



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة وهران 2 محمد بن أحمد
كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس والأرطوفونيا



مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس
تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

بعنوان:

**الصحة النفسية لدى النساء العاملات وعلاقتها
بالضغوط المهنية
دراسة ميدانية بمؤسسة نفضال وهران**

تحت اشراف الأستاذة:
- قدور بن عباد هوارية

من اعداد الطالبة:
- بعكية جميلة

أمام لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة وهران 2	أستاذة التعليم العالي	أ.د/ شعبان الزهرة
مقررا	جامعة وهران 2	أستاذة التعليم العالي	أ.د/ قدور بن عباد هوارية
مناقشا	جامعة وهران 2	أستاذ التعليم العالي	أ.د/ فراحي فيصل

السنة الجامعية 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" الرحمن، علم القرآن، خلق الانسان، علمه البيان "

صدق الله العظيم

سورة الرحمن الآية من 01 إلى 04

الاهداء

إلى من ربياني صغيرا.....إلى من دفعاني بدعائهما

إلى من أعيش لكسب رضاهما بعد الله

"ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما" : إلى من قال فيهما المولى عز وجل

إلى والديا الكريمين عرفانا بفضلهما عليا.

إلى من كانت الجنة تحت أقدامها.

إلى كل من كانوا لي نعمة المشجعين في مواصلة مسيرتي..... إلى كل من أفاضني بمشاعره

ونصائحه المخلصة إلى كل الأصدقاء والزملاء.....إلى كل من كانت له بصمة في



مشواري العلمي

إلى كل هؤلاء أهدي:

ثمرة جهدي المتواضع



الشكر والتقدير

الحمد لله والشكر لله فقد أعان ووفق.

يطيب لنا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم في مساعدتنا وتوجيهنا

وإرشادنا.

قدور بن عباد هوارية على تفضلها بالإشراف : فالشكر أولاً لله ، ثم جزيل الشكر

والعرفان للأستاذة الفاضلة.

على هذه الدراسة وعلى نصائحها وتوجيهاتها القيمة والتي كان لها الأثر الكبير في إتمام هذا

العمل.

ومزيداً من الشكر والتقدير إلى أساتذة الجامعة الذين قدموا لنا كل التوصيات والملاحظات

القيمة.

خاصة منهم أساتذة شعبة علم النفس العمل والتنظيم.

ويتمتع شكري لأعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذه المذكرة.

وفي الأخير نسأل الله العلي القدير أن يجزي الجميع عنا خير جزاء، وأن يوفقهم لما يحبه

ويرضاه إنه سميع . وآخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين وصلى الله وسلم على نبيه

الأمين.

ملخص الدراسة :

تناولت الدراسة "الصحة النفسية لدى النساء العاملات وعلاقتها بالضغوط المهنية في مؤسسة نفضال وهران وذلك من خلال:

- دراسة العلاقة الارتباطية بين الصحة النفسية والضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

- دراسة مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

- دراسة مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 70 عاملة من المؤسسة الاقتصادية نفضال، اختيروا بطريقة مقصودة.

و تم تطبيق عليهم أدوات لجمع المعلومات و البيانات والمتمثلة في استبيان الصحة النفسية المتكون من 34 فقرة وتم التأكد من صدق وثبات الأداة واستبيان الضغوط المهنية المتكون من 21 فقرة و تم التأكد من ثبات و صدق الأداة كذلك

و تصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

- ارتفاع مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

- انخفاض في مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

الكلمات المفتاحية : الصحة النفسية، الضغوط المهنية، المرأة العاملة

Study summary:

The study dealt with "the mental health of working women and its relationship to occupational pressures at the Oran Oil Corporation, through:

- Studying the correlation between mental health and occupational stress among women working at the Oil Corporation.
- Studying the level of mental health among working women at the Oil Corporation.
- Studying the level of occupational stress among women working in the Oil Corporation.

Where the researcher used the descriptive approach, and the study sample consisted of 70 female workers from the Economic Corporation, Naftal, who were deliberately chosen.

And tools were applied to them to collect information and data, which is the mental health questionnaire consisting of 34 items, and the validity and reliability of the tool was confirmed, and the occupational stress questionnaire consisting of 21 items, and the stability and validity of the tool was also confirmed.

The study reached the following results:

- The existence of an inverse correlation between mental health and occupational stress among women working at the Oil Corporation.
- An increase in the level of mental health among women working at the Oil Corporation.
- A decrease in the level of occupational stress among women working at the Oil Corporation.

Keywords: mental health, occupational pressures, working women

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	الشكر والتقدير
ج	ملخص الدراسة
هـ	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الأشكال
01	مقدمة
الفصل الأول: مدخل إلى الدراسة	
04	1- إشكالية الدراسة
08	2- تساؤلات البحث
08	3- فرضيات الدراسة
09	4- أهمية الدراسة
09	5- أهداف الدراسة
10	6- حدود الدراسة
10	7- التعاريف الإجرائية
الفصل الثاني: الصحة النفسية	
13	تمهيد
14	1- تاريخ الصحة النفسية
14	2- مفهوم الصحة النفسية
19	3- أهمية الصحة النفسية
21	4- التوافق والصحة النفسية
23	5- العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية للعامل
28	6- مناهج الصحة النفسية
34	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: الضغوط المهنية	
36	تمهيد
36	1- مفهوم الضغوط المهنية
38	2- أنواع الضغوط المهنية
39	3- عناصر الضغوط المهنية
40	4- مراحل الضغوط المهنية
42	5- مصادر الضغوط المهنية

45	6- النظريات المفسرة للضغوط المهنية
55	7- الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية
62	خلاصة الفصل
الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية	
64	تمهيد
64	أولا : الدراسة الاستطلاعية
64	1- أهداف الدراسة الاستطلاعية
65	2- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية
65	3- عينة الدراسة الاستطلاعية
68	4- أدوات الدراسة الاستطلاعية
71	5- الخصائص السيكومترية لأدوات القياس
78	ثانيا: الدراسة الأساسية
78	تمهيد
78	1- مدة الدراسة الأساسية
78	2- المجال الجغرافي للدراسة الأساسية
78	3- منهج الدراسة
78	4- عينة الدراسة
79	5- مواصفات العينة
81	6- أدوات الدراسة الأساسية
81	7- الأساليب الاحصائية المستخدمة
الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها	
84	تمهيد
84	1- عرض نتائج
88	2- مناقشة النتائج
92	خاتمة
95	قائمة المصادر والمراجع
98	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
01	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن	66
02	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية	66
03	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الدرجة المهنية	67
04	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى الدراسي	67
05	يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الأقدمية	68
06	سلم ليكرت المتدرج ذي الأربعة نقاط بالنسبة للفقرات الموجبة	69
07	سلم ليكرت المتدرج ذي الأربعة نقاط بالنسبة للفقرات السالبة	69
08	يوضح معامل الارتباط أبعاد استبيان الصحة النفسية	72
09	يوضح ارتباط أبعاد الاستبيان الصحة النفسية و قيمة بيرسون	73
10	يوضح معامل الارتباط أبعاد استبيان الضغط المهني	74
11	يوضح ارتباط أبعاد الاستبيان الضغوط المهنية و قيمة بيرسون	76
12	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الصحة النفسية	76
13	يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الضغوط المهنية	77
14	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن	79
15	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية	79
16	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة المهنية	80
17	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى الدراسي	80
18	يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية	81
19	يوضح معامل الارتباط بيرسون للمجموع الكلي لاستبيان الصحة النفسية والمجموع الكلي لاستبيان الضغوط المهنية	84
20	يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لاستبيان الصحة النفسية	85
21	يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة و المتوسط الفرضي لاستبيان الضغوط المهنية	87

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
61	يوضح تأثير ضغوط العمل على الحالة الصحية (الجسمية والنفسية) للأفراد وردود الأفعال السيئة للفرد و المنظمة.	01

المقدمة

صحة الإنسان بعامه و صحته العقلية والنفسية بخاصة أعلى ما في هذا الكون الفسيح فالتمتع بالصحة النفسية و العقلية نعمة من نعم الله علينا لا تفوقها أية نعمة اخرى و لذلك يهدينا إسلامنا الخالد و الحنيف إلى الحرص والاهتمام والمحافظة على قوانا النفسية والعقلية و الجسمية سوية سليمة نافعة ذلك لأن المؤمن القوي خير و احب إلى الله تعالى من المؤمن الضعيف. ولأن العالم كله لا يساوي شيئاً إذا فقد الإنسان الذي فيه ذاته أو نفسه أو عقله الذي وهبه الله لهذا الإنسان عهد الله تعالى إليه عمارة الكون و عبادة الله تعالى و كذلك من الأهمية أن يحافظ الفرد و ذويه على صحته النفسية منذ نعومة أظافره و ان يتحاشى العوامل والأسباب والمؤثرات التي تقود للإصابة بالأمراض النفسية و هي اسباب كثيرة و متعددة ومتنوعة ومعظمها إن لم يكن جميعها، يمكن تحاشيه ذلك لأن العلم أكد بما لا يدع مجالاً للشك أن غالبية هذه الأمراض وظيفية بمعنى أنها لا ترجع لأسباب عضوية و إنما ترجع لأسباب نفسية و ظروف القهر و الحرمان و القسوة و الإهمال أو الدلع و التدليل الزائد (العيسوري،2004.ص 65).

الصحة النفسية تعتبر بعدا من الأبعاد الخاصة بشخصية كل فرد، فهي التي تحدد مدى الاتزان او الاضطراب عنده فهي تحقق السعادة و الراحة لدى الفرد و تأهله للتوافق النفسي مع نفسه ومع البيئة المحيطة به، وهو ما أكده (الرفاعي،1971) حيث يرى أن الصحة النفسية تمثل الحالة الإيجابية التي تميز الفرد و تظهر في مستوى أدائه لوظائفه النفسية بشكل حسن و متسق و متكامل ضمن وحدة الشخصية.

بناء على هذا الأساس ومن خلال المتغيرين الذي تم دراستهم حاولت الباحثة اكتشاف مستوى الصحة النفسية ومستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات و قد تناولت الدراسة التراث الأدبي للموضوع و شملت خمسة فصول متكاملة حيث احتوى هذا الأخير على:

الفصل الأول:

تقديم البحث تطرقت فيه إلى مقدمة البحث، إشكالية البحث و الدراسات السابقة، فرضيات البحث، أهداف البحث، أهمية البحث، حدود البحث، التعاريف الإجرائية لمصطلحات البحث.

الفصل الثاني:

الصحة النفسية و احتوى على العناصر التالية: تاريخ الصحة النفسية، مفهوم الصحة النفسية، مفهوم الصحة النفسية في العمل، أهداف الصحة النفسية، أهمية الصحة النفسية للمجتمع و أهميتها بالنسبة للعامل، التوافق و الصحة النفسية، التوافق في العمل، العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية للعامل، مناهج الصحة النفسية، ثم خلاصة الفصل

الفصل الثالث:

الضغوط المهنية واحتوى على العناصر التالية : مفهوم الضغط المهني، أنواع الضغوط المهنية، عناصر الضغوط المهنية، مراحل الضغوط المهنية، النظريات المفسرة للضغوط المهنية، الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية، ثم خلاصة الفصل

الفصل الرابع :

خصص لإجراءات المنهجية وقسم الجزئين، احتوى الجزء الأول على الدراسة الاستطلاعية وفيها تم التطرق لأهميتها، مكان وزمان إجراءها، مواصفات عينة الدراسة الاستطلاعية وادواتها و التأكد من صدقها و تباثها

أما الجزء الثاني : شمل الدراسة الأساسية، أهدافها، وكذا مواصفات العينة و الأدوات المستخدمة ثم أساليب المعالجة الإحصائية

الفصل الخامس :

خصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتشمل على جزئين الأول: عرض النتائج، وثانيا :

مناقشة النتائج

خاتمة

الفصل الأول:

مدخل إلى الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

تسعى المؤسسات لتحقيق أهدافها من خلال الجهود البشرية، ويعتبر الإنسان أغلى وأهم عنصر من عناصر الإنتاج في المؤسسات، وإذا تعرض لضغوط العمل فإن ذلك سوف يؤثر بشكل مباشر أو غير مباشر على أداء المؤسسة و على قدرتها على التكيف مع الظروف البيئية و على كمية الإنتاج و نوعيته و ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحته جسديا و نفسيا .

و التطور السريع الذي تشهده حياتنا المعاصرة أدى إلى ازدياد و تنوع مستلزمات الحياة، بل إن طموحات الفرد اختلفت و ازدادت عما قبل، و قد فرض ذلك عليه مزيد من الجهد والعمل المتواصل ليعيش حياة سعيدة. مما يجعله يشعر بحالة من التوتر والضغط النفسي(بختي، حابا الله. (2018).ص1) .

*دراسة (شاعة،2015) الضغوط النفسية و علاقتها بالصحة النفسية لدى معمي المرحلة الابتدائية مساهمة في الكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية و الصحة النفسية لدى المعلمين، انطلقا من عدة تساؤلات حول طبيعة تلك العلاقة و الفروق بين الجنسين و سنوات الخبرة.

ولتحقيق هذه الأهداف تم الاعتماد على المنهج الوصفي الارتباطي، وبعدها قدمنا استبياننا لعينة استطلاعية مكونة من 30 معلما، تم قمنا بتطبيقه على عينة البحث المقدر عدد أفرادها ب 110 معلما من بعض ابتدائيات بلدية المسيلة، و ذلك بعد اختيار الخصائص السيكومترية لها.

وقد اسفرت نتائج البحث على ارتباط عكسي بين الضغوط النفسية و الصحة النفسية، وافادت الدراسة أنه لا توجد فروق بين الجنسين و كذا الخبرة في كل الضغط النفسي والصحة النفسية.

*كما قدمته دراسة (بن حامد.2018) هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم المتوسط، و علاقتها ببعض المتغيرات

الديمغرافية، كالجنس و الأقدمية المهنية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، واشتملت عينة الدراسة على (270) أستاذًا و أستاذة اختيروا بطريقة عشوائية طبقية من بعض متوسطات ولاية المسيلة خلال العام الدراسي : 2017/2018، و لغرض جمع البيانات تم تطبيق استبيان للضغوط المهنية، تضمن بعدين : (مهني- اجتماعي)، واشتمل على (40) عبارة.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : مستوى الضغوط المهنية متوسط، عدم وجود فروق دالة إحصائية في الضغوط المهنية بين الأساتذة تعزى لمتغير الجنس، بينما أظهرت النتائج انه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين اساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم المتوسط في استبيان الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الأقدمية المهنية في البعد الاجتماعي و الدرجة /الكلية للاستبيان لصالح أساتذة (21 سنة فأكثر).

*دراسة (يحياوي، 2018) هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة تأثير عمل المرأة على صحتها النفسية و على علاقتها الأسرية لدى عينة المدرسات المتزوجات بالأطوار التعليمية الثلاث بدائرة تلمسان، ولاية تلمسان كما هدفت إلى :

معرفة نوع العلاقة بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى العينة الإجمالية للمدرسات المتزوجات و لدى عينة كل طور تعليمي.

وتكونت العينة الإجمالية للدراسة من 180 مدرسة متزوجة لها أطفال من الأطوار الثلاث اختيروا بحجم متساوي 60 من الطور الثاني و 60 من الطور المتوسط و 60 من الطور الابتدائي اختيروا بطريقة قصدية واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي لمناسبته مع عرض الدراسة و تأتي هذه الدراسة للإجابة على التساؤل الآتي :

*هل توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين درجة الضغوط المهنية و درجة الصحة النفسية لدى العينة الإجمالية للمدرسات المتزوجات و لدى عينة كل طور تعليمي؟ ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتصميم أداتين للدراسة وهما استبيان الضغوط المهنية الخاص بالمدرسات و استبيان الصحة النفسية.

واستخدمت الباحثة نظام SPSS كأسلوب إحصائي لمعالجة البيانات، وتم اختيار الأساليب الإحصائية التالية (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، تحليل التباين، معامل الارتباط بيرسون، معامل التحديد R2 وتحليل الانحدار الخطي البسيط).

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين درجة الضغوط المهنية ودرجة الصحة النفسية لدى العينة الإجمالية للمدرسات المتزوجات و لدى عينة كل طور تعليمي.

*كما أظهرته دراسة (بختي، حابا الله، 2018) الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار، عينة قوامها (70) معلم بولاية ادرار منهم (44) ذكور بنسبة 62% و اناث (26) بنسبة 37% من مختلف المؤسسات سنة 2018، وقد كشفت الدراسة على النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة احصائياً بين الاستبيان الكلي للضغوط المهنية والاستبيان الكلي للصحة النفسية مع وجود ارتباطات دالة احصائياً لدى بعض الابعاد.

- عدم وجود فروق دالة احصائياً في الضغوط المهنية تعزل لمتغير الجنس لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار.

- عدم وجود فروق دالة احصائياً في الضغوط المهنية تعزل لمتغير الخبرة المهنية لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار.

- عدم وجود فروق دالة احصائياً في الصحة النفسية تعزل لمتغير الجنس لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار.

- عدم وجود فروق دالة احصائياً في الصحة النفسية تعزل لمتغير السن لدى معلمي الابتدائي.

*وكما توصلت دراسة (زبيدة، نميش. 2021) إلى الكشف عن مستوى جودة الحياة في العمل و الصحة النفسية و مدى مساهمة أبعاد جودة الحياة في العمل بالتنبؤ بمستوى وأبعاد الصحة النفسية لدى السلك الطبي و الشبه الطبي بالمستشفى الجامعي بوهران. تم تبني المنهج الوصفي التحليلي لدراسة متغيرات البحث على عينة عشوائية قوامها 310 فردا.

