



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بن احمد-وهران-2 الجزائر  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم: علم النفس والأرطوفونيا



التخصص: علم النفس العيادي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر  
بعنوان:

الضغوطات المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى الاخصائي النفسي في  
الصحة العمومية

اشراف الاستاذ:

ا.موسي محمد

اعداد الطالبة :

حرمل أمال

الموسم الجامعي: 2023/2022



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد بن احمد-وهران-2 الجزائر  
كلية العلوم الاجتماعية  
قسم: علم النفس والأرطوفونيا



التخصص: علم النفس العيادي

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر  
بعنوان:

الضغوطات المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى الاخصائي النفسي في  
الصحة العمومية

اشراف الاستاذ:

ا.موسي محمد

اعداد الطالبة:

حرمل أمال

الموسم الجامعي: 2023/2022

## ملخص الدراسة

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار العينة بطريقة عشوائية ، باختيار عينة قوامها 77 أخصائي نفسي ذكور و بنات حيث كانت دراسة ميدانية في الصحة العمومية بولاية وهران ولتحليل هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، باستخدام أداتين تمثلت في مقياس الضغط المهني والصحة النفسية ، و الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية معامل الارتباط بيرسون، معامل ت للفروق وتمت المعالجة الإحصائية بتطبيق نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss25) ، أخيرا أسفرت النتائج على:

-وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغوطات المهنية و الصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية

- وجود فروق بين درجات مقياس الضغوطات المهنية والصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية حسب متغير الخبرة -الاقدمية-

- عدم وجود فروق بين درجات مقياس الضغوطات المهنية والصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية حسب متغير العمر-السن-

**الكلمات المفتاحية:** الضغط المهني ، الصحة النفسية.

## **Résumé de l'étude**

La présente étude visait à révéler la relation entre le stress au travail et la santé mentale chez un psychologue en santé publique, et pour atteindre les objectifs de l'étude, l'échantillon a été sélectionné de manière aléatoire, en choisissant un échantillon de 77 psychologues hommes et femmes, car il s'agissait d'une étude de terrain en santé publique dans l'état d'Oran, et pour l'analyse de cette étude on s'est appuyé sur l'approche descriptive, en utilisant deux outils représentés dans l'échelle du stress professionnel et de la santé mentale, et en s'appuyant sur les méthodes statistiques suivantes , le coefficient de corrélation de Pearson, les coefficients des différences et le traitement statistique a été effectué en appliquant le package statistique pour le système scientifique social spss25), résultats finalement obtenus sur

-Il existe une corrélation statistiquement significative entre les facteurs de stress professionnels et la santé mentale du spécialiste

Les psychologue en santé publique.

-Il existe des différences selon la variable d'expérience

-Il n'y a pas de différences selon la variable d'indice

**Mots clés** : stress professionnel, santé mentale.

## كلمة شكر

الحمد لله الذي وهبنا هذه القوة إلى مثل هذا الموضع والذي من خلاله أتقدم بالشكر الجزيل الى كل من

ساعدني في انجاز هذا العمل و اخص بالذكر

أستاذي المشرف " الأستاذ **موسي محمد ياسين** " معروفك دائم وخيرك لازل قائم شكراً لك أستاذي الفاضل

بيض الله وجهك يوم تبيض وجوه و تسود وجوه

وإلى أستاذي الفاضل الأستاذ **إحسان الهاشمي** " شكرا على كرمك و دعمك الدائم

كما أتقدم بالشكر لكل من الأخصائية النفسانية شبيبي أمينة و الأخصائية النفسانية بودو سميرة و

الأخصائي النفساني حمناش عبد القادر لكم كل الشكر والتقدير على جهودكم و تضحياتكم وعطائكم

التي لا تعد

و أتقدم بجزيل الشكر وكل آيات الامتنان لأساتذة قسم علم النفس وموظفيه وكذا طلبته الأعزاء وطالباته

الفضليات على عطائهم اللا محدود، وحسن تعاونهم معنا طيلة خمس سنوات كاملة لم نر فيها إلا العزيمة

القوية، وصدق النية، والبذل والعطاء

## إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى الذي أفتخر به

أمام الملء إلى أكبر داعم لي إلى سندي و عمودي الفقري إلى اعلى ما املك **والدي الغالي**

و إلى من حملتني وهنا على وهن، إلى صفاء القلب، ونقاء السريرة، ووفاء وولاء، و حنان وإحسان، تسليية

وتأسية، وغيث المكروب ونجدة المنكوب، وعاطفة الرجال، ومدار الوجدان. إلى أعظم أم في العالم

## أمي الغالية

أنا هنا بفضل جهودكم الجبارة أبشرا فقد أزهرت أرضكما التي تعبتم فيها سنين عسى كل أيامكم مزهرة يا

جننتي في الأرض

إلى شمسي التي لا تغيب إلى سندي و فخري **أخواتي الكريمات**

و إلى من جعلوني خالة أطفالي يا أجمل هدايا الخالق عز وجل لي ليليا إياد رهف فرح

و إلى قمر سمائي **أخي الغالي**

و إلى كل عائلتي **حرم** عائلة الخير و الكرم

و إلى الرفقة الصالحة **صديقاتي الغاليات**

و إلى كل من مد لي يد العون في مساري الدراسي

# أمال

الصفحة	الفهرس
	ملخص الدراسة
ا	شكر
ب	إهداء
ج	الفهرس
1	مقدمة
	الجانب النظري
	الفصل الأول. مدخل الدراسة
04	مشكلة الدراسة
05	فرضيات الدراسة
05	اهداف الدراسة
06	أهمية الدراسة
06	دواعي اختيار الموضوع
06	التعاريف الإجرائية
07	الدراسات السابقة
	الفصل الثاني: الضغوطات المهنية
10	مفهوم الضغوط لغة و اصطلاحا
11	تعريف الضغوط كمثير واستجابة
14	مفهوم الضغوط المهنية
13	لمحة تاريخية عن الضغوطات المهنية
16	علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى
19	النظريات المفسرة للضغوطات المهنية

26	عناصر الضغوط المهنية
28	أنواع الضغوط المهنية
32	مراحل الضغوط المهنية
33	مصادر ضغوط العمل
49	أثار الضغوط المهنية
53	أساليب مواجهة الضغوط المهنية
57	خلاصة
<b>الفصل الثالث: الصحة النفسية</b>	
تمهيد	
61	مفهوم علم الصحة النفسية
62	مفاهيم الصحة النفسية
64	التوافق النفسي والاجتماعي
65	التوافق والصحة النفسية
69	مستويات الصحة النفسية
70	مناهج الصحة النفسية
72	أهمية الصحة النفسية
74	العوامل المؤثرة في الصحة النفسية
75	خلاصة
<b>الجانب التطبيقي</b>	

	<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>
77	تمهيد
77	منهج الدراسة
77	الدراسة الاستطلاعية
77	حدود الدراسة الاستطلاعية
78	الدراسة الأساسية
79	عينة الدراسة
79	أداة الدراسة
83	المعالجة الإحصائية
	<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة النتائج</b>
85	اختبار الاعتدالية
85	عرض ومناقشة الفرضية العامة
87	عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الأولى
89	عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية
90	خاتمة
91	توصيات واقتراحات
92	قائمة المصادر والمراجع
96	الملاحق

## المقدمة

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان في العصر الحديث ظاهرة جد خطيرة ولها تأثير على كثير من جوانب الفرد والمجتمع، تكاليف باهظة من الأمراض والاضطرابات والمشكلات التي تترافق معها. ورغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها فإن العمل يظل هو أحد أهم هذه المصادر وأخطرها كذلك، حيث أن العمل هو السبيل الأهم لرفاهية الفرد ورخاءه ومن ثم فإن الضغوط التي يتعرض لها الفرد لا يقتصر تأثيرها عليه وحده وإنما يشمل المؤسسة بها ويمتد بعد ذلك إلى المجتمع بأسره، ومن المؤسسات التي تتعرض للضغوط المهنية بكثرة الصحة العمومية ونخص بالذكر الأخصائي النفسي حيث أن هذا الأخير يعمل على تقييم الصحة النفسية للمرضى وتشخيص الاضطرابات النفسية والعلاج، من خلال توفير الدعم العاطفي والنفسي والمشورة للأفراد الذين يعانون من الاضطرابات النفسية، ولهذا فعمله الإنساني الشاق و الضغوطات المهنية المستمرة إلى الإجهاد والإرهاق النفسي يؤدي به إلى انخفاض الحالة المزاجية والإحباط والانفصال الاجتماعي. لذلك ، من المهم أن يقوم الأخصائي النفسي بتوفير الدعم الذاتي والعناية الذاتية والاسترخاء والتحول بين المهام اليومية للمساعدة في تقليل الضغوطات المهنية، تتطلب هذه الضغوطات العديد من المهارات النفسية والاجتماعية للتعامل معها بشكل فعال وبالتالي لا تأثر على صحته النفسية .وهذا ما سيوضحه هذا البحث المتواضع من أسباب الضغوطات المهنية إلى الاستراتيجيات الوقائية للحفاظ على الصحة النفسية و منه تم تقسيم هذه الدراسة إلى 5 فصول جاءت على النحو الآتي

الفصل الأول باعتباره مدخلا للدراسة و الذي يحتوي على مشكلة الدراسة الفرضيات و الاهداف مرورا بالأهمية و دواعي اختيار الموضوع ثم التعاريف الإجرائية و الدراسات السابقة .

الفصل الثاني و الذي جاء تحت عنوان الضغوطات المهنية و الذي يحتوي على تعريف الضغوطات

أسبابها و إستراتيجية مواجهتها

الفصل الثالث المعنون بالصحة النفسية و الذي يحتوي على تعريف الصحة النفسية و أهدافها و أهميتها

و أخيرا العوامل المؤثرة على الصحة النفسية

أما بالنسبة للجانب التطبيقي فهو يحتوي على فصلين :

الفصل الرابع: هو خاص بإجراءات الدراسة الميدانية،تم التطرق فيها لذكر المنهج المستخدم،

ثم الدراسة الاستطلاعية والأساسية مع ذكر الحدود المكانية والزمنية لهما،بالإضافة إلى عينة

وأداة الدراسة،وخصائصها السيكومترية المتمثلة في مقياس الضغط المهني والصحة النفسية،

وذكر المعالجة الإحصائية.

الفصل الخامس: في هذا الفصل تم التعرض إلى عرض النتائج مع المناقشة والتفسير ليتم في

الأخير التطرق إلى استنتاج عام الذي هو بمثابة ملخص عام لها توصلنا فيه إلى نتائج ثم قمنا

بتقديم بعض التوصيات والاقتراحات

## الفصل الاول: مدخل الدراسة

-مشكلة الدراسة

-فرضيات الدراسة

-أهداف الدراسة

-أهمية الدراسة

-دواعي اختيار الموضوع

-التعاريف الاجرائية

- الدراسات السابقة

## 1-مشكلة الدراسة

يعد موضوع الضغوطات المهنية من المواضيع الحديثة نسبيًا في أدبيات الفكر الإداري الحديث، إذ بدأ يظهر بشكل واضح وجدير بالدراسة بعد حدوث التطورات الراهنة في نواحي الحياة العملية المختلفة، وتعد المستشفيات كأى تنظيم آخر ربما أكثر خاصة عندما يكون المناخ التنظيمي فيها غير ملائم من أكثر التنظيمات التي يشعر الموظف بها بضغط مهني يرهقه نفسيا وجسديا، مما يجعله غير راض، وتصبح علاقته بالمؤسسة وولاءه لها على المحك، إذ يتجسد ذلك في غياب التحفيز لديه، والغيابات المتكررة من أجل العمل بمؤسسات أخرى بطريقة موازية وغير شرعية، وتدني المردودية والخدمات المقدمة.

إن للمستشفيات العمومية دورا بارزا في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وذلك نظرا لمساهمتها في تقديم الخدمات العلاجية، الوقائية و الإجتماعية لأفراد المجتمع، وبالتالي النهوض بصحتهم، يتكون فريق الصحة من عدة أفراد موزعين حسب الاختصاصات يعملون ضمن برامج الصحة العامة محضرة مسبقا، بهدف دراسة وتخطيط الأعمال التي تستهدف الكشف عن المشاكل الصحية ومعالجته، وبالإضافة إلى الخدمات الصحية، و يقوم المختص النفسي العيادي بدور فعال سواء من ناحية الفحص النفسي أو الكشف المبكر عن المشاكل النفسية التي يمكن أن تظهر والتكفل بها فالأخصائي النفسي له دور حيوي وأساسي في الرعاية الصحية النفسية، وهناك أعداد كبيرة تعمل في مجالات ووحدات الصحة العامة مثل المستشفيات والعيادات النفسية ومراكز رعاية الأمومة والطفولة ومراكز رعاية الصحة المدرسي. ويطلق على الأخصائي النفسي الذي يعمل في المجال الصحي أخصائي نفسي ويتركز عمله في حل المشاكل النفسية التي تؤثر اضطراباتها في فاعلية برامج الصحة العامة، نتيجة ترابط الجوانب النفسية مع الجوانب الاجتماعية في المحافظة على الناحية البدنية في صحة الإنسان، يقوم الأخصائي النفساني في الصحة العمومية بتوجيه الخدمة النفسية من خلال التكفل النفسي المباشر للمرضى أو ذوي الاحتياجات الخاصة بالمساعدة في تشخيص المشكلة المتعلقة بالصحة النفسية ودراسة أسبابها والمساعدة في علاجها من خلال الرعاية الصحية و كذا القيام بتقصي الاضطرابات النفسية الممكن حدوثها من أجل التكفل بها شخصيا من قبل المختص النفسي أو من خلال عرضها على أخصائي نفسي خاص بالأرطوفونيا أوالمختص المدرسي إذا كان الأمر يتعلق بمشكلات التحصيل الدراسي أو صعوبة التعلم والمشاركة في البحوث الميدانية التي تهتم بالصحة النفسية، في مجال التكوين المستمر للعاملين بمجال الصحة وقد حدد المرسوم التنفيذي الذي يتضمن القانون الأساسي رقم 91 111 مؤرخ في 12 شوال عام 1411 الموافق 27 أبريل سنة 1991 مهام الأخصائي النفسي العيادي و أشارت المادة من نفس المنشور الأخصائيين

في علم النفس العيادي يشتمل على رتبتين وهما رتبة أخصائي في علم النفس العيادي التابع للصحة العمومية. ورتبة أخصائي رئيسي في علم النفس العيادي التابع للصحة العمومية. وتحدد المادة 18 من المرسوم مهام الأخصائيين في علم النفس العيادي التابعين للصحة العمومية، والمتمثلة في إجراء اختبارات بسلوكية والقيام بتشخيص وتنبؤات بسلوكية تم بالتوجيهات، بالإضافة إلى مساعدات بسلوكية توجيه، إرشادات، مرافقات للمصاب بمرض خطير، تحضيرات بسلوكية للعمليات الجراحية) وأضافت المادة 20 من نفس المرسوم وظيفة أخرى وهي وظيفة المختص النفسي الممتاز و هي الترقية التي استحدثت مؤخرًا والتي تخص المختص النفسي الرئيسي بعد إكماله عشر (10) سنوات من الخدمة في هذا المنصب و بناء على هذا العرض المقترض عن الصحة عموماً والنفسية خصوصاً من خلال توضيح أهمية الأخصائي النفسي فيها والمهام المخولة إليه كما هي في المراسيم الوزارية والبحوث النظرية تتبادر إلينا الإشكالية العامة الآتية هل توجد علاقة إرتباطية بين الضغوطات المهنية و الصحة النفسية عند الأخصائي النفسي في الصحة العمومية ومنه تتفرع مجموعة من الإشكاليات الجزئية التالية:

هل توجد فروق بين درجات مقياس الضغوطات المهنية والصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية حسب متغير الخبرة -الاقدمية-؟  
- هل توجد فروق بين درجات مقياس الضغوطات المهنية والصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية حسب متغير العمر-السن-؟

## 2-الفرضيات:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير الاقدمية  
-توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير السن

## 3- أهداف الدراسة:

تمثلت الدراسة في البحث عن العلاقة بين الضغوطات المهنية والصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية  
البحث عن الفروق حسب متغير الاقدمية  
الكشف عن الفروق لصالح متغير السن

**3- أهمية الدراسة:**

تستمد هذه الدراسة أهميتها بداية من كون موضوعها موضوع الساعة مع ما أصبح الأخصائي النفسي يعيش ضغوط مهنية كثيرة تواجههم في بيئات العمل وكيف أن هذه الضغوط أصبح لها تأثير واضح وملحوس على الصحة النفسية وما لذلك إنعكاسات كثيرة لدى هؤلاء الأخصائيين. وتقوم هذه الدراسة بإعطاء نظرة واسعة عن أهم مصادر وأسباب الضغوط المهنية بالنسبة للأخصائي النفسي، ناهيك عن توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع هذه الضغوط ومحاولة التغلب أو الحد منها لزيادة فاعلية الأداء لموظفيهم وزيادة مستوى إنتاجيتهم بأقل ما يمكن من الجهد والخسارة كما تتجلى أهمية هذه الدراسة في أهمية الفئة المبحوثة حيث أن أغلب الدراسات إنصبت على فئة الممارسين النفسيين ذوي خبرة كبيرة في حين أن هذه الفئة عرضة وتأثر بهذه الضغوط، وتحديد الآثار التي سوف تخلفها هذه الضغوط على الصحة النفسية وصولاً إلى توصيات لتجنب الضغوط المهنية التي سوف تنعكس سلباً على أدائهم. إلقاء الضوء على الأخصائي النفسي ومهنته والمشاكل التي يتعرض لها من حيث الأهمية، الحدة، التفاعل داخل المؤسسات الاستشفائية محاولة الإسهام في رفع مستوى الرضا عن العمل، مما يؤدي إلى تحسين وتطوير وإيجابية الخدمات النفسية في المجال الطبي باعتبارها إحدى العناصر الأساسية. قد تقدم الدراسة اقتراحات مفيدة لتحسين بعض الجوانب السلبية التي قد تؤثر على الصحة النفسية لدى الأخصائيين النفسيين العاديين إيماناً منا بأن الرضا الوظيفي يحدد نجاح أي مؤسسة بحد كبير

**4- دواعي اختيار الموضوع:**

جاءت الدراسة الحالية من أجل تسليط الضوء على الأخصائي النفسي نظراً لدور مهنتهم الكبير في المجتمع حيث أن هذه المهنة إنسانية بحثة و في نفس الوقت مجهدة و شاقة. قلة البحوث والدراسات الميدانية في المجتمع الجزائري لفئة الأخصائي النفسي بالرغم من أنهم أكثر من يعانون من ضغوط مهنية تؤثر على صحتهم النفسية وذلك لصعوبة مهنتهم. الميل الشخصي لهذه المهنة والرغبة والفضول للتعرف عن قرب على مهام الأخصائي النفسي وماهي الصعوبات والضغوطات التي يواجهها..

**5- التعاريف الإجرائية:****5-1 الضغط المهني:**

هو مختلف المشاكل و الصعوبات التي يواجهها الأخصائي النفسي في الصحة العمومية سواء على مستوى العمل أو المصادر التي تساهم في زيادة الضغط و يظهر من خلال الدرجة التي يحصل عليها الأخصائي النفسي بعد إجابته على مجموع العبارات الواردة في إستمارة الضغط المهني

### 5-2 الصحة النفسية :

هي حالة إيجابية تتضمن قدرة الفرد على التكيف و التوافق النفسي لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية ويقاس بمقياس الصحة النفسية.

### 6-الدراسات السابقة:

#### 6-1-الدراسات العربية:

-دراسة سعود محمد النمر 1994:دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد و أهم المصادر المسببة لها و أهم الآثار الناجمة عنها حيث اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين وغير السعوديين حيث تم اختيارهم عشوائياً و تمثلت هذه العينة في خمسمائة عامل و استخدمت الاستبيان لجمع المعلومات حيث توصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في مستوى ضغوط العمل و توصلت هذه الدراسة أن الفئة الأقل في العمر هي الأكثر تعرض للضغوط

#### -دراسة حنان عبد الرحيم الأحمدى (2002):

تحت عنوان ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض إذ هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء و ذلك عن طريق توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها اتبعت الباحثة المنهج الوصفي إذ تم اختيار أفراد العينة عشوائياً حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 مئة طبيب في 7 مستشفيات و 3 مستشفيات خاصة بنسبة 16% من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على الاستبانة لجمع البيانات و قيس المتغيرات و النتائج المتوصله في هذه الدراسة وهي وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة بعض أفراد عينة الدراسة بلغت حوالي

41أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منه تصل 31% منه . - وجود أعراض نفسية بدرجة تصل أحيانا

إلى 25 % من إجمالي العينة بينه تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25

%من أفراد العينة مما يعد هذا الأخير مؤثرا على ارتفاع مستوى الضغوط. (حنان) عبدالرحيم الأحمدي :  
 ضغوط العمل لدى الأطباء ، المصادر والأعراض، مركز البحوث ، لرياض ، السعودية . (2002)  
 -دراسة شحان عبد الحميد (2006/2007) : (بعنوان علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات  
 السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط أجريت هذه الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط  
 بولاية المسيلة وهي دراسة ميدانية تدور اشكالياتها حول طبيعة العلاقة بين الضغط المهني و الاضطرابات  
 السيكوسوماتية الهدف منها هو تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني و الاضطرابات النفسية و  
 المهنية والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو الوصفي و تمثلت عينة الدراسة في 342 فرد مختارة بصفة  
 عشوائية وهي تعادل 11.33) من المجتمع الأصلي وقد استخدمت مجموعة من الأدوات في الدراسة  
 المقابلات و مقياس الضغط المهني أما النتائج المتوصله من هذه الدراسة فهي إثبات وجود علاقة بين  
 الضغوط و المصادر العلائقية و الاضطرابات السيكوسوماتية وكما أظهرت كذلك وجود تكرار للمصادر  
 العلائقية لضغط المهني و بالتالي كان الارتباط موجبا بين الضغط و الاضطرابات السيكوسوماتية  
 -دراسة عبد الخالق عبير و رحموني فطيمة 2022 تحت عنوان الضغط النفسي وعلاقته بالصحة  
 النفسية لدى أعوان الحماية المدنية : حيث هدفت الدراسة إلى الكشف عن علاقة الضغط النفسي بالصحة  
 النفسية لدى أعوان الحماية المدنية ، و تم اختيار العينة بطريقة عشوائية ، باختيار عينة قوامها 72 عون  
 حماية من بينهم 15 إناث و 57 ذكور حيث كانت دراسة ميدانية في قطاع الحماية المدنية بولاية وهران  
 ، ولتحليل هذه الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي باستخدام أداتين تمثلت في مقياس الضغط  
 النفسي والصحة النفسية و الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية معامل الارتباط بيرسون، معامل ت  
 لفروق وتمت المعالجة

الإحصائية بتطبيق نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( spss25 ) ، أسفرت النتائج على وجود  
 علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغوطات النفسية و الصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية ، عدم  
 وجود فروق حسب متغير الجنس و عدم وجود فروق حسب متغير الخبرة . و عدم وجود فروق حسب  
 متغير العمر.

