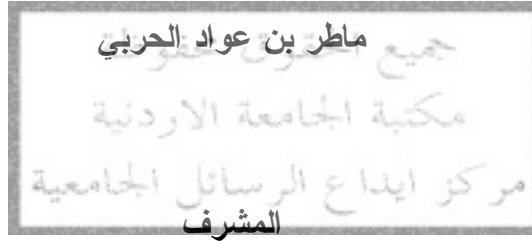


مقارنة مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ)

لدى الإداريين وغير الإداريين في مديريات الشؤون الصحية

بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية

إعداد



الدكتور أسعد الزعبي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في

الإرشاد النفسي والتربوي

كلية الدراسات العليا

الجامعة الأردنية

أيار ٢٠٠٢م

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ ٢٠٠٢/٥/٣٠ م

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

.....

رئيساً

- الدكتور أسعد الزعبي

.....

عضواً

- الاستاذ الدكتور نزيه حمدي

.....

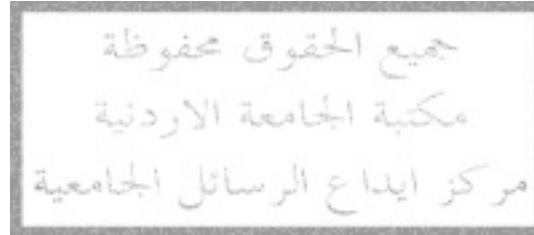
عضواً

- الدكتور عايش غرايبة

.....

عضواً

- الدكتورة عفاف حداد



إهداء

إلى والدي العزيز الذي أضاء لي درب حياتي

إلى والدي رمز المحبة والعطاء

إلى زوجتي التي وقفت إلى جانبي في كل موقف من مواقف حياتي ومنحتني الثقة
والطمأنينة كلما احتجت إليها.

إلى كل من له حق علي من قريب أو صديق وإلى كل من شاركني وتحمل معي مشاق
هذه الدراسة

وإلى كل من علمني من أساتذتي الكرام

إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع، مقروناً بالدعاء إلى الله العلي القدير أن يجزيهم
عني خير الجزاء ويعينني على رد الجميل لأهله.

مركز ا مع فائق الاحترام والتقديرية

الباحث

ماطر بن عواد الحربي

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين، احمده واستيعنه وأستهديه، وأشكره على جزييل عطائه وعظيم إحسانه، وأصلي وأسلم على خاتم رسله وأنبيائه محمد (صلى الله عليه وسلم) وعلى اله وأصحابه.

يسعدني وقد اوشكت هذه الدراسة أن تكتمل أن أتقدم بوافر الشكر والعرفان وعميق تقديري وامتناني إلى استاذي المشرف الدكتور اسعد الزعبي الذي اولى هذه الدراسة رعايته وعنايته وكان له من التوجيهات والارشادات ما يعمق مضمون هذه الرسالة ويرفع من قدرها بروح علمية ونفس سمحة فجزاه الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بشكري وتقديري إلى أساتذتي الاجلاء الدكتور نزيه حمدي رئيس قسم الارشاد بالجامعة الأردنية والدكتورة عفاف شكري حداد رئيسة قسم الارشاد بجامعة اليرموك والدكتور عايش غرايبة قسم علم النفس التربوي بالجامعة الأردنية على تفضلهم قبول مناقشتي لإتمام هذه الدراسة، وقد كان لملاحظاتهم الذكية ونقدهم البناء ونظرتهم العميقة وموضوعيتهم العلمية ما رفع من قدر هذه الرسالة فجزاهم الله عني خير الجزاء.

كما أتقدم بالشكر الخاص إلى الاخ مطلق بن دغيم الخمعلي على ما أبداه من تعاطف صادق وتعاون مخلص فله مني كل المحبة والتقدير.

والامنتان والعرفان إلى كل من أبدى رأياً وأسدى نصحاً وإلى كل من قدم لي عوناً يتصل بإنجاز هذا البحث وإخراجه بشكله النهائي.

فإلى كل هؤلاء شكري ومحبتي وتقديري.

والله ولي التوفيق.

الباحث

ماطر بن عواد الحربي

فهرس الجداول

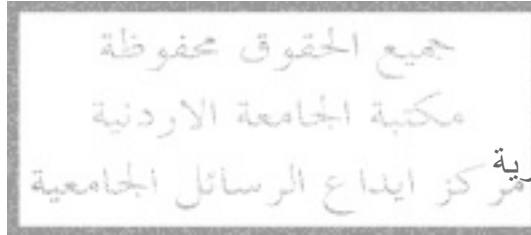
رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	توزيع افراد المجتمع و العينة تبعاً للوظيفة التي يشغلها الفرد	٢٤
٢	المتوسط والانحراف المعياري لدرجات الاداريين وغير الاداريين على المقاييس الأربعة	٣٣
٣	نتائج اختبار (ت) بين الاداريين وغير الاداريين على متغير مقياس الضغط النفسي	٣٨
٤	نتائج اختبار (ت) بين الاداريين وغير الاداريين على متغير مقياس القلق كحالة	٣٩
٥	نتائج اختبار (ت) بين الاداريين وغير الاداريين على متغير مقياس القلق كسمة	٣٩
٦	نتائج اختبار (ت) بين الاداريين وغير الاداريين على متغير نمط السلوك أ	٤٠

فهرس الأشكال

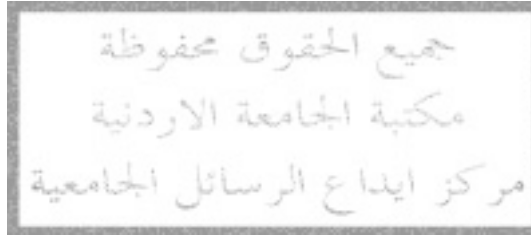
الصفحة	عنوان الفهرس	رقم الشكل
٣	نموذج المقاومة ومراحل اعراض التكيف العام وفقاً لمنظور هانز سيلاي	١
٣٤	رسم توضيحي للعلاقة بين الاداري وغير الاداري في المتوسط والانحراف المعياري على مقياس الضغط النفسي	٢
٣٥	رسم توضيحي للعلاقة بين الاداري وغير الاداري في المتوسط والانحراف المعياري على مقياس القلق كحالة	٣
٣٦	رسم توضيحي للعلاقة بين الاداري وغير الاداري في المتوسط والانحراف المعياري على مقياس القلق كسمة	٤
٣٧	رسم توضيحي للعلاقة بين الاداري وغير الاداري في المتوسط والانحراف المعياري على مقياس نمط السلوك (أ)	٥

المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الاهداء
د	شكر وتقدير
هـ	فهرس الجداول
و	فهرس الاشكال
ز	فهرس المحتويات
ط	ملخص الدراسة
	الفصل الأول
١	المقدمة والخلفية النظرية
١٢	مشكلة الدراسة
١٣	أهمية الدراسة
١٤	تعريف مصطلحات الدراسة
١٥	محددات الدراسة
	الفصل الثاني
١٧	الدراسات السابقة
	الفصل الثالث
٢٤	إجراءات الدراسة
٢٤	مجتمع الدراسة
٢٤	عينة الدراسة



الصفحة	الموضوع
٢٤	ادوات الدراسة
٣١	تصميم الدراسة
٣١	المعالجات الاحصائية
	الفصل الرابع
٣٣	النتائج
	الفصل الخامس
٤٠	المناقشة
٤٥	التوصيات
	المراجع
٤٧	باللغة العربية
٤٩	باللغة الانجليزية
٦٩	الملخص باللغة الانجليزية



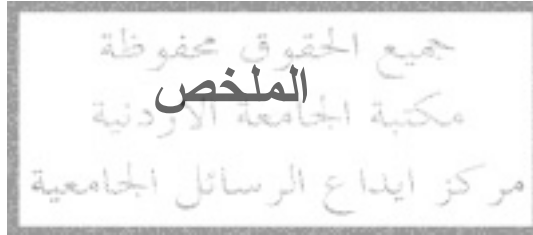
مقارنة مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين
وغير الإداريين في مديريات الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية
في المملكة العربية السعودية

إعداد:

ماطر بن عواد الحربي

المشرف:

د. اسعد الزعبي

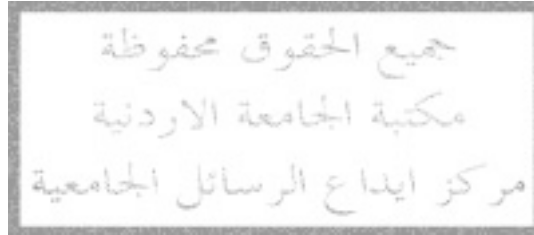


هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين العاملين في القطاع الصحي بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وقد شملت هذه الدراسة (٦٨) مفحوصاً منهم (٣٤) مفحوصاً من الإداريين الذي يعملون في المناطق الشرقية في المملكة العربية السعودية. أما النصف الآخر (٣٤) فهم من الموظفين الذين يعملون في مديرية الصحة ولكنهم لا يشغلون مراكز إدارية.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام مقياس الضغط النفسي للكبار ومقياس القلق كحالة وسمة، ومقياس نمط السلوك (أ). ولفحص فرضيات الدراسة المتعلقة بمتغيرات الضغط والقلق ونمط السلوك (أ) تم استخدام الاختبار (T test) لفحص الفروق بين متوسطات الإداريين وغير الإداريين على مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$).

دلت نتائج هذه الدراسة على أن هناك فروق دالة بين العمل الإداري وبين كل من: الضغط النفسي، والقلق، ونمط السلوك (أ)، حيث كانت قيمة (ت) المحسوبة من خلال

(T-Test) جميعها ذات دلالة إحصائية على مستوى الدلالة ($\alpha = 0,05$) وقد كانت المتوسطات في أداء الإداريين على جميع العوامل السابقة أعلى من متوسطات أداء غير الإداريين. وقد خلصت الدراسة إلى التوصيات التالية: إجراء المزيد من الدراسات والابحاث الميدانية حول الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ)، وتوسيع عينة الدراسة لتشمل مناطق أخرى والنساء الإداريات، واستخدام تصاميم إحصائية لاستقصاء التفاعل والتأثير بين المتغيرات الثلاث، الضغط النفسي، والقلق، ونمط السلوك (أ).



الفصل الأول

المقدمة والخلفية النظرية

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

المقدمة والخلفية النظرية

يواجه الأفراد في الحياة المعاصرة المليئة بالتغيرات زيادة وتنوعاً في مصادر التوتر والضغط النفسي التي يتعرضون لها في مختلف المواقع والأعمار. ووجد العاملون في ميدان الصحة النفسية أن الضغط النفسي يسهم في كثير من الأمراض الجسدية، كما تبين وجود صلة بين الضغط النفسي وسوء التكيف ومشكلات الصحة النفسية وانخفاض الأداء في العمل (جيريل، ١٩٩٥). وتعد ظاهرة الضغوط النفسية من أكثر الظواهر النفسية والاجتماعية تعقيداً ويلاحظ أن هذه الظاهرة تزايدت مع تزايد سرعة التقدم التكنولوجي، بل أن بعض الباحثين ينظرون إليها باعتبارها أحد افرازات الفروق التي حدثت بين التقدم المادي واللامادي (الموسوي، ١٩٩٨). ويعتقد البعض أن الضغط النفسي المسبب الرئيسي، بصورة مباشرة وغير مباشرة، للأمراض القلب والرئة والسرطان وإصابات العمل وتلف الكبد والانتحار (ناصر، ١٩٩٥).

يعتقد بعض الباحثين أننا نعيش في عصر يتسم بالضغوط والأزمات النفسية إذ لم يعد عصرنا الحاضر عصر الحياة السهلة الميسورة- كما كانت في عقود خلت- بل تعقدت ظروف الحياة، وشهدت تغيرات اجتماعية واقتصادية من الصعوبة ملاحظتها، كما أصابت التغيرات نسق القيم بكافة أشكالها وأنواعها، وبدأت تظهر أنماط من السلوك السلبي ترجع إلى اضطراب في العلاقات الإنسانية ونقص مهارات الفرد للمواجهة أو التعامل مع المواقف الضاغطة؛ لذلك قد يلجأ البعض نتيجة لهذه الاضطرابات في العلاقات الإنسانية إلى العزلة والانطواء والوحدة والنفور من الآخرين كإجراء وقائي يحميه من ضغوط عديدة يعتقد أنه في غنى عنها (النيال، ١٩٩٧).

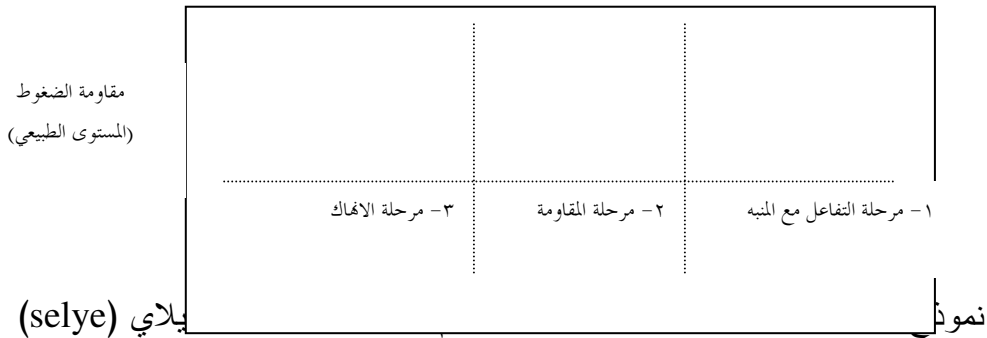
تعتبر مصادر الضغط النفسي من أهم العوامل التي تضيف سمة السلبية على ردود فعل الأفراد في المواقف المختلفة، كما أنها تعد سبباً هاماً لإصابتهم بالاضطرابات الجسمية والنفسية على اختلاف درجتها وتنوعها، وإن استمرار تعرض الفرد للضغط النفسي يؤدي إلى إعاقة نشاطاته الطبيعية العقلية والجسدية (السميرات، ١٩٩٥).

يستخدم مصطلح الضغط النفسي (STRESS) لدى كثير من العلماء والباحثين كمرادف لمعنى القلق، والإحباط، والصراع وبعض الانفعالات كالخوف والغضب، إلا أن هذه المصطلح أصبح جزءاً من مصطلحات هذا العصر، حيث اعتبرت الضغوط النفسية ظاهرة إنسانية، ينتج عنها خبرة سيئة ومؤلمة تؤثر على عملية التكيف لدى الفرد (Lazarus, 1966). وعلى الرغم من أن بعض علماء النفس كثيراً ما يعتبرون القلق والضغط النفسي شيئاً واحداً، إلا أنهما في

الحقيقة يختلفان؛ إذ إن القلق قد يولد ضغطاً نفسياً واستجابة القلق تحدثها في الغالب مثيرات مهددة للفرد، بينما استجابة الضغط النفسي تظهر عندما يتطلب من الفرد التكيف مع المتغيرات البيئية سواء أكانت هذه التغيرات مهددة أو بناءة بالنسبة للفرد (أبو مغلي، ١٩٨٧). إن مفهوم الضغط النفسي الذي شاع استخدامه في علم النفس والطب النفسي، قد استعير من الدراسات الهندسية والفيزيائية، حينما كان يشار إلى (الإجهاد Strain ، الضغط Pressure ، والعبء Load) وقد استعار علم النفس هذا المفهوم في بداية القرن العشرين، وجرى استخدامه في الصحة النفسية والطب النفسي على يد هانز سيلاي (Selye) الطبيب الكندي الذي درس أثر التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد (Charles worth Nathan, 1984)

لقد كانت أعمال سيلاي (Selye) أهم الإسهامات في دراسة موضوع الضغط النفسي (Atwater, 1990) حيث يرى أن هناك عناصر كثيرة تساهم في أن تصبح الضغوط مثيرات للتوتر النفسي الشديد، وأن أهم هذه العناصر مقدار سيطرة الفرد على عوامل الضغط، ومدى إحساس الفرد بوجود الاختيار والرغبة في التعرض له هي التي تحدد استجابة الفرد نحو مصادر الضغط، وأن التفكير في مسببات الضغط سيساعدنا على أن نصبح أكثر وعياً لتنوع الضغوط في حياتنا ومن ثم اختيار أفضل الطرق للمواجهة (Charlesworth et al., 1984).

