

**المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب
الانفعالي لدى الموظفين دراسة تحليلية لأراء عينة من الموظفين
في مدينة الصدر الطبية في محافظة النجف الاشرف**

المدرس الدكتور

عامر عبد كريم الذبحاوي

الكلية التقنية الإدارية/كوفة - جامعة الفرات الأوسط التقنية

Ameralth2015@gmail.com

**Human Psychological Flexibility and its Role in Reducing
Disorders Emotional Among Employees
An analytical Study of the Views of a Sample of Employees
in Sadr Medical City in Najaf Governorate**

Researcher

Dr. Amer Abed Kareem Al-Thabhawee

**Technical College of Management Kufa / AL-Furat AL-Awsat Technical
University**

Ameralth2015@gmail.comEmail:

Abstract:

The current research examines the effect relationship and between human psychological flexibility and emotional disorders. The problem of the research is the role of human flexibility in reducing emotional disturbance among employees of Al-Sadr Teaching Hospital in Najaf. a questionnaire was used as a data collection tool. A Number of (112) from were distribution to the sample of study. The questionnaire was analyzed using the SPSS program and a number of statistical methods were used to test the hypotheses of the research. The research found a number of results, the most important of which was the relationship between human psychological flexibility and its variables (patience, tolerance, ability to deal with emotions, morale, initiative) and emotional disorder in general. The research ended with a set of conclusions, In the Sadr City Medical Center for the importance of human psychological flexibility in dealing with auditors and this in turn contributes to reduce the incidence of emotional disorder among workers, and the most prominent recommendations need to raise awareness of the staff working in the organization investigated and the various medical specialties and management technical and service that flexibility in dealing is necessary and is a major option for the medical city, human flexibility without activating the dimensions of patience and tolerance and deal with emotional and work morale and initiative in the provision of medical and therapeutic services mean nothing without working with high flexibility by the human resource.

Keywords: Human Psychological Flexibility Disorders Emotional, Sadr Medical City, Patience, Tolerance, Dealing with Emotions, Morale, Initiative, Emotional Stimuli, Chaotic Behavior, Work Pressure, Personal behavior.

الملخص :

يختبر البحث الحالي علاقة الارتباط والأثر بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي، إذ تمثل مشكلة البحث بمدى دور المرونة البشرية في الحد من حدوث الاضطراب الانفعالي لدى العاملين في مدينة الصدر الطبية في محافظة النجف الاشرف وقد استخدمت استمارة الاستبيان كاداء الجمع البيانات، وتم توزيع (112) استمارة لعينه البحث، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج (spss) واستخدمت عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط واثري بين المرونة النفسية البشرية ومتغيراتها (الصبر، التسامح، القدرة على التعامل مع العواطف، الروح المعنوية، المبادرة) والاضطراب الانفعالي إجمالاً وانتهى البحث بمجموعة من الاستنتاجات والتي كان من أهمها هناك إدراك واضح من قبل العاملين في مدينة الصدر الطبية لأهمية المرونة البشرية النفسية في التعامل مع المراجعين وهذا بدوره يسهم في الحد من حدوث الاضطراب الانفعالي لدى العاملين، ومن أبرز التوصيات ضرورة توعية الملاكات العاملة في المنظمة المبحوثة وبمختلف اختصاصاتها الطبية والإدارية والفنية والخدمية بان منهج المرونة في التعامل ضروري ويعد خيار رئيسي للعاملين في المدينة الطبية فالعمل المرن دون تفعيل أبعاده المتمثلة بالصبر والتسامح والتعامل بشكل عاطفي والعمل بالروح المعنوية والمبادرة في تقديم الخدمات الطبية والعلاجية

الكلمات المفتاحية: المرونة البشرية النفسية، الاضطراب الانفعالي، مدينة الصدر الطبية، الصبر، التسامح، التعامل مع العواطف، الروح المعنوية، المبادرة، المثيرات الانفعالية، السلوك الفوضوي، ضغوط العمل، التصرف الشخصي.

المقدمة

إن من بين المهام الخاصة بالموارد البشرية هي أن على الفرد يؤدي المهمة الوظيفية المناطة به بمرونة واحتراف عالي في بيئة العمل التنظيمي، لذلك يتوجب على المنظمات جذب موظفين متخصصين في المجالات المختلفة في الموارد البشرية، وبذلك فإن المرونة البشرية النفسية (Human psychological flexibility) تتمثل في قدرة الفرد على التكيف أو التأقلم مع تحديات ومصاعب ظروف بيئة العمل المختلفة أو تحمل مصاعب الحياة والظروف الاجتماعية المتمثلة في المشكلات العائلية أو العاطفية أو الوضع الصحي للفرد نفسه وغيرها من التحديات الوظيفية، وان قدرة الفرد على مواجهة كل هذه الظروف يعتمد على تميزه بالمرونة التي يتجاوز الفرد المعاناة والاحتفاظ الفعال بحالته النفسية بصورة متزنة، ولذا يجب النظر إلى المرونة البشرية النفسية على أنها عملية نضج وليست صفة، فهي عملية فردية يسعى من خلالها الفرد لمعرفة ذاته وقدراته المتميزة ومواجهة الظروف السلبية والعمل على إتباع أسلوب التأقلم والتكيف وتجاوز الأزمات بشكل فعال وتجعل من الفرد متفائل وقادر على التعامل مع مختلف الظروف بإيجابية ومثابرة وموازنة مشاعره السلبية بأخرى إيجابية، وهذا بدوره يسهم في الحد من حدوث الاضطرابات الانفعالية (Disorders Emotional) ومواجهة المشاكل والتحديات المختلفة التي تواجه الفرد في بيئة العمل الداخلية، فامتلاك الفرد لمنهج المرونة في تعامله بسلوك إنساني يساعده على تفسير للمشكلات التي تواجهه ويعمل على بناء علاقات ناجحة مع زملاء العمل ويكون قادراً عن التعبير عن كل المواقف التي تعترضه بدون انفعال ويعمل بطريقة إيجابية ومسيطر على انفعالاته بسبب تمتعه بالمرونة النفسية، وسوف أتناول في هذا البحث أربعة مباحث رئيسة هي المبحث الأول الذي يمثل المنهجية العلمية للبحث، والمبحث الثاني يوضح الجانب النظري لمتغيرات البحث والمبحث الثالث عرض الجانب العملي أو الميداني للبحث وأخيراً يعرض المبحث الرابع أهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل إليها البحث.

المبحث الأول

البنية الإجرائية للبحث

يتناول هذا المبحث التعرف على مشكلة البحث وأهميته وهدفه والمخطط الفرضي والفرضيات وهي:

أولاً: مشكلة البحث

إن التطور الهائل لبيئات منظمات الخدمة العامة المختلفة، والتي تعمل في بيئة تنافسية معقدة قد ولد الكثير من المتغيرات التي رسمت واقعاً داخلياً جديداً البيئات منظمات الأعمال، مما يتطلب مرونة في تعاطي المورد البشري في تعامله مع متطلبات ومهام العمل ومواكبة التطورات المتسارعة للحد من حالات الاضطراب الانفعالي عند العاملين في بيئة العمل، وتتجلى مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيس الأتي: (هل هناك دور واضح للمرونة البشرية النفسية في الحد من الاضطراب الانفعالي لمواجهة التصدع والتلكؤ في منظمات الخدمة العامة)؟ ويسعى البحث للإجابة على الأسئلة الآتية:

١. ما المقصود بالمرونة البشرية النفسية، وما مستوى أبعادها (الصبر، التسامح، القدرة على التعامل مع العواطف، الروح المعنوية، المبادرة) في المنظمة المبحوثة؟
٢. ما المقصود بالاضطراب الانفعالي، وما مستوى أبعاده (المثيرات الانفعالية، السلوك الفوضوي، ضغوط العمل، التصرف الشخصي) في المنظمة المبحوثة؟
٣. هل توجد علاقة ارتباط بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي؟
٤. هل يوجد تأثير للمرونة البشرية النفسية في الاضطراب الانفعالي؟

ثانياً: أهمية البحث

استمد البحث أهميته من خلال ما يأتي:

١. يعد موضوعي المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي من الموضوعات الحديثة والمهمة في الأدب الإداري المعاصر وفي حقل إدارة الموارد البشرية على وجه الخصوص، وعلى الرغم من ذلك بذل الجهود الحثيثة من قبل الكتاب والباحثين، إلا انه لا يزال يكتنف مفاهيمها بعض الغموض، إذ تحتاج المنظمات وبكافة أنواعها وأحجامها إلى هذين المرتكزين، في بيئة الأعمال اليوم التي تتسم بالتغير المتسارع إذ إن المرونة البشرية تشكل عامل استقرار أساسي لسير الأعمال التنظيمية ومن أهم عوامل ومرتكزات الحد من حدوث اضطرابات انفعالية ونفسية بين زملاء العمل.
٢. أهمية النتائج التي سيتم التوصل إليها في الواقع الميداني للمنظمة المبحوثة والتي تحدد طبيعة العلاقة والأثر بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي، ومدى استفادة المنظمة المبحوثة من هذه النتائج.

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (471)

٣. سعي البحث الحالي على تشجيع المنظمة المبحوثة على وضع برامج عمل ميدانية تشجع على المرونة البشرية في التعامل مع الزبائن وبين زملاء العمل على حد سواء لمواجهة تحديات الاضطراب النفسي والانفعالي لدى بعض العاملين.

ثالثاً: أهداف البحث

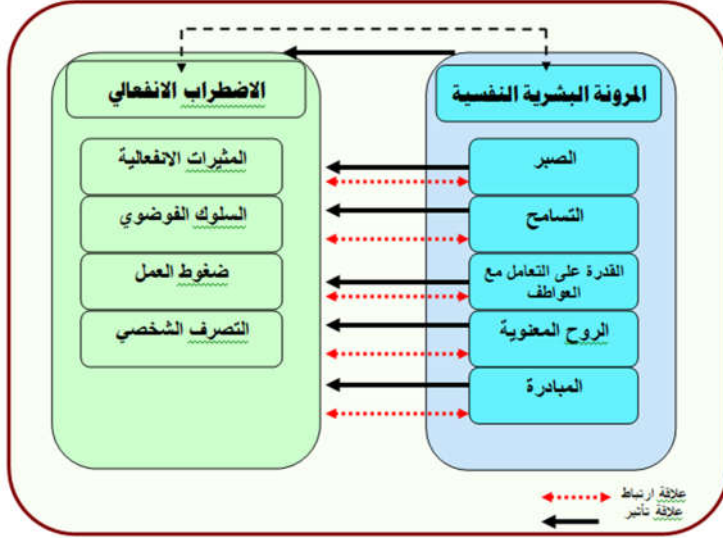
يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

١. تقديم إطار معرفي يتعلق بمتغيرات البحث ومؤشراته الفرعية وذلك من خلال رصد ما عرض عن الموضوعين نظرياً، ومن ثم تقديم إطار ميداني (عملي) يصف اتجاهات تفسير متغيرات البحث.
٢. التعرف على مدى وجود مرونة بشرية في بيئة العمل لدى المنظمة المبحوثة من خلال امتلاك العاملين للمتغيرات الفرعية للمرونة البشرية النفسية كالصبر والتسامح والقدرة على التعامل مع العواطف الايجابية والسلبية وامتلاكهم للروح المعنوية والمبادرة في بيئة العمل.
٣. تشخيص حالات الاضطراب الانفعالي لدى العاملين في المنظمة المبحوثة من خلال المكونات الأساسية للاضطراب الانفعالي كالمثيرات الانفعالات والسلوك الفوضوي وضغوط العمل والتصرفات الشخصية للعاملين.
٤. تحليل العلاقة بين أبعاد المرونة البشرية النفسية وخصائص الاضطراب الانفعالي في المنظمة المبحوثة.
٥. اختبار أثر المرونة البشرية النفسية في أبعاد وخصائص الاضطراب الانفعالي في المنظمة المبحوثة.

