

**أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة
النفسية لدى العاملين**

أحمد عيد مطيع الشخانة

أحمد عيد مطيع الشخانية

**Methods of adjustment to work stress and its relationship with
mental health among workers**

Ahmed Eid Al-Shakhanbeh

Abstract

This study aimed to identify the sources of psychological stress, methods of adjustment, and levels of mental health among workers in the Jordan Cement Company, as well as to explore the possibility of a correlation between these adaptive methods and levels of mental health.

The sample of the study consisted of (208) administrative and productive workers, of whom (183) were male and (25) were female, distributed at different educational levels. A scale was constructed to determine the sources of psychological stress consisting of (28) items. The scale of adaptation methods and the measure of mental health used to find ways to adapt and the levels of mental health of workers after verifying their validity and reliability.

The results of the study indicated that workers in the Jordan Cement Company enjoy normal levels of stress and mental health, and they use adaptation techniques that based on solving the problem in a large and medium degree, and methods of adaptation based on emotion and avoidance methods with a moderate and low degree.

Also the results pointed out that effective or problem-based adaptation methods (such as active management, planning, acceptance, and positive reconfiguration) have no statistically significant association with mental health and its dimensions, that is, they are not associated with a mental health disorder or its improvement, except for receptivity that It is positively associated with mental health. The results indicated negative statistically significant correlations between each of the emotional-based adaptation methods (distraction of self-attention, resorting to emotional support, ventilation, religiousness, and self-blame) and avoidance and escaping methods (resorting to alcohol, resorting to humour, and

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

resorting to denial, and disengagement) on the one hand and mental health in its various dimensions on the other hand.

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية، وأساليب التكيف، ومستويات الصحة النفسية، لدى العاملين في شركة الإسمنت الأردنية، كما هدفت إلى استكشاف احتمال وجود علاقة ارتباطية بين تلك الأساليب التكيفية ومستويات الصحة النفسية.

تألفت عينة الدراسة من (٢٠٨) عامل إداري وإنتاجي، منهم (١٨٣) ذكراً و(٢٥) إناثاً، موزعين على المستويات التعليمية المختلفة. تم بناء مقياس لتحديد مصادر الضغوط النفسية مكونة من (٢٨) فقرة، واستخدم مقياس أساليب التكيف، ومقياس الصحة النفسية لمعرفة أساليب التكيف ومستويات الصحة النفسية لدى العاملين بعد التحقق من صدقيهما وثباتهما. أشارت نتائج الدراسة إلى أن العاملين في شركة الإسمنت الأردنية يتمتعون بمستويات سوية من الضغوط والصحة النفسية، ويستخدمون أساليب التكيف المرتكزة على حل المشكلة بدرجة كبيرة ومتوسطة، وأساليب التكيف المرتكزة على الانفعال والأساليب التجنبية بدرجة متوسطة وقليلة.

وأشارت إلى أن أساليب التكيف الفاعلة أو المرتكزة على حل المشكلة (مثل التدبير النشط، والتخطيط، والتقبل، وإعادة التشكيل الإيجابي) ليس لها ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الصحة النفسية وأبعادها، أي أنها لا ترتبط مع اضطراب في الصحة النفسية أو تحسنها، باستثناء التقبل الذي يرتبط إيجابياً مع الصحة النفسية. وأشارت النتائج إلى ارتباطات سلبية ذات دلالة إحصائية بين كل من أساليب التكيف المرتكزة على الانفعال (تشتيت الانتباه الذاتي، واللجوء إلى الدعم الانفعالي، والتنفيس، والتدين، ولوم الذات) وأساليب التكيف التجنبية والهروبية (اللجوء إلى الكحول، واللجوء إلى الفكاهة، واللجوء إلى الإنكار، وفك الاشتباك) من جهة والصحة النفسية بأبعادها المختلفة من جهة أخرى.

مشكلة الدراسة وأهميتها

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

لقد أصبحت الضغوط النفسية في بيئة العمل محل اهتمام كثير من المديرين والمنظمات؛ بسبب الأمراض الناجمة عن الضغوط النفسية التي قد يتعرض لها العاملون، والتكلفة المالية التي قد تنتج عن تعرض العاملين لها، إذ تشير كثير من الدراسات المتعلقة بالضغوط النفسية في العمل إلى أن الضغوط المتكررة يمكن أن تؤدي إلى شعور العامل بعدم الرضا عن العمل، وإلى الإصابات بالاضطرابات السايكوسوماتية (النفسية الجسمية) (هيبة والحربي، ٢٠١٩؛ John, et al., 1995).

يرى جون وزملاؤه (John, et al, 1995) أن الضغوط النفسية في بيئة العمل تؤثر بشكل مباشر في الدخل القومي؛ نتيجة لتغيب العاملين عن العمل، كما يعتقد بأن نصف إلى ثلاثة أرباع الأمراض والحوادث التي تصيب العاملين ترجع لأسباب متعلقة بزيادة الضغوط النفسية في بيئة العمل (معروف، ٢٠٠١)، ويقدر أن الأمراض المتعلقة بالضغوط النفسية في العمل تكلف الاقتصاد بلايين الدولارات سنوياً (هيجان، ١٩٩٨).

هناك الكثير من الدراسات التي تشير إلى تأثير الضغوط النفسية سلباً على أداء العاملين. كدراسة ستيفورت وزملاؤه (Stewartm, et al. (2003 حيث تبين أن الضغوط النفسية هي المسؤولة عن انخفاض الإنتاجية والأداء في (٨١%) من الحالات. وكذلك دراسات كل من: (Avison, 1994; Keenan & Newton,) (1984; Chen & Specter, 1992)، التي أشارت إلى وجود علاقة بين الضغوط النفسية والإحباط والعدوان. فصحة العامل النفسية قد تعتل نتيجة لعوامل كثيرة، أهمها الضغوط النفسية المتكررة. وهناك كثير من الدراسات التي تشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية واعتلال الصحة النفسية مثل:

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

(Jackson, 1983; Keenan & Newton, 1984; Cooper, 1987;)
Snow, et al., 2003؛ الأحمدى، ٢٠٠٢).

أسئلة الدراسة

- ١- ما مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة الإسمنت الأردنية؟
- ٢- ما الأساليب التي يستخدمها العاملون في شركة الإسمنت الأردنية للتكيف مع الضغوط النفسية؟
- ٣- ما مستويات الصحة النفسية لدى العاملين في شركة الإسمنت الأردنية؟
- ٤- ما العلاقة بين أساليب التكيف للضغوط وكل من الصحة النفسية وأبعاد الصحة النفسية؟

أهمية الدراسة التطبيقية: عند معرفتنا مصادر الضغوط النفسية في بيئة العمل، يمكننا وضع استراتيجيات أكثر فاعلية لمعالجتها سواء على مستوى الفرد أو علمستوى المنظمة، وزيادة الاهتمام بزيادة كفاءة الموارد البشرية كماً ونوعاً، والاهتمام بالصحة النفسية للعاملين.

أهمية الدراسة النظرية: تأتي أهميتها من حيث محاولة هذه الدراسة دعم الدراسات والاتجاهات النظرية الحديثة التي تحاول إثبات فكرة وجود أساليب تكيف فاعلة ومفيدة، وأساليب أخرى غير فاعلة وذات تأثير سلبي على مستوى الصحة النفسية.

التعريفات الإجرائية والعلمية لمتغيرات الدراسة:

الضغوط النفسية اجرائياً: هي ما يقيسه مقياس الضغوط النفسية المستخدم لأغراض هذه الدراسة.

الضغوط النفسية علمياً: "مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد إضافة الى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر وأساليب التكيف مع

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف" (حساني، ٢٠١٥، ص. ١٨).

أساليب التكيف اجرائيا: هي الأساليب التي يقيسها مقياس أساليب التكيف المستخدمة لأغراض هذه الدراسة.

أساليب التكيف علميا: "طرق تعامل الفرد مع المشكلات التي يواجهها" Aldwin, (2000, 15).

الصحة النفسية اجرائيا: هي ما يقيسه مقياس الصحة النفسية المستخدم لأغراض هذه الدراسة.

الصحة النفسية علميا: تعريف منظمة الصحة العالمية "حالة من التكامل الجسدي والعقلي والاجتماعي، وليست فقط غياب المرض أو العجز" (Taylor, 1999, 22).

