

دور متغيرات الشخصية في التنبؤ بالتوتر لدى المشرفين على العمل

أ.د. بوزازوة مصطفى

كلية العلوم الاجتماعية
جامعة الجزائر 2 - الجزائر

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى استقصاء أثر متغيري الشخصية (النمط السلوكي " أ " ومركز التحكم الداخلي) على التنبؤ بالتوتر لدى فئة المشرفين التي تزاوّل العمل بالمؤسسة الوطنية للعبوات الصناعية. وقد قام الباحث بتصميم مقاييس الدراسة وتطبيقها على عينة تضمنت 114 مشرف من أجل اختبار الفرضيات حيث كشفت نتائج تحليل البيانات عن ما يلي :

_ إن معاملات الارتباط المتعدد لمتغيري الشخصية هي معتدلة الدلالة نسبيا بخصوص القلق، الاكتئاب والشكاوي النفس جسدية .

_ لم يكن معامل الارتباط المتعدد لمتغيري الشخصية ذا دلالة إحصائية مع عدم الرضا عن العمل .

_ إن النسب الخاصة بالتباين المتنبأ به (R^2) تتراوح من 2% (التباين المتنبأ به لعدم الرضا عن العمل) إلى 10% (التباين المتنبأ به للقلق) .

_ أمكن التنبؤ بالقلق بشكل إيجابي من طرف النمط السلوكي " أ " وبشكل سلبي من طرف مركز التحكم الداخلي.

الكلمات المفتاحية: متغيرات الشخصية، التنبؤ بالتوتر ، المشرفين على العمل .

Abstract

The purpose of this study was to investigate the effect of personality variables on the prediction of foremen's strain at the National Organization of Industrial Vehicles. A study sample of one hundred and fourteen supervisors was chosen in order to check the hypotheses of the study. Scales of type A behaviour and internal locus of control were devised and implemented to subjects. The major findings of the study could be summarized as follows:

_ Coefficients of multiple correlation regarding personality variables were fairly and significantly moderate, and these were only for anxiety, depression and psychosomatic complaints.

_ Coefficient of multiple correlation regarding personality variables was not significant for job unsatisfaction .

_ Percentages related to predicted variance (R^2) vary from 2% (predicted variance for job unsatisfaction) to 10% (predicted variance for anxiety).

_ Anxiety indicator was positively predicted by type A behavior and negatively predicted by internal locus of control .

Keywords : Personality variables, Prediction strain, Foremen.

مقدمة

من بين العوامل التي تميز الفرد عن غيره من الأفراد، نذكر تكوينه الشخصي، الخصائص التي يتمتع بها، قدراته وأنماط السلوك التي يمارسها. وهنا نجد أن الأفراد يتشابهون ويختلفون، فهناك الأفراد الذين ترتفع درجات طموحهم وتنوع دوافعهم، وهؤلاء الذين تنخفض حاجاتهم وتقل تطلعاتهم، ولاشك أن كلا من المجموعتين تختلف في درجة التعرض للضغط المهني.

وتلعب خصائص الشخصية دورا مهما في العملية التي عن طريقها تؤثر متطلبات ظروف العمل على الصحة العقلية والبدنية. وكما أشار باركس في دراسته أن خصائص الشخصية تؤثر في أنواع الأعمال التي يختارها الأفراد، ومن ثم أنواع الضواغط التي يتعرضون إليها. بالإضافة إلى ذلك، هناك بعض الأشخاص الذين يتعرضون إلى ظروف ضاغطة أكثر من الآخرين لأنهم

يساهمون في أغلب الحالات بشكل غير متعمد في إحداث ضواغظهم، وهكذا تبرز اختلافات كبيرة في الطريقة التي يستجيب بها الأفراد لنفس الضواغظ (Parkes, 1994). ومن بين خصائص الشخصية، نجد الصلابة- المرونة، قلق السمة، تقدير الذات، مركز التحكم والنمط السلوكي "أ"، وسيتناول الباحث في هذه الدراسة كل من المتغيرين الأخيرين ومدى مساهمتهما في التنبؤ بالتوتر لدى المشرفين على العمل .

مفهوم النمط السلوكي "أ"

اكتشف فريق من علماء الطب في السنوات الخمسين (Friedman & Rosenman, 1959) أن المخاطر التقليدية (مثل ضغط الدم والكولسترول) التي تؤدي إلى الإصابة بأمراض القلب لا تفسر لماذا يصاب الشخص بمرض الشريان التاجي (وهي الحالة التي تكون فيها كمية الأوكسجين التي تصل إلى القلب غير كافية) ، وذلك لاستخدام الأساليب الطبية السالفة مثل تاريخ العائلة لمرض القلب أو تاريخ ضغط الدم العالي. وانتهى فريق البحث إلى التركيز على الانفعالات والشخصية باعتبارها ذات صلة وثيقة بمرض القلب ومن ثم تطوير مفهوم أصطلح عليه فيما بعد بالنمط السلوكي "أ" (Friedman & Ulmer, 1984). وفي سبيل فهم أوضح للنمط السلوكي "أ" نشير إلى ما يتميز به من مكونات أهمها ما يلي:

(أ) المكون الأول وهو الشعور بإلحاح الوقت ، إن هذا النوع من الأشخاص يحاول القيام بأعمال كثيرة ضمن فترة زمنية قصيرة، وهو غير صبور ولا يتقبل فكرة تضییع الوقت في مواقف مثل الانتظار في طابور، كما أنه يتحدث بوتيرة سريعة.

(ب) يتمثل المكون الثاني في العدوانية حيث أن صاحب النمط "أ" لديه دافع إنجاز كبير وهو يهمل مشاعر الآخرين وذو تنافس عالي. ويظهر دافع الانجاز

في جميع أنشطة حياته اليومية، وليس فقط في المجالات التي يكون التنافس جزءاً منها.

(ج) أما المكون الثالث للشخصية ذات النمط "أ" هو اتصاف الفرد بمستوى عال من العداء ، إن هذا الشخص سريع الامتعاض كما أنه مفعم بالشك بخصوص الأفراد الآخرين من حوله، وهو يشعر بسهولة بالغضب في محيطه (Furnham, 1992). وفي المقابل، فإن السلوك ذو النمط "ب" يوصف بأسلوب عمل هادئ، صبور وأكثر تأمل في الأمور.

إن عملية قياس النمط السلوكي "أ" أسفرت عن كثير من الجدل (Parkes, 1994). فقد استخدم كل من فريدمان و روزنمان في بداية بحوثهم مقابلة مقننة (SI)، وهي لا تغطي المحتوى اللفظي فحسب، بل سلوكيات الفرد خلال المقابلة أيضاً (Anastasi, 1988). كما وضع جنكنز (Jenkins, 1979) استخبارا تقريريا ذاتيا ذو اختيارات متعددة، يصلح للراشدين بين 25 و 76 عاما يدعى مسح جنكنز للنشاط. صمم هذا الاستخبار لقياس سلوك النمط "أ" القابل للإصابة بمرض الشريان التاجي للقلب. وهو زملة سلوكية واضحة وصريحة، أو نمط في الحياة يتصف بسمات محددة. وهو يقيس ثلاثة عوامل: السرعة ونفاذ الصبر، الانشغال بالعمل، القيادة الخشنة والتنافس، بالإضافة إلى الدرجة العاملة الكلية لنمط "أ" العام.

