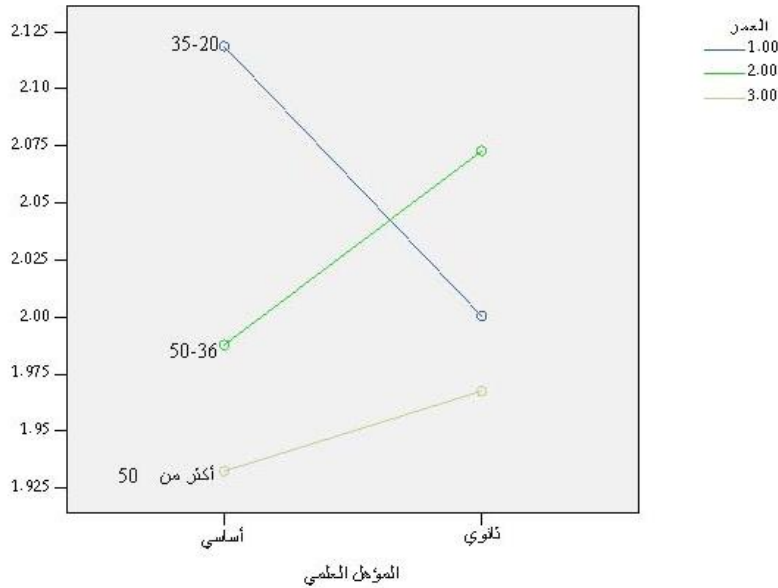
الأساليب	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة	القرار
الأساليب الإيجابية	المؤهل×الخبرة	091.0	2	045.0	972.1	142.0	غير دل
	المؤهل×العمر	305.0	2	153.0	712.6	002.0	دل
الأساليب السلبية	المؤهل×الخبرة	085.0	2	042.0	287.1	278.0	غير دل
	المؤهل×العمر	329.0	2	164.0	113.5	007.0	دل

يتبين من الجدول رقم (6) عدم وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والخبرة في الأساليب الإيجابية، بينما نلاحظ وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في الأساليب الإيجابية، (والشكل رقم 1) يوضح ذلك.



الشكل رقم (1)

كما نلاحظ من خلال الجدول رقم (6) عدم وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والخبرة في استخدام الأساليب السلبية بينما نلاحظ وجود أثر للتفاعل بين المؤهل التعليمي، والعمر في الأساليب السلبية كما يوضحه الشكل رقم (2) أدناه .



الشكل رقم (2)

10-2- النتائج المتعلقة بفرضيات البحث:

الفرضية الأولى: للتحقق من صحة الفرضية الأولى، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغير المؤهل العلمي (أساسي - ثانوي)، فقد استخدم اختبار (ت) لحساب الفروق بين متوسط درجات العاملين وفقاً لمتغير المؤهل التعليمي (أساسي - ثانوي) كما في الجدول رقم (7).

الجدول رقم (7)

بيِّن الفروق بين متوسطات درجات العاملين بمقياس أساليب مواجهة الضغوط

حسب متغير المؤهل التعليمي

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	ت ستيودنت	الانحراف المعياري للثانوي	متوسط الثانوي	الانحراف المعياري للأساسي	متوسط الأساسي	أساليب مواجهة الضغوط
دال	0.000	198	-4.087	0.242	2.81	0.308	2.59	المواجهة والتحدي
دال	0.000	198	-3.705	0.306	2.78	0.345	2.59	اللجوء إلى الدين
غير دال	0.927	198	0.092	0.358	2.07	0.352	2.07	طلب المساعدة من الآخرين
دال	0.000	198	-4.162	0.335	2.68	0.369	2.45	إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة
دال	0.000	198	-4.502	0.205	2.59	0.237	2.42	الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية
غير دال	0.932	198	-0.086	0.306	2.15	0.345	2.15	لوم الذات والآخرين
غير دال	0.806	198	0.246	0.382	2.26	0.408	2.27	أسلوب التمني
غير دال	0.190	198	-1.267	0.240	1.81	0.296	1.75	الهروب والتجنب
غير دال	0.740	198	-0.333	0.588	1.85	0.508	1.83	التنفيس الانفعالي
غير دال	0.536	198	-0.621	0.184	2.02	0.192	2.00	الدرجة الكلية للأساليب السلبية

بالنظر إلى الجدول رقم (7) يتضح أنَّ هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى بعد لدى أفراد عينة البحث في الأبعاد جميعها بالنسبة للأساليب الإيجابية، عدا (0.01) طلب المساعدة من الآخرين، تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الحاصلين على الشهادة الثانوية، كما نلاحظ أيضاً وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية لدى أفراد عينة البحث لصالح حملة الشهادة الثانوية، بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى أفراد عينة البحث في أبعاد الأساليب السلبية وكذلك الدرجة الكلية تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ومما سبق فإنَّ الفرضية لم تتحقق بالنسبة للأساليب الإيجابية عدا بعد طلب المساعدة من الآخرين، بينما تحققت الفرضية بالنسبة للأساليب السلبية، لذا نرفض الفرضية المتعلقة بالأساليب الإيجابية، ونقبلها بخصوص الأساليب السلبية.

