

# **دور الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية**

**دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في الكلية التقنية  
الإدارية/كوفة والمعهد التقني/كوفة**

**أ.م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي**

**الكلية التقنية الإدارية/ كوفة/جامعة الفرات الأوسط التقنية**

**م.م. ثورة عبد كريم عباس**

**جامعة جابر بن حيان الطبية**

**The Role of Solid Personality in the Confronting of  
Psychological Stress  
An Exploratory Study of the views of a sample of Staff  
at the Technical College/ Kufa and the Technical  
Institute/ Kufa**

**Assist. Prof. Dr. Amer A. AL.Thabhawee**

**Assist. L. Thoura Abed Kareem Abbas**

**Abstract**

The present study aims to identify the effective role of the solid personality with its sub-dimensions in facing the psychological pressures faced by the workers in the working environment, appointed by the staff at the Al-Furat Technical Middle University, and based on a major problem identified with questions that included the recognition of the effective role of field variables, Knowledge Basis The study was based on the (Kozlowski & Bell,2001) model for measuring the solid character which consists of three dimensions (control and control, commitment, challenge), and the model (Abdali, 2012) Psychological stress, which includes five dimensions: (harsh working conditions, multiple sources The questionnaire was adopted as a main tool in collecting study data and information. In addition to some personal interviews with the sample members who represented a group of university and university leaders and staff members of the technical and administrative staff of the Euphrates Technical University The study consisted of (15) leaders (heads of sections, divisions and administrative units) and (95) of staff and teachers. For the purpose of analysis and statistical processing, the researcher relied on the statistical program (SPSS V.22) to obtain the practical aspect of research, and the percentage of standard deviation and coefficient of relative difference and the relative importance.

The study has reached to several conclusions, the most important one is that the solid personality has a great role in facing the

psychological pressures in the environment and the work environment, so that the presence of a solid personality practically would resist the levels and dimensions of psychological stress in a high way. The study emphasized a number of recommendations, the most important of which is the need for the senior management in the organization to investigate the importance of supporting the behaviors of the strong personality traits of the individual so that he is able to control and control his emotions and emotions and the conditions of the work environment adopted by the commitment and challenge all the difficulties and negatives, The organization is encouraged to enhance morale to face psychological pressure in a positive way to enhance the stability of the organization.

## دور الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية: دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في الكلية التقنية الإدارية/كوفة والمعهد التقني/كوفة

- المجلد الرابع عشر
- العدد الثامن والعشرون
- آذار 2021
- استلام البحث: 2020/5/17
- قبول النشر: 2020/9/9

أ.م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي  
م.م. ثورة عبد كريم عباس

### المستخلص

تهدف الدراسة الحالية بصوره رئيسة إلى تحديد الدور الفاعل للشخصية الصلبة بأبعادها الفرعية في مواجهة الضغوط النفسية التي تواجه العاملين في بيئة العمل وهم عينة من الموظفين في جامعة الفرات الأوسط التقنية، وانطلاقاً من مشكلة رئيسة شخّصت بعدت تساؤلات تضمنت مدى إدراك الدور الفاعل لمتغيرات البحث ميدانياً، ولتجذير الأسس المعرفية اعتمدت الدراسة على نموذج ( Kozlowski & Bell,2001) لقياس الشخصية الصلبة والذي يتكون من ثلاثة أبعاد (التحكم والسيطرة، الالتزام، التحدي)، ونموذج (العبدلي، ٢٠١٢) لقياس الضغوط النفسية والذي يتضمن خمسة أبعاد هي: (ظروف العمل القاسية، تعدد مصادر القرار، عدم وضوح المسؤوليات والصلاحيات، المناخ التنظيمي، علاقات بيئة العمل) وقد اعتمدت الاستبانة كأداة رئيسة في جمع بيانات ومعلومات الدراسة فضلاً عن بعض المقابلات الشخصية مع أفراد العينة الذين تمثلوا بمجموعة من القادة الجامعيين والتدريسيين والموظفين من الفنيين والإداريين في جامعة الفرات الأوسط التقنية عينة الدراسة (بلغ عددهم 110)) توزعوا بواقع (15) قائد (رؤساء أقسام وشعب ووحدات إدارية) و(95) من الموظفين والتدريسيين، ولغرض التحليل والمعالجة الإحصائية اعتمدت الباحث على البرنامج الإحصائي (SPSS V.22) للحصول على الجانب العملي للبحث كالوسط الحسابي والنسبة المئوية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف النسبي والأهمية النسبية. وقد تم التوصل من خلال الدراسة إلى استنتاجات متعددة كان من أهمها إن الشخصية الصلبة لها الدور الكبير على مواجهة الضغوط النفسية في محيط وبيئة العمل، بحيث إن وجود الشخصية الصلبة ميدانياً من شأنه أن يقاوم مستويات وأبعاد الضغوط النفسية بصورة عالية. وقد أكدت الدراسة مجموعة من التوصيات كان من أهمها ضرورة أن تولي الإدارة العليا في المنظمة المبحوثة أهمية دعم سلوكيات السمات الشخصية القوية لدى الفرد بحيث يكون قادراً على التحكم والسيطرة بعواطفه وانفعالاته وظروف بيئة العمل المعتمدة التي تواجهه بالتزام وتحدي لكل المصاعب والسلبيات، ودعوة أصحاب القرار في المنظمة المبحوثة إلى تعزيز الروح المعنوية لمواجهة الضغوط النفسية بشكل إيجابي بما يعزز من استقرار المنظمة.

## المبحث الأول

### المنهجية العلمية للبحث

تمثل المنهجية العلمية للبحث ضرورة أساسية لأي دراسة أكاديمية، حيث إن عرض ووصف المحتوى المنهجي الذي تستند عليه الدراسة في بلورة أفكارها وإرساء ثوابتها والتعرف على كل ماله صلة بمتغيراتها يعد ضرورة أساسية وشرط أساسي لقواعد البحث العلمي.

#### أولاً : مشكلة البحث

إن نجاح أي منظمة ومدى قدرتها في تحقيق أهدافها يرتبط إلى حدٍ بعيد بطبيعة القيادة أو الإدارة العليا التي تحكم هذه المنظمة كونها المخطط الرئيس لبرامجها وسياساتها وقراراتها المؤثرة فيها، هنا يبرز موضوع يتعلق بالسمات الشخصية للفرد كاستجابة للواقع الذي يعيشه الفرد في المنظمة، إذ أظهرت العديد من الدراسات السلوكية في علم النفس والاجتماع إن الشخصية الصلبة لها الدور الكبير في مقاومة ظروف العمل المختلفة، حيث تتمثل باستطاعة الفرد التحكم والسيطرة بانفعالاته ومشاعره وأحاسيسه اتجاه المعوقات والتحديات والسلوكيات السلبية التي تواجهه، وبالتالي تخلق حالة من الضغط والاضطراب النفسي في تأديته لمهام عمله، فقد جرى تشخيص مشكلة البحث بصورة ميدانية من خلال الاتصال المباشر والمتكرر والمقابلة الشخصية المستمرة مع عينه البحث من القادة والتابعين في المنظمة المبحوثة وشرح المتغيرات الرئيسية والفرعية لهم فقد ابدوا استغراباً واضحاً حول المتغيرات وتم توضيح العديد من الفقرات والمفاهيم المعرفية الخاصة بمتغيرات البحث، وفي ضوء ذلك يمكن حصر مشكلة الدراسة بمجموعة من التساؤلات الفكرية والميدانية وكما يلي:

1. ما المعاني الجوهرية للضغوط النفسية؟ وما طبيعتها؟ وما هي أبعادها الفرعية؟
2. ما طبيعة العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية؟ وما هي صور الجدل الفكري حولها؟ وكيف يمكن الاستفادة منها من الجانب الميداني للدراسة؟
3. هل يمتلك القادة والتابعين في المنظمة المبحوثة تصوراً واضحاً أو إدراكاً معيناً عن متغيرات البحث (الشخصية الصلبة، الضغوط النفسية)؟ وأبعادها الفرعية؟
4. هل هناك دور للشخصية الصلبة بإبعادها الثلاثة على الضغوط النفسية على مستوى القادة والتابعين في المنظمة المبحوثة.

#### ثانياً: أهداف البحث

يمكن إجمال أهداف البحث الحالي كما يلي:

1. بناء إطار معرفي لمتغيرات البحث (الشخصية الصلبة، الضغوط النفسية) وأبعادها الفرعية، من خلال طرح المسارات الفكرية للأدبيات الخاصة بهذه المتغيرات.
2. تحديد المقاييس الخاصة بمتغيرات البحث الرئيسية (الشخصية الصلبة، الضغوط النفسية) واعتمادها في قياس هذه المتغيرات.

3. التحري عن التصورات الميدانية عن أبعاد الشخصية الصلبة على مستوى عينة البحث وكذلك أبعاد الضغوط النفسية في بيئة العمل للمنظمة المبحوثة.
4. اختبار العلاقة التأثيرية بين الشخصية الصلبة والضغوط النفسية على مستوى عينة البحث.
5. اختبار علاقة الارتباط بين متغيرات البحث الرئيسة وأبعادها الفرعية على مستوى عينة البحث.

### ثالثاً: أهمية البحث

يكتسب البحث أهمية كبيرة من حداثة متغيراته الرئيسة، إذ يعد هذا البحث الوحيد في تبني هذين المتغيرين (الشخصية الصلبة، الضغوط النفسية) في احد أهم حقول إدارة الأعمال وهو السلوك التنظيمي، حيث لا يوجد بحث أو دراسة سابقة تربط بين هذين المتغيرين حسب علم الباحث في البيئة العربية بشكل عام والبيئة العراقية على وجه الخصوص، وبذلك فإن لدراستنا أهمية في كونها من الدراسات العلمية الرصينة ومن الروافد المهمة للمنظمات في الاستفادة منها والتكيف مع التطورات العلمية التي تستند عليها في مجال إدارة الأعمال.