اقترح سيلاي (Selye) نموذجاً أسماه متلازمة التكيف العام (General Adaptation syndrome) والذي يتضمن ثلاث مراحل من استجابة الأفراد للضغوط النفسية كما يتضح ذلك في الشكل (١) (Cohen, 1994):



١ - رد الفعل المنبه أو مرحلة التنبيه: (Alarm Reaction Stage)

وفيه يجهز الجسم نفسه للتفاعل مع مصدر الضغط للمواجهة والهرب، وذلك بإفراز هرمونات الأدرنالين من الغدد الصماء يترتب عليها زيادة سرعة ضربات القلب، زيادة في معدل التنفس، وتوتر العضلات.

٢- مرحلة المقاومة: (Stage of Resistance)

وفيه يحاول الفرد الدفاع عن نفسه تجاه مصدر التهديد بكل ما يملك من طاقة جسمية ونفسية (Cohen, 1994) وفي هذه المرحلة يشعر الفرد بالتعب والقلق ويحاول مقاومة مسببات الضغط فإذا استطاع النجاح والتغلب على المشكلة فإن أعراض الضغط تزول، وإذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط تظهر بعض الأمراض: قرحة المعدة، ارتفاع الضغط، وإذا استمر يعاني منها لفترة طويلة فإنه ينتقل إلى المرحلة الثالثة (عسكر، ١٩٨٨)

٣- مرحلة الإنهاك: (Stage of Exhaustion)

إذا لم يستطيع الفرد التغلب على مسببات الضغط في المرحلة الثانية فإن طاقة الفرد تستنزف ويصبح عرضة لمشاكلات سوء التوافق والإصابة بالأمراض (Cohen, 1994)

تعريف الضغط النفسي:

لقد ظهرت عدة تعريفات للضغط النفسي (stress) فبعض الباحثين يركزون في تعريفاتهم للضغط النفسي على الجانب الفسيولوجي، ويرون بأنه استجابة الجسم للمؤثرات الموجودة في البيئة، بينما يركز البعض الآخر على الجانب النفسي الذي يتضمن كيفية إدراك الفرد للمثيرات المسببة للضغوط النفسية (الأشقر، ١٩٩٥). كما أن هناك تعريفات للضغط النفسي يستند بعضها إلى اعتبار الضغط النفسي مثيراً (Stimulus) والبعض الآخر يعتبره استجابة (Response) وفريق ثالث يستند إلى وجود تفاعل بين المثير والفرد (Laux and Vossell, 1982).

الضغط كمثير:

يرى ساراسون (Sarason) أن الضغط النفسي يحدث عندما يدرك الفرد أن هناك نقصاً في قدراته ومصادره الشخصية على مواجهة موقف أو حادث وإن الضغوط ما هي إلا مؤثرات تحفز الفرد على التصرف (Laux and Vossell, 1982).

بينما يرى بلوشر (Blocher) أن الضغط النفسي عبارة عن تهديد يواجه إشباع حاجة أساسية، وأن أي مغامرة جديدة قد تثير الضغط لدرجة ما، ويرى أيضاً أن الضغوط النفسية ليست دائماً مؤذية، بل أن وجودها في حياة الفرد يؤدي إلى سلوكيات جديدة ومقبولة، ولكن التعرض للضغوط لفترة طويلة أو عدم التمكن من ضبطها قد تصبح مدمرة نفسياً وجسدياً. (Blocher, 1987).

فيما يرى جرينكر وسبيجل (Grinker and Speigel) الضغوط أنها ظروف غير اعتيادية لمتطلبات حياتية ناتجة عن الالتزامات والضوابط الاجتماعية (Lazarus, 1966). أما ماجراث (McGrath)، فيرى أن الضغط النفسي يحدث عندما يدرك الفرد أن موقفاً بيئياً يتضمن مطلباً يتجاوز قدراته ومصادره، وأنه لا يتأثر فقط بالظروف الاجتماعية وإنما بالحالة الصحية للشخص (Welford, 1974).

الضغوط كاستجابة:

يعرف سيلاي (Selye) الضغط النفسي بأنه استجابة غير محددة في الجسم نحو أي مثير يطلب منه أن يستجيب له (Vasilyuk, 1984).

أما شوبيل ورفاقه (Schwebel et al., 1990) فإنهم يعرفون الضغط النفسي بأنه الإنهاك النفسي والجسدي الناتج عن الشدائد وأحداث الحياة اليومية وهو القلق حول قدرة الفرد على مواجهة التحديات. ويعرف شيفر (Schafer, 1992) الضغط النفسي بأنه إثارة عقلية وجسدية وذلك استجابة للمطالب التي تفرض على الفرد. أما إفريل (Averill, 1979) فيرى أن الضغط النفسي مصطلح شامل يشمل أي استجابة للمواقف التي تشكل عبئاً على مصادر الفرد التكيفية.

الضغط كتفاعل بين الفرد والمثير:

هناك من ينظر إلى الضغط النفسي على أنه تفاعل ما بين الفرد والموقف. لقد اقترح هذا النموذج التفاعلي في تفسير مفهوم الضغط النفسي كرد على النماذج الأخرى التي تعرف الضغط النفسي حسب مفهومي المثير والاستجابة، وقد اعتبر النموذج التفاعلي أن تلك النماذج غير مناسبة في تفسير مفهوم الضغط النفسي (ناصر، ١٩٩٥) ومن هذه التعريفات تعريف تايلور (Taylor, 1986) حيث يرى أن الضغط النفسي عملية تقييم للأحداث؛ هل هي مؤذية، ومهددة، أو مثيرة للتحدي وتكون الاستجابة لهذه الأحداث على شكل تغيرات انفعالية وسلوكية وفسولوجية ومعرفية. ويعرف شولتز وسكونفلوج (Shultz and Schonflug, 1982) الضغط النفسي بأنه اختلال في التوازن بين القدرات والمتطلبات الحياتية .

تميل أكثر التعريفات الحديثة إلى الاهتمام بالتقييم الفردي للأحداث، فعلى سبيل المثال يرى لازاروس (Lazarus) أن الضغط النفسي ليس مثيراً وليس استجابة، ويشير إلى دور العمليات الوسيطة، حيث يعرف الضغط النفسي بأنه علاقة بين الفرد وبيئته يقيّمها الفرد بأنها مرهقة، تتجاوز وتعرض وجوده للخطر (ناصر، ١٩٩٥) . وتميل الدراسة الحالية إلى تبني تعريف الضغط النفسي على أنه حالة من الضيق والإنزعاج يصاحبها ردود فعل جسدية ونفسية ومعرفية يعايشها الفرد الذي يتعرض للضغط.

مصادر الضغط النفسي:

تؤكد الدراسات النفسية أن مصادر الضغوط متباينة ومتداخلة في آن واحد (Lazarus and Folkman,1984). وقد دلت الدراسات العديدة التي بحثت في مصادر الضغط النفسي أن مصادر الضغط النفسي تنقسم بشكل عام إلى قسمين:

١- **مصادر ضغط خارجية:** وهذه تشمل الحوادث غير السارة التي يصعب السيطرة عليها أو غير المتوقعة، ومن أمثلة ذلك خسارة منزل من جراء حريق، أو زلزال، أو فقدان العمل، وتحمل مسؤوليات جديدة في المنزل، وفقدان الزوج أو الزوجة، والزواج، والطلاق، والتقاعد، والحمل، والتغير في الوضع المالي، ومجيء فرد جديد للعائلة. ومن مصادر الضغوط الخارجية أيضاً تلك التي تتعلق بالعمل، فهناك ضغوط مهنية يكون منشؤها مهنة الفرد وما يقوم به من عمل مثل النزاع مع الزملاء، والضغوط الناتجة عن قواعد العمل، وعدم الرضى عن المركز الوظيفي، والمرتب، والترقية، والتميز في المعاملة، والرؤساء، والجمهور، ويكون ناشئ الضغط الشعور بالعبء أو النقل الناشئ عن مهمة الفرد ومجموعة الصعوبات المباشرة وغير المباشرة التي يواجهها الفرد في مهنته وعمله (الموسوي، ١٩٩٨) .

٢- **مصادر ضغط داخلية:** هناك بعض الأشخاص يفرضون على أنفسهم ضغوطات في غياب العوامل التي تسبب الضغط، ويظهر هذا الضغط نتيجة الأفكار غير العقلانية عن أنفسهم والآخرين (الأشقر، ١٩٩٥). كما أن المرض والجمل الذاتية الانهزامية والاعاقة ونمط السلوك من المصادر الداخلية للضغط.

الآثار التي تترتب على الضغط النفسي:

يرى أندرسون (Anderson) أن الآثار المصاحبة للضغط النفسي يمكن إجمالها في التوتر الفسيولوجي وسيطرة الانفعالات السلبية كالخوف والقلق والغضب والكرهية والرفض والاكنتاب وعدم الكفاءة والشعور بالذنب والنسيان والوساوس والأفعال القهرية والاهتمام بالتفاصيل (Laux and Vessel, 1982).

وتشير الدراسات النفسية والطبية المختلفة إلى أن للضغوط النفسية آثارا متعددة يمكن حصرها فيما يلي:

١- **الآثار الفسيولوجية:** وتشمل اضطرابات الجهاز الهضمي والإسهال والإمساك المزمن، وارتفاع ضغط الدم، والصداع النصفي، وانتشار الأمراض الجلدية، والبول، والسكري، والتهاب المفاصل الروماتيزمي، وفقدان الشهية، والشراهة والبدانة، وانتشار الأمراض الجلدية، والأزمة، وتصلب الشرايين، والجلطة (Hass, 1979).

٢- **الآثار النفسية:** وتشمل اضطرابات إدراك الفرد، وعدم وضوح مفهوم الذات لديه، وضعف في الذاكرة، وانخفاض الميل للعمل، والحساسية، والأرق، وأكثر قابلية للمرض النفسي والعقلي والجسمي (Capler, 1981).

٣- **الآثار الاجتماعية:** وتشمل توتر أو إنهاء العلاقات الاجتماعية، والعزلة، والانسحاب، وانعدام القدرة على قبول وتحمل المسؤولية، والفشل في أداء الواجبات اليومية المعتادة (ناصر، ١٩٩٥).

ويمكن للضغوط النفسية الشديدة أن تؤدي إلى اضطرابات في النمو، وعدم الثقة في النفس وازدياد تشتت الانتباه، وترتبط عموما باضطراب الأداء وضعفه وتشوش السمع والحركات الزائدة وكرهية الذات وضعف الأنا وتصدع الهوية والميل للاغتراب وكثرة الشكوى من المرض وفقدان الطاقة (الموسوي، ١٩٩٨).

الضغوط النفسية والعمل:

إن أثر الضغط النفسي لا يقتصر على الفرد نفسه بل يتعداه إلى المؤسسة التي يعمل بها، وبالتالي إلى المجتمع، فالضغط النفسي تأثير غير مباشر على الاقتصاد، وهذا التأثير يتمثل في انخفاض دافعية الأفراد نحو العمل وضعف قدراتهم على اتخاذ قرارات مناسبة لتسيير أعمالهم وضعف قدراتهم الإبداعية (أبو مغلي، ١٩٨٧)

وقد لاحظ جملمش (Gmelch) أن إدارة العمل هي واحدة من أكثر مستويات الأعمال في الحياة التنظيمية الاجتماعية صعوبة بسبب متطلباتها، فمن جهة يطلب المسؤولون باستمرار من المديرين أن يحسنوا أداءهم وكفاءتهم وفي الوقت نفسه، فإن المطالب المنطقية لمساعدتي المديرين تفرض عليهم أن يرفعوا باستمرار كمية العمل الواجب إنجازه، وإذا ما تزامنت هذه الضغوط النفسية مع تقييم الإدارة لمستويات الاداء والنجاح، فإن مجريات الأحداث ستؤدي إلى ضغوط نفسية منهكة والتي بدورها يمكن أن تؤدي إلى آثار جسدية، وانفعالية ونفسية أو إلى الاحتراق (السميرات، ١٩٩٥).

ويرى كوف ورفاقه (Koff et al.) أن وظيفة المدراء العاملين في القطاع التربوي تتشابه مع المديرين العاملين في المجالات الاقتصادية والمجالات الأخرى، حيث لا يوجد عدد محدد لساعات العمل، وقد يؤدي ذلك إلى الإرهاق، وأحياناً ما ترتبط وظيفة المديرين مع الاضطرابات المرتبطة بالضغط النفسي مثل اضطرابات في القلب والدورة الدموية والاكنتئاب والقلق. (Washington, 1982)

يصنف (سالم، ١٩٩٠) الضغوط الأساسية المتعلقة بالعمل والتي تؤثر على سلوك الأفراد العاملين إلى ما يلي:

١- طبيعة العمل:

يمكن للضغط أن يصيب الفرد نتيجة ممارسته للعمل لساعات طويلة خلال اليوم، أو نتيجة ضغط العمل، وهناك مجالان أساسيان لهذا البعد هما:

أ- ظروف العمل ب- عبء العمل

أما بالنسبة لظروف العمل فهي الظروف الطبيعية والمادية التي تحيط بالفرد في مكان عمله كالإضاءة، التهوية، والحرارة، والرطوبة، والضوضاء... أما عبء العمل فهو كمية ونوعية العمل اللتان يطلب من الفرد إنجازهما في وقت معين.

٢- دور الفرد في المؤسسة:

ويشكل الدور مصدرا رئيسيا لضغط الفرد خاصة عندما يتميز الدور بوحدة أو أكثر من الخصائص التالية:

أ - **الغموض:** ينشأ غموض الدور عادة عندما لا يمتلك الفرد معلومات كافية عن دوره في المنظمة أو القسم الذي يعمل به ولقد أثبتت بحوث عديدة أن غموض الدور يحدث عند الفرد ضغطا سلبيا يؤثر في تدهور رضاه عن العمل وزعزعة ثقته في نفسه وفي الآخرين.

ب - **صراع الدور:** وينشأ صراع الدور عندما يواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة، أو عندما يعمل أشياء لا يرغبها أصلا أو لا يعتقد بأنها جزء من عمله.