ويمكن تفسير هذه النتيجة بأنه 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 فاعلية في مواجهة ما يتعرض إليه من صعوبات ومواقف ضاغطة.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (جاد الله 2002)، والتي أشارت إلى أن قدرة الفرد على التكيف مع الضغوط بشكل عام. تزيد بزيادة المرحلة التعليمية.

الفرضية الثانية: للتحقق من صحة الفرضية الثانية، والتي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات العاملين في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لسنوات الخبرة، فقد استخدم اختبار (ت) لحساب الفروق بين متوسط درجات العاملين وفقاً لسنوات الخبرة، كما يوضح ذلك الجدول رقم (9).

الجدول رقم (8)

يوضح متوسطات أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

الأبعاد	الفئة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المواجهة والتحدي	أقل من 5 سنوات	2.603	0.309
	6 - 10 سنوات	2.611	0.324
	أكثر من 10 سنوات	2.721	0.285
اللجوء إلى الدين	أقل من 5 سنوات	2.566	0.339
	6 - 10 سنوات	2.596	0.368
	أكثر من 10 سنوات	2.737	0.315
طلب المساعدة من الآخرين	أقل من 5 سنوات	1.993	0.358
	6 - 10 سنوات	2.056	0.338
	أكثر من 10 سنوات	2.144	0.348
إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة	أقل من 5 سنوات	2.391	0.402
	6 - 10 سنوات	2.415	0.349
	أكثر من 10 سنوات	2.681	0.309

تتمة الجدول:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	الأبعاد
0.332	2.203	أقل من 5 سنوات	لوم الذات والآخرين
0.295	2.098	6 - 10 سنوات	
0.354	2.149	أكثر من 10 سنوات	
0.407	2.340	أقل من 5 سنوات	أسلوب التمني
0.413	2.275	6 - 10 سنوات	
0.384	2.225	أكثر من 10 سنوات	
0.287	1.820	أقل من 5 سنوات	الهروب والتجنب
0.259	1.759	6 - 10 سنوات	
0.288	1.741	أكثر من 10 سنوات	
0.585	2.033	أقل من 5 سنوات	التفيس الانفعالي
0.470	1.766	6 - 10 سنوات	
0.496	1.749	أكثر من 10 سنوات	

الجدول رقم (9)

بيّن نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات أفراد العينة بمقياس أساليب مواجهة

الضغوط حسب متغير الخبرة

المتغير	مستوى الأهمية	قيمة F	متوسط مربع التباين بين المجموعات	متوسط مربع التباين داخل المجموعات	متوسط مربع التباين بين المجموعات	درجة الحرية داخل المجموعات	متوسط مربع التباين بين المجموعات	درجة الحرية بين المجموعات	مجموع مربعات التباين بين المجموعات	مجموع مربعات التباين داخل المجموعات	درجة الحرية بين المجموعات	مجموع مربعات التباين	أساليب مواجهة الضغوط
د/	0.051	3.532	0.023	0.114	0.325	197	18.101	2	0.649	23.477	2	1.242	مواجهة والتحدى
د/	0.005	5.444	0.114	0.122	0.421	197	24.003	2	0.842	24.125	2	1.825	الجدء أو التبرؤ
د/	0.033	3.456	0.122	0.122	1.912	197	11.031	2	0.842	21.866	2	1.416	تقبف قضاة
د/	0.000	15.616	0.051	0.156	0.708	197	31.386	2	0.468	15.563	2	2.232	اعادة التقبف البشرف المعقولة
د/	0.000	13.904	0.111	0.159	0.234	197	52.970	2	1.240	6.455	2	0.710	تفرقة قضاة بالتسبب البشرف
غير د/	0.247	1.408	0.111	0.159	0.234	197	6.455	2	0.710	6.455	2	0.710	تفرقة قضاة بالتسبب البشرف
غير د/	0.233	1.468	0.159	0.179	0.116	197	6.455	2	0.710	6.455	2	0.710	تفرقة قضاة بالتسبب البشرف
غير د/	0.232	1.470	0.179	0.269	1.623	197	6.455	2	0.710	6.455	2	0.710	تفرقة قضاة بالتسبب البشرف
د/	0.003	6.036	0.269	0.023	0.355	197	6.455	2	0.710	6.455	2	0.710	تفرقة قضاة بالتسبب البشرف
د/	0.000	11.837	0.023	0.023	0.355	197	6.455	2	0.710	6.455	2	0.710	تفرقة قضاة بالتسبب البشرف

يتضح من الجدول رقم (9) وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة البحث في أبعاد الأساليب الإيجابية جميعها، وكذلك في الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية، يعزى لمتغير الخبرة، وقد كانت دالة عند مستوى أصغر من (0.05).
وبالنظر إلى الجدول رقم (9) نلاحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين في بعد التنفيس الانفعالي حيث بلغت قيمة (ف= 0.036)، وبدلالة إحصائية (0.003) وهي أصغر من (0.05)، كما يظهر الجدول فروقاً دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العاملين بالدرجة الكلية للأساليب السلبية، وهذا يدل على وجود فروق دالة بين العاملين في الأبعاد سالفة الذكر، بينما لم توجد لدى العاملين في بقية الأبعاد المقياس. ولتتبع هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (10) يوضح ذلك .