وتنفرد دراستنا في أهميتها على المستوى الميداني أو العملي حيث إن مجال تطبيقها له أهمية كبيرة في المنظمات الأكاديمية أو التعليمية وهذه بمثابة قوة إستراتيجية لها كيانها الخاص الذي يؤثر في العديد من القطاعات بشكل أساسي، فضلاً عن مساهمتها في معالجة على الأقل جزء من المشكلات التي تعاني منها المنظمات فيما يتعلق بقوة الشخصية وصلابتها في التعامل مع متطلبات وظروف العمل وما لها من دور في مواجهة التحديات والضغوطات النفسية التي تحيط بالموظفين وهذا كله مؤشر على ضرورة الاهتمام بمثل هذه الموضوعات لتحقيق استقرار وأهداف المنظمة.

### رابعاً : فرضيات البحث

تمثل فرضيات البحث ادعاءات متوقعة تنسجم في اتجاهاتها مع مشكلة البحث وتساؤلاته وقد تبلورت فرضيات البحث كما يلي:

#### 1. علاقات الارتباط:

**الفرضية الرئيسة الأولى:** ترتبط الشخصية الصلبة ارتباطاً معنوياً مع الضغوط النفسية بأبعادها على مستوى عينة الدراسة وتنبثق عن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية:

أ. الفرضية الفرعية الأولى: يرتبط التحكم والسيطرة بعلاقة ذات دلالة معنوية مع الضغوط النفسية بأبعادها.

ب. الفرضية الفرعية الثانية: يرتبط الالتزام بعلاقة ذات دلالة معنوية مع الضغوط النفسية بأبعادها.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة: يرتبط التحدي بعلاقة ذات دلالة معنوية مع الضغوط النفسية بأبعادها.

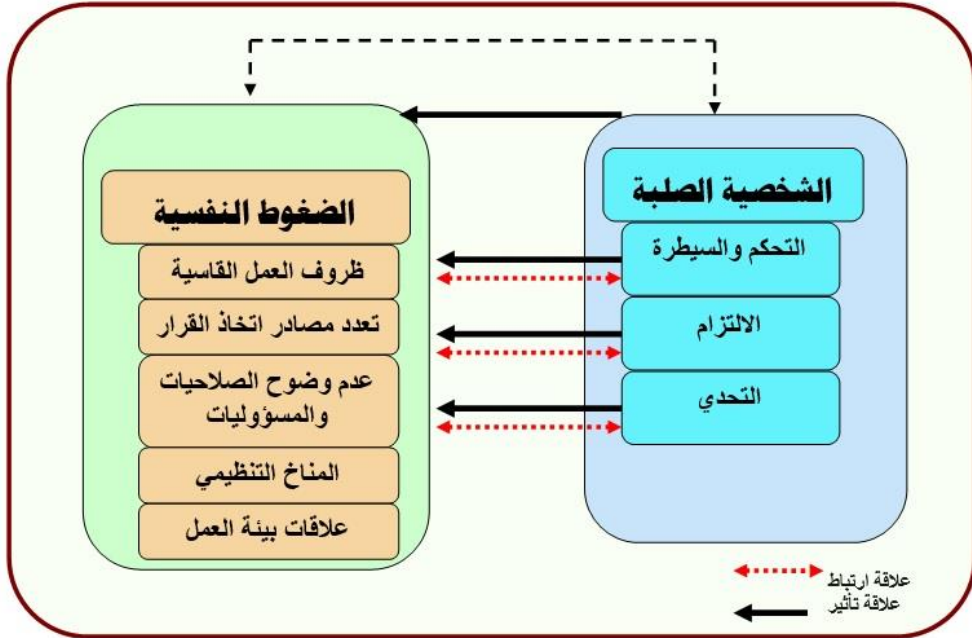
#### 2. علاقات التأثير:

**الفرضية الرئيسية الأولى:** توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الشخصية الصلبة مع الضغوط النفسية بأبعادها. وتنبثق عن هذه الفرضية ثلاث فرضيات فرعية هي:  
أ. الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التحكم والسيطرة مع الضغوط النفسية بأبعادها.  
ب. الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين الالتزام والضغوط النفسية بأبعادها.  
ج. الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين التحدي والضغوط النفسية بأبعادها.

#### خامساً: مخطط البحث

يعطي مخطط البحث صورة واضحة عن فكرة البحث ويوضح طبيعة علاقات واتجاهات الارتباط والتأثير بين متغيراتها، ويتكون المخطط الفرضي لدراستنا الحالية من متغيرين أساسيين هما:

1. **المتغير المستقل:** تمثل هذا المتغير بالشخصية الصلبة التي اشتملت على ثلاثة أبعاد فرعية هي: التحكم والسيطرة، الالتزام، التحدي (Kozlowski & Bell, 2001).
2. **المتغير المعتمد:** تمثل هذا المتغير بالضغوط النفسية التي اشتملت على خمسة أبعاد فرعية هي: ظروف العمل القاسية، تعدد مصادر اتخاذ القرار، عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، المناخ التنظيمي، علاقات بيئة العمل (العبدلي، 2012).



شكل (1) مخطط البحث الفرضي

سادساً: حدود البحث

إن حصر حدود البحث ضمن نطاقات واضحة المعالم ضرورة أساسية لأية دراسة أكاديمية ضمن اختصاص علمي معين، وبذلك أصبح لازماً تشخيص الحدود الخاصة بالخصوص البشرية، المكانية والزمانية المناسبة للبحث الحالي، وعلى النحو الآتي:

### 1. الحدود المكانية Place Bounders

تم اختيار جامعة الفرات الأوسط التقنية وبالتحديد الكلية التقنية الإدارية / كوفة والمعهد التقني / كوفة كحدود مكانيه لدراستنا الحالية.

### 2. الحدود البشرية Human Bounders

انتظمت الحدود البشرية في جزأين تمثل الأول بالقادة (العميد، معاونيه، رؤساء الأقسام العلمية، مدراء الشعب) وعددهم (15) بينما تمثل الجزء الثاني بالتابعين وهم (التدريسيين، الموظفين الإداريين والفنيين) وكان عددهم (95) موظفاً فيكون مجموع العينة المستهدفة من القادة والتابعين (110).

### 3. الحدود الزمانية Time Bounders

امتدت الحدود الزمانية للدراسة بجانبها النظري والميداني من 2019/9/1 لغاية 2020/3/8 تخللتها فترة توزيع استمارة الاستبانة واستمارة المقابلة الشخصية، مع الحصول على الموافقات الرسمية لإنجاز البحث.

### سابعاً: مجتمع وعينة البحث

إن التعريف بمجتمع وعينة الدراسة وتوضيح خصائصها ضرورة أساسية تركز عليها الدراسة الميدانية، وإن لكل دراسة مجتمع مكاني يمكن أن تعمم نتائجها عليه وما توصلت إليه من اقتراحات مستقبلية ذات فائدة علمية على المستوى الميداني. وبذلك تمثل الكلية التقنية الإدارية/ كوفة والمعهد التقني/ كوفة في جامعة الفرات الأوسط التقنية المجتمع المكاني للدراسة، حيث إن الدراسة ركزت على القادة والتابعين في هاتين المؤسستين التعليمية والجدول (1) الآتي يمثل تفاصيل مجتمع البحث

### جدول (1) مجتمع البحث

ت	اسم المؤسسة التعليمية	عدد الأقسام العلمية	عدد القادة الجامعيين (عميد، معاون، رئيس قسم)	عدد التدريسيين	عدد الفنيين والإداريين	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المستلمة
1	الكلية التقنية الإدارية/كوفة	3	6	26	67	50	42
2	المعهد التقني/كوفة	11	14	71	227	100	68
3	المجموع	14	20	97	294	150	110

♦ المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى بيانات الشعبة الإدارية في الكلية الإدارية والمعهد التقني كوفة والجدول (2) يصف بعض المعلومات الأساسية عن عينة البحث وأعداد العاملين فيها.



دور الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية ...

الجدول (2) وصف الأفراد عينة البحث

الجنس									
الإناث					الذكور				
النسبة		العدد			النسبة		العدد		
% 46		51			% 54		59		
الفئات العمرية									
60 فأكثر		59 – 50			49- 40		39- 31		30 فأقل
النسبة		العدد			النسبة		العدد		النسبة
-		30			% 44		48		% 22
-		% 27			-		25		% 6
-		-			-		-		7
المؤهل العلمي									
دكتوراه		ماجستير			بكالوريوس		دبلوم		إعدادية
النسبة		العدد			النسبة		العدد		النسبة
% 13		23			% 27		30		% 22
-		% 21			-		24		% 17
-		-			-		-		19
الخدمة الوظيفية									
20 فأكثر		14 - 10			9 - 6		5 سنوات فأقل		
النسبة		العدد			النسبة		العدد		
% 25		27			% 36		39		% 33
-		% 36			-		36		% 6
-		-			-		-		8

المصدر: من إعداد الباحثين استناداً إلى معلومات استمارة الاستبانة

### ثامناً: أدوات البحث

لتحقيق أهداف البحث وتغطية موضوعاته النظرية والميدانية على حدٍ سواء، اعتمد الباحث مجموعة من الأدوات والوسائل العلمية لتحقيق هذا الغرض والتي تعد الأساس في إبراز نتائج البحث، وعلى النحو الآتي:

### 1- أدوات جمع البيانات والمعلومات: Data and Information Collection Tools

اعتمد الباحث في جمع البيانات المطلوبة لغرض الجانب النظري على ما متوفر من المراجع المكتبية والالكترونية تمثلت بالمصادر العلمية من كتب وأبحاث ودوريات مختلفة، أما الجانب الميداني فقد اعتمد على الوسائل الآتية:

أ. **المقابلة الشخصية:** إذ قام الباحثين بالمقابلات الشخصية مع القادة والتابعين في المنظمة المبحوثة قبل وأثناء توزيع الاستبانة وشرح فقراتها ومناقشتها بشكل تفصيلي مع أفراد العينة المبحوثة.

