

## اثر الخصائص النفسية لمدير الادارة في مواجهة ضغوط العمل الاداري

د. شيرين محمود درديري  
استشاري نفسي ومعالج سلوكي  
مدرس علم السلوك  
جامعة النهضة / اكااديمية طبية للعلوم والتكنولوجيا

### ملخص البحث

ساعد تعقد الحياة الحديثة والتقدم المادي والتكنولوجيا في زيادة الضغوط النفسية على الأفراد، ولم يفلح علم النفس كثيراً في التخفيف من آثار هذه الضغوط، وعلى الرغم من كثرة النظريات والدراسات التي تناولت الضغوط إلا ان استراتيجيات مواجهة الضغوط وعلاقتها بالسمات الشخصية لم تنل حقها الكافي من البحث.

وتوصلت الباحثة بعد دراسة ميدانية على استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وهي التمرکز على حل المشكلة واستراتيجية الدعم والمساندة واستراتيجية التجنب والانسحاب واستراتيجية الاعتماد على التدين والأخلاق وتأثير ثلاث سمات شخصية للقائمين على العمل القيادي بالمعاهد التعليمية الخاصة بالقاهرة والإسكندرية وهي سمة الاتزان الانفعالي والسمة الاجتماعية وسمة السيطرة على استراتيجيات الضغوط النفسية وكانت نتائج البحث كالتالي:

يوجد تأثير سمة الاتزان الانفعالي واستراتيجية التركيز على حل المشكلة واستراتيجية الدعم والمساندة واستراتيجية الانسحاب واستراتيجية التدين

يوجد تأثير بين السمة الاجتماعية واستراتيجية الانسحاب – واستراتيجية التدين

يوجد تأثير بين سمة السيطرة واستراتيجية الدعم والمساندة واستراتيجية التدين

### Abstract

The civilization and advancement in modern technology enhancing the stress among the individuals, Psychology plays till now a modest role in minimizing such stressors.

Despite the many theories and studies that dealt with stress, strategies to confront stress and their relation to personal traits have not been adequately explored.

The researcher came after a field study on the strategies of coping with psychological stress, namely focusing on solving the problem and support strategy, strategy of avoidance and withdrawal strategy, reliance on religiosity and ethics and the impact of three personal characteristics of the leaders of private educational institutes in Cairo and Alexandria, the attribute of emotional balance and social status, the attribute of control and the impact of each From

The results were as follows:

There is the effect of emotional equilibrium, focus on problem solving and support strategy, withdrawal strategy, religiosity strategy

There is an effect between the social trait and withdrawal strategy, the strategy of religiosity

There is an effect between the control feature and the support strategy, the religiosity strategy

## المقدمة

في عصر العولمة وزيادة حدة المنافسة بين المنظمات والاهتمام بالعميل ورغبة المنظمات للوصول الي التميز زاد الاهتمام بالتركيز على العنصر البشري لانه حجر الاساس لحدوث اي تقدم وايه تنمية وهذا بدوره ادي الي زيادة العبء على كاهل الموارد البشرية الامر الذي ادي تباعا الي زيادة احساس الموارد البشرية بالضغوط النفسية . وظاهرة الضغوط النفسية من الظواهر الانسانية المعقدة التي تتجلى اثارها في النواحي البيولوجية والنفسية واقتصادية والاجتماعية والمهنية ومن ثم تعبر الضغوط عن نفسها فتظهر في شكل اعراض فيسولوجية و نفسية فالضغوط النفسية تترك اثارها على التفكك الاسري، ترك العمل، الفقر و غيرها. (هارون توفيق الرشدي، 1999)

ولقد اظهرت دراسة (Sin & Cheng, 2015) ان المديرين من اكثر الفئات المهنية عرضة للضغوط وبالتالي اكثر اصابة بالامراض اليكوسوماتيك فالمديرين يعانون من الضغوط المرتفعة الناتجة من زيادة عبء الدور وصراع الدور وتضارب الدور والضغوط الخاصة بطبيعة الوظيفة وما يرتبط بها من جوانب مادية وعدم تعادل السلطة مع المسئولية وبالتالي فالمديرين من اكثر الفئات تعرضا للضغوط المهنية بالاضافة الى الضغوط الذاتية والاسرية والبيئية.

ويلاحظ ان رد الفعل الناتج عن الضغوط التي يتعرض لها الافراد لا يكون متساوياً عند كافة الاغراض منهم يختلفون من حيث القدرة على مواجهة تلك الضغوط وتحملها وقد يرجع ذلك الى وجود عوامل متوسطة في العلاقة بين المثيرات الضاغطة والاستجابة لها ويرى (Fleishman) ان اساليب المواجهة هي متغيرات هامة في فهم عملية الضغط النفسي وهي تعود الى كل من السلوكيات الظاهرة والسلوكيات الضمنية التي تستخدم من اجل تعديل الظروف الضاغطة، فالفرد الذي يواجه ظروفاً واحداً مرهقة يحاول التعامل معها بطريقة معينة، فالافراد المختلفون يستخدمون انماط سلوكية مختلفة. (لطي عبد الباسط ابراهيم، 2014، ص 34-35).

إن القيادة دور من الأدوار الاجتماعية عظيمة الأثر على اتجاه الجماعة. وتعتمد القيادة على درجة التفاعل بين فرد وغيره من الأفراد أو الجماعات. وهذا السلوك يقوم به قائد معتمداً على درجة التفاعل التي من شأنها أن تقدم مساعدات للجماعة لتحقيق أهدافها كما أن القائد يؤثر في سلوك الجماعة ويوجه عملهم، ويبصرهم بالطريق الأمثل لتحقيق الأهداف المتفق عليها.

## مشكلة البحث:

وفي ضوء الدراسات السابق عرضها والتعاريف والمفاهيم لمتغير السمات الشخصية والضغوط النفسية اتضح الاتي:

وجود ارتفاع مستوي الضغوط النفسية عند افراد عينة هذه الدراسة والتي تم مقابلتهم وان درجات الاحساس بالضغوط تختلف بينهم ومن ثم توجد فروق في درجة احساسهم بالضغوط ومن ثم تحاول هذه الدراسة الكشف عن هذا الاختلاف الذي ربما يرجع الي اختلاف استراتيجيات التعامل مع الضغوط باختلاف سمات الشخصية ومن هذا المنطلق فان الدراسة الحالية تحاول الاجابة على السؤال التالي:

**ماهو تأثير السمات الشخصية على استراتيجيات مواجهة الضغوط وان وجد هذا التأثير فما هو طبيعته وماهي دلالته؟**

وينقسم هذا السؤال الى عدة أسئلة وهي كالتالي:

## السؤال الاول

ماهو تأثير السمة الاتزان الانفعالي على استراتيجيات مواجهة الضغوط (استراتيجية التركيز على حل المشكلة- استراتيجية الدعم والمساندة - استراتيجية الانسحاب - استراتيجية التدين) وان وجد هذا التأثير فما هو طبيعته وماهي دلالاته؟

### السؤال الثاني

هل يوجد تأثير لسمة الاجتماعية على استراتيجيات مواجهة الضغوط (استراتيجية التركيز على حل المشكلة- استراتيجية الدعم والمساندة - استراتيجية الانسحاب - استراتيجية التدين) وان وجد هذا التأثير فما هو طبيعته وماهي دلالاته؟

### السؤال الثالث

هل يوجد تأثير لسمة السيطرة على استراتيجيات مواجهة الضغوط استراتيجية التركيز على حل المشكلة- استراتيجية الدعم والمساندة - استراتيجية الانسحاب - استراتيجية التدين) وان وجد هذا التأثير فما هو طبيعته وماهي دلالاته؟

### أهمية الدراسة:

#### أ) الأهمية الأكاديمية:

تعتبر الدراسة الحالية استكمالاً لجهود الباحثين وذلك لمحاولة وضع اطار لعدد من العوامل التي تسهم في الكشف عن اساليب مواجهة الضغوط.  
تحديد العوامل الأكثر ارتباطاً باساليب مواجهة الضغوط وتصميمها في برامج الارشاد النفسي في مواجهة الضغوط.

#### ب) الأهمية التطبيقية:

تساعد الدراسة الحالية في ضوء ما تستغرفة من نتائج في تقديم خدمات نفسية وبرامج تدريبية للمديرين تتضمن الاستراتيجيات الايجابية للتعامل مع الضغوط والعمليات الاكثر توافقاً في تحمل الضغوط.  
تساعد الدراسة الحالية على اختبار وانتقاء المديرين وذلك من خلال التركيز على خصائص البناء النفسي والتي لها علاقة بالعمليات والاستراتيجيات الموجبة لتحمل الضغوط.  
تدريب المديرين على الاستراتيجيات والعمليات الايجابية في التعامل مع الضغوط.

### ثالثاً: فروض الدراسة:

#### الفرض الأول

يوجد تأثير موجب دال احصائياً لسمة الاتزان الانفعالي على استراتيجيات مواجهة الضغوط  
ويتفرع من هذا الفرض عدة فروض

1. يوجد تأثير موجب دال احصائياً لسمة الاتزان الانفعالي على استراتيجية التركيز على حل المشكلة احدي استراتيجيات مواجهة الضغوط.
2. يوجد تأثير موجب دال احصائياً لسمة الاتزان الانفعالي على استراتيجية الدعم والمساندة احدي استراتيجيات مواجهة الضغوط.
3. يوجد تأثير موجب دال احصائياً لسمة الاتزان الانفعالي على استراتيجية الانسحاب احدي استراتيجيات مواجهة الضغوط.
4. يوجد تأثير موجب دال احصائياً لسمة الاتزان الانفعالي على استراتيجية التدين احدي استراتيجيات مواجهة الضغوط.

