المؤشرات السلوكية الدالة
على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات

إعـــداد
د. عبدالرحمن بن سليمان الطريري
أستاذ علم النفس المشارك
قسم علم النفس/ جامعة الملك سعود
الرياض ـ المملكة العربية السعودية

الملـخص

المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء مستوى الضغط النفسي عند بعض الفئات وذلك من خلال المؤشرات السلوكية الدالة عليه .

وتبين من خلال نتائج هذه الدراسة ان الذكور والاناث وكذلك العزاب والمتزوجين لايوجد اختلافات بينهم فيما يخص المؤشرات السلوكية إلا انه بتفاعل متغيري الجنس والحالة الاجتماعية كانت النتيجة دالة احصائيا ، كذلك وجد أن ذوي الدرجات العلمية المختلفة يوجد اختلاف فيما بينهم بخصوص المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط . هذا وقد تم اختبار فروض الدراسة عند مستوى ٠٥, وقد بلغ حجم العينة ٧١ فردا .

المؤشرات السلوكية الدالة
على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات

فكرة الدراسة :

كثر الاهتمام في المجتمعات المتقدمة صناعية بموضوع الضغط النفسي (الانعصاب) وذلك لما له من علاقة مباشرة أو غير مباشرة في التأثير على الانتاجية والعطاء في مجال العمل أيا كان ذلك المجال صناعيا أو إداريا أو تربويا أو أي عمل آخر . وحيث ان آثار الانعصاب قد تكون ملموسة وواضحة على سلوك الفرد وعلاقاته وكذلك قد تتعدى هذه الآثار إلى صحة الفرد فتؤثر عليها تأثيراً سلبياً ، لذا نلمح هذا الاهتمام الكبير من قبل بعض الدول ولاسيما ماتبذله الشركات الصناعية من أموال ضخمة بغرض اجراء الدراسات المتعلقة بموضوع الانعصاب أملا في الوقوف على حقائقه ومسبباته لأجل التقليل من آثاره والحصول على انتاجية وعطاء متميزين .

إن حجم الدراسات في العالم العربي في موضوع الانعصاب قليلة إذا أن الاهتمام بهذا الموضوع جاء متأخرا ، وقد جاءت فكرة هذه الدراسة لتساهم في تقديم بعض الحقائق حول هذا الموضوع وذلك من واقع الميدان طمعاً في استثارة الباحثين والمتخصصين لبذل الجهود في هذا الموضوع وتوظيفها لإعطاء الموضوع مايستحق من اهتمام نظراً لما يترتب على الانعصاب من آثار سلبية في الميدان . وأخذا في الاعتبار لحقيقة العوامل الداخلة في إحداث وإثارة الانعصاب والمتمثلة في بيئة العمل والاجراءات التنظيمية والإدارية ونوع العلاقات السائدة في بيئة العمل بالاضافة إلى المناخ الاجتماعي العام ، يجد المرء نفسه متسائلا حول أثر الجنس (ذكر أم أنثى) في مستوى الانعصاب وكذلك أثر الحالية الاجتماعية للفرد (أعزب أو متزوج) بالاضافة إلى دور العمر في التأثير على مستوى الضغط النفسي . وقد يسترسل الفرد في تساؤلاته هذه ويطرح تساؤلا حول دور المؤهل التعليمي والتربوي في إثارة الانعصاب من عدمه أو في الزيادة من مستواه أو العكس . ومما يمكن أن يتناوله الفرد في تساؤلاته هذه هو هل ذوي الأعمال والمهن المختلفة يختلفون في مستوى الانعصاب لديهم أم لا . هذه جملة من التساؤلات استثيرت في نفس الباحث وقد تستثار عند شخص آخر وشكلت في مجملها الفكرة التي قامت عليها هذه الدراسة في محاولة لتلمس الإجابات على هذه التساؤلات .

يفترض أن ضغط العمل ترتسم آثاره بشكل ظاهر ومباشر على سلوك الفرد كان ينزعج عندما لاتؤدى الأمور على الوجه الصحيح أو أن يعمل الأشياء على وجه السرعة أو يفقد الصبر في تعامله مع بعض الأمور بالإضافة إلى حالة عدم الرضا التي يشعر بها الفرد حيال ذاته بشكل عام . وهذه

الأعراض وغيرها تمثل في مجموعها جملة التغيرات الجسمية والنفسية التي يتعرض لها الفرد كرد فعل يواجه به مايواجهه من ظروف ومثيرات محيطه .

وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها محاولة تتبين من خلالها الدور الذي تلعبه بعض المتغيرات بالعلاقة مع متغير الضغط النفسي ، والذي يعود في أساسه لتكوين الشخصية ، واستعدادها للتعرض للضغط وذلك من خلال مايلاحظ من مؤشرات سلوكية على الفرد تؤكد قابلية بعض الأفراد للإصابة بالضغط النفسي فيما لو توفرت الظروف البيئية والاجتماعية المسببة والمحدثة له ، كأن يكون هناك غموض في الدور الموكل للشخص في المنظمة التي يعمل بها أو أن يكون هناك مجال للصراع في الدور كأن يطلب منه رئيسه القيام بشيء يخالف ماهو منصوص عليه في أنظمة العمل أو أن يطلب منه أبوه شيئا أو تطلب منه أمه شيئا آخر كذلك مما يثير الضغط بعض العوامل مثل زيادة العبء أو انخفاضه والظروف المادية للعمل مثل التهوية والأصوات والروائح والإنارة ويضاف إلى أهمية هذه الدراسة هو تقديمها أداة قياسية في موضوع الضغط النفسي وذلك بعد أن تم ترجمتها واستيفاء أهم مواصفات وشروط أدوات القياس من حيث الصدق والثبات .[1]

الإطار النظري :

يعرف هانز سلي Hans Selye الضغط النفسي Stress بأنه الاستجابة الغير محددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه . وهذا التعريف يتضمن الاستجابة الموجبة أو السالبة كأن يُرقى الفرد من وظيفة لأخرى فهذا يتطلب من الشخص ضرورة التكيف والاستعداد للموقع الجديد حتى وإن كان الأمر في ظاهره شيء مفرح ومسعد للإنسان إلا أنه يتطلب من الفرد الاستعداد وأن يكون على مستوى المسئولية ، وهذا بدوره يشكل عاملاً ضاغطاً للإنسان ، أما الاستجابة السلبية فإنها تكون حينما يكون المثير ذا طابع سلبي كأن يتلقى الفرد خبراً غير سار مثل مرض صديق أو وفاته أو خسارة في صفقة تجارية .[2]

ومع اختلاف كيفية النظر في تعريف الضغط النفسي من قبل الباحثين والدارسين في الموضوع فإننا نجد لزاروس Lazarus يأخذ بالنظرة الشمولية في تعريفه للضغط النفسي حيث يتضمن تعريفه مثيرات الضغط ، الاستجابة المترتبة ، التقدير العقلي لمستوى الخطر ، أساليب التكيف مع الضغط ، بالاضافة إلى الدفاعات النفسية .[3]

كما أن الضغط النفسي يعرف على أنه التوقع الذي يوجد لدينا حول عدم قدرتنا على الاستجابة المناسبة لما قد يعترضنا من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير موفقة وغير مناسبة (Gamelch) .[4] وفي مثل هذا التناول الشمولي يحدث الضغط النفسي في الموقف الذي تكون

المتطلبات الواقعة على الفرد على درجة أكبر من امكانياته الذاتية (Lazarus & Launier) .[٥]

أما عن علاقة الاحتراق النفسي بالتوتر فقد قامت ماسلك بدراسة حول هذا الموضوع وتبين لها أن العملاء الذين يتلقون الخدمات النفسية لهم دور في نشوء الاحتراق النفسي وتطوره لدى المهنيين القائمين على تقديم هذه الخدمات ، إذ أن العملاء يتهمون المهنيين بالمشاعر السلبية نحوهم كما أنهم يتذمرون من عدم ملاءمة الخدمات المقدمة لهم . ولعله من الملاحظ أن تفاعل الاخصائي وعمله في مثل هذا الموقف يقود إلى استخدام الأساليب الحيادية والانطواء على الذات وذلك لحماية نفسه من حالات التوتر الشديد .[٦]

وعن هذه العلاقة القائمة بين الاحتراق النفسي والتوتر يشير ناجي إلى أن أعراض التوتر غالبا مانلاحظ في عملية الاحتراق النفسي ، إلا أنه ليس بالضرورة أن يتبع التوتر احتراق نفسي وقد تأكد هذا الاتجاه في نتائج الدراسة التي أجراها أندرسون وباينز حيث وجدا أن تعرض المعلم لعوامل التوتر مثل كثرة الطلاب في الصف والأطفال المشاغبين والضغط الإداري من قبل إدارة المدرسة ليس من الضرورة أن يترتب عليها احتراق نفسي .[٧]

ويصنف الباحثون في المجال العوامل المحدثة للضغط النفسي إلى ثلاثة وهي الجانب الفردي والجانب الوظيفي والجانب الاجتماعي إلا أن كل جانب من هذه الجوانب له وزنه المناسب وفق نوعية المعالجة وكيفيتها . فالجانب الفردي قد يكون وزنه أكثر عند معالجة الضغط وكذلك الاستعداد الشخصي للاستجابة لمحدثات التوتر بشكل عام بينما ضغط العمل قد يكون الأكثر وزنا عند دراسة الضغط من خلال بيئة العمل . أما الجانب الاجتماعي فيتمثل في المواقف الاجتماعية المثيرة لضغط . مثل نظرة المجتمع للعمل الذي يقوم به الفرد ونحو ذلك .