السلوك من النمط "أ" وأمراض القلب التاجية

وكما أشرنا إليه سلفا تم اكتشاف هذا النمط من السلوك كنتيجة للدراسات التي قام بها الطبيبان الباحثان روزنمان وفريدمان، حيث أبدى أغلب مرضاهم ذلك السلوك. بيد أن الدراسات اللاحقة أخفقت في إيجاد دعم قوي للعلاقة بين النمط السلوكي "أ" وتطور المرض القلبي السابق الذكر Skekelle et al, 1985 ; Ragland & Brand, 1988 (a).

إن عدم القدرة على توفير دعم إضافي للنمط السلوكي "أ" العام بحيث يمكن التنبؤ بشكل ثابت بالمرض القلبي، أدى بالباحثين إلى تحليل المكونات المتضمنة لهذا النمط من السلوك، وذلك من أجل تحديد ما إذا كان سلوك أو مجموعة من السلوكيات يحتمل أن ينجم عنها منبئ صادق. وأصبح الباحثون متأكدون أكثر من ذي قبل أن النمط السلوكي "أ" العام (كما هو معرف بالطموح المفرط، التنافس الحاد، نفاذ الصبر، العداء وإلحاح الوقت) لا يعتبر من مخاطر مرض الشريان التاجي للقلب Siegman et al, 1992.

وفي المقابل، ركز الباحثون أكثر فأكثر على احتمال وجود مكون خطير واحد من بين مكونات النمط السلوكي "أ". وفي هذا الاتجاه اقترحت بعض الدراسات أن السلوك من النمط "أ" غير مرتبط بقوة بمرض القلب التاجي كما كان يعتقد من قبل، ولكن تبين أن العدائية لها علاقة وثيقة بمرض القلب (هيوكوليكان وآخرون، 2003). ورغم أن المتخصصين في هذا المجال لا يعرفون لماذا يوجد هذا الرابط، فإنه يحتمل أن يكون كذلك لسببين:

الأول: إن الأفراد المتصفين بالعدائية هم أكثر استجابة من الناحية الفسيولوجية مقارنة بالأفراد الغير عدائيين.

ثانياً: يكون الأفراد العدائيين في أغلب الأحيان في حالة استثارة وقد تستمر معهم هذه الوضعية لفترة زمنية طويلة، كما لا يحدث عندهم الاسترخاء إلا قليلاً.

النمط السلوكي "أ" والضغط

إن السلوك من النمط "أ" يمكن أن يكون منبئاً لحوادث العمل عند بعض الأفراد. ففي دراسة لـ سائرلاند وكوبر (Sutherland & Cooper, 1986) أجريت على العاملين في عرض البحر، بينت أن 36% من الأفراد المتصفين بالنمط

السلوكي "أ"، أبلغوا عن تعرضهم لحوادث عمل أدت بهم إلى الإصابة بجروح، بينما كان هناك 13% فقط من ذوي النمط "ب" الذين تعرضوا لمثل تلك الحوادث.

كما توجد دراسة لبريف وآخرون (Brief et al, 1983) افترضت أن النمط السلوكي "أ" يؤثر في الاكتئاب عن طريق عدم الرضا عن عبء العمل الكمي الذاتي، وباستخدام أسلوب تحليل المسار الإحصائي، فقد تم تدعيم السببية: سلوك النمط "أ" ← عدم الرضا عن عبء العمل الذاتي ← الاكتئاب.

وقد جاء في تقرير دراسة ل وينبست وآخرون (Winnubst et al, 1996) والتي شملت ثلاثة عشرة منظمة، أن السلوك من النمط "أ" كان مرتبطا بدور العبء الزائد والمسؤولية عن الآخرين، كما أن مشاكل الدور تقود إلى توترات سيكولوجية قوية بين أفراد السلوك من النمط "أ" أكثر من الآخرين.

وفي تحليل إحصائي واسع للمنبآت السيكلوجية للمرض القلبي الوعائي، استنتج بوث- كيولي وفريدمان (Booth- Kewley & Friedman, 1987) أن مكوني النمط "أ" - التنافس ودافع الإنجاز - هما فقط المرتبطان بنشوء المرض القلبي الوعائي.

ومما سبق ذكره يمكن أن نشير إلى بعض أوجه النقد التي تعرضت إليها الدراسات المتعلقة بخاصية النمط السلوكي "أ" وعلاقتها بالتوتر المهني:

أولاً: إن أحد المشاكل التي تحيط بالبحث في النمط السلوكي "أ" يرتبط بالأدوات المستخدمة لتقديره. حتى الوقت الراهن، تستعمل ثلاثة أساليب: المقابلة المقننة، مسح جنكز للنشاط وبطارية الأداء للنمط "أ". ونظرا لسهولة تطبيقه، فإن مسح جنكز للنشاط كان الأداة الأكثر استخداما لقياس النمط السلوكي "أ". ومع ذلك، فقد أشار روزنمان وآخرون (1986) إلى بعض

النقائص الخاصة بقائمة جنكيز من بينها الإخفاق في قياس الأساليب اللفظية، الإخفاق في التمييز بين الشعور بالحاح الوقت ونفاذ الصبر، والارتباط الضعيف مع النمط السلوكي "أ" الذي يتم قياسه عن طريق المقابلة المقننة. وعلاوة على ذلك فإن معاملات الثبات القائمة وصدقها تعد تقريبية كما أن نظام تقدير الدرجات معقدا، ولا يوجد تحكم في طرق التزييف المتعددة (Aiken, 1991).

كما تم توجيه الانتقاد أيضا إلى المقابلة المقننة حيث قام كل من شرويتز وبرانند (Scherwitz & Brand, 1990) بمقارنة دراستين استخدمتا المقابلة المقننة، فوجدا أن هناك تباين كبير بين الأساليب المستخدمة من طرف الأشخاص المختلفين الذين أجروا المقابلة، وهذا ما يؤدي إلى احتمال تصنيف المشاركين في المقابلة بشكل خاطئ بسبب آثار الفاحص. وتشير Anastasi (1988) إلى كون قائمة جنكيز أداة واعدة يمكن أن تستخدم في البحوث، ولكن استخدامها للأغراض التنبؤية في الحالات الفردية ليس مسوغا. إن الحاجة ماسة إلى مزيد من البيانات والدراسات حول تصميم مقياس للنمط السلوكي "أ".

ثانيا: إن الزيادة في نسبة أخطار التعرض لحوادث العمل يحتمل أن يكون نتيجة مباشرة لهذا النمط من السلوك (الذي يقصد به عادة العمل بعجلة، العدوان، إلحاح الوقت، العداء...). وهكذا فإن أهمية فهم هذا النمط من السلوك من خلال إمكانية تعرض الأفراد لحوادث العمل وتوتراتها يكون أكثر احتمالا من مخاطر تعرضهم لأمراض القلب. وهو لا يعني عدم الاكتراث بأمراض القلب و الاضطرابات الدائرية circulatory disorders المتعلقة به، ولكن يعتبر خطر مرض الشريان التاجي للقلب غير واضح بالنسبة لكثير من المجموعات المهنية ومنها الياقات الزرقاء (Kasl, 1978).