#### الفرض الثاني

يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة الاجتماعية على استراتيجيات مواجهة الضغوط ويتفرع من هذا الفرض عدة فروض

1. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة الاجتماعية على استراتيجية التركيز على حل المشكلة احدى استراتيجيات مواجهة الضغوط
2. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة الاجتماعية على استراتيجية الدعم والمساندة احدى استراتيجيات مواجهة الضغوط
3. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة الاجتماعية على استراتيجية الانسحاب احدى إستراتيجيات مواجهة الضغوط
4. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة الاجتماعية على استراتيجية التدين احدى إستراتيجيات مواجهة الضغوط

### الفرض الثالث

يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة السيطرة على استراتيجيات مواجهة الضغوط ويتفرع من هذا الفرض عدة فروض

1. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة السيطرة على إستراتيجية التركيز على حل المشكلة احدى إستراتيجيات مواجهة الضغوط
2. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة السيطرة على إستراتيجية الدعم والمساندة احدى إستراتيجيات مواجهة الضغوط
3. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة السيطرة على إستراتيجية الانسحاب احدى إستراتيجيات مواجهة الضغوط
4. يوجد تأثير موجب دال إحصائياً لسمة السيطرة على استراتيجية التدين احدى إستراتيجيات مواجهة الضغوط

### أهداف الدراسة:

#### تهدف الدراسة الحالية الى:

- 1- الكشف عن تأثير سمة الاتزان الانفعالي على استراتيجيات مواجهة الضغوط (استراتيجية التركيز على حل المشكلة - استراتيجية الدعم والمساندة - استراتيجية الانسحاب - استراتيجية التدين)
- 2- التعرف على تأثير سمة الاجتماعية على استراتيجيات مواجهة الضغوط (استراتيجية التركيز على حل المشكلة- استراتيجية الدعم والمساندة - استراتيجية الانسحاب - استراتيجية التدين) السؤال الثالث
- 3- التوصل الي تأثير سمة السيطرة على استراتيجيات مواجهة الضغوط استراتيجية التركيز على حل المشكلة- استراتيجية الدعم والمساندة - استراتيجية الانسحاب - استراتيجية التدين)
- 4- تهدف الدراسة الحالية الي تقديم مجموعة من التوصيات في شكل برنامج عمل للإدارة العليا في المعاهد العلمية بالقاهرة والإسكندرية وماتسفر عنه الدراسة من نتائج

### السمات الشخصية

تُعد طريقة الحياة العصرية مصدراً رئيساً للضغوط النفسية، فقد أشارت الإحصائيات أن (89%) من البالغين في الولايات المتحدة الأميركية يمرون بضغط نفسي مرتفعة من وقت لآخر، وأن ستة أشخاص من بين كل عشرة يمرون بضغط نفسي مرتفعة مرة واحدة أو مرتين على الأقل أسبوعياً، في حين أن أكثر من واحد من كل أربعة يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة يومياً، وإن هذه الضغوط تسبب أشكالاً مختلفة من المشكلات النفسية والفسولوجية والاجتماعية كالصداع، وارتفاع ضغط الدم، وآلام الظهر، والحساسية، وأمراض الجلد، والاكتئاب، والإدمان على الكحول، وفقدان العمل.

وقد تفرض البيئة ضغوطاً تفوق قدرة الفرد على الاحتمال ويدركها باعتبارها كذلك وأنها خطيرة ومهددة ومعيقة لتحقيق الأهداف وإشباع الحاجات مما يجعله يقع تحت طائفة حالة من الانضغاط ينتج عنها كثير من الاضطرابات والأمراض النفسية والسيكوسوماتية، أنها ليست ظاهرة حديثة وإنما هي قديمة قدم البشرية ذاتها. (Powell & Enright, 2015)<sup>1</sup>

ويضيف (Charles & Ronald, 2008, p.25)<sup>2</sup> ان امراض كثيرة مثل القرحة واضطرابات المعدة وسرعة دقات القلب وارتفاع ضغط الدم وآلام الظهر والصداع الشديد سببها الرئيسي ما يتعرض له الافراد من ضغط نفسي.

ولقد اظهرت دراسة (Sin & Cheng, 2015)<sup>3</sup> ان المديرين من اكثر الفئات المهنية عرضة للضغوط وبالتالي اكثر اصابة بالامراض اليكوسوماتيك فالمديرين يعانون من الضغوط المرتفعة الناتجة من زيادة عبء الدور وصراع الدور وتضارب الدور والضغوط الخاصة بطبيعة الوظيفة وما يرتبط بها من جوانب مادية وعدم تعادل السلطة مع المسؤولية وبالتالي فالمديرين من اكثر الفئات تعرضا للضغوط المهنية بالإضافة الى الضغوط الذاتية والاسرية والبيئية والتي تؤثر على النواحي السلوكية والنفسية تأثيراً سلبياً وتثقلهم بمزيد من الامراض وعلمه استحوذت الضغوط النفسية على اهتمام العديد مندول العالم ممثلة في المؤتمرات العلمية والندوات والبرامج التدريبية بغية توعية الافراد وتثقيفهم بافضل السبل لادارة الضغوط والسيطرة عليها.

## الشخصية

وإذا تتبعنا أصل كلمة الشخصية Personality نجد أنها مشتقة من الأصل اللاتيني لكلمة Persona، ومعنى ذلك: القناع الذي يرتديه من يقوم بدور الممثل في العصور السابقة ليؤدي دوره على خشبة المسرح، فيظهر أمام الجمهور بمظهر خاص يتماشى ويساير طبيعة دوره المسرحي الذي يقوم به.

تعريف الشخصية عند علماء النفس:

ذكر الأنصاري (2017م) عدة تعريفات للشخصية منها<sup>4</sup>

### 1 - تعريف "البورت Allport"<sup>5</sup>

الشخصية هي التنظيم الدينامي داخل الفرد لتلك الأجهزة النفسية، والجسمية التي تحدد طابعه الخاص في موقفه لبيئته " ويركز هذا التعريف على:

أ- الطبيعة الانتقائية للشخصية، والعوامل الداخلية أكثر من المظاهر الخارجية .

<sup>1</sup>T., & Enright, S. (2015) Anxiety and stress management. London: Routledge & Winston.

<http://www.tandfonline.com/doi/abs/10.3109/08037051.2013.812549>

<sup>2</sup> Ronald McDonald House of Delaware ... MBNA America (2008) Charles

<http://naspspa.org/AcuCustom/Sitename/Documents/DocumentItem/459.pdf>

[http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34344169/University\\_20Personnel\\_20\\_28\\_201995-](http://s3.amazonaws.com/academia.edu.documents/34344169/University_20Personnel_20_28_201995-)

[2012\\_29.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1480787720&Signature=7yeQZht5SP](http://2012_29.pdf?AWSAccessKeyId=AKIAJ56TQJRTWSMTNPEA&Expires=1480787720&Signature=7yeQZht5SP)

[JgiHoRMLveN9MXGA%3D&response](http://JgiHoRMLveN9MXGA%3D&response)

<sup>3</sup>Li W.-D, Sun F.-S., Cheng X.-F. and Zhu T. 2015. The secretary stigmas in Populus: the development, cytochemistry, 3

ultrastructure and their relation to intersectional incompatibility. Acta Bot. Sin. 37(7): 514-521

<sup>4</sup> الانصاري بدر 2017مدى كفاءة قائمة العوامل الخمس الكبرى للشخصية في المجتمع الكويتي دراسات نفسية 7(2) 277-310 ص ص

<sup>5</sup> Bandura, A. & Wood, R, E.. (1989) Effect of perceived controallability and performance standards on self-regulation of complex decision-making. Journal of Personality and Social Psychology, 56, 805-814

ب- يتضمن فكرة البناء الداخلي: أي أن الشخصية ليست مجرد مجموعة مكونات متفرقة، بل عمليات تنظيمية تكاملية، ومهمة لتفسير نمو دينامية وتركيب الشخصية .

ج- تنظيم الشخصية يتضمن عمل كل من العقل والجسم، في وحدة واحدة لاتنقسم.

## **2- تعريف (كاتل)1 " Cattel:**

الشخصية هي مايمكننا من التنبؤ بما سيفعله الشخص عندما يوضع في موقف معين " ويركز هذا التعريف على القيمة التنبؤية لمفهوم الشخصية.ص ١٦ .

## **3 - تعريف برنيس2 " Pernis:**

إن الشخصية هي المجموع الكلي لاستعدادات الفرد العضوية الداخلية، وميوله، ونزعاته، وشهواته وغرائزه، إضافة لاستعداداته، وميوله المكتسبة " ص ١٧،١٨ .

## **1- وعرفها الهاشمي3 (١٩٨٤م)**

بأنها " التنظيم النفسي الإنساني المحدد الفريد، الذي يتضمن مجموعة ما يمتلكه ذلك الإنسان بذاته من استعدادات وقدرات جسمية وانفعالات، وإدراكية، واجتماعية بأسلوب سلوكي في كمية الأبحاث، والدراسات السيكلوجية المتخصصة، هذا بجانب المراجع والكتب التي تصدر عنها، وهذا يجعلنا نزيد من دراستنا للشخصية وتأكيد أهميتها والمكانة التي تعكسها من ارتباطها بجميع العلوم.ص ص ٢٠-٢٢ .

## **الصفات العامة للشخصية:**

- 1 - أن الشخصية هي الكل المنظم للشخص، وهي تبين أهمية الشخص.
- 2 - يمكن تنظيم الشخصية في أنماط يمكن ملاحظتها وقياسها.
- 3 - للشخصية أسسها البيولوجية وهي محصلة للبيئة الثقافية والاجتماعية التي يعيش فيها الشخص.
- 4 - يوجد للشخصية مظاهر داخلية ومظاهر خارجية، ومن أمثلة المظاهر الداخلية (العواطف المتعلقة بالأمور الدينية) ومن أمثلة العوامل المظاهر الخارجية (الاتجاهات نحو العمل).
- 5 - تتكون الشخصية من خصائص مشتركة وأخرى مختلفة بحيث يمكن أن نجد شخصاً يختلف عن شخص آخر في بعض الأمور، وفي نفس الوقت يتفق مع آخر في جوانب أخرى ص ص ١٠٣-٩٧

## **شخصية القائد**

على ضوء الصفات العامة للشخصية الأنفة الذكر ينظر إلى شخصية الفرد بأنها عبارة عن مجموعة من الخصائص، والميول، والأمزجة المستقرة نسبياً، والتي تكونت بالوراثة، ومن عوامل البيئة الاجتماعية والثقافية، وهذه المجموعة من المتغيرات تحدد نواحي التشابه والاختلاف في سلوك الفرد. يتمتع القائد بوجود حافز قوي لتحمل المسؤولية والعمل على إكمال الوظيفة مثل.

## **1- المهارات الفنية:**

معرفة وإتقان أساليب وعمليات وإجراءات إدارية، وإجراء النشاط المتخصص مع التمتع بالقدرة على استخدام الأدوات والمعدات المرتبطة بهذا النشاط.

1 <https://www.britannica.com/biography/James-McKeen-Cattell>

2 <http://www.almrsal.com/post/265099>

3 <http://www.quran4nahda.com/?p=323>

## 2- مهارات العلاقات الإنسانية:

معرفة وإدراك الطبيعة الإنسانية، والسلوك الإنساني والعمليات، والتفاعلات بين الأفراد، وإدراك مشاعر واتجاهات ومشاعر الآخرين استنباطاً مما يلفظونه من قول، وإبداء التعاطف والحس الاجتماعي نحوهم، والقدرة على الاتصال بالآخرين بوضوح وفاعلة والتمتع بالقدرة على إقامة علاقات مؤثرة وتعاونية مع الآخرين بما تتضمنه من دبلوماسية وإدراك المقبول من السلوك الاجتماعي.