وتم استعمال أدوات جمع المعطيات التالية. (1) استبيان جودة الحياة في العمل المكون من سبعة أبعاد رئيسية موزعة على 44 فقرة، (2) استبيان الصحة النفسية المكون من خمسة أبعاد رئيسية موزعة على 41 فقرة، وقد كشفت الدراسة على النتائج التالية:

- مستوى عوامل جودة الحياة في العمل كان متوسطا، مع توزيع أبعادها بين المستوى المنخفض (بعد الإجراءات الوقائية والأجور والمكافآت وأسلوب الرئيس في الإشراف)، والمتوسط (بعد ظروف العمل و فريق العمل و المشاركة في اتخاذ القرارات)، و المرتفع (بعد خصائص الوظيفة).
- أما متغيرات الصحة النفسية فقد أشارت إلى وجود مستوى مرتفعا من الصحة النفسية و الارتياح النفسي لدى أفراد عينة الدراسة. غير أن البعض الأبعاد سجلت مستويات متوسطة (الضيق النفسي، عبء العمل، الاعتراف المهني، الدعم الاجتماعي).
- كما توصلت الدراسة إلى أن أبعاد جودة الحياة في العمل يمكنها التنبؤ بمستوى وأبعاد الصحة النفسية لدى عمال السلك الطبي والشبه الطبي في المستشفى محل الدراسة.

*كما أشارت دراسة (صونيا، دودو. 2021) التي جاءت تحت عنوان مستوى الصحة النفسية لدى العاملين بمهنة التمريض في ظل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى معرفة مستوى الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض في ظل أزمة فيروس كورونا كما هدفت إلى التعرف على التباين في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضات و الممرضين تبعاً لمتغير

الجنس، و لأجل ذلك قامت الباحثة بدراسة ميدانية على 50 ممرض و ممرضة موزعين على بعض المستشفيات الحكومية لولاية بسكرة الجزائرية، وذلك باستخدام استبيان الصحة النفسية SCL-90-R لجمع البيانات اللازمة وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن مستوى الصحة النفسية لدى العاملين بمهنة التمريض في ظل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) أعلى من المتوسط على استبيان الصحة النفسية-SCL-90 R
- كما تبين أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الممرضين ومتوسطات الممرضات على استبيان الصحة النفسية تعزى لعامل الجنس (ذكو- إناث).

وعلى ضوء ذلك تبرز إشكالية البحث في الإجابة على الأسئلة التالية:

2. تساؤلات البحث :

- هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال وهران؟
- هل يوجد ارتفاع في مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال وهران؟
- هل يوجد انخفاض في مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال وهران؟

3. فرضيات الدراسة :

- نتوقع وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال وهران.
- نتوقع وجود ارتفاع في مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال وهران.

- نتوقع وجود انخفاض في مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال وهران.

4. أهمية الدراسة :

- تتبع أهمية هذا البحث من أهمية الموضوع الذي يتناوله و هو الصحة النفسية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال، إذ أن للمؤسسة الاقتصادية مكانة و أهمية في كل المجتمعات كما تتطلب من ممارستها النساء العاملات بمؤسسة نפטال مهام ومسؤوليات صعبة و معقدة.

- من أجل الكشف عن هذه الظاهرة و تجنب تأثيراتها السلبية، و من أجل أن تتصل العاملة بالوقاية اللازمة و التمتع بحالة نفسية مستقرة و تحسين أدائها الوظيفي، المتمثل في تأدية مهامها على أكمل وجه، دون أن تكون منهكة و غير راضية عن مهنتها.

- من أجل تحديد نوع العلاقة الموجودة بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية.
- كما أنها تعالج مشكلة بدأنا نلمس سلبياتها، فقد تفاقمت المشكلات المرتبطة بمهنة المؤسسة، ما يترتب عن هذه الضغوط من آثار سلبية على الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال.

- وتظهر أهمية الدراسة أيضا من خلال تحديدها لمصادر الضغوط المهنية التي يتعرض لها النساء العاملات بمؤسسة نפטال بولاية وهران و علاقتها بالصحة النفسية.

5. أهداف الدراسة :

و الهدف من هذه الدراسة :

- التعرف على ما إذا كان هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الصحة النفسية والضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال بولاية وهران.

- التعرف على ما إذا كان هناك ارتفاع في مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفطال بولاية وهران.

- التعرف على ما إذا كان هناك انخفاض في مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفطال بولاية وهران.

6. حدود الدراسة :

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث و فهم جوانبها المختلفة حددنا مجال دراستنا كما يلي :

- حدود بشرية :

اقتصرت دراستنا على عينة تقدر ب49عاملة في مؤسسة نفطال لولاية وهران.

- حدود مكانية :

يهدف التعرف على الصحة النفسية لدى النساء العاملات و علاقتها بالضغوط المهنية في المؤسسة الجزائرية اخترت لتحقيق هذه الدراسة الميدانية مؤسسة نفطال مقرها بحي بتيلاك بولاية وهران.

- حدود زمنية :

فرضت الظروف المتاحة و طبيعة الموضوع الذي نفسي بصدد دراسته على الحصول على البيانات الخاصة بالسنة الحالية 2022_ 2023.

7. التعاريف الإجرائية :

- الصحة :

هي حالة من اكتمال السلامة بدنيا وعقليا واجتماعيا، لا مجرد انعدام المرض أو العجز.

- الصحة النفسية :

هي قدرة العامل على الشعور بالكفاءة و الثقة بالنفس في مهنته و قدرته على التفاعل الاجتماعي داخل بيئة العمل بالإضافة إلى تمتعه بقدر كافي من الاتزان الانفعالي و تحرره من الأعراض العصابية مما يسمح له بتوظيف طاقته و إمكانياته المهنية و يعبر عنها من خلال الدرجة المتحصل عليها من استجاباته على استبيان الصحة النفسية.

- التعريف الاجرائي للضغط :

هو حالة عدم الاتزان بين متطلبات المحيط و قدرات الفرد الشخصية، النفسية، السلوكية المهنية و حتى الاجتماعية، كما يتحدد التعريف الاجرائي للضغط المهني لدى عينة الدراسة حسب الدرجة المتحصل عليها في استبيان اختبر الضغط في العمل.

- العمل :

هو المجهود الحركي او ما يسمى بالطاقة و الجهد الذي يبذله الانسان من اجل تحصيل او انتاج ما يؤدي الى اشباع حاجة معينة محللة.

- المرأة العاملة :

هي المرأة التي تمارس نشاطا مكافأ وتتقاضى مبلغا ماليا، بخلاف العمل المنزلي الغير مأجور.

- الضغوط المهنية :

هي مجموعة من المؤثرات الضاغطة التي تتواجد في بيئة العمل و التي يتفاعل معها الأطباء العاملين في المؤسسات، و ما ينتج عنها ردود أفعال مختلفة.

- الضغوط النفسية المهنية :

هي الدرجة التي يحصل عليها المفحوص على استبيان الضغوط النفسية المهنية التي اعدته الباحثة، وتشير الدرجة المرتفعة الى ارتفاع مستوى الضغوط النفسية المهنية.

الفصل الثاني:

الصحة النفسية

تمهيد:

تعتبر الصحة النفسية عنصرا مهما في حياة الناس عامة فتحقيقها يساعد الإنسان في مواجهة مشاق الحياة وصعوباتها وفي وصول للعيش الكريم والحياة الهانئة السعيدة ويساهم في تحقيق أهداف الحياة وغايتها بل إن أهمية الصحة النفسية تتجاوز ذلك بدورها في تحقيق الوصول إلى رضا الله عز وجل وتحقيق رضوانه.

ولأهمية الصحة النفسية فقد ذهبت الدول المتقدمة بعيدا في بذل الجهد والمال لتحقيق مستوى عال من الصحة النفسية لأفرادها ذلك إيمانا منها بدور الصحة النفسية في توفير فرص اكبر لأفراد المجتمع لتحقيق الانجاز الأفضل والوصول لتقدم أعظم كما لوحظ في السنوات الأخيرة تركيز دول متقدمة على دعم مشاريع الصحة النفسية والدعم النفسي في الدول النامية والتي تعاني من الحروب والاضطرابات وتخصص لذلك مبالغ هائلة من الأموال مستهدفة المرأة والطفل والشباب.

ولقد وضع تعزيز الصحة النفسية ضمن أوسع مجال لتعزيز الصحة ويتخذ موقعا محاذي للوقاية من الاضطرابات النفسية ولمعالجة المصابين بالعلل النفسية والمعوقين وتأهيلهم إن تعزيز الصحة النفسية مثل تعزيز الصحة يكتنف أفعالا لدعم الناس لتبني نمط الحياة الصحية والمحافظة عليها مما يخلق الظروف المعيشية والبيئية الداعمة للصحة. (منظمة

الصحة العالمية، 2005، ص.9)

1. تاريخ الصحة النفسية :

يعد متغير الصحة النفسية من المتغيرات التي حظيت بالاهتمام منذ أقدم العصور، وإن كان ذلك ليس بالمصطلح المعروف اليوم فقد عرف الإنسان المرض النفسي منذ أن وجد على أرض المعمورة و قد ألقى الكهنة و الفلاسفة و المفكرون والأطباء ورجال الدين على مر العصور بدلهم في فهم و تشخيص وعلاج النفسي و العقلي و قد مر تطور الصحة النفسية بتاريخ طويل يرجع إلى نحو خمسة آلاف عام و قديما عد المرض النفسي عقوبة تسلطها الآلهة على البشر جراء آثامهم و نسبة القدماء أيضا إلى سيطرة الأرواح الشريرة على النفس البشرية وتعود الجذور التاريخية لما يوجد الآن من فكر عن الصحة النفسية والأمراض النفسية و العلاج النفسي إلى الحضارة المصرية و الحضارة البابلية والحضارة الصينية والحضارة الهندية والحضارة السومرية و قد احتوت أوراق البردي المصرية القديمة على بعض الإشارات للاضطرابات العقلية ففي نحو سنة (1500ق- م) ذكرت في تلك الأوراق ملاحظات عن تغيرات مرحلة الشيخوخة تتضمن الاكتئاب و ضعف الذاكرة (بختي، حابا الله، (2014) ،ص.31)

2. مفهوم الصحة النفسية :

ليس من السهل وضع مفهوم للصحة النفسية لان هذا التعريف يرتبط ارتباطا وثيقا بتحديد معني السواء واللا سواء في علم النفس وأصبح مصطلح الصحة النفسية شائعا بين عامة المتفقين شأنه في ذلك شأن غيره من المصطلحات علم النفس كالعقد النفسية والانهيار

العصبي والهستيريات إذا نجد كثيرا منهم يستعمل هذه الألفاظ بمناسبة وغير مناسبة في معان لا تتفق مع المفهوم العلمي لهذه المصطلحات حيث أن مفاهيمها ليست واضحة تماما في أذهان الكثيرين وللصحة النفسية مفاهيم متعددة ونوضح مفهومين من هذه المفاهيم. (عبد الفتاح، وحزم، 2008، ص. 11)

1.2- المفهوم الأول (المفهوم السلبي):

يوضح أن الصحة النفسية في البدء من أعراض المرض النفسي أو العقلي وهذا المفهوم يلقي قبولا لدى أصحاب ميادين الطب العقلي ولكن إذا ما قمنا بتحليله نجد انه مفهوم ضيق محدود...

فحينما نقول الصحة النفسية هو الخلو من المرض النفسي فان هذا التعريف يعد تعريفا سلبيا فليس معنى خلو الإنسان من المرض النفسي دلالة على تمتعه بالصحة النفسية كما يذكر على أن الصحة البدنية أو الجسمية معناها خلو الجسم من الأمراض البدنية العضوية.

إذ أن الخلو من الاضطرابات أيا كانت لا تعني الصحة سواء أكانت بدنية أو نفسية فالمعروف أن المرض الجسمي أو النفسي لا يأتي فجأة كما يتوهم البعض ولكن ينمو وقد لا يحس الفرد به ويزداد نمو الخلل أو الاضطرابات من الناحية الكمية حتى يصل إلى مرحلة التغيير الكيفي (المرض) وهنا فقط يتضح الخلل أو الاضطرابات في جسم أو النفس. (عبد

الفتاح، وحزم، 2008، ص. 12)

2.2- المفهوم الثاني (المفهوم الايجابي) :

يذهب بالقول بان الصحة النفسية هي تلك الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي والتي يكون الفرد متمتعاً بالتوافق الشخصي والاجتماعي والالتزان الانفعالي خالياً من التأزم والاضطراب مليئاً بالحمس وان يكون ايجابياً خلاقاً مبدعاً يشعر بالسعادة والرضا قادراً على أن يؤكد ذاته ويحقق طموحاته واعياً بإمكانياته الحقيقية قادراً على استخدامها في امثل صورة ممكنة فمثل هذا الشخص يعتبر في نظر الصحة النفسية شخصاً سويًا. (أشرف، والسيد، 2003، ص. 16)

وفي تعريف آخر تعرف الصحة النفسية بانها تلك الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي والتي يكون فيها الفرد متمتعاً بالتوافق الشخصي والاجتماعي والالتزان الانفعالي خالياً من التأزم والاضطراب مليئاً بالحماس وان يكون ايجابياً خلاقاً مبدعاً يشعر بالسعادة والرضا قادراً على التأكيد ذاته وتحقيق وطموحاته واثقاً بإمكانياته الحقيقية قادراً على استخدامها في امثل صورة ممكنة هذا الشخص من وجهة نظر الصحة النفسية يتمتع بصحة نفسية سليمة وقادر على التغلب على كافة الاحباطات والعوائق التي تواجهه في حياته. (المطيري، 2005، ص. 22)

ويعرفها "نجاتي" بأنها النضج الانفعالي والاجتماعي وتوافق الفرد مع نفسه ومع العالم من حوله والقدرة على تحمل المسؤوليات الحياة ومواجهة ما يقابله من مشكلات وتقبل الفرد لواقع حياته والشعور بالرضا والسعادة. (نجاتي، 2002، ص. 271)

أما "الحسين" فعرّفها بأنها تعني الخلو من الأمراض المستعصية والأدواء الخطيرة (الجسمية والنفسية والعقلية) والكفاية الغذائية والتوافق النفسي والاجتماعي والشعور بالأمان والاطمئنان النفسي والقدرة على الحكم الصائب على الأشخاص والأشياء والعمل وفق هذا الحكم والإحساس بالمسؤولية (الشخصية والاجتماعية والوظيفية) والتكيف مع أحوال الحياة وتقلباتها المختلفة والتفاعل الايجابي مع الآخرين ومن ذلك تبادل الحب والنصح بالتي هي أحسن ولين الجانب والتعاون البناء معهم وحب الخير لهم كما هو حب الخير للذات واستغلال الطاقات الفرد والإفادة من إمكانياته في تحقيق أهداف واقعية وفي كل ما هو مفيد له ولمجتمعه والنظرة التفاؤلية والشعور بالرضا والقناعة وحب الله تعالى قولاً وعملاً واعتقاداً والاستسلام له ومن ذلك الاجتهاد في إتباع أوامره وجهاد النفس في تجنب المعاصي والرجوع إليه والتوكل عليه وترويض النفس على الصبر واحتساب التكاليفات الشرعية والأزمات الحياتية الطارئة عنده سبحانه وتعالى والحث على الدعوة في سبيله والحب في تحبيب فيه فهو الهدف الأسمى الذي خلقت لأجله النفوس في هذه الحياة وهو سبيل التوازن والتوافق والصحة النفسية والاطمئنان النفسي الحقيقي في الحياة رغم ما يعتريها من هموم وما جبلت عليه من أنكاد ومفاجآت. (الحسين، 2002، ص. 30-29)

أما "سري" فيعرفها بأنها حاله يكون فيها الفرد متوافقاً نفسياً ويشعر بالسعادة والكفاية والراحة النفسية ويكون قادراً على تحقيق ذاته واستغلال قدراته واستثمار طاقته ويكون قادراً على

مواجهة مطالب الحياة وإدارة الأزمات النفسية وتكون شخصية سوية متكاملة ويكون سلوكه عادي. (سري، 2000، ص. 28)

ولقد عرف "زهران" الصحة النفسية بأنها حالة دائمة نسبيا يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا (شخصيا وانفعاليا واجتماعيا) أي مع نفسه ومع بيئته ويشعر فيها بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين ويكون قادرا على تحقيق ذاته واستغلال قدراته وإمكاناته إلى أقصى حد ممكن ويكون قادرا على مواجهه مطالب الحياة وتكون شخصيته متكاملة سوية ويكون سلوكه عاديا ويكون حسن الخلق حيث يعيش في سلامة وسلام. (زهران، 1997، ص. 21)

3.2 مفهوم الصحة النفسية في العمل:

الصحة النفسية في الواقع مسألة نسبية مثلها مثل الصحة الجسمية حيث لا تعني أن هناك حدا فاصلا بينها وبين المرض النفسي هذا الأخير الذي يتميز بصراعات نفسيه داخلية تجعل الفرد غير متوافق مع نفسه أو مع المجتمع وتجعله يبدو على درجة ملحوظة من الاضطرابات في حياته الانفعالية.

وتعرف الصحة النفسية على أنها "شعور الفرد بالرضا والاستقرار مع نفسه ومع الناس وتظهر في شكل إحساس يترجم إلى سلوك من جانب الفرد بالقدرة على مواجهة المواقف والمشكلات التي تقابله في مختلف نواحي حياته".