٣- علاقات العمل: (Work Relations)

هناك ثلاثة أنواع من العلاقات التي تساهم في زيادة الضغط لدى الفرد عند عدم إدارتها بشكل دقيق وهي:

أ- العلاقة مع الرئيس المباشر: (Direct Relation With Boss)

إن سلوك المدير في العمل له تأثير على نفسية المرؤوسين، ونوعية أدائهم في المديرية، فقد وجد أن الأفراد الذين يتولى أمرهم مدير متسلط وغير متعاون معهم ويعاملهم بتحيز ومحاباة ولا يشركهم في اتخاذ القرارات يكونون أكثر توترا وأقل إبداعا وحماسا في العمل من زملائهم العاملين مع مديريين يتعاونون ويتعاملون مع الآخرين بعدل.

ب- العلاقة مع الزملاء: (Relation with Friends)

يمكن أن يحدث الضغط في بيئة فقدان الفرد للدعم الاجتماعي والنفسي من قبل زملائه وأصدقائه.

ج- العلاقة مع المرؤوسين (Relation with Employees)

إن تحويل المدير بعض سلطاته للمرؤوسين يسهل صعوبات كثيرة في مسارات أعمالهم اليومية، فمثلاً عندما يسمح المدير للموظفين بالمشاركة في صنع القرارات فهذا له تأثير كبير عليهم، وعندما لا يسمح للفرد بالمشاركة بأفكاره ومعلوماته في عملية اتخاذ القرار تكون النتيجة شعوره بالمعاناة من ضغط العمل، وانخفاض إنتاجيته ورضاه الوظيفي.

٤- النمو المهني: (Career Growth)

ذلك أن عدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في مكانه الحالي يخلق لديه انفعالات عديدة كالخوف، والقلق والمعاناة بسبب عدم الشعور بالأمن الوظيفي.

٥- الهيكل التنظيمي والمناخ التنظيمي: (Organization Structure Atmosphere)

إن وجود الفرد في العمل قد يرافقه تهديد لحريته أو استقلالية شخصيته، وتدخل هنا قضايا عديدة تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد كقلة المشاركة في اتخاذ القرارات وعدم الشعور بالانتماء للمهنة أو العمل أو القسم وضعف الاستشارات والاتصالات البناءة بين الأقسام والشعب.

٦- المشكلات الشخصية: (Personal Problems)

ويشير هذا إلى مشكلات نفسية، واقتصادية، واجتماعية، وطموحات، وقيم واتجاهات خاصة بالفرد. فهذه الجوانب لا يمكن استبعاد تأثيرها في موقع العمل، فهناك ارتباط وثيق بين حياة الفرد داخل المنظمة وخارجها، وأثبتت الدراسات أن هناك صلة قوية بين المشكلات العائلية والمالية للفرد وحالاته النفسية في بيئة العمل (سالم، ١٩٩٠)

القلق

ونظراً لأن الدراسة الحالية تناولت القلق كمتغير أساسي لها، فإنه سيتم التركيز على التعريفات التي تناولت هذه الحالة الانفعالية. إن القلق حالة نفسية تتسم بالخوف الشديد والتهديد الموجهة نحو الذات وغالباً ما يكون مصدر القلق غير معروف (Coleman et. al., 1983).

يعرف فيلدمان (Feldman, 1989) القلق على أنه استجابة انفعالية تتميز بمشاعر الخوف، الخشية، والتوتر النفسي. ويعرف بيلاك وهيرسن (Bellak and Hersen, 1990) القلق على أنه الإحساس بالخطر وعدم الاطمئنان، ويرافق هذا الإحساس الداخلي أعراضاً وعلامات جسمية متعددة ترتبط بتكوين الجسم من الناحية الكيميائية والعضوية (Branon and Feist, 1992). أما روي (Rowe) فيعرف القلق بأنه شعور بعدم الارتياح النفسي والجسدي والخوف وترقب الشر من خطر مرتقب لا يعرف مصدره (Rowe, 1975).

ويوضح راثيوس (Rathus , 1990) أن استجابة القلق يتبعها نوعان من الأعراض وهما: الأعراض النفسية والأعراض الفسيولوجية وتشير الأعراض النفسية إلى مشاعر مرتبطة بتوقع حدوث الأسوأ، والخوف من فقدان السيطرة والعصبية، وعدم القدرة على الاسترخاء. أما الأعراض الفسيولوجية فتتمثل في الارتجاف، والتعرق، وتسارع نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم، وبرودة اليدين، وتوتر في عضلات البطن والمعدة أو الشعور بالقلق، وشعور بعسر الهضم، أو الحاجة إلى التبول أو التبرز بشكل متكرر وغيرها من الأعراض التي يستدل من خلالها على شعورنا بالقلق.

نمط السلوك (أ)

تتناول هذه الدراسة نمط الشخصية كمتغير أساسي لها، لذلك يتم التركيز على المقصود بنمط السلوك (أ).

إن نمط السلوك (أ) يجعل الاستجابة للضغط النفسي يختلف من فرد لآخر. يتحدث فريدمان وروزنمان (Freidman and Rosenman) عن نمطين للسلوك وأسلوبين للحياة هما نمط (أ) ونمط (ب) (Morris, 1990).

ويشير نمط (أ) إلى أسلوب حياة وخصائص شخصية معينة مترامنة من مثل: التنافس، والرغبة الملحة للإنجاز، والتسرع والشعور بأن الوقت غير كافٍ (Branon and Feist, 1992). ويتصف أصحاب هذا النمط بأنهم معرضون أكثر لأعراض القلق والضغط. يمكن القول بأن كثيراً من الإداريين الكبار والناجحين يظهرون النمط (أ) من السلوك (رشدي، ١٩٩٤). ويشير كل من بيترسون (Peterson) وستبتوي وماثيو (Stepoe- Mathew) أن أفراد

نمط سلوك (أ) يتصفون بـ: العدائية، والطموح والتنافس، والحذر الدائم، ومحاولة القيام بأكثر من عمل في الوقت نفسه (باتيل، ١٩٩٧).

أما نمط سلوك (ب) فيتميز بخصائص شخصية من مثل: الهدوء، والاسترخاء، والعمل باعتدال، والقدرة على التحمل، وقد وجد أن الأفراد الذين نمط سلوكهم من نوع (أ) أكثر قابلية للتعرض للأمراض الناتجة عن المواقف الضاغطة من الأفراد الذين نمط سلوكهم من نوع (ب) (Morris, 1990).

مشكلة الدراسة وفرضياتها:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط النفسي ومستويات القلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين، في مديريات الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وتحديدًا تحاول هذه الدراسة اختبار الفرضيات التالية:

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) في متوسط الدرجات المسجلة على مقياس الضغط النفسي بين الإداريين وغير الإداريين.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) في متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كحالة بين الإداريين وغير الإداريين.

٣- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) في متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كسمة بين الإداريين وغير الإداريين.

٤- توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس نموذج السلوك (أ) بين الإداريين وغير الإداريين.

أهمية الدراسة:

يعتبر عمل الفرد احياناً أحد المصادر الهامة والمسببة للضغط، فزيادة عبء العمل وطبيعة العمل، وافتقار الفرد إلى الصلاحيات الكافية لانجاز العمل، ونقص المهارات الأساسية لاداء العمل، وضيق الوقت، وظروف العمل السيئة، وصراع الادوار، وغموض الدور، وسوء علاقات الفرد مع الزملاء، ومع الرؤساء والمرؤوسين، كل ذلك من شأنه أن يزيد من احساس الفرد بالضغط النفسي والقلق.

لا تزال الدراسات المتعلقة بأثر العوامل النفسية على الادارة قليلة اذا ما قورنت بموضوعات اخرى، وتكمن أهمية الدراسة في مقارنة أثر بعض العوامل النفسية على الاداريين لعدة أسباب أولها التوصل إلى رؤية جديدة وتبصر اعمق في حجم التأثير على اعاقه العمل والانتاجية، وثانيها المساهمة في وضع اهداف واقعية وقابلة للتحقيق. وثالث هذه الأسباب معرفة حجم الاثر وفيما بعد العمل على وضع برامج وقائية قد تساعد الإداريين في انجاز اعمالهم بفاعلية اكثر مما يمكنهم من تفسير وفهم ما يحدث في حياتهم المهنية وهذا يعود بفوائد جملة عليهم وعلى مجتمعاتهم وأسرههم.

إن اثر العوامل النفسية على الاداريين بحاجة ماسة إلى البحث والدراسة المعمقة لفهم أثارها المحتملة. وبما إن جمع المعلومات حول اثر العوامل النفسية على الاداريين تأتي في دراسات اجريت في المجتمعات الغربية، وتعالج بالضرورة مشكلات الاداريين فيها فانه لا بد من دراسة هذا الموضوع في البيئة العربية لدى ، وهذا ما يشمل دافعاً لهذه العوامل والعمل على تقليل اثارها او جعلها تعمل لصالح الإدارات .

تتبع اهمية هذه الدراسة من شح الدراسات حول اثر العوامل النفسية على الإداريين في المملكة العربية السعودية أو البلاد العربية عامة مما يترتب على ذلك قلة المعلومات التي تسهم في وضع برامج لتحسين الصحة النفسية لدى الإداريين.

إن أهمية الدراسة تأتي من حيث إمكانية تزويد العاملين في مجال الشؤون الصحية بفهم اعمق لمستويات الضغط النفسي ومستويات القلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين، حيث إن معرفة ذلك قد يساهم في اعداد برامج ارشادية أو بناء خطط تساعد على خفض مستوى الضغط النفسي والقلق وتعديل نمط السلوك (أ) لديهم وزيادة فعاليتهم ولا سيما انهم في موقع الإدارة واتخاذ القرار وتأثير ذلك على الانتاجية والإنجاز.

تعريفات مصطلحات الدراسة

الضغط النفسي Stress : يعرف تايلور (Taylor, 1986) الضغط النفسي بأنه عملية تقييم الأحداث المؤلمة كمواقف مهددة ومثيرة للتحدي وتكون الاستجابة لهذه الأحداث على شكل تغيرات انفعالية وسلوكية وفسولوجية ومعرفية.

وفي هذه الدراسة يتم الاعتماد على الدرجة المسجلة على مقياس الضغط النفسي لتعريف مفهوم الضغط النفسي إجرائياً.

القلق (ANXIETY) : يعرف روي (Rows , 1975) القلق بأنه شعور بعدم الارتياح النفسي والجسدي والخوف وترقب الشر من خطر مرتقب لا نعرف مصدره (Rowe, 1975) . ويعرف إجرائياً في هذه الدراسة من خلال الدرجة المسجلة على مقياس القلق كحالة والقلق كسمة.

حالة القلق: وتشير إلى خبرة وقتية متغيرة مرحلية متعلقة بشعور الفرد بأنه مضطرب.

سمة القلق: وتشير إلى ميل أو تهيؤ أو سمة ثابتة نسبياً في السلوك.

تجمع تعريفات القلق بأنه حالة نفسية تتسم بخوف شديد من خطر مرتقب غير معروف المصدر وهذه الحالة تضي على الفرد شعوراً بعدم الارتياح.

نمط السلوك (أ) A behavior :

نمط السلوك (أ) : أسلوب حياتي معرض لكم عال من الضغوطات مثل ضغوط العمل، ضغوط العلاقات الأسرية والاجتماعية وضغوط العلاقات الشخصية وغيرها من الضغوطات (Brannon and feist, 1992) . وفي هذه الدراسة فإن نمط السلوك (أ) سيعرف إجرائياً من خلال الدرجة المسجلة على مقياس نمط السلوك (أ) .

نمط السلوك (أ): نمط حياتي يتميز بخصائص سلوكية مثل التنافس الشديد الانشغال المفرط بالعمل، ويتعرض صاحب النمط (أ) لكم عال في الضغوطات مما يؤدي إلى توتره ويفقده القدرة على الاسترخاء.

الإداري: هو شخص موكل اليه مهمة تحقيق الاهداف العامة للمؤسسة التي يديرها من خلال تنفيذ السياسات العامة والإشراف المباشر داخل المؤسسة وفي هذه الدراسة فإن الإداري هو مدير الإدارة في مديرية الشؤون الصحية.

غير الاداري: هو ذلك الفرد الذي يعمل داخل المؤسسة ويطلب منه تنفيذ ما تمليه عليه المؤسسة من واجبات دون إن يكون له أي تدخل في تقرير السياسات العامة للمؤسسة أو تغييرها.

محددات الدراسة:-

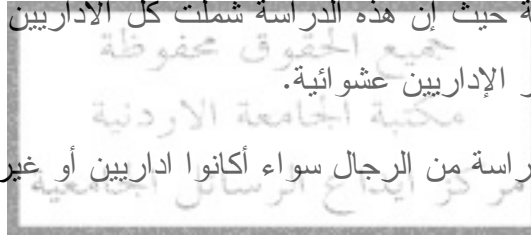
لهذه الدراسة محددات يجب إن تؤخذ بعين الاعتبار عند استخدام نتائجها لأغراض التقييم:

١- انتقاء جميع افراد العينة من المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، الأمر الذي قد يمثل عائقاً امام تعميم نتائج هذه الدراسة على باقي مناطق المملكة.

٢- صغر حجم العينة.

٣- اختيار افراد الدراسة حيث إن هذه الدراسة شملت كل الاداريين في محافظة حفر الباطن بينما كانت عينة غير الإداريين عشوائية.

٤- جميع افراد عينة الدراسة من الرجال سواء أكانوا اداريين أو غير اداريين.



الفصل الثاني

الدراسات السابقة

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الدراسات السابقة

إن اهتمام العديد من الدراسات السابقة بمستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك لدى المديرين كان من أجل التخفيف من أثر شدتها على حياتهم في حالة حدوثها والعمل على توفير شروط الصحة النفسية والجسمية لديهم، الأمر الذي يساعدهم على التكيف بشكل أمثل في حياتهم.

تنوعت الدراسات التي بحثت في موضوع الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك وعلاقتها بالإدارة والإداريين وذلك نتيجة لزيادة الاهتمام بالمظاهر النفسية والاجتماعية للمؤسسات والمنظمات ومديريها ورؤساء الأقسام فيها.

فقد توصلت دراسة ليملي وريموند (Lemley and Raymond, 1987) إلى معرفة بعض المؤشرات الدالة على ما يعانيه المديرين من الضغط النفسي ومنها وضع أولويات غير مناسبة، وردود الفعل السلبية تجاه مواقف العمل، وإضاعة الوقت بطريقة غير مجدية، والانشغال عن الآخرين.

أما دراسة كل من وليامسون ورفاقه (Williamson et al., 1987) فقد توصلت إلى تحديد أربعة عوامل مؤدية إلى الضغط النفسي لدى المديرين وهي إدارة الوقت، والعلاقات مع الرؤساء، والعلاقات مع المرؤوسين، والأمور المالية.

أشار كانوي ورفاقه (Canaway and et al., 1984) من خلال مراجعتهم للأدب المتعلق بالضغط النفسي إلى أن الضغط النفسي لدى المديرين يعود إلى عوامل منها: صراعات يعاني منها المدير، ومسؤوليات الإدارة المرهقة، وعدم اتساع الوقت.

أجرى فورتين (Fortin, 1989) دراسة هدفت للتعرف حول ما إذا كان هناك علاقة بين السلوك الميكافلي وهو نموذج من السلوك الإداري ويتسم بالمنافسة المتطرفة والحاجة للسيطرة على المرؤوسين وبين الضغط النفسي لديهم وتوصلت النتائج إلى أن هناك علاقة بين السلوك الميكافلي وبين الضغط النفسي الناشئ عن الواجبات الإدارية.