## 3- المهارات الإدراكية:

التمتع بالقدرة التحليلية والتفكير المنطقي، والتمتع بالقدرة على تكوين المفهوم والتنظير للعلاقات المعقدة والغامضة داخل العمل الإبداع في عرض الأفكار وحل المشكلات، والقدرة على تحليل الأحداث وإدراك الاتجاهات، وتوقع التغيرات، وإدراك الفرص مع توقع حل المشكلات المحتملة.

## ويعرف Rando House

الشخصية كما يذكر كل من المدهون والجزراوي (2015م)<sup>1</sup> بأنها مجموعة الصفات الفسيولوجية، والعقلية، والوجدانية والاجتماعية للفرد"، وعلى ضوء هذا التعريف يمكن تحديد مصادر تكوين وأبعاد شخصية الفرد، والتي تؤثر على تشكيل السلوك أثناء تعامل الفرد مع ظروف البيئة المحيطة، وتعامله مع بقية الأفراد من خلال الأبعاد التالية:

### أولاً: البعد الفسيولوجي:

يعني تكوين جسم الإنسان كنظام متكامل يعرف به الفرد، ويتفرع منه أنظمة فرعية متباينة، مثل نظام عمل الحواس، ونظام عمل عضلات الجسم، وبهذا فإن البعد الفسيولوجي يحدد أجزاء جسم الإنسان مثل، طول القامة أو قصرها، ولون البشرة، ولون العينين، وشكل الجسم... الخ

يرى جوردن البورت Gordon Allport أن هناك مصطلحات مكونة للشخصية وهي:

كما يذكرها جابر (2016م)<sup>2</sup>

### السمات<sup>3</sup>

#### - سمة الاتزان الانفعالي Emotional Stability Trait

هي سمة ضرورية بممارسة كل ما يتعلق بالعمل الإداري، فالبعد عن الغضب والبعد عن القلق والارتباك ضرورة ملحة لدراسة كافة الأمور في المؤسسة ومواجهة العقبات، وتنفيذ القرارات بأنواعها، التخطيطية، أو التنظيمية، أو الإشرافية.

وجدير بالذكر أن الدراسة الحالية اهتمت بدراسة السمات الأتية

#### - سمة الاجتماعية Sociability Trait

هي سمة لها أهميتها، وعائدها في القيام بالاتصالات إلى أعلى أو إلى أسفل أو في الاتجاهين، وفي القيام بأعمال العلاقات العامة، كما أنها تشجع على ممارسة أسلوب العلاقات الإنسانية الذي يمكن من الوقوف على رغبات العاملين، وبالتالي رفع روحهم المعنوية، ودافعيتهم للإنتاج، كما أن الاجتماعية لازمة لتكوين علاقات بناءة مع البيئة التي تعمل فيها المؤسسة.

#### - سمة السيطرة Ascendancy Trait

1 موسى المدهون و ابراهيم الجزراوي ، تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجياً وإدارياً للعاملين والجمهور، الطبعة الأولى، عمان:المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، ط1، 2015.

2 جابر، عبد الحميد جابر، (2016) النظرية الشخصية، دار النهضة العربية، القاهرة ص10، ص12

3 أحمد محمد عبد الخالق ( ١٩٩٨ ) الصدمة النفسية ، مطبوعات جامعة الكويت ص 29

هي ذات علاقة بالسلوك التنظيمي داخل المؤسسة، وبممارسة السلطة المتدرجة في المؤسسات الإدارية، وتساعد الإداري في أن يقرن بين السلطة التي يستمدّها من الشرعية المتمثلة في أصول التنظيم، وبين القدرة على التنفيذ، كما تؤثر في اختيار نمط الإدارة الذي يمارسه.

والسمات السابقة هي ذات دور كبير جدا بالنسبة لمجالات الممارسات الإدارية، ووجود فروق بين المديرين في هذه السمات يؤثر على سلوكهم الإداري، وفي قيامهم بمختلف مناحي العملية الإدارية.

١- **الخلق**: ولقد أفلقت هذه الكلمة البورت لأنها تضمنت إصدار حكما خلقيا على الشخص، كأن يصف خلق الفرد بأنه حسن، وخلق الآخر بأنه سيء. والخلق عند البورت هو الشخصية مقيمة وخلق الشخصية غير مقيم.

٢- **المزاج**: هو تلك الظواهر التي تميز طبيعة الفرد الوجدانية، وتعتمد هذه الظواهر على التكوين الوراثي وهي من حيث المنشأ وراثية إلى حد كبير.

٣- **النمط**: هو وحدة يمكن أن يصنف فيها شخص شخصا آخر، فالأنماط إذا: أساليب لتصنيف الناس ووضعهم في وحدات معينة، فإذا كان الشخص عدواني دائما نقول إنه من النمط العدوانية.

وقد قسم جوردن السمات إلى نوعين هما:

#### **١- السمات العامة المشتركة Common Traits:**

على الرغم من تفرد الشخصية إلا أن الثقافة تجعل هناك تناظر بين الأشخاص في طرق التوافق، وتعود السمات المشتركة إلى هذه الاعتبارات في الشخصية التي تتأثر بالثقافة، وهو ما يجعل من الواجب استخدام الاختبارات والمقاييس، ومقاييس التقدير أو أي طريقة أخرى للمقارنة، ولكن السمات المشتركة في الحقيقة هي سمات جمعية Nomothetic لا يمكن أن تعطينا أكثر من مجرد مظهر تقريبي لأي شخصية دون الجزم بذلك التوافق بينهم في السمات.

#### **٢- السمات الفردية الشخصية Personal Traits:**

هي سمات لا يشابه فيها الشخص مع غيره، ولكنه يتميز بها عن الآخرين وتوضح طريقته في السلوك، وللسمات الفردية دور أساسي في تحديد الخطوط العريضة المميزة لشخصية الفرد عن غيره من الأفراد.

#### **مفهوم السمات (Traits Concept)**

##### **معايير تحديد السمة**

بما أن السمات – مثل كل المتغيرات الوسطية – لا يمكن ملاحظتها مباشرة ولكنها تستنتج فقط، فيجب أن نتوقع صعوبات، وأخطاء في عملية اكتشاف طبيعتها، ولكن (البورت) في مقال له بعنوان (وما هي سمة الشخصية) وضع ثمانية معايير لتحديد السمة كامل (2009م) ص ٢٩٣. على النحو الآتي:

١- لها أكثر من وجود اسمي: أي أنها تعتبر عادات ذات تعقيد كبير

٢- أكثر عمومية من العادات: أكثر من عادة تعني سمة

٣- دينامية وعلى الأقل وتساهم واقعا لحركات كل سلوك يقوم به الفرد.

٤- وجود السمة قد يتحدد تجريبيا أو إحصائيا – وهذا يتضح في الاستجابات أو المعالجة الإحصائية

٥- السمات ليست مستقلة عن بعضها البعض ويوجد ترابط فيما بينها.

٦- الشخصية إذا نظرنا إليها من الناحية السيكولوجية لا يكون لها دائما نفس الدلالة الخلقية، بمعنى أنها قد تنسجم أو لا تنسجم والمفهوم الاجتماعي المتعارف عليه.



٧- الأفعال أو العادات غير المتسقة مع سمة ما لا يمكن الحكم على عدم وجود هذه السمة، وربما نجد سمات متناقضة في شخص يتسم بالحذر والتسرع.

٨- قد ينظر لسمة ما في ضوء الشخصية التي تتصف بها، أو في ضوء توزيعها في المجموع العام من الناس.

#### **أولاً: سمات القائد الجيد**

قد ذكر وليم هنري مجموعة من السمات الواجب توافرها في القائد الجيد، وهي:

#### **1- من الناحية الجسمية**

(الطول – القوة العضوية – الحيوية – النشاط والحركة)

#### **2- من الناحية العقلية**

(درجة ذكاء عالية – التزود بالقيم واحترام معايير الجماعة – القائد والفكر الناضج – سعة الأفق وتنوع الإطلاع والخبرات).

#### **3- من الناحية الإنفعالية**

(الثبات الإنفعالي – النضج الإنفعالي – قوة الإرادة – الثقة – القدرة على ضبط النفس).

#### **4- من الناحية الإجتماعية**

(التعاون – القدرة على التفاعل والتعامل مع الآخرين – الإنصاف – التفاعل مع مشكلات الجماعة – روح الفكاهة والمرح – مراعاة مشاعر الجماعة – التواضع في التعامل الجماعة - حسن المظهر – النظام والحرص على مصلحة الجماعة – المحافظة على وقت الجماعة – الأمانة وحسن السمعة – التمتع بعادات شخصية حسنة – التمسك بالقيم الروحية والإنسانية والمعايير الاجتماعية).

#### **أنواع السمات عند علماء النفس**

إن دراسات كاتل Cattell: كشفت عن وجود نوعين من السمات هما

#### **السمة عند البورت Allport**

هي " تركيب نفسي عصبي له القدرة على أن يعيد المنبهات المتعددة إلى أنواع من التساوي الوظيفي، وإلى أن يعيد إصدار وتوجيه أشكال متكافئة، ومنسقة من السلوك التكيفي والتعبيري.

#### **السمة عند إيزنك Eysenck**

"السمات مجموعة من الأفعال السلوكية التي تتغير معا.

#### **السمة عند ستاجنز Stagner**

السمة الشخصية تكون طريقة عامة في إدراك مجموعة من المواقف أو الاستجابة لها.

#### **تعريف عبد الخالق (2017م) 1 للسمة**

هي " أي خصلة أو خاصية أو وصفة ذات دوام نسبي يمكن أن يختلف فيها الأفراد فتميز بعضهم عن بعض، أي توجد فروق فردية بينهم وقد تكون السمة وراثية أو مكتسبة، ويمكن أن تكون كذلك جسمية أو معرفية، أو انفعالية أو متعلقة بمواقف اجتماعية

ويظهر للباحث مما سبق أنه يمكن أن يستدل على السمات من خلال الملاحظة لنوع السلوك، الذي يقوم به الفرد في عمله وتعامله في المواقف المختلفة، بحيث يكون هذا الأداء فيه تشابه وثبات، ومن تكرار

1 أحمد محمد عبد الخالق ( 2017 ) الصدمة النفسية ، مطبوعات جامعة الكويت ص 29

ذلك يمكن وصف الفرد بسمة معينة، وذلك حسب طبيعة الموقف الذي يكون فيه هذا السلوك، والباحث يبنى تعريف البورت للسمة باعتباره أكثر التعريفات توافقاً وانسجاماً مع موضوع الدراسة، والمقياس المستخدم فيها. وهو مقياس البورت جوردون لقياس السمات الشخصية.

