جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

التوافق الأسري و علاقته بالضغط المهني لدى موظفي قطاع الصحة في ضل انتشار جائحة الكوفيد19

مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس العيادي

إعداد الطالبة:
- شروقي نريمان

إشراف الأستاذ:
- زموري سنوسي

السنة الجامعية
2021-2020

شكر و تقدير

قال تعالى: "ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه" (لقمان: 12) وقال رسوله الكريم صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس، لم يشكر الله عزوجل ".

الحمد لله والشكر لله سبحانه وتعالى الذي أعاني على اتمام دراستي هذه، ولولا توفيقه عزوجل لما تحقق من ذلك شيء.

يسعدني أن أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف

"سنوسي زموري"

إهداء

الحمد لله وكفل والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى أما بعد:

أهدي ثمرة جهدي إلى:

- الوالدين العزيزين اللذان كان لهما كل الفضل فيما وصلت إليه وكانا سندي في هذه الحياة أطال الله في عمرهما.
- إلى أخي، زوجي وكافة أفراد عائلتي.
- إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.
- إلى كل هؤلاء أهدي ثمرة عملي هذا فإن كنت قد أصبت فهذا ما قصدت وإلا فاعذرني أني حاولت.

نريمان

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى معرفة وجود علاقة بين الضغط المهني والتوافق الأسري تغري إلى متغير الجنس والأقدمية لدى موظفي قطاع الصحة، تطبق عليهم مقياس الضغوط المهنية "لأمجد أبو نبعة".

1- توجد علاقة بين الضغط المهني والتوافق الأسري لدى موظفي قطاع الصحة.

2- توجد فروق في الضغط المهني حسب متغير الجنس.

3- توجد فروق في الضغط المهني حسب الاقدمية.

4- توجد فروق في التوافق الأسري حسب متغير الجنس.

5 - توجد فروق في توافق الأسري حسب الاقدمية.

وبسبب انتشار جائحة الكوفيد 19 لم أتمكن من القيام بالدراسة الميدانية ، و منه أفترض تحقق كل الفرضيات.

Research Summary:

The study aimed to find out the existence of a relationship between occupational pressure and family adjustment, which leads to the variable of gender and seniority among health sector employees, and the occupational stress scale "Amjad Abu Nabaa" was applied to them.

1- There is a relationship between occupational pressure and family adjustment among health sector employees.

2- There are differences in occupational pressure according to the gender variable.

3- There are differences in occupational pressure according to seniority.

4- There are differences in family adjustment according to the gender variable.

5- There are differences in family compatibility according to seniority.

Because of the spread of the Covid-19 pandemic, I was not able to do the field study, and from it I suppose that all the hypotheses were fulfilled.

الفهرس

العناوين	الصفحة
شكر وتقدير.	
إهداء	
ملخص البحث	
فهرس الجداول	
مقدمة	أ
الجانب النظري	
الفصل الأول: **الإطار العام للبحث**	
1- الإشكالية	**7**
2- الفرضيات	**9**
3- أهداف البحث.	**9**
4- أهمية البحث.	**10**
5- تحديد المفاهيم الأساسية للبحث.	**10**
6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها.	**11**
الفصل الثاني: **الضغط المهني**	
تمهيد	**26**
I/- الضغط:	**27**
1- مفهوم الضغط	**27**
2- التصورات النظرية المفسرة للضغط	**30**
3- استجابات الجسم للضغط	**32**

II/- الضغط المهني:	**34**
1- مفهوم الضغط المهني	**34**
2- نظريات الضغط المهني	**35**
3- أنواع الضغوط المهنية	**38**
4- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية	**42**
5- عوامل الضغط المهني	**43**
6- مصادر الضغط المهني	**45**
7- استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها.	**46**
8- أساليب الوقاية من الضغط المهني	**48**
9- طرق علاج مشاكل الضغوط المهنية.	**49**
خلاصة الفصل	**52**
الفصل الثالث: **التوافق الأسري**	
تمهيد	**54**
I/- التوافق	**55**
1- مفهوم التوافق	**55**
2- أبعاد التوافق ومجالاته	**56**
II/- التوافق الأسري	**58**
1- مفهوم التوافق الأسري	**58**
2- أبعاد التوافق الأسري	**60**
3- أنماط التوافق الأسري	**61**
4- العوامل المؤثرة في التوافق الأسري	**61**
5- مجالات التوافق الأسري	**63**
خلاصة الفصل	**66**

الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع: **الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية**	
1- الدراسة الاستطلاعية	**69**
2- منهج البحث	**70**
3- حدود البحث	**70**
4- الأدوات المستخدمة في البحث .	**70**
5- الأساليب الإحصائية	**76**
استنتاج عام	**77**
خاتمة	**80**
قائمة المراجع والمصادر.	**82**
الملاحق	**91**

فهرس الجداول

عنوان الجدول	الصفحة
جدول رقم 01: يوضح العبارات الخاصة بكل مجال من مجالات مقياس الضغوط المهنية.	72
جدول رقم02 :ويبين قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس الضغوط المهنية.	75

مقدمة

مقدمة:

قال تعالى: "ولقد خلقنا الإنسان في كبد" (سورة البلد، الآية 04)، وهو دليل قاطع على أن الجهد والتعب والضغوط موجودة منذ تواجد الإنسان على سطح المعمورة.

فإن الضغط عبارة عن التفاعل بين مسبباته واستجابة الجسم له، يمر خلال هذه العملية التفاعلية بمراحل ثلاث تسمح بتنظيم دفاع الجسم ضد كل الاعتداءات الخارجية وقد حددت هذه الاستجابة في نمطين اثنين هما: الضغط النفسي والضغط الفيزيولوجي، هذا بالنسبة للضغط العام، فماذا إذن عن الضغط المهني يا ترى ؟

فالعامل يتعرض إلى نوعين من الضغوط، ضغوط خارجية ناتجة عن مكان العمل وضغوط داخلية نفسية، ولهذا فإن معاناة العمال من الضغوط المهنية تختلف في مستوياتها باختلاف المكان والزمان، حيث أصبحت الضغوط المهنية السمة البارزة في أي مؤسسة خاصة في العصر الحالي، وقد تؤثر على العامل والمؤسسة في آن واحد.

فإن موظفي قطاع الصحة يتأثرون سلبا من حدة الضغوط المهنية في الظروف التي يعملون فيها خاصة في ظل انتشار جائحة الكوفيد 19 مما يؤدي إلى اكتسابهم سلوكيات تنقل معهم إلى المحيط العائلي وعدم الالتزام بالتوافق الأسري.

يأخذ علماء النفس التوافق الأسري بمعنيين نلخصهما في الآتي:

المعنى الأول: يجعل التوافق "حالة" "State" تظهر في تآلف الأسرة وتقاربهم، واجتماع كلمتهم وارتباطهم معا بروابط المودة والمحبة والرحمة، ويقابلها عدم التوافق، الذي يظهر في

عدم التآلف والاختلاف والتنافر وعدم اجتماع الكلمة حول أمور الأسرة، وعدم الرضا عنها، ويقال التوافق الأسري في مقابل عدم التوافق الأسري.

أما المعنى الثاني: فيجعل التوافق "عملية" "Process" يتم فيها إنجاز أعمال، وتحقيق أهداف، وإشباع حاجات، ومواجهة مشكلات، وتحمل ضغوط، واحتواء أزمات في الأسرة، وينقسم إلى: توافق أسري حسن Family well-adjustment عندما تكون سلوكيات أفراد الأسرة وأهدافهم مرضية لهم نفسيا ومقبولة اجتماعيا في مواجهة ما يحدث في الأسرة من أحداث يومية أو أحداث طارئة، وتوافق أسري سيء.

وقد قسم البحث إلى جانب نظري وآخر تطبيقي، حيث احتوى الجانب النظري على الفصول التالية:

الفصل الأول: وتم التطرق فيه إلى الإشكالية البحث والفرضيات وأهدافها وأهميتها وكذا تحديد المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني: وقد خصص هذا الفصل للضغط المهني، حيث تناولت في بداية الفصل مفهوم الضغط والتصورات النظرية المفسرة واستجابات الجسم له، ثم تناولت مفهوم الضغط المهني ومختلف النظريات وأنواعه والآثار المترتبة عنه، وكذلك عوامل الضغط المهني ومصادره، استراتيجيات وطرق التعامل معه وإدارتها وأساليب الوقاية منه وفي الأخير طرق علاج مشاكل الضغوط المهنية.

الفصل الثالث: يتضمن هذا التوافق الأسري، في بداية الفصل مفهوم التوافق وأبعاده ومجالاته، ثم مفهوم التوافق الأسري وأبعاده وأنماطه والعوامل المؤثرة فيه ومختلف مجالاته.

أما الجانب التطبيقي فقد تتضمن:

الفصل الرابع: وقد تضمن الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية انطلاقا من الدراسة الاستطلاعية والمنهج المستخدم وحدود البحث والأدوات المستخدمة و الاستنتاج العام

الجانب النظري

الفصل الأول:

الإطار العام للبحث

1- الإشكالية

2- الفرضيات

3- أهداف البحث.

4- أهمية البحث.

5- تحديد المفاهيم الأساسية للبحث.

6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الإشكالية:

يعتبر قطاع الصحة ذلك القطاع الذي يسهر على وقاية المواطنين والسعي على علاجهم باستخدام وسائل ماديه وبشريه متخصصة في الزمان والمكان.

ان موضوع الضغط بشكل عام استقطب اهتمام الكثير من الباحثين و الدارسين وذلك ما تفسره العديد من البحوث والدراسات في كتب علم النفس والسلوك الإنساني بشكل عام و لقد اخذ مصطلح الضغط المهني عده مسميات في الوطن العربي فتارة يأخذ ضغوط العمل و تارة الضغوط الإدارية و تارة التوتر التنظيمي و كذا ضغوط الوظيفة والإجهاد في العمل. **(هيجان عبد الرحمن 1998 ،ص 47)**

أصبحت الضغوط تشكل جزء من الحياة الأفراد والمجتمعات ما ضررا لكفر التحديات هذا العصر وزيادة مطالبه، فلا يكاد يخلو مجتمع من المجتمعات من تطاير الضغوط حيث بات من الصعوبة لا مكان تفاديها أو تجاهلها، وهذا مدافع الغالبية من الناس الى العمل على مجابهتها أو محاولة التعايش معها ولا يتوقف تأثير الضغوط على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة فحسب بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتنعكس أثارها سلبا في العديد من الجوانب العضوية والنفسية و تجد من الأداء الوظيفي لديهم وعلاقاتهم مع الآخرين وتكيفهم مع ظروف العمل الأمر الذي ينسب في انخفاض الإنتاجية وتدني جودتها.

(Bower, Philips,2000,p110)

حيث صوره عبد الباقي صلاح الدين الضغوط المهنية بأنها مجموعة من الميراث التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في

سلوك الأفراد في العمل أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغط.

(عبد الباقي صلاح الدين محمد 2005 ،ص 284)

ان مفهوم التوافق Ajustements من أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس ذلك ان علم النفس إنما هو علم سلوك الإنسان وتوافقه مع البيئة لذلك كانت دراسة علم النفس لا تنصب على السلوك ذاته أو على التوافق نفسه بل كيفية الوصول الى التوافق وطبيعة العمليات التي يتم بواسطتها التوافق أو عدم التوافق. **(الداهري 2008 ، ص 64)**

أقوى عملية ديناميكية كلية مستمرة يحاول بها الفرد عن طريق تغيير سلوكه لتحقيق التوافق بينه وبين نفسه وبين البيئة المحيطة به بغية الوصول الى حالة الاستقرار النفسي والتكيف الاجتماعي. (صالح 2008 ص 79).

حيث يعتبر التوافق الأسري احد المجلات الرئيسية التي يتوافق معها الإنسان ويستند عليه من سلوكيات الفرد في أسرته وتعامله مع أهله ويتطلب ان يقوم كل فرد بواجباته ويحصل على حقوقه في الاسرة، فإذا حدثت تقسيم في الواجبات أو الحرمان من الحقوق اختلت توافق الأسر وطلبت الحياة الأسرية وأصبح الفرد المقصر في واجباته منحرفا أو سيئ التوافق.

تعتبر ضغوط العمل مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته التي تتسبب في حالة عاطفيه أو وجدانيه غير سارة مثل: التوتر والقلق أو الشعور بالامتهان

(رواية حسن 1999 ،ص 365)

1- هل توجد علاقة بين الضغط المهني والتوافق الأسري لدى موظفي قطاع الصحة؟

2- هل توجد فروق بين الضغط المهني حسب متغير الجنس؟

3- هل توجد فروق في الضغط المهني حسب الاقدمية؟

4- هل توجد فروق في التوافق الأسري حسب متغير الجنس؟

5- هل توجد فروق في التوافق الأسري حسب الاقدمية؟.

2- فرضيات البحث:

1- توجد علاقة بين الضغط المهني والتوافق الأسري لدى موظفي قطاع الصحة.

2- توجد فروق في الضغط المهني حسب متغير الجنس.

3- توجد فروق في الضغط المهني حسب الاقدمية.

4- توجد فروق في التوافق الأسري حسب متغير الجنس.

5 - توجد فروق في توافق الأسري حسب الاقدمية.

3 - أهداف البحث:

ان هذا البحث يهدف بشكل أساسي ومباشر الى دراسة العلاقة بين الضغط المهني والتوافق الأسري لدى موظفي قطاع الصحة في ظل انتشار جائحة الكوفيد 19 من خلال:

- كشف العلاقة بين الضغط المهني والتوافق القصري لدى موظفي قطاع الصحة.

- التعرف على مستوى الضغط المهني لدى موظفي قطاع الصحة.

– التعرف على الفروق في الضغط المهني والتوافق الأسري حسب متغير الجنس والاقدمية.

4– أهمية البحث:

الأهمية الكبرى لهذا البحث هو التعرف على الضغط المهني الذي يتعرض له موظفي قطاع الصحة وعلاقته بالتوافق الأسري.

5– تحديد المفاهيم الأساسية للبحث:

1– الضغط المهني:

تعرف الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية للولايات المتحدة الأمريكية الضغوط المهنية على أنها:

الاستجابة الانفعالية والجسمية المؤلمة والتي تحدث عندما تكون متطلبات الوظيفية غير ملائمة لاحتجاجات مول الموظف وقدراته. **(صالح 2009 ،ص 8).**

وتعرف الضغوط المهنية إجرائيا في هذا البحث على أنها: الدرجة الكلية التي يتحصل عليها أفراد العينة من خلال إجاباتهم على مقياس الضغوط المهنية.

2– التوافق الأسري:

هو قدره أفراد الاسرة على الانسجام معا وإحساسا بالسعادة والراحة في نطاق الحياة الأسرية وإقامة علاقات اجتماعية متبادلة مع الآخرين تبتسم بالحب والعطاء من الناحية والعمل الناتج الذي يجعل الفرد شخصا فعالا في محيطه الاجتماعي من ناحية أخرى.

التعريف الإجرائي للتوافق الأسري: هو الدرجة التي يتحصل عليها الفرد مع مقياس التوافق الأسري.