كما تعرف في موضع آخر على أنها "القدرة على توافق الفرد مع المواقف المختلفة وكذلك قدراته على مواجهة مشاكله الشخصية دون توتر" (نميش، 2019، ص. 63)

كما تعرف ايضا الصحة النفسية في العمل على انها قدرة الفرد على تلبية احتياجاته النفسية الاساسية بهدف الرفاه و التكيف في العمل من خلال الموارد الشخصية و التنظيمية.

(نميش، 2019، ص 95)

3. أهمية الصحة النفسية :

إن للتنشئة الأسرية دور في تحقيقي الصحة النفسية للأفراد، لذلك يتفاعل الفرد في المجتمع مع الآخرين، و ذلك قصد تحقيق التوافق الاجتماعي و الرخاء و الراحة النفسية، لهذا تعود أهمية الصحة النفسية للمجتمع و العامل إلى ما يلي :

1.3- أهمية الصحة النفسية للمجتمع :

الصحة النفسية مهمة للمجتمع بكل عناصره مثل المدرسة مكان العمل الأسرة في فهي تعمل على سعادة والتكامل لأفراد المجتمع وتهتم أيضا بعلاج المشكلات الاجتماعية التي تؤثر على نمو شخصية الفرد في عده مجالات منها:

- مجال العمل : الصحة النفسية ضرورية في مكان العمل لأنها تساعد على تحقيق

التنمية الاجتماعية والاقتصادية فمن أهداف الصحة النفسية بناء شخصية متكاملة

بحيث يقبل الفرد على تحمل المسؤولية مشتغلا طاقاته إلى أقصى حد ممكن ولكي

يحقق ذلك يجب تحقيق التوافق النفسي والشخصي والاجتماعي.

- **مجال الأسرة:** العلاقات السوية بين أفراد الأسرة تؤدي إلى نمو الطفل نموا سويا حيث يشكل صحة الأبوين النفسية أهمية كبيرة لتماسك الأسرة وسعادتها مما يساعد على خلق جو ملائم لنمو شخصية الأبناء.
- **مجال المدرسة:** الصحة النفسية لها أهمية كبيرة في مجال التعليم وخاصة في المدرسة حيث العلاقات السوية بين إدارة والمدرسة تؤدي إلى نمو النفسي السليم وذلك يؤدي إلى النمو التربوي والنفسي السليم للتلميذ والعلاقة الجيدة بين المدرسة والبيت تساعد على رعاية النمو النفسي للطفل وهناك بعض المعايير التي حددها بعض الباحثين مثل وولمان 1976 وهي:
- **العلاقة بين طاقة الشخص وإنجازاته:** يجب أن تكون قدرات الفرد مناسبة لطموحاته وقدراته وإمكانياته حيث يتم وضع أهداف ومستويات طموح ممكنة حتى لا يصاب الفرد بالاضطراب النفسي عند عدم تمكنه من جعل طاقاته الجسدية والنفسية أمرا واقعا.
- **الاتزان العاطفي:** يعني الاتزان بين الانفعالات و المؤثرات بحث يكون هناك اتزان بين الموقف المؤثر و نوع الانفعال مثال الحزن يجب أن يكون بالقدر الذي يستدعيه الموقف المؤثر حتى لا نحكم على اضطراب الشخصية.
- **صلاح الوظائف العقلية:** وذلك يشمل الإدراك والمحاكمات وعمل الذاكرة و غير ذلك من الوظائف التي تمثل التفكير.

- **التكيف الاجتماعي** : ويعني مستوى توافق الفرد مع الجماعة و تفاعله معها، فالفرد السوي يجب ان يكون متعايشا بسلام مع الآخرين على أساس الاحترام المتبادل ويحب من ينتمي للجماعة و يقيم علاقات اجتماعية سوية معهم. (شعبان، 1999، ص.35)

2.3- أهمية الصحة النفسية للعامل:

الصحة النفسية للعامل لا تقل خطرا ولا أهمية عن الأمراض الجسمية، فالحلة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل، و على مقدار تعرضه لحوادث العمل و إصابته، و على ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية و العقلية للعمال و العمل على حل مشاكلهم و إعطائهم حقوقهم و إلزامهم بالقيام بواجباتهم الوظيفية حتى لا ينقلب الحال إلى المغالاة في المطالبة بالحقوق العمالية أو الفوضى والتسيب، و العمل على محاربة العادات السيئة كإدمان الخمر و المخدرات و السهر و المقامرة، و المعروف إن إصابة بأي من الأمراض النفسية أو العقلية أو الانحرافات السلوكية. (المرجع السابق، ص.36)

4. التوافق والصحة النفسية :

لاحظ أن كثيرا من المؤلفين يوحّدون بين الصحة النفسية وحسن التوافق ويرون أن دراسة الصحة النفسية ما هي إلا دراسة للتوافق وان حالات عدم التوافق مؤشرا لاختلال الصحة النفسي.

ويرى باحثون آخرون أن السلوك التوافقي هو الصحة النفسية بل احد مظاهرها فالصحة النفسية حاله أو مجموعة شروط وسلوك توافقي دليل توافرها. (شريت، وحلاوة، 2003، ص. 127)

ويرجع أصل مفهوم "التكيف" إلى علوم الحياة حيث ساد الاعتقاد بان الكائنات المعروفة بالقدرة على التكيف مع مصائب الحياة هي القادرة على مواصلة البقاء وان معظم الاضطرابات الصحية لدى الإنسان هي من ناتج عمليات التكيف الفسيولوجية لمقابلة ضغوط الحياة هي القادرة على مواصلة البقاء وان معظم الاضطرابات الصحية لدى الإنسان هي من نتاج عمليات التكيف من علوم الحياة وسماه "التوافق" على أساس أن وظائف السلوك تهدف إلى مقابلة متطلبات البيئة التي تفترضها على الفرد.

ومثال ذلك الملابس التي نرتديها فهي تختلف تبعا لنوع الطقس من اجل التكيف مع الطقس والحفاظ على حرارة الجسم في درجة الجسم ثابتة ويمكن القول بان سلوك الإنسان ما هو إلا سلسلة من عمليات التكيف للمتطلبات الفسيولوجية المتعددة المفروضة علينا أو بالأحرى هي عملية توافق مع متطلبات والضغط النفسية. (القذافي، 2011، ص. 68)

1.4- التوافق في العمل :

هذا المؤشر عادة ما يتم تجاهله عند القياس وهو يمثل حالة تنشئة اجتماعية ناجحة ويعبر عن مدى تكيف الفرد مع بيئته حيث أن الحفاظ على العلاقات الجيدة مع البيئة والتكيف معها يعتبر مؤشر مهم للصحة النفسية في العمل والفرد المتحكم في بيئته يمكنه التحكم

والتعديل ويحتوي التكيف في العمل على ثلاثة أبعاد رئيسية، معرفة أهداف العمل الملائمة

الثقافة التنظيمية وجود علاقات شخصية ناجحة في العمل (نميش، 2019، ص. 117)

5. العوامل التي تؤثر على الصحة النفسية للعامل :

أ. الأسرة :

يقول علماء النفس أن الرجل هو امتداد لطفولته فالطفولة السوية تؤدي إلى رجل سوي والأسرة هي التي تضع نواة وأساس شخصية الفرد في السنوات الخمس الأولى من حياته ولذا إذا كانت هذه الأسس سليمة شب لنا العاملين الأسوياء وقد يعاني العاملين من عدم القدرة على التوافق الحسن نتيجة ما اكتسبوه داخل أسرته في من سمات سلوكية شاذة كعدم تحمل المسؤولية وعدم احترام المواعيد وعدم المحافظة على النظام الأنانية المفرطة ومثل هذه الصفات كفيلة أن تحول بين العاملين وبين نجاحهم في عملهم فالعامل الذي لا يتحمل المسؤولية أو لا يحترم مواعيد عمله أو لا يحافظ على النظام الذي يحدد سير العمل لا يمكن أن يكون عاملاً ناجحاً ما يترتب عليه سوء تكيفه مع عمله وبالتالي يؤدي إلى سوء صحته النفسية. (نميش، 2019، ص 190-191)

ب. المدرسة:

العامل الذي عاش في طفولته عدداً في مدرسة يسودها جو من النظام والانضباط والحرية الديمقراطية يقوده معلمون صالحون رأى فيهم نماذج للإخلاص والجدية وحب العمل سيشب دون شك متحلياً بهذه الصفات الصالحة التي تجعل منه إنساناً ناجحاً في عمله مما يدعم

صحته النفسية أما الذي تربي في مدرسة يسودها الفوضى والاضطراب والتسيب وعدم احترام العمل فسيكون نصيبه الفشل في عمله وسوء التكيف مع معه مما اكتسبه في مدرسته من صفات سيئة وهذا سيؤثر على الصحة النفسية. (المرجع السابق، ص191)

ج. طبيعة العمل :

لقد ثبت أن طبيعة العمل الذي يمارسها العامل العوامل التي تؤثر على سلوكه فهناك مهن يطر فيها العامل إلى التعامل مع أشخاص لهم سلوكيات سيئة كمن يتعامل مع مجرمين والمنحرفين وهناك من يتعامل فيها الفرد مع أشخاص من بيئات اجتماعية معينة كسائق مثل هذه المهن تؤثر على السلوك العاملين تأثيرا سيئا مما يجعل قدرا قليلا من سلوكهم غير سوي وهذا بدوره يؤدي إلى سوء تكيفهم وبالتالي إلى سوء صحتهم النفسية وهناك مهن أخرى تدرب العاملون فيها كالصبر والدقة أو النظام أو تعودهم على الأحكام الموضوعية في حياتهم مثل هذه الصفات الحميدة كفيله بان تجعل سلوكهم سلوكا حميدا يساعدهم على التكيف الحسن سلوكهم. (المرجع السابق، ص191)

د. ظروف العمل:

لكل عمل ظروف الخاصة به فمن الأعمال ما يؤدي في مكان نظيف مكيف الهواء ومنها ما يؤدي في مكان شديد الحرارة (كالبخار) ومنها ما يؤدي في مكان جو مليء بالشوائب والأتربة (كمعامل المناجم والمحاجر) فإذا كانت ظروف العمل صعبة وغير مناسبة للفرد وحالته النفسية فإذا هذا سيؤدي به إلى عدم الارتباط بهذا العمل وعدم حبه له وكذا عدم

الرغبة في بدل الجهد فيه مما يؤثر تأثيرا سلبيا على سلوك العامل وعلى صحته النفسية والعكس صحيح. (المرجع السابق، ص، 191)

هـ. القيم المرتبطة بالعمل :

إن اتجاهات الأفراد المجتمع نحو عمل معين له تأثيره القوي على سلوك العاملين فيه وعلى صحتهم النفسية لذا نجد أن العاملين في أعمال تقابل باحترام وتقدير الآخرين يسعدون بهذا العمل ويرضون عنه ويسلكون السلوك الذي يتناسب ومكانتهم الاجتماعية كمهندسين وقضاة والأطباء وكبار الموظفين... أما الذين يعملون أعمال لا تقابل باحترام وتقدير كمن يعملون في أعمال اليدوية وصغار الموظفين فإن هذا يجعلهم غير سعداء بهذا العمل وغير راضين عنهم مما يؤثر تأثيرا سيئا على تكيفهم وصحتهم النفسية (المرجع السابق، ص، 192)

و. حاجات العاملين ومدى إشباعها :

مما لا شك فيه أن سلوك الأفراد وصحتهم النفسية يتأثران بمدى إشباع حاجاتهم فالعامل الذي لا يستطيع إشباع حاجاته الأساسية لانخفاض أجره مثلا تكون مشكلاته سلوكية كثيرة منها عدم القدرة على التركيز في عمله وسخطه على هذا العمل وانصرافه عنه حيث يكون كل اهتمامه منصفا على البحث عن وسيلة مشروع أو غير مشروع لإشباع هذه الحاجيات التي يعجز عن إشباعها هذا بجانب إحساسه بإحباط والفشل مما يؤدي به إلى العدوان أو الانطواء أو عدم المبالاة في عمله وهذه من سمات سوء الصحة النفسية أما العمل الذي يمكن أفراد من إشباع حاجاتهم البيولوجية والنفسية والاجتماعية فإنه قطعاً سيؤدي إلى

رضاهم وسعادتهم وبالتالي سيكون دوره الهام في تدعيم صحتهم النفسية. (المرجع نفسه، ص، 192 - 193).

ز. ظروف العاملين الخاصة:

أنه لمن الصعب أن نفصل بين حياة العامل الخاصة وبين حياته في العمل فالحيتان مرتبطان ببعضهما وكل منهما يؤثر في الآخر ويتأثر به فالعامل الذي لا يعاني من مشكلات في حياته الخاصة يساعده ذلك على التحمل مشاق تبعات العمل وإعطائه كل جهده واهتمامه بان العامل الغير المستقر في حياته خاصة تكثر مشكلاته السلوكية في عمل ويسوء تكيفه معه لذا نجد بعض أن مؤسسات تهتم بتعيين الأخصائيين الاجتماعيين بها لحل مشاكل العاملين فيها (المرجع نفسه، ص، 193)

ح. وسائل قضاء العاملين لوقت فراغهم:

لقد ثبت أن أسلوب قضاء العاملين لوقت فراغهم له أثره الواضح على سلوكهم وعلى صحتهم النفسية لا قامت بعض منشآت الكبرى بإنشاء أندية خاصة المجهزة والمعدة إعدادا جيدا ليقضي العاملون بها أوقات فراغهم بطريقة مفيدة تدخل إلى نفوسهم البهجة والراحة وتخلصهم من عناء العمل وتعيد إليهم بطاقتهم وحيويتهم وتجعلهم يسعدون بحياتهم وهذا مما يدعم صحتهم النفسية أما العامل الذي يقضي وقت فراغه دون ترويح أو ترفيه كبقائه في بيته أو لعب الورق في ملاهيها له أثره السيئ على سلوكه وعلى صحته النفسية (المرجع نفسه، ص، 193)

ط. وضع العامل المناسب في المكان المناسب:

يتطلب تكيف العامل مع عمله التعرف على ميوله وقدراته واتجاهاته وذلك عن طريق اختبارات ذكاء قياس الميول والقدرات الاختبارات النفسية واختبارات الشخصية وهذا ما يسمى (بتحليل الفرد) كما يجب التعرف أيضا على نوع العمل ومواصفاته ومتطلباته (وهذا ما يسمى بتحليل العمل) وذلك حتى يتسنى أن نوجه العامل إلى العمل الذي يناسبه ويتفق وميوله وقدراته مما يجعله محبا لعمله شاعرا بالرضا والسعادة فيه وهذا يدعم صحته النفسية ويؤدي به إلى حسن التكيف والعكس صحيح.

استخلص الباحثون أن العوامل التي تؤثر على صحة النفسية بكل فرد مرتبطة مباشرة بالتنشئة الاجتماعية التي تبدأ منذ الولادة ومما سبق نجد أن هذه أول مؤثر في شخصيه العامل فإذا نشأ (مرجع نفسه، ص، 194)

وفي أسرة متوازنة تكون تصرفاته وقراراته بدون شك متوازنة والعكس صحيح ثم تأتي المدرسة وهي أول خطوه لاستقلالية في حياه الإنسان ولكن التعامل فيها يكون انطلاقا من القيم والمبادئ التي اكتسبها داخل الأسرة وأمور أخرى كالحوار الثقة النظام عدم النظام العنف عدم العنف....الخ.

بعد المدرسة هناك أطوار أخرى جد مهمة وهي بدورها لها تأثير على شخصيه الأفراد وهناك من يتوقف عند مستوى معين وهناك من يواصل في التعليم العالي والبعض في مراكز التكوين المهني وكل مستوى مرتبط بطبيعة عمل معينة التي تعتبر من العوامل التي تؤثر

في صحة النفسية ويكون لديها انعكاس قوي على الفرد إضافة إلى عوامل أخرى مرتبطة بالعمل كظروف العمل (جيدة/ سيئة) القيم ثقافة المؤسسة وبرامج الجودة الحياة والعمل (المرجع نفسه، ص، 195)

6. مناهج الصحة النفسية :

أ. المنهج الوقائي:

تعني الوقاية -بوجه عام- مجموع الجهود أو التقليل من شدة ظاهرة غير مرغوبة كالمرض العقلي الجنوح الجريمة الإدمان العقاقير الحوادث... الخ preventive وتشير الإحصائيات الحديثة إلى زيادة معدلات انتشار الإصابة بالاضطرابات النفسية والأمراض العقلية وغيرها من أنواع الشذوذ السلبي في كل بلاد العالم المعاصر تقريبا وذلك بنسب متفاوتة بطبيعة الحال ومن بين الأهداف المهمة لعلم الصحة النفسية العمل على تقليل معدلات انتشار سوء التوافق والمرض النفسي بأنواعه المتعددة بحاجه ماسة إلى خفض هذه المعدلات وبخاصة في المستقبل ويتم ذلك عن طريق وقاية القطاع الأكبر من الأفراد الذين يتعرضون للخطر أكثر من غيرهم في مستقبل الأيام وبخاصة أن الخدمات العلاجية المتاحة حتى في اكثر البلاد تقدما لا تتناسب مع عدد الحالات الاضطراب مما يحتم الاهتمام بالوقاية لمنع حدوث المرض أصلا حتى تتخفض معدلات الإصابة به مستقبلا.

