

ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات وعلاقتها بنمط الشخصية

ختام علي مطر الضمور*

ملخص

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى مستوى ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات، وعلاقتها بنمط الشخصية، وتكونت عينة الدراسة من (97) فردا من العاملين مع المدمنين والمتعاطين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير مقياس ضغوط العمل، واستخدام مقياس آيزنك لأنماط الشخصية، وتم التأكد من دلالات صدقهما وثباتهما، وأشارت النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد العينة لضغوط العمل جاءت بدرجة متوسطة على المستوى الكلي، وعلى مستوى الأبعاد كانت متوسطة على أبعاد (العبء الزائد، صراع القيم، وافتقاد التغذية الراجعة)، ومنخفضة على بعدي (العجز، وقلة المعلومات)، كما أشارت النتائج إلى أن (46,2%) من أفراد العينة يتميزون بسمة الانبساط، و (53,8%) يتميزون بسمة الانطواء، في حين (47,3%) يتميزون بالعصابية، و (52,7%) يتميزون بالاتزان، وأظهرت النتائج فروقا دالة إحصائية على المستوى الكلي لضغوط العمل للأبعاد (صراع الدور، العجز، وقلة المعلومات) تعزى لمتغير سمة الشخصية (العصابية- الاتزان)، وأشارت إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأنماط الشخصية (الانبساط- الانطواء)، بينما أظهرت وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة مع بعد الاتزان، وعلاقة ارتباطية طردية ذات دلالة مع بعد العصابية، ولم تظهر النتائج فروقا دالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات من أهمها: تخطيط أنشطة ترفيهية جماعية للتخفيف من ضغوط العمل ضمن المؤسسات ولتبادل الخبرات.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، نمط الشخصية، العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات.

* المدرسة النموذجية، جامعة مؤتة.

تاريخ تقديم البحث: 2021/6/17م.

تاريخ قبول البحث: 2021/11/28م.

© جميع حقوق النشر محفوظة لجامعة مؤتة، الكرك، المملكة الأردنية الهاشمية، 2023 م.

Work Stress among Workers with Drug Addicts and Abusers and its Relationship with Personality Style

Khitam Ali Aldmoor*

dmoorkhitam@gmail.com

Abstract

This study aimed to identify the level of work stress among workers with drug addicts and abusers and its relationship with personality style. The study sample consisted of (97) individuals working with drug addicts and abusers. To achieve the goals of the study, a work stress scale was developed, and the Eysenck scale was used for personality types, and their validity and reliability were confirmed. The results indicated that the arithmetic averages of the sample members' estimations of work stress came to a medium degree at the total level, and at the level of dimensions, they were medium on the dimensions of overload, conflict of values, and lack of feedback, and low on two dimensions: deficit and lack of information. The results also indicated that (46.2%) of the sample members are characterized by the trait of extraversion, and (53.8%) are characterized by the trait of introversion, while (47.3%) are characterized by neuroticism, and (52.7%) are characterized by balance. The results showed statistically significant differences at the total level of work stress for the dimensions of role conflict, disability, and lack of information due to the personality trait variable (neuroticism - balance), and indicated that there was no statistically significant correlation between work stress and personality patterns (extroversion-introversion), while it showed a statistically significant inverse correlation with the balance dimension, and a positive direct correlation with the neuroticism dimension. The results did not show statistically significant differences in the level of work stress due to the gender variable. The study concluded with a number of recommendations, the most important of which are planning group recreational activities to relieve work pressures within institutions and to exchange experiences.

Keywords: Work Stress, Personality Style, Workers with Drug Addicts and Abusers.

* Faculty of Business, Mutah University.

Received: 17/6/2021.

Accepted: 28/11/2021.

© All rights reserved to Mutah University, Karak, The Hashemite Kingdom of Jordan, 2023.

المقدمة والخلفية النظرية:

ربما أصبحت الحياة أكثر تعقيدا بعد سيطرة اقتصاد السوق على النظام العالمي، فأصبحت ظروف الحياة أكثر ضغطا، وأوجدت مطالب التنمية والمنافسة ظروفًا مهنية واقتصادية واجتماعية متعددة ساهمت في ازدياد الإحساس بضغط الحياة، خاصة بضغط العمل؛ مما أدى إلى ضرورة الاهتمام بهذه الظاهرة وأبعادها، وأسبابها، وأساليب التعامل معها.

وقد أصبحت ضغوط العمل سمة من سمات هذا العصر حيث يعتبرها البعض القاتل الصامت؛ لما تسببه من أمراض واضطرابات نفسية مثل: زيادة الشعور بالقلق، والإحباط، وارتفاع ضغط الدم، وآلام الظهر... إلخ، ومن هنا جاء الاهتمام ببيئات العمل وضغوط العمل، وقد كشف الباحثون أن ضغوط العمل لا تعود مباشرة إلى العوامل المرتبطة بمحيط العمل فقط، بل أن للعوامل الاجتماعية، والثقافية، والاقتصادية، دوراً نشطاً فيها، وهي مصادر خارجية قد يتأثر بها الفرد أو لا يتأثر، وذلك حسب نمط الشخصية، وكيفية تفاعلهم معها، فالبعض يستطيع مواجهتها، والبعض الآخر يكيف سلوكاً يتحدى المحيط، ويظهر لدى بعض الأفراد قابلية التأثر بالضغط، وعدم القدرة على مواجهته والتكيف معه حمزاوي (2013, Hamzawy).

ومن المؤكد أن وظائف معينة تتضمن مصادر ضغط أكثر بكثير من غيرها، فمثلا وظائف الجراحين، والمراقبين الجويين، والطيارين تتضمن مصادر ضغط أكبر من غيرها؛ نظرا لأن حياة الآخرين تعتمد على دقة الأداء، بينما وظائف أخرى مثل رجال الشرطة، والإطفاء تحمل الكثير من الضغط؛ لأن سلامة من يقومون بهذه الوظائف معرضة للخطر، وهناك مهن مثل من يعملون في مجال البنوك والخدمة والفنادق والمكاتب يتعرضون لضغوط بسبب كثرة العمل واستمراريته ريجيو (1999, Reggio).

ومن هنا نلاحظ أن العاملين في مجال تقديم الخدمات الصحية يواجهون ضغوطا متعددة المصادر، فهم يقومون بوظائف مرتبطة بالمحافظة على حياة الآخرين، وفيها قدر كبير من الخطورة، وفيها قدر كبير من العمل المطلوب والمستمر، وربما كان العمل مع مدمني ومتعاطي المخدرات يشكل ضغوطا إضافية للعاملين معهم، بسبب وجود هذه الضغوط مجتمعة من مسؤولية عن حياتهم، وخطر على العامل نفسه، واستمرارية العمل المرهق.

مشكلة الدراسة وأهميتها:

كشف تقرير إحدى شركات التأمين صدر في الولايات المتحدة الأمريكية أن هناك مليون عامل يتغيبون يوميا بسبب ضغوط العمل، وبتكلفة (150) مليون دولار، ويشمل هذا الرقم تكاليف الغياب، وترك العمل، وانخفاض مستوى الإنتاجية، وطلبات التعويض والتأمين، ونفقات العلاج الصحي حمزاوي (2013, Hamzawy).

وذكر (Kenny, 2015) أن (39%) من الأمراض المتعلقة بالعمل التي تم تحديدها من خلال مسح القوى العاملة في بريطانيا خلال العامين 2013 و 2014، تم تصنيفها على أنها الضغوط، والإحباط، والقلق المتعلق بالعمل، حيث كان مجمل عدد أيام العمل التي تم خسارتها نتيجة لهذه الأمراض خلال الفترة المذكورة (3،11) مليون يوم عمل، وقد كانت أكثر المهن تعرضا لهذه الضغوط هي: مهن الرعاية الصحية، والعمل الاجتماعي، والإدارة الحكومية.

كذلك أشارت نتائج بعض الدراسات مثل بوزقاق (Bouzagak, 2006) والنعاس (Al-Naas, 2008) و (Saranani, 2015) إلى الآثار السلبية التي تتركها ضغوط العمل على الأفراد سواء من الناحية الصحية أو النفسية وعلى المؤسسات ودوائر العمل، وتعطيل الإنتاجية، كما قامت الباحثة بدراسة استطلاعية تم خلالها مقابلة مجموعة من العاملين في قطاعات عمل مختلفة حول أكثر الضغوط التي يواجهونها في عملهم وانعكاساتها عليهم، فكانت معظم الإجابات تدور حول ساعات العمل، عدم وضوح الدور، وتداخل الأدوار والصلاحيات، أما عن الآثار: فكانت الشعور العام بالإرهاق، وضعف الدافعية نحو العمل والإنجاز، وعليه فإن مشكلة الدراسة تحددت في التعرف إلى ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات وعلاقتها بنمط الشخصية؛ لما لها من آثار خطيرة فد تنعكس على مستوى الأداء في العمل، وبالتالي على متلقي الخدمة.

أسئلة الدراسة:

ستحاول هذه الدراسة الإجابة عن الأسئلة التالية:

- 1- ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات؟
- 2- ما أنماط الشخصية لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات؟
- 3- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، في تقديرات العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات لمستوى ضغوط العمل وفقا لنمط الشخصية لديهم (الانبساط- الانطواء)، (العصابية- الاتزان)؟

4 هل هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \geq 0.05)$ بين ضغوط العمل ونمط الشخصية لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات؟

5- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، في تقديرات العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات لمستوى ضغوط العمل يعزى لمتغير النوع الاجتماعي؟
أهداف الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى درجة ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات، وأنماط الشخصية الأكثر شيوعاً لديهم، وطبيعة العلاقة بين تقدير مستوى ضغوط العمل ونمط الشخصية، وتقدير العاملين لمستوى الضغوط تبعاً لمتغير النوع الاجتماعي.
أهمية الدراسة:

تنبثق الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خطورة ضغوط العمل وآثارها النفسية، والجسمية، والاقتصادية التي تصيب العاملين بشكل عام، والعاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات بشكل خاص؛ لخطورة العمل مع هذه الفئة من الأفراد، حيث إنها على مساس مباشر بالحفاظ على حياتهم وصحتهم. ولما تشكل من ضغوط تتعلق بمآل العلاج (خاصة في ظل إمكانية حدوث انتكاسات لدى متلقي الخدمة)، والتغذية الراجعة للجهود المبذولة للمحافظة عليهم، كما أنها تنبثق من أهمية الفئة المستهدفة في الدراسة، إضافة إلى أنها ستثري المكتبة بدراسة حديثة حول العاملين مع هذه الفئة.

الأهمية التطبيقية:

تنبثق الأهمية التطبيقية من خلال أن هذه الدراسة ستوفر بعض البيانات التي ربما تستخدم عند صياغة برامج إرشادية تناسب كل نمط شخصية حسب صفاته وسماته للتغلب على ضغوط العمل، وقد تستخدم من قبل بعض المخططين والمسؤولين في رسم سياسات لتقديم الدعم والمساعدة و التعزيز للعاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات، كما أن تطوير مقياس ضغوط العمل والتحقق من خصائصه السكومترية قد يمكننا من استخدامه مع العاملين مع فئات إرشادية أخرى.