6-التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة نجد أن الدراسات التي تناولت الضغط المهني وتناولته في جوانب مختلفة فقد ركزت على الضغط المهني وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية مثل: الجنس، العمر، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الراتب الشهري، أو علاقته ببعض السمات وعلاقته بالدافعية للإنجاز في حين هناك متغيرات يمكن أن تؤثر مثل: الحالة الاجتماعية، مكان السكن، مكان العمل...إلخ

نفس الشيء بالنسبة للدراسات التي تناولت التوافق الأسري ركزت على: العمر، المستوى التعليمي، الدخل الشهري، طبيعة السكن، مكان العمل...

ولهذا سوف نتناول هذه الدراسة التوافق الأسري وعلاقته بالضغط المهني.

فإن الباحث يأمل أن تمثل هذه الدراسة إضافة علمية تسهم في تقديم بعض المقترحات والحلول لنقص معدلات الضغط المهني لدى الموظفين الذين لديهم مسؤوليات وأعباء كثيرة مما يساعدهم في حسن مواجهة التوافق الأسري.

1- بالنسبة للضغط المهني:

أ الدراسات العربية:

دراسة الدوسري 2010:

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقه المدينة المنورة.

هدفت الدراسة الى توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي بحيث تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مراكز حرس الحدود وعددهم 423 فردا، وقام الباحث باختيار عينه عشوائية من مجتمع الدراسة حسب المعدلات الإحصائية يحدث الحد الأدنى لحجم العينة 204 من الأفراد.

منهج الدراسة: فقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كما استخدم الاستبيان كأداة لجمع البيانات وقد توصل الى النتائج التالية:

- توصلت الدراسة الى ان مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع.
- مستوى اليأس من الترقية لدى معظم أفراد العينة.
- مستويات الرضا الوظيفي متوسطه لدى عدد من إفراد العينة.
- مستويات ضعيفة في ما يخصه وجود الحوافز التشجيعية كالترقيات والمكافآت.
- عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والرضا الوظيفي.
- مستويات ضعيفة في ما يخص وجود قدر كافي من الإجازات (العطل) لدى افراد العينة.

دراسة مسلم 2007:

عنوان الدراسة: مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة.

هدفت الدراسة الى تحديد مصادر الضغوط المهنية وأثار المترتبة عليها وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظة غزة ومحاولة التعرف على الفروق في محاولات الدراسة وفقا لمتغيرات الجنس العمر الحالة الاجتماعية عدد سنوات الخبرة الراتب الشهري.

وقد تكونت عينه الدراسة من 249 موظفا وموظفه، أداة الدراسة الرئيسية وهي: الاستبانة التي اشتملت على 117 فقرة وكذلك انتهاج المنهج الوصفي المناسب لمثل هذه الدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

– ان مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها تتمثل في: الروتين في الأعمال، الراتب عدم وجود توافر ماديه تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو والترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

– كما بينت الدراسة ان العاملين في الكليات الحديثة المبحوثة تظهر عليهم أثار جسمية سلبيه نتيجة الإحساس بالضغط تتمثل في: الشعور بالتعب والإنهاك.

دراسة النعاس 2005:

عنوان الدراسة: الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بشركه الكهرباء بمدينه مصراتة ليبيا.

الدراسة الى التعرف على مدى تعرض العاملين للضغوط المهنية، وكذلك التعرف على الفروق في الضغوط المهنية بين عامل بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة وفقا للمتغيرات الخدمة والمستوى التعليمي وكذلك الوضع الوظيفي.

وتكون عينه الدراسة من 822 فردا عاملا اختاروا بطريقه عشوائية طبقية و استخدم الباحث مقياس الضغوط المهنية وكذا مقياس الصحة النفسية أما المنهج المستخدم فهو منهج وصفي وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

– يتعرض العاملون بالشركة العامة للكهرباء الى درجه قليله جدا من الضغوط المهنية بنسبة 1.25 %.

– إدراك العاملين مجالات الضغوط المهنية والمتمثلة في الراتب و الحوافز والتشجيعية والنمو والتقدم والهيكلة المهنية والاستقرار الوظيفي حيث تراه واجه النسبة المئوية للاستجابة عليها 46,85– 51,06%.

– لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 في الضغوط المهنية تبعا لمتغير الخبرة.

– لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 على اغلب مجالات الضغوط لمتغير المستوى التعليمي.

– لا توجد علاقة ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 بين الضغوط المهنية والصحة النفسية بين عاملين بالشركة العامة للكهرباء بمصراتة.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 في الضغوط تبعا لمتغير الوضع الوظيفي.

– لا توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى الدلالة 0,05 الضغوط المهنية تبعا لمتغير صراع الدور، غموض الدور، الاستقرار الوظيفي في محاولات الراتب، الحوافز التشجيعية، حجم العمل.

دراسة جودة 2003:

عنوان الدراسة: مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات بشمال الضفة الغربية.

هذه الدراسة للتعرف على مصادر الضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات كما هدفت الى التعرف على دور متغيرات الدراسة الاتية:

الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مهنه التمريض، الحالة الاجتماعية، مكان السكن، نوع و مكان المستشفى، الذي يعمل به الممرض أو الممرضة، ولتحقيق هذه الأهداف اخترت عينة في الدراسة من الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الاطيفة الغربية بشكل عشوائي وتكون من 286 ممرضا وممرضة.

وقد استخدم الباحث استبانة لقياس ضغوط العمل وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

– ان الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة الى 7،27% وكان مجال ضغوط النفسية الاجتماعية في المرتبة الاولى لمجالات مصادر ضغوط العمل حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة

الى 73,89%، بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في المرتبة الاخيرة حيث كانت نسبه المئوية 23,33%.

– توجد فروق ذات دلاله إحصائية عند مستوى a=0,05 في متوسطات مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملين في المستشفيات محافظه شمال الضفة الغربية تغري لمتغيرات الجنس والمؤهل العلمي.

دراسة رجاء 2005:

عنوان الدراسة: مصادر الضغوط المهنية لدى مهنه التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق.

هدفت الدراسة الى قياس الضغوط المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسمة أو شعبة العمل، وقد تم تطوير الاستبانة من 55 فقره لقياس مصادر العمل لدى الممرضات وتكون تعينه الدراسة من 2004 ثم اختيارهن بطريقه عشوائية عرضية وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

– بينت النتائج ان 78,9% من الممرضات يشعرنا بدرجات مرتفعه من الضغوط النفسية والمهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث العالي:

– وجود فروق داله بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعض مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحه الممرضات العازبات.

– وجود فروق داله من متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العملة على بعض مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد مصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا.

– وجود فروق داله بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد السنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات الخدمة أقل.

– عدم وجود فروق داله بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم او شعبه العمل في المستشفى.

2– الدراسات الأجنبية:

– دراسة جونس Jones 2000:

عنوان الدراسه: Stress the perception of Social Work lectures in britainass.

هدفت الدراسة الى فحص الرضيع الوظيفي، والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضر العمل الاجتماعي ببريطانيا ولتحقيق هذا الغرض تم استخدام المنهج الوصفي أما الإعداد فكانت الاستبانة البريدية، أما عينة الدراسة تتكون من 522 في من المحاضرين حيث توصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية:

– بينت ان محاضري العمل الاجتماعية يتمتعون بمستوى علي من الرضى الوظيفي مع وجود مجموعه من الضغوط المتشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني.

– كما بينت ان الربع من مجموع عدد محاضري العمل الاجتماعي يعاني من القلق والكآبة.

– وبالتالي في الضغوط والإجهاد ليست مشكله فرديه وإنما هي نتائج تفاعلات مختلفة منها: القسم ، مستويات المؤسسة ، البيت وما يتعلق بالعمل. **(فوراري 2014 ص 21)**

دراسة نقويزي 2000 Ngwezi:

هدفت الدراسة الى تحديد أسباب ضغوط العمل ووضعها بين الممرضين والممرضات السود، وتحديد إلية التكيف المستخدمة من جانبهم، وقد تألفت العينة من ستين ممرضا وممرضا من مستشفيات مدينة جاوتنج دوله جنوب إفريقيا، تم توزيع أدوات بحث عليهم تتعلق بقياس نسبه الضغوط النفسية في العمل.

– قد قدمت نتائج وصف واضحة لضغوط العمل عند العامين في مهنة التمريض من السود حيث ارتبطت هذه الضغوط بعده عوامل مثل: مكان العمل والأنماط الإدارية، ظروف العمل الفقيرة، وانخفاض الرواتب أظهرت النتائج وجود مشكلات عديدة مثل: النقص في عدد الممرضين والممرضات بالنسبة لضغوط العمل متطلباته والنقص في الأجهزة والأدوات والأدوية.

– ضعف العلاقة بين الممرضين والممرضات من جهة وبين رؤسائهم والأطباء من جهة ثانية.

– كما بين ان 95% من طاقم التمريض يعاني من مشكلات ضغوط العمل.

– كما ان 83% من هم أيضا يواجهون مشكلات تتعلق بالأمور الإدارية مما يرفع من اثر الضغوط المهنية. **(الخليل 2003 ،ص 46)**

دراسه انتونيو 2006. Antoniou

عنوان الدراسة: Sender ans âge difference in occuptional stress and professional burnot between primary and hivh School tachers in breece.

هدف الدراسة الى تمييز المصادر المحددة للضغوط المهنية والاحتراف الذاتي الذي يتعرض له مدرسو المدارس الأساسية والعليا اليونانية بالتركيز بشكل خاص على الاختلافات في الجنس والعمر لتحقيق هذا الغاز ثم تطبيق الدراسة على عينة بلغت 493 مدرس من المدارس العليا في اليونان وقد تم تطبيق المنهج الوصفي في هذه الدراسة وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية:

– أكثر النسب ارتفاعا للضغوط المهنية تعود الى مشاكل التفاعل مع الطلاب.

– نقص الاهتمام وانخفاض الانجاز.

– الدراسة ان المعلمات الأصغر عمرا يعانون من الاحتراق الذاتي بشكل مرتفع فيما يخص الاستنزاف العاطفي وهدوء البال اتجاه المهنة، بينما المعلمون الأكبر سنا يواجهون مستويات أعلى من الضغوط المهنية بما يتعلق بالدعم الذي يتلقونه من الحكومة.

(مسلم 2007 ص، 49)

دراسة بروذ تسكي و جوير. 1987

هدفت الدراسة الى تجديد مسببات الضغط العملي للعاملين في عده شركات مالية وصناعية ولتحقيق هذا الهدف أجريت الدراسة على عينه مكونه من 93 عاملا وتوصلت الى ما يلي:

– ان مسببات الضغط في المهام الجديدة، العلاقة مع الرؤساء وكذلك معايير الأداء الغير واضحة والسلوك الإشرافي المتقلب.

– التدخلات المستمرة من قبل الإدارة والعبء الوظيفي الجديد.

– عدم الموظفين وكبح التدريب الضعيف للموظفين الجدد.

– سوء العلاقات مع العملاء والزملاء.

(النعاس 2008 ،ص 102)

2– بالنسبة للتوافق الأسري:

1– الدراسات العربية:

السيد احمد فرج وسميرة احمد قنديل الحسيني رجب ريحان 2014:

هدفه الدراسة الى معرفة علاقة إدارة الوقت بالتوافق الأسري لدى الأمهات العاملات استخدم المنهج الوصفي التحليلي وعينه قصديه قوامها 175 من الأمهات العاملات ومن بين الأدوات المستخدمة الاستبانة تشمل جزئين بالإضافة الى استمارة بيانات أولية للأسرة، ومن أهم نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائية بين أبعاد إدارة الوقت والدرجة الكلية، وبين أبعاد التوافق الأسري ودرجته الكلية مع وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين المهن المختلفة

في متوسط درجات التوافق الأسري بأبعاده ودرجته الكلية، وأيضا وجود فروق ذات دلاله إحصائية بين مرتفع ومنخفضي الدرجة الكلية لإدارة الوقت في التوافق الأسري بأبعاده ودرجته الكلية.

توصيات الدراسة:

1- إقامة الندوات والبرامج الإرشادي الموجه هذه الأمهات العاملات لزيادة وعيونهن بإدارة مورد الوقت.

2- تضمين جزء خاص بإدارة الوقت في مقررات الاقتصاد المنزلي للمراحل التعليمية المختلفة.

3- حث وسائل الإعلام على تقديم برامج نوعيه مستمرة للأمهات العاملات في كيفيه استغلال الوقت وإداراته بطريقه مثلى. **(السيد والآخرون 2014 ص 1)**

دراسة رجاء الحطاب 2010:

هدفت الدراسة الى التعرف على اثر تعدد الأدوار على التوافق الأسري والتعرف على مستوى التوافق لديهن وطبقه العينة على 120 زوجة عمل باستخدام استبيانين ومن أهم نتائج الدراسة:

- يوجد توافقا اسريا مرتفعا بشكل عام لدى العاملات مع وجود تقسيم في إعانة المرأة في البيت والاحتمالات الاسرة عليها كاملة.

– عدم وجود فروق ذات دلاله إحصائية للتكامل في الأدوار لدى العاملات المتزوجات عند مستوى المتغيرات التالية: عمر الزوجة، مستوى تعليمها، عدد الأطفال، وجود خادمه في المنزل).

– فروق ذات دلاله إحصائية بين متوسطات التوافق الأسري، تغري للمتغيرات التالية: عدد سنوات الزواج، مده العمل، مستوى التعليم الزوجة، دخل الزوجة الشهري، طبيعة سكن العائلة " منفرد , مع أهل الزوج، مع أهل الزوجة"). **(الحطاب 2010 ،ص 4)**

دراسة حسام محمود زكي 2008:

هدفت الدراسة الى معرفة طبيعة العلاقة بين الإنهاك النفسي والتوافق الزواجي، والفروق بين الجنسين في الإنهاك النفسي والفروق في الأنهار النفسية التابعة لسنوات الخبرة التي يقوم المعلم بالتدريس لها وتمثلت عينه الدراسة في الفين من معلمي الفئات الخاصة بمحافظه المنيا (مغاغة بني مزار مطاي سمالوط ملوي) الخبر التدريسية و من ثلاثة فئات من مدارس التربية الخاصة (صم، مكفوفين ومعاقين عقليا) خلال الفصل الدراسي (2007 – 2008) و استعمل الباحث مقياس الإنهاك النفسي لمعلمي الفئات الخاصة من إعداده ومقياس التوافق الزواج مستخدما الاختبار T,test ومعامل الارتباط لبيرسون، وتحليل التباين أحادي الاتجاه واهم نتائج الدراسة هي:

– توجد علاقة إرتباطية سلبية بين الإنهاك النفسي والتوافق الزواجي. **(زكي 2008 ،ص 1)**

دراسة سميرة الحسن عبد السلام 2005:

هدفت الدراسة الى البحث عن العلاقة بين التوافق الأسري والجناح الكافي لدى المراهقين من الجنسين حيث شملت عينه قوامها 300 مراهق ومراهقة، وتوصلت الى النتائج التالية:

– وجود ارتباط دال وقوي بين جوده التواصل مع الوالدين والشعور بالتوافق الأسري، مع وجود ارتباط قوي ودان بين اضطراب التوافق الأسري وارتفاع مستوى جناح لدى المراهقين من الجنسين وفي ما يخص الفروق فقد بين انه توجد فروق في التوافق الأسري بين المراهقين والمراهقات وفقا لنوع الجنس ولصالح الإناث ومن أهم التوصيات: اهتمام اكبر للمختصين في مجال الإرشاد النفسي خاصة بإنشاء مكاتب للإرشاد الأسري.