## الفصل الثاني: الضغوطات المهنية

مفهوم الضغوط

مفهوم الضغوط المهنية

لمحة تاريخية عن الضغوطات المهنية

علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى

النظريات المفسرة للضغوطات المهنية

أثار الضغوط المهنية

أساليب مواجهة الضغوط المهنية

خلاصة

**تمهيد :**

تعد دراسة الضغوطات المهنية من الموضوعات المهمة التي مازالت تتصدر المراكز الأولى في البحوث النفسية والشخصية . فنحن نعيش في عصر محفوف بتغييرات سياسية واقتصادية وثقافية، لها تأثيرها المباشر على الكائن البشري، فتزيد من معادلات الضغط التي بدورها ترفع من معدلات الاضطرابات النفسية والجسمية لتحول دون توافقا لفرض سليم، فتؤثر تأثيرا جوهريا على شخصيته مما يؤدي إلى خلل في احد الأجهزة المهمة في شخصيته ولعل منها الصحة النفسية

**1- مفهوم الضغط:**

-لغة: في اللغة العربية نجد في عدة معاني لمصطلح الضغط، فنقول ضغطه ضغطا، أي غمزه إلى شئ كالحائط، ويقال ضغط الكلام، أي بالغ في اختصاره وانجازه

جمعة سيد يوسف 2004

كما يشير الأصل اللغوي لكلمة الضغط، ضغطه، ضغطا بمعنى زحمة وعصره

هذا ويختلف معنى الضغط "stress" من مجال علمي لآخر، ففي مجال الطب نقول مثلا ضغط للدلالة على ما يحدثه الدم من أثر على جدران الأوعية الدموية، وفي مجال العلوم الطبيعية نقول مثلا الضغط الجوي للدلالة على النقل الذي يحدثه الهواء في نقطة معينة، وفي مجال الفيزياء يقصد بالضغط عموما كل قوة تسلط على جسم ما حتى يكسر أو يعصر أو يشوه )

جمعة سيد يوسف :2004 ص 6.

**- اصطلاحا:**

أما مفهوم الضغط فقد كانت محاولة عملية لتفسير الضغوط هي محاولات العالم والطبيب هانز سيلبي

"Hans selye" 1907 - 1982

والذي عرف الضغط بأنه استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين (محمد حسن حمادات ، 2007 :162).

ويعرفه عبد المنعم عبد الستار إبراهيم 1998 بأنه: أي تغيير داخلي أو خارجي من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة،(طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم، 2006 : 21) هي عبارة عن ردود فعل اتجاه المؤثرات المادية والنفسية المتمثلة في الخوف والاضطراب وزيادة ضغط الدم الارتباك حيث تعبر هذه الردود بعدم ارتياح الفرد في ذلك الموقف، كما يرى " هنري موارى " أن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيئي، أو لشخص، تيسر أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين. إن الإنسان يتعرض يوميا للضغط من مصادر متنوعة وعديدة، وخاصة تك الصادرة عن البيئة الخارجية التي يتواجد فيها الشخص.

(هارون توفيق الرشيدى، 1991 : 19 ).

عرفه لوثنانز : بأنه استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أ ونفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة.

كما عرفه بارن بأنه الاستجابة لمواقف الضاغطة للمسؤوليات والتهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة . ورغم تعدد وجهات النظر حول التعريف بمفهوم الضغوط إلا أنها لا تخرج عن ثلاث أسس رئيسية، إما التعريف على أساس المثير، أو على أساس الاستجابة أو على أساس التفاعل بين المثير والاستجابة.

-تعريف الضغوط كمثير:

يتبنى معظم علماء النفس تعريف الضغوط باعتبارها مثيرات، وهذه المثيرات الضاغطة هي في الغالب أحداث تفرض على الشخص، أو ظروف تتبع من داخل الشخص نفسه (مثل الجوع، أو الرغبة

الجنسية) كما تنشأ أيضا من الخصائص العصبية لديه. من هذا يمكن أن نعرف الضغوط بأنها الأحداث التي تفرض على الشخص وتلزمه أو تتطلب منه تكيفا فزيولوجيا أو معرفيا أو سلوكيا وتعرف الضغوط أيضا بأنها حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية. (جمعة سيد يوسف، 2004 :

(12)

### -تعريف الضغوط كاستجابة:

يعتبر "هانز سيللي" واحدا من الذين يعتبرون الضغوط استجابة للظروف البيئية ويتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة. و عرفها فونتانا الضغوط هي حالة تنتج عند ما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانات الشخصية للكائن الحي.

### أما "جرين برج وبارون Greenberg &Baron

فيعرفانها على أنها نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة (طه عبد العظيم حسين، حسين سلامة، عبد العظيم حسين 2006:22).

### - تعريف الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:

يرى بعض الباحثين أن تعريف الضغوط ينبغي أن يؤكد على العلاقة بين الفرد والبيئة أي بين المثيرات والاستجابات فالضغوط هي مرتبات عمليات التقدير لدى الفرد، وتقييم ما إذا كانت مصادر الفرد كافية للوفاء بالمتطلبات المفروضة عليه من البيئة أم لا ومن ثم فإن الضغوط تتحدد بمدى المواءمة بين الشخص والبيئة .

ويمكن تعريف الضغوط بأنها الحالة التي يدركها الكائن الذي يتعرض لأحداث أو ظروف معينة بأنها غير مريحة أو مزعجة، أو على الأقل تحتاج إلى نوع من التكيف أو إعادة التكيف، وان استمرارها قد يؤدي إلى آثار سلبية كالمرض الإضطراب وسوء التوافق. (جمعة سيد يوسف، 2004 : 13 )

### -ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه: Newman& Beeh

فيعرفانها بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد".  
و يعرفه Grath " بأنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد و البيئة

### 2- مفهوم الضغوط المهنية :

رغم الاهتمام الكثير و المتزايد بموضوع ضغوط العمل، إلا أن الباحثين في هذا المجال لم يتفقوا على مفهوم موحد بسبب اختلاف وجهات نظرهم لهذا الموضوع. ويرجع ذلك أساسا إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين عن ضغوط العمل، وبالتالي تعددت الطرق والأداء والأطروحات حول هذا المفهوم.  
ومن هذا المنطلق سوف نقوم بعرض أهم التعاريف التي تطرقت لمفهوم ضغوط العمل من قبل مجموعة من الباحثين والعلماء:

يعرفها: - اندروديسيزلاقي، مارك جي والاس، ترجمة أحمد أبو القاسم مثلا: على أنها تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وتنتج عن عوامل في البيئة الخارجية وفي المنظمة وبيئة العمل أو الفرد نفسه (اندروديسيزلاقي، مارك جي والاس 2001 :180).

كما تعرف أنها: مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، وفي حالتهم النفسية والجسمانية، وفي أدائهم لإعمالهم نتيجة تفاعل الافراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (صلاح الدين محمد عبد الباقي ، 2001 : 283 )

يعرفها عبدا الرحمن هيجان مثلا : على أنها تجربة ذاتية للفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظمة، يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة .)

(عبد الرحمان بن أحمد هيجان، 1998 : 23)

وعرفها" كابن Caplan وآخرون على أنها كل العوامل الموجودة في بيئة العمل و التي تخلق تهديدا للفرد

أما لطفي ارشد : يعرفها على أنها تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية ونفسية أو سلوكية لديه تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي، يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء).

كما عرفها" French Rogers & cob بأنها : عدم الملائمة أو عدم التوافق بين الإمكانيات الشخصية و المتطلبات المهنية للفرد العامل بالمنظمة

3- لمحة تاريخية عن الضغوطات المهنية :

شهدت كلمة الضغط (stress) تطور وذلك عبر فترات من الزمن فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية stringer وهي تعني شد، ضيق، عقد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف وهذا

الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادلاً، بل على العكس يكون مملاً يؤدي إلى الاختناق الذي يعتبر مصدراً للقلق

(jean benjaminstora.p03;1993).

إن تحديد مفهوم الضغط من الناحية الزمنية صعب للغاية، ويحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن التاسع عشر، ولكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة منظمة، وقد استعملت فيما بعد في الكتب الانجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط وبالرغم من أن الكلمة ومشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن، ولأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الأربع عشر، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، وخلال هذه الفترة يقول الفيزيولوجي **cloudebernard** أن

التغيرات الخارجية في البيئة يمكننا أن تعطل الكائن العضوي ولكي يحافظ نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات وأنه من المهم أن يحصل على التكيف، ويبدو أن هذا اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل بتوازن الجهاز العضوي ( **عمار الطيب كشود، 1995** ص:303)

يعتبر ولتر بارد فورد كانون " **WALTERBRADFORD CANNON** " من بين الأسماء السبابة في اجراء بحوث علمية حول الضغوط، حيث قدم عام 1932 عمله المعروف باسم "استجابة الكر أو الفر " والذي كان نتاج عدة تجارب على مجموعة من الفئران ، خلص منها أن هذه الأخيرة لم تشعر بقرب خطر ما، يحدث تغيرات فيسيولوجية سريعة داخلها، ي قوم الدماغ باستقبالها وإرسالها إشارات تهديد لكل من الجهاز العصبي والغدد الصماء ثم تحدث استجابة فيسيولوجية تعمل على حمل هذه الكائنات لمواجهة مصدر التهديد أو الهروب منه. كما توصل كانون إلى نتيجة مفادها أن الضغوط يمكن أن

تحدث آثار ضارة بجسم الإنسان الكائن الحي إذا استمرت الاستجابة الفسيولوجية طويلا (جمعة سيد يوسف، 2004: 8).

من بين أكثر الأسماء شهرة في بحوث الضغوط نجد هانس سيلاي **hanseley** والذي يطلق عليه اسم "أب الضغوط" حيث قدم سنة 1956 مفهوم "زملة التكيف العام" gas الذي كان نتاج مجهودات قام بها منذ 1932 ومنذ ذلك الحين بدأ سيلاي بالبحث عن التأثيرات التي يمكن أن تخلفها الهرمون الجنسية على الأداء الفسيولوجي، وهذا من خلال القيام بتجارب مستمرة على مجموعة من الفئران، ثم انتقل بعده إلى الكشف عن مدى تأثير العوامل الخارجية كالحرارة والبرودة على الاستجابة الفسيولوجية للفئران. وبعد كل هذه التجارب خلص سيلاي إلى نتيجة مهمة مفادها أن كل الضغوط بغض النظر عن نوعها أدت إلى تمدد القشرة الأدرينالين وتقلص أو انكماش الغدة اللمفاوية وتقرح المعدة والاثني عشر، ومن هذا يمكن القول أن سيلاي قد انتهى من تشكيل زملة التكيف العام "gas" والتي كشف من خلالها أن استجابة الكائن الحي للضغوط تمر بثلاث مراحل أساسية هي مرحلة الإنذار، مرحلة المقاومة، ومرحلة الإنهاك . (جمعة سيد يوسف، 2004: 8).

#### 4- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى :

أمام مطالب أو عوائق أو فرص يرتبط مفهوم ضغوط العمل مع العديد من المفاهيم الأخرى، وفيما يلي سوف نتعرض لأكثرها ارتباطا مع ضغوط العمل. مثلا القلق، التعب الكامل، الإحباط، الإجهاد، الاحتراق... الخ، إلا أنه في الواقع توجد فروق أساسية فيما بين هذه المفاهيم ومفهوم الضغوط. (محمود

سليمان العميان، 2002: 161

#### -القلق:

وهو حالة غير محددة للفرد تعبر عن عدم شعوره بالسعادة تجاه المستقبل وهو يعتبر نتيجة سلوكية لتعرض الفرد للضغط ولتقوض إشباع الحاجات، كما أنه أكثر الأغراض السيكولوجية الملحوظة لضغط

العمل كما يقل الشعور بالقلق بزيادة الشعور بالذات ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للاختلاف بين ضغط العمل والقلق هما:

أن ضغط العمل يعتبر سببا مباشرا لظهور القلق.

في حين أن ضغط العمل له جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، فإن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط لضغط العمل. (محمد الصيرفي، 2009 : 69)

#### -الإحباط:

يعرف الإحباط على أنه: "السلوك الناتج عن محاولة الفرد تحقيق أهداف معينة ولكنه يفشل في تحقيقها لوجود عائق وعوائق لا يمكن السيطرة عليها". وكذلك يعرف على أنه عبارة عن ذلك الشعور الداخلي الذي يحدث للفرد عند ما لا يستطيع الوصول للأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها. يمكن إبراز نقاط الاختلاف بين الضغوط والإحباط فيما يلي:

الضغوط تمثل سببا رئيسيا ومباشرا لحدوث الإحباط. بينما الضغوط لها جانب سلبي وآخر إيجابي، فإن الإحباط يعبر عن الجانب السلبي فقط (الصيرفي محمد عبد الفتاح، 2003 : 316 - 317)

#### -التعب:

يعرف التعب على بأنه: فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني. وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف، وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم، كذلك عرفته الموسوعة العالمية بأنه استجابة عن طريق العمل بشكل كثيف، وينتهي الإحساس به عن طريق الراحة. ويمكن إبراز النقاط الاختلاف الأساسية بين الضغوط والتعب فيما يلي:

في حين تتنوع مصادر ضغط العمل، فإن التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد هو عبء العمل الزائد. بينما ينتهي التعب بالحصول على قدر من الراحة والنوم، فإن ضغط العمل غالبا ما يستمر.

في حين أن من يتعرض للتعب يتوقف عن العمل، فإن الأمر ليس كذلك بالنسبة لضغط العمل

(محمد الصيرفي، 2009 : 80-81)

-الإجهاد :

هو عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة قدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد، كما أنه نتيجة فسيولوجية لضغط العمل. ويمكن إبراز نقاط الاختلاف الأساسية بين الضغط والإجهاد فيما يلي : أن الإجهاد يعتبر من النتائج الفسيولوجية المترتبة على ضغط العمل. بينما ضغط العمل له جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي فإن الإجهاد يمثل الجانب السلبي فقط. ينشأ الإجهاد من الفرد فقط بينما ينشأ الضغط من البيئة والمنظمة وجماعة العمل والفرد .

(محمد الصيرفي، 2009 : 81)

-التوتر :

يعرف التوتر بأنه ردود الأفعال التي يبديها الفرد في المنظمة نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل بيئية أو ذاتية لا يكون قادراً على التكيف معها بقدراته الفعلية ويمكن إبراز نقاط الاختلاف بين ضغط والتوتر من خلال نقطتان أساسيتان:

- ضغط العمل يعتبر سبباً مباشراً لظهور التوتر أو بلغة أخرى فالتوتر هو نتيجة من نتائج ضغط العمل.
- ضغط العمل له جانبان أحدهما إيجابي والآخر سلبي، في حين التوتر يعبر عن الجانب السلبي فقط لضغط العمل). (عياصرة معن محمود 2007 : 110)

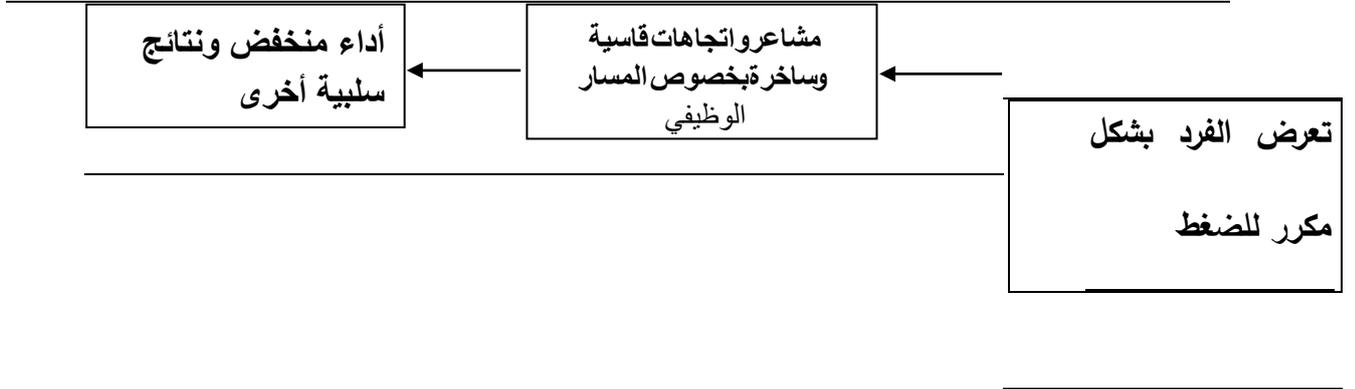
-الاحتراق :

يعرف الاحتراق النفسي بأنه: الاستجابة للضغط المستمر المزمن الذي يؤدي لإجهاد مادي أو نفسي للفرد، وينشأ كنتيجة للضغط والعوامل الشخصية وعوامل متعلقة بالعمل والتي تزيد عن طاقة الفرد وقدرته على التحمل، فهو عبارة عن الأعراض الناتجة عن التعرض لفترة طويلة للضغوط ويتكون من ثلاثة عناصر موضحة في الشكل التالي :

الشكل رقم\_ 01 :

- عناصر الاحتراق النفسي:

### الاستنفاف البدني والعاطفي



### التقييم المتدني لإنجازات الفرد

- (روبرت بارون، جرين برج، ترجمة محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني، 2004 : 266).

الإرهاق العاطفي يتمثل في حالة مزمنة من الإرهاق البدني والعاطفي، حيث يشعر الفرد بالإرهاق والتعب وعدم القدرة على التوافق مع العمل. فتنحول الشخصية حيث ينمو لدى الفرد مشاعر واتجاهات قاسية وساخرة بخصوص مساره الوظيفي.

الميل إلى تدنئه الأداء الشخصي حيث يكون تقييم الفرد لإنجازه للعمل سلبيا.

-أسباب الإحترق النفسي: من أسباب الإحترق النفسي نذكر

فقدان الإمكانيات والقدرة من طرف الأفراد .

العمل الخالي من الإثارة والتنوع والتحدي.

الفشل الذي يواجه الفرد لتحقيق الحاجات الشخصية من خلال عمله.

نقص الدعم الاجتماعي والمشاركة في اتخاذ القرارات وفرص الترقى والتقدير.

خلق الأنظمة الإشرافية الاستبدادية ووجود قواعد عمل تنمي الإحساس بعدم عدالة المنظمة .ويمكن توضيح الفروق الرئيسية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي في الجدول التالي:

الجدول رقم 01:

الفرق بين ضغوط العمل الإحتراق النفسي

الاحتراق النفسي	ضغط العمل
يشعر الفرد بالإجهاد المستمر.	يشعر الفرد بالتعب.
يعاني الفرد من التوتر الشديد.	يعاني الفرد من القلق.
يؤدي للشعور بالملل والضيق من العمل	يؤدي الشعور بعدم الرضا الوظيفي.
- يؤدي لانتهاء الولاء التنظيمي	يؤدي لانخفاض الولاء التنظيمي.
يؤدي لفقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين .	يؤدي لتقلب المشاعر.
يؤدي للشعور بالإحباط الذهني.	يؤدي للشعور بالذنب.
يؤدي لشعور الفرد بأنه كثير النسيان.	يؤدي لصعوبة التركيز.
يؤدي للاضطرابات النفسية.	□ يؤدي لتزايد التغيرات الفسيولوجية مثل: ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم، ... الخ

المصدر : (محمد الصيرفي:319)

## 5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية

لقد اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط النفسية والتي تعد من الظواهر المعقدة التي تفسر على أسس بدنية بيولوجية عقلية معرفية سيكولوجية وأخرى اجتماعية، وقدمت في مجالها الكثير من القواعد والمبادئ النظرية التي كشفت عن بعض من طبيعتها ديناميكيها والنتائج التي تنتج عن آثارها، وسوف يتم تناول بعض وجهات النظر التي تمثل الأنساق الفكرية التي اهتمت بتفسير الضغوط النفسية وهي:

## - نظرية هانز سيلبي (Hans Seley):

يعتبر "هانز سيلبي" بحكم تخصصه كطبيب متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فيزيولوجياً، وتنطلق نظريته "سيلبي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل الضغط، يميز الشخص ويصنعه على أساس استجابة لبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطاً من الاستجابات يمكن الاستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج يعتبر "Hans Seley" بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغط تفسيراً فيزيولوجياً وتنطلق نظرية "سيلبي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل الضغط، يميز الشخص ويصنعه على أساس استجابة للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابة أو أنماطاً من الاستجابات يمكن الاستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج ويعتبر "هانز سيلبي" أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان. ولقد حدد "سيلبي" ثلاث مراحل لدفع الضغط وأن هذه المراحل تمثل التكيف العام وهي:

## -الفرع:

وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها ودرجة التعرض المبدئي للضاغطة، ونتيجة لهذه التغيرات تقل مقارنة الجسم وقد تحدث الوفاة عندما تتهازمقاومة ويكون الضاغطة شديداً.

-المقاومة:

وتحدث عندما يطول التعرض للضغوط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

-الإجهاد:

مرحلة تعقب المقارنة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أم أعراض التكيف (فاروق سيد

عثمان، 2001 : 98)

- نظرية سيلبيرجر " spielperge "

أعتمد "سبيلبيرجر " في نظريته على القلق كمقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط فلقد أقام نظريته في القلق على أساس التميز بين نوعين من القلق هما:

قلق الحالة: وهيموقفية ويعتمد بصورة أساسية ومباشرة على الظروف الضاغطة

قلق السمة :سمة القلق وهي استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على

الخبرة الماضية

(هارون التوفيق الرشيدى، 1991 : 53)

كما اعتبر سيلبيرجر أن القلق شقين هما:

الشقة الأولى :سمةالقلق والقلق العصبي أو القلق المزمن

الشقة الثانية : حالة القلق أو القلق الموضوعي أو القلق الموقف وانطلاقا من هذا التفسير للقلق وضع

سبيلبيرجر نظريته في تفسير الضغط فهو يربط بين قلق الحالة والضغط لأن قلق الحالة يشير إلى

الظروف الضاغطة وعلى الأساس يربط سبيلبيرجر بين الضغط والقلق ويعتبر أن الضغط الناتج عن

ضاغط معين مسببا لحالة القلق ويستبعد ذلك عن القلق كسمة . (محمد بوفاتح ، 2005 : 41 )

-واهتم "سبيليرجر" في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، والفرد بهذا الصدد يقدر الظروف الضاغطة إلى آثار حالة القلق لديه ثم يستخدم ميكانيزمات الدفاع التي تساعد والمناسبة لتحقيق الضغط كبت، إنكار، إسقاط ويستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهروب من موقف الضاغط .

وفي الأخير أشار سبيليرجر إلى أن القلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل الشكل ما من الضغط وتبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط ( هارون التوفيق الرشيد، 1991 : 54)

- نظرية هنري موارى:

يعتبر "موارى" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة ويعرف الضغط على أنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين ولقد ميز "موارى" بين نوعين من الضغوط هما.

