

السمات الشخصية الخمس الكبار وعلاقتها بأساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة (دراسة استكشافية)

The five Major Factors Of Personality and Their Relationship With Coping the Stressful Events of the Daily Life Among the Sample of Employees in The Public Service Institutions in Riyadh

مها بنت ناصر بن عائض النهاري

apple_23_mm@hotmail.com

مستخلص:

هدفت الدراسة إلى بحث العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى للشخصية (العصابية، الانبساطية، المقبولية، الانفتاح على الخبرة، عامل يقظة الضمير) وبين أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينات الدراسة، ومعرفة أكثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية ومعرفة أكثر أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة شيوعاً لدى عينة الدراسة. وأوضحت النتائج أن أكثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية شيوعاً (العصابية) يليه (يقظة الضمير) ثم (الانبساط) ثم (الانفتاح على الخبرة) ثم (المقبولية). و أكثر أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة شيوعاً (التفاعل الإيجابي في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة) ثم (التصرفات السلوكية لمواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة) ثم (التفاعل السلبي في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة). كما أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين الموظفين ذات العصابية العالية والانفتاح على التجربة، في حين أن العلاقة سلبية مع الرضا. كذلك هناك علاقة إيجابية بين الموظفين الذين يعانون من العصابية العالية والانفتاح على الخبرة، في حين أنها سلبية مع الانبساط والقبول.

الكلمات الرئيسية: السمات الشخصية - أساليب المواجهة - الأحداث الضاغطة

Abstract

This study aimed to identify the relationship between the five major factors of personality and the ways of coping the stressful daily life events for the sample of study. Knowledge the more of the five major factors of personality

spread for the sample of study, there are; (neuroticism , conscientiousness, extraversion, agreeableness, and openness).Also knowledge the differences between means of grades for the five major factors of personality among the sample of study according to (Age, Experience, income level, scientific qualification), addition to that, knowledge the differences between means of grades for the five major factors of personality among the sample of study according to variable the place of working (Suleiman Al Habib Hospital, Al Rajhi bank, The Civil Status in Riyadh) . To achieve the objectives of the research, the researcher used the correlate descriptive method, and applied the study on the random sample from the working employees in the service of public in both in Suleiman Al Habib Hospital, Al Rajhi bank, the Ministry of Civil Service in Riyadh city. The number of members of the final sample was (117) employees, and study tools contained the following scales: Stressful of Life Events scale, preparing by (Ali, 2003G), And the Five-Factor Model of Personality (Costa & McCrae,1992G), Localizations by (Ansari,1997 G). The Most Important Results: It turns out ; the most five major factors of personality common in the study sample is the first dimension (neuroticism), After that the fifth dimension (conscientiousness), then the second dimension (extraversion), next the third dimension (openness), and finally, the fourth dimension (agreeableness). It turns The most common methods of coping the stressful events of daily life in the study sample is; the first dimension (positive interaction in coping the stressful events of daily life), followed by the third dimension (The behavioral dispositions in coping the stressful events of daily life), and finally the second dimension (negative interaction in coping the stressful events of daily life). I turns out the correlate relationship between the positive interaction dimension in coping the stressful events of daily life, and all the dimensions of the big five factors of personality is (Not statistically significant),(negative interaction in coping the stressful events of daily life).

Keywords: Major Factors Of Personality -the Stressful Events of the Daily Life

مقدمة:

تهتم المؤسسات بشكل متزايد بتدابير تقييم السلوك الشخصي، بالإضافة إلى تعرف السمات الشخصية والتي هي محدد هام للسلوك الفردي في مكان العمل. وتعد أحداث الحياة اليومية والضغط سواء في بيئة العمل أو في بيئات أخرى بمثابة أحداثاً ضاغطة على الفرد، يشعر بها نتيجة الإجهاد في العمل أو الضغط الناتج عن المعيشة اليومية للمراجعين أو نتيجة ظروف لا يد للفرد في حدوثها. ومن هنا تتضح أهمية تناول موضوع الشخصية الذي يعتبر من المواضيع المهمة والتي تشغل حيز كبيراً من بين موضوعات علم النفس بشكل عام، حيث أن فهم عوامل الشخصية يساعد الفرد على تفهم ذاته وطرق التعامل اليومي مع الآخرين.