رابعاً: مخطط البحث

- يقدم مخطط البحث صورة معبرة عن فكره البحث، إذ يوضح طبيعة العلاقات واتجاهات التأثير بين متغيراته، وكما موضح في الشكل (١) ليكون مشتملاً لجميع متغيرات البحث الرئيسة والفرعية، ومن ثم إمكانيات قياسه لعلاقات الارتباط والتأثير فيما بينها، ولكي يتم فهم المخطط بشكل أكثر تفصيلاً يمكن توضيح ما يلي:
١. المتغير المستقل: يتمثل بالمرونة البشرية النفسية بمكوناتها المتمثلة بـ (الصبر، التسامح، القدرة على التعامل مع العواطف، الروح المعنوية، المبادرة).
 ٢. المتغير التابع: يتمثل بالاضطراب الانفعالي بإبعاده الأربعة المتمثلة بـ (المثيرات الانفعالية، السلوك الفوضوي، ضغوط العمل، التصرف الشخصي).

شكل (1) مخطط البحث الفرضي



خامساً: فرضيات البحث

في ضوء تساؤلات مشكلة البحث والمخطط الفرضي للبحث يمكن صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي:

١. الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

أ. توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الصبر والاضطراب الانفعالي.

ب. توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين التسامح والاضطراب الانفعالي.

ج. توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين القدرة على التعامل مع العواطف والاضطراب الانفعالي.

د. توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين الروح المعنوية والاضطراب الانفعالي.

هـ. توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين المبادرة والاضطراب الانفعالي.

٢. الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد اثر للمرونة البشرية النفسية في الاضطراب الانفعالي. ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

أ. يوجد أثر للصبر في الاضطراب الانفعالي.

ب. يوجد أثر للتسامح في الاضطراب الانفعالي.

ج. يوجد أثر للقدرة على التعامل مع العواطف في الاضطراب الانفعالي.

- د. يوجد أثر للروح المعنوية في الاضطراب الانفعالي.
هـ. يوجد أثر للمبادرة في الاضطراب الانفعالي.

سادساً: مجتمع وعينة البحث

١. وصف مجتمع البحث

تمثل مجتمع البحث بمدينة الصدر الطبية، إذ تقع مدينة الصدر الطبية على طريق الرابط بين مدينة النجف وقضاء الكوفة وتعد من اكبر مستشفيات محافظة النجف الاشرف وتمثل العمود الفقري للخدمات الطبية والعلاجية فيها وتضم (24) صالة عمليات مختلفة مع أقسام طبية متخصصة وكفاءات علمية ممتازة وكان لإغلاق المستشفى بعد أحداث النجف 2004 تأثيره الواضح على الخدمات الطبية في المحافظة وتعمل المستشفى الآن بكامل طاقتها وبكفاءة عالية وقد تم تزويدها بأجهزة طبية متطورة وأوفد الكثير من الأطباء إلى خارج العراق وفق برامج تدريبية منتظمة لغرض التدريب وشهدت افتتاح العديد من المراكز الحديثة ومنها:

- ١- مركز تفتيت الحصى
- ٢- مركز الكلى
- ٣- مركز الحروق
- ٤- مركز التأهيل الطبي
- ٥- مركز العلاج الطبيعي
- ٦- قسم الطوارئ
- ٧- قسم الإنعاش والعناية المركزة
- ٨- مركز الخصوبة ومعالجة العقم
- ٩- مركز تنظير الجهاز الهضمي
- ١٠- مركز التعليم الطبي المستمر
- ١١- مركز لبحوث وأمراض السكري
- ١٢- مركز الأورام السرطاني
- ١٣- مركز الثدي.

ومن الأجهزة الحديثة التي زودت بها المستشفى جهاز المفراس الحلزوني وناظور القصبات والجهاز الهضمي وغيرها من الأجهزة الطبية المتطورة التي كان لها الأثر الطيب في تقديم خدمات طبية متميزة لأبناء المحافظة والمراجعين من المحافظات الأخرى. وأن عدد العاملين في مدينة الصدر الطبية حسب بيانات ملاك العام (2019) هو (2186) موظف على الملاك الدائم وبمختلف الاختصاصات الطبية والإدارية والفنية والخدمية.

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (474)

وتم تحديد العينة بصورة قصديه من مجتمع البحث وهم القيادات العليا والوسطى فقط، فقد شملت العينة (112) فرداً في المستويات العليا والوسطى، وهي تمثل نسبه (5%)، حيث إن مجتمع البحث المستهدف من القيادات العليا والوسطى (أطباء وإداريين) عددهم (891)، وتحمل العينة معلومات واسعة وذات صلة بمتغيرات البحث ورؤية ورسالة وأهداف المنظمة المبحوثة، وفي الجدول (1) الأتي نعرض وصفا لعينه البحث.

وصف أفراد عينة البحث

بعد تحديد عدد أفراد العينة من الضروري تحديد وصفاً علمياً دقيقاً حول خصائصهم الديمغرافية وطبيعتهم الشخصية، حيث اختيرت عينة المبحوثين من الأطباء ورؤساء الأقسام والشعب والموظفين الإداريين وفق معيار الخبرة في مجال الخدمة الطبية والعمل الإداري، والدور المؤثر لكل منهم في رسم عمل وإستراتيجية مدينة الصدر الطبية التي يعملون فيها، والجدول (1) يبين أبرز هذه الخصائص التعريفية، وكما يأتي:

أ. النوع الاجتماعي :

يتضح من الجدول (1) إن عدد أفراد العينة كان (112) فرداً، وكان جنس الإناث قد شكل نسبة عالية وهي (67%) إما نسبة الذكور كانت (33%) وهذا يدل على إن نسبة الإناث كانت كبيرة عند مقارنتها مع الذكور في العينة المبحوثة.

ب. الفئات العمرية:

بصدد الفئة العمرية يشير الجدول (1) إن الفئة (30 فأقل) سنة شكلت نسبة بلغت (26%) تلتها الفئة (31-39) سنة وهي أعلى نسبة (50%)، ثم الفئة (40-49) بنسبة (17%)، ثم الفئة (50-59) بنسبة (7%) وأخيراً الفئة العمرية (60 سنة فأكثر) بنسبة (0%) ويلحظ من خلال استعراض توزيع الفئات العمرية أن النسبة الغالبة وقعت بين الفئتين (30 فأقل) و(31-39) سنة وبنسبة إجمالية قدرها (76%) وهذا مؤشر جيد جداً يدل على أن المنظمة المبحوثة تركز على عنصر الإبداعية الذي تتمتع به العناصر الشابة لما يتمتعون به من حيوية وروح المرونة البشرية من اجل تحقيق الأهداف المنشودة ومواجهة الاضطراب الانفعالي.

ج. التحصيل الدراسي (المؤهل العلمي) :

أما بصدد متغير المؤهل العلمي فيشير إلى أن النسبة الأكبر كانت لحاملي شهادة البكالوريوس وبلغت (38%) فيما بلغت نسبة حاملي شهادة الدبلوم (16%) ونسبة حملة شهادة الدبلوم العالي (8%) وكانت نسبة حاملي شهادة الماجستير (6%)، وأخيراً

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (475)

حملة شهادة الدكتوراه كانت (32%) وهذا يدل إن اغلب أفراد عينة البحث هم من حملة شهادة البكالوريوس والدكتوراه وهذا مؤشر جيد على إن غالبية أفراد العينة يتمتعون بمهارة وعالية في كيفية الإجابة على الاستبانة واستيعاب متغيراتها.

د. عدد سنوات الخدمة :

فيما يخص الخدمة الوظيفية في المنظمة المبحوثة، فقد شكلت الفئة (5 سنوات فأقل) نسبة بلغت (27%)، فيما بلغت الفئة (6 – 9) ما نسبته (35%) وهذا يدل على الخبرة والممارسة للنهوض بمهام الإدارة وأداء الواجبات المهنية الأخرى لأفراد العينة وبلغت الفئة (10 – 14) نسبة (29%) وأخيراً جاءت الفئة (20- فأكثر) سنة بنسبة (9%) مما يعكس أن المنظمة المبحوثة تركز على استقطاب ذوي الخبرة من الفئات الشابة وتدريبهم.

الجدول (1) وصف الأفراد عينة الدراسة

الجنس											
الإناث				الذكور							
النسبة		العدد		النسبة		العدد					
67%		75		33%		37					
الفئات العمرية											
أقل من 30		30- 39		40- 49		50- 59		60 فأكثر			
العدد		النسبة		العدد		النسبة		العدد		النسبة	
29		26%		56		50%		19		17%	
8		7%		-		-		-		-	
المؤهل العلمي											
دبلوم		بكالوريوس		دبلوم عالي		ماجستير		دكتوراه			
العدد		النسبة		العدد		النسبة		العدد		النسبة	
18		16%		43		38%		9		8%	
6		6%		-		-		-		-	
36		32%		-		-		-		-	
التجربة الوظيفية											
5 سنوات فأقل		6- 9		10- 14		20 فأكثر					
العدد		النسبة		العدد		النسبة					
30		27%		39		35%					
10		29%		33		29%					
-		-		-		-					

المصدر: إعداد الباحث استناداً إلى معلومات استمارة الاستبانة

سابعاً: حدود البحث

تقف الحدود المفاهيمية لهذا البحث عند تحليل العلاقة والأثر بين المرونة البشرية النفسية بأبعادها (الصبر، التسامح، القدرة على التعامل مع العواطف، الروح المعنوية، المبادرة)، والاضطراب الانفعالي بأبعاده (المشيرات الانفعالية، السلوك الفوضوي، ضغوط العمل، التصرف الشخصي)، وإن حصر حدود البحث ضمن نطاقات واضحة المعالم ضرورة أساسية لأية دراسة أكاديمية ضمن اختصاص علمي معين، وبذلك أصبح لزاماً تشخيص الحدود الخاصة بالبحث وبالخصوص البشرية، المكانية والزمانية المناسبة للبحث الحالي، وعلى النحو الآتي:

١. الحدود المكانية Place Bounders

تم اختيار مدينة الصدر الطبية في محافظة النجف الاشرف بوصفها الحدود المكانية للبحث، والتي يكون موقعها الجغرافي في مركز المحافظة وقد تم اختيارها لاسباب تتعلق بطبيعة متغيرات البحث.