أ-ضغط بيتا: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الشخص.

ب-ضغط ألفا: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما في الواقع (أغا كاظم ولي، 1981: 84)

- نظرية التقدير المعرفي:

لقد نشأت : لا ازروس "lazarus" سنة 1970 نتيجة الاهتمام الكبير لعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي , ذلك أن مفهوم التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه أربطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط , وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف , ويعتمد تقييم الفرد للموقف على

عدة عوامل منها العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، ويتم تقييم التهديد وإدراكه للموقف بمرحلتين هما :

**المرحلة الأولى:** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط  
**المرحلة الثانية:** وهي التي تحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف  
(فاروق السيد عثمان، 2001 : 100 ).

- نظرية ماسلو :

وضع "ماسلو Maslow " الدوافع على شكل سلسلة أو هرم متدرج من الحاجات الفسيولوجية مثل الجوع، العطش، ثم تأخذ في الارتقاء نحو حاجات نفسية أعلى كالحاجة إلى الأمن، الحب والتقدير الايجابي والتحقيق الذات، ولا يمكن للفرد إشباع الحاجات الفسيولوجية الأولية التي توجد في قاعدة الهرم. وبذلك توصل "ماسلو إلى تبيان الشعور بالضغط الذي يأتي نتيجة لنقص إشباع الحاجات الفسيولوجية، مما أدى إلى الشعور بالضغط، بمعنى آخر فالضغوط النفسية تنتج عندما يفشل الفرد في إشباع الحاجات العضوية والنفسية.

-نظرية التحليل النفسي :

يرى "فرويد " أن ديناميكية الشخصية على التفاعلات المتبادلة وعلى الصدام بين هذه المكونات "قالهو" الذي يمثل الجانب البيولوجي للشخصية يحاول دائما السعي نحو إشباع الدوافع الغريزية لكن "الأنا" لا يسمح لهذه الرغبات الغريزية بالإشباع ما دام هذا لا يتماشى مع قيم ومعايير المجتمع، ويتم ذلك عندما تكون "الأنا" قوية لكن عندما تكون "الأنا" ضعيفة سرعان ما يقع الفرد فريسة الصراعات والتوترات والتهديدات، ومن ثم لا يستطيع "الأنا" القيام بوظائفه، ولا يحقق التوازن بين مطالب "الهو" ومتطلبات الواقع وعلى هذا الأساس ينتج الضغط. كما يؤكد أصحاب هذا المنحنى النظري عن الأعراض المرضية الحالية ما هي إلا امتداد لصراعات وخبرات ضاغطة ومؤلمة مر بها الفرد في طفولته، لذلك فالمشقة والضغط

النفسى الذي يعايشه الفرد حاليا عبارة عن ميكانيزمات الدفاع في الطفولة وهي ميكانيزمات غير توافقية وغير ملائمة اصطناعيا للمواقف الخبرات المؤلمة الحالية (شارف خوجة مليكة: 2011، 42-43 )

#### - النظرية السلوكية:

يتزعم هذا الاتجاه أنصار المدرسة السلوكية والتحديد التيار الجديد الذي يسعى بتعديل السلوك من بينهم "باندوار " " وسكينر " 1980.

ويرى "سكينر" أن الضغط يعد أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد اليومية ينتج عن تفاعل الفرد مع البيئة إذ لا يستطيع على الفرد تجنبه، وهناك من يواجهون الضغوط بفاعلية، لكن حينما تفوق شدة الضغوط قدرتهم المواجهة فإنهم يشعرون بتأثير تلك الضغوط البيئية عليهم، كما يوضح " الحتمية المتبادلة " التي قدمها باندوار " 1978 العلاقة بين السلوك والشخص والبيئة باعتبار أن الفرد يتأثر بالبيئة، فالتعلم يحدث من خلال ملاحظة وتقليد لسلوك نموذجي معين فمثلا: الوالد الذي يبلغ في الاستجابة للمواقف الضاغطة التي يتعرض لها، لا شك أن هذا السلوك قد يؤثر في ظهور الضغوط لدى الأبناء كما أن استعمال الآباء لمهارات التحكم في الضغوط غير المناسبة قد يؤثر سلبا على أبنائهم، وعلى هذا فإن النماذج الوالدية تلعب دورا هاما في ظهور الضغوط لدى الأبناء ويضيف "بادوار" أن مهارات إدارة الضغوط يتم تعلمها مبكرا في الأسرة من خلال الوالدين ويتم ممارستها وتعزيزها خلال سنوات الدراسة كما أن قدرة الفرد على التغلب على الأحداث الصدمية والخبرات الضاغطة يتوقف على درجة فعالية الذات كما أن درجة فعالية الذات في التغلب على الضغوط يتوقف على البيئة الإجتماعية للفرد وعلى إدراكه لقدراته وإمكانياته في التعامل معها . فعندما يدرك الفرد أنه يستطيع مواجهة الأحداث الصعبة فلن يعاني التوتر والقلق، ففاعلية الذات تتم ومن خلال الخبرات التي يمر بها في حياته، حيث تساعده هذه الخبرات على التغلب على المواقف الضاغطة أقل تهديد . (شارف خوجة مليكة، 2011 :

مما سبق يتضح مدى اختلاف وتباين التي عالجت موضوع الضغط، فنظرية "هنري موري" أن الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة. في حين اعتبر أنصار الاتجاه الفيزيولوجي الذي يمثله "هانس سيللي" الضغط استجابة وبذلك أوضح "سيللي" أن للضغوط جانبا بيولوجيا ضروريا، ينظم دفاعات الجسم ضد كل الاعتداءات الخارجية، وبين كيف يتم تسيير طاقة الجسم أثناء الموقف الضاغط في ثلاث مراحل، ومعظم تجارب "سيللي" أقيمت على الحيوانات واعتبر الضغط بمثابة مثير استجابة وأهم جانبا مهما وهو الجانب المعرفي النفسي الاجتماعي الذي له دور هام في إدراك الموقف الضاغط والاستجابة له، إضافة إلى ذلك فأع ارض الضغط التي حددها "سيللي" ليست بالضرورة خاصة بالضغط النفسي. في حين اعتبر "ماسلو" أن الضغط ينتج أساسا عندما يفشل الفرد في تحقيق حاجاته العضوية والنفسية، لكن ليس بالضرورة عدم تحقيق حاجة معينة يتسبب في حدوث الضغط أما "فرويد" صاحب نظرية التحليل النفسي يرى أن الضغط النفسي ينتج حينما يكون "الأنا ضعيفا ولا يستطيع حل الصراع بين رغبات الهوى ومتطلبات وقوانين المجتمع" الأنا الأعلى"، أما أصحاب النظرية السلوكية فاعتبرت الضغط سلوكا يتعلمه الفرد في المجتمع عن طريق النمذجة والتقليد، وانطلاقا من مختلف النظريات التي حاولت تفسير الضغط النفسي يمكن القول أن رغم تعدد واختلاف النظريات في تفسيرها لهذا المفهوم، إلا أن تكامل العقل والجسد والجانب النفسي والاجتماعي والتأثير المتبادل هو الإطار والأساس الذي يساهم في الكشف عن الأبعاد المختلفة للضغط، فلا يمكن فهم السلوك من زاوية واحدة باعتبار الإنسان وحده كلية لا يتجزأ وترابطها علاقة تأثير وتأثر (شارف خوجة، 2011 : 46)

#### 6-عناصر الضغوط المهنية :

في جميع الحالات فقد أجمع الباحثون في هذا المجال على أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر أساسية رئيسية للضغوط وهي عنصر المثير، عنصر الاستجابة، وعنصر التفاعل. وفيما يلي شرح لهذه

العناصر: **عنصر المثير**: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أ والمنظمة أ والفرد.

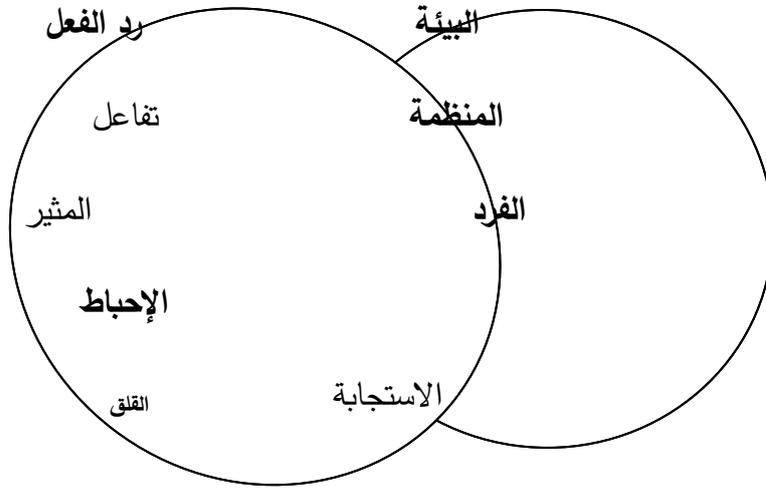
**عنصر الاستجابة**: يتكون هذا العنصر من ردود الأفعال الفسيولوجية النفسية والسلوكية للضغوط مثل الإحباط ولقلق، والتوتر وغيرها

-عنصر التفاعل :

وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل الاستجابة، وبأن هذا التفاعل يبين عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العوامل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من إستجابات (إندوروديوسيزلاقي والاس

( 1991:180 )

وفيما يلي شكل يوضح عناصر ضغوط العمل.



شكل رقم :02-عناصر ضغوط العمل:

-أنواع ضغوط العمل :

فضغوط العمل متعددة الأنواع ومختلفة الأشكال، ولكن لكل نوع منها خصائصه ومواصفاته، ولكل منها طرق للتعامل معها، إلا أن معظم الكتاب والباحثين يجمع على تصنيفها وفق عدة معايير نذكر منها معيار الأثر، ومعيار الشدة، ومعيار المصدر.

-وفق معيار الأثر:

وفق هذا المعيار نجد نوعين من الضغوط هما الضغوط الايجابية والضغوط السلبية.

- الضغوط الايجابية :

وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها وعلى المستوى الوظيفي قد يتعرض العامل من هذه الضغوط، إذ ينجح الفرد في التكيف الايجابي معها ويحولها إلى حافز لأداء مهامه وأعماله، فهذه الضغوط تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة الأفراد.ومن المؤشرات التي أوضحها " Forbes " التي تحدث بين الموظفين :

ارتفاع حجم النشاط وقوته.

زيادة الدوافع.

تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.

القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.

زيادة القدرة على التصرف.

التقاؤل نح والمستقبل.

إعادة تنظيم الوقت والجهد. (محمد الصيرفي، 2009: 83. 84 )

-الضغوط السلبية:

تسمى أيضا ضغوط الهدامة والضغوط البيئية، وهي عكس الضغوط الايجابية، فهي ضغوط غير مرغوب فيها وغير مفضلة سواء بالنسبة للمؤسسة أ والعاملين في مختلف المستويات، تتولد عنها العديد من المؤثرات والت نذكر منها على سبيل المثال:

فقدان الرغبة في العمل.

تنامي الإحساس بالإحباط واليأس والقلق والاكتئاب.

الأداء المنخفض.

اللامبالاة وتعرض العامل لأم ارض صحية ونفسية.

زيادة معدلات الغياب وغيرها من النتائج السلبية.

ويستطيع المدير أن يدرك المؤثرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين حيث يساعدهم على التكيف معها وبالتالي يمكن القول أنه توجد علاقة بين أنواع الضغوط الموجودة داخل بيئة العمل، إذ أن زيادة شدة الضغوط الإيجابية عن الحد المعتاد أن يتحملة الفرد بالمنظمة تتحول إلى ضغوط إيجابية، هذا ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 02 : يوضح المقارنة بين الضغط الإيجابي والضغط السلبى:

الضغط الإيجابي	الضغط السلبى
- يمنح دافعا للعمل.	يسبب انخفاضاً في الروح المعنوي
يساعد على التفكير	يولد ارتباكاً
يحافظ على التركيز على النتائج	يدعو للتفكير في المجهود المبذول
يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد	يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه

<p>يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه</p> <p>الشعور بالأرق</p> <p>ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها</p> <p>الإحساس بالقلق</p> <p>يؤدي إلى الشعور بالفشل</p> <p>يسبب للفرد الضعف</p> <p>التشاؤم من المستقبل</p>	<p>يحافظ على التركيز على النتائج</p> <p>النوم جيدا</p> <p>القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر</p> <p>يمنح الإحساس بالمنفعة</p> <p>يمنح الشعور بالانجاز</p> <p>يمد الفرد بالقوة والثقة</p> <p>التفاؤل بالمستقبل</p> <p>القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة</p>
<p>عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة.</p>	<p>المرور بتجربة غير سارة</p>

المصدر (عبد الرحمن أحمد بن محمد هيجان، 1994 : 30)

- وفق معيار الشدة:

صنفها بابكوك Babcok إلى ثلاث أنواع وهي:

-ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:

كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي.

- ضغط ذ وأصل خارجي:

أي صادر من بيئة الفرد كمواجهة لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فريد إجتيازها وتخطيها بالراحة والرضا.

- ضغط مرتبط بالحاجة إلى الإبداع :

فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال لطاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية

( لوكيا الهاشمي - بن زروال فتيحة، 2006: 15-16)

- وفق معيار المصادر:

-الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

يتعرض لهل الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: تظهر لدى الأفراد الذين يتفاعلون معا في مجالات العمل مع الزملاء.

الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: تعزي إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة

- وفق معيار الزمن:

من حيث الفترة الزمنية التي ستغرقها الشدة أو التوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية البدنية و يقسم الضغوط إلى

- الضغوط البسيطة:

وتستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، وتكون ناجمة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

- الضغوط المتوسطة:

وتستمر ساعات إلى أيام وتتجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

- المضاعفة: وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر وتتجم عن أحداث كبيرة كالنقل من العمل أو الإيقاف عن

العمل او موت شخص عزيز (فائق عبد الخالق، 1996 : 144)

#### 7-مراحل الضغوط المهنية :

تتضمن ضغوط العمل عناصر ومراحل ومكونات نفسية أشار إليها "هانز سيللي" في دارسته .وهو أول من استخدم مصطلح الضغوط للإشارة إلى التغيرات الفسيولوجية التي تحدث في الجسم كاستجابة للمثيرات البيئية التي تشكل تهديدا لحياة الإنسان والتي تمر بثلاث مراحل أساسية متتابعة هي:

#### -مرحلة الإنذار أو التنبيه:

تعد هذه المرحلة ردة فعل الجسم الأولى لضغوط العمل التي تواجه الفرد، حيث يجهز الجسم نفسه ويبدأ الجهاز العصبي "السيمبثاوي" بالعمل فتظهر بعض الأعراض مثل : القلق والتوتر وارتفاع ضغط الدم، وزيادة سرعة نبضات القلب وزيادة سرعة التنفس، وزيادة نسبة السكر في الدم وغيرها من الأعراض(أحمد عبد المطيع الشحانية، 2008 : 22)

#### -مرحلة المقاومة:

عقب الصدمة الأولى ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الثانية، وهي مرحلة المقاومة، أي يقوم المورد البشري بسلوكيات دفاعية، وهذا من خلال مهاجمته لمصادر الضغط الداخلية أو الخارجية، أو التعامل والتكيف معها بهدوء، أو تجاهل وجود هذه المصادر .فإذا نجحت هذه الممارسات الدفاعية في التقليل من الشعور بالضغط، تكون هذه المرحلة هي الأخيرة، أما إذا فشلت هذه الممارسات ينتقل المورد البشري إلى المرحلة الموالية وهي مرحلة الإنهاك .

(محمدالقاسم القريوتي، 2009 : 288 )

-مرحلة الإنهاك: في هذه المرحلة تصبح ضغوط العمل أقوى من قدرات تحمل الفرد النفسية والجسدية، مما يترتب على ذلك ظهور نتائجها السلبية المدمرة سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة. يمكن اختصار المراحل الثلاثة في الشكل التالي :

(صلاح الدين محمد عبد الباقي، 2001 : 283)

الجدول 03 -مراحل ضغوط العمل:

المرحلة 1	المرحلة 2	المرحلة 3
مستوى طبيعي للمقاومة		
حركة المنبه - جرس -	المقاومة	إنهاك - تعب -
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة ,وكذلك تقل المقاومة.	يزداد ظهور العوامل غير أن المقاومة تزداد أكثر من المعدل	بعد فترة من المقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بلإنهاك فتقل طاقة المقاومة.

المصدر : (صلاح الدين محمد عبد الباقي، السلوك التنظيمي في المنظمات، الدار الجامعية،

الاسكندرية، 2001:283, أيضا : ناصر محمد العديلي، إدارة السلوك التنظيمي، مارمر الطباعة

الرياض، المملكة العربية السعودية، 1993:134)

8-مصادر الضغوط المهنية

-مصادر البيئة العامة للضغوط العمل:

**-ضغوط العمل الناتجة عن التغيرات الاقتصادية :**

يمكن أن تؤدي الحالة الاقتصادية العامة التي يمر بها الفرد، وكذا مستويات التضخم وسياسات الانفتاح الاقتصادي، إلى شعور الموارد البشرية بضغط العمل، ففي حالة الركود الاقتصادي تزداد المخاوف على الوظائف نتيجة الظروف المالية الصعبة التي تمر بها المؤسسات، وكذلك تحدث الضغوط عندما يكون الاقتصاد في حالة الانتعاش حيث ينتابهم درجة عالية من القلق والخوف بشأن اتخاذ القرار الصحيح المتعلق بالفرص والبدائل الاستثمارية المتاحة

وبالمثل قد يؤدي التضخم إلى شعور الموارد البشرية بضغط العمل، حيث إن ارتفاع المستوى العام للأسعار من شأنه أن يمتص القدرة الشرائية للموارد البشرية ويجعلها عاجزة عن مقابلة متطلبات الحياة المتزايدة وكذلك قد تكون سياسات الانفتاح الاقتصادي سببا مهما لضغوط العمل، حيث أنه غالبا ما يصاحب ذلك الانفتاح خاصة للمؤسسات، الشيء الذي يضع الموارد البشرية في مصير مجهول أمام الإدارة الجديدة.

**-ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات التكنولوجية:**

تعتبر التكنولوجيا العامل الرئيسي في ميدان المنافسة، حيث تعطي للمؤسسة إمكانية كبيرة في زيادة إنتاجها وتخفيض تكاليفها دون المساس بجودة المنتجات وفي المقابل تزيد هذه التكنولوجيا من ضغوط العمل الواقعة على الموارد البشرية إذ تشير كثير من الدراسات أن إدخال الحاسب الآلي سرعة في العمل، باعتباره إحدى صور التكنولوجيا العالية، وبالرغم من الفوائد التي أتى بها إلا أنه زاد من عبء العمل كفيما، نظرا لأنه يتطلب قدرات ذهنية عالية ويقظة وجودة في الأداء مستمرة من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في المجال الآلي، سواء تلك التطورات الحاصلة في البرمجيات أو العتاد كما أكدت الدراسات أن إدخال الحاسبات الآلية زاد من شعور الموارد البشرية بالعزلة الاجتماعية داخل العمل،

إذ أن العمل أمام الحاسبات الآلية يتطلب التركيز عالي وانعزال لساعات طويلة أمامها، ما يؤدي إلى نقص فرص التفاعل مع الزملاء في العمل.

#### -ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات السياسية والقانونية:

يمكن للمتغيرات السياسية أن تكون سببا مهما لضغوط العمل، حيث تتزايد الضغوط الواقعة على مدراء المؤسسات خلال فترة الانتخابات، نظار للغموض الذي يكتنف سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم غموض حول السياسات الضريبية، غموض حول موقف القادة الجدد من الاستثمارات الأجنبية. وكذلك فإن المتغيرات القانونية يمكن أن تكون سببا في إحداث الضغوط، مثال : ذلك لقوانين المرتبطة بالبيئة والقوانين الخاصة بحماية الموارد البشرية والمستهلكين .إذ نادرا ما تقوم المؤسسة بأداء عمل معين دون أن تصطدم بقانون أو أكثر يحد من نشاطها ويعيق حركتها. (حنفي عبد الغفار 2002 )

#### -ضغوط العمل الناتجة عن المتغيرات الاجتماعية والثقافية:

تعتبر المتغيرات الاجتماعية والثقافية من الأسباب المهمة لضغوط العمل، ومن بين أهم الجوانب المسببة لضغوط والتي تقع تحت المتغيرات الاجتماعية والثقافية نجد تزايد دور المرأة في المجتمع ارتفاع المستوى التعليمي للأفراد وزيادة أهمية المسؤولية الاجتماعية للمؤسسات الضغوط الواقعة عليها، نتيجة تداخل الأدوار التي يؤديانها في حياتهما العملية والأسرية. وأخيرا فإنه تزايد أهمية المسؤولية الاجتماعية ولد شعور كبير بالضغط لمختلف الموارد البشرية في المؤسسة وعلى الوجه الخصوص الأخصائي النفساني (شفيق، 2010 : 85 ) .

#### -المصادر الفيزيكية للضغوط العمل:

تشمل العناصر المادية التالية:

-الحرارة: تشكل الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37تقريبا، فإذا ما

استشعر الفرد العامل عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد فيوسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح.

-**الضوضاء:** تعتبر الضوضاء أحد مصادر الضغط، فالصوت مثلا: شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات، وتتبعي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء، وإنما على الصوت غير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا يسبب شدته أو يسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والذي قد يعيق العامل عن استخدام قدراته العقلية كاملة وفي حالة من التهيؤ في إنجاز مهامه.

-**الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف التي تشعر بها العضلات على مستوى العين حتى تتمكن من الوصول إلى رؤية واضحة وهذا يبدو حاليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية مع امتداد فترة العمل إلى ثمان ساعات متتالية.

-**التهوية:** تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه، وجو العمل بحاجة إلى تحديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح أو غيرها من الوسائل كأجهزة تكييف الهواء. فعندما يكون الجو حار فإن نسبة العرق تزيد، وإذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر العرق وانخفاض درجة حرارة الجسم والروح التنافسية العالية، وتسابق الزمن لأداء المهام، ولهذه الشخصية مجموعة من السمات منها: ، فإنها تأخذ في الارتفاع المستمر، وعليه فمن الطبيعي أن يزداد الإنتاج بتحديد الهواء المحيط بالعام .فالتهوية الجيدة تعتبر من أهم العوامل الفيزيائية لمكافحة الضغط ورفع الروح المعنوي للعامل (عبد الرحمن

العيسوي ، 2000 : 100 - 101 )

9-المصادر الفردية للضغوط العمل:

-نمط الشخصية:

تعرف الشخصية على أنها "ذلك الإطار الشامل الذي يضم سمات مركبة جسمية ونفسية وعقلية وثقافية تميز الشخص عن غيره (أحمد سيد مصطفى، 2000:203)

وتحدد هذه السمات نمط شخصية الإنسان، والتي من خلالها يتحدد نمط سلوكه. هذا ويوجد هناك نمطين من الشخصية هما:

-نمط الشخصية ا ونمط الشخصية ب (صلاح الدين عبد الباقي: 2001 )

-نمط الشخصية أ: تتصف هذه الشخصية ببذل أقصى جهد للتحصيل والانجاز، وحب المغامرة البحث بدون كلل عن الوظائف والمهام الأفضل.