الاطار النظري:

لقد تم تطوير عمل كانون من قبل سيلبي (1964) Selye، حيث استخدم مصطلح الضغوط للإشارة إلى التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسم كاستجابة لمثيرات البيئة التي تشكل تهديداً لحياة الإنسان، والتي تمر في ثلاث مراحل رئيسة متتابعة هي: مرحلة الإنذار أو التنبيه، ثم مرحلة المقاومة التي يقوم بها الجسم كي لا يستسلم للضغط، واخيرا مرحلة الإنهاك حيث يعجز الفرد عن التغلب على مصدر الضغط، ويصبح أكثر عرضة للإصابة بالأمراض النفسية والجسدية.

تتعدد مصادر الضغوط النفسية في بيئة العمل؛ ففي حين يصنفها جون وزملاؤه John, et al., (1995) في أربع فئات هي: طبيعة الوظيفة، والدور في المنظمة، والعلاقات مع الآخرين، والتطور الوظيفي. يرى (هيجان، ١٩٩٨) ان اهم

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

مصادر ضغوط العمل: العلاقات في العمل، وظروف العمل المادية، وطبيعة الدور في المنظمة، والعوامل الشخصية.

وتختلف شدة الضغوط النفسية ومصادرها باختلاف نوع المنظمة والمستويات التنظيمية فيها، حيث يشير ريجيو (1999) إلى أن العاملين في المستويات التنظيمية الدنيا يعانون من مستويات مرتفعة من الضغوط النفسية مقارنة بالعاملين في المستويات التنظيمية العليا.

يوجد أربعة عناصر ضرورية لنجاح أساليب التكيف، هي: زيادة الوعي بالمشكلة، وعملية معالجة المعلومات وتقييم الحلول المتوفرة للمشكلة، وتغيير السلوكيات، والحل الآمن؛ أي شعور الفرد بأن الموقف الضاغط على وشك الانتهاء أو الحل (National Safety Council, 1995).

يفسر كل من لازاروس وديلونجس (1983) Lazarus & Delongs التكيف للضغوط في ضوء النظرية المعرفية، فعندما يواجه الفرد موقفاً ضاغظاً فإنه إما أن يحاول تقدير الموقف معرفياً بصورة أولية، لتحديد معناه ودلالته، أو أن يقوم بعملية تقدير ثانية تتضمن تحضير استجابة معينة لتحديد ما يجب عمله حيال الموقف، أو أنه يقوم باستجابة المواجهة الفعلية للموقف الضاغط.

ويرى لونبرغ وزملاؤه (1998) Lowenberge, et al. أن أساليب التحكم أو إدارة الضغوط النفسية تقع في ثلاث فئات، هي: تغيير مصادر الضغوط النفسية؛ أي عمل تغيير في الاتجاه الإيجابي، كلجوء العامل إلى أخذ إجازة من العمل، والفئة الثانية هي تجنب الضغوط النفسية، والفئة الثالثة هي تقبل مصدر الضغوط النفسية.

تؤدي الضغوط النفسية في بيئة العمل إلى آثار سلوكية ونفسية وجسمية لدى العامل، وتحدد إيجابية أو سلبية هذه النتائج عدة عوامل، أهمها: أساليب التكيف

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

التي يتبعها العامل في التعامل مع الضغوط النفسية (Snow, et al., 2003). وفي هذا الصدد، يشير سيمونز وزملاؤه (1996) Simons, et al. إلى أن الموارد المتاحة للفرد لمجابهة المواقف الضاغطة تعد من العوامل التي قد تساعد في الحد من الاضطرابات الناجمة عنها. فالضغوط النفسية وأساليب التكيف لها متغيران يرتبطان بالصحة الجسمية والنفسية، يمكنك الاعتماد عليهما للنتبؤ بحوالي نصف أعراض الاضطرابات النفسية التي يتعرض لها الأفراد. كما يرى سنو وزملاؤه (2003) Snow, et al. أن دراسة الضغوط النفسية في بيئة العمل وعلاقتها بالصحة الجسدية والنفسية يجب أن تتضمن عدة عوامل، مثل: الدعم الاجتماعي، وأساليب التكيف.

كما تعد العلاقة بين أساليب التكيف والصحة النفسية علاقة مركبة؛ لاشتمالها على كثير من المتغيرات النفسية الأخرى، فحتى نقرر أن أحد أساليب التكيف ذو تأثير إيجابي أو سلبي على صحة الأفراد النفسية لا بد من إجراء دراسات كثيرة. كما أن أحد الأفراد قد يستخدم أسلوب تكيف معين، مما يؤدي إلى نتائج إيجابية فيما يتعلق بصحته النفسية، إلا أن أسلوب التكيف نفسه قد يستخدمه فرد آخر في مواجهة المشكلة نفسها، ويؤدي إلى نتائج سلبية على صحته النفسية، إذ يشير الدوين (2000) Adwin إلى أن العلاقة بين أساليب التكيف والأعراض النفسية معقدة جداً وبحاجة إلى نظرية ذات منحنى تفاعلي للتعامل معها (Transactional Approach)، وذلك لعدة أسباب منها: وجود عوامل كثيرة تعدل من تأثير الضغوط النفسية على الصحة النفسية، إضافة إلى وجود خلط إحصائي بين الضغوط النفسية والجهد الذي يبذله الفرد لتكيف مع هذه الضغوط، ووجود فروق فردية في نوع أساليب تكيف الأفراد مع الضغوط النفسية، وهذه الفروق ليس من الضروري أن تظهر على مقياس التكيف.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

يشير تيلور (1999) Taylor إلى عدم وجود أسلوب تكيف أكثر فاعلية من الآخر، فكل أسلوب من أساليب التكيف له إيجابيات وسلبيات تختلف باختلاف مصادر الضغوط النفسية وشخصية الفرد، إلا أن هناك دراسات نفسية تشير أو تدعم التأثير الإيجابي لأسلوب تكيف معين في مواجهة مصدر الضغوط النفسية من جهة، وفي التقليل من الأعراض النفسية الناجمة عن هذا المصدر من جهة أخرى. ففي دراسة أجراها كل من الدون ورفنينسون Aldwin & Revenson (1987) مثلاً، وجد أن الإفراط في استخدام أسلوب التفاوض كاستراتيجية للتكيف مع الضغوط النفسية يؤدي إلى لتقليل من الأعراض النفسية فقط عندما يعتقد الأفراد الذين يستخدمونها بأنها فاعلة، في حين أن الأفراد الذين يسلكون سلوكيات قليلة أو يتبعون أساليب تكيف قليلة للتكيف مع الضغوط النفسية والذين يعتقدون أنهم لا يستطيعون التعامل مع الموقف الضاغط بشكل حسن وفاعل، سوف يشعرون أو يصرحون بأعراض نفسية أكبر.

كما أظهرت دراسة قام بها شنغ (2001) Cheng أن الأفراد الذين يستخدمون أساليب تكيف مرتكزة حول حل المشكلة في مواجهة الضغوط النفسية يكونون أكثر تكيفاً وأقل اضطراباً وانحرافاً عن الصحة النفسية، مقارنة بالأفراد الذين يستخدموا أساليب التكيف المرتكزة على الانفعال.

هناك علاقة وثيقة بين صحة العامل النفسية، وكفايته الإنتاجية، وعلاقاته الاجتماعية بزملائه في العمل؛ فهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً بمتابرتة على عمله وتحمسه له واستقراره فيه وتعرضه للحوادث. إن الصحة النفسية المعتلة نواة الاضطراب والتمرد والصراع والشكوى من العمل، ومن الناس (راجع، 1970).

فلا غرابة أن نجد أن علم الصحة النفسية في العصر الحديث من أكثر العلوم

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

أهمية وإثارة للبحث؛ للعلاقة بين صحة الفرد النفسية وكفاءته وإنتاجيته وسلوكه في كافة المجالات (كلوتيه، ١٩٩٢).