بعض الصفات المشتركة فيها ومن ثم نميل إلى وصف هذه الأعمال بسمة أو صفات معينة، كأن نقول إن هذا الفرد يعمل بحذر، أو ثقة، حيث تعزى السمة إلى السلوك لا إلى الفرد.

### **تصنيف كاتل Cattell**

صنف السمات إلى ثلاث فئات هي:

#### **أولاً: السمات الدينامية:**

وهي السمات المفسرة للسلوك النزوعي في الشخص وتنقسم إلى مجموعتين هما:

#### **أ – الدفعات الفطرية Ergicdrivo**

وتشمل المحفزات الفطرية في الإنسان كالحصول على المأكّل، وحب الاستطلاع.

#### **ب- الدفعات الفطرية المكتسبة Metanerges**

وهي تكتسب عن طريق عوامل الخبرة أو العوامل الاجتماعية، أو الثقافية، وتشمل كل الانفعالات المشتقة، كالرغبات، والاتجاهات، والمشاعر.

#### **ثانياً: السمات المزاجية Tempeament Traits**

وهي السمات المميزة للسلوك الوجداني أي الانفعالي – فهي تتعلق بالسلوك العام وترتبط السلوك الذي ينفذ به الشخص ما يريد أدائه، مثل درجة الثقة بالنفس.

#### **ثالثاً: سمات القدرة Ability Traits**

وهي السمات المميزة للسلوك المعرفي، فهي تتعلق بكيفية تصدي الفرد لصعوبات الحياة وتشمل طاقات مثل، الذكاء العام، والقدرات العقلية الأولية والمهارات الحركية

#### **١- السمات الأصلية:**

وهي السمات الظاهرة التي تتألف منها أغلب الأنشطة إما بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي يعرف الشخص بها، ويطلق عليها أحياناً السمة البارزة أو الظاهرة، وهذا النوع غير شائع، ولا يمكن إلى حد ما ملاحظته لدى كل شخص ص ٨٨ ويذكر أحمد (2017م) أن

#### **٢- السمات المركزية:**

هي السمات الأكثر بروزاً، مثل الميول التي يتميز بها الشخص وسهلة الاستنتاج، وعددها لا يتجاوز عشر سمات ويمكن عن طريقها التعرف على شخصيته.

#### **٣- السمات الثانوية:**

وهي أقل ظهوراً وأقل أهمية في وصف الشخصية وأكثر تركيزاً من حيث الاستجابات التي تؤدي إليها، ومن حيث المنبهات التي تتناسب معها ص ٣٤٧.

١ – السلوكية. ٢- الفيزيولوجية ٣- المورفولوجية الخاصة بالشكل العام الخارجي وهو يركز في مجال الشخصية على السمات السلوكية.

#### **الضغوط النفسية**

يلاحظ ان رد الفعل الناتج عن الضغوط التي يتعرض لها الافراد لا يكون متساوياً عند كافة الاغراض منهم يختلفون و يتباينون فيما بينهم من حيث القدرة على مواجهة تلك الضغوط و تحملها و قد يرجع ذلك الى وجود عوامل متوسطة في العلاقة بين المثيرات الضاغطة و الاستجابة لها و يرى (Fleshman) ان اساليب المواجهة هي متغيرات هامة في فهم عملية الضغط النفسي و هي تعود الى كل من السلوكيات

الظاهرة و السلوكيات الضمنية التي تستخدم من أجل تعديل الظروف الضاغطة، فالفرد الذي يواجه ظروفاً أو احداً مرهقة يحاول التعامل معها بطريقة معينة، فالأفراد المختلفون يستخدمون أنماط سلوكية مختلفة.....(لطفى عبد الباسط ابراهيم<sup>1</sup>، 2014، ص 34-35) ثم على مستوى إنتاجهم.ضمن سمات شخصية معينة، وفق المقياس المحدد لهذه الغاية وهو مقياس (البورت جوردون<sup>2</sup>) للسمات الشخصية.

### مفهوم الضغط النفسي "Stress"

يكون الفرد تحت الضغط النفسي عندما يشعر بأنه أمام حدث جديد يغمره، وعلنه مواجهته، يعتبر كذلك، ويظهر الضغط النفسي عندما لا توافق المتطلبات التي تفرضها الوضعية الجديدة كما يدركها الفرد، مع الفكرة الممكنة التي يعتقد أنها كاستجابة (التي يستجيب لها).والنتيجة هي الإحساس بفقدان التحكم....(بودارن، 2005، ص8)

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الضغط النفسي stress من جانب المهتمين بالصحة النفسية، و البدنية، إلا أن عبارة، أو مفهوم الضغط أو الضغوط لا تعني الشئ نفسه لهم جميعاً، استجابات سلوكية معينة.....(عسكر<sup>3</sup>، 2000: 17)

وقد استخدم الباحثون العرب العديد من المصطلحات لتعريب هذه الكلمة، فبالإضافة إلى الضغوط استخدموا كلمة الصعاب، و شدة الكرب، و ضائقة، و إجهاد، و شدات، و توتر.....(المحارب، 1993: 338)

### تعريف الضغط النفسي:

الضغوط هي استجابة تكيفية لدى الفرد تختلف باختلاف خصائص الفرد نتيجة للتفاعل مع البيئة و تتمثل في إختلاف التوازن الداخلي للجسم مما يؤدي غالباً إلى مشكلات صحية و جسمية و نفسية (4) ، فالضغط النفسي هو تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، و ينتج عن عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

### تعريف الضغوط وفق النموذج البيئي:

#### تعريف دسوقي، (1996)

الضغوط النفسية هي مجموعة التراكمات النفسية، و البيئية، و الوراثية، و المواقف الشخصية للأزمات، و التوترات، و الظروف الصحية القاسية التي يتعرض لها الفرد، و تختلف من حيث شدتها كما تتغير عبر الزمن تبعاً لتكرار المواقف الصعبة التي يصادفها الفرد بل أنها قد تبقى وقتاً طويلاً إذا ما استمرت الظروف المقيدة لها، و تترك أثراً نفسياً سيئاً على الفرد.....(دسوقي، 1996: 5: 46).

### تعريف الضغوط وفق النموذج الفسيولوجي:

1لطفى عبد الباسط ابراهيم، Qatar University، 2014. عوامل الضبط المدرسي المدرك في علاقتها بضغط الدراسة لدى تلاميذ المدارس الحكومية والخاصة منبئات

2جوردون ويلارد ألبورت (11 من نوفمبر 1897م - 9 من أكتوبر 1967م) هو عالم نفس أمريكي. كان ألبورت من أوائل علماء النفس الذين اهتموا بدراسة الشخصية

3عسكر، علي (2000): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، ص335 عسكر، علي (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق دار الكتاب الحديث، القاهرة

4حنان عبد الرحيم الأحمدى: ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر و الأعراض، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة، 2006، ص 19

5دسوقي، كمال. (1996) علاقة أساليب التنشئة الأسرية بالتوافق النفسي والاجتماعي لدي طلبة المرحلة الإعدادية، بغداد، الجامعة المستنصرية، (أطروحة دكتور

## تعريف معجم علم النفس، (1996):

الضغوط هي مصطلح يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة، و تحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى تغييرات في العمليات العقلية، و تحولات انفعالية، و بنية دافعية متحولة للنشاط، و سلوك لفظي، و حركي قاصر... (عثمان، 2011 : 18)

## تعريف الضغوط وفق النموذج النفسي

### تعريف كوليمان و موريس و جلوراس، (1987)

الضغوط النفسية هي أي مطلب توافقي يتضمن قدراً من التوتر، أو التهديد و هذه المطالب تتغير، أو تتعدل طبقاً لما يقابله الفرد من حاجات.. (Colemon, Morris & Gloras.1987.P31)

### محددات الضغوط:

يوافق بعض الباحثين على أنه من الصعب فعلاً وإلى حد كبير تحديد مثيرات المشقة، لأن ما يمكن أن يكون ضاعطاً بالنسبة لفرد قد لا يكون كذلك بالنسبة لفرد آخر. وفي التعريف الإجرائي فإن مثيرات المشقة (الضواغط) هي مواقف تتطلب عمليات توافق وتسبب لنا الإحساس بالإرهاق أو تستنزف قدراتنا التوافقية. ويمكن لكل من الأحداث والمواقف الإيجابية والسلبية أن تكون ضاغطة لأن كلاً منها يتطلب عمليات وجهود توافقية كبيرة (Holmes, 2014, P.39)<sup>2</sup>

### التأثير العام للضغوط النفسية:

عندما يتعرض الفرد لموقف ضاغط فإنه يمر بعدة مراحل هي مرحلة الإنذار Alarm Stage ثم مرحلة المقاومة Resistance Stage يحاول الفرد فيها إدارة و التعامل مع الموقف الضاغط و الوصول إلى حالة من الاتزان النفسي من خلال تكتيكات تعرف بعمليات تحمل الضغوط Coping Processes فإذا كانت هذه التكتيكات غير ملائمة تصبح المقاومة غير فعالة و يصل الفرد إلى حالة الإنهاك النفسي Exhaustion و بمرور الوقت تضعف المقاومة و يصل الفرد إلى ما يسميه سيلبي بأمراض التكيف، يمكن القول أنه رغم أن الضغوط لها آثارها السلبية على الأفراد من الجوانب الثلاثة الفسيولوجية و النفسية و الاجتماعية إلا أن هذه الآثار تتوقف على أهمية الحدث بالنسبة للفرد و معدل تكراره و إدراك الفرد للخطر و كذلك واقعية توقعات الفرد فضلاً على قدرة الفرد على إدارة هذه الضغوط و خبرات الفرد في التعامل مع الضغوط.

### تأثير الضغوط النفسية على الجانب المهني:

يعاني العديد من العاملين في معظم المنظمات أنواعا كثيرة من الضغوط في حياتهم و قد تكون هذه الضغوط ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم، و منها ما يعود للمنظمات التي يعملون بها و في كثير من الأحيان ما نجد مجموعة العمال يشعرون بضيق أو إكتئاب لا يستطيعون التخلص منه، و قد تكون هذه الملاحظة عادية، إلا أنها في الأصل لها خلفيات كثيرة، لأن الشعور بالضيق هو ناتج لضغوطات مختلفة. و هذا ما جعل الباحثين و المختصين يهتمون بموضوع الضغط النفسي Stress ولأهمية العنصر البشري داخل المنظمات و يجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة إنتاجية و فعاليته و رضاه.