النجاح المستمر.

التقدم السريع.

تكريس الاهتمام للعمل على حساب الاهتمامات العائلية والاجتماعية والترفيهية.

أصحاب هذه الشخصية يفتقدون إلى المرونة ويفضلون القيادة على الإتياع، ويسعون لرضا الرؤساء أكثر من الأفراد، ولا يتعاطفون أو يتسامحون مع أخطائهم أو أخطاء الغير، ولا يميلون للتفويض، ويحبون الاستقلالية، ويتتبعون تحقيق الأهداف إلى أن يتم إنجازها، حتى ولو أدى ذلك إلى تغيير في ذلك السلوك أو تلك السمات القلقة، والسلوكيات المتوترة تؤدي بأصحابها إلي أم ارض القلب وضغط الدم والسكتة الدماغية، ولذلك فإن آليات الجسم كلها تكون في حالة تحفز واستنفار مستمر .

وأثبتت الأبحاث الطبية أن هناك علاقة بين الأنماط السلوكية للنمط ( أ ) وضغوط العمل وعلى هذا الأساس يمكن إعتبار إن أصحاب هذه الشخصية يتعرضون للضغوط بصورة خطيرة أكثر من أي أنماط

أخرى (اعتدال معروف،2001 : 52 .)

-نمط الشخصية ب: تتصف هذه الشخصية بالهدوء والاعتدال، وعدم الصراع مع الوقت، بعكس الشخصية

أ\_، وهذا لا يعني أنهم لا يملكون القدرة على التنافس، أولاً يملكون الدافعية للإنجاز، ومع ذوي نمط الشخصية يزيد معدل إصابتهم بأمراض القلب بأكثر من الضعف عن ذوي النمط إلا أنهم يعانون من الضغوط، لاتصافهم بالانطواء حيث يكونون عالمهم الخاص لا لتمام الأمان من خلاله . ويمكن أن يكون صاحب الشخصية عرضة لأمرض أمراض القلب في بيئة العمل .تشجع على الاستقلالية، بينما ينخفض لديه ضغط الدم في بيئة عمل تنمي الاعتمادية على الآخرين وعلى روتين ثابت (اعتدال معروف: 2001 )

- مفهوم الذات: يمثل هذا المفهوم إدراك الفرد الشخصي وفكرته الشاملة عنذاته حيث يمثل ذلك جوهر الشخصية، وهو بذلك يحدد وينظم بدرجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للضغوط والتعامل معها .فإدراك الفرد لذاته يؤثر بدرجة كبيرة على تحديد الثقة بالنفس ومن ثم السلوك، وبناء على هذا المفهوم يتبين مدى حاجة الفرد إلى التقدير والاحترام من قبل الآخرين وتنمية الشعور بالثقة والاعتبار ويتم إشباع هذه الحاجات من خلال تحقيق الفرد لإنجاز ما بنجاح، وتقدير الآخرين لمهارتهوقدراته، والإعجاب بمواهبه، وإطلاق عبارات الثناء مثل :ناجح، متميز، خبير .

إن نظرة الفرد لذاته تحدد بشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه، وإذا كانت تلك النظرة تنم عن شعور سلبي تجاه الذات فإن احتمالية وقوعه فريسة للضغوط عالية جداً، أما إذا كانت تلك النظرة تنمي الشعور الإيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية وبالتالي فإن احتمالات تعرضه للضغوط قليلة جداً

(هيجان عبد الرحمن بن أحمد 1998: 99- 104 )

وقد أوضح الهيجان ستة أبعاد لمفهوم الذات وهي:

أ- الوعي بالذات: وهي مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على عالمه من حوله.

ب- القيمة الذاتية: مدى شعور الفرد بأنه مساو إلى الآخرين في الحقوق والواجبات .

ج- حب تقدير الذات: تعني عدم تعريض الفرد نفسه للمشاقة.

د- شعور الفرد بالتميز من حيث الأهمية والخصوصية عن الآخرين.

هـ- الثقة بالذات: قدرة الفرد على التكيف مع العالم حوله

جـ- إحترام الذات : ويتمثل في قدرة الشخص على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة.

نستنتج مما سبق بأن إدراك الفرد لذاته وتقديره لها تقديرا ايجابيا يجعل منه أكثر تحملا للضغوط.

\_ (هيجان عبد الرحمن بن أحمد، د 1988 : 101 - 102)

-ضغوط أحداث الحياة الخاصة:

العميان: يتعرض الفرد من حين لآخر إلى إحداث في حياته الشخصية تمثل قدرا من الإثارة والضغط

النفسي وهذه الإحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل.

(محمود سليمان العميان، 2005 : 162)

تؤثر الأحداث التي يواجهها المورد البشري في حياته الخاصة، سواء في المنزل أو خارجه، في درجة

شعوره بالضغوط، والتي ينتقل أثرها لأي العمل من بين أحداث الحياة الخاصة التي تسبب الشعور

بضغوط العمل نذكر :

- ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل العائلية:

وهي متنوعة وكثيرة أهمها الطلاق، وفاة الأقرباء، ترك أحد الأولاد في المنزل، مشاكل مع أهل الزوجة

...الخ، كل هذه المشاكل من شأنها أن تزيد من درجة شعور المورد البشري بضغوط العمل حيث تجعله

يأتي للعمل وباله مشغول وقدرته الجسمانية على أداء العمل ضعيفة.

- ضغوط العمل الناجمة عن المشاكل المالية: وهي نتيجة زيادة متطلبات الحياة، فكثرة الالتزامات المالية (فواتير المياه والغاز والكهرباء، نفقات الأسرة... إلخ من جهة، وعدم كفاية الدخل لتغطيتها من جهة أخرى، يزيد من قابلية تعرض المورد البشري لضغوط العمل.

- ضغوط العمل الناجمة عن ظروف مكان الإقامة والمعيشة:

فالسكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل أو السكن في مكان مكتف، من شأنه أن يجعل المورد البشري يأتي للعمل وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمكنه من تحمل ضغوط العمل.

ويعتبر هولمز و راش " holmes and rache " من أوائل الباحثين الذين أشاروا إلى إمكانية تأثير أحداث الحياة الخاصة على الحالة الصحية للموارد البشرية ومن ثم شعورها بالضغط، حيث توصلوا في سنة 1966 إلى ما يسمى بمقياس إعادة التوافق الاجتماعي الترتيبي الذي يقيس الأحداث التي تم التوصل إليها.

- مركز التحكم في الأحداث :

ويقصد به مدى التحكم في قناعة الإنسان بإمكانية سيطرته على ما يجري من حوله من أمور حيث يعتقد البعض أن ما يحدث له من أحداث سيئة في حياته محكوم بتصرفاته وإرادته الشخصية. السيطرة الداخلية ، أو أنه خاضع لعوامل خارجية السيطرة الخارجية مثل الحظ والصدفة (الأحمدي حنان عبد الرحيم، 2002 : 51- 52 )

ويمثل مركز التحكم إحدى خصائص الشخصية الثابتة سببا، ومن أكثرهم أثر في زيادة أو قلة حدة الضغوط، وذلك من خلال تأثيره على إدراك الإنسان فيما إذا كان قادر على التعامل مع الضغوط من عدمه ن حيث أن الأشخاص الذين يعتقدون في مراكز التحكم الداخلي يتميزون بأنهم أكثر قدرة على تحمل التهديدات وأقل معانات من ضغوط العمل، بينما الأشخاص الذين يعتقدون في مركز التحكم

الخارجي غالبا ما يعانون على مستويات ضغط عالية، لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل خارجية ن لا يكمن السيطرة عليها ويتصرف عادة من يعتقد في مراكز التحكم الداخلي بطريقة عدوانية اتجاه الحالات الاستثنائية التي لا يستطيعون السيطرة عليها، في حالة التأكيد للسيطرة على الموقف، بينما يكون الأشخاص المعتقدين في مركز التحكم الخارجي أقل تفاعلا مع المواقف الضاغطة

(علي عسكر 2009 )

-المصادر التنظيمية لضغوط العمل :

وتشمل مايلي:

- صراع الدور: يحدث صراع الدور عندما تكون هناك أكثر من مطلب على العامل، ويصعب تفضيل أحده على الآخر، فعلى سبيل المثال الذي عليه أن ينفذ طلب مشرفه حول زيادة الإنتاج في قسمه وفي الوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله من قسم آخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما، فإن ذلك من شأنه أن يحدث عبء العمل الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى انخفاض الرضا الوظيفي.

- غموض الدور: يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال ويحدث هذا عادة في حالات بداية استلام عمل جديد، الترقية... إلخ إن هذه التغيرات تشكل تهديدا ومنه يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي، وتكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، زيادة التوتر، انخفاض درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط، إضافة إلى ذلك فمن الناحية الفيزيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور

وارتفاع مستوى ضغط الدم. (علي عسكر، 2009 : 106 )

-عبء الدور: يعتبر عبء الدور أيضا من الأسباب المهمة لضغوط العمل في المؤسسات، ويقصد به مجموعة من المهام الوظيفية التي تستند إلى المورد البشري من أجل أدائها، وقد تكون تلك المهام أكثر أو أقل مما يجب القيام به.

ويأخذ عبء الدور صورتين أساسيتين، لهما دور كبير في شعور المورد البشري بضغط العمل هما زيادة عبء الدور انخفاضه.

#### -ضغوط العمل الناتجة عن زيادة عبء الدور:

يقصد بزيادة عبء الدور تحمل المورد البشري لمهام كثيرة يطلب منه إنجازها في وقت غير كافي لإتمامها العبد الكيفي والقيام بمهام وظيفية تفوق مهارته قدراته.العبء الكمي.مما يجعل المورد البشري يشعر بالتهديد والإحراج و الاضطراب، وهو مايجعله يعاني من ضغوط العمل مرتفعة.

#### - طبيعة العمل:

لا تخلو أي وظيفة من الوظائف تقريبا من الضغوط، إلا أنه هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها ويعود ذلك إلى أن طبيعة الوظيفة تفرض على الموظف اتخاذ القرار هام ينطوي على مسؤوليات أمنية أو صحية مثل: موظفي قطاعات الأمن والصحة وغيرها.(مكائسي محمد:2007).

#### - عدم المشاركة في اتخاذ القرار:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرار حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة. حيث يطلع المدراء باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ لقرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصاتهم وذلك عائد إلى عدة عوامل منها:

أهمية القرارات والنتائج المترتبة عنه.

درجة تعقيد القرار.

مدى المشاركة في اتخاذ القرار

المسؤولية المترتبة على القرار.

درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

وإتباع الفردية في اتخاذ القرارات وعدم اشتراك العاملين، من قبل الرؤساء والمشرفين، يمثل مصدر من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات وخاصة تلك التي يتأثرون بها وهم مسئولون عنها. ويرجع "الهنداوي" أن عدم مشاركة المرؤوسين في اتخاذ القرارات يعدمصدر لضغوط العمل وذلك لسببين هما:

ينم لدى الفرد إحساس بعدم أهميته في المنظمة التي يعمل بها وأنه مهمل، ليس لأفكاره أ آراءه قيمة، ولهذا فقد استبعد من المشاركة في صنع القرار

تتزايد حدة الضغوط إذا ما كانت القرارات لا تخدم بشكل فعال، وعلى الأقل من وجهة نظر الفرد. الهدف الذي سطرت من أجله، وه وما يعني مقاومة واعتراض من جانب الفرد على هذه القرارات مما يضاعف في النهاية من حدة ضغوط العمل لديه.

□ ويشير "هيجان" إلى أن اتخاذ القرارات بما تتضمنه من أبعاد متعددة تتعلق بالمدير أو الموظف من الممكن أن تعد سببا من أسباب ضغوط العمل وبخاصة إذا ما كانت هذه القرارات قائمة على أساس المركزية الشديدة وعدم مشاركة الموظفين (عثمان مريم، 2010 : 41)

#### - المناخ التنظيمي:

مثما هناك نمط سلوك لكل فرد يميزه عن الآخر، فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها، ولها معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها، بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أي ما يعرف بالمناخ التنظيمي، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع

مصلحتهم في المقام الأول أوفي المقام الأدنى، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدر للضغط بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافز وقد يكون محيطا.

(أندروديسيزلاقي، ومارك جي والاس، 1991 : 187).

#### -الصراع التنظيمي:

يقصد به التوترات التي تشهدها المؤسسات التنظيمية على مستوى الأقسام والوحدات الإدارية والأعضاء والبناء الطبقي، ويستخدم الباحثون مؤشرات مختلفة لدراسة الصراع التنظيمي، وعموما هناك اتجاهات في دراسة الصراع التنظيمي هما :

الصراع التنظيمي داخل المنظمة، الصراع خارج المنظمة و الصراع التنظيمي بين العمال وإدارة العمل وبين نقابات العمال والإدارة من الظواهر الاجتماعية المشاعة في المنظمات اليوم.

ويتخذ الصراع صوار عدة تتجم جميعها عن سخط أحد الفريقين و كليهما و عما يترتب عن هذا السخط من ضغط نفسي وعدوان ومن صورة الخفية لدى العمال:

عدم التعاون مع الإدارة .

التباطؤ في استخدام المواد أو إتلافها.

وقد يتخذ الصراع صورة مقاطعة الإدارة، تعطيل الآلات، تخريب المصنع، أو الإضراب أما صورته عند

رجال الإدارة فمنها إغلاق المصانع لإخضاع العمال بالبطالة، التجسس على العمال، العمل على

إضعاف النقابة وتشويه صورتها أمام ال أري العام .ومنه فالصراع التنظيمي يعتبر من أهم العوامل

المسببة للضغط النفسي بمختلف أشكاله

( محمد علي محمد 1986: 306 ) .

### - ضعف الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي ذلك البناء الذي يحدد التركيبة الداخلية للعلاقات السائدة في المؤسسة حيث يوضح الوحدات الرئيسية والفرعية التي تتكامل فيما بينها لإنجاز الأنشطة التي تحقق أهداف المؤسسة. وتظهر ضغوط العمل بوجود هياكل تنظيمية ضعيفة. فعدم وضوح خطوط السلطة والمسؤولية وضعف الاتصالات والتنسيق واشتداد الصراع بين الوحدات التنفيذية والاستشارية واتساع نطاق الإشراف أو ضيقه بشكل غير صحيح، كلها عامل تزيد من حدة شعور الموارد البشرية بضغوط العمل. كذلك فإن عدم وجود هياكل تنظيمية مرنة تواكب التغيرات التي تحدث في البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة، يجعل الموارد البشرية تعاني من ضغوط عمل عالية، وبصفة خاصة تلك التي لها رغبة في تطوير معارفها ومهارتها واتجاهاتها.

### - العلاقات الإنسانية في العمل:

يقصد بالعلاقات الإنسانية في العمل تلك التفاعلات التي تحدث ما بين الموارد البشرية، سواء كانت إيجابية مثل الاحترام والتعاون أو سلبية مثل: الظلم والسيطرة، وتؤدي العلاقات الجيدة ما بين الموارد البشرية في مكان العمل إلى توفر مناخ تنظيمي جيد يسوده التعاون والثقة و الاحترام المتبادل ما بين الموارد البشرية وه وما يقلل من إمكانية التعرض لضغوط العمل.

وبما أن العلاقات الإنسانية في العمل تأخذ صورتان رئيستان هما: علاقة "الرئيس بالمرؤوس" والعلاقة مع "الزملاء" فقد تكون هذه العلاقات من الأسباب المهمة لشعور الموارد البشرية بضغوط العمل. فإذا كان الرئيس مثلاً: يتبع أسلوب القيادة التسلطية مع المرؤوسين وذلك بحرمانهم من المشاركة في صنع القرار ، فإن ذلك من شأنه أن يؤدي إلى شعورهم بضغوط العمل، وكذلك يؤدي التنافس المبالغ فيه ما بين الأفراد والجماعات من أجل الفوز بمزايا مادية ومعنوية إلى خلق مناخ تنظيمي يسوده الصراع وعدم الثقة واللاتعاون وهو ما يعزز من إمكانية التعرض لضغوط العمل . وقد أشارت دراسة مسحية قام بها

الباحث "ستوار stora" شملت إطارات المؤسسات الصناعية الفرنسية، إلى أن غياب المساندة والدعم من الرئيس والزملاء في العمل، أدى إلى شعور الإطارات بالاعترا ب داخل المؤسسة، وه وما ترتب عليه شعور حاد بضغوط العمل.

ويقول "العميان" إن العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل تؤدي دور هام في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هاه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسامات العدا والكراهية. وقد تتعمق هاه الصفات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أ وما يشبه حالة اغتراب بسبب ما يعان به من ضغوط).

( شاطر شفيق، 2010 : 98 - 99)

#### - التطور المهني :

تعتبر عوائق التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر ضغط العمل مثل: الافتقار إلى فرص الترقية في المستقبل وعوائق الطموح والشك في المستقبل المهني والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

ومن عوامل الضغط المرتبطة بهذا المصدر الخوف من الفشل في العمل الجديد أو الخوف من العجز على مجارات التغيرات التكنولوجية أو الاقتصادية أو الاجتماعية. فإذا لم يتمكن الفرد من هذا التوافق مع التغيرات الجديدة المصاحبة للترقية الوظيفية فإنه حتما سيشعر بالضغط (محمدحسن محمد حمادات، 2008 : 178)

#### - تقييم الأداء :

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد ما لشغل عمل وتطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسئولين في المؤسسة المعنية. فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة

موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء وتتدخل فيه العلاقات الشخصية والمحسوبة بين القائد والإتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم ومساواتها لقدرات زملائهم الأقل منهم كفاءة. قد يفصل بعض الزملاء عنهم فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أوفيمًا يخص الحوافز وهذه الأشياء تعد مصادر من مصادر الضغوط

#### - الاتصال:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم، فه وعملية تفاعل اجتماعي يستخدمها الناس لبناء معان تشكل في عقولهم صوار ذهنية للعالم، يتبادلونها عن طريق الرموز، وه والمشاركة في فكرة او اتجاه أو موقف، وه وأساس العلاقات الإنسانية ومن خلاله يمكن أن تتطور هذه العلاقات وذلك لشموله على معلومات وأفكار وتجارب مختلفة.

ويؤكد كل من .سكوت و ديفيز بأنه دون اتصال يتعذر وجود تنظيم ذلك لان الاتصال هو العملية الوحيدة التي تربط الأفراد بعضهم ببعض داخل الجماعة

وللاتصال دور أساسي في أي تنظيم لا يمكن تجاهله ووجود أي اختلاف أو تشويش في هذه العملية يعتبر مشكلة يمكن أن تقع فيها المنظمة، حيث أن الكثير من الاضطرابات التي تحدث داخل المنظمة يتسبب فيها سوء التفاهم وسوء بين الإدارة والعمال أ وبين العمال أنفسهم، وهذا ما يخلق جوا تنظيميا تسوده الضغوط والتي تؤدي على صراعات وانخفاض في الروح المعنوي وكذا التغيب (عثمان مريم،

( 2010 : 45 )

#### - نوبات العمل:

لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل المناوبة، نادرا ما يلتقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية طبيعة العمل الذي يقومون به وانعكاساته، وبالموازاة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له تأثيره السلبي على النوم ويترتب عن ذلك :اضطراب الشهية، ضعف

القدرة الجنسية وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن معا، هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلف في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط، ويزداد هذا القلق إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والاجتماعي، فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام لعمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فإنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي، إضافة إلى اللجوء إلى أساليب غير سليمة كاللجوء إلى العزلة، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العامل )

#### - الحرمان من العمل و الخوف من فقدان الوظيفة:

بمعنى فقدان العمل فعلا أو نقص الأمن الوظيفي، فالحرمان من العمل أو التهديد يمثل مصدرا هاما للضغوط.

(علي عسكر، 2004 : 109)

#### - الإستراتيجيات والسياسات التنظيمية:

وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية، ويمثل تعارض الأهداف، وأشكال و إستراتيجيات المنظمة المختلفة مصدرا رئيسيا من مصادر الضغوط، ذلك أن إستراتيجية الاستقرار والمحافظة تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الإنجاز، بينما تفرض استراتيجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قدر لا يحتملها الكثير من العاملين، في المقابل تشعر الإدارة العليا وكذا العاملون في حالة تقليص النشطة أو تصغيرها بالفشل، لذا فإن ردود أفعال الموظفين والدرجة التي تتفق فيها مطالبهم مع هذه السياسات من عدمها، تمثل عاملا رئيسيا من أسباب ضغوط العمل التنظيمية.

## - التحفيز:

ويقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة دوافع الفرد من أجل إشباع حاجاته، وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي تربط بالفرد وتتبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل بها المنظمات مع أفرادها. (هيجان عبد الرحمن بن أحمد،

( 1998 : 187 )

## 9-آثار الضغوط المهنية :

يواجه العامل داخل المنظمة العيد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت آثار سلبية على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافها المرجوة، لكن هذا لا ينفي أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط آثار سلبية وأخرى ايجابية .

## - الآثار الايجابية للضغوط العمل:

وتتمثل فيما يلي:

التعاون والتضافر في الجهود لحل المشكلات، التنافس لبناء وتكثيف الرغبة في العمل وزيادة الدافعية وتعميق الرضا الوظيفي والشعور بالانجاز، انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دورات العمل زيادة الأنشطة الجماعية وفرق العمل، الحلول المبتكرة للمشكلات جودة الأداء تقوية الشعور بالانتماء والولاء، صقل القدرة على الحكم والتقدير والنوم بشكل مريح، القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر، الشعور بالمتعة وتزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة، النظر للمستقبل بتفاؤل والقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

- تنمية المعرفة لدى العاملين وإثارة الدوافع القوية لديهم وتدعيم العلاقات الاجتماعية بينهم نرفع الروح المعنوية وروح الصداقة واكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بينهم. - دفع الفرد إلى السرعة في الإنجاز، المبادرة، واستثمار الوقت.

#### - الآثار السلبية للضغوط العمل :

تسبب شدة الضغوط والتعرض المتكرر لها إلى ظهور الكثير من التأثيرات السلبية على شخصية الفرد ولهذا فقد اهتم الباحثون بدراسة هذه التأثيرات عن الضغوط، وفيما يلي نذكر بعض الآثار السلبية الناجمة عنه.

#### - آثار الضغوط على مستوى الفرد :

##### - الآثار المعرفية:

تؤثر الضغوط على البناء المعرفي للفرد ومن ثمة فإن العديد من الوظائف العقلية تصبح غير فعالة وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

نقص الانتباه وصعوبة التركيز وضعف قوة الملاحظ.