(عبد السلام 2005 ،ص 3)

2 – الدراسات الأجنبية:

دراسة مودري 2007:

بعنوان المناخ الأسري العاطفي وجوده علاقة الإخوة وتأثيرها على المشكلات السلوكية والتكيف الأطفال قبل السن المدرسة حيث بلغت العينة 63 من الأمهات مع أطفالهم داخل المركز البرامج المستندة في ولاية ايريزونا و تم تحديد الأشقاء الأقرب سنا للأطفال المشاركين والعلاقة بينهم (الدفء المنافسة) للتنبؤ بتكيف الطفل وكذلك تحديد خصائص الاسرة في التعبير العاطفي، تعرض الطفل الصراع اتفاق الوالدين في التربية حيث

بينت الدراسة ان العلاقة الدافئة بين الطفل وأخواته والتعبير العاطفي واتفاق الوالدين في التربية أسهمت بشكل كبير في تكيف الطفل بعد ستة أشهر من الدراسة.

(ابن خليل 2013، ص 25)

دراسة Nick Eefal 1976 :

بينت ان رفض الشباب الحياة الأسرية التقليدية رجعوا لعدم وجود العلاقات الأسرية والمناخ الأسري الصحي اذا تم تربيتهم في مناخ الأسري يسوده الصراع والشقاق وعدم التماسك فضلا عن عدم وجود وقت الكافي يقضيه الأبناء مع أسرهم.

(خليل محمد بيومي 2000 ،ص 17)

الفصل الثاني:
الضغط المهني

تمهيد

I/- الضغط:

1- مفهوم الضغط

2- التصورات النظرية المفسرة للضغط

3- استجابات الجسم للضغط

II/- الضغط المهني:

1- مفهوم الضغط المهني

2- نظريات الضغط المهني

3- أنواع الضغوط المهنية

4- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية

5- عوامل الضغط المهني

6- مصادر الضغط المهني

7- استراتيجيات وطرق التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها.

8- أساليب الوقاية من الضغط المهني

9- طرق علاج مشاكل الضغوط المهنية.

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعتبر الضغط المهني من أهم وابرز العوائق التي تصادف العمال في العديد من المنظمات فقد شغل هذا الموضوع اهتمام الكثير من الباحثين والمختصين حيث اهتموا في الكشف عن أهم مصادر التنظيمية المهنية وكذا اقتراح استراتيجيات اللازم ة لمواجهته أو على الأقل التقليل من حد ة وكان هذا الاهتمام من نتيج ة لما سببه الضغط من أثار السلبية على الصح ة النفسية والجسمية للعمال من جه ة وكذا على حياتهم الاجتماعي ة والمهنية وأدائهم في العمل ورضاهم عنه من جهة أخرى.

الضغط:

مفهوم الضغط:

أ- التعريف اللغوي للضغوط:

تعرف الضغوط حسب المنجد في اللغ ة والإعلام بمعنى فعل: أو ضغطه أي: عصره، رحمه وضيق عليها فهو ضغط ومضاغطته أي زحمة ونقول تضاغطوا تزاحموا.

(المنجد في اللغة والإعلام 2007 ،ص 450)

أما حسب المنجد في اللغ ة العربية المعاصرة فقد جاء مصطلح الضغط من فعل ضغط ضغطا عصره يقال: ضغط على الزناد أي دقة ليطلق نارا، يقال ضغط على فلان: قام بعمل من شأنه ان يؤثر فيه وفي رأيه، كذلك يقال: ضغط خارجي بمعنى تأثير خارجي تمارسه دول أجنبية على الدول الأضعف.

(المنجد في اللغة العربية المعاصرة 2014 ،ص 282)

وتعرف حسب القاموس الفرنسي (لاروس la rousse (على ان الضغط pression يعني فعل الضغط بقوه او فعل الدفع بقوه وهو قوى مطبقه على سطح أو جسم كما جاء بمعنى الضغط الجوي. **(Larousse 2012 page 876)**

ب- التعريف الاصطلاحي للضغوط:

تعرف سيلي Seule 1946: الضغط بأنه استجابة فيزيولوجية لعامل ضغط حيث يمر الشخص بوضعية أو مشقة معينه ينتج عنها هذا الضغط وعليه فان الضغط عبار ة عن مجموعه من الاستجابة التي تتزامن مع المواقف الضاغطة. **(Sarmin, 2007, p152)**

تعريف لازاروس Lazarus: الضغط بأنه مجموع ة من المؤثرات التي يتعرض لها الفرد بالإضافة الى الاستجابة المترتبة عنها والأساليب التكيفية التي يستخدمها الفرد مع الظروف.

في حين نجد العالم الأمريكي وولتر Walter 1966 الذي يعد أول من استخدم هذا المصطلح وعرفه بأنه رد فيه في حاله الطوارئ، أورد فعل عسكري بسبب ارتباطه بأفعال القتال أو المواجهة التي تتضمن تغيرات فيزيولوجية تحدث بفعل تنشيط الجهاز السمبطاوي والجهاز الغدي. **(عفون ، 2012 ،ص 18)**

تعريف سبيك Speack: 1993 ان الضغط هو صراع ضمير يقود الإنسان الى الانطفاء. **(جودة 2003 ،ص 20).**

كما نجد فونتانا Frontana تعرف الضغوط بأنها نتيج ة لزياد ة المطالب الخارجية عن القدرات والامكانيات الشخصي ة للكائن الحي وهي استجابه انفعاليه لمواقف ضاغطة.

(Salamon,2006,p15)

ويعرف اوستن Houston 1981 الضغوط بأنها: نشاط فيزيائي و كيميائي و ذهني والذي يعتبر رد فعل وعليه فان الضغوط تحدث نتيجة فرح او حسن على حد السواء.

(أحمد 2011 ،ص 5)

أما كوهني Kouhyen 1989 في يرى ان الضغوط عبارة عن ردود أفعال عضوية للتجارب النفسية.

كما نجد ان الدليل الشخصي DSM فلم يتطرق لمفهوم الضغط في التعديل DSM2 متناولا فئات مختلفة للضغوط من أمثلتها تعرض الفرد مباشره لضغوط خاوية تهدد جزء أو أجزاء من جسده. **(دايلي، 2013 ،ص 42)**

وتعرف الرشيدي 1999 الضغوط بأنها: تفاعل بين متغيرات البيئ ة والمتغيرات الذاتية. **(الرشيدي 1999، ص 15)**

وتعرف جنيد، 2011 Djenid بان الضغوط هي: رد فعل أو استجابة فيزيولوجية ونفسية لعام تجعل الجسم في حاله دفاع أم الجانب النفسي والسلوك كيف يتغير من خلال رفع حالة التأهب وانتباه وتحرير الطاقة المتناسبة للوضعية.**(Djenid, 2011, p 238)**

تعريف سلامي الضغوط بأنها استجابة انفعالية حادة ومستمرة والتي يكون فيها الفرد محملا فوق طاقته أي كافة المشكلات التي تشمل المتغيرات المنتجة لردود الفعل المتوفرة.

(سلامي 2008 ،ص 61)

أما خوجة 2011 فتعرف الضغوط بأنها حالة نفسية متعزمة تتميز بالضيقة والتوتر نتيجة تجاوز مطالب قدرات الفرد وإمكانياته على مواجهتها والاستجابة للضغط تتوقف حسب قدرة الفرد على السيطرة والتحكم في المواقف الضاغطة. **(خوجة 2011 ،ص 31)**

من خلال كل التعاريف السابقه يمكن تعريف الضغط بانه مجموعه من المتغيرات الداخليه والخارجية التي تؤثر على الفرد وينتج عنها استجابة فيزيولوجية ونفسية وسلوكية تكون كرد فعل المواقف المعاشة سواء كانت مفرحة أو مؤلمة.

2- التصورات النظرية المفسرة للضغط:

نظرية الرائد ة في تفسير الضغط والأكثر شيوعا واستعمالا من قبل الباحثين نجد نظرية هانس سيلي ونظرية سبيلبرجر ونظريه لازاروس التي سنتطرق إليها في ما يلي:

- نظرية هانس سيلي:

يمر الضغط حسب سيلي بثلاثه مراحل كما هو موضح في الشكل:

الحدث الضاغط ← مرحله الإنذار ← مرحلة المقاومة ← مرحله الإنهاك

نموذج إعراب التكيف العام لسيلي. **(عن يخلف 2001)**

أ-مرحلة الإنذار: تمثل هذه المرحل ة أول رد الفعل التوقف الضاغط فعندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه عن طريق الحواس تنتقل إشارات عصبية الى الدماغ وبالتحديد الى الغدة النخامية التي ترسل ورسائل العصبي ة وكيميائية للأجهزة المعنية في الجسم (عسكر 2000) فتحت التغيرات قلبية عرفية نتيجة للتفريغ المفاجئ والعنيف للاندرنالين يرتفع ضغط الدم ويزداد دوران الدم في العضلات والدماغ وتزداد الإيقاعات القلبية والتنافسية حسب قوة وفجاه عامل الضغط مما يجعل استجابة الفرد السلوكية في هذه الحالة يتميز بالمواجه ة أو الهروب وإذا استمرت تعرض الفرد للضغط فانه يعيش المرحلة الثانية من الضغط.

(بن طاهر 1998/ Vester 1979 ,Cooper 1985)

ب- مرحلة المقاومة: ويطلق عليها أيضا اسم مرحلة التكيف الكامل أو التوازن وهي مرحلة أساسية لميكانيزما الضغط يسير بواسط ة الجهاز الودي يزداد النشاط الفيزيولوجي في هذه

المرحلة تزايد سريع يجعل الفرد يعيش ضغطا يوميا وتوترا داخليا، الا ان هذا الأخير يتلاءم مع هذه المرحلة بعكس ما يحدث في المرحلة الانذار التي تأتي فجاة على شكل صدمة بين ان استمرار عامل الضغط أو عدم قيام ميكانيزم الدفاع بدوره يصل الفرد الى مرحله الإنهاك.

ج- مرحله الإنهاك: تأتي هذه المرحلة بعدما 3 ميكانيزمات التكيف وتحت فعل الجهاز النظير الودي فهذه المرحلة قابلة للانعكاس بعد فترة جيدة من الراحة.

ويذكر سيلي ان شدة الاستجابة للضغوط تتحدد عن طريق العوامل الوسطية و تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عمليه التكيف وي عتمد التمديد والتغلب على المشكلات على النشاط المعرفي للتقييم و لكل تقييم نمط معين من الاستجابة. **(عن الرشيدي 1999)**

- نظرية لازاروس:

حسب نظرية لازاروس المعرفية **(عن يخلف 2001)** فان استعمال الفطر أساليب مواجهة غير فعالة يترتب عنهم معاناته من الضغط النفسي وانه لا يمكن فهم ضغط نفسي بدون الرجوع الى المكون المعرفي الكامن وراء تفسير الفرد للموقف أو الحدث الذي يتعرض له، المعرفية هذه تمثل حجر الأساس لتحديد طبيعة استجابة هذا الفرد للضغوط المختلفة داخليه كانت آم خارجية، وعمليه إدراك الموقف وتقييمه هي الأساس في مسالة مواجهة الضغوط الحياتية والتغلب عليها، وعليك ان العملية المسؤولة عن تقييم الموقف وتحديد طبيعة استجابة الفرد له هي التي تعرف بمفهوم المواجهة لدى لازاروس والذي سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

نظرية سبيلبرجر:

يربط سبيلبرجر في نظريته للضغط بين قلق الحال ة والضغط ويعتبران الضغط ناتج عن ضغط معين مسببه لحاله القلق ويهتم سبيلبرجر بتحديد طبيع ة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغط ة ويميز بين حالات القلق الناتج ة عنها ويحدد العلاق ة بينها وبين ميكانيزم الدفاع التي تساعد تجنب تلك النواحي الضاغط ة، الفرض يقدر الظروف الضاغطة حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمت الدفاعي ة المناسبة لتخفيف الضغط (كيف أو إنكار أو إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من الموقف الضاغط.

(الرشيدي 1999 ،ص 54)

استجابات الجسم للضغط:

يستجيب الجسم للضغط بواسط ة جهازين الدفاع وما الجهاز العصبي والجهاز الأعصم أو الهرموني، يلعب هذان الجهازان دورا هما في تكيف الاعتداءات ومقاومتها، و يساعد على حفاظ الجسم على استقراره أي التوازن البيولوجي والاستقرار الفيزيولوجي وعليه يوجد نمط اثنان للضغط هما اللذان ينبهان عما سببه الضغط المفرط من الضرر أو أذى بالنسبة للفرد كما يؤكد **(ديزنلوك و فأرة 1988)** وهما:

- **الضغط الفيزيولوجي**
- **الضغط النفسي.**

أ-**الضغط الفيزيولوجي:** يظهر الضغط الفيزيولوجيكا استجابة عصبية وكيميائية وعضوية في هذا الإطار يشير (توركوت Turcotte 1982) الى ان مجرد التأثر بالضغط الفيزيائي ينتج

الجسم رسالة الضغط التي يبعثها تحت المهاد الى الغد ة النخامية في الدماغ فاتو علينا هذه الأخيرة إشارة إنذار بإرسال هرمونات للغدد الصماء التي تفرز بدورها الأدرينالين المسببة في تغيرات تفاعلات الهدم والبناء في الجهاز العصبي وعندما يصبح دفاع الجسم لعوامل الضغط غير ملائم تنخفض طاقه التكيف فيحدث إرهاق شديد.

ب- الضغط النفسي:

يتضمن الضغط النفسي استجابة اجتماعية وسلوكية ونفسية وانفعالية فعندما تكون طلبات الجسم على مستوى الانفعال (الضغط الانفعالي) يكون الدماغ هو المنطق ة المحتلة عليها إذ يلعب الهيبوثلاموس الى الغد ة النخاعية كما في الضغط الفيزيولوجي فتتبع سلسل ة الحوادث الخاصة بالضغط الجسدي الا ان الضغط النفسي يتأثر بشخصية يستجيب الأفراد استجابة ملموسة وبالطريقة نفسها الى عامل فيزيائي انه على العكس من ذلك بالنسب ة الى الضغط النفسي ونجد نوعان من الاستجاب ة: الاستجابة الادرنيالية والاستجاب ة العشرية الكظرية.

الاستجابة الادرنالية:

تستجيب لطلب مستعجل كستجاب ة الإنذار فتطلق السكر المخزن في الكبد الضروري للعضلات والدماغ وتلعب الأدرينالين دورا هاما وجوهريا في كل ما يتعلق بالقلب المسؤول عن سرعة إيقاع القلب وارتفاع ضغط الدم وجريانه في الأعضاء وفي الدماغ.

الاستجابة العشرية الكظرية:

تأتي متأخرة وبطيئة ودائمة يتم خلالها إفراز هرمونات الكظر التي تؤدي الى الأيض الهيولي الذي ينتج بسهولة سكر القوة في الكبد، ويمنع الالتهاب الناتج عن عوامل الضغط وهي أيضا مسؤولة عن نقص الدفاع المناعي و ضمور الغد ة والغدد اللمفاوية وظهور قرحة المعدة و الاثنا عشر.

بالإضافة الى التغيرات التي يتم ذكرها هناك تغيرات هرمونية وكيمياوية أخرى تتدخل أثناء الضغط وتعمل على مراقبة وتوازن استقرار الجسم والكل يكون جهازا معقدا من الوسائل الدفاعية للجسم. **(توركوت Turcotte 1982)**.