أورد عسكر (١٩٨٧) دراسة لكابوسا (Kobosa) أجريت دراسة على عينة من المديرين في الإدارة العليا والوسطى في مؤسسة خدمية وحاولت في هذه الدراسة استخدام الاستقصاء لربط العلاقة بين إحداث الحياة الضاغطة وخصائص شخصية المدير وبين الأمراض التي تعرض لها وبناء على نتيجة الاستقصاء تم تقسيم العينة إلى مجموعتين: الأولى التي عانت

من مستوى عال من الضغط المرتبط بالأحداث الهامة ولكنها لم تتعرض لأي مرض، والمجموعة الثانية التي عانت من نفس مستوى الضغط لكنها تعرضت لأمراض خطيرة، وتبين أن الاختلاف بين المجموعتين يرجع إلى خصائص الشخصية الصلبة نفسياً والتي تتميز بالسيطرة على الأحداث والالتزام نحو النشاطات والرغبة في التغيير والتعامل مع الأحداث الضاغطة . فالأفراد الذين ظلوا أصحاء في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة أظهروا درجة كبيرة من الاعتقاد في سيطرتهم على الأحداث المحيطة بهم والتزاماً أكبر نحو نشاطات الحياة المختلفة وشعوراً إيجابياً نحو التغيير أكثر من الأفراد الذين أصيبوا بأمراض عقب الأحداث الضاغطة .

وقد هدفت دراسة جرى (Gray, 1983) إلى تحديد مصادر الضغط الإداري وآثار هذه الضغوط على الفرد وتطوير نموذج يحد من الضغط. وتوصلت الدراسة إلى أن المصادر الرئيسية لضغط العمل هي المناخ التنظيمي والهيكل التنظيمي والقيود الإدارية والعلاقات مع الآخرين وتوقعات الدور، كما توصلت إلى أن الضغوط الأكثر تأثيراً على المديرين هي اتخاذ القرارات الهامة، وفض النزاعات بين الأفراد والمساندة الاجتماعية، وبرامج التمويل . وأظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة بين ضغط العمل والقلق والرضا الوظيفي، كما أظهرت عدم وجود علاقة ذات دلالة بين مستوى العمل الكلي ونمط السلوك (أ) .

أما دراسة بنجامين (Benjamine, 1987) فقد أظهرت أن الضغط النفسي يرتبط بعدد من الاضطرابات والأمراض، مثل: الاضطرابات النفسية، وارتفاع ضغط الدم، والأمراض النفسجسمية، والذبحة الصدرية، وآلام الظهر، كما أظهرت نتائج الدراسة أن معامل الارتباط بين الضغط والمرض الجسمي كان مرتفعاً، كما أن هناك ارتباطاً عالياً وذا دلالة بين الضغط النفسي وبين القلق والاكتئاب من جهة وبين الأعراض الجسمية من جهة أخرى.

وأظهرت دراسة شين (Shinn, 1984) أن هناك عدة عوامل تشكل مصادر ضغط عند العاملين والعاملات تتمثل في نظام العمل، وصراع الدور، وضعف الدعم الإداري، والفشل في النمو والترقي في المهنة .

وفي مراجعة لعدد من الدراسات يوضح برانون وفيست (Brannon and feist, 1992) أن الرجال في الأعمال الإدارية والذين يظهرون سلوكيات من نمط (أ) يضاعفون من فرص حدوث اضطرابات في القلب لديهم مرتين على الأقل أكثر من الرجال الذين يعملون في مجالات غير إدارية. وأن درجة الخطورة نفسها أو أكثر تكون لدى النساء العاملات .

ويشير جلاس (Glass, 1977) أن أفراد النمط السلوكي (أ) يظهرون ردود فعل أقوى حيال المثيرات الضاغطة في المواقف المتنوعة، أكثر من تلك التي يظهرها أفراد النمط (ب) كما وجد أن أفراد النمط السلوكي (أ) يشهدون نشاطاً مرتفعاً في الجهاز السيمبثاوي في المواقف الضاغطة، ومثل هذا النشاط المرتفع يؤدي إلى إفراز بعض أنواع الهرمونات الضارة والمؤذية لجسم الإنسان.

وقد أظهرت دراسة ديسبرومسكي وزملائه (Desbnoski et al., 1978) أن أفراد النمط السلوكي (أ) يظهرون استجابة أقوى تجاه المثيرات الضاغطة في مواقف متعددة من تلك التي يظهرها أفراد نمط السلوك (ب) وان استجاباتهم هذه تكون مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفسيولوجية الضارة على الجسم لدى أفراد نمط السلوك (أ).

وأظهرت دراسة (الدراس، ١٩٩٩) أن هناك علاقة إيجابية بين الإصابة بأمراض القلب والدورة الدموية وكل من القلق والضغط النفسي والتوتر ونمط السلوك (أ).

وفي دراسة (أبو مغلي، ١٩٨٧) والتي بحثت مستوى ومصادر الضغط النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الإعدادية والثانوية، أظهرت أن العوامل التي تؤدي إلى الضغط النفسي يمكن إجمالها في غموض الدور وعبء الدور وصراع الدور وعدم مشاركة المعلم في اتخاذ القرارات وضغط التدريس وعدم الرضا عن المهنة وأسلوب الإدارة وعدم دعم الزملاء.

وأجرى عبد السميع (١٩٩٠) دراسة حول العلاقة بين الضغوط النفسية ومهنة التدريس وقد وجد أن هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية للمعلمين والمناخ النفسي الاجتماعي المدرسي. ووجد أيضاً أن المعلمين الأعلى إدراكاً للمناخ النفسي المدرسي يتعرضون لضغط نفسي أقل، وان المعلمات أقل تعرضاً للضغط النفسي من المعلمين كما وجد أن المعلمين ذوي التأهيل التربوي أقل ضغطاً من غيرهم من المعلمين غير المؤهلين تربوياً.

وأجرى هولاهان وآخرون (Holahan et al. , 1984) دراسة حول آثار الضغط النفسي لدى الكبار هدفت إلى كشف العلاقة بين الضغوط الحياتية والمنغصات اليومية من جهة والأعراض النفسجسمية والاكتئاب وسوء التكيف من جهة أخرى، وتم اختيار أفراد العينة من الكبار الذين يشغلون وظائف إدارية متوسطة وكانت العينة مكونة من (٣٤) رجلاً وامرأة تراوحت أعمارهم بين (٦٥-٧٥) عاماً، وقد تم التأكد أن أفراد العينة لا يعانون من مرض جسيمي. أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة وثيقة بين أحداث الحياة السلبية والمنغصات اليومية والضغط النفسي لدى الرجال، كما أظهرت أن هناك علاقة وثيقة بين المنغصات اليومية

والضغط النفسي والأعراض الجسمية لدى النساء وأن هناك علاقة عكسية بين المهارات الشخصية وسوء التكيف، أما العلاقة الأكثر قوة فكانت بين المنغصات اليومية والضغط النفسي، بحيث كلما زادت المنغصات اليومية ازداد الضغط النفسي.

أما دراسة جول (Gall, 1982) حول العوامل المتعلقة بالضغوط النفسية لدى مجموعة من مديري المدارس الحكومية في شمال ولاية داكوتا فقد هدفت إلى تحديد مستوى الضغوط النفسية عند مديري المدارس، وكيفية تعاملهم مع الضغط، وتحديد مدى وجود نمط السلوك (أ) بين المديرين. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها؛ إن ٢٢% من أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم ١٢٢ مديراً ومديرة يتلقون علاجاً نفسياً جراء الضغوط النفسية في العمل، وأن ٧٠% من أفراد عينة الدراسة يتميزون بنمط السلوك (أ) وهو النمط الأكثر قابلية للتأثر بالضغوط النفسية. كما أظهرت الدراسة أن المحاولات، والحصول على الدعم المالي لبرامج المدرسة، والركود الاقتصادي الذي يؤثر على المنطقة، كانت أكثر المصادر تسبباً في الضغوط النفسية لدى المديرين، وأن معظم المديرين قد وضعوا خطة علاجية شخصية للتخفيف من الضغوط النفسية كالاستجمام وبرحلات التنزه، وأن ٥% فقط وضعوا استراتيجيات إدارية لمعالجة الضغوط النفسية لدى أعضاء الهيئة التدريسية. وخلصت الدراسة إلى أن مديري المدارس في تلك المنطقة يعانون من مستوى ضغط مرتفع.

قام مايلز (Mills, 1981) بدراسة حول الضغط النفسي والأساليب المتبعة لدى نخبة من مديري المدارس الابتدائية في ولاية كاليفورنيا. كان من بين أهداف الدراسة تطوير أداة لقياس الضغط النفسي الناجم عن العمل تسمى (سجل ضغط العمل Work stress log) وتقيس هذه الأداة الضغط النفسي الذي يتعرض له مدير المدرسة خلال خمسة أيام متتابعة وكان من بين نتائج هذه الدراسة أن الأداة مناسبة لقياس الضغط النفسي الناجم عن العمل. وتبين كذلك أن مديري المدارس يواجهون ضغوطاً نفسية ناجمة عن العمل. وتبين كذلك أن الإناث يواجهن ضغوطاً أكثر من الذكور بينما لم يكن للعمر أو سنوات الخبرة أو التدريب الخاص أي أثر ذي دلالة إحصائية وتبين أن المديرين يستخدمون الدعابة والفكاهة أثناء العمل للتخفيف من ضغط العمل.

دراسة فونتانتا ودفيدو (Fontanta and Dovidio, 1984) حول الارتباطات بين ضغوط الحياة والنشاطات اللامنهجية وقد بحثت الدراسة في استجابات نمط السلوك (أ) ونمط السلوك (ب) لدى طلاب المدارس الثانوية لإحداث الحياة الضاغطة المضبوطة وغير المضبوطة

وقد بينت النتائج وجود علاقة بين ضغوط الحياة والأداء المرتبط بالمدرسة. وقد اعتبرت هذه العلاقة أكثر قوة بالنسبة لمراهقي النمط (ب) من مراهقي النمط (أ) كما تبين أن الضغط النفسي عالي المستوى يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات سلوكية لدى نمط السلوك (ب).

وهدفت دراسة أرنستن (Ernestine, 1991) إلى تحديد مستويات الضغط النفسي التي تؤثر على مديري المدارس الابتدائية في ولاية ديلاوير (Delaware) أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر المواقف التي تصيب المديرين بالتوتر هي: اتخاذ إجراء قانوني ضد المدرسة و يليه البنود المرتبطة بصراع المدرسين، ثم بتهديدات الأمن الوظيفي ثم بزيادة عبء العمل.

أما دراسة فوستر (Foster, 1986) فقد هدفت إلى تحديد مصادر الضغط النفسي المرتبطة بالعمل الرسمي والتي تواجه مديري المدارس الثانوية العامة في ولاية كنتاكي Kentucky، فلقد أظهرت نتائج الدراسة أن أكثر من ثلاثة مصادر لضغوط تواجه مديري المدارس هي: الشعور بأن على المدارس المشاركة في أنشطة المدرسة الخارجية، وتكون هذه المشاركة على حساب وقته الخاص" و "شكوى من السياسات والأنظمة التنظيمية والفيدرالية والمحلية" والشعور بزيادة عبء العمل، ذلك العمل الذي لا يستطيع المدير أن ينهيه خلال ساعات العمل اليومي المحددة.

إن هذه المشكلات الإدارية قد تؤدي إلى ضغوطات نفسية متعددة ورفع مستوى القلق وزيادة حدة نمط سلوك (أ)، فقد تبلورت فكرة ضرورة إجراء دراسة ميدانية تقوم بتحديد مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك بغية الوصول إلى إجراءات قد تكون مجدية للتخفيف من حدة الضغط والقلق وأثار نمط شخصية (أ).

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة فإننا نجد بأن هناك العديد من الدراسات التي بحثت في موضوع الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك أ وقد توصلت هذه الدراسات إلى تعرض الإداريين لمستويات عالية من الضغط النفسي ولعل أبرز العوامل المؤدية لذلك هي، ردود الفعل السلبية تجاه العمل والعلاقات مع الرؤساء ومسؤوليات الإدارة المرهقة، وعدم كفاية الوقت، والمناخ التنظيمي، واتخاذ القرارات الهامة ومن الدراسات التي أكدت ذلك دراسة

(Gall, Shinn, et al., 1987; Williamson et al., 1987; Gray, 1983)

كما وجدت الدراسات أن الرجال في الأعمال الإدارية والذين يظهرون سلوكيات من نمط (أ) يضاعفون من فرص حدوث اضطرابات جسمية مثل دراسة (الدراس، ١٩٩٩) (Benjumine, 1987 ك Fontanta, 1984 ك Desbnoski et al., 1978 ك Glass, 1977).

والدراسة الحالية لم تبحث في مصادر الضغط النفسي أو أسباب نمط سلوك (أ) وارتفاع القلق إلا إنها تحاول إلقاء الضوء على الفروق بين الإداريين وغير الإداريين وذلك لمعرفة ما إذا كان للعمل وضغوطاته دوراً في زيادة مظاهر القلق والضغط النفسي ونمط السلوك (أ)، وقد يكون من المفيد أن تركز الدراسات القادمة على هذه العوامل. قد تكون مصادر الضغط النفسي وأسباب نمط السلوك (أ) والعوامل وراء ظهور القلق لدى الإداريين واحدة في ثقافات متعددة، وربما تكون محصورة في طبيعة العمل، وعلاقة الفرد مع الآخرين داخل المؤسسة سواء الرؤساء أو المرؤوسين، وصراع الدور، والنمو المهني، والشخصي، والهيكل التنظيمي، والمناخ التنظيمي داخل المؤسسة والمشكلات الشخصية المتعلقة بالفرد نفسه.

يتضح من خلال مراجعة الأدب أن الدراسات العربية في هذا الموضوع قليلة وهناك دراسات أجريت على غير الإداريين مثل دراسة أبو مغلي (١٩٨٢) والدراسة الحالية يمكن أن تشكل بداية لدراسة علاقة بعض العوامل النفسية بالإدارة .

الفصل الثالث

إجراءات الدراسة

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

إجراءات الدراسة

يتناول هذا الفصل وصفا لعينة الدراسة وطريقة اختيار العينة، وكذلك وصفا للإجراءات والخطوات التي استخدمت للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة وتصميم الدراسة والمعالجة الإحصائية.

مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية. وبالتحديد محافظة حفر باطن والبالغ عددهم (٣٤) مديراً وذلك حسب إحصائيات قسم التخطيط بوزارة الصحة في المملكة العربية السعودية في العام ٢٠٠٢م.