في دراسة قام بها Edgarton (1977 تبين أن أسباب التوتر لدى المعلم تتمثل في الأدوار المتعددة ، النقد ، نوعية الدعم الاجتماعي ، وتوقعات المجتمع .[٨]

استخلصت الباحثة صفاء الأعسر من دراستها على طالبات كلية البنات وكلية الآداب أن الطالبات قبل الالتحاق باحدى الكليتين (الآداب ، التربية) كن على درجات متقاربة من التوتر أي أنه ليس هناك مايدل على أنهما من مجتمعين أصليين مختلفين ولكن بعد الالتحاق بالدراسة ومضي أربع سنوات في مجتمعين يسْود كلاً منهما قيم خاصة تبين أن هناك فرقاً ذا دلالة بين المجموعتين يعود إلى الاختلاف في الجو الجامعي الذي تعيشه كل مجموعة من الطالبات حيث انعكس هذا الاختلاف في مستوى التوتر المميز لكل من الطالبات .[٩]

وتتمثل الآثار السلبية للضغوط في حالة الاحتراق النفسي والتوتر والشعور بالمضايقة والشعور غير

السار واللامبالاة وعدم الاكتراث وقلة الدافعية للانجاز والعمل . وقد أوردت مارينا Marina مجموعة من الأعراض الدالة على الضغط وهي عدم القدرة على التركيز ، الغضب سرعة الاستثارة ، ارتفاع ضغط الدم ، النظرة السوداوية للحياة ، الكآبة ، الارهاق والتشاؤم .(١٠)

ومن الآثار المترتبة على الضغط على المستوى الصحي الاصابة بالصداع ، ارتفاع ضغط الدم ، زيادة نسبة الكوليسترول ، وقد يتعدى ذلك إلى أمراض القلب والقرحة . وقد وجد Cobb.Kasi أن الفرد الذي حقق مستويات عالية من التعليم ويشغل وظيفة ذات مكانة منخفضة ، يظهر مستويات عالية غير عادية من الغضب وحدة الطبع والقلق والتعب والاحباط وانخفاض في تقدير الذات .(١١)

لقد وجدت ماسلك وآخرون (Masalach. et.al.) أن وجود بعض المعوقات في بيئة العمل تؤدي إلى الاحساس بالعجز والقصور مما يترتب عليه حدوث الضغط النفسي والذي قد تكون أعراضه على شكل ضعف في الدافعية ، وعدم الرضا عن الوضع الذي يمر به الفرد بالاضافة إلى التفاعل الجاف مع العملاء والزبائن .(١٢)

البحوث التي تناول أصحابها أساليب معايشة التوتر أخذت مناحي متعددة فمنها مايعطي وزناً أكبر للموقف المثير للضغط ومنها مايعطي الأهمية للتكوين الشخصي ، ولذا نجد أن نيوتن وكينان يقولان في هذا الشأن : « إن التأكيد على أهمية المتغيرات الموقفية لايقلل من أهمية الفروقات والاختلافات الفردية على سلوك المعايشة وعلى وجه الخصوص فإن الاختلافات في الشخصية من نوع أ/ب ذات أهمية لاسيما أثرها على علاقات التوتر ـ الانفعال ، حيث يميل الأفراد من نوع (أ) إلى المنافسة والانجاز والعمل الشاق والمثابرة تحت ضغط الوقت ويفتقر الأفراد من نوع (ب) إلى هذه الخصائص وهذا مما تسبب في بروز بعض ملامح التوتر على الأفراد ذوي النمط (أ) وعدم وضوحه على النمط (ب) وذلك لتصدي النمط (أ) للظروف المحيطة ومحاولة مواجهتها .

في دراسة نيوتن وكينان على مجموعة من المهندسين الشبان تبين أن أسلوب معايشة الضغط الأكثر شيوعاً بين فئات الدراسة هو التحدث للآخرين عن المشكلة ومناقشتهم حولها وهؤلاء قد يكونون من الرؤساء المباشرين أو الموظفين الأعلى درجة أو حتى من الزملاء بنفس المستوى الوظيفي .(١٣)

أما لازاروس فإنه يربط بين تقييم الفرد للتوتر الذي يواجه ومستوى المعايشة ويرى أن ادراك الفرد للتوتر الذي يواجهه يمثل حجر الأساس في عملية المعايشة وتعتمد عليها استجابة الفرد في المعايشة .(١٤)

أدوات الدراسة :

سبق القول إن هناك مجموعة من التساؤلات التي استثيرت في ذهن الباحث حول موضوع الضغط النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات واستناداً لهذه التساؤلات ومع الأخذ في الاعتبار للدراسات السابقة تم صياغة فرضيات الدراسة والتي هي :

١ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

٢ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين العزاب والمتزوجين فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الداليةعلى الضغط النفسي .

٣ ـ ليس هناك تفاعل ذا دلالة احصائية بين متغيري الجنس والحالة الاجتماعية في تأثيرهما على الضغط النفسي .

٤ ـ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي الأعمال المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

٥ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي المؤهلات الدراسية المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

٦ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي الأعمار المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

أداة الدراسة :

قام الباحث بترجمة أداة تحديد السلوك الواردة في كتاب للدكتور Walter Gemeich وتتكون هذه الأداة من عشرين فقرة تتناول الكيفية والنمط السلوكي الذي يواجه به الفرد بعض المواقف التي تعترضه وقد عني الباحث بترجمتها ترجمة دقيقة مراعياً في ذلك سلامة الصياغة واللغة ووضوح المعنى الوارد في كل بند . ولكي يتحقق الباحث من مواصفاتها العامة مع عينة الدراسة الأصلية . وقد وجد الباحث أن الأداة تتمتع بثبات جيد بلغ ٦١ , باستخدام معادلة ألفا و٧٢ , باستخدام معادلة جتمان* للتجزئة النصفية . أما فيما يتعلق بصدق الأداة فقد تم من خلال استخراج ارتباط الدرجة على البند مع الدرجة الكلية والجدول رقم (١) يبين ذلك . كذلك تم استخراج الصدق الذاتي والذي بلغ ٧٨ , حسب معامل الثبات الأول ٨٥ , حسب معامل الثبات بطريقة معادلة جتمان . كذلك تم استخراج معامل الثبات وفق نتائج عينة الدراسة الأصلية حيث كان ٦٦ , باستخدام معادلة ألفا ، أما بمعادلة جتمان فقد بلغ الثبات ٦٦ , أيضاً ، أما معامل الصدق الذاتي فقد بلغ

للدراسة النهائية ٨١, ويتم تصحيح الأداة بإعطاء درجتين على الإجابة بنعم ودرجة واحدة على الإجابة بلا .

جدول (١)

بيان معامل الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٤٤	٠,٠٠٠	١١	٠,١٢	*٠,١٦
٢	٠,١٣	٠,١٤	١٢	٠,٣٤	٠,٠٠
٣	٠,٣٨	٠,٠٠٠	١٣	٠,٥٤	٠,٠٠
٤	٠,٢٢	٠,٠٣	١٤	٠,٥١	٠,٠٠
٥	٠,٢٥	٠,٠١	١٥	٠,٠٩	*٠,٢١
٦	٠,٣٩	٠,٠٠٠	١٦	٠,٣٠	٠,٠٠
٧	٠,١٨	*٠,٠٦	١٧	٠,٢٦	٠,٠٢
٨	٠,٣٢	٠,٠٠٠	١٨	٠,٤٨	٠,٠٠٠
٩	٠,٣٣	٠,٠٠٠	١٩	٠,٤٣	٠,٠٠٠
١٠	٠,٤٧	٠,٠٠٠	٢٠	٠,١٥	*٠,١٠

* غير دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥

من الجدول السابق تبين لنا أن هناك خمسة بنود غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وهي البنود رقم ٢ ، ٧ ، ١١ ، ١٥ ، ٢٠ . وهذه النتيجة تبين أن البنود سابقة الذكر غير متسقة بشكل كبير مع بقية البنود المكونة للأداة وقد يكون السبب في ذلك صغر عينة الدراسة الاستطلاعية والتي قوامها عشرون فرداً فقط .

هذا وقد أرفق الباحث مع الأداة استمارة معلومات عامة تم من خلالها الحصول على معلومات عن العينة مثل : الوظيفة ، العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسي .

عينة الدراسة :

قام الباحث بتطبيق الأداة على مجموعة بلغت ٧١ فرداً من الذكور والإناث وبأعمار مختلفة وكذلك مؤهلات دراسية متفاوتة ، يضاف إلى ذلك أنهم يمتهنون أعمالاً مختلفة ، وذلك من بعض القطاعات في مدينة الرياض ، حيث تم تحديد القطاعات في البداية ثم حددت بعض الادارات والأقسام داخل هذه القطاعات وعليه تم تطبيق الأداة داخل هذه الادارات والأقسام .

والجدول رقم (٢) يبين التوزيع التكراري للعينة حسب المتغيرات المتعددة .