تدهور الذاكرة حيث تقل قدرة الفرد على الاستعداد والتعرف وزيادة الأخطاء.

عدم القدرة على اتخاذ القرارات ونسيان الأشياء.

فقدان القدرة على التقييم المعرفي الصحيح للموقف.

ضعف قدرة الفرد على حل المشكلات وصعوبة معالجة المعلومات

التغيرات الذاتية السلبية التي يتبناها الفرد عن ذاته والآخرين.

اضطراب التفكير حيث يكون التفكير نمطي وجامد ه والسائد لدى الفرد بدلا من التفكير الإبتكاري .

##### - الآثار الانفعالية:

وتظهر هذه الآثار في الأعراض التالية:

سرعة استثارة الخوف والقلق والإحباط والهلع.

ازدياد التوتر النفسي والسيولوجي.

سيطرة الأفكار والوسواس القهرية.

زيادة الاندفاعية والحساسية المفرطة.

انخفاض تقدير الذات وفقدان الثقة بالنفس.

عدم القدرة على التحكم في الانفعالات والسلوك.

انخفاض مستوى الطاقة وبذل الجهد لدى الفرد .

#### -الآثار الفسيولوجية:

كما أن الضغوط تؤثر سلبا على النواحي الفسيولوجية للفرد فالظروف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد

تحدث تغيرات في وظائف الأعضاء وإفرازات الغدد وتتمثل هذه الآثار الفسيولوجية الناتجة عنها في

الأعراض التالية:

إفراز كمية كبيرة من الأدرينالين في الدم مما يؤدي إلى سرعة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم وزيادة

نسبة السكر في الدم واضطرابات الأوعية الدموية.

ارتفاع مستوى الكوليسترول في الدم مما يؤدي إلى تصلب في الشرايين والأزمات القلبية.

اضطرابات المعدة والأمعاء .

الشعور بالغثيان والرغبة.

جفاف الفم واتساع حدقة العين.

#### - الآثار السلوكية :

وتظهر في الأعراض التالية:

-انخفاض الأداء والقيام باستجابات سلوكية غير مرغوبة.

- اضطرابات لغوية مثل التأتأة والتلعثم.
- انخفاض مستوى نشاط الفرد بحيث يتوقف عن ممارسة هواياته.
- انخفاض إنتاجية الفرد.
- تزايد معدلات الغياب عن العمل أ والمدرسة وعدم الرضا عنها.
- تعاطي العقاقير والمخدرات وتدخين السجائر.
- اضطراباتالنوم وإهمال المنظر والصحة .
- عدم الثقة في الآخرين والتخلي عن الواجبات والمسؤوليات والإلقاء بها على عاتق الآخرين .الانسحاب عن الآخرين والميل إلى العزلة .(طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم حسن، 2006 : 46 )
- آثار الضغوط على مستوى المنظمة :
- يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة في مايلي:
- زيادة التكاليف المالية، تكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن إنجاز العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل.
- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته .
- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث العمل.
- عدم الرضا الوظيفي .
- الغياب والتأخر عن مواعيد العمل.
- ارتفاع معدل الشكاوي.
- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- الاستياء من ج والعمل وانخفاض الروح المعنوية.
- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.

سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.

التسرب الوظيفي دورات العمل (عبد الرحمن بن أحمد هيجان، 1998 : 234 )

10-أساليب مواجهة الضغوط المهنية :

-محددات المواجهة الفعالة:

هناك عدد من المتغيرات التي تحدد لمواجهة الفعالة للضغوط وهي:

سمات الشخصية: مثل الوجدان الإيجابي، الصلابة للتفاوض، الضغط النفسي: تقدي ار لذات :قوة الأنا  
الثقة بالنفس.

المصادر الداخلية: وتشمل الاتساق وبنسجام في جميع جوانب حياة الفرد، الإحساس بأن الحياة قيمة  
ومعنى، روح الفكاهة، التدين.

-المصادر الخارجية: وتشمل الوقت، المال :التعليم، المهنة المناسبة، الأطفال والأصدقاء، الأسرة، معايير  
الحياة المناسبة.

- أنواع استراتيجيات المواجهة المستخدمة ذاتها:

حيث يقسم "الازروسو" فولكمان 1984أساليب المواجهة إلى نوعين، أولهما المواجهة التي تركز على  
المشكلة والمواجهة التي تركز على الانفعالورغم أن هذه الأخيرة قد تستخدم أحيانا وقد تكون مفيدة على  
نحو مؤقت فإن الأولى المرتكزة على المشكلة هي الأكثر فاعلية، والمقصود بالواجهة المرتكزة على  
الانفعال هو أن الفرد ينشغل بحالته النفسية من جراء الضغط أو الضغوط التي تعرض له دون عناية  
بمصدر هذا الضغط أو سببه .فالتطلب الذي يرسم في الامتحان كل ما يعنيه إذا كان مركزا على  
الانفعال هو أنه حزين أو مكتئب، ومن ثم فإنه يفكر في الخروج من المنزل أو السفر لتحسين حالته  
النفسية دون إنشغال بسبب الرسوب ومحاولة علاجه حتى لا يتكرر.

-الوارثة: فالوارثة تؤثر في قدرة الفرد على المواجهة لأن الجينات الوراثية في الأسرة قد تلعب دوراً إلى حد ما في الحالة العامة لعضو معين، وهناك أسر لديها استعداد للإصابة بأمراض القلب وأخرى لدى أفرادها استعداد للإصابة بأمراض الجهاز التنفسي والهضمي وهكذا.

- المستوى العام من الصحة : فمن المعلوم أن الإنسان الأكثر صحة هو الأقدر على المواجهة حتى ولو طال أمد الضغوط التي يتعرض لها .ومن ثم فإن الضغوط ينبغي أن تكون أشد وتستمر لفترة أطول حتى تستطيع التأثير سلباً على الشخص الذي يتمتع بالصحة.

- مستوى الطاقة : لكل فرد منا مستوى أو كمية قصوى من الطاقة الجسمية والنفسية والتي يستطيع إنفاقها أو استهلاكها في وقت معين .هذا المستوى أو هذه الكمية محددة بمستوى العام من الصحة، والغذاء اليومي، والشخصية، وعندما يتعرض الفرد لأكثر من أزمة أو حدث مزعج في الوقت نفسه فإن الطاقة الجسمية والنفسية ينبغي أن توزع وتقسم للتعامل مع كل الأزمات والمواقف، وهذا ينبغي أن المناخ من الطاقة لمواجهة كل موقف أو أزمة سيكون أقل مما هو مطلوب .وكما قل مستوى الطاقة المخصص لكل عضو أو مجموعة من العضلات كلها كان أكثر وأسرع عرضة للتعب والإرهاق، وكلما قلن أقل قدرة على مواجهة الضغوط.

- البيئة: يمكن للبيئة أن تسهم بشكل جوهري في تحديد قدرة الفرد على مواجهة الضغوط، وهي إما إن تساعد على زيادة القدر الناجم عن الضغوط أو تدعم مستوى الصحة والرفاهية لدى الفرد .ولا بد من الإشارة إلى أن هناك نوعين من البيئات التي يمكن أن تؤثر في قدرة الفرد على الواجهة .الأولى هي البيئة الفيزيائية وما تحتويه من عناصر كالحرارة الشديدة أو البرودة الشديدة، والضوضاء والتلوث والزحام وما ينجم عنه، والرطوبة والمخاطر الطبيعية وغير ذلك والنوع الثاني هو البيئة الاجتماعية أي البشر وما تحتويه من عناصر داعمة كالمساعدة والمودة والحميية من الآخرين والتعاون، وعناصر مضادة كالصراعات والمشاجرات، والتنافس المحموم، والعدوان الصريح والمستتر، وغير ذلك.

- شدة المواقف الضاغطة: فكلما كان الموقف ضاغطا، كان إفراز

الهرمونات أعلى من المعدلات الطبيعية المطلوبة، وه وما قد يعوق بعض العمليات الحيوية ويؤثر ذلك

الحالة الانفعالية وعلى الاستجابات المطلوبة والعكس صحيح (جمعة سيد يوسف، 2007 : 44 - 45

(

إن أساليب مواجهة الضغوط متعددة، فهناك أساليب عامة على معظم أنواع الضغوط، كتدعيم العقيدة

الإيمانية، والتزام العبادة وارتياح المساجد والدعاء، وهناك أساليب خاصة ببعض أنواع الضغوط مثل:

إعادة تصميم الوظائف بالنسبة لأعباء الوظيفة وهناك أساليب تركز على مسببات الضغوط ومحاولة

تجنب الأفراد لها أو التقليل من حدتها وهناك أساليب مواجهة الضغوط قد تختلف من حيث درجة

الصعوبة. والسهولة في استخدامها، على أن إتباع أي مدخل أو منهج فيما يتعلق بأساليب إدارة ضغوط

العمل، يجب أن يتوافر في أساليبه الشروط التالية:

لابد أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية بالنسبة لكل فرد،

لأن الأسلوب الذي يصلح مع الفرد قد ليجدي نفعاً مع آخر، بسبب الفروق الفردية بين الأفراد. أن تكون

أساليب المواجهة مبنية على أساس تفصيلات الشخص وعمله بمعنى آخر ألا تكون مفروضة عليه.

نظراً لأن الضغوط متعددة الأبعاد أي متباينة في الأساليب والنتائج لذلك لابد من وجود أساليب متعددة

لمواجهتها، وهذه الأساليب لابد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية والبدنية والعاطفية والاجتماعية،

ويقتضي هذا تضافر جهود كل من الفرد والمنظمة من أجل تحقيق فلسفة إدارة ضغوط العمل.

أن تتسم أساليب المواجهة بالمرونة بمعنى أنتكون قابلة للتعديل والتكيف بما يلاءم ظروف الفرد والمنظمة

التي يعمل بها (هيجان عبد الرحمن بن أحمد ، 1998 )

- أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد :

- التأمل:

يمكن تعريف التأمل على أنه النظر إلى داخل الذات نومن خلال هذا الأسلوب يمكن للمورد البشري أن يحقق الراحة النفسية والجسدية التي تتيح له إمكانية تجاوز المواقف الضاغطة التي يتعرض لها يوميا داخل العمل وخارجه، وكما يساعده التأمل في الوصول إلى حالة من الصفاء الذهني وه وما قد يؤدي إلى انخفاض معدلات الإصابة بأمراض القلب وضغط الدم والسكري.... الخ. (ماهر محمد، 2003 :

( 414

- الفرع إلى الله:

لقد اهتم الإسلام بالجوانب الصحية للفرد من خلال معالجة الجانب الروحي للفرد المسلم بالإضافة إلى الطلب من المسلم الاهتمام بجسمه وعقله، ولهذا كان الإيمان بالله والفرع إليه جزءا مهما من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم عامل في الشفاء من المرض ليس هو العقاقير لكنه الأمل في الله الذي لا يخيب من ارتجائه (عبد الرحمن بن أحمد هيجان،

( 1998 : 292 )

- التمرينات الرياضية :

يمكن القول أنه من الثابت أن للحالة البدنية الجيدة دور كبير في مواجهة الآثار السلبية لضغوط العمل، حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى إكساب جسم المورد البشري مناعة تساعده في مواجهة للضغوط، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس الرياضة باستمرار وانتظام تكون قدرته في تحمل الأعباء الجسدية والنفسية للعمل أكثر من الشخص الذي لا يمارس الرياضة، والاسترخاء وصرف العقل عن المتاعب والتوتر (محمود سليمان العميان، 2005 : 169 )

**- الاسترخاء :**

وهو جلوس الفرد مسترخ هادئاً من خلال تقليل مستوى التوتر عنده، وخلق حالة من الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويمكن ممارسة تمرين الاسترخاء عشرين دقيقة يوميا عن طريق تمارين التنفس والتدليك.

**- نظام التغذية:**

تلعب التغذية دور رئيسيا في معالجة الضغوط، فالغذاء المتوازن مهم جدا بالنسبة للفرد وذلك من أجل الحفاظ على توفر الجسم على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغوط، وأفضل غذاء متوازن يوصي به الأطباء وتناول اللحم والسمك والخضروات والعصائر التي تحتوي على البروتينات، إلى جانب مقادير مفيدة من الجبن والعسل، كما ينصح بعدم الإكثار من السكريات التي تمد الجسم بالطاقة الكبيرة لفترة وجيزة، إلا أنها قد تسبب في بعض الأحيان مضاعفات غير مرغوبة تتضمن الشعور بالضعف والإنهاك.

**- معرفة شخصية الأفراد:**

الوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط والاستجابة لها والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين، وتحقيق المساندة الاجتماعية وإضافة العلاقات جيدة وتشجيع الزمالة، والعمل على توفير بيئة هادئة (محمود سليمان العميان، 2005 : 19)

**خلاصة:**

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط وذلك من خلال تعاريف الضغوط ثم ذكر عناصرها ومراحلها وكذا أنواعها. ثم التطرق إلى أهم مصادرها والمتعلقة بالفرد والمنظمة على حد سواء وكذا استعراض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح أهم الآثار والنتائج المترتبة عنها.

## الفصل الثالث: الصحة النفسية

تمهيد

مفاهيم الصحة النفسية

مستويات الصحة النفسية

مناهج الصحة النفسية

أهمية الصحة النفسية

العوامل المؤثرة في الصحة النفسية

خلاصة

**تمهيد:**

تشير الصحة النفسية إلى حالة الرفاهية العامة والعافية النفسية للفرد. تتضمن الصحة النفسية القدرة على التعامل مع التحديات والضغوط الحياتية بشكل صحيح وإيجابي، والحفاظ على علاقات جيدة مع الآخرين والشعور بالسعادة والرضا في الحياة.

**1- مفهوم علم الصحة النفسية:**

علم الصحة النفسية هو الدراسة العلمية للصحة النفسية ويستهدف مكافحة الاضطرابات النفسية والعقلية بمختلف أنواعها وأشكالها ودرجاتها مضافا إلى ذلك الضعف العقلي . وهذا العلم جوانبه النظرية جوانبه التطبيقية وجوانبه الوقائية. أما الجانب النظري فيهتم بمعرفة الكيفية التي ينمو بها السلوك السوي والعوامل التي تجعله ينحرف عن مساره ويخرج إلى حدود اللاسواء أو الانحراف وربما تمثل هذا الجانب أكثر ما يتمثل في علم نفس الشواذ . أما الجانب النظري فيهتم بالاستفادة من القوانين التي يصل إليها الجانب النظري في تقديم العون والمساعدة إلى المرضى وتقديم العلاج المناسب لهم، وربما يمثل هذا الجانب أكثر ما يتمثل في علم النفس الإكلينيكي ... أما الجانب الوقائي فيعتمد على تقديم الاستشارة لمن يحتاجها ومساعدة الأفراد على مواجهة المشكلات التي تقابلهم سواء في المجال الأسرى أو المجال المهني أو المجال الاجتماعي أي أن هذا الجانب من الصحة النفسية يتعامل مع الأسوياء أو العاديين ويساعدهم في مواجهة مشاكلهم حتى لا تتحول هذه المشكلات في حالة الفشل في مواجهتها إلى ضغوط وتوترات على الأفراد.

**2- تعريف الصحة النفسية**

الصحة النفسية هي حالة عقلية انفعالية مركبة ، دائمة نسبيا ، من الشعور بأن كل شيء على ما يرام، والشعور بالسعادة مع الذات والآخرين، والشعور بالرضا والطمأنينة والأمن وسلامة العقل ، والإقبال على الحياة ، مع شعور بالنشاط والقوة والعافية. ويتحقق في هذه الحالة درجة مرتفعة نسبيا من التوافق النفسي

والاجتماعي ، مع علاقات اجتماعية راضية مرضية . ويتسم الشخص ذو الدرجة المرتفعة من الصحة النفسية بسمات عدة أهمها : الخلق القويم ، الكمامة ، الاتزان ، السلوك السوي العادي) ، تكامل الشخصية ، القدرة على مواجهة مطالب الحياة وضغوطها ، التغلب - في أغلب الأحوال - على أزماتها ومن الأهمية بمكان أن ننبه إلى أن السلوك السوي أو الصحة تظهر من مظاهر الصحة النفسية السليمة أي أن الصحة حالة والسلوك ن توافرها ، وأهم مؤشر لتحقيقها

### 3- مفاهيم الصحة النفسية:

أطلق ماير وكليفورد بيرز اسم الصحة النفسية على المجهودات الثابتة المخططة التي تبذل للمحافظة على الصحة النفسية والوقاية من المرض العقلي، باعتبارها جهوداً تؤدي إلى نتائج تؤثر على الحياة الشخصية والاجتماعية والاقتصادية لبني البشر. وتدعيماً لذلك أنشئت في عام ١٩٠٩ بأمريكا اللجنة القومية للصحة النفسية ، كما أقيمت كذلك معاهد منفصلة خاصة بالصحة النفسية، وأخيراً عرفت الجمعية الأمريكية للصحة النفسية هذا المفهوم الصحة النفسية بأنه يشمل : الإجراءات التي تتخذ لخفض انتشار الأمراض العقلية بالوقاية والعلاج المبكر (احمد عبد الخالق، 1993)

ويري أصحاب نظرية التحليل النفسي أن الصحة النفسية تتمثل في قدرة "الأنا" على التوفيق بين أجهزة الشخصية المختلفة ومطالب الواقع أو التوصل للصراع الذي ينشأ بين هذه الأجهزة وهذه الأجهزة هي: الأنا - الهي - الأنا الأعلى حيث يمثل الأنا الواقع وتمثل الهو الغرائز ، ويمثل الأنا الأعلى ، القيم الاجتماعية (صموئيل مغاريوس، 1973).

ومن ناحية أخرى فلقد حاول البعض الاقتصار في تعريفهم لمفهوم الصحة النفسية علي: خلو الفرد من الأعراض المرضية : كالقلق والتوتر، والصراع والوساوس إلا إن مثل هذا التعريف لا ينطوي علي شئ من الواقعية لأنه لا يوجد إنسان عادي خالي من قدر من القلق والتوتر والصراع، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن هذا التعريف لا يتناول إلا الجانب النفسي من حيث علاقته بالصحة النفسية مهملًا الجانب

الاجتماعي والاختلافات مع الآخرين ودورها في الصحة النفسية، إلا أنه في مقابل ذلك يري البعض أن ارتفاع القلق لا يمكن أن يكون علامة على سوء التوافق فكثيراً ما يكون ارتفاع القلق علامة على بغض الحياة وتحدياً لصعابها وعدم قبل للاستسلام . فالأمم تعاني من القلق بقدر ما يكون حظها من التقدم بينما تبتعد الأمم عن القلق بقدر ما يكون نصيبها منه ولقد انبثق عن النقد الذي وجه لهذا التعريف تعريف أعم واشمل المفهوم الصحة النفسية ويركز هذا التعريف علي أن: توافق الفرد ذاتياً وتوافقاً اجتماعياً ويتمثل التوافق الذاتي في قدرة الفرد علي حل صراعاته وتوتراته الداخلية باستمرار حلا ملائماً، ويقصد بالتوافق الاجتماعي قدرة الفرد علي إقامة علاقات مناسبة ومسايرة لأعضاء الجماعة التي ينتمي إليها ويحظى في نفس الوقت بتقدير وتكريم واحترام الجماعة لأرائه واتجاهاته. ويضيف البعض إلى مفهوم الصحة النفسية عملية التطور لا التوافق أ، التكيف فيقول: أن الصحة النفسية تقتضي القدرة على التكيف والتطور معاً . فالفرد أو المجتمع أو الكائنات الحية بوجه عام في إطار هذا التعريف تحتاج علي مر الزمان إلى قدر من التوافق والتكيف مع قدر من التطور وذلك لأن التكيف التام يؤدي إلى درجة من الجمود والملل قد تنتهي بالموت أو تتساوي معه. ففي عالم الحيوان عندما وصلت بعض الأنواع إلى قمة التكيف فتوقفت عن التطور وترقب علي هذا التوقف أن صارت في حالة من الجمود جعلتها لا تستطيع أن تواجه الظروف الجديدة ، فانقرضت كالدinosaur الذي وصل إلى قمة التكيف من حيث حجم الجسم والعضلات والقوة البدنية إلا أنه لم يستطيع أن يواجه بالتطور تغير الظروف من قلة الغذاء أو النقل السريع من مكان لمكان فانقرض. لكن الإنسان يختلف عن سائر الحيوانات لأنه يستطيع عمل التغيير والتجديد اللذان يمكنانه من مواجهة الظروف المختلفة

ويذهب فرانسيسكو جاميريل (1992) إلى أن مفهوم الصحة يعني غياب المرض ، ويذهب إلى القول أيضاً أن فائدة استخدام المفهوم السلبي للصحة يؤدي إلى التعريف الإجرائي للصحة فالصحة لا تعني

فقط التخلص من الألم والمرض لكن تعني الدرجة القصوى من الصحة الجسمية والعقلية وتنمية و  
تحصيل و اكتساب المزيد من القدرات الوظيفية. (Gambberai,1992:207-218)

### 3-1- التوافق النفسي والاجتماعي

ونظراً لأن كلا من التوافق النفسي والاجتماعي من المكونات الأساسية لمفهوم الصحة النفسية فلا بد أن  
نبين بصورة مفصلة للمقصود بكل منها. وفي هذا الصدد تجد أن الإنسان يلجأ حين يواجه عقبات أو  
مشاكل لا يستطيع حلها بما لديه من خبرات وبما زود به من سلوك، إلى تعديل سلوكه حتى يتناسب مع  
هذا الظرف الجديد ويسمي هذا التعديل في السلوك بالتوافق وكل فرد يختلف عن الآخرين من حيث قدرته  
على التوافق، فمنهم من يسلك سلوكاً سويّاً فيحاول حل المشكلة بطريقة سوية، فإن لم يستطيع بحث عن  
مخارج أو بدائل أخرى لإشباع حاجاته ودوافعه التي أعيقت عن الإشباع ، ومن الناس من يستجيب  
للمشكلات بطرق ملتوية أو شاذة كالاندفاع، أو الاعتداء والانطواء علي النفس أو كالاكتفاء بمرض  
جسمي يبعده عن المشكلة. وعملية التوافق إذا هي نشاط يقوم به الفرد نتيجة دافع من الدوافع فإذا واجهته  
عقبة تحول دون الإرضاء المباشر لهذا الدافع، يقوم بمحاولات متعددة حتى يصل في النهاية إلي حل ما،  
قد يرضي الدافع غير المشبع بالفعل، أو يكون حلال جزئياً لا يرضي الفرد إرضاء تاماً أو يعجز الفرد  
عن تحقيق ما يريد وعن معرفة ما يجب عمله لإزالة العقبة فيعاني من أزمة نفسية. أما إذا استطاع الفرد  
بحكم بنائه البيولوجي وتنشئته الاجتماعية أن يعيش الحياة عيشة راضية ناجحة في نطاق قدراته  
واستعداداته قيل أنه سوي التوافق. أما إذا لم يستطيع علي الرغم مما يبذله من جهود قيل أنه سئ التوافق

(أحمد عزت راجح، 1957: 387 )

ونجد في العرض السابق لما تعنيه بالتوافق العام أن هناك عدة مفاهيم لابد أن نوضح ما نعنيه بها وهي:

**التوافق:** التوافق هو قدرة الفرد على التوافق مع ذاته مع الحياة الاجتماعية التي يعيش فيها من جميع النواحي الأسرية والاقتصادية والاجتماعية والدينية، وعرف توافق الفرد مع نفسه والتوافق النفسي أو الذاتي، كما يعرف توافق الفرد مع المجتمع بالتوافق الاجتماعي.