عينة الدراسة:

شملت الدراسة (٦٨) مفحوصاً من الذكور؛ نصفهم (٣٤) مفحوصاً من الإداريين الذين يعملون بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وتعتبر هذا الجزء من عينة هذه الدراسة عينة قصدية. أما النصف الآخر من أفراد هذه الدراسة (٣٤) فهم أشخاص تم اختيارهم بطريقة عشوائية من الموظفين الذين يعملون في مديرية الصحة ولكنهم لا يشغلون مراكز إدارية مثل الممرضين والأطباء. ويبين الجدول (١) توزيع أفراد المجتمع والعينة تبعاً للوظيفة التي يشغلها الفرد

جدول رقم (١): توزيع عينة الدراسة تبعاً للوظيفة التي يشغلها الفرد

الوظيفة	المجتمع	العدد
إداري	٣٤	٣٤
غير إداري	٤٥٠	٣٤

أدوات الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام المقاييس التالية:

١- مقياس الضغط النفسي للكبار (ناصر، ١٩٩٥)، (ملحق رقم ١)

يتكون المقياس من (٥٤) فقرة تقيس درجة الضغط النفسي لدى المفحوص، حيث يقدر الفرد درجة انطباق الفقرة على وضعه بالاعتماد على خمسة بدائل تمثل مستويات مختلفة من شدة الضغط النفسي وهي مرتفعة جداً، مرتفعة، متوسطة، منخفضة، لا تنطبق.

مثال على فقرات المقياس:

شدة الضغط النفسي					الفقرة
لا تنطبق	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً	
					وفاة الزوجة
					صعوبات مالية
					الفشل في تحقيق أهداف شخصية
					الأوضاع السياسية في المنطقة

ويمتاز هذا المقياس بكونه شاملاً لمعظم مصادر الضغط النفسي للكبار، أي لمن هم في عمر مماثل لأفراد عينة الدراسة الحالية، وتركز فقرات المقياس على: المشكلات الصحية، والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والقضايا الشخصية، والمشكلات التي تواجه أفراد العائلة الآخرين، بوصفها في مجملها مصادر أساسية للضغط النفسي لدى الكبار، ويمكن القول إن المقياس سهل التطبيق ولا يحتاج إلى فترة زمنية طويلة لتطبيقه، وبنوده سهلة وواضحة ومباشرة.

ولدى تصحيح المقياس تعطى (٤) درجات لاستجابة مرتفعة جداً، و (٣) درجات لاستجابة (مرتفعة) و (٢) درجة لاستجابة (متوسطة) و درجة واحدة لاستجابة (منخفضة)، أما الاستجابة (لا تنطبق) فتعطى (صفر). وبذلك تتراوح الدرجة الكلية على المقياس بين (صفر- ٢١٦) درجة.

بالنسبة لصدق المقياس قامت (ناصر، ١٩٩٥) باستخراج الصدق المنطقي للمقياس بعرضه على عشرة محكمين من المختصين في علم النفس والإرشاد والصحة النفسية من أعضاء الهيئة التدريسية في كلية العلوم التربوية في الجامعة الأردنية، حيث طلب منهم بيان مدى مناسبة كل فقرة من فقرات قائمة مصادر الضغط النفسي لدى الكبار لقياس الضغط النفسي،

وقد تم اعتماد معيار اتفاق سبعة محكمين على صلاحية الفقرة ووضوحها لتبقى ضمن الأداة، أو على اتفاق ثلاثة من المحكمين على عدم وضوحها لتعديلها.

وقد قامت (الدراس، ١٩٩٩) باستخراج صدق تمييزي للمقياس على عينتين يفترض فيهما التباين، إحداهما من طلاب التأهيل التربوي في الجامعة الأردنية وأخرى لمرضى القلب، وباستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات التي حصل عليها أفراد العينة. أشارت النتائج إلى أن متوسط درجات الطلبة بلغ (٨٠,٩٤) وانحراف معياري قدره (٢٣,١٣) في حين بلغ متوسط درجات المرضى (٩٨,٧٧) وانحراف معياري (٢٠,٣٣) وبذلك كانت الفروق بين المتوسطات ذات دلالة على مستوى $(\alpha = 0,05)$.

وفي هذه الدراسة تم استخراج الصدق المنطقي للمقياس بعرضه على عشرة محكمين من المختصين في ميادين علم النفس من العاملين في المراكز والعيادات النفسية في المملكة العربية السعودية، حيث طلب منهم بيان مدى مناسبة كل فقرة من فقرات قائمة مصادر الضغط النفسي لقياس الضغط النفسي، وقد تم اعتماد معيار اتفاق سبعة محكمين على صلاحية الفقرة ووضوحها وقد أجمع ٨٠% على الأقل من المختصين على مناسبة الفقرات للمفحوصين في البيئة السعودية لتبقى ضمن الأداة.

أما بالنسبة لثبات المقياس فقد قامت (ناصر، ١٩٩٥) باستخراج معامل الثبات بطريقة إعادة تطبيق المقياس على عينة مكونة من ٤٠ شخصا من الكبار من الجنسين، وبفاصل زمني مقداره أسبوعان، وقد بلغ معامل الثبات (٠,٨٠).

وقد قامت (الدراس، ١٩٩٩) باستخراج معامل ثبات الأداة بالاعتماد على معامل ثبات (ألفا) على عينة مكونة من (١٢٠) شخصا من الذكور والإناث، وقد بلغ معامل ثبات المقياس (٠,٧٩).

وفي هذه الدراسة تم استخراج معامل الثبات بطريقة إعادة تطبيق المقياس على عينة مكونة من (٦٨) شخصا من الإداريين وغير الإداريين، وبفاصل زمني مقداره شهر، وقد بلغ معامل الثبات (٠,٨٢).

٢- مقياس القلق كحالة ومقياسه كسمة (الشاويش، ١٩٩١)، (ملحق رقم ٢)

يشتمل المقياس على مقياسين فرعيين هما: مقياس حالة القلق، ومقياس سمة القلق، وقد أعد هذا المقياس في صورته الأصلية سبيلبرجر Spielberg (الشاويش، ١٩٩١) وقام بتعريبه محمد علاوي، وتم تطبيقه لأول مرة في البيئة المصرية. يتكون مقياس القلق كحالة (State Anxiety) من عشرين فقرة تصف شعور الفرد في لحظة معينة من الوقت.

الفقرة	ابدا	بدرجة قليلة	بدرجة متوسطة	بدرجة كبيرة
أشعر بارتباك				
أشعر بثقة في نفسي				

وهناك أربعة بدائل للإجابة على كل فقرة من فقرات المقياس وهي: ابدا، بدرجة قليلة، وبدرجة متوسطة، بدرجة كبيرة.

أما مقياس القلق كسمة (Trait Anxiety) فيتكون أيضا من عشرين فقرة، ولكنه يهدف إلى وصف شعور الفرد بصفة عامة. مثال على فقرات مقياس القلق كسمة:

الفقرة	ابدا تقريبا	أحيانا	غالبا	دائما تقريبا
أنا هادئ وأعصابي باردة				
أحاول تجنب مواجهة مشكلة أو صعوبة				

عند تصحيح المقياس تعطى الاستجابة (دائماً تقريباً) الدرجة (٤) والاستجابة (غالباً) الدرجة (٣) أما الاستجابة (أحياناً) فتعطى الدرجة (٢)، وأخيراً الاستجابة (أبداً تقريباً) تعطى الدرجة (١) مع ملاحظة وجود عبارات معكوسة في مقياس قلق الحالة وهي: ١،٢،٥،٨،١٠،١١،١٥،١٦،١٩،٢٠. أما العبارات المعكوسة في مقياس قلق السمة فهي: ١،٦،٧،١٠،١٣،١٦،١٩. حيث تنعكس أوزان هذه الفقرات وتتغير قيمتها إذ تشير إلى قلق

منخفض عند تقييمها بأرقام عالية. وتتراوح الدرجة الكلية على المقياس لكل من مقياس قلق الحالة وقلق السمة كل بشكل منفصل بين (٢٠-٨٠) درجة.

بالنسبة لصدق المقياس قام (الشاويش، ١٩٩١) باستخراج الصدق المنطقي للمقياس، وذلك بعرضه على محكمين مختصين وذلك لبيان صلاحية فقرات المقياس ومدى مطابقتها للبيئة الأردنية وسهولة فهم الفقرات، فقد أجمع ٨٠% من الخبراء على مناسبة الفقرات للمفحوصين في البيئة الأردنية.

كما قامت (دسوقي، ١٩٩٥) باستخراج دلالات صدق للمقياس على البيئة المصرية، وقد بلغ معامل الارتباط بين مقياس القلق كحالة ومقياسه كسمة ومقياس تيلور للقلق الصريح على عينة مكونة من (٤٠) طالبة (٠,٥٩).

في هذه الدراسة تم استخراج الصدق المنطقي للمقياس بعرضه على عشرة محكمين من المختصين في ميادين علم النفس من العاملين في المراكز والعيادات النفسية في المملكة العربية السعودية، وذلك لبيان صلاحية فقرات المقياس ومدى مطابقتها للبيئة السعودية وسهولة فهم الفقرات. فقد أجمع ٩٠% من المختصين على سهولة فهم الفقرات للمفحوصين في البيئة السعودية.

أما بالنسبة لثبات المقياس، قام (الشاويش، ١٩٩١) باستخراج معاملات الثبات باستخدام طريقة الاتساق الداخلي لمعامل ألفا (ALPHA COEFFICIENT) وقد استخرج معامل الثبات ألفا تبعاً للجنس وقلق الحالة وقلق السمة والقلق الكلي. ولدى تطبيق المقياس على عينة من الذكور، كان معامل الثبات (ألفا) لقلق الحالة (٠,٨٥)، قلق السمة (٠,٧٦) والقلق الكلي (٠,٩٠) أما العينة الثانية فقد كانت من الإناث، حيث ظهر معامل الثبات ألفا لقلق الحالة (٠,٨٧) قلق السمة (٠,٧٧) والقلق الكلي (٠,٩١).

وأشار (الشاويش، ١٩٩١) إلى وجود اتفاق بين نتائج الاتساق الداخلي التي حصل عليها مع نتائج دراسة فاروق (١٩٨٦) لنفس المقياس، حيث أظهرت دراسته أن معامل ألفا لحالة القلق للذكور (٠,٩١) وللإناث (٠,٩٤) أما سمة القلق للذكور (٠,٧٧) وللإناث (٠,٩١) وقد استخرج معامل الثبات هذا في البيئة المصرية.

ولأغراض هذه الدراسة، فقد تم استخراج معامل الثبات بطريقة إعادة الاختبار على عينة مقدارها (٦٨) شخصاً من الإداريين وغير الإداريين بفاصل زمني قدره شهر واحد وكان معامل الارتباط بين التطبيقين (٠,٨٠).

٣- مقياس نمط السلوك (أ) : (الفرح والعتوم، ١٩٩٨) (ملحق رقم ٣)

يتكون المقياس من (٢٨) فقرة تقيس السمات والسلوكيات الأساسية لنمط السلوك (أ)، وقد تم تحديد سبع سمات أساسية تميز السلوك (أ) وهي: الصبر، والاهتمام بالعمل، والانهماك بالعمل، والسرعة في الإنجاز، والمنافسة والتحدي، والطموح والحافز للعمل، والشعور بالرضا والطمأنينة، وقد تم توزيع فقرات المقياس على هذه السمات اعتماداً على قوتها هذا وتم اعتماد ثلاثة بدائل للإجابة على فقرات المقياس وهي: دائماً، أحياناً، أبداً.

مثال على فقرات المقياس:

الفقرة	دائماً	أحياناً	أبداً
يتراكم لدي العمل بسبب ضيق الوقت			
يضايقني ازدحام السير			
أحاول أن أتوقع خلاصة ما يريد الآخرون قوله اختصاراً للوقت			

وتمتاز فقرات المقياس بكونها من النوع القصير واللغة السهلة والبسيطة، وتتطلب وقتاً قصيراً للإجابة عليها، كما يمكن تطبيقه بشكل فردي على الحالات التي تشبه أفراد عينة الدراسة الحالية.

عند تصحيح فقرات المقياس، تعطى الاستجابة (دائماً) : ثلاث درجات، والاستجابة (أحياناً): درجتين، والاستجابة (أبداً): درجة واحدة. وبذلك تتراوح الدرجة الكلية على المقياس بين (٢٨-٨٤) درجة يمكن من خلالها تصنيف الإجابات على المقياس إلى أربع فئات وهي: فئة نمط السلوك (أ) المرتفع، وفئة نمط السلوك (أ) المتوسط، وفئة نمط السلوك (أ) المنخفض، وفئة نمط السلوك (ب).

بالنسبة لصدق المقياس فقد تحقق الباحثان (الفرح والعتوم، ١٩٩٨) من صدق القائمة بثلاث طرق وهي:

١- **صدق المحتوى**: تم عرض فقرات المقياس على مجموعة من المحكمين المختصين للتأكد من وضوح وسلامة الصياغة، وقد تم اعتماد معيار اتفاق المحكمين على سلامة الفقرة لتعديل الفقرة أو حذفها أو إضافة فقرات جديدة.

٢- **صدق البناء:** طبق المقياس على عينة عشوائية من طلبة جامعة اليرموك، وأشارت النتائج إلى أن جميع الفقرات تتمتع بمعاملات تشبع أعلى من (٠,٢٠) ودالة إحصائية.

٣- **الصدق التمييزي:** تم تطبيق المقياس على عينتين يفترض فيهما التباين إحداهما من طلبة الجامعة والأخرى مكونة من مجموعة من مرضى القلب، وباستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات التي حصل عليها أفراد العينة، أشارت النتائج إلى أن متوسط درجات الطلبة بلغ (٥٤,٠٦) وانحراف معياري قدره (٦,٩٨)، في حين بلغ متوسط درجات المرضى (٥٦,١٢) وانحراف معياري (٧,١٣) وبذلك كانت الفروق ذات دلالة إحصائية على مستوى دلالة (٠,٠١).

في هذه الدراسة تم استخراج الصدق المنطقي للمقياس بعرضه على عشرة محكمين من المختصين في علم النفس من العاملين في المراكز النفسية حيث طلب منهم بيان مدى مناسبة كل فقرة من فقرات مقياس نمط السلوك (أ) للبيئة السعودية، وقد أجمع ٨٠% أو أكثر من المختصين على مناسبة الفقرات للمفحوصين في البيئة السعودية.

أما بالنسبة لثبات المقياس قامت (الدراس، ١٩٩٩) بحساب ثبات الأداة باستخدام معادلة كروبناخ ألفا، وطريقة إعادة تطبيق الاختبار، وقد بلغت قيمة معامل ثبات الاتساق الداخلي عند تطبيق معادلة كروبناخ ألفا (٠,٨٧٣) وبلغت قيمة معامل الارتباط الناتجة عن تطبيق الاختبار وإعادة تطبيقه بفاصل زمني مقداره أسبوعان (٠,٨٩٧).

ولأغراض هذه الدراسة تم استخراج معامل الثبات بالإعادة على عينة مقدارها ٦٨ من الإداريين وغير الإداريين بفاصل زمني قدره شهر، وقد بلغ معامل الثبات للقائمة (٠,٨٢) وهو مقدار مقبول لأغراض الدراسة.

إجراءات الدراسة:

بعد تحديد عينة الدراسة على النحو الذي تم وصفه، تمت إجراءات التطبيق خلال الفترة الواقعة بين كانون الثاني ٢٠٠٢ ونيسان ٢٠٠٢، وذلك في المؤسسات الصحية العامة في المنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، حيث تم تطبيق المقياس على المديرين في مديريات الشؤون الصحية والعاملين من غير المديرين.