الضغط المهني:

مفهوم الضغط المهني: Le stress professionnel:

يعتبر Lazarus et Folkman الضغوط المهنية تحدث عندما تكون مطالب العمل الشاقة ومرهقة وتتجاوز مصادر التوافق لدى الفرد أي أنها تنشأ من عدم التوازن بين مطالب العمل وقدره العامل على استجابة لها وان احتراق النفس يمثل المرحل ة النهائية في عجز الفرد في التكيف مع طالب العمل وان هذا الاحتراف يظهر في إعادة أعراض جسمية وانفعالية ودافعية وسلوكية مختلفة **(Lazarus et Folkman, 1984,201)**

في حين يعرف الحضيري الضغط المهني بأنه كل حالة تأطير مادي أو معنوي ويأخذ أشكال مؤثرة على السلوك متخذ القرار ويعيق توازنه النفسي العاطفي ويؤدي الى

إحداث التوتر العصبي أو قلق نفسه يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد.

(الخضيري، 211،1991)

كما جاء في تعريف. Killy الضغط المهني تجربة ذاتية يدركها الفرد نتيج ة لعوامل المسببات المتعلقة بالبيئة التي يعمل فيها بما في ذلك المنظم ة حيث يترتب عن هذه العوامل أثار أو نتائج جسميه نفسية أو سلوكية على الفرد وتؤثر بدورها على أدائه للعمل.

(Killy,1994,95)

يرى أيضا طه فرج عبد العظيم: بأن الضغط المهني يعبر عن كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حال ة الجهاز الجسمي والنفسي تعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف انجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود الفرد عليه لكثره الأعباء والمهام وتعددها وتراكمها. **(عبد العظيم ، 2006 ،ص105)**

من جهة يسد عبد العالي يعرف الضغط المهني بأنه مجموع ة التغيرات الفيزيولوجية الجسمية والنفسية التي يعانيها العامل كرد فعل من المثيرات المؤثر عليها في بيئة العمل والتي لم يعد العام قادرا على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها. **(عبد العال 2002 ،ص35)**

2- نظرية الضغط المهني:

1- النظرية البيولوجية:

تفسر هذه النظرية ظهور الاضطرابات السيكوسوماتية على احد أعضاء الجسم الى ضعف وراثي أو ضعف بنيوي لهذا العضو يجعله أكثر استعداد للإصابة في حالة تعرض

الفرد للضغط، وتستدل هذه النظرية على ذلك بوجود ارتباط بين مرض السكر والوراثة، وبين نمط الجسم والرئوي فهي تفترض النفسية تحدث لكل الأفراد ولكن الاضطرابات لا تظهر الا في أعضاء الجسم الذي لديهم الحساسية والقابلية للمرض فقط.

(لوكيا الهاشمي، 2006 ص 46)

2- النظرية السلوكية:

ترى هذه النظرية ان الاضطراب السيكوسيماتي هو نتيجة لارتباط سابق بناء الموقف الانفعالي الضاغط) كتابه عضو خاص، خاصة اذا ما كفيا الفرد على هذه الاستجابة وعندما تتكرر هذه المواقف بدرج ة كبيرة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراح في العضو المعني بالاستجابة المرتبطة بالوقف.

في أواخر الستينات صارت هذه النظرية تؤمن بإمكانية التحكم في استجابة الجهاز العصبي المستقل بواسط ة وسائل الاشتراط الفعالة فمن خلال تجارب كل من "ميلسر و ديكار" 1971 بين انه عن طريق التغذية الرجعية المناسبة تمكن الفأرة الأبيض تعلم كيفية إحداث التغيرات الفيزيولوجية في الأوعية الدموية الخاصة به مما جعل إحدى أذنيه تتوررد والأخرى تتشجب، وهذا ما يدل على إمكانية التحكم الإداري ولو جزئية في استجابة الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي.

وهكذا اخذ أصحاب هذه النظرية في استخدام مبدأ التدعيم والتغذية الرجعية في تفسير العوامل السيكولوجية على الاضطرابات الجسمية.

وفي هذا السياق يبرهن شوارتر على ان دوائر التغذي ة الرجعية هي الأساس لكل عمليات الجسم المرتبط ة بالضغط في الاستجاب ة الأولية للجسم عندما يواجه تهديدا هي تنشيط الجانب الجهاز العصبي المستقل اللاإرادي المسؤول عنه زياد ة ضغط الدم وضربات القلب ونسبه السكر في الدم مما يؤدي الجسم للهجوم أو الهروب، وحينما تصل هذه العمليات الفيزيولوجية الى مستوى معنى تنقل الإشارات الى المخ لإيقاف نشاطها.

(نوكيا الهاشمي 2006 ،ص 47 48)

وتفسر هذه النظري ة ظهور الاضطرابات الجسمي ة رغم تعدد واختلاف العوامل الضاغطة بان هذه الأخيرة إنما تؤثر على نفس الجسم ومن الناحية الأخرى توضح ان الناس يستجيبون استجابات مختلفة تنتج عن استجابة جسمية مختلفة للضغوط.

3- نظرية التحليل النفسي:

ركزت هذه النظرية على مراحل النمو المتقدم تفسير لكل اضطراب سيكوسوماتي فما لا يرجع أساس القرح ة المعدية الى مراحل النمو الاولى من حياه الطفل حيث كان يواجه مشكلات متعلقة بالتغذية بسبب سلوك أمه الرافض والذي يخلق مواقف انفعالية مؤلم ة لدى الطفل، وهكذا بدا الصراع وظهوره بين الاعتماد على أمه والاستقلال الذي استمر في الكبر لكن عبر نفسه في سور ة اضطراب فيزيولوجي في الجهاز المرتبط بالتغذية في شكل قرح ة المعدية.

ووفق هذه النظرية يرتبط ارتفاع ضغط الدم الشرياني اعتماد الطفل على أمه التي نقص حمايتها عليه، فيقابل هو ذلك بالسبات مع الرغب ة في التحرر منها يبدأ الصراع بين

الرغبة في التحرر وبين الرغبة في الشعور بالأمن، وبين حب الطفل أمه وبين الغضب منها، سيكبت هذا الغيث وبقمعه مما يؤدي الى ارتفاع ضغط الدم الشرايين لان الفرد غير قادر على التعبير المباشر عن غضبه وعدوانية.

4- نظريات الصفات الشخصية:

تفترض هذه النظري ة وجود ارتباط بين مجموع ة معنية من الصفات الشخصي ة ومجموعه معنية من الاضطرابات السيكوسوماتية ان مكونات الشخصية لها دور أساسي في تنميه اضطرابات السيكوسوماتية وفي هذا الإطار أشارت "فلاندرودنبار" الى وجود علاق ة بين بروفيل الشخصية ومختلف الاضطرابات كما وجد "جري و براهام" 1952 ان الأفراد الذين يعانون من على الجسمية متشابهة لديهم ردود أفعال متشابهة المواقف التي تعترضهم فمثلا يتصف الأفراد الذين يعانون من ضعف الثق ة في النفس والقابلية للاستشارة وتفادي المواقف الصعبة ليتخلص من المسؤولية مع الميل الشديد للاندفاع والاعتماد على الأم.

ومن خلال ما سبق استنتج ان هذه النظريات تتكامل في ما بينها بحيث لا يمكن ان نعتمد على نظرية واتجاه الأخرى. **(نوكيا الهاشمي 2006 ،ص 48 ،50)**

3- أنواع الضغوط المهنية:

حاول الباحثون في موضوع الضغوط التقسيم هذه الأخيرة الى أنواع وذلك حسب معايير التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعا حيث يصنف الضغوط الى نوعين وهما ضغوط ايجابيه وأخرى سلبية. **(حسني محمد حمدات 2007،ص 167)**

وقد ميز هانزر سيلي بين نوعين من الضغوط وهما:

أ- ضغط ايجابي:

وهذا الضغط يعود حافزا يدفع الفرض نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع والتنمية الثقة بالنفس.

ب- ضغط سلبي:

وهو الصورة المدمرة للضغوط ويؤدي الى اختلال وظيفي في تكيف الكائن.

(موحد بهاء الدين 2008 صفحه 115) وهذا ما يؤدي الى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية الأمر الذي يؤدي الى ضعف في الأداء.

بالإضافة الى تصنيف السابق هناك تصنيفات أخرى أهمها:

1- حسبه معيار السبب:

أ- **الضغوط الأسرية:**(التنافر الأسري ، الانفصال، الوفاة، الفقر...)

ب - **ضغوط النقص:**(نقص الممتلكات، نقص الأصدقاء...)

ج - **ضغوط العدوان:** (سوء المعاملة من العائلة، من الأقران والأصدقاء...)

د - **ضغوط السيطرة:** (التأديب العقاب القاسي...) **(في عقيلي 2005 ،ص 595)**

2- من حيث الشدة: صنفها بابكوك Babcock الى ثلاثة أنواع وهي:

أ - ضغط ناتج عن الصراعات الداخلية:

كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل ويثق بالمفهوم الذي يعطيها الطب العقلي للقلق.

ب- ضغط ذو أصل خارجي: أي صادر من بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينه فيروز اجتيازها وتخطيها ليشعر بالراحة والرضا.

ج- جهاد مرتبط بالحاجة الى الإبداع:

فالمبدع في حاجة لان يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية. **(نوكيا هاشمي 2006 ،ص 15 ،16)**

3- من حيث الفترة الزمنية:

التي تستغرقها الشدة أو التوتر ومدى التأثير على صحة الإنسان النفسية والبدنية ويقسم Jains الضغوط الى:

أ- الضغوط البسيط ة: وتستمر من ثوان معدود ة الى ساعات طويل ة وتكون ناجم ة عن مضايقات صادرة عن أشخاص تافهين أو إحداث قليلة الأهمية في الحياة.

ب- الضغوط المتوسطة: و تمتد من ساع ة الى أيام وتنجم عن بعض الأمور كفترة عمل إضافية أو زيادة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

ج- الضغوط المضاعفة:وهي التي تستمر لأسابيع وأشهر تنجم مع الأحداث كبيرة النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز.

(فائق فوزي عبد الخالق 1996،ص 14)

4- من حيث المصادر: صنفها Mc Grath الى:

أ الضغوط الناتج ة عن البيئة المادية: يتعرض لها الفرد داخل المنظم ة أثناء ممارسة مسؤوليته و مهام وظيفته و تتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.

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

ج الضغوط الناتج ة عن النظام الشخصي للفرد: اللغ ة العائلة الخصائص الشخصي ة المتوارث أو المكتسبة **(فاروق عبده فلية 2009 ،ص 380)**

4- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

يواجه الطبيب المختص داخل المؤسسة الاستشفائية العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله وإذا استمرت وزادت عن القدر المعمول تركت أثرا سلبيا على الطبيب في حد ذاته وعلى المؤسسة وهذا يعيق الطرفين بلوغ أهدافها المرجوة، لكن هذا لا ينفع ان الضغوط يمكن ان تؤدي الى نتائج فعاله حيث ان المتفق عليه ان وجود قدر معين من الضغوط يمكن ان يساهم في تحسين أداء الفرد وعليه فان للضغوط أثار سلبيه وأخرى ايجابيه.

الآثار الايجابية للضغوط المهنية:

- التعاون والتضافر في الجهود من اجل إيجاد حلول للمشكلات.
- زيادة الرغبة في الدافعية نحو العمل.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.
- تنميه الاتصال بين العاملين بالمنظم ة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في فترات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من اجل مواجه ة هذه الضغوط.

أثار السلبية للضغوط المهنية:

يترتب على الضغوط المهنية أثار سلبيه متنوعة تشمل الفرد والمنظمة تتمثل فيه:

– **انخفاض الأداء:** ان ارتفاع مستوى الضغوط على المقدار المناسب أو انخفاضه عنه ذو تأسيس سلبي على أداء العامل وقد يؤدي الى ضعف الأداء وانخفاضه كما ان مقدار عاليا أو منخفضا من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين ان مقدار المناسبة للضغوط يكون مثيرا شكرا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

– **الملل:** يقصد به اضطرار الفرد الى الاستمرار في عمل لا يميل إليه والضغط يخلق حالة من الملل أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل والوضع الاجتماعي الشخصي مما يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.

التعب: يعرفه فيرتون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات أو عدم الاستقرار والقلق وضيق الشديد واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي الى انخفاض أداءه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية والناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

(عويضة، 1996 ،ص 151)

التغيب: تعتبر مشكله التغيب مشكله هامه تكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عملية حيث يميل الفرد الى التأخر عن العمل شيئا فشيئا الى ان يتغيب تماما.

(فونتانا 2019 ص 37)

مشكلات صحية: حيث ان التعرض الفرد الى الاستنفار انفعال يزيد عن قدرته على التحمل قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبح ة الصدرية، عدم انتظام

معدلات ضربات القلب، أمراض الكبد، الرئة وأمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليسترول في الدم. **(فنتانا 2009 ،ص 37)**

5- عوامل الضغط المهني:

يعتبر كاهن وزملائه 1969 أول من واجه الامطار الى الضغوط التي تسببها المنظمة التي لها أثار سلبيه على السلوك الأفراد والجماعات مواقفهم اتجاه أعمالهم ومن بين هذه العوامل:

1- طبيعة الوظيفة: تتعدد العوامل المرتبطة بطبيعة الوظيفة وتشمل ثلاثة جوانب أساسية هي: الفئة الوظيفية، المكانة الوظيفية وعبء العمل.

2- الفئة الوظيفية: لقد كان موضوع العلاقة بين الفئة الوظيفية ودرجة الضغط مجال اهتمام الكثير من الباحثين في دراسة تم إجرائها على 22 ألف موظف يعملون في 120 مهنه مختلفة تعرض بعضهم للوفاة أو الدخول الى المستشفى أو المراكز الصحية العقلية فقد تبين ان الضغوط التي تعرض لها نتيجة الوظائف التي كانوا يشغلونها.

3- المكانة الوظيفية:

لقد بين كل من الباحثين " برونت و فلام هولتر" 1995 ان المديرين من أكثر الفئات الوظيفية معاناة الأمراض النفسية الناجمة عن الضغط المهني كما يبين دراسات كوبر ان أكثر المديرين عرضا لأمراض القلب هم الذين يتصفون بالسمات التالية:

- الشخصية المسمى بالتنافس الحاد، وغالب ما شعر تحت الضغط وقت انجاز أو اتخاذ القرارات الحاسمة.

– التغير في العمل سواكن بسبب الترقية أو النقل حيث يفرض على المدير مطالب جديدة.

– المناخ التنظيمي السيئ الذي يعمل فيه المدير والذي يحدد صلاحيته وحريته ويؤثر على اتخاذ القرارات.

الدخول في صراع مستمر بسبب تعرض قيم الشخصية مع قيم المؤسسة التي يعمل فيها

– عبء العمل وينقسم الى:

1– عبء العمل الزائد: يكون عندما تفوق المطالب العمل قدرات وان كانت الفرض ثواب من حيث الكميه أو النوعية ان العب الزائد في العمل قد يقتضي من الفرد العمل لساعات الطويلة ومتواصلة دون الأخذ فترات من الراحة وقد يكون مصدرها تواصل العمل والمقاطعات المستمرة في العمل سواء كان ذلك من خلال الزيارات والاجتماعات أو المكالمات الهاتفية.