٢. الحدود البشرية Human Bounders

وفقاً لمتغيرات البحث فقد تم اعتماد الفئات ذات التأثير في كافة مستويات الخدمة الصحية والمستويات الإدارية والفنية (العليا، الوسطى، الدنيا) من (الأطباء، معاون طبيب، ممرض، صيدلاني، ومسؤولي الشعب الإدارية والفنية) العاملين في المنظمة المبحوثة (مدينة الصدر الطبية).

٣. الحدود الزمانية Time Bounders

امتدت الحدود الزمانية للدراسة بجانبيها النظري والميداني من 2018/10/1 لغاية 2019/5/5 تخللتها فترة توزيع استمارة الاستبانة واستمارة المقابلة الشخصية، مع الحصول على الموافقات الرسمية لإنجاز البحث.

ثامناً: مقياس البحث

استخدمت استمارة الاستبانة كاداه رئيسة لجمع البيانات المطلوبة وتنقسم إلى جزأين حيث يتعلق الجزء الأول بالمتغير المستقل والمتمثل بالمرونة البشرية النفسية وبواقع (25) سؤالاً، أما الجزء الثاني فيتعلق بالمتغير المعتمد والمتمثل بالاضطراب الانفعالي وبواقع (20) سؤالاً.

وتم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لتحويل الآراء الوصفية إلى صيغة كمية، وذلك باستخدام الأوزان الآتية للمقياس: اتفق تماماً (5)، اتفق (4)، اتفق إلى حد ما (3)، ولا اتفق (2)، ولا اتفق تماماً (1)، وقد تم تكييف الفقرات بما يتلائم والبحث الحالي. ومن اجل التحقق من مدى ملائمة الاستبانة لمجريات البحث الحالي، كان من الضروري وانسجاماً مع متطلبات البحث العلمي القيام بإجراء اختبار الصدق والثبات على النحو الآتي:

١. اختبار صدق المحتوى:

يقصد به قدرة الاستبانة للتعبير عن الهدف الذي وصف من اجله وقد تم اختيار الصدق بعد ترتيب مجاميع الإجابات عن فقرات المقياس تنازلياً إذ تم تقسيمها على مجموعتين متساويتين وقد تم اخذ (35٪) من أعلى الدرجات و(35٪) من أدناها ومن ثم

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي.....(477)

تم قياس الفرق بين المجموعتين باستخدام اختبار (Mann-whitney) فكانت p-value اقل من (0.05) مما يشير إلى صدق المقياس في جميع فقراته.

٢. اختبار ثبات الاستبانة:

يقصد بالثبات إن مقياس الاستبانة يعطي نفس النتائج عند إعادة تطبيقه على مجتمع البحث نفسه مره أخرى، وقد تم حساب معامل الثبات باستخدام مقياس (split-Half)، أي التجزئة النصفية عن طريق إيجاد معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية وقد كانت قيمته (88%) وبمستوى معنوية (0.05) وعند تصحيح معامل الارتباط كانت قيمته (90%) وعند استخدام مقياس (Alpha) وجد انه معنوي بمستوى (0.05) وكانت قيمته (0.95) وهي نتائج تؤكد إن الاستبانة بمقاييسها المختلفة تتمتع بثبات كبير يمكن اعتماده في أوقات مختلفة لنفس المجتمع المبحوث لتعطي نفس النتائج.

المبحث الثاني

الإطار النظري لتغيرات البحث

المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي

أولاً : المرونة البشرية النفسية Human Psychological Flexibility

١ . مفهوم المرونة البشرية النفسية: The Concept of Human Psychological Flexibility

إن مفهوم المرونة البشرية يتمثل بقدرة الفرد على التفاعل الايجابي مع ما يواجهه من تحديات وصعوبات في بيئة العمل على الرغم من هذه التحديات قد تسبب للفرد تأثيرات سلبية على نفسيته، وبذلك فالمرونة البشرية تعد أهم السلوكيات الفردية المميزة حيث إن الأفراد ذوي المرونة النفسية يتعاملون مع ضغوط العمل وتحدياته ومعوقات ومشاكل بيئة العمل باعتبارها ضغوط وتحديات تستحق التعامل معها وأخذ العبرة منها والتعلم من ايجابياتها وسلبياتها (Bal & De Lange,2015:130). وإن مفهوم المرونة البشرية النفسية يرتبط بالذات الإنسانية حيث قدرة الفرد علي العمل بروح معنوية مرنة هدفها الازدهار وتحقيق الذات وعدم الاكتراث للضغوط والأحداث الصادمة التي تواجههم على مستوى بيئة العمل أو الأسرة وقد يتخذ الكثير من الأفراد من الضغوط وتحديات العمل على إنها فرصة للنمو والارتقاء الشخصي والتميز وبذلك فان المرونة البشرية تعد عملية ديناميكية تتضمن قدرة على الفرد على التوافق الايجابي مع ضغوط وتحديات ومصاعب بيئة العمل، وهي خاصية تسهم في تحقيق التكيف والانفتاح على صعيد

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (478)

قدرات الفرد واستعداده لتطويرها وملائمتها للظروف البيئية المعقدة والمشاركة للتغيير (Pearlman & Thorsteinsson,2019:4-5). وتعرف المرونة البشرية النفسية على إنها عملية توافقية متميزة لمواجهة الصدمات والنكبات والضغط النفسي والمهني التي يتعرض لها الفرد على مستوى المشكلات الأسرية أو ضغوط ومشاكل بيئة العمل، وبذلك فإن الشخص المرن نفسياً يتميز بميزات تختلف عن غيره كقبوله للنقد والتعلم من الأخطاء السابقة وقدرته على اتخاذ القرارات الملائمة نتيجة شعوره بالمسؤولية تجاه أهداف المنظمة التي يعمل فيها، وكذلك قدرة الأفراد على التكيف مع زملاء العمل وعدم التساهل في مواجهة صعوبات وتحديات العمل بالاعتماد على قدراتهم العقلية والمعرفة وغيرها كثير من المتغيرات التي يتمتع بها الأفراد من ذوي المرونة البشرية النفسية (Whiting et al.,2017:9-10). وإن المرونة البشرية النفسية تمثل قدرة الفرد على مواجهه صعوبات وتحديات العمل بكفاءة وفاعلية وعقلانية على أسس مرنة كالقدرة على التمسك بالمواقف تجاه الأحداث الضاغطة التي تسهم في التعافي من الضغوط والأزمات بشكل سريع التي تواجه الفرد في بيئة العمل، والتركيز على استشراق المستقبل الذي يجعل من الفرد توقع أفضل في تأديته لمهام عمله والتهيؤ للتغلب على الصعوبات والتحديات التي قد تتعرض لها بيئة العمل التنظيمي (Chou et al.,2018:2). وتعد المرونة البشرية النفسية حالة علاجية مهمة للضغوط النفسية التي تواجه العاملين في بيئة العمل، إذ إن من خلال المرونة يستطيع الفرد من تطوير قدراته ومهاراته وخبراته والعمل بأقصى إمكانياته لمواجهة الضغوط النفسية التي تعرضه للقلق والتوتر، وبذلك يرى علماء النفس إن المرونة البشرية النفسية تجعل من الفرد ينظر للمشاكل التي تعترضه على إنها فرص للنمو والتطور لتحقيق أهداف العمل (Carpenter,2018:11).

٢. أبعاد المرونة البشرية النفسية Dimensions of Human Psychological Flexibility

تتكون المرونة البشرية النفسية من مجموعة أبعاد وهذه الأبعاد الجوهرية تكون المنهج الكامل لبناء المرونة البشرية النفسية لدى الفرد ويحتاجها للقيام بما هو صحيح ويقاوم أية ضغوط قد تتحدى عاداته الشخصية المتناسكة والمهام الوظيفية الموكلة إليه، والمتكونة من خمسة أبعاد هي: الصبر، التسامح، القدرة على التعامل مع العواطف، الروح المعنوية، المبادرة (Bond et al.,2006:3-5)؛ (Ciarrochi et al.,2010:13-14)، وهذه الأبعاد

التي سيعتمدها البحث في قياس المرونة البشرية النفسية وفيما يلي توضيحاً مختصراً لكل بُعد من هذه الأبعاد:

أ. الصبر:

احد أهم أبعاد المرونة البشرية النفسية والتي يتمثل بقدرة الفرد على تحمل المتاعب والصعوبات وضغوط العمل التي تواجهه في بيئة العمل التنظيمي ومواجهتها بالقوة اللازمة والالتزام بمبادئ العمل وعدم الانحراف عن مهام ومتطلبات العمل بشكل ايجابي مما يضفي السلوك المرن على الفرد في تعامله ومواجهته لكل هذه التحديات أو الضغوطات (Bond et al.,2006:3-5). ويمثل الصبر احد أهم ركائز المرونة النفسية ودعائمه التي يتطلب من كل فرد أن يتحلى بالصبر لمواجهة ظروف العمل والحياة، وان هذه الصفة تعطي لمن يتحلى بها السعادة النفسية في حياته الأسرية والوظيفية، حيث يتسم الفرد الصبور بالمرونة والجدية والاتزان وعدم التسرع في اتخاذ قراراته ومواجهة الغضب وبالتالي يكون قادراً على بذل أقصى جهوده لتحقيق أهدافه وأهداف المنظمة التي يعمل فيها (Jackson et al.,2017:41).