ب. **استمارة الاستبانة:** وهي الأداة الرئيسة في جمع البيانات والمعلومات عن متغيرات الدراسة وتم صياغة فقراتها بما يتلاءم مع البيئة العراقية بشكل عام والمنظمة المبحوثة بشكل خاص وكانت على جزأين الأول معلومات عامة عن المجيب كالعمر والجنس والتحصيل الدراسي والمنصب وسنوات الخدمة، وقد اعتمد الباحثين في إعدادها وتحديد على مجموعة من المقاييس العالمية المتوافرة والمناسبة في الأدبيات الخاصة بمتغيرات البحث، والتراكم المعرفي فيها، فضلاً عن الاستفادة من آراء الخبراء وذوي التخصص في هذا المجال، وتمّ إخراج استمارة الاستبانة بشكلها النهائي، الملحق (1).

**ج. مقياس الاستمارة:** تمّ استخدام مقياس (Likert) ذي الخيارات الخمسة الذي يعدّ من أكثر الأساليب المستخدمة في العلوم الإدارية والاجتماعية، كونه من المقاييس سهلة الحساب والقياس، ويتسم بالوضوح والدقة، وقد حددت قيم المقياس بـ (5) لأعلى مقياس و(1) لأقل مقياس.

## 2- أدوات التحليل والمعالجة الإحصائية

تعد هذه الأدوات وسيلة أساسية يمكن من خلالها التعرف على مخرجات علمية نتأكد من صحة الفرضيات أو عدم صحتها فقد استخدمت دراستنا الحالية عدد من الأدوات الإحصائية منها: الوسط الحسابي، النسب المئوية، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، وهي مقاييس وصفية وقد استخرجت وفق البرنامج الإحصائي (spss).

**3- المتغيرات والمقاييس:** يعرض الجدول (3) متغيرات البحث وأبعاده والمقاييس التي تمت الاستعانة بها في تطوير مقياس البحث، وبالشكل الذي يتناسب مع المنظمة المبحوثة، وكالاتي:

الجدول (3) متغيرات الدراسة وأبعاده وأداة المقياس وترميزها والمصادر المعتمدة في تحديدها

ت	أبعاد أداة القياس	الاختصار	عدد الفقرات	المصادر
1	الشخصية الصلبة	SP	15	(Kozlowski & Bell,2001)
أ	التحكم والسيطرة	CC	5	
ب	الالتزام	CO	5	
ج	التحدي	CH	5	
2	الضغوط النفسية	PS	20	
أ	ظروف العمل القاسية	SWC	4	(العبدلي، ٢٠١٢)
ب	تعدد مصادر اتخاذ القرار	MD	4	
ج	عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات	LPR	4	
د	المناخ التنظيمي	OC	4	
هـ	علاقات بيئة العمل	WER	4	

المصدر : من إعداد الباحثين على وفق المصادر المذكورة

## 4- اختبارات الاستبانة

أجرى الباحث العديد من الاختبارات على الاستبانة، كان الهدف منها التحقق من صدقها وثباتها، وعلى النحو الآتي:

### أ. اختبار الصدق الظاهري

ويقصد به قدرة المقياس المستخدم (استمارة الاستبانة) على قياس الظاهرة قيد البحث، إذ تمّ توزيع الاستمارة على عدد من الأساتذة المحكمين في اختصاص إدارة الأعمال، من أجل التعرف على الثغرات والصعوبات التي قد تواجه المبحوثين من حيث أبعاده، وصياغتها، وموازينها. وفي ضوء الملاحظات والمقترحات المقدمة

جرى تعديل الاستبانة لتصبح أكثر دقة وتعبيراً لتوضيح العلاقات بين المتغيرات المبحوثة، وقد حققت الاستبانة نجاحاً جيداً في إيصال الأفكار المتوخاة للمبحوثين في الحصول على استجابات موضوعية.

#### ب. اختبار صدق المحتوى

يقصد به درجة استقلالية المتغيرات بعضاً عن بعض، وذلك من خلال معامل الارتباط البسيط، وتم اختبار الاتساق الداخلي بين متغيرات البحث، إذ تعبر قيم معاملات الارتباط عن مدى مصداقية تلك الفقرات للمتغيرات، وكانت نتائج الاتساق الداخلي للمتغيرات تشير إلى وجود علاقات ارتباط معنوية بين متغيرات البحث، مما يدل على وجود تناسق وتناغم بين المتغيرات وإمكانية قياسها.

وقد أخذت جميع ملاحظات الخبراء بالاعتبار وأجري التعديل أو الحذف والإضافة على وفق ما ورد من ملاحظات، وفيما يتعلق بصدق وثبات أداة البحث ولغرض الوصول إلى أفضل النتائج المتوخاة من البحث تم تصميم الاستبانة بشكلها الأولي بالاعتماد على ما تناوله الجانب النظري من آراء وأفكار للكتاب والباحثين في هذا المجال، ولغرض الوصول إلى الصدق الظاهري وصدق المحتوى تم تحكيم استمارة البحث من قبل (10) من الخبراء والمتخصصين في مجال العلوم الإدارية، أما الصدق الإحصائي فقد تم التوصل إليه باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) عبر حزمة البرنامج الإحصائي (spss v.22) إذ كانت النتائج كما في الجدول الآتي:

جدول (4) اختبار الصدق والثبات الإحصائي لمقياس البحث

ت	متغيرات البحث	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	الشخصية الصلبة	15	0.83
2	الضغوط النفسية	20	0.85
3	مجموع المتغيرات	35	0.87

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستناد إلى مخرجات الحاسبة الالكترونية

ومن الجدول المذكور آنفاً نجد إن ثبات الاستبانة Reliability of Questionnaire اعتمد البحث على معامل الثبات باستخدام مقياس (Cronbach Alpha) إذ كانت قيمة (Alpha) لفقرات الشخصية الصلبة (0.83) وقيمة (Alpha) لفقرات الضغوط النفسية (0.85) أما قيمة (Alpha) على مستوى الكلي للاستبانة فهي (0.87) وهي معنوية عند مستوى ثقة (0.05). وهذا مؤشر جيد يدل على أن مقياس استبانة البحث ذو ثبات مرتفع ويمكن اعتماده للأفراد أنفسهم وفي مدد مختلفة ويحقق النتائج نفسها.

## المبحث الثاني

### الإطار النظري لمتغيرات البحث

### الشخصية الصلبة والضغط النفسية

أولاً: الشخصية الصلبة Solid Personality

#### 1. مفهوم الشخصية الصلبة The Concept of Solid Personality

قدرة الفرد على تحمل ومواجهة التحديات والضغوطات والصعوبات التي تواجهه، إذ يختلف الأفراد في قدراتهم الشخصية على تحمل مختلف التحديات والصعوبات التي تواجههم في حياة بيئة العمل وما تسببه بيئة العمل من قلق وتوتر ومتاعب وضغوط بدنية ونفسية تؤثر على الفرد وتجعل منه قليل الثقة بنفسه وقابليته وقدراته ( Zinko et al., 2012: 159). وإن مفهوم الشخصية الصلبة هي القدرة على التحمل والمواجهة لكل الظروف والتحديات التي تقف بوجه الفرد ومواجهة متطلبات العمل بقوة وحيادية وسيطرة والالتزام بكافة التعليمات والأنظمة التي تحكم العمل ( Seyfarth et al., 2013: 2). والشخصية الصلبة هي القدرة على معرفة أسباب الضغوط ومواجهتها بمرونة ومقاومة ايجابية من خلال العمل على التكيف مع التغييرات والظروف المختلفة الطارئة على العمل وكذلك التكيف مع الأحداث والمشكلات التي تعترض الفرد أثناء تأديته لمهام عمله والتغلب على كل أشكال التحديات والمشكلات والعمل على خلق فرص لنظور وتجاوز المواقف الصعبة وإدراك التغييرات المختلفة التي تؤثر على أحداث وعمليات المنظمة وبالتالي العمل بقوة الشخصية لمواجهة مختلف المواقف في بيئة العمل (Leutner et al., 2014: 58). وإن مفهوم الشخصية الصلبة في السلوك التنظيمي هي الشخصية القادرة على مراقبة وتحليل سلوك الأفراد المحيطين بها ومعرفة إمكانياتهم وقدراتهم المعرفية وبالتحديد السلوك الأدائي، وقدرتهم على الالتزام بضوابط وتعليمات وقواعد العمل، حيث إن الشخصية الصلبة تتميز بكونها قادرة على التزام الموقف الصحيح والمساندة لأهداف وبيئة العمل والتكيف مع الأحداث والتغيرات التي تحدث أو تطرأ على بيئة العمل (Koopmans et al., 2011: 856). ويرى العديد من الكتاب الباحثين إن الشخصية الصلبة هي الشخصية القوية أو المثالية التي تركز رؤيتها حول المستقبل وتحدياته بنظره ثابتة وبشكل واقعي حيث تعمل بمنتهى الثقة والواقعية وتركيز أقصى الجهود لتحديد وتحقيق الهدف وذلك لامتلاكهم الثقة بالنفس والالتزام بقواعد العمل وقدرتها على اتخاذ القرارات الحاسمة ومواجهة الضغوط والتحديات المهنية دون الاكتراث إلى الأفعال والعواطف وتعمل بسيطرة تامة وبالشكل الصحيح وعدم الاكتراث للانتقادات من الآخرين حيث تجعل مصلحة المنظمة والعاملين أساس قراراتها وخطواتها في قيادة المنظمة أو مجموعات العمل على حد سواء (Bevilacqua et al., 2014: 861). وتعرف الشخصية الصلبة بأنها الشخصية التي تستمد قوتها من السلطة الرسمية الممنوحة لها أي من قوة القانون الذي خولها،

حيث يتميز الفرد ذو الشخصية القوية بأنه يواجه التحديات والصعوبات المختلفة وعدم التأثير عليه أو خداعه بأي أسلوب من أساليب الغش والخداع في التعامل ويتميز بالقوة ورفض الأعداء وقادر على التميز وتحليل المشكلات ومسبباتها واتخاذ القرارات الشديدة والحاسمة في مواجهة ضغوط العمل والشخص القوي لا يرى أمامه سوى النجاح والارتكاز على مهاراته وسماته الشخصية والثقة بالنفس والقاعدة الأخلاقية أساس سماته وهي العمل بشكل صحيح ولا مجال للخطأ في تأديته لمهام عمله (Buenrostro et al.,2012:3098).