حدود الدراسة ومحدداتها:

ستحدد الدراسة بالآتي:

1- الحد البشري: العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات التابعين لوزارة الصحة الأردنية.

2- الحدود الموضوعية: تحددت بعنوان الدراسة وهو ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات وعلاقتها بنمط الشخصية، والمنهج المستخدم وهو الوصفي التحليلي، واستجابة أفراد العينة على فقرات المقاييس المعدة للدراسة.

3- الحد المكاني: المركز الوطني لمعالجة الإدمان، مستشفى الرشيد، مستشفى الاستقلال.

4- الحدود الزمنية: أُجريت هذه الدراسة في الفترة ما بين شهر تشرين 2020 إلى شهر نيسان 2021 .

محددات الدراسة:

وجود قوانين الدفاع في ظل جائحة كورونا التي حددت نسبة دوام العاملين بنسبة (50%) وبالتناوب، كما أنها لم تسمح للأمهات واللاتي لديهن أطفال أقل من (7) سنوات بالدوام، إضافة إلى عدم تعاون بعض العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات في الاستجابة لأدوات الدراسة.

التعريفات والمفاهيم الإجرائية:

تتضمن الدراسة المصطلحات الآتية:

1- ضغوط العمل: حالة الخلل في عملية التفاعل بين الفرد والبيئة التي يعمل فيها نتيجة لتفاعل خصائص الفرد والعمل الذي يمارسه، والذي ينعكس سلبا على حالته الصحية أو النفسية، وبالتالي على مستوى أدائه في المنظمة التي يعمل بها النقيب (AI-Naqeep, 2012)، ويعرف إجرائيا لغايات هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة على مقياس ضغوط العمل المُعد لهذه الدراسة.

2- نمط الشخصية: هو ميل مجموعة من السمات للارتباط ببعضها، مشكلة نسقا متمایزا عن النسق الأخرى، وهو نوع من التنظيم الأكثر عمومية وشمولا، بحيث تكون هذه السمة جزءا من تكوين الأنماط (Eysenck & Wilson, 1975). ، ويعرف إجرائيا: أنه الدرجة التي يحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس اختبار آيزنك للشخصية.

3- العاملون مع مدمني ومتعاطي المخدرات: وهم جميع العاملين ممن يقدمون خدمات صحية ونفسية لمدمني ومتعاطي المخدرات ضمن وزارة الصحة الأردنية.

4- ضغوط العمل: تعد ظاهرة ضغط العمل ظاهرة قديمة حديثة، فطالما هناك عمل فهناك بالضرورة ضغوط مرتبطة به على اختلاف هذه الضغوط قديما وحديثا.

وقد تعددت المفاهيم المرتبطة بضغط العمل، وباستعراض للأدبيات المختلفة نجدها وضحت ثلاث اتجاهات رئيسة تناولت هذا المفهوم، حسين وحسين (Hussein & Hussein, 2006) وهي كالتالي:

الاتجاه الأول: تناول الضغوط باعتبارها أحد المثيرات أو المنبهات التي تتواجد في البيئة وتحدث تأثيرات.

الاتجاه الثاني: يرى أن الضغوط هي استجابة الفرد للمثيرات.

الاتجاه الثالث: يتناول الضغوط باعتبارها التفاعل الذي يحدث بين المثير والاستجابة.

عناصر ضغوط العمل:

يمكن استخلاص العناصر الآتية لضغوط العمل راشد (Rashid, 1992) وهي:

1- المثير: الذي يعتبر منبه للضغط ويؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي ويمكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط في البيئة أو المنظمة أو الفرد.

2- الاستجابة: وتتمثل في مختلف ردود الأفعال النفسية والجسمية اتجاه المثير أو مصدر الضغط، إن استجابة شخص معني لمواجهة هذه الضغوط هو الذي يجعلنا نقرر إن كان هذا الشخص يعاني من ضغوط أم لا.

3- التفاعل: ويقصد به مجموع المثيرات والاستجابات بين العوامل المسببة للضغط والاستجابة له، فالضغط هو عبارة عن تفاعل مركب للبيئة والتنظيم والخصائص الفردية والشخصية.

أنواع ضغوط العمل:

يوجد نوعان من الضغوط، وهي ضغوط ايجابية وضغوط سلبية، وهذا يُصنف حسب الآثار الناتجة عنها.

أ- الضغوط الايجابية: وهي الضغوط التي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام بسرعة وحسم، ولها آثار نفسية ايجابية مثل الشعور بالسعادة، وضغوط العمل الايجابية تكون ضرورية لمتخذي القرار، وتقضيها طبيعة العمل وتنظيمه للمحافظة على الأداء الجيد وكسر الكسل والتخاذل، ويجب أن تتصف بالاعتدال، وتثير وتحفز الفرد وتقوده إلى النجاح خليفة وسعد (Khalifa & Saad, 2008).

ب- الضغوط السلبية: وهي ضغوط يترتب عليها نتائج سلبية للفرد، كما تنعكس سلباً على أدائه في العمل وعلى إنتاجيته، وتؤثر على صحته النفسية وتسبب انخفاض الروح المعنوية، والشعور بالتعب الدائم والإرهاق، والتشاؤم وعدم الرضا عن العمل سيد (El-sayed, 2008).

الآثار المترتبة على ضغط العمل

تترتب العديد من الآثار لضغط العمل على الأفراد والمنظمات ونوجزها بالآتي:

أولاً: آثار ضغط العمل على الفرد

أ- الآثار النفسية: مثل الاغتراب، والإحباط، والتوتر الشديد، والقلق، وعدم الثقة، وانخفاض تقدير الذات، والاحترق النفسي النعاس (Al-Naas, 2008).

ب- الآثار الفسيولوجية: حيث يؤدي ضغط العمل المزمن إلى ظهور أعراض وأمراض مزمنة مثل: ضغط الدم، واضطرابات المعدة مثل القرحة والحساسية، واضطرابات الشهية، واضطرابات على مستوى الجهاز العصبي المشعان (AlMishaan, 1998).

ج- الآثار السلوكية: ويتضح ذلك من الغياب والتأخر عن العمل، والإفراط في النوم، والإفراط في الأكل، والعنف وسرعة الغضب الخزامي (AlKhuzami, 1998).

ثانياً: آثار ضغط العمل على المنظمة

إن أي خلل يصيب الفرد نتيجة ضغوط العمل ينعكس بشكل مباشر على أداء المنظمة، ومن آثار ضغوط العمل على المنظمة الآتي:

أ- اتخاذ قرارات خاطئة: فالضغوط بشكل مستمر تؤدي إلى اتخاذ قرارات سريعة وغير مدروسة، تؤدي بدورها إلى نتائج غير محمودة، إضافة إلى التكاليف المادية الخزامي (AlKhuzami, 1998).

ب- عدم الرضا الوظيفي: فالضغوط السلبية التي يتعرض لها العاملون لها علاقة بمستوى الرضا الوظيفي، حيث وجود الشخص في وظيفة لا يرغبها وظروف عمل غير مناسبة يؤدي إلى تدني مستوى العمل وخفض الإنتاجية الخزامي (AlKhuzami, 1998).

ج- انخفاض مستوى الأداء؛ فضغوط العمل لها علاقة بمستوى الأداء، حيث ينخفض الدافع لدى الفرد على فهم العمل، ويصبح مجرد تقليد بصرف النظر عن سلامة الأداء، مما يؤثر على سلامة الإنتاج أندرودي ووالاس (Andrody & Wallase, 1991).

العوامل المؤثرة في ضغوط العمل:

يتوقف تأثير ضغوط العمل على مجموعة من العوامل التي تعتبر متغيرات تحدد طبيعة الضغوط، واستجابة الأفراد إزاءها، حيث إن الوراثة، الجنس، والسن، وطريقة العيش، ونوع التنشئة، وطبيعة الإدراك، والبنية الجسدية، والخبرة المهنية، ومستوى التعليم وغيرها تشكل فروقا فردية في التعامل مع مصادر الضغوط، وتحدد بموجبها استجابات الفرد من حيث النوع، والشدة، والاستمرارية (Cooper & Marschall, 1978) .

ومن أهم المتغيرات المؤثرة:

1- الإدراك: حيث تميل تعريفات الضغط إلى الاهتمام بتقييم الفرد للأحداث بحيث تعتبر في مجملها حالة ديناميكية تقوم على إدراك الفرد للفرص والمحددات والمتطلبات التي تؤدي إلى أهداف هامة بالنسبة للفرد، لكنه يشـعر بالمخاطرة وعدم التأكد من تحققها الهاشمي (Al-Hashimi, 2002).

2- الشخصية: حيث تعتبر عاملا يؤثر في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد، وكيفية الاستجابة أو التعامل معه، ويتباين الباحثون في تركيزهم على سمات الشخصية مثل القلق العصابي، ونمط الشخصية (أ)، ومركز التحكم، والمرونة والانطوائية، بينما يركز آخرون على الاحتمال، والصلابة النفسية ، ودرجة تفرغ التوتر، والكفاية الذاتية، والتقاؤل عسـكر (Askar, 2000).

3- السن: أشار الباحثون إلى أنه كلما زاد التقدم بالسن زاد شعور الأفراد بالضغوط، وقاموا برد ذلك لسببين، هما:

أ- أن التقدم بالسن وضعف القدرات البدنية يزيد قابلية الفرد للتأثر؛ حيث غالبا ما يرافق التقدم بالسن تراجع بالقدرات.

ب- أن العديد من المتقدمين بالسن يضطرون للاستمرار بالعمل ليعيشوا، خاصة في المناطق الفقيرة بن زروال (Ben Zeroual, 2008).

4- الجنس: ويعتبر متغيراً يؤثر بمستوى الشعور بالضغوط، وتباينت الدراسات بخصوصه؛ فمنها ما أثبت أن النساء أكثر تعرضاً للضغوط، وفسروا ذلك بضعف البنية الجسدية للمرأة مقارنة بالرجل، والمعايير الاجتماعية التي تحدد دور المرأة، واضطلاع المرأة بدور مزدوج (البيت والعمل)، وتعرض المرأة لحالات لا يتعرض لها الرجل مثل: الحمل والإنجاب والإرضاع... الخ، وهناك دراسات أشارت أن الرجال أكثر عرضة للضغوط بسبب المسؤوليات المتنوعة، وبعض الدراسات أشارت إلى عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الضغوط بينهما بن زروال (Ben Zeroual, 2008).

5- الدعم الاجتماعي: حيث الدعم بكل أنواعه من خلال التعبير، أو التعبير عن الثقة والمشاركة والاهتمام، أو دعماً وسليلاً بتقديم المساعدة مباشرة، أو معلوماتياً عن طريق النصح والاقتراحات، أو دعماً تقييمياً من خلال التغذية الراجعة من العوامل التي تخفف من الآثار السلبية لضغوط العمل عسكر (Askar, 2000).