ومن ناحية أخرى، تُعد أحداث الحياة الضاغطة أثناء العمل من أكثر المشكلات التي يعاني منها أفراد المجتمع وهي في بعض الأحيان تعتبر مصادر أساسية لشيوع مظاهر مرضية تتمثل في القلق والتوتر والخوف، وتأتي ضغوط العمل على رأس ضغوط الحياة (النوبس، ١٤٣١هـ) وهنا تأتي شخصية الفرد في هذا المقام لتكون بمثابة الدرع الواقي من تأثيرات أحداث الحياة الضاغطة، خاصة بالنسبة للنساء العاملات في مؤسسات تتعامل مع الجمهور.

حيث أن النساء العاملات في مؤسسات خدمة الجمهور أكثر عرضة لأحداث الحياة الضاغطة، وما قد تفرزه من آثار سلبية مثل (انخفاض الدافعية للإنجاز - الشعور بالإرهاك) وما قد تسببه من اضطرابات جسمية ونفسية وسلوكية تتأثر سلباً أو إيجاباً بنوعية الشخصية أو بالعوامل الخمس للشخصية.

أولاً مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في وجود أحداث ضاغطة على الأفراد تؤثر في سلوكهم وقد ترتبط هذه الضغوط بالشخصية وعواملها المختلفة.

ويمكن الإجابة عن مشكلة البحث من خلال السؤال الرئيسي التالي:

ما العلاقة بين العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وأساليب مواجهة الأحداث اليومية الضاغطة لدى عينة من الموظفات في مؤسسات خدمة الجمهور بالرياض؟

ويتفرع من هذا السؤال الأسئلة الفرعية التالية:

- ١- ما درجات العوامل الخمس الكبرى للشخصية لدى عينة الدراسة؟
- ٢- ما درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة؟

- ٣- ما العلاقة بين درجات العوامل الخمس الكبرى للشخصية وبين درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة؟
- ٤- هل توجد فروق بين درجات عوامل الشخصية الخمس الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لكل من متغير (العمر - الخبرة - الدخل - المؤهل العلمي - مكان العمل).
- ٥- هل توجد فروق بين درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى لكل من متغير (العمر - الخبرة - مستوى الدخل - المؤهل العلمي).

ثانياً أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى:

- ١- تعرف درجات كل من العوامل الخمس الكبرى للشخصية وأساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة.
- ٢- تعرف العلاقة بين درجات العوامل الخمس الكبرى للشخصية وبين درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة.
- ٣- تعرف الفروق بين درجات عوامل الشخصية الخمس الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لكل من متغير (العمر - الخبرة - الدخل - المؤهل العلمي - مكان العمل).
- ٤- تعرف الفروق بين درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى لكل من متغير (العمر - الخبرة - مستوى الدخل - المؤهل العلمي).

ثالثاً أهمية الدراسة:

يُعد موضوع عوامل الشخصية الكبرى من الموضوعات ذات الأهمية وموع اهتمام من علماء النفس والباحثين. واصبح محوراً لعدد من الدراسات والبحوث العلمية وتتجلى أهميته أيضاً في علاقته بمتغيرات نفسية أخرى. ولهذه الدراسة أهمية من الناحية النظرية والناحية التطبيقية كمايلي:

• الأهمية النظرية:

- تتضح أهميتها من الناحية النظرية في تناول موضوع الشخصية الذي يعتبر من المواضيع المهمة والتي تشغل حيز كبيراً من بين موضوعات علم النفس بشكل عام، حيث أن فهم عوامل الشخصية يساعد الفرد على تفهم ذاته وطرق التعامل اليومي مع الآخرين وقد تفيد الباحثين في إجراء المزيد من البحوث حول عوامل الشخصية وأساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة.
- كما تتضح أهمية الدراسة في أنها محاولة لإضافة جديدة في مجال موضوع دراسة العلاقة بين العوامل الخمس الكبرى للشخصية وعلاقتها بأساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة .

• الأهمية التطبيقية:

- تكمن أهمية الدراسة في ما قد تسفر عنه من نتائج قد تفيد القائمين على إدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحكومية والخاصة، في مجال وضع الخطط والدورات التدريبية والبرامج التي تسهم في تخفيف حدة أحداث الحياة اليومية الضاغطة، والضغوط المهنية والنفسية على موظفات مؤسسات خدمة الجمهور، مما ينعكس إيجاباً على نفسية الموظفين وعلى طريقة أداء العمل وعلى تحسين تقديم الخدمة للجمهور.
- وقد تساعد نتائج الدراسة الحالية قسم الموارد البشرية في التعرف على خصائص بعض الشخصيات والأماكن الملائمة لطبيعتهم.
- قد تسهم نتائج الدراسة في حث الإدارة العليا في المنظمات على تحديد مصادر التحفيز للموظفات العاملات والتعرف على أساليب مواجهة الضغوط وبالتالي التقليل من مستوى الضغوط التي يتعرضون لها.