وقد تعددت تعريفات الصحة النفسية؛ ويعود هذا إلى اختلاف المداخل النظرية للباحثين الذين تعرضوا لتعريف الصحة النفسية، وإلى التعقيد والتداخل بين مفهوم الصحة النفسية والمفاهيم النفسية الأخرى. ويشير كليوتيه (١٩٩٢) في هذا الصدد "إلى صعوبة الإحاطة بمفهوم الصحة النفسية؛ لأن تحديد هذا المفهوم وتعريفه يفرض حكماً تقييماً، كما ليس للصحة النفسية أي معنى إلا داخل نظام اجتماعي ثقافي، بالإضافة إلى ارتباط مفهوم الصحة النفسية بصعوبة الاتفاق بين الباحثين عن معايير موضوعية خاصة بالصحة النفسية يقبلها الجميع".

ويرى الباحثون أن الصعوبة في هذا التعريف ترجع إلى اختلاف المعايير التي تتخذ أساساً التمييز بين السواء واللاسواء. وهذا التعريف هو السائد بين علماء النفس، وقد حدّد ماسلو (1971) Maslow مظاهر أو معايير للصحة النفسية في التزام الفرد بالأخلاق والقيم، وأن يكون أميناً وصادقاً مع نفسه ومع الآخرين، وجرئياً وصريحاً في التعبير عما يراه صواباً، ومخلصاً فيما يؤديه من أعمال.

كما يعد العصاب من أكثر الأمراض النفسية شيوعاً، إذ يقدر الأطباء النفسيين أن ما نسبته (٤٠-٦٠%) من المرضى النفسيين هم مرضى عصابيون، إلا أن من يدخل منهم المستشفيات النفسية لا يتجاوز (٥-٧%) فقط، ويعود ذلك إلى التفاوت الشاسع في شدة الأعراض، ومدى تأثيرها في حياة المريض ومن حوله، أو لقلّة الوعي بطبيعة المرض النفسي، ومدى فاعلية العلاج في هذه الحالة (جبريل، ١٩٩٢).

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

وتشمل فئة العصاب عدة اضطرابات منها: القلق (Anxiety)، والاكتئاب (Depression)، والأمراض السايكوسوماتية (Psychosomatic Diseases)، واضطراب الوظائف الاجتماعية (Social Dysfunction)

الدراسات السابقة

هدفت دراسة (خليفة، ٢٠١٨) إلى الكشف عن العلاقة بين الصحة النفسية والضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة بالجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس الصحة النفسية، ومقياس الضغوط النفسية. تم تطبيقها على عينة من (٢٠٠) طالبا وطالبة، وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين درجات أبعاد إيجابيات الصحة النفسية (علاقات شخصية وطيبة، مهارات اجتماعية، مشاركة اجتماعية، عمل مشبع وترويج، قيم ومبادئ وأهداف) ودرجات أبعاد الضغوط النفسية.

هدف البحث (جرادات، ٢٠١٠) إلى معرفة الأساليب التي يمكن ان يستخدمها أعضاء هيئة التدريس للتكيف مع ضغوط العمل. تكونت عينة البحث من ٦٦ عضو هيئة تدريس، و ٢٩ إدارياً من العاملين بكلية المعلمين بحائل، حيث تم استخدام مقياس أساليب للتكيف مع ضغوط العمل. وأشارت النتائج إلى أن أهم الاساليب المستخدمة هي: أسلوب البعد الديني، وحل مشكلات العمل. وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أعضاء هيئة التدريس تبعاً لمتغير الرتبة الأكاديمية، وعدم وجود فروق بين استجابات أفراد عينة البحث ككل تبعاً لطبيعة العمل في الكلية.

كما قام سنو وزملاؤه (Snow, et al., 2003) بدراسة تهدف إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف والدعم الاجتماعي من جهة، والأعراض من جهة أخرى. تكونت عينة الدراسة من (٢٣٩) فرد، وطبق

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

الباحثون مجموعة مقاييس منها مقياس الضغوط النفسية في العمل، والأعراض النفسية. أشارت النتائج إلى أن استراتيجيات المواجهة ترتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية، كما يميل الأفراد الذين يستخدمونها إلى انخفاض تأثرهم بالآثار السلبية لضغوط العمل والضغوط الأسرية، كما أظهرت الدراسة أن الضغوط النفسية تتوسط العلاقة بين الدعم الاجتماعي والأعراض النفسية.

وفي دراسة أجراها كويمان وزملاؤه (Koopman, et al. (2003) بهدف معرفة العلاقة بين مستوى الصحة النفسية ومصادر الضغوط، واستخدام التكيف التجنبي ومضادات الاكتئاب. تكونت عينة الدراسة من (٨٥٦٧) فرداً. وقد طبق الباحثون مقياس الصحة النفسية، واختبار استخدام الكحول، ومقياس أساليب التكيف، ومقياس الرضا الحياتي، ومقياس الضغوط النفسية. أشارت نتائج الدراسة إلى ارتباط المستويات المنخفضة من الصحة النفسية بالمستويات المرتفعة من الضغوط النفسية في العمل أو في البيت، وبانخفاض الرضا في العمل أو في البيت، وبانخراط الشخص في استخدام التكيف التجنبي واستخدام مضادات الاكتئاب والإفراط في تناول الكحول.

أما دراسة شيمازو وكوزجي (Shimazu & Kosugi (2003) فقد هدفت لمعرفة مصادر الضغوط النفسية في العمل وأساليب التكيف لدى عينة من العاملين اليابانيين، حيث تكونت عينة الدراسة من (٥٦٣٠) عاملاً. تم بتطبيق مقياس لقياس الضغوط النفسية في العمل ومقياس الضيق النفسي. أشارت النتائج إلى وجود ارتباط إيجابي بين التكيف النشط والسعي نحو الدعم الاجتماعي، وارتباط دال إحصائياً بين أساليب التكيف غير الفاعلة وزيادة الضيق النفسي. كما أشارت نتائج الدراسة إلى ارتباط ذي دلالة إحصائية بين أساليب التكيف النشطة وانخفاض الشعور بالضيق النفسي.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

هدفت دراسة الأحمدى (٢٠٠٢) الى تحديد مصادر الضغوط النفسية في العمل. تكونت عينة الدراسة من (٩٠٠) طبيب، استخدم مقياس الضغوط النفسية. وأشارت النتائج إلى أن أهم مصادر الضغوط: خصائص الدور، وتوفر الإمكانيات المساندة، والنواحي المالية، والعلاقات مع الزملاء، وأن أكثر الأعراض الجسمية والنفسية انتشاراً هي التعب والإرهاك، والآلام في العضلات، واضطرابات الجهاز الهضمي، والصداع.

في حين هدفت دراسة الزعبي (١٩٩٧) إلى التعرف على ضغوط العمل لدى العاملين. تكونت عينة الدراسة من (٥١٨) عاملاً، واستخدم مقياس ضغوط العمل. أظهرت نتائج الدراسة مستوى عالٍ من إدراك ضغوط العمل، وأن مجموعة العوامل التنظيمية (ظروف العمل، والاستقرار الوظيفي، وعبء العمل)، والعوامل الاجتماعية وبعض عوامل الشخصية لها أثرها في معاناة المديرين من مستويات مختلفة من الضغوط.

أما دراسة الشهراني ورفاع (١٩٩٥) فهدفت الى معرفة مصادر الإجهاد النفسي وأساليب التكيف لدى عينة مكونة من (٤٦٠) معلماً ومعلمة، من خلال تطبيق استبانة أساليب التكيف. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى ان (٨٥%) من المعلمين يعانون من الإجهاد النفسي بدرجات مختلفة، وكانت أهم مصادر الضغط: عدم الاهتمام من قبل الطلبة، عدم توفر الوسائل التعليمية المناسبة، سوء المعايير المستخدمة في تقويم المعلم.

وفي دراسة قام بإجرائها شين وسبيكتور (1992) Chen & Spector بهدف معرفة العلاقة بين الضغوط وبعض السلوكيات لدى عينة مكونة من (٤٠٠) عامل. طبق الباحث مقياس الضغوط النفسية، ومقياس الاستجابات السلوكية. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط بين عبء العمل الزائد والسلوكيات

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

العدوانية (مثل: التخريب، والعنف الشخصي، والعدائية، والسرققة) لدى العاملين، في حين ارتبط غموض الدور في العمل والاحتباس أو العزلة في مكان العمل بتكرار التغيب عن العمل، كما ارتبط استخدام العقاقير في العمل بالتخريب والعدوانية والاحتباس في مكان العمل.

