

## تأثير إستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة: الدراماتورج متغيراً تفاعلياً دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية

أ.م.د. محمد حسين منهل / جامعة البصرة / قسم إدارة الأعمال

### المستخلص:

أجري هذا البحث لاختبار الفرضية القائلة (لا يوجد تأثير تفاعلي (ملطف) ذو دلالة معنوية للدراماتورج على العلاقة بين إستراتيجيات إدارة الانطباع و اضطراب ما بعد الصدمة) ، جرى اختيار عينة من موظفي شركة الحفر العراقية في محافظة البصرة بلغت (45) موظفاً. بينت نتائج البحث أن نسبة (0.91%) من الموظفين الذين يتعرضون إلى حوادث من جراء العمل يعانون من اضطراب ما بعد الصدمة الذي يؤثر سلباً في سلوكهم التنظيمي مما يخفض من أداءهم المستقبلي ، كما بينت النتائج أن توظيف إستراتيجيات إدارة الانطباع يمكن الإدارة من معالجة اضطراب ما بعد الصدمة لدى الموظفين ممن يتعرضون لحوادث العمل، وأن الدراماتورج يؤدي دوراً تفاعلياً ملطفاً يعزز من تأثير المتغير المستقل (إستراتيجيات إدارة الانطباع) في المتغير المعتمد (اضطراب ما بعد الصدمة).

**المصطلحات الرئيسية للبحث /** الدراماتورج، إدارة الانطباع، إستراتيجيات إدارة الانطباع ، اضطراب ما بعد الصدمة.



مجلة العلوم

الاقتصادية والإدارية

العدد 90 المجلد 22

الصفحات 240-265

## مقدمة

الكثير من الموظفين يتعرضون لحوادث جراء ممارستهم لأعمالهم ، وإن البعض منهم يتطور الأمر معه ليعاني مما يطلق عليه اضطراب ما بعد الصدمة (Posttraumatic stress disorder). وقد أكدت الإحصائيات لعينات ممن يعانون اضطراب ما بعد الصدمة أن علاج مثل هذه الحالات يجب أن يجري بوقت مبكر وحال ظهور أعراض اضطراب ما بعد الصدمة. وتتطلب عملية العلاج تقييماً تشخيصياً أولاً لـ (PTSD)، ومن الضروري إجراء تقييم لفاعلية الن داخل العلاجي بعد معالجة الاضطراب، وهنا قد تنشأ مشكلة تتعلق بأن المصاب يكون بحاجة للتعبير عن عواطفه الشديدة المرتبطة بالصدمة مما يتطلب وضعاً موثقاً به مع من يحاول التعامل معه.

## أولاً: الجانب المنهجي للبحث

### 1- مشكلة البحث

تتلخص مشكلة البحث بالصعوبة البالغة التي يواجهها الموظفين الذين يتعرضون لحوادث من جراء العمل ( ما يسبب لهم صدمة Trauma) وما يترتب على ذلك من اضطرابات ما بعد تلك الصدمة وكيفية التخلص من ضغوطها على سلوكهم اللاحق أثناء العمل الذي يتأثر سلباً مما ينعكس بشكل مباشر على أداءهم وعلى حياتهم بشكل عام، الدراسة الأولية Pilot study التي أجراها الباحث على (20) من موظفي شركة الحفر العراقية ممن تعرضوا إلى حوادث عمل متنوعة وكانت تهدف لتحديد (مدى تعرض الموظفين في شركة الحفر العراقية إلى حوادث عمل تسبب لهم صدمة، من جانب، وهل يعاني الموظف الذي يتعرض لحادث لاضطراب ما بعد الصدمة، من جانب آخر) ولهذا الغرض جرى تصميم قائمة فحص Checklist وزعت على العينة العمدية وجرى استخراج إجمالي نتيجة المقياس من خلال مجموع حاصل ضرب (تكرارات الإجابات على مستويات المقياس × قيمة المقياس التي تراوحت بين قيمة (2) للإجابة بنعم و (1) للإجابة بكلا، فكان الناتج (439= 41+398) كما جرى استخراج معدل توفر الفقرة من خلال حاصل قسمة (إجمالي نتيجة المقياس / مجموع التكرارات) فكانت النتيجة ( 1.829 = 240 / 439 ) أي أعلى من الوسط الفرضي للمقياس الثاني البالغ (1.5) في دليل على توفر الفقرات الواردة في قائمة الفحص من وجهة نظر أفراد العينة. وفي خطوة تأكيدية لاحقة جرى استخراج نسبة التوفر من خلال حاصل قسمة (نسبة التوفر/ أعلى مستوى للمقياس والبالغ ( 2 ) فكان الناتج ( 0.91% = 2 / 1.829 ). الجدول (1) الاتي يبين أهم نتائج الدراسة الأولية .

جدول (1) نتائج الدراسة الأولية Pilot study

الأبعاد	ت	مؤشرات وعوامل تعزيز الصدمة Trauma	نعم (2)	كلا (1)	∑
أعراض اضطراب ما بعد الصدمة	1	الكوابيس	18	2	20
	2	الأرق	19	1	20
	3	عدم الاكتراث	13	7	20
	4	الغضب	12	8	20
	5	الشعور بالخدر وفقدان الحس	16	4	20
	6	الاهتياج	15	5	20
	7	استعادة ذكريات الحادث	18	2	20
عوامل تعزيز احتمال PTSD	8	شدة الصدمة	20	0	20
	9	• الإصابة الشديدة أو فقدان شخص محبب من جراء الحادث	17	3	20
	10	• الاستمرار بالعمل قريباً جداً من مكان الحادث	19	1	20
	11	الشعور بعدم الخضوع السيطرة	14	6	20
	12	عدم الحصول على الدعم المعنوي بعد الحادث	18	2	20
		مجموع التكرارات	199	41	240
		نتيجة المقياس	398	41	439

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.21.

النتائج في الجدول (1) المذكور انفا تؤكد وجود مشكلة الدراسة المتمثلة بتعرض موظفي شركة الحفر العراقية لحوادث أثناء تأديتهم لوظائفهم تسبب لهم ما يسمى باضطراب ما بعد الصدمة Posttraumatic stress disorder PTSD الذي يظهر بشكل أعراض من قبيل ( الكوابيس، الأرق، عدم الاكتراث، الغضب، الشعور بالخدر وفقدان الحس، الهياج واستعادة ذكريات الحادثة) مما يؤثر في سلوكهم التنظيمي، وفي بعض الأحيان فإن هذه الأعراض قد لا تظهر إلى السطح لأشهر أو حتى أعوام بعد الحادث وقد تختفي وتظهر بين الحين والآخر. كما بينت الدراسة الأولية أن هناك بعض العوامل التي ترافق الحادث والتي تعزز من احتمال شعور الموظف الذي يتعرض لحادث ما بأعراض اضطراب ما بعد الصدمة هذه العوامل هي (شدة الصدمة، الإصابة الشديدة أو فقدان شخص محبب من جراء الحادث، الاستمرار بالعمل قريباً جداً من مكان الحادث، الشعور بعدم الخضوع للسيطرة و عدم الحصول على الدعم المعنوي بعد الحادث) مما يؤثر سلباً في إرباك مسيرتهم الوظيفية مستقبلاً وترددهم في ممارسة وتنفيذ ما يتطلبه العمل من واجبات.

### 2- تساؤلات البحث Research questions

يحاول البحث الإجابة عن تساولين هما :

- أ- هل يوجد تأثير لاستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة؟
- ب- هل يؤدي الدراماتورج دوراً تفاعلياً (ملطفاً) في العلاقة بين إستراتيجيات إدارة الانطباع واضطراب ما بعد الصدمة؟

### 3- أهمية البحث Research Importance

تتجسد أهمية البحث في تناوله واحداً من المواضيع الجريئة فهي تعد أولى الدراسات في مجال إدارة الأعمال على حد علم الباحث (من خلال الاطلاع على الادبيات والدراسات السابقة ) وتتضح الأهمية من خلال:  
أ- السعي لمعالجة ظاهرة قد تتسبب بالتأثير على السلوك التنظيمي لموظفين تعرضوا بشكل وآخر لحوادث من جراء العمل مما يؤدي إلى انخفاض مستوى أداءهم الفردي وأداء المنظمة بشكل عام.  
ب- إن الموظفين الذين تعرضوا لحوادث سببت لهم صدمة وما ترتب على ذلك من اضطراب نفسي هم موظفون مهمون بالنسبة للمنظمة لكونهم يمارسون أنشطة حرجة ومحفوفة بالمخاطر مما سبب لهم حوادث عمل وبما أن ليس من السهل تعويضهم واستبدالهم بأخرين فإن البحث عن معالجات لهم يعد أمراً في غاية الأهمية.  
ت- تصدى البحث لفكرة جريئة تتمثل بمحاولة إيجاد آلية لمعالجة ظاهرة نفسية يتعرض لها الموظفون إثر تعرضهم لحادثة من جراء العمل تنعكس آثارها السلبية على سلوكهم التنظيمي .  
ث- إغناء الأدب الإداري من خلال البحث عن أفكار جديدة والربط بين متغيرات تمثل حافات العلوم المتقاربة وتوظيفها من أجل خدمة البشرية .

### 4- أهداف البحث Research aims

- في ضوء تحديد مشكلة البحث وأهميته يسعى البحث إلى لتحقيق الأهداف الآتية :
- أ- بيان مدى تعرض الموظفين في شركة الحفر العراقية إلى حوادث عمل تسبب لهم صدمة؟
  - ب- تحديد إلى أي مدى يعاني الموظف الذي يتعرض لحادث عمل لاضطراب ما بعد الصدمة؟
  - ت- الكشف عن مدى إمكانية توظيف إستراتيجيات إدارة الانطباع لمعالجة اضطراب ما بعد الصدمة؟
  - ث- تحديد تأثير متغير الدراماتورج بوصفه متغيراً تفاعلياً (ملطفاً) في العلاقة بين إستراتيجيات إدارة الانطباع واضطراب ما بعد الصدمة؟

### 5- فرضيات البحث Research hypotheses

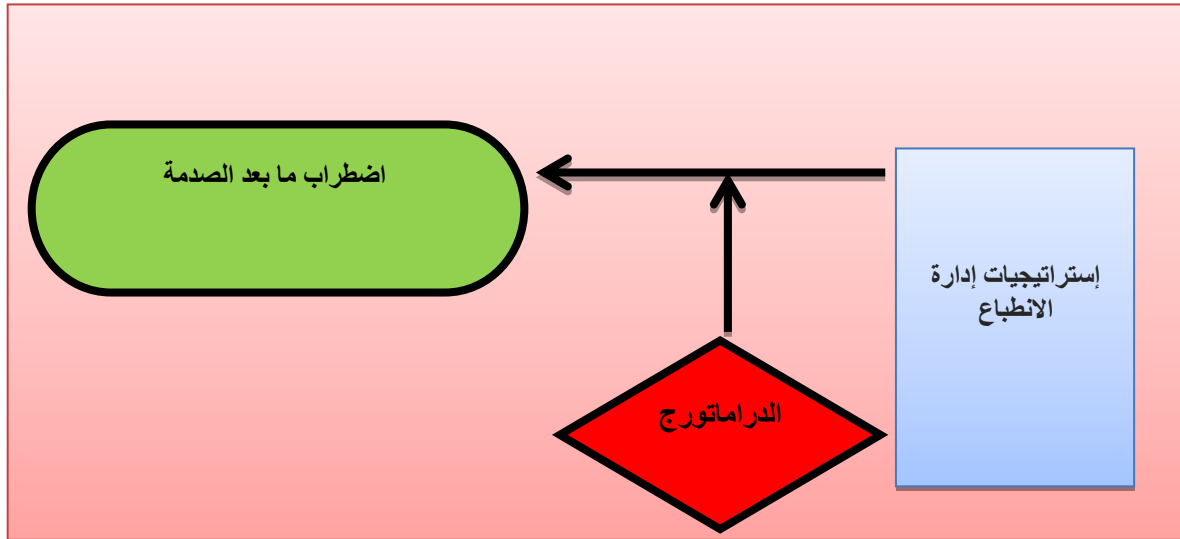
بني البحث على عدد من الفرضيات وكالاتي:-

- H1: الفرضية الأولى ( لا يوجد تأثير ذي دلالة معنوية لاستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة)  
H2: الفرضية الثانية (لا يوجد تأثير تفاعلي (ملطفاً) ذو دلالة معنوية للدراماتورج في العلاقة بين إستراتيجيات إدارة الانطباع و اضطراب ما بعد الصدمة)  
وقد صيغت الفرضيات بأسلوب العدم (Null Hypotheses) بسبب غموض نتائج العلاقة بين متغيرات هذه الدراسة وذلك لعدم وجود أي دراسة سابقة على حد علم الباحث قد خاضت في هذا الموضوع، لذا لا يوجد أي تصور حول ما ستكون عليه النتائج.

#### 6- المخطط الفرضي للبحث Research diagram

بني مخطط البحث الفرضي على أساس العلاقة بين ثلاثة متغيرات، يتمثل المتغير المستقل باستراتيجيات إدارة الانطباع ، أما المتغير المعتمد فيتمثل باضطراب ضغط ما بعد الصدمة و يتمثل المتغير التفاعلي (المطف) بالأداء الدرامي . وجرى تصميم المخطط وأشكال المتغيرات بالاستناد الى ( Bougie & Sekaran,2010,72-74 ) ، وكما موضح في الشكل رقم (1).

شكل (1) المخطط الفرضي للبحث



#### 7- مجتمع وعينة البحث Research population and sample

لغرض التحقق من صحة فرضيات البحث اعتمد الباحث عينة من موظفي شركة الحفر العراقية في محافظة البصرة بلغ عددها (50) موظفا تعرضوا لحوادث من جراء العمل، كان عدد المسترجع من استثمارات الإستبانة والصالحة للتحليل (45) استمارة فقط أي بنسبة استجابة (90 %).