الجدول رقم (10)

اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية بين متوسطات الفروق لدى أفراد عينة البحث

حسب متغير الخبرة

القرار	مستوى الدلالة	متوسط الفرق	المتغير (ب)	المتغير (ا)	البعد
دالة	0.041	0.116	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	المواجهة والتحدي
دالة	0.012	0.171	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	اللجوء إلى الدين
دالة	0.037	0.151	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	طلب المساعدة
دالة	0.000	0.289	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	إعادة التقييم
دالة	0.000	0.266	أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	الإيجابي للمشكلة
دالة	0.000	0.183	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الكلي
دالة	0.001	0.152	أكثر من 10 سنوات	من 5-10 سنوات	
دالة	0.025	0.267	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	التنفيس الانفعالي
	0.006	0.284	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	
دالة	0.002	0.125	من 5-10 سنوات	أقل من 5 سنوات	الكلي
دالة	0.000	0.133	أكثر من 10 سنوات	أقل من 5 سنوات	

يتبين من الجدول رقم (10) أن هناك فروقا دالة إحصائياً لدى أفراد عينة البحث في أبعاد المقياس الفرعي جميعها للأساليب الإيجابية وهي: المواجهة والتحدي، اللجوء إلى الدين، طلب المساعدة من الآخرين، وإعادة التقييم الإيجابي للمشكلة حيث بلغت متوسطات الفروق:

0.116 ، 0.171 ، 0.151 ، 0.289 على الترتيب لصالح فئة الخبرة (أكثر من 10 سنوات).

كما نلاحظ أيضاً وجود فروق دالة في الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية لصالح ذوي الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات)، بمعنى أن فئة الخبرة الأكبر (أكثر من 10 سنوات) أكثر استخداماً للأساليب الإيجابية في مواجهة الضغوط من فئتي الخبرة الأصغر (أقل من 5 سنوات)، (5-10 سنوات)، ويرى الباحث أن هذه النتيجة تبدو منطقية إلى حد كبير، فالخبرة الطويلة (أكثر من 10 سنوات) تتيح الفرصة لهذه الفئة في اكتساب وتراكم العديد من المهارات والاستراتيجيات اللازمة لمواجهة الضغوط التي يتعرضون إليها، فكلما قضى الفرد وقتاً كبيراً في وظيفته أو عمله زادت خبرته ومهارته في استخدام أساليب ذات فاعلية في مواجهة ضغوط عمله وضغوط الحياة بشكل عام.

أمّا بالنسبة للأساليب السلبية، وبالعودة إلى الجدول رقم (10) نلاحظ وجود فروق دالة إحصائياً لدى أفراد عينة البحث في بعد التنفيس الانفعالي بين فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات)، وبين فئة الخبرة (من 5-10 سنوات)، حيث بلغ متوسط الفرق (0.267)، لصالح فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات)، كما نلاحظ وجود فروق دالة في البعد نفسه بين فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات)، وبين فئة الخبرة (أكثر من 10 سنوات)، لصالح الفئة (أقل من 5 سنوات)، وكذلك نلاحظ فروقاً دالة في الدرجة الكلية للأساليب السلبية بين فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات) وبين فئتي الخبرة (من 5-10 سنوات)، (أكثر من 10 سنوات)، لصالح فئة الخبرة (أقل من 5 سنوات)، بمعنى أن فئة الخبرة الأصغر (أقل

من 5 سنوات)، أكثر استخداماً لأسلوب التنفيس الانفعالي والأساليب السلبية من فئتي الخبرة الأكبر، وقد يرجع ذلك إلى أن ذوي الخبرة القليلة (أقل من 5 سنوات) لم يمضوا فترة طويلة في مزاولة عملهم، وما زالوا بحاجة إلى المزيد من الخبرة و المهارة لفهم نوعية العمل، والتعرف على أساليب مناسبة للتغلب على ضغوط العمل والمواقف الضاغطة ككل.

لذا فإنَّ الأساليب التي يتبعونها في مواجهة الضغوط تكون غير مناسبة في كثير من الأحيان فيظهر عليهم الانفعال كأسلوب للتخفيف من الضغوط التي يتعرضون إليها، وبشكل عام فإنَّهم يتبعون الأساليب السلبية في مواجهة الضغوط، وربما يعود ذلك إلى عدم تكيفهم مع العمل الجديد الذي يعملون فيه.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة جاد الله 2002 التي أشارت إلى أن فئة الخبرة الأكبر أكثر تكيفاً مع الضغوط من فئة الخبرة الأصغر.

الفرضية الثالثة: للتحقق من الفرضية الثالثة، والتي تنصُّ على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات العاملين في أساليب مواجهة الضغوط تعزى لمتغير العمر، فقد استخدم اختبار (ت) لحساب متوسط الفروق بين درجات العاملين، وفقاً لمتغير العمر كما في الجدول رقم (12).