## 2- أبعاد الشخصية الصلبة: The Dimensions of Solid Personality

سيتم الاعتماد على نموذج (Kozlowski & Bell,2001) والذي يتكون من ثلاثة أبعاد رئيسة للشخصية الصلبة وهي: (التحكم والسيطرة، الالتزام، التحدي) وفيما يلي شرحاً مختصراً عن كل بُعد من هذه الأبعاد:

### أ. التحكم والسيطرة

إن الأفراد الذين يتمتعون بقوة الشخصية أو ما يسمى بالشخصية الصلبة فإن أفكارهم ومعارفهم واعتقاداتهم تجاه المسؤولية المناطه بهم هو إيجابي، إذ يتمتعون بالقدرة على مواجهة الأحداث والمواقف والمشكلات الصعبة وذلك من خلال التحكم بالذات وإدارة هذه المواقف السلبيه المختلفة ولديهم الفطنة والقدرة على تشخيص مواطن القوة والاستفادة منها وتشخيص مواطن الضعف والعمل على تقويتها لمواجهة التحديات والضغوط المختلفة (Kozlowski & Bell,2001). ويمثل التحكم والسيطرة بقدرة الفرد على مواجهة الاندفاعات السلبيه في بيئة العمل حيث يستطيع الفرد ومن مكامن القوة التي يمتلكها بالقدرة على تحليل المشكلات والصعوبات وتجنب الوقوع بالأخطاء والنتائج السلبيه، حيث يكون قوة التحكم بالذات وقوة الإرادة من المعايير الأساسية التي تحكم سلوكيات الفرد وعدم التأثر بالأحداث والمواقف السلبيه ويعد التحكم والسيطرة من الأمور الهادفة إلى النجاح بقوة الإرادة وتذليل العقاب والصعوبات لزيادة فرص النجاح (Muraven et al.,2007:323).

### ب. الالتزام:

الالتزام سمة من سمات الشخصية الصلبة حيث إن الأفراد من ذوي الشخصية الصلبة يعملون على مواجهة التحديات بأقصى الجهود التي يمتلكونها ولا يوجد في أفكارهم رغبة للتراجع ولا يعرفون معنى الانهزام، إذ يُعتبر بُعد الالتزام من الأبعاد الرئيسية للشخصية الصلبة تجاه مهام العمل المناطه بالفرد وبذلك مهما ازدادت المتاعب والمصاعب لا يوجد تراجع ولا مخالفة لقواعد العمل بل الالتزام وتأدية مهام العمل على أكمل وجه وبقوة وبمسؤولية مهنية عالية (Ali et al.,2010:2797). وان سمة وشعور الفرد باندماجه واهتمامه للمنظمة التي يعمل فيها بكل حرص وإخلاص وعدم تأثره بالمواقف والتحديات التي تصيب بيئة العمل، وان التزام الفرد بقيم وقواعد العمل نابع من إيمانه بالتوافق مع قيمه ومبادئه الشخصية، إذ يشعر الفرد انه جزء من المنظمة

ولا يتجزأ منها يعمل على بذل أقصى جهوده من أجل نجاح المنظمة وتقديمها وتفوقها في بيئة العمل التنافسية، ويعتبر التزام الفرد بمهام وقواعد عمله من السلوكيات التنظيمية التي تحكم على قوه شخصيه الفرد في تأديته لمهام العمل المناطه به (Sokoll,2014:89).

### ج. التحدي:

ويشير هذا البُعد إلى إدراك الفرد للتحديات والمواقف والصعوبات التي تضغط على الفرد في أثناء تأديته لمهام العمل، وبذلك فإن دور الشخصية الصلبة هو مواجهة ومن ثم التكيف مع هذه الأحداث الضاغطة والعمل على خلق الفرص لتحقيق التقدم وإنجاز مهام العمل والتغاضي عن الظروف الصعبة رغم تهديدها للواقع الفعلي للعمل لكن عدم الاكتراث لها هو مقاومة ايجابية وبالتالي خلق فرصاً للنمو والاستقرار على مستوى بيئة العمل الداخلية ومواجهة كافة التحديات والصعوبات التي تواجه الأفراد العاملين (Komives et al.,2009:23). وإن التحدي هو سلوك صعب التعامل معه وهو من سمات الشخصية الصلبة القوية إذ يعد التحدي مفتاح النجاح وسر التقدم والتفوق والإبداع والتميز، والتحدي في الشخصية الصلبة لا يعني العداوة أو مخالفة قواعد العمل أو الانتقام أو التسلط وإنما يعني العكس تماماً هو اعتماد مبدأ الانسجام بمنهج العمل وقواعده والسير باتجاه تحقيق أهداف المنظمة وتحقيق أعلى إنتاج وجهد في تأدية مهام العمل بأكمل صورة من الإبداع والابتكار والتميز، والتحدي يقوم على أساس ومنطق النجاح ومقاومة الذات وردع الأهواء والتعلم من المصاعب لتحقيق الأداء العالي على أكمل وجه (Hanley,2014:5).

## ثانياً: الضغوط النفسية Psychological Stress

### 1. مفهوم الضغوط النفسية The Concept of Psychological Stress

مجموعة المؤثرات والمثيرات والضغوط والتحديات التي تتعرض لها نفسية الفرد لدرجة تجعله في حالة من القلق والتوتر وعدم الراحة في تعامله مع متطلبات عمله من جانب وزملاء العمل من جانب آخر، ونتيجة لهذه المثيرات فيتولد السلوك السلبي لدى الفرد وفقدانه للاتزان الانفعالي وتظهر عليه سلوكيات مختلفة عن عاداته الطبيعية ويكون في مواجهة مع هذه الضغوط مما يتوجب عليه الاستجابة بشكل صحيح وبإمكانية وقدرة عالية للتفاعل الإيجابي مع هذه الضغوط والخروج منها منتصراً ومتكيفاً مع هذه الضغوط بطرق دفاعية يستخدمها في مواجهة الظروف المختلفة (Mccraty,2003:357). وتتمثل الضغوط النفسية بكل العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر على نفسية الفرد وتثير انفعالاته ومشاعره وأحاسيسه بشكل سلبي حيث تسيطر هذه المشاعر السلبية على الفرد وتشكل ضغطاً نفسياً وعدم راحة يصعب من خلالها الفرد في تأديته لمهام عمله بشكل سليم، حيث إن الضغوط التي تفرضها بيئة العمل الداخلية وكذلك قواعد وظروف العمل القاسية على الفرد تولد عنده حالة من الاكتئاب والقلق والتوتر النفسي التي تسيطر على ذاته وبالتالي عدم إمكانيته على

مواجهة الظروف الصعبة ويكون في حالة غير مستقرة يصعب معها تأدية مهام عمله بصورة صحيحة (Dewe,2012:24). وتعرف الضغوط النفسية على إنها المواقف والظروف القاسية التي تتسبب بها البيئة الداخلية أو الخارجية على الفرد مما تجعله غير مستقراً ويشعر بالضيق والتوتر وعدم الراحة، حيث إن هذه الشعور يمثل خطراً على حالته الصحية والنفسية ويمثل تهديداً لكيانه، إذ إن أسباب هذه الضغوط كثيرة من أهمها ظروف العمل القاسية وتعدد مصادر اتخاذ القرار وسوء بيئة ومناخ العمل وعدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات بين مختلف المستويات التنظيمية وكل هذه هي عوامل تسبب الضغوط النفسية على الفرد (Bokti & Talib,2009:302). وتعرف الضغوط النفسية على إنها ظاهرة سلوكية تؤثر على سلوكيات الأفراد نتيجة تعرضهم للضغوط المختلفة أو التفاعلات بين الرئيس والمرؤوس أو بين زملاء العمل أنفسهم فان هذه التفاعلات ينتج عنها مثيرات أو مصادر للضغوط ويصاحبها تغيرات داخلية في نفسية الفرد ونتيجة للاختلاف في الآراء والأهداف والأفكار فقد تظهر سلوكيات سلبية كالشعور بالظلم والقلق والاختناق والتناقض فيما بينهم كل ذلك يولد الضغوط المؤثرة على نفسية الأفراد وبالتالي التأثير على بيئة العمل ككل (Cohen & Janicki-2012:1322). وتعد الضغوط النفسية من نتائج تقييم المواقف والآراء التي يتعرض لها الفرد في تأديته لمهام عمله مما يتولد بعض السلوكيات السلبية وردود الفعل اتجاه تقييم الأحداث المختلفة مما تجعل من الفرد في حالة سلبية غير ملموسة وشعور بعدم الراحة والغموض وعدم القدرة على التعامل مع الآراء المختلفة والشعور بالضغط النفسي والتوتر والقلق وحدوث المواجهة والأحداث السلبية بين زملاء العمل نتيجة اختلافهم في الرؤية والأهداف تجاه مختلف المواقف والأحداث التي تخص بيئة العمل (Finch & Tomiyama,2015:240).