لقد تم أخذ موافقة أفراد العينة كل على حدة، ثم قام كل فرد بأخذ الاختبارات بشكل متتابع، مرفقة بتعليمات الإجابة بشكل واضح ومحدد، هذا وقد احتاج المفحوص إلى (٤٥-٦٠) دقيقة للاستجابة على جميع فقرات مقياس الدراسة. وقد أجاب جميع المفحوصين على الاختبارات على نحو فردي.

تصميم الدراسة:

هذه الدراسة هي دراسة مقارنة بين الإداريين وغير الإداريين على متغيرات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية، وقد تضمنت متغيراً مستقلاً واحداً هو المركز في مديريات الشؤون الصحية: إداري أو غير إداري وعلاقة ذلك بمستويات الضغوط النفسية والقلق ونمط السلوك.

أما المتغير التابع فهو مستويات الضغوط النفسية والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين.

المعالجات الإحصائية:

تعتبر هذه الدراسة دراسة مقارنة، اهتمت بالتعرف على مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) من جهة والعمل لدى الإداريين وغير الإداريين من جهة أخرى. ولذلك فقد استخدم في هذه الدراسة الاختبار (ت) التائي (T- test) لفحص فيما إذا كانت الفروقات بين متوسطات الأداء للمفحوصين الإداريين وغير الإداريين ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$).

الفصل الرابع

النتائج

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

النتائج

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين العاملين في مديريات الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

ولفحص فرضيات الدراسة فقد تم استخراج متوسط العلامات والانحراف المعياري لعلامات عينة الدراسة على المقاييس الأربعة، والجدول رقم (٢) يبين ذلك.

جدول رقم (٢): المتوسط والانحراف المعياري لدرجات الإداريين وغير الإداريين على المقاييس الأربعة

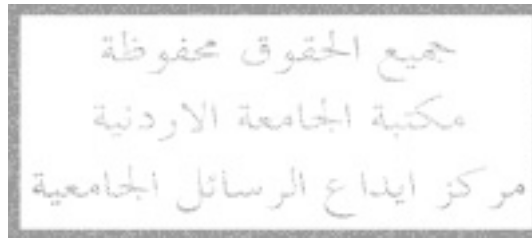
المقياس	إداري		غير إداري	
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري
الضغط النفسي	١٢١,٠٦	٣٢,٢٥	٥٨,٣٢	١٨,٩٧
القلق كحالة	٥٠,٣٥	١١,٢٣	٣٣,٨٢	٧,٧٣
القلق كسمة	٤٦,٥٦	٥,٨٣	٣١,٩٧	٣,٥٧
نمط السلوك (أ)	١٢١,٠٦	٣٢,٣٥	٤٦,٩٧	١٠,٣٢

يظهر من الجدول (٢) أن المتوسط الحسابي على مقياس الضغط النفسي لدى الإداريين كان (١٢١,٠٦) وانحراف معياري (٣٢,٣٥) بينما بلغ المتوسط الحسابي لغير الإداريين (٥٨,٣٢) وانحراف معياري (١٨,٩٧) مما يظهر ارتفاع مستوى الضغط النفسي للإداريين بالمقارنة مع غير الإداريين. أما المتوسط على مقياس القلق كحالة لدى الإداريين فقد بلغ (٥٠,٣٥) وانحراف معياري (١١,٢٣) بينما بلغ المتوسط على مقياس القلق كحالة لدى الإداريين (٣٣,٨٢) وانحراف معياري (٧,٧٣) مما يعكس ارتفاع مستوى القلق كحالة لدى الإداريين مقارنة بغير الإداريين كما أن متوسطات الدرجات المسجلة على مقياس القلق كسمة

لدى الإداريين قد بلغ (٤٦,٥٦) وبانحراف معياري (٥,٨٣) بينما بلغ متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كسمة لدى غير الإداريين (٣١,٩٧) وبانحراف معياري (٣,٥٧) مما يدل على ارتفاع مستوى القلق كحالة لدى الإداريين مقارنة بغير الإداريين.

أما الوسط الحسابي على مقياس نمط السلوك (أ) لدى الإداريين فقد بلغ (١٢١,٠٦) وبانحراف معياري (٣٢,٣٥) بينما بلغ الوسط الحسابي على مقياس نمط السلوك (أ) لدى غير الإداريين (٤٦,٩٧) وبانحراف معياري (١٠,٣٢).

وتالياً مجموعة من الرسومات التي توضح العلامات المسجلة للإداريين وغير الإداريين على المقاييس الأربعة المستخدمة.

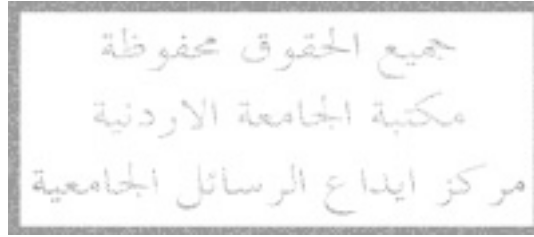


القيمة

شكل رقم (٢)

رسم توضيحي لعلامات الإداريين وغير الإداريين على مقياس الضغط النفسي.

القيمة



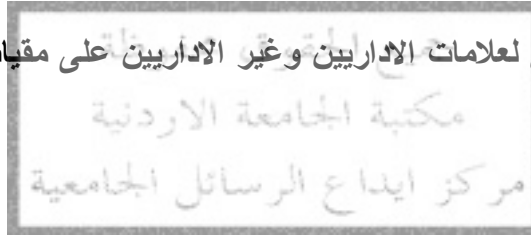
شكل رقم (٣)

رسم توضيحي لعلامات الاداريين وغير الاداريين على مقياس القلق كحالة.

القيمة

شكل رقم (٤)

رسم توضيحي لعلامات الإداريين وغير الإداريين على مقياس الفلق كسمة.



شكل رقم (٥)

رسم توضيحي لعلامات الاداريين وغير الاداريين على مقياس نمط السلوك (أ).

وللتعرف على إذا ما كانت هذه الفروق بين المتوسطات للمقاييس الثلاث ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0,05)$ فقد استخدم اختبار t لفحص فرضيات الدراسة.

الفرضية (١)

الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية $(\alpha = 0,05)$ على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس الضغط النفسي بين الإداريين وغير الإداريين.

الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية $(\alpha = 0,05)$ على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس الضغط النفسي بين الإداريين وغير الإداريين.

جدول رقم (٣): نتائج اختبار (ت) بين الاداريين وغير الاداريين على متغير مقياس الضغط

النفسي

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية الصفرية	الوسط الحسابي للمديرين	الوسط الحسابي لغير المديرين
١٠,٨١ -	٢,٠٣٤٥-	٠,٠٠٠١	رفض	١٢١,٠٥٩	٥٨,٣٢٤

يتضح من الجدول (٣) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الاداريين وغير الاداريين على مقياس الضغط النفسي؛ إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة $(-10,81)$ وهي دالة إحصائية على مستوى اقل من $(\alpha = 0,05)$. وتميل الفروق لصالح المديرين، وذلك لأن الوسط الحسابي للمديرين $(121,059)$ أعلى من الوسط الحسابي لغير المديرين $(58,324)$.

الفرضية (٢):

الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كحالة بين الإداريين وغير الإداريين.

الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كحالة بين الإداريين وغير الإداريين.

جدول رقم (٤): نتائج اختبار (ت) على متوسطات أداء الإداريين وغير الإداريين على متغير مقياس القلق كحالة

الوسط الحسابي لغير المديرين	الوسط الحسابي للمديرين	نتيجة الفرضية الصفرية	SIG T	T الجدولية	T المحسوبة
٣٣,٨٢٤	٥٠,٣٥٣	رفض	٠,٠٠٠١	-٢,٠٣٤٥	-٦,٢٩

يتضح من الجدول (٤) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإداريين وغير الإداريين على مقياس القلق كحالة؛ إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة (-٦,٢٩) وهي دالة إحصائياً على مستوى أقل من ($\alpha = 0,05$). وتميل الفروق لصالح المديرين وذلك لأن الوسط الحسابي للمديرين (٥٠,٣٥٣) أعلى من الوسط الحسابي لغير المديرين (٣٣,٨٢٤).

الفرضية (٣):

الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كسمة بين الإداريين وغير الإداريين.

الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس القلق كسمة بين الإداريين وغير الإداريين.

جدول رقم (٤): نتائج اختبار (ت) على متوسطات أداء الإداريين وغير الإداريين على مقياس القلق كسمة

الوسط الحسابي لغير المديرين	الوسط الحسابي للمديرين	نتيجة الفرضية الصفرية	SIG T	T الجدولية	T المحسوبة
٣١,٩٧	٤٦,٥٦	رفض	٠,٠٠٠١	-٢,٠٣٤٥	-١٣,٣٠

يتضح من الجدول (٥) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإداريين وغير الإداريين على مقياس القلق كسمة؛ إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة (-١٣,٣٠) وهي دالة إحصائية على مستوى أقل من ($\alpha = 0,05$). وتميل الفروق لصالح المدراء وذلك لأن الوسط الحسابي للمديرين (٤٦,٥٦) أعلى من الوسط الحسابي لغير المديرين (٣١,٩٧).

الفرضية (٤) :

الفرضية الصفرية : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس نموذج السلوك (أ) بين الإداريين وغير الإداريين.

الفرضية البديلة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية ($\alpha = 0,05$) على متوسط الدرجات المسجلة على مقياس نموذج السلوك (أ) بين الإداريين وغير الإداريين.

جدول رقم (٦): نتائج اختبار (ت) على متوسطات الإداريين وغير الإداريين على مقياس نمط السلوك (أ)

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية الصفرية	الوسط الحسابي للمديرين	الوسط الحسابي لغير المديرين
- ٧,٢٨	-٢,٠٣٤٥	٠,٠٠٠١	رفض	٦١,٢٤	٤٦,٩٧٠٦

يتضح من الجدول (٦) أنه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الإداريين وغير الإداريين على مقياس نمط السلوك (أ)؛ إذ بلغت قيمة (ت) المحسوبة (-٧,٢٨) وهي دالة إحصائية على مستوى أقل من ($\alpha = 0,05$). وتميل الفروق لصالح المديرين، وذلك لأن الوسط الحسابي للمديرين (٦١,٢٤) أعلى من الوسط الحسابي لغير المديرين (٤٦,٩٧٠٦).

الفصل الخامس

المناقشة والتوصيات

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

المناقشة والتوصيات

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط الشخصية و السلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين العاملين في مديرية الشؤون الصحية بالمنطقة الشرفية في المملكة العربية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف تم استخدام مقياس الضغط النفسي ومقياس القلق كحالة وكسمة، ومقياس نمط السلوك (أ)، على عينة مكونة من (٦٨) مفحوصاً، (٣٤) منهم يحتلون مراكز ادارية والنصف الاخر يعملون في قطاعات الصحة ولكنهم لا يحتلون اي مراكز ادارية.

تم تطبيق جميع مقاييس الدراسة على افراد عينة الدراسة بشكل فردي، ثم تم استخراج متوسطات اداء المفحوصين والانحراف المعياري ومقارنة المتوسطات لدى الاداريين مع غير الإداريين. وقد تم اختبار فرضيات الدراسة الأربعة واستخدم الاختبار التائي عند الدلالة الإحصائية ($\alpha = 0,05$) مركز ايداع الرسائل الجامعية

لقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح غير الإداريين على المقاييس الأربعة، حيث سجل غير الإداريين مستويات أداء على مقاييس الضغط النفسي، والقلق كحالة ومقياسه كسمة، ونمط سلوك (أ) أقل وبفروق إحصائية دالة.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسات ليملي وريموند (Lemley and Raymond 1987) ووليامسون ورفاقه (Williamson *et al.*, 1989) وكاناوييه ورفاقه (Canaway 1984) من أن الضغوط النفسية مرتفعة لدى الاداريين مقارنة مع غير الاداريين لأسباب منها: الأولويات غير المناسبة، ومسائل لها علاقة بالوقت وادارته، والعلاقات مع الرؤساء والمرؤوسين والامور المالية، اضافة إلى الصراعات التي يعاني منها المدير والمسؤوليات الادارية المرهقة واتباع اساليب غير مجدية في السيطرة على المرؤوسين.

وقد يكون مصادر الضغط النفسي لدى الاداريين في القطاع الصحي في المملكة العربية السعودية مشابه لتلك التي أشار إليها جري (Gray, 1983) والمتعلقة بالمناخ التنظيمي والهيكل التنظيمي للمؤسسة اضافة إلى القيود الادارية والعلاقات مع الاخرين وتوقعات الدور وضرورة اتخاذ قرارات هامة وقلة المساندة الاجتماعية وقضايا التمويل.

وقد يكون السبب وراء ارتفاع مستويات الضغط النفسي لدى الإداريين هو ارتفاع عدد المنغصات اليومية Daily Hassles مثل عبء العمل، وعلاقاتهم مع الآخرين وعدم دعم الزملاء ومسؤوليات الإدارة المرهقة والواسطة والطلبات غير المريحة من الزملاء والأصدقاء والزيارات الشخصية غير المحددة مسبقاً التي تعمل على ضياع وقت الإداري ووجود أخطاء تتعلق بالعمل تؤثر على تحقيق الأهداف العامة التي تسعى المؤسسة إلى بلوغها، مقارنة مع غير الإداريين فعلى سبيل المثال وجد لازاروس وآخرون Lazarus et al., (1981) وجود علاقة بين عدد المنغصات أو التجارب اليومية المنغصة وأعراض لاضطرابات نفسية من مثل الاكتئاب، والقلق، والضغط النفسي وهذا ما أظهرته دراسة هولاهان وآخرون (1984) والتي أشارت إلى وجود علاقة قوية بين أحداث الحياة والمنغصات السلبية، لدى ٣٤ رجلاً وامرأة ممن يشغلون مراكز إدارية، وبين الضغط النفسي. وفي الوقت نفسه هناك علاقة تماسية بين المهارات الشخصية وسوء التكيف، بمعنى أنه كلما تحسنت مهارات الشخص قل سوء التكيف.

وقد تعير دراسة جول (Gall, 1982) بعض الدعم لهذه الدراسة حيث توصلت تلك الدراسة إلى أن ٢٢% من أفراد العينة البالغة (١٢٢) من مديري ومديرات المدارس يتلقون علاجاً نفسياً بسبب ارتفاع مستويات الضغط النفسي وأن ٧٠% من أفراد الدراسة يتميزون بنمط سلوك (أ) وهو النمط الأكثر قابلية للتأثر بالضغوط النفسية وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة ميلز (Mills, 1981) التي أجريت على مجموعة من مديري المدارس في ولاية كاليفورنيا الأمريكية والتي أشارت إلى إن المديرين يعانون ضغوطاً نفسية ناجمة عن العمل الإداري.