الجدول رقم (11)

يوضح متوسطات أساليب مواجهة الضغوط لدى أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	الأبعاد
0.308	2.623	أقل من 5 سنوات	المواجهة والتحدي
0.325	2.616	6 - 10 سنوات	
0.289	2.722	أكثر من 10 سنوات	
0.353	2.588	أقل من 5 سنوات	اللجوء إلى الدين
0.358	2.609	6 - 10 سنوات	
0.310	2.738	أكثر من 10 سنوات	

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفئة	الأبعاد
0.418	2.032	أقل من 5 سنوات	طلب المساعدة من الآخرين
0.337	2.078	6 - 10 سنوات	
0.296	2.113	أكثر من 10 سنوات	
0.423	2.429	أقل من 5 سنوات	إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة
0.359	2.459	6 - 10 سنوات	
0.290	2.666	أكثر من 10 سنوات	
0.376	2.182	أقل من 5 سنوات	لوم الذات والآخرين
0.298	2.104	6 - 10 سنوات	
0.320	2.163	أكثر من 10 سنوات	
0.431	2.346	أقل من 5 سنوات	أسلوب التمني
0.398	2.272	6 - 10 سنوات	
0.363	2.205	أكثر من 10 سنوات	
0.281	1.820	أقل من 5 سنوات	الهروب والتجنب
0.280	1.766	6 - 10 سنوات	
0.278	1.725	أكثر من 10 سنوات	
0.580	1.949	أقل من 5 سنوات	التفيس الانفعالي
0.573	1.908	6 - 10 سنوات	
0.397	1.677	أكثر من 10 سنوات	

الجدول رقم (12)

يبين نتائج تحليل التباين الأحادي لمتوسطات درجات أفراد العينة بمقياس أساليب مواجهة الضغوط حسب متغير العمر.

العمر	متوسط	حجمه	متوسط مربع التباين داخل المجموعات	متوسط مربع التباين بين المجموعات	درجة حرية داخل	درجة حرية بين	مجموع مربع التباين	مجموع درجات الحرية	مجموع المبرمج بين المجموعات	متوسط المبرمج بين المجموعات	متوسط المبرمج داخل المجموعات	متوسط المبرمج الكلي	متوسط المبرمج الكلي
من	0.031	3.521	0.022	0.325	197	2	18.101	2	0.049	0.0245	0.049	0.049	0.049
من	0.005	5.444	0.114	0.621	197	2	22.477	2	1.242	0.621	0.621	0.621	0.621
من	0.033	3.656	0.122	0.421	197	2	24.003	2	0.842	0.421	0.421	0.421	0.421
من	0.000	15.616	0.122	1.912	197	2	24.125	2	3.825	1.912	1.912	1.912	1.912
من	0.000	13.904	0.051	0.708	197	2	16.051	2	1.416	0.708	0.708	0.708	0.708
غير من	0.247	1.408	0.111	0.156	197	2	21.866	2	0.313	0.156	0.156	0.156	0.156
غير من	0.233	1.468	0.159	0.254	197	2	31.286	2	0.888	0.254	0.254	0.254	0.254
غير من	0.232	1.470	0.079	0.116	197	2	15.563	2	0.232	0.116	0.116	0.116	0.116
من	0.005	6.036	0.269	1.623	197	2	52.970	2	3.249	1.623	1.623	1.623	1.623
من	0.000	10.837	0.033	0.355	197	2	6.465	2	0.700	0.355	0.355	0.355	0.355

من خلال تحليل التباين في الجدول رقم (12) اتضح وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات أفراد عيّنة البحث في بعد اللجوء إلى الدين تعزى لمتغير العمر، إذ بلغت قيمة (ف=3,993)، وبدلالة إحصائية قدرها (0.020).

ويتضح من الجدول (12) وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات العاملين في بعد إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة تعزى لمتغير العمر، إذ بلغت قيمة (ف=8.943)، ولدى مقارنتها بدالاتها المعنوية البالغة (0.000) نجد أنها أصغر من قيمة (0.01).

وبالعودة إلى الجدول رقم (12) نلاحظ فروقاً دالة إحصائياً بين متوسط درجات العاملين بالدرجة الكلية للأساليب الإيجابية إذ بلغت قيمة (ف = 7.496)، ولدى مقارنة دالاتها المعنوية البالغة (0.001)، نجد أنها أصغر من قيمة (0.05).

كما نلاحظ من خلال الجدول فروقاً دالة إحصائياً بين متوسط درجات العاملين في بعد التنفيس الانفعالي إذ بلغت قيمة (ف = 5.510)، وعند مقارنة دالاتها المعنوية (0.000) نجد أنها أصغر من (0.01)، ويظهر الجدول رقم (12) فروقاً دالة إحصائياً عند مستوى أقل من (0.01) بين متوسطات درجات العاملين بالدرجة الكلية للأساليب السلبية تعزى لمتغير العمر، مما يدل على وجود فروق دالة بين العاملين في هذه الأبعاد حسب متغير العمر. بينما لم توجد فروق دالة في أبعاد المقياس الأخرى.

ولتتبع هذه الفروق قام الباحث باستخدام اختبار (شفيه) للمقارنات البعدية، والجدول رقم (13) يوضّح ذلك.