أساليب مواجهة ضغوط العمل:

اقترح سيدولين (Cedoline, 1982) مجموعة من الطرق لتخفيف آثار الضغوط الشديدة ومنها:

- 1- استغلال وقت الفراغ لممارسة هوايات وأنشطة رياضية واجتماعية؛ وذلك للابتعاد عن جو العمل وما يرتبط بذهن الفرد من إرهاق وإحباط خاص بالعمل، وتجديد النشاط والهمة للعمل من جديد.
- 2- تحديد فترة من الوقت للتذمر والشكوى من زملاء العمل، بحيث لا يترك الفرد لنفسه المجال ليجعل هذا الموضوع هو الموضوع الأساسي الذي يشغل فكره ويحتل الأولوية لديه، بل يخصص وقت تفريغ انفعالي ليعود لمتابعة أولويات الحياة بحزم.
- 3- تسجيل خبرات الضغط اليومي على دفتر خاص تدون فيه السلوكات والأحداث غير السارة، مع وصف مختصر للسلوك وملاحظة أقوى ضغط، وإضافة الأفكار الداخلية التي ظهرت قبل وأثناء وبعد الضغط، وأسماء الأشخاص الذين أحاطوا بما حدث، وبعد أسبوع يتم مراجعة الملاحظات وذلك كأداة للوعي الذاتي، وتنمية مفهوم الذات.
- 4- التواصل بين الأفراد، وتنظيم العلاقات، وتحديد المهمات، وبحث إمكانية توزيع جزء من مهام العمل على بعض الزملاء في حالات الحاجة إلى ذلك.

5- تشجيع برامج إدارة الضغط، وتدريب الأفراد على مواجهة الحالات الضاغطة.

أنماط الشخصية:

اهتم الإنسان بتصنيف الأشخاص الذين يتعامل معهم وذلك حسب سمات معينة أو أنماط، ويمكن القول إن النمط هو سمة عامة أو سمة غالبية أو ائتلاف من عدة سمات؛ فأسلوب النمط هو امتداد للتفكير المُستخدَم في أسلوب السمة، فالفرد قد يتصنف باعتباره ينتمي إلى نمط حسب مجموعة من السمات يكشف عنها العيسوي (1990, Al-Esawy).

وأشار ديفيز وايشيلمان وماكاي (Davies, Eshelman & McKay, 2005)، أن المجتمع يكافئ من يتعاملون مع الضغوط عن طريق القيام بعمل أكثر مشقة، وأكثر سرعة، لإنتاج المزيد في وقت أقصر، ومثل هؤلاء يطلق عليهم اسم الشخصيات من الطراز (أ)، ومن ينتمي لهذا الطراز يملك شعورا قويا بتعجل الزمن، وهو ذو قدرة تنافسية عالية، ويسهل إغضابه عندما لا تسير الأمور معه كما ينبغي، وبرغم أن الشخصيات المنتمية للطراز (أ) تحقق نجاحا؛ فإنها تتمتع بمعدل أعلى بدرجة ملحوظة من أمراض الجهاز الدوري والقلب مقارنة بالشخصيات التي تنتمي للطراز (ب)؛ فالمنتمون للطراز (ب) لا يعانون من مسألة الإلحاح المزمّن لعنصر الوقت، ويمكنهم اللهو والاستمتاع دون الشعور بالذنب، وهم ليسوا عدوانيين ولا شديدي التنافس مع غيرهم.

ويستند قياس الشخصية إلى عدة افتراضات مجيد (2014, Majid) أهمها:

- 1- أن الأفراد يختلفون فيما بينهم، وأن دراسة الشخصية تتطلب إمكانية تقدير وقياس هذه الفروق.
- 2- أن معظم السمات السلوكية ثابتة للقياس وتندرج في استمرارية تخضع له.
- 3- الشخصية تتميز بشيء من الثبات ولكنه ليس ثباتا مطلقا.

وقد قدم آيزنك (Eysenck) تعريفا للشخصية بأنها: ذلك التنظيم الثابت والدائم إلى حد ما لطباع الفرد ومزاجه وعقله وبنية جسمه، والذي يحدد توافقه الفريد مع بيئته، وتشير الطباع إلى جهاز السلوك النزوعي "الإرادي"، ويقصد بالمزاج السلوك الوجداني أو الانفعال، على حين يشير العقل إلى السلوك المعرفي (الذكاء)، ويقصد بالبيئة شكل الجسم والميراث العصبي والفرد، العنزي (1998, Al-Anazi).

بينما يشير نمط الشخصية إلى ميل مجموعة من السمات للارتباط ببعضها البعض مشكلة نسفاً متمايزا عن النسق الأخرى، وعرفه ايزنك (Eysenck) بأنه تجمع ملحوظ أو سمة ملحوظة من السمات وهو نوع من التنظيم الأكثر عمومية وشمولاً، بحيث تكون هذه السمة جزءاً من تكوين الأنماط (Eysenck & Wilson, 1975). وعرف العيسوي (Al Esawy, 1990) نمط الشخصية: أنه سمة عامة أو سمة غالبية أو ائتلاف معين من عدة سمات؛ فأسلوب النمط يعد امتداداً للتفكير المستخدم في أسلوب السمة، وقد يتصف الفرد باعتباره ينتمي إلى نمط حسب مجموعة من السمات التي يكشف عنها.

وتناول آيزنك وويلسون (Eysenck & Wilson, 1975) بعدين أساسيين لأنماط الشخصية

هما:

1- الانبساط - الانطواء: وهو سمة من سمات الشخصية تقع على متصل ثنائي القطب، يمثل أحد قطبيه الانبساط، ويتميز هذا النمط بأنه اجتماعي، وحيوي، وودي، ومبتهج، ومولع بالتفسير، ومندفع، يحب المغامرة، يتصرف بسرعة ودون ترو، لا يسيطر على انفعالاته، وسريع البديهة، أما القطب الثاني فيمثل الانطواء ويتميز بأنه هادئ، وسلبي، وحريص، ومتأمل، وموثوق، ونشيط ذهنياً، يأخذ أمور الحياة بجدية، يخضع مشاعره لضبط دقيق، حساس للتوتر والضغوط والنقد، تجرح مشاعره بسهولة.

2- الاتزان - الانفعال: وهو سمة من سمات الشخصية وتقع على متصل ثنائي القطب، يمثل القطب الأول الاتزان، ويتميز هذا النمط ب: الهدوء، والرزانة، واعتدال المزاج، متوافق اجتماعياً، لا يعاني من الصراعات مع نفسه ومع البيئة، قيادي يدرك قدراته، أما القطب الثاني فيتمثل ب: الانفعال، وسرعة الغضب، وتعقد التفكير، غير متوافق مع البيئة المحيطة، يتسم بالتهيج وسرعة الغضب في مواجهة الضغوط، وهو قلق بشكل عام يتوقع حدوث مكروه.

وأشار الهنداوي (AlHindawi, 2017) إلى مجموعة من العوامل المؤثرة على الشخصية

ومنها:

1- عوامل متعلقة بالفرد: تظهر على شكل مجموعة من الصفات والميول الثابتة، التي تكونت نتيجة العوامل الثقافية والاجتماعية والوراثية والتربوية.

- 2- عوامل متعلقة بالجماعة: وتقوم على اكتساب الفرد معظم ميوله، واتجاهاته، وقيمه من المجتمع الذي يعيش فيه، ويحدد المجتمع للفرد الدور الذي يقوم به، وأنماط السلوك التي يتخذها، كما أن الفرد يتأثر بالجماعة ويؤثر فيها.
- 3- عوامل متعلقة بالبيئة الثقافية: حيث تشكل العوامل الثقافية الإطار المحدد لسلوك الفرد، ويتأثر بالعادات والتقاليد، والمحرمات التي يرضها الدين.
- 4- عوامل متعلقة بالبيئة الداخلية لمؤسسات العمل: وتتمثل في التشريعات، والسياسات، والأنظمة، والقوانين، وظروف العمل، والإمكانات المتاحة، ونظام التحفيز.

الدراسات السابقة:

أجري العديد من الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة الحالية وسيتم ترتيبها من الأقدم إلي الأحدث زمنياً. وحسب متغيرات الدراسة.

فقد أجرى حجاج (Hajjaj, 2007) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما هدفت إلى الكشف عن وجود علاقة بين ضغوط العمل وكل من: الانتماء والرضا الوظيفي، وعن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة. وتكونت العينة من (100) شخص من العاملين في مهنة التمريض في قطاع غزة، وأشارت النتائج إلى أن العاملين في مستشفى الشفاء يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل، وأن هناك علاقة عكسية بين العمل والرضا الوظيفي، وعلاقة عكسية بين ضغط العمل والانتماء الوظيفي، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغيرات العمر، والجنس، والخبرة، والمؤهل العلمي.

وأجرى حسين (Hussein, 2013) دراسة هدفت إلى تحديد مستوى أبعاد ضغوط العمل لدى العاملين في هيئة التعليم التقني والمعهد الطبي التقني/ المنصور في العراق، على عينة مكونة من (75) موظفاً فنياً وإدارياً، وتأثير هذه الضغوط على الأداء، وأشارت النتائج أن المستويات الخاصة بضغوط العمل كانت مرتفعة بشكلها العام سواء ما كان منها ناتجاً عن طبيعة العمل، أو غموض الدور، أو صراع الدور، أو عبء العمل.

كما أجرى (Saranani, 2015) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر الضغوط وصراع الدور على العاملين في القطاع العام، حيث شملت العينة (110) موظفين من العاملين في القطاع العام في ولاية سولاويسي في أندونيسيا، وأظهرت النتائج عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية لصراع الدور على أداء العاملين، في حين أن الضغوط تؤثر على أداء العاملين بشكل سلبي.

وأجرى أبو غزالة (Abu-Ghazaleh, 2017) دراسة هدفت إلى استقصاء العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظة عمان من وجهة العاملين في مدارس محافظة عمان حسب متغيرات الجنس، والمسمى الوظيفي، والتخصص، والمؤهل العلمي، وسنوات الخبرة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وبلغ عدد العينة (882) عاملاً، وتم تطبيق استبانة ضغوط العمل و استبانة الأداء الوظيفي من إعداد الباحث، وأشارت النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل جاء بمستوى متوسط، ومستوى الأداء الوظيفي جاء بمستوى مرتفع، وتوجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بينهما، وأن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات الجنس، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، لصالح الذكور، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، والتخصص، وسنوات الخبرة أقل من (5) سنوات.

كما أجرى بسيس ونصرالله (Basis & Nasrallah, 2018) دراسة هدفت إلى التعرف على أثر ضغوط العمل وقياسها على أداء العاملين لدى المؤسسة الإستشفائية العمومية بولاية الوادي/الجزائر. وقام الباحث بتطوير استبانة وجهها إلى موظفي المؤسسة محل الدراسة، وبلغ عدد أفراد العينة (70) فرداً، وأشارت النتائج إلي شعور المبحوثين بضغوط متوسطة في العمل ولها أثر على أداء العاملين في المؤسسة، ووجود فروق دالة إحصائية في مستوى ضغط العمل الذي يشعر به المبحوثين تعزى لبعض مصادر العمل.