رابعا فروض الدراسة:

- توجد علاقة دالة إحصائياً بين درجات العوامل الخمس الكبرى للشخصية وبين درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عوامل الشخصية الخمس الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عوامل الشخصية الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عوامل الشخصية الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير مستوى الدخل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عوامل الشخصية الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات عوامل الشخصية الكبرى وأبعادها لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير مكان العمل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير العمر.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير مستوى الدخل.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير المؤهل العلمي

خامسا الإطار النظري:

يتناول الإطار النظري عرض لمتغيرات الدراسة والمتمثلة في كل من أحداث الحياة اليومية الضاغطة وعوامل الشخصية.

المحور الأول أحداث الحياة اليومية الضاغطة:

يشير "الطريبي" إلى أن أهم مصادر أحداث الحياة اليومية الضاغطة تتمثل في المشكلات الذاتية للفرد ومن أهمها: المشكلات النفسية التي يواجهها الفرد في حياته اليومية و المشكلات الاقتصادية والمشكلات الدراسية الى جانب الضغوط الاجتماعية.

كما أوضح عوض (١٩٩٩) أن المواقف اليومية الضاغطة (مسببات الضغوط) على الفرد تتمثل في عدة مشكلات منها:

- مشكلات الأسرة.
- مشكلات الحياة الجارية.
- المشكلات الاقتصادية.
- مشكلات الإسكان.
- مشكلات العمل.
- مشكلات الانفصال والفقدان والحالة الصحية.

وتوجد بعض النظريات التي تفسر أحداث الحياة اليومية الضاغطة ومنها:

نظرية النسق النظري لهانز سيلي Sely E.H:

أشار (الرشدي ١٩٩٩) إلى أن النسق الفكري لنظرية سيلي في الضغوط يعتبر أن الضغط متغير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هنالك استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة .

ويمكن من خلال هذه النظرية أن نتعرف على وجود أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى العاملين من خلال أعراضها التي تظهر عليهم. أو من خلال التصرفات التي يقومون بها.

النسق النظري لاسبيلر جرجر Spielberg:

يعتبر فهم نظرية سبيلر جرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما قلق الحالة وقلق السمة. وتفيد هذه النظرية في التعرف على أحداث الحياة اليومية الضاغطة وتفسرها بناءً على التفريق بين العاملين الذين لديهم استعداد مسبق للقلق وبين من يتعرضون لضغوط معين جراء العمل، فمن لديه القلق الموضوعي أو استعداد للقلق لا يكون الأمر لديه متعلقاً بأحداث الحياة اليومية الضاغطة بل هو من طبيعته الشعور بالقلق.

الكشف الفكري لهنري موراي Murray:

أحداث الحياة اليومية الضاغطة عند موراي تمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة الفرد فبعضها مادي، والآخر بشري وترتبط كذلك بالأشخاص والموضوعات المحكومة بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية وأسرية والعطف والخداع والاتزان والسيطرة والعدوان ويقسم موراي الضغوط النفسية إلى نوعين :

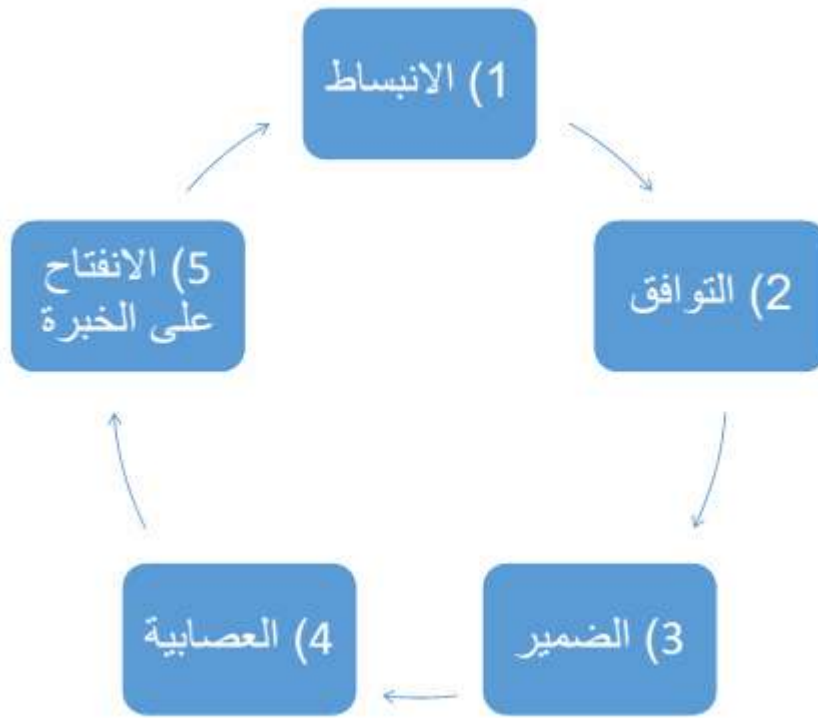
- ضغوط ألفا: وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد.
- ضغوط بيتا: وهي الضغوط كما يدري الشخص أو يشعر بها.