أما على نوعيه العمل نقصد بها المهارات الفكرية والفنية للقائمين بالأعمال التي قد تفوق مهاراتهم او قدراتهم حيث تتطلب منهم قوه التركيز واتخاذ القرارات الحاسمة ومن الممكن ان تكون سببا من الضغط المهني.

2– عبء العمل المنخفض: ان العمل القليل لا يثير الحماس ولا الاهتمام الأفراد بل قد يشعرون بالخوف والقلق والإهمال مما يقلل شعورهم بالأهمية في المؤسسات التي يعملون فيها.

3– المناخ التنظيمي: ويشمل ما يلي:

– **ثقافة المنظمة:** اذا تبينت المنظمة قيمه معينه مثل الاهتمام بالوقت فـإن المنظمة تتوقع من أفرادها ان يتبنى هذه القيم وتظهر في سلوكاتهم وفي حاله العكس فانه يؤدي الى ظهور الضغط على الموظف.

–**السياسة التنظيمية:** لقد أكد وزملائه 1989 انا سياسات التنظيمية تمثل سببا من أسباب الضغوط المهنية إذ تتضمن التقييم الأداء غير الملائم وعدم العدالة في المكافآت والرواتب وغموض السياسات ودعم دفنها وطريقه التغيير الأفراد من وظائفهم بصفه غير منظمه أو نقله من أماكن عملهم.

– **العمليات التنظيمية:** لقد لخص بريف وزملائه 1989، ان العمليات التنظيمية المسببة للضغط المهني هي النقاط التالية: الاتصال السيئ، التغذية المرتدة والسيئة وغير ملائمة في ما يتعلق بالأداء، الأهداف الغامضة أو المتعارضة، التفويض غير الفعال، وصول أوضاع برنامج التدريب. **(شويطر ليلى صفحه 38 40 57)**

6– مصادر الضغط المهني:

ؤ حوريه مسالة مصادر الضغوط أو ما يطلق عليه بعض الإفراط مجازا أسباب الضغوط بكم من كبير من الاهتمام والدراسة وأفضل هذه الدراسات الى تصنيفات مختلفة لمصادر الضغوط أهمها:

من حيث المنشأ: وتصنف الى:

– **ضغوط داخليه:** أي من داخل الفرد مثل: المتغيرات الفيزيولوجي ة والطموحات والأهداف وغيرها.

- **ضغوط خارجية:** أي تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثير كالضوضاء والظروف الطبيعية كالملوثات ....الخ

من حيث المكان الذي تحدث فيه: أي في العمل أو في المنزل أو في المدرسة أو في الشارع.... الخ

من حيث عدد المتأثرين بها: وهي تصنف الى:

- العامة: أي تأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلزلة.
- الخاصة: اثر على فرض واحد أو على عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق أو منغصات الحياة أليوميه. **(جمعة سيد يوسف 2004 ص 15).**

7- استراتيجيات التعامل مع الضغوط المهنية وإدارتها:

تمارس المنظمات سياسات مختلفة في طوق علاج وضع الضغوط الوظيفية كما ان العاملين في هذه المنظمات يدركون هذه السياسات بطرق مختلف ة حيث من الممكن ان تمارس المنظمات بعد السياسات التي من شانها ان تعالج أو تقلل أو تمنع الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية. **(ماهر احمد 2004 ،ص 398)**

- طرق علاج الضغوط المهنية على مستوى الفرد:

التمارين الرياضية: ان الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة هم اقل عرضا للتوتر والضغوط من غيرهم وتؤدي ممارسه التمارينات الرياضية الى رفع إليه أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي الى مقاومتها للإجهاد فمن المعروف ان الشخص الذي يمارس التمرينات

لا يرهق بسرع ة مثل الشخص لا يمارس أي تمرينات كما ان الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسيه للعمل.

التأمل: فيها يتم استرخاء العضلات والجهاز العصبي اللاإرادي وتفريغ ذهنه الاسترخاء الحالة الذهنية وسيكون ذلك بالابتعاد عن التفكير بالعالم الخارجي الذي قد يتسبب في الضغوط ويردد الفرد عبار ة أو كلم ة مسالمة أو يركز على صوره ذهنيه في موقع هادئ وهناك طرق عديدة للتأمل منها قراءه القران الكريم والتسبيح.

الاسترخاء: ويؤدي الى انخفاض التوتر العضلات وانخفاض ضربات القلب والضغط الدم وتباطؤ عمليه التنفس ويتم اتخاذ وضع مريح وإقفال العينين ووسيلة عقليه متكررة في مكان هادئ.

- **التحكم الذاتي في السلوك:** لا تجعل الأشياء الصغيرة تتسبب في توترك دع جرس التليفون يرن وانظر إليه مبتسما، لا تنزعج من إشارات المرور الحمراء المتتالية واحرص على ان تكون هادئا اذا أحسست بالأرق في ليله ما وافرغ ما في راسك من الأفكار ستشعر بتحسن كبير.

- **الفكاهة :** حيث يشير بعض الدراسات والأبحاث الى ان الضحك يساعد على تجنب وتخفيف الضغوط التي يواجهها الناس كما يشير الى ان بعض الممثلين المشهورين ينتمون الى عائلات تواجه حالات قلق وضغوط متزايدة.

- **إعادة البناء المعرفي:** وهي تشجيع الفرد على تبين الاحتقان بان إخفاقه المتقطع لا يجب ان يعني له بأنه إنسان فاشل أو سيء.

- **شبكه العلاقات:** وذلك تشجيع الفرد على الانضمام للجماعات المختلفة وتوثيق الصداقة والعلاقات بينه وبين زملائه في العمل وغيرهم خارج العمل بما يساعد على توفير المساند ة الاجتماعيۃ له.

النظام الغذائي: ويقصد بذلك أنواع كميات الغذاء التي تدخل الى الجسم في الغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم والإعطاء الطاقة والحيوية اللازمة لأداء العمل وبذلك النظام الغذائي السليم يتضمن بعض الجوانب التي منها كميه الطعام كبيره ولا هي صغيره في أي وجبه نوع الطعام تتضمن تغطيه كأمله لكل المكونات الغذائية من بروتين ونشويات وفيتامينات وأملاح ومعادن وغيرها من المكونات للفرد ويجب أيضا الأكل ببطء ومضغ الطعام بشكل جيد. **(محمد جاد الرب، 2005 ، ص 542)**

8- أساليب الوقاية من الضغط المهني:

-**المرونة:** الشخص ذو المرونة يتكيف بسهوله للتغير فهو لا يشعر بالإحباط عندما تسير الأمور عكس توقعاته لكن الشخص الذي يتميز بالصلاة على يشعر بالارتياح عند حدوث أي تغير.

- **الانبساط والانطواء:** الشخص المنطوي على نفسه يجد صعوبة في مقاسم ة همومه ومشاكله مع الآخرين عكس الشخص المنبسط الذي يسهل عليه الاستفادة من مساعد ة

الآخرين له اثنان تعرضه للمواقف الصعب ة وبالتالي التكيف معها وعليه يكون اقل عرضا للضغط.

1- التقدير المستمر للضغط المهني:

و هي إستراتيجية وقائية تهدف من خلالها الإدارة الفعالة إلى مراجعة و تقييم مستمر للضغط المهني أدى الأفراد العاملين عن طريق الكشف على مستوى الضغط ، و أسباب ارتفاعه و انخفاضه عن المستويات المعتدلة ، و كذا تحديد جوانب العمل المختلفة المتسببة في أحداث الضغط المهني ، و يتم هذا التقييم عن طريق دراسات مسحية لاتجاهات العاملين بواسطة المقابلات و الاستبيانات.

2- برامج الوقاية من الضغط المهني:

تهدف البرامج إلى مساعدة العاملين على فهم الضغو ط و أبعادها المختلفة و أساليب التعامل معها لشكل يساعد على القيام بخطوات عملية و تشتمل هذه البرامج على محاضرات و ندوات و دورات تدريبية و يمكن ان نستعين بمختصين و خبراء في الضغط المهني لمساعدة العاملين على تطوير حالة ذهنية و نفسية أفضل بحيث تنمو لديهم ثقتهم بأنفسهم، و يزداد فهمهم لأنفسهم و سيطرتهم عليها و مقدرتهم على العمل بفعالية.

(دليلة عبطوط، 1997)

9- طرق علاج مشاكل الضغوط المهنية:

وقد ركز كل من على الأسباب للتقليل من ضغوط العمل.

أ- الدعم العاطفي الذي يقوم به من مشرفون في بيئ ة العمل للتأثير على مشاعر ووجدان الأفراد العاملين نحو التغلب على الضغوط التي يتعرضون لها.

ب- استخدام منهج الموائمة والتهيئة في تسويةِ الصراعات التنظيميةِ.

ج- وضع وتطبيق البرامج الخاصة مثل:

- برامج تهدف لتحسين صحة الأفراد.

- برامج لتدريب القيادات العليا وتدريب الأفراد.

- تقديم النصح والإرشاد للآخرين.

د- تطبيق برامج الوقت المرن Flextime وبما يسمح للموظف بان يعمل في الوقت الذي يناسب ظروفه العائليةِ والصحيةِ وهي تخلص الفرد من الأرق والقلق والإرهاق والتشتت.

(محمد جاد الرب 2005 ،ص 542 ،543)

ويرى هيجان ان تحسين ظروف العمل المادية تعتبر عاملا أساسيا للتقليل من ضغوط العمل حيث ان تحسين ظروف العمل المادية تأخذ بعين الاعتبار الإجراءات التالية:

- **الصوت:** يلزم اتخاذ الإجراءات اللازمة للحد من الأصوات المزعجة والتي تعتبر مصدر للضغوط كأن نقوم بتكييف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة لتلاءم مع مستوى السمعة العادي للأفراد أو تزويدهم ببعض وسائل الحماية من الأصوات الزائدة عن الحد.

- **الإضاءة:** يجب على المؤسسة توفير الإضاءة الملائمة للعمل.

التلوث: من واجب المؤسسة تزويد الأفراد للمعلومات الضرورية عن المخاطر المترتبة عن التلوث الناجي عن استخدام الأجهزة والمواد وإعلامهم في وسائل الوقاية والأمن الصحي.

(نايف التوبم 2005، ص 95)

- **تصميم المكاتب:** يجب تصميم المكاتب والأماكن العمل بصوره تأخذ العوامل الصحية والاجتماعية في الاعتبار وتوفر الخصوصية المناسبة لانجاز المهام وتوفر أماكن خاصة ممارسه بعض الاجتماعية مثل: المكتبة، قاعات الاستراحة، قاعات الاستقبال.

(سعيد محمد عبد الله غنام 2004 ،ص 67)

خلاصة:

هناك عوامل كثيرة تساهم في حدوث الضغوط على الفرد في مجال عمله ويمكن تصنيف العوامل الى صنفين رئيسيين:

إحداهما يشتمل على عوامل ذات علاقة بيئة العمل أو العمل نفسه (متطلبات العمل ودرجة تفاوتها من مهنه الى أخرى، التعارض من الأدوار المطلوبة من الفرد...) والأخر يشتمل على عوامل ذات علاقة بالسمات أو كما يعرف بالعوامل الشخصية (أحداث الحياة المختلفة التي تمر بالفرد، فرديه في درجه التفريق أو التخلص من التوتر).

الفصل الثالث:

التوافق الأسري

تمهيد

I/- التوافق:

1- مفهوم التوافق

2- أبعاد التوافق ومجالاته

II/- التوافق الأسري

1- مفهوم التوافق الأسري

2- أبعاد التوافق الأسري

3- أنماط التوافق الأسري

4- العوامل المؤثرة في التوافق الأسري

5- مجالات التوافق الأسري

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر التوافق الأسري عنصر مهما في حياتنا العائلية والعامة فهو امتداد فاعل بين توافق الاسرة وهذا المصطلح يستند في أساسه على العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أعضاء الاسرة الواحدة على نحو يحقق التوازن داخل الاسرة.

1- التوافق

1- مفهوم التوافق:

- **لغة:** لسان العرب ان التوافق مأخوذة من وفق الشيء أي لاءمه وقد وافقه موافقة واتفق معه توافقا، وجاء في معجم الوسيط ان التوافق في الفلسفة هو ان يسلك المر ء مسلك الجماعة ويتجنب الشذوذ في الخلق والسلوك. **(معجم اللغة العربية، 1984 ،ص1047)**

تبين انه يعني التظاهر اي بمعنى الورق والوفاق من الموافقه بين الشيئين كالالتحام **(الرازي 1988 ،ص 34)**

- **اصطلاحا:**

تعددت واختلفت التعريفات التي تحدثت عن التوافق باختلاف الإطار النظري والفلسفي الذي ينطلق منه الباحثون حيث يرى سهران وان التوافق عمليه دينامي ة مستمرة تتناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغير والتعديل حيث يحدث توازن بين الفرد والبيئ. **(زهران 1977 ،ص 29)** ويؤيده موسى في تعريفه للتوافق حيث عرفه بأنه العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد مستهدفا تغيير سلوكه ليحدث علاق ة أكثر توافقا بينه وبين نفسه من جهة وبينه وبين البيئ من جهة أخرى. **(موسى 1981 ،ص 18)**

عرفه منادلي: بأنه بمعنى وجود علاقة منسجمة مع البيئ تتضمن القدرة على إشباع معظم حاجات الفرض والتربية معظم مطالبه البيولوجية والاجتماعية وعلى ذلك يتضمن التوافق كل

التبانيات والتغيرات في السلوك التي تكون ضروري ة حتى يتم إشباع في إطار العلاقة المرنسجمة مع البيئة. **(جودة، 2009 ،ص 27)**

2- أبعاد التوافق ومجالاته:

- **التوافق النفسي:** يعتبر التوافق الشخصي البعض الأساسي والمجال الأول من مجالات التوافق حيث انه يعمل على الصعيد الداخلي للفرد والطريقة التي ينظر بها الى نفسه التي بين جنبه والى المجتمع من حوله ويتضمن التوافق الشخصي السعادة مع النفس والرضا عن النفس وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية الفطرية والعضوية والفيزيولوجية والثانوية المكتسبة ويعبر عن سلم داخلي حيث لا صراع داخلي. **(زهران 1977، ص 29)**

- **التوافق الاجتماعي:** قدرة الفرد على عقد إصلاحات اجتماعية مرضية تتسم بالتعاون والتسامح والإيثار لا يشعر بما يعكرها من العدوان أو الربا أو ابتكار أو عدم الاكتراث لمشاعر الآخرين معا وان يرتبط بعلاقات دافئة مع الآخرين. **(احمد 1999، ص 22)**

- **التوافق الأسري:** هو تمتع الفرد في حياه سعيد ة داخل أسرة تقدره وتحبه مع شعوره بدوره الحياة داخل الاسرة والتعاون بينه وبين أفراد الاسرة ومدى قدره الاسرة على توفير الإمكانات الضرورية. **(الحجار 2003، ص 17)**

- **التوافق الجسمي (الصحي):** وهو تمتع الفرد بصحة جيدة خالية من الأمراض الجسمية والعقلية والانفعالية مع تقبله لمظهره الخارجي والرضا عنه، وخلوه من المشاكل العضوي ة المختلفة وشعوره بالارتياح النفسي اتجاه قدراتي وإمكانياته وتمتعه بحواس سليم ة ومليئة الى

النشاط والحيوية معظم الوقت وقدرته على الحركة والاتزان والسلامة في التركيز مع استمارية في النشاط والعمل دون إجهاد أو ضعف لهمته ونشاطه. **(شقير، 2003 ،ص 5)**