وأجرى شعيب ويحيى (Shoaib & Yahya, 2019) دراسة هدفت إلى التعرف على مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة الطور الثانوي بولاية تلمسان، ومعرفة إذا كان هناك فروق في ذلك وفقاً لمتغير الجنس، والشعبة المُدرّسة، وعدد سنوات الخبرة، وتم استخدام المنهج الوصفي، وتألفت عينة الدراسة من (200) أستاذ، وتم اعتماد مقياس مصادر الضغوط المهنية المُعد من الباحثين، وأشارت النتائج إلى أن أساتذة التعليم الثانوي يعانون من مستوى متوسط من الضغوط المهنية، وجاءت ضغوط العمل في المرتبة الأولى، تليها ضغوط طبيعة العمل، ثم ضغوط البعد التنظيمي، فيما لا توجد فروق ذات دلالة تعزى لمتغير الجنس، أو الشعبة المُدرّسة، أو الخبرة المهنية.

أما فيما يتعلق بمتغير نمط الشخصية، فقد أجرى جيلا وإسوميتسا (Jyla & Isometsa, 2006) دراسة هدفت إلى الكشف عن علاقة أبعاد الشخصية من انبساط-عصابية مع القلق والاكتئاب بشكل عام، وتكونت عينة الدراسة من (441) فردا من مدن فنلندا تراوحت أعمارهم ما بين (20-70) عاما، وتم استخدام نموذج آيزنك للشخصية، ونموذج بيك للاكتئاب، ونموذج بيك للقلق، وأظهرت النتائج أن العصابية تتوافق بشكل قوي مع أعراض القلق والاكتئاب، والانبساط يرتبط بشكل نسبي مع أعراض الاكتئاب في الأماكن الحضرية.

كما أجرى بوديزك وأمسون وشفلن وهيلاند (Boduszek, Amson, Shevlin, & Hyland, 2013) دراسة هدفت إلى الكشف عن العلاقة بين سمات الشخصية حسب نموذج آيزنك للشخصية وأسلوب التفكير الإجرامي لدى عينة من السجناء الجنائيين العنيفين وغير العنيفين، وبلغ عدد العينة (113) سجيناً من السجناء العنيفين، و (179) سجيناً من السجناء غير العنيفين، وتم استخدام مقياس آيزنك للشخصية، وأظهرت النتائج أن هناك (49%) من التباين في أسلوب التفكير الذي يدل على نتائج خمسة هي الذهانية، والعصابية، والانبساطية، والارتباطات الاجتماعية مع الأصدقاء، والهوية الجنائية، وأشارت النتائج أيضا إلى أن أنماط الشخصية وسماتها تتنبأ بأفكار وأسلوب التفكير لدى عينة الدراسة.

وأجرى حمزاوي (Hamzawy, 2013) دراسة هدفت إلى التعرف على العلاقة بين نمط الشخصية (أ) و نمط الشخصية (ب) والضغط المهني، وبلغ عدد العينة (48) فردا من العاملين، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدام مقياس نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب)، ومقياس الضغط المهني، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباطية بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والضغط المهني، وأن نمط الشخصية (أ) له علاقة ارتباطية أقوى بالضغط المهني من نمط الشخصية (ب)، كما أشارت النتائج أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في الضغط المهني لدى الموظفين ذو النمط (أ) والنمط (ب) وفقا لمتغير الجنس.

كما أجرى بركات (Barakat, 2014) دراسة هدفت إلى الكشف عن أنماط العلاقة بين أنماط الشخصية (الانطوائية والانبساطية، والاتزانة والانفعالية) وفق نظرية آيزنك لأبعاد السلوك العدواني (المادي واللفظي والعنيفة والغضب) وفقا لمتغير النوع الاجتماعي، وتم تطبيق أدوات الدراسة على عينة مكونة من (690) طالبا وطالبة من طلبة الجامعات الفلسطينية، تم اختيارهم عشوائيا، وأظهرت النتائج أن أكثر أنماط الشخصية شيوعا هو نمط الانفعالي بنسبة (85,4%)، بينما أقل نمط شيوعا هو نمط الاتزان الانفعالي بنسبة (14,6%)، وأشارت النتائج أن مستوى السلوك العدواني كان

منخفضا لدى الطلبة بجميع أبعاده، والعلاقة بين أنماط الشخصية وأبعاد السلوك العدوانية كانت ارتباطية سالبة بين نمط الشخصية الانطوائي وبين الدرجة الكلية للسلوك العدواني، وعلاقة ارتباطية موجبة بين نمطي الانبساط والانفعال والدرجة الكلية للسلوك العدواني، وعدم وجود علاقة دالة إحصائية بين نمط الاتزان الانفعالي والسلوك العدواني، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات الطلبة على السلوك العدواني تعزى لمتغير النوع الاجتماعي، وعدم وجود فروق بين الجنسين في سمات الشخصية.

وأجرى غبن (Ghabin, 2017) دراسة هدفت إلى التعرف على مستوى أنماط الشخصية لدى عينة من مرتكبي السلوك الإجرامي في مؤسسة الإصلاح والتأهيل في مدينة رام الله في فلسطين، وبلغ عدد أفراد العينة (150) فردا وتم استخدام مقياس آيزنك المغرب والمطور للبيئة الفلسطينية، وأشارت النتائج إلى أن أفراد العينة لديهم انبساط بنسبة (61,3%)، ولديهم درجة من الانفعال بنسبة (59,8%)، ولديهم درجة من الكذب بنسبة (57,2%)، كما أشارت النتائج إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين أنماط الشخصية لدى مرتكبي السلوك الإجرامي تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية و متغير المستوى التعليمي و متغير مدة السجن، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى مرتكبي السلوك الإجرامي تعزى إلى متغير نوع الجريمة.

تعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة والمتعلقة بمتغير ضغوط العمل، نجد بعض الدراسات كان عدد العينة فيها قليلا، مثل: دراسة حجاج (Hajjaj, 2007)، وحسين (Hussein, 2013)، و (Saranani, 2015)، وبسيس ونصر الله (Basis & Nasrallah, 2018)، وبعضها كان عدد العينة فيه كبيراً، مثل: أبو غزالة (Abu-Ghazaleh, 2017)، وشعيب ويحيى (Abu-Ghazaleh, 2017)، كما تناولت عينات من فئات مختلفة مثل: العاملون في مهن طبية، كدراسة حجاج (Hajjaj, 2007)، وحسين (Hussein, 2013)، أو العاملون في القطاع العام مثل: أبو غزالة (Abu-Ghazaleh, 2017)، و (Saranani, 2015)، واختلفت في نتائجها، فمن ضغوط عمل مرتفعة كما في دراسة حجاج (Hajjaj, 2007)، إلى متوسطة، كما في دراسة شعيب ويحيى (Abu-Ghazaleh, 2017)، أما فيما يتعلق بدراسات متغير نمط الشخصية، فنلاحظ عدد العينات كان صغيرا في بعض الدراسات، مثل: دراسة حمزاوي (Hamzawy, 2013)، وبعضها كان العدد كبيرا، مثل: بركات (Barakat, 2014)، واختلفت المتغيرات التي درستها مع نمط الشخصية، فبعضها مثلا درسها لمعرفة العلاقة مع الضغوط مثل دراسة حمزاوي

(Hamzawy, 2013)، وبعض من ناحية علاقتها ببعض الأمراض مثل: جيلا وإسوميتسا (Jyla & Isometsa 2006)، أو التنبؤ بالسلوك الإجرامي كما في دراسة غين (Ghabin, 2017)، وتبرز أهمية هذه الدراسة بأنها ربطت بين متغيرين وهما: ضغوط العمل وعلاقتها بنمط الشخصية مع فئة تم تحديدها وهم العاملون مع المدمنين والمتعاطين للمخدرات، خاصة أنها فئة تبذل جهود كبيرة للحفاظ على حياتهم، ومنعهم من الانتكاس، وعلى حسب علم الباحثة لم تجد دراسات تناولت العينة بشكلها المحدد الحالي، كما أنه تم تطوير مقياس خاص لضغوط العمل، واستخراج معاملات صدق وثبات له يمكن استخدامه في دراسات أخرى، وكذلك استخراج معاملات صدق وثبات لمقياس آيزنك.

مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات التابعين لوزارة الصحة الأردنية ممن يقدمون خدمات طبية ونفسية وذلك في المركز الوطني لمعالجة الإدمان، ومستشفى الرشيد، ومستشفى الاستقلال (قسم مطمئنة)، والبالغ عددهم (185) قسماً، وذلك حسب إحصائيات المراكز والمستشفيات المدروسة في فترة إجراء الدراسة، والجدول (1) يوضح توزيعهم.

جدول (1) توزيع أفراد مجتمع الدراسة

المركز الوطني لمعالجة الإدمان	مستشفى الاستقلال	مستشفى الرشيد	المستشفى أو المركز
44	26	115	العدد

العينة: تكونت العينة من العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات الذين تعاونوا مع أهداف البحث، والبالغ عددهم (97) من مستشفى الرشيد، ومستشفى الاستقلال (قسم مطمئنة)، وبذلك تكون نسبة تمثيل العينة لمجتمع الدراسة حوالي (52,4%)، وقد تم تطبيق مقياس الدراسة على (26) فرداً من المركز الوطني لمعالجة الإدمان وهم من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها لغايات استخراج معاملات الصدق والثبات للمقاييس.

أداتا الدراسة:

أولاً: مقياس ضغوط العمل

تم تطوير مقياس ضغوط العمل حسب الخطوات الآتية:

1- الاطلاع على المقاييس والدراسات السابقة والأدب النظري لهذا المجال مثل ديفيز و ايشيلمان وماكاي (Davies, Eshelman & McKay, 2005)، طه و راغب (Taha & Ragheb, 2010)، وحسين (Hussein, 2013).

2- تم تحديد خمسة أبعاد للمقياس حيث تضمنت الآتي:

البعد الأول: العبء الزائد ، الذي يشير إلى إدراك الفرد لكثرة المهام المكلف بها، وتتعدى قدراته على حسن الأداء، ويتكون البعد من (5) فقرات، البعد الثاني: صراع القيم، ويشير إلى إدراك الفرد لوجود تعارض بين القيم التي يتبناها وبين مطالب عمله، ويتكون البعد من (4) فقرات، البعد الثالث: العجز، ويشير إلى شعور الفرد بالعجز عن القيام بأي دور في عمله، وتصرفه كآلة التي يحركها الآخرون، ويتكون البعد من (5) فقرات، البعد الرابع: قلة المعلومات، ويشير إلى أن معلومات الفرد عن دوره ومسؤولياته في عمله قليلة؛ بحيث لا يعرف هو أو القائمون على العمل الهدف الأساسي من عمله، ويتكون البعد من (4) فقرات، البعد الخامس: افتقاد التغذية الراجعة، ويشير إلى إدراك الفرد لقصور في المعلومات التي تقدم إليه والخاصة بتقييم جودة ومستوى ونتيجة عمله، ويتكون البعد من (6) فقرات، وتم اشتقاق الفقرات لهذه الأبعاد بحيث تناسب الفئة المستهدفة، وبلغ عدد الفقرات (22) فقرة، واحتمالات الإجابة هي (دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً، أبداً)، علماً أن احتمالات الاستجابة لهذه الفقرات تنحصر بالدرجة الكلية ما بين (24- 120) في صورته الأولية.

تصحيح المقياس:

تم التعامل مع مستوى الدرجة على المقياس حسب الآتي:

الدرجة (2,33) فأقل متدني.