ب. التسامح:

يعد التسامح فضيلة تجعل من الفرد بعيداً عن الخطأ والتزمت بالأراء الخاطئة والإصرار وكذلك تدفع الفرد نحو المثابرة وعدم الإصرار في آرائه وأفكاره على الآخرين وتعطي الأفراد مرونة عالية واطمئنان نفسي في التعامل مع المواقف التي تخص بيئة العمل والتواصل مع زملاء العمل بطريقة سهلة وبعيدة عن التعقيد مما يجعل الآخرين المحيطين بالفرد لديهم الرغبة القوية في العمل مع الفرد الذي يتمتع بفضيلة التسامح بشكل واضح بعيداً عن المواجهة والإصرار على الآراء الخاصة بالفرد في تعامله في بيئة عمله (Bond et al.,2006:3-5). وإن لبعد التسامح أهمية كبيرة في دعم المرونة البشرية النفسية حيث إن هذه الفضيلة تسهم في دعم منظمات الأعمال التي تسودها بعض المشكلات والتعقيدات بين زملاء العمل حيث نجد شيوع ظاهرة التسامح تجعل من بيئة العمل مستقرة وداعمة لفرق العمل في طرح آرائهم وأفكارهم بحرية كبيرة وتدعم الأفراد في التواصل على المستوى الشخصي وتحقق الألفة وبالتالي القدرة على طرح مختلف الأفكار وتلاقح هذه الأفكار بين زملاء العمل لتحقيق أهداف المنظمة تحت ميزة أساسية هي المرونة البشرية التي تتميز بهذه المنظمة (Eyer et al.,2018:3).

ج. القدرة على التعامل مع العواطف:

وهي احد أهم مقومات المرونة البشرية النفسية إذ تمثل قدرة الفرد على التعامل مع عواطفه وانفعالاته وضبطها تجاه المواقف والمعوقات وظروف العمل المختلفة وبذلك فان

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (480)

الفرد الذي يستطيع مواجهة عواطفه السلبية ويكون قادر على تجاوز التحديات ويتسم بالمرونة والراحة النفسية التي يكون لها دور كبير في دعم بيئة العمل من جهة وكذلك تعامله مع أفراد أسرته ومحيطه من جهة أخرى (Bond et al.,2006:3-5). وإن البعد العواطف في المرونة البشرية النفسية يعدُّ بعداً هاماً يتمثل في قدرات الفرد العقلية والنفسية على التعامل مع المجتمع الذي يعمل فيه بدرجة عالية من المهارة والتوافق مع متطلبات حياة العمل وعدم الانصياع تجاه العواطف السلبية والسعي الدائم إلى تجنبها، والتعامل بإيجابية مع العواطف الداعمة لظروف وبيئة العمل والتكيف مع تحديات ومعوقات العمل بشكل ايجابي وعدم تغليب العاطفة في اتخاذ القرارات الهامة التي من شأنها دعم وتحقيق أهداف المنظمة واستقرارها (Reina et al.,2018:9-10).

د. الروح المعنوية:

يتسم الأفراد بالاندفاع والحماس في بيئة العمل المرنة وهذا بدوره يسهم في دعم الأفراد العاملين على تحقيق أعلى قدر ممكن من الإنتاج دون الاكتراث إلى التعب والتحدي والإجهاد وبذلك فان دافع الحماسة لدى الأفراد تجعلهم متوحدين مع أهداف العمل، وان هذه الروح المعنوية تعد حالة نفسية تكون المرونة احد أهم دعائمها وتكون راسخة في أعماق النفس البشرية من صميم أطباعه ويتسم الأفراد بالروح المعنوية نتيجة صفاتهم الرئيسة كالصبر وقوة الإرادة والدافع الداخلي تجاه مهام عملهم (Bond et al.,2006:3-5). وتفهم منظمات الأعمال إن الروح المعنوية يمكن ملاحظتها ووجودها في بيئة العمل من خلال وجود فرق عمل متكاتفة بإصرار ومثابرة وثابتة من اجل تحقيق الهدف المشترك، وذلك نتيجة تفاعل مجموعه من العوامل أهمها وجود المرونة البشرية النفسية التي تجعل من المناخ التنظيمي السلوكي قائم على أساس الثقة والاحترام والتعاون وإشراك العاملين في قرارات ومستقبل المنظمة وبالتالي كل هذه العوامل تسهم في رفع الروح المعنوية لدى العاملين وزيادة إنتاجيتهم (Shaban et al.,2017:3).

هـ. المبادرة:

يركز هذا البعد من أبعاد المرونة البشرية النفسية على قدرات الفرد على التحدي ومواجهة الأحداث من خلال الإسراع والتوجه نحو فعل الأمور التي من شأنها إحداث التغيير بمرونة عالية وذلك بعد دراسة معمقة وسريعة وبادراك النتائج الايجابية الصائبة السريعة لمشكلات العمل ودفع عجلة العمل نحو الأمام بحرص وفعالية لزيادة تماسك

بيئة العمل وحل مشكلاتها وبالتالي كلما زادت المبادرة قلت مشاكل وضغوط العمل في المنظمات (Bond et al.,2006:3-5). وتمثل المبادرة القيمة التي تسعى المنظمة إلى غرسها في بيئة العمل من خلال تشجيع العاملين ماديا ومعنويا ليبادروا في مواجهة تحديات ومعوقات المنظمة وذلك من خلال دعم برامج تدريبية وتطويرية لمواجهة حالات الإحباط واليأس في نفوس العاملين وشحنهم لجعل بيئة العمل مرنة ذات اختراعات واكتشافات قادرة على مواجهة المنظمات المنافسة وتحقيق التفوق ومواجهة التغيير في بيئة الأعمال اليوم التي تتسم بالتغير والتعقيد المتسارع (Fraser et al.,2014:234).

ثانياً: الاضطراب الانفعالي Emotional Turmoil

1- مفهوم الاضطراب الانفعالي Concept of Emotional Turmoil

وهو احد أشكال السلوك العدواني أو المنحرف الذي يمكن ملاحظته على الفرد وهذا السلوك يكون متكرر بشكل مستمر، وفي هذا السلوك السلبي نرى الفرد يتعد عن السلوكيات السائدة في بيئة العمل وينحرف عنها، ويؤكد اغلب الباحثين في علم النفس على إن هذا السلوك هو متباين ويختلف باختلاف التنشئة الاجتماعية للفرد (Davidson,1998:310). وإن مفهوم الاضطراب الانفعالي لا يمكن أن يكون مفهوما واضحا واغلب الكتاب والباحثين يرون عدم وجود مفهوم واضح وشامل للاضطراب الانفعالي وهذا الاختلاف يرجع بالأساس إلى اختلاف المجالات والقطاعات التي تعمل فيها المنظمات وبيئاتها الداخلية وظروف العمل المختلفة، وبالتالي فإن الاضطراب الانفعالي يمثل الإعاقة في سلوكيات الأفراد العاملين حيث يظهرون سلوكاً متكرر لأنماط عمل خاطئة أو منحرفة وقد تكون شاذة عن السلوكيات السائدة وغير مألوفة والتي قد تحدث نتيجة العديد من الاعتبارات القانونية والأخلاقية والقواعد التي تحكم بيئة العمل التي تنتج مثل هذه السلوكيات التي يتطلب التعامل معها بمرونة عالية (Williams et al.,2007:127). ويرى الكثير من الباحثين إن الاضطراب يتمثل في الانحراف الواضح في أماكن العمل والذي يمكن ملاحظته على الأفراد العاملين من خلال إظهارهم للمشاعر والانفعالات على ملامح الوجه أو تأثيرها على زملاء وبيئة العمل ككل ويتضح هذا التصرف السلبي من خلال التصرفات التي تؤثر على الفرد نفسه وعلى سلوكيات الأفراد الآخرين وهذه هي حالة الاضطراب الانفعالي أو النفسي (Dalgleish & Brewin,2007:226). وإن الاضطراب الانفعالي يظهر لدى بعض الأفراد في بيئة العمل نتيجة العديد من المؤثرات النفسية ومنها تعكر مزاج الفرد وشعوره

بعدم الاستقرار والراحة وعدم وجود برامج تدريبية أو داعمة لراحته ومهاراته وبالتالي عدم قدرته على التعلم والاكساب وظهور العوائق الجسمية أو الحسية أو العقلية التي تجعل منه مضطرب بشكل مستمر وغير قادر على مواكبة وتأدية مهام العمل المناطه به (Mimica et al.,2009:426). ويمثل الاضطراب الانفعالي حالة من الخوف والقلق في بيئة العمل حيث يشعر الفرد بالظلم وييدي انزعاجه وشعوره بعدم الراحة ويبحث عن المشاكل والتشكي نتيجة انفعالاته وقد يقوم بتصرفات غير لائقة تجاه مواقف أو متطلبات بيئة العمل وانشغاله في ممارسة أنماط سلوكية غير ناضجة لا تتناسب مع رؤية ورسالة وأهداف المنظمة (Minden et al.,2014:4-5).

٢- أبعاد الاضطراب الانفعالي Dimensions of Emotional Turmoil

اختلف العديد من الكتاب والباحثين في تحديد الأبعاد الأساسية للاضطراب الانفعالي وكل منهم يقيسه من جانب معين يختلف عن غيره وفيما يتعلق بالحقل الإداري ومنظمات الأعمال سنعتمد على نموذج (الخروصي وآخرون، ٢٠١٤:٤٣)، والذي يحدد أربعة أبعاد رئيسة للاضطراب الانفعالي وهي: (المثيرات الانفعالية، السلوك الفوضوي ضغوط العمل، التصرف الشخصي)، وفيما يلي شرحاً موجزاً عن هذه الأبعاد الأربعة:

أ. المثيرات الانفعالية (الأعراض الانفعالية):

وتعد احد أهم أبعاد الاضطراب الانفعالي والتي تتمثل بالكثير من الحالات أو الأعراض التي تعد مثيرة للفرد وذلك كون العديد من بيئات العمل التي ينتمي لها الفرد دائماً ما تتسم بالضغوط والتعقيد أحياناً مما تعرضه للانفعال نتيجة عدد من الأسباب منها عدم حصوله على استحقاقه من الأجور أو عدم إشراكه بقرارات العمل أو عدم ملائمة ظروف العمل أو عدم الاهتمام بالمهارات والخبرات والتخصص الوظيفي وغيرها كثير من المثيرات التي تجعل منه سريع الانفعال ومتقلب المزاج وعصبي مما ينتابه السلوك العدواني نتيجة للضغوط النفسية وعدم وجود للتوازن في نفسية الفرد اتجاه بيئة العمل (Dunn et al.,2004:8). وتتمثل المثيرات الانفعالية بالعديد من الأمور التي تثير المشاعر السلبية للفرد نتيجة عدم شعور بالرضا الوظيفي أو الانزعاج من احد المواقف أو القرارات التنظيمية مما تجعل من الفرد غير قادر على التحمل والتفكير ويكون في حالة سلوكية سلبية وقد ينتج سلوك عدواني أو لامبالاة تجاه بيئة العمل أو مهام العمل المناطه به حيث إن الانفعالات على مختلف مسبباتها تجعل من الفرد مضطرب وغير قادر على تأدية واجباته بشكل يتناسب مع أهداف العمل (Taylor, et al.,2006:297).