وهنا يصدق القول المأثور الوقاية من العلاج ويركز المنهج الوقائي على مرحلة الطفولة لأهميتها في تحقيق النمو السوي للفرد كما يهتم بالأسرة إذ هي المؤسسة المهمة المنوط بها

تربية الأطفال ونشأتهم وتهيئة الظروف الملائمة لنموهم السوي فيحفل بتنوير الآباء والأمهات بمختلف الوسائل التي تكفل تنشئتهم لأطفالهم بأسلوب سوي عادي مع عدم إغفال لأهمية دور المدرسة وأجهزه الإعلام ومختلف التنظيمات والاجتماعية بطبيعة الحال (القذافي، 2011، ص28)

- المراحل الثلاثة للوقاية:

1- الوقاية الأولية:

تهدف إلى اتخاذ إجراءات مسبقة لمنع حدوث اضطرابات النفسية والأمراض العقلية وغيرها من أنواع الشدود السلبي وذلك عن طريق وسائل عدة منها التشجيع حرية الاكتشاف حرية التجريب حرية التعبير عن المشاعر السائدة الانفعالية خلال مراحل مشقة أو الأتعاب تأكيد على العلاقات الحوارية البناءة ومحاولة خفض الضغوط التي تؤدي إلى اضطرابات الشخصية والهدف النهائي هو توافر بصحية وصولاً إلى مجتمع صحي. (غزال، و الواحد 2008 ص)

2- الوقاية الثانوية :

الغاية منها إنقاص شدة المرض والتقليل منه وذلك من خلال الكشف المبكر عن الحالات والاهتمام بالرعاية والعلاج مع الهدف مهم ألا وهو وقف اضطرابات النفسية والعقلية من مراحل مبكرة وفي حالاتها الكافية المستترة أو المقنعة.

وغنى عن البيان أن الكشف المبكر عن الحالات النفسية ييسر الشفاء الاضطرابات مثله في ذلك مثل الأمراض العضوية سواء بسواء. (غزال ، والواحد 2008 ص27)

3- الوقاية في المرحلة الثالثة:

تهدف هذه المرحلة لخفض العجز الناتج عن المرض العقلي وجود عمل والتوافق معه ومحاولة إنقاص المشكلات المترتبة عن المرض العقلي واستخدام الوسائل التي تؤهل العمل الذي يهدف منع الانتكاسة.

وقد قدم الدكتور حامد زهران عرضا لإجراءات الوقاية ضد الاضطرابات النفسية والأمراض مقسما إياها إلى ثلاثة أنواع كما يلي:

أولا /الإجراءات الوقائية الحيوية:

وتشمل الإجراءات الخاصة بصحة العامة كترعاية الأم ووقاية الطفل والتخلص من العوامل الخطيرة في البيئة وإعداد الوالدين لدور الرعاية والفحص الطبي الدوري وغيرها هذا فضلا عن فحص النواحي الوراثية ودراسة مكونات لمنع نقل أمراض الوراثة. (غزال، والواحد (2008). ص. 27).

ثانيا /الإجراءات الوقائية النفسية:

وتتضمن فحص النمو النفسي السوي لتطويره والعمل على تحقيق التوافق الانفعالي والتوافق الاجتماعي ورعاية النمو العقلي وهذا فضلا عن تطبيق أساليب الإرشاد الزواج حتى يحقق

مع غيره من العوامل التوافق الزواج ومع ضرورة العمل على تحقيق التوافق المهني والمساندة إبان الظروف الحرجة وتنمية أساليب التنشئة الاجتماعية

ثالثا / الإجراءات الوقائية الاجتماعية :

وتشمل رفع مستوى المعيشة وتيسير الخدمات للمواطنين والاهتمام ببرامج التوعية ووسائل الإعلام والاهتمام بالبرامج الوقائية في المؤسسات الاجتماعية المختلفة.

وقد أصدرت هيئه الصحة العالمية عدة توصيات فيما يخص الجانب الوقائي أهمها تركيز الاهتمام على الطب النفسي الوقائي وكذلك الطب العلاج للطفولة

مع الاهتمام بالصحة النفسية والعقلية قدر الاهتمام بالصحة الجسمية وإنشاء قسم للوقاية من الأمراض النفسية والعقلية والوزارات الصحة واهتمام بتعليم الجمهور وتوعيته وتغيير اتجاهاته نحو المصابين بالمرض النفسي والعقل والاهتمام برعاية الطفولة والأمومة والطفولة بوجه خاص. (غزال، و الواحد، 2008، ص 28)

المنهج الإنشائي في الصحة الجسمية هو ما يلجأ إليه الفرد للحفاظ على بناء جسمه وتقوية صحته وزيادة نشاطه وحيويته كاهتمام أفراد بان تشمل وجباتهم الغذائية كافة العناصر التي يحتاجها الجسم وكممارسه الألعاب الرياضية التي تزيد من نشاط الجسم وحيويته وتدعيم صحته.

أما عن المنهج الإنشائي في الصحة النفسية فهو ما يسعى إليه الفرد ليزيد من سعادته إلى أقصى حد مستطاع كالاستمتاع بالمباهج الحياة وملذاتها المشروعة وشعوره برضاه عن نفسه

وعن الآخرين وكذا سعي الفرد لترداد كفاءته كمحاولة تنميته شخصيه وتعود على التفكير المنطقي السليم وتقويه الذاكرة وتدعيم الخيال الواقعي.

ولو نظرنا إلى المناهج الثلاثة نجد أنها ليست منفصلة عن بعضها ولكنها متداخلة تداخلا كبيرا وكل منها ضروري للأخر نرى مما سبق أن المناهج الوقائية والعلاجية والإنشائية تستخدم في المحافظة على الصحة الجسمية كما تستخدم أيضا للمحافظة على الصحة النفسية وهذا دليل آخر على ارتباط القوي بين كل من الصحة الجسمية والنفسية. (الهابط، د.س، ص 95-24)

ب. المنهج العلاجي:

يهدف علم الصحة النفسية من بين ما يهدف إلى دراسة علميه للتوافق والصحة النفسية كما يهتم بدراسة حالات سوء التوافق واختلال الصحة النفسية بمختلف أنواعها وتصنيفاتها.

ومن هنا كان احد أهدافه العمل على علاج حالات سوء التوافق وعدم السواء للعودة بها إلى حاله توافق والسواء ولذا فانه يتعامل مع من الطلبة صحته النفسية فعلا ويكون ذلك عن طريق المنهج العلاجي بأساليبه ومداره المختلفة ويتطلب ذلك إتاحة الخدمة العلاجية المناسبة وتقديمها لكافة أنواع المرضى في هذا المجال عن طريق المعالجين والمرشحين النفسيين فضلا عن بقيه أعضاء الفريق سيكياتري (شريت، وحلاوة، 2003، ص 30)

هو أيضا منهج نلجأ إليه في كل من الصحة من الجسمية والنفسية في المنهج العلاجي في الصحة الجسمية هو ما نلجأ إليه في حاله المرض للشفاء منه كمعاوده الطبيب واخذ العلاج

الفصل الثاني: الصحة النفسية

اللازم أما المنهج العلاجي في الصحة النفسية فهو معاودة الطبيب النفسي في حاله تعرض
الفرض إلى انحراف في الصحة العقلية أو النفسية بقصد أن يكون المريض إلى حاله توازن
والاعتدال والتوافق النفسي والاجتماعي (الهابط، د.س، ص 24)

خلاصة الفصل :

و ما يمكن استخلاصه في نهاية الفصل أن للصحة النفسية أهمية كبرى في حياة الإنسان فهي تساعده على التوافق السليم و الناجح في شتى مجالات الحياة، و بالتالي إذا توافق الفرد مع ذاته و مجتمعه سيعود بالإيجاب على أداء عمله أداء جيد و سيثمر إنتاجاً أوفر مما يساعد المؤسسة على الرقي و التطور.

و من الشائع أن العمل مصدر الراحة و تحقيقي الذات و إشباع رغبات العمال و ليس خطراً على صحة الفرد النفسية.

الفصل الثالث:

الضغوط المهنية

تمهيد:

إن تعدد المثيرات البيئية سواء منها، المادية أو السيكولوجية، جعلت إنسان العصر يتأثر بهذه المثيرات و لا يقف هذا التأثير على مستوى الحياة الخاصة أو العامة بل ينتقل إلى بيئة العمل، و يتمثل هذا التأثير في حدوث الضغوط الإنسانية التي تجعل الإنسان قلق و سهل الاستثارة والانفعال، الأمر الذي ينعكس على أدائه الوظيفي و علاقته مع زملائه و رؤسائه و ربما صحته النفسية و الجسدية.

1. مفهوم الضغوط المهنية :

ترجع كلمة الضغوط (**Stresse**) إلى الكلمة اللاتينية (**Stringer**) وهي متداولة في القرن السابع عشر بما يرادف الألم و الصعوبات و الشدة و الحزن و الخسارة او المصائب والنكبات أي كل ما يعبر عن نتائج حياة صحية، و في القرن الثامن عشر كان الضغط يستعمل مرادفا لمعاني القوة و التوتر و الجهد المكثف.

تعددت التعاريف للضغوط و لم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد لها و يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث إلى ضغوط العمل.

عرف (لوثانر) ضغوط العمل على أنه الاستجابة وقف أو طرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي أو سلوكي للأفراد، أما (بارين) فقد عرفه بأنه الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة.

وهناك من عرف ضغوط العمل بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية أو في أدائهم الوظيفي نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط.

أما العالم (سلاي) عرف الضغوط على أنها أمراض الكبت و الضغوط هي عبارة عن تجارب غير محببة يسعى الفرد إلى تجنب حدوثها مرة أخرى كما يسعى إلى تتاسيه. في حين يعرف (سلاخي) و آخرون ضغوط العمل بأنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسي لدى الفرد و ينتج عن عوامل البيئة الخارجية و المنظمة أو الفرد نفسه. (عدة، وناس، 2018، ص.3-4).

وهناك من عرفه على أنه تجربة ذاتية تحدث لدى الفرد محل هذا الضغط اختلال نفسي كالتوتر و القلق و الإحباط و اختلال عضوي كسرعة ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم وهذا الضغط نتيجة لعوامل قد يكون مصدرها البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه وتختلف المواقف المسببة لضغوط العمل باختلاف الأفراد و طبيعة عملهم.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الضغوط المهنية هي الفعل أو الموقف الذي يكون فيه عدم الملائمة بين الفرد و مهمته أو بيئته بين متطلباته مما يحدث تأثيرا داخلي يخلق حالة من عدم التوازن النفسي أو الجسمي داخل الفرد إضافة إلى أغراض تنظيمية منها ارتفاع معدل دوران العمل و تدني الجودة. (عدة، وناس. (2018). ص.4)

2. أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون تقسيم الضغوط إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، من حيث الآثار المترتبة عنها، و من حيث الفترة الزمنية و من حيث محور الضغوط ووفقا لمصادر، و يعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها الأكثر شيوعا.

و يمكن تقسيمها من حيث تأثيرها إلى نوعين هما:

1.2- الضغوط الايجابية:

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وتعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض إليها المنظمة والأفراد حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة.(لعجائلية، 2015،ص.33).

2.2 - الضغوط السلبية:

وهي الضغوط الغير المفضلة والتي تترك آثار سلبية على صحة ونفسية الفرد وتتعكس على أدائه وقدراته الإدراكية حيث يشعر العامل بعدم الرضا ونقص الإحساس بالإشباع وينتج عنها أدى أو ضرر على عقل أو جسم الفرد (مرجع سابق، ص.34)

وقد ميز (سيلي) بين نوعين من الضغوط وهما الضغوط الجيدة والضغوط المثيرة للمشقة، والضغوط الجيدة هي التي تنشأ نتيجة مرور الفرد بخبرات أو مواقف يشعر من خلالها بمشاعر ايجابية مثل خبرات الإنجاز أو النجاح والفوز. وهذا النوع من الضغوط يمد الفرع بفاعلية التي يقابل بها التحديات التي تواجهه في حياته، ويمكن أن نطلق على هذا النوع من الضغوط المثيرة للمشقة فهي تحدث نتيجة مرور الفرد بخبرات الإحباط والفشل والإحساس بفقدان الشعور بالأمن.

وقسم الضغوط النفسية إلى 4 أنواع كما يأتي:

أ. الضغط النفسي الطبيعي، وله متطلبات لإعادة التكيف كولادة طفل أو السفر أو

المنافسة الرياضية.

ب. الضغط النفسي السيئ الذي يضع على الفرد متطلبات زائدة ويطلق عليه الكرب.

ج. الضغط النفسي الزائد الناتج عن تراكم الأحداث المسببة للضغوط النفسي بحيث

تتجاوز مصادر الفرد وقدراته على التكيف معها.

د. الضغط النفسي المنخفض الذي يحدث الملل وانعدام التحدي والإثارة (أيبو، 2019

ص 76-77)

3. عناصر الضغوط المهنية:

يرى سيزلاجي والاس أن الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشئ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فيسيولوجي أو اجتماعي ويتحدد من خلال ثلاثة عناصر الضغوط النفسية في مجال العمل وهي:

1.3- عنصر المثير:

ويمثل القوى المسببة للضغوط التي تفضي إلى الشعور بالضغط و قد تأتي من البيئة أو المنظمة أو الفرد ذاته.

2.3- عنصر الاستجابة:

ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية اتجاه الموقف الضاغط هناك على الأقل استجابتان للضغط نلاحظ كثيرا الإحباط، القلق.

3.3- عنصر التفاعل:

وهو التفاعل المركب من تفاعل عوامل البيئة و العوامل التنظيمية بالمؤسسة و المشاعر الشخصية و ما يترتب عنها من استجابات و انفعالات (عكاشة، 1999 ، ص . 86-87) وحسب فيليه و عبد المجيد (2005) يمكن إضافة عنصرين آخرين للضغوط المهني هما:

4.3- عنصر الإدراك:

الذي له دور فعال في مدى إحساس الفرد بالعوامل الضاغطة عليه.

5.3- عنصر الفروق الفردية:

يفسر العلاقة بين قدرة الأفراد على التفاعل مع مسببات الضغوط المهنية والسيطرة عليها والتأثر بها سلبيا أو إيجابيا. (سعدي، 2017 ، ص 25).

4. مراحل الضغوط المهنية:

رصد العلماء مجموعة من المراحل يتم من خلالها رصد هذه العلاقات وعموما فان الوصول إلى قمة المواجهة أو الإنهاك في الضغوط تأخذ ثلاث مراحل وهي:

1.4-مرحلة الإنذار:

حيث تحدث بعض العلامات والأعراض بالتوترات التي لم تكن موجودة لدى الفرد من قبل مع الأخذ في الاعتبار أن هذه العلامات لا تصدر عن جهة واحدة بل عن عدة جهات.

1.1.4-العلامات الجسدية:

ارتفاع ضغوط الدم، سرعة في ضربات القلب، الصداع، ألم في العضلات والمفاصل.

2.1.4-العلامات النفسية:

القلق، الحزن، الأرق، اضطراب النوم، فقدان الدافعية، عدم الإحساس بالذات وقيمتها.

3.1.4-الأعراض الاجتماعية:

العزلة، كثرة المشاجرات مع الآخرين، نقص في الإنتاج، استهداف للحوادث.

2.4 - مرحلة المقاومة:

وتعني أن الشخص قد وجد نفسه وجها لوجه أمام الضغوط و أن عليه أن يطبق القاعدة " كتب عليكم وهو كره لكم وعسى أن تكرهوا شيئا و هو خير لكم". فإذا نجحت المقاومة وعبر الشخص هذا الضغط و تلك المحنة فذلك خير كل الخير، و إذا فشل فإنه يصل إلى المرحلة الثالثة و الأخيرة نقصد بها الإجهاد.

3.4 - مرحلة الإجهاد:

وهنا تتزايد و تصرخ بل وتئن كافة أجهزة الجسم سواء كانت جسدية أم نفسية أم عقلية، وقد تنمرد على سلبية هذا الشخص فيضطرب أداؤها وقد تتحالف عليه جميعا فيقوده هذا إلى الانقلاب عليه بل وحتفه إلى الجحيم(حسن غانم، 2009 ، ص . 61-64)

5. مصادر الضغوط المهنية:

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف

العوامل إلى تصنيفين رئيسيين:

إحدهما يشتمل على عوامل ذات علاقة ببيئة العمل أو العمل نفسه والآخر يشتمل على

عوامل ذات علاقة بالسمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية.

أ. العوامل التي تتعلق بالعمل هي:

- متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.
- التعارض في الأدوار المطلوبة من الفرد.
- عدم وضوح المسؤوليات.
- زيادة العبء الوظيفي (زيادة الإثارة).
- قلة العبء الوظيفي (قلة الإثارة).
- غياب الدعم الاجتماعي من الزملاء.
- غياب المشاركة في القرارات وعدم تشجيع الاستقلالية.
- عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة.
- بيئة العمل المادية (الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، مستوى الضجيج... الخ).
- التغييرات التي تحدث من حين لآخر من حيث السياسة العامة للمنظمة وإعادة التنظيم فيها.

ب. وأما العوامل الشخصية فإنها تأتي ضمن المحاور التالية:

- أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد بإيجابياتها وسلبياتها مثل الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة.

- حالات الوفاة، العطل، التقاعد.... و غيرها تحمل درجات مختلفة من الضغوط.

- الفروق الفردية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر، وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك

- هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين من أنماط الشخصية: أحدهما أكثر قابلية للضغوط العمل بسبب رغبته، في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن والمبالغة في طموحاته، وكأنه يسابق الزمن ويعرف بالنمط "أ".