- **التوافق المدرسي:** تعتبر المدرسة الحضن الثاني في الأهمية بعد الاسرة فهي النواة الأساسية الثانية التي يتشكل شخصيه الفرد وتؤثر فيه الى حد كبير ولابد ان تكون العلاقة المتبادلة بين الفرد وهذه المؤسسة علاقة توافقية ايجابية يعد الفرد متوافقا مدرسيا اذا كان في حاله رضا عن انجازه الأكاديمي أو في علاقته مع مدرسة وزملائه والعاملين بالمؤسسة التعليمية. **(د منصوري 1996 ،ص 86)**

التوافق الزواجي: درجة التواصل الفكري والوجداني والعاطفي والجسم بين الزوجين بما يحقق لهما اتخاذ أساليب وتوافقية وسوية تساعدهما في تخطي ما يعترض حياتهما الزوجية من عقبات وتحقق أقصى قدر من السعادة والرضا. **(خليل 2000، ص 22)**

التوافق المهني: تضمن تحقيق السعادة والرضا على الصعيد العمل كما يتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد لها علما وتدريبا والدخول والاندماج فيها وتحقيق الانجاز والكفاءة والإنتاج لكل متطلباتها كما يتضمن أيضا الشعور بالرضا والنجاح في إطار المداومة بين الفرد والعمل المناسب في العمل الملائم يستهدف تحقيق التوافق بين الفرد وعمله ليساعده في الاختيار الأعمال التي تتناسب مع قدراته واستعداداته وميوله كما يتضمن سماته الشخصية وخبراته في مجال عمله بما يحقق له الرضا والأشبال حاجته الأساسية في إطار مهنته ويستهدف التوافق النفسي المهني أيضا انتقاد الفرض لأداء العمل بنجاح من يتحقق الكفاية

الإنتاجية المنشود ة حتى يكون الابتكار والتعديل والتغير الطبق ة لما يتوفر لدى الفرد من قدرات وطاقات إبداعية وابتكاريه من هنا يشعر الفرد الكفا ءة بان متطلبات العمل والمهنة في مستواه مما يزيد من واقعيته نحو العمل والإنتاج بنفس المشرف مشرقة وهو ما يشير الى تحقيق التوافق النفسي المهني. **(الخطيب،2000 ،ص 500)**

التوافق الأسري:

1- مفهوم التوافق الأسري:

ينظر الى الاسرة على أنها وحدة من الأشخاص المتفاعلين يحدث فيها لكل شخص داخل الاسرة عددا من الأدوار أي ان الأفراد يدرك معايير وتوقعات الدور الذي يحدد له الأعضاء الآخرون في الاسرة وينسبونها إليه والى سلوكه .وهناك عده تعريف التوافق الأسري منها:

- ذكر عبد المجيد ان نجاح الاسرة وتكاملها يتوقف على مدى التكيف والتوافق الذي يحدث لأفراد الاسرة، فتكيف عمليه لبده ان تتم في مستهل الحالات الزوجية وإلا فان الاسر ة ستتعرض في المستقبل لخطر الانحلال والانهيار.

كما أضاف ان التكيف والتوافق لإتيان عفوا أو تلقائيا بل هما نتيجة الطبيعة لما يبذله جميع أطراف الحياة الأسرية وان الإنسان الأكثر تكامل في شخصية يكون أسرع في تحقيق توافقه وتكيفه في حياته الأسرية وخاصة اذا قام على أسس ثابتة تتمثل في الاقرار بالفروق الفردية والقبول بهذه الفوارق والاختلافات التي تقوم بين الناس.

" فتوافق الأسري هو قدره أفراد الاسرة على الانسجام معا، وإحساسهم بالسعادة والراحة في النطاق الحيا ة الأسرية وإقامة علاقات اجتماعية متبادلة مع الآخرين والتي تتسم بالحب والعطاء من ناحية والعمل المنتج الذي يجعل من الفرد شخص فعالا ونافعا في محيطه الاجتماعي من ناحية أخرى" **(محمد الداعي 2009 ،ص 34)**

– وذهبت سميرة ابو الحسن عبد السلام الى ان التوافق الأسري يعني: سعي جميع أفراد الاسرة الى تحقيق استقرارها وتماسكها ومواجهه مشكلاتها وأداء وظائفها والتفاعل الايجابي بينهم لتحقيق الشعور بالرضا والسعادة لأفرادها وتجنب الصراع بينهم.

(عبد السلام 2005، ص188)

– ولتعريف أخر فتوافق الأسري يتضمن السعادة الأسرية التي تتمثل في الاستقرار والتماسك الأسري والقدرة على تحقيق مطالب الاسرة وسلامة العلاقات بين الوالدين كليهما وبين هيما وبين الأبناء وسلامة العلاقة بين الأبناء بعضهم البعض الأخر حيث تسود المحبة والثقة والاحترام المتبادل بين الجميع العلاقات الأسرية مع الأقارب وحل المشكلات الأسرية .

(الشاذلي 2001 ،ص 63)

ومنه في التوافق الأسري هو تلك العلاقة الاجتماعية التي تقوم بين أفراد الاسرة الواحدة (الأب الأم الأبناء) تسودها المود ة والاحترام والحب والتكيف في تحقيق قدر من التوازن داخل الاسرة وقدر من التجاوب والمشاعر والميول والرغبات لتشكيل أساسا جيدا

لحياه مستقره ومناخا طبيعيه للتفاعل الأسري وخلو الحيا ة الأسرية من التوترات والصراعات والنزاعات التي تهدد نجاحها.

أبعاد التوافق الأسري:

1- التفاعل الأسري:

وهو يقيس طبيعة العلاقة المتبادلة بين أفراد الاسرة ومتى خلوها من الشقاق والتنافس والشجار.

2- الترابط الأسري:

وهو يقيس تماسك أفراد الاسرة ومتانة علاقتهم من حب وتقبل ودفء عاطفي وتعاونوا وحرصهم على الاجتماع معا والإلمام والاهتمام بأمور بعضهم البعض.

3-: الالتزام الأسري:

وهو يقيس مدى إتباع أفراد الاسرة لنظام وقواعد محدده ودرجه وضوح الأدوار الأسرية لديهم وقيام كل منهم بدوره على النحو المطلوب دون إفراط أو تفريط.

4- التوجه الأخلاقي والثقافي للأسرة:

وهو يقيس الجو الروحي والثقافي السائد في الاسرة وما لدى أفرادها من وعي دين وثقافة واتجاهاتهم نحوها ومتى إنتاج التزامهم بالقيم الدينية والأخلاقية.

5- العلاقات الأسرية بالآخرين:

وهو يقيس علاقة أعضاء الاسرة مع الجيران والأقارب وماذا تفاعلهم مع المحيطين بهم من المنطقة التي يقومون فيها. **(عبد الفتاح رجب مطر, ص 807)**

أنماط التوافق الأسري:

هناك 4 أنماط للتوافق الأسري هي:

- النمط الحازم: الذي يجمع بين التقلب والضبط.
- النمط التسلطي: الذي يجمع بين الضبط والرفض.
- النمط المتساهل: الذي يجمع بين التقبل والرخاوة.
- النمط الغير المكثرث: الذي يجمع بين الرفض والرخاوة.

(نورة خليفة غبيش المدني 2014 ص 47)

العوامل المؤثرة في التوافق الأسري:

ان العوامل المهمة التي تؤدي الى توافق الأسري تتمثل في إتباع الحاجات الأساسية لأفراد الاسرة سواء كان طفلا أو رجلا وسواء كان ذكر أو أنثى وفي ما يلي مجموعه أخرى من تلك العوامل نذكر منها:

1- العوامل الاجتماعية:

تستجيب الاسرة للأحداث المتشابهة بصورة مختلفة وذلك تبعا للبعد المعنوي والأحداث تنبعث من مصادر مختلفة أما من داخل النطاق الاسرة أو من خارجها وبالتالف ان النتائج الاستجابة تختلف معا لمصدرها وهذه الأحداث قد تؤدي الى تماسك الاسر ة وتضامن أعضائها حتى يتمكن من التقلب عليها وقد تؤدي الى انهيارها.

(الدعدعي،2008، ص32)

2- العوامل الشخصية:

و تشمل كما يشير غيث عددا من العوامل الشخصية كالسمات المزاجية (وهي ترجع الى ارتباط مجموع ة من الصفات الوراثية التي تحدد ردود الفعل الانفعالية والعاطفية عند الفرد)، وأيضا الصراع الداخلي الناتج عن اختلاف السمات الميزاجية أو تشابهها و تعتبر من بين أنواع الصراع التي تؤدي الى التوتر الدائم وقد لا يؤدي في كل الحالات الى التفكك الكامل للأسرة كما تشمل الاستجابات المكتسبة عن طريق الفرد في وضع اجتماعي خاص وهي بهذه الصورة يمكن ان تتعدل أو تعتبر ومن خلال الملاحظ ان الأنماط السلوكية عند الزواج تكون قد استقرت بصوره معينة ويصعب تغير بعد ذلك ويلاحظ الباحثون في الشؤون الاسرة ان التوترات الزوجية بسبب الأنماط السلوكية المتعرضة عند الزوجين تصل الى درجة خطيرة خاصة اذا تعلقت في مسائل كالأخلاق الاجتماعية والنظافة وطرق تربيه الأطفال، وطرق اتخاذ القرارات ومعامله الآخرين والتوترات التي ترجع الى الفشل في تحقيق العواطف التي كانت متصوره قبل الزواج.

3- العوامل المادية:

ان الأمور الاقتصادية والمالية لها قدر من الأهمية في الحيا ة الأسرية في الأمور الاقتصادية والمالية هي المعاملات الواقعية بين الزوجين وأطراف الاسرة فهي دائمة ومستقرة لا يمكن التغاضي عنها ولا تسير الحياة بدونها. **(الداعي 2008 ،ص 36 37)**

علاوة عن ذلك فـإن الطريقة الإنفاق التي يتبعها الزوجان ذات تأثير كبير على توافقهما الأسري في الاسرة الفقيرة يفتقر أصحابها الى الأمن الاقتصادي نتيجة الكسب غير المنظم والعمل غير المستقر فيعيش الزوجان مع الأولاد حالة صعبة فنجد العنف وانخفاض مستوى التعليم وضع في الإقبال على الرعاية الصحية، فنجد الزوج يتهم زوجته بسوء التقدير وتضييع ميزانية الاسرة كما نجت الزوج ة تتهم زوجها بالبخل وعدم الاتفاق وإذا كان الزوج مبذرا زادت الطينة بله في المرأة لا تشعر بالسعادة مع زوج مسرف والزوج البخيل لن يشعر بالسعادة من امرأة مسرفة **(أبو عمرة 2011 ،ص 45)**

مجالات التوافق الأسري:

ان قدرة أفراد الاسرة وخاصة الزوجين على تخفيف من حده التوتر في محيط الاسر ة وتجنب بلوغ الصراع خاص ة الأزمة الأسرية شكل أساسي جيد للحيا ة مستقرة ومناخا طيبا للتفاعل الأسري وبذلك يكون الزواج الناجح هو فلو الحيا ة الأسرية من الصراع الضمني والصريح وللتوافق الأسري مجالات معينة وهي كالأتي:

1- التوافق الاجتماعي:

والمقصود به هو قدره الفرد على عقد الصلة وعلاقته طبيعية مرضية مع الآخرين والتي تتسم بتحمل المسؤولية والقدرة على الاحترام بحاج ة الآخرين وان يقيم الزوج والزوج ة علاقة مبنية على السكينة والطمأنينة بحيث يشعر كل واحد بحاجته للأخر والأمر نفسه ينطبق مع الأبناء.

2- التوافق الاقتصادي والمادي:

من المعروف ان لكل أسرة دخل محددا يضمن به الولي السد الحاجات ورغبات أفراد أسرته فإذا تعرض ذلك الدخل الى نقصان أو حرمان نتيجة ظروف معينه (انخفاض الدخل، طرد الزوج من العمل السجن...الخ) فان ذلك من شانه ان يؤثر على حاله التوافق لديه مما يصدر أفراد الاسرة الى إعادة تشكيل عاداتهم ورغباتهم وتنظيم حاجاتهم في إطار ذلك التغيير الذي طرا على الاسرة. **(الكندري 1992 ،ص 185)**

3- التوافق الجنسي:

يلعب الجنس دورا بالغ ة الأهمية في حيا ة الفرد لما له من اثر في سلوكه وعلى صحته النفسية ذلك ان النشاط الجنسي يشبع كلا من الحاجات البيولوجي ة والسيكولوجية وكثيرة من الحاجات الشخصي ة والاجتماعية ومصدره للصراع والتوتر الشديدين وتختلف طريقة التي تشبع بها الحاجات الجنسية ودرجة هذا الإشباع اختلافا واسعا باختلاف ظروف الحياة وخبرات تعلم الفرد ويعتبر عدم التوافق الجنسي دليلا على سوء التوافق العامة لدى الفرد والتوافق الأسري بشكل خاص. **(الشاذلي 2001 ،ص 62)**

4- التوافق الديني:

يعد الدين من أهم النظم الاجتماعية التي لها أهمية خاصة في مجال توافق الفرد مع أسرته ومجتمعه ولذلك فمنذ الصغر تحاول الاسرة ان تغرس بعض القيم الدينية في نفوس الأبناء ومن الوسائل التي تؤدي الى التوافق بين أعضاء الاسرة الممارسات الدينية بين

أفرادها خاصة سلوك الوالدين الذي يشجع على التمسك بالقيم الديني ة حيث يتحقق التوافق الديني من خلال الإيمان بالله سبحانه وتعالى وان يرضى الفرض بما قسمه الله من رزق ومال وجاء ذلك ان الدين من حيث هو عقيدة وتنظيم المعاملات بين الناس ذو اثر عميق في تكامل الشخصية واتزانها.

5- التوافق الثقافي:

التقارب بين أفراد الاسرة في المستوى الثقافي لكل منهم أصبح من الأمور المهم ة للتفاهم والانسجام وحب بينهم ولقد بين الكثير من الدراسات الحديث ة ان من أهم العوامل المؤثرة في التوافق الأسري الثقافة بصورة عام ة وتعليم المرأة بصورة الخاصة ولذلك فان الخلفية الثقافية لكل من الزوجين تؤطر في حياتهما المشترك ة حيث يختلفان حول تنظيم الاسرة أو تحديد عده أبناء مثلا. **(الكندري 1992، ص 186 187)**

خلاصة :

يعتبر التوافق الأسري من المواضيع الهامة التي تروق الفرد والمجتمع ولو أهمية بالغة تظهر في تلك العلاقات الطيب ة المتوافقة بين أفراد الاسرة وبالتالي استمراري ة المود ة والرحم ة وانعكاس ذلك على حسن التربية مما يؤدي الى أفراد صالحين بصفه عامه وتكمل أهمية في استقامة الاسرة من خلال فهم النفسيات بين الزوجين يعرف كل واحد منهما نفسي ة الأخر ويحلل سلوكياته لعله ما يدرك ان الاختلاف النسيج تركيباتهما يدعوهما الى التفاهم والتعاضد ومصارحة وإدراك الآخرين يتمكن من العيش معا الأبناء.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع:

الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

1- الدراسة الاستطلاعية

2- منهج البحث

3- حدود البحث

4- الأدوات المستخدمة في البحث

5-الأساليب الإحصائية المستخدمة

6- استنتاج عام

1- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أساس المرحلة التحضيرية للبحث، حيث تعتمد عليها الباحثة من أجل اكتشاف المجتمع وسيره وكذلك من أجل اختيار وملائمة الأداة بالإضافة إلى تفادي الوقوع في أخطاء نتيجة عدم التوقع أو الصدفة أو أي عامل آخر، لذلك قامت الباحثة بالدراسة الاستطلاعية من أجل جملة من أهداف تتمثل في ما يلي:

- استكشاف ميدان الدراسة الأساسية بصورة عامة.