جدول (٢)

بيان توزيع أفراد العينة حسب المهنة ، العمر ، المؤهل والحالة الاجتماعية

المهنة	العدد	العمر	العدد	المؤهل	العدد	الحالة الاجتماعية	العدد
مدرسون	١١	٢٦ - ٣٠	٢٧	متوسط	٥	أعزب	٢٥
اخصائيون نفسيون	١٤	٣١ - ٣٥	١٨	ثانوي	١٢	متزوج	٤٦
موظفو اتصالات	١١	٣٦-٤٠	١٤	جامعة	٤٧		
موظفو خطوط طيران	٨	٤١ - ٤٥	١٢	ماجستير	٧		
رجال أمن	١٩						
طلاب	٨						

الأسلوب الاحصائي في الدراسة :

لقد تم معالجة نتائج هذه الدراسة من خلال استخدام تحليل التباين وكذلك اختبار شفي Scheffe لتحديد الفروق بين المجموعات وترتيبها .

حدود الدراسة :

أخذاً في الاعتبار لحجم وفئات العينة التي تم اجراء الدارسة عليها لذا فإن نتائج هذه الدراسة ستكون محدودة بحدود مواصفات وحجم العينة ولا يمكن تعميها خارج هذا النطاق .

نتائج الدراسة

يشير الفرض الأول من هذه الدراسة إلى أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي . والنتائج الواردة في جدول رقم (٣) تتعلق بهذا الفرض حيث يتضح فيها تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي بين مجموعات الذكور والإناث . وقد اتضح من خلال هذه النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي . وعليه يتم قبول الفرض الصفري .

جدول رقم (٣)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الجنس

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	١	٤,٢٨	٤,٢٨	٠,٢٤*
داخل المجموعات	٧٠	١٢٣١,٦٠	١٧,٥٩	
المجمـــوع	٧١	ص ١٢٣٥,٨٨		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

أما الفرض الثاني فإنه يشير إلى أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين العزاب والمتزوجين فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي . وتبين النتائج الواردة في جدول رقم (٤) أنه لايوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المتزوجين والعزاب إذ أن قيمة معامل ف بلغت مايقارب الصفر وهذا يدل على انتفاء الفروق بينهما . وتفسيرنا لمثل هذه النتيجة هو أن ظروف الحياة ومتغيراتها فيها الكثير مما يثير الضغط سواء عند العزب أو عند المتزوجين ويرتسم على سلوك كل منهم وبشكل متماثل تقريباً . وعليه يتم قبول الفرض الصفري . واستناداً إلى نتائج الفرضين الأول والثاني والتي تم بناء عليها قبول الفرضين الصفريين رأى الباحث أهمية الوقوف على الأثر الناجم عن تداخل متغير الجنس مع الحالة الاجتماعية بمعنى آخر هل آثار مستويات متغير الجنس

متشابهة عبر مستويات متغير الحالة الاجتماعية أم لا والعكس صحيح . وبالرجوع إلى النتائج الواردة في جدول رقم (٥) يتضح أن هناك تداخلا بين متغير الجنس والحالة الاجتماعية أي أن آثار مستويات الجنس على المتغير التابع (المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي) ليست متشابهة عبر مستويات متغير الحالة الاجتماعية وكذلك الحال فإن آثار مستويات متغير الحالة الاجتماعية ليست متماثلة عبر مستويات متغير الجنس حيث بلغ معامل ف (٣,٩٥) ، وعليه يتم رفض الفرض الصفري .

جدول رقم (٤)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	١	٠,٠٣	٠,٠٠٣	٠,٠٠٢*
داخل المجموعات	٦٩	٨٢٥,١٥	١١,٩٦	
المجمـــوع	٧٠	٨٢٥,١٥		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

جدول رقم (٥)
تحليل تباين التفاعل بين متغيري الجنس والحالة الاجتماعية

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
التداخل بين متغير				
الجنس والحالة الاجتماعية	١	٤٥,٨٦	٤٥,٨٦	٣,٩٥*
الخـــطأ	٦٧	٧٧٨,٨٥	١٥,٥٤	
المجمـــوع	٧٠	٨٢٥,١٥	١١,٦٢	

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

عند فحص النتائج المتعلقة بالفرض الرابع والذي ينص على أنه لا يوجد فرق ذا دلالة احصائية بين ذوي الأعمال المختلفة في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط تبين من البيانات الواردة في الجدول رقم (٦) أنه لافرق بين فئات الأعمال المختلفة من حيث مستوى الضغط النفسي ، فالمدرسون والاخصائيون النفسيون ، وموظفو الاتصالات وموظفو الخطوط ورجال الأمن العام بالاضافة إلى الطلاب كلهم حازوا على متوسطات متقاربة حيث لاتوجد الفروق الجوهرية فيما بينهم ، إذ بلغ معامل ف (٠,٠٥) وعليه فإنه يتم قبول الفرض الصفري .

جدول رقم (٦)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الوظيفة

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	٥	٤٥,٢٤	٩,٠٥	٠,٥٠*
داخل المجموعات	٦٥	١١٨٠,٧٣	١٨١٧	
المجمـــوع	٧٠	١٢٢٥,٩٧		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

جدول رقم (٧)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الوظيفة

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	٣	٢٤٩,٥٨	٨٣,١٩	٥,٧٤*
داخل المجموعات	٦٨	٩٨٦,٢٩	١٤,٥٠	
المجمـــوع	٧١	١٢٣٥,٨٨		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

بعد ذلك تم استخدام اختبار Scheffe كأسلوب لترتيب المجموعات حسب متوسطاتها وتبين من الجدول رقم (٨) أن حملة درجة الماجستير أقل المجموعات في مستوى الضغط ثم تليها مجموعة حملة

الثانوية العامة بعد ذلك يأتي مجموعة حملة المرحلة المتوسطة ومن ثم تأتي مجموعة حملة البكالوريوس والذين يبلغ الضغط النفسي عندهم المستوى الأعلى بين المجموعات . وتفسيرنا لهذه النتائج هو أن حملة الماجستير بما توفر لهم من خبرة ونضج أصبحوا قادرين على مواجهة الأمور التي تعترضهم بكل اقتدار دونما اثارة أو أي شكل من أشكال الضغط النفسي إلا أن مايلفت الانتباه في هذا الترتيب لهذه المجموعات هو أن حملة البكالوريوس حازوا على أعلى متوسط في مستوى الضغط النفسي حيث بلغ ٣٣, ٣٠ وهم بذلك أعلى من حملة المتوسطة وحملة الثانوية العامة وقد يكون تفسير ذلك هو أن هذه الفئة لم تستقر في حياتها حتى الآن وتواجه بعض الصعوبات والظروف الحياتية الشديدة . كما يلاحظ أيضاً أنه ليس هناك فرق كبير بين حملة الثانوية وحملة المتوسطة في مستوى الضغط النفسي .

جدول رقم (٨)
بيان ترتيب المجموعات حسب متوسطات مؤشرات الضغط النفسي

المجمـــوعـــة	المتوسط
حملة الماجستير	٢٤,٧١
حملة الثانوي	٢٧,٥٠
حملة المتوسط	٢٧,٦٠
حملة البكالوريوس	٣٠,٣٣

الفرض السادس في هذه الدراسة ينص على أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي الأعمار المختلفة فيما يتعلق بمستوى الضغط النفسي وبالرجوع للنتائج المتعلقة بهذا الفرض في جدول رقم (٩) يتضح أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الفئات العمرية المختلفة من حيث مستوى الضغط النفسي ، بمعنى آخر إن من تقع أعمارهم بين ٢٦ ـ ٣٠ يشبهون من تقع أعمارهم بين ٣١ ـ ٣٥ وكذلك ٣٦ ـ ٤٠ بالاضافة إلى فئة ٤١ ـ ٤٥ وهذا ينطبق على كل الفئات من بعضها البعض .

جدول رقم (٩)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير العمر

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	٣	٤٠,٧٩	١٣,٦٠	*٠,٧٧
داخل المجموعات	٦٨	١١٩٥,٠٩	١٧,٥٧	
المجمـــوع	٧١	١٢٣٥,٨٦		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

حيث أن بنود الأداة صيغت بطريقة ايجابية ، بمعنى أن الإجابة بنعم تدل على وجود المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي عند الفرد الإجابة بلا تدل على انتفاء وجود المؤشرات السلوكية عند الفرد ، وبدارسة البيانات الواردة في الجدول رقم (١٠) يتضح أن البنود ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٨ ، ١٠ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٦ ، ١٧ ، ١٩ ، ٢٠ هي التي حظيت بتكرارات عالية على نمط الإجابة بنعم مما يدل على وجود هذه المؤشرات المتضمنة في البنود لدى غالبية أفراد العينة . أما البنود ١ ، ٤ ، ٩ ، ١١ ، ١٢ ، ١٥ ، ١٨ فقد كانت تكرارات الإجابة بلا أكثر لدى أفراد العينة مما يدل على عدم وجود المؤشرات السلوكية المتضمنة في هذه البنود لدى غالبية أفراد العينة وتجدر الإشارة إلى أن البنود التي يقل مجموع الاستجابات فيها عن ٧١ إما أن يكون قد أغفل الإجابة عليها بعض المفحوصين ، أو أن تكون علاقة الإجابة ليست في خانة نعم كلية ولا في خانة لا تماماً ولذا أسقطها الباحث عند التصحيح .