أجرى كوبر (1987) Cooper دراسة لمعرفة مصدر الضغوط النفسية وبعض الآثار النفسية المترتبة عليها لدى أطباء الأسنان في المملكة المتحدة. وتكونت عينة الدراسة من (٤٨٤) طبيباً، واستخدمت مقياس الرضا الوظيفي، والصحة النفسية ومصادر الضغوط النفسية. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى أن أهم مصادر الضغوط النفسية هي: ضيق الوقت، والنواحي المالية، ومشاكل متعلقة بالتعامل مع المرضى. كما وجد علاقة دالة إحصائياً بين هذه المصادر ومستوى الصحة النفسية.

كما أجرى سبيكتور وزملاؤه (1988) Spector, et al. دراسة بهدف معرفة العلاقة بين مصادر الضغوط النفسية والحالة النفسية والصحية للعاملين. وتكونت عينة الدراسة من (١٨١) من الإناث العاملات في وظيفة السكرتارية في جامعة جنوب فلوريدا، حيث طبق مقياس الضغوط النفسية ومقياس القلق، كما رصد عدد مرات الغياب عن العمل، وعدد مرات زيارة الطبيب، ثم قياس الرضا الوظيفي. وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية بين إدراك العاملين لوجود الضغوط النفسية في العمل وبين الغياب المتكرر عن العمل وعدد مرات زيارة الطبيب، ومستوى القلق والأداء الوظيفي.

أما الدراسة الحالية فتختلف عن الدراسات الأخرى من حيث ربطها مصادر الضغوط النفسية بأساليب التكيف ومستويات الصحة النفسية في دراسة واحدة، ومن حيث طبيعة المؤسسة التي تجرى عليها هذه الدراسة.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

المنهج والاجراءات:

مجتمع وعينة الدراسة:

تألفت مجتمع الدراسة من العاملين والعاملات (المنتجين، والإداريين) في شركة الإسمنت الأردنية "مصنع الفحيص"، والبالغ عددهم (٥٥٠). وبلغ عدد أفراد عينة الدراسة (٢٤٠) عاملاً، وتراوحت أعمارهم بين (١٩-٥٨) عاماً منهم (٨٨%) ذكور و (١٢%) إناث.

أدوات الدراسة:

أولاً: مقياس مصادر الضغوط النفسية: حيث تم بناء مقياس لتحديد مصادر الضغوط النفسية في العمل لأغراض هذه الدراسة. تم أولاً عرضه على لجنة محكمين. ثم تم استخراج صدق البناء للمقياس من خلال حسب ارتباط كل فقرة بالبُعد الذي تنتمي إليه حيث تراوحت الارتباطات بين (٠.٣٠-٠.٦٩).

تم استخراج الصدق العملي بطريقة العناصر المبدئية متبوعة بطريقة تدوير المحاور المتعامدة (Varimax). فأشارت نتائج التحليل العملي إلى تجمع فقرات المقياس ضمن ثمانية أبعاد منسجمة إلى حد ما مع الافتراض الذي بُني عليه، وهي: بُعد العلاقة مع المدير (الفقرات ١٥، ١٦، ١٤، ١٣)، بُعد العلاقة مع الزملاء (٢، ٦، ٣، ١)، بُعد غموض العمل (٨، ٩، ٧، ٥، ٤، ١٠)، بُعد مواقف ضاغطة تتعلق بظروف العمل الضارة بالصحة (٢٢، ٢٣، ٢٨، ٢٥)، وبعد مواقف ضاغطة ذات علاقة بالتعب والآثار النفسية (٢١، ٢٦، ٢٧، ٢٤). بعد مواقف ضاغطة تتعلق بتنظيم العمل (١٩، ٢٠)، بعد مواقف ضاغطة تتعلق بتقدير المدير (١١، ١٧)، بعد مواقف ضاغطة تتعلق بالراتب (١٨، ١٢).

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

تم حساب الثبات حيث بلغ قيمة ثبات المقياس (٠.٨٨) فيما تتراوح ثبات الأبعاد الفرعية للمقياس بين (٠.٥٣-٠.٧٩) بطريقة الاتساق الداخلي، وبلغ معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (٠.٧٣).

يتم تصحيح المقياس بإعطاء قيمة عددية (رقمية) لكل فقرة تتراوح بين درجة وأربع درجات، حيث تُعطى الدرجة واحد للإجابة بنادر، وتُعطى الدرجة اثنتان للإجابة بقليل، وتُعطى الدرجة ثلاث للإجابة بمتوسط، وتُعطى الدرجة أربعة للإجابة بكثير، باستثناء الفقرات الإيجابية وهي الفقرات: (٤، ١٢، ١٧)، إذ تعكس الدرجات وتتراوح الدرجة الكلية للفرد على الاستبانة بين (٢٨-١١٢)، حيث تشير الدرجة المنخفضة إلى تدني شدة الضغوط النفسية، والدرجة المرتفعة إلى ارتفاع شدة الضغوط النفسية. كما تتراوح الدرجة الكلية على البعد الأول للمقياس بين (٤-١٦)، وعلى البعد الثاني (٤-١٦)، وعلى البعد الثالث (٦-٢٤)، وعلى البعد الرابع (٤-١٦)، وعلى البعد الخامس (٤-١٦)، وعلى البعد السادس (٢-٨)، وعلى البعد السابع (٢-٨)، وعلى البعد الثامن (٢-٨).

ثانياً: الصورة المختصرة لقياس التكيف وهو من اعداد كارفر (Carver 1997) يتكون من (٢٨) فقرة يقابلها أربعة بدائل، يختار المستجيب إحداها، وتقيس (١٤) أسلوباً تكيفياً هي: أسلوب تشتيت الانتباه الذاتي، والتدبير النشط، واللجوء إلى الإنكار، واللجوء إلى الكحول، واللجوء إلى الدعم الانفعالي، واللجوء للدعم الأدائي، وفك الاشتباك، والتنفيس، وإعادة التشكيل الإيجابي، والتخطيط، والفكاهة، والتقبل، والتدين، ولوم الذات

يتم تصحيح المقياس عن طريق إعطاء درجة لكل فقرة بناءً على إجابة المستجيب تتراوح بين درجة وأربع درجات، حيث تُعطى الدرجة واحد إلى الإجابة لم أفعل هذا أبداً، وتُعطى الدرجة اثنان للإجابة فعلت هذا قليلاً، وتُعطى الدرجة ثلاثة للإجابة

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

فعلت هذا بمقدار متوسط، وتُعطى الدرجة أربعة للإجابة فعلت هذا كثيراً. وتتراوح الدرجة الكلية على كل بُعد من أبعاد المقياس بين درجتان وثمان درجات. تم إيجاد دلالة صدق للمقياس بصورته الأجنبية بطريقة التحليل العاملي، حيث أشار التحليل الذي أجراه معد الاختبار (Carver, 1997) إلى تجمع الفقرات ضمن تسعة عوامل، تجاوزت القيمة النسبية كل منهما الواحد صحيح، استوعبت ما قيمته (٧٢.٤%) من التباين الكلي. كل التشبعات الأساسية تجاوزت (٠.٤) وبلغت التشبعات في (٢٢) فقرة أعلى من (٠.٦)، و(٦) فقرات تجاوزت بشكل ثانوي (٠.٣)، وفي فقرة واحدة فقط منها كانت (٠.٤).

ثم قام المومني (٢٠٠١) بإيجاد صدق البناء للاختبار في صورته العربية عن طريق حساب الارتباطات المتبادلة بين أبعاد المقياس الأربعة عشر، حيث تراوحت معاملات الارتباط بين (٠.٤١-٠.٠٤). كما أشار التحليل العاملي إلى تجمع فقرات المقياس ضمن (١٤) بُعداً تتسق مع الافتراض الذي بُني عليه الاختبار، وتراوحت التشبعات بين (٠.٩٠-٠.٠٥) على المقياس، وتجاوزت القيمة النسبية لكل بُعد من الأبعاد الأربعة عشر الواحد صحيح، وفسرت هذه العوامل معاً ما قيمته (٧٧.٢%) من التباين الكلي على المقياس.

لاغراض الدراسة الحالية تم حساب صدق البناء عن طريق حساب الارتباطات المتبادلة بين الأبعاد الفرعية لمقياس أساليب التكيف، التي تراوحت بين (٠.٧٥-٠.٠٠٣)، وتم حساب ثبات الاختبار بطريقة الاتساق الداخلي إذ بلغت (٠.٦٤).