مركز التحكم وقياسه

يعتبر مركز التحكم بعدا للشخصية، وهو يستخدم قبل كل شيء كإحدى متغيرات الفروق الفردية الذي يفترض أن يكون لديه بعض الثبات والعمومية (Lefcourt, 1991).

ويشير مركز التحكم إلى مدى استطاعة الشخص التحكم في الأمور المتعلقة بحياته اليومية والمهنية ومواجهة المواقف الصعبة. وبما أن مفهوم مركز التحكم هو أحد المفاهيم الحديثة نسبيا، تعددت الترجمات العربية للمصطلح الأجنبي مثل: مصدر الضبط، مصدر التحكم، موضع الضبط، وجهة الضبط... الخ. وقد اشتق هذا المفهوم أصلا من نظرية التعلم الاجتماعي التي صاغتها الباحثة روتر (Rotter, 1966)، حيث ترى أن هذا المفهوم يتكون من خلال معتقدات الأفراد وما يترتب عليها من سلوك. ولقد أضيف مفهوم الإدراك نظرا لما يمثله من أهمية في تحديد مدى اختلاف عمليات التعزيز (التدعيم) لدى الأفراد، فقد يأتي التدعيم لبعض الأفراد من داخل أنفسهم أو خارجها. ويتميز أصحاب التحكم الداخلي بنشاطهم الفعال والبارز في مجالات الحياة المختلفة، ذلك أنهم في شغف للحصول على معلومات متباينة عن البيئة التي ينتمون إليها، وهم أقل سرعة في اتخاذ القرارات ولاسيما في الأعمال المتميزة والتي تتطلب مهارات خاصة فضلا عن توافقيهم مع مواقف الضغط ومحاولاتهم الدائمة في المحافظة على سلامتهم الصحية والنفسية (Rotter, 1975).

أما الأشخاص الذين يتسمون بدرجة عالية من التحكم الخارجي، فمن المنطقي أن يكون ذلك لأسباب مختلفة ونكون حينئذ أمام أربعة أنواع من التحكم الخارجي: أولها يمكن تسميته بالخطأ أو الصدفة، وهذا يمثل اعتقادا بأن العالم غير قابل للتنبؤ أو أن التأثيرات الاحتمالية والغير خاضعة للعقل من

وجهة نظر الشخص تعد المسؤولة عن حدوث التدعيم. أما الثاني فهو "القدر" الذي يمثل اعتقادا لدى الشخص بأنه لا يمكن أن يتدخل أو يغير مسار الأحداث، لأنها أحداث مقدرة سلفا. وأما النوع الثالث من التحكم الخارجي، فهو تحكم الآخرين الأقوياء (مثل المسؤولين الكبار في المنظمة، المسئول المباشر...الخ) حيث يكون مصدر تحكم التعزيزات في أيدي أشخاص آخرين أكثر قوة وأكثر تأثيرا من الفرد، وهو لا يستطيع أن يؤثر فيهم لأنه ضعيفا. وأما النوع الرابع فهو مرتبط بالنوعين الأول والثاني، حيث يرى الشخص أن الحياة معقدة جدا ولا يمكن التنبؤ بأحداثها، ذلك أن الشخص ذاته تختلط عليه الأمور فلا يفهمها ولا يستطيع التنبؤ بها أو التحكم فيها (Lefcourt, 1980).

لقد تم تطوير مقياس روتر (Rotter, 1966) لمركز التحكم للاستخدام مع الطلبة، كما توجد مقاييس بديلة مناسبة لعينات عامة الناس بخصائص سيكومترية جيدة، تسمح بتقدير أبعاد متعددة للاعتقادات وهي متوفرة (Levenson, 1981 ; Wong and Sproule, 1984)، وتم تطوير أيضا عدة مقاييس لتقدير مركز التحكم في محيط العمل. فهناك سلم خاص بمجال العمل يدعى مقياس مركز التحكم في العمل للباحث سبيكتور (Spector, 1988)، إلا أنه ينقصه البعد البين شخصي. كما يوجد أيضا مقياس آخر مناسب يدعى مقياس مجالات الضبط لبولهاوس (Paulhus, 1983)، ويتضمن هذا الأخير مقاييس فرعية للفعالية الشخصية والتحكم البين شخصي، إلا أنه لا يستخدم بكثرة لأنه لا يتوفر على الاتساق الداخلي والخارجي.

مركز التحكم والضغط

لم تظهر الدراسات التي فحصت علاقة مركز التحكم بالضغوط والتوتر بجلاء دوره كمتغير مستقل، حيث نجد تضارب في النتائج الناجمة عن تلك البحوث. إن الشعور لدى الفرد بأنه يتحكم في نتائج سلوكياته يمكن أحيانا أن

يرفع من مستوى الضغط (Folkman, 1984)، ويظهر ذلك مثلاً عندما يبذل الشخص مجهوداً للتحكم في مواقف تشمل تجهيزات غالية أو تكاليف اجتماعية كبيرة، ويترتب عن الحالتين مسئولية العواقب السيئة. وفي دراسة أخرى لكينان وماك بين (Keenan & Mc Bain, 1979) أين تم فحص عينة من مسيري الإدارة الوسطى، لم تكن العلاقات البينية لضواغط الدور، التوترات ومركز التحكم مرتبطة ارتباطاً ذو دلالة إحصائية. ومن جهة أخرى هناك أدلة على أن أثر الضواغط على الصحة والرفاهية قليلاً لدى الأفراد ذوي مركز تحكم داخلي عالي، فمثلاً في دراسة لكوسكي وكيرك (Koeske & Kirk, 1995) تضمنت العاملين الاجتماعيين العياديين ومسيري الرعاية المكثفة، وجد أن مركز التحكم الداخلي كان مرتبطاً بالرضا العالي عن العمل، قليل من الاستنزاف الانفعالي وانخفاض في صراع العمل، وقد دعمت أيضاً دراسة أخرى هذا الاتجاه (Cooper et al, 1994). وهكذا من خلال الإطلاع على البحوث القليلة التي فحصت هذه العلاقة نجد تناقضاً في الأدلة المقدمة في هذا المجال ومن ثم لم يتضح بعد كون مركز التحكم متغيراً مستقلاً.

ونذكر هنا ما جاء من انتقادات حول مفهوم مركز التحكم وعلاقته بالتوتر:

أ - إن الدراسات الحديثة نسبياً تشير إلى أن مركز التحكم لا يعتبر مقياساً لبعد واحد، فهناك احتمال وجود مجالات مختلفة للتحكم، مثل التحكم الشخصي والتحكم الاجتماعي السياسي. كما أن التمييز بين التحكم الداخلي والتحكم الخارجي يمكن أن يظهر بسهولة في المواقف التي يحتمل أن تكون عواقبها سلبية (Lefcourt, 1983).

ب - يعاب على أغلب الدراسات التي فحصت مركز التحكم بأنها استعملت عدد قليل من الضواغط المتمثلة في صراع الدور وغموض الدور، باستثناء عدد قليل من الضواغط (مثل: Cooper, Kirkcaldy & Brown, 1994). ومن هنا يجب

أن تمتد هذه الدراسات إلى فئة المشرفين لأهمية الموقع الذي يحتله هؤلاء الأفراد في المنظمة، ولابد من استخدامها لعدد كبير من الضواغط وكذا مؤشرات توتر مختلفة ضمن تحليل إحصائي متعدد المتغيرات لتسليط الضوء حول علاقة مركز التحكم بالضواغط والتوترات لدى المشرفين.