جدول رقم (١٠)
بيان تكرار الإجابات على بنود الأداة

البند	البنـــــود	التكـــرار	
		نعم	لا
١ -	هل تشعر بضرورة عمل معظم الأشياء على وجه السرعة؟	٥١	٢٠
٢ -	هل أنت في الغالب أول من ينتهي من وجبة الطعام؟	٣٤	٣٧

٣ ـ	هل من الصعب عليك أن تستريح ولو لبضع ساعات؟	٢٩	٤٢
٤ ـ	هل تكره أن تقف على خط الانتظار في مطعم أو بنك أو بقالة ,	٤٢	٢٩
٥ ـ	هل من المتكرر أن تعمل أشياء متعددة في نفس الوقت؟	٣٢	٣٩
٦ ـ	هل أنت على العموم غير راض عما حققته في الحياة؟	٢٩	٤١
٧ ـ	هل تستمع بمناقشة الآخرين وتشعر بضرورة الفوز عليهم؟	٥٠	١٨
٨ ـ	حينما يتكلم الآخرن من حولك بصوت خافت هل تجد نفسك مدفوعا للتدخل وانهاء حديثهم تستمع بمناقشة الآخرين وتشعر بضرورة الفوز عليهم؟	١٩	٥٢
٩ ـ	هل تفقد الصبر حين يؤدي فرد ما عمله ببطء؟	٤٣	٢٥
١٠ ـ	حينما تدخل في حديث مع الآخرين هل تشعر باندفاعك لاخبارهم عن رغباتك؟	٣٣	٣٨
١١ ـ	هل تصبح منزعجا حين لا تؤدي الاشياء على وجهها الصحيح؟	٥٩	١١
١٢ ـ	هل تدفع نفسك لانهاء مهماتك بسرعة قدر الامكان؟	٥٥	١٥
١٣ ـ	هل تشعر دوما أنك تحت ضغط لانهاء الكثير من الأمور؟	٣١	٤٠
١٤ ـ	حينما يتحدث اليك الآخرون هل تجد ذهنك مشغولا بمهمات ومواضيع أخرى؟	٣٠	٤٠
١٥ ـ	هل تأخذ اجازة اقل من الاجازات الرسمية خلال السنوات الماضية؟	٣٨	٣١
١٦ ـ	حينما تواجه أناسا عدوانيين هل تجد نفسك ملزما بمجابهتهم وتحديهم؟	٢١	٤٩
١٧ ـ	هل تميل للكلام بسرعة؟	٢١	٥٠
١٨ ـ	هل أنت مشغول بعملك مما يعوقك عن ممارسة هواياتك وانشطتك الأخرى؟	٤٠	٣٠
١٩ ـ	هل تحتاج للاعتراف من رئيسك واقرانك؟	٢٤	٤٣
٢٠ ـ	هل تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تعمل بشكل افضل تحت الضغوط؟	٢٩	٤٢

مناقشة النتائج والاستنتاجات

يتبين من النتائج السابقة أن كلا الجنسين الذكور والإناث لايختلفون من حيث نوعية المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي عندهم وقد يكون هذا الشيء مرده القاعدة الحضارية المشتركة

بين الجنسين فكلاهما يستمد معبراته السلوكية من هذه القاعدة ولذا لا غرو أن نجد عدم الاختلاف بينهما . وما ينطبق على متغير الجنس نجده صحيحاً بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية ، فالعزاب والمتزوجون ترتسم عليهم نفس المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط وهذا قد يكون عائداً إلى البنية الحضارية الواحدة بالإضافة إلى ظروف المعيشة التي قد تكون متشابهة إلى حد ما . وقد يكون مستغرباً ألا يكون هناك فروق بين ذوي الأعمال المختلفة في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط إلا أن هذا الإستغراب يزول إذا علمنا أن المؤشرات الواردة في بنود الأداة ذات طابعٍ عام ، أي تتناول مواقف الحياة العامة دون أن تكون مرتبطة ببيئة عمل خاصة ، إذ أن لكل بيئة عمل ظروفها الخاصة المميزة لها والتي تجعلها إما أكثر اثارة للضغط أو أقل وذلك بناءً على مايتوافر فيها من عوامل مادية مناسبة أو غير مناسبة أو أنظمة وعلاقات جيدة وحميمة أو خلاف ذلك .

أما نتيجة الفرض الخامس فقد اتضح من خلالها أن هناك تبايناً بين ذوي المؤهلات الدراسية المختلفة من حيث المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط إلا أن هذا التباين لايعكس علاقة طردية بمعنى أنه ليس من الضرورة أن يزيد الضغط بعلو المؤهل أو العكس كما أن التباين ليس متسقاً وفق التدرج في المؤهل فقد اتضح أن الحاصلين على درجة البكالوريوس هم أكثر الفئات في مستوى الضغط بينما حملة المتوسطة والثانوية أقل منهم في مستوى الضغط بينما حملة الماجستير هم أقل الفئات ومثل هذه النتيجة قد تكون محفزة لدراسات لاحقة يتم من خلالها استقصاء الأسباب التي جعلت من حملة البكالوريوس الأكثر في مستوى الضغط لأنه قد يكون هناك عوامل أخرى خاصة بهم هي التي لعبت دوراً بارزاً في زيادة مستوى الضغط .

أما نتيجة الفرض السادس فإنها تبين أن ذوي الأعمار المختلفة يتشابهون في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي وقد يكون مرد مثل هذه النتيجة هو وحدة البنية الحضارية المشتركة بين الأفراد مهما اختلفت أعمارهم مما جعل التعبيرات السلوكية عن الضغط عند كل الفئات العمرية الداخلة في الدراسة متشابهة . وقد تكون هذه النتيجة غير متسقة مع المنطق العام أو الظاهري لأنه يفترض أن يوجد اختلاف بين ذوي الأعمار المختلفة ، إلا أن الإطار الحضاري لهذه الفئات بالإضافة إلى عدم وجود فروق عمرية كبيرة بين أفراد عينة الدراسة فكلهم تتراوح أعمارهم بين ٢٦ و٤٥ كل هذه الأمور قد تكون مفسرةً لهذه النتيجة . ويرى الباحث أن الأمر يتطلب زيادة في البحث والدراسة يؤخذ فيها في الاعتبار شمول فئات عمرية أكثر تفاوتاً .

الهوامش

1 - Gmelch, Walter H. Beyond Stress to effective Management, (John Wiley & Sohs, Inc., 1982), p. 20 .

2 - Greenbory, jerrolds, Strees Management, (Dubuque, Iowa : W.M.C. Brwon Publishers, 1987), p. 5 .

3 - Ibid, p. 10 .

4 - Ibid, p. 84 .

5 - Gmelch, Walter H. Ibid, p.

6 - Lazarus, R. & Launier, R. «Streess- rdlated transactions between person and Environment.», Previn and M. Lewis (Eds), Perspectives in Interactional psychology. (New York : plenum, 1978), pp. 72 - 75 .

٧ ـ كمال دواني ، الكيلاني ، وعليان . « مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن » . (المجلة العربية ، العدد التاسع عشر ، الكويت ، ١٩٨٩) . ص ٢٥٥ .

8 - Stephen Nagy, «Stress and professional burn out», Capstone Journal of education, Vol. 5, 1984, No. 1, 32 .

9 - Edgerton, S. «Teachers in role conflict : The Hidden Dilemma, (Phi Delta Kappan, 2 (October, 1977). pp. 120 - 122 .

١٠ ـ الأعسر ، صفاء . « التوتر النفسي العام وعضوية الشخص في مجتمع تربوي معين » . (مجلة التربية الحديثة ، أبريل ١٩٦١) ، ص ٣٠١ .

11 - Marrina, A. «Guide to Nursing in Onagement» (Tornoto : C.V. Mosby, 1984) pp. 292-303 .

12 - Cobb, S., and S. Kasi. «Blood Pressure changes in men under going job loss», psychosomatic Medicine, Jon., Feb., 1970 .

13 - Maslach, C. & Susan. «The measurment of experienced Burnout :, Journal of ocopatrond behavior, vol. 2, 1981.

١٤ ـ نيوتن ، ج . وكينان ، أ ز « معايشة التوتر المرتبط بالعمل » . ترجمة محمد حامد حسنين (المجلة العربية للإدارة ، خريف ١٩٨٦) ، ص ١٢٣ .

المراجـــع

١ ـ الخضري ، نجيبة أحمد . « التوتر النفسي لدى مجموعة من الجانحين » . (مجلة التربية الحديثة ، أبريل ١٩٧٣) .

٢ ـ سويف ، مصطفى . « الاستجابات المتطرفة كمقياس لمقدار توتر الشخصية » . (مجلة التربية الحديثة . فبراير ١٩٦٠) .

3 - Landy, Frank, J. and Trumbo, A. The psyohology of work behavior, (Homawood, I Uinois : The Dorsey press, 1976).

4 - Cattell, R. and Scheier, T. The meaning and Measurement Neuroticism and anxiety, (New York : The Ronald press company, 1961).

5 - Sarason, I. Tast Anxiety : Theory, Research and applications. (Hillsdale, New Jersey : Lanrence Erlbaum Associates, publishers, 1980).

المؤشرات السلوكية الدالة
على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات

إعـــداد
د. عبدالرحمن بن سليمان الطريري
أستاذ علم النفس المشارك
قسم علم النفس/ جامعة الملك سعود
الرياض ـ المملكة العربية السعودية

الملـخص

المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء مستوى الضغط النفسي عند بعض الفئات وذلك من خلال المؤشرات السلوكية الدالة عليه .