كما يوجد ثلاث مراحل تمثل استراتيجيات مواجهة الأحداث اليومية الضاغطة:

- المرحلة الأولى: مرحلة الإنذار أو التنبيه Alarm: وفي هذه المرحلة يتحرك الفرد لمواجهة مصادر التهديد التي تواجهه في البيئة المحيطة.
- المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة Resistance: و يحاول فيها الفرد أن يقاوم مصادر أحداث الحياة اليومية الضاغطة التي تواجهه بخلق المزيد من الوسائل التي تساعد على التوافق معها دون ترك أية آثار سلبية عليه.
- المرحلة الثالثة: مرحلة الاستنزاف Exhaustion: وتشير إلى استنزاف الطاقة النفسية والجسمية للفرد في مواجهته لأحداث الحياة الضاغطة، وتظهر في هذه المرحلة مدى إيجابية الفرد في التغلب على مصادر أحداث الحياة الضاغطة والتوافق معها، أو تغلب هذه المصادر على الطاقة النفسية والجسمية للفرد وبالتالي تنعكس عليه بالآثار النفسية السلبية ويصبح عرضة للأمراض النفسية.

المحور الثاني العوامل الخمس الكبرى للشخصية :

يعتبر موضوع عوامل الشخصية الكبرى من الموضوعات ذات الأهمية وموضع اهتمام العديد من علماء النفس والباحثين. واصبح محوراً لعدد من الدراسات والبحوث العلمية وتتجلى أهميته أيضاً في علاقته بمتغيرات نفسية أخرى، كما ترتبط بالسمات الشخصية. ويوضح الشكل (1) السمات الشخصية كما يلي:



الشكل 1: السمات الشخصية الخمس الكبرى

ويقصد بالعوامل الخمس الكبرى للشخصية هي نظام متكامل من السمات الجسمية والعقلية والاجتماعية والانفعالية الثابتة نسبياً والتي تميز الفرد عن غيره وتحدد أسلوب تعامله وتفاعله مع الآخرين، وأيضاً مع البيئة الاجتماعية والمادية المحيطة به (أحمد، ٢٠٠٣م).

ويمكن توضيح العوامل الخمسة الكبرى كما يلي:

- **عامل العصابية:** ويشير إلى أن من يتصف به غالباً ما يكون قلقاً غير مطمئن، يؤنب نفسه دائماً، يفتقد القدرة على تحمل الضغوط ويشعر بالعجز واليأس.
- **عامل الانبساطية:** ويشير إلى أن من يتصف به اجتماعي، واثق من نفسه، محب للقيادة والسيطرة، غالباً ما يشعر بالحيوية والبهجة والسعادة.

- **عامل الانفتاحية:** ويشير إلى أن من يتصف به لديه حياة مفعمة بالخيال، محب للفنون والجمال ويعبر عن انفعالاته بشكل قوي ومتطرف عقلياً ومحب للتجديد.
- **عامل الوداعة :** ويشير إلى أن من يتصف به غالباً ما يشعر بالثقة في الآخرين، لديه قدر عالي من الاستقامة في الحياة، مؤثر ومحب للآخرين، متواضع ومعتدل.
- **عامل يقظة الضمير:** يشير إلى أن من يتصف به يكون لديه تنظيم لتحقيق الأهداف المرجوة ويتصف بقدر من الحكمة.