## 2- أبعاد الضغوط النفسية: Dimensions of Psychological Stress

حدد (العبدلي: ٢٠١٢، 39) خمسة أبعاد أساسية للضغوط النفسية وهي: (ظروف العمل القاسية، تعدد مصادر اتخاذ القرار، عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات، المناخ التنظيمي، علاقات بيئة العمل) وفيما يلي شرحاً مختصراً عن كل بُعد من هذه الأبعاد:

### أ. ظروف العمل القاسية:

وتتمثل بمختلف الظروف التي يتعرض لها الفرد في أثناء تأديته لمهام عمله كالانتقادات المستمرة التي تجعل محيط العمل مزعجاً وكذلك متطلبات العمل التي تتطلب وقتاً إضافياً للإنجاز وعدم حصول الفرد على كلمة شكر أو تقدير مادي ومعنوي لجهوده الإضافية بل التعرض للانتقاد المستمر وبأسلوب فظ أمام زملائه دون أسباب موجبة مما يشكل العمل عبئاً ثقيلاً ولا يطاق ويولد ضغوط نفسية على الفرد ويكون في حالة من التوتر والقلق بحيث يرى الفرد لمهنته بانزعاج وقسوة ولا يرغب في الالتزام بتأدية مهام عمله نتيجة تعرضه للظروف القاسية المتعمدة في المنظمة والتي تسبب له المجهود الجسدي والنفسي الهائل (Luciano et al.,2014:3).

**ب. تعدد مصادر اتخاذ القرار:**

إن تعدد مصادر اتخاذ القرارات في المنظمة يجعل من بيئة العمل مربكة ومهددة وتولد حالة سيئة عند المستويات الإدارية المختلفة وذلك كون عملية اتخاذ القرارات هي جوهر نشاط الفرد وفرق العمل حيث إن قيام المديرين باتخاذ قرارات عشوائية ومن دون تنسيق مع العاملين يولد حالة أو ظاهرة سلبية لدى الفرد مما يؤثر على نفسيته ويشعره بالغضب والضغط في العمل ويواجه مشاكل متداخلة في الهيكل التنظيمي فيكون القرار المتعدد من جهات متعددة مشكلة تؤثر على نجاح العمل وتدمره وتولد السلوك السلبي تجاه متطلبات ومهام بيئة العمل، ويشكل تحدياً كبيراً أمام العاملين في تأديتهم لمهام وظائفهم بشكل منصف ويناسب طموحاتهم في إنجاح المنظمة (Bonaccio & Dalal,2006:128).

**ج. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات:**

إن عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات بين المستويات الإدارية والتنظيمية في المنظمة يؤدي إلى حدوث حالة من الاضطراب والتوتر وبالتالي الضغط النفسي على مختلف المستويات العاملة في المنظمة، إذ يتوجب على الإدارة العليا توضيح وتحديد السلطات والمسؤوليات للمرؤوسين بما يضمن أداء العمل ودون الخروج عن قواعده وأساليبه، حيث إن عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات يؤثر وبشكل كبير على الأداء الوظيفي وعلى انجاز مهام العمل بشكل صحيح ويولد ضغوطاً نفسية على العاملين وتجعلهم غير مهتمين وغير متحمسين لأهداف المنظمة وينعكس على سلوكياتهم وكفاءتهم بشكل سلبي (Fleming & Spicer,2014:2).

**د. المناخ التنظيمي:**

إن هذا البُعد يشكل الانطباع العام لدى الأفراد العاملين في المنظمة والذي يتضمن متغيرات متعددة كأسلوب تعامل المديرين مع المستويات الدنيا من العاملين وجو العمل وظروفه ونوعية الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، وبذلك فإنه يشمل جميع السمات والخصائص التي تعكس الطابع المميز للبيئة الداخلية للمنظمة، حيث إن هذه الخصائص تكون مدركه بتكامل بواسطة الأفراد العاملين في المنظمة تؤثر على سلوكياتهم وأدائهم في العمل بالشكل الذي يؤدي في نهاية المطاف إلى قدرة الأفراد على تحقيق أهداف المنظمة، فكلما كانت ظروف ومناخ العمل ايجابية أسهم ذلك بتحقيق أهداف المنظمة، وبالعكس فإن المناخ التنظيمي السلبي يولد المشاعر السلبية لدى العاملين ويشعرهم بالقلق والتوتر والضغوط النفسية والتحدي وعدم الراحة التي تنعكس بالتالي على تحقيق أهداف المنظمة (Huang et al.,2019:238).

**هـ. علاقات بيئة العمل:**

إن العلاقات بين الرئيس والمرؤوس أو بين زملاء العمل على مستوى إداري معين له أثره الكبير على استقرار نفسية الفرد في أدائه لمهام عمله بشكل صحيح، حيث إن لعلاقات بيئة العمل التنظيمي أثره الإيجابي أو السلبي حسب شكل المنظمة، حيث إن أسلوب القيادة الداعم لعلاقات زملاء العمل في برامج التدريب وطرح الأفكار المختلفة



واللقاءات الجماعية والمؤتمرات ونظم العمل المفتوحة كل هذه الوسائل تشكل بيئة عمل داعمة للأفراد العاملين والعكس صحيح فان عدم توفير بيئة عمل داعمة وقائمة على أساس تلاقح الأفكار والمهارات والخبرات يؤثر سلباً على مشاعر العاملين ويشعرهم بعدم الانتماء للمنظمة وبالتالي يؤثر على بيئة العمل وأهداف المنظمة ككل ( Qureshi et al.,2013:764).

## المبحث الثالث

### تحليل واختبار فرضيات البحث

أولاً: الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث تهدف هذه الفقرة إلى معرفة مستوى أبعاد البحث المتمثلة بـ (الشخصية الصلبة والضغوط النفسية) من خلال استعمال الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسبة المئوية، إذ إن كل بُعد يحصل على وسط حسابي أقل من (3) وسط افتراضي أو نسبة مئوية أقل من (60%) فهو مرفوض.

جدول (5) الوصف الإحصائي للشخصية الصلبة

ت	الأبعاد المستقلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد
1	التحكم والسيطرة	3.68	0.78	74 %	1
2	الالتزام	3.64	0.79	73 %	2
3	التحدي	3.57	0.75	71 %	3
4	الشخصية الصلبة	3.63	0.68	73 %	

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج برنامج SPSS. 22

- حقق متغير التحكم والسيطرة للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.68)، بانحراف معياري بلغ (0.78)، ووزن مئوي بلغ (74%)، وجاء ترتيب البعد (1).
- حقق متغير الالتزام للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.64)، بانحراف معياري بلغ (0.79)، ووزن مئوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (2).
- حقق متغير التحدي للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.57)، بانحراف معياري بلغ (0.75)، ووزن مئوي بلغ (71%)، وجاء ترتيب البعد (4).
- حقق المتغير الرئيس المستقل الشخصية الصلبة للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.63)، بانحراف معياري بلغ (0.68)، ووزن مئوي بلغ (73%).

جدول (6) الوصف الإحصائي لأبعاد الضغوط النفسية

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	ترتيب الأبعاد
1	ظروف العمل القاسية	3.66	0.82	73 %	3
2	تعدد مصادر اتخاذ القرار	3.73	0.74	75 %	1
3	عدم وضوح الصلاحيات	3.67	0.86	73 %	2

والمسؤوليات				
4	المناخ التنظيمي	3.64	0.85	71 %
5	علاقات بيئة العمل	3.69	0.88	73 %
6	الضغوط النفسية	3.68	0.72	73 %

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

- حقق متغير ظروف العمل القاسية للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.66)، بانحراف معياري بلغ (0.82)، ووزن مؤوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (3).
- حقق متغير تعدد مصادر اتخاذ القرار للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.73)، بانحراف معياري بلغ (0.74)، ووزن مؤوي بلغ (75%)، وجاء ترتيب البعد (1).
- حقق متغير عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.67)، بانحراف معياري بلغ (0.86)، ووزن مؤوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (2).
- حقق متغير المناخ التنظيمي للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.64)، بانحراف معياري بلغ (0.85)، ووزن مؤوي بلغ (71%)، وجاء ترتيب البعد (5).
- حقق متغير علاقات بيئة العمل للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.69)، بانحراف معياري بلغ (0.88)، ووزن مؤوي بلغ (73%)، وجاء ترتيب البعد (4).
- حقق المتغير الرئيس التابع الضغوط النفسية للعينة المبحوثة وسطاً حسابياً قدره (3.68)، بانحراف معياري بلغ (0.72)، ووزن مؤوي بلغ (73%).

**ثانياً: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسية والفرعية :**

يخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (الشخصية الصلبة والضغوط النفسية) وسيتم اختبارها حسب ورودها في المخطط البحث الفرضي وهي كالاتي:

**جدول (7) مصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسية والفرعية**

ت	البعد	الضغوط النفسية	مستوى المعنوية
1	التحكم والسيطرة	0.60	0.000
2	الالتزام	0.74	0.000
3	التحدي	0.68	0.000
4	الشخصية الصلبة	0.81	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

1- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الشخصية الصلبة والضغوط النفسية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (7) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.81)، أما مستوى المعنوية فكان (0.000) وهو اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

2- **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحكم والسيطرة والضغوط النفسية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (7) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.60)، أما مستوى المعنوية فكان (0.000) وهو اصغر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

3- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الالتزام والضغوط النفسية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (7) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.74)، أما مستوى المعنوية فكان (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

4- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التحدي والضغوط النفسية على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (7) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.68)، أما مستوى المعنوية فكان (0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

### ثالثاً: نتائج علاقات التأثير بين متغيرات البحث

في هذا المبحث ستم مناقشة نتائج اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث وعلى وفق ما نصت عليه فرضية التأثير الرئيسية (بوجود تأثير ذي دلالة إحصائية موجبة للشخصية الصلبة في الضغوط النفسية على المستوى الكلي) والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها سيجري اختبارها تباعاً على وفق ما ورد في مخطط البحث الفرضي:

#### 1- نتائج اختبار علاقة التأثير للفرضية الرئيسية

يبين الجدول (8) نتائج اختبار علاقة التأثير للشخصية الصلبة في الضغوط النفسية على وفق نتائج تحديد الانحدار البسيط بافتراض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للشخصية الصلبة (X) والضغوط النفسية (Y) ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية:

$$Y = a + \beta X$$

حيث أن  $y =$  الضغوط النفسية.