### الضغط النفسي في القرن الحالي:

1فاروق السيد عثمان . (2011) كتاب القلق وإدارة الضغوط النفسية. كلية الاداب جامعة مدينة السادات

إن قصة الضغوط قصة قديمة لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض. وفى أواخر القرن السابع عشر استخدم هوك Hooke الضغوط فى سياق العلوم الطبيعية، بالرغم من أن هذا الاستخدام لم يكن منظماً حتى بدايات القرن التاسع عشر. وقد استمرت المصطلحات الدالة على الضغوط، والمشقة Strains وعاشت وازدهرت فى أحضان علوم الطب فى ذلك الوقت، حيث اعتبرت الضغوط هى أساس اعتلال الصحة.

### الضغوط كمثيرات

يتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات. وهذه المثيرات الضاغطة هى فى الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه (مثل الجوع أو الرغبة الجنسية)

### الضغوط كاستجابات

يعتبر هانز سيلي - الذى سبق الحديث عنه - واحداً من الذين يعتبرون الضغوط استجابة للظروف البيئية. ومن ثم فهى تعرف على أساس معايير ومحكات مختلفة مثل الانزعاج الانفعالى، وتدهور الأداء، أو التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة توصيل الجلد للكهرباء أو زيادة فى مستوى هرمونات معينة. (Appley & Trumball, 1967)

### الضغوط كعلاقة تفاعلية

نظراً للخلاف السابق، يرى بعض الباحثين أن تعريف الضغوط ينبغى أن يؤكد على العلاقة بين الفرد والبيئة (أى بين المثيرات والاستجابات).

**خلاصة القول** أنه يمكن تعريف الضغوط بأنها الحالة التى يدركها الكائن الذى يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وإن استمررها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمريض والاضطراب وسوء التوافق.

نود أن نشير هنا إلى أن الضغوط ليست مرادفة بالضرورة للقلق والتوتر النفسى أو العصبى، كما أن الضغوط ليست بالضرورة سلبية أو سيئة، فالضغوط المعتدلة لها دور مهم فى تنشيط الكائن واستثارة دافعيته للإنجاز، ولذلك فإن انخفاض الضغوط أو ارتفاعها عن حدود معينة يكون له أضرار مؤكدة على الفرد. وأخيراً فإن القول بإمكانية تجنب الضغوط أو ضرورة تجنبها قول يجانبه الصواب.

### مصادر الضغوط

حظيت مسألة مصادر الضغوط أو ما يطلق عليه بعض الأفراد مجازاً أسباب الضغوط بكم كبير من الاهتمام والدراسة. وأفضت هذه الدراسات إلى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط وفقاً لأسس متباينة، ومن هذه الأسس:

1 - من حيث مترتباتها إلى: ضغوط بناءة (إيجابية)، فى مقابل ضغوط هدامة (سلبية). ومن أمثلة النوع الأول الزواج والترقى فى العمل، ومن أمثلة النوع الثانى المرض، الإصابة فى العمل، وفاة شخص عزيز.

2 - من حيث الاستمرار، وتصنف إلى: مستمرة (كمنغصات الحياة اليومية) ومتقطعة (كالمناسبات الاجتماعية كالحفلات والإجازات ومخالفات القانون).

3 - من حيث المنشأ، وتصنف إلى ضغوط داخلية (أى من داخل الفرد مثل الحاجات والمتغيرات الفسيولوجية، والطموحات والأهداف وغيرها)، فى مقابل خارجية (أى تأتى من البيئة الخارجية، وهى كثيرة كالضوضاء والظروف الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير، والملوثات وغيرها).

4 - من حيث المكان الذى تحدث فيه (أى فى العمل أو فى المنزل أو فى المدرسة أو فى الشارع وغيرها)

5 - من حيث عدد المتأثرين بها وتصنف إلى: العامة (أى التى يتأثر بها عد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة)، فى مقابل الخاصة التى تؤثر على فرد واحد أو على عدد محدود من الأفراد (كحوادث الطرق، أو منغصات الحياة اليومية).

6 - من حيث شدة الأحداث والمواقف الضاغطة ويمكن أن تصنف إلى: خفيفة ومعتدلة وشديدة (أو حادة).

7 - من حيث مجال الحياة الذى تحدث فيه أى فى المجال الاقتصادى أو السياسى أو الاجتماعى أو الإدارى والتنظيمى، وهكذا.

وغنى عن البيان أن هذه الأسس أو المحاور للتصنيف ليست منفصلة أو مستقلة تماماً وإنما هى بالأحرى متداخلة ومتقاطعة، فالحدث أو الظرف أو الموقف الواحد يمكن أن يصنف وفقاً لأكثر من محك فى الوقت نفسه (جمعه يوسف، ٢٤-٢٣، ٢٠٠٤).

### الخصال الفسيولوجية Physiological Characteristics

يبدو أن بعض الأفراد لديهم أنماط مميزة من الاستجابات الفسيولوجية التى تسمى "نشاط الاستجابة الفردية"، ووفقاً لهذه الخصائص فإن بعض الأفراد يستجيبون بشكل يعبر عن إحساس بالضغوط لأحداث معينة، وهو ما لا يحدث لدى أشخاص آخرين، (Alloy et al., 1996, P.210).

### الخصال النفسية Psychological Characteristics

تلعب الخصال النفسية من ذكاء وقدرات عقلية، وأنماط شخصية وخصال مزاجية، دوراً مهماً فى شعور الفرد بالضغوط أو إفلاته من هذا الشعور، وكذلك تمكنه من مواجهة هذه الضغوط أو التعايش معها. ومن المعروف أن الأشخاص ذوى النمط أ من الشخصية Type A Personality أكثر عرضة للإحساس بالضغوط نتيجة الدخول فى أعمال تنافسية أو العمل تحت ضغط الوقت.

### مجالات الحياة Life Domains

تنقسم مجالات الحياة إلى مجالات رئيسية أو مركزية Central يقوم فيها بأدوار مهمة لا غنى عنها، كدور الرجل كزوج (أو المرأة كزوجة) وكأب (أو أم) وكعامل أو موظف. هذه المجالات الرئيسية تنطوى على احتمال التعرض لضغوط أكبر تتمثل بداية فى أعباء الزواج، ثم أعباء تنشئة الأطفال وتعليمهم، والمسئولية عن صحتهم ورفاهيتهم. ثم المسئولية فى العمل من حيث الإنجاز والترقى، والتعامل مع الآخرين؛ رؤساء ومرؤوسين.

**خلاصة القول** إن الأحداث فى حد ذاتها ليست ضاغطة دائماً أو لكل الأفراد، وإنما يتوقف ذلك على عدد من المحددات، بعضها يقع فى الأحداث نفسها، والبعض الآخر يقع فى الأفراد أنفسهم، والبعض الثالث فى السياق الذى يحيط بكل من الأحداث والأفراد.

### أنواع الإستراتيجيات المستخدمة لمواجهة الضغوط:

أولاً: إستراتيجيات الإيجابية: وهى تلك التى يوظفها الفرد فى إقحام الأزمة وتجاوزها وتتمثل فى:

- 1- التحليل المنطقي للموقف الضاغط بغية فهمه والتهيؤ الذهني له ولمستوياته.
- 2- إعادة التقييم الإيجابي للموقف حيث يحاول الفرد معرفياً إستجلاء الموقف وإعادة بنائه بطريقة إيجابية مع محاولة تقبل الواقع كما هو.
- 3- البحث عن المعلومات المتعلقة بالموقف الضاغط والمساعدة من الآخرين أو مؤسسات المجتمع المتوقع إرتباطهما بالموقف الضاغط.
- 4- إستخدام أسلوب حلّ المشكلة للتصدي للأزمة بصورة مباشرة.

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

- 1- الإحجام المعرفي لتجنب التفكير الواقعي والممكن في الأزمة.
- 2- التقبل الإستسلامي للأزمة وترويض النفس على تقبلها.
- 3- البحث عن الإثبات عن طريق الإشتراك في أنشطة بديلة ومحاولة الإندماج فيها بهدف توليد مصادر جديدة للإشباع والتكيف بعيداً عن مواجهة الأزمة.
- 4- التنفيس والتفريغ الإنفعالي بالتعبير لفظياً عن المشاعر السلبية غير السارة، وفعلاً عن طريق المجهودات الفردية المباشرة لتخفيف التوتر.

## **ب- العمليات السلوكية الموجهة نحو الإنفعال:**

### **1. السلبية Helplessness:**

تبدو هذه العملية في نقص جهد الفرد في التعامل مع الضغط و الإفراط في ممارسة أنشطة اخرى كالنوم و مشاهدة التلفزيون و التنزه و الانشغال بامور اخرى بعيدة عن المشكلة بغرض ازالة او تخفيف الاثار الانفعالية المترتبة عليها.

### **2. التنفيس الإنفعالي Emotional Discharge:**

تتمثل هذه العملية في قيام الفرد بافعال قد لا تكون مرتبطة بالمشكلة لتفريغ مشاعره مثل البكاء و الصراخ و قد يقتضي ذلك التروي في اختيار و تنفيذ مثل هذه الأنشطة.

### **ج- العمليات المعرفية المتمركزة حول المشكلة:**

و تتمثل في الافكار و الأنشطة الذهنية التي يقوم بها الفرد لدراسة ابعاد المشكلة و محاولة حلها و تشمل:

### **1. اعادة التفسير الايجابي Positive Reinterpretation:**

موجهه نحو الانفعال الا ان اعادة التقدير يقود الفرد الى استرداد افعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة.

### **2. الإنكار (خداع الذات) Denial:**

نشاط يسعى خلاله الفرد الى تجاهل خطورة الموقف بل و رفض الاعتراف بما حدث و ربما يتيح هذه العملية فرصة للحصول على معلومات اضافية حول الموقف الضاغط الا ان انكار الفرد للواقع قد يخلق مشكلات اخرى يصعب بعدها التحمل و المواجهة.

## **7- وسائل لتقليل ضغوط العمل**

تظهر الدراسات الحديثة التي تُعنى بالصحة العقلية أن نسبة من يعانون وطأة الإجهاد والتوتر كل يوم في تزايد مستمر، خاصة في الدول المتقدمة، وأن حياة البشر بشكل عام صارت أكثر إجهاداً عما كانت عليه قبل خمس سنوات.

توضح الدراسات أن العوامل الرئيسية المسببة للإجهاد تشمل المال والضغوط النفسية في أماكن العمل. ويرى الخبراء أن ثمة وسائل يمكنك أن تعمل بها للقضاء على القلق - والإجهاد النفسي - أو التأثيرات المؤذية التي يتسبب بها، في حياتك الشخصية أو في موقع عملك .