ج - كما يجب فحص علاقة مركز التحكم ليس فقط بالرضا عن العمل كما كشفت بعض الدراسات السابقة الذكر وإنما تمتد لدراسة مؤشرات أخرى مثل القلق، الاكتئاب والاضطرابات النفسية الجسدية.

تساؤلات الدراسة

في ضوء أهداف البحث تبني الباحث التساؤلات التالية:

(1) ما نوع متغيري الشخصية (النمط السلوكي، مركز التحكم) الذي يتنبأ بأنواع التوتر المدرك؟
و إلى أي مدى ؟

(2) تحليل مساهمة كل متغير شخصية على حداه في التنبؤ بالمؤشرات المختلفة للتوتر المدرك من طرف المشرفين على العمل وتتمثل المهمة في:
(أ) تحديد المنبئات الدالة لتوتر المشرفين من بين متغيري الشخصية.
(ب) تقدير حجم التنبؤ كما تشير إليه نسبة التباين المحسوبة عن متغيري الشخصية .

فرضيات الدراسة

فرضية (1): نتنبأ من خلال النمط السلوكي «أ» بمستوى مرتفع من القلق ، الاكتئاب، عدم الرضا عن العمل وشكاوي نفس جسدية.

فرضية (2) : نتنبأ من خلال مركز التحكم الداخلي بمستوى منخفض من القلق ، الاكتئاب ، عدم الرضا عن العمل وشكاوي نفس جسمية .

أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق ما يلي :

أ - التعرف على مساهمة متغيري الشخصية (النمط السلوكي ، أ ، مركز التحكم الداخلي) في التنبؤ بمؤشرات التوتر (القلق ، الاكتئاب ، الشكاوي النفس-جسدية ، عدم الرضا عن العمل والتوتر العام).

ب - الالتفات إلى متغيرات الشخصية التي يمكن أن تساهم في عملية الفرز والانتقاء في مجال المهن التي تتطلب مواجهة توترا عاليا نسبيا لأداء مهامها.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من ما يلي :

أ - حيوية موضوع الضغط وعلاقته الوثيقة بالعنصر البشري في المنظمات .

ب - إن الدراسات المتعلقة بمتغيرات الشخصية وارتباطها بالتوترات قليلة وأغلبها أجري في الدول الغربية ، ومن ثم تبرز أهمية هذه الدراسة في محاولة توفير قدرا مناسباً من المعلومات يثري المعرفة السيكولوجية بخصوص مدى مساهمة كل من متغيري الشخصية في عملية التنبؤ بالتوترات لدى فئة المشرفين على العمل في المنظمات الجزائرية .

إجراءات الدراسة

وتتضمن العينة وأداة البحث والطريقة والمعالجة الإحصائية :

أ - العينة : يشمل مجتمع الدراسة على جل الأفراد المشرفين الذين يعملون بالشركة الوطنية للعربات الصناعية الموجودة بمدينة الرويبة (الجزائر العاصمة). وقد اختار الباحث مائة وأربعة عشر شخص ينتمون إلى فئة المشرفين (أو رؤساء أفواج) من الوحدات التالية: الميكانيكا ، المسبكة وتركيب الشاحنات والحافلات . ويعرف المشرف بأنه ذلك الشخص المعين من قبل الجهات المسؤولة في الجهاز الإداري للمنظمة للإشراف على أعمال مجموعة من الأتباع ، وتنفيذ أهداف وغايات الإدارة ضمن الإطار الوظيفي المحدد له.

إن المعايير المستعملة في تكوين العينة هي :

_ يجب أن يكون الشخص موظفا دائما، وهكذا فإن كل الأشخاص الذين يعملون كمؤقتين، متربصين أو متعاقدين لم يتم أخذهم في الحسبان .

_ يجب أن يكون الشخص مشرفا على عمل مجموعة من الأتباع و بالتالي تم إبعاد الفئات الأخرى (عمال ، موظفين إداريين ، مديرين...الخ).

_ أخيرا يجب أن يكون لدى الشخص على الأقل خمس سنوات عمل ضمن المؤسسة وستين خدمة ضمن فئة المشرفين على العمل.

وتتمثل مهام المشرفين على العمل في توزيع المهام ، مراقبة الإنتاج ، مراقبة التغيب، نوعية الإنتاج والمسؤولية على الأفراد والعتاد.

جدول (1) : إحصاء وصفي للخصائص الديموغرافية الاجتماعية للعينة المدروسة .

الارتباطات البينية	ع	م	%	
(1) (2) (3) (4)				
-	09	47		السن
.24	7.5	21		الخبرة
.27				المستوى التعليمي
.22			53 %	ابتدائي
-			38 %	متوسط
			09 %	ثانوي
.19				الحالة المدنية
.18			02 %	أعزب
-			98 %	متزوج

ب - أدوات الدراسة

لقد تم دراسة بعدين مهمين للشخصية وهما: النمط السلوكي ومركز التحكم. و لكل من هذين البعدين تم تصميم مقياس يتضمن بنود معتمدة لهذه الدراسة وأخرى مكيفة عن بعض المقاييس التي جاءت ضمن الأدب المكتوب.

مقياس مركز التحكم: ويشير هذا المفهوم إلى اعتقاد الفرد أن ما يحدث له من وقائع ناجحة أو أحداث سيئة في حياته إنما هو محكوم بتصرفات وإرادة الشخص ذاته (مركز التحكم داخلي) في مقابل الميل إلى الاعتقاد أن عواقب

سلوكه ليست تحت تحكمه ومراقبته بل تحت نفوذ آخرين ، الحظ ، قوة غيبية ... الخ (مركز تحكم خارجي) . وقد تم صياغة عشرة بنود ، خمسة منها تقدر الوجهة الداخلية لمركز التحكم ، والباقية تتعامل مع الوجهة الخارجية لمركز التحكم ، واعتمد الباحث في صياغة بعضها على الدراسات السالفة (Spector,1988 ; Lusier , 1990 ; Evers et al , 2000) .

ويتضمن مقياس مركز التحكم في الدراسة الحالية اعتقادات الشخص في التحكم في الحوادث الخارجية وأخرى ممثلة في كون آخرين يتحكمون في الأحداث التي تقع له . وفيما يخص الوجهة الخارجية لمركز التحكم فقد عمدنا على تحاشي استخدام بعد الصدفة لعدم اعتقاد الأفراد بهذا المفهوم .

وقد طلب من المشرفين الإجابة بالموافقة أو عدم الموافقة على العبارات الواردة ضمن المقياس .

ومثال توضيحي للنوع الأول من البنود :

" إنني مسئول بشكل كامل عن أخطائي في مجال العمل " .

ومثال آخر للنوع الثاني :

" لدى قليل من التأثير على الأشياء التي تحدث لي " .

عندما يكون تكرار إجابات الموافقة (نعم) لبنود مركز التحكم الداخلي بالإضافة لتكرار إجابات عدم الموافقة (لا) لبنود مركز التحكم الخارجي أكبر من تكرار إجابات عدم الموافقة لبنود مركز التحكم الداخلي بالإضافة لتكرار استجابات الموافقة لبنود مركز التحكم الخارجي ، عندئذ يصنف المستجوب ضمن الشخصية ذات مركز تحكم داخلي . وهكذا أعطي لمركز التحكم الداخلي درجة 2 ، ومركز التحكم الخارجي درجة 1 .