#### 8- بناء أداة قياس البحث Research measure

لأغراض التنفيذ الميداني لا بد من بناء أداة قياس (مقياس) تحاكي فكرة البحث الرئيسية من جهة ويمكن تنفيذها على صعيد المنظمة المبحوثة من جهة أخرى وفي سبيل ذلك جرى بناء مقياس ثلاثي الأبعاد يتناغم ومتغيرات البحث الرئيسية (إدارة الانطباع ، واضطراب ما بعد الصدمة والدراماتورج) وقد جرى اعتماد مجموعة من أهم المصادر العلمية التي تعالج موضوعات البحث الرئيسية مثل تصنيف (John and Pittman 1982) والدليل التشخيصي والإحصائي للمصابين ذهنياً (DSM) بإصداراته المختلفة، فضلاً عن مصادر علمية أخرى من أهمها (Robbins,2015) (Sculz,2012) (Griffin,2015) وصممت الإستبانة تأسيساً على متغيرات البحث المذكورة والجدول (2) يعرض المتغيرات الرئيسية والفرعية :

جدول (2) المتغيرات الرئيسية والفرعية للبحث

عدد الأسئلة	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
29	التعرض لحادثة تسبب صدمة، الخضوع لذكريات حدث الصدمة باستمرار، تجنب المثيرات المرتبطة بالصدمة وعدم المبالاة للاستجابة لها، الأعراض المرتبطة بحدث الصدمة (لم تكن موجودة قبل الصدمة)، النتائج المترتبة على حدث الصدمة ، الأمد الزمني للاضطراب.	اضطراب ما بعد الصدمة
24	ترويج الذات، التودد، ضرب الأمثال، الإكراه والتوسل	إستراتيجيات إدارة الانطباع
12	مظهر مؤدي الدور، أسلوب مؤدي الدور، مستلزمات الدور	الدراماتورج

### 9- اختبار جودة أداة القياس Testing measure validity

من أجل اختبار جودة أداة القياس استعان الباحث بمجموعة من الأساليب والاختبارات، وهي (الصدق Validity، والثبات Reliability، والتوزيع الطبيعي للبيانات Normal distribution)، إذ تمثل هذه الاختبارات أداة ضرورية ينبغي استخدامها في تقدير مستوى جودة مطابقة أداة القياس وتعبيرها عن فكرة البحث (Cooper & Schindler, 2014). هذا من جانب، ومن جانب آخر ينبغي التأكد من صدق البناء (المفهوم) Construct Validity ويشير هذا النوع من الصدق إلى قدرة الأداة المستخدمة في البحث لقياس المفهوم كما تفترضه النظرية (Sekaran & Bougie, 2010)، بعبارة أخرى مدى إمكانية تعميم نتائج أسئلة أداة القياس المستخدمة (Saunders, et al., 2009). وفي هذا المقام يعد التحليل العاملي التوكيدي Confirmatory factor analysis (CFA) أداة جيدة لتقييم صدق البناء (المفهوم)، من حيث قدرته على إعطاء تصور عن كيفية هيكل العوامل النظرية ومطابقتها للمشاهدة الفعلية (Zikmund, et al., 2010). ولهذا لغرض أجرى الباحث التحليل العاملي التوكيدي، باعتماد برنامج (SPSS V.21)، إذ أجرى الباحث عملية تحليل المكون الأساسي Principal Component Analysis والتي تعد من أهم الطرق في هذا المجال (Verma, 2013)، ومن بين أهم أدواتها اختبار (Kaiser-Mayer-Olkin (KMO والغرض منه هو التأكد من كفاية حجم العينة مما يحدد شرعية إجراء التحليل العاملي التوكيدي بحسب (Hinton, et al., 2014) الذي ذكر أن نتائج (KMO) تقع ضمن نطاق (0-1) فعندما تكون النتيجة (0.50) تعد غير مقبولة، أما إذا كانت النتيجة (0.60) فأعلى فإنها نتيجة مقبولة، أما النتائج التي تكون قريبة من (1) تعد ممتازة. أما التشعب العاملي فيجب أن يبلغ (0.40) فما فوق كنتيجة مقبولة للفقرات، وفي حال ظهرت تشعبات عاملية أقل من (0.40) فإنها تحذف. (Hair, et al., 2010).

أما فيما يخص اختبار الثبات (Consistency) الذي يعد مؤشراً للاتساق الداخلي للمقياس حيث يرى (Zikmund, et al., 2010) أن المقياس يكون ذي ثقة عندما تؤدي محاولات مختلفة لقياس شيء ما إلى النتيجة ذاتها. ويؤكد كل من (Sekaran & Bougie, 2010) أن اختبار الاتساق الداخلي (الثبات) يستخدم بشكل واسع كمؤشر لجودة المقياس من خلال Cronbach's alpha حيث يتراوح معامل ألفا من (0) ويعني غير متسق، إلى (1) ويعني الاتساق التام، وبشكل عام فإن الناتج الذي يتراوح بين (0.80-0.95) يعني أن المقياس يتمتع بثبات جيد جداً، أما ما يتراوح بين نسبة (0.60-0.70) يعني أن المقياس يتمتع بثبات بنسبة جيد، أما إذا كان أقل من (0.60) فإن ذلك يشير إلى ضعف الثبات (Zikmund, et al., 2010). ومن أجل تحديد شكل توزيع البيانات جرى استخدام اختبار (Kurtosis & Skewness) الذي يعد الأكثر دقة في تحديد شكل التوزيع، إذ احتسب لكل بعد من أبعاد البحث، و يعد التوزيع طبيعياً عندما تقع قيم نتائج الاختبار ضمن النطاق المسموح به وهو (±1.96) (Hair, et al., 2010). و الجدول (3) الآتي يبين نتائج اختبارات جودة أداة القياس المعتمدة في البحث:

جدول (3) نتائج اختبارات جودة أداة القياس

البعد	الفقرة	كفاية حجم العينة	الصدق	التوزيع الطبيعي	
				الثبات	التشعب العاملي
		KMO	Cronbach's Alpha	Skewness	Kurtosis
التعرض لحادثة تسبب صدمة	Q1	0.71	0.71	1.451	1.287
	Q2				
	Q3				
	Q4				
الخضوع لذكريات حدث الصدمة باستمرار	Q5	0.63	0.72	0.483	0.056
	Q6				
	Q7				
	Q8				



تأثير إستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة: الدراماتورج  
متغيرا تفاعليا دراسة ميدانية في شركة الحفر العراقية

-1.320	0.392	0.76	0.53	0.65	Q9	تجنب المثيرات المرتبطة بالصدمة وعدم المبالاة للاستجابة لها
			0.69		Q10	
			0.70		Q11	
			0.73		Q12	
			0.88		Q13	
			0.66		Q14	
			0.64		Q15	
			0.78		Q16	
-0.129	0.502	0.77	0.53	0.70	Q17	الأعراض المرتبطة بحدث الصدمة (التي لم تكن موجودة قبل الصدمة)
			0.63		Q18	
			0.77		Q19	
			0.63		Q20	
0.194	0.314	0.71	0.69	0.62	Q22	النتائج المترتبة على حدث الصدمة
			0.57		Q23	
			0.77		Q24	
			0.83		Q25	
			0.52		Q26	
0.062	-0.852	0.74	0.83	0.61	Q27	الأمـد الزمـني للاضطراب
			0.50		Q28	
			0.71		Q29	
-0.101	-0.751	0.82	0.88	0.68	Q30	ترويج الذات
			0.89		Q31	
			0.73		Q32	
			0.75		Q33	
-0.675	0.018	0.72	0.76	0.62	Q35	التودد
			0.86		Q36	
			0.66		Q37	
			0.85		Q38	
			0.88		Q39	
-0.104	-0.696	0.77	0.91	0.64	Q40	ضرب الأمثال
			0.85		Q41	
			0.83		Q42	
			0.88		Q43	
-1.270	0.455	0.76	0.67	0.62	Q44	الإكراه (الترهيب)
			0.71		Q45	
			0.47		Q46	
			0.66		Q47	
			0.69		Q48	
-0.233	-0.074	0.77	0.41	0.63	Q49	التوسل (التملق)
			0.82		Q50	
			0.92		Q51	
			0.72		Q52	
			0.88		Q53	
			0.60		Q54	

-1.304	0.499	0.72	0.90	0.67	Q55	مظهر مؤدي الدور
			0.82		Q56	
			0.85		Q57	
			0.76		Q58	
-0.763	0.359	0.75	0.88	0.65	Q59	أسلوب مؤدي الدور
			0.78		Q60	
			0.94		Q61	
			0.90		Q62	
0.132	0.064	0.78	0.60	0.66	Q63	مسـتـلـزـمـات الدور
			0.84		Q64	
			0.54		Q65	
			0.48		Q66	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.21.

يتضح من نتائج الجدول (3) المذكور انفا أن قيمة (KMO) ولأبعاد كافة تمتعت بمستوى مقبول إذ تراوحت بين (0.61-0.71) مما يدل على كفاية حجم العينة لإجراء التحليل العاملي ولجميع الأبعاد ويتناغم ذلك مع ما أشار إليه (Hinton, et al., 2014)، كما يتضح أن التشبعات العاملة للفقرات كافة أكبر من الحدود الدنيا المقبولة إذ تراوحت بين (0.53-0.94) وهذا يدل على إن بيانات أداة القياس صالحة لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى وذلك بحسب (Hair, et al., 2010) وتبين أن قيم معامل الثبات Cronbach's Alpha لأبعاد المقياس تراوحت بين (0.71-0.82) أي أكبر من (0.60) مما يدل على الاتساق الداخلي لفقرات أداة القياس وصلاحيتها لإجراء التحليلات الإحصائية الأخرى وذلك وفقاً لـ (Zikmund, et al., 2010) كما تشير النتائج إلى أن قيم (Kurtosis & Skewness) لأبعاد المقياس كافة تقع ضمن الحدود الدنيا والعليا للتوزيع الطبيعي البالغة (±1.96) إذ تراوحت القيم بين (-1.320) و (+1.451) وهذا يدل على إن الأسلوب الإحصائي المناسب هو (الإحصاء المعلمي Parametric) وذلك بحسب (Hair, et al., 2010) ذلك فضلاً عن صلاحية البيانات لإجراء الاختبارات الإحصائية الأخرى التي تتلاءم مع الإحصاء المعلمي لاسيما معامل ارتباط Pearson وذلك بحسب (Sekaran & Bougie, 2010:256-266).

## ثانياً: الجانب النظري للبحث Literature review

### 1- مفهوم اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) Posttraumatic stress disorder

اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) هو اضطراب ناتج عن قلق يتحدد بظهور عرضين متزامنين هما تجنب الخوض في المعاناة التي واجهت الفرد الذي تعرض لحادث وفرط المثيرات لدى الناجين من المحن القاسية. (American Psychiatric Association 1994).

وخلافاً لمعظم الاضطرابات النفسية الأخرى، فإن تشخيص اضطرابات ما بعد الصدمة يعتمد على الربط بين الأعراض الحالية مع حدث الصدمة السابق. هذا الربط يزامن بين كل من (الأعراض التي تبدأ بعد وقوع الحدث) و المحتوى المرتبط بها: إن أعراض استرجاع وتجنب اضطرابات ما بعد الصدمة أعراض تتضمن ذكريات وتصورات من الحدث الصادم. والأفراد الذين يعانون من اضطرابات ما بعد الصدمة يسترجعون بشكل مستمر وخارج عن السيطرة العناصر المؤلمة جداً من الحدث الصادم في شكل ذكريات مترسبة في ذاكرتهم وشعور تهديد دائم. لذا يتجنبون الأماكن، والمواقف، والحالات الذهنية التي يمكن أن تثير مثل هذه ذكريات.

ويذكر (Hellriegel and Slocum, 2011) أن اضطراب ما بعد الصدمة هو اضطراب نفسي يحصل لأسباب، مثل، خوض التجارب الرهيبة في القتال أثناء الحرب، وأعمال العنف والإرهاب، وما شابه. والمحاكم الآن تميز اضطراب ما بعد الصدمة بوصفه ظرفاً قد يبرر رفع دعوى ضرر ضد صاحب العمل. ونجح الموظفين بمزاعمهم المعاناة من هذا الاضطراب نتيجة للتحرش الجنسي، العنف، والظروف الصادمة الأخرى في مكان العمل. وقد حققت بعض قضايا المحاكم ربح ملايين الدولارات نتيجة للمطالبات بالتعويض عن الأضرار الناجمة عن اضطراب ما بعد الصدمة في مكان العمل. (Hellriegel and Slocum, 2011.p229)

كما عرف حدث الصدمة وفق الأدلة التشخيصية والإحصائية للأمراض الذهنية بإصداراتها DSM-III-R بأنه (حدث خارج نطاق ما يتحملة البشر عادة. وهو حدث من شأنه أن يكون مؤلماً لأي شخص تقريباً). (American Psychiatric Association, 1980).

كما عرفت الصدمة في الإصدار الرابع من الدليل التشخيصي DSM-IV على أنها (الحدث الذي يتعرض له الشخص أو يشاهده وينطوي على الموت الفعلي أو التهديد بالموت، الإصابة الخطيرة، أو تهديد السلامة الجسدية للشخص أو الآخرين، مما يسبب استجابة بشكل خوف، عجز أو رعب). (American Psychiatric Association, 1994)

ولقد أدرجت العديد من أنواع حوادث الصدمة المختلفة تحت بند DSM-IV مثل الأحداث المرتبطة بالحرب، والكوارث الطبيعية، والاعتداء الجنسي أو العنف أو التهديد بالسلاح، والحوادث الخطيرة، والمرض، والموت غير المتوقع لشخص محبوب. (Afifi, Asmundson, and Sareen, 2009.p.12)

يورد الدليل التشخيصي الإحصائي الإصدار DSM-IV بعض الأمثلة لتعريف اضطراب ما بعد الصدمة وهذه الأمثلة أوردتها (Gersons and Miranda Olf, 2005) هي (1- الوفاة 2- الموت المهدد 3- الإصابة البليغة 4- تهديد السلامة البدنية للمصاب 5- تهديد السلامة البدنية للآخرين. ويمكن لهذه الأحداث أن تصبح مؤلمة للشخص الذي تعرض لها، شاهدها أو كان قريباً جداً منها. (Nutt, Stein, Zohar, 2009,P.27)

وفي ما يأتي نلخص ما كتب حول المعالجات النفسية والاجتماعية لاضطراب ما بعد الصدمة، بدءاً من استعراض موجز للعلاجات التقليدية. بعد ذلك ستقوم بدراسة أوسع للأدبيات الخاصة بفاعلية الإجراءات الإدارية- السلوكية الخاصة بموضوع PTSD .

#### 2- لمحة تاريخية A brief history

جرى وصف موضوع PTSD ونوقش بشكل مكثف خلال القرن العشرين. على سبيل المثال فإن الرجال الذين قاموا بإنقاذ الناجين من الانفجارات التي حدثت في سفينة طولون العام 1907 و عام 1911، على سبيل المثال، ظهر لديهم "إعادة تصور المشهد، الأحلام المرعبة، القلق البالغ، الإعياء وبعض أنواع الرهاب الطفيف. (Trimble M.R.1981 p. 247) .