وتبين من خلال نتائج هذه الدراسة ان الذكور والاناث وكذلك العزاب والمتزوجين لايوجد اختلافات بينهم فيما يخص المؤشرات السلوكية إلا انه بتفاعل متغيري الجنس والحالة الاجتماعية كانت النتيجة دالة احصائيا ، كذلك وجد أن ذوي الدرجات العلمية المختلفة يوجد اختلاف فيما بينهم بخصوص المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط . هذا وقد تم اختبار فروض الدراسة عند مستوى ٠٥, وقد بلغ حجم العينة ٧١ فردا .

المؤشرات السلوكية الدالة
على مستوى الضغط النفسي من خلال بعض المتغيرات

فكرة الدراسة :

كثر الاهتمام في المجتمعات المتقدمة صناعية بموضوع الضغط النفسي (الانعصاب) وذلك لما له من علاقة مباشرة أو غير مباشرة في التأثير على الانتاجية والعطاء في مجال العمل أيا كان ذلك المجال صناعيا أو إداريا أو تربويا أو أي عمل آخر . وحيث ان آثار الانعصاب قد تكون ملموسة وواضحة على سلوك الفرد وعلاقاته وكذلك قد تتعدى هذه الأثار إلى صحة الفرد فتؤثر عليها تأثيراً سلبياً ، لذا نلمح هذا الاهتمام الكبير من قبل بعض الدول ولاسيما ماتبذله الشركات الصناعية من أموال ضخمة بغرض اجراء الدراسات المتعلقة بموضوع الانعصاب أملا في الوقوف على حقائقه ومسبباته لأجل التقليل من آثاره والحصول على انتاجية وعطاء متميزين .

إن حجم الدراسات في العالم العربي في موضوع الانعصاب قليلة إذا أن الاهتمام بهذا الموضوع جاء متأخرا ، وقد جاءت فكرة هذه الدراسة لتساهم في تقديم بعض الحقائق حول هذا الموضوع وذلك من واقع الميدان طمعاً في استثارة الباحثين والمتخصصين لبذل الجهود في هذا الموضوع وتوظيفها لإعطاء الموضوع مايستحق من اهتمام نظراً لما يترتب على الانعصاب من آثار سلبية في الميدان . وأخذا في الاعتبار لحقيقة العوامل الداخلة في إحداث وإثارة الانعصاب والمتمثلة في بيئة العمل والاجراءات التنظيمية والإدارية ونوع العلاقات السائدة في بيئة العمل بالاضافة إلى المناخ الاجتماعي العام ، يجد المرء نفسه متسائلا حول أثر الجنس (ذكر أم أنثى) في مستوى الانعصاب وكذلك أثر الحالية الاجتماعية للفرد (أعزب أو متزوج) بالاضافة إلى دور العمر في التأثير على مستوى الضغط النفسي . وقد يسترسل الفرد في تساؤلاته هذه ويطرح تساؤلا حول دور المؤهل التعليمي والتربوي في إثارة الانعصاب من عدمه أو في الزيادة من مستواه أو العكس . ومما يمكن أن يتناوله الفرد في تساؤلاته هذه هو هل ذوي الأعمال والمهن المختلفة يختلفون في مستوى الانعصاب لديهم أم لا . هذه جملة من التساؤلات استثيرت في نفس الباحث وقد تستثار عند شخص آخر وشكلت في مجملها الفكرة التي قامت عليها هذه الدراسة في محاولة لتلمس الإجابات على هذه التساؤلات .

يفترض أن ضغط العمل ترتسم آثاره بشكل ظاهر ومباشر على سلوك الفرد كان ينزعج عندما لاتؤدى الأمور على الوجه الصحيح أو أن يعمل الأشياء على وجه السرعة أو يفقد الصبر في تعامله مع بعض الأمور بالإضافة إلى حالة عدم الرضا التي يشعر بها الفرد حيال ذاته بشكل عام . وهذه

الأعراض وغيرها تمثل في مجموعها جملة التغيرات الجسمية والنفسية التي يتعرض لها الفرد كرد فعل يواجه به مايواجهه من ظروف ومثيرات محيطه .

وتكمن أهمية هذه الدراسة في أنها محاولة نتبين من خلالها الدور الذي تلعبه بعض المتغيرات بالعلاقة مع متغير الضغط النفسي ، والذي يعود في أساسه لتكوين الشخصية ، واستعدادها للتعرض للضغط وذلك من خلال مايلاحظ من مؤشرات سلوكية على الفرد تؤكد قابلية بعض الأفراد للإصابة بالضغط النفسي فيما لو توفرت الظروف البيئية والاجتماعية المسببة والمحدثة له ، كأن يكون هناك غموض في الدور الموكل للشخص في المنظمة التي يعمل بها أو أن يكون هناك مجال للصراع في الدور كأن يطلب منه رئيسه القيام بشيء يخالف ماهو منصوص عليه في أنظمة العمل أو أن يطلب منه أبوه شيئا أو تطلب منه أمه شيئا آخر كذلك مما يثير الضغط بعض العوامل مثل زيادة العبء أو انخفاضه والظروف المادية للعمل مثل التهوية والأصوات والروائح والإنارة ويضاف إلى أهمية هذه الدراسة هو تقديمها أداة قياسية في موضوع الضغط النفسي وذلك بعد أن تم ترجمتها واستيفاء أهم مواصفات وشروط أدوات القياس من حيث الصدق والثبات .[١]

الإطار النظري :

يعرف هانز سلي Hans Selye الضغط النفسي Stress بأنه الاستجابة الغير محددة الصادرة من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه . وهذا التعريف يتضمن الاستجابة الموجبة أو السالبة كأن يُرقى الفرد من وظيفة لأخرى فهذا يتطلب من الشخص ضرورة التكيف والاستعداد للموقع الجديد حتى وإن كان الأمر في ظاهره شيء مفرح ومسعد للإنسان إلا أنه يتطلب من الفرد الاستعداد وأن يكون على مستوى المسئولية ، وهذا بدوره يشكل عاملاً ضاغطاً للإنسان ، أما الاستجابة السلبية فإنها تكون حينما يكون المثير ذا طابع سلبي كأن يتلقى الفرد خبراً غير سار مثل مرض صديق أو وفاته أو خسارة في صفقة تجارية .[٢]

ومع اختلاف كيفية النظر في تعريف الضغط النفسي من قبل الباحثين والدارسين في الموضوع فإننا نجد لزاروس Lazarus يأخذ بالنظرة الشمولية في تعريفه للضغط النفسي حيث يتضمن تعريفه مثيرات الضغط ، الاستجابة المترتبة ، التقدير العقلي لمستوى الخطر ، أساليب التكيف مع الضغط ، بالاضافة إلى الدفاعات النفسية .[٣]

كما أن الضغط النفسي يعرف على أنه التوقع الذي يوجد لدينا حول عدم قدرتنا على الاستجابة المناسبة لما قد يعترضنا من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتنا لها غير موفقة وغير مناسبة (Gamelch) .[٤] وفي مثل هذا التناول الشمولي يحدث الضغط النفسي في الموقف الذي تكون

المتطلبات الواقعة على الفرد على درجة أكبر من امكانياته الذاتية (Lazarus & Launier) .[٥]

أما عن علاقة الاحتراق النفسي بالتوتر فقد قامت ماسلك بدراسة حول هذا الموضوع وتبين لها أن العملاء الذين يتلقون الخدمات النفسية لهم دور في نشوء الاحتراق النفسي وتطوره لدى المهنيين القائمين على تقديم هذه الخدمات ، إذ أن العملاء يتهمون المهنيين بالمشاعر السلبية نحوهم كما أنهم يتذمرون من عدم ملاءمة الخدمات المقدمة لهم . ولعله من الملاحظ أن تفاعل الاخصائي وعمله في مثل هذا الموقف يقود إلى استخدام الأساليب الحيادية والانطواء على الذات وذلك لحماية نفسه من حالات التوتر الشديد .[٦]

وعن هذه العلاقة القائمة بين الاحتراق النفسي والتوتر يشير ناجي إلى أن أعراض التوتر غالبا مانلاحظ في عملية الاحتراق النفسي ، إلا أنه ليس بالضرورة أن يتبع التوتر احتراق نفسي وقد تأكد هذا الاتجاه في نتائج الدراسة التي أجراها أندرسون وباينز حيث وجدا أن تعرض المعلم لعوامل التوتر مثل كثرة الطلاب في الصف والأطفال المشاغبين والضغط الإداري من قبل إدارة المدرسة ليس من الضرورة أن يترتب عليها احتراق نفسي .[٧]

ويصنف الباحثون في المجال العوامل المحدثة للضغط النفسي إلى ثلاثة وهي الجانب الفردي والجانب الوظيفي والجانب الاجتماعي إلا أن كل جانب من هذه الجوانب له وزنه المناسب وفق نوعية المعالجة وكيفيتها . فالجانب الفردي قد يكون وزنه أكثر عند معالجة الضغط وكذلك الاستعداد الشخصي للاستجابة لمحدثات التوتر بشكل عام بينما ضغط العمل قد يكون الأكثر وزنا عند دراسة الضغط من خلال بيئة العمل . أما الجانب الاجتماعي فيتمثل في المواقف الاجتماعية المثيرة لضغط . مثل نظرة المجتمع للعمل الذي يقوم به الفرد ونحو ذلك .