وقد تم حساب معامل ألفا كرنباخ للاتساق الداخلي لمركز التحكم فكان معتدلا (ألفا = 0.74) ، وكما هو جلي في جدول رقم (2) فإن ارتباط مؤشر مركز

التحكم بالنمط السلوكي " أ " كان ضعيفا (ر = 24 .)، مشيرا إلى أن مركز التحكم هو مقياس مستقل عن مقياس الخاصية الأخرى للشخصية.

مقياس النمط السلوكي

كان التركيز في بحثنا هذا على ثلاثة أبعاد عند تعريف النمط السلوكي " أ " وهي الإنجاز الموجه، العداء و نفاذ الصبر. وقام الباحث باعتماد اثني عشرة بند تم تطويرها لقياس النمط السلوكي، كما أن البنود المستخدمة في هذا البحث كانت موجهة للحياة المهنية بينما كانت أغلب الاستبيانات والمقاييس الأخرى أكثر توجها نحو الحياة العامة. هذا بالإضافة إلى أن الباحث أخذ مكون واحد من مكونات كل بعد من الأبعاد الثلاثة. فمثلا بالنسبة لنفاذ الصبر تم التركيز على التهيج، وبالنسبة للعداء تم أخذ مكون التنافس وبالنسبة للإنجاز الموجه تم التركيز على التوجه نحو الهدف في مجال العمل.

ومثال توضيحي للتوجه نحو الهدف :

" أعمل باستمرار على تحسين أدائي في مقر العمل " .

ومثال آخر لعامل التهيج :

" لا أستطيع العمل مع أفراد لديهم صعوبات في اتخاذ القرار " .

ومثال ثالث لعامل التنافس :

" أقارن دائما أدائي المنجز مع أداء زملاء " .

كان تنقيط إجابات المشرفين على العمل على الشكل التالي :

يتم تحديد النمط السلوكي " أ " على أساس المجموع الأول لعدد استجابات صحيح بالنسبة لبنود النمط السلوكي " أ "، بالإضافة إلى عدد استجابات خاطئ بالنسبة لبنود النمط السلوكي " ب "، وهذا المجموع الأول المحسوب يتم مقارنته مع المجموع الثاني الممثل لاستجابات خاطئ المتعلقة ببند النمط السلوكي " أ "، بالإضافة إلى استجابات صحيح المتعلقة ببند النمط السلوكي

دور متغيرات الشخصية في التنبؤ بالتوتر لدى المشرفين على العمل

ب . " فإذا كان المجموع الأول أكبر من المجموع الثاني يصنف المشرف بأنه ذو شخصية من النمط " أ " . وأخيرا تمنح درجتان (2) إلى النمط السلوكي " أ " ودرجة واحدة (1) إلى النمط السلوكي " ب " .

وتم حساب معامل ألفا كرنباخ للاتساق الداخلي لمقياس النمط السلوكي " أ " ، فكان معتدلا (ألفا = 0.79) ، وكما هو ظاهر من خلال جدول (2) فإن النمط السلوكي " أ " له ارتباط ضعيف بمركز التحكم ($r = 0.24$) ، وهكذا يمكن اعتباره كمقياس مستقل عن خاصية الشخصية الأخرى .

جدول (2) : معامل الارتباط ، معاملات الثبات ، النسب المئوية لمتغيري الشخصية

مؤشرات الشخصية	الارتباطات البينية		%	م	ع	ألفا
	(1)	(2)				
النمط السلوكي " أ "	—		52%	—	—	0.79
مركز التحكم الداخلي	0.24	—	50%	—	—	0.74

ن = 114

ر = 0.25 عند $p < 0.05$.

وبخصوص صدق المقياسين فقد عرضهما على مجموعة من المحكمين (أساتذة في علم النفس و علوم التربية) لأخذ آرائهم في دقة الصياغة و المعنى والمضمون لكل متغير مدروس، وكذلك وزن كل بند من بنود المقياسين وصياغة التعليمات بشكل مفهوم . وبلغت نسبة اتفاق المحكمين على عبارات المقياسين أكثر من 84 % وهو ما يشير إلى أنهما يتمتعان بصدق مضمون مرتفع.

ومع ذلك أبدى المحكمون بعض الملاحظات القيمة التي أقتنع بها الباحث وأدخل على ضوءها التعديلات اللازمة والضرورية.

ج - طريقة الدراسة : بعد الاتفاق مع مسئول مصلحة التربص والدراسات بالمؤسسة الوطنية ، قام الباحث بتحديد التوقيت المناسب للإجابة على المقاييس .

وكان الباحث يتصل بأفراد العينة في مقر العمل نفسه، وبعد تذكيرهم مرة أخرى أن أهداف الدراسة هي علمية بالأساس، يبدأ بعد ذلك بتقديم تعليمات كل جزء من المقاييس المدروسة متبوعا بقراءة لبنوده وبدائل الإجابة المختلفة إلا أن المستوى التعليمي لبعض المشرفين كان يعيق في أغلب الأحيان ويحد من وتيرة الاستجابة على المقاييس . كما أن بعض الأفراد كان يجر الباحث تارة إلى مواضيع بعيدة ، مما يجعل هذا الأخير يتدخل في كل مرة يحدث ذلك لإعادة الحديث عن بنود المقاييس المستخدمة في الدراسة الراهنة . لقد تم إجراء هذه الدراسة خلال فترة العمل بمعدل 2 إلى 3 أفراد في اليوم. وقد أختار الباحث هذا المعدل حرصا منه على عدم التأثير على وتيرة العمل والإنتاج .

د - المعالجة الإحصائية: لاستخراج نتائج الدراسة تم إيجاد النسب المئوية، المتوسطات، الانحرافات المعيارية، الانحدار المتعدد، الارتباط المتعدد. وقد استخدم الباحث الحقيبة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة البيانات المتحصل عليها في الدراسة الحالية .

نتائج الدراسة

كانت أهم مهام الدراسة الحالية التعرف على أي متغير شخصية يمكن التنبؤ به لأي نوع من أنواع التوتر ، ثم تحديد مستوى التنبؤ الذي يساهم به كل من مركز التحكم الداخلي والنمط السلوكي " أ " بالنسبة لكل مؤشر توتر .