ولقد دار جدل كبير حول طبيعة وعلاج ما يسمى بـ(صدمة شل Shell shok) خلال الحرب العالمية الأولى، حينها جرى اعتماد ثلاثة مداخل مختلفة لعلاج هذا الاضطراب:

(أ) مدخل البيئة الاجتماعية: والمتمثل في علاج الجنود في المواقع العسكرية وبالقرب من الجبهات (خطوط المواجهة)، لإعادتهم للخدمة العسكرية (Salmon TW.1917).

(ب) المدخل السلوكي: ومن أمثلته المعالجة المباشرة للتجنب و الأعراض الجسدية (أي التحويل) (Jones E, Thomas A, 2007, p.p.215–223 )

(ج) نهج العلاج النفسي: ويتجسد باستكشاف المحتوى والتفسير الشخصي للصدمة التي يعاني منها كوسيلة إنقاذ.

أدى عبء التعويض عن الأمراض العصبية خلال الحرب العالمية الأولى إلى تحديد القرارات الإدارية حيث شملت عدم التعويض المالي عن الصدمة الناجمة عن الاشتراك في المعارك خلال الحرب العالمية الثانية (في المملكة المتحدة)، أو استخدام المصطلح الحيادي (إعياء المعركة) لوصف الاضطرابات بين المقاتلين من الجيش الأمريكي، بدلاً من مصطلح الاضطراب الذهني. وفي ظل عناوين مختلفة كهذه، فإن الفحوصات السريرية أعيدت لتكون بشكل منهجي بالكامل.

أعراض (الإعياء بسبب العمليات) تضمنت الهيجان، الإرهاق، وصعوبات الاستغراق في النوم، رد الفعل من خلال الإجفال، والاكنتاب، الرعاش والأدلة على وجود رد فعل عاطفية مفرطة، الصعوبة في التركيز والارتباك العقلي، فقدان الخبرات القتالية، كوابيس وأحلام حول المعارك، الرهاب، تغير الشخصية، إدمان الكحول.

ويتضمن عصاب الصدمة الدوام على الصدمات النفسية، الحياة الحاملة، انخفاض المستوى العام للاداء، الميل إلى ردود فعل عدوانية متفجرة. هذه الأوصاف تشبه بشكل واضح تلك المستخدمة حالياً لاضطرابات ما بعد الصدمة.

### 3- أعراض اضطراب ما بعد الصدمة PTSD Symptoms

وفقاً للدليل التشخيصي والإحصائي للمصابين ذهنياً الصادر عن الجمعية الأمريكية للطب النفسي الإصدار الثالث (American Psychiatric Association, DSM-III, 1994) وكذلك ما جاء في التصنيف العاشر لمنظمة الصحة العالمية (Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioral Disorders) هناك العديد من الأعراض التي تشير إلى الإصابة باضطراب ما بعد الصدمة ، وما يترتب على تلك الأعراض من تداعيات تلم بالشخص الذي يتعرض لصدمة هذه الأعراض وما يترتب عليها مبينة في الجدول (4) الآتي :

جدول (4) أعراض اضطراب ما بعد الصدمة والنتائج المترتبة عليه

أعراض الإصابة باضطراب ما بعد الصدمة	النتائج المترتبة على اضطراب ما بعد الصدمة
الشعور بالضيق عند رؤية الأشياء التي تذكر بالحادث	تجنب كثيراً الأماكن أو الأشياء التي تذكرك ما حدث
وجود صعوبة في النوم مع رؤية الكوابيس أو ذكريات الماضي حول الحدث التي تجعلك تشعر بأن ذلك يحدث مرة أخرى.	إدمان تناول الكحول أو استخدام المخدرات لتخدير مشاعرك
الاكتئاب والشعور بالفور العاطفي عن الآخرين.	تجنب الأفكار والمشاعر، أو المحادثات المرتبطة مع الصدمة. مع احتمال إيذاء نفسك أو الآخرين
الشعور بفقدان الاهتمام بالأشياء التي اعتدت الاهتمام بها.	العمل المستمر للتشغال ومحاولة النسيان.
الشعور بالقلق، العصبية، أو الغضب و التفكير بأنك دائماً في خطر.	التضاؤل الملحوظ للاهتمام و المشاركة بالأنشطة المهمة.
تعاني من شعور بالذعر بأن شيئاً سيئاً على وشك الحدوث.	الإحساس بأن المستقبل قصير(على سبيل المثال، عدم توقع الحصول على مهنة، زواج، أطفال، أو فترة حياة طبيعية).
وجود مشاكل في تركيز عقلك على شيء واحد.	المدى المحدود من العاطفة (على سبيل المثال، عدم القدرة على الشعور بالحب)
الشعور بالقطيعة مع الآخرين.	مشكلات مع الزوجة، والأسرة، أو الأصدقاء.

المصدر: بتصريف الباحث اعتماداً على:

1. American Psychiatric Association. Diagnostic And Statistical Manual of Mental Disorders, third edition (DSM-III). Washington, DC: APA; 1980.
2. World Health Organization. The ICD-10 Classification of Mental and Behavioural Disorders; Clinical Descriptions and the Diagnostic Guidelines. Geneva; 1992.
3. American Psychiatric Association. Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, fourth edition (DSM-IV). Washington, DC: APA; 1994.)

### 4- أساليب علاج اضطرابات ما بعد الصدمة PTSD Therapy techniques

من يعاني اضطراب ما بعد الصدمة، فهذا لا يعني أنه سيمضي حياته هكذا. ففي السنوات الأخيرة، اجتهد الباحثين من جميع أنحاء العالم لتطوير أساليب تشخيص اضطرابات ما بعد الصدمة وكيفية علاجها. وفي هذا الصدد يشير العلماء المختصون إلى وجود نوعين فاعلين من علاج اضطراب ما بعد الصدمة هما (الأدوية والعلاج النفسي). أما الأدوية وتحديداً (مثبطات امتصاص السيروتونين الانتقائية Selective serotonin reuptake inhibitors) وهو من الأدوية الشائعة الاستخدام في مثل هكذا حالات على تقليل القلق أو الحزن ، وفي بضعة أشهر فقط، يمكن لهذه العلاجات تنتج تغييرات إيجابية وذات مغزى في الأعراض ونوعية الحياة. ويمكن أن تساعدك على فهم وتغيير طريقة تفكيرك حول الصدمة وتغيير أسلوبك للتفاعل مع الذكريات المؤلمة.

في حين تساعد العلاج النفسي من خلال الاستشارات على فهم أفكار المصاب واكتشاف طرق للتعامل مع مشاعره. وقد جرى إحراز تقدم مثير للإعجاب في علاج اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) في العقد الماضي فيما يتعلق مجموعة العلاج النفسي، العلاج النفسي الديناميكي الموجه للأفراد psycho dynamically، والعلاج الإدراكي السلوكي. والجدير بالذكر معهد الطب قد أقر مؤخراً فاعلية العلاج النفسي لمن تعرضوا لاضطرابات ما بعد الصدمة في حين أكدت النتائج أن البيانات الحالية غير كافية لتحديد فعالية العلاج الدوائي لاضطرابات ما بعد الصدمة. وخلال الفترة الزمنية نفسها، فإن علم الأعصاب الذي يتبنى العلاج النفسي للاضطرابات الناجمة عن الخوف حقق تقدماً سريعاً بحيث جرى نقل تقنياته إلى العيادات لتطوير شكل العلاج باعتماد التعلم العاطفي، وفيما يأتي نعرض لأهم أنواع العلاج النفسي لمواجهة اضطراب ما بعد الصدمة:

#### أ- العلاج بالتنويم المغناطيسي Hypnotherapy

يعد العلاج بالتنويم المغناطيسي من التداخلات العلاجية التقليدية لاضطراب ما بعد الصدمة Traditional interventions إذ أعلن التنويم المغناطيسي بوصفه علاجاً للصدمة منذ أن جرى عرضه من قبل عالم النفس الشهير (Sigmund Freud) لتحقيق التنفيس الذي يراه ضرورياً لمواجهة الأزمات النفسية، كما أشار إلى إمكانية اعتماده علاجاً للناجين من الصدمات. وفي السياق نفسه أشار (Spiegel) أن التنويم المغناطيسي قد يكون مفيداً في علاج اضطرابات ما بعد الصدمة بسبب ظواهر التنويم مثل الفصام الذهني شائعة لعلاج الصدمات عند حدوثها وما يترتب عليها من أمراض ثانوية، والتنويم المغناطيسي قد يسهل استذكار الأحداث المؤلمة التي تم ترميزها في جلسة فصام ولذا فهي ليست متاحة للاستذكار الواعي.

(Ressler and Rothbaum,2009,p.99)

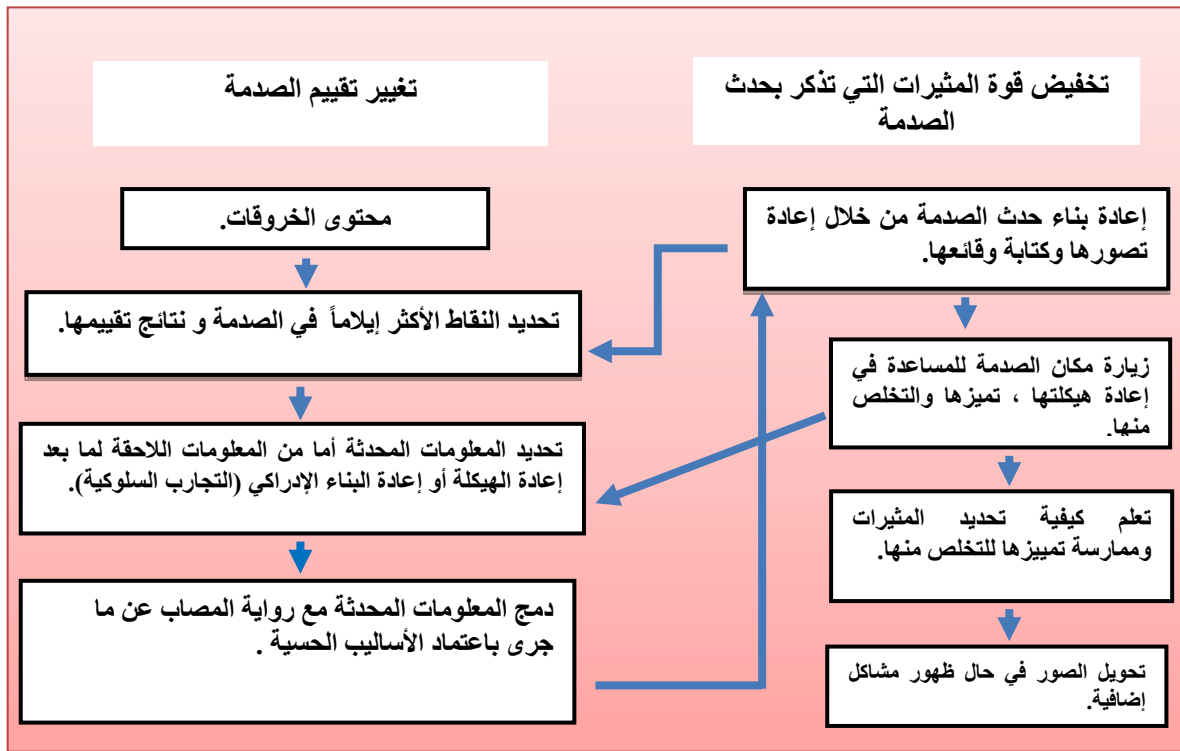
وأجريت دراسات مقارنة رصينة حول العلاج بالتنويم المغناطيسي بوصفه علاجاً نفسياً لاضطرابات ما بعد الصدمة من قبل معهد الطب (IOM) ودراسة قاعدة بيانات Cochrane وجدت أن التنويم المغناطيسي بوصفه علاجاً للصدمة ما يزال قيد الدراسة، وعلى أساس هذه الأدلة المحدودة للغاية المتمثلة بالدعم التطبيقي الضعيف، التجارب السريرية العشوائية)، فإن لجنة معهد الطب ذكرت أنه سيكون من غير المناسب تقديم نتائج نهائية حول فعالية العلاج بالتنويم المغناطيسي. (Nutt, Stein, Zohar, 2009,P.99) ولعل ما يرتبط بحقل اختصاص الإدارة والذي نسعى لتقديمه كعلاج لاضطراب ما بعد الصدمة هو مقترن بالعلاج السلوكي الإدراكي Cognitive-behavioral therapy الذي سنعرض له في الفقرة اللاحقة.