ويوضح جدول (١) العوامل الخمس الكبرى كما يلي:

الجدول رقم (١)

العوامل الخمس الكبرى للشخصية

الباحث	العامل الأول	العامل الثاني	العامل الثالث	العامل الرابع	العامل الخامس
فيسك (١٩٤٩)	منبسط	المسايرة	الرغبة في الإنجاز	الضبط الانفعالي	العقل الباحث
كاتل (١٩٥٧)	الانبساط	الطيبة	الانتكالية	الاتزان الانفعالي	الثقافة الأم
ثيوس وكريستال (١٩٦١)	الانبساط	الطيبة	الانتكالية	الاتزان الانفعالي	الثقافة الرفيعة
نورمان (١٩٦٣)	الاندماج التفاعلي	الطيبة	يقظة الضمير	الاتزان الانفعالي	الذكاء
برورجانا (1964)	الانبساط الاجتماعي	المحبة	الاهتمام بالعمل	الانفعالية	التفتح
كوستا وماكري (1985)	الانبساط	الطيبة	يقظة الضمير	العصابية	الاهتمامات
كونلي (1985)	التوكيدية	الطيبة	ضبط الدوافع	العصابية	الاستقلال
لورا (١٩٨٦)	الاستبشار	مستوى التطبيع الاجتماعي	التحكم الذاتي	الاتزان الانفعالي	الذكاء

السمات الشخصية الخمس الكبار وعلاقتها بأساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة ...

مها بنت ناصر بن عائض النهاري

الذكاء/الفطنة	التوافق	الاندفاعية	الملائمة	الاجتماعية الطموح	هوجان(١٩٨٦)
الثقافة الراقية	العصابية	الرغبة في الإنجاز	المطاوعة/ الصدقة	الانبساط	ديجمان(١٩٨٨)
الذكاء	عدم الاتزان الانفعالي	يقظة الضمير	الطيبة	الاستيثار	دي راد (1988)
ذكي ومتقف	الوجدان	العمل	المحبة	الانبساط	بيبودي جولدينيرج(١٩٨٩)
ذكي ومتقف	مسيطر	نو ضمير يقظ	طيب/ متزن	التكيف الاجتماعي	يونيبون باص (1989)

وكذلك يوضح جدول (٢) السمات الشخصية المرتبطة بكل عامل كما يلي:

الجدول رقم (٢)

السمات الشخصية المرتبطة بعوامل الشخصية

العوامل	السمات
العصابية Neuroticism	<ul style="list-style-type: none"> - القلق Anxiety: الخوف، النرفزة، الهم والانشغال، الخوف، سرعة التهيج - العدوانية الغاضبة Hostility Anger : حالة الغضب الناتجة عن الإحباطات. - الاكتئاب Depression: انفعالي، منقبض أكثر من مرح ويؤدي ذلك إلى الهم والكرب والقلق والانفعالية الدائمة والحالة المزاجية القابلة للتغير. - الشعور بالذات Self-consciousness: الشعور بالإثم والحرص والخجل والقلق الاجتماعي الناتج عن عدم الظهور أمام الآخرين في صورة مقبولة. - الاندفاع: Impulsiveness عدم القدرة على ضبط الدوافع وفيه يشعر الفرد بالتوتر والقلق وسرعة الاستشارة. - الانعصاب Stress: والقابلية للانحراج Vulnerability : عدم قدرة الفرد على تحمل الضغوط وبالتالي يشعر بالعجز أو اليأس والافتكالك وعدم القدرة على اتخاذ القرارات في المواقف الضاغطة.