وبالرجوع إلى جدول رقم (3) الذي يوفر ملخص نتائج التحليل الإحصائي حيث يظهر أن معاملات الارتباط المتعدد لمتغيري الشخصية هي معتدلة الدلالة نسبياً بخصوص القلق ($R = 0.33$ عند $P < 0.01$)، الاكتئاب ($R = 0.24$ عند $P < 0.01$) الشكاوي النفس جسدية ($R = 0.23$ عند $P < 0.05$)، إلا أن معامل الارتباط المتعدد لمتغيري الشخصية مع عدم الرضا عن العمل لم يكن ذو دلالة إحصائية. وعندما نفحص النسب الخاصة بالتباين المتنبأ به (R^2) يتضح لنا أنها كلها منخفضة، وتتراوح من 2% (التباين المتنبأ به لعدم الرضا عن العمل) إلى 10% (التباين المتنبأ به للقلق) الذي يعتبر دالاً إحصائياً. وهكذا فإن أغلبها ليس لديه وزن حقيقي بالنسبة لتفسير التباين. وإذا أردنا فحص معاملات الانحدار الجزئي المعروضة في الجدول رقم (3) يمكن ملاحظة أن القلق أمكن التنبؤ به بشكل إيجابي من طرف النمط السلوكي "أ" (بيتا = 0.25 عند $P < 0.05$) وبشكل سلبي من طرف مركز التحكم الداخلي (بيتا = 0.22 عند $p < 0.22$). أما الاكتئاب وعدم الرضا عن العمل فكان التنبؤ بهما بشكل سلبي وملحوظ عند مركز التحكم الداخلي وكان التنبؤ ضعيفاً عند النمط السلوكي "أ". وبالرجوع إلى الفرضيتين التي تم صياغتهما بخصوص علاقة متغيري الشخصية بمؤشرات التوتر. تقترح الفرضية الأولى أن النمط السلوكي "أ" يتنبأ بالقلق، الاكتئاب، عدم الرضا عن العمل والشكاوي النفس جسدية، ونتائج الدراسة تدعم جزئياً هذه الفرضية. وكما يمكن ملاحظة ذلك من خلال جدول رقم (3)، فإن المشرفين ذوي النمط "أ"، يبلغون عن تزايد في القلق (بيتا = 0.25 عند $P < 0.05$) والتوتر العام (بيتا = 0.21 عند $P < 0.05$) وهو الأمر الذي لم يحدث مع الاكتئاب وعدم الرضا عن العمل.

إن الفرضية الثانية التي ترى أن اعتقادات التحكم الداخلي للأحداث الخارجية تنبأ بالقلق، الاكتئاب، عدم الرضا والشكاوي النفس جسدية كذلك

لم تدعم إلا جزئياً، حيث نلاحظ أنه من بين مؤشرات التوتر، نجد فقط القلق (بيتا = 0.22 عند $P < 0.05$) والشكاوي النفس جسدية (بيتا = 0.21 عند $P < 0.05$) ذات دلالة إحصائية .

جدول (3): مساهمة متغيري الشخصية في التنبؤ بمؤشرات التوتر: انحدار مؤشرات التوتر عن متغيري الشخصية .

مؤشرات التوتر					منبآت
التوتر العام	شكاوي نفس جسدية	عدم الرضا عن العمل	الاكتئاب	القلق	
					متغيري الشخصية
0.20 *	0.21 *	0.13	0.07	0.22*	مركز التحكم الداخلي
0.21 *	0.19	0.07	0.16	0.25*	النمط السلوكي " أ "
0.26	0.23	0.18	0.24 *	0.33*	R المتعدد
0.06	0.05	0.03	0.05	0.12	R ² المتعدد
0.04	0.03	0.02	0.03	0.10	R ² المعدل

ملاحظة: إن الدرجات المقابلة لمتغيري الشخصية هي معاملات الانحدار الجزئي المعياري (أوزان بيتا Beta weights). وقد تم رصد متغيري الشخصية في اتجاه مركز التحكم الداخلي، النمط السلوكي "أ" عند $p < 0.05$

مناقشة النتائج

رغم أن الجوانب التي تم التركيز عليها في الدراسة الحالية بالنسبة للنمط السلوكي " أ " ، كانت متعلقة بالتنافس ، التهيج وإنجاز العمل وهي كلها مرتبطة بمجال عمل أفراد العينة المدروسة (و تختلف عن الأبعاد التي استخدمت في كثير من الدراسات) يبقى السؤال المطروح : هل ينبأ النمط السلوكي " أ "

بمؤشرات توتر مثل القلق ، الاكتئاب ، عدم الرضا عن العمل وشكاوي نفس جسدية . إن الأفراد ذوي النمط السلوكي " أ " يميلون في الدراسة الحالية إلى الإبلاغ عن قلق عال ، شكاوي نفس جسدية ومستوى معتدل من التوتر العام . غير أن الدراسات التي أجريت في هذا الميدان كشفت عن أدلة متضاربة . ولتوضيح ذلك ، نشير في البداية إلى تلك البحوث التي أظهرت وجود علاقة بين النمط السلوكي " أ " والتوتر السيكولوجي مثل القلق (Davidson & Cooper , 1980) وأخرى كشفت عن العلاقة بين النمط السلوكي " أ " والشعور بالتعب ونقص التركيز Howard et al , 1976 ، بينما أشارت دراسة ثالثة إلى وجود علاقة بين المفهوم المدروس والاكتئاب (Burke & Weir , 1980) . إلا أن هناك دراسات أخرى أشارت إلى احتمال وجود مكون واحد فقط من بين مكونات النمط السلوكي " أ " الذي يمكن اعتباره خطير على صحة الشخص ، وقد دعمت بعض الدراسات هذا الاتجاه حيث تبين من دراسة Smith & Pope , 1990 أن العداء (أحد مكونات النمط السلوكي " أ ") له علاقة وثيقة بمرض القلب . إن التضارب في النتائج لا يمنعنا من أخذ هذه الدراسات محل فحص وتقصي بشكل موضوعي ، فمن الناحية التصورية من المحتمل جدا القول أن الخصائص الانفعالية لأفراد النمط السلوكي " أ " (وهي نقيضه لأصحاب النمط " ب ") تهيئهم للشعور بالتوترات عندما يصادفون التحدي ، التضيق أو التهديد في المحيط . ومنطقيا أيضا أن الشخص ذو النمط " أ " لديه تلك الاستعدادات السلوكية مثل العدوانية ، الطموح ، التنافس ونفاذ الصبر فهو ميل إلى الاستثارة انفعاليا أكثر من النمط " ب " عندما تكون توقعاته وحاجات طموحه وإنجازه ... الخ في وضعية تحدي أو مهددة عن طريق ضواغط العمل المدركة . غير أن الدراسة الحالية لم تدعم إلا جزئيا الفرضية الأولى التي تم صياغتها إذ أن إسهام النمط السلوكي " أ " كان دالا فقط بالنسبة للقلق والتوتر العام . وقد أشار كل من تشني وروزنمان (Chesney&Rosenman,1980) ضمن

استنتاجاتهما حول النمط السلوكي " أ " أن أفراد هذا النوع من الشخصية لا يظهروا بالضرورة قلقا ، اكتئابا وعدم الرضا عن العمل بمستويات عالية جدا مقارنة بأصحاب النمط " ب " وهو الذي تم ملاحظته من خلال جدول رقم(3) .