#### ب- العلاج السلوكي- الإدراكي Cognitive-behavioral therapy

لقد تضمنت الأدبيات العديد من إصدارات العلاج السلوكي الإدراكي (CBT) لاضطراب ما بعد الصدمة (PTSD). وجرى تطوير هذا النوع من العلاج من خلال مراحل عدة بدءاً من المداخل الكلاسيكية مثل مدخل التدريب على إدارة القلق (Anxiety Management Training AMT) ويشمل تعليم المصابين مهارات للسيطرة على القلق، وهو مفيد أيضاً لمعالجة اضطراب ما بعد الصدمة. وكذلك مدخل تدريب التفقيح أو المناعة ضد الضغط (Stress Inoculation Training SIT) الذي يعنى بالتعليم والتدريب حول مهارات التأقلم. وتشمل هذه المهارات التدريبية أمثلة من قبيل الاسترخاء الشديد للعضلات، التحكم في التنفس، لعب الدور، ونمذجة الأسرار، إيقاف التفكير، والحوار الذاتي. والفكرة هي أن الذين يعانون من اضطرابات ما بعد الصدمة يعانون قديراً كبيراً من القلق في حياتهم لأنهم كثيراً ما يتذكرون حدث الصدمة. ويهدف SIT لتعليم المهارات للمساعدة في تقليل هذا القلق في العديد من المواقف. (Veronen and Kilpatrick,1983) وقد تطور العلاج الإدراكي- السلوكي (CBT) ليشمل مجموعة متنوعة من برامج العلاج، وإن أحد أهم أشكال هذا العلاج والذي وظف لمعالجة من يعانون من اضطرابات ما بعد الصدمة هو علاج التعرض exposure أي من خلال تعريضهم لجلسات تحاكي ظروف الحادث نفسها، إذ أن ذلك يساعد المرضى على مواجهة الذكريات والمواقف المخيفة. علاج التعرض هذا جرى تطويره من قبل (Foa, Hembree and Rothbaum) على شكل دليل للمعالج يتضمن أدوات تشابه قوائم الفحص Checklists تحوي عدد من الأسئلة تستثير المصاب ليعبر عن معاناته من خلال جلسات تخيل تمكنه من استرجاع الذكريات المؤلمة أمام المعالج الذي حيث يطلب من المريض أن يعود في وقت الصدمة ليعيش تلك اللحظة في خياله بعد ان يغلق عينيه ويصف ذلك بصوت عال كما لو كانت تحدث الآن. الفكرة وراء هذا النوع من العلاج هو أن الصدمة تحتاج إلى أن تعالج أو تهضم عاطفياً، بحيث يمكن أن تصبح أقل إيلاماً في خطوة قبل التخلص منها نهائياً. (Foa, Hembree and Rothbaum,2007)

وقدم كل من Ehlers (2005, et al) نموذجاً للعلاج السلوكي الإدراكي، ويمثل الإنموذج المقترح بديلاً لعلاج اضطراب ما بعد الصدمة، إرتكز الإنموذج في مبادئه على الإنموذج الإدراكي الذي طرحه (Ehlers & Clark, 2000) والمستند بالأساس على كتابات عدد من المنظرين أمثال (Brewin, Dalgleish, & Joseph, 1996; Conway, 1997; Foa & Riggs, 1993; Foa & Rothbaum, 1998; Foa, Steketee, & Rothbaum, 1989; Horowitz, 1997; Janoff-Bulman, 1992; Joseph, Williams, & Yule, 1997; Keane, Zimering, & Caddell, 1985; Krystal, Bennett, Bremner, Southwick, & Charney, 1995; Litz & Keane, 1989; Markowitsch, 1996; Resick & Schnicke, 1993; van der Kolk & Fisler, 1995) ، إلا أن الإنموذج المقترح يمثل طرحاً فريداً من نوعه إذ يفترض الإنموذج أساساً أن PTSD يصبح مزمناً عندما يتعامل الأفراد مع الصدمة بأسلوب قد يؤدي إلى الشعور بالتهديد الجاد والدائم الذي ينشأ نتيجة لما يأتي:- (Ehlers, et al, 2005, pp. 413–431)

- التقييم السلبي للصدمة و عقابيلها.
  - الاضطراب في الذاكرة البيوغرافية الشخصية فيما يخص الصدمة المعبر عنها بضعف تحديد السياق، الذاكرة الترابطية القوية وحزمة الإدراك الحسي ، الأمر الذي يؤدي إلى إعادة الاستذكار غير الطوعي لمحاور الصدمة.
  - لسوء الحظ فإن الاستراتيجيات السلوكية والإدراكية التقليدية المستخدمة تعاني من التقييمات السلبية وذاكرة الصدمة تحوي بعض المشاكل. ووفقاً لذلك، فالعلاج الإدراكي (CT) لاضطراب ما بعد الصدمة الذي اقترحه (Ehlers et al, 2005) ، يهدف إلى تعديل التقييمات السلبية المبالغ بها، تصحيح اضطراب الذاكرة البيوغرافية الشخصية، وإزالة الاستراتيجيات السلوكية والمعرفية التي تحوي بعض المشاكل، والشكل (2) يبين التكامل بين إجراءات العلاج المستخدمة لتعديل عملية تقييم الصدمة وذاكرة الصدمة وكما يراه (Ehlers, et al, 2005).
- شكل (2) التكامل بين إجراءات علاج تعديل عملية تقييم الصدمة وذاكرة الصدمة



Source: Anke Ehlers ,et al, Cognitive therapy for post-traumatic stress disorder: development and evaluation. *Behaviour Research and Therapy*, Volume 43, Issue 4, April 2005, Pages 413–431

يتضح من الشكل (2) المذكور انفا أن العلاج الإدراكي الذي اقترحه (Ehlers, et al, 2005) ، يمثل مجموعة من الإجراءات العلاجية الهادفة للحد من أعراض استذكار الصدمة والعمل على تغيير نتيجة تقييمها. ما لا يظهر في الإنموذج هو الإجراءات العلاجية الهادفة لتغيير تقييم الصدمة وعقابيلها ولحد من السلوكيات والاستراتيجيات الإدراكية.

نستنتج مما تقدم أنه قد طرحت العديد من التقنيات لعلاج اضطرابات ما بعد الصدمة وإن هذه التقنيات تتداخل مع العلاج السلوكي الإدراكي CBT مما يتطلب الفصل وبيان ما يميز الأخير عن التقنيات الأخرى وعلى هذا الأساس يمكن تحديد ثلاث فئات عامة من الاختلافات بالجدول (5) الآتية:

جدول (5) مقارنة بين الأساليب التقليدية و CBT لاضطراب ما بعد الصدمة

ت	الأبعاد	الأساليب التقليدية لعلاج اضطراب ما بعد الصدمة	العلاج السلوكي الإدراكي لاضطراب ما بعد الصدمة
1	الإجراءات	لم تعتمد أنواع العلاج التقليدية جلسة تخيلية لحادثة الصدمة بالكامل ولكن بدلاً من ذلك يجري تحديد "النقاط الساخنة" المهمة أثناء سرد المصاب لحادثة الصدمة. والتركيز على جزء صغير من الحادثة.	على النقيض من ذلك، في برنامج العلاج المعرفي السلوكي، فإن التمارين تنطوي على مدى أوسع متضمنة ما يخشاه المصاب ويحاول تجنبه وتستخدم هذه المناورات بشكل أوسع، إذ يجري تنشيط ذاكرة الصدمة لتشجيع المرضى من خلال زيارة موقع الصدمة والتركيز على ما هو مختلف بين الفترة التي تلت الصدمة مباشرة و الآن.
2	التقنيات	لم تستخدم الطرق التقليدية تقنيات للحد من الاستجابة غير الطوعية.	إستخدام تقنيات مثل: إجراءات التمييز المحفز للحد من اثار الإستجابة المفاجئة غير الطوعية، الدمج الفعال لتحديث المعلومات في ذاكرة الصدمة. الإختبارات السلوكية التي تظهر من خلالها طريقة تفعيل عمليات الإدامة (مثل قمع الأفكار و اليقظة المفرطة للخطر) ، وتقنيات تحويل الصور.
3	مدى التركيز	طرائق العلاج التقليدية تركز بصورة أقل على تحديد وتقييم المشكلة.	للعلاج السلوكي الإدراكي تركيز أقوى على تحديد وتعديل تقييم المشكلة والأعراض الأولية لها، واستجابات الأفراد الآخرين بعد وقوع الحدث، وما إلى ذلك، كما يمتلك مجموعة واسعة من استراتيجيات العلاج السلوكية والإدراكية مثل: الإجتراح، اليقظة المفرطة وسلوكيات السلامة الظاهرية والضمنية.

وفي البحث الحالي نقترح أسلوباً جديداً قد يمثل علاجاً سلوكياً – إدراكياً يعتمد (استراتيجيات إدارة الانطباع Impression management) بوصفها أداة تعتمد مهارات المديرين تحديداً في مواجهة ذلك الاضطراب الذي يعاني منه بعض المرؤوسين الذين يتعرضون لحوادث من جراء العمل وما يترتب عليها من صدمات تؤثر سلباً في أداءهم مما ينعكس على الأداء العام لمنظمتهم، لذا سنعرض لهذه الفكرة فيما يأتي من البحث.

##### 5- مفهوم إدارة الانطباع Impression Management Concept

قال (William Shakespeare, 1623) في مسرحيته الشهيرة (As you like it) إن العالم كله عبارة عن مسرح، وإن الناس رجالاً ونساءً مجرد ممثلين، لديهم مداخل ومخارج، وكل واحد من هؤلاء يؤدي خلال المدة المحددة له عدة أدوار). (Richard and Couto. 2012. pp838)

جرى دراسة موضوع إدارة الانطباع (Impression Management) من قبل الباحثين في ميدان علم الاجتماع sociology وعلم النفس الاجتماعي social psychology قبل قرابة 40 عاماً وكانت المحاولة الأولى من نوعها على يد (Erving Goffman 1954) إذ ذكر (من خلال استخدام أساليب إدارة الانطباع يحاول الأفراد تكوين صور عن أنفسهم لدى الآخرين وذلك لتحقيق أفضل تأثير في الموقف. Goffman, 1959, p.135)، واهتم المنظرين في مجال المنظمة في عقدي الثمانينيات والتسعينيات من القرن الماضي بشكل متزايد بدراسة إدارة الانطباع ونتيجة لذلك الاهتمام جرى اختبار إدارة الانطباع في عدد من المجالات التنظيمية من قبيل (المقابلات، تقويم الأداء، التغذية الراجعة والقيادة)

ويشير مفهوم إدارة الانطباع للنشاط الذي يهدف للتحكم بالمعلومات من أجل توجيه آراء الآخرين في خدمة أهداف شخصية أو اجتماعية. وجرى تعريف إدارة الانطباع من قبل باحثين مختلفين ومن وجهات نظر متعددة فقد عرف (Schlenker, 1980) إدارة الانطباع بأنها (العملية التي يسعى الناس من خلالها الى السيطرة او التلاعب بردود فعل الآخرين اتجاه صورهم الشخصية او افكارهم) (Schlenker, 1980,p. 200). أما (Leary & Kowalski 1990) فقد عرفا إدارة الانطباع بأنها (العملية التي يحاول الافراد من خلالها السيطرة على انطباعات الآخرين تجاههم (Leary & Kowalski, 1990, p. 35) وعرف (Kelsey and Lerner) إدارة الانطباع على أنها (العملية التي من خلالها يحاول الافراد التحكم بالانطباعات التي يشكلها الآخرون عنهم) (Kelcey and Lerner, 2010, p.3).

ويرى (Griffin,2015) أن إدارة الانطباع هي شكل من أشكال التأثير الخاص (عادة ما يمارس بدهاء) ويمثل جهد مباشر، يقصد به الفرد تعزيز صورته في عيون الآخرين. وينخرط الافراد في سلوك إدارة الانطباع لمجموعة متنوعة من الأسباب: (Griffin,2015,P.375)

• لمواصلة حياتهم الوظيفية بجعل أنفسهم يبدو بأنهم جيدون، فالأفراد يعتقدون أنهم أكثر احتمالاً للحصول على المكافآت و الوظائف الجذابة، الترقيات وتعزيز احترام ذاتهم وتكوين صورة إيجابية في المنظمة، من خلال الحصول على احترام الآخرون .

• السبب الآخر لاستخدام إدارة الانطباع هو من أجل اكتساب المزيد من القوة والسيطرة إذ يحاول الافراد إدارة الآخرين من خلال الظهور بالمظهر الذي يفضلوه عنهم لذا يسعون إلى اختيار نوع الملابس ونمط اللغة و الأدب والهيئة التي يظهرون بها أمام الآخرون.

ويرى (Robbins,2015) أن إدارة الانطباع هي العملية التي يقوم من خلالها الافراد بمحاولة التحكم بشكل الانطباع الذي يحمله الآخرون عنهم إذ يحاول البعض إعطاء انطباع لدى الآخرين ليس عن نفسه فحسب بل عن منظمته أو حتى بلده. فأن ينظر إلينا بإيجابية من قبل الآخرين يحقق لنا فوائد في منظماتنا . على سبيل المثال، يساعدنا ذلك للحصول على الوظائف التي نرغب في المنظمة، الحصول على تقييم إيجابي، زيادة عالية في الراتب، الترقيات السريعة. وفي سياق السياسة، فإن ذلك قد يساعد على التأثير في توزيع المزايا لصالح منظماتهم وبلدانهم. إذ أن مدى تأثير إدارة الانطباع لا يتحدد ضمن نطاق معين يرتبط بالذات بل يتجاوز ذلك ليشمل محيط الفرد. (Robbins,2015,P.208)

وفي هذا السياق يرى كل من (Singh,et.al, 2002: 79) أن إدارة الانطباع تركز على ثلاثة اتجاهات هي: (فندي وآخرون، 2013، 96)

- الذات : وهي استراتيجيات لإعلان الذات.
- المديرين: و هي استراتيجيات للتأثير بالمديرين.
- العمل: وترتبط بالسمة التعاقدية أو الارتباط الوثيق بالعمل.

ويرى (Griffin,2015) أن ليس كل أساليب إدارة الانطباع تكون إيجابية بل قد يمارس البعض إدارة الانطباع بشكل سلبي . من خلال اللجوء إلى وسائل غير شريفة أو غير أخلاقية. على سبيل المثال، قد يلجأ البعض إلى ممارسة الغش مع الآخرين في محاولة لجعل نفسه يبدو بمظهر أفضل. أو قد يحاول البعض المبالغة أو حتى تزوير الإنجازات الشخصية في محاولة لتحسين صورته. (Griffin,2015,P.376)

يتضح مما تقدم أن الأشخاص هم مؤدوا أدوار (ممثلون Actors) فهم يتظاهرون بأنهم أشخاص ليسو هم في الحقيقة ، هذا التشبيه يعني أن إدارة الانطباع هي إجراء مفتعل ومقصود. وبينما عكست البحوث السابقة هذا الافتراض، فقد كشفت العديد من البحوث التي أجريت مؤخرا أن الافراد يمارسون إدارة الانطباع حتى في حال عدم نيتهم القيام بذلك. على سبيل المثال، حتى لو كنت تشعر بأن تكون نفسك (be yourself) مع من حولك من الأصدقاء المقربين وأفراد العائلة ، قد تجد نفسك تتصرف بشكل مختلف تماماً فأنت قد تقدم نسخة مختلفة نوعاً ما عن نفسك مع أفضل صديق لك في حين لا تقوم لذلك مع والدتك، وبشكل عفوي دون أدنى تفكير. قد تظهر مثل هذا السلوك المختلف ليس فقط بسبب رغبتك للظهور بشكل مختلف إلى حد ما أمام صديقك على العكس من والدتك، ولكن أيضا لأن كل من صديقك ووالدتك كليهما لديهما توقعات و مطالب مختلفة بخصوص أي نوع من الأشخاص يجب أن تكون. لذا فإن ممارسة إدارة الانطباع يمكن أن تساعد على ضمان أن التفاعلات الاجتماعية تسير بسلاسة.

إدارة الانطباع لا تخلو من المخاطر، فالاهتمام المفرط بأراء الآخرين قد يسبب القلق، ومن ثم زيادة في المشاكل الصحية. والانخراط في أشكال خادعة للغاية من إدارة الانطباع ينطوي على خطر ممكن ان يراه الآخريين من خلال الفعل (على الرغم من أن الوقوع يمثل الاستثناء وليس القاعدة). وبالمقابل، فإن إدارة الانطباع قد تكون في بعض الأحيان فاعلة جداً؛ على سبيل المثال، إذا حاولت التصرف كمتنمر في موقف معين، فإدارتك للانطباع قد تنتقل لسلوكك وتتصرف بطريقة متنمره لاحقاً.