$X =$  الشخصية الصلبة.

$B =$  ميل المعادلة (مقدار التغير في  $y$  الذي يطرأ نتيجة تغير  $x$  وحدة).

$a =$  ثابتة إحصائية.

إن هذه المعادلة تبين أن الضغوط النفسية هو دالة للقيمة الحقيقية للشخصية الصلبة، وأن تقديرات هذه المعادلة ومؤشراتها الإحصائية قد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (110) فرداً وكانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين متغيري الشخصية الصلبة والضغوط النفسية كما يأتي:

$$\text{الضغوط النفسية} = (0.575) + (0.81) \text{ الشخصية الصلبة}$$

وفي إطار ذلك تم تحليل التباين (ANOVA) للمتغيرين وكانت النتائج كما في الجدول (8).

الجدول ( 8 ) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين الشخصية الصلبة والضغط النفسية

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	$R^2$	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنوية
الاتحدار	1	59.774	59.774	0.66	338.193	.000
الخطأ	109	30.577	.177			
المجموع	110	90.352				

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية.  $n=110$

أما جدول المعاملات فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

جدول (9) نتائج اختبار علاقة تأثير الشخصية الصلبة في الضغوط النفسية

مستوى المعنوية	T	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	
		بيتا	معامل بيتا الخطأ المعياري	
.001	3.338		.172	الثابت
.000	18.390	.813	.047	الشخصية الصلبة

المصدر: من إعداد الباحثين بالاستفادة من مخرجات الحاسبة الالكترونية  $n=110$

يتضح من جدول تحليل التباين و جدول المعاملات للعلاقة بين الشخصية الصلبة (X)، الضغوط النفسية وعلى مستوى عينة البحث البالغة (110) شخصاً، إن قيمة (t) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية (1.685) وبمستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على أن منحنى الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X , Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكده قيمة إحصائية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت ( $t=18.390$ ). وفي ضوء معادلة الانحدار يؤشر الثابت ( $a=0.575$ )، وهذا يعني إن هناك وجوداً للضغوط النفسية مقداره (0.575) عندما تكون قيمة الشخصية الصلبة تساوي صفراً. أما قيمة الميل الحدي فقد بلغت ( $\beta=0.81$ ) والمرافقة لـ (X) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في الشخصية الصلبة (X) سيؤدي إلى تغيير مقداره (0.81) في الضغوط النفسية.

كما أشارت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) إلى معامل مقداره (0.66)، بما يعني أن الشخصية الصلبة (X) تفسر قيمته (0.66) من التباين الحاصل في الضغوط النفسية، وإن (0.34) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار، وهو مؤشر مقبول عن مقارنة قيمة (f) المحسوبة (338.193) اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.91) في حدود ثقة (0.05) وفي ضوء هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

## 2. اختبار الفرضيات الفرعية:

بعد ما تم اختبار فرضية التأثير الرئيسية لا بد من اختبار مدى تأثير الشخصية الصلبة (التحكم والسيطرة , الالتزام , التحدي) في الضغوط النفسية. وعلى وفق هذه الفرضية فإن معادلة الانحدار المتعدد لمتغيرات الشخصية الصلبة ( $X_1, X_2, X_3$ ) في الضغوط النفسية ( $y$ ) بدلالة معادلة الانحدار المتعدد الآتية:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

كانت معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين الشخصية الصلبة ( $X$ ) والضغوط النفسية هي:

$$\text{الضغوط النفسية} = (0.731) + (0.01) \text{ التحكم والسيطرة} + (0.32) \text{ الالتزام} + (0.04) \text{ التحدي.}$$

أما جدول (10) فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

الجدول (10) نتائج اختبار علاقات التأثير بين الشخصية الصلبة والضغوط النفسية

مستوى المعنوية	T	المعاملات غير المعيارية		النموذج
		المعاملات المعيارية	معامل بيتا	
.000	4.517	بيتا	الخطأ المعياري	الثابت
.867	.168	.01	.162	.731
.000	4.379	.32	.057	.010
.566	.575	.04	.067	.291
			.064	.037

المصدر: من إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية.  $n=110$

يتضح من جدول (10) إن معادلة الانحدار يُوشر الثابت ( $a=0.731$ )، وهذا يعني إن هناك وجوداً للضغوط النفسية مقداره (0.731) عندما تكون قيمة الشخصية الصلبة تساوي صفراً.

أما قيمة الميل الحدي للتحكم والسيطرة قد بلغ ( $\beta_1=0.01$ ) والمرافقة لـ ( $X_1$ ) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في التحكم والسيطرة ( $X_1$ ) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.01) في الضغوط النفسية.

أما قيمة الميل الحدي للالتزام فقد بلغ ( $\beta_2=0.32$ ) والمرافقة لـ ( $X_2$ ) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في الالتزام ( $X_2$ ) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.32) في الضغوط النفسية.

أما قيمة الميل الحدي للتحدي قد بلغ ( $\beta_3=0.32$ ) والمرافقة لـ ( $X_3$ ) فهي تدل على أن تغييراً مقداره (1) في التحدي ( $X_3$ ) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.32) في الضغوط النفسية.

وعلى أساس هذه النتائج ترفض الفرضية على مستوى التحكم والسيطرة والتحدي وتقبل الفرضيات الفرعية على مستوى الالتزام.

## المبحث الرابع

### الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً: الاستنتاجات

(1) إن موضوع الشخصية الصلبة من الموضوعات المعاصرة في السلوك التنظيمي التي تعمل تركز على قدرة الفرد على تحمل ومواجهة مختلف الضغوط وإدارتها بثقة وعدم الاستسلام للصعوبات والتحديات التي تعترضه في أدائه لمهام عمله، وإن أسس وسمات الشخصية الصلبة مرتبطة بشكل كبير بإعادة التفكير والعمل على تطوير الذات والعمل المتواصل مع الظروف المتغيرة.

(2) تعد الشخصية الصلبة من المفاهيم الحديثة الهادفة، والتي يتميز أصحابها بالصحة الجيدة والاستقرار النفسي حتى لو تعرضوا لضغوط بيئة العمل، وبذلك فإنهم يتميزون بالمرونة العالية والمقاومة الإيجابية للتكيف مع مختلف الظروف والأحداث والمشكلات الاجتماعية والأسرية والوظيفية.

(3) الشخصية الصلبة ما هي إلا سيطرة على المشاعر وتهذيب النفس وعدم التأثر بالعواطف السلبية والإيمان بإمكانية التغيير نحو الأفضل، كنتيجة لنظرة متفائلة في تحسين الذات، وتعمل بكل أبعادها على تحسين أداء العاملين بشكل متميز وعدم التعرض للإخفاقات في مختلف مواقع المنظمة.

(4) إن مفهوم الضغوط النفسية من المفاهيم الحديثة المرتبطة بالموارد البشرية في المنظمة والتي تتمثل في حالة من عدم التوازن التي تظهر واضحة على الفرد نتيجة عدم قدرته على التوافق بين قدراته ومتطلبات أو ضغوط العمل، وبالتالي فإنه مهدد بالفشل لعدم قدرته مواجهة تلك المتطلبات وأصبح هذا الموضوع يحظى باهتمام العديد من المنظمات باختلاف أنواعها ولا سيما في ظل تطور أهمية مواجهة ظروف العمل القاسية وتحقيق الاستقرار.

(5) استدلالاً بأبعاد ومضامين الضغوط النفسية فهو موضوع ذو أبعاد مهمة جسدت أثرها المباشر في فهم وتنفيذ وتقييم إستراتيجية المنظمة في مختلف المستويات، واعتمدت في مواجهة ظروف العمل القاسية وتهيئة مناخ تنظيمي مناسب ودعم العاملين من ذوي الخبرات والمهارات لخلق بيئة عمل مستقرة.

(6) انطلاقاً من المبدأ المنطقي الذي يحمله كل بُعد من أبعاد الضغوط النفسية أتضح للباحث أن هناك اختلاف في وجهات نظر الكثير من الباحثين في تحديد أبعاد ومكونات الضغوط النفسية إذ كل منهم يقيسها من جانب وبيئة مختلفة عن الأخرى، وقد اعتمدت دراستنا على خمسة أبعاد للضغوط النفسية بما يتلائم مع البيئة العراقية عموماً والمنظمة المبحوثة بشكل خاص.

(7) ندرة الأدبيات ذات الصلة بتحليل وتشخيص الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية وتحديدًا في منظمات الأعمال، إذ إن العمل للحد من الضغوط النفسية يسهم في استقرار المنظمة ويبعدها عن التوتر والمشكلات ويدعم برامج التدريب وتطوير المهارات والتعامل مع الضعف في الأداء وتحسين بيئة العمل، ومحاولة الخروج من الأزمات التي تتعرض لها المنظمة بأقل خسائر ممكنة.

(8) من خلال التحليل الإحصائي والاطلاع الميداني للباحث واللقاءات المتعددة فضلاً عن المعلومات التي تم استحصالها من استمارة الاستبانة اتضح أن هنالك ترابطاً بين التحكم والسيطرة والتحدي كبعدين من أبعاد الشخصية الصلبة مع متغير الضغوط النفسية والمتمثلة في ردود الأفعال الشخصية تجاه كل ما يثير الفرد وخصوصاً العوامل الأكثر تأثيراً على القدرة في استيعاب سلوكيات زملاء العمل والتعاطي بإيجابية مع التحديات وضغوطات العمل، في ضوء اختلاف توجهات وتفكير كل فرد في المنظمة، وبالتالي القدرة على التحكم في تأثيرات الأحداث المختلفة وعلاقات بيئة العمل.