في دراسة قام بها Edgarton (11977 تبين أن أسباب التوتر لدى المعلم تتمثل في الأدوار المتعددة ، النقد ، نوعية الدعم الاجتماعي ، وتوقعات المجتمع .[٨]

استخلصت الباحثة صفاء الأعسر من دراستها على طالبات كلية البنات وكلية الآداب أن الطالبات قبل الالتحاق باحدى الكليتين (الآداب ، التربية) كن على درجات متقاربة من التوتر أي أنه ليس هناك مايدل على أنهما من مجتمعين أصليين مختلفين ولكن بعد الالتحاق بالدراسة ومضي أربع سنوات في مجتمعين يسود كلاً منهما قيم خاصة تبين أن هناك فرقاً ذا دلالة بين المجموعتين يعود إلى الاختلاف في الجو الجامعي الذي تعيشه كل مجموعة من الطالبات حيث انعكس هذا الاختلاف في مستوى التوتر المميز لكل من الطالبات .[٩]

وتتمثل الآثار السلبية للضغوط في حالة الاحتراق النفسي والتوتر والشعور بالمضايقة والشعور غير

السار واللامبالاة وعدم الاكتراث وقلة الدافعية للانجاز والعمل . وقد أوردت مارينا Marina مجموعة من الأعراض الدالة على الضغط وهي عدم القدرة على التركيز ، الغضب سرعة الاستثارة ، ارتفاع ضغط الدم ، النظرة السوداوية للحياة ، الكآبة ، الارهاق والتشاؤم .(١٠)

ومن الآثار المترتبة على الضغط على المستوى الصحي الاصابة بالصداع ، ارتفاع ضغط الدم ، زيادة نسبة الكوليسترول ، وقد يتعدى ذلك إلى أمراض القلب والقرحة . وقد وجد Cobb.Kasi أن الفرد الذي حقق مستويات عالية من التعليم ويشغل وظيفة ذات مكانة منخفضة ، يظهر مستويات عالية غير عادية من الغضب وحدة الطبع والقلق والتعب والاحباط وانخفاض في تقدير الذات .(١١)

لقد وجدت ماسلك وآخرون (Masalach. et.al.) أن وجود بعض المعوقات في بيئة العمل تؤدي إلى الاحساس بالعجز والقصور مما يترتب عليه حدوث الضغط النفسي والذي قد تكون أعراضه على شكل ضعف في الدافعية ، وعدم الرضا عن الوضع الذي يمر به الفرد بالاضافة إلى التفاعل الجاف مع العملاء والزبائن .(١٢)

البحوث التي تناول أصحابها أساليب معايشة التوتر أخذت مناحي متعددة فمنها مايعطي وزناً أكبر للموقف المثير للضغط ومنها مايعطي الأهمية للتكوين الشخصي ، ولذا نجد أن نيوتن وكينان يقولان في هذا الشأن : « إن التأكيد على أهمية المتغيرات الموقفية لايقلل من أهمية الفروقات والاختلافات الفردية على سلوك المعايشة وعلى وجه الخصوص فإن الاختلافات في الشخصية من نوع أ/ب ذات أهمية لاسيما أثرها على علاقات التوتر ـ الانفعال ، حيث يميل الأفراد من نوع (أ) إلى المنافسة والانجاز والعمل الشاق والمثابرة تحت ضغط الوقت ويفتقر الأفراد من نوع (ب) إلى هذه الخصائص وهذا مما تسبب في بروز بعض ملامح التوتر على الأفراد ذوي النمط (أ) وعدم وضوحه على النمط (ب) وذلك لتصدي النمط (أ) للظروف المحيطة ومحاولة مواجهتها .

في دراسة نيوتن وكينان على مجموعة من المهندسين الشبان تبين أن أسلوب معايشة الضغط الأكثر شيوعاً بين فئات الدراسة هو التحدث للآخرين عن المشكلة ومناقشتهم حولها وهؤلاء قد يكونون من الرؤساء المباشرين أو الموظفين الأعلى درجة أو حتى من الزملاء بنفس المستوى الوظيفي .(١٣)

أما لازاروس فإنه يربط بين تقييم الفرد للتوتر الذي يواجه ومستوى المعايشة ويرى أن ادراك الفرد للتوتر الذي يواجهه يمثل حجر الأساس في عملية المعايشة وتعتمد عليها استجابة الفرد في المعايشة .(١٤)

فروض الدراسة :

سبق القول إن هناك مجموعة من التساؤلات التي استثيرت في ذهن الباحث حول موضوع الضغط النفسي وعلاقته ببعض المتغيرات واستناداً لهذه التساؤلات ومع الأخذ في الاعتبار للدراسات السابقة تم صياغة فرضيات الدراسة والتي هي :

١ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

٢ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين العزاب والمتزوجين فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الداليةعلى الضغط النفسي .

٣ ـ ليس هناك تفاعل ذا دلالة احصائية بين متغيري الجنس والحالة الاجتماعية في تأثيرهما على الضغط النفسي .

٤ ـ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي الأعمال المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

٥ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي المؤهلات الدراسية المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

٦ ـ لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي الأعمار المختلفة فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي .

أداة الدراسة :

قام الباحث بترجمة أداة تحديد السلوك الواردة في كتاب للدكتور Walter Gemelch وتتكون هذه الأداة من عشرين فقرة تتناول الكيفية والنمط السلوكي الذي يواجه به الفرد بعض المواقف التي تعترضه وقد عني الباحث بترجمتها ترجمة دقيقة مراعياً في ذلك سلامة الصياغة واللغة ووضوح المعنى الوارد في كل بند . ولكي يتحقق الباحث من مواصفاتها العامة مع عينة الدراسة الأصلية . وقد وجد الباحث أن الأداة تتمتع بثبات جيد بلغ ٦١, باستخدام معادلة ألفا و٧٢, باستخدام معادلة جتمان* للتجزئة النصفية . أما فيما يتعلق بصدق الأداة فقد تم من خلال استخراج ارتباط الدرجة على البند مع الدرجة الكلية والجدول رقم (١) يبين ذلك . كذلك تم استخراج الصدق الذاتي والذي بلغ ٧٨, حسب معامل الثبات الأول ٨٥, حسب معامل الثبات بطريقة معادلة جتمان . كذلك تم استخراج معامل الثبات وفق نتائج عينة الدراسة الأصلية حيث كان ٦٦, باستخدام معادلة ألفا ، أما بمعادلة جتمان فقد بلغ الثبات ٦٦, أيضاً ، أما معامل الصدق الذاتي فقد بلغ

للدراسة النهائية ٨١, ويتم تصحيح الأداة بإعطاء درجتين على الإجابة بنعم ودرجة واحدة على الإجابة بلا .

جدول (١)

بيان معامل الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية

البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	البند	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
١	٠,٤٤	٠,٠٠٠	١١	٠,١٢	*٠,١٦
٢	٠,١٣	٠,١٤	١٢	٠,٣٤	٠,٠٠
٣	٠,٣٨	٠,٠٠٠	١٣	٠,٥٤	٠,٠٠
٤	٠,٢٢	٠,٠٣	١٤	٠,٥١	٠,٠٠
٥	٠,٢٥	٠,٠١	١٥	٠,٠٩	*٠,٢١
٦	٠,٣٩	٠,٠٠٠	١٦	٠,٣٠	٠,٠٠
٧	٠,١٨	*٠,٠٦	١٧	٠,٢٦	٠,٠٢
٨	٠,٣٢	٠,٠٠٠	١٨	٠,٤٨	٠,٠٠٠
٩	٠,٣٣	٠,٠٠٠	١٩	٠,٤٣	٠,٠٠٠
١٠	٠,٤٧	٠,٠٠٠	٢٠	٠,١٥	*٠,١٠

* غير دالة عند مستوى دلالة ٠,٠٥

من الجدول السابق تبين لنا أن هناك خمسة بنود غير دالة احصائيا عند مستوى دلالة ٠,٠٥ وهي البنود رقم ٢ ، ٧ ، ١١ ، ١٥ ، ٢٠ . وهذه النتيجة تبين أن البنود سابقة الذكر غير متسقة بشكل كبير مع بقية البنود المكونة للأداة وقد يكون السبب في ذلك صغر عينة الدراسة الاستطلاعية والتي قوامها عشرون فرداً فقط .

هذا وقد أرفق الباحث مع الأداة استمارة معلومات عامة تم من خلالها الحصول على معلومات عن العينة مثل : الوظيفة ، العمر ، الجنس ، الحالة الاجتماعية والمؤهل الدراسي .

عينة الدراسة :

قام الباحث بتطبيق الأداة على مجموعة بلغت ٧١ فرداً من الذكور والإناث وبأعمار مختلفة وكذلك مؤهلات دراسية متفاوتة ، يضاف إلى ذلك أنهم يمتهنون أعمالاً مختلفة ، وذلك من بعض القطاعات في مدينة الرياض ، حيث تم تحديد القطاعات في البداية ثم حددت بعض الادارات والأقسام داخل هذه القطاعات وعليه تم تطبيق الأداة داخل هذه الادارات والأقسام .

والجدول رقم (٢) يبين التوزيع التكراري للعينة حسب المتغيرات المتعددة .