ويمكن استخدام إدارة الانطباع أيضاً كنوع من الولاء الاجتماعي Pro-socially لتحقيق فائدة للأصدقاء. الأفراد يصفون عادة أصدقائهم بطريقة تساعد على دعم الصور الايجابية لهم. لذا فإن إدارة الانطباع يمكن إخضاعها لخدمة مصالح ذاتية أو أكثر من الأهداف الأخرى الموجهة وتمثل جزءاً رئيسياً في الحياة الاجتماعية اليومية. (Schlenker & Pontari, 2000. pp. 199–232). ويذهب (Kelsey and Lerner, 2010) إلى أن أهمية أن يكون الفرد مدركاً بشكل إيجابي من قبل الآخرين إيجابياً لا يتوافق فقط مع الطبيعة البشرية، بل أصبح ذلك مهماً في الأوساط الاجتماعية والضغوط الخارجية التي يواجهها الأفراد تمثل حافزاً لتعديل عروضهم الرامية للالتزام بقواعد المجموعات المرغوبة بالنسبة لهم. (Kelsey and Lerner, 2010, p.3)

في حين أن Goffman استخدم مصطلحات مستعارة رانعة هي (المسرح والجمهور) لفهم إدارة الانطباع، فما يثير الدهشة أنه لا يزال هناك غموض حول الأبعاد التي تتركس الانطباع في ميدان التطبيق. ففي مقالته بعنوان (العمل باستخدام الوجه On face work) عرف (Goffman, 1963) الوجه بأنه (قيمة اجتماعية إيجابية يستخدمها الشخص بفاعلية للدعاء لنفسه عن طريق اتصاله بالآخرين و إنه صورة الذات المرسومة بشكل سمات اجتماعية. إلا أن Goffman لم يطرح قائمة من التكتيكات المستخدمة من قبل الأفراد في استخدام وجوههم في العمل وكذلك لم يقدم تصنيفاً لأشكال الانطباع. (Vladimir Barash, et al, 20, p.1) لذا سنحاول في الفقرة اللاحقة تسليط الضوء على أهم تصنيفات إستراتيجيات إدارة الانطباع.

#### 6- إستراتيجيات إدارة الانطباع Impression management strategies

على الرغم من تطوير عدة تصنيفات لاستراتيجيات إدارة الانطباع من قبل مجموعات مختلفة من الباحثين على سبيل المثال (Tedeschi, 1990; Wayne & Ferris, 1990; Bozeman & Kacmar, 1997; Jones and Melburg, 1984) إلا أن أكثر التصنيفات استخداماً وعلى نطاق واسع هو تصنيف (Jones and Pittman, 1982) اللذين طورا تصنيفاً واسعاً يضم مجموعة متنوعة من سلوكيات إدارة الانطباع في محاولة لتسهيل البحث في مجال إدارة الانطباع على صعيد المنظمات ولهذا الغرض وضعنا خمس مجموعات من إستراتيجيات إدارة الانطباع التي يمكن توظيفها من قبل المديرين، الجدول (6) الآتي يبين تصنيف (Jones and Pittman, 1982) لاستراتيجيات إدارة الانطباع: (Bolino and. Turnley. 1999, pp. 351-360)

جدول (6) تصنيف (Jones and Pittman, 1982) لاستراتيجيات إدارة الانطباع

ت	الإستراتيجية	المضمون
1	التودد Ingratiation	حيث يستخدم الأفراد الإطراء أو تقديم عربون محبة في محاولة للظهور بمظهر الشخص المحبوب
2	ترويج الذات Self-promotion	حيث يظهر الأفراد قدراتهم أو إنجازاتهم للظهور بمظهر الأكفاء.
3	ضرب الأمثال Exemplification	حيث يتحدث الأفراد عن تلببتهم للواجبات ليظهروا بمظهر التفاني.
4	التوسل (التملق) Supplication	حيث يعلن الأفراد عن أوجه القصور لديهم في محاولة للظهور بمظهر المحتاجين للمساعدة.
5	الإكراه (الترهيب) Intimidation	التخويف، حيث يسعى الأفراد إلى تخويف أو تهديد الآخرين للظهور بوصفهم خطرين.

Source: Turnley W.H. and. Bolino M.C. Achieving Desired Images While Avoiding Undesired Images: Exploring the Role of Self-Monitoring in Impression Management Journal of Applied Psychology. 2001, Vol. 86, No. 2, 351-360. بتصريف الباحث

يعد تصنيف Jones and Pittman's (1982) مناسب جداً لتطوير مقياس لإدارة الانطباع بشكل أفضل من التصنيفات الأخرى كتصنيف (Tedeschi and Melburg's 1984) الذي يركز على سلوكيات محددة إذ اختبر إستراتيجيتين فقط من إستراتيجيات إدارة الانطباع هما (التودد و ترويج الذات). (187-206) (Bolino and Turnley,1999,P

من بين استراتيجيات إدارة الانطباع الخمس، ركز الباحثون في دراساتهم على إستراتيجيتي (التودد وترويج الذات) ومن هؤلاء الباحثين ( Jones, 1964; Jones & Wortman, 1973; Liden & Mitchell, 1988; Ralston, 1985). ففي تحليل واسع لـ 69 دراسة حول إستراتيجية التودد Ingratiation وجد (Gordon 1996) أن سلوكيات التودد ترتبط بشكل إيجابي مع الأداء والجادبية بين الأفراد. ومع ذلك، فإن فاعلية إستراتيجية التودد تتأثر بعوامل أخرى مثل نوع التودد المستخدم (على سبيل المثال، الإطراء مقابل تقديم عربون محبة)، الشفافية في التودد (أي دافع من يقوم بالتودد التي إزاء الهدف)، وجهة التودد (على سبيل المثال، النظير مقابل المشرف). وكما في بحوث التودد، تشير الأدبيات حول ترويج الذات أيضاً أنه يؤدي إلى تحقيق إما نتائج طيبة (Stevens & Kristof, 1995) أو نتائج غير مرغوبة (Judge & Bretz, 1994). على سبيل المثال، وجد (Rudman 1998) أن النساء اللواتي يعتمدن إستراتيجية ترويج الذات غالباً ما ينظر إليهن من قبل الآخرين على أنهن أكثر كفاءة ولكنهن أقل جاذبية اجتماعية. (Turnley and Bolino.2001.pp351-360)

يذكر (Robbins,2015) علينا أن لا نفهم بأن إدارة الانطباع تعني التحريف فالتحريف يمكن أن يكلفنا غالباً ف (إذا كان بإمكانك أن تقلد عواء الذئب فإنه لن يصدقك أحد عندما يأتي الذئب حقاً)، لذلك يجب على مدير الانطباع توخي الحذر فلا ينبغي أن يمارس الموضوع على أنه كذب أو تلاعب. وفي دراسة أجريت في سويسرا لم يجب أفراد عينة الدراسة أحد المشجعين الذي ادعى انه صديق شخصي لنجم التنس السويسري المحبوب (Roger Federer) ، لكنهم أحبوا الآخرين الذين قالوا أنهم مجرد مشجعين. وخلاصة القول، لا يحبذ الأفراد الشعور بأن الآخرين يتلاعبون بهم من خلال توليد الانطباعات لديهم ، لذلك ينبغي استخدام مثل هذه التكتيكات بحذر. الجدول (7) يبين أمثلة لأساليب إدارة الانطباع الأكثر شيوعاً: (Robbins,2015,P.210)

جدول (7) أمثلة تطبيقية لاستراتيجيات إدارة الانطباع

الاتفاق بالرأي مع شخص آخر للحصول على موافقة هو شكل من أشكال التودد.	التأييد (التطابق) CONFORMITY
نعمل شيئاً لطيفاً لشخص ما للحصول على دعم ذلك الشخص ويعد ذلك شكل من أشكال التودد.	تقديم عربون FAVORS محبة
تبرير مازق معين بهدف التقليل من خطورة ذلك المازق يعد أحد أساليب إدارة الانطباع الدفاعية.	التبرير (التغاضي) EXCUSES
الاعتراف بالمسؤولية عن حدث غير مرغوب فيه، وفي الوقت نفسه السعي للحصول على عفو يعد أحد الأساليب الدفاعية لإدارة الانطباع.	الاعتذار APOLOGIES
تسليط الضوء على أفضل الصفات للشخص والتعظيم على مواطن القصور، ويعد الانتباه إلى الإنجازات أحد أساليب إدارة الانطباع.	ترويج الذات SELF-PROMOTION
الإدعاء بأن شيء قيمته مما يظن معظم الزملاء في المنظمة يعد ذلك أحد أساليب إدارة الانطباع التي تركز على الذات.	المبالغة ENHANCEMENT
الإطراء على فضائل الآخرين ليكون محبوباً لديهم يعد أسلوباً من أساليب إدارة الانطباع.	الإطراء FLATTERY
القيام بأكثر مما نحتاج إليه في محاولة لإظهار التفاني والعمل الدؤوب يعد أسلوب من أساليب إدارة الانطباع.	ضرب الأمثلة EXEMPLIFICATION

Source: Robbins S.P. and Judge T.A. Essentials of Organizational Behavior, Pearson Education, Inc.,USA,2015.p.

بالنتيجة إن تبني إستراتيجيات إدارة الانطباع قد يؤدي إلى خلق تصورات إما أن تكون مرغوبة أو غير مرغوب فيها. وفي الفقرة اللاحقة سنسلط الضوء على أهم دوافع ومسوغات تبني إستراتيجيات إدارة الانطباع.

## 6- أسباب تبني إستراتيجيات إدارة الانطباع impression management strategies

يرى كل من (Whitty and Schulz,2006; Kiechel, 1982; Goffman,1973) أن مسوغات تبني الأفراد لأساليب إدارة الانطباع تتعدد باختلاف المراكز الوظيفية (قائد، مدير، موظف) فقد تكون مسوغات شخصية أو جماعية، أو بسبب الحاجة أو المناخ أو التصرف، إلا أن أغلب الدراسات والبحوث تؤكد إن الفرد يذهب إلى تبني هذه الاستراتيجيات بهدف تعزيز المصالح الشخصية أولاً، وهذا ما أكدته أدبيات علم الاجتماع . (فندي وآخرون، 2013:95)

وفي سياق متصل يرى كل من (Carter & Dukerich,1989: P.251) أن الهدف من تبني إستراتيجيات إدارة الانطباع قد يكون قريب المدى مثل سعي الأفراد لتبني أساليب للخروج من موقف معين ، أو قد يكون الهدف بعيد المدى مثل محاولة كسب السمعة أو المكانة أو المصداقية، واستحقاق الثقة . وقد يكون المبرر وراء إتباع إستراتيجيات إدارة الانطباع مجموعة متنوعة من الأسباب التي أوردها: Wayne & Liden, 1995 و Singh,et.al,2002 و Gallagher, 2007 Steers & Braunstein, 1976 و Seijts & Latham 2003 و Sehlenker 1985 و Cacioppo & Petty 1982 و Sehlenker,2000 و Schulz, 2008 و Baumesiter, 1989) للتأثير بشكل مباشر على النتائج المادية، وتقييمات الأداء، وتعزيز الفرص المهنية و الحاجة إلى الانجاز أو الانتماء، وأحياناً إلى الهيمنة، والحكم الذاتي أو الحاجة إلى المعرفة وزيادة القوة في العلاقات فضلاً عن تعظيم المخرجات والنتائج المرعبة أو للحصول على نتائج إيجابية مثل الاحتفاظ بالوظيفة والترقية (فندي وآخرون، 2013:96) واقتراح كل من (Leary & Kowalski 1990) ثلاثة دوافع رئيسة للمديرين لممارسة إستراتيجيات إدارة الانطباع هي: (Sheehan ,2012,PP.2-4)

- تعظيم العوائد المتوقعة أو الحد من العقوبات المتوقعة ، فقد ينخرط الأفراد في ممارسة إدارة الانطباع إذا كان لذلك صلة بتحقيق هدف أو عدة أهداف، على سبيل المثال، تعظيم النتائج الاجتماعية أو مادية أو تدعيم وتعزيز احترام الذات. وكلما كانت قيمة النتائج المرجوة مرتفعة كلما كانت دوافع الانخراط في إدارة الانطباع مرتفعة. كما أن الفرق بين وضع المرء الاجتماعي المرغوب والحالي يمكن أن يمثل دافعاً للمديرين للانخراط في إدارة الانطباع .

- سعي الأفراد لضمان أن الانطباع العام عنهم متنسق مع دورهم الاجتماعي. ويحاول الأفراد أيضاً بناء الصور الذاتية التي تتناسب مع قيم وتفضيلات اللاعين الكبار و المجموعات ذات الأهمية.

- أن إدارة الانطباع تعتمد على وضع أو صورة المدير الحالية والمحتملة للمستقبل ، والتي تحدد من إستراتيجيات إدارة الانطباع المعتمدة. كما أن الفشل أمام المجتمع أو المواقف المحرجة قد تكون دافعاً للأفراد للانخراط في إدارة الانطباع لمواجهة أو إصلاح الصورة السلبية .

## 7- تأثير إستراتيجيات إدارة الانطباع Impact of impression management strategies

أكدت أدبيات علم الإدارة وتحديداً التي كتبت عن موضوع القيادة ان أهمية سلوكيات إدارة الانطباع . وبما أن القيادة هي " عملية ديناميكية وتفاعلية" (Gardner & Avolio, 1998)، ففي المجموعات التي تضم مزيجاً من الجنسين، قد يقمن الإناث بممارسة بعض إستراتيجيات إدارة الانطباع من أجل الظهور بمظهر القائد. (Rudman, 1998) وما لم يقمن بتوظيف إستراتيجيات إدارة الانطباع فسوف يستند بناء الانطباعات الأولية عنهن على أساس الجنس أو النوع الاجتماعي، لذا فإنهن بحاجة إلى توظيف إستراتيجيات إدارة الانطباع مثل ترويح الذات، من أجل التغلب على القوالب النمطية المعتمدة على الجنس. (Lim, et al,2008,PP.16-17) في السياق ذاته اكتشفت بعض الدراسات التي أجريت على كل من إستراتيجيات ضرب الأمثال

exemplification ، التوسل supplication والترهيب intimidation والتي أجريت من قبل (Gilbert and Jones 1986) أن ضرب الأمثال يمكن أن تأتي بنتائج عكسية ويؤدي بمن يتبنى هذه الإستراتيجية للظهور بمظهر المنافق (بدلاً من الفاضل) أمام من يحاول إقناعهم. أما الأبحاث حول إستراتيجية التوسل لتحديد (متى ولماذا) يجب أن يؤدي الأفراد في المنظمات دور البكم أو الظهور بمظهر المحتاجين، فقد وجدت هذه الدراسة أن استخدام مثل هذه الإستراتيجية غالباً ما يؤدي إلى تداعيات سلبية (مثل قلة تقدير الذات) من قبل الأفراد الذين يمارسونها . (Gove, Hughes, & Geerkin, 1980).