أما النمط الثاني فيكون عكس النمط الأول: يعرف باسم النمط "ب" الذي يتميز بالثقة والهدوء و كذا أخذ الأمور ببساطة وأخذ الوقت في التعامل مع الأمور ومواجهتها (حمدي، 2012، ص 172-173)

كما يشير أحمد ماهر أن الضغوط العمل تنشأ من أسباب كثيرة و فيما يلي نعرض أهم الأسباب الموجودة في العمل أو بيئته ويؤدي إلى زيادة الشعور بالتوتر و القلق و ضغوط العمل.

صعوبة العمل:

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان وهذا راجع إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب وقد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.

مشاكل الخضوع للسلطة:

كل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه، ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

تميل المنظمات كبيرة الحجم أن تأخذ الشكل البيروقراطي المقيد بلوائح وإجراءات رسمية، لا تأخذ في الحسبان الاختبار الشخصية ويتعارض عادة ذلك مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو وتأكيد الذات ويلقى ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

التنافس على الموارد:

ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة أو محدودة وتتنافس الإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة، وهي أمور تؤدي إلى الشعور بالضغوط النفسي.

اختلال ظروف العمل المادية:

إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، حرارة، رطوبة، تهوية، ضوضاء، وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر و الضغوط النفسية (ماهر، 1986، ص 424-426)

6. النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

تعتبر ظاهرة الضغوط المهنية محل استقطاب العديد من الباحثين و العلماء و حاولوا تفسيرها من خلال العديد من النظريات و النماذج، و فيما يلي عرض للبعض منها:

أ. نظرية هانز سيلبي: Hans Selye 1976

يعد هانز سيلبي الأستاذ بجامعة مونترال الرائد الأول الذي قدم مفهوم الضغوط النفسية إلى الحياة العملية فقد كان متأثراً بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية.

يعد سيلبي (Selye) أول من وضع نموذجاً نظرياً يمثل رؤيته في تفسير الضغوط حيث يؤكد أن التعرض المستمر والمتكرر للضغوط يؤدي إلى تأثيرات سلبية على حياة الفرد، مما يفرض متطلبات فسيولوجية أو اجتماعية أو انفعالية أو نفسية أو الجمع بينهما وهذا يؤدي بالفرد إلى حشد كل طاقاته لمواجهة تلك الضغوط وهنا يدفع ثمنها في أعراض فسيولوجية

كما أن هذه الأعراض تظهر من خلال مراحل التكيف العام الثلاثة التي تشملها الاستجابة الفسيولوجية للفرد وذلك على النحو الآتي:

- المرحلة الأولى:

وتسمى **بمرحلة الإنذار بالخطر** حيث يدرك الفرد في هذه المرحلة خطورة ما يتعرض له من عوامل ضاغطة وتنشط ميكانيزمات التكيف، كما تنتشط الدفاعات الفسيولوجية، وهذا ما يؤدي إلى إفراز هرمون الأدرينالين في الدم وزيادة في ضربات القلب وضغوط الدم بالإضافة إلى حدوث اضطرابات معدية ومعوية وضيق في التنفس.

- المرحلة الثانية:

وتسمى **بمرحلة المقاومة** حيث تتسم هذه المرحلة بمقاومة الفرد للعوامل المسببة للضغوط وعندما تكون قدرة الجسم غير كافية لمواجهة العوامل المسببة للضغوط خلال هذه المرحلة فإن ذلك قد يؤدي لنشأة بعض الاضطرابات السيكوسوماتية.

- المرحلة الثالثة:

وتسمى **بمرحلة الإجهاد** حيث تؤدي ضعف المقاومة وعدم كفايتها مع الاستخدام المستمر لميكانيزمات التكيف إلى إنهاك العوامل الضاغطة لهذه الميكانيزمات واستنزاف الطاقة فتتخفف قدرة الفرد على الأداء.

وخلاصة القول : إن سيلي يؤكد أن الضغوط دورا مهما في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم فأية إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة، كالقلق والإحباط والتعب أو الألم لها علاقة بتلك الضغوط (أيبو، 2019 ، ص 105-109)

ب. نظرية لازاروس و فولكمان: Lazarus – Folkman 1988

وتركز هذه النظرية على الضغوط النفسي كعملية تكيفية دينامية متبادلة ويرى أن الضغوط النفسي علاقة متبادلة بين الفرد والبيئة يقيّمها على أنها مرهقة وتتجاوز مصادره وتعرض صحته للخطر، ويشير " لازاروس و فولكمان " إلى فائدة التقييم النفسي للخبرات التي تشكل ضغوطا من وجهة نظر دينامية نشيطة، وترى وجهة النظر هذه أن جسم الإنسان يبذل جهدا ويستجيب للتكيف وإعادة التوازن حال تعرضه للخطر، مما يؤكد أن التكيف عملية نشطة ومستمرة وليست عملية سلبية وجامدة.

وقد أشار لازاروس و كوهن Lazarus – Cohen إلى النموذج المسمى بالتقييم المعرفي (Cognitive Appraisal Model) والذي يشمل التقييم الأولي والتقييم الثانوي، والتقييم الأولي يشير إلى وصف الفرد للموقف على أنه مهدد وخطير ويكون على صورة إدراك لذلك الموقف. أما التقييم الثانوي يشير إلى استعمال الوسائل والعمليات المعرفية للتعامل مع الضغوط النفسي والمواجهة وهذا يتفق مع كل من أليس (Ellis) وبيك (Beck)، وضح لازاروس بأن الأحداث والمواقف المسببة للضغوط النفسي خارجية تقع في محيط الفرد وداخلية تمثل الجانب الشخصي والتي تتكون من التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي.

وقد أشار لازاروس و روسكي (Lazarus – Roskies 1980) إلى ثلاثة أساليب أو نماذج يمكن العمل من خلالها التكيف مع حالات الضغط النفسي و هي:

*حل المشكلات (Problem Solving) والتي تعني عملية منظمة تشتمل على خطوات متسلسلة للاستبصار عند تفكير الفرد بحل المشكلة التي تواجهه.

*الإدراك المعرفي (Cognitive Reappraisal) وهذا من الأساليب الفعالة التي يستطيع الفرد من خلالها تعلم التفكير الواقعي والتخلص من التشوهات الإدراكية في مواجهة المشكلات.

*الاسترخاء (Relaxation Training) وهذه من الأساليب الفعالة التي تعمل على إزالة التوتر من العضلات والتخلص من الضغوط الناتج عن المشكلات المحيطة بالفرد (الغريز وأبو أسعد، 2009 ، ص65-66)

ج. نظرية الإدراك سبيلبرجر:

يربط سبيلبرجر في نظريته بين الضغوط النفسية وبين القلق حيث تعتبر نظريته مقدمة ضرورية لفهم الضغوط النفسية، حيث يعتبر أن الضغوط النفسي الناتج عن ضاغط معين يسبب حالة القلق كما أنه يميز بين مفهوم الضغوط Stress ومفهوم التهديد Threat فكلاهما مفهومان مختلفين، فكلمة ضغوط تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي يترتب عليها ضيق وتهديد نفسي قد يصل إلى درجة معينة من الخطر على الفرد، بينما تشير كلمة التهديد إلى تفسير وتحليل ظرف وموقف معين على أنه خطير ومخيف ومرعب.

د. نظرية موراي:

تمثل نظرية موراي نموذجاً في تفسير الضغوط النفسية فالضغوط عنده يمثل المؤثرات الأساسية للسلوك وهذه المؤثرات توجد في بيئة القرد فبعضها مادي يرتبط بالموضوعات والآخر بشري يرتبط بالأشخاص، وهي محكومة بعدة عوامل اقتصادية واجتماعية وأسرية وطرق التواصل كالعطف والخداع والالتزان والسيطرة والعدوان ويقسم موراي الضغوط النفسية إلى نوعين:

- **ضغوط ألفا** : وهي التي توجد في الواقع الموضوعي في بيئة الفرد.

- **ضغوط بيتا** : وهي الضغوط كما يدركها الشخص.

ويربط موراي بين شعور الفرد بالضغوط النفسية وبين مدى إشباعه لحاجاته كالحاجة للإنجاز والحاجة إلى الانتماء، والحاجة إلى العدوان، والحاجة إلى الاستقلال والحاجة إلى السيطرة والحاجة إلى تحقير الآخرين عندما يشعر بأنه مهان أو مظلوم. و يمكن أن نستنتج وجود الحاجة لدى الفرد من بعض المظاهر التي تتضح في سلوك الشخص إزاء انتقائه واستجابته لنوع معين من المثيرات يصاحبه انفعال معين، فحين يتم إشباع الحاجة يحس الفرد بالراحة وإذا لم يتحقق الإشباع فإنه يحس بالضيق (النوايسة، 2011 ، ص 20-21)

هـ. نظرية العجز المتعلم: " Lerner Helplessness Theory "

طور هذه النظرية العالم سيلجمان (Seligman) (1975) ، وقد أكد على أن تعرض الفرد لحالة العجز تجعل، سلوكه غير تكيفي، إذ أن عزوف الفرد عن القيام بأية محاولة أو

استجابة تخلصه من الوضع المزعج القائم يمثل ردة فعل غير تكيفيه، وترى هذه النظرية أن الضغوط النفسي نتاج للشعور بالعجز المتعلم، ويرى هذا النموذج أن هناك ثلاثة أبعاد للتفسير المعرفي الذي يساعد في فهم درجة عمق، وتناقض، وطول مدة الشعور بالعجز مما يساعد في التنبؤ بإمكانية حدوثه وفي فهمه، وهذه الأبعاد هي:

أولاً: غزو الفشل لأسباب داخلية (الغزو الداخلي) أو خارجية (الغزو الخارجي))

ثانياً : اتساق الغزو لدى الفرد بالثبات " Stability " أن مسببات الأمور سوف تبقى هي في كل الأحوال.

ثالثاً : مدى انطباق التفسير على مجال واحد في الحياة أو شموليته في عدة مجالات . وقد أكدت أبحاث سيلجمان وآخرون (Seligman 1975) أن التفسيرات الداخلية والثابتة والشمولية هي التي تقود إلى التراجع في الدافعية والمعرفة والتكيف الانفعالي، وتكون النتيجة شعور بالاكئاب أكثر تكرارا وأشد عمقا أطول مدة.

ويرى سيلجمان Seligman 1975 و ميلر وسيلجمان أن الفرد إذ النقص في قدراته إلى عوامل ثابتة، ولذا فإن مصادرة الذاتية ستكون غير كافية لمجابهة الضغوط النفسي، مما يولد لديه مزيدا من الشعور الذاتي بالضغط النفسي.

ويرى سيلجمان على أن حالة العجز المتعلم تؤدي إلى آثار تعليمية ودافعية وانفعالية، ويمتثل الأثر الدافعي بعزوف الفرد عن المبادرة والمحاولة، أما الأثر التعليمي فيتمثل في أن

الفرد يتعلم أن سلوكه غير ذي جدوى وأن النتائج التي يرغب بها لا تعتمد على سلوك يقوم به، فالفرد يتعلم هنا أن النتائج التي يتعرض لها تحدث بشكل مستقل عن أن أفعاله. أما الأثر الانفعالي فيتمثل في أن فقدان القدرة على التحكم والسيطرة على مجريات الأمور يؤدي إلى استجابات انفعالية سلبية.

ومن الاقتراحات لمواجهة العجز المتعلم لدى الفرد يقدم زيمباردو وفلويدرش منهجية من خلال إشعار الفرد بإمكانيته لتحكم في البيئة وإتقان المهارات الغرورية في وقت مبكر يؤدي إلى تحصين الفرد ضد العجز أو التقليل من آثاره، كون ذلك من خلال الزيادة في الوضوح المعرفي والتنبؤ قدر الإمكان يساعد في التقليل من الضغوط النفسي والقلق. وإن تعرض الفرد لاستمرار المواقف الضاغطة يؤدي إلى عجزه عن القيام بأي نشاط أو سلوك في مواقف لاحقة، مما يحتم عليه الاستسلام للضغوط النفسية الناتجة عن العمل (الغريير وأبو أسعد، 2019 ، ص 62-63)

و. النظرية السلوكية:

أما النظرية السلوكية " Behavior Theory " فتقوم على منهج أو طريقة التعلم بمنهاجه، إضافة إلى إدخال العمليات المعرفية متعلم، وإن لكل استجابة مثير، والعلاقة بين السلوك والمثير أما إيجابية أو سلبية، وإن الشخصية عبارة عن منظمات سلوكية متعلمة ثابتة نسبياً وتتمايز من خلال الأفراد، وإن هناك قوانين تحكم السلوك الإنساني كالتعزيز والعقاب والانطفاء والتعميم وتعتبر هامة في تعديل السلوك.

ويشير هانسن (Hanses 1982) إلى أن الإرشاد السلوكي يركز على حل المشكلات ويهتم بتعديل السلوك المضطرب وضبطه، ويفترض أن معظم مشكلات الفرد عبارة عن مشكلات في التعلم، وإن الأعراض النفسية هي تجمع لعادات سلوكية متعلمة بشكل خاطئ وهناك إمكانية لتغيير أو لتعديل السلوك المتعلم.

كذلك أعطت النظرية السلوكية اهتماما للجانب المعرفي وإدخاله في حيز العلاج والإرشاد وهو ما يعرف بالعلاج السلوك المعرفي Cognitive Behavior Theory والتي تعني طريقة الإدراك الذاتية للفرد عن الأحداث وتفسير السلوك الشخصي وأنماط التفكير والتقرير الذاتي، وهذا ما يعرف بالبناء المعرفي Restructure Cognitive وقد عرضه لازاروس كنموذج متعدد الوسائل Multi modal Behavior ينظر إلى المشكلة بتفاعل مكوناتها مع بعضها البعض، وهذه المكونات تشمل السلوك - الوجدان - الاحساس - التحليل - المعرفة -العلاقات الشخصية - العقاقير، وهو أسلوب بسيط وسهل ونتائجه جيدة ويستخدم في إرشاد الجماعات الطلابية والمعلمين.

ويتضمن الإرشاد السلوكي مجموعة من الخطوات الرئيسة تشترك فيها غالبية الأنظمة وهي دراسة السلوك Assessment Behavior أي تقدير وتحديد السلوك وصياغة الأهداف بصورة واقعية (Krumboltz 1966) والاستراتيجيات الإرشادية التي تحدث توييرا في السلوك وتحقيق الأهداف Strategic والتقويم. Evaluation

وبذلك يمكن لهذه النظرية أن تحقق أهداف الإرشاد للحالات ممن يواجهن ضغوط نفسية من خلال ممارسة الأنماط الصحيحة من السلوك والتعرف على أنماط السلوك الخاطئ والذي يسبب المواقف الضاغطة وأن إحداث تغيير أو تعديل في سلوك المعلمة من شأنه أن يحقق حلول لمشكلاتها، فالإرشاد السلوكي هنا هو إحلال السلوك الملائم والمرغوب مكان السلوك غير الملائم والمكروه من خلال أساليب وفتيات مختلفة يتبعها المرشد والمسترشد (العزير وأبو أسعد، 2019، ص 62-63)

ز. النظرية المعرفية: Cognitive Theory

فهي تفترض بأن تفكير الفرد هو المسؤول عن انفعالاته وسلوكه وإن الإرشاد المعرفي وتنظيم استراتيجيات تعيد تشكيل الأفكار التي أدت إلى أخطاء معرفية وانفعالية. ويؤكد " Beck " أن ردود الفعل الانفعالية ناتجة عن النظام المعرفي الداخلي، وإن عدم الاتفاق بين الداخل والخارج يؤدي إلى الاضطرابات النفسية. ويؤكد بيك 1976 على الجوانب المعرفية والاضطرابات التي تحدث لدى الفرد والعمل على التفكير وبشكل واقعي لحل المشكلة الناتجة عن حالة التشويه الإدراكي لتلك الاضطرابات. ويؤكد (1985) على مساعدة المرشد لإعادة صياغة المشكلة بحيث تؤدي إلى فكرة إيجابية، فالمشكلة إذ لم يتحرك الفرد نحو حلها تبقى داخل نفسه حتى ينطلق هو إلى الآخرين لحلها. فالمرشد النفسي إذا يعمل على تفعيل الخبرات التي يعيشها المسترشد، ويفسرها من خلال التعرف على الأفكار السلبية والجوانب ذات العلاقة بها المعرفية السلوكية والوجدانية،

والتعامل معها واستبدالها بأفكار أكثر واقعية وقبولا واقرب إلى التحقيق مما يساعد الفرد على اختيار البدائل المناسبة، فالإرشاد هنا يعمل على مساعدة الفرد بشكل واقعي واقرب إلى الحقيقة.

وهذا يساعد الحالات في معرفة الخبرات والأفكار السلبية التي تواجههن في الحياة وتسبب لهن الضغوط النفسية، مما يتيح الفرصة من خلال الإرشاد وتقديم الأسلوب الأنسب لاختيار البدائل الممكنة لتصحيح نمط التفكير بشكل أكثر واقعية.

الاستجابة المعرفية للضغط:

الجوانب المعرفية قادرة على تحويل الاستجابات الى ضغوط من خلال : إما التنبؤ بمسببات الضغوط أو القدرة على التحكم بالضغط.

فيما يتعلم بتنبؤات الضغوط وجدت الدراسات أن الجرذان تستجيب فسيولوجيا وبشكل أقل عند تعرضها لصدمة ناتجة عن إشارات لوميض من الضوء فالتنبؤ يتيح لنا البدء بالتدبير حتى قبل مسببات الضغوط، فالجرذان التي لها القدرة على إيقاف صدمة الضغوط على اللوح لديها استجابة أقل للضغوط من الجرذان المتعرضة لنفس الصدمة ولم يكن لها الفرصة لإيقاف الصدمة.