الجدول رقم (13)

اختبار (شيفيه) للمقارنات البعدية بين متوسطات الفروق لدى أفراد عينة البحث حسب

متغير العمر

القرار	مستوى الدلالة	متوسط الفرق	المتغير (ب)	المتغير (أ)	البعد
دل	0.035	51 0.1	أكثر من 50 سنة	20-35 سنة	اللجوء إلى الدين
دل	0.001	0.238	أكثر من 50 سنة	20 - 35 سنة	إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة
دل	0.005	0.208	أكثر من 50 سنة	36 - 50 سنة	
دل	0.002	0.142	أكثر من 50 سنة	20 - 35 سنة	الكلية للأساليب الإيجابية
دل	0.014	0.119	أكثر من 50 سنة	36 - 50 سنة	
دل	0.010	0.271	أكثر من 50 سنة	20 - 35 سنة	الانفعالي التفتيس
دل	0.041	0.230	أكثر من 50 سنة	36 - 50 سنة	
دل	0.000	0.131	أكثر من 50 سنة	20 - 35 سنة	الكلية للأساليب السلبية

يتضح من نتائج اختبار شيفيه بالجدول رقم (13) أن هناك فروقاً دالة إحصائياً في بعد اللجوء إلى الدين حيث بلغ متوسط الفرق (0.151) بين الفئة العمرية الأولى (20-35 سنة) والثالثة (أكثر من 50 سنة) لصالح الفئة العمرية الثالثة (أكثر من 50 سنة)، وكذلك وجدت فروق دالة في بعد إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة إذ بلغ متوسط الفرق (0.238) بين الفئة الأولى (20-35 سنة)، والثالثة (أكثر من 50) لصالح الفئة الثالثة، وكذلك بين الفئة الثانية (36- 50 سنة)، والثالثة لصالح الفئة العمرية الثالثة أيضاً، كما تبين من خلال الجدول وجود فروق دالة بالدرجة الكلية للأساليب الإيجابية بين كل من: فئتي العمر الأولى والثانية وبين الفئة العمرية الثالثة لصالح الفئة العمرية الثالثة (أكثر من 50 سنة)، أي أن الفئة العمرية الثالثة أكثر استخداماً لهذه الأساليب، بل والأساليب الإيجابية بشكل عام من الفئتين العمريتين الأولى (20-35 سنة)، والثانية (36-50 سنة).

أما بالنسبة للأساليب السلبية وبالعودة إلى الجدول رقم (13) نجد أن هناك فروقا دالة إحصائياً في بعد التنفيس الانفعالي بين الفئة الأولى (20- 35 سنة)، والثالثة (أكثر من 50 سنة) إذ بلغ متوسط الفرق (0.271) لصالح الفئة العمرية الأولى، وبين الفئة الثانية (36- 50 سنة)، والثالثة (أكثر من 50 سنة)، إذ بلغ متوسط الفرق (0.13) لصالح الفئة العمرية الثانية.

كما وجدت فروق دالة إحصائياً بالدرجة الكلية للأساليب السلبية بين الفئة العمرية الأولى (20-35 سنة)، والثالثة (أكثر من 50 سنة) لصالح الفئة العمرية الأولى، ويعني ذلك أن الفئتين العمريتين الأولى والثانية أكثر استخداماً للأساليب السلبية من الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة).

ومن ثم نرفض الفرضية بخصوص الأساليب التالية: (اللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي، والتنفيس الانفعالي)، ونقبلها بخصوص بقية الأساليب.

ويمكن أن نفسر اتباع الفئة العمرية الأكبر (أكثر من 50 سنة) للأساليب الإيجابية إلى أن التقدم في العمر يكسب الفرد خبرة في الحياة والتعامل مع ضغوطها.

وقد يعود ذلك أيضاً إلى أن الفرد كلما تقدم في العمر أصبح أكثر إدراكاً وتكيفاً مع الضغوط، حيث إنه قد تعرض خلال حياته للعديد من المواقف الصعبة والضاغطة، وبذلك يكون أكثر صلابة ومقاومة لضغوط الحياة سواء كان ذلك في مجال عمله أو خارجه.

أما بالنسبة لاستخدام الأساليب السلبية من قبل فئة العمر الأصغر (20- 35 سنة) فتبدو نتيجة متوقعة، ويمكن تفسير ذلك إلى أن الفئة العمرية الأصغر (20-35 سنة) أقل نضجاً وتعرضاً للضغوط فهم في هذه المرحلة في بداية حياتهم العملية وتحمل بعض المسؤوليات التي لم يكونوا يألفوها من قبل، لذا فإنهم يتبعون أساليب قد لا تكون مناسبة في مواجهة ما يتعرضون إليه من ضغوط في كثير من الأحيان.

وتتفق هذه النتيجة مع نتائج بعض الدراسات مثل: (عبد المعطي 1994)، التي أشارت إلى أن الفئات العمرية الأكبر كانت أكثر ميلاً إلى تنمية الكفاءة الذاتية، والعمل من خلال الحدث، والالتفات إلى أنشطة أخرى، وأن الفئات العمرية الأصغر كانت أكثر ميلاً إلى استخدام أساليب التجنب والإنكار، والتدخل والإلحاح القهري للحدث، وطلب المساندة. وكذلك مع نتائج دراسة جاد الله (2002) التي أشارت إلى أن الزيادة في العمر تكسب الفرد مهارات وأساليب يستطيع بها التكيف مع الضغوط، كما تتفق هذه النتائج مع الدراسات البريطانية والأمريكية التي أوضحت أن الناس الأصغر عمراً يستجيبون للضغوط باللجوء إلى المساعدة غير الرسمية من الآخرين، وأن الأكبر عمراً يكتفون من الأنشطة للبعد عن مصدر الضغط، إلى جانب تنمية القدرات الشخصية لمواجهة الأحداث الضاغطة (ارجايل 1993).