وأشار (Wickham & Walther, 2007) إلى أن الأفراد الذين يبنى حولهم انطباع بأنهم أذكاء يكونون أقرب لجعلهم قادة. وفي سياق متصل، وجد (Chidambaram et al., 2008) أن إتباع إستراتيجية ترويج الذات Self-Promotion على سبيل المثال، تترك انطباعاً إيجابياً لدى الآخرين على العكس من إستراتيجية التوسل Supplication التي تكون انطباعاً سلبياً فيما يتعلق بموضوع القيادة. إذ أن تكوين انطباع بأن الفرد قائد ناجح يرتبط أكثر مع الصفات العدوانية مثل (القوة والنفوذ أي اعتماد ترويج- الذات) وأقل مع الصفات السلبية مثل (التواضع والتوسل). (Lim, et al,2008,PP.16-17) وهكذا، وتمشياً مع البراهين النظرية والنتائج التجريبية، نجد بأن لإستراتيجيات إدارة الانطباع تأثير واضح في تكوين الانطباعات لدى الآخرين ومن ثم إمكانية التأثير بهم وتوجيه سلوكهم بالاتجاه الذي يخدم أهداف المنظمة. وبحسب توجهات البحث الحالي إذ نحاول توظيف إستراتيجيات إدارة الانطباع لغرض معالجة اضطراب ما بعد الصدمة لدى الموظفين ممن تعرضوا لحوادث عمل أدت إلى ابتعادهم عن أماكن عملهم الأساسية وعدم قدرتهم على الاستمرار في العمل فيها مما يعني خسارة كبيرة لخبرات طالما اعتمدت عليها المنظمة لانجاز أنشطتها والصعوبة البالغة لتعويضها. لذا ومن أجل توظيف إستراتيجيات إدارة الانطباع توظيفاً مهنياً صحيحاً وفاعلاً وبما أن للظروف المحيطة بتنفيذ أي إستراتيجية دوراً بالغ الأهمية في تفعيل تلك الإستراتيجية وتحقيق أفضل ما يمكن من النتائج المرجوة من توظيفها نجد أن من المتغيرات التي من الممكن أن تؤدي دوراً تفاعلياً مطلقاً وتعزز من تأثير إستراتيجيات إدارة الانطباع في معالجة اضطراب ما بعد الصدمة هو متغير الدراماتورج Dramaturgy الذي نسلط عليه الضوء في الفقرة الآتية.

#### 8- الدراماتورج Dramaturgy

مصطلح الدراماتورج مشتق من الكلمة اليونانية Dramaturgein وهي تعني مؤلف أو واضع الدراما، كما تعني صناعة الدراما أو بناء الدراما، وهناك ثلاثة مصطلحات تتعلق بالدراماتورج هي: (قاموس المسرح الألماني Theater Lexikon)

- Dramaturg وهو الشخص القائم بالوظيفة الدراماتورج نفسها.
- Dramaturgi وهي الإجراءات التي يقوم بها الدراماتورج على النص لتجهيزه وعرضه.
- Dramatisierung وتعني حرفياً التدريم أو الإعداد الدرامي أو التحويل إلى دراما ، أي تحويل الأعمال الفنية كالفن والرواية إلى أعمال مسرحية من خلال تطويعها لقوانين الدراما.
- ويشير قاموس (Oxford) إلى أن الدراماتورج هو واضع الدراما أو صاحب الملاحظات الفنية. (Oxford English dictionary)، وقد مثل الدراماتورج أحد التوجهات النظرية لعلم النفس الاجتماعي منذ أوائل عام 1900، كونه نظرية رمزية بارزة مرتبطة بميدان النقد الأدبي في الولايات المتحدة . (Hopper,1981,pp.47-52)
- تعود وظيفة الدراماتورج بمفهومها الحديث إلى الكاتب المسرحي الألماني (Gotthold Ephraim Lessing,1767) ، حيث يعد أول من قام بهذه الوظيفة ونظر لها في كتابه الموسوم (The Hamburg Dramaturgy) ، حيث كانت مهمة الدراماتورج تتمثل في تصنيف النوعيات المختلفة من النصوص المسرحية ومناقشتها ودراسة العلائق التي تربط بين هذه النوعيات المختلفة، وكذا الأساليب المتنوعة لكتابتها. (Freedley, Reeves, , 1968, p. 243)
- وفي خمسينيات القرن العشرين ومن خلال عمله الكلاسيكي حول إدارة الانطباع اقترح (Erving Goffman 1959) نموذج الدراماتورج Dramaturgical Model في كتابه الموسوم (تقديم الذات في الحياة اليومية Presentation of Self in Everyday Life) والذي برهن من خلاله على أن الأفراد يقومون بتوظيف عدة أساليب خلال تفاعلاتهم الاجتماعية من أجل محاولة بسط سيطرتهم على تصورات الآخرين عن هويتهم. (Sculz,2012,P.1)

واستخدم (Goffman) مصطلح الدراماتورج ليدرس من خلاله السلوكيات الاجتماعية، حيث يطبق مفهوم الدراماتورج بافتراض أن تعاملتنا الاجتماعية هي أدوار نؤديها في عملية الاتصال بالآخرين، وغير عملية الاتصال هذه نقدم أنفسنا للآخرين المحيطين بنا (الذين نتعامل معهم) والذين يعادلون الجمهور في المسرح. إذ ينخرط الأشخاص الذين يطلق عليهم مؤدوا الأدوار أو (الممثلون Actors) في أنواع مختلفة من الأداء بحسب نوع الموقف والجمهور مستخدماً مصطلحات مجازية مثيرة للاهتمام لشرح نظريته. حيث وصف الفرد كالممثل في مسرحية يقدم عرض أمام الآخرين ، ووجهة نظر هذه مستمدة من الأداء المسرحي إذ عكف Goffman على استخدام مصطلحات درامية مثل (خشبة المسرح، الممثل، الأداء، الشخصية، الجمهور، وأداء الفريق) .

وعليه فإن معظم تطبيقات (Goffman, 1959) لنظرية إدارة الانطباع هي دراسة لكيفية تأدية الممثل لدوره المحدد. ففي دراسته للتفاعلات الاجتماعية الديناميكية، وصف Goffman النطاق الذي يؤطر عمل الباحث في هذا المجال على أنه عملية تحليل لأداء (ممثل أمام ممثل آخر). وفي دراسة ديناميكيات عمل الفريق (داخل المجموعة / خارج المجموعة) حدد Goffman مثل هذا النوع من التحليل كمجموعة من الممثلين أمام الستارة بمواجهة الجمهور و مجموعة أخرى خلف الكواليس. (Sculz,2012,P.2)

ويمكن للباحثين أيضاً إجراء تحليل سوسيولوجي باعتماد الوضع الدراماتورجي Dramaturgical stance في تحليل كل من أداء الممثل على خشبة المسرح، فضلاً عن التفاعل الحي للجمهور مع ما يحدث على خشبة المسرح. ، الجمهور يشاهد أداء الممثل ويقوم فيما إذا كان قد نجح في تأدية دوره المحدد. فإذا عد الفرد ناجحاً من قبل الآخرين في تصويره لدوره، يمكن له أن يتوقع كيف ستجري معاملته من قبل الآخرين في المستقبل على أساس هذا الدور. أما إذا جرى الحكم على الممثل على أنه لم ينجح في أداء دوره فلا يمكن له توقع كيف سيعامله الآخرين. لأن أداءه الضعيف قد جرى رفضه من قبل الجمهور.

ويذكر (Hare and Blumberg) أن إطار الدراماتورج يشمل العديد من المكونات مثل (خشبة المسرح، الكواليس، المنتج، المخرج، الكاتب المسرحي، الممثل، الممثل المساعد، الدور، الشخصية، بطل الرواية، الخصم، والممثل البديل، فريق العمل، الجوقة، مكان العمل والجمهور) (Hare and Blumberg,1988,P.4)

ومن الجدير بالذكر وبما ينسجم و أهداف البحث الحالي فقد وسع عالم الاجتماع (Erving Goffman) فكرة إدارة الانطباع ليخرجها من إطار المسرح والعمل الفني لتصبح أوسع من ذلك، حيث أكد أن ليس فقط الممثلين بل أن الناس العاديين في حياة العمل اليومية يقومون بنقل الانطباعات المرغوبة للآخرين من حولهم، تماماً كما يقوم الممثل بذلك على خشبة المسرح أمام الجمهور (Dunn, et al, 2007,P.994) وعليه يمكن للباحثين ومن مختلف الاختصاصات تطويع هذه الأفكار بما يخدم فرضياتهم وفي ميادين العلم المختلفة.

وفي هذا الصدد نحاول في هذا البحث توظيف مصطلح الدراماتورج ليمثل متغيراً تفاعلياً ملطفاً للعلاقة بين إستراتيجيات إدارة الانطباع واضطراب ما بعد الصدمة بافتراض أن الدراماتورج سيعزز من قدرة المديرين الذين يعتمدون إستراتيجيات إدارة الانطباع للتعامل مع الأفراد الذين تعرضوا لحوادث من جراء العمل سببت لهم اضطرابات تؤثر سلباً على أداءهم الوظيفي ومحاولة الحفاظ عليهم وإدامة بقاءهم في مواقع عملهم لاستفادة من خبراتهم من جانب، ولصعوبة تعويض النقص الحاصل نتيجة انتقالهم إلى أماكن عمل أخرى من جانب آخر. ولعل أكثر ما يحتاجه المدير هنا وهو يمارس إحدى إستراتيجيات إدارة الانطباع هو الدراماتورج وبالنظر لكون أن الإطار المفاهيمي لمصطلح (الدراماتورج) قد جرى تطويره أو تكييفه بالأساس من نظرية إدارة الانطباع التي تحاول في تطبيقاتها تحليل (مؤدي الدور Actor) أثناء تأديته لدوره (Sculz,2012,P.1)، لذا يمكن لنا وصف خصائص الدراماتورج التي يحتاجها (مؤدي الدور وهو في بحثنا الحالي يمثل المدير) أثناء تأديته إستراتيجيات إدارة الانطباع وكما يأتي :

- مظهر مؤدي الدور (كيف يبدو أمام الآخرين) وتشمل: الجنس، العمر، الخصائص العرقية والحجم. إذ أن جنس مؤدي الدور وعمره فضلاً عن عرقه وحجمه تؤثر على نحو كبير في إقناع المتلقي وحسب كل حالة وظرف.

- أسلوب مؤدي الدور (كيف يتصرف) الوضعية وتشمل: تعبيرات الوجه، أسلوب الكلام الإيماءات الجسدية. ففي كتابه الموسوم (On Face-Work) فسر (Goffman) سبب اهتمام الأشخاص دائماً بالانطباع الذي يقدمونه للآخرين وذكر أن الوجه يمثل هو قيمة اجتماعية إيجابية يجذب بها الشخص لنفسه بفاعلية. فعندما يجتمع الناس أو يرون بعضهم البعض لأول مرة، يحدث لديهم وعلى الفور رد فعل عاطفي تعكسه وجوههم. (Kelsey and Lerner, 2010, p.8)

- مستلزمات الدور (وسائل المساعدة) وتشمل: الزي، الأثاث، وسائل الاتصال ووسائل الإيضاح. إذ ليس فقط من المهم التركيز على مؤدي الدور، الفريق والجمهور، فالإعداد أو التهيئة Setting أصبحت مهمة أيضاً لأنها ترتبط بالجزء الجمالي من معدات أو متطلبات إدارة الانطباع. ومثل هذه الإعدادات تتضمن (الأثاث، الديكور، الترتيب الداخلي للمواد والعناصر الأساسية الأخرى التي تدعم المشهد المرتبط بأداء الأشخاص قبل وأثناء تأديتهم للأدوار). (Sculz,2012,P.3)

### ثالثاً: الجانب الميداني للبحث

#### 1- الوصف الإحصائي Statistical description

سنقوم في هذه الفقرة بتحديد العلاقة الخطية بين أبعاد ومتغيرات البحث من أجل تقديم اختبار أولي لفرضيات التأثير في البحث وحسب (Field, 2009; Hair, et al., 2010) يمكن تقدير العلاقة الخطية بين المتغيرات من خلال تحليل ارتباط (Pearson) في حال كون البيانات معلومة أي ذات توزيع طبيعي، إذ أن هذا النوع من التحليل يتفحص العلاقات المتبادلة بين المتغيرات المستقلة والمعتمدة، والتي تصف الاتجاه ودرجة الترابط فيما بينها، ويعرض ذلك من خلال النتائج التي تبين معاملات الارتباط لتلك المتغيرات (Robson, 2002). فضلاً عن التأكد من قوة نموذج البحث من خلال الاستدلال على عدم وجود ارتباط خطي متعدد (Multi-collinearity) بين الأبعاد المستقلة. ووفقاً لـ (Hair, et al., 2010; Cooper & Schindler, 2014) فإن معامل الارتباط تتراوح قيمته بين (+1) و (-1)، فإذا كانت قيمته موجبة فهذا يعني إن الارتباط إيجابي (طردي)، وإذا كانت قيمته تساوي (+1) فيطلق عليه ارتباطاً طردياً تاماً. أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط سالبة، فهذا يعني إن الارتباط سلبي (عكسي)، وإذا كانت قيمته تساوي (-1) فيطلق عليه ارتباط عكسي تام. أما إذا كانت قيمة معامل الارتباط تساوي (0) فهذا يعني عدم وجود أي ارتباط. وقد قدم (Saunders, et al., 2009) معياراً لقيم معاملات الارتباط حيث يرى بأن الارتباط الذي تقع قيمته بين (0.10-0.30) ، أو (-0.10) إلى (-0.30) يعد ضعيفاً، والارتباط الذي تقع قيمته بين (0.31-0.69) ، أو (-0.31) إلى (-0.69) يعد متوسطاً، أما الارتباط الذي يقع بين (0.71) فأكثر، أو (-0.71) فأكثر يعد قوياً. والجدول (8) يعرض الوصف الإحصائي ومصنوفة الارتباط بين متغيرات البحث:

جدول (8) مصنوفة الوصف الإحصائي و معاملات ارتباط Pearson correlation

	1	2	3	4	5	6	7	8
(1) ترويج الذات	1							
(2) التودد	.294*	1						
(3) ضرب الأمثال	.261*	.353**	1					
(4) الإكراه (الترهيب)	.225*	.513**	.305*	1				
(5) التوسل (التملق)	.214*	.695**	.525**	.387**	1			
(6) استراتيجيات إدارة الانطباع	.463**	.816**	.704**	.726**	.762**	1		
(7) الدراماتورج (الأداء الدرامي)	.233*	.425**	.464**	.498**	.567**	.638**	1	
(8) اضطراب ما بعد الصدمة	-.147*	-.678**	-.273*	-.411**	-.363**	-.539**	-.257*	1
Mean	4.12	3.71	3.84	3.24	3.60	3.70	3.67	3.65
S.D	0.75	0.82	0.90	1.04	0.95	0.63	0.67	0.28

المصدر: مخرجات برنامج SPSS.V.21 بعد إعادة التنظيم.