وإذا تناولنا البعد الآخر للشخصية (مركز التحكم الداخلي) فإن الأفراد يميلون إلى الإبلاغ عن القلق والشكاوي النفس جسدية بمستويات منخفضة وهي دالة بشكل هامشي . وإذا رجعنا إلى الأدب المكتوب الذي قام بفحص مساهمة أبعاد الشخصية في التنبؤ بمؤشرات التوتر ، نجد أن الشعور لدى الفرد بأنه يتحكم في نتائج سلوكياته يمكن أحيانا أن يرفع من مستوى الضغط (Folkman , 1984). وفي دراسة لكيان وماك بين (Keenan & Mc Bain , 1979) لم تكن الارتباطات البينية بين مركز التحكم والتوترات ذات دلالة إحصائية . وهكذا تبدو النتائج القليلة لفحص هذه العلاقات متناقضة ، ومن ثم لم يتضح بعد كون مركز التحكم يساهم في التنبؤ بمؤشرات التوتر .وعلاوة على ما سبق ذكره ، فإن مكونات المفهوم قد تثير الجدل عند الكثير من المهتمين بدراسة هذا المتغير ومن بينهم الباحث ، حيث لا يرى هؤلاء في إرجاع نتائج الأفعال أو الأحداث إلى القدر أمرا سلبيا كما يفعل الإنسان الجزائري طالما أن الاعتقاد في القضاء والقدر من الإيمان، حيث أن القضاء والقدر ومشئئة الله لا تقع على طرفي نقيض بالنسبة لإرادة أو قدرة الفرد بل يوجد انسجام وتكامل بينها . بينما يسلم المشتغلون بموضوع مركز التحكم في المجتمعات الغربية بأن استعمال القدر أو القضاء أو قدرة الله لتفسير أسباب السلوك أو نواتجه أو تفسير الأحداث التي تقع يعتبر دليلا على سلبية الفرد و على تفكير غير منطقي . فقد يعتقد في قدرته ومهاراته وكفاءاته وطاقاته ومسؤولياته عن نواتج تصرفاته لكن هذا لا يمنعه أن يربطها أيضا بمشيئة الله وقدرته و بالقدر . وبالمقاييس الغربية فإن هذا الإنسان أقرب إلى جهة مركز التحكم الخارجي . وهنا يجب

التفكير جديا في إعادة صياغة مفهوم مركز التحكم آخذين بعين الاعتبار الجوانب التي تم الإشارة إليها والعمل على اشتقاق مفهوم مبلور وشامل .

المراجع باللغة العربية

- السالم ، م ، س (1990) . التوتر التنظيمي ، مفاهيمه وأسبابه واستراتيجيات إدارته . مجلة الإدارة العامة . العدد 68 ص ص 79-95.
- العتيبي ، آ (1997) . علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكلوسوماتية و الغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت . مجلة العلوم الاجتماعية . مجلد 25 . عدد 2 ، ص ص 177-201 .
- محمد ، ل ، ر (1992) ، نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها مجلة الإدارة العامة . العدد 75 ، ص ص 69-95 .
- هيجان ، ع (1998) . ضغوط العمل : مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها . مركز البحوث والدراسات الإدارية ، الرياض . ص 469 .
- هيو كوليكان وآخرون ، ترجمة الحمداني، م وآخرون (2003) : علم النفس التطبيقي ، عمان :الجامعة الأردنية ، ص 308 .

المراجع باللغة الأجنبية

- Anastasi, A (1988) . Psychology testing . 6th edition , New York : McMillan
- Booth-Kewley ,S & Friedman ,H ,S (1987) . Psychological predictors of heart disease : a quantitative review. Psychological Bulletin , 101(3) 343-362.
- Brief , A,P & al (1983) . The impact of type A behaviour pattern on subjective workload and depression . Journal of occupational behaviour , 4 , 157-164.

- Burke ,R. J & Weir ,T (1980a). The type A experience: occupational and life demands , satisfaction and well-being .Journal of human stress. 6, 28-38.
- Cooper, C.L et al (1994) . A model of job stress and physical health : The role of individual differences .Personality and individual differences . 16(4) , 653-655 .
- Evers , A et al (2000). Revisions and further developments of the Occupational Stress Indicator : Lisrel results from four Dutch studies. Journal of occupational and organizational psychology 73, pp.221-240.
- Folkman , S (1984). Personal control and stress and coping processes a theoretical analysis . Journal of personality and social psychology , 46 ; 839-852 .
- Friedman , M & Ulmer, D (1984).Treating type A behaviour and your heart . New York: knops.
- Furnham , A (1992) . Personality at work : The role of individual differences in the workplace London : Routledge .
- Haynes , S.G et al (1980) .The relationship of psychosocial factors to coronary heart disease in the Framingham study three : Eight year incidence of CHD . American Journal of Epidemiology . 3 , 37-58 .
- Howard,J.H et al (1975) . Coping with job tension :affective and ineffective methods . Public personnel management , 4 , 317-326.
- Jenkins, C.D (1979).The Jenkins Activity Survey for health prediction (psychological corporation New york).
- Kasl,S.V (1978) .Epidemiological contributions to the study of work stress.In C.L.Cooper and R.L.Payne (Eds),Stress and work .New York Wiley.
- Keenan ,A and McBain ,C.D (1979). Effects of type A behaviour, intolerance of ambiguity and locus of control on the relationship between role stress and work-related outcomes. Journal of occupational psychology , 52 , 277-285 .
- Koeske ,G.F & Kirk ,S.A (1995). Direct and buffering effects of internal locus of control among mental health professionals . Journal of social service research , 20 (3-4) , 1-28 .

- Lefcourt ,H.M (1983) .Research with the locus of control construct. Vol . 2 .Developments and social problems . London :Academic press.
- Lefcourt (Ed). Research with the locus of control construct . Vol. 3 Academic, Orlando ,pp. 309-360 .
- Leiter ,M.P & Maslach ,C (1986). Role structure and burnout in the field of human services . Journal of applied behavioural sciences , 22, 47-52 .
- Lennerlof ,L (1988) . Learned helplessness at work . International journal of health services ,18(2) 207-222 .
- Michie , S (2002) . Causes and management of stress at work. Occup. Environ. Medicine , 59 , 67-72 .
- Paulhus ,D.L (1983) .Sphere-specific measures of perceived control. Journal of personality and social psychology , 44 , 1253-1265 .
- Ragland , D.R & Brand , R.J (1988 a).Type A behaviour and mortality from coronary heart disease New England journal of medicine , 318,65-69 .
- Rosenman ,R.H et al (1975) . Coronary heart disease in the western collaborative group study :final follow-up experience of 8 &half years Journal of the American medical association , 233, 872-877.
- Rotter ,J.B (1966) . Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement.Psychological monographs , 80 (1) , N°. 609 , 28 .
- Sekiou , L et al (2000) . Gestion des ressources humaines . 2 .édition De Boeck Université .
- Skekelle , R.B et al (1985) . Type A behaviour and incidence of coronary heart disease . American journal of epidemiology , 122, 559-578 .
- Smith, T.W & pope ,M.K (1990). Cynical hostility as a health risk : Current status and future directions. Journal of social behaviour and personality , 5 , 77-88 .
- Spector ,P.E (1988) . Development of the work locus of control scale. Journal of occupational psychology , 61 , 335-340.
- Sutherland ,V.J & Cooper .C.L (1988) . Sources of work stress in J.J.Hurrell, Jr et al (Eds) , Occupational stress : Issues and developments in research . pp. 3-32 . Taylor & Francis .

- White, S.E (1974). Strategies of adaptation : An attempt at systematic description. In G.V. Coelho et al (Eds). Coping and adaptation . New York : Basic books incorporation .
- Williams, P.G et al (1992). Coping processes as mediators of the relationship between hardiness and health . Journal of behavioural medicine 15 , 237-255 .
- Williams , K.J & Alliger ,G.M (1994) .Role stressors , mood spill over and perceptions of work-family conflict in employed parents Academy of management journal , 37,837-868 .
- Winnubst ,J.M et al (1996). The diagnosis of role strains at work. In M.J. Schabracq & C.L.Cooper (Eds) . Handbook of work and health psychology. pp.106-125 . Chichester : John wiley & sons .
- Wong , P.T & Sproule , C.F (1984) . An attribution analysis of the locus of control construct and the trend attribution profile. In H.M.