واختلفت نتائج الدراسة مع نتائج بعض الدراسات مثل: (إبراهيم 1994، ولازاروس 1980)، والتي أشارت إلى عدم وجود أثر دال للفئة العمرية على أساليب مواجهة الضغوط .

كما اختلفت عن نتائج النبال 1997 التي أشارت إلى أن صغار السن أكثر ميلاً لاستخدام أسلوب التوجه نحو الأداء في مواجهة الضغوط مقارنة بكبار السن

الفرضية الرابعة: للتحقق من هذه الفرضية والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أساليب مواجهة الضغوط والخبرة فقد تمَّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين أساليب مواجهة الضغوط وسنوات الخبرة كما في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14)

يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين أساليب مواجهة الضغوط وسنوات الخبرة

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المواجهة والتحدي	0.171	0.016
اللجوء إلى الدين	0.217	0.002
طلب المساعدة من الآخرين	0.183	0.009
إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة	0.341	0.000
الكلية للأساليب الإيجابية	0.321	0.000
لوم الذات والآخرين	-0.059	0.410
أسلوب التمني	-0.121	0.088
الهروب والتجنب	-0.116	0.101
التفيس الانفعالي	-0.217	0.002
الكلية للأساليب السلبية	-0.282	0.000

بالنظر إلى الجدول رقم (14) نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب مواجهة الضغوط الإيجابية (المواجهة والتحدي، اللجوء إلى الدين، طلب المساعدة من الآخرين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) والخبرة، حيث بلغت معاملات الارتباط/ 0.171، 0.217، 0.183، 0.341 / على الترتيب، وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.01).

كما نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية والخبرة، حيث بلغ معامل الارتباط (0.327) دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

بمعنى أنه كلما زادت سنوات الخبرة زاد اتباع أو استخدام الأساليب الإيجابية لدى أفراد عينة البحث في مواجهة الضغوط. وهذا منطقي حيث يكون العامل الأكثر خبرة هو أكثر استخداماً للأساليب الإيجابية (المواجهة والتحدي، اللجوء إلى الدين، طلب المساعدة من الآخرين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) في مواجهة الضغوط، كما أنه أكثر تجربة وفهماً لمتطلبات عمله، والأكثر قدرة على استخدام مثل هذه الأساليب لفاعليتها من خلال تجاربه السابقة، وأقدر على إدراك المواقف الضاغطة والتعامل معها من زميله الأقل خبرة.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (جاد الله 2002) التي بينت أن فئة الخبرة الأكبر أكثر تكيفاً مع الضغوط من الأقل خبرة.

وبالنسبة للأساليب السلبية، وبالعودة إلى الجدول رقم (14) نلاحظ عدم وجود علاقة ارتباطية بين أساليب مواجهة الضغوط (لوم الذات والآخرين، أسلوب التمني، الهروب والتجنب) والخبرة، حيث بلغت معاملات الارتباط /-0.059، -0.121، -0.116/ على الترتيب، وهي غير دالة إحصائياً.

بينما نلاحظ وجود علاقة سلبية بين أسلوب التنفيس الانفعالي والخبرة فقد بلغ معامل الارتباط (-0.217) وبدلالة إحصائية بلغت (0.002).

وكذلك وجود علاقة ارتباط سلبية بين الدرجة الكلية للأساليب السلبية والخبرة فقد بلغ معامل الارتباط (0.282) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000).

مما يعني أنه كلما زادت سنوات الخبرة لدى العامل قلَّ استخدام الأساليب السلبية، وبالذات أسلوب التنفيس الانفعالي والأساليب السلبية بشكل عام، وهذه النتيجة تدعم النتيجة السابقة، فقد يتلشى استخدام هذه الأساليب تدريجياً لدى الأكثر خبرة من خلال عدم فاعليتها في مواجهة الضغوط التي تعرضوا إليها خلال السنوات الماضية التي قضوها في العمل. بعكس الأقل خبرة فهم بحاجة إلى مزيد من الوقت لفهم متطلبات وضغوط العمل والتعامل معها.

الفرضية الخامسة: للتحقق من هذه الفرضية والتي تنص على أنه لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أساليب مواجهة الضغوط والخبرة فقد تمَّ حساب معامل ارتباط بيرسون بين أساليب مواجهة الضغوط وسنوات العمر كما في الجدول رقم (15).

الجدول رقم (15)

يوضح معاملات ارتباط بيرسون بين أساليب مواجهة الضغوط والعمر

الأبعاد	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المواجهة والتحدي	0.136	0.056
اللجوء إلى الدين	0.184	0.009
طلب المساعدة من الآخرين	0.096	0.178
إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة	0.267	0.000
الكلية للأساليب الإيجابية	0.243	0.001
لوم الذات والآخرين	-0.021	0.769
أسلوب التمني	-0.147	0.038
الهروب والتجنب	-0.141	0.047
التفيس الانفعالي	-0.215	0.002
الكلية للأساليب السلبية	-0.285	0.000

بالنظر إلى الجدول رقم (15) نلاحظ وجود علاقة ارتباطية موجبة بين أساليب مواجهة الضغوط الإيجابية (المواجهة والتحدي، اللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) والعمر، حيث بلغ معاملات الارتباط / 0.136، 0.184، 0.267 / على الترتيب، وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

بينما نلاحظ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب (طلب المساعدة من الآخرين) والعمر.