<ul style="list-style-type: none"> - الدفء أو المودة Warmth: ودود، حسن المعشر، لطيف، يميل إلى الصداقة. - الاجتماعية Gregariousness : يحب الحفلات، له أصدقاء كثيرون، يحتاج إلى أناس حوله، يتحدث معهم، يسعى وراء الإثارة، يتصرف بسرعة وبدون تردد. - تأكيد الذات Assertiveness: حب السيطرة والسيادة والخشونة وحب التنافس وكذلك الزعامة، يتكلم دون تردد، واثق من نفسه مؤكد لها. - النشاط Activity: الحيوية وسرعة الحركة وسريع في العمل محب له وأحياناً ما يكون مندفعاً. - البحث عن الإثارة Excitement-Seeking: مغرم بالبحث عن المواقف المثيرة الاستفزازية ويحب الألوان الساطعة والأماكن المزدحمة أو الصاخبة. - الانفعالات الإيجابية Positive Emotions: الشعور بالبهجة والسعادة والحب والمتعة وسرعة الضحك. 	<p>الانبساط Extrversion</p>
<ul style="list-style-type: none"> - ثقة Trust: يشعر بالثقة تجاه الآخرين، واثق من نفسه، جذاب من الناحية الاجتماعية، غير متمركز حول ذاته، يثق في نويا الآخرين. - الاستقامة Straightforwardness: مخلص، مباشر، صريح، مبدع جذاب. - الإيثار Altruism: حب الغير والرغبة في مساعدة الآخرين، متعاون، المشاركة الوجدانية في السراء والضراء مع الآخرين. - الإذعان أو القبول Compliance : قمع المشاعر العدوانية والعمو والنسيان تجاه المعتدين والاعتداد واللفظ والتروي في المعاملة مع الغير أثناء الصراعات. - التواضع Modesty: متواضع غير متكبر، لا يتنافس مع الآخرين. - معتدل الرأي Tender-Mindedness: متعاطف مع الآخرين ومعين لهم ويدافع عن حقوق الآخرين وبالذات الحقوق الاجتماعية أو السياسية. 	<p>الطيبة "المقبولية" Agreeableness</p>
<ul style="list-style-type: none"> - الخيال Fantasy: لديه تصورات قوية وكثيرة وحياة مفعمة بالخيال، عنده أحلام كثيرة وطموحات غريبة، كثرة أحلام اليقظة ليس هروباً من الواقع وإنما بيئة تناسب خيالاته، ويعتقد بأن هذه الخيالات تشكل جزءاً مهماً في حياتهم وتساعد على البقاء والاستمتاع بالحياة. - المشاعر Feeling: التعبير عن الحالات النفسية أو الانفعالات بشكل أقوى من الآخرين والتطرف في الحالة حيث يشعر الفرد بقمة السعادة ثم ينتقل فجأة إلى قمة الحزن، كما تظهر عليه علامات الانفعالات الخارجية، كالمظاهر الفيزيولوجية المصاحبة للانفعال في أقل المواقف الضاغطة 	<p>الانفتاح على الخبرة Openness</p>

<ul style="list-style-type: none"> - الأفعال Actions: الرغبة في الأنشطة والاهتمامات والذهاب إلى أماكن لم يسبق زيارتها والرغبة في التخلص من الروتين اليومي والمغامرة. - القيم Values: الميل لإعادة النظر إلى القيم الاجتماعية والسياسية والدينية، فالفرد المتفتح للقيم نجده يؤكد القيم التي يعتنقها ويناضل من أجلها. - الأفكار Ideas: الانفتاح العقلي والفتنة وعدم الجمود والتجديد أو الابتكار في الأفكار والدهاء والتبصر. - الجمال Beauty: محب للفن والأدب، متحمس، يقدر الشعر والموسيقى، يتذوق الفن وليس بالضرورة أن يمتلك موهبة فنية. 	
<ul style="list-style-type: none"> - الاقتدار أو الكفاءة Competences: بارع، كفاء، مدرك، متبصر، أو حكيم ويتصرف بحكمة مع المواقف الحياتية المختلفة. - منظم Order: مرتب، مهذب، أنيق، يضع الأشياء في مواضعها الصحيحة. - ملتزم بالواجبات Dutifulness: ملتزم لما يمليه ضميره ويتقيد بالقيم الأخلاقية الصارمة. - مناضل في سبيل الإنجازات Achievement striving: مكافح، طموح، مثابر، مجتهد، ذو أهداف محددة في الحياة، مخطط جاد. - ضبط الذات Self-Discipline: القدرة على البدء في عمل ما أو مهمة ومن ثم الاستمرار حتى إنجازها دون الإصابة بالكلل أو الملل. - القدرة على التدعيم الذاتي من أجل إنجاز الأعمال دون الحاجة إلى التشجيع من قبل الآخرين. - التأني أو الروية Delibration: والنزعة إلى التفكير قبل القيام بأي فعل ولذلك يتسم الفرد بالحذر والحرص واليقظة والتروي قبل اتخاذ أي قرار 	<p>يقظة الضمير Consciousness</p>

سادسا منهج الدراسة:

استخدمت الباحثة في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي الذي من خلاله تسعى الباحثة لمعرفة العلاقات الارتباطية بين عوامل الشخصية الخمس الكبرى وأساليب مواجهة أحداث الحياة الضاغطة والتعرف على وجود فروق في متوسط درجات الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيرات (العمر، الخبرة، مستوى الدخل، المؤهل العلمي) وكذلك التعرف على وجود فروق في متوسط درجات مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة لدى عينة الدراسة تبعاً لمتغير مكان العمل (مستشفى الدكتور سليمان الحبيب، مصرف الراجحي، الأحوال المدنية بالرياض).