**3-2- التوافق الذاتي:** هو رضا الفرد عن نفسه وأن تكون حياته النفسية خالية من التوترات والصراعات النفسية المصحوبة بمشاعر الذنب والقلق والشعوب بالنقص ومن العوامل الأساسية التي تساعد علي التوافق الذاتي إشباع الفرد لدوافعه المختلفة بصورة ترضي المجتمع وتوافق معايير وترضي الفرد في آن واحد. كما أن الفرد غير المتوافق مع نفسه شخص يواجه صراعاً بينه وبين نفسه يستنفذ الكثير من طاقاته والتي كان من الممكن أن تستخدم في مواجهة الحياة. لذا نجد مثل هذا الفرد سريع التعب، عاجزاً عن الاستمرار في العمل والأداء والإنتاج وبذل الجهد

**3-3 التوافق الاجتماعي:** هو قدرة الفرد علي أن يقيم علاقات اجتماعية سوية مع من يعيش أو يعملون معه من الناس علاقات لا تتصف بالصراع أو الشعور بالاضطهاد، ودون أن يشعر الفرد بحاجة ملحة إلى السيطرة أو العدوان على من يقترب منه، والمتوافق مع المجتمع تكون لديه القدرة على ضبط النفسي في المواقف التي تتطلب ذلك فلا يثور لأسباب صغيرة واهية

#### 4- التوافق والصحة النفسية:

الصحة النفسية حالة يخبرها الفرد بنفسه وتبدو في عمله وإنتاجه وعلاقاته مع الآخرين أي تبدو في توافقه الذاتي " وتوافقه الاجتماعي والصحة النفسية ترتبط بالكثير من العوامل الجسمية والنفسية والاجتماعية والمؤشرات الدالة على الصحة النفسية هي:

سلامة الجسم بوجه عام وخاصة حالتي الجهاز العصبي والجهاز الغددي. خلو الشخصية إلى حد كبير من التوترات والصراعات النفسية المستمرة. سواء البيئة الاجتماعية الخاصة بالفرد فيما تطلبه منه وعدم تطرفها في وسائل الحرمان.

**4-1- سوء التوافق:** إذا استطاع الفرد أن يعيش مع الآخرين حياة ناجحة منتجة قيل أنه "سوي التوافق" فإن عجز عن ذلك بالرغم مما يبذله من جهد للتكيف قيل أنه "سيء التوافق" أو أنه يعاني اضطراباً في الشخصية والذي يأخذ صوراً متعددة كالعصاب، والذهان، والأمراض الجسمية النفسية المنشأ، والجناح والجريمة والانحرافات الجنسية.

**4-2- عوامل سوء التوافق:** إن لم يكن لسوء التوافق أساس عضوي كتلف في الأنسجة العصبية، أو اضطراب في الغدد أو تسمم ناتج من تلوث بعض المعادن كالكربون كما يحدث أحياناً في صناعة البطاريات أو النسيج، كانت العوامل النفسية الاجتماعية هي العوامل الجوهرية الغالبة في إحداث الاضطراب، وسمي الاضطراب وظيفياً كما هو الحال في الأمراض النفسية، وبعض الأمراض العقلية، والأمراض السيكوسوماتية، والانحرافات الجنسية، والإجرام. وهذه الاضطرابات الوظيفية لا ترجع لعامل واحد بل لعدة عوامل مثل:

-العوامل الممهدة: أي العوامل التي تهيئ الفرد للوقوع في الاضطراب مثل العوامل الوراثية

والتربية اللاسوية أو عدم الشعور بالأمن في الحياة.

-العوامل المعززة التي تتوسط الطفولة ومرحلة الكبر فتوجد في الفرد أزمات تدعم أزمات الطفولة ومرحلة

الكبر فتوجد في الفرد أزمات تدعم أزمات الطفولة، فتزيد من حساسية الفرد وتضعف من مقاومته مثل

الرضا المهني أو الخوف من افقد المكانة أو المركز الاجتماعي.

-العوامل المباشرة: أو المعجلة فهي العوامل التي يحدث بعدها الانهيار مباشرة وقد تكون جسمية

كالإجهاد والضعف والمرض الجسدي، أو تكون صدمات نفسية كخسارة مالية أو موت أو فشل عاطفي أو

طلاق. إذن فالعوامل المختلفة المؤدية لسوء التوافق بمختلف أنواعه يمكن أن ترجع إلى وجود عقبات وعوائق مادية أو جسمية أو نفسية أو اجتماعية أو مهنية تقف أمام إرضاء الدوافع الأساسية للفرد وبلوغ

أهدافه، عقبات ينجم عنها صراع بين الفرد ونفسه (احمد عزت راجح: 1968)

ويعرف سكوت وزملاؤه **Scott** التوافق المهني بأنه:

توافق الفرد مع بيئة عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل ، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ علي هذه العوامل بمرور الزمن، وتوافقه لخصائصه الذاتية. وهكذا فإن توافق الفرد مع صاحب العمل، ومع المشرف عليه، ومع زملائه ، يعتبر هذا جميعه متضمناً في مفهوم التوافق

المهني

#### 5- شروط التوافق والتوافق شروط نجملها في.:

شعور الفرد بالرضا عن مستواه الاقتصادي.

-شعوره بأن الآخرين يقدرونه ويهتمون ،به لا من حيث هو منتج بل من حيث هوانسان له مكانته

الذاتية.

إدراك الفرد أن رؤسائه في العمل أو المشرفين عليه يحرصون على مصالحه

توفر فرص الترقى العمل للفرد.

توفر فرص الاستفادة من أفكاره وآرائه الخاصة بالإنتاج والعمل وتحسينه. شعوره بالأمن والاستقرار النفسي

قدرة الإنسان علي التغلب علي العقبات التي تقابله في الحياة

أن يكون الفرد قادراً على تعديل سلوكه من أجل الاستجابة التي تلائم المواقف المختلفة كي ينجح في

تحقيق دوافعه

تمتع الفرد بروح معنوية عالية

حرصهم على مصالح العمل.

-حب الفرد لنوع الدراسة أو العمل الذي يؤديه.

تمتع الفرد بدرجة عالية من تقبل الذات

قدرة الإنسان على تنمية طرق توافقية تساعده علي التغلب أو الهرب من

علاقات العمل المرتبطة بالتوافق

كذلك فإن هناك مجموعة من العلاقات في مجال العمل يتيح توفرها للعامل الأمن النفسي والتوافق

الصحيح مع أفراد المؤسسة وآلاتها وظروف العمل وهي:

-علاقة العامل بعمله: فيازدياد التوسع الصناعي يزداد تنوع المهن ويتسع التخصص فيها، ونجد أن

الكثير من العمال ينتقلون من عمل لآخر في أوقات قصيرة لعجزهم عن الاستقرار في عمل معين هم

هؤلاء العمال الذين لم يجدوا العمل الذي يناسبهم منذ البداية ولذا فهم يعانون من كثرة التنقل بين الأعمال

كما يعانون من شعور باليأس وفقد الثقة بالنفس، وما ينتج عن ذلك من تحويل العدوان الناجم عما

يصادفه من إحباط متكرر إلى علاقاته مع زملائه ومع المؤسسة نفسها.

- علاقة العامل بنظام المؤسسة: أن العامل المتوافق توافقاً سوياً مع عمله عادة يكون علي علاقة حسنة

بنظام المؤسسة ولوائحها الإدارية . وأن الخبير بشكاوي العمال يجد أن أغلبها يصدر عن الفاشلين في

أعمالهم، فالذي لا يجد الرضا النفسي عن طريق العمل يرضي نفسه عادة بتقديم الشكاوي ضد الآخرين

وبالقيام بالاضطرابات داخل المؤسسة، وبذلك ينجح في صرف غيره عما فشل هو فيه ويرضي اعتباره

لذاته عن طريق تزعمه هذه الحركات. العلاقة بالرؤساء وكثيرا ما تكون الشكاوي ناتجة في أساسها عن

تعسف المشرف بالعمال الذي يشرف عليهم بينما تتخذ الشكوى مظاهر مختلفة أخرى وليست هذه الظاهرة

بالمؤسسة الصناعية وحدها، بل إن علاقة الرئيس بالمرؤوسين عامل هام في إشاعة الأمن النفسي في كل

بيئته فالرئيس الاستبدادي يشيع بين مرؤوسيه السلوك العدوانى، أما الديمقراطي فيشيع التقاهم والصدقة

بينه وبين الذين يعملون معه

-علاقة العامل بزملائه: إن طبيعة العمل الصناعي تقتضي دائما تكوين علاقة نفسية بين كل عامل وزملائه وبين المشرف وزملائه، فالمجال النفسي لكل فرد في جو المؤسسة الصناعية يتضمن غيره من الأفراد وخاصة الزملاء والتفاعل النفسي يبني على علاقة ذات طرفين هما الأخذ والعطاء. علاقة العامل بظروف العمل: ويقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعلم فيها من ضوء وتهوية ورطوبة ونظام فترات العمل والراحة... الخ، فقد يختار العامل اختياراً نفسياً صحيحاً فيوضع في المهنة التي تناسبه من حيث الميول والاستعدادات والسمات الانفعالية، وقد يدرّب تدريباً ناجحاً على استخدام قدراته وجه لصالحه وصالح المؤسسة بحيث تتاح له اكبر فرصة ممكنة علي أحسن للتوافق الصحيح مع بيئة العمل

(عطية محمود هنا و اخرون 1960).

#### 6-مستويات الصحة النفسية:

يتوزع الناس على متصل الصحة النفسية على أساس مواقعهم التي ينعونها تبعاً للمؤشرات السلوكية التي تصدر عنهم ، وتوزيع هذه المدرجات اعتدالي كما أسلفنا ، والنظرة الكمية أصوب وأدق من النظرة الكمية إلى الصحة النفسية .

ويمكن أن نحدد هنا خمسة مستويات كما يلي:

أولاً : المستوى الراقى :

وهم أصحاب الأنا القوية ، أو السلوك القويم ، أو التوافق المرتفع أو المحققون لذاتهم . وتبلغ نسبة الأفراد في هذه المجموعة ٢٥ تقريبا.

ثانياً : المستوى فوق المتوسط :

وهم يقلون عن المستوى الأول قليلا ، ولهم سلوك جيد ، وتبلغ نسبتهم %١٣,٥ تقريبا.

**ثالثا : المستوى العادي :**

وهم من يقعون في موقع وسط بين الصحة النفسية المرتفعة والمنخفضة ، لديهم جوانب قوة ونواحي ضعف، يظهر أحدها أحيانا ويترك مكانه للآخر أحيانا أخرى . وتبلغ نسبتهم . في المجتمع حوالي ٦٨ ، ويمثلون أكبر فئة

**رابعا : المستوى أقل من المتوسط :** وهم من يقلون عن المستوى العادي في الصحة النفسية ، ويتسمون بدرجة من سوء التوافق والسلوك غير المقبول ، وهم الفاشلون في تحقيق ذاتهم . ويندرج تحت هذا المستوى بعض أنواع الانحرافات غير الشديدة . وتبلغ نسبتهم ١٣,٥ تقريبا

**خامسا : المستوى المنخفض :**

ولهم أقل درجة من سوء التوافق ، وأعلى اضطراب في السلوك ، لديهم مشكلات معقدة ، ويمكن أن يصبحوا خطرا على أنفسهم أو على الآخرين ، ولذا فهم . يتطلبون العزل في مؤسسات خاصة ، وتبلغ نسبتهم 2.5 تقريبا. أحمد محمد عبد الخالق أصول الصحة النفس الجامعية ، (1993)

**7-مناهج الصحة النفسية :**

**-المنهج الوقائي**

تعنى الوقاية - بوجه عام - مجموع الجهود المبذولة للتحكم في حدوث الاضطراب أو المرض، والسيطرة عليهما ، أو التقليل من شدة ظاهرة غير مرغوبة كالمرض العقلي، الجنوح، الجريمة، الإدمان على العقاقير ، الحوادث ... الخ . وتشير الإحصاءات الحديثة إلى زيادة معدلات انتشار الإصابة بالاضطرابات النفسية والأمراض العقلية وغيرهما من أنواع الشذوذ السلبي في كل بلاد العالم المعاصر تقريبا ، وذلك بنسب متفاوتة بطبيعة الحالة. ومن بين الأهداف المهمة لعلم الصحة النفسية العمل على تقليل معدلات سوء التوافق والمرض النفسي بأنواعه المتعددة : ونحن بحاجة ماسة إلى خفض هذه المعدلات وبخاصة في المستقبل، ويتم ذلك في المقام الأول عن طريق وقاية القطاع الأكبر من الأفراد الذين يتعرضون للخطر أكثر من غيرهم في مستقبل الأيام، وبخاصة أن الخدمات العلاجية المتاحة -

حتى في أكثر البلاد تقدماً - لا تتناسب مع عدد حالات الاضطراب ، مما يحتم الاهتمام بالوقاية لمنع حدوث المرض أصلاً ، حتى تنخفض معدلات الإصابة به مستقبلاً (علاء الدين كفاقي 1984)

#### - الإجراءات الوقائية الحيوية

وتشمل الإجراءات الخاصة بالصحة العامة كـرعاية الأم ، ووقاية الطفل والتخلص من العوامل الخطرة في البيئة وإعداد الوالدين لدور الرعاية ، والفحص الطبي الدوري وغيرها ، هذا فضلاً عن فحص النواحي الوراثية ودراسة المورثات لمنع نقل أمراض وراثية.

#### -الإجراءات الوقائية النفسية

وتتضمن فحص النمو النفسيلتطويرة ، والعمل على تحقيق التوافق الانفعالي ، والتوافق الاجتماعي ، ورعاية النمو العقلي . وهذا فضلاً عن تطبيق أساليب الإرشاد الزواجي حتى يحقق مع غيره من العوامل - التوافق الزواجي . ومع ضرورة العمل يتعامل على تحقيق التوافق المهني ، والمساندة إبان الظروف الحرجة وتنمية أساليب التنشئة

#### -الإجراءات الوقائية الاجتماعية:

وتشمل رفع مستوى المعيشة، وتيسير الخدمات للمواطنين، والاهتمام بالبرامج المتنوعة ووسائل الإعلام والاهتمام بالبرامج الوقائية في المؤسسات الاجتماعية المختلفة النفسية وقد أصدرت هيئة الصحة العالمية عدة توصيات فيما يختص بالجانب الوقائي

أهمها تركيز الاهتمام على الطب النفسي الوقائي ، وكذلك الطب العلاجي للطفولة مع الاهتمام بالصحة النفسية قدر الاهتمام بالصحة الجسمية . وإنشاء قسم للوقاية من الأمراض النفسية والعقلية في وزارات الصحة : والاهتمام بتعليم الجمهور وتوعية وتغيير اتجاهاته نحو المصابين بالمرض النفسيوالعقلي ، والاهتمام برعاية الأمومة والطفولة بوجه خاص-

**-المنهج العلاجي:**

يهدف علم الصحة النفسية - من بين ما يهدف - إلى الدراسة العلمية للتوافق والصحة النفسية ، كما يهتم بدراسة حالات سوء التوافق واختلال الصحة لى النفسية بمختلف أنواعها وتصنيفاتها. ومن هنا كان أحد - أهدافه : العمل على علاج حالات سوء التوافق وعدم السواء، للعودة بها إلى حالة التوافق والسواء. ولذا فإنه يتعامل مع من اضطرابات الصحة النفسية فعلا ويكون ذلك عن طريق المنهج العلاجي بأساليبه ومدارسه المختلفة التي سنعرض لبعضها في فصل لاحق. ويتطلب ذلك إتاحة الخدمة العلاجية المناسبة ، وتقديمها لكافة أنواع المرضى في هذا المجال ، عن طريق المعالجين والمرشدين النفسيين ، فضلا عن بقية أعضاء الفريق السيكياترى. (حامد عبد السلام زهران - 1978: 66)

**8-أهمية الصحة النفسية :**

يتضح من شتى مجالات الحياة والأفراد أن للصحة النفسية أهمية كبيرة فهي موضوع يمس حياة كل إنسان ويتصل بها بقوة ، حيث يرى الدكتور عبد الخالق لن الصحة النفسية تتداخل في النشاطات اليومية للإنسان وفي العلاقات للفرد مع الآخرين بل بالأكثر كل سلوك يقوم به الأفراد يتأثر بدرجة تمتعه بالصحة النفسية ، كما يمكن وصف سلوك الصادر من الإنسان على أساس الصحة النفسية ، بالإضافة إلى أنها ساهمت في نشر التعاون بين الأفراد و في داخل المجتمع ، كذلك على تقوية رابطة المحبة بين الناس فقد حققت الراحة للإنسان و زودته بحياة سهلة مليئة بالسكوت و الرخاء على عكس ما كانوا فيه من انكماش العلاقات الاجتماعية و وهنت العلاقات الأسرية فأصبح الإنسان يشعر بعزبة واغتراب شديد وهو مع اقرب الناس إليه ناهيك عن ابتعاد الإنسان عن خالقه وسيطرة القيم المادية بدلا من الروحية و الدينية .

كما يذكر الدكتور أحمد عزت راجح لن الصحة النفسية هي حركة تربوية صحية تهتم بمشكلات التوافق جميعا سواء لدى الأسوياء أو غير الأسوياء و بمختلف الفئات العمرية فهي تساعد كل فرد وتدريبه على

العيش بسعادة ضمن بيئته و مجتمعه

تهدف الصحة النفسية على مساعدة الأفراد الأسوياء في مواجهة الصعاب و المواقف الجديدة بطريقة ناجحة و يمكن تلخيص هذه الأهداف فيما يلي

- مكافحة الاضطرابات النفسية و العقلية و الانحرافات الخلقية لتقليل من أثارها المدمرة
- نشر الوعي الصحي بصفة عامة و الوعي النفسي بصفة خاصة للأفراد لمساعدتهم على الوقاية من الأمراض النفسية
- اجتناب العوامل الاجتماعية التي يؤدي إلى عدم التوافق في أي مكان كان سواء في المنزل أو المدرسة كذلك بالمصنع أو المستشفى
- المدرسة لها دور مهم في جيل من الشباب السوي بالاعتماد على المرح المقبل على الحياة التوافق مع المجتمع المتمكن لتحقيق ذاته وإيجاد الحلول للمشكلات التي تواجهه
- الاعتماد على الأساليب التربوية التي تناسب جميع الأفراد سواء كان هذا الفرد ناجح أو راسب أي كان سويا أو ذو اضطراب ، شكرا أو عليا
- للصحة النفسية دور مهم لفهم شخصية الفرد و العوامل التي تؤثر في نموها و إمداد الشخص بالقدرة على حل جميع المشكلات السلوكية التي تنتج عن اضطرابات الشخصية
- تساعد على وضع أهداف مقبولة يمكن تحقيقها و تحفيز الفرد على النجاح و الرضا عن الذات و التعامل مع الأمر بشكل واقعي
- تمكن الفرد من الإحساس بالمسؤولية مع الاستقلالية الفردية و تحديد التصرفات التي يقوم بها مع مجتمعه بصفة خاصة و العالم من حوله بصفة عامة مع اتخاذ القرارات بكامل وعيه
- يمكن القول أن الصحة النفسية هدف يسعى إليه كل فرد و أمنية يود تحقيقها (عبد الخالق عبير و

رحموني فطيمة (2022)

## 9-العوامل المؤثرة على الصحة النفسية :

هناك العديد من العوامل البيئية الخارجية أو النفسية الداخلية التي تؤثر على الصحة النفسية لدى الأفراد منذ بداية نموهم النفسي و الجسمي و كذلك الاجتماعي و من أهمها نذكر ما يلي :

**الأسرة:** بما أن الأسرة هي البيئة الأولية للطفل التي تؤثر عليه بشكل كبير في المستقبل لذلك اتفق العلماء على أن مراحل العمر الأولية للطفل هي الأساس المكون لشخصيته و اتجاهاته و نمط سلوكه الذي يستمر معه في باقي مراحل حياته العمرية المتقدمة فالتنشئة السوية للأسرة تنشأ أفراد أسوياء مندمجين مع من حولهم متوافقين مع أنفسهم أما بالنسبة للتنشئة الغير السليمة قد ينتج عنها أفراد غير أسوياء مصابون بسلوكيات غير توافقية نتيجة لاكتساب لبعض القواعد الغير المتماشية على نمط الحياة السوي و نقدم كمثال : الإنسانية المفرطة ، و عدم تحمل المسؤولية و غيرها

**المدرسة:** تعتبر المدرسة هي بيئة الإنسان الثانية من بعد الأسرة ، فهي تكمل ما قدمته الأسرة للطفل بالمرحلة العمرية الأولى مزودا بالقيم و المعايير و الاتجاهات النفسية و الاجتماعية الأساسية إذا تقوم المدرسة على توسيع مكتسبات الطفل بطريقة منظمة و مدروسة ويتفاعل الطفل مع أصدقاء من حوله و المعلمين يتأثر سواء بالسلب إذا نشأ في بيئة مدرسة تعم بالفوضى و عدم الانضباط و الاحترام أو يتأثر بالإيجاب على صحته النفسية إذا ترعرع في بيئة مدرسية تسم بالانضباط و النظام مع الحرية و الديمقراطية

**العمل:** طبيعة العمل الذي يمارسه الإنسان يعد من المؤثرات التي تؤثر على الصحة النفسية للفرد ، فالعمل داخل جو مناسب و أكثر ارتياحا يصبح مدعما بصحة نفسية سليمة ، على عكس الفرد الذي يكون تحت ظروف قاسية و غير مناسبة والتعرض للأشعة الشمس مباشرة في أيام حرارية مع عدم توفير أي وسائل الحماية فهذا يؤثر بالسلب على الصحة النفسية و يشعرون بالقلق من طبيعة هذا العمل

(عبد الخالق عبيد و رحموني فطيمة 2022)

خلاصة :

وخلاصة القول تعتبر الصحة النفسية تكيف الأفراد مع أنفسهم و مع الآخرين إلى أقصى درجات الفعالية و الرضا و السعادة ، و تحقيق السلوك الاجتماعي المقبول و القدرة على مواجهة وقائع الحياة و قبولها.