الملاحق

مركز التحكم الداخلي

فيما يلي عشرة عبارات تشير إلى اعتقادات الشخص المهني، الرجاء وضع الإجابة المناسبة أمام كل عبارة والتي تعبر فيها عن موافقتك أو عدم موافقتك على كل عبارة. ليس هناك إجابات صحيحة وأخرى خاطئة .

أوافق لا أوافق

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| ☐ | ☐ | 1. إن النجاح في العمل يتحدد بتوفر بعض الظروف المواتية. |
| ☐ | ☐ | 2. إنني مسئول بشكل كامل عن أخطائي في مجال العمل. |
| ☐ | ☐ | 3. لدي قليل من النفوذ حول تقديرات العمل. |
| ☐ | ☐ | 4. إن مصير حياتي مرتبطا بشكل كبير بأفعالي. |
| ☐ | ☐ | 5. لدى الآخرين نفوذ حول مساري المهني . |
| ☐ | ☐ | 6. أنا الذي أقرر بخصوص تحقيق أهدافي المهنية. |
| ☐ | ☐ | 7. ليس كل ما يحدث لي من صنع أفعالي وتصرفاتي. |
| ☐ | ☐ | 8. عندما أحصل على ترقية يعنى ذلك أنني أبذل مجهودات. |
| ☐ | ☐ | 9. لدى قليل من التأثير على الأشياء التي تحدث لي . |
| ☐ | ☐ | 10. إن المواظبة والجد يؤديان إلى التقدم المهني. |

النمط السلوكي " أ "

كل شخص له أسلوبه الخاص في التصرف مع محيط عمله، وهذا السلوك يختلف نوعا ما عن الأفراد الآخرين . لديك فيما يلي بعض العبارات حول سلوك الأفراد، ضع الإجابة التي تراها تعكس السلوك الخاص بك في الخانة المناسبة.

صحيح خاطئ

1. أقارن دائما أدائي المنجز مع أداء زملاء .
2. أعتبر أن أخذ القرارات يتطلب وقتا كبيرا .
3. أنفذ مهامى بطريقة أسرع من الآخرين .
4. إن الانشغال بالتقدم المهني ليس من أولوياتي
5. ينفذ صبري من الأتباع المتأخرين إلى العمل .
6. إن تحسين عملي ليس من أولوياتي .
7. أنزعج عندما يحصل أحد زملاء العمل على ترقية .
8. أتفهم وضعية تأخر الأتباع إلى مقر العمل .
9. أعمل باستمرار على تحسين أدائي في مقر العمل .
10. لا أعطى أهمية كبيرة لعمل الزملاء .
11. لا أستطيع العمل مع أفراد لديهم صعوبات في اتخاذ القرار.
12. لست منضبطا بخصوص تنفيذ المهام بسرعة .

دور متغيرات الشخصية في التنبؤ بالتوتر لدى المشرفين على العمل

لديك هنا بعض العبارات التي تصف شعورك نحو المواقف الصعبة، ضع الرقم المناسب اعتمادا على السلم التالي :

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

1. أنفعل ويتعكر مزاجي لأنفه الأسباب في الآونة الأخيرة . ()
2. في طريقي للعمل أشعر بالقلق بخصوص الأشياء التي قد تحدث لي. ()
3. أستطيع رصد الانزعاج ومنعه من التدخل في شؤوني اليومية . ()
4. تعطيني حالة ضيق واضطراب عندما أفكر في إنشغالاتي اليومية . ()
5. عند مناقشتي مع بعض الأفراد أتضايق لدرجة عدم الائتمان على الكلام. ()
6. أشعر بالثقة والارتياح عند أدائي للأعمال اليومية في المؤسسة . ()
7. لا أجد التعامل مع الآخرين سهلا وبدون توتر في الفترة الأخيرة . ()
8. أستهلك طاقة أكثر من معظم الناس في إنجاز الأعمال بسبب توتري . ()

إليك بعض العبارات الأخرى التي تشير إلى شعورك نحو نفسك ونحو عملك ، ونود منك أن تقوم بانتقاء الرقم المناسب الذي يكون تغييرا لما تشعر به من خلال السلم التالي :

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

1. يراودك التفكير السلبي المتكرر عند أداء مهامك اليومية . ()
2. يقل اهتمامك بالحياة المهنية والانشغالات اليومية بصفة عامة . ()
3. ترى بسهولة الوجه الأسود للأشياء في مقر العمل . ()
4. لا تشعر بخيبة أمل إزاء عدم تحقيق ما كنت تصبو إليه . ()
5. تتخلى عن أهدافك أو تنظر إليها على أنها لم تعد بذات أهمية. ()
6. لا تشعر بعدم وجود بدائل بخصوص النجاح المهني . ()
7. تقل قدرتك على التحكم في مجريات الأمور من حولك . ()
8. تشعر بالعجز في عدم القدرة على تحمل المسؤوليات الخاصة بك . ()

إلى أي مدى توافق أو لا توافق مع كل من هذه العبارات التي تدور حول عملك باستخدام السلم أدناه. اجب على كل عبارة بوضع الرقم المناسب في المكان المخصص لذلك .

لا أوافق بشدة	لا أوافق	ليس لدى رأى	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

1. يبدو كل يوم من العمل وكأنه لا ينتهي . ()
2. أفتقد إلى الحماس أثناء أداء عملي . ()
3. لا أشعر بالقدرة على تنمية قدراتي في هذا العمل . ()
4. إنني جد راض عن العمل الذي أقوم به . ()
5. عادة ما أشعر بالملل في مقر عملي . ()
6. لا أحب عملي بشكل مطلق . ()
7. أعتبر مهامي كمشرف مريحة . ()
8. لا أشعر بأنني مبتهجا عندما أعمل مع زملائي . ()

دور متغيرات الشخصية في التنبؤ بالتوتر لدى المشرفين على العمل

تجد أدناه عبارات تتعلق ببعض الاضطرابات الصحية لدى المشرف عقب تعرضه للمواقف الصعبة المشار إليها سابقا . الرجاء منك اختيار أقرب الإجابة إليك وفق السلم التالي :

أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
1	2	3	4	5

1. تشعر بالتعب عند الاستيقاظ في الصباح . ()
2. يقل نومك كثيرا أو تكون لديك صعوبات في الذهاب للنوم . ()
3. تشعر بالصداع وتصبح مترددا عاجزا عن البث في الأمور . ()
4. تفقد شهية الأكل حتى ولو تم استدعائك لوجبات مميزة . ()
5. عند مغادرة المؤسسة تشعر بالآلام في الظهر . ()
6. تشعر بتعب مزمن غير مفهوم في مقر العمل . ()
7. تكون لديك اضطرابات ومعااناة بخصوص قلة النوم . ()
8. تشعر بأوجاع الرأس أثناء أداء العمل . ()
9. تفقد الرغبة في تناول الوجبات الغذائية ()
10. تجد صعوبة في إنهاء يوم العمل بسبب آلام الظهر . ()