- التعرف على مدى ملائمة أداة الدراسة على العينة المختارة.

- التعرف على مدى فهم عينة الدراسة لعبارات الاستبيان وإجراء التعديلات اللازمة لتطبيقها في الدراسة الأساسية.

- الوقوف على أهم العراقيل والصعوبات التي من الممكن أن تعترض سبيل الباحثة لتفاديها في الدراسة الأساسية، وفي هذا يشير **(أبو علام، 2011)** أنه قبل الاستقرار نهائيا على خطة الدراسة يفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدود من الأفراد حيث تحقق الدراسة الاستطلاعية الأهداف التالية:

1- توفر الفرصة للباحث لتقويم مدى مناسبة البيانات التي يحصل عليها للدراسة، كما يتأكد من صلاحية الأدوات التي يستخدمها لهذه الدراسة.

2- تساعد الدراسة الاستطلاعية الباحث على اختيار أولى للفروض.

(أبو علام، 2011، ص 97)

2- البحث:

المنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد العامة تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى تصل إلى نتيجة معلومة.

(المرزوق، 2012، ص 11)

ونظرا لتعدد المناهج في إجراء البحوث في العلوم الاجتماعية فإن طبيعة موضوع الدراسة والهدف منه، هو الذي يحدد طبيعة المنهج المستخدم في إجراء الدراسة، وقد قمنا باستخدام المنهج الوصفي كونه المنهج الأنسب للدراسة الحالية.

حيث يعرف المنهج الوصفي بأنه: "المنهج الذي يقوم على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع ويهتم بوصفها وصفا دقيقا ويعبر عنها تعبيرا كيفيا أو كميا

(عبيدات، أبو نصار، وآخرون، 1999، ص 63)

3- جدول البحث:

بسبب انتشار جائحة الكوفيد 19 لم أتمكن من القيام بالدراسة الميدانية.

4- الأدوات المستخدمة في البحث:

لدراسة أي ظاهرة لابد من أداة قياس مناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها، وقد قمنا في هذه الدراسة باستخدام المقياس التالي:

4-1 مقياس الضغوط المهنية:

أعد هذا المقياس أمجد عبد الحميد أبو نبعة، تم نشره سنة (1999) يتضمن (72) فقرة موزعة على أحد عشر مجالا وهي أكثر المجالات المسببة للضغوط المهنية وهي كما يلي:

1- ضغوط الراتب والحوافز التشجيعية: ويتضمن العبارات التي تعبر عن إدراك العاملون أن: رواتبهم لا تتناسب مع المجهودات المبذولة، أو أقل من رواتب المؤسسات الأخرى.

2- ضغوط حجم العمل: ويتضمن العبارات التي تعبر عن وصول حجم الأعباء الموكلة للفرد إلى حد أعلى من المعدل المقبول، أو زيادة الأعباء لمهمات لا يستطيع القيام بها ضمن الوقت المتاح.

3- ضغوط نوع العمل: ويتضمن العبارات التي تعبر عن درجة الضغوط المهنية للموظف، وهي تختلف من مهنة غلى أخرى حيث أن هناك مهنا يعاني فيها الموظف من ضغوط العمل أكثر من غيرها.

4- ضغوط صراع الدور: ويتضمن العبارات التي تعبر عن تعارض التوقعات المرتبطة بدور الفرد نتيجة تناقض أداء ما يطلب منه من أعمال، وينشأ عندما تواجه الفرد العديد من طلبات العمل المتناقضة أو عندما يمارس أشياء لا يرغب بها أو يعتقد أنها ليست جزء من عمله.

5- ضغوط غموض الدور: ويتضمن العبارات التي تعبر عن الافتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد في أداء دوره في المؤسسة.

6- ضغوط النمو والتقدم المهني: ويتضمن العبارات التي تعبر عن الضغط المهني كالافتقار إلى الترقية، عوائق الطموح والتغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد.

7- ضغوط الاستقرار الوظيفي: ويتضمن العبارات التي تعبر عن مدى الشعور بالأمن الوظيفي، ومدى ضمان الفرد للعمل في المؤسسة.

8-9-10- ضغوط سوء العلاقات : ويتضمن ثلاث مجالات، عبارتها تعبر عن طبيعة العلاقة بين الفرد والآخرين في بيئة العمل، وهناك ثلاث أنواع من العلاقات ويقصد بها اضطراب العلاقة بينه وبين زملائه بين العامل ورؤسائه، وبينه وبين من يقدم لهم الخدمة (المنتفعين).

11- ضغوط الهيكل التنظيمي: ويتضمن العبارات التي تعبر عن مصادر الضغط العمل، حيث أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود إجراءات وقواعد مبالغ فيها، قد يرافقه تهديد لحرية استقلال الفرد ومن ثم تؤثر في مجملها على نفسية الفرد وتؤدي بشعوره بالضغط المهني (**النعاس، 2008، ص 146-147-148**). والجدول التالي يوضح أرقام العبارات الخاصة بكل مجال.

جدول رقم 01: يوضح العبارات الخاصة بكل مجال من مجالات مقياس الضغوط المهنية.

المجالات	العبارات
ضغوط الراتب والحوافز التشجيعية	01، 02، 03
ضغوط حجم العمل	04، 05، 06، 07، 08، 09، 10، 11، 12، 13
ضغوط نوع العمل	14،15،16،17،18،19،20
ضغوط صراع الدور	21،22،23،24،25،26

ضغوط غموض الدور	27،28،29،30،31
ضغوط الاستقرار الوظيفي	32،33،34،35،36،37،38
ضغوط النمو والتقدم المهني	39،40،41،42،43
ضغوط سوء العلاقة مع الرؤساء	44،45،46،47،48،49،50،51،52
ضغوط سوء العلاقة مع الزملاء	53،54،55،56،57،58،59،60،61،62
ضغوط سوء العلاقة مع المنتفعين	63،64،65،66،67
ضغوط الهيكل التنظيمي	68،69،70،71،72

- **طريقة تصحيح المقياس:** تضمن المقياس 5 عبارات تتمثل في: موافق بشدة، موافق، أحيانا، أعارض، وأعارض بشدة، ويكون تصحيح المقياس بتوزيع الدرجات حسب اتجاه الفقرة بحيث:

- إذا كانت الفقرة إيجابية تعطى (5) درجات لإجابة موافق بشدة و (4) درجات لإجابة أحيانا، و(02) درجات لإجابة أعارض، و(1) درجة واحدة لأعارض بشدة.

- أما إذا كان اتجاه الفقرة سلبيا تعطى الدرجات عكس الفقرات الإيجابية وبالتالي يكون التصحيح كما يلي:

أ- اتجاه العبارة إيجابيا تمنح الدرجات كما يلي (05،04،03،02،01)

ب- اتجاه العبارة سلبيا تمنح الدرجات كما يلي: (01،02،03،04،05)

– تتراوح الدرجة الكلية للمقياس بين (72–360) درجة، وتستخدم الدرجة الكلية للدلالة على الضغوط المهنية.

– وتدل الدرجة المرتفعة على ارتفاع شدة الضغط المهني، أما الدرجة المنخفضة فتدل على انخفاض شدة الضغط المهني.

– الخصائص السيكومترية للمقياس:

استخدم معد المقياس في حساب الثبات طريقة التطبيق وإعادة التطبيق لتوضيح مستوى الاستقرار في النتائج، وتراوح معامل الارتباط بين التطبيقين الأول والثاني، للمقاييس الفرعية ما بين 0,76–0,88)، وبلغ معامل الثبات الكلي للمقياس (0,89).

– أما الصدق، فقد تم استخراجه بطريقة الصدق الظاهري بينما وصل الصدق الذاتي إلى (0,94) (النعاس، 2008، ص 148).

– الخصائص السيكومترية في الدراسة الحالية:

للتأكد من مدى ملائمة مقياس الضغوط المهنية مع العينة الحالية، قمنا بتطبيقه على عينة متكونة من (25) عامل وعاملة في مستشفى الأمراض العقلية المتواجدة بالحروش ولاية سكيكدة، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية، وقد تم حساب صدق المقياس كالتالي:

أ– صدق المقياس: تم حساب المقياس عن طريق حساب الصدق التميزي (المقارنة الطرفية)، حيث قمنا بأخذ (27 %) من أعلى درجات المقياس و (27 %) من أدنى درجات

المقياس للعينة التي تتكون من (25) فردا وهذا بعد ترتيب هذه الدرجات تصاعديا فتصبح مجموعتان تتكون كل منهما من (07) أفراد.

لأن (07=0,27×30)، ومنه نأخذ (07) أفراد من المجموعة العليا (07) أفراد من المجموعة الدنيا، ثم نستعمل أسلوبا إحصائيا وهو: اختبار "ت" لدلالة الفرق بينهما وهذا باستخدام نظام (SPSS,20)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم 02 : ويبين قيمة "ت" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في مقياس الضغوط المهنية.

مقياس الضغوط	المجموعات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ت"	مستوى الدلالة
المهنية	المجموعة الدنيا	07	10,29	3,18	3,18	0,01
	المجموعة العليا	07	14,59	4,81		دال

يتضح من الجدول رقم: 02 أن قيمة "ت" (3,98) دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التميزية بين المجموعتين الدنيا والعليا ومنه فالمقياس يعتبر صادقا فيما يقيسه.

ب- ثبات المقياس: لمعرفة ذلك قمنا بحساب ثبات المقياس (مقياس الضغوط المهنية) باستخدام معامل ثبات ألفا كرونباخ، وباستخدام نظام (.SPSS20) وتم التوصل إلى معامل

ثبات قدره (0,751) وهذا المعامل دال إحصائيا عند مستوى الدلالة (0,01) مما يشير إلى أن المقياس يتمتع بقدر عالي من الثبات.

5- الأساليب المستخدمة في البحث:

ان الغرض الأساسي بين استخدام الأساليب الإحصائية التوصل الى مفاتيح تساعدنا على التحليل والتفسير ومحاوله إصدار الأحكام وتقسيمات على النتائج المتخصص ة عليها استخدام النتائج عن طريق إدخال إجابات أفراد العينين الى الحاسوب وع ولجت بواسط ة الرزنامة الاحصائيةِ للعلوم الاجتماعيةِ SPSS أريد استخدام ما يلي:

- اختبار T.Test
- معامل الارتباط بيرسون.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

6- الاستنتاج العام:

بما اني لم اقم بالدراسة الميدانية افترض ان:

تحقق الفرضية الاولى هناك علاقة بين الضغط المهني و التوافق الاسري لدى موظفي قطاع الصحة.

- تحقق الفرضية الثانية توجد فروق في الضغط المهني حسب متغير الجنس.
- تحقق الفرضية الثالثة توجد فروق في الضغط المهني حسب الاقدية
- تحقق الفرضية الرابعة توجد فروق في التوافق الاسري حسب متغير الجنس.
- تحقق الفرضية الخامسة توجد فروق في التوافق الاسري حسب الاقدمية.

حيث الضغط المهني يؤثر سلبا على التوافق الاسري فكلما زاد الضغط انخفض مستوى لدى العمال.

خاتمة

خاتمة:

ان الحياة التي نحياها مليئة بالمتاعب و الضغوطات ليست فقط الناجمة عن العمل بل و ضغوط الحياة عموما و الدراسة كشفت على ان الضغط المهني له علاقة بالتوافق الأسري لأن الضغوط المترتبة عن قيامها بادوار عديدة سيعكس سلبا على الحياة الأسرية و استقرارها.

حيث اتفقت العديد من الدراسات على اثر تأثير الضغوط المهنية على العمل ، كما ان الدراسات التي تناولت التوافق الأسري كشفت عن مدى معرفة إدارة الوقت لدى العمال كي لا تؤثر على حياتهم الشخصية.

و هناك بعض الاقتراحات:

- يجب على العمال إدراك مدى خطورة الاستمرار في التعرض للضغوط المهنية و ما يترتب عنه من أثار سلبية تؤثر على صحته النفسية و الجسيمة و العقلية و حتى على أسرته.
- يجب إتباع استراتيجيات ذاتية لمواجهة الضغوط المهنية على التخفيف منها من خلال ممارسة بعض الهوايات و الرياضات و تحقيق الاسترخاء.
- زيادة عدد العمال في قطاع الصحة حتى يكون العمل مربح للجميع .
- العمل على تحسين ظروف العمال بصفة عامة.

قائمة

المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

1. أبو عمرة أكرم نصار، طلاق ،2011 ، التوافق الزواجي كما يدركه الأبناء و علاقته بالنضج الخلقي لدى طلبة المرحلة الثانوية في مدينة غزة، رسالة ماجستير قسم علم النفس ، كلية التربية ، جامعة الأزهر.
2. ابوعلام رجاء،2011 ، مناهج البحث في العلوم النفسية و التربوية ، ط 6 دار النشر للجامعات، القاهرة ، مصر.
3. احمد سهير كامل، 1999 ، الصحة النفسية و التوافق ، مركز الإسكندرية للكتاب ، الإسكندرية ، مصر.
4. احمد فالق محمد 2009، متغيرات الشخصية والتنظيمية في ضغط العمل اليومي لدى المهنيين" دراسة مطبقة على قطار الرعاية الصحية جامعة الفيوم مصر.
5. الأنا ، إحسان خليل ، 2000، مقدمة في تصميم البحث التربوي ، ط 2 ، مكتبة أفاق، فلسطين .
6. إيناس بني احمد علي السلامي 2008، " الاقتصاد المنزلي رسالة ماجستير كلية التربية تخصص سكن وادارة منزل مكة المكرمة.
7. بن خليل محمد الأمين 2013، " المناخ الأسري العاطفي"،دار الكتاب الحديث الكويت.
8. بن طاهر بشير 1998، إشكالية مفهوم الضغط في الدراسات النفسية المعاصرة"، عرض تحليلي في عروض الأيام الوطنية الثالثة لعلم النفس وعلوم التربية من 25 الى 27 ماي، الأول منشورات جامعه الجزائر، دار الحكمة للطبع والنشر والترجمة والتصنيف والتوزيع الجزائر.

9. جاكي حسام، محمد علي 2008 النفسية وعلاقته بالتوافق الزواج وبعض المتغيرات الديموغرافية لدى معلمي الفئات الخاصة لمحافظة المثبة، مذكره ماجستير، قسم الصحة النفسية، كلية التربية، جامعه المنية.

10. جمعه سيد يوسف 2004، " إدارة ضغوط العمل"، نموذج التدريب و الممارسة لم يترك طباعه الطباعة والنشر، ط1، القاهرة.

11. جودة سهير، حسن سليم ، 2009 ، برنامج إرشادي مقترح لتعزيز التوافق الزواجي عن طريق فنيات الحوار،رسالة ماجستير، كلية التربية بالجامعة الإسلامية ، غزة.

12. جودة يحيى عبد الجواد درويش 2003، " مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية"، رسالة ماجستير جامعه النجاح الوطنية نابلس.