أما من ناحية المتغير الثاني في الدراسة وهو القلق وعلاقته بالعمل الإداري، فإن القلق يعرف بأنه استجابة انفعالية تتميز بمشاعر الخوف الشديد والتوتر الفسيولوجي (Hoeksema, 1998) وقد يكون القلق استجابة طبيعية للضغط النفسي، فالضغط النفسي يمكن أن يقود الفرد إلى الخوف والهجم وعدم القدرة على التفكير بوضوح، إضافة إلى ردود فعل فسيولوجية مصاحبة من مثل سرعة دقات القلب والشد العضلي. (Cohen, 1980). ولتوضيح العلاقة بين الاثنيين يمكن القول إن مصادر الضغط، والتي غالباً ما تكون واضحة، قد تنتج القلق، بينما يكون القلق عاماً وأقل وضوحاً ويحدث عندما لا يكون هناك ضغط في الوقت الحاضر. إن وجود القلق في الحالة السابقة يحدث ضغطاً نفسياً، خاصة عندما يحاول الفرد إن يقرر، ومن غير نجاح أحياناً،

سبب قلقه، فالقلق هنا يحدث بسبب الضغط ويمكن إن يكون مصدراً للضغط (Feldman, 1989).

قد يكون أحد العوامل وراء ارتفاع مستويات القلق لدى الإداريين في هذه الدراسة المصاعب المرتبطة بالدور الإداري، فقد اشارت نتائج الأبحاث إلى أن مصاعب الدور تلعب دوراً أساسياً في التوتر والقلق (Schafer, 1996) كما أن صراع الدور داخل المؤسسات أو التنظيمات الإدارية قد يكون سبباً في ارتفاع درجة التوتر والقلق كما أوضحها إيفانسفيس ومايتسون Ivancevich and Matteson ووردت في (Schafer (1996) ويرتبط بصراع الدور عامل آخر هو غموض الدور الذي يعني عدم وضوح الدور، وقلة التأكد من متطلبات الدور، حيث يترتب على غموض دور الإداري نتائج غير سارة من بينها القلق.

ومن الأسباب المحتملة لارتفاع مستويات القلق لدى الإداريين والتي أكدت عليها الدراسات هو أن الأعباء الثقيلة إضافة إلى عدم الأمان وعدم وجود فرص حقيقية للنمو الشخصي والمهني والعلاقات غير المرضية بين الإدارة والعمال والإدارة والرؤساء وهذا ما أكدت عليه نتائج مراجعة إيفانسفيس ومايتسون (Ivancevich and Matteson (1980) للعديد من الدراسات التي بحثت هذا الموضوع، وقد تكون الأسباب السابقة وراء ارتفاع مستويات القلق لدى عينة الدراسة.

لقد تميز متوسط أداء الإداريين على مقياس نمط السلوك (أ) بمستوى عال مقارنة مع غير الإداريين. وهذا يتفق مع دراسة قيل (Gall, 1982) حيث اشارت تلك الدراسة إلى إن ٧٠% من أفراد عينة الدراسة والبالغ عددهم ١٢٢ من مديري المدارس الحكومية في ولاية داكوتا الشمالية يتميزون بنمط الشخصية (أ) وهو النمط الأكثر قابلية للتأثر بالضغوط النفسية.

وقد يكون لنمط السلوك (أ) علاقة قوية مع الضغوط النفسية حيث تشير دراسة جلاس (Glass, 1977) إلى أن أفراد النمط السلوكي (أ) يظهرون ردود فعل أقوى حيال المثيرات الضاغطة في المواقف المتنوعة، وقد أشارت إلى النتيجة نفسها دراسة دسبنوسكي ورفاقه (Desbnoski et al., 1978)

من المهم هنا أن يدرك أن نمط السلوك (أ) يعتمد في ظهوره أو عدم ظهوره على البيئة أو الموقف الاجتماعي الذي يجد المرء نفسه فيه. فعلى ما يبدو أن الإداريين في هذه الدراسة وفي الدراسات السابقة يعيشون في بيئة أو ثقافة تتميز بالسرعة في الإنجاز والتنافس وسرعة الغضب وعدم الأمان الوظيفي والتوقعات المرتفعة جداً وربما اتجاهات عدائية نحو الآخرين مما

يؤدي إلى ظهور سلوكيات النمط (أ) . أن الحقيقة السابقة متوافقة مع وجهة نظر لازاروس وفولكمان (١٩٨٤) التي تقول بأن الضغط هو نتيجة تفاعل متبادل بين الذات والموقف الذي يجد المرء نفسه فيه.

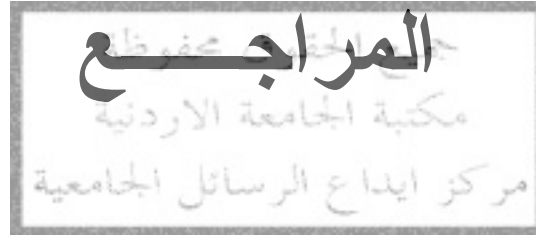
وأخيراً، فإن نتائج هذه الدراسة تقود إلى التوصيات التالية:

١- استخدام عينات ذات حجم أكبر وتصميم إحصائي يأخذ بعين الاعتبار مدى التفاعل والعلاقة بين المتغيرات الثلاثة: الضغط النفسي والقلق ونمط سلوك (أ) لدى الإداريين وغير الإداريين والناس العاديين الذين لا يعملون بوظائف رسمية.

٢- استخدام عينات تحتوي على إداريين وغير إداريين من كلا الجنسين وفي مختلف مجالات النشاط الاقتصادي الحكومية والخاصة.

٣- قياس أثر مستويات الضغط النفسي والقلق ونمط سلوك (أ) على أسر ورفاق العمل للإداريين وغير الإداريين.

٤- العمل على بناء وتطوير برامج إرشادية وقائية، قائمة على مساعدة الأفراد على فهم الدور الذي تلعبه العوامل النفسية وأثارها على الفرد وخصوصاً عند شغله منصباً إدارياً.



المراجع العربية

- أبو مغلي، سمير. ١٩٨٧. مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الإعدادية والثانوية. رسالة جامعية (ماجستير). الجامعة الأردنية. عمان-الأردن.
- أشقر، نادية. ١٩٩٥. مصادر الضغط النفسي لدى النساء العاملات المتزوجات وغير المتزوجات في القطاع العام في مدينة الزرقاء. رسالة جامعية (ماجستير). الجامعة الأردنية. عمان-الأردن.
- دسوقي، راوية. ١٩٩٠. فعالية الذات وعلاقتها بأحداث الحياة الضاغطة وبعض الاضطرابات النفسية لدى المراهقين. مجلة كلية التربية بالزقازيق. العدد ٢٤. ص ٢٦٩-٢٩٨.
- درّاس، لينا. ١٩٩٩. العلاقة بين بعض العوامل النفسية والإصابة بأمراض القلب في الأردن. رسالة جامعية (ماجستير) الجامعة الأردنية عمان-الأردن.
- رشدي، هارون. ١٩٩٤. البنية العاملية للحاجات والضغوط النفسية لدى عينة من طلاب الجامعة. مجلة كلية تربية طنطا. العدد السابع. ص ١٠١-١٠٧.
- سميرات، سهام. ١٩٩٥. الضغط النفسي لدى مديري المدارس الحكومية في لواء مادبا. رسالة جامعية (ماجستير) غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان-الأردن.
- شاويش، نايف. ١٩٩١. دراسة مسحية لمستويات القلق عند معلمي ومعلمات التربية الرياضية لمرحلة التعليم الأساسي في محافظة عمان. رسالة جامعية (ماجستير). الجامعة الأردنية. عمان-الأردن.
- فرح، عدنان وعتوم، عدنان. ١٩٩٩. بناء قياس نمط السلوك (أ) مجلة أبحاث اليرموك. سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية. المجلد ١٥. العدد ٣. ص ٢٩-٤٠.
- موسوي، حسن. ١٩٩٨. الضغوط النفسية لدى العاملين في مجال الخدمة النفسية. المجلة التربوية. العدد ٤٧. المجلد ١٢. الكويت.
- نيال، مايسه. ١٩٩٧. أساليب مواجهة ضغوط أحداث الحياة وعلاقتها ببعض الاضطرابات الانفعالية لدى عينة من طلاب وطالبات جامعة قطر. المؤتمر الدولي الرابع لمركز الإرشاد النفسي بجامعة عين شمس. القاهرة.

باتيل، شاندر. ١٩٩٧. **أمراض القلب: سبيلك للوقاية الذاتية والعلاج**. دار الرشيد للنشر. دمشق. سوريا.

جبريل، موسى. ١٩٩٥. تقديرات الأطفال لمصادر الضغط النفسي لديهم وعلاقتها بتقديرات آبائهم وأمهاتهم. **مجلة دراسات. العلوم الإنسانية**. المجلد الثاني والعشرين (أ). العدد الثالث. الجامعة الأردنية. عمان - الأردن. ص ١٤٦٧-١٤٩٥.

سالم، مؤيد. ١٩٩٠. التوتر التنظيمي مفاهيمه. أسبابه واستراتيجيات إدارته. **مجلة الإدارة العامة**. مجلد ٣. العدد ٦٧-٦٨. ص ٧٩-٩١.

ستوما، جان بنجامان. ١٩٩٧. **الكرب**. ترجمة وجيه أسعد دار البشائر. دمشق.

عسكر، علي. ١٩٩٧. **السلوك التنظيمي في المجال التربوي**. الكويت دار العلم للنشر والتوزيع.

عسكر، علي، وعباس، أحمد. ١٩٨٨. مدى تعرض العاملين لضغط العمل في بعض المهن الاجتماعية. **مجلة العلوم الاجتماعية**. مجلد ١٦. عدد ٣-٤. ص ٦٥-٨٥.

عبد السميع، محمد. ١٩٩٠. **الانهماك النفسي للمعلم وعلاقته بالمنهاخ النفسي والاجتماعي المدرسي**، رسالة جامعية (ماجستير). كلية التربية. جامعة المنصورة - العراق.

ناصر، لميس. ١٩٩٥. **الضغط النفسي لدى الكبار العاملين والمتقاعدين**. رسالة جامعية (ماجستير) غير منشورة. الجامعة الأردنية. عمان - الأردن.

Atwater, E. 1990. *Psychology of Adjustment: Personal growth in changing world*. (4th ed.,) England, cliffs Prentice Hall.

Averill, J, R. 1979. A selective Review of cognitive Behavioral factors Involved in the Regulation of stress In: Depne, Richard A. (Ed.), *The psychobiology of the Depressive Disorders: Implications of or the Effects of stress*, Academic press.

Barocas, H. Reichman , W and schweble, A. 1983 . *A personal Adjustment and Growth*. St martins.

Bellak, A. and Hereson, M. 1990. *International Handbook behavior modification and therapy* (2nd . ed) plenun press, New York.

Benjamine, L. 1987. Understanding and managing stress in the Academic world. Eric clearinghouse on counseling and personal servieces, washington, Michigan.

Blocher, D. 1987. *the professional Counsellor*, Collier Macmillan, New York.

Brannon, L. and fiest, J. 1992. *Health psychology* (2 nd Ed.,) wadsworth, publishing company, Belmont, CA.

Brodsky, S,L. 1987. *The psychology of adjustment and well being*, Holt Rinehart and winston. Michigan, New York.

Caplar G,D. 1981. Mastery of stress: *Psycological Aspeets American Journal*, 52, 413-416.

Charles N. G, Evertt E. A, Ronald J. E. 1985. *Management for Effective performance*. Publishing Company. Belmont, CA.

Charlesworth, E. H, and Nathan, R.G. 1984. *Stress Management, Acomprehensive guide to your well- being*. Coryi Books, London.

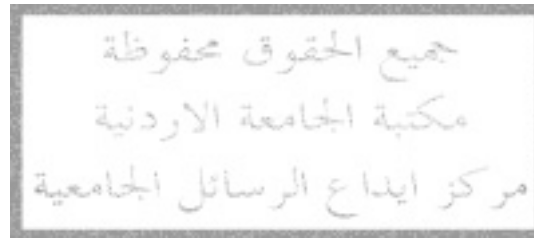
- Cohen R.J. 1994 . *Psychology and adjustment: values, culture, and change*, Allyn and Bacon. Boston
- Cohen, S. 1980. After- effects of stress on Human performance and social behavior: A review of research and theory. *Psychological Bulletin*, 88,82-108.
- Coleman, J. Carson, R. Butcher, J. 1983. *Abnormal psychology in modern life*.(8th ed) Scott foreman company, Glenview, Ill.
- Conaway, B. Coleman, A. 1984. Burnout and school administrators A Review of literature *Journal of small school – Forum*; 1-3.
- Dembroski, T.M and MacDougall, J.M. 1978. Stress Effect on Affiliation Preferences Among subjects possessing the type A prone pattern. *Journal of Consulting and Clinical psychology*, 56,3,342-349.
- Ernestine forrest Huff. 1991. *A descriptive study of perceived stress in Elementary school principals* In Delaware. Unpublished ED. D. University of Delaware.
- Faranklin L, F. 1986. *Stress Perception Among Kentucky secondary school principals*, Unpublished Ed. d. Kentucky state University.
- Farkas, James. 1982. Stress and the school principal : old myths and new findings. *Journal of administor's Notebook*, 30, 8- 1-4.
- Feldman , R. 1989. *Adjustment: psychology to a complex world*. McGraw – Hill , New York.
- Fontanta, A and. Dovidio. 1984. the relationship Between stressful life Events and school Related performances of Type “A” and type “B” Adolescents. *Journal of Human stress*, 28,6, 50-55.
- Fortin. 1989. *Machiavellian Behavior and School Principals level of stress*. New York.

- Foster, F. 1986. stress perception Among Kentucky secondary school principals, unpublished Ech. D. Kentucky, university of Kentucky.
- Hass, K. 1979. Abnormal psychology. Northland co , New york.
- Hoeksema, S. 1998. *Abnormal Psychology*. the McGraw-Hill Companies Boston. MA
- Holahan, C, Holahan, C, and Belk, S. 1984. Adjustment in Aging: the Roles of life stress, Hassles, and self Efficacy, *Health psychology*, 3, 4, 328-415.
- Gall , William. 1982. Job- Related stress Factors Among selected Public School Superintendents In North Dakota and South Dakota, *Dissertation Abstracts International*, Univ of south Docata, V.43, N.2.
- Galloway, D. 1982. *Teachers and stress*. Final Report. victoria Univ of wellington.
- Glass, D.C. 1977. *Behavior patterns: stress & Coronary Disease Hillsdale, NJ: Erlbnum .*
- Gray Kenneth, frank. 1983. Adminstrative stress: An Application of the person Environment (P.E) fit theory, *Dissertation Abstracts International* univ of fordham. Vol 43. No. 12.
- Laux , L., and vossell, G. 1982. the Theoretical and Methodological Issues in Achievement Related Stress and Anxiety Research , In Heinz, W. Krohn, and laux, L. (Eds), *Achievement, Stress, and Anxiety*, Hemisphere publishing corporation.
- Lazarus, R and Folkman S. 1984. *Stress, appraisal and coping*. Springier publishing New York.
- Lazarus, R. 1966. *Psychiatry stress and coping process*, McGrow- Hill. Book company NewYork.