وباستعراض نظريات ونماذج الضغوط النفسي السابقة وما وصحناه من تفسيرات لظاهرة الضغط النفسي، وتأكيدها على أهمية التقييم النفسي للخبرات الضاغطة وهذا ما أشار إليه

تايلور (Taylor 1986)، فإنه يمكن القول بأن تفسيرات الضغط النفسي تزداد العوامل

السلبية لحدوث الضغوط النفسي إلى ما يلي:

أولاً: وجود عبء إدراكي معرفي زائد مهدد.

ثانياً: مواقف ومثيرات بيئية وخبرات حياتية مرهقة.

ثالثاً: حالة من العجز المتعلم.

رابعاً: حالة من الاضطراب الانفعالي الداخلي والخارجي (الغريز وأبو أسعد، 2019، ص

68-70)

7. الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية:

لضغوط العمل العديد من الآثار والنتائج بالنسبة للفرد وبالنسبة للمنظمة التي يعمل بها

فبالنسبة للفرد هناك

العدد من الآثار التي تتركها ضغوط العمل على الفرد وكانت هذه الآثار السلوكية أو آثار

نفسية أو آثار جسمانية. وبالنسبة للمنظمة التي يعمل بها الفرد فإن للضغوط العمل العديد

من الآثار المتمثلة في زيادة التكاليف المباشرة والتكاليف الغير مباشرة الناتجة من انخفاض

مستوى أداء الأفراد نتيجة زيادة ضغوط العمل لديهم.

يصف الكاتب كوكس (COX) الآثار المترتبة على الضغوط في خمس مجموعات:

1. سلوكية:

مثل الميل للحوادث والإدمان على الخمر واستخدام المخدرات والمسكنات والانفجار

العاطفي، والإفراط في الأكل والتدخين والسلوك العدواني والضحك بعصبية.

2. موضوعية: ومنها

القلق والعدوانية واللامبالاة والملل والاكتئاب والإرهاق والإحباط وفقدان المزاج والأعصاب وعدم تقدير الذات والوحدة.

3. معرفية:

عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة وضعف التركيز وانتباه قصير المدى وحساسية زائدة اتجاه النقد، وحواجز ذهنية.

4. فسيولوجية:

تزايد نسبة الجلوكوز في الدم، الزيادة في ضربات القلب وزيادة ضغوط الدم وجفاف في الفم والعرق وارتفاع وانخفاض في حرارة الجسم.

5. تنظيمية:

مثل الغياب والدوران الوظيفي وانخفاض الإنتاجية والعزل عن الزملاء وعدم الرضى الوظيفي وانخفاض التزام الموظف وولائه.

حيث يشير كل من " الختاتنة " و " أبو أسعد " إلى نفس الآثار لكن يضيف الآثار الاجتماعية والتي تشمل إنهاء العلاقات والانسحاب والعزلة وانعدام القدرة على قبول وتحمل المسؤولية. حسب " شحاتة ربيع " تتمثل آثار ضغوط العمل في اضطرابات عديدة على رأسها الأرق والشعور بالتعب والإرهاق والعصبية واضطراب الحالة المزاجية وسرعة خفقان القلب واضطرابات الهضم والتنفس.

كما تتمثل ضغوط العمل في ظاهرة غريبة ونادرة في نفس الوقت هي الهستيريا الجماعية ومظاهرها الشعور بالدوخة والغثيان والضعف العام وسرعة التنفس. تظهر عند إحدى العاملات سرعان ما ينتشر بين بقية العاملات دون وجود أسباب عضوية وهو مرض يصيب النساء أكثر من الرجال، ومن حسن الحظ أنها ظاهرة نادرة.

حدد " الفاروي" و "عبد الله" آثار الضغوط في ثلاثة محاور وكل محور يغم مجموعة من العوامل وهي كالتالي:

1. الآثار المعرفية:

تتناقص مدى الانتباه يزداد اضطراب القدرة تدهور في الذاكرة قصيرة المدى صعوبة التنبؤ بالاستجابة لزيادة معدل الأخطاء يقل معدل التقييم الصحيح والتخطيط الطويل الأمد، غلبة الاضطرابات الفكرية والوهم.

2. الانفعالية:

يزداد التوتر الفسيولوجي والنفسي زيادة في الوسواس تويير سمات الشخصية، زيادة المشكلات الشخصية، ضعف في التحكم الخلفي يظهر الاكتئاب والعجز، انخفاض الشعور بتأكيد الذات.

3. الآثار السلوكية:

اضطراب في الكلام نقص الميل أو الحماس زيادة التويب عن العمل، سوء استخدام العقاقير، انخفاض مستوى الطاقة اضطراب في عادات النوم، تزايد الشكوك إلى الناس،

تجاهل المعلومات الجديدة لإعادة توزيع الأدوار على الآخرين، حل المشكلات بأسلوب بدائي، تبني الأنماط السلوكية الشاذة، التهديد بالانتحار.

ميز " محمود سلمان العميان " بين نوعين من آثار ضغوط العمل وهما الآثار الإيجابية والآثار السلبية:

إن لضغوط العمل أثر إيجابي مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها ومن الآثار الإيجابية ما يلي:

- التحفز على العمل.
 - تجعل الفرد يفكر في العمل.
 - يزداد تركيز الفرد على العمل.
 - ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
 - التركيز على نتائج العمل.
 - النوم بشكل مريح.
 - المقدره على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
 - الشعور بالمتعة.
 - الشعور بالإنجاز.
 - تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.
 - النظر للمستقبل بتفاؤل.
 - المقدره على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.
4. الآثار السلبية : يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية

الغارة للفرد والمنظمة وأهمها ما يلي:

أ. آثار الضغوط على الفرد:

*آثار سلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، ومن أهم التغيرات ما يلي المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادة النوم، استخدام الأدوية المهدئة العدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين الشرعية في المنظمة.

*أعراض نفسية (سيكولوجية):

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه في العمل، حدوث بعض الاستجابة النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقته بالآخرين. ومن أهم تلك الأعراض النفسية ما يلي الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز فقد الثقة بالویر النسيان المتكرر الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة التجربة غير سارة، صعوبة في التحدث والتعبير، التردد واللامبالاة.

*آثار جسدية (الصحة البدنية)

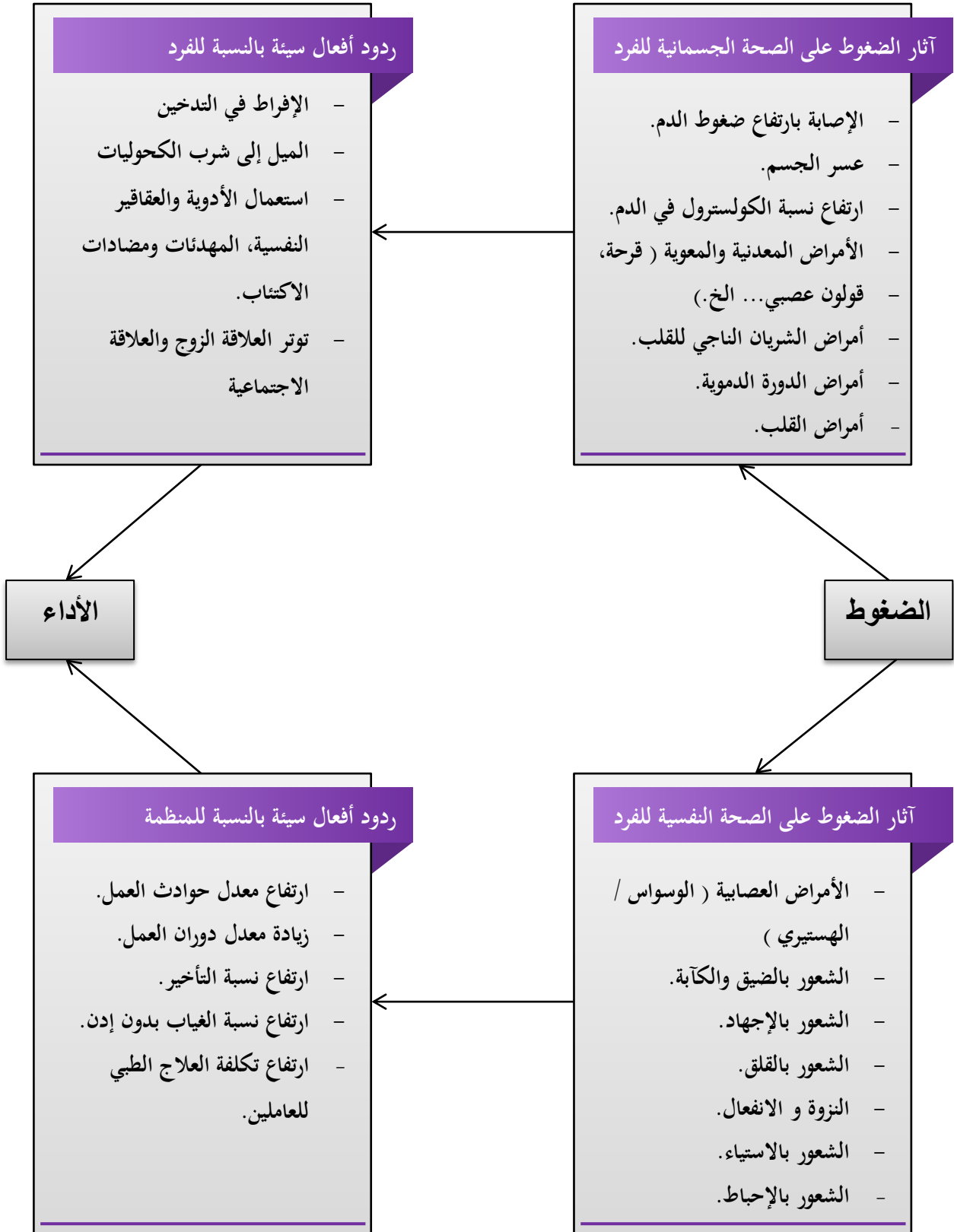
تمتد نتائج تدريب الدخول على الفرض بعد الآثار السلبية الغارة على الفرد وسلامته البدنية، ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب وضغط الدم.

ب. آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة بما يلي:

- زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن العمل، تشغيل عمال إضافيين.
- عطل الآلات وإصلاحها، وتكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- صعوبة التركيز على العمل والوقوع في حوادث صناعية.
- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- الغياب والتأخر عن العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي والتظلمات.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- التسرب الوظيفي (دورات العمل).
- الشعور بالفشل.

من خلال ما سبق يمكن أن نستخلص أن آثار الضغوط النفسية تنقسم إلى ضغوط إيجابية وضغوط سلبية والتي تؤثر على الفرد من الناحية السلوكية والنفسية والجسدية وعلى المنظمة ككل حيث لخصها عبد الباقي في الشكل التالي:



الشكل رقم (01) تأثير ضغوط العمل على الحالة الصحية (الجسمية و النفسية) للأفراد

وردود الأفعال السيئة للفرد و المنظمة (زريبي، 2014، ص34-3)

خلاصة الفصل :

يعد موضوع الضغوط المهنية من احد الموضوعات الاساسية و المهمة نظرا لما تشكله من خطورة على صحة العامل البدنية و الصحية التي تؤدي الى تدني مستوى اداء المنظمة. فاتضح ان الضغوط المهنية هي محصلة التفاعل لعدة عوامل نابعة من مصادر مختلفة تتعلق بالبيئة الداخلية و الخارجية للمنظمة و بالحياة الشخصية و العملية للعامل، و التي تؤثر بدورها على الجهد المبذول و نمط ادائه، مما يؤدي الى مجموعة من الاثار الايجابية والسلبية على مختلف الاصعدة سواء كانت هذه الاثار تخص صحة العامل من خلال الاعراض الفسيولوجية، السلوكية و النفسية و هذا التأثير بدوره يؤثر جليا في كثرة الغيابات والتأخيرات و هذا كله سببه الضغوط المهنية التي يقع فيها العامل من خلال مروره بمراحل عدة تبدأ بالمقاومة و تنتهي بالاستسلام، ورغم ذلك يستطيع العامل ان يسيطر على كل هذا عن طريق استراتيجيات ووسائل العلاجية لتخفيف من اثار الضغوط المهنية على مستوى الفردي او على مستوى المنظمة.

الفصل الرابع:

الاجراءات المنهجية

تمهيد :

وفي هذا الفصل سوف نتناول الباحثة الطريقة والمنهجية التي اعتمدها في معالجة موضوع البحث و المنهج المتبع في هذه الدراسة وأهدافها و مكان و زمان إجراء الدراسة والخصائص السيكومترية، ثم أعرض بعد ذلك الى اجراءات تطبيق الدراسة الأساسية والوسائل الإحصائية المتبعة.

أولا : الدراسة الاستطلاعية :

سيتم التطرق فيما يلي إلى أهداف الدراسة الاستطلاعية، و مكان و زمان إجرائها، و أدوات الدراسة، و مجتمع الدراسة، و مواصفات عينة الدراسة، و الإجراءات المستخدمة للتأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (الصدق و الثبات) لأدوات القياس.

1. أهداف الدراسة الاستطلاعية :

يمكن تلخيصها في النقاط التالية :

- تعريف عينة الدراسة بالمقاييس المراد تطبيقها عليهم والتأكد من الفهم الجيد للمفاهيم.
- التأكد من أن عينة الدراسة لن تجد صعوبة في التعامل مع المقاييس.
- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات القياس (صدق و ثبات المقاييس المعتمدة).
- التأكد من أن الفرضيات المطروحة هي فرضيات إجرائية يمكن قياسها.

2. مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية :

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية ابتداء من يوم الثلاثاء 07 فبراير 2023 الى غاية يوم 17 فبراير 2023 بالمؤسسة الاقتصادية نפטال بولاية وهران.

- تعريف مؤسسة نפטال :

نפטال هي شركة جزائرية تابعة 100% لسوناطراك و هي مسؤولة عن توزيع المنتجات البترولية في السوق الجزائري و التونسي و هي متخصصة في تصميم و تطوير و توزيع زيوت المحركات و كذلك للصناعة.

3. عينة الدراسة الاستطلاعية :

احتوت عينة الدراسة الاستطلاعية على (30) عاملة من إطار علوي وإطارات و متحكمين و منفذين من مختلف المصالح بالمؤسسة. و الجداول التالية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة الاستطلاعية كالتالي :

الجدول رقم (01) : يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير السن.

النسبة المئوية	تكرارات	الفئات
%13.3	4	من 25 الى 35
%56.7	17	من 35 الى 45
%30	9	أكثر من 45
%100	30	المجموع الكلي

يوضح الجدول رقم (01) أن أغلبية العينة تتراوح أعمارهم من 35 إلى 45 سنة، حيث بلغت نسبتها المئوية (56.7%) ، أما الفئة التي يفوق سنها 45 فبلغت نسبتها المئوية (30%)، أما الفئة التي تتراوح أعمارهم من 25 إلى 35 بلغت نسبتها (13.3%).

الجدول رقم (02): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الحالة المدنية .

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
%20	6	عزباء
%36.3	19	متزوجة
%6.7	2	مطلقة
%10	3	أرملة
%100	30	المجموع الكلي

من خلال الجدول رقم (02) يتضح أن (20%) من أفراد العينة عزباء، و(63.3%) من متزوجة، و(6.7%) مطلقة ، و (10%) أرملة.

الجدول رقم (03) : يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الدرجة المهنية.

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
6.7%	2	إطار علوي
56.7%	17	إطار
26.7%	8	متحكم
10%	3	منفذ
100%	30	المجموع الكلي

يمثل الجدول رقم (03) توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير الدرجة المهنية حيث تمثل نسبة إطار علوي (6.7%)، في حين بلغت نسبة الإطارات (56.7%)، أما بالنسبة للمتحكمين (26.7%)، و أما نسبة المنفذين بلغت (10%).

الجدول رقم (04): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب متغير المستوى الدراسي.

النسبة المئوية	التكرارات	الفئات
3.3%	1	إبتدائي
13.3%	4	متوسط
16.7%	5	ثانوي
66.7%	20	جامعي
100%	30	المجموع الكلي

يوضح الجدول رقم (04) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، حيث أن المستوى الابتدائي جاء بنسبة (3.3%)، و بلغت نسبة المستوى المتوسط (13.3%)، و بلغت نسبة المستوى الثانوي (16.7%)، أما نسبة المستوى الجامعي بلغت (66.7%).

الجدول رقم (05) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
8.502	15.70	

يوضح الجدول رقم (05) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الاستطلاعية ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (15.70) و الانحراف المعياري (8.502)، حيث كانت أدنى قيمة 1 سنة وأعلى قيمة 32 سنة.

4. أدوات الدراسة الاستطلاعية :

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على أداتين لقياس متغيرات الدراسة و المتمثلة في الصحة النفسية و الضغوط المهنية.

1.4- استبيان الصحة النفسية:

لقد استخدمت الباحثة الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تم الاعتماد على الاستبيان المطبق في دراسة (نميش، 2021) تحت عنوان: "أبعاد جودة الحياة في العمل و انعكاساتها على الصحة النفسية" و الذي احتوى في صورته النهائية على (41) فقرة مقسمة على (05) أبعاد كالتالي: (06) فقرات تقيس بعد الضيق النفسي ، (10) فقرات تقيس الاعتراف المهني، و (09) فقرات تقيس ثقل العمل، و (09) فقرات تقيس الدعم الاجتماعي، و (07) فقرات تقيس الارتياح النفسي.