ب. السلوك الفوضوي (مشاكل السلوك):

وهو احد أبعاد الاضطراب الانفعالي والذي يتمثل بعدد من السلوكيات العدوانية التي يقوم بها الأفراد في بيئة العمل التنظيمي نتيجة اليأس والملل من إجراءات وقواعد العمل الروتينية فيعمد الأفراد بإتباعهم لمثل هذه السلوكيات بإثارة الضجة والتحريض على عدم الالتزام بقواعد وأنظمة العمل وإزعاج زملاء والتحدث بالسلبيات الخاص ببيئة العمل بهدف عدواني وتخريبي وذلك بتوجيه العاملين الآخرين على الأذى بمعدات العمل وإلحاق الضرر بها وإتلاف اكبر عدد ممكن من مرافق المنظمة بهدف إشاعة الفوضى وهذا السلوك العدواني بعيد عن المرونة ويحدث نتيجة الاضطرابات الانفعالية عند بعض العاملين (Sheikhi et al.,2012:2372). ويتمثل السلوك الفوضوي بالصفة السلبية لدى بعض العاملين وذلك نتيجة شعورهم بعدم الرضا ويعمدون على مخالفة الأنظمة والتعليمات وقواعد العمل وذلك بتجاهل الأنظمة المحددة لأطر العلاقة بين الرئيس والمرؤوس عن قصد وتجاوز التعليمات والأنظمة وإتباع السلوكيات السلبية التي من شأنها التجاوز المتعمد لكل القواعد التي تحكم بيئة العمل، وكل هذه السلوكيات هي لإشاعة الفوضى وانتشارها في المنظمة وإعاقة العمل وخلق بيئة غير ملائمة وهذا يحد ذاته يشكل عبئا ثقيلا على كاهل الإدارة العليا في تعاملها مع هذه السلوكيات التي تسمى بالاضطراب نتيجة انفعالات نفسية وعاطفية للعاملين (Colini-Baldeschi et al.,2008:1).

ج. ضغوط العمل (النشاط الزائد):

وتتمثل هذه الضغوط بصنفين رئيسين هما الضغوط الداخلية التي يتعرض لها الفرد والتي تتمثل في عدم قدرته على مقاومة انفعالاته النفسية المستمرة والكبت لها، وكذلك الصنف الأخر التي تمثل بالضغوط الخارجية التي لا يستطيع الفرد مواجهتها كظروف العمل السيئة أو التوتر في العلاقة مع زملاء العمل أو الخلافات بين الرئيس والمرؤوس عن مهام وإجراءات العمل وغيرها كثير من الأسباب الضاغطة التي يعاني منها العديد من العاملين في المنظمات (Cosley et al.,2010:817). وتشتمل ضغوط العمل على العديد من الأسباب والأعراض والمظاهر وهي نتيجة تلقائية لعدد من الأسباب منها عدم تناسب العمل للفرد وتداخل مسؤولياته مع الآخرين أو سوء علاقته بين زملائه في المهنة، ومن الأسباب أيضا عدم وجود روح التعاون بين الموظفين أو شعور الفرد بالتهميش لقدراته ومهاراته وخبراته وغيرها من الأسباب التي يكون الفرد سببا فيها أو تكون لظروف وبيئة العمل سببها، وكل هذه الأسباب تحتاج إلى إجراءات ونظام عمل تسهم في الحد من هذه الضغوط وتخفيف أعباء العمل وتحدياته للحد من

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي.....(484)

الانفعالات النفسية لدى الأفراد والتي يكون تأثيرها سلبيا على أداء العاملين وبالتالي على بيئة العمل ككل (Fukuda et al.,2015:1833).

د. التصرف الشخصي (السلوك الاجتماعي الشخصي):

إن لظروف الفرد الشخصية والمجتمعية دور كبير في إثارة الانفعالات النفسية ومنها عدم شعور بالراحة والسعادة الأسرية التي تنعكس بدورها علي بيئة عمله فتجعله شخصا مضطرب ويتصرف بعيدا عن الأنظمة والتعليمات وقواعد العمل وبالتالي يتصرف تصرفا غير لائقا في المواقف التي تخص مهام عمله وانشغاله بأنماط سلوكية غير ناضجة ومؤذية لا تتناسب مع ظروف ومهام العمل وبذلك يكون الفرد مزاجي وليس لديه شعور بمسؤوليات الوظيفة (Dreu & Nauta,2009:915). وإن التركيز على بعد التصرف الشخصي للفرد كأحد أبعاد الاضطراب الانفعالي يؤكد عليه اغلب الباحثين لان الفرد عندما يتصرف وفقا للسلوك العدواني وينتهك حقوق العمل أو حقوق الآخرين أو قيم وأخلاقيات العمل فيكون تصرفه هذا محط انتقاد ويعرضه للمسائلة القانونية وقد ينهي علاقته بالمنظمة وعدم حصوله على فرصة للعمل في المنظمات الأخرى كونه شخصا مضطرب نفسياً وغير ملائم لأداء مهام العمل أو الوظيفة (Murphy et al.,2016:30-31).

المبحث الثالث

تحليل واختبار فرضيات البحث

أولاً: الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث

تهدف هذه الفقرة إلى معرفة مستوى أبعاد البحث المتمثلة ب(المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي) من خلال استعمال الوسط الحسابي، الانحراف المعياري والنسبة المئوية، إذ إن كل بعد يحصل على وسط حسابي اقل من (3) وسط افتراضي أو نسبة مئوية اقل من (60%) فهو مرفوض.

جدول (2) الوصف الإحصائي للمرونة البشرية النفسية

ت	الأبعاد المستقلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة للتوة	ترتيب الأبعاد
١	الصبر	3.85	0.77	0.77	1
٢	التسامح	3.81	0.79	0.76	2
٣	القدرة على التعامل مع العواطف	3.78	0.82	0.76	3
٤	الروح المعنوية	3.73	0.81	0.75	4
5	المبادرة	3.72	0.80	0.75	5
	المرونة البشرية النفسية	3.80	0.72	0.76	

المصدر: الباحث اعتمادا على نتائج برنامج SPSS. 22

- حقق متغير الصبر للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.85)، بانحراف معياري بلغ (0.77)، ووزن مثوي بلغ (%77)، وجاء ترتيب البعد (1) .
 - حقق متغير التسامح للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.81)، بانحراف معياري بلغ (0.79)، ووزن مثوي بلغ (%76)، وجاء ترتيب البعد (2) .
 - حقق متغير القدرة على التعامل مع العواطف للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.78)، بانحراف معياري بلغ (0.82)، ووزن مثوي بلغ (%76)، وجاء ترتيب البعد (3).
 - حقق متغير الروح المعنوية للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.73)، بانحراف معياري بلغ (0.81)، ووزن مثوي بلغ (%75)، وجاء ترتيب البعد (4) .
 - حقق متغير المبادرة للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.72)، بانحراف معياري بلغ (0.80)، ووزن مثوي بلغ (%75)، وجاء ترتيب البعد (5) .
 - حقق المتغير الرئيسي المستقل المرونة البشرية النفسية للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (3.80) ، بانحراف معياري بلغ (0.72)، ووزن مثوي بلغ (%76) .
- جدول (3) الوصف الإحصائي لأبعاد الاضطراب الانفعالي

ت	الأبعاد	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة للتوية	ترتيب الأبعاد
1	المثيرات الانفعالية	4.1	0.71	0.82	2
2	السلوك الفوضوي	4.4	0.80	0.81	4
3	ضغوط العمل	4.10	0.73	0.82	3
4	التصرف الشخصي	4.27	0.80	0.85	1
5	الاضطراب الانفعالي	4.11	0.66	0.82	

المصدر: الباحث اعتمادا على نتائج الحاسبة الالكترونية

- حقق متغير المثيرات الانفعالية للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (4.1)، بانحراف معياري بلغ (0.71)، ووزن مثوي بلغ (%82)، وجاء ترتيب البعد (2) .
- حقق متغير السلوك الفوضوي للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (4.04)، بانحراف معياري بلغ (0.80)، ووزن مثوي بلغ (%81)، وجاء ترتيب البعد (4) .
- حقق متغير ضغوط العمل للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (4.1)، بانحراف معياري بلغ (0.73) ، ووزن مثوي بلغ (%82)، وجاء ترتيب البعد (3) .

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي.....(486)

- حقق متغير التصرف الشخصي للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (4.27)، بانحراف معياري بلغ (0.80)، ووزن مئوي بلغ (85٪)، وجاء ترتيب البعد (1) .
- حقق المتغير الرئيس التابع الاضطراب الانفعالي للعينة المبحوثة وسط حسابي قدره (4.11)، بانحراف معياري بلغ (0.66)، ووزن مئوي بلغ (82٪).

ثانياً: اختبار فرضيات علاقات الارتباط لمتغيرات البحث الرئيسة والفرعية:

يتخصص هذا الجزء من البحث بعرض إحصائي يجري من خلاله اختبار وتحليل علاقات الارتباط بين متغيري البحث (المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي) وسيتم اختبارها حسب ورودها في المخطط البحث الفرضي وهي كالآتي:

جدول (4) مصفوفة علاقات الارتباط للمتغيرات الرئيسة والفرعية

ت	البعد	الاضطراب الانفعالي	مستوى المعنوية
1	الصبر	0.18	0.006
2	التسامح	0.22	0.001
3	القدرة على التعامل مع العواطف	0.22	0.001
4	الروح المعنوية	0.33	0.000
5	المبادرة	0.33	0.000
6	المرونة البشرية النفسية	0.28	0.000

المصدر: الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية

1- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (4) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.28)، أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

2- الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصبر والاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (4) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.18)، أما مستوى المعنوية كانت (0.006) وهي اصغر من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

3- الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التسامح والاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (4) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.22)، أما مستوى المعنوية كانت (0.001) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (487)

٤- الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين القدرة على التعامل مع العواطف والاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (4) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.22), أما مستوى المعنوية كانت (0.001) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحثين (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٥- الفرضية الفرعية الرابعة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الروح المعنوية والاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (4) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.33), أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

٦- الفرضية الفرعية الخامسة: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين المبادرة والاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي. ومن خلال معطيات جدول (4) اتضح وجود علاقة ارتباط موجبة (0.33), أما مستوى المعنوية كانت (0.000) وهي اقل من مستوى المعنوية المحددة من قبل الباحث (0.05) لذلك تقبل هذه الفرضية على مستوى البحث.