- Lemley, P. Raymond E. 1987. Guidelines for Recognizing the Subtitle Indicators of Stress. *Journal of NASSP- Bulletin*; 71, 497, 134-137.
- Mills, J. 1981. Psychological Stress and Coping Techniques Among Selected Elementary School Principals. *Dissertation Abstracts International*, Univ. of California .42, 8 .
- Morris, C. 1990. *Contemporary Psychology and Effective Behavior*, Harper Collins Publishers, Michigan.
- Rathus, S. 1990. psychology 4th Ed. Hott, *Rinehart and winston*, prentice-Hall. N.J.
- Rowe, C. 1975. *An Outline of Psychiatry* (6th ed) william .and Brown Iawa. Dubuque.
- Schafer, W. 1996. *Stress Management for wellness*. Harcourt Brace Jovanuich Collage Publishers, New York.
- Schwebel, A, Andraw, B, Harvey A; Reichman W, and Schwebel ,A. 1990. *Personal Adjustment and Growth: A life span Approach*, (2nd Edition) , Milton, WMC, Brown publisher, New York.
- Shinn, M. 1984. Coping with Job stress and Burnout in Human services, *Journal of Personality and Social Psychology* 40, 4, 864-875.
- Shultz, and schonflug. P. 1982. Regulatory Activity during states of stress In: Heinzw Krohne and lothar laux (Eds.) : *Achievement, Stress, and Anxiety*, Hemisphere publishers.
- Taylor, S.E. 1986. *Health psyohology*, Random House, Rinehart and winston, Michigan. New York.
- Washington, K-R. 1982. Stress: Is it Amajor Problem for Urban School Principals? *Journal of clearing House*, 55, 9, 389-391.

Welford A.T. 1974. *Man under stress*, Taylor and francis, Ltd. London.

Williamson, J. and Campbell, L. 1987. Stress in the Principalship : What Causes It ?. *Journal of NASSP- Bulletin*; 71, 55, 109-112.



الملاحق

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

الملحق رقم (١)

استبانة لقياس شدة الضغط النفسي لدى الكبار

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم

تحية طيبة وبعد ..

يقوم الباحث بدراسة حول مستويات الضغط النفسي لدى الإداريين وغير الإداريين في مديريات الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

نأمل منكم الإجابة على فقرات الاستبانة المرفق بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة أمام كل فقرة من الفقرات والتي تعبر عن درجة شعورك بالضغط النفسي (الضيق والقلق) نتيجة لتعرضك للحدث المذكور في الفقرة بداع الرسائل الجامعية

نرجو الدقة في الإجابة، علما بأن المعلومات الواردة في الاستبيان سوف تستخدم لأغراض البحث فقط.

شكرا لتعاونكم

الباحث

ماطر بن عواد الحربي

قائمة مصادر الضغط النفسي لدى الكبار

(الشدة)

الرقم	الفقرة	شدة الضغط النفسي			
		مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة
١.	وفاة الزوجة				لا تنطبق
٢.	ضعف الذاكرة				
٣.	وفاة صديق حميم				
٤.	مرض أحد أفراد الأسرة				
٥.	الضعف الجسدي				
٦.	سوء العلاقة مع الجيران				
٧.	عدم التقبل من الآخرين				
٨.	الخوف من المستقبل				
٩.	مشكلات تتعلق بالسكن				
١٠.	الأرق				
١١.	صعوبات جنسية				
١٢.	انتشار التعصب				
١٣.	الانفصال عن الزوجة				
١٤.	الشعور بالوحدة				

					١٥. التعرض للمرض أو الإصابة
					١٦. تقليد الشباب لقيم وأساليب سلوك أجنبية
					١٧. صعوبات مالية
					١٨. تأمين مستقبل الأبناء
					١٩. التغيرات في المظهر الجسمي
					٢٠. روتين الإجراءات الحكومية
					٢١. الأوضاع السياسية في المنطقة
					٢٢. تخيير محل الإقامة
					٢٣. فشل أحد الأبناء في إيجاد وظيفة أو عمل
					٢٤. تقاعد الزوجة
					٢٥. الشعور بالكبر (تقدم السن)
					٢٦. متطلبات العادات الاجتماعية
					٢٧. المشكلات الزوجية
					٢٨. وفاة أحد الأبناء
					٢٩. وفاة أحد الأقارب
					٣٠. عدم وجود أصدقاء مخلصين

					٣١. فشل أحد الأبناء في الدراسة
					٣٢. التقاعد
					٣٣. قرب التقاعد
					٣٤. الشعور بعدم الأهمية الشخصية
					٣٥. عدم توفر وسائل الترويح
					٣٦. الشعور بعدم تقدير الأبناء
					٣٧. عدم توفر ضمان اجتماعي مرفق محفوظة للشيوخ
					٣٨. المشكلات الناجمة عن العمل
					٣٩. صعوبة ملء أوقات الفراغ
					٤٠. طغيان المادة على الناس
					٤١. ثقل المسؤولية والأعباء
					٤٢. صعوبة استخدام المواصلات
					٤٣. مرض أحد الأقارب
					٤٤. مشاكل زواجية يعيشها الأبناء
					٤٥. الخلافات بين أفراد الأسرة
					٤٦. الفشل في تحقيق أهداف شخصية
					٤٧. الاعتمادية على الآخرين

					٤٨. تغيير القيم الاجتماعية في مجال العلاقة بين الجنسين
					٤٩. عدم تكافؤ الفرص في المجتمع
					٥٠. العيش مع الأبناء بعد زواجهم
					٥١. الشعور بإهمال المقربين
					٥٢. ترك الأبناء للبيت بعد الزواج
					٥٣. انتشار الفقر والظلم الاجتماعي
					٥٤. وفاة أحد الأحفاد

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الأردنية
مركز أبحاث الرسائل الجامعية

الملحق رقم (٢)

بسم الله الرحمن الرحيم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

(استبانة تقييم الذات)

هذا الاستبيان مصمم لتقييم الذات، ويهدف إلى جمع المعلومات حول التقييم الذاتي ويشمل على قائمتين (أ) و (ب) وتتكون كل قائمة من (٢٠) فقرة ومجموع الفقرات (٤٠) فقرة. أرجو الإجابة على فقرات القائمتين (أ) و (ب)، وذلك بوضع دائرة حول الرقم المناسب على يسار العبارة المقابلة والتي تشعر بها فعلاً ودون تردد، علماً بأن إجابتك الحقيقية سيكون لها الأثر الكبير في صدق هذا الاستبيان وستستخدم هذه المعلومات بغرض البحث العلمي فقط. لذا أرجو تعبئة المعلومات اللازمة بدقة في المكان المخصص لها ولك جزيل الشكر والامتنان.

الباحث

ماطر بن عواد الحربي

قائمة تقييم الذات (أ)

- ضع دائرة حول رقم على يسار العبارة التي تقرأها والتي ترى أنها تنطبق مع حالتك التي تشعر بها الآن، أي في هذه اللحظة بالذات.
- لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة.
- لا تضع وقتاً طويلاً أمام أي عبارة وحدد الإجابة التي تبدو أنها تصف مشاعرك بدقة.

درجة كبيرة	درجة متوسطة	درجة قليلة	أبداً		
٤	٣	٢	١	أشعر بهدوء	١.
٤	٣	٢	١	أشعر باطمئنان	٢.
٤	٣	٢	١	أنا متوتر	٣.
٤	٣	٢	١	أشعر بخوف	٤.
٤	٣	٢	١	أشعر بأنني في حالتي الطبيعية	٥.
٤	٣	٢	١	أشعر بارتباك	٦.
٤	٣	٢	١	أشعر بضيق من احتمال سوء حظي	٧.
٤	٣	٢	١	أشعر باستقرار	٨.
٤	٣	٢	١	أشعر بقلق	٩.
٤	٣	٢	١	أشعر بأنني مستريح	١٠.
٤	٣	٢	١	أشعر بثقة في نفسي	١١.
٤	٣	٢	١	أشعر بأنني عصبي	١٢.

٤	٣	٢	١	أنا مضطرب	.١٣
٤	٣	٢	١	أشعر بأن أعصابي مشدودة	.١٤
٤	٣	٢	١	أحس باسترخاء	.١٥
٤	٣	٢	١	أشعر براحة البال	.١٦
٤	٣	٢	١	أنا منزعج	.١٧
٤	٣	٢	١	أشعر بتوتر زائد	.١٨
٤	٣	٢	١	أشعر بفرح	.١٩
٤	٣	٢	١	أشعر بسرور	.٢٠

قائمة تقييم الذات (ب)

- ضع دائرة حول على يسار العبارة التي تقرأها والتي ترى أنها تنطبق مع حالتك التي تشعر بها.
- لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة.
- لا تضيق وقتا طويلا أمام أي عبارة وحاول تحديد الإجابة التي تبدو أنها تصف مشاعرك بدقة.

دائما تقريبا	غالبا	أحيانا	أبدا تقريبا		
٤	٣	٢	١	أشعر بسرور	٢١.
٤	٣	٢	١	أتعب بسرعة	٢٢.
٤	٣	٢	١	أشعر أنني أكاد أبكي	٢٣.
٤	٣	٢	١	أود لو كنت سعيدا مثل الآخرين	٢٤.
٤	٣	٢	١	أخسر بعض الأشياء لأنني لا أستطيع اتخاذ القرار بسرعة كافية	٢٥.
٤	٣	٢	١	أشعر باستقرار	٢٦.
٤	٣	٢	١	أنا هادئ وأعصابي باردة	٢٧.
٤	٣	٢	١	أشعر بأن المتاعب تتراكم عليّ لدرجة أنني لا أستطيع التغلب عليها	٢٨.
٤	٣	٢	١	أقلق كثيرا من أشياء لا تستدعي حقيقة أن أقلق منها	٢٩.
٤	٣	٢	١	أنا سعيد	٣٠.

٤	٣	٢	١	أميل إلى أخذ الأمور بجدية	.٣١
٤	٣	٢	١	أشعر بعدم الثقة في نفسي	.٣٢
٤	٣	٢	١	أشعر باطمئنان	.٣٣
٤	٣	٢	١	أحاول تجنب مواجهة مشكلة أو صعوبة	.٣٤
٤	٣	٢	١	أشعر باكتئاب	.٣٥
٤	٣	٢	١	أنا مرتاح البال	.٣٦
٤	٣	٢	١	تدور في ذهني بعض أفكار غير هامة تضايقني	.٣٧
٤	٣	٢	١	عندما أفشل في شيء لا أستطيع أن أبعد عن فكري	.٣٨
٤	٣	٢	١	أنا شخص ثابت	.٣٩
٤	٣	٢	١	أصبح في حالة توتر وارتباك عندما أفكر في حياتي الحالية	.٤٠

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ...

يقوم الباحث بدراسة حول نمط السلوك لدى الإداريين وغير الإداريين في مديريات الشؤون الصحية بالمنطقة الشرقية في المملكة العربية السعودية.

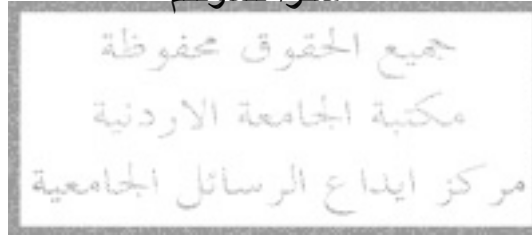
نأمل منكم الإجابة على فقرات الاستبانة المرفق بوضع إشارة (X) في الخانة المناسبة أمام كل فقرة من الفقرات لبيان مدى انطباق تلك الفقرة على وضعك.

أرجو أن تتسم إجابتك بالدقة والصراحة والموضوعية التامة، علما بأن أية معلومات ستدلى بها ضمن سياق هذا الاستبانة ستعامل بسرية تامة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العملي فقط.

شكرا لتعاونكم

الباحث

ماطر بن عواد الحربي



الاستبيان

الرقم	الفقرة	دائما	أحيانا	أبدا
١.	أشعر بأن الوقت غير كاف لإنجاز ما لدي من أعمال			

			٢. أتمنى لو كان هناك أكثر من ٢٤ ساعة باليوم لأتمكن من إنجاز أعمالي
			٣. يتراكم لدي العمل بسبب الضيق
			٤. أنزعج إذا شعرت أن الوقت يضيع سدى
			٥. أو من بأن السرعة هي عامل أساسي للنجاح في أي عمل
			٦. أشعر وكأنني في سباق مع الزمن
			٧. أحب السرعة عند ركوب أو قيادة السيارة
			٨. أحاول إنجاز أكثر من عمل
			٩. أعمل على جدولة الكثير من أعمال في وقت محدود
			١٠. يضايقني ازدحام السير
			١١. أقوم بإنجاز عمليين معا للاستفادة من الوقت
			١٢. أجد نفسي أفكر في مواضيع خارجة عن إطار الحديث مع الآخرين
			١٣. أنهمك بالتفكير بأكثر من شيء بنفس الوقت
			١٤. أشعر بتزاحم فكرتين أو أكثر خلال حديثي مع الآخرين
			١٥. ينتابني شعور بالذنب عند قضاء بعض الوقت في الراحة والاستحمام بعيدا عن العمل

			التفكير في أعماله يحول دون الإصغاء التام للآخرين	.١٦
			أحاول أن أتوقع خلاصة ما يريد الآخريين قوله اختصارا للوقت	.١٧
			أبحث عن أكثر الطرق فعالية لإنجاز أعمال والتفوق فيها	.١٨
			أنزعج إذا خسرت في إحدى الألعاب	.١٩
			أهتم بالفوز بالألعاب أكثر من اهتمامي بالاستمتاع بها	.٢٠
			لدي رغبة ملحة بأن أكون الأفضل سائل الجامعة	.٢١
			أشعر بأن أهدافي وطموحاتي صعبة التحقيق	.٢٢
			يصف العديد من الناس أهدافي وطموحاتي بأنها غير واقعية	.٢٣
			أنزعج وأحبط كلما فكرت بأهداف وطموحات لم أحققها بعد	.٢٤
			أجد صعوبة في الثقة بالآخرين	.٢٥
			يرادوني الشك بنوايا الآخرين	.٢٦
			أجد نفسي أفكر في مواضيع خارجة عن إطار الحديث مع الآخرين	.٢٧
			يحول انشغالي بالعمل دون الحصول على وقت كاف من الراحة والاستجمام	.٢٨

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

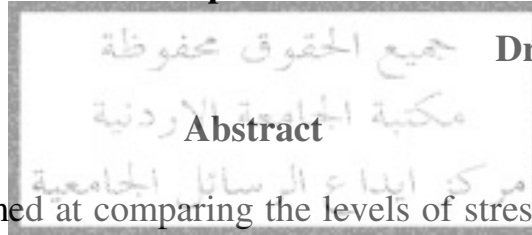
الملخص باللغة الإنجليزية

جميع الحقوق محفوظة
مكتبة الجامعة الاردنية
مركز ايداع الرسائل الجامعية

Compression of levels of stress, anxiety, and type A behavior among public health administrators and non-administrators in the eastern region of Saudia Arabia

**By
Mater Al-Herby**

Supervisor



Dr. Ass'ad Al-Zoubi

This study aimed at comparing the levels of stress, anxiety and type A behavior among administrators and non-administrators of the public health affairs at the eastern parts of Saudia Arabia.

The sample of the study composed of (68) subjects, half of them were public health administers, and the other half were public health employees who were not occupying any administration position at the time of the study. Three measures were used to examine and compare the levels of stress, anxiety, and Type A behavior among health administrators and non-administrators.

Results of the study higher levels of stress, anxiety, and type A for the public health administrators. Comparing with the non- administrators.

This study has recommended more research, with larger sample include women administrators, and to study the interaction between stress, anxiety, and type A behavior.