كما نلاحظ وجود علاقة موجبة بين الدرجة الكلية للأساليب الإيجابية والعمر، فقد بلغ معامل الارتباط (0.243) دال إحصائياً عند مستوى (0.01).

أي كلما زاد عمر العامل زاد استخدامه للأساليب الإيجابية (المواجهة والتحدي، اللجوء إلى الدين، إعادة التقييم الإيجابي للمشكلة) في مواجهة الضغوط، وتبدو هذه النتيجة منطقية فزيادة سنوات العمر يكون الفرد أكثر وعياً وإدراكاً لظروف العمل ومتطلباته، لذا فإنه يتبع أساليب ذات فاعلية في مواجهة الضغوط أكثر من الأصغر عمراً.

وبالنسبة للأساليب السلبية، وبالعودة إلى الجدول رقم (15) نلاحظ وجود علاقة ارتباطيه عكسية (سالبة) بين أساليب مواجهة الضغوط (أسلوب التمني، الهروب والتجنب، التنفيس الانفعالي) والعمر، فقد بلغت معاملات الارتباط /-0.147، -0.141، -0.215/ على الترتيب وهي دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).
بينما نلاحظ عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أسلوب (لوم الذات والآخرين) والعمر.

وكذلك نلاحظ من خلال الجدول (15) وجود علاقة بين الدرجة الكلية للأساليب السلبية والعمر فقد بلغ معامل الارتباط (0.285) دال إحصائياً عند مستوى (0.000).
مما يعني أنه بتقدم سن العامل ينخفض اتباع الأساليب السلبية لديه، وهذه النتيجة تدعم النتيجة السابقة كما أوضحنا ذلك آنفاً.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسة (عبد المعطي 1994، جاد الله 2002).
بينما اختلفت مع دراسة (إبراهيم 1994) التي أشارت إلى عدم وجود أثر دال للفئة العمرية في أساليب مواجهة الضغوط النفسية.

11- المقترحات:

- 1- إجراء دراسات ميدانية على مؤسسات إنتاجية أخرى لمعرفة الأساليب التي يتبعها العاملون فيها لمواجهة ما يتعرضون إليه من ضغوط أثناء أدائهم لعملهم.
- 2- إجراء دراسات ميدانية على مدراء ومشرفي المؤسسات الإنتاجية للوقوف على أهم مسببات الضغوط التي يتعرض إليها العمال.
- 3- اعتماد برامج ودورات تأهيل للعاملين في المؤسسات الإنتاجية الغرض منها تنمية الأساليب الإيجابية لديهم في مواجهة الضغوط التي يتعرضون إليها.
- 4- تخصيص جزء من وقت العمل لتوجيه العاملين في المؤسسات وتوعيتهم بأهمية اتباع الأساليب الإيجابية في مواجهة ضغوط العمل وذلك من قبل مرشدين نفسيين ذوي خبرة ودراية في هذا المجال.

المراجع

المراجع العربية

- 1- إبراهيم، عبد الستار (1998): الاكتئاب اضطراب العصر الحديث، علم المعرفة، الكويت.
- 2- إبراهيم، لطفي عبد الباسط (1994): عمليات تحمل الضغوط في علاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى المعلمين، مجلة مركز البحوث التربوية، العدد 5، جامعة قطر، 95-128 .
- 3- ارجايل، مايكل (1993): سيكولوجية السعادة: ترجمة فيصل عبد القادر يونس، المجلس الوطني للثقافة والفنون والآداب، عالم المعرفة، الكويت.
- 4- الأمارة، أسعد أشرف (1995): علاقة الضغوط والتعامل معها بالخصائص العصابية لدى طلبة الجامعة، رسالة دكتوراه غير منشورة، الجامعة المستنصرية، بغداد .
- 5- جاد الله، فاطمة (2002): دراسة تحليلية لضغوط العمل لدى المرأة المصرية بالتطبيق على ديوان عام هيئة كهرباء مصر، المجلة العربية للإدارة، المجلد 22، العدد 1، مصر.
- 6- حسين، طه عبد العظيم وسلامه عبد العظيم (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، دار الفكر، عمان .
- 7- حمدان، محمد زياد (1989): البحث العلمي كنظام يدوي لتنفيذه وتقريره وتقييمه، دار التربية الحديثة، عمان.

- 8- زهران، حامد عبد السلام (1987): قاموس علم النفس، الطبعة الثانية، عالم الكتب، القاهرة.
- 9- الشافعي، إبراهيم محمد (1994): التربية الإسلامية وطرق تدريسها، الطبعة الثانية، مكتبة الفلاح، الكويت.
- 10- الشريف، ليلي (2003): أساليب مواجهة الضغط النفسي وعلاقتها بنمطي الشخصية (أ- ب) لدى أطباء الجراحة القلبية والعصبية والعامية، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
- 11- شعبان، رجب علي (1995): الفروق الجنسية والعمرية في أساليب التكيف مع المواقف الضاغطة، مجلة علم النفس، العدد 24، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، 110-123.
- 12- طه، عبد العظيم حسين وسلامة، عبد العظيم (2006): استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية، الطبعة الأولى، دار الفكر، عمان.
- 13- طه، فرج عبد القادر، وآخرون (ب-ت)، معجم علم النفس والتحليل النفسي، الطبعة الأولى، دار النهضة، بيروت.
- 14- عبد العزيز، مفتاح محمد (1997): القران وعلم النفس، الطبعة الأولى، دار الكتب الوطنية، بنغازي، ليبيا.
- 15- عبد المعطي، حسن مصطفى (1992): ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية وبعض متغيرات الشخصية، مجلة كلية التربية، العدد 19، جامعة الزقازيق، مصر، 219-260.