\*. Correlation is significant at the 0.05 level.

\*\* Correlation is significant at the 0.01 level .

N=45

يتضح من نتائج التحليل الإحصائي الوصفي (الوسط الحسابي والانحراف المعياري) للأبعاد والمتغيرات الواردة في الجدول (8) المذكور انفاً، أن هناك انسجاماً واضحاً وتقبلاً إيجابياً وأهمية عالية من خلال إجابات أفراد العينة تجاه توفر متغيرات وأبعاد البحث، لأن قيم الوسط الحسابي لإجابات أفراد عينة البحث أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3) ، إذ تراوحت الأوساط ما بين (3.24-4.12) فيما يخص المتغير المستقل مما يدل على قوة إستراتيجيات إدارة الانطباع من وجهة نظر أفراد عينة البحث وقد حصلت إستراتيجية (ترويج الذات Self Promotion على أعلى الأوساط والبالغ 4.12 وبانحراف معياري 0.75) في حين حصلت إستراتيجية (الإكراه Intimidation على أقل الأوساط والبالغ 3.24 وبانحراف معياري 1.04) ويدل انخفاض الانحرافات المعيارية بشكل عام التي تراوحت بين (1.04-0.28) على عدم تشتت إجابات أفراد العينة حول الوسط الحسابي، أي أن هنالك فهم وإدراك للفقرات وتجانس في الإجابة عنها.

كما يتضح من نتائج الجدول (8) حصول المتغير المعتمد اضطراب ما بعد الصدمة على وسط حسابي موحد لجميع فقراته بلغ (3.65) وبانحراف معياري (0.28) في دليل على تجانس إجابات أفراد العينة حول توافر مؤشرات PTSD لدى من يتعرض لحادث من جراء العمل، من جانب آخر تشير نتائج الجدول (8) إلى حصول المتغير التفاعلي الملطف الدراماتورج Dramaturgy على وسط حسابي موحد لجميع فقراته بلغ (3.67) بانحراف معياري (0.67) مما يؤكد إدراك أفراد عينة البحث للقوة والقدرة التي تتمتع بها فقرات الدراماتورج بوصفه متغيراً ملطفاً يعزز من تأثير استراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة.

### 2- تحليل علاقات الارتباط Correlation Analysis

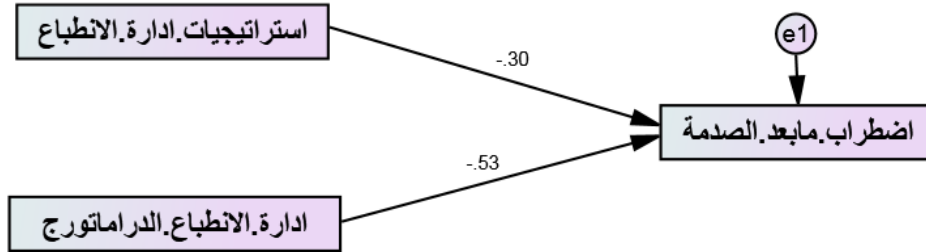
تشير نتائج مصفوفة معاملات الارتباط في الجدول (8) المذكور انفا إلى وجود علاقة مباشرة بين (إستراتيجيات إدارة الانطباع) والمتغير المعتمد (اضطراب ما بعد الصدمة) وقد حصلت إستراتيجية (التودد Ingratiation على أعلى ارتباط بلغت قيمته  $0.678^{**}$  عند مستوى معنوية 0.001) في حين حققت إستراتيجية ترويج الذات Self Promotion أدنى ارتباط بلغت قيمته  $0.147^{*}$  عند مستوى معنوية 0.05) من جانب، وبين والمتغير التفاعلي (الدراماتورج) مع المتغير المعتمد من جانب آخر، وتفسير ذلك هو أن تبني وممارسة إدارة شركة الحفر العراقية مجال البحث لاستراتيجيات إدارة الانطباع سيسهم في الحد أو التقليل من اضطراب ما بعد الصدمة الذي يصيب العاملين الذين يتعرضون إلى إصابات من جراء العمل، وتعد مثل هذه العلاقة معنوية عكسية وفقاً لـ (Saunders, et al., 2009) وهذا ما يسهم في تقديم دعم أولي لفرضيات التأثير في البحث. كما لم تظهر النتائج أي ارتباط خطي متعدد أو متداخل (Multi-collinearity)، وذلك لأن مقدار الارتباط فيما بين الأبعاد المستقلة لم يبلغ (0.80) أو (0.90)، في إشارة إلى عدم وجود تعدد خطي ويؤكد (Hair, et al., 2010) ذلك بقوله أن نتائج مصفوفة (Pearson's Correlation) تخلو من التعدد الخطي عندما تكون قيم الارتباط أقل من (0.90) أو حتى (0.80) (Tabachnick & Fidell, 2013).

### 3- اختبار الفرضيات Test of hypotheses

من أجل اختبار فرضيات البحث والتأكد من مدى قبولها أو رفضها، ومن أجل توخي الدقة في النتائج فقد جرى اعتماد مجموعة من الأساليب الإحصائية تضمنت أوزان الانحدار Regression Weights لتحديد تقديرات الانحدار Estimate Regression من أجل بيان مقدار ما يفسره المتغير المستقل من التغيير في المتغير المعتمد، كما جرى اعتماد النسبة الحرجة Critical Ratio (C.R) لبيان مستويات الاختلاف بين أوزان الانحرافات وهي تقابل قيمة (t)، وفي هذا السياق يرى كل من (Schumacker & Ho, 2006) ، (Lumax, 2010 ، Byrne, 2010 ، Hair, et al., 2010 و Tabachnick and Fidell, 2013) أنه من أجل تكون الفرضية مقبولة، ينبغي أن تكون قيم (C.R) أكبر من (1.96)، عند مستوى معنوية ( $p < 0.05$ ) وتعتمد هذه الطريقة على عرض المخططات التي تعطي صورة أكثر دقة وأكثر فهماً عن الحالة (Norman & Streiner, 2003). وقد جرى اعتماد برنامج AMOS.V.21 كونه من البرمجيات الإحصائية المتقدمة والحديثة التي تعطي نتائج أكثر دقة، ولاسيما من خلال طريقة أوزان الانحدار Regression Weights الموجودة في البرنامج، ومن أجل اختبار تأثير الدور التفاعلي يقوم برنامج Amos. بقياس تأثير المتغير المستقل في المتغير المعتمد على حده ثم يقوم باستخراج حاصل ضرب قيم المتغير المستقل في قيم المتغير الملطف أي (قيم إستراتيجيات إدارة الانطباع × قيم الدراماتورج) لقياس التأثير المتكامل في المتغير المعتمد (اضطراب ما بعد الصدمة) وتشخيص مستوى التأثير الذي يتحقق عند إضافة الدور التفاعلي للنموذج (Hair, et al., 2010; Schumacker & Lumax, 2010; Byrne, 2010).

وفي الشكل (3) والجدول (9) الآتي تتضح نتائج اختبار تأثير إستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة من جانب، فضلاً عن نتائج اختبار التأثير التفاعلي بين (المتغير المستقل إستراتيجيات إدارة الانطباع) والمتغير الملطف الدراماتورج في اضطراب ما بعد الصدمة من جانب آخر.

شكل (3) نتائج اختبار فرضيات البحث



المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.V.21).

جدول (9) نتائج اختبار فرضيات البحث

الفرضية	المسار	Estimate	C.R.	P	القبول أو الرفض
H <sub>1</sub>	اضطراب ما بعد الصدمة ← إستراتيجيات إدارة الانطباع	-0.304	4.211	0.000	مقبولة
H <sub>2</sub>	اضطراب ما بعد الصدمة ← (استراتيجيات إدارة الانطباع × الدراماتورج)	-0.532	6.524	0.000	مقبولة

المصدر: مخرجات برنامج (AMOS.V.21) بعد إعادة تنظيمها.

يتضح من الجدول والشكل المذكور انفا بأن قيمة التأثير المباشر لاستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة بلغت تقديراً للانحدار بقيمة (-0.304)، وبقيمة حرجة (C.R) بلغت (4.211)، ومعنوية (p(0.000)، وهذا يدل على رفض فرضية العدم الأولى (H1) وقبول الفرضية البديلة لتصبح (يوجد تأثير عكسي لاستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة)، وإن استراتيجيات إدارة الانطباع تفسر ما قيمته (-0.304) في الحد من اضطراب ما بعد الصدمة، وعليه فإن تبني إدارة شركة الحفر العراقية مجال البحث لاستراتيجيات إدارة الانطباع سيؤثر عكسياً في اضطراب ما بعد الصدمة الذي يعاني منه الموظفون الموظفون الذين يتعرضون إلى حوادث من جراء العمل، ومن ثم يساعد على معالجة ذلك الاضطراب والحد منه.

وتشير النتائج أن التأثير يبدأ بالارتفاع عند دخول المتغير الملطف (الدراماتورج) على العلاقة، أي عند تكوين الدور التفاعلي بين (استراتيجيات إدارة الانطباع والدراماتورج) في اضطراب ما بعد الصدمة ليحقق ذلك التفاعل تقديراً للانحدار قيمته (-0.532)، وبقيمة حرجة (C.R) بلغت (6.524) ومعنوية (p(0.000)، مما يدل على رفض فرضية العدم الثانية (H2) ومن ثم قبول الفرضية البديلة لتصبح (يوجد تأثير عكسي لاستراتيجيات إدارة الانطباع في اضطراب ما بعد الصدمة من خلال الدور الملطف للدراماتورج)، أي أن الدور المتكامل للمتغيرين المستقل والملطف يفسر ما قيمته (-0.532) من التغيير في اضطراب ما بعد الصدمة، وعليه فإن إدراك وتوظيف المديرين في شركة الحفر العراقية مجتمع البحث لمتطلبات الدراماتورج أثناء ممارستهم إستراتيجيات إدارة الانطباع سيعزز من تأثير تلك الإستراتيجيات عكسياً في اضطراب ما بعد الصدمة والحد من ذلك الاضطراب، أي أن التأثير المشترك للمتغيرين المستقل والملطف يكون أكبر من تأثير المتغير المستقل بشكل منفرد مما يبين الدور المهم الذي يؤديه متغير الدراماتورج في تعزيز قدرة متغير استراتيجيات إدارة الانطباع لزيادة تأثيره العكسي في متغير اضطراب ما بعد الصدمة، فضلاً عن كونه يبين صحة اختيار المتغير التفاعلي (الدراماتورج)، واسهامه في ردم الفجوة المعرفية في إنموذج البحث.

## الاستنتاجات Conclusions

- 1- وجود مشكلة البحث المتمثلة بتعرض موظفي شركة الحفر العراقية لحوادث أثناء تأديتهم لوظائفهم تسبب لهم ما يسمى باضطراب ما بعد الصدمة Posttraumatic stress disorder PTSD و يظهر الاضطراب بشكل أعراض من قبيل ( الكوابيس، الأرق، عدم الاكتراث، الغضب، الشعور بالخدر وفقدان الحس، الهياج واستعادة ذكريات الحادثة) .
- 2- يتعزز احتمال شعور الموظف الذي يتعرض لحادث من جراء العمل بأعراض اضطراب ما بعد الصدمة بعدة عوامل منها (شدة الصدمة، الإصابة الشديدة أو فقدان شخص محبوب من جراء الحادث، الاستمرار بالعمل قريباً جداً من مكان الحادث، الشعور بعدم الخضوع للسيطرة و عدم الحصول على الدعم المعنوي بعد الحادث)
- 3- يؤثر اضطراب ما بعد الصدمة لمن يعانیه في سلوكه التنظيمي، مما يؤثر سلباً على الأداء العام للشركة بسبب سعي الموظف الذي يعاني ذلك الاضطراب للانتقال من موقع عمله الحالي الذي أمضى فيه مدة طويلة واكتسب خبرة لا يمكن تعويضها بسهولة .
- 4- إن تبني إدارة شركة الحفر العراقية مجال البحث لاستراتيجيات إدارة الانطباع يؤثر عكسياً في اضطراب ما بعد الصدمة الذي يعاني منه الموظفين الذين يتعرضون إلى حوادث من جراء العمل، ومن ثم يساعد على معالجة ذلك الاضطراب والحد منه. لذا تنخرط إدارة الشركة في ممارسة إدارة الانطباع لتحقيق عدة أهداف منها الحصول على نتائج اجتماعية أو مادية فردية أو عامة.
- 5- حصلت إستراتيجية (ترويج الذات Self Promotion) على أعلى النتائج الإيجابية في دليل على استجابة أفراد عينة البحث لهذه الإستراتيجية لكونها تنتهج نهجاً إنسانياً ودوداً في إقناع الموظف (ممن يعاني أثر الصدمة) للبقاء في موقع عمله. من جانب آخر حصلت إستراتيجية (الإكراه Intimidation) على أقل النتائج مما يشير لعدم تعاطي أفراد عينة البحث واستجابتهم لهذه الإستراتيجية لكونها تنتهج أسلوباً قاسياً في محاولة إجبار الموظف على البقاء في وظيفته .
- 6- ظهور علاقة ارتباط وتأثير مباشرة بين (إستراتيجيات إدارة الانطباع) والمتغير المعتمد (اضطراب ما بعد الصدمة) و تتعزز العلاقة بشكل أكبر عند دخول متغير (الدراماتورج) بوصفه متغيراً ملطفاً للعلاقة بين إستراتيجيات إدارة الانطباع واضطراب ما بعد الصدمة.
- 7- إدراك وتوظيف المديرين في شركة الحفر العراقية مجتمع البحث لمتطلبات الدراماتورج أثناء ممارستهم إستراتيجيات إدارة الانطباع سيعزز من تأثير تلك الإستراتيجيات عكسياً في اضطراب ما بعد الصدمة والحد من ذلك الاضطراب، لأن التأثير المشترك للمتغيرين المستقل والملطف يكون أكبر من تأثير المتغير المستقل بشكل منفرد مما يبين الدور المهم الذي يؤديه متغير الدراماتورج في تعزيز قدرة متغير إستراتيجيات إدارة الانطباع وزيادة تأثيره العكسي في متغير اضطراب ما بعد الصدمة والحد منه.