#### ثانياً: التوصيات

(1) ضرورة الانتباه إلى مبادئ الشخصية الصلبة وتفعيلها من أجل تحكم الفرد بذاته والالتزام بقواعد وأنظمة العمل ومواجهة التحديات وضغوط العمل، وبالتالي القدرة على مواجهة ومواكبة التغيير واستخدام طرائق مبتكرة لمواجهة الضغوط النفسية للعاملين.

(2) ضرورة تفعيل منظومة البحث العلمي في موضوع الشخصية الصلبة التي عدت من الموضوعات المعاصرة في الأدبيات وصولاً إلى نظرية متكاملة لإعادة تصميم وبناء جديد للسلوك القوي والنفس البشرية في مختلف المجالات والمستويات بما يتوافق مع أهداف وطبيعة المنظمة ومتطلبات المجتمع.

(3) حث قادة المنظمات على استثمار المبادئ التي يتميز بها الفرد القوي أو الشخصية الصلبة الذي تعد من التوجهات الحديثة نسبياً التي أخذ العمل بها ومزج سماتها وأسسها مع الكثير من مفاهيم وأسس العمل التنظيمي الأخرى واستخراج المحصلة لهذا المزج الذي يهدف إلى إيجاد بيئة عمل مستقرة وقادرة على مواجهة الضغوط والتحديات في مختلف المجالات.

(4) إن تركيز المعالجات النظرية والتطبيقية لموضوع الشخصية الصلبة على المضامين السلوكية التي تعنى بالاهتمام بالمبادئ والقيم والمعتقدات التي يتمتع بها الفرد من أجل الوصول وصنع النجاح والتفوق بتطبيق هذه المبادئ والحد من ضغوط العمل النفسية والبدنية.

(5) البيئة غير المستقرة تحتم ضرورة تفعيل الإسهامات البحثية النظرية والتطبيقية في مجال إدارة الفرد لذاته في مواجهة صعوبات العمل، وذلك من خلال تنمية برامج إدارية تركز على العاملين بمختلف مستوياتهم الوظيفية من أجل التكيف مع الضغوط النفسية والمتغيرات البيئية كونها تمثل الركيزة الأساسية للحد من مشاكل العامل.

(6) ضرورة العمل على الحد من الضغوط النفسية كونها من العقبات التي تواجه المنظمات والتي تتمثل بعدم قدرة الفرد على السيطرة الذاتية، وهو ما يمكن أن يؤثر على أداء وكفاءة العمل وكذلك على علاقات زملاء بيئة العمل وبالتالي على الأداء الشامل للمنظمة.

(7) على المنظمة المبحوثة أن تعترف وبشكل واقعي بأن الشخصية الصلبة أصبحت تمثل أهمية كبيرة لأي قيادة منظمة في الوقت الراهن وذلك في ضوء التحديات التي يفرضها منطوق العولمة، كما إن إدراك أهمية الحد من الضغوط النفسية يستدعي الأخذ بمجموعة من الأمور التي تتطلب من الإدارة العليا في دعم بيئة العمل من خلال: التحكم والسيطرة الذاتية، الالتزام بقواعد ومهام العمل، ومواجهة التحديات، الاعتناء بالموهب والمهارات والخبرات العملية.

### ثالثاً: آلية تنفيذ التوصيات

1. اهتمام قادة المنظمة المبحوثة بالعاملين من ذوي المهارات والخبرات الموهوبة لأداء مهام العمل الوظيفي بدرجة عالية من الالتزام والتركيز بما يتناسب والتخصص العلمي والوظيفي.

2. زيادة الثقة بالموظفين ودعم الشخصية القوية لإبراز نتائجهم الفكرية مع استعدادهم لتحمل نتائجها فضلاً عن تحمل نتائج قرارات الزملاء في مكان العمل، وكذلك تعزيز ونشر ثقافة روح التعاون الفكري في مكان العمل.

3. أن يكون هناك استعداد مادي ودعم من قبل الإدارة العليا في تقدير جهود العاملين لانجاز مهام العمل ودعم الأفكار والمقترحات التي تسهم في تطوير بيئة العمل والقضاء على السلوكيات المعادية لزملاء العمل.

4. أن تعمل القيادات الجامعية في المؤسسات المبحوثة على إصدار توجيهات وبرامج عمل تتوافق مع قيم وأهداف العمل التنظيمي الجامعي من خلال توفير بيئة مستقرة لتنمية نقاط القوة لدى الموظفين والمنظمة والحد من نقاط الضعف في مجال التفكير قوة الشخصية كمدخل من مداخل مواجهة الضغوط النفسية.

5. العمل على توفير برامج تدريبية فاعلة ومنظمة لتدريب وتنمية قدرات العاملين بالشكل الذي يوفر مناخ تنظيمي وبيئي علاقات عمل متوازنة لتلاقح الأفكار والمهارات والخبرات بين العاملين والحد من الضغوط النفسية التي قد تواجههم.

6. على الإدارة العليا بذل أقصى الجهود من أجل توحيد مصادر القرار وعدم تعددها والعمل على إعطاء الدعم الكامل لبناء شخصية صلبة للموظف لإبداء آرائه ومقترحاته تجاه مهام عمله التي يؤديها.

### المصادر

#### أولاً: المصادر العربية

1. العبدلي، خالد بن محمد بن عبد الله، (٢٠١٢)، "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأساليب لمواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسياً



والعاديين بمدينة مكة المكرمة"، رسالة ماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.

### ثانياً : المصادر الأجنبية: Reference

1. Ali,Imran & Rehman,Kashif Ur & Ali,Syed Irshad,(2010), "**Corporate social responsibility influences, employee commitment and organizational performance**",African Journal of Business Management Vol. 4(12).
2. Bevilacqua,Maurizio & Ciarapica,Filippo Emanuele & Germani,Michele, (2014),"**Relation of project managers' personality and project performance: An approach based on value stream mapping**",Journal of Industrial Engineering and Management, 7(4).
3. Bokti,Nor Liyana Mohd & Talib,Mansor,(2009),"**A Preliminary Study on Occupational Stress and Job Satisfaction among Male Navy Personnel at a Naval Base in Lumut, Malaysia**", The Journal of International Social Research,Volume 2 / 9.
4. Bonaccio,Silvia & Dalal,Reeshad S.,(2006),"**Advice taking and decision-making: An integrative literature review, and implications for the organizational sciences**",Elsevier Inc. All rights reserved .Organizational Behavior and Human Decision Processes 101.
5. Cohen,Sheldon & Janicki-Deverts,Denise,(2012),"**Who's Stressed? Distributions of Psychological Stress in the United States in Probability Samples from 1983, 2006, and 2009**",Journal of Applied Social Psychology, 42, 6.
6. Dewe,Philip J. & O'Driscoll ,Michael P. & Cooper,Cary L.,(2012),"Theories of Psychological Stress at Work", R.J. Gatchel and I.Z. Schultz (eds.), Handbook of Occupational Health and Wellness, 23, Handbooks in Health, Work, and Disability, © Springer Science+Business Media New York.
7. Huang,Ling-Chuan & Gao,Ming & Hsu,Ping-Fu,(2019),"Effects of Organizational Justice on Organizational Climate and Organizational Performance in Ecology Industry",© Foundation Environmental Protection & Research.
8. Fleming,Peter & Spicer,Andre,(2014),"Organizational Power in Management and Organization Science",Citation: Fleming, P. &

- Spicer, A. (2014). Power in management and organization science. *Academy of Management Annals*,8(1).
9. Finch,Laura E. & Tomiyama,A. Janet,(2015),"Comfort eating, psychological stress, and depressive symptoms in young adult women",Elsevier Ltd. All rights reserved.Contents lists available at ScienceDirect *Appetite* journal homepage: [www.elsevier.com/locate/appet](http://www.elsevier.com/locate/appet)
  10. Hanley,Gregory,(2014),"Teaching Essential Skills to Prevent the Development of Challenging Behaviour in Learners with Autism Spectrum Disorder",*Research to Inform Practice,Preventing the Development of Problem Behaviour*.
  11. Koopmans,Linda & Bernaards,Claire M. & Hildebrandt,Vincent H.,(2011), "Conceptual Frameworks of Individual Work Performance A Systematic Review",by American College of Occupational and Environmental Medicine,*JOEM*, Volume 53, Number 8.
  12. Komives,Susan R. & Longerbeam,Susan D. & Mainella,Felicia, (2009), "Leadership Identity Development: Challenges in Applying a Developmental Model",*Journal of Leadership Education* Volume 8, Issue 1.
  13. Kozlowski,Steve W. J. & Bell,Bradford S.,(2001),"Work **Groups and Teams in Organizations**", *Handbook of psychology (Vol. 12): Industrial and Organizational Psychology (333-375)*. New York: Wiley-Blackwell. Reprinted with permission.
  14. Leutner,Franziska & Ahmetoglu,Gorkan & Akhtar,Reece & Chamorro-Premuzic,Tomas,(2014),"The relationship between the entrepreneurial personality and the Big Five personality traits",Published by Elsevier Ltd.*Personality and Individual Differences* journal homepage: [www.elsevier.com/locate/paid](http://www.elsevier.com/locate/paid)
  15. Luciano,Alison & Drake,Robert E. & Bond,Gary R.,(2014),"Evidence-based supported employment for people with severe mental illness: Past, current, and future research",*Journal of Vocational Rehabilitation* 40.
  16. McCraty,Rollin & Atkinson,Mike & Tomasion, Dana,(2003), "Impact of a Workplace Stress Reduction Program on Blood Pressure and Emotional Health in Hypertensive Employees",*THE Journal of Alternative and Complementary Medicine* ,Volume 9, Number 3.