جدول (٢)

بيان توزيع أفراد العينة حسب المهنة ، العمر ، المؤهل والحالة الاجتماعية

المهنـــــة	العدد	العمـر	العدد	المؤهل	العدد	الحالة الاجتماعية	العدد
مـدرســـون	١١	٢٦ ـ ٣٠	٢٧	متوسط	٥	أعـزب	٢٥
اخصائيون نفسيون	١٤	٣١ ـ ٣٥	١٨	ثانوي	١٢	متـزوج	٤٦
موظفو اتصالات	١١	٣٦ـ٤٠	١٤	جامعة	٤٧		
موظفو خطوط طيران	٨	٤١ ـ ٤٥	١٢	ماجستير	٧		
رجـــال أمـــن	١٩						
طـــلاب	٨						

الأسلوب الاحصائي في الدراسة :

لقد تم معالجة نتائج هذه الدراسة من خلال استخدام تحليل التباين وكذلك اختبار شفي Scheffe لتحديد الفروق بين المجموعات وترتيبها .

حدود الدراسة :

أخذاً في الاعتبار لحجم وفئات العينة التي تم اجراء الدارسة عليها لذا فإن نتائج هذه الدراسة ستكون محدودة بحدود مواصفات وحجم العينة ولا يمكن تعميها خارج هذا النطاق .

نتائج الدراسة

يشير الفرض الأول من هذه الدراسة إلى أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي . والنتائج الواردة في جدول رقم (٣) تتعلق بهذا الفرض حيث يتضح فيها تحليل التباين الأحادي لمتغير المؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي بين مجموعات الذكور والإناث . وقد اتضح من خلال هذه النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي . وعليه يتم قبول الفرض الصفري .

جدول رقم (٣)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الجنس

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	١	٤,٢٨	٤,٢٨	٠,٢٤*
داخل المجموعات	٧٠	١٢٣١,٦٠	١٧,٥٩	
المجمـــوع	٧١	ص ١٢٣٥,٨٨		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

أما الفرض الثاني فإنه يشير إلى أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين العزاب والمتزوجين فيما يتعلق بالمؤشرات السلوكية الدالة على مستوى الضغط النفسي . وتبين النتائج الواردة في جدول رقم (٤) أنه لايوجد فرق ذو دلالة احصائية عند مستوى ٠,٠٥ بين المتزوجين والعزاب إذ أن قيمة معامل ف بلغت مايقارب الصفر وهذا يدل على انتفاء الفروق بينهما . وتفسيرنا لمثل هذه النتيجة هو أن ظروف الحياة ومتغيراتها فيها الكثير مما يثير الضغط سواء عند العزب أو عند المتزوجين ويرتسم على سلوك كل منهم وبشكل متماثل تقريباً . وعليه يتم قبول الفرض الصفري . واستناداً إلى نتائج الفرضين الأول والثاني والتي تم بناء عليها قبول الفرضين الصفريين رأى الباحث أهمية الوقوف على الأثر الناجم عن تداخل متغير الجنس مع الحالة الاجتماعية بمعنى آخر هل آثار مستويات متغير الجنس

متشابهة عبر مستويات متغير الحالة الاجتماعية أم لا والعكس صحيح . وبالرجوع إلى النتائج الواردة في جدول رقم (٥) يتضح أن هناك تداخلاً بين متغير الجنس والحالة الاجتماعية أي أن آثار مستويات الجنس على المتغير التابع (المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي) ليست متشابهة عبر مستويات متغير الحالة الاجتماعية وكذلك الحال فإن آثار مستويات متغير الحالة الاجتماعية ليست متماثلة عبر مستويات متغير الجنس حيث بلغ معامل ف (٣,٩٥) ، وعليه يتم رفض الفرض الصفري .

جدول رقم (٤)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	١	٠,٠٣	٠,٠٠٣	٠,٠٠٢*
داخل المجموعات	٦٩	٨٢٥,١٥	١١,٩٦	
المجمـــوع	٧٠	٨٢٥,١٥		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

جدول رقم (٥)
تحليل تباين التفاعل بين متغيري الجنس والحالة الاجتماعية

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
التداخل بين متغير				
الجنس والحالة الاجتماعية	١	٤٥,٨٦	٤٥,٨٦	٣,٩٥*
الخـــطأ	٦٧	٧٧٨,٨٥	١٥,٥٤	
المجمـــوع	٧٠	٨٢٥,١٥	١١,٦٢	

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

عند فحص النتائج المتعلقة بالفرض الرابع والذي ينص على أنه لايوجد فرق ذا دلالة احصائية بين ذوي الأعمال المختلفة في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط تبين من البيانات الواردة في الجدول رقم (٦) أنه لافرق بين فئات الأعمال المختلفة من حيث مستوى الضغط النفسي ، فالمدرسون والاخصائيون النفسيون ، وموظفو الاتصالات وموظفو الخطوط ورجال الأمن العام بالاضافة إلى الطلاب كلهم حازوا على متوسطات متقاربة حيث لاتوجد الفروق الجوهرية فيما بينهم ، إذ بلغ معامل ف (٠,٠٥) وعليه فإنه يتم قبول الفرض الصفري .

جدول رقم (٦)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الوظيفة

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	٥	٤٥,٢٤	٩,٠٥	٠,٥٠*
داخل المجموعات	٦٥	١١٨٠,٧٣	١٨١٧	
المجمـــوع	٧٠	١٢٢٥,٩٧		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

جدول رقم (٧)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير الوظيفة

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	٣	٢٤٩,٥٨	٨٣,١٩	٥,٧٤*
داخل المجموعات	٦٨	٩٨٦,٢٩	١٤,٥٠	
المجمـــوع	٧١	١٢٣٥,٨٨		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

بعد ذلك تم استخدام اختبار Scheffe كأسلوب لترتيب المجموعات حسب متوسطاتها وتبين من الجدول رقم (٨) أن حملة درجة الماجستير أقل المجموعات في مستوى الضغط ثم تليها مجموعة حملة

الثانوية العامة بعد ذلك يأتي مجموعة حملة المرحلة المتوسطة ومن ثم تأتي مجموعة حملة البكالوريوس والذين يبلغ الضغط النفسي عندهم المستوى الأعلى بين المجموعات . وتفسيرنا لهذه النتائج هو أن حملة الماجستير بما توفر لهم من خبرة ونضج أصبحوا قادرين على مواجهة الأمور التي تعترضهم بكل اقتدار دونما اثارة أو أي شكل من أشكال الضغط النفسي إلا أن مايلفت الانتباه في هذا الترتيب لهذه المجموعات هو أن حملة البكالوريوس حازوا على أعلى متوسط في مستوى الضغط النفسي حيث بلغ ٣٣ , ٣٠ وهم بذلك أعلى من حملة المتوسطة وحملة الثانوية العامة وقد يكون تفسير ذلك هو أن هذه الفئة لم تستقر في حياتها حتى الآن وتواجه بعض الصعوبات والظروف الحياتية الشديدة . كما يلاحظ أيضاً أنه ليس هناك فرق كبير بين حملة الثانوية وحملة المتوسطة في مستوى الضغط النفسي .

جدول رقم (٨)
بيان ترتيب المجموعات حسب متوسطات مؤشرات الضغط النفسي

المجمـــوعـــة	المتوسط
حملة الماجستير	٢٤,٧١
حملة الثانوي	٢٧,٥٠
حملة المتوسط	٢٧,٦٠
حملة البكالوريوس	٣٠,٣٣

الفرض السادس في هذه الدراسة ينص على أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين ذوي الأعمار المختلفة فيما يتعلق بمستوى الضغط النفسي وبالرجوع للنتائج المتعلقة بهذا الفرض في جدول رقم (٩) يتضح أنه لاتوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الفئات العمرية المختلفة من حيث مستوى الضغط النفسي ، بمعنى آخر إن من تقع أعمارهم بين ٢٦ ـ ٣٠ يشبهون من تقع أعمارهم بين ٣١ ـ ٣٥ وكذلك ٣٦ ـ ٤٠ بالاضافة إلى فئة ٤١ ـ ٤٥ وهذا ينطبق على كل الفئات من بعضها البعض .

جدول رقم (٩)
تحليل التباين بالنسبة لمتغير العمر

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط مجموع المربعات	معامل ف
بين المجموعات	٣	٤٠,٧٩	١٣,٦٠	*٠,٧٧
داخل المجموعات	٦٨	١١٩٥,٠٩	١٧,٥٧	
المجمـــوع	٧١	١٢٣٥,٨٦		

* غير دالة عند مستوى ٠,٠٥

حيث أن بنود الأداة صيغت بطريقة ايجابية ، بمعنى أن الإجابة بنعم تدل على وجود المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي عند الفرد الإجابة بلا تدل على انتفاء وجود المؤشرات السلوكية عند الفرد ، وبدارسة البيانات الواردة في الجدول رقم (١٠) يتضح أن البنود ٢ ، ٣ ، ٥ ، ٦ ، ٨ ، ١٠ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٦ ، ١٧ ، ١٩ ، ٢٠ هي التي حظيت بتكرارات عالية على نمط الإجابة بنعم مما يدل على وجود هذه المؤشرات المتضمنة في البنود لدى غالبية أفراد العينة . أما البنود ١ ، ٤ ، ٩ ، ١١ ، ١٢ ، ١٥ ، ١٨ فقد كانت تكرارات الإجابة بلا أكثر لدى أفراد العينة مما يدل على عدم وجود المؤشرات السلوكية المتضمنة في هذه البنود لدى غالبية أفراد العينة وتجدر الإشارة إلى أن البنود التي يقل مجموع الاستجابات فيها عن ٧١ إما أن يكون قد أغفل الإجابة عليها بعض المفحوصين ، أو أن تكون علاقة الإجابة ليست في خانة نعم كلية ولا في خانة لا تماماً ولذا أسقطها الباحث عند التصحيح .