الدرجة (2,34- 3,67) متوسط.

الدرجة (3,68) فأكثر عالٍ.

علماً بأن فقرات المقياس كلها إيجابية.

الصدق والثبات:

أولاً: الصدق

تم التحقق من صدق المقياس بالطرق الآتية

صدق المحتوى:

للتحقق من صدق المقياس ومدى ملائمته لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم عرض المقياس بصورتها الأولية على مجموعة المحكمين من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال الإرشاد والتربية الخاصة، والقياس والتقويم، وطلب إليهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى انتماء كل فقرة للمجال الذي تتدرج تحته، ومن حيث الصياغة اللغوية، ووضوح الفقرات، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يروونه مناسباً، معتمدة الباحثة على المعيار المتمثل بنسبة اتفاق (80%) فما فوق لإبقاء الفقرة أو حذفها أو تعديلها، وقد تم الأخذ بمقترحات المحكمين وإجراء التعديلات المطلوبة التي تضمنت إعادة صياغة لبعض الفقرات مثل: (لا أشعر بعاطفة نحو عملي) إلى (أقوم بعمل عملي على غير رغبة حقيقية مني)، وحذف فقرتين لتشابه الفقرة مع فقرة أخرى بالفكرة، وهما: (يتداخل عملي مع حياتي الخاصة) في بعد العبء الزائد، و(أقوم بالعمل على غير رغبة مني لعدم وجود البديل) في بعد العجز، وقد تضمن المقياس في صورته النهائية (22) فقرة، وترى الباحثة أن الأخذ بمثل هذه التعديلات يُعدّ دليلاً على صدق أدوات الدراسة، ويزيد من مستوى الموثوقية بنتائجها.

2. صدق البناء الداخلي:

تم التحقق من صدق البناء الداخلي باستخدام طريقة الاتساق الداخلي وهي إحدى طرق صدق التكوين (Construct Validity)، حيث قامت الباحثة بتطبيق المقياس على عينة تكونت من (26) عاملاً ممن يعملون مع مدمني ومتعاطي المخدرات من مجتمع الدراسة ومن خارج العينة (العاملون في المركز الوطني لمعالجة الإدمان)، وتم إيجاد معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والبعد الذي تتدرج تحته، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.44-0.79) وجميعها دالة إحصائياً، كما تم إيجاد معامل ارتباط الفقرة مع البعد الذي تتدرج تحته، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.55-0.82) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) مما يدل على صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

ثبات مقياس ضغوط العمل:

للتحقق من ثبات مقياس ضغوط العمل قامت الباحثة باستخدام طريقة تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار (Test-Retest) حيث تم تطبيق أدوات الدراسة على (26) فرداً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها (العاملون في المركز الوطني لمعالجة الإدمان)، وبعد فاصل زمني مقداره أسبوعان تمت إعادة التطبيق مرة أخرى، وبعد جمع البيانات تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مرتي التطبيق مؤشراً على ثبات الاختبار، كما تم أيضاً استخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي في حساب الثبات وذلك على مستوى كل بعد من أبعاد مقياس الدراسة، وكذلك المستوى الكلي لهذا المقياس، والجدول (2) يوضح نتائج ذلك:

جدول (2) معاملات ثبات مقياس ضغوط العمل

المقياس	الأبعاد	معامل كرونباخ ألفا	Test-Retest
ضغوط العمل	العبء الزائد	0.84	0,87
	صراع القيم	0.89	0,85
	العجز	0.83	0,79
	قلة المعلومات	0.90	0,88
	افتقاد التغذية الراجعة	0.91	0,82
	الكلي	0.93	0,88

تُظهر النتائج في الجدول (2) أن معاملات ثبات مقياس ضغوط العمل بطريقة كرونباخ ألفا قد تراوحت للأبعاد بين (0.83 - 0.91)، وللأداة ككل (0.93)، وبطريقة تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار قد تراوحت للأبعاد بين (0.79 - 0.88)، وللمقياس ككل (0.88)، وتُعدّ مثل هذه القيم مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

2- مقياس آيزنك للشخصية

تم أخذ مقياس آيزنك بصورته الأصلية المترجمة، فقد قام بركات (Barakat,1986) بتعريب مقياس آيزنك وتقنيته على البيئة الأردنية والتحقق من خصائصه السيكومترية، وكذلك تم استخدامه في دراسات على البيئة الأردنية مثل دراسة الهلسا (AlHalasa, 1996)، ودراسة القضاء (AlQudah, 2006)، وقاموا بعمل معاملات صدق وثبات خاصة بأغراض دراستهم، وكانت مقارنة بشكل كبير لنتائج آيزنك، حيث أجرى آيزنك معاملات ثبات للمقياس تراوحت بين (0,84) و (0,94) بطريقة إعادة الاختبار، ومعاملات ثبات تراوحت بين (0,80) و (0,97) في صورتي الاختبار (Eysenck, 1979)

وقدا تم عمل معاملات صدق وثبات للمقياس لزيادة الموثوقية بنتائج الدراسة.

1. صدق المحكمين:

للتحقق من صدق المقياس ومدى ملائمته لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم عرض المقياس على مجموعة المحكمين من أساتذة الجامعات الأردنية من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال الإرشاد والتربية الخاصة، والقياس والتقويم، وطلب إليهم إبداء رأيهم فيها من حيث مدى انتماء كل فقرة للمجال الذي تندرج تحته، ومن حيث الصياغة اللغوية، ووضوح الفقرات، وإضافة أو تعديل أو حذف ما يروونه مناسباً، معتمدة الباحثة على المعيار المتمثل بنسبة اتفاق (80%) فما فوق لإبقاء الفقرة أو حذفها أو تعديلها، وقد أبقى المحكمون على المقياس كما هو، وقد تضمن المقياس في صورته النهائية (57) فقرة، وإعطاء توجيه بعمل معاملات صدق وثبات للمقياس خاصة بهذه الدراسة لزيادة الموثوقية بنتائجها.

2. صدق البناء الداخلي:

تم التحقق من صدق البناء الداخلي على عينة قوامها (26) عاملاً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها (العاملون في المركز الوطني لمعالجة الإدمان)، حيث قامت الباحثة بإيجاد معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المقياس والبعد الذي تندرج تحته، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.52-0.74)، وجميعها دالة إحصائياً، كما تم إيجاد معامل ارتباط الفقرة مع البعد الذي تندرج تحته، وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.46-0.69) وهي قيم دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \geq 0.05$) مما يدل على صدق الاتساق الداخلي للمقياس.

ثبات مقياس آيزنك:

للتحقق من ثبات مقياس آيزنك قامت الباحثة باستخدام طريقة تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار (Test-Retest)، حيث تم تطبيق أدوات الدراسة على (26) فرداً من مجتمع الدراسة ومن خارج عينتها (العاملون في المركز الوطني لمعالجة الإدمان)، وبعد فاصل زمني مقداره أسبوعان تمت إعادة التطبيق مرة أخرى، وبعد جمع البيانات تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين مرتي التطبيق مؤشراً على ثبات الاختبار، كما تم أيضاً استخدام طريقة كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي في حساب الثبات وذلك على مستوى كل بعد من أبعاد مقياس الدراسة، وكذلك المستوى الكلي لهذا المقياس، وفيما يلي الجدول (3) يوضح نتائج ذلك:

جدول (3) معاملات ثبات مقياس آيزنك

المقياس	الأبعاد	معامل كرونباخ ألفا	Test-Retest
ايزنك للشخصية	الانبساط- الانطواء	0.82	0.80
	العصابية- الاتزان	0.88	0.84

تُظهر النتائج في الجدول (2) أن معاملات ثبات أبعاد مقياس ايزنك للشخصية باستخدام معامل كرونباخ ألفا بين (0.82- 0.88) وبطريقة تطبيق وإعادة تطبيق الاختبار بين (0.80- 0.84) وتُعدّ مثل هذه القيم مقبولة لأغراض الدراسة الحالية.

تصحيح مقياس آيزنك:

تتم عملية تصحيح المقياس عن طريق مقارنة استجابة المفحوص مع الإجابات في مفتاح التصحيح، فإذا كانت استجابة المفحوص مماثلة لإجابة مفتاح التصحيح يأخذ المفحوص نقطة واحدة على الفقرة (1)، أما إذا كانت استجابة المفحوص مخالفة لإجابة مفتاح التصحيح فإنه يأخذ (صفر) على الفقرة، وتشير الدرجة المرتفعة (أكثر من 12) على البعد الأول (الانبساط- الانطواء) إلى ميل الفرد إلى الانبساط، بينما تشير الدرجة المنخفضة (12 فأقل) على نفس البعد إلى ميل الفرد إلى الانطواء، بحيث تتراوح درجات المفحوصين على كل بعد من أبعاد الشخصية من (صفر- 24) درجة.

أما البعد الثاني (العصابية- الاتزان) الذي يتكون أيضاً من (24) فقرة، حيث تشير الدرجة المنخفضة (12 فأقل) على هذا البعد إلى ميل الفرد نحو الاتزان، بينما تشير الدرجة المرتفعة (أكثر من 12) على نفس البعد إلى ميل الفرد نحو العصابية.

أما بالنسبة للفقرات التي تقيس الهالة والقبول الاجتماعي (الكذب) فقد حدد ايزنك خمس درجات على المقياس كحد أقصى لقبول إجابات المفحوص بحيث تستثنى إجابة كل من يأخذ أكثر من (5) درجات من أصل (9).

إجراءات الدراسة:

1- تم تطوير أدوات الدراسة بالرجوع إلى الأدب النظري، وتم التأكد من دلالات صدقهما وثباتهما.

2- تم تحديد مجتمع الدراسة بعد التواصل مع وزارة الصحة الأردنية وجمعية علم النفس الأردنية لتحديد الجهات العاملة مع مدمني ومتعاطي المخدرات.

3- تم تحديد عينة الدراسة في المركز الوطني لمعالجة الإدمان ومستشفى الرشيد ومستشفى الاستقلال.

4- تم أخذ الموافقات الرسمية من الجهات المختصة بالموضوع، ووزارة الصحة الأردنية، المركز الوطني للصحة النفسية، المركز الوطني لمعالجة الإدمان، إدارة مستشفى الرشيد، إدارة مستشفى الاستقلال (قسم مطمئة).

5- تم أخذ موافقة العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات للمشاركة والتعاون في الاستجابة لفقرات المقاييس، وتم تطبيق المقاييس على العاملين في المركز الوطني لمعالجة الإدمان لاستخراج معاملات الصدق والثبات، حيث كان أول من أعطى الموافقة على تسهيل مهمة الدراسة، وذلك استغلالاً للوقت في ظل جائحة كورونا وقرارات الحظر والإغلاقات.

6- تم تطبيق مقاييس الدراسة خلال الفترة ما بين شهر كانون الأول 2020 وشهر شباط 2021، على العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات في مستشفى الرشيد، ومستشفى الاستقلال ورقياً من خلال الباحثة في مراكز العمل.

7- تم عمل التحليل الإحصائي واستخراج النتائج.

المعالجات الإحصائية:

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك باستخدام الرزمة الإحصائية (Spss.21) وعلى النحو الآتي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive statistic Measures) لوصف مستويات أداء أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل ومقياس آيزنك للشخصية.