## التوصيات وآليات تنفيذها

- 1- تبني وممارسة إستراتيجيات إدارة الانطباع بوصفها أسلوباً للتعامل مع المصابين باضطراب ما بعد الصدمة نتيجة تعرضهم لحوادث من جراء العمل وكما يأتي:
  - أ. إستراتيجية ترويج الذات: قيام المدير بالتأثير وإقناع الزملاء ولاسيما عينة البحث من المصابين باضطراب ما بعد الصدمة من خلال ترويج كفاءته في مجال عمل معين .
  - آلية تنفيذ التوصية: مثال ( مدير يخاطب موظف مصاب باضطراب ما بعد الصدمة ويحاول الانتقال لموقع عمل آخر بقوله لقد وصلت إلى مناصبي هذا كمدير بسبب خبرتي في مجال عملك الحالي فأصبحت خبيراً كما أتوقع لك ذلك)
  - ب. إستراتيجية التودد: الإطراء على فضائل الزملاء و إنجازاتهم لكي ينظروا إليه بأنه شخص لطيف الإطراء على فضائل الآخرين ليكون محبوباً لديهم.
  - آلية تنفيذ التوصية: مثال: مدير يتعامل مع موظف مصاب ( أنت أكثر شخص بإمكانه العمل على تلك الماكنة ! لا يمكن لأحد أبداً أن يعمل مثلك ) . مثال آخر (لقد حصلت على اثنين من تذاكر فيلم أو مسرحية إلا أنني لا يمكنني الذهاب. لذا أود إعطائك إياها كعربون شكر للجهود التي بذلتها في عملك)
  - ت. إستراتيجية ضرب الأمثال: إظهار المدير كونه منهمك في العمل أمام الموظف المصاب لإعطائه مثال في التفاني من أجل العمل .

آلية تنفيذ التوصية: مثال (زيارة الموظف المصاب في أوقات الليل والعطل رغم كونها وقت راحته وبيان أن ذلك جزءاً من جدول أعماله، لكي يبدو بأنه منخرط تماماً بوظيفته وليكون مثالاً للموظف المصاب الذي يحاول التخلي عن عمله بسبب الحادث).

ث. إستراتيجية التوسل: محاولة المدير الحصول على المساعدة أو تعاطف زملاء العمل من خلال التظاهر أمامهم بحاجته لمساعدتهم.

آلية تنفيذ التوصية: مثال (إدعاء المدير أمام الموظف المصاب باضطراب ما بعد الصدمة والذي يحاول ترك وظيفته الحالية بعدم فهمه بعض التفاصيل عن العمل والتي لا يعرفها إلا الموظف المصاب من أجل الحصول على مساعدته والتي تتطلب بقاءه في وظيفته الحالية التي لا يمكن أن يعوضه فيها أحد).

ج. إستراتيجية الإكراه (الترهيب): على الرغم أن مثل هذه الإستراتيجية تكون ناجحة جداً في حالات معينة إلا أننا ونظراً لطبيعة البحث الحالي لا ننصح بتبني هذه الإستراتيجية التي تنص على اعتماد أساليب إكراه وإجبار الموظف على القيام بشيء معين وبخلاف ذلك يتعرض لعقوبة أو ما شابه، هذا من جانب ومن جانب آخر فإن المصابين باضطراب ما بعد الصدمة ينبغي التعامل معهم وفق أساليب ودية.

2- توظيف الدراماتورج لتعزيز تأثير إستراتيجيات إدارة الانطباع من خلال:

أ. الاهتمام بمظهر مؤدي الدور أي المدير أثناء ممارسته لإستراتيجيات إدارة الانطباع (كيف يبدو أمام الآخرين).

آلية تنفيذ التوصية: الاختيار الصحيح للجنس، العمر، الخصائص العرقية للشخص الذي سيقوم بممارسة إستراتيجية إدارة انطباع من أجل الحصول على أكبر تأثير في إقناع المتلقي وبحسب كل حالة وظرف. فمثلاً يجري اختيار مدير ذكر كبير السن في حال معين وأحياناً يكون من المناسب اختيار أنثى أو شخص من طائفة معينة وحسب كل حالة.

ب. الاهتمام بأسلوب مؤدي الدور (كيف يتصرف) والوضعية التي يتخذها أثناء ممارسة إدارة الانطباع. آلية تنفيذ التوصية: أن يكون الشخص الذي يمارس إدارة الانطباع مؤهلاً من خلال التدريب وامتلاك الخبرة في استخدام تعبيرات الوجه، أسلوب الكلام و الإيماءات الجسدية بما يولد رد فعل عاطفي وانطباع إيجابي لدى المتلقي (المصاب باضطراب ما بعد الصدمة) وبما يحقق أعلى درجات الإقناع لديه للبقاء في موقع عمله.

ت. الاهتمام بمستلزمات الدور (وسائل المساعدة) والتي تيسر وتعظم من فاعلية إستراتيجيات إدارة الانطباع و تعزز من إمكانيات الشخص الذي يمارسها من التأثير بالمتلقي بشكل أكبر.

آلية تنفيذ التوصية: الاختيار الصحيح للزى الذي يرتديه المدير أثناء ممارسته إحدى إستراتيجيات إدارة الانطباع كذلك لون الزى إذ يجب أن تراعي ذوق وتوجهات المصاب باضطراب ما بعد الصدمة فالمصاب من كبار السن يختلف ذوقه وتوجهاته وتفضيلاته عن الشاب، كما يجب اختيار الأثاث المناسب والديكورات أي محاولة لقاء المصاب في مكتب مناسب يولد لديه انطباع إيجابي ولا يثير مشاعره سلبياً، اختيار وسائل الاتصال ووسائل الإيضاح المناسبة التي تلائم إمكانيات المصاب وتسهل إيصال الأفكار.

## المصادر References

- 1- أ.د. علي حسون فندي، د. هديل كاظم سعيد د. أسماء طه (2013): أثر تطبيق أساليب إدارة الانطباع على أدوار القيادة الرؤيوية – دراسة تحليلية وصفية في وزارة النقل والمواصلات - مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الرابع و الثلاثون (2013)
- 2- American Psychiatric Association,(1994):Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders DSM-IV 4th edition (American Psychiatric Press:USA. Washington, DC.
- 3- American Psychiatric Association.(1994): Diagnostic & Statistical Manual for Mental Disorders (DSM). 4th ed.: American Psychiatric Press, Inc;USA. Washington, DC.
- 4- American Psychiatric Association.(1987):Diagnostic and Statistical Manual of Mental Disorders, 3<sup>rd</sup> ed. American Psychiatric Press, Inc; Washington, DC. USA.



- 5- Bolino M.C. and. Turnley W.H.(1999):Measuring Impression Management in Organizations: A scale development based on the Jones and Pittman taxonomy. *Organizational research methods*, 2, 187-206.
- 6- Byrne, Barbara M. (2010), "Structural equation modeling with Amos: Basic concepts, applications, and programming", 2<sup>nd</sup> ed., New York, NY: Taylor and Francis Group.
- 7- Cialdini R. B.,(1989):Indirect Tactics of Image Management Beyond Basking in R. A. Giacalone and P. Rosenfeld (eds.), *Impression Management in the Organization* (Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum,) pp. 45–71.
- 8- Cooper, D. R. and Schindler, P. S. (2014), "Business Research Methods", 12<sup>th</sup> ed., Irwin/McGraw-Hill, Singapore.
- 9- Dunn, Elizabeth W., Jeremy C. Biesanz, Lauren J. Human, and Stephanie Finn (2007): Misunderstanding the Affective Consequences of Everyday Social Interactions: The Hidden Benefits of Putting One's Best Face Forward, *Journal of Personality and Social Psychology*, 92 (6), 990-1005.
- 10- Ehlers Anke ,et al,(2005): Cognitive therapy for post-traumatic stress disorder: development and evaluation. *Behaviour Research and Therapy*, Volume 43, Issue 4, April, Pages 413–431.
- 11- Field, A. (2009), "Discovering Statistics Using SPSS" 3<sup>rd</sup> ed., London: Sage.
- 12- Foa EB, Hembree E, Rothbaum BO.(2007): Prolonged Exposure Therapy for PTSD: Emotional Processing of Traumatic Experiences, *Therapist Guide.*: Oxford University Press. New York.USA.
- 13- Freedley George, Reeves John A.(1968), A history of the theatre, Crown Publishers,
- 14- Gardner W. L. and Martinko M. J., (1988):Impression Management in Organizations, *Journal of Management*, June, p. 332.
- 15- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. New York: Doubleday.
- 16- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010), "Multivariate Data Analysis; a Global Perspective", New Jersey: Prentice Hall.
- 17- Hare, A. Paul and Herbert H. Blumberg (1988), *Dramaturgical Analysis of Social Interaction*, Praeger .New York. USA.
- 18- Hellriegel Don and Slocum, John W. Jr.,(2011): *Organizational behavior*, 13<sup>th</sup> ed. South-Western, Cengage Learning.USA.
- 19- Hinton, P. R., Brownlow, C., McMurray, I., Cozens, B. (2014), "SPSS Explained", London:Routledge.
- 20- Ho, R., (2006), "Handbook of univariate and multivariate data analysis and interpretation with spss", CRC Press.
- 21- Hopper,Marriane (1982), Five key concepts of the dramaturgical perspective, In *Creative Sociology* Volume 9, No 1 May.
- 22- Jones, E. E., and Pittman, T. S.(1982). Toward a general theory of strategic self-presentation. In J. Suls (Ed.), *Psychological perspectives on the self* (Vol. 1, pp. 231-262). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- 23- Jones E, Thomas A, (2007): Shell shock: an outcome study of a First World War 'PIE' unit. *Psychol Med*; 37: 215–23.
- 24- Leary, M.R. & Kowlaski, R.M. (1990). Impression management: a literature review and two-component model. *Psychological Bulletin*, 107(1), pp.34-47.<http://dx.doi.org/10.1037/0033-2909.107.1.34>



- 25- Lim, J., Chidambaram, L., Carte, C.(2008): Impression Management and Leadership Emergence in Virtual Settings: The Role of Gender and Media," Proceedings of JAIS Theory Development Workshop . Sprouts: Working Papers on Information Systems, 8(22). <http://sprouts.aisnet.org/8-22>
- 26- Norman, Geoffrey R. & Streiner, David L. (2003), "PDQ Statistics", 3<sup>rd</sup> ed., Hamilton, London, BC Decker Inc., Canada.
- 27- Richard, Ed. Couto. A. Oaks Thousand,(2012): Impression Management- Political and Civic Leadership. CA: SAGE, 2010. 838-48. SAGE . Reference Online. Web. 30 Jan..
- 28- Rivers WHR. (1918): The repression of war experiences. Proc R Soc Med; 11: pp. 1–20.
- 29- Robson, C. (2002) "Real World Research. A Resource for Social Scientists and Practitioner Researches", 2<sup>nd</sup> edition. Blackwell: Oxford.
- 30- Salmon TW.(1917): The care and treatment of mental diseases and war neuroses ('shell shock') in the British Army. Ment Hyg; 1.pp.509–547.
- 31- Saunders, Mark, Lewis, Philip & Adrian, Thornhill (2009), "Research methods for business students", 5<sup>th</sup> ed., Pearson Education, Rotolito Lombarda, Italy.
- 32- Schlenker, B. R.(1980): Impression Management , Monterey, CA: Brooks/Cole).
- 33- Schlenker, B. R. & Pontari, B. A.(2000): The strategic control of information: Impression management and self-presentation in daily life. In A. Tesser, R. Felson, & J. Suls (Eds.), Perspectives on self and identity (pp. 199–232). Washington, DC: American Psychological Association.
- 34- Schulz, Heather M.(2012):Exploring Dramaturgy in Consumer Research, journal of research for consumers issues no.21.
- 35- Schumacker, R.E., & Lomax, R.G. (2010), "A beginner's guide to structural equation modeling", 3<sup>ed</sup> ed., Lawrence Erlbaum Associates, Inc., Mahwah, NJ.
- 36- Sekaran, Uma & Bougie, roger (2010), "Research Methods For Business : A Skill -Building Approach", John Wiley and Sons, Inc.
- 37- Tabachnick, Barbara. G. & Fidell, Linda S. (2013), "Using Multivariate Statistics", 6<sup>th</sup> edn. Boston: Allyn and Bacon.
- 38- Trimble MR. (1981): Posttraumatic Neurosis. From Railway Spine to the Whiplash. John Wiley: Chichester.
- 39- Turnley W.H. and. Bolino M.C.(2001): Achieving Desired Images While Avoiding Undesired Images: Exploring the Role of Self-Monitoring in Impression Management.Journal of Applied Psychology ,Vol. 86, No. 2, 351-360.
- 40- Veronen LJ, Kilpatrick DG.(1983): Stress management for rape victims. In: Meichenbaum D, Jaremko ME, eds. Stress Reduction and Prevention. Plenum New York.USA.
- 41- Weathers, F.W., Huska, J.A., Keane,(1991): T.M. PCL-C for DSM-IV. Boston: National Center for PTSD – Behavioral Science Division.
- 42- Zikmund, W. G. (2010), "Business Research Methods", 8th ed., Thompson South-Western: Ohio.



## Impact of the impression management strategies on posttraumatic stress disorder : Dramaturgy as a moderator

### Abstract

This research was conducted to test the hypothesis (There is no significant moderating effect for Dramaturgy on the relationship between impression management strategies and PTSD), (45) employees in Iraqi drilling company (Basra province) were selected as a sample. Findings showed that the percentage (0.91%) of the employees who are exposed to accidents as a result of work suffer from post traumatic stress disorder, which negatively affects their organizational behavior, thereby, reducing future performance, findings also showed that the employment of impression management strategies will assist management to address PTSD among employees who are exposed to work-related accidents, and that the dramaturgy may played a moderating role enhances the impact of the independent variable (impression management strategies) in handling the dependent variable (PTSD).

**Key words:** Dramaturgy, Impression management, Impression management strategies, Posttraumatic stress disorder.