### **أفصح عن مشاعرك لصديق**

التعبير بالكلام يعد من آليات التأقلم المهمة في أي نمط من أنماط القلق والضغط النفسي، ولذلك لن يكون مفاجئاً إدراك أن الحديث مع صديق بشأن المشكلات التي تواجهك في العمل يمكنه تقليل مستويات القلق والضغط

### **عامل جسديك بطريقة جيدة**

إن الحفاظ على جسدك في وضع صحي سليم، عبر ممارسة الرياضة وتناول غذاء صحي والحصول على قسط كاف من النوم وتقليل أو الامتناع عن التدخين سيعينك على تحسين صحتك العامة.

### اختيار العمل في مكان أسري

ان العمل مع مدير أو صاحب منشأة - إذا كان ذلك ممكناً - يقدر الحياة الأسرية ويدرك أن عملك ليس الالتزام الوحيد في حياتك، يعد وسيلة جيدة لتقليل الضغوط التي حتماً ستنشأ بين متطلبات الوظيفة والأسرة .

### حاول السيطرة على جدول أعمالك

قد تدفعك الضغوط الوظيفية والطموحات الشخصية إلى قضاء وقت أكثر في العمل لا يكون متوافقاً مع رغباتك ويرى الخبراء أن الحفاظ على أكبر قدر ممكن من السيطرة والتحكم على جدول أعمالك، قد يكون أحد أفضل الوسائل التي يمكن بواسطتها تقليل القلق والضغط النفسي.

### تحدث مع رئيسك

ينوه الخبراء إلى أن قدراً كبيراً من النصائح يركز على معالجة أعراض قلق الوظيفة، ولا تستهدف التغلب على أسباب هذا القلق . ولمعالجة ضغوط العمل، ينبغي النظر لجذور المشكلة، وإذا كنت تملك المصادر، تباحث مع رئيسك في العمل، ويمكنك على سبيل المثال أن تقول: هنالك أوجه معينة في عملي تسبب لي ضغوطاً نفسية، هل توجد وسائل يمكنني بواسطتها تقليل هذه الضغوط؟

### استخدم وقتك أو حياتك الشخصية للاسترخاء

ينصح الخبراء بعدم الاستسلام للتلفزيون، استخدم جزءاً من وقتك الشخصي لتجريب تقنيات الاسترخاء . انصت لموسيقا تساعد على الراحة النفسية والاسترخاء، احصل على تدليك مساج، أو حاول التركيز على مشهد بصري يبعث على الهدوء والراحة .

### خذ راحة خلال ساعات العمل .

هل تذكر تكتيكات المساج؟ لا تكثف فقط بتأديتها أثناء وقتك الخاص، خذ راحة أثناء ساعات العمل وذلك نفسك بفترة تدليك قصيرة .

### الدراسات السابقة

نظراً للضغوط التي تعاني منها الفئات الوظيفية المختلفة وخاصة فئة المديرين فقد حاولت بعض الدراسات في السنوات الاخيرة معرفة العمليات التي يقوم بها الفرد في المواقف الضاغطة حيث يرى كل

يرى عدد من الباحثين امثال (Pearlin & Schooler, 1998) ان كل التقديرات الاولية والثانوية وبالتالي عمليات التحمل تتشكل في ضوء متغيرات الشخصية والموقف معاً. ولقد اختلف الباحثين في وضع استراتيجيات لتحمل الضغوط حيث يقترح كل من (Kin & Tanya, 1987) بعض الاستراتيجيات لتحمل الضغوط والتعامل معها مثل الابتعاد عن العادات السيئة والاعتماد على العادات السليمة وممارسة الهوايات والرياضة والاسترخاء وتحديد وتخطيط واستخدام مناطق الاستقرار النفسي Stability Zone.

ويضع (Long, 1988) بعض استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية ومنها وضع توقعات واقعية عن عملك والفصل بين العمل والحياة الشخصية وزيادة مساحة استقلال الفرد في العمل وعدم توقع المدح من



الرئيس وزيادة كفاءة الفرد في العمل وتغيير طريقة ادراك الفرد للضغوط ومحاولة الاندماج في أنشطة اخرى خارج العمل مثل الأنشطة الاجتماعية والرياضية.

ولقد اظهرت دراسة (Folkman, 1980) عدم وجود فروق بين الجنسين في استخدام استراتيجيات التعامل مع الضغوط كذلك اظهرت بعض الدراسات مثل دراسة السيد ابراهيم السماروني (1989)، ومحمد السيد بخيت (1994)، ونصر يوسف (1996)، ان الافراد من ذوي وجهة الضبط الداخلي اقل احساساً بالضغوط النفسية كذلك وجد من خلال النظرية ان ما يدرك الفرد من مساندة اجماعية في مجتمع سيهتم بالمساندة.

وأظهرت دراسة (Cheuk, 1994) ان الافراد الذين يتلقون المساندة الاجماعية اكثر قدرة على مواجهة الضغوط من زملائهم الراضين للمساندة الاجماعية.

وأظهرت دراسة (Diane 2013) بعنوان فعالية الذات الأكاديمية وفق أ لمتغير الجنس والعمر والإنجاز الأكاديمي لدى طلبة كلية العلوم، وتهدف إلى تقصي العلاقة بين فعالية الذات وفقاً لمتغير الجنس، والعمر والإنجاز الأكاديمي في كلية العلوم ذات نظام عامين دارسيين في ايطاليا، في تخصصي علمي التشريح والفسولوجي، تألفت العينة من 206 طالباً وطالبة تتراوح أعمارهم بين 2011 سنة . واستخدم الباحث مقياس الفعالية الذاتية ودرجات الامتحان النصفى والنهائى كمقياس للإنجاز الأكاديمي، وتوصلت النتائج الى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الفعالية الذاتية وفق أ لمتغيري الجنس والعمر، بينما هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين فعالية الذات والإنجاز الأكاديمي.

دراسة (الفرماوي 2014 ) بعنوان توقعات الفاعلية الذاتية وسمات الشخصية لدى طلاب الجامعة، وهدفت الى معرفة العلاقة بين فعالية الذات وبعض سمات الشخصية لدى طلاب الجامعة، تكونت العينة من 026 طالباً من طلاب الجامعة في مصر الذين تراوحت أعمارهم بين 17 - 22 سنة . واستخدم الباحث مقياس فعالية الذات، واختبار كالفورنيا للشخصية وكانت نتائج الدراسة اوضحت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين منخفض ومتوسطي ومرتفعي التوقع لفعالية الذات في سمات السيطرة والقدرة على بلوغ المكانة والحضور الاجتماعي، والمجاعة والنضج الاجتماعي، وضبط الذات والتسامح واجادة الإنجاز والاستقلال في الإنجاز لصالح المجموعة مرتفعة التوقع في فاعلية الذات، وكانت الفروق غير دالة في سمة الميل الاجتماعي بين المجموعات.

هدفت هذه الدراسة إلى (البدوي، 2018م) السمات الشخصية للمذيعات بالبرامج الرياضية في الاعلام المرئي /طروحة (ماجستير) - جامعة بنها.كلية التربية الرياضية بنين .قسم الادارة الرياضية

Personal characteristics of broadcasters with sports programs in visual media

يهدف البحث الى التعرف على ( السمات الشخصية للمذيعات بالبرامج الرياضية في الإعلام المرئي والسمات التي يجب أن تتوافر في مذيعات البرامج الرياضية) .

تساؤلات البحث

ما هي السمات الشخصية للمذيعات بالبرامج الرياضية في الإعلام المرئي؟(قيد البحث)

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي بخطواته وإجراءاته لمناسبتة لطبيعة الدراسة الحالية ووصف ما هو كائن وما هو حادث، وقد اتبعت الباحثة أسلوب الطريقة المسحية كأحد اساليب المنهج الوصفي لملاءمته لطبيعة البحث.

تناولت دراسة (مي، 2018م) العلاقة بين السمات الشخصية والضغوط النفسية الاجتماعية للموهبين من ذوي الإعاقة البصرية ودور مؤسسات الإعاقة في رعاية الموهبة/ إطروحة(دكتوراه) - جامعة عين شمس. معهد الدراسات والبحوث البيئية. قسم العلوم الإنسانية البيئية.

THE REALTIONSHIP BETWEEN PERSONALITY TRATITS AND SOCIO PSYCHOLOGICAL STRESS OF THE TALENTED WITH VISUAL DISABILITY AND .THE ROLE OF REHABILITATION INSTITUTIONS IN SPONSORING THE GIFT

هدفت الدراسة الى التعرف على أهم ما يميز الموهوبين من ذوي الإعاقة البصرية من حيث سماتهم الشخصية وأيضاً التعرف على أهم الضغوط سواء الاجتماعية او النفسية التي تقف عائقاً أمام تميزهم في مجال الموهبة الفطرية التي منحهم إياها الله سبحانه وتعالى، بالإضافة إلى التعرف على دور المؤسسات التي تقوم برعاية الموهوبين في رعايتهم لهؤلاء الموهوبين من ذوي الإعاقة البصرية. حيث أنه كان من الأهمية علينا دراسة تلك الفئة نظراً لما تحتاجه من رعاية وعناية خاصة من جميع الجوانب النفسية، الاجتماعية.

هاني هادي علي باعبد 2018 الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي مدربي كرة القدم للناشئين بمحافظة حضرموت بالجمهورية اليمنية / أطروحة (ماجستير) - جامعة أسيوط. كلية التربية الرياضية. قسم العلوم التربوية والنفسية الرياضية.

## الدراسة الميدانية

### حدود الدراسة:

- 1- تتحدد الدراسة الحالية بخصائص العينة المستخدمة فيها وهي المديرين في الإدارة ببعض المعاهد التعليمية الخاصة بمدينة القاهرة والاسكندرية.
- 2- تتحدد الدراسة بطبيعة المتغيرات موضع الدراسة كما تقيسها الأدوات المستخدمة
- 3- أجريت الدراسة الحالية في افتره من 1ديسمبر 2017- إلى 30 أبريل 2018

### خطوات الدراسة:

- 1- أعداد الدراسة النظرية حول مواجهة الضغوط النفسية والسمات الشخصية الأكثر.
- 2- تجميع وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة وتحديد أوجه الاستفادة من نتائجها.
- 3- صياغة فروض الدراسة في ضوء ما تسفر عنه مراجعة أدبيات البحث ونتائج الدراسات السابقة.
- 4- تحديد عينة الدراسة وأسلوب اختيارها.
- 5- مراجعة أدوات القياس المناسبة لجمع البيانات حول المتغيرات المتضمنة في الدراسة.
- 6- إجراء الدراسة بتطبيق الدراسة على عينة الدراسة.
- 7- تفرغ البيانات وتبويبها واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها.
- 8- اختيار فروض الدراسة ومناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء ما تم مراجعته لنتائج الدراسات السابقة والنظرية المفسرة.
- 9- أعداد التوصيات ذات الصلة بالنتائج.