سابعا مجتمع الدراسة وعينته:

يتكون مجتمع الدراسة من المؤسسات الحكومية والأهلية التي يوجد بها موظفات تتعامل مع الجمهور وهي (مستشفى الدكتور سليمان الحبيب، مصرف الراجحي، الأحوال المدنية بالرياض). وتم اختيار عينة عشوائية بلغ عددها (١٢٠) موظفة من هذه المؤسسات لتطبيق الدراسة عليهن، وبعد توزيع الاستبانة، تمكنت الباحثة من استعادة الاستبانة، وتم استبعاد (٣) استبانات لعدم صلاحيتهم للتحليل الإحصائي وأصبح عدد الاستبانات المكتملة البيانات في هذه الدراسة (١١٧) استبانة. ويوضح جدول (٣) خصائص العينة وفقا لمتغيرات الدراسة كما يلي:

جدول (٣)

خصائص مفردات عينة الدراسة وفقاً لمتغيرات الدراسة

النسبة	التكرار	المتغير	
21,4%	25	من ٢٠ إلى ٢٥ سنة	العمر
35%	41	من ٢٦ إلى ٣٠ سنة	
22%٠2	26	من ٣١ إلى ٣٥ سنة	
12%	14	من ٣٦ إلى ٤٠ سنة	
9%٠4	11	من ٤١ إلى ٤٥ سنة	
41%٠9	49	الأحوال المدنية	مكان العمل
35%٠9	42	مصرف الراجحي	
22%٠2	26	مستشفى الدكتور سليمان الحبيب	
51%٠3	60	أقل من ٥ سنوات	سنوات الخدمة
13%٠7	16	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	
13%٠7	16	أكثر من ١٠ سنوات	
28%٠2	33	أقل من ٥٠٠٠ ريال	الدخل الشهري
49%٠6	58	من ٥٠٠١ إلى ١٠٠٠٠ ريال	
22%٠04	26	أكثر من ١٠٠٠٠ ريال	
17%٠4	20	ما قبل البكالوريوس	المؤهل العلمي
63%٠2	74	بكالوريوس	
19%٠4	23	ما فوق البكالوريوس	
100%	117	المجموع	

ثامنا أدوات الدراسة:

قامت الباحثة باستخدام الأدوات التالية:

(١) مقياس أحداث الحياة اليومية الضاغطة، إعداد (علي، ٢٠٠٣م).

المقياس من تأليف ليونارد بون (Leonard Poon) عام (١٩٨٠م) وتعريب (علي عبد السلام علي ٢٠٠٣م) ويهتم هذا المقياس بقياس أساليب مواجهة الفرد لأحداث الحياة اليومية الضاغطة التي يمر بها وطرق التعامل معها إما عن طريق التفاعل الإيجابي في مواجهتها أو عن طريق التفاعل السلبي وتحديد التصرفات السلوكية تجاه مواجهة هذه الأحداث.

(٢) مقياس العوامل الخمس الكبرى للشخصية:

أعد المقياس كلاً من كوستا وماكري (costa & mccrae ١٩٩٢) وقام بالتعريب (الأنصاري ١٩٩٧م) وقننة على البيئة السعودية الجهني (٢٠٠٦م) وتألف المقياس من (٦٠ بنداً) تشمل على خمس مقاييس فرعية وهي (العصابية - الانبساط - الانفتاح على الخبرة - المقبولية - يقظة الضمير). وتم التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة و إعدادها في صورتها النهائية.

تاسعا إجراءات التطبيق وجمع البيانات:

- تم تطبيق أدوات الدراسة عملياً على أفراد عينة الدراسة، وتمكنت الباحثة من استعادة الاستبانات، وتم استبعاد (٣) استبانات لعدم صلاحيتهم للتحليل الإحصائي وأصبح عدد الاستبانات المكتملة البيانات في هذه الدراسة (١١٧) استبانة
- استغرق التطبيق معظم فترات الفصل الدراسي الثاني من العام (١٤٣٤/١٤٣٥هـ).

عاشرا الأساليب الإحصائية:

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، قامت الباحثة بترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية التي يرمز لها بالرمز (spss). كما قامت الباحثة باستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة التالية:

١. التكرارات والنسب المئوية.
٢. المتوسط الحسابي Mean.
٣. الانحراف المعياري.
٤. معامل الارتباط الخطي البسيط (معامل ارتباط بيرسون).
٥. اختبار (ف) أو تحليل البيانات (one way anova).