---

## الفصل الرابع: إجراءات الدراسة المنهجية

تمهيد

منهج الدراسة

الدراسة الاستطلاعية

الدراسة الأساسية

أداة الدراسة

المعالجة الإحصائية

**تمهيد:**

يتضمن هذا الفصل الجانب التطبيقي الذي يعتمد على دراسة ميدانية من خلال مقياسين، الأول الخاص بالضغط المهني والثاني بالصحة النفسية ويحتوي على الدراسة الاستطلاعية والأساسية مع تحديد منهج البحث المستعمل والأدوات التي اعتمدنا عليها

**1-منهج الدراسة:**

من تم الاعتماد في الدراسة الحالية على المنهج الوصفي تماشياً مع طبيعة الموضوع حيث يعرف بأنه المنهج الذي يعني بالدراسات التي تهم بجمع وتلخيص الحقائق المرتبطة بطبيعة جماعة من الناس أو وضعهم أو عدد من الأشياء أو قطاعات من الظروف أو سلسلة ، الأحداث أو منظومة فكرية أو أي نوع آخر من الظواهر أو القضايا أو الموضوعات التي يمكن أن يرغب الباحث في دراستها

**-2-الدراسة الاستطلاعية:**

تعتبر الدراسة الاستطلاعية الدراسة الأولية التي تسبق الدراسة الأساسية والتي تهدف إلى الاستطلاع والتعرف على أهم معالم الدراسة ومجرياتها فهي تسمح بالتعرف على العينة المراد دراستها وما مدى توفر الإمكانيات المادية والمعنوية وكذا الضبط النهائي لفرضيات البحث وما هي الوسائل المستعملة في البحث.

**-2-1-حدود الدراسة الاستطلاعية:****2-1-1-الحدود المكانية:**

الدكتور بن زرجب بوهان تمت الدراسة على مستوى المستشفى المركز الاستشفائي تم تقسيم استمارات على 47 أخصائي نفسي في كل جناح يوجد أخصائيين ماعدا في الإستعجالات هناك أخصائي نفسي واحد وبما أن العدد لا يكفي لجمع الإستمارات تم الاستعانة بقاعات عمومية للصحة الجوارية المجاورة منها

- القاعة العمومية للصحة ماموني مبارك عين الترك رأس فلكون والتي فيها 2 أخصائيتين نفسائيتين و فيها 6 مكاتب

-المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يغموراسن بوهران و فيها 5 أخصائيات نفسانيات و 1 أخصائي نفساني ذكر وفيها 6 مكاتب

و المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بوهران الصديقية المعروفة بكارطو و فيها طابقين الأول و الثاني و يوجد أخصائي و أخصائية نفسانية

و أخيرا المؤسستين العموميتين للصحة الجوارية الصديقية وهران عيادة متعددة الخدمات الشهيد درقاوي العقيد لطفي1- 2 المركز الوسيط لعلاج الإدمان

### 2-1-2-الحدود الزمنية:

تم القيام بالدراسة الاستطلاعية يوم 06 /11/2022 في المركز الاستشفائي الجامعي الدكتور بن زرجب لولاية وهران و استمر أسبوع للتعرف على مختلف المصالح

تم القيام بالدراسة الاستطلاعية في القاعة الجوارية للصحة العقلية ماموني مبارك عين الترك رأس فلكون في 2023 / 12/12

تم القيام بالدراسة الاستطلاعية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الصديقية وهران في 2023/04/22

تم القيام بالدراسة الاستطلاعية في المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يغموراسن في 2023/ 01/12

### -3-الدراسة الأساسية:

### -3-1-1-الحدود المكانية:

أجريت الدراسة بأربع وحدات مختلفة • منها المركز الاستشفائي الجامعي لولاية وهران و 5 مؤسسات عمومية للصحة الجوارية المتمثلة في وحدة رئيسية و 5 وحدات ثانوية

الوحدة الرئيسية : المتمثلة في المركز الاستشفائي الجامعي لولاية وهران تحت مسمى الدكتور بن زرجب يحتوي على 47 أخصائي نفسي (إناث ، ذكور )

### الوحدات الثانوية

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية ماموني مبارك وفيها أخصائيتين نفسانيتين إناث

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية يغموراسن و فيها 5أخصائيات نفسانيات إناث و أخصائي نفسي 1 ذكر

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية الصديقية وهران وفيها أخصائي و أخصائية نفسانية

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية حي العقيد لطفي 1 و فيها 7 اخصائيات نفسانيات

المؤسسة العمومية للصحة الجوارية العقيد لطفي 2 و فيها 7 اخصائيات نفسانيات

### 3-1-2-الحدود الزمنية

تمت الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة ما بين 2022/11/06 إلى غاية 2023/6/6

### 3-2-عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية حيث احتوت على عينة قوامها 80 أخصائي نفسي موزعين على عدد من الوحدات

### 3-6- اداة الدراسة الأساسية:

تم الاعتماد على مقياسين هما مقياس الضغط المهني و مقياس الصحة النفسية تم بناءها وتطبيقها والتحقق من خصائصها السيكومترية في بيئة جزائرية.

### 3-6-1-مقياس الصحة النفسية: ثبات المقياس

تم حساب ثبات المقياس العربي للصحة النفسية بطريقتي "ألفا" "كرونباخ" لفحص الاتساق الداخلي للمقياس، وعن طريق إعادة التطبيق، بهدف بيان استقرار المقياس عبر الزمن. 1-1-2-5- الاتساق

الداخلي معاملات كرونباخ و ألفا" تراوحت بين 0,94 و 0.98 و وتشير إلى اتساق داخلي مرتفع للمقياس العربي للصحة النفسية.

#### -إعادة تطبيق المقياس:

أعيد تطبيق مقياس الصحة النفسية العربي بعد فترة من الزمن وحسب معامل ارتباط بين التطبيقين تراوحت المعاملات المتحصل عليها بين 0.84 و 0.94 وتدل على استقرار مرتفع عبر الزمن، وأن المقياس العربي للصحة النفسية، يقيس سمة، لا حالة. حسب صدق المقياس العربي للصحة النفسية بعدة طرق نذكر منها : 1-2-2-5-الصدق الاتفاقي الصدق الاتفاقي Convergent validity هو تقدير إلى أي مدى يرتبط المقياس، بمقاييس أخرى تقيس مفاهيم مشابهة وقد أجريت بهذه الطريقة دراستان. بين المقياس العربي للصحة النفسية، والمقاييس الستة الآتية:

#### -صدق المقياس

تقدير الارتباطات بين المقياس العربي للصحة النفسية، والاستخبارات التي تقع في مجال علم النفس الإيجابي، واستكشاف تشبع المقياس العربي للصحة النفسية بالعامل المستخرج وتلخص الفرض هنا، فيتوقع الارتباطات الجوهرية الإيجابية

اختبار "أوكسفورد للسعادة (Hill & Argyle 2002)، ومقياس الرضا عن الحياة (Diener, 6 (1985)، Emmons, Larsen, & Griffin, ومقياس سنايدر" للأمل (Khalek & Snyder Abdel (2007)، والمقياس العربي للتفاؤل (أحمد عبد الخالق، 1999)، ومقياس حب الحياة (Abdel-Khalek) 2007، ، ومقياس تحقيق الذات (Jones & Crandall 1986) وطبقت هذه المقاييس السبعة على (120) مبحوثا من طلبة الجامعة وطالباتها، في جلسات جماعية، ضم كل منها عددا مناسبا من المبحوثين. وفحص تدرجات المقاييس؛ لتقدير الالتواء، والتقلطح، للتأكد من أن البيانات مناسبة للتحليلات التالية، وكانت النتيجة جيدة، كما بين لنا اختبار "بارتات للكروية، أن المصنوفة مناسبة لإجراء التحليل العاملي ويتضح

أن ارتباط ser 5890 ي للصحة النفسية، ومقاييس علم النفس الإيجابي، جميعها دالة إحصائياً وموجبة ، وتراوحت بين 0.46 مقياس تحقيق الذات، و0.83 (مقياس التفاؤل)، واستخرج عامل عام سمي: "الصحة النفسية والسعادة"، وكان تشبع المقياس الحياة (Abdel-Khalek)2007 ، ومقياس تحقيق الذات (Jones & Crandall 1986) وطبقت هذه المقاييس السبعة على (120) مبحوثاً من طلبة الجامعة وطالباتها، في جلسات جماعية، ضم كل منها عدداً مناسباً من المبحوثين ، وفحص تدرجات المقاييس؛ لتقدير الالتواء، والتفلطح للتأكد من أن البيانات مناسبة للتحليلات التالية، وكانت النتيجة جيدة، كما بين لنا اختبار بارلتل للكروية، أن المصفوفة مناسبة لإجراء التحليل العاملي ويتضح أن ارتباطات المقياس العربي للصحة النفسية، ومقاييس علم النفس الإيجابي، جميعها دالة إحصائياً ، وموجبة، وتراوحت بين 0.46 مقياس تحقيق الذات)، و0.83 (مقياس التفاؤل)، واستخرج عامل عام ، سمي: "الصحة النفسية والسعادة"، وكان تشبع المقياس للصحة النفسية، بهذا العامل مرتفعاً (0.94) ، يشير إلى الصدق الاتفاقي المرتفع لهذا العربي المقياس.

الدراسة الثانية: في دراسة أخرى لكاتب هذه السطور ، استخرج ارتباط قدره 0.75 (دال عند مستوى 0.001-670 من طلاب الجامعة، بين المقياس العربي للصحة النفسية، ومقياس روزنبرج" لتقدير الذات.

#### -الصدق التمييزي

يعتمد الصدق التمييزي Discriminant validity على افتراض مفاده أن الدرجات في مقياس ما، تختلف اختلافاً دالاً إحصائياً بين المجموعات المحكمية Criterion groups ، كالأسياء والمرضى. ولاختبار هذا الافتراض، طبق المقياس العربي للصحة النفسية على مجموعة من غير المرضى الأسياء ،(افتراضاً)، ومجموعة أخرى من المضطربين نفسياً المتقدمين لعيادات الطب النفسي، طلباً للعلاج، وكان تشخيصهم القلق والاكتئاب وكانت المجموعتان متقاربتين في السن، والتعليم، والحالة الاجتماعية، وطريقة

تطبيق المقياس في جلسات فردية وبعد الدراسة اتضح أن الفروق بين الأسوياء والمرضى النفسيين، دالة إحصائياً بمستوى مرتفع 0.0001 ويدل ذلك على الصدق التمييزي والمرتفع، للمقياس العربي للصحة النفسية. عبد الخالق

### 3-6-2-مقياس الضغوط المهنية :

تم تصميم إستمارة الضغوط المهنية من إعداد طالبة علالي دلال تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي دراسة ميدانية بمدارس عين مليلة مذكرة لنيل شهادة الماستر تحتوي على الآتي :

#### -صدق مقياس:

اعتمد في حساب صدق مقياس الضغوط المهنية على ثلاث طرق من حساب الصدق وهكذا فمقياس الضغوط المهنية يجب أن يقيس حالة الضغط ولا يقيس شيئاً آخر. ويعتبر التأكد من صدق أداة البيانات الخطوة الأولى من تقنين المقياس، حيث على الباحث التأكد أولاً من صدقه قبل التطرق إلى الثبات حيث لا يمكن حساب إختبار دون التأكد من صدقه (علالي دلال، 2016)

#### وهذه الطرق هي كالأتي:

صدق المحكمين (عرض) الاستبيان على 06 أساتذة محكمين مدى صلاحية البنود لقياس ما وضع لقياسه مدى شمولية الاستبيان لمختلف جوانب الموضوع.

#### -الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي لمقياس الضغوط المهنية و المستخرج من الجذر التربيعي لمعامل الثبات فكانت النتيجة كما يلي الصدق الذاتي = 0.87: ومنه فان المقياس يتمتع بدرجة عالية من الصدق

-الثبات:

التجزئة النصفية: بعد تقسيم عبارات المقياس إلى قسمين ( فردي - زوجي ) و حساب معامل الارتباط بينهما فكانت قيمته ( 0.60 ) وبعد تصحيحه بمعامل سبيرمان براون بلغت قيمته ( 0.75 ) دل هذا على أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة جدا من الثبات.

-معامل ألفا - كرونباخ

تم حساب معامل ألفا - كرونباخ للمقياس الكلي عن طريق المبرمج SPSS و حصلنا على ما يلي:  
ألفا - كرونباخ يساوي 0.76 وهو مقبول جدا لكي نعتبر أن المقياس ثابتا.

4-المعالجة الإحصائية:

تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) طور) من أجل حساب وتحليل البيانات  
بالأساليب الإحصائية كالتالي :

-الاعتدالية والتجانس.

-معامل الارتباط ر بيرسون

-الإنحراف المعياري

-المتوسطات الحسابية

-ت للفروق

## الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

### اختبار الاعتدالية

مناقشة عرض ومناقشة الفرضية العامة

عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الاولى

عرض ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية

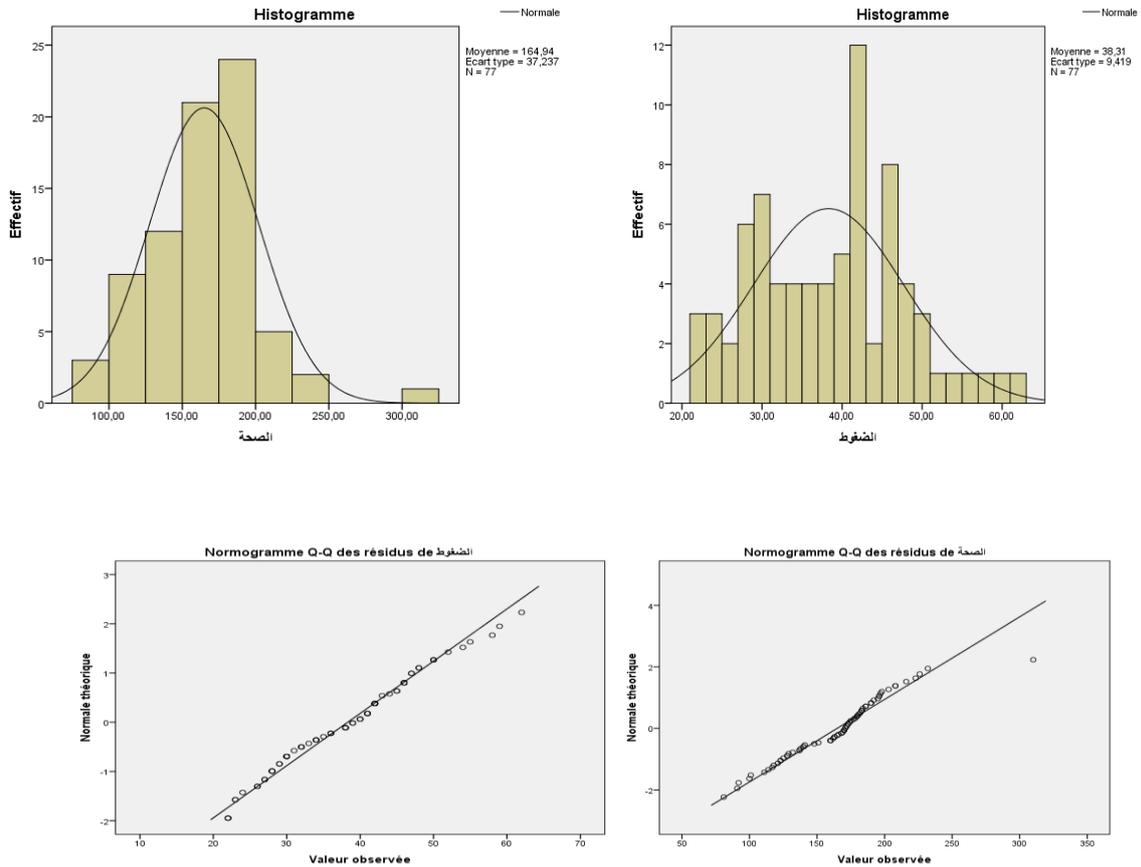
## عرض نتائج الدراسة

قبل الشروع في معالجة النتائج لا بد ان تخضع الدراسة الى اختبارات الاعتدالية و التجانس من اجل التأكد من الأساليب الإحصائية المعالجة التي نستخدمها في الدراسة من اجل التحليل .

### 1-إختبار الاعتدالية:

تم التأكد من إختبار الاعتدالية بعد أن طبقت المقاييس على أفراد عينة الدراسة المقدر ب 77 أخصائي نفسي ، و التي أسفرت على قيم الالتواء و التفلطح أكثر من 0.05 حيث نجد 0.36 و 2.07 ( قيم تفلطح و الإلتواء الخاصة بمقياس الصحة النفسية و 0.20 و 0،54 بالنسبة لمقياس الضغوط المهنية، و منه تم الاعتماد على الأسلوب الإحصائي البرامتري ،خاصة أن العينة تفوق 34 فتعتمد على Shapiro

wilk



### 2-مناقشة الفرضية العامة في ظل النتائج: و التي نصت على : <<هل توجد علاقة إرتباطية بين

الضغوطات المهنية و بين الصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية >>

ومن أجل تحليل نتائج هذه الفرضية تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون بين درجات مقياس الضغوطات المهنية و مقياس الصحة النفسية لدى أفراد العينة

-جدول رقم 3 يبين الارتباط بين درجات المقياس:

المتغيرات	ن	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	مستوى الدلالة
الضغوط المهنية	77	164.93	37.23	0.01
الصحة النفسية	77	38.31	9.41	0.01

تعليق من خلال الجدول الموضحة أعلاه يتضح أن معامل الارتباط قدر ب 0.20 عند مستوى دلالة 0.01 ما بين درجات مقياس الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي و هو معامل منخفض لكنه سالب و هو دلالة على وجود ارتباط عكسي ما بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية أي كلما زادت الضغوط المهنية كلما إنخفضت الصحة النفسية لدى أفراد العينة لأن الأخصائيين النفسيين ذوو الخبرة الطويلة في مجالهم قد يكونون أكثر عرضة للضغوط المهنية. هناك عدة أسباب تفسر ذلك:

**تراكم المسؤوليات:** يعتمد على الأخصائيين النفسيين الأقدمين لتقديم خدمات متخصصة وعلاجية للمرضى الذين يعانون من مشاكل نفسية متعددة. قد يكون لديهم جدول أعمال مزدحم ومسؤوليات إدارية وتدريبية إضافية. هذا يمكن أن يؤدي إلى زيادة الضغط والتحديات المهنية.

**التعامل مع الحالات الصعبة:** مع مرور الوقت، يكتسب الأخصائيين النفسيين الأقدمون خبرة في التعامل مع الحالات المعقدة والمشاكل النفسية الصعبة. قد يتعرضون لمرضى يعانون من اضطرابات نفسية مزمنة أو مشاكل عاطفية معقدة. يمكن أن يكون تعاملهم مع هذه الحالات محملاً بالمزيد من الضغوط والتحديات.

**الحمل العاطفي:** قد يشعر الأخصائيين النفسيين الأقدمون بتعاطف أعمق مع المرضى وبمشاعر أكثر تعقيداً تجاه مشاكلهم. قد يؤثر هذا الحمل العاطفي على صحتهم النفسية وقدرتهم على التعامل مع المشاكل المهنية بشكل صحيح.

من المهم بالنسبة للأخصائيين النفسيين الأقدمين أن يتلقوا الدعم والرعاية اللازمة من الجهات العاملة وأنفسهم. يمكن تخفيف الضغط المهني من خلال التواصل الجيد مع الفريق والزملاء والمشاركة في الندوات وورش العمل لتطوير المهارات

مقارنة بالدراسة السابقة دراسة عبد الخالق عبير و رحموني فطيمة 2022 تحت عنوان الضغوط النفسية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية توافقت مع الدراسة الحالية حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية و الصحة النفسية

أخيرا تم التأكد من صحة الفرضية العامة

3-مناقشة الفرضية الجزئية الأولى: التي نصت على : <<هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب

متغير الإقدمية >>

من أجل تحليل نتائج هذه الدراسة تم الاعتماد على حساب ت للفروق بين درجات المقياسين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى أفراد العينة حسب متغير الإقدمية ( أكثر من 5 سنوات، أقل من 5 سنوات)

الجدول 4-يبين قيمة ت ت للفروق بين درجات المقياسين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى

أفراد العينة حسب متغير الإقدمية

المتغيرات	ن	المتوسطات الحسابية	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
الضغوطات المهنية	اكثر من 5 سنوات	165.98	37.26	0.54	0.01
	اقل من 5 سنوات	159.76	38.14	0.53	
الصحة النفسية	اكثر من 5 سنوات	38.96	0.90	1.36	0.01
	اقل من 5 سنوات	35.07	5.73	1.93	

تعليق من خلال جدول رقم 2 نلاحظ تفاوت بالنسبة لقيم المتوسطات الحسابية سواء في درجات مقياس الصحة النفسية أو نظيرتها، فيما يخص الضغوط المهنية إلا أنها لصالح أخصائيين نفسانيين الذين يمارسون مهنتهم لأكثر من 5 سنوات بقيمة قدرت ب 165,98 لمقياس الصحة النفسية و 38.96 لمقياس الضغوط المهنية عند الفئة الأقل من 5 سنوات بمقدار 159.76 للصحة النفسية و 35,07 للضغوط المهنية وبقيم ت للفروق قدرت ب ( 0,53 \_ 0.54 ) للصحة النفسية و قيمة ( 1.3 \_ 1.9 ) بالنسبة للضغوط المهنية و هي دلالة على وجود فروق لصالح أقدمية عمل أكثر من 5 سنوات حيث يشير العديد من الأبحاث والدراسات إلى أن زيادة الضغوط المهنية يمكن أن تؤثر سلباً على صحة النفس العامة للأشخاص، بما في ذلك الأخصائيين النفسانيين. تعتبر مهنة الأخصائي النفسي مهنة مطلوبة نفسياً وعاطفياً، حيث يتعاملون مع قضايا معقدة ومشكلات شخصية للآخرين. يواجهون أحياناً ضغوطاً ناتجة عن عدم القدرة على حل مشاكل المرضى بشكل كامل أو معاناتهم الشخصية تتضمن بعض العوامل التي تسهم في انخفاض مستوى الصحة النفسية للأخصائيين النفسانيين في العمل ما يلي:

**تراكم الضغوط:** قد يواجه الأخصائي النفسي ضغوطاً كبيرة من عدد كبير من المرضى والحالات التي يجب التعامل معها في وقت محدود. يمكن أن يؤدي هذا إلى زيادة التوتر والإجهاد النفسي. التعامل مع المشكلات العاطفية: يجب على الأخصائيين النفسانيين التعامل مع العديد من القصص الحزينة والمشاعر السلبية التي يعاني منها المرضى. يمكن أن يؤدي هذا إلى إحساس بالحزن والتعب العاطفي.

**الانفصال العاطفي:** يجب على الأخصائيين النفسانيين الحفاظ على انفصال عاطفي بين أنفسهم وبين مشاعر المرضى وقصصهم الشخصية. ومع ذلك، يمكن أن يكون من الصعب تحقيق ذلك في بعض الأحيان وقد يتأثر الأخصائي النفسي بشكل غير مباشر بمشاعر المرضى مقارنة بالدراسة السابقة دراسة عبد الخالق عبير و رحموني فطيمة 2022 تحت عنوان الضغوطات النفسية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية لم تتوافق مع الدراسة الحالية حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين الخبرة المهنية .