ثانيا : نتائج علاقات التأثير بين متغيرات البحث

في هذه الفقرة سيتم مناقشة نتائج اختبار وتحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث وعلى وفق ما نصت عليه فرضية التأثير الرئيسية (بوجود تأثير ذات دلالة إحصائية موجبة للمرونة البشرية النفسية في الاضطراب الانفعالي على المستوى الكلي) والفرضيات الفرعية المثبتة عنها سيجري اختبارها تباعا وفق ما ورد في مخطط البحث الفرضي:

١- نتائج اختبار علاقة التأثير للفرضية الرئيسية:

يبين الجدول (5) نتائج اختبار علاقة التأثير للمرونة البشرية النفسية في الاضطراب الانفعالي على وفق نتائج تحديد الانحدار البسيط بافتراض وجود علاقة دالية بين القيمة الحقيقية للمرونة البشرية النفسية (X) والاضطراب الانفعالي (Y) ويمكن التعبير عنها بالمعادلة الآتية:

$$Y = a + \beta X$$

حيث أن $y =$ الاضطراب الانفعالي.

$X =$ المرونة البشرية النفسية.

$B =$ ميل المعادلة (مقدار التغير في y الذي يطرأ نتيجة تغير x وحدة).

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (488)

a = ثابتة إحصائية .

إن هذه المعادلة تبين أن الاضطراب الانفعالي هو دالة للقيمة الحقيقية للمرونة البشرية النفسية، وأن تقديرات هذه المعادلة ومؤشراتها الإحصائية قد حسبت على مستوى عينة البحث البالغة (112) فرداً وكانت معادلة الانحدار البسيط للعلاقة بين متغيري المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي كما يأتي:

$$\text{الاضطراب الانفعالي} = (3.137) + (0.28) \text{ المرونة البشرية النفسية}$$

وفي إطار ذلك تم تحليل التباين (ANOVA) للمتغيرين وكانت النتائج كما في الجدول (5).

الجدول (5) تحليل التباين (ANOVA) للعلاقة بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب الانفعالي

مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	R ²	F _{الحسن} القيمة	مستوى المعنوية
الانحدار	1	7.679	7.679	0.08	18.937	.000
الخطأ	223	90.423	.405			
المجموع	224	98.102				

المصدر: الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية. n=112

أما جدول المعاملات فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي :

جدول (6) نتائج اختبار علاقة تأثير المرونة البشرية النفسية في الاضطراب الانفعالي

مستوى المعنوية	T	المعاملات المعيارية		النموذج
		بيننا	الخطأ المعباري	
.000	13.742		.228	الثابت
.000	4.352	.28	.059	المرونة البشرية النفسية

المصدر: من إعداد الباحث بالاستفادة من مخرجات الحاسبة الالكترونية n=112

يتضح من جدول تحليل التباين وجدول المعاملات للعلاقة بين المرونة البشرية النفسية (X)، الاضطراب الانفعالي وعلى مستوى عينة البحث البالغة (112) شخصاً، إن قيمة (t) كبيرة عند مقارنتها بقيمتها الجدولية (1.685) وبمستوى معنوية (0.05) وهذا يدل على أن منحني الانحدار كاف لوصف العلاقة بين (X , Y) وبمستوى ثقة (0.95) وهذا ما تؤكد قيمة إحصائية (X) وعلى وفق اختبار (t) فقد بلغت (t = 4.352) .

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (489)

وفي ضوء معادلة الانحدار مؤشر الثابت ($a=3.137$)، وهذا يعني إن هناك وجوداً للاضطراب الانفعالي مقداره (3.137) عندما تكون قيمة المرونة البشرية النفسية يساوي صفرًا.

أما قيمة الميل الحدي قد بلغ ($\beta=0.28$) والمرافقة لـ (X) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المرونة البشرية النفسية (X) سيؤدي إلى تغير مقداره (0.28) في الاضطراب الانفعالي.

كما أشارت قيمة معامل التحديد (R^2) إلى معامل مقداره (0.08)، بما يعني أن المرونة البشرية النفسية (X) يفسر قيمته (0.08) من التباين الحاصل في الاضطراب الانفعالي، وإن (0.92) من التباين غير المفسر يعود لمتغيرات لم تدخل نموذج الانحدار، وهو مؤشر مقبول عن مقارنة قيمة (f) المحسوبة (18.937) أكبر من قيمتها الجدولية البالغة (3.91) في حدود ثقة (0.05) وفي ضوء هذه النتائج تقبل هذه الفرضية.

٢. اختبار الفرضيات الفرعية: بعد ما تم اختبار الفرضية التأثير الرئيسة لا بد من اختبار مدى تأثير المرونة البشرية النفسية (الصبر، التسامح، القدرة على التعامل مع العواطف، الروح المعنوية) في الاضطراب الانفعالي.

وعلى وفق هذه الفرضية فأن معادلة الانحدار المتعدد لمتغيرات المرونة البشرية النفسية (X_1, X_2, X_3, X_4, X_5) في الاضطراب الانفعالي (y) بدلالة معادلة الانحدار المتعدد الآتية:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + \beta_5 X_5$$

كانت معادلة الانحدار المتعدد للعلاقة بين المرونة البشرية النفسية (X) والاضطراب الانفعالي هي:

الاضطراب الانفعالي = (3.149) + (-0.04) الصبر + (0.01) التسامح + (-0.07)

القدرة على التعامل مع العواطف + (0.40) الروح المعنوية + (0.39) المبادرة.

أما جدول (7) فقد أشار إلى القيم المبينة وكما يأتي:

الجدول (7) نتائج اختبار علاقات التأثير بين المرونة البشرية النفسية والاضطراب

الانفعالي

مستوى المعنوية	T	المعاملات غير المعيارية		التعويض
		المعاملات المعيارية بيتا	معامل بيتا الخطأ المعياري	
.000	13.904			الثابت
.703	-.382	-.04	.230	معامل بيتا
.916	.106	.01	.091	الصبر
			.105	التسامح
.562	-.581	-.07	.090	القدرة على التعامل مع العواطف
.000	3.857	.40	.084	الروح المعنوية
.000	3.817	.39	.082	المبادرة

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (490)

المصدر: الباحث اعتماداً على نتائج الحاسبة الالكترونية $n=112$

يتضح من جدول (7) إن معادلة الانحدار يؤشر الثابت ($a=3.194$)، وهذا يعني إن هناك وجوداً للاضطراب الانفعالي مقداره (3.194) عندما تكون قيمة المرونة البشرية النفسية يساوي صفراً.

أما قيمة الميل الحدي للصبر قد بلغ ($\beta_1=0.04-$) والمرافقة ل(X_1) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الصبر (X_1) سيؤدي إلى تغير سلبي مقداره ($0.04-$) في الاضطراب الانفعالي.

أما قيمة الميل الحدي للتسامح قد بلغ ($\beta_2=0.01$) والمرافقة ل(X_2) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في التسامح (X_2) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.01) في الاضطراب الانفعالي.

أما قيمة الميل الحدي للقدرة على التعامل مع العواطف قد بلغ ($\beta_3=0.07-$) والمرافقة ل(X_3) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في القدرة على التعامل مع العواطف (X_3) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره ($0.07-$) في الاضطراب الانفعالي.

أما قيمة الميل الحدي للروح المعنوية قد بلغ ($\beta_4=0.40$) والمرافقة ل(X_4) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في الروح المعنوية (X_4) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.40) في الاضطراب الانفعالي.

أما قيمة الميل الحدي للمبادرة قد بلغ ($\beta_4=0.39$) والمرافقة ل(X_4) فهي تدل على أن تغيراً مقداره (1) في المبادرة (X_4) سيؤدي إلى تغير ايجابي مقداره (0.39) في الاضطراب الانفعالي.

وعلى أساس هذه النتائج ترفض الفرضية على مستوى الصبر والتسامح والقدرة على التعامل مع العواطف وتقبل الفرضيات الفرعية على مستوى الروح المعنوية والمبادرة.

المبحث الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً: الاستنتاجات

(1) إن موضوعة المرونة البشرية النفسية من الموضوعات المعاصرة التي تتمثل في قدرة الفرد على تجاوز المعاناة والضغط في بيئة العمل والاحتفاظ الفعال بحالته النفسية بصورة جيدة، حيث إن أسس وسمات المرونة البشرية النفسية مرتبطة بشكل كبير

بقدره الفرد على التعافي من الضغوطات والأزمات بشكل عام و العودة للوضع ما قبل تلك الضغوطات والأزمات سريعاً، والعمل بعقلية والميل إلى النظر للمشكلات بأنها فرص.

(2) تعد المرونة البشرية النفسية من المفاهيم الحديثة الهادفة إلى ثبات الفرد العامل في المنظمة في وجه المواقف والأحداث التي تفرض الضغوط عليه، وذلك من خلال وجود نظام قائم على قيم يحتكم إليه في حياته الوظيفية، ما يجعله قادر على التمييز والسيطرة على انفعالاته وعواطفه في بيئة العمل.

(3) المرونة البشرية النفسية ما هي إلا تكوين شبكة علاقات اجتماعية جيدة ومساندة تبدأ أهميتها من الأسرة وزملاء العمل في قبول الدعم والمساعدة في تخفيف ضغوط العمل في مختلف المواقف والظروف والأوقات وكل ذلك من شأنه يجعل الفرد مرناً ويشعر بالدعم والمساندة وبالتالي تقوية المرونة لديه.

(4) لازال موضوع الاضطراب الانفعالي يفتقر إلى التأطير والوضوح على المستويين المعرفي والتطبيقي حيث إن الفرد الذي لديه اضطراب سلوكي يظهر أحياناً استجابات غير تكيفية أو غير ملائمة لطبيعة عمله، وأحياناً يتصرف بشكل طبيعي فليس كل سلوكه غير تكيفي، وبذلك إن من الصعب تمييز السلوك الطبيعي عن السلوك المضطرب بدقة ووضوح، فمن البديهي أن تكون عملية التشخيص للاضطراب الانفعالي لدى الفرد عملية ذاتية غير موضوعية بالكامل.

(5) يعد الاضطراب الانفعالي من الموضوعات المهمة التي تحتاج إلى تشخيص ومعالجة في المنظمات كونها تتأثر بالعوامل البيئية والاجتماعية كال فقر وشعور الفرد بالاغتراب الوظيفي وعدم الانتماء للعمل وكذلك عدم تحمل المسؤولية الاجتماعية، وتعرضه للضغوط النفسية كالإحباط الذي يؤدي بالفرد إلى العنف والسلوك العدواني ونقص الدافعية وعدم الإحساس وعدم تقدير الذات وكل ذلك له تأثيره الكبير على أداء الفرد لمهام عمله.

(6) إن من أهم سلوكيات التعامل المرن في بيئة العمل التنظيمي أو المهني هو إيجاد الطريقة الملائمة لتحسين مستوى استخدام المعرفة والتعامل الجيد من قبل العاملين في المنظمة إلى أقصى حد ممكن والاحتفاظ بالتوازن بين أهداف ومتطلبات الوظيفة وبين الظروف المحيطة بالفرد، حيث إن المرونة النفسية لها الدور الكبير في اعتماد الأفكار البناءة والاتجاهات والسلوكيات المرنة بشكل متفاعل ضمن وحدة ديناميكية تسهل على الفرد التكيف والتعامل مع مختلف الظروف وخصوصاً المضطربة ومواجهتها بالشكل الذي لا يؤثر على سير مهام الوظيفة.