جدول رقم (١٠)
بيان تكرار الإجابات على بنود الأداة

البند	البنـــــود	التكـــرار	
		نعم	لا
١ ـ	هل تشعر بضرورة عمل معظم الأشياء على وجه السرعة؟	٥١	٢٠
٢ ـ	هل أنت في الغالب أول من ينتهي من وجبة الطعام؟	٣٤	٣٧

٣ ـ	هل من الصعب عليك أن تستريح ولو لبضع ساعات؟	٢٩	٤٢
٤ ـ	هل تكره أن تقف على خط الانتظار في مطعم أو بنك أو بقالة,	٤٢	٢٩
٥ ـ	هل من المتكرر أن تعمل أشياء متعددة في نفس الوقت؟	٣٢	٣٩
٦ ـ	هل أنت على العموم غير راض عما حققته في الحياة؟	٢٩	٤١
٧ ـ	هل تستمع بمناقشة الآخرين وتشعر بضرورة الفوز عليهم؟	٥٠	١٨
٨ ـ	حينما يتكلم الآخرن من حولك بصوت خافت هل تجد نفسك مدفوعا للتدخل وانهاء حديثهم تستمع بمناقشة الآخرين وتشعر بضرورة الفوز عليهم؟	١٩	٥٢
٩ ـ	هل تفقد الصبر حين يؤدي فرد ما عمله ببطء؟	٤٣	٢٥
١٠ ـ	حينما تدخل في حديث مع الآخرين هل تشعر باندفاعك لاخبارهم عن رغباتك؟	٣٣	٣٨
١١ ـ	هل تصبح منزعجا حين لا تؤدي الاشياء على وجهها الصحيح؟	٥٩	١١
١٢ ـ	هل تدفع نفسك لانهاء مهماتك بسرعة قدر الامكان؟	٥٥	١٥
١٣ ـ	هل تشعر دوما أنك تحت ضغط لانهاء الكثير من الأمور؟	٣١	٤٠
١٤ ـ	حينما يتحدث اليك الآخرون هل تجد ذهنك مشغولا بمهمات ومواضيع أخرى؟	٣٠	٤٠
١٥ ـ	هل تأخذ اجازة اقل من الاجازات الرسمية خلال السنوات الماضية؟	٣٨	٣١
١٦ ـ	حينما تواجه أناسا عدوانيين هل تجد نفسك ملزما بمجابهتهم وتحديهم؟	٢١	٤٩
١٧ ـ	هل تميل للكلام بسرعة؟	٢١	٥٠
١٨ ـ	هل أنت مشغول بعملك مما يعوقك عن ممارسة هواياتك وانشطتك الأخرى؟	٤٠	٣٠
١٩ ـ	هل تحتاج للاعتراف من رئيسك واقرانك؟	٢٤	٤٣
٢٠ ـ	هل تشعر بالفخر والاعتزاز عندما تعمل بشكل افضل تحت الضغوط؟	٢٩	٤٢

مناقشة النتائج والاستنتاجات

يتبين من النتائج السابقة أن كلا الجنسين الذكور والإناث لايختلفون من حيث نوعية المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي عندهم وقد يكون هذا الشيء مرده القاعدة الحضارية المشتركة

بين الجنسين فكلاهما يستمد معبراته السلوكية من هذه القاعدة ولذا لا غرو أن نجد عدم الاختلاف بينهما . وما ينطبق على متغير الجنس نجده صحيحاً بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية ، فالعزاب والمتزوجون ترتسم عليهم نفس المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط وهذا قد يكون عائداً إلى البنية الحضارية الواحدة بالإضافة إلى ظروف المعيشة التي قد تكون متشابهة إلى حد ما . وقد يكون مستغرباً ألا يكون هناك فروق بين ذوي الأعمال المختلفة في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط إلا أن هذا الإستغراب يزول إذا علمنا أن المؤشرات الواردة في بنود الأداة ذات طابع عام ، أي تتناول مواقف الحياة العامة دون أن تكون مرتبطة ببيئة عمل خاصة ، إذ أن لكل بيئة عمل ظروفها الخاصة المميزة لها والتي تجعلها إما أكثر اثارة للضغط أو أقل وذلك بناءً على مايتوافر فيها من عوامل مادية مناسبة أو غير مناسبة أو أنظمة وعلاقات جيدة وحميمة أو خلاف ذلك .

أما نتيجة الفرض الخامس فقد اتضح من خلالها أن هناك تبايناً بين ذوي المؤهلات الدراسية المختلفة من حيث المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط إلا أن هذا التباين لا يعكس علاقة طردية بمعنى أنه ليس من الضرورة أن يزيد الضغط بعلو المؤهل أو العكس كما أن التباين ليس متسقاً وفق التدرج في المؤهل فقد اتضح أن الحاصلين على درجة البكالوريوس هم أكثر الفئات في مستوى الضغط بينما حملة المتوسطة والثانوية أقل منهم في مستوى الضغط بينما حملة الماجستير هم أقل الفئات ومثل هذه النتيجة قد تكون محفزة لدراسات لاحقة يتم من خلالها استقصاء الأسباب التي جعلت من حملة البكالوريوس الأكثر في مستوى الضغط لأنه قد يكون هناك عوامل أخرى خاصة بهم هي التي لعبت دوراً بارزاً في زيادة مستوى الضغط .

أما نتيجة الفرض السادس فإنها تبين أن ذوي الأعمار المختلفة يتشابهون في المؤشرات السلوكية الدالة على الضغط النفسي وقد يكون مرد مثل هذه النتيجة هو وحدة البنية الحضارية المشتركة بين الأفراد مهما اختلفت أعمارهم مما جعل التعبيرات السلوكية عن الضغط عند كل الفئات العمرية الداخلة في الدراسة متشابهة . وقد تكون هذه النتيجة غير متسقة مع المنطق العام أو الظاهري لأنه يفترض أن يوجد اختلاف بين ذوي الأعمار المختلفة ، إلا أن الإطار الحضاري لهذه الفئات بالإضافة إلى عدم وجود فروق عمرية كبيرة بين أفراد عينة الدراسة فكلهم تتراوح أعمارهم بين ٢٦ و٤٥ كل هذه الأمور قد تكون مفسرة لهذه النتيجة . ويرى الباحث أن الأمر يتطلب زيادة في البحث والدراسة يؤخذ فيها في الاعتبار شمول فئات عمرية أكثر تفاوتاً .

الهوامـــش

1 - Gmelch, Walter H. Beyond Stress to effective Management, (John Wiley & Sohs, Inc., 1982), p. 20 .

2 - Greenbory, jerrolds, Strees Management, (Dubuque, Iowa : W.M.C. Brwon Publishers, 1987), p. 5 .

3 - Ibid, p. 10 .

4 - Ibid, p. 84 .

5 - Gmelch, Walter H. Ibid, p.

6 - Lazarus, R. & Launier, R. «Streess- rdlated transactions between person and Environment.», Previn and M. Lewis (Eds), Perspectives in Interactional psychology. (New York : plenum, 1978), pp. 72 - 75 .

٧ ـ كمال دواني ، الكيلاني ، وعليان . « مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية في الأردن » . (المجلة العربية ، العدد التاسع عشر ، الكويت ، ١٩٨٩) . ص ٢٥٥ .

8 - Stephen Nagy, «Stress and professional burn out», Capstone Journal of education, Vol. 5, 1984, No. 1, 32 .

9 - Edgerton, S. «Teachers in role conflict : The Hidden Dilemma, (Phi Delta Kappan, 2 (October, 1977). pp. 120 - 122 .

١٠ ـ الأعسر ، صفاء . « التوتر النفسي العام وعضوية الشخص في مجتمع تربوي معين » . (مجلة التربية الحديثة ، أبريل ١٩٦١) ، ص ٣٠١ .

11 - Marrina, A. «Guide to Nursing in Onagement» (Tornoto : C.V. Mosby, 1984) pp. 292-303 .

12 - Cobb, S., and S. Kasi. «Blood Pressure changes in men under going job loss», psychosomatic Medicine, Jon., Feb., 1970 .

13 - Maslach, C. & Susan. «The measurment of experienced Burnout :, Journal of ocopatrond behavior, vol. 2, 1981.

١٤ ـ نيوتن ، ج . وكينان ، أ ز « معايشة التوتر المرتبط بالعمل » . ترجمة محمد حامد حسنين (المجلة العربية للإدارة ، خريف ١٩٨٦) ، ص ١٢٣ .

المراجـــع

١ ـ الخضري ، نجيبة أحمد . « التوتر النفسي لدى مجموعة من الجانحين » . (مجلة التربية الحديثة ، أبريل ١٩٧٣) .

٢ ـ سويف ، مصطفى . « الاستجابات المتطرفة كمقياس لمقدار توتر الشخصية » . (مجلة التربية الحديثة . فبراير ١٩٦٠) .

3 - Landy, Frank, J. and Trumbo, A. The psyohology of work behavior, (Homawood, I Uinois : The Dorsey press, 1976).

4 - Cattell, R. and Scheier, T. The meaning and Measurement Neuroticism and anxiety, (New York : The Ronald press company, 1961).

5 - Sarason, I. Tast Anxiety : Theory, Research and applications. (Hillsdale, New Jersey : Lanrence Erlbaum Associates, publishers, 1980).