٦. اختبار (Isd) البعدي.

٧. اختبار (كروسكال – والس)

حادي عشر النتائج والمناقشة: أوضحت النتائج التالي:

١. أكثر العوامل الخمسة الكبرى للشخصية شيوعاً لدى عينة الدراسة هو (العصابية) يليه (يقظة الضمير) ثم (الانبساط) ثم (الانفتاح على الخبرة) ثم (المقبولية).
٢. أكثر أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة شيوعاً لدى عينة الدراسة هي (التفاعل الإيجابي في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة) ثم (التصرفات السلوكية لمواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة) ثم (التفاعل السلبي في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة).
٣. أتضح أن العلاقة الارتباطية بين بعد التفاعل الإيجابي في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة وجميع أبعاد العوامل الخمسة الكبرى للشخصية غير دالة إحصائياً.
٤. أظهرت النتائج أن هناك علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائياً بين كلا من بعد التفاعل السلبي في مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة جميع أبعاد مقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية.
٥. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد التصرفات السلوكية لمواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة وكلا من بعدي (الانفتاح على الخبرة، يقظة الضمير).
٦. أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين بعد التصرفات السلوكية لمواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة وكلا من بعدي (العصابية، الانبساط، المقبولية).

ثاني عشر توصيات الدراسة:

١. عقد دورات لرفع مستوى الوعي لدى الموظفين العاملات في خدمة الجمهور بأهمية تطوير الشخصية ومعرفة سمات وصفات العوامل الشخصية الكبرى.
٢. تزويد العاملات في خدمة الجمهور بالاستراتيجيات اللازمة للتغلب على أحداث الحياة اليومية الضاغطة.
٣. التعرف على صفات وسمات الشخصية لدى العاملات من قبل الإدارة للتعرف على طرق التعامل معهن وتحديد طبيعة شخصياتهن.
٤. تنمية التفكير والتفاعل الإيجابي لدى الموظفين العاملات في خدمة الجمهور لمواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة.
٥. تشجيع الموظفين بالحوافز المالية والمعنوية لتحفيزهن نحو ابتكار استراتيجيات مبتكرة لمواجهة ضغوط أحداث الحياة اليومية الضاغطة.

ثالث عشر دراسات مقترحة:

١. إجراء دراسة عن مدى فعالية برنامج إرشادي في تخفيف الأحداث الضاغطة لدى الموظفين العاملات في مؤسسات خدمة الجمهور.
٢. إجراء دراسة مماثلة تطبق على الذكور أو تطبق في مناطق أخرى بالمملكة العربية السعودية.
٣. إجراء دراسة تتناول علاقة العوامل الخمس الكبرى للشخصية بأساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة (دراسة مقارنة حسب متغير الجنس).

المراجع:

- احمد، سهير كامل (٢٠٠٣) سيكولوجية الشخصية، ط١. الإسكندرية: مركز الإسكندرية للكتاب.
- الأنصاري، بدر محمد (٢٠٠٢). المرجع في مقياس الشخصية . ط١، الكويت : دار الكتاب الحديث.
- عبد القوي، سامي (٢٠٠٢). أساليب التعامل مع الضغوط ومظاهر الاكتئاب لدى عينة من طلبة وطالبات جامعة الإمارات، حوليات آداب عين شمس، مجلد ٣٠، ص ٣٠٩-٣٦١.
- علي، عبد السلام (٢٠٠٣) دليل تطبيق مقياس أساليب مواجهة أحداث الحياة اليومية الضاغطة. ط١، القاهرة: مكتبة أنجلو ومكتبة النهضة العربية.
- Abdul Rahman and Aizzat. (2008). Trust in organization and workplace deviant behavior: The moderating effect of locus of control. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 10(2), 211-235.
- Ahadi, S., and Rothbart, M. K. (1994). In C. F. Halverson, D. Kohnstamm, & R. Martin (Eds.). *Development of the structure of temperament and personality from infancy to adulthood*, (pp. 189–208). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Bakker A. B., Van Der Zee K. I., Lewig K. A, and Dollard M. F. (2002). The relationship between the big five personality factors and burnout: A study among volunteer counselors. *The Journal of Social Psychology*, 135(5).
- Bolton, R., Becker, K., and Barber, K. (2010), Big Five trait predictors of differential counterproductive work behavior dimensions, *Journal of Personality and Individual Differences*, 49(5), 537–541.