17. Muraven, Mark & Rosman, Heather & Gagne, Marylene, (2007), "Lack of autonomy and self-control: Performance contingent rewards lead to greater depletion", Department of Management, John Molson School of Business, Concordia University, Montreal, QC, Canada.
18. Qureshi, Muhammad Imran & Iftikhar, Mehwish & Abbas, Syed Gohar, (2013) , "Relationship Between Job Stress, Workload, Environment and Employees Turnover Intentions: What We Know, What Should We Know", World Applied Sciences Journal 23 (6).
19. Seyfarth, Robert M. & Silk, Joan B. & Cheney, Dorothy L., (2013), "Social bonds in female baboons: the interaction between personality, kinship and rank", Published by Elsevier Ltd. All rights reserved. Animal Behaviour journal homepage: [www.elsevier.com/locate/anbehav](http://www.elsevier.com/locate/anbehav)
20. Sokoll, Shane, (2014), "Servant Leadership and Employee Commitment to A Supervisor ", International Journal of Leadership Studies, Vol. 8 Iss. 2.
21. Zinko, Robert & Ferris, Gerald R. & Humphrey, Stephen E., (2012), "Personal reputation in organizations: Two-study constructive replication and extension of antecedents and consequences", Journal of Occupational and Organizational Psychology (2012), 85, 156–180.

### ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم

جامعة الفرات الأوسط التقنية

الكلية التقنية الإدارية / كوفة

قسم إدارة الأعمال

### استمارة استبيان

السادة الأفاضل المحترمون.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المخصصة لإنجاز بحثنا الموسوم (دور الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية) دراسة استطلاعية لأراء عينة من الموظفين في الكلية التقنية الإدارية/كوفة والمعهد التقني/كوفة، ويهدف البحث إلى التعرف على أهمية ودور الشخصية الصلبة في إدارة العمل والتعامل مع الأحداث والتحديات المختلفة حيث يستطيع الأشخاص الذين يتمتعون بقوة الشخصية بأنهم صامدون في وجه التحديات ويستطيعون مواجهتها والتغلب عليها، وهذا يعود إلي

أ.م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي...

م.م. ثورة عبد كريم عباس...

صلاية الشخصية، حيث يدرك المختصون أهمية الشخصية الصلبة كونها تقلل من آثار الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملين في تأديتهم لمهام عملهم، لذا نرجو من حضراتكم قراءة فقرات الاستبانة بتأني وصبر ومن ثم الإجابة على فقراتها بصورة دقيقة لتحقيق أهداف الدراسة وذلك لما تمتلكونه من خبرة ودراية في اختصاصكم ومجال عملكم.

### الرجاء قراءة الملاحظات التالية:

- أمام كل فقرة (5) بدائل تتراوح بين (لا أتفق تماماً، لا أتفق، محايد، أتفق، أتفق تماماً)، لذا نرجو من حضراتكم الإشارة بعلامة (√) تحت الإجابة التي تختارونها.
  - الإجابة سوف تستخدم لإغراض البحث العلمي حصراً.
  - الباحثان على استعداد كامل للإجابة على الاستفسارات حول العبارات الواردة في الاستبانة، وسيكونان بينكم في أي وقت تشاؤون.
- .... مع فائق الشكر والتقدير لتعاونكم وإسنادكم للبحث العلمي....

الباحثة

الباحث

م.م. ثورة عبد كريم عباس

أ.م.د. عامر عبد كريم الذبحاوي

جامعة جابر بن حيان الطبية

الكلية التقنية الإدارية/ كوفة / جامعة الفرات الأوسط التقنية

1441 هـ

2020 م

### □ الجزء الأول معلومات عامة:

#### □ بيانات شخصية:

(أ) اسم المنظمة						
[ ]						
(ب) الجنس: ذكر [ ] أنثى [ ]						
(ج) العمر						
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
61 فأكثر	60-51	50-41	40-31	30-20		
(د) التحصيل العلمي						
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
دبلوم عالي		بكالوريوس	إعدادية			
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
أخرى تذكر		دكتوراه	ماجستير			
(هـ) سنوات الخدمة أقل من سنة						
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
21 فأكثر	20-16	15-11	10-6	5-1		
(و) المنصب الحالي						
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]	[ ]
	فني	موظف إداري		عميد	معاون عميد	رئيس قسم

دور الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية ...

			تدريسي	
--	--	--	--------	--

### □ الجزء الثاني : متغيرات الدراسة:

**1. الشخصية الصلبة :** القدرة على التحمل والمواجهة لكل الظروف والتحديات التي تقف بوجه الفرد ومواجهة متطلبات العمل بقوة وحيادية وسيطرة والالتزام بكافة التعليمات والأنظمة التي تحكم العمل. وتضم المتغيرات الفرعية الآتية:  
أ- التحكم والسيطرة:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	توجيهات قادة المنظمة للموظفين متوافقة مع قيم وأهداف المنظمة.					
2	استطيع مواجهة الأوامر التي أعتقد بأنها خاطئة من مسؤولي المباشر.					
3	استطيع مواجهة مهام العمل الصعبة والمعقدة بكل سيطرة.					
4	مهام العمل المكلف بها تتجاوز قدراتي ومهاراتي.					
5	يحملني مسؤولي المباشر بالوظيفة مهام أكثر مما أتوقع.					

ب- الالتزام:

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	أودي مهام عملي بدرجة عالية من الالتزام والتركيز.					
2	تركيزي في العمل على المهام المكلف بها دون غيرها.					
3	امتلك المهارات والقدرات التي تؤهني لانجاز مهام العمل بدقة وسرعة عالية.					
4	المهام المكلف بها تتناسب مع اختصاصي الأكاديمي والعلمي.					
5	قادة المنظمة يتخذون أوامر خاصة بالعمل لا تتوافق مع الأنظمة والتعليمات التي تحكم بيئة العمل.					

ج- التحدي :

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	قادة المنظمة التي اعمل فيها دائماً يدعمون الموظفين بكل وسائل الدعم المادي والمعنوي.					
2	لدي القدرة على مواجهة مصاعب العمل بقوة ودون تراجع.					

					3	التشجيع المعنوي يجعلني ابذل كل ما بوسعي لتحقيق الأداء الأفضل في مهام عملي.
					4	مقاييس تقييم أداء العاملين تتسم بالعدالة.
					5	دعم الإدارة العليا للموظفين يؤدي إلى انجاز مهام العمل بغض النظر عن كل التحديات والمصاعب التي تواجههم.

2 - الضغوط النفسية: مجموعة المؤثرات والمثيرات والضغوط والتحديات التي تتعرض لها نفسية الفرد لدرجة تجعله في حالة من القلق والتوتر وعدم الراحة في تعامله مع متطلبات عمله من جانب وزملاء العمل من جانب آخر، ونتيجة لهذه المثيرات فيتولد السلوك السلبي الذي يؤثر على سير أعمال المنظمة. وتقاس بدلالة المتغيرات الفرعية الآتية:  
أ. ظروف العمل القاسية

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	أوقات العمل غير كافية لانجاز المهام الموكلة لي.					
2	اشعر إن الإدارة العليا في المنظمة لا تعطي أهمية وتقدير لجهودتي التي ابذلها لانجاز مهام العمل بالوقت المطلوب.					
3	اشعر إن الإدارة العليا غير داعمة للأفكار والمقترحات التي تسهم في تطوير عمل المنظمة.					
4	عدم توفر الظروف المناسبة (إضاءة، ضوضاء، تهوية) في المنظمة يجعلني أفكر بالانتقال إلى منظمة أخرى.					

ب. تعدد مصادر اتخاذ القرار

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	التدخل من قبل زملائي في الوظيفة بمهام عملي يؤثر على أدائي بشكل سلبي.					
2	في منظمنا أكثر من مسؤول يقوم بتوجيه الأوامر للموظفين وهذا ما يؤثر سلباً على استقرار بيئة العمل.					
3	تعدد مصادر القرار في العمل يجعلني غير قادر على أداء مهام عملي بشكل سليم.					
4	لا أستطيع معرفة مدى مساهمة جهودي في تحقيق أهداف المنظمة بسبب تعدد مصادر اتخاذ القرار.					

ج. عدم وضوح الصلاحيات والمسؤوليات

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما

دور الشخصية الصلبة في مواجهة الضغوط النفسية ...

					1	عدم وضوح الأنظمة والقواعد الخاصة بالعمل في منظماتنا يولد العديد من المشاكل التي تسبب الضغوط النفسية على الموظفين.
					2	تكلفني بمهام عمل مغاير لتخصصي يجعلني أشعر بالظلم وعدم الراحة في العمل.
					3	تداخل الصلاحيات والمسؤوليات يجعلني غير قادر على تمييز المهمة المطلوبة مني بوضوح.
					4	بعض مهام الوظيفة تولد ضغوط نفسية على مجموعات العمل ككل في المنظمة.

د. المناخ التنظيمي :

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	لدى المنظمة برامج تدريبية فاعلة ومنتظمة لتدريب وتنمية قدرات الموظفين.					
2	تعمل المنظمة على توفير فرص للتقدم والتطور الوظيفي تتناسب مع قدرات ومهارات العاملين.					
3	أشعر بالراحة والسعادة في بيئة المنظمة التي أعمل فيها.					
4	تعاني المنظمة من وجود العديد من الهياكل التنظيمية الفرعية الروتينية التي تؤثر على سير مهام الوظيفة بشكل عام.					

هـ. علاقات بيئة العمل:

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	تسعى المنظمة على إيجاد بيئة عمل قائمة على أساس التعاون بين زملاء العمل بكل المجالات.					
2	تدعم المنظمة برامج تلاقح الأفكار والمهارات والخبرات بين الموظفين.					
3	تبذل المنظمة أقصى جهودها لتوفير المكان والتجهيزات الملائمة للموظفين.					
4	تعمل المنظمة بكل جهودها على تشجيع التعاون مع المنظمات المناظرة للاستفادة من مهارات وقدرات الموظفين في المنظمات الأخرى.					