- اختبار تحليل التباين الثنائي (Tow way Anova) وذلك للكشف عن دلالة الفروق في مستويات ضغوط العمل وفقاً لمتغير نمط الشخصية (الانبساط- الانطواء)، (العصابية- الاتزان).
- اختبار (ت) للعينات المستقلة للكشف عن الفروق في مستويات ضغوط العمل وفقاً لمتغير الجنس
- معامل كرونباخ ألفا، ومعامل ارتباط بيرسون، للتحقق من ثبات أدوات الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون للتحقق من صدق الاتساق الداخلي لأدوات الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون للتحقق من العلاقة الارتباطية بين ضغوط العمل وأنماط الشخصية.

عرض النتائج ومناقشتها:

نتائج السؤال الأول، الذي نصه:

" ما مستوى ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد عينة الدراسة على مقياس ضغوط العمل ، وذلك على مستوى كل بعد من أبعاد الدراسة وهي (العبء الزائد، صراع القيم، العجز، قلة المعلومات، افتقاد التغذية الراجعة) والبعد الكلي، والجدول (4) يوضح نتائج ذلك.

جدول (4) المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية لمستويات ضغوط العمل وفقاً للأبعاد والبعد الكلي

المرتبة	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	العبء الزائد	2.87	0.84	متوسط
3	صراع القيم	2.44	0.83	متوسط
5	العجز	2.19	0.84	منخفض
4	قلة المعلومات	2.24	0.82	منخفض
2	افتقاد التغذية الراجعة	2.54	0.82	متوسط
-	الكلي	2.46	0.66	متوسط

يبين الجدول (4) أن المتوسطات الحسابية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمستويات ضغوط العمل وعلى المستوى الكلي جاء بدرجة متوسطة بمتوسط حسابي (2.46)، وبانحراف معياري (0.66)، أما على مستوى الأبعاد فقد جاء بعد " العبء الزائد" بالمرتبة الأولى، وبمتوسط حسابي (2.87) وبمستوى متوسط، وفي الرتبة الثانية جاء بعد" افتقاد التغذية الراجعة" بمتوسط حسابي بلغ (2.54) وبمستوى متوسط، وجاء بالمرتبة الثالثة بعد "صراع القيم" بمتوسط حسابي (2.44) وبمستوى متوسط أيضا، في حين جاء بالمرتبة الرابعة وقبل الأخيرة بعد "قلة المعلومات" بمتوسط حسابي (2.24)، وبدرجة منخفضة، وفي المرتبة الخامسة والأخيرة فقد جاء بعد "العجز" بمتوسط حسابي (2.19)، وهو يعكس درجة موافقة منخفضة أيضا.

وبالنظر إلى هذه النتائج نجدها تشير ضغوط عمل متوسطة الدرجة ككل، وعلى الأبعاد الخمسة للمقياس، ومنخفضة على بعدي العجز وقلة المعلومات، ومتوسطة على الأبعاد العبء الزائد، وصراع القيم، وافتقاد التغذية الراجعة، وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة حجاج (Hajlaj, 2007) التي أشارت نتائجها لوجود ضغوط عمل، لكن اختلفت معها في درجة الضغوط؛ فالدراسة الحالية أشارت نتائجها إلى ضغوط عمل متوسطة الدرجة بينما دراسة حجاج (Hajlaj, 2007) أشارت إلى ضغوط عمل مرتفعة الدرجة، وكذلك اتفقت مع نتائج دراسة حسين (Hussein, 2013) في وجود ضغوط العمل واختلفت معها في شدة الضغوط حيث أشارت دراسة حسين (Hussein, 2013) إلى وجود ضغوط عمل مرتفعة لدى العاملين في المعهد الطبي التقني بشكل كلي، ومرتفع أيضا في الأبعاد (طبيعة العمل، غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل)، واتفقت مع نتائج دراسة (Saranani, 2015) التي أشارت لوجود ضغوط عمل لدى أفراد العينة وأن هذه الضغوط تؤثر سلبا على الأداء باستثناء بعد صراع الدور، الذي لم يكن يشكل مصدرا للضغط، كما اتفقت مع نتائج دراسة أبو غزالة (Abu-Ghazaleh, 2017) التي أشارت إلى أن مستوى ضغوط العمل لدى مديري المدارس كان بدرجة متوسطة، كما اتفقت مع نتائج دراسة بسيس ونصر الله (Basia & Nasrallah, 2018) التي أشارت إلى أن العاملين في المؤسسة الإستشفائية العلاجية يعانون من ضغوط عمل متوسطة الدرجة، واتفقت مع نتائج دراسة شعيب ويحيى (Shoaib & Yahya, 2019) والتي أشارت إلى أن أفراد العينة يعانون من ضغوط مهنية بدرجة متوسطة، وهذا يشير إلى أن العمل مع المدمنين والمتعاطين يشكل ضغوط عمل لها انعكاسات على الفرد ويؤيد ما أشار إليه ريجيو (Reggio, 1999) أن العاملين في الوظائف الصحية يعانون من ضغوط؛ لأن عملهم يحتاج إلى دقة، وساعات عمل متواصلة، والمسؤولية عن سلامة متلقي الخدمة

وهو ما قاسته الفقرات المتعلقة ببعد العبء الزائد مثل المعاناة من المسؤولية الكبيرة، والكم الهائل من العمل، والشعور أن الأعمال المطلوبة تفوق القدرة على التحمل، كما أن اشتراك أكثر من شخص في متابعة الحالة من النواحي الصحية والنفسية يجعل الحصول على التغذية الراجعة السريعة والصحيحة أمرا مثيرا لضغوط العمل، كما أن مشكلة المخدرات تتعارض أحيانا مع قيم بعض العاملين مع المدمنين والمتعاطين، الذي يجد نفسه مضطرا للعمل معهم، مما يزيد الضغوط.

نتائج السؤال الثاني، ونصه:

"ما أنماط الشخصية لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات؟"

للإجابة عن هذا السؤال تم تطبيق المقياس على جميع أفراد عينة الدراسة، وبعد تصحيح الإجابات تم استثناء (6) أفراد ممن حصلوا على أكثر من (5) درجات على الفقرات التي تقيس الهالة والقبول الاجتماعي التي حددها ايزنك بالمقياس، وبعد ذلك فقد قامت الباحثة باحتساب النسب المئوية والتكرارات لدرجات أفراد عينة الدراسة وفقا للمعيار التشخيصي المستخدم لتفسير نتائج مقياس اختبار ايزنك وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول (5)

جدول (5) التكرارات والنسب المئوية

لسمات الشخصية وفق نظرية ايزنك لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات

بعد (العصابية- الاتزان)				بعد (الانبساط- الانطواء)			
الاتزان		العصابية		الانطواء		الانبساط	
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد
52.7%	48	47.3%	43	53.8%	49	46.2%	42

تظهر البيانات في الجدول (5) وفقا لبعد (الانبساط- الانطواء) إلى أن نسبة العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات الذين يتميزون بسمة الانبساط 46.2% الذين يتميزون بسمة الانطواء شكلوا ما نسبته 53.8% من إجمالي أفراد عينة الدراسة؛ الأمر الذي يشير إلى أن سمة الانطواء هي السمة السائدة وفقا لهذا البعد من المقياس.

في حين أظهرت النتائج وفقا لبعد (العصابية- الاتزان) إلى أن نسبة الأفراد الذين يتميزون بسمة العصابية (47.3%) الذين يتميزون بسمة الاتزان شكلوا ما نسبته 52.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة، الأمر الذي يشير إلى أن سمة الاتزان هي السمة السائدة لدى العاملين مع

مدمني ومتعاطي المخدرات وفقا لهذا البعد من المقياس. وتختلف نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة بركات (Barakat, 2014)، التي أشارت إلى أن النمط السائد لدى عينة دراسته هو الانفعالي (العصابية)، وبنسبة (85,4%)، وأن أقل نسبة هي الاتزان - الانفعال وبنسبة (14,6%)، كما أنها اختلفت مع نتائج دراسة غبن (Ghabin 2017) حيث أشارت نتائجها أن نسبة سمة الانبساط أعلى من نسبة سمة الانفعال، وقد يتناسب هذا مع ما أشارت له بعض الدراسات بأنه يمكن التنبؤ ببعض أنماط السلوك وأنماط التفكير والقابلية للإصابة بالأمراض مثل دراسة بودزيك وأمسون وشفلن وهيلاند (Poduszek, Amson, Shevlin, & Heland, 2013) ودراسة جيلا وإسوميتسا (Jyla & Isometsa, 2006)، وبالرجوع إلى مميزات الشخصية المتزنة نجده بأنه متوافق اجتماعيا، ولا يعاني من صراعات مع نفسه، ومع البيئة، ويميل إلى الهدوء واعتدال المزاج، ونمط الانطواء يميل إلى الهدوء والجدية، ويخضع مشاعره لضبط دقيق، وقد تكون هذه الصفات هي الدافع لدى هذه الفئة للالتحاق بهذا العمل مع هذه الفئة الخاصة.

نتائج السؤال الثالث، والذي نصه:

هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات لمستوى ضغوط العمل وفقا لنمط الشخصية لديهم (الانبساط- الانطواء)، (العصابية- الاتزان).

للإجابة عن هذا التساؤل تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة من العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات لمستوى ضغوط العمل وفقا لنمط الشخصية لديهم (الانبساط- الانطواء)، (العصابية- الاتزان)، والجدول (5) يوضح نتائج ذلك.

جدول(6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى

ضغوط العمل وفقا لنمط الشخصية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فئات المتغير	المتغير	المجال
0.91	2.83	انبساط	(الانبساط- الانطواء)	العبء الزائد
0.74	2.96	انطواء		
0.96	2.80	الاتزان	(العصابية- الاتزان)	
0.66	2.98	العصابية		
0.72	2.30	انبساط	(الانبساط- الانطواء)	صراع القيم

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فئات المتغير	المتغير	المجال	
0.89	2.56	انطواء	(العصابية- الاتزان)		
0.78	2.20	الاتزان			
0.78	2.66	العصابية			
0.82	2.03	انبساط	(الانبساط- الانطواء)	العجز	
0.83	2.31	انطواء			
0.79	1.96	الاتزان	(العصابية- الاتزان)		
0.82	2.38	العصابية			
0.81	2.07	انبساط	(الانبساط- الانطواء)		قلة المعلومات
0.78	2.40	انطواء			
0.74	1.98	الاتزان	(العصابية- الاتزان)		
0.81	2.48	العصابية			
0.88	2.41	انبساط	(الانبساط- الانطواء)	افتقاد التغذية الراجعة	
0.70	2.69	انطواء			
0.74	2.39	الاتزان	(العصابية- الاتزان)		
0.85	2.71	العصابية			
0.67	2.33	انبساط	(الانبساط- الانطواء)	الكلي	
0.61	2.59	انطواء			
0.61	2.28	الاتزان	(العصابية- الاتزان)		
0.65	2.65	العصابية			

تشير البيانات في الجدول (6) إلى وجود فروقات ظاهرية في المتوسطات الحسابية لمستويات ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات وفقاً لمتغير نمط الشخصية (الانبساط- الانطواء) ، (العصابية- الاتزان) وللكشف عن دلالة هذه الفروق فقد تم استخدام تحليل التباين الثنائي (Tow Way Anova) والجدول (7) يوضح نتائج ذلك.