### خطوات الدراسة الميدانية:

تم حديد عينة الدراسة من معهد العجمي للعلوم الإدارية ومعهد كينج مريوط بكنج ومعهد طيبة بالمعادي بالقاهرة

1. مراجعة أدوات القياس المناسبة لجمع البيانات حول المتغيرات المتضمنة في الدراسة.
2. إجراء الدراسة بتطبيق أدوات الدراسة على عينة الدراسة.
3. تفرغ البيانات وتبويبها واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها.
4. اختيار فروض الدراسة ومناقشة النتائج وتفسيرها في ضوء ما تم مراجعته لنتائج الدراسات السابقة والنظرية المفسرة.
5. أعداد التوصيات ذات الصلة بالنتائج.

تم عرض الاستبانة على المحكمين وإصلاح ما يلزم بها لتناسب موضوع البحث وبعد أن تم التأكد من صلاحية الاستبانة للتحليل الإحصائي تم استخدام الحاسب الإلي لمعالجة البيانات وتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS)

يتضمن هذا الفصل عرض وتحليل البيانات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وذلك باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع أهداف الدراسة وتساؤلاتها.

- التحليل الوصفي لعناصر لسمات الشخصية.
- التحليل الوصفي لعناصر استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.
- العلاقة بين القيم المكونة لسمات الشخصية واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.
- أثر سمات الشخصية على استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية.

**والأساليب الإحصائية التي استخدمت في هذه الدراسة هي:**

- 1- المتوسط الحسابي
- 2- النسبة المئوية
- 3- الانحدار البسيط
- 4- الانحدار المتعدد التدريجي

### **أدوات الدراسة:**

#### **استقصاء استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية وعلاقتها ببعض السمات الشخصية المدير**

يتكون استقصاء أساليب مواجهة الضغوط النفسية (عمر شداني 2011) من ثلاث محاور **المحور الأول:** المعلومات الديمغرافية للعينة المبحوثة وهي: المؤهل العلمي والعمر والمرتبة الوظيفية وسنوات الخبرة والحالة الاجتماعية

**المحور الثاني:** السمات الشخصية عبارات تتطلب الإجابة عليها الاختيار بين بدائل وفقا لمقياس ليكرت الخماسي للتدرج أوافق بشدة، أوافق، محايد لا أوافق، لا أوافق بشدة وهي:

1. سمة الاتزان الانفعالي من (1 الى 9)
2. السمة الاجتماعية (10 الى 15)
3. سمة السيطرة (16 الى 27)

**المحور الثالث:** استراتيجيات مواجهة الضغوط وهي عبارات تتطلب الإجابة عليها الاختيار بين بدائل وفقا لمقياس ليكرت الخماسي للتدرج أوافق بشدة، أوافق، محايد لا أوافق، لا أوافق بشدة وهي:

1. استراتيجية التركيز على حل المشكلة وتقيسها العبارات من (1 الى 8)
2. استراتيجية المساندة والدعم وتقيسها العبارات (من 9 إلى 15)
3. استراتيجية التجنب والانسحاب وتقيسها العبارات (من 16 إلى 20)
4. استراتيجية الاعتماد على الدين وتقيسها العبارات (من 21 إلى 23)

### **مجتمع الدراسة**

هم جميع المديرين في مستوى الإدارة الوسطى بالمعاهد العليا والذي يبلغ عددهم 85 مديرواداري.

### **عينة الدراسة الميدانية**

اعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل حيث تم التطبيق على جميع المديرين ورؤساء الاقسام والاداريين بالمعاهد العليا بالقاهرة (طبية العالي، الجزيرة) والإسكندرية (كينج مريوط ، العجمي). وتم توزيع استمارات الاستقصاء عليهم جميعا وبلغ عدد الاستمارات الصحيحة 85 استمارة ولم يتم استبعاد أي من الاستقصاءات لوردهم جميعا للباحثة سليمة.

<sup>11</sup> عمر شداني، 2011، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المركز الجامعي العقيد ألكلي امحمد أولحاج بالبويرة، الجزائر

## تحليل نتائج الدراسة الميدانية وتوصيات الدراسة

### ملخص نتائج الدراسة

- 1- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية اقل من 5% بين العامل المستقل السمات الشخصية والعامل التابع استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية
- 2- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية اقل من 5% بين العامل المستقل السمات الشخصية سمة الاتزان الانفعالي واستراتيجيات مواجهة الضغوط (استراتيجية التركيز علي حل المشكلة-استراتيجية الدعم والمساندة-واستراتيجية الانسحاب-واستراتيجية التدين)
- 3- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية اقل من 5% بين السمة الاجتماعية وبعض استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كلا على حدى (واستراتيجية الانسحاب – واستراتيجية التدين) وتم رفض الفرض الصفري لهم.
- 4- لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية اقل من 5% بين السمة الاجتماعية وبعض استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كلا على حدى (استراتيجية التركيز على حل المشكلة – استراتيجيات الدعم والمساندة)
- 5- يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية اقل من 5% بين سمة السيطرة وبعض استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كلا على حدى (استراتيجية الدعم والمساندة واستراتيجية التدين).
- 6- لا يوجد تأثير ذات دلالة إحصائية اقل من 5% بين سمة السيطرة وبعض استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية كلا على حدى (استراتيجية التركيز على حل المشكلة – واستراتيجية التجنب والانسحاب)

### التوصيات

- 1- تدريب المديرين على أساليب الاسترخاء قبل استلام المهام الإدارية.
- 2- تخفيف حجم العبء المهني الكبير والعلاقة المباشرة بين القائد والمرؤسين
- 3- رفع المستوى التقني في المجالات الفنية للمديرين يكسبهم الثقة في النفس ويقلل من الضغوط
- 4- زيادة الاهتمام بالنشاط الاجتماعي بين العاملين والقادة يزيل التوتر ويخفف الضغوط

## المراجع

- أحمد محمد عبد الخالق (2017) الصدمة النفسية، مطبوعات جامعة الكويت ص 29
- الانصاري بدر (2017) مدى كفاءة قائمة العوامل الخمس الكبرى للشخصية في المجتمع الكويتي دراسات نفسية 7(2) 277-310 ص ص
- جابر، عبد الحميد جابر (2016) النظرية الشخصية، دار النهضة العربية، القاهرة ص10
- جمعة سيد يوسف (2007). التوافق النفسي، في: عبدالحليم محمود السيد وآخرين (محرر) علم النفس العام، القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، ص 1712-
- جمعة سيد يوسف، مرجع سبق ذكره
- جوردون ويلارد ألبرت (11 من نوفمبر 1897م - 9 من أكتوبر 1967م) هو عالم نفس أمريكي. كان ألبرت من أوائل علماء النفس الذين اهتموا بدراسة الشخصية
- حنان عبد الرحيم الأحمدى (2006) ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر و الأعراض، مركز البحوث، معهد الإدارة العامة، القاهرة، ص 19.
- د.جمعة سيد يوسف الاضطرابات السلوكية وعلاجها، مكتبة بستان المعرفة للطباعة والنشر والتوزيع، 2007 - 396
- دسوقي، كمال. (2009) علاقة أساليب التنشئة الأسرية بالتوافق النفسي والاجتماعي لدي طلبة المرحلة الإعدادية، بغداد، الجامعة المستنصرية، (أطروحة دكتوراة)
- رواية حسن(2003) السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، ص 399.
- عبد الرحمن، محمد السيد . 2015 مقياس موضوعي لرتب الهوية الايديولوجية و الاجتماعية في مرحلتى المراهقة و الرشد المبكر .دراسات فى الصحة النفسية
- عبد الفتاح محمد دويدار (2006) أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ب، ص 45
- عسكر، علي (2000): ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، ط2، ص135 عسكر، علي (2000). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق دار الكتاب الحديث، القاهرة
- علاء الدين كفاى 1982 ص 9). الا أن مستوى الضبط قد يرجع الى أنه يعمل من خلاله عدد كبير من المواقف حيث يرتبط بمدى الاعتقادات والأفكار لدى الفرد وأيضاً قدرته.
- علاء محمود جاد الشعراوى - المجلس الاعلى للجامعات الصفحات 287: 325 مجلد 44 تم النشر بتاريخ : 2000/09/01 اسم الدورية : مجلة كلية التربية بالمنصور.
- علي عبدالسلام علي محمد. 2003، مؤتمر الخليج الأول للصحة النفسية الكويت في الفترة من 8-10 ديسمبر عام 1 . 2003

عمر شداني، 2011، استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية، المركز الجامعي العقيد أكلي امحد أولحاج بالبويرة، الجزائر

فاروق السيد عثمان. (2011) كتاب القلق وإدارة الضغوط النفسية. كلية الاداب جامعة مدينة السادات

فتيحة بن زروال، مصادر مستويات الإجهاد لدى الأستاذ الجامعي واستراتيجيات المرشد النفسي في علاجه والوقاية منه، مذكرة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، قسم علم النفس - جامعة لخضر - باتنة الجزائر

لطفي عبد الباسط ابراهيم (2014) عوامل الضبط المدرسي المدرك في علاقتها بظغوط الدراسة لدى تلاميذ المدارس الحكومية والخاصة منبئات

محمد سعيد سلطان(2017) السلوك التنظيمي، الإسكندرية، الدار الجامعية،ص. 214.

محمد محروس الشناوي 2004 بحوث في التوجيه الإسلامي للارشاد والعلاج النفسي بحوث في التوجيه الإسلامي.

محمود حسن إسماعيل ... بالبناء المعرفي الإدراكي للفرد وخصائصه النفسية الأخرى، 2014

منصور، 1982. ،ولئن كانت الضغوط النفسية قضية العصر الذي يعيشها الإنسان في المجتمعات .... وقد تنتج كذلك الصراع، والإحباط، والحرمان، والقلق (. " .

موسى المدهون و ابراهيم الجزراوي، 1995 تحليل السلوك التنظيمي: سيكولوجياً وإدارياً للعاملين والجمهور، الطبعة الأولى، عمان: المركز العربي للخدمات الطلابية، عمان، ط١، ١٩٩٥

هارون توفيق الرشيدى (1999): الضغوط النفسية، طبيعتها نظرياتها، زهراء الشر للطباعة والنشر، القاهرة .

البدوي، اية الله مختار محمد. (2018م) السمات الشخصية للمذيعات بالبرامج الرياضية فى الاعلام المرئى /طروحة (ماجستير) - جامعة بنها.كلية التربية الرياضية بنين .قسم الادارة الرياضية.

مي مصطفى حموده. (2018م) العلاقة بين السمات الشخصية والضغوط النفسية الاجتماعية للموهبين من ذوي الإعاقة البصرية ودور مؤسسات الإعاقة في رعاية الموهبة/ إطروحة(دكتوراه) - جامعة عين شمس. معهد الدراسات والبحوث البيئية. قسم العلوم الإنسانية البيئية.