- تعديل الاستبيان :

من (41) فقرة مقسمة على (05) أبعاد إلى (34) فقرة مقسمة على (04) أبعاد كالتالي :
 (06) فقرات تقيس بعد الضيق النفسي، (10) فقرات تقيس الاعتراف المهني، و (09) فقرات تقيس ثقل العمل، و (09) فقرات تقيس الدعم الاجتماعي (أنظر الملحق رقم 01).
 حيث تم استبعاد الفقرة (14، 16) من بعد الاعتراف المهني و الفقرة (19، 20، 23، 24) من بعد ثقل العمل لأنهم غير دالين.

- و للتوضيح سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد.

الفقرات التي تحدد الضيق النفسي (1،2،3،4،5،6).

الفقرات التي تحدد الاعتراف المهني (7،8،9،10،11،12،13،14،15،16).

الفقرات التي تحدد ثقل العمل (17،18،19،20،21،22،23،24،25).

الفقرات التي تحدد الدعم الاجتماعي (26،27،28،29،30،31،32،33،34).

تم استخدام سلم ليكرت المتدرج في أربعة درجات

الجدول رقم (06) : يبين سلم ليكرت المتدرج ذي الأربعة نقاط بالنسبة للفقرات الموجبة

التصنيف	أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة	01	02	03	04

الجدول رقم (07) : يبين سلم ليكرت المتدرج ذي الأربعة نقاط بالنسبة للفقرات السالبة

التصنيف	أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة	04	03	02	01

خطوات عملية التفريغ :

- التفريغ يكون عن طريق أرقام (02،01، 03، 04)
- وبعدها يتم التفريغ في برنامج (Excel) ثم نقلها في برنامج (SPSS) .

2.5- استبيان الضغوط المهنية :

لقد استخدمت الباحثة الاستبيان من أجل جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة، و قد تم الاعتماد على الاستبيان المطبق في دراسة (بطاهر،2020) تحت عنوان "محددات ومستويات الضغوط المهنية في ظل جائحة كورونا" و الذي احتوى في صورته النهائية على (35) فقرة مقسمة على (09) أبعاد كالتالي : (04) فقرات تقيس بعد ضغط الأجرة، (04) فقرات تقيس بعد ضغط المسؤولية، (05) فقرات تقيس بعد الظروف الفيزيائية، و (05) فقرات تقيس بعد علاقات العمل، و (04) فقرات تقيس بعد التكوين، و (03) فقرات تقيس بعد عبء العمل، و (03) فقرات تقيس بعد صراع الدور، و (04) فقرات تقيس بعد الاعتراف والتقدير، و (03) فقرات تقيس بعد السلامة الخاصة لمكان العمل.

- تعديل الاستبيان :

من (35) فقرة مقسمة على (09) أبعاد إلى (21) فقرة مقسمة على (06) أبعاد كالتالي : (02) فقرات تقيس بعد ضغط الأجرة، (06) فقرات تقيس بعد ضغط المسؤولية مع بعد الاعتراف والتقدير، و (05) فقرات تقيس بعد الظروف الفيزيائية مع بعد السلامة الخاصة،

و(03) فقرات تقيس بعد علاقات العمل، و(02) فقرات تقيس بعد التكوين، و(03) فقرات

تقيس بعد عبء العمل و صراع الدور (أنظر الملحق رقم 02).

و للتوضيح سيتم إدراج الفقرات الخاصة بكل بعد.

- 02 فقرات التي تحدد ضغط الأجرة (01، 12)

- 05 فقرات التي تحدد ضغط المسؤولية مع بعد الاعتراف و التقدير (02، 08، 10،

17، 19، 21) تم استبعاد الفقرة رقم (02) من بعد ضغط المسؤولية مع بعد

الاعتراف و التقدير لأنها فقرة غير دالة.

- 05 فقرات التي تحدد بعد الظروف الفيزيائية مع بعد السلامة الخاصة (03، 06،

11، 14، 18)

- 05 فقرات التي تحدد بعد علاقات العمل (04، 07، 13)

- 02 فقرات التي تحدد بعد التكوين (05، 15)

- 03 فقرات التي تحدد بعد عبء العمل و صراع الدور (09، 16، 20)

تم استخدام سلم ليكرت المتدرج في أربعة درجات (أبدأ، أحيانا، غالبا، دائما).

5. الخصائص السيكومترية لأدوات القياس :

1.5- الخصائص السيكومترية لاستبيان الصحة النفسية :

1.1.5- صدق استبيان الصحة النفسية :

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من (30) عاملة وذلك

بحساب معامل الارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (08) : يوضح معامل الارتباط أبعاد استبيان الصحة النفسية.

معامل ارتباط بيرسون	الفقرات
بعد الضيق النفسي	
0.491**	01
0.617**	02
0.570**	03
0.592**	04
0.562**	05
0.751**	06
بعد الاعتراف المهني	
**0.642	07
**0.619	08
*0.458	09
0.778**	10
**0.598	11
**0.730	12
**0.672	13
0.298	14
*0.368	15
0.284	16
بعد نقل العمل	
0.395*	17
0.394*	18
0.157	19
0.021	20

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية

0.532**	21
0.488**	22
0.216	23
0.086	24
0.420*	25
بعد الدعم الاجتماعي	
**0.832	26
0.712**	27
0.617**	28
0.574**	29
0.736**	30
0.522**	31
0.708**	32
0.839**	33
0.692**	34

*توجد دلالة عند 0.05

** توجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائيا ماعدا الفقرات (14، 16، 20، 16، 24، 23)

الجدول رقم (09) : معامل ارتباط الأبعاد الاستبيان الصحة النفسية وقيمة بيرسون.

الأبعاد	قيمة بيرسون
الضيق النفسي	0.307
الاعتراف المهني	0.834**
ثقل العمل	0.142
الدعم الاجتماعي	0.839**

* يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

2.1.6- صدق استبيان الضغط المهني :

قامت الباحثة بحساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من (30) عاملة وذلك بحساب معامل ارتباط بيرسون باستعمال الحزمة الإحصائية (SPSS) كما هي موضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (10) : يوضح معامل ارتباط أبعاد استبيان الضغط المهني.

* توجد دلالة عند 0.05

** توجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائياً.

معامل ارتباط بيرسون	الفقرات
بعد الأجرة	
0.830**	01
0.827**	12
بعد المسؤولية	
0.306	02
0.481**	08
0.583**	10
0.688**	17
0.580**	19
0.637**	21

الفصل الرابع: الاجراءات المنهجية

الظروف الفيزيائية	
0.726**	03
0.370*	06
0.589**	11
0.784**	14
0.843**	18
بعد علاقات العمل	
0.678**	04
0.528**	07
0.934**	13
بعد التكوين	
0.815**	05
0.721**	15
بعد عبء العمل	
0.658**	09
0.698**	16
0.638**	20

*يوجد دلالة عند 0.05

** يوجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائيا ماعدا الفقرة (02)

الجدول رقم (11) : معامل ارتباط أبعاد استبيان الضغط المهني و قيمة بيرسون.

الأبعاد	قيمة بيرسون
ضغط الأجرة	0.179
ضغط المسؤولية	0.845**
ضغط الظروف الفيزيائية	0.819**
ضغط علاقات العمل	0.677**
ضغط التكوين	0.623**
ضغط عبء العمل	**0.839

*توجد دلالة عند 0.05

**توجد دلالة عند 0.01

جميع الفقرات دالة إحصائيا ماعدا الفقرة(02)

1.2.6- ثبات استبيان الصحة النفسية :

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرومباخ (a) Alpha cronbach وذلك

باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (23)، حيث تم حساب ثبات

الصحة النفسية للأبعاد و الاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (12) :يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الصحة النفسية.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
الضيق النفسي	06	0.631
الاعتراف المهني	10	0.739
ثقل العمل	09	0.204
الدعم الاجتماعي	09	0.863
استبيان الكلي	34	0.772

يبين الجدول رقم (12) قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ بالنسبة لأبعاد استبيان الصحة النفسية حيث تتراوح ما بين (0.20) كحد أدنى و(0.86) كحد أقصى، و هي قيمة مقبولة، بينما كانت منخفضة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرومباخ التي بلغت (0.77)

2.2.6- ثبات استبيان الضغوط المهنية :

قامت الباحثة بحساب ثبات الاستبيان بطريقة ألفا كرومباخ (a) Alpha cronbach وذلك باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) الإصدار رقم (23)، حيث تم حساب ثبات الضغط المهني للأبعاد و الاستبيان الكلي كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (13) :يبين قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ لأبعاد الضغط المهني.

الأبعاد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرومباخ
ضغط الأجرة	02	0.543
ضغط المسؤولية	06	0.543
ضغط الظروف الفيزيائية	05	0.707
ضغط علاقات العمل	03	0.569
ضغط التكوين	02	0.311
ضغط عبء العمل	03	0.370
الاستبيان الكلي	21	0.826

يبين الجدول رقم (13) قيمة معاملات ثبات ألفا كرومباخ بالنسبة لأبعاد استبيان الضغط المهني، حيث تتراوح ما بين (0.31) كحد أدنى و(0.56) كحد أقصى، وهي قيمة مقبولة، بينما كانت مرتفعة بالنسبة لقيمة معامل ألفا كرومباخ التي بلغت (0.82) مما يبين تناسق فقرات الاستبيان و تمتعه بدرجة جيدة من الثبات.

ثانيا : الدراسة الأساسية :

تمهيد:

تناولت الباحثة فيما يلي مدة الدراسة الأساسية، و مجالها الجغرافي، و منهج الدراسة الأساسية، و مجتمعها و عينتها، و خصائص عينة الدراسة، وكذلك التأكد من صدق وثبات أدوات الدراسة للمرة الثانية بعدما تم حسابها في الدراسة الاستطلاعية وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

1. مدة الدراسة الأساسية :

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية من يوم 18 فبراير 2023 إلى غاية 26 ماي 2023.

2. المجال الجغرافي للدراسة الأساسية :

- لقد تم إجراء الدراسة الأساسية بنفس المؤسسة التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية و هي المؤسسة الاقتصادية نفضال وهران الكائنة بحي الضاية.

3. منهج الدراسة :

- استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، انطلاقا من طبيعة الدراسة و البيانات المراد الحصول عليها لمعرفة طبيعة مستوى الصحة النفسية والضغط المهني من وجهة نظر العاملات بالمؤسسة الاقتصادية نفضال.

4. عينة الدراسة :

اشتملت عينة الدراسة الأساسية على (72) عاملة من إطار علوي، و إطارات، و متحكمين، و منفدين، تم اختيارهم بطريقة العينة المقصودة البسيطة في مختلف مصالح المؤسسة الاقتصادية، حيث تم توزيع المقاييس على (72) فردا، وتم استردادها من جميع أفراد العينة.

5. مواصفات عينة الدراسة :

توضح الجداول خصائص عينة الدراسة الأساسية كالتالي :

الجدول رقم (14) : توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير السن

النسبة المئوية	تكرارات	الفئات
19.7%	14	من 25 إلى 35 سنة
48.6%	35	من 35 إلى 45 سنة
31.9%	23	أكثر من 45 سنة
100%	72	الاستبيان الكلي

يوضح الجدول رقم (14) أن أغلبية العينة تتراوح أعمارهم من 35 إلى 45 سنة، حيث بلغت نسبتها (48.6%)

الجدول رقم (15) : يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الحالة المدنية

النسبة المئوية	تكرارات	الفئات
19.4%	14	عزباء
70.8%	51	متزوجة
5.6%	4	مطلقة
4.2%	3	أرملة
100%	72	الاستبيان الكلي

من خلال الجدول رقم (15) يتضح أن (19.4%) من أفراد العينة عزباء، و(70.8%) متزوجة، و(5.6%) مطلقة، و(4.2%) أرملة.

الجدول رقم (16) : يبين توزيع عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة المهنية

النسبة المئوية	تكرارات	الفئات
4.2%	3	إطار علوي
63.9%	46	إطار
2.8%	15	متحكم
11.1%	8	منفذ
100%	72	الاستبيان الكلي

يمثل الجدول رقم (16) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الدرجة المهنية حيث تمثل نسبة إطار علوي (4.2%)، في حين بلغت نسبة الإطارات (63.9%)، أما بالنسبة للمتحكمين (2.8%)، وأما نسبة المنفذين بلغت (11.1%).

الجدول رقم (17) : يبين توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة المئوية	تكرارات	الفئات
2.8%	2	ابتدائي
11.1%	8	متوسط
15.3%	11	ثانوي
70.8%	51	جامعي
100%	72	الاستبيان الكلي

يوضح الجدول رقم (17) توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب المستوى الدراسي، حيث أن المستوى الابتدائي جاء بنسبة (2.8%)، وبلغت نسبة المستوى المتوسط (11.1%)، وبلغت نسبة المستوى الثانوي (15.3%)، أما نسبة المستوى الجامعي بلغت (70.8%)

الجدول رقم (18) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الأقدمية

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الأقدمية
7.559	15.99	

يوضح الجدول رقم(18) متوسط الأقدمية في العمل لعينة الدراسة الأساسية، حيث بلغ المتوسط الحسابي(15.99) والانحراف المعياري(7.559)حيث كانت أدنى قيمة 1 سنة و أعلى قيمة32 سنة.

6. أدوات الدراسة الأساسية :

استخدمت الباحثة استبيانين لجمع المعلومات الخاصة بالدراسة الأساسية، و تمثلت أداة الدراسة في استبيانين الصحة النفسية و الضغط المهني، تم التأكد من ثبات و صدق الاستبيانين بطرق مختلفة.

يضم استبيان الصحة النفسية أربع أبعاد بعد الضيق النفسي، بعد الاعتراف المهني، بعد ثقل العمل، بعد الدعم الاجتماعي ويقابل كل فقرة سلم ليكرت ذو أربعة درجات، الدرجة(1) المعبرة عن "أبدا"، و الدرجة(2) المعبرة عن "أحيانا"، و الدرجة(3) المعبرة عن "غالبا"، و الدرجة (4) المعبرة عن "دائما"

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

استخدمت الباحثة في معالجة بيانات الدراسة الأساسية الأساليب الإحصائية المناسبة للفرضيات المقترحة من خلال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الإصدار رقم (23)، وذلك على النحو التالي :

- التكرارات و النسب المئوية : لحساب مواصفات أفراد عينة الدراسة.
- معامل ارتباط بيرسون : تم استخدامه لحساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان.
- معامل ألفا كرومباخ : تم استخدامه لحساب ثبات الاستبيانين.
- اختبار "ت" (T test) لعينة واحدة : للكشف عن مستوى الصحة النفسية و مستوى الضغط المهني لأفراد عينة الدراسة.

الفصل الخامس:

عرض النتائج

ومناقشتها

تمهيد:

بعدما تطرقت الباحثة في الفصل السابق للإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، سوف نتناول في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة و تحليلها و تفسيرها من خلال قبول او رفض فرضيات الدراسة.

1. عرض نتائج :

1.1- عرض نتائج الفرضية الأولى :

تنص هذه الفرضية على: نتوقع وجود علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية والضغط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفال.

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام معامل الارتباط بيرسون (ر) لتحديد العلاقة بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفال، كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (19): يوضح معامل الارتباط بيرسون للمجموع الكلي لاستبيان الصحة النفسية للمجموع الكلي لاستبيان الضغوط المهنية.

معامل ارتباط بيرسون	الضغوط المهنية	(ر) الجدولية	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الصحة النفسية	-0.526	0.301	70	دال عند 0.01

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائياً بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية، حيث كانت قيمة (ر) المحسوبة -0.526 أكبر من قيمة (ر) الجدولية 0.301 و هي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 70

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

وعليه نقبل فرض البحث الذي يشير إلى وجود علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية والضغط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال.

2.1- عرض نتائج الفرضية الثانية :

تنص هذه الفرضية على: نتوقع ارتفاع مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال.

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار ت (t) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (20) : يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان الصحة النفسية.

الدرجة الكلية	حجم العينة	متوسط الحسابي للأفراد	الانحراف المعياري	الفرق بين متوسط الأفراد ومتوسط الفرضي	المتوسط الفرضي لاستبيان الصحة النفسية: 70			مستوى الدلالة
					قيمة "ت"	درجة الحرية	دلالة المعنوية	
الصحة النفسية	72	79.25	9.741	9.25	8.075	71	0.000	دال عند 0.05

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان الصحة النفسية بلغت 79.25 وأنها أعلى تماماً من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا الاستبيان و المقدرة بـ : 70 وبناء عليه يمكن القول أن مستوى الصحة النفسية أعلى من المتوسط أي مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، و هذا ما أكدته قيمة ت (t) بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت 8.075 وهي قيمة موجبة " أي أن الفرق لصالح المتوسط الحسابي للأفراد " كما أنها جاءت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05، ومنه تم قبول الفرضية الثانية التي تنص على ارتفاع مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال.

3.1- عرض نتائج الفرضية الثالثة :

تنص هذه الفرضية على: نتوقع انخفاض مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال.