جدول (7) نتائج تحليل التباين الثنائي للكشف عن الفروقات في مستويات ضغوط العمل وفقا لمغير الشخصية (الانبساط- الانطواء)، (العصابية- الاتزان)

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
العبء الزائد	الانبساط- الانطواء	0.262	1	0.262	0.373	0.543
	العصابية- الاتزان	0.608	1	0.608	0.864	0.355
	الخطأ	61.907	88	0.703		
	الكلي	821.563	91			
صراع القيم	الانبساط- الانطواء	0.872	1	0.872	1.442	0.233
	العصابية- الاتزان	4.153	1	4.153	6.870	0.010*
	الخطأ	53.196	88	0.604		
	الكلي	591.938	91			
العجز	الانبساط- الانطواء	1.112	1	1.112	1.721	0.193
	العصابية- الاتزان	3.457	1	3.457	5.351	0.023*
	الخطأ	56.848	88	0.646		
	الكلي	486.375	91			
قلة المعلومات	الانبساط- الانطواء	1.595	1	1.595	2.713	0.103
	العصابية- الاتزان	4.724	1	4.724	8.033	0.006*
	الخطأ	51.755	88	0.588		
	الكلي	507.375	91			
فتقاد التغذية الراجعة	الانبساط- الانطواء	1.346	1	1.346	2.151	0.146
	العصابية- الاتزان	1.821	1	1.821	2.910	0.092
	الخطأ	55.066	88	0.626		
	الكلي	645.972	91			
الكلي	الانبساط- الانطواء	1.001	1	1.001	2.590	0.111
	العصابية- الاتزان	2.604	1	2.604	6.733	0.011*
	الخطأ	34.028	88	0.387		
	الكلي	586.196	91			

تشير البيانات في الجدول (7) إلى عدم وجود فروقات دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات أفراد عينة الدراسة لمستوى ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات على مستوى كل بعد، وكذلك البعد الكلي، يعزى لمتغير سمة الشخصية (الانبساط- الانطواء)، في حين أظهرت النتائج وجود فروقات دالة إحصائية على المستوى الكلي لضغوط العمل ولكل بعد من الأبعاد المتمثلة بـ (صراع القيم، العجز، قلة المعلومات) يعزى لمتغير سمة الشخصية (العصابية- الاتزان) ، وعند الرجوع إلى المتوسطات الحسابية في الجدول (6) يظهر أن الفروق كانت لصالح العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات ذي السمات العصابية(الانفعال).

وبالنظر إلى هذه النتيجة نجد أنها تتفق مع نتيجة دراسة حمزاوي (2013, Hamzawy)، التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين نمط الشخصية والضغط المهني، فقد أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) والضغط المهني، وأن نمط الشخصية (أ) له علاقة ارتباطية أقوى بالضغط المهني من نمط الشخصية (ب)، بينما نتائج هذه الدراسة أشارت أن الفروق كانت لصالح العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات ذوي السمة العصابية، وقد يتفق هذا مع ما أشار إليه ديفيز وايشيلمان وماكاي (2005, Davies, Eshelman & McKay)، وهي أن نمط الشخصية (أ) تحقق نجاحاً وذوي قدرة تنافسية عالية، وشعور قوي بتعجيل الوقت، بينما نمط الشخصية (ب) لا يعانون من مسألة الإلحاح المزمّن لعنصر الوقت، وليسوا عدوانيين، ولا شديدي التنافس مع غيرهم، كما أن نمط الشخص الانفعالي يتصف بسرعة الغضب عند مواجهة الضغوط، وهو قلق بشكل عام ويتوقع حدوث مكروه، وتعتقد التفكير، وربما أن هذه الخصائص جعلت لدى ذوي هذه السمة مستويات أعلى من ضغوط العمل .

السؤال الرابع: هل هنالك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($0.05 \geq \alpha$) بين ضغوط العمل ونمط الشخصية لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج معامل ارتباط بيرسون بين ضغوط العمل ونمط الشخصية لدى العاملين مع مدمنين ومتعاطين المخدرات والجدول (8) يوضح نتائج ذلك.

جدول (8) معامل ارتباط بيرسون

بين ضغوط العمل ونمط الشخصية لدى العاملين مع مدمنين ومتعاطين المخدرات

أنماط الشخصية				المقياس
العصابية- الاتزان		انبساط - انطواء		
اتزان	عصابية	انطواء	انبساط	
-*0.42	*0.49	0.13	0.11	ضغوط العمل

(0.05≥α)*

تشير البيانات في الجدول (8) إلى عدم وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل وأنماط الشخصية (انبساط - انطواء)، في حين أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية بين ضغوط العمل ونمط الشخصية العصابية (الانفعال)؛ أي كلما زادت العصابية زادت ضغوط العمل، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً مع بعد الاتزان، مما يشير إلى أنه كلما زاد الاتزان قلت ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمنين ومتعاطين المخدرات، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج الدراسة التي قام بها نتائج دراسة جيلاً وإسوميتسا (Jyla & Isometsa, 2006)، التي أشارت لوجود علاقة ارتباطية بين نمط العصابية (الانفعال) وبين أعراض الاكتئاب والقلق، في حين ارتبط الانبساط مع أعراض الاكتئاب بشكل نسبي، كما تتفق مع نتائج دراسة حمزاوي (Hamzawy, 2013)، التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباطية قوية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني، كما اتفقت مع نتائج دراسة بركات (Barakat, 2014) التي أشارت لوجود علاقة بين نمط الشخصية الانفعال والسلوك العدواني، وهذا يتفق مع ما أشار إليه عسكر (Askar, 2000)، في أن نمط الشخصية يلعب دوراً مؤثراً في تحديد مستوى الضغوط التي يتعرض لها الفرد، وفي كيفية الاستجابة أو التعامل معها، وتركيز الباحثين أن سمات الشخصية تلعب دوراً في التحكم، والمرونة، والصلابة، والشعور بالكفاية الذاتية، ودرجة تفريغ التوتر، وتتفق كذلك مع ما ذكره حمزاوي (Hamzawy, 2013) أن الأفراد يتأثرون بالضغوط حسب نمط الشخصية، وكيفية تفاعلهم مع الضغوط، فالبعض يستطيع مواجهة، والبعض يتأثر بالضغوط ولا يقدر على المواجهة أو التكيف، وبذلك ومن خلال الصفات التي يتمتع بها الأفراد ذوي النمط العصابي (الانفعال) فإنه من المتوقع أن يكونوا يعانون من الضغوط بشكل أعلى، وبدرجة ارتباط أقوى.

نتائج السؤال الخامس، ونصه:

هل توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات لمستوى ضغوط العمل يعزى لمتغير النوع الاجتماعي. للكشف عن الفروقات في تقديرات أفراد عينة الدراسة بمستويات ضغوط العمل لدى العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات وفقا لمتغير النوع الاجتماعي، فقد تم إجراء اختبار (ت) للعينات المستقلة والجدول (9) يوضح نتائج ذلك.

جدول (9) اختبار (ت) للعينات المستقلة لكشف عن الفروقات في تقديرات أفراد عينة الدراسة لضغوط العمل وفقا لمتغير النوع الاجتماعي

المجال	فئات المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة
العبء الزائد	ذكر	2.86	0.80	2670.	0.790
	أنثى	2.91	0.88		
صراع القيم	ذكر	2.44	0.79	0.236	0.814
	أنثى	2.40	0.84		
العجز	ذكر	2.20	0.82	0.420	0.676
	أنثى	2.12	0.85		
قلة المعلومات	ذكر	2.36	0.77	1.73	0.085
	أنثى	2.07	0.83		
افتقاد التغذية الراجعة	ذكر	2.55	0.73	0.167	0.868
	أنثى	2.53	0.89		
الكلي	ذكر	2.49	0.59	0.532	0.596
	أنثى	2.42	0.71		

تشير البيانات في الجدول (9) إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في تقديرات العاملين مع مدمني ومتعاطي المخدرات لمستوى ضغوط العمل يعزى لمتغير النوع الاجتماعي.

وبالنظر إلى هذه النتيجة، نجدها تتفق مع نتائج دراسة حجاج (Hajjaj, 2007) التي أشارت إلى عدم وجود فروق في مستويات ضغوط العمل تعزى لمتغير النوع الاجتماعي (الجنس)، واتفقت أيضا مع نتائج دراسة شعيب ويحي (Shoib & Yahya, 2019)، التي أشارت نتائجها إلى عدم

وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية تعزى لمغير الجنس، ونجدها اختلفت مع نتائج دراسة أبو غزالة (Abu-Ghazaleh, 2017)، التي أشارت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى إلى النوع الاجتماعي لصالح الذكور، كما أن هذه النتيجة ربما تختلف مع ما ذهب إليه بن زروال (Ben Zeroual, 2008) من أن النساء أكثر تعرضاً للضغوط المهنية؛ لضعف البنية الجسدية، والمعايير الاجتماعية التي تحدد أدوارها، وقيامها بعمل مزدوج داخل البيت وخارجه، إضافة لتعرضها لحالات لا يتعرض لها الرجل مثل: الحمل والولادة والإرضاع... الخ، وقد تعزى هذه النتيجة إلى أن قرارات الدفاع في ظل جائحة كورونا والمتمثلة بتقليص أيام العمل إلى (50%) قد خففت على العاملات من وطأة ضغوط العمل، كما أن عدم السماح للأمهات العاملات واللواتي لديهن أطفال أقل من عمر (7) سنوات للالتحاق بالعمل بناء على أمر الدفاع وفي ظل جائحة كورونا قد يكون أسهم بتخفيف الشعور بضغوط العمل.

توصيات الدراسة:

من خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية، نوصي بالآتي:

- 1- عقد جلسات إرشادية كل فترة زمنية محددة وبشكل دوري للتفريغ الانفعالي.
- 2- تخطيط لعمل أنشطة ترفيهية جماعية للتخفيف من ضغوط العمل ضمن المؤسسات، وتبادل الخبرات.
- 3- إجراء دراسات مستقبلية على العينة وهم العاملون مع مدمني ومتعاطي المخدرات، وربطها مع متغيرات أخرى مثل جودة الحياة، وأنماط التواصل.