هاني هادي علي باعباد ( 2018م ) الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدي مدربي كرة القدم للناشئين بمحافظة حضرموت بالجمهورية اليمنية / أطروحة (ماجستير) - جامعة أسيوط. كلية التربية الرياضية. قسم العلوم التربوية والنفسية الرياضية.

**Bandura, A. & Wood, R, E..** (1989) Effect of perceived controallability and performance standards on self-regulation of complex decision-making. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56, 805-814

**Baum, G Shor-Posner** 1998 *Nutrition Reviews* 56:S135 AM Tang **et al** 1996 *Am J Epidemiol* 143:1244 RD Semba **et al** **1993** *Arch Intern Me* 1

**J. Cohen Dante Cicchetti . 1985**, .. extraverted behavior problems (such as stealing, truancy from home and school, destructive, lying, **swearing**, disobedient, disturbing influence, violent, rude and egocentric)” (Eysenck & Eysenck,

**John A. McDougall** (born May 17, 1947) is an American doctor and author who has written that degenerative disease can be prevented and treated with a low-fat

**Kobasa, S. C., Maddi, S. R., and Kahn, S.** (2012). Hardiness and health: A prospective study. *J. Person. Soc. Psychol.* 42: 168–11177

**Levy et al.** (1995). Conserved ATPase and luciferase refolding activities between bacteria and yeast Hsp70 chaperones and modulators They showed that IGF-I stimulated cell growth, as well as DNA binding activity of the AP-1 transcription factor, were reduced by the ...

**Li W.-D, Sun F.-S., Cheng X.-F.and Zhu T.** 2015. The secretory stigmas in *Populus*: the development, cytochemistry, 1 ultrastructure and their relation to intersectional incompatibility. *Acta Bot. Sin.* 37(7): 514-521

**Michael Kenstowicz**, 1991, Ken Hale: A Life in Language, (ed.) ... Petr, Jan (ed.). *Mluvnice češtiny*. Praha: Academia. Phillips[1], Colin. 2003. ... Reinhart, Tanya,

**Peter Hanson** is an Assistant Professor of Political Science at Grinnell College ... From **1996** - 2002, he served on the staff of Senate Democratic

**S. Holmes. 2014**, University of Kansas .... Effectiveness of debriefing after a **stress** producing deception. *Journal .....* New York: Wiley. **Holmes**, D.S.

**Stuart Sutherland** (26 March 1927 – 8 November 1998), always known professionally as **Stuart Sutherland**, was a British 1 psychologist and writer.

**Swearingen, E. M., & Cohen, L. H.** (1985). Measurement of adolescents' life events: The Junior High School Life Experiences Survey. *American Journal of Community Psychology*, 13, 69-85.

**T., & Enright, S.** (1990) *Anxiety and stress management*. London: Routledge & Winston.

**Taylor**, 1999, P. 177

[http://www.pathways.cu.edu.eg/subpages/downloads/Stress-Ar\\_Chapter4.pdf](http://www.pathways.cu.edu.eg/subpages/downloads/Stress-Ar_Chapter4.pdf)

1 **Vera Peiffer** 2003 Page and shop for all **Vera Peiffer**books ... Total Stress Relief: Practical solutions that really work by **Vera1 Peiffer** (2003-05-29)

**Yukl, G.** (2006). *Leadership in organizations*, Sixth edition. Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall. Research on leadership and management during the past flexible, adaptive leadership is several decades provide strong evidence

مواقع انترنت

<https://www.britannica.com/biography/James-McKeen-Cattell>

<http://www.almrsl.com/post/265099>

<http://www.quran4nahda.com/?p=323>

<https://www.liverpool.ac.uk/psychology-health-and-society/staff/patricia-mottram/>

[John A.McDougall \(born May 17, 1947\) is an American doctor and author who has written that degenerative disease can be prevented and treated with a low-fat](#)

<http://www.coasttocoastam.com/guest/mcdougall-dr-john/58590>



# الملاحق

قائمة استقصاء بعنوان  
استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية النفسية وعلاقتها بسمات الشخصية  
بالتطبيق على قطاع المعاهد العليا

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته  
السيد الفاضل/ السيدة الفاضلة

تهدف قائمة الاستقصاء إلى التعرف على مدى تبنى استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية النفسية وعلاقتها بسمات الشخصية بالتطبيق على قطاع المعاهد العليا، وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، وللغرض البحث العلمي فقط يتطلب الحصول على رأي سيادتكم فيما يتعلق ببعض الجوانب المتعلقة بخبراتكم ومهاراتكم المهنية بهذا القطاع، والمتعلقة بموضوع الدراسة.  
وتتطلع الباحثة لتعاونكم معها بملء هذه القائمة بصدق وموضوعية حتى تتحقق أهداف الدراسة، وإذ تقدم الباحثة شكرها وتقديرها لحسن تعاونكم معها لخدمة أهداف البحث العلمي، فإنها تعدكم بأن تكون هذه البيانات سرية للغاية، وأن تقتصر استخدامها على تحقيق أهداف البحث العلمي فقط.

أرجو أن تحظى قائمة الاستقصاء باهتمامكم الجاد،

مع خالص التحية والتقدير

الباحثة

- 1 - الجنس:  ذكر  أنثى
- 2 - العمر  30 سنة فأقل  40-31  55-41  56 فأكثر
- 3- المؤهل العلمي  مؤهل جامعي  دبلوم دراسات عليا  ماجستير  دكتوراه

5- الخبرة:  5 سنوات فأقل  6-10 سنوات  11-15 سنة  16 سنة فأكثر

5- المستوى الوظيفي:  مدير إدارة أو وحدة  رئيس قسم

6 - الحالة الاجتماعية  متزوج  اعزب

أولاً: حدد درجة موافقتك أو عدم موافقتك على مدى توافر الجوانب التالية في وظيفتك عن طريق وضع علامة (√) أمام كل جملة:

سمات الشخصية

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
<b>سمة الاتزان الانفعالي</b>						
1	أنجز المهام المتعددة في المؤسسة بالصبر والإخلاص لإرضاء الضمير					
2	أقوم بمهام عملي بسعة البال والثقة في النفس.					
3	أنا متمهل في تصرفاتي					
4	أستطيع التغلب على أعراض التوتر والقلق					
5	لدي القدرة على الاحتفاظ بضبط النفس حتى في المواقف التي تضايقني وتقيد حريتي					
6	أشعر بالاطمئنان وراحة البال في جميع الأحوال					
7	أنا أنسان هادئ ولا يمكن إثارتي بسهولة					
8	أتعامل مع زملائي في العمل بطريقة إيجابية					
9	يسهل علينا تكوين صدقات مع معارف جديدة					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
<b>السمة الاجتماعية</b>						
10	استمتع أن أقضي وقتي بصحبة الآخرين					
11	أستمتع بوجود كثير من الناس حولي					
12	أرفض كل ما هو خاطئ وان كان شائعا في عملي.					
13	أحب الاجتماع بالآخرين					
14	من السهل الاندماج مع الزملاء الجدد					
15	أقوم بدور فعال في المواقف والأنشطة الجماعية					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
سمة السيطرة						
16	أنا ماهر في التعامل مع الآخرين					
17	أنا واثق من قدراتي					
18	أمتلك زمام القيادة في موقف المناقشة الجماعية					
19	لدي القدرة على اتخاذ القرارات المهمة دون مساعدة أحد					
20	لا أستسلم بسهولة عند مواجهتي المشاكل.					
21	لا أتأثر بأراء الآخرين بسهولة					
22	لا أفضل أن يقوم غيري بقيادة النشاط الاجتماعي.					
23	أجد سهولة في التأثير على الآخرين.					
24	اشعر بالراحة عندما اتقبل الموقف الضاغط واتوقع ان الظروف ستتحسن					
25	اواجه المواقف الضاغطة وانا واثق من نفسي					
26	أقوم بمحاولات متنوعة في عدة اتجاهات حول المشكلة					
27	استفيد من خبرتي في معالجة مواقف ضاغطة استجبت على المنظمة					

استراتيجيات مواجهة الضغوط

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
<b>استراتيجيات التمرکز على حل المشاكل</b>						
1	اشعر بالراحة عندما أتقبل الموقف الضاغط وأتوقع أن الظروف ستتحسن					
2	أواجه المواقف الضاغطة بالتحكم في انفعالاتي					
3	أركز في محاولات حل المشكلة					
4	استخدم خبرتي في مواجهة المواقف الضاغطة المماثلة لتتي عشتها سابقا..					
5	عندما لا تتوفر لدي وسائل عملية مناسبة اغير النشاط المبرمج بنشاط اخر					
6	أخفف من الضغوط النفسية النفسية اعتمادا على تصرف من اعتبرهم قدوة لي					
7	أعتقد أن نشاطات التسلية والترفيه تحفز العاملين على الاجتهاد					
8	أؤدي واجبي المهني ولا أنتظر تقدير مقابل ذلك					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
<b>استراتيجيات الدعم والمساندة</b>						
9	أطلب مساعدة مختص نفسي عندما أشعر بتوتر شديد.					
10	أستعين بالزملاء المجتهدين المتفوقين لمساعدة زملائهم المتعثرين في عملهم					
11	أوظف مهاراتي في الإبداع والابتكار لتحقيق أهدافي					
12	أشرك كلا من الزملاء والمدير في مناقشة المشاكل التي تعترضني.					
13	أطبق توجيهات وإرشادات الرئيس بكل أمانة.					
14	أشارك زملائي في مناقشة مشاكلهم مما يسمح لي بتحسين وتطوير أدائي					
15	يزعجني عدم تعاون العملاء في التغذية العكسية لتعاملهم معنا					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
<b>استراتيجيات التجنب والانسحاب</b>						
16	عندما يضايقني الزملاء أخرج بعيدا لأهدئ من أعصابي..					
17	أحرص على المشاركة في النشاطات الفكرية والرياضية(مسرح)					
18	أتجاهل الموقف الضاغط وأحاول تصحيح الخطأ لاحقاً.					
19	أشارك زملائي في مناقشة المشاكل كيلا أستمع لنقدهم					
20	لا أتقبل توصيات وإرشادات الزملاء لأن ذلك اعتراف بنقص مؤهلاتي					

م	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق
<b>استراتيجيات الاعتماد على الدين والاخلاق</b>						
21	اتحمل ظروف العمل الصعبة مهما كانت شدتها اقتداء بسيرة المدير الحسنة					
22	انجز المهام المتعددة في الشركة بالصبر والإخلاص لارضاء الضمير					
23	واجه تعدد المهام بسعة البال والثقة في النفس					