(7) ندرة الأدبيات ذات الصلة بتحليل وتشخيص المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي في المنظمة بما يسهم في تحقيق التميز لمنظمات الخدمة العامة وخصوصاً المنظمات الصحية عينة البحث.

ثانياً: التوصيات

(1) ضرورة تفعيل منظومة البحث العلمي في موضوع المرونة البشرية النفسية والتي عدت من الموضوعات المعاصرة في أدبيات إدارة الموارد البشرية وصولاً إلى نظرية متكاملة لإعادة تصميم وبناء جديد للسلوك والنفس البشرية في مختلف المجالات والمستويات بما يتوافق مع أهداف وطبيعة المنظمة ومتطلبات المجتمع.

(2) حث قادة منظمات الخدمة العامة وخصوصاً المنظمات الصحية على استثمار أسس ومبادئ المرونة البشرية النفسية الذي تعتبر من المفاهيم الحديثة نسبياً التي أخذ العمل بها ومزج أسسها وأبعادها كالصبر والتسامح والعمل بالروح المعنوية والتعامل العاطفي مع الحالات الخاصة مع الكثير من مفاهيم وأسس النظم الأخرى واستخراج المحصلة لهذا المزج الذي يهدف إلى إيجاد نظام عمل خالي من الاضطرابات والمشكلات التي تؤثر على المنظمة وعاملها.

(3) ضرورة أن تقوم المنظمة المبحوثة بالتركيز على المعالجات النظرية والتطبيقية لتعامل موظفيها مع طالب الخدمة الطبية والعاجية بمرونة وذلك وفق المضامين الإستراتيجية التي تعنى بالاهتمام بممارسة المهنة والخبرة في العمل من اجل الوصول وصنع النجاح والتفوق في العمل والتخلص من القلق والسلوك والعادات السلبية التي تشكل حالات الاضطراب والانفعالات عند بعض العاملين.

(4) على المنظمة المبحوثة التأكيد على أهم مبررات الاضطراب الانفعالي في بيئة عملها الداخلية والعمل على دعم الموظفين مادياً ومعنوياً وخلق أجواء الانتماء والشعور بالمسؤولية والعمل بمرونة عالية ومعالجة التقصير الواضح في مقاييس ومؤشرات الاضطراب والانفعال في بيئة العمل.

(5) لا بد على المنظمة المبحوثة أن تعمل وباهتمام واسع وكثيف على بث روح التعاون والمبادرة والتعامل مع الحالات العاطفية بمرونة وروح مرحة وتقديم أفضل الخدمات الطبية للمرضى مما يجعلها قادرة على الاستقرار والتميز وإدارة أصولها الأساسية وفق المنهج الفكري والمعرفي ورأس المال الاجتماعي الذي يحسن من سمعتها التنظيمية.

(6) يجب على المنظمة المبحوثة دعم أسس العمل المرن وذلك من خلال تهيئة البيئة والمناخ الداعم والأجواء المناسبة واللازمة لاستخدام الموارد المعرفية في الخدمات

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي.....(493)

الطبية، والعمل على تعزيز هذه البرامج في بيئة العمل من اجل تعزيز إدراك وفهم العاملين بأهمية العمل الإنساني المرن وتوفير كافة المتطلبات الأساسية لتنمية مهارات وقدرات العاملين والعمل بروح الفريق الواحد لما لذلك من اثر كبير في تكامل وتلاقح الأفكار بين العاملين وتعميق الفهم المشترك فيما بينهم وبالتالي مواجهة مجمل المشكلات الناجمة من الاضطرابات الانفعالية والتي تعيق منهج المرونة البشرية ميدانياً.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المصادر العربية

١. الخروصي. سعاد جمعه وكاظم، علي مهدي والزبيدي. عبد القوي سالم وإمام. محمود محمد، (٢٠١٤)، "تقنين مقياس الاضطرابات السلوكية والانفعالية على الأطفال العمانيين"، مجلة الطفولة العربية، العدد: السادس والستون.

ثانياً: المصادر الأجنبية

Reference

1. Bal,P. Matthijs & Lange,Annet H. De,(2015),"From flexibility human resource management to employee engagement and perceived job performance across the lifespan: A multisample study",Journal of Occupational and Organizational Psychology (2015), 88.
2. Bond, Frank W. & Hayes, Steven C. & Barnes-Holmes, Dermot, (2006), "Psychological Flexibility, ACT, and Organizational Behavior", Journal of Organizational Behavior Management, 26, 25-54.
3. Carpenter, Lee, (2018), "Creativity, Psychopathology, and Psychological Flexibility", Murray State Theses and Dissertations by an authorized administrator of Murray State's Digital Commons. For more information, please contact, msu.digitalcommons@murraystate.edu.
4. Chou, Wei-Po & Yen, Cheng-Fang & Liu, Tai-Ling, (2018), "Predicting Effects of Psychological Inflexibility/Experiential Avoidance and Stress Coping Strategies for Internet Addiction, Significant Depression, and Suicidality in College Students: A Prospective Study", International Journal of Environmental Research and Public Health.
5. Ciarrochi, Joseph & Bilich, Linda & Godsell, Clair, (2010), "Psychological flexibility as a mechanism of change in Acceptance and Commitment Therapy", In Ruth Baer's (Ed), Assessing Mindfulness and Acceptance: Illuminating the Processes of Change. New Harbinger Publications, Inc.: Oakland, CA.
6. Colini-Baldeschi, Riccardo & Cominetti, Roberto & Mertikopoulos, Panayotis & Scarsini, Marco, (2008), "The asymptotic behavior of the price of anarchy", was partially supported by the French National Research Agency (ANR) project ORACLESS.
7. Cosley, Brandon J. & McCoy, Shannon K. & Saslow, Laura R. & Epel, Elissa S., (2010), "Is compassion for others stress buffering? Consequences of

- compassion and social support for physiological reactivity to stress", *Journal of Experimental Social Psychology*, 46.
8. Dalgleish, Tim & Brewin, Chris R., (2007), "**Autobiographical memory and emotional disorder: A special issue of Memory**", Psychology Press, an imprint of the Taylor & Francis Group, an Informa business.
 9. Davidson, Richard J., (1998), "**Affective Style and Affective Disorders : Perspectives from Affective Neuroscience**", *COGNITION AND EMOTION*, 1998, 12 (3).
 10. Dunn & Barnaby D & Dalgleish, Tim & Lawrence, Andrew D & Cusack, Rhodri, (2004), "**Categorical and Dimensional Reports of Experienced Affect to Emotion-Inducing Pictures in Depression**", *Journal of Abnormal Psychology*, 113, 654-660.
 11. Dreu, Carsten K. W. De & Nauta, Aukje, (2009), "**Self-Interest and Other-Orientation in Organizational Behavior: Implications for Job Performance, Prosocial Behavior, and Personal Initiative**", *Journal of Applied Psychology* © 2009 American Psychological Association, Vol. 94, No. 4, 913–926.
 12. Eyer, Pierre-André & Matsuura, Kenji & Vargo, Edward L. & Kobayashi, Kazuya, (2018), "**Inbreeding tolerance as a pre-adapted trait for invasion success in the invasive ant *Brachyponera chinensis***", Correspondence Pierre-André Eyer, Department of Entomology, Texas A&M University, College Station, Texas. Email: pieyer@live.fr.
 13. Jackson, Jeanette & MacKean, Gail & Cooke, Tim & Lahtinen, Markus, (2017), "**Patient and provider experiences with relationship, information, and management continuity**", This Research is brought to you for free and open access by Patient Experience Journal. It has been accepted for inclusion in Patient Experience Journal by an authorized editor of Patient Experience Journal.
 14. Fraser, Jenifer Goldman & Griffin, Jessica L. & Barto, Beth L., (2014) , "**Implementation of a workforce initiative to build trauma-informed child welfare practice and services: Findings from the Massachusetts Child Trauma Project**", journal homepage: www.elsevier.com/locate/chilyouth
 15. Minden, Sarah & Turner, Aaron & Kalb, Rosalind & Burke, Dominique, (2014), "**Emotional Disorders in Multiple Sclerosis**", *A Clinical Bulletin from the Professional Resource Center of the National MS Society*.
 16. Mimica, Ninoslav & Drmić, Stipe & Presečki, Paola, (2009), "**INVOLUNTARY EMOTIONAL EXPRESSION DISORDER IN ALZHEIMER'S DISEASE PSYCHOPHARMACO THERAPY ASPECTS**", *Psychiatria Danubina*, 2009; Vol. 21, No. 3, Conference paper © Medicinska naklada - Zagreb, Croatia.
 17. Murphy, Nora A. & Mast, Marianne Schmid & Hall, Judith A., (2016), "**Nonverbal self-accuracy: Individual differences in knowing one's own social interaction behavior**", *Personality and Individual Differences* 101.
 18. Pearlman, James R. & Thorsteinsson, Einar B., (2019), "**Psychological flexibility and attitudes toward evidence-based interventions by amyotrophic lateral sclerosis patients**", Copyright 2019 Pearlman and Thorsteinsson Distributed under Creative Commons CC-BY 4.0.
 19. Reina, Christopher S. & Rogers, Kristie M. & Peterson, Suzanne J., (2018), "**Quitting the Boss? The Role of Manager Influence Tactics**

- and Employee Emotional Engagement in Voluntary Turnover", Journal of Leadership & Organizational Studies, Vol. 25, No. 1 (February 1, 2018):5-18. DOI.© 2018 SAGE Publications. Used with permission.
20. Shaban,osama samih & Al-zubi,ziad & Ail,nafez,(2017),"The Effect of low morale and motivation on employees productivity and competitiveness in jordanian industrial compainies", International Business Research,Vol.10,No.7.
21. Sheikhi,Samaneh & Peymanizad,Hossein & Yadolazadeh,Ahdiyeh & Karbalaei,Mahbubeh,(2012),"Comparison of behavioral disorders of female athletes and non-athletes in Zahedan secondary schools",European Journal of Experimental Biology, 2012, 2 (6).
22. Taylor,Shelley E. & Eisenberger,Naomi I. & Saxbe,Darby & Lehman,Barbara J.,(2006),"Neural Responses to Emotional Stimuli Are Associated with Childhood Family Stress",BIOL PSYCHIATRY 2006;60:296–301© 2006 Society of Biological Psychiatry.
23. Whiting,Diane L. & Deane,Frank P. & Simpson,Grahame K. & McLeod, Hamish J. & Ciarrochi,Joseph,(2017),"Cognitive and psychological flexibility after a traumatic brain injury and the implications for treatment in acceptance-based therapies: A conceptual review",Research Online is the open access institutional repository for the University of Wollongong. For further information contact the UOW Library: research-pubs@uow.edu.au.
24. Williams,J. Mark G. & Barnhofer,Thorsten & Hermans,Dirk & Raes,Filip & Watkins,Ed & Dalgleish,Tim,(2007),"Autobiographical Memory Specificity and Emotional Disorder",by the American Psychological Association, Vol. 133, No. 1, 122–148 0033-2909/07/\$12.00.