ثالثاً: مقياس الصحة العامة (النفسية): من اعداد غولديبيرغ ووليامز Goldberg & Williams (1991).

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

يقيس أبعاد: الصحة النفسجسمية (السايكوسوماتية)، التحرر من القلق والأرق، فاعلية الوظائف الاجتماعية، التحرر من الاكتئاب الشديد. تم حساب الصدق العاملي للمقياس بصورته الاجنبية حيث استخدمت طريقة المحاور المتعامدة، وتبين أن الأبعاد الأربعة تفسر ما قيمته (٠.٥٩) من التباين الكلي. أما الصدق التلازمي بإيجاد ارتباط المقياس بنتائج المقابلات الإكلينيكية، فكان متوسط الارتباط (٠.٧٦) في ثلاث دراسات مختلفة، وكان متوسط الارتباط على كل واحد منها (٠.٧٦، ٠.٨٣، ٠.٦٧). وتم استخراج معامل الصدق للمقياس عن طريق حساب درجة الحساسية والتمييز، حيث كانت تتراوح بين (٠.٧٦-٠.٩٣). وبلغ معامل ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار (٠.٩٥)، وبطريقة التجزئة النصفية، (٠.٩٥)، و(٠.٩٨) بطريقة كرونباخ ألفا. (Goldberg & Williams, 1991)

اما الصورة العربية فقد تم استخراج صدق البناء حيث أشارت الدرجات إلى ارتفاع معاملات الارتباط بين الفقرات والمقياس الفرعي الذي تقع ضمنه، وإلى ارتفاع معاملات الارتباط بين الفقرات والدرجة الكلية، حيث أشارت النتائج إلى أن ارتباطات فقرات بُعد الصحة السايكوسوماتية بالدرجة الكلية، تراوحت بين (٠.٤٧-٠.٦٩)، وبين (٠.٥٥-٠.٧٣) لبُعد التحرر من القلق والأرق، وبين (٠.٢٨-٠.٥١) لبُعد فاعلية الوظائف الاجتماعية، وبين (٠.٤٨-٠.٦٩) لبُعد التحرر من الاكتئاب الشديد. وبالتحليل العاملي بطريقة المحاور المتعامدة أفرز هذا التحليل ثلاثة أبعاد فسرت ما قيمته (٠.٥٧) من التباين الكلي، بلغت معاملات ثبات الاختبار بطريقة التجزئة النصفية (٠.٧٠) للمقياس الكلي، و(٠.٧٦) لبُعد السايكوسوماتية، و(٠.٨١) لبُعد التحرر من القلق والأرق، و(٠.٦٦) لبُعد فاعلية الوظائف الاجتماعية، و(٠.٨٦) لبُعد الاكتئاب الشديد. وحسب الثبات باستخدام

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

معادلة كرونباخ ألفا، حيث كان معامل الثبات للمقياس الكلي (٠.٩١)، في حين بلغت معاملات الثبات لبُعد السايكوسوماتية (٠.٨٢)، ولبُعد التحرر من القلق والأرق (٠.٨٥)، ولبُعد فعالية الوظائف الاجتماعية (٠.٧١)، ولبُعد الاكتئاب الشديد (٠.٨٦)(الجعفرية، ٢٠٠٣).

أما في الدراسة الحالية، فقد تم حساب الارتباطات المتبادلة بين الأبعاد الفرعية لمقياس الصحة العامة، والنتيجة الكلية على المقياس. وكانت قيم معاملات الارتباط دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (٠.٠١)، وتراوحت معاملات ارتباط فقرات بُعد السايكوسوماتية بالدرجة الكلية بين (٠.٢٨-٠.٥٨)، وبين (٠.٣٩-٠.٧٣) لبُعد التحرر من القلق والأرق، وبين (٠.٢٣-٠.٥١) لبُعد فاعلية الوظائف الاجتماعية، وبين (٠.٤٧-٠.٧٤) لبُعد التحرر من الاكتئاب الشديد. وجميع معاملات الارتباط ذات دلالة عند مستوى دلالة (٠.٠١).

وبلغ معامل الثبات بالتجزئة النصفية للمقياس ككل (٠.٧٢). وبمعادلة كرونباخ ألفا كان معامل الثبات للمقياس الكلي (٠.٨٩)، في حين بلغت معاملات الثبات لبُعد السايكوسوماتية (٠.٧٦)، ولبُعد التحرر من القلق والأرق (٠.٨٣)، ولبُعد فعالية الوظائف الاجتماعية (٠.٦٥)، ولبُعد الاكتئاب (٠.٨٥).

يُجاب عن هذا المقياس وفقاً لطريقة ليكرت، إذ يختار الفرد الإجابة التي تنطبق عليه من بين أربعة بدائل، وهي مندرجة من (صفر - ٣)، حيث تصحح كالاتي: أفضل من المعتاد (٣)، و كالمعتاد(٢)، وأسوأ من المعتاد (١)، وأسوأ من المعتاد بكثير (صفر). وتتراوح الدرجة النهائية من (صفر-٨٤)، حيث تشير الدرجة صفر إلى تدني كبير في الصحة النفسية، والدرجة (٨٤) إلى ارتفاع كبير في الصحة النفسية على المقياس الكلي. وتتراوح الدرجة الكلية على كل بُعد من أبعاد المقياس بين (صفر-٢).

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

النتائج والمناقشة

للإجابة عن السؤال الأول وهو ما مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في شركة الإسمنت الأردنية؟، تم استخراج المتوسطات والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية، وكانت النتائج كما في جدول (١).

جدول ١: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمصادر الضغوط النفسية والدرجة الكلية

الرتبة	المتوسط الحقيقي بعد الضرب ب(١.٥) أو ب(٣) لغرض تساوي المتوسطات الفرضية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	اسم المصدر
١	١٧.٣١	١.٤٣	٥.٧٧	تقدير المدير
٢	١٦.٩٨	١.٧٠	٥.٦٦	تنظيم العمل
٣	١٥.٧٨	١.٣٧	٥.٢٦	الراتب
٤	١٥.٦٤	٣.٤٤	١٠.٤٣	التعب والآثار النفسية
٥	١٥.٦	٣.٢٨	١٠.٤٠	العلاقة مع المدير
٦	١٤.٨٢	٣.٣٩	٩.٨٨	العلاقة مع الزملاء
٧	١٤.٥٩	٣.٤٩	٩.٧٣	ظروف العمل الضارة بالصحة
٨	١٣.١٧	٤.٤٨	١٣.١٧	غموض العمل
-	-	١٥.٢٥	٧٠.٣٠	المقاييس الكلي

يظهر من الجدول ان مصدر الضغوط النفسية المتعلقة بتقدير المدير جاء في المرتبة الأولى بمتوسط (٥.٧٧)، تلاه مصدر الضغوط النفسية المتعلق بتنظيم العمل، ثم مصدر الضغوط النفسية المتعلق بالراتب، ثم مصدر الضغوط النفسية المتعلقة بالتعب والآثار النفسية، في حين جاء مصدر الضغوط النفسية المتعلق

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

بغموض العمل في المرتبة الثامنة والأخيرة بمتوسط (١٣.١٧). ونلاحظ مما سبق أن المتوسطات الحقيقية للعاملين على مصادر الضغوط النفسية وأبعادها قريبة جداً من المتوسطات الفرضية، مما يعني أن العاملين في شركة الإسمنت الأردنية يتمتعون بمستويات معتدلة أو سوية من الضغوط النفسية.