و منه تحققت الفرضية الجزئية الأولى و لصالح أقدمية أكثر من 5 سنوات

4-مناقشة الفرضية الجزئية الأولى: والتي نصت على ان >>هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية حسب متغير السن << من أجل تحليل نتائج هذه الدراسة تم الاعتماد على حساب ت للفروق بين درجات المقياسين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى أفراد العينة حسب متغير السن  
الجدول 5-يبين قيمة ت للفروق بين درجات المقياسين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى أفراد العينة حسب متغير السن:

المتغيرات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ت	مستوى الدلالة
ص 33.25	11	164.54	36.79	-0.37	0.01
ص 36-47	66	165.00	37.55	-0.38	0.01
ص 25-35	11	35.90	6.04	-0.91	0.01
ص 36-47	66	38.71	9.84	-1.28	0.01

تعليق من خلال الجدول تبين أن قيم المتوسطات الحسابية متقاربة بالنسبة لكلا الفئات و على درجات المقياسيين ككل حيث تراوحت ما بين 164 -165 و 35.90 -38.71 على التوالي و بالرغم من وجود ت للفرد ب قيم سالبة تراوحت ما بين (-0.37 -0.38) —(0.91.1.28.) - و هي دلالة على عدم وجود فروق حسب متغير السن هذا يعني ان كلا الفئتين لهما نفس تأثير الضغوطات المهنية على صحتهم النفسية من أجل تحليل نتائج هذه الدراسة تم الاعتماد على حساب ت للفروق بين درجات المقياسين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى أفراد العينة حسب متغير السن .

و تأثير الضغوط المهنية على الصحة النفسية يعتمد على العديد من العوامل الفردية، ولا يمكن عمل تصنيف عام ينطبق على جميع الأخصائيين النفسيين الأقدمين بغض النظر عن العمر. هناك اختلافات فردية بين الأشخاص في استجابتهم للضغوط وقدرتهم على التعامل معها  
مقارنة بالدراسات السابقة دراسة عبد الخالق عبير و رحموني فطيمة 2022 تحت عنوان الضغوطات النفسية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية توافقت مع الدراسة الحالية حيث توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق تعزى لصالح السن

أخيرا لم تتحقق الفرضية الجزئية الثانية أي لا توجد فروق تعزى لصالح السن

## خاتمة:

تعد الضغوط المهنية التي يواجهها الأخصائي النفسي من خلال أعباء العمل والمتمثلة في أحداث الحياة الشاقة، إلا أن هناك علاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي، الذي هو بحاجة ماسة أن تكون صحته النفسية مستقرة لكي يستطيع متابعة مهامه الصعبة وبالتالي الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة الضغط المهني بالصحة النفسية لدى الأخصائي النفسي في الصحة العمومية لولاية وهران

وبعد إجراء متغيرات الدراسة من حيث دراسة وتطبيق المقاييس و جمع البيانات على العينة الدراسة وتوزيعها ومعالجتها إحصائيا وتفسيريا، ليتم مناقشتها على ضوء ميدان العمل توصلت الدراسة إلى :

وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط النفسية والصحة النفسية

عدم وجود فروق دالة احصائيا لمتغير السن

وجود فروق لصالح الأقدمية عمل أكثر من 5 سنوات.

ويمكن القول أن الضغط المهني له تأثير كبير على الصحة النفسية للفرد بصفة عامة وعلى الأخصائي النفسي بصفة خاصة، فكلما كان الضغط المهني مرتفع كانت الصحة النفسية منخفضة. ومن ثم يجب توفير قدر الإمكان صحة نفسية جيدة، فلكي تساعد الناس يجب أن تساعد نفسك أولاً، وهذا من أساسيات عمل الأخصائي النفسي.

## توصيات واقتراحات:

بعد التطرق لكل من الجانب النظري والميداني للدراسة ، تطرح الطالبة مجموعة من الاقتراحات قصد

التقليل من ظاهرة الضغط المهني لدى الأخصائي النفسي، وذلك من خلال العمل على:

-توفير الدعم المادي والمعنوي ، مثل: التشجيع من طرف المسؤولين وإتاحة الفرص لهم للمشاركة في

القرارات الخاصة بأعمالهم، والتقييم العادل للأداء، وزيادة الرواتب وتوفير فرص الترقى الوظيفي ..

تحسين ظروف العمل وذلك بتوفير الوسائل اللازمة بشكل دائم مراعاة لطبيعة عملهم الحساس والفوري.

-تحسين الظروف الفيزيائية للعمل، وذلك من خلال توفير أجهزة التبريد والتدفئة والمكاتب .

-إيجاد تنظيم نقابي، يساهم في تحسين ظروف العمل

مراعاة المسؤولين على توفير المعلومات الوظيفية ،ما يضمن تحديد مهام وواجباته بشكل دقيق وواضح.

-توعية المجتمع بأهمية ودور الأخصائي النفسي في القطاع الصحي، وأن مهنته ليست مجرد مهمة

تكميلية لمهنة

الطبيب، قصد تحسين نظرة المجتمع للممرض ومنح المساندة الإجتماعية لشريحة الأخصائي النفسي

خلق قنوات اتصال فعالة بين كل من الإدارة المسؤولة والأخصائي النفسي، قصد إيصال آراء ومقترحات

والشكاوي

-توفير أوقات وأماكن الاستراحة والأكل وتغيير الملابس...

منح الإجازات والعطل اللازمة كلما طلبت، الحالة التي تتعرض لظروف مفاجئة أو مناسبات عائلية

واجتماعية، وتوفير أخصائيين احتياطيين لشغل هذه المناصب.

توفير أكثر للدورات التكوينية، قصد تطوير مهارات الأخصائي النفسي لمواجهة تطورات المهنة.

## قائمة المراجع:

### قائمة الكتب

- 1- أغا كاظم ولي 1981 ،علم النفس الفيزيولوجي، دار الأفاق الجديدة بيروت ط 1
- 2- اندروجيسيزلاقي ،مارك جي والاص: السلوك التنظيمي والأداء،الجزء الثاني ترجمة :جعفر أبو القاسم ،معهد الإدارة العامة،الرياض،السعودية ،1991
- 3- اندروجيسيزلاقي ،مارك جي والاص :السلوك التنظيمي والأداء ،الجزء الأول ،ترجمة :جعفر أبو القاسم:معهد الإدارة العامة،الرياض،السعودية ،1991
- 4- أحمد عبد مطيع الشحانية . 2008 . ضغوط العمل، دار المسيرة، الأردن
- 5- أحمد محمد عبد الخالق، 1993،أصول الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية
- 6- أحمد عزت راجح 1868،أصول علم النفس، دار الكتاب العربي، القاهرة-
- 7- جمعة سيد يوسف 2004،إدارة ضغوط العمل نموذج للتدريب و الممارسة إترك للطباعة والنشر و التوزيع، القاهرة مصر
- 8- جمعة سيد يوسف 2007، إدارة الضغوط، كلية الآداب جامعة القاهرة
- 9- حنفي عبد الغفار ،2002.محاضرات في السلوك التنظيمي. مكتبة الإشعاع التقني.الإسكندرية ،ط1.
- 10- حامد عبد السلام زهران 1978 - الصحة النفسية والعلاج النفسى ، القاهرة. عالم الكتب
- 11- روبرت بارون، جرين برج 2004 ، إدارة السلوك في المنظمات ترجمة محمد رفاعي، إسماعيل علي بسيوني
- 12- صلاح الدين عبد الباقي 2005 مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية، الإسكندرية
- 13- صموئيل مغاريوس، 1973. الصحة النفسية والعمل المدرسى ، ، القاهرة : النهضة،ط2
- 14- طه عبد العظيم حسين سلامة عبد العظيم حسين 2006 إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية، دار الفكر للنشر و التوزيع عمان ،الأردن الطبعة 1
- 15- عطية محمود هنا وآخرون 1960 . الشخصية والصحة النفسية ، القاهرة : النهضة
- 16- عبد الرحمان هيجان بن أحمد بن محمد 1998 ،ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها و كيفية إدارتها ، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات، الرياض
- 17- عبد الغفار حنفي ،السلوك التنظيمي و إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية
- 18- عمار الطيب كشرود 1995، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، مفاهيم نماذج و نظريات ، بنغازي ليبيا جامعة قار . يونس

- 19- علي عسكر، 2009. ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، القاهرة، دار الكتاب الحديث، ، القاهرة الطبعة 2
- 20- علاء الدين كفاي 1984 : الصحة النفسية ، ، القاهرة : الأنجلو المصرية ، ط2
- 21- فائق فوزي عبد الخالق 1996، ضغوط العمل الوظيفي ،مجلة أفق الإقتصادية، إتحاد فرق التجارة و الصناعة في دولة الإمارات، المجلد 17، العدد 67.
- 22- فاروق السيد عثمان 2001، القلق و إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة مصر ط1
- 23- ماهر محمد .2003، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل الدار الجامعية، الإسكندرية ، ط 1
- 24- محمد حسن حمادات 2007 وظائف و قضايا معاصرة في الإدارة التربوية حامد للنشر، الأردن
- 23- 25- محمد سليمان العميان 2002، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن
- 26- معن محمود عياصرة، محمد بني أحمد 2007، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، دار حامد للنشر و التوزيع عمان، الأردن
- 27- محمد عبد الفتاح الصيرفي 2003 ، السلوك الإداري العلاقات الإنسانية دار الوفاء للطباعة و النشر و التوزيع الاسكندرية ط1
- 28- معروف إعتدال 2001 ،مهارات مواجهة الضغوط في الأسرة و العمل في المجتمع، مكتبة الشقري
- 29- ناصر محمد العديلي، 1993، إدارة السلوك التنظيمي، مارمر الطباعة الرياض، المملكة العربية السعودية
- 30- هيجان عبد الرحمن أحمد 1998، ضغوط العمل، نهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها و كيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
- 31- هارون توفيق الرشدي 1991، الضغوط النفسية طبيعتها نظريتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها ،مكتبة الأنجلو المصرية ،الطبعة الأولى
- المذكرات:**
- 1- إبراهيم عبد العابدين 2010، علاقة الضغوط الوظيفية بالآثار النفسية و الجسدية لدى العاملين في شركة توزيع الكهرباء، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين
- 2- بن زروال فتيحة (2008) : أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد، أطروحة دكتوراه غير منشورة جامعة قسنطينة التطبيقية، المجلد السادس ،العدد الأول
- 3- عبد الخالق عبير و رحموني فطيمة 2022 ،الضغط النفسي وعلاقته بالصحة النفسية لدى أعوان الحماية المدنية

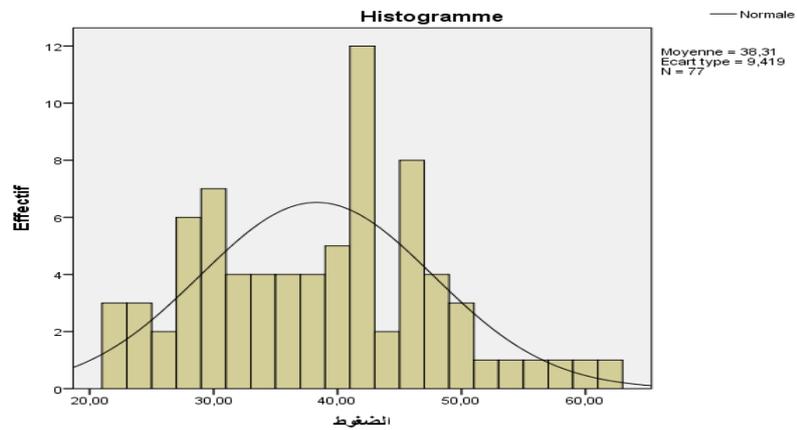
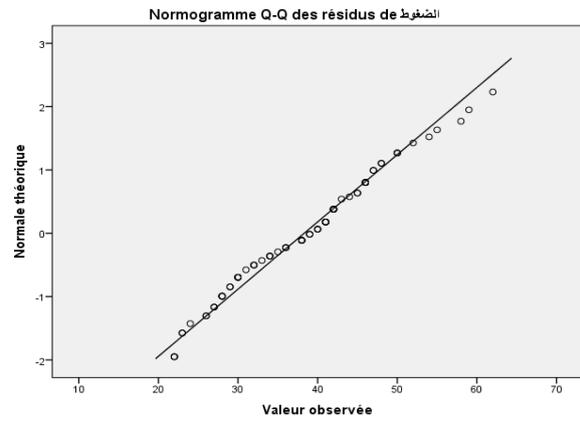
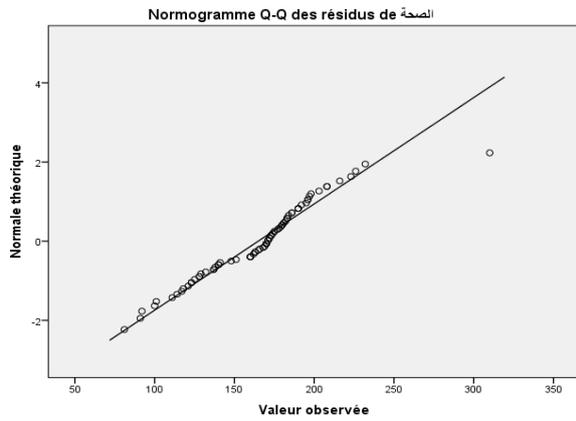
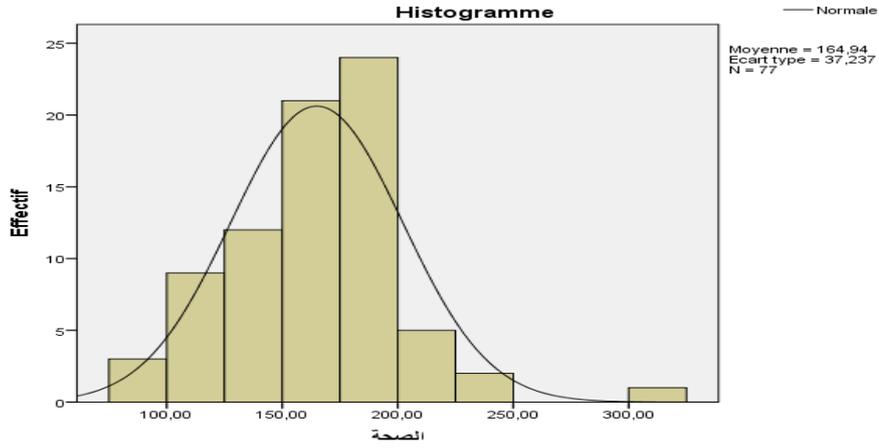
- 4- عثمان مريم، 2010، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية، رسالة ماجستير، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 5- علالي دلال 2016 تحت عنوان الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي دراسة ميدانية بمدارس عين مليلة
- 6- حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002) ،ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة في مدينة الرياض
- 7- مكناسي محمد، 2007 ،التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 8- شارف خوجة مليكة، 2011، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (إبتدائي،متوسط، ثانوي) رسالة ماجستير كلية الآداب والعلوم الإنسانية، تيزي وزو الجزائر.
- 9- شفيق شاطر، 2010، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية ، شهادة ماجستير، جامعة بومرداس، الجزائر.
- المراجع بالاجنبية :**

1- Jean Benjamin Stora (1995) : le Stress que sais je" editions, dahlab, he adition, Paris

2- Gambberai Francsco(1992), Monitoring for health in the Workersenvironment: Beyond pathology and occupational Disease, applied psychology an interracial review, 41.

# الملاحق

## الملحق رقم 01 التوزيع الطبيعي



## الملحق رقم 02

### نتائج الارتباط

#### Corrélations

##### Statistiques descriptives

	Moyenne	Ecart-type	N
الصحة	164,9351	37,23656	77
الضغط	38,3117	9,41899	77

##### Corrélations

	الصحة	الضغط
Corrélation de Pearson	1	-,201
الصحة Sig. (bilatérale)		,080
N	77	77
Corrélation de Pearson	-,201	1
الضغط Sig. (bilatérale)	,080	
N	77	77

**الملحق رقم 03**  
**نتائج الفروق حسب الإقديمة**

**Test-t**

**Statistiques de groupe**

	الإقديمة	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الصحة	سنوات 5 من أكثر	64	165,9844	37,26886	4,65861
	سنوات 5 من أقل	13	159,7692	38,14043	10,57825
الضغط	سنوات 5 من أكثر	64	38,9688	9,90746	1,23843
	سنوات 5 من أقل	13	35,0769	5,73675	1,59109

**Test d'échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart- type	Inte In
s égales	,607	,438	,546	75	,587	6,21514	11,38067	
s			,538	16,984	,598	6,21514	11,55863	
s égales	3,566	,063	1,366	75	,176	3,89183	2,84924	
s			1,930	28,923	,063	3,89183	2,01625	

**الملحق رقم 04**  
**نتائج الفروق حسب السن**

**Test-t**

**Statistiques de groupe**

	السن	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الصححة	من 25-35	11	164,5455	36,79501	11,09411
	36-47	66	165,0000	37,58846	4,62682
الضعفوط	من 25-35	11	35,9091	6,04077	1,82136
	36-47	66	38,7121	9,84771	1,21217

**Test d'échantillons indépendants**

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes					
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart- type	Inte In
s égales	,173	,678	-,037	75	,970	-,45455	12,20728	
s			-,038	13,717	,970	-,45455	12,02027	
s égales	2,713	,104	-,913	75	,364	-2,80303	3,07085	
s			-1,281	20,210	,215	-2,80303	2,18786	

قسم علم النفس والأرطفونيا

شعبة: علم النفس

وهران في 06 / 12 / 2022

الرقم: ..... / ق ع ن / ك ع / ا ج و 2022/2

إلى السيد: مدير المركز ..... استاذ جامعي الجامعة بوهران

المركز: جامعة وهران 2

الموضوع: طلب إجراء تريض تطبيقي لنهاية الدراسة لنيل "شهادة ماستر"

سيدي،

تحية طيبة وبعد، يهدف تحضير الطلبة الآتية أسماؤهم:

- (1) الطالب (ة): حر جل أحال
- (2) الطالب (ة):

والمسجلين في السنة الثانية ماستر تخصص: علم النفس الاجتماعي

يشرفنا أن نطلب خدمتكم بقبول إجراء التريض التطبيقي في هيئتكم، استكمالا للمسار البيداغوجي للتكوين في طور الماستر، والذي يمكن الطالب من التأقلم مع الجوانب العملية والميدانية وتطبيق معارفه النظرية.

وفي الأخير فإننا تبقى مستعدين لتقديم كل معلومة إضافية ضرورية وتشكركم مسبقاً على تعاونكم.

رأي الهيئة المستقلة

رئيس القسم



Direction des Activités Médicales et Paramédicales

مديرية النشاطات الطبية والشبه الطبية

Sous Direction des Activités Paramédicales

المديرية الفرعية للنشاطات الشبه الطبية

N°: 20874

## DECISION D'AFFECTION DE STAGE

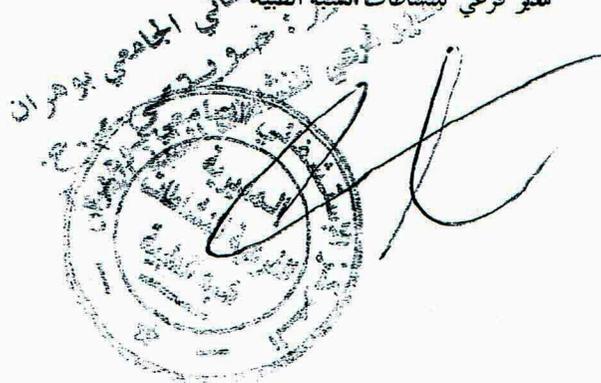
Nom	HARMEL	Prénom	AMEL
Ecole de formation			
Matière principale	PSYCHOLOGUE		
Date de début	07/12/2022	Date de fin	07/06/2023
Service	CELLULE D'ECOUTE		

Durant la période de stage, le stagiaire s'engage à respecter le règlement intérieur de l'établissement et se soumettre à l'autorité du médecin-chef du service.

06/12/2022 وهران

ع/مدير النشاطات الطبية والشبه الطبية

مدير فرعي للنشاطات الشبه الطبية



## استمارة معدة لقياس الصحة النفسية.

الجنس:  ذكر  أنثى  
 الخبرة المهنية:  أكثر من 5 سنوات  أقل من 5 سنوات  
 السن:

لا	قليلا	بدرجة متوسطة	كثيرا	كثيرا جدا	
					1 أشعر بالانصراف
					2 ثقتي بنفسي كبيرة
					3 أنا ناجح في حياتي
					4 أنا راضي عن نفسي
					5 أنظر إلى المستقبل بكل تفاؤل
					6 أعاني من صداع شديد
					7 أستمتع بحياتي
					8 أشعر بالسعادة
					9 لدي أمل في المستقبل
					10 أنا مليء بالحيوية
					11 تبدو لي الحياة جميلة
					12 لدي القدرة على مواجهة الأزمات
					13 أتعب بسرعة
					14 أشعر بأن الحياة مليئة بالمتع
					15 أشعر بالأمان
					16 أنا مقتنع بنفسي
					17 معنوياتي مرتفعة
					18 أشعر أنني فاشل
					19 لدي ارادة قوية
					20 أتوقع الأحسن
					21 مزاجي متقلب
					22 أخاف من الموت
					23 أشعر بالراحة
					24 أشعر بالغضب دون سبب



## الضغوطات المهنية

الرقم	العبارة	موافق	غ. موافق	محايد
01	أقوم بأعمال أكثر من الوقت المحدد لها			
02	أقوم بأعمال لا تتناسب مع مؤهلاتي			
03	أكلف بأعمال معقدة تفوق قدراتي			
04	أكلف بمسؤوليات دون صلاحيات			
05	أعمل في مكتب أثاثه لا يتناسب مع العمل المهني			
06	أعمل في مكان يفترق من الجو الهادئ			
07	استخدم أدوات وتجهيزات ذات جودة غير مناسبة لأداء العمل			
08	أفتقر إلى الخصوصية في العمل			
09	أجد صعوبة عند النوم والاستغراق فيه			
10	أشعر بالقلق والتوتر النفسي			
11	أشعر بالملل وعدم الرغبة في العمل			
12	أشعر بالكآبة بدون سبب معروف			
13	أعمل في بيئة غير صحية			
14	أعمل في مكان لا تتوفر فيه أماكن الاستراحة			
15	أعمل في مكان الإضاءة فيه غير مناسبة			
16	ينقصني الأدوات والتجهيزات اللازمة لأداء العمل			
17	الاضطرار للعمل لساعات طويلة			
18	مواجهة المواقف الغامضة والخطيرة			
19	غياب الاستقرار والمساندة في حياتكم الشخصية			
20	أشعر أن بيئة العمل مستقرة			
21	استخدم مهندات			
22	تربكني المواقف الجديدة التي تصادفني في العمل			