المراجع العربية

- أبو غزالة، رمزي (2017). ضغوط العمل لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية وعلاقتها بأدائهم الوظيفي من وجهة نظر العاملين في محافظة العاصمة (عمان)، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط: الأردن.
- أندرودي، س و والاس، م (1991). السلوك التنظيمي والداء، ترجمة جعفر أبو القاسم أحمد، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية.
- بركات، زياد (2014). علاقة أنماط الشخصية بالسلوك العدواني لدى عينة من طلبة الجامعات الفلسطينية تبعا لمتغير النوع الاجتماعي، دراسات العلوم التربوية، 41(1)، ص 256-272.
- بركات، سعيد (1986). علاقة بعض أنماط الشخصية بالتحصيل الأكاديمي والجنس لدى طلبة لمرحلة الثانوية في اربد، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة اليرموك: الأردن.
- بسيس، عفاف و نصرالله، عايدة (2018). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين بالمؤسسات الاستشفائية العمومية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر.
- بن زروال، فتيحة (2008). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة)، دراسة دكتوراه غير منشورة، جامعة منتوري - قسنطينة: الجزائر.
- بن علو، الأزرق (1993). الإنسان والقلق، دار الطباعة والنشر، القاهرة.
- بوزقاق، سميره(2006). علاقة الضغوط النفس اجتماعية بتقدير الذات لدى المدمنين المسجونين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة ورقلة، الجزائر.
- حجاج، خليل (2007). تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين في مستشفى الشفاء بغزة، مجلة جامعة الأزهر. غزة، 9(2)، 115-135.
- حسين، سحراء أنور(2013). قياس تأثير ضغوط العمل في مستوى الأداء الوظيفي، دراسة استطلاعية تحليلية لأداء العاملين في هيئة التعليم التقني، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد (36)، 208-227.

حسين، طه وحسين، سلامة (2006). استراتيجيات الإدارة التربوية والنفسية، دار الفكر للنشر والتوزيع، الأردن.

حمزاوي، سامية (2013). نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) وعلاقتها بالضغط المهني، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة صطيف، الجزائر.

الخزامي، عبد الحكيم (1998). آفة العصر ضغوط العمل بين المدير والمنظمة، مكتبة غبن سينا، القاهرة: مصر .

خليفة، وليد وسعد، مراد (2008). الضغوط النفسية والتخالف العقلي: المفاهيم، النظريات، البرامج، دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر، مصر .

ديفيز، مارثا و ايشيلمان، اليزابيث، و ماكاي، ماثيو (2005). كتاب تدريبات الاسترخاء والتحرر من التوتر، ط (5)، ترجمة مكتبة جرير، السعودية

راشد، لطفي (1992). نحو أطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، معهد الإدارة العامة للبحوث، السعودية.

ريجيو، رولاند (1999). المدخل إلى علم النفس الصناعي والتنظيمي، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق للنشر والتوزيع، الأردن.

السيد، ماجده (2008). الضغط النفسي (مشكلاته وآثاره على الصحة النفسية)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان: الأردن

شعيب، محمد و يحي، بشلاغم (2019). الضغوط المهنية لدى أساتذة التعليم الثانوي في ظل بعض المتغيرات دراسة بولاية تلمسان الجزائر، مجلة جيل العلوم الإنسانية، العدد 52، ص 59.

طه، فرج و راغب، السيد مصطفى (2010). مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل)، مكتبة الانجلو مصرية: القاهرة.

عسكر، علي (2000). الضغوط وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط (2)، دار الكتاب الحديث: الكويت.

العنزي، فريج (1998). علم نفس الشخصية، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، الكويت.

العيسوي، عبد الرحمن(1990). دراسات في علم النفس الاجتماعي، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، بيروت.

غبن، مهدي (2017). أنماط الشخصية لدى عينة من مرتكبي السلوك الإجرامي في مؤسسة الإصلاح والتأهيل - رام الله، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القدس.

القضاه، محمد أمين (2006). أنماط التنشئة الأسرية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى طالبات جامعة مؤتة، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 2 (3)، 155-168.

مجيد، سوسن (2014). أسس بناء الاختبارات والمقاييس النفسية والتربوية، ط(3) مركز ديونو لتعليم التفكير، عمان: الأردن.

المشعان، عويد (1998). مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الحكوميين الكويتيين في القطاع الحكومي، المجلة المصرية للدراسات النفسية، 8 (21)، 121-147
النعاس، عمر (2008). الضغوط المهنية والصحة النفسية، منشورات جامعة 7 أكتوبر، مصراتة: ليبيا.

النقيب، مؤيد (2012). العوامل التنظيمية المسببة لضغط العمل وعلاقتها بالانتماء الوظيفي (دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية بمحافظة الأنبار)، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 4 (9)، 147-167.

الهاشمي، لوكيا (2002). الضغط النفسي في العمل: مصادره، وآثاره، وطرق الوقاية، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، جامعة منتوري: الجزائر.

الهلصا، حسان (1996). علاقة بعض سمات الشخصية بدافع الإنجاز لدى طلبة الصف الأول ثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مؤتة: الأردن.

الهنداوي، عبد الحميد (2017). العلاقة بين أنماط الشخصية وسلوكيات الإدمان الوظيفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 8 (3)، 215-276.

Reference:

- Abu-Ghazaleh, R. (2017). Work pressures of government secondary school principals and their relationship to their job performance from the point of view of workers in the Capital Governorate (Amman), an unpublished master's thesis, Middle East University: Jordan.
- Al-Anazi, F. (1998). Personal Psychology, Al Falah Library for Publishing and Distribution, Kuwait.
- Al-Esawy, A. (1990). Studies in Social Psychology, Dar Al-Nahda Al-Arabiya for Publishing and Distribution, Beirut.
- AlHalasa, H.(1996). The relationship of some personality traits among first year secondary students, unpublished thesis, Mutah University: Jordan .
- Al-Hashimi, L. (2002). Psychological stress at work: its sources, effects, and prevention methods, Journal of Psychological and Educational Research, University of Mentouri: Algeria.
- AlHindawi, A. (2017). The relationship between personality styles and job addiction behaviors, Scientific Journal Economics and Commerce,8 (3), 215- 276.
- AlKhuzami, A. (1998). The Scourge of the Age: Work pressures between the director and the organization, Ghabin Sina Library, Cairo: Egypt.
- AlMishaan, A. (1998). Sources of stress at work, a comparative study between Kuwaiti government employees in the government sector, The Egyptian Journal of Psychological Studies, 8(21), 121-147
- Al-Naas, O. (2008). Occupational stress and mental health, October 7 University Publications, Misurata: Libya
- Al-Naqeeb, M. (2012). Organizational factors causing work pressure and their relationship to job affiliation (a field study of a sample of health institutions in Anbar Governorate), Anbar University Journal of Economic and Administrative Sciences, 4 (9), 147-167
- Andrody, S. and Wallace, M. (1991). Organizational Behavior and Disease, translated by Jaafar Abu Al-Qasim Ahmed, Institute of Public Administration for Research, Saudi Arabia.
- Askar, A. (2000). Stress and methods of coping with it, mental and physical health in the age of stress and anxiety, I (2), Dar Al-Kitab Al-Hadith: Kuwait.

- Barakat, S. (1986). The relationship of some personality types to academic achievement and gender among secondary school in Irbid, unpublished masters thesis, Yarmouk University: Jordan.
- Barakat, Z. (2014). The relationship of personality patterns to aggressive behavior among a sample of Palestinian university students according to the gender variable, *Educational Sciences Studies*, 41 (1), pp. 256-272.
- Basis, A and Nasrallah, A. (2018). The impact of work stress on the performance of workers in public hospital institutions, unpublished master's thesis, University of Martyr Hama Lakhdar, Algeria.
- Ben Alou, A. (1993). *Man and Anxiety*, Printing and Publishing House, Cairo.
- Ben Zeroual, F. (2008). Personality patterns and their relationship to stress (level, symptoms, sources, and coping strategies), unpublished PhD study, University of Mentouri - Constantine: Algeria.
- Bouzagak, S. (2006). The relationship of psychosocial stress with self-esteem among imprisoned addicts, unpublished MA thesis, University of Ouargla, Algeria.
- Boduszek, D. Shevlin, M, Amson,G & Hyland, P, (2013). Eyzenck"s personality model and criminal thinking style within a violent and nonviolent fender sample, Application of propensity score analysis, *Deviant Behavior*, V(34), P (6).
- .Cedoline, A. (1982). *Jop burnout in public education: Symptoms causes and survival skill*, college Press: New York.
- Cooper.C, Marschall.J. (1978). *Sources of Managerial and White Caller Stress*. New York: John Wiley & sons.
- Davies, M. Eshelman, E, & McKay, M. (2005). *Relaxation and stress-release exercises book*, Volume 5, translated by Jarir Bookstore, Saudi Arabia
- El-Sayed, M. (2008). *Psychological Stress (Mental Health Problems and Effects)*, Dar Safaa for Publishing and Distribution, Amman: Jordan
- Eysenck, H. & Wilson, G. (1975). *Know your own personality*, London, Penguin Books.

- Eysenck, H, (1974). *Manual of Junior Eysenck Personality Inventory*, University of London Press: London.
- Ghabin, M. (2017). *Personality patterns among a sample of perpetrators of criminal behavior in the Reform and Rehabilitation Institution - Ramallah*, unpublished master's thesis, Al-Quds University.
- Hajjaj, Kh. (2007). *The effect of work stress on both affiliation and job satisfaction of nurses working in Shifa Hospital in Gaza*, Al-Azhar University Journal. Gaza, 9(2), 115-135.
- Hamzawy, S. (2013). *Personality Type (A) and Personality Type (B) and their Relationship to Occupational Stress*, Unpublished Master's Study, Setif University, Algeria,
- Hussein, S. (2013). *Measuring the impact of work stress on the level of job performance, an exploratory and analytical study of the performance of employees in the Technical Education Authority*, Journal of Baghdad College of Economic Sciences University, Issue (36), 208-227.
- Hussein, T & Hussein, S. (2006). *Educational and psychological management strategies*, Dar Al-Fikr for Publishing and Distribution, Jordan.
- Jylha, P. & Isometsa, E. (2006). *The relationship of Neuroticism and Extraversion to Symptoms of Anxiety and Depression in general population*, Journal of Depression and Anxiety, V (23),p 281- 289.
- Kenny, A. (2015). *Work-related Stress: Survey of academic staff in the Institutes of Technology Sector*, Dublin Institutes of Technology, 3 (13), p 110- 122.
- Khalifa, W & Saad, M. (2008). *Psychological stress and mental retardation: concepts, theories, programs*, Dar Al-Wafaa for Donia Printing and Publishing, Egypt.
- Majid, S. (2014). *The foundations of Yana Psychological and Educational Tests and Measures*, i (3) Debono Center for Teaching Thinking, Amman: Jordan.
- AlQudah, M. (2006). *Pattern of family upbringing and their relationship to some personality traits among Mutah University*, The Jordanian Journal of Education Sciences, 2 (3), 155- 168.

-
- Rashid, L. (1992). Towards a comprehensive framework for explaining work stress and how to confront it, Institute of Public Administration for Research, Saudi Arabia.
- Reggio, R. (1999). Introduction to Industrial and Organizational Psychology, translated by Fares Helmy, Dar Al-Shorouk for Publishing and Distribution, Jordan.
- Saranani, F. (2015). Role conflict and stress effect on performance of employees working in public work department, The International Journal of Engineering and Science, 4 (16), p 1-10 .
- Shoaib, M & Yahya, B. (2019). Occupational pressures among secondary education teachers in light of some variables, a study in the state of Tlemcen, Algeria, Journal of the Generation of Human Sciences, No. 52, p. 59.
- Taha, F & Ragheb, M. (2010). Occupational Stress Scale (Work Stress), Anglo-Egyptian Library: Cairo.