- 16- عبد المعطي، حسن مصطفى (1994): ضغوط أحداث الحياة وأساليب مواجهتها، دراسة حضارية مقارنة في المجتمع المصري والاندونيسي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، العدد 28، 47 - 88.
- 17- عسكر، علي (2003): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها - الصحة النفسية في عصر التوتر والقلق، الطبعة الثالثة، دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 18- علي، عبد السلام علي (1997): المساندة الاجتماعية ومواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، دراسات نفسية، المجلد السابع، المجلد الثاني، جامعة بهنا، مصر.
- 19- علي، عبد السلام علي (2000): المساندة الاجتماعية وأحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالتوافق مع الحياة الجامعية لدى طلاب الجامعة المقيمين في المدن الجامعية، مجلة علم النفس، العدد 53، الهيئة العامة للكتاب، 85-102.
- 20- كامل، محمد علي (2004): الضغوط النفسية ومواجهتها، مكتبة الساعي، جدة، المملكة العربية السعودية.
- 21- مريم، رجاء (2006): فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات إدارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التربية، جامعة دمشق.
- 22- مريم، رجاء (2007)، الاستراتيجيات التي يستخدمها الطلبة للتعامل مع الضغوط النفسية "دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية التربية بجامعة دمشق" مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، المجلد الخامس، العدد الأول، دمشق.

- 23- النجيجي، محمد لبيب، وموسى محمد خير (1983): البحث التربوي وأصوله ومناهجه، عالم الكتب، القاهرة.
- 24- الهنداوي، وفية (1994): استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، الإداري، السنة السادسة عشرة العدد 58، الرياض.
- 25- الهيجان، عبد الرحمن (1998): ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض.
- 26- الوشلي، أمة الرزاق (1996): الاحتراق النفسي لدى مدرسي أمانة العاصمة صنعاء وعلاقته بضغوط مهنة التدريس، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة صنعاء.
- 27- النبال، مايسة احمد وعبدالله، هشام إبراهيم (1997): أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة، وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر، المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي (الإرشاد والمجال التربوي)، جامعة عين شمس.

المراجع الأجنبية

- 1 – Atwater ,vot ,E ,(1990): psychologie of Adljustement :personal Growth in changing world ,New York ,cliffs prentice – hall ,pp.109-116 .
- 2- Bianchi ,E . (2004): stress and coping Among Cardiovascular Nurses :A Survey in Brazil .Issues in Mental Health Nursing ,Vol (25), No (7) p.p:737-745 .
- 3 – Charles .D .(1966): Anxiety in Behaviour – Aacademic . press .
- 4 – Cohen ,S , (1988): psychosocial models of social support in the etiology of physical disease . Health psychology ,7 ,269 -297 .

- 5- Gibson . et .al (1991): organization . Behavior . structure process publications .Inpicino .Texas.p .151 .
- 6- Ivancevich.j.m.& Matteson .m.t(1990): organizational behavior and management.plano texas ; business publications .p.260.
- 7- Kyriacou ,C. & Sutcliffh (1997):Teacher stress :A review. Educational revie , 29 ,1 ,pp .299-306 .
- 8 – Lazarus ,S ,& Folkman ,S .(1984): stress , appraisal ,and coping New York : springer .
- 9- Lazarus ,R .S..Folkman ,S ,(1988): coping as a mediator of emotion J ournal of personality and social psychology ,54.466-475 .
- 10- Moss, R. Tsehacfer (1986): j life transitions and crises: Aconceptu loverie W. inr. H. Moos (Ed), coping with lifcrises:an integeate Approach New York .
- 11- Moos .R . H .(1987): Determinates of coping strategies Holahan personal and .cotextual . a social psychology .52 (2) pp.945-955 .
- 12 – Rees ,W .L .(1976): stress ,Distress and Disease . Bri .J .of psychiatry . 128, 3-18 .
- 13 – Ryan, N, (1989): "stress-coping strategies identified from school age childrens pcrspective "Research in Nursing and Health ,vot ,12 ,N.(2).
- 14 –Sarafino ,E .p .(1994): Health psyology ,piopsychosocial Interaction 2 ed. New York .Johan wily &sons ,Inc .
- 15- Sschwebel ,A .et .al .(1990):personal adjustment and growth :Alif Span Approach ,New York , Mitton- brown publishers .
- 16- Stone ,A .A .& Neale ,G .M .(1984) :New Measure of daily coping :Development and preliminary results Journal of pers0nality and sociad psychology ,Vot 46 .No (4).
- 17- Wolman .B. et.al.(1972) Dictionary of behavioral . 4 Sciences 4 Sciences macmillam.

تاريخ ورود البحث إلى مجلة جامعة دمشق 2009/1/11.