يمكن تفسير ذلك من حيث ان الفرد لديه حاجة إلى التقدير والاحترام من قبل الآخرين، فحرمان الفرد من إشباع هذه الحاجة يولد لديه شعوراً بالضغوط النفسية، فهناك الكثير من المديرين والمشرفين الذين لا يظهرون تقديرهم ورضاهم عن العمل بحجة أن ذلك قد يؤدي بالعامل إلى الرضا عن أدائه، ويترتب على ذلك عدم الزيادة أو التحسين في أدائه ما دام المسؤولين غير راضون عنه، وهذا سلاح ذو حدين، إذ ربما يولد ضغوطاً تنعكس نتائجها على أداء العامل. ولا شك بأن العامل الذي يبذل جهداً ويعمل لساعات طويلة يتوقع أن يحصل على أجر مناسب للجهد الذي يبذله. أما إذا كان الأجر أقل بكثير من الجهد الذي يبذله العامل (في اعتقاده) فإنه سيشعر حتماً بالضغوط النفسية. كما تعد علاقة العامل برؤسائه في العمل من أشد مصادر الضغوط النفسية تأثيراً على العامل، وخاصة إذا كانت المنظمة ذات طابع بيروقراطي. والعامل عندما يتم نقله للعمل في مكان آخر يكون بحاجة إلى وقت لتكيف مع هذا المكان، كما أنه يشعر بالضغوط النفسية؛ لفقدانه أصدقائه أو زملائه، كذلك عندما يتم تعيين مدير جديد وتتفق هذه النتيجة مع نتائج دراسات (الزعيبي، ١٩٩٧؛ الأحمد، ٢٠٠٢؛ عسكر وعبد الله، ١٩٨٨؛ Cooper, 1987؛ Nimmo, 1986)

للاجابة عن السؤال الثاني: ما أساليب التكيف التي يستخدمها العاملون في شركة الإسمنت الأردنية للتكيف مع الضغوط النفسية؟ تم حساب المتوسطات

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

والانحرافات المعيارية للأساليب التي يستخدمها العاملون للتكيف مع الضغوط النفسية، ويشير الجدول التالي للنتائج.

جدول ٢: المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستخدام أساليب التكيف

أسلوب التكيف	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستعمال
التدبير النشط	٦.١٠	١.٦٦	كبيرة
التخطيط	٦.٠١	١.٦٢	كبيرة
اللجوء إلى الدعم الأدائي	٥.٩٢	١.٦٨	متوسطة
التقبل	٥.٨٨	١.٨٧	متوسطة
لوم الذات	٥.٧٠	١.٨٢	متوسطة
إعادة التشكيل الإيجابي	٥.٦٣	١.٧٨	متوسطة
التدين	٥.٢٢	١.٨٨	متوسطة
تشثيت الانتباه	٤.٩٤	٢.٠١	قليلة
التفيس	٤.٤٦	١.٥٨	قليلة
اللجوء إلى الدعم الانفعالي	٤.٤٥	١.٧٣	قليلة
اللجوء إلى الإنكار	٤.١٩	١.٥٩	قليلة
فك الاشتباك	٣.٨٠	١.٦٨	قليلة
الفكاهة	٣.٥٤	١.٥٢	قليلة
اللجوء إلى الكحول	٣.٠٣	١.٦٩	قليلة

يبين الجدول أن أكثر أساليب التكيف استخداماً لدى أفراد الدراسة هي التدبير النشط، يليه التخطيط، ثم اللجوء إلى الدعم الأدائي فيما جاء أسلوب اللجوء إلى الكحول بالمرتبة الأخيرة، ويلاحظ من هذه النتائج أن أفراد الدراسة يستخدمون أساليب التكيف النشطة أو الفاعلة مثل التخطيط، والتدبير النشط بدرجات كبيرة ومتوسطة، في حين يستخدمون أساليب التكيف المرتكزة على الانفعال والأساليب التجنبية بدرجة متوسطة ومنخفضة.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

كما أظهرت نتائج الدراسة بأن العاملين يستخدمون أسلوب التدبير النشط والتخطيط بدرجة كبيرة، والفكاهة واللجوء إلى الكحول بدرجة قليلة. قد يرجع هذا التسلسل في استخدام أساليب التكيف (أساليب مواجهة المشكلة أولاً، والأساليب المرتكزة حول الانفعال ثانياً، والأساليب الهروبية ثالثاً) إلى طبيعة عينة الدراسة من حيث كونها عنة سوية عاملة (تتمتع بمستويات طبيعية من الصحة النفسية). كما أن العوامل المتعلقة بنمط الشخصية والعوامل المتعلقة بالموقف الضاغط تسهم في تحديد أساليب التكيف التي يستخدمها الأفراد. يشير كل من سميث ووالستون (Smith & Waltson (1992 إلى أن الأفراد القادرين على فهم الموقف وظروفه يستخدمون أساليب تكيف نشطة وفاعلة مقارنة بالأفراد غير القادرين على فهم الموقف واستيعابه، حيث يلجأ هؤلاء إلى استخدام أساليب تكيف ترتكز على الانفعال؛ لأنهم لا يعرفون كيف يتصرفون إزاء الموقف الضاغط. وربما لم يكن الأمر مجرد عدم القدرة على الفهم، بل سائر القدرات والمهارات المتعلمة للتعامل مع الضغوط النفسية.

للاجابة عن السؤال الثالث على: ما مستويات الصحة النفسية لدى العاملين في شركة الإسمنت الأردنية؟ تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي سجلها أفراد العينة على مقياس الصحة النفسية،

جدول ٣: المتوسطات والانحرافات المعيارية للصحة النفسية وأبعادها الفرعية

المستوى	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	المتوسط	أبعاد الصحة النفسية
مرتفع	٤.٤٩	١٠.٥	١٦.٤٨	التحرر من الاكتئاب الشديد
مرتفع	٣.٥٠	١٠.٥	١٥.٣٩	السايكوسوماتية (التحرر منه)
مرتفع	٣.١٩	١٠.٥	١٤.٧٢	فاعلية الوظائف الاجتماعية
مرتفع	٤.٨٧	١٠.٥	١٤.٠٧	التحرر من القلق والأرق

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

النتيجة الكلية	٦٠.٦٥	٤٢	١٢.٦١	مرتفع
----------------	-------	----	-------	-------

حيث ان الدرجة على الابعاد حسب المقياس التقريبي للفئات تكون: من (١٤-٢١) تكون مستوى مرتفع والدرجة من (٧-١٣.٩) مستوى متوسط والدرجة من (٠-٦.٩) مستوى منخفض، أما المقياس الكلي فتكون من (٥٨-٨٤) تكون مستوى مرتفع والدرجة من (٢٩-٥٧) مستوى متوسط والدرجة من (٠-٢٨) مستوى منخفض، ويظهر من الجدول ان جميع مستويات الصحة النفسية كانت مرتفعة لدى عينة الدراسة أي أن مستويات الصحة النفسية لدى العاملين في شركة الإسمنت الأردنية ضمن المستوى الطبيعي.

تدل هذه النتائج على أن العاملين لديهم مستويات طبيعية من الصحة النفسية، ويمكن تفسير ذلك بأن أفراد مجتمع الدراسة الذي تمثله العينة مجتمع سوي، بالإضافة إلى أن العمل والدخل يشعران العاملين بالاستقرار والأمان والطمأنينة النفسية. ومن المحتمل أن مقياس الصحة النفسية المستخدم في هذه الدراسة يقيس الحالات المتطرفة من الاضطراب أو سوء الصحة النفسية، ويظهر هذا من متوسطات درجات الأفراد على الأبعاد الفرعية للصحة النفسية، التي جاءت معظمها فوق المتوسط الفرضي، أي أن الأفراد الذين يعانون من أعراض نفسية شديدة التي يقيسها هذا المقياس ربما لا يكونوا قادرين على العمل.

ويتفق ذلك مع ما أشار إليه تون (1999) Toon من أن العمل يتطلب أشخاصاً ذوي صحة نفسية أفضل وقادرين على أداء واجباتهم، لذلك جاءت درجاتهم أعلى من المتوسط الفرضي. كما يعد ذهاب الفرد إلى عمله من المحكمات الرئيسية لتمتع الفرد بالصحة النفسية، حيث يرى أحمد (١٩٩٩) بأن قدرة الفرد على العمل والإنتاج الملائم مظهر من مظاهر الصحة النفسية، ويقصد

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

بذلك قدرته على الإنتاج ضمن ذكائه واستعداداته، وغالباً ما يكون الكسل وعدم العمل دليلاً على شخصيات هددتها الصراعات النفسية واستنفدت طاقتها. للإجابة عن السؤال الرابع: ما العلاقة بين أساليب التكيف للضغوط وكل من الصحة النفسية وأبعاد الصحة النفسية؟ حسبت معاملات الارتباط بين أساليب التكيف والنتيجة الكلية على مقياس الصحة النفسية.