ولاختبار هذه الفرضية، قامت الباحثة باستخدام اختبار ت (t) لعينة واحدة للكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (21): يوضح الفرق بين المتوسط الحسابي لأفراد العينة والمتوسط الفرضي لاستبيان الضغوط المهنية

مستوى الدلالة	المتوسط الفرضي لاستبيان الضغوط المهنية: 50			الفرق بين متوسط الأفراد ومتوسط الفرضي	الانحراف المعياري	متوسط الحسابي للأفراد	حجم العينة	الدرجة الكلية
	دلالة المعنوية	درجة الحرية	قيمة ت "					
دال عند 0.05	0.000	71	-8.511	-9.125	9.097	40.88	72	الضغوط المهنية

نلاحظ من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان الضغوط المهنية بلغت 40.88 وأنها أدنى تماما من قيمة المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا الاستبيان والمقدرة ب : 50 وبناء عليه يمكن القول أن مستوى الضغوط المهنية منخفض لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة ت (t) بالنسبة للعينة الواحدة التي بلغت -8.511 وهي قيمة سالبة " أي أن الفروق لصالح المتوسط الحسابي للأفراد " كما أنها جاءت دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05، ومنه تم قبول الفرضية الثانية التي تنص على انخفاض مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

2. مناقشة النتائج

1.2- مناقشة نتائج الفرضية الاولى

أظهرت نتائج هذه الفرضية وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال وهران حيث بلغت قيمة (ر) المحسوبة (-0.526) و هي قيمة سالبة أكبر من قيمة (ر) الجدولية (0.301)، دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.01 و درجة حرية 70 و هذا يعني أن هناك علاقة ارتباطية بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال.

اتفقت هذه النتائج مع ما جاءت به نتائج دراسة (بختي، حابا الله. 2018) التي توصلت في دراستها إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين الاستبيان الكلي للضغوط المهنية و الاستبيان الكلي للصحة النفسية مع وجود ارتباطات لدى بعض الأبعاد.

- و تتقف أيضاً مع ما جاءت به دراسة (شاعة، 2015) التي أشفرت على ارتباط عكسي بين الضغوط النفسية و الصحة النفسية.

و اتفقت كذلك مع ما جاءت به دراسة (يحياوي، 2018) التي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً بين درجة الضغوط المهنية ودرجة الصحة النفسية لدى العينة الإجمالية للمدرسات المتزوجات و لدى عينة كل طور تعليمي.

2.2- مناقشة نتائج الفرضية الثانية

أظهرت نتائج هذه الفرضية ارتفاع مستوى الصحة النفسية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال حيث بلغت قيمة ت (t) المحسوبة بالنسبة للعينة الواحدة (8.075) وهي قيمة موجبة بمعنى أن مستوى الصحة النفسية مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان الصحة النفسية الذي بلغ (79.25) أي أنه أعلى تماما من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا الاستبيان و المقدر ب (70) و هذا يعني أن عاملات مؤسسة نפטال وصفوا أنفسهم بأنهم يتمتعون بصحة نفسية مرتفعة. اتفقت هذه النتائج مع ما جاءت به نتائج دراسة (نميش، 2021) التي أشارت إلى وجود مستوى مرتفع من الصحة النفسية لدى أفراد عينة الدراسة.

وتتفق أيضا مع نتيجة دراسة (دودو، 2021) التي توصلت إلى أن مستوى الصحة النفسية لدى العاملين بمهنة التمريض في ظل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19) أعلى من المتوسط على استبيان الصحة النفسية.

3.2- مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

أظهرت نتائج هذه الفرضية انخفاض مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نפטال حيث بلغت قيمة ت (t) المحسوبة بالنسبة للعينة الواحدة (-8.511) وهي قيمة موجبة بمعنى أن مستوى الضغوط المهنية منخفض لدى أفراد عينة الدراسة، و هذا ما أكدته قيمة المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على استبيان الضغوط المهنية الذي بلغ

الفصل الخامس: عرض النتائج ومناقشتها

(40.88) أي أنه أدنى تماما من المتوسط الفرضي الذي يفرضه هذا الاستبيان و المقدره ب

(50) و هذا يعني أن النساء العاملات بمؤسسة نفضال وصفوا أنفسهم بأنهم يتمتعون بضغط

مهني منخفض.

اختلفت هذه النتائج مع ما جاءت به نتائج دراسة (بن حامد، 2018) التي أشارت إلى

مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم المتوسط، وعلاقتها

ببعض المتغيرات الديمغرافية، كالجنس والأقدمية المهنية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج

التالية مستوى الضغوط المهنية متوسط.

الخاتمة

تندرج هذه الدراسات ضمن الدراسات النفسية والإدارية عالجت موضوع الصحة النفسية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال بولاية وهران، وهذا الموضوع قد يكون من أحد الأسباب المهمة في فشل نظامنا الإداري. بصفة عامة باعتباره خلا و معوقا يواجه و يمس أهم عنصر فيه و هو المرأة العاملة.

هدفت دراستي إلى البحث في العلاقة بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية و معرفة مستوى الصحة النفسية ومستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال بولاية وهران.

ولتحقيق أهداف الدراسة قمت بتطبيق استبيان الصحة النفسية و استبيان الضغوط المهنية، حيث تم تقسيم الصحة النفسية إلى 04 أبعاد ارتباط البعد الأول بالضيق النفسي و البعد الثاني الاعتراف المهني و البعد الثالث ثقل العمل و البعد الرابع الدعم الاجتماعي، وكذلك قسمنا الضغوط المهنية إلى 06 أبعاد البعد الأول ضغط الأجرة و البعد الثاني ضغط المسؤولية و البعد الثالث الظروف الفيزيائية و البعد الرابع علاقات العمل و البعد الخامس التكوين و البعد السادس عبء العمل.

بينت النتائج التي أفرزتها الدراسة بوجود علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائيا بين الصحة النفسية و الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

كما توصلت الدراسة إلى النتائج تؤكد على ارتفاع في مستوى الصحة النفسية، وكذلك انخفاض في مستوى الضغوط المهنية لدى النساء العاملات بمؤسسة نفضال.

التوصيات والاقتراحات

بناء على ما توصلت إليه الدراسة الحالية يمكن أن نسدي التوصيات التالية:

- إعطاء أهمية خاصة للمرأة العاملة وفي مقدمتها التي تزاوُل مهامها في مجال الإدارة كتخفيف الحجم الساعي أو تمكينها من بعض الامتيازات التي تسهل عليها مهامها المتعددة.
- تقنين ظروف العمل بما يجعلها في حماية عما تعترضه من مشاكل تحد من الإخلال بمهامها داخل وخارج البيت.
- معاودة البحث في العلاقة بين مستوى الصحة النفسية ومستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة و لما لا عينات أخرى.
- توفير الحواز المادية و المعنوية للعاملات وتهيئة الظروف الفيزيقية.
- العمل على تقليل الضغوط المهنية والإدارية على العاملات.
- محاولة كشف وإزالة العوائق والعقبات التي تعرقل مسارهم المهني.
- إقامة برامج إرشادية تخفف من شدة الضغوط التي يعاني منها العاملات.

قائمة

المصادر والمراجع

1. المطيري، معصومة سهيل. (2005). الصحة النفسية "مفهومها اضطراباتها". (ط1). عمان-الأردن.. مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع.
2. منظمة الصحة العالمية.(2005). تعزيز الصحة النفسية "المفاهيم البيانات المستجدة الممارسة، التقرير المختصر/منظمة الصحة العالمية "المكتب الإقليمي لشرق المتوسط"، شركة تشوسكي. القاهرة.
3. الحسين. (2002). أسس و مبادئ في الصحة النفسية. (ط1). دار الوفاء الدنيا الطباعة والنشر.
4. سري. (2000). مقومات الصحة. (ط1). الإسكندرية- مصر.. دار جرير للنشر والتوزيع.
5. زهران. (1997). الصحة النفسية والعلاج النفسي. (ط1). الإسكندرية- مصر.. دار الرجاء للطباعة و النشر.
6. كاملة شعبان، وتيم عبد الجابر. (1999). الصحة النفسية للطفل. (ط1). دار صفاء للنشر والتوزيع.
7. أشرف محمد، شريت عبد الغني وحلاوة ومحمد السيد. (2003). الصحة النفسية. (د.ط). بين النظرية و التطبيق. المكتب الجامعي الحديث.. الإسكندرية.
8. علي غزال عبد الفتاح، و حزم علي عبد الواحد. (2008). الصحة النفسية بين النظرية والتطبيق. (د.ط). الإسكندرية، المكتب الجامعي الحديث.
9. الدكتور العيسوي عبد الرحمان. (2004). كيفية التمتع بالصحة النفسية.(ط1).. لبنان. دار العربية بيروت
10. الدكتور القذافي رمضان. (2011). أساسيات الصحة النفسية. (د.ط). المكتب الجامعي الحديث.
11. الهابط محمد السيد. (د.س).دعائم الصحة النفسية. (د.ط). الإسكندرية.. المكتب الجامعي الحديث.
12. نميش، زوييدة. (2021).أبعاد جودة الحياة في العمل و انعكاساتها على الصحة النفسية لدى السلك الطبي والشبه الطبي، أطروحة دكتوراه. جامعة وهران02.. وهران.
13. حمدي، علي (2012). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل. (ط1). مصر دار الكتاب الحديث.
14. إيبو، علي نافع. (2019). الضغوط النفسية. مصر.. دار المعرفة الجامعية.

15. سعدي، عربية. (2017). العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على مستوى الرضى الوظيفي لدى أطباء القطاع العام، أطروحة دكتوراه، جامعة وهران.. وهران.
16. عكاشة، فحي محمود. (1999). علم النفس الصناعي. مصر.. مطبعة الجمهورية.
17. غانم، محمد حسن (2009). كيف تواجه الضغوط النفسية. القاهرة. السلسلة الطبية.
18. الغرير، أحمد وأبو أسعد، أحمد. (2009). التعامل مع الضغوط النفسية. (ط.1). عمان.. دار الشروق للنشر و التوزيع.
19. ماهر، أحمد. (1986). السلوك التنظيمي "مدخل بناء المهارات". مصر.. مطبعة الإشعاع الفنية.
20. العجايلية، يوسف. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر.. بسكرة.
21. النوايسة، فاطمة عبد الرحيم. (2011). الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة. (ط.1). عمان.. دار المناهج للنشر والتوزيع.
22. يحيوي، صفاء. (2018). أثر عمل المرأة على صحتها النفسية وعلى علاقاتها الأسرية. أطروحة دكتوراه. جامعة وهران-02- محمد بن أحمد وهران.
23. شاعة، حمزة. (2015). الضغوط النفسية و علاقتها بالصحة النفسية لدى معلمي المرحلة الابتدائية . مذكرة ماستر. جامعة محمد بوضياف. المسيلة.
24. دودو، صونيا. (2021). مستوى الصحة النفسية لدى العاملين بمهنة التمريض في ظل أزمة فيروس كورونا (كوفيد-19). مذكرة ماستر. جامعة محمد خيضر. بسكرة.
25. عدة العانس، وناس ليلي. (2018). أثر ضغوط العمل على الأداء الوظيفي. مذكرة ماستر. جامعة أكلي محند أولحاج. البويرة.

الملاحق

الملحق رقم 01

استبيان الصحة النفسية

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي، وذلك لإتمام شهادة الماستر في علم النفس العمل و التنظيم و الذي يدور موضوعها حول الصحة النفسية لدى النساء العاملات و علاقتها بالضغوط المهنية علما بأنه لا توجد إجابة صحيحة و أخرى خاطئة ، فلكل شخص طريقته الخاصة في الاستجابة لمواقف الحياة المختلفة. تأكدي بأن هذه المعلومات سرية و لن تستخدم في غير الغرض العلمي. أرجو الإجابة باختيار بديل واحد من بين البدائل المتاحة أمام كل عبارة و ذلك بوضع علامة (+) تحت البديل المناسب لإجابتك.

السن	<input type="checkbox"/> (من 25 إلى 35 سنة)	<input type="checkbox"/> (من 35 إلى 45 سنة)	<input type="checkbox"/> (أكثر من 45 سنة)
الحالة المدنية	<input type="checkbox"/> (متزوجة)	<input type="checkbox"/> (عزباء)	<input type="checkbox"/> (مطلقة) <input type="checkbox"/> (أرملة)
الدرجة المهنية	<input type="checkbox"/> (إطار العلوي)	<input type="checkbox"/> (إطار)	<input type="checkbox"/> (متحكم) <input type="checkbox"/> (منفذ)
المستوى الدراسي	<input type="checkbox"/> (ابتدائي)	<input type="checkbox"/> (متوسط)	<input type="checkbox"/> (ثانوي) <input type="checkbox"/> (جامعي)

.....الأقدمية

شكرا على تعاونكم

دائما	غالبا	أحيانا	أبدا	العبرة	
				أجد صعوبة في مواجهة مشاكل في العمل	01
				يجعلني عملي أفقد صبري	02
				يشعرني عملي بالقلق	03
				أشعر بالاستياء من عملي	04
				لدي رغبة في ترك العمل	05
				أجد صعوبة التركيز في عملي	06
				يهنئي زملائي عند قيامي بعمل جيد	07
				يعترف زملائي بمساهمتي في حسن سير العمل	08
				أشعر بأن زملائي يعيرونني الاهتمام	09
				ألتقى المؤازرة من طرف المسؤولين عندما أواجه مواقف صعبة في عملي	10
				ينصت رئيسي إلي عندما أحتاج التحدث معه عن العمل	11
				يبدى رئيسي لي الاعتبار عن طريق (القاء التحية التعاطف، الاهتمام اللطيف)	12
				يعترف رئيسي بقيمة عملي	13
				يعطيني رئيسي الحرية الكاملة للتصرف في مهامي	14
				لدي فرص الترقية في مؤسستي	15
				تقوم المؤسسة ببرمجة دورات تكوينية لتطوير مهاراتي	16
				يتطلب مني عملي تعلم أشياء جديدة باستمرار	17
				يتطلب عملي مستوى عالي من الكفاءة	18
				أعاني من الروتين في عملي	19
				لدي الفرصة لتطوير مهاراتي الشخصية في عملي	20
				يتطلب عملي السرعة في الأداء	21
				يتطلب عملي نشاطا ذهنيا كبيرا	22
				يطلبون مني في عملي القيام بمهام إضافية	23
				لدي الوقت الكافي للقيام بعملي	24
				يتطلب عملي التركيز بشدة لفترات طويلة	25
				يهتم رئيسي برفاهية الأفراد الذين هم تحت سلطته	26
				يبدى رئيسي اهتمامه لما أقول	27
				يتصرف رئيسي معي بشكل عدائي	28
				يسهل رئيسي عملية إنجاز المهام	29
				يشجعنا رئيسي على العمل الجماعي	30
				الأفراد الذين أعمل معهم يعيرونني اهتمام شخصي	31
				الأفراد الذين أعمل معهم لديهم مواقف عدائية اتجاهي	32
				الأفراد الذين أعمل معهم يشجعون العمل الجماعي	33
				يسهل الأفراد الذين أعمل معهم طريقة إنجاز المهام	34

الملحق رقم 02

استبيان الضغوط المهنية

العبرة	أبدا	أحيانا	غالبا	دائما
1				أجد أن الأجر الذي أتقاضاه ليس في مستوى الجهد المبذول
2				عملي يتطلب اليقظة والانتباه و السرعة اللازمة لتنفيذ الإجراءات
3				أشعر بالتدمر كون لا تتوفر الظروف الملائمة للعمل كالتدفئة و التهوية
4				أتعاون مع زملائي في كفاءات التعامل مع المشاكل التي تواجهنا في العمل
5				أجد أن التكوين الذي تلقينته كاف لإنجاز المهام بالشكل الصحيح
6				يزعجني أن أمارس مهامي في مكان غير نظيف
7				هناك بعض من زملاء العمل يسببون لي مشاكل مهنية
8				يحدث أن أجد صعوبة في التعامل مع حالات مرضية لأنني لم أتدرب عليها في التكوين
9				يزعجني أنه يتحتم علي القيام بعدة مهام في نفس الوقت وهو ما يؤدي بي إلى القيام بمهام على حساب الآخر
10				بالرغم من الجهود المبذولة إلا أنني أحصل على تقدير متدني من رؤسائي
11				الأدوات و الأجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة لأداء مهامي
12				أجد صعوبة في تلبية الحاجيات المادية بسبب أجرتي الشهرية
13				أعتقد بوجود نقص في الثقة بين زملاء العمل
14				أجد أن المصلحة لا تتوف على وسائل الوقاية اللازمة لعملي
15				أعتقد أن عدم قدرتي على أداء بعض المهام يعود إلى ضعف التكوين النظري الذي تلقينته قبل التوظيف
16				أجد ان مهمني مجهدة
17				أقوم بوظيفتي بالشكل الصحيح و في المقابل لا احصل على الاعتراف بذلك
18				شروط السلامة غير متوفرة بالشكل الكافي في مكان العمل
19				التقدير الذي احصل عليه يشجعني على القيام بمهام اضافية اخرى
20				اتلقى تعليمات متناقضة من رؤساء متعددين
21				بناء على تجربتي تراودني توقعات بالوقوع في مشاكل مهنية بسبب احتمال قيامي بمهام خارج اطار مهامي القانونية



1
District Carburant Oran
DPT AMG/Service RH & For.
N°.../2023

Oran le 05/02/2023

A

Mr Le Chef De Centre carburants Petit Lac Oran

Objet : Accueil stagiaire

Nous vous demandons de bien vouloir prendre en charge le stage pratique de :

M^{lle} BAAKIA Djamila

Spécialité : Psychologie

Thème à traiter : Psychologie du travail et organisation et gestion des ressources humaines.

Début de stage : 05/02/2023.

Fin de stage : 06/03/2023.

Salutations.


**LE CHEF DE DÉPARTEMENT AMG
S. BENELHADJ DJELLOUL**