ملحق (1)

بسم الله الرحمن الرحيم
جامعة الفرات الأوسط التقنية
الكلية التقنية الإدارية / كوفة
قسم إدارة الأعمال
استمارة استبيان

السادة الأفاضل المحترمون.....

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

نضع بين أيديكم استمارة الاستبيان المخصصة لإنجاز بحثنا الموسوم (المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي لدى الموظفين) دراسة تحليلية لأراء عينة من العاملين في مدينة الصدر الطبية في محافظة النجف الاشرف. وتهدف الدراسة إلى التعرف على مدى استعمال مبادئ المرونة البشرية النفسية الذي تعمل أساساً على دعم النفس الإنسانية والتعامل معها بوسائل وأساليب مؤثرة بالإدراك والتصور والأفكار والشعور ومن ثم بالسلوك والمهارات والأداء الإنساني، من أجل الحد من حدوث الاضطرابات الانفعالية لدى الموظفين في المنظمة، لذا نرجو من حضراتكم قراءات فقرات الاستبانة بتأني وصبر ومن ثم الإجابة على فقراتها

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (497)

ب- التسامح: (فضيلة تجعل من الفرد بعيدا عن الخطأ وتدفعه نحو المثابرة وعدم الإصرار في آرائه وأفكاره على الآخرين وتعطي الأفراد مرونة عالية واطمئنان نفسي في التعامل مع المواقف التي تخص بيئة العمل).

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	أتسامح مع الآخرين وأتسامح بسهولة.					
2	أراجه المواقف السيئة والسلبية في العمل بروح منطوية متسامحة.					
3	تسعى الإدارة العليا في المنظمة إلى دعم أجواء وبت روح التسامح بين زملاء العمل.					
4	أؤمن إن قيم التسامح تسهم في تقوية أواصر الترابط بين زملاء العمل.					
5	عندما أتسامح مع الإساءة المتعمدة لي تلتفت أخواني وأعمالي في التسامح.					

ج- القدرة على التعامل مع العواطف: (قدرة الفرد على التعامل مع عواطفه وانفعالاته وضبطها تجاه المواقف والمواقف وظروف العمل المختلفة وقدرته على مواجهة العواطف السلبية وتجاوز التحديات).

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	العواطف السلبية في بيئة العمل تؤدي إلى حدوث ثورات نفسية وجسدية للعاملين.					
2	التسامح مع الحالات الإنسانية تثير عواطف وتحتلني لتصبح بمهم الراحة والحزن المستمر.					
3	الحالات التي تثير عواطف تحتلني أفقد الثقة بنفسهم.					
4	أبذل قصارى جهدي لإخماد المشاعر السلبية وعدم إظهارها في بيئة العمل.					
5	أستطيع مواجهة المواقف التي تواجهني في بيئة العمل بقوة ولا أكتأر بها.					

د. الروح المعنوية: (دور الأفراد بالاندفاع والحماس في بيئة العمل المرنة وتحقيق أعلى قدر ممكن من الإنتاج دون الاكتراث إلى التعب والإجهاد وبذلك فان دافع الحماسة لدى الأفراد يجعلهم متوحدين مع أهداف العمل).

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	امتلاك العاملين للروح المعنوية يحقق أهداف العمل المتفرقة.					
2	العواطف السلبية والمخوفة تسبب هبوط الروح المعنوية لدى العاملين في المنظمة.					
3	امتلاك العاملين للروح المعنوية المالية يحفز الزيادة في تقديم الموظفين لخدمات المنظمة.					
4	تسعى الإدارة العليا إلى تعزيز برنامج تدريب للموظفين من أجل خلق بيئة عمل تتناسب بروح معنوية بين زملاء العمل.					
5	أؤمن إن العمل بروح الفريق الواحد يحقق زيادة في الإنتاج وبالتالي زيادة في الأرباح.					

هـ. المبادرة: (قدرة الفرد على تحدي ومواجهة الأحداث من خلال الإسراع والتوجه نحو فعل الأمور التي من شأنها إحداث التغيير بمرونة عالية وذلك بعد دراسة معمقة وسريعة والمعالجة السريعة لمشكلات العمل).

ت	الفقرات	لا أتفق تماما	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماما
1	يسعى العاملون في المنظمة إلى الإحتياط ومواجهة الحالات الطارئة في بيئة العمل.					
2	تدعم الإدارة العليا المبادرات التي يطرحها الموظفون من خلال السماح لهم بطرح أفكارهم بحرية كبيرة.					
3	أؤمن إن الدعم والتشجيع يلهم روح المبادرة لدى الموظف ويجعل المنظمة مهيئة للتطور والتغيير.					
4	تحمل الإدارة العليا في المنظمة على دعم مبادرات العاملين المتعلقة بالتقدم التكنولوجي لبيئة العمل.					
5	دافعا أبداً للتصدي لكل مظاهر الهدر في الموارد المادية والبشرية التي تخص المنظمة.					

٢. الاضطراب الانفعالي: (حالة نفسية لدى الفرد وهو شكل من أشكال السلوك العدواني أو المنحرف الذي يمكن ملاحظته على الفرد وهذا السلوك يكون متكرر بشكل مستمر، حيث يعتمد عن السلوكيات السائدة في بيئة العمل وينحرف عنها)، ويقاس بدلالة المتغيرات الفرعية الآتية:

المرونة البشرية النفسية ودورها في الحد من الاضطراب الانفعالي..... (498)

أ. المثيرات الانفعالية: «الأمر التي تثير المشاعر السلبية للفرد نتيجة عدم شعور بالرضا الوظيفي أو الانزعاج من أحد المواقف أو القرارات التنظيمية مما تجعل من الفرد غير قادر على التحمل والتفكير ويكون في حالة سلوكية سلبية وقد ينتج سلوك عدواني تجاه المنظمة التي يعمل فيها.»

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	العاملات المحبب في بيئة العمل تؤثر على تفكير العاملين وتحمي مراسلة العمل بشكل صحيح وسليم.					
2	المثيرات الانفعالية تحبط في اقلها في تلبية مهام العمل المنطوق به.					
3	عدم شعور الإدارة بالراحة والهدوء على مراسلة العمل عموماً تعرض للمنظمات في المنظمة.					
4	تعمل الإدارة العليا على امتصاص الغضب والحالات السلبية التي تواجه الموظفين وسرعة التعامل.					
5	أسس تأخذ إلى تحقيق المثيرات المنطوقة والانفعالية التي يتعرض لها زملائها في العمل من خلال تلبية مهام العمل المنطوق به.					

ب. السلوك الفوضوي: «سلوك عدواني يقوم به الفرد في بيئة العمل نتيجة اليأس والملل من إجراءات وقواعد العمل الروتينية فيعمد الأفراد بإتباعهم لمثل هذه السلوكيات بإثارة الضجة والتحريض على عدم الالتزام بقواعد وأنظمة العمل.»

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	أؤمن إن الآراء المتعددة بين زملاء العمل تؤثر بشكل سلبي على أهداف المنظمة.					
2	مشاكل واضطرابات بيئة العمل تؤدي إلى حدوث حالة من الفوضى يصعب السيطرة عليها.					
3	ضعف العمل التي تواجه الموظفين تجعلهم يترددون بالسلوك السلبى وعدم الإلتزام لأوامر الرؤساء في العمل.					
4	أؤمن إن تعدد مصادر القرار تؤدي إلى إحداث فجوة في تطبيقها على أرض الواقع وبالتالي وجود حالة فوضوية في بيئة العمل.					
5	تسبب المثيرات النفسية إلى التحول في بيئة عملنا الداخلية لخلق حالة من الفوضى وإثارة الملوكة السلبية للتأثير على تحقيق النجاح.					

ج. ضغوط العمل: «عدم قدرة الفرد على مقاومة انفعالاته النفسية المستمرة والكبت لها، كالضغوط الخارجية التي لا يستطيع الفرد مواجهتها كظروف العمل البيئية أو التوتر في العلاقة مع زملاء العمل أو الخلافات بين الرئيس والمرؤوس عن مهام العمل وغيرها كثير من الأسباب الضاغطة التي يعاني منها العديد من العاملين في منظمات الأعمال.»

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	اضطر بالاضطراب الانفعالي والملل نتيجة ضغوط المحيط.					
2	تعمل المنظمة على روت روح الأمل والتفائل بين العاملين لمواجهة ضغوط العمل.					
3	زيادة ساعات العمل دون مرورد مادي يشعرون بعدم الراحة والملل والملوك المتواني تجاه عملهم.					
4	تدرك الإدارة العليا في المنظمة الضمن جهودها لتخفيف أعباء العمل من خلال توفير برامج الترفيه لدعم الموظفين.					
5	أؤمن إن توفر الآلات والمعدات واحتياجات العمل المتطورة تسهم في تخفيف ضغوط العمل في المنظمة.					

د. ضغوط العمل: «عدم قدرة الفرد على مواجهة ضغوط العمل البيئية أو التوتر في العلاقة مع زملاء العمل أو الخلافات بين الرئيس والمرؤوس عن مهام العمل وغيرها كثير من الأسباب الضاغطة التي يعاني منها العديد من العاملين في منظمات الأعمال.»

حقوق الآخرين أو قيم وأخلاقيات العمل فيكون تصرفه هذا محط انتقاد ويعرضه للمسائلة القانونية وقد ينهي علاقته بالمنظمة وعدم حصوله على فرصة للعمل في المنظمات الأخرى كونه شخصاً مضطرب نفسياً وغير ملائم لأداء مهام العمل أو الوظيفة.»

ت	الفقرات	لا أتفق تماماً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
1	أترك تماماً إن التصرف الشخصي بدون علم الرئيس الأعلى يرضي للمسائلة والمقوية.					
2	بعد احترام بيئة العمل كالوقت والمالين والمعطرات ضرورة يهتم بها أغلب الموظفين في المنظمة.					
3	أتحجب الكلام الزائد في محادثتي مع زملائي في العمل حفاظاً على ثابوية مهامي وكلامه وواقعهم.					
4	الإدارة العليا تحترم القيم والمبادئ والتقاليد العامة حفاظاً على مشاعر العاملين.					
5	أؤمن إن حصولي على الدعم المادي والمطوي بشكل كامل يحطلي أتحجب الأعداء والروتين المتعمد في تأديتي لمهام العمل المنطوق به.					