جدول رقم ٤: معاملات الارتباط بين أساليب التكيف والأبعاد الفرعية للصحة النفسية والنتيجة الكلية

أبعاد الصحة النفسية					أساليب التكيف
النتيجة الكلية على مقياس الصحة النفسية	التحرر من الاكتئاب	فاعلية الوظائف الاجتماعية	التحرر من الأرق	السايكوسوماتية	
٠.٣٩**	٠.٢٤**	٠.٢**	٠.٤٠**	٠.٣٥**	تشنت الانتباه
٠.٠٧٠	٠.٠٢٤	٠.١٩**	٠.٠١٢	٠.٤٨**	التدبر النشط
٠.٣١**	٠.٣٠**	٠.٢٢**	٠.٢٧**	٠.١٧*	اللجوء إلى الإنكار
٠.٣٣**	٠.٢٧**	٠.١٨*	٠.٣٢**	٠.٢٥**	اللجوء إلى الكحول
٠.٢٧**	٠.٣١**	٠.١٣*	٠.١٣*	٠.٢٧**	اللجوء إلى الدعم الانفعالي
٠.١١*	٠.٠٩٤	٠.٠٩٦	٠.٠٠١	٠.١٩**	اللجوء إلى الدعم الأداي
٠.٣٠**	٠.٢١**	٠.٢٨**	٠.٢٠**	٠.٢٦**	فك الاشتباك
٠.٣٦**	٠.١٩**	٠.٣٢**	٠.٣٠**	٠.٣١**	التفيس

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

٠.٠٠٣	٠.٠٨٢	٠.٠٩٤	٠.٠١٥-	٠.١٠-	إعادة التشكيل الإيجابي
٠.٠٨٦	٠.٠١٣	٠.١٢	٠.١٢	٠.٠٠٥-	التخطيط
٠.١٥*-	٠.١١-	٠.٠٦٢-	٠.٢١**-	٠.٠٤٥-	الفكاهة
٠.١٧*	٠.٠٣٧	٠.٠١٠	٠.١٨*	٠.٣٣**	التقبل
٠.٤٧**-	٠.٣٣**-	٠.٢٩**-	٠.٤١**-	٠.٤١**-	التدين
٠.١٦*-	٠.٠٥٠-	٠.٠١٥-	٠.١٥*-	٠.٣٠**-	لوم الذات

** دال عند مستوى دلالة ٠.٠١ * دال عند مستوى دلالة ٠.٠٥

ويتبين من الجدول أن درجات الأفراد على مقياس الصحة النفسية ارتبطت ارتباطاً سلبياً بسبعة أساليب تكيفية، هي: تشتيت الانتباه، واللجوء إلى الإنكار، واللجوء إلى الكحول، واللجوء إلى الدعم الانفعالي، وفك الاشتباك، والتنفيس، والتدين، وارتبطت أيضاً ارتباطاً سلبياً بثلاثة أساليب تكيفية هي: اللجوء للدعم الأدائي، والفكاهة، ولوم الذات. وتشير الارتباطات السلبية بين أساليب التكيف ومستويات الصحة النفسية إلى أن زيادة استخدام هذه الأساليب يسهم في تخفيض مستوى الصحة النفسية (سوء الصحة النفسية).

ولم يظهر ارتباط ذو دلالة إحصائية بين الأساليب التكيفية التالية: التدبر النشط، وأسلوب إعادة التشكيل الإيجابي، وأسلوب التخطيط، والنتيجة الكلية على مقياس الصحة النفسية باستثناء التقبل، وهذا يعني أن استخدام الفرد لهذه الأساليب التكيفية يسهم في ثبات مستوى الصحة النفسية واستقرارها.

وظهر وجود علاقة ارتباطية سلبية بين معظم أساليب التكيف والأبعاد الفرعية للصحة النفسية، حيث ظهر بأن أعلى ارتباط كان بين أسلوب التدين والتحرر من القلق والأرق. وهذه النتائج تشير إلى أنه كلما استخدم الفرد الأساليب التكيفية السابقة في التكيف مع الضغوط النفسية انخفضت صحته النفسية.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

وبالنسبة للارتباطات الإيجابية ذات الدلالة الإحصائية كانت ما بين بعد التدبر النشط مع بُعد فاعلية الوظائف الاجتماعية وبين بعد التخطيط وفاعلية الوظائف الاجتماعية، ولُبُعد التقبل مع السايكوسوماتية، وأخيراً بين التحرر من القلق والأرق. وهذا يعني أنه كلما استخدم الفرد التدبر النشط والتخطيط ارتفعت فاعلية قيامه بالوظائف الاجتماعية، وكلما استخدم التقبل انخفض احتمال إصابته بالاضطرابات السايكوسوماتية والقلق والأرق.

تتفق هذه النتائج نوعاً ما مع نتائج دراسة (Cheng, 2001)، التي أظهرت أن الأفراد الذين يستخدمون أساليب تكيف مرتكزة حول حل المشكلة، وتتفق أيضاً مع نتائج دراسة (Snow, et al. 2003) التي أظهرت أن استخدام استراتيجيات التكيف الفاعلة أو النشطة يرتبط مع عدد قليل من الأعراض النفسية، كما وتتفق مع نتائج دراسة (Shimasu & Kosugi 2003)، التي أظهرت ارتباطاً إيجابياً بين التكيف الفاعل والبحث عن الدعم الاجتماعي، وارتباطاً سلبياً بين التكيف الفاعل (النشط) والابتعاد عن الآخرين والاستقلالية في العمل والضيق النفسي، وتتفق النتائج نوعاً ما مع نتائج دراسة بيرلن وزملائه (Pearlin, et al. 1981) التي أظهرت أن التكيف الفاعل (المرتكز على المشكلة) يرتبط إيجابياً بالسيطرة، ويقلل من احتمال تكرار الإصابة بالضغوط النفسية.

أما الارتباطات الإيجابية فتعني أنه كلما استخدم الفرد أسلوب التدبر النشط والتخطيط ارتفعت فاعلية قيامه بالوظائف الاجتماعية، وكلما استخدم التقبل انخفض احتمال إصابته بالاضطرابات السايكوسوماتية والقلق والأرق.

وبالرغم من عدم وجود ارتباطات ذات دلالة إحصائية بين أساليب التكيف الفاعلة أو النشطة مع الصحة النفسية وأبعادها (باستثناء أسلوب التقبل)، إلا أن عند مقارنة الارتباطات مع أساليب التكيف المرتكزة على الانفعال وأساليب التكيف

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

المرتكزة على التجنب أو الهروب مع مواجهة المشكلة (التي كانت في معظمها ارتباطات سلبية ذات دلالة إحصائية) بينت أن أساليب التكيف النشطة (الفاعلة) كانت أفضل الأساليب من حيث أنها تحافظ على مستوى الصحة النفسية كما هو، أي أنها لا تحاول دون تدهوره، وإنما تبقى طبيعياً. وهذا يتفق إلى حد ما مع نتائج الدراسات التي تشير إلى أن أساليب التكيف النشطة (الفاعلة) ترتبط إيجابياً بالصحة النفسية.

تتفق هذه النتائج مع دراسات (Shimazu & Kosugi, 2003; Koopman, 1984; Cheng, 2001; Folkman, 2003; et al) في أن الأفراد يميلون إلى استخدام أساليب تكيف مرتكزة على الانفعال إذا كانت المشكلة أو المواقف الضاغطة خارجة عن إطار سيطرتهم، وانخرط الفرد في استخدام أساليب التكيف التجنبية، وتعكس هذه الأساليب محاولة الفرد تجنب المشكلة، وعدم التعامل المباشر مع مصادر الضغوط النفسية بطريقة مباشرة. وبالتأكيد، فإن هروب الفرد من المشكلة، وعدم البحث عن حل لها يبقي المشكلة على حالها، أو ربما يؤدي إلى تفاقمها، الأمر الذي ينعكس على مستويات الصحة النفسية لديه. وقد يلجأ الفرد إلى الأساليب التجنبية إما لشعوره بعدم جدوى أساليب حل المشكلات (الأساليب النشطة) في حل المشكلة (مما يؤدي إلى شعور باليأس)، أو فشل محاولته في حل المشكلة وفي التصدي لمصدر الضغوط النفسية سابقاً، أو لأن استخدام مثل هذه الأساليب سمة متأصلة في شخصيته.

توصي الدراسة الحالية بإرشاد العاملين وتوجيههم إلى استخدام أساليب التكيف المرتكزة على حل المشكلات في مواجهة مصادر الضغوط النفسية في العمل، والابتعاد عن استخدام أساليب التكيف التجنبية والأساليب المرتكزة على الانفعال في مواجهة مصادر الضغوط النفسية، وأخذ مصادر الضغوط النفسية بالحسبان

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

عند معالجة مشاكل العاملين في مكان العمل، إضافة الى تدريب المديرين والمشرفين على أساليب الإرشاد والتوجيه، إذ يمكن لذلك أن يحد من تأثيراتها السلبية.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

١. أحمد، سهير كامل (١٩٩٩). الصحة النفسية والتوافق. (ط١). الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
٢. الأحمدى، حنان عبد الرحيم (٢٠٠٢). دراسة ميدانية للأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض. (ط١). الرياض: معهد الإدارة العامة.
٣. جبريل، موسى (١٩٩٢). التكيف ورعاية الصحة النفسية. (ط١). القدس: جامعة القدس المفتوحة.
٤. الجرادات، محمود بن خالد. (٢٠١٠). أساليب التكيف مع ضغوط العمل في كلية المعلمين بحائل من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس والإداريين فيها . المجلة التربوية. مج. ٢٤، ع. ٩٥، يونيو ٢٠١٠ . ٢٧٥-٣٢١ تم استرجاعه من search.shamaa.org
٥. الجعافرة، سمية عبد الحميد (٢٠٠٣). الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض المتغيرات في بيئة العمل. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
٦. خليفي، نادية. (٢٠١٨). الصحة النفسية وعلاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة : دراسة ميدانية على عينة من طلبة كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو .مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية. ع. ٨، مارس ٢٠١٨ . ٣٩-٦٧.
٧. راجح، أحمد عزت (١٩٧٠). علم النفس الصناعي. (ط٣). القاهرة: دار الكتاب.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين.....

٨. ريجو، رونالد (١٩٩٩). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي. (ط١). ترجمة: فارس حلمي، عمان: دار الشروق.
٩. الزعبي، محمد تركي سمارة (١٩٩٧). ضغوط العمل لدى المديرين في جهاز الخدمة المدنية في عمان الكبرى. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
١٠. الشهراني، عامر عبد الله ورفاع، سعيد محمد (١٩٩٥). الإجهاد النفسي: مصادره وطرق مقاومته لدى معلمي ومعلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة العربية السعودية. (ط١). أبها: جامعة الملك سعود.
١١. عسكر، علي وعبد الله، أحمد (١٩٨٨). مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية. مجلة العلوم الاجتماعية، ١٦(٤)، ٦٥-٨٨.
١٢. كلوتية، فرانسو (١٩٩٢). الصحة النفسية. ترجمة: جميل ثابت، وميشال أبي فاضل، بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
١٣. معروف، اعتدال (٢٠٠١). مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة - في العمل - في المجتمع. الرياض: مكتبة الشقري.
١٤. المومني، وليد فلاح طاهر (٢٠٠١). استراتيجيات التدبير لضغوط الحياة وعلاقتها بالقلق والاكتئاب لدى طلبة الجامعة الأردنية. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.
١٥. هيبة، زكريا والحري، رقية (٢٠١٩). مستوى ضغوط العمل التي تواجهها مديرات المدارس المتوسطة الحكومية بالمدينة المنورة. مجلة العلوم التربوية ١ (٢)، ٤٩٨-٥٢٠.
١٦. هيجان، أحمد عبد الرحمن (١٩٩٨). ضغوط العمل: مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض: مركز البحوث والدراسات.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى
العاملين.....

المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Adwin, C., & Revenson, T. (1987). Does Coping Help. A Reexamination of the Relationship between Coping and Mental Health. *Journal of Personality and Social Psychology*, (53), 337-348.
2. Aldwin, C. (2000). *Stress, Coping, and Development: In integrative Perspective*. New York, London: The Guilford Press.
3. Avison, W. (1994). *Stress and Mental Health: Contemporary Issue and Prospects for the Future*. New York & London: Plenum Press.
4. Carver, C. (1997). You Want to Measure Coping but Your Protocol is too Long: Consider the Brief Cope. *International Journal of Behavioral Medicine*, 4, 92-100
5. Chen. P., & Spector, P. (1992). Relationships of Work Stressors with Agression, Withdrawal, Theft and Substance Use: An Exploratory Study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, (65), 177-184.
6. Cheng, C. (2001). Assisting Coping Flexibility in Real Live and Laboratory Setting: A Multi-method Approach. *Journal of Personality and Social Psychology*, 5(2), 814-833
7. Cooper, A. (1987). *The Stress Check Coping with Stresses of Life and Work*. New Jersey: Prentice Hall.
8. Folkman, S. (1984). Personal Control, Stress and Coping Processes: A Theoretical Analysis. *Journal of Personality and Social Psychology*, (46), 839-852.
9. Goldberg. D., & Williams, P. (1991). *A Users Guide to the General Health Questionnaire (GHO)*, Da Basingstoke Press.
10. Jackson, S. (1983). Participation in Decision Making as a Strategy for Reducing Job-Related Strain. *Journal of Applied Psychology*. 1(68), 3-19
11. John, A., Cary, Cand Ivan, 1. (1995). *Work Psychology*. (2nd ed.). LoAcre, London: Pitman Publishing.
12. Keenan, A., & Newton, T. (1984). Frustration in Organizations: Relationship to Role Stress Climate and Psychology Strain. *Journal of Occupational Psychology*. (S7), 57-65.
13. Koopman, C., Want, S., Whitsel, S., Westrup, D., & Robert, M. (2005). Relationship of Alcohol Use, Stress, Avoidance Coping, and

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى
العاملين.....

-
- other Factors with Mental Health in a Highly Educated Workforce. American Journal of Health Promotion, 17(4), 259-764.
14. Lazarus, R., & Delongs, L. (1983). Psychological Stress and Coping in Aging. Psychology, (58), 245-254.
 15. Lowenberg, G., Conrad, K., Dowhower, D., & Hatness, C. (1998). Current Perspective in Industrial/ Organizational Psychology. Boston: Allyn & Bacon.
 16. Maslow, A. (1971). The Future Reaches of Human Nature. New York: Viking Press.
 17. National Safety Council. (1995). Stress Management. London: Jones & Bartlett Publishers.
 18. Nimmo, D. (1986). Factor of Attrition among School Band Directors. Arizond State Uni, Dissertation Abstracts International, (74), 510-520.
 19. Pearlin, L., Lieberman, M., Menaghan, E., & Mullan, J. (1981). The Stress Process. Journal of Health and Social Behavior, (22), 337-356.
 20. Selye, H. (1974). Stress without Distress. New York: New American Library.
 21. Shimazu, A., & Kosugi, S. (2003). Job Stressors, Coping, and Psychological Distress among Japanese Employees: Interplay between Active and Non-active Coping. Work & Stress, 17(1), 38-51.
 22. Simons, A., Janet, K, Alichman, Sand Santrock, J. (1996). Human Adjustment. New York: Brown & Benchman.
 23. Smith, C., & Wallston, K. (1992). Adaptation in Patients with Chronic Rheumatoid Arthritis: Application of a General Model. Health Psychology, (11), 151-162.
 24. Snow, David, Suzanne, C., Chitra, R., & Lene, K. (2003). The Relationship of Work Stressors, Coping and Social Support to Psychological Symptoms among Female Secretarial Employees. Journal of Work and Stress, 17(3), 241-263.
 25. Spcctor, P., Dwyer, D., & Jex, S. (1988). Relation of Job Stress to Affective, Health and Performance Outcome: A Comparison of Multiple Data Source. Journal of Applied Psychology, (73), 11-19.

أساليب التكيف لضغوط العمل وعلاقتها بالصحة النفسية لدى
العاملين.....

26. Stewart, W., Judith, R., & Steven, R. (2003). Cost of Lost Productive Work Time among USA Workers with Depression. *Journal of the American Medical Association*, 239 (23), 3135-3141.
27. Taylor, S. (1999). *Health Psychology*. (5th ed.). Boston: MacGraw Hill
28. Toon, W. (1999). The Mutual Effects between Job Resources and Mental Health: A Prospective Study among Youth. *Genetic, Social & General Psychology*. (125), 450-465.