13. جوده يحيى عبد الجواد درويش 2003، " مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات في المستشفيات محافظه شمال الضفة الغربية"، رسالة ماجستير، جامعه النجاح الوطنية نابلس.

14. حويج صالح 2008 الإنسان نفس وجسم طرابلس.

15. خطاب رجاء 2010، " تعدد الأدوار لدى العاملات المتزوجات وأثره على التوافق الأسري"، رسالة ماجستير غير منشوره، تخصص العمل الاجتماعي كليه العلوم، الدراسات العليا الجامعة الأردنية.

16. خطيب محمد جواد محمد ، 2000، التوجيه و الإرشاد النفسي بين النظرية و التطبيق، مطبعة المقداد ، غزة.

17. الخليل بن احمد الفراهيدي، 2003،" كتاب العين"، ط 1، ج4، دار الكتاب العلمية بيروت.

18. خليل محمد بيومي،2000، " سيكولوجيه العلاقات العائلية" دار قباء القاهرة مصر.

19. دابلي ناديه 2013، " الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في ميدان التعليم وعلاقته بالقلق"، دراسة ميدانية لولاية سطيف، رسالة ماجستير فرحات عباس سطيف.

20. دعدعي ، غزلان شمسي ، 2008 ، الضغوط النفسية و التوافق الأسري و الزواجي لدى عينة من أباء و أمهات الأطفال المعاقين تبعا لنوع و درجة الإعاقة ، و بعض المتغيرات الاجتماعية و الديمغرافية، رسالة ماجستير غير منشورة في الإرشاد الأسري، كلية التربية جامعة أم القرى.

21. دليلة عيطوط، 1997 ، " الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين" ، رسالة ماجستير ، معهد علم النفس و علوم التربية، جامعة الجزائر.

22. دمنهوري رشاد ، 1996، بعض العوامل النفسية الاجتماعية ذات الصلة بالتوافق الدراسي، دراسة مقارنة ، مجلة علم النفس ، العدد 38 السنة العاشرة ، الهيئة المصرية العامة للكتاب ، القاهرة، مصر.

23. الدوسري مبارك بن فالح بن مبارك 2010، " وعلاقته بالرضى الوظيفي" للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بالمدينة المنورة، رسالة ماجستير، جامعه نايف العربية للعلوم الأمنية الرياض.

24. الرازي ، محمد بن أبي بكر ، 1988 ، مختار الصحاح ، مكتبة لبنان، بيروت.

25. الرشيدي هارون توفيق 1999، " الضغوط النفسية طبيعتها نظريتها برنامج لمساعده الذات في علاجها، الناشر مكتبه الانجلو مصرية القاهرة مصر.

26. الرشيدي هارون توفيق 1999، " النفسية طبيعتها نظريتها"، برنامج لمساعده الذات في علاجها، ط1، المكتبة الانجلو مصريه للنشر والتوزيع القاهرة.

27. روايه حسن 1999، سلوك المنظمات (ب ط) الدار الجامعية الإسكندرية.

28. ريحان رجب 2014، " إدارة الوقت وعلاقته بالتوافق الأسري للأمهات العاملات"، قسم الاقتصاد المنزلي، كليه التربية النوعية المنصورة.

29. زهران ، حامد،1977 ، " الصحة النفسية و العلاج النفسي"، عالم الكتب ، القاهرة.

30. السد السيد احمد (2011 12 يونيو)، " تأثير ضغوط الحياة على الصحة النفسية للأفراد" في موسوعة الإسلام والتنمية.

31. سعيد محمد ، عبد الله غنام، 2004، "ضغوط العمل لدى المراقب الجوي"، فسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمنية ، السعودية.

32. الشاذلي عبد الحميد محمد ،2001 ، الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية ، ط2، المكتبة الجامعية ، الإسكندرية.

33. شارف خوجة مليكة 2011، " مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين", دراسة مقارنه في المراحل التعليمية الثلاثة (ابتدائي، متوسط، ثانوي) رسالة ماجستير جامعة تيزي وزو الجزائر.

34. الظاهري صلاح حسن 2008، أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية (الأسس والنظريات)، ط2، دار صفاء للنشر والتوزيع عمر.

35. عبد الباقي صلاح الدين محمد 2005، السلوك الفعال في المنظمات، ط 3، الإسكندرية الدار الجامعية مصر.

36. عبد السلام سميرة ، 2005 ، أنماط التواصل الوالدين و علاقتها بالتوافق الأسري و الجناح الكامن لدى المراهقين من الجنسين ، مجلة كلية التربية ، المجلد 4 ، العدد 29 ، القاهرة.

37. عبد السلام سميره 2005، " أنماط التواصل مع الوالدين وعلاقتها بالتوافق الأسري والجناح الكامي لدى المراهقين من الجنسين"، مجله كليه التربية المجلد 4 العدد 29 القاهرة.

38. عبد العال محمد 2002،"ضغوط العمل والأزمات"،مجل ة مركز معوقات الطفولة العدد10.

39. عبد العظيم الطاهر فرج وسلامه عبد العظيم حسين 2006، " استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية"، دار الفكر الأردن.

40. عبد الفتاح ، رجب مطر ، (د.ت)، المناخ الأسري و علاقته باضطراب الأكل لدى المراهق المعلق سمعيا، المؤتمر السنوي الحادي عشر ، جامعة عين الشمس ، مصر.

41. عبدو فليلة السيد عبد المجيد 2009، " التنظيمي في المؤسسات التعليمية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط2، عمان الأردن.

42. عبيدات محمد ، و محمد أبو النصار و آخرون ، 1999 منهجية البحث العلمي ، القواعد –المراحل– و التطبيقات ، ط2 ، وائل للطباعة و النشر ، الأردن.

43. عسكر علي 2000، " ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها"، دار الكتاب الحديث الكويت.

44. عقون أسيا 2012، " الضغط النفسي المهني وعلاقته بمفهوم الذات لدى معلمي التربية الخاصة", رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة.

45. عمر وصفي عقيلي 2005، " ادارة الموارد البشرية المعاصرة"، بعد استراتيجي دار وائل للنشر والتوزيع عمان الأردن.

46. عويضة كامل محمد محمد 1996، " علم النفس الصناعي",دار الكتب العلمية بيروت.

47. فائق فوزي عبد الخالق 1996، " ضغوط العمل" مجله أفاق اقتصادية اتحاد غرف التجارة والصناعة، مجلد 17 العدد 67 في دوله الامارات.

48. فونتانا دافيد 2009 ترجمه حمدي علي فرماوي و رضا عبد الله، " الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة"، مواجهات نفسيه في سبيل التنمية البشرية، دار الصفاء للنشر والتوزيع عمان.

49. قوراري حنان 2014، " الضغط المهني وعلاقته بدافعيه الانجاز لدى أطباء الصحة العمومية"، دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية بالدوسن رسالة ماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة.

50. كندري احمد ، محمد مبارك، 1992 ، علم النفس الإرشادي ، ط 2 ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع الامارات.

51. لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة 2006، " الجهاد مخبر التطبيقات النفسية والتربوية"، جامعه منتوري، قسنطينة دار الهدى للطباعة والنشر والتوزيع عين مليلة الجزائر.

52. ليلى دراسة لنيل شهادة الماجستير بعنوان: " الضغط المهني لصراع الدورة غموضه وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية لدى الموظفين" العلوم الإنسانية والاجتماعية، قسم علم النفس و الارطوفونيا فرع علم النفس الاجتماعي جامعه الجزائر.

53. ماهر احمد،2004 ،" السلوك التنظيمي" ملخص المهارات" ، ط3 ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر.

54. مجاهد بهاء الدين 2008 السيد عبيد، " الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية"، درس صفاء للنشر والتوزيع عمان الأردن.

55. محسن احمد الخضيري 1991، الضغوط الإدارية الظاهرة الأسباب العلاج" مكتبه مدبولي القاهرة.

56. محمد جاد الرب، 2005 ، " السلوك التنظيمي" ، ب.ط ، مضيعة العشري ، السويس، مصر.

57. محمد حسن محمد حمدات 2007، " السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية"، دار حامد للنشر عمان الأردن.

58. المرزوق صباح النوري، 2012 ، منهج البحث و تحقيق النصوص و نشرها ، ط 1 ، مؤسسة دار الصادق الثقافية،عمان.

59. مسلم عبد القادر احمد 2007، " مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظه غزة"، رسالة ماجستير الجامعة الإسلامية غزة.

60. معجم اللغة العربية، 1984 ، " معجم علم النفس" الجزء الأول ، الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية ، القاهرة.

61. المنجد في اللغة العربية المعاصرة 2014، ط4، دار المشرق للنشر والتوزيع بيروت.

62. المنجد في اللغة والإعلام 2007، ط43، دار المشرق للنشر والتوزيع بيروت.

63. موسى ، عبد الله 1981، بحوث في علم النفس التربوي، مكتبة الخابجي، القاهرة.

64. نايف التويم ،2005 ، " ضغوط العمل و سبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية "، رسالة ماجستير، قسم العلوم الإدارية ، جامعة نايف للعلوم الأمينة ، السعودية.

65. النعاس عمر مصطفى محمد 2008، " الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، ط1، جامعه 7 أكتوبر دراسة المطبوعات والنشر.

66. نورة خليفة ، غبيش الهذلي ، 2014 ، المناخ الأسري و انعكاساته على النضج الاجتماعي في الأبناء، رسالة لنيل شهادة الماجستير ، جامعة أم القرى ، المملكة العربية السعودية.

67. هيجان عبد الرحمن 1998، مفهوم ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفيه إدارتها، ط1، مكتبه فهد الوطنية الرياض .

68. يخلف عثمان 2001، " علم النفس الصحة"، الطبعة الاولى دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع قطر.

المراجع الأجنبية:

1. Bower Philips 2000, stees management gettin stroger, Hand ling thé load today.
2. cooper 1985, " organisation du travail et stress d'origine professionnelle", l'automation du travail et stress d'origine professionnelle B,I T Genève.

3. Desinlick et Farrow N, 1988, the grower hand book of man, grower publication company, limited England.
4. j'ai une idée 2011 les effets de violence du stress au trauma" édition Média plus Constantine.
5. Killy,J 1994, the executive time and stress management program Journal of personality and social psychology
6. lazarus et Flokman, 1984 presse appraises and coping new York, méthode du monde Paris.
7. le petit Larousse, 2011 édition Larousse Paris.
8. renault 1990 guide antistress marabout allure Belgique.
9. salam en 2006 vivre avec son stress édition Pasteur Paris.
10. Sarmin 2007, psychologie du travail et des organisations 1re édition, édition bosse Université Bruxelles.
11. -turcotte 1982, qualité de vie antistress et créativité Les Éditions d'Organisation Paris.
12. vestel 1979 " vaincre le stress ", delachaux et mesilé, paris.

الملاحق

الملحق رقم :01

جامعة العربي بن مهيدي

كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس الإكلينيكي

مقياس الضغوط المهنية

لأمجد عبد الحميد أبو نبعه

صُمم هذا المقياس لغرض الحصول على بعض المعلومات الخاصة بالضغوط المهنية الخاصة بالعاملين في مستشفيات الأمراض العقلية و التي نسعى من خلالها إلى استكمال إجراءات البحث الأكاديمي الذي نحن بصدد إعداده ، والذي يحمل عنوان :

" الضغوط المهنية و علاقتها بالأمن النفسي لدى العاملين في مستشفيات الأمراض العقلية

يحتوي هذا المقياس على مجموعة من البنود المتعلقة بالعمل الذي يمارسه كل فرد في هذه المؤسسة

علما بأن الإجابة على هذه البنود ستكون موضوع عناية و اهتمام ، كما ستُعنى بالسرية التامة لذا لا يجب كتابة الاسم أو اللقب .

كما نؤكد على أن المعلومات المتحصل عليها من خلال هذا المقياس ، ستستخدم فقط لغرض البحث العلمي

نرجو التكرم بإجابتك على كل الأسئلة بوضع علامة (x) أمام الاختيار الذي تراه فعلا معبرا عن وجهة نظرك الشخصية و الصادقة .

شكرا على حسن تعاونكم

الطالبة :

قرقاح ليلى

إشراف الأستاذة :

د. ابريعم سامية

أولا :البيانات الشخصية

– الاسم و اللقب :

1–الجنس :

– ذكر ☐ – أنثى ☐

2 – السن :

– أقل من 30 سنة ☐ – من 30 سنة إلى 40 سنة ☐

– 40 سنة أقل من 50سنة ☐ - من 50سنة فما فوق ☐

3- الحالة العائلية :

– متزوج ☐ - أعزب ☐

4–نوع الوظيفة :

– طبيب عام ☐ - ممرض ☐

– طبيب الأمراض العصبية و العقلية ☐ - إداري ☐

– نفساني ☐ – عامل مهني ☐

– أرجوا التكرم بذكر نوع الوظيفة التي تشغلها : .....

5 – المؤهل العلمي :

– أرجوا ذكر المؤهل العلمي أو المستوى الدراسي لك

6 – مدة الخبرة المهنية :

- أقل من 5 سنوات ☐ - من 5 سنوات إلى 10 سنوات ☐☐

- من 10 سنوات إلى 20 سنة ☐ - من 20 سنة إلى 30سنة ☐☐

- من 30 سنة فما فوق ☐

7 – الراتب الشهري :

– أقل من 18000 دج ☐

– من18000 دج إلى 25000 دج ☐

– من 25000 دج إلى 35000 دج ☐

– من0 3500 دج إلى 45000 دج ☐

– من 45000 دج فما فوق ☐

الرقم	العبـــــــــــــــــــــارة	موافق بشدة	موافق	غير موافق أحيانا	غير موافق بشدة
01	لدي شعور بالأمن لقدرتي على مواجهة مشكلاتي ومحاولة حلها.				
02	أنا محبوب من الناس ويحترموني.				
03	تقديري واحترامي لنفسي يشعرني بالأمان.				
04	لدي قدرة على مواجهة الواقع حتى ولو كان مراً.				
05	أشعر بأن لي قيمة وفائدة كبيرة في الحياة.				
06	التمسك بالقيم الدنية وممارسة العبادات الدينية يشعر الفرد بالأمن والاطمئنان				
07	أ توقع الخير من الناس حولي لأن الدنيا بخير				
08	أثق في قدرتي على حماية نفسي				
09	النجاح في العمل يؤدي للاستقرار والأمن				
10	من مسئولية الوطن والناس أن يحققوا الحماية والطمأنينة للفرد				
11	أشعر بالأمن والاستقرار في حياتي الاجتماعية.				
12	التمسك بالأخلاق والعادات والتقاليد بالمجتمع تجعل الفرد يعيش في أمن وسلام				
13	أحتاج لحماية الأهل والأقارب لأعيش في أمان.				
14	الوحدة الوطنية والحب المتبادل يجعل الفرد أمنا ومطمئنا.				
15	أحب أن أعيش بين الناس وأتعامل معهم بمحبة ومودة				
16	احرص على تبادل الزيارات مع زملائي وأصدقائي.				
17	أستطيع أن أعيش وأعمل في انسجام مع الآخرين (أحب العمل الجماعي).				
18	أميل إلى الانتماء والاجتماع والتودد مع الناس				
19	أتكيف بسهولة ولأكون سعيدا في أي موقف اجتماعي				
20	تنقصني مشاعر العاطفة والدفء النفسي.				
21	ثقتي بنفسي ليست على ما يرام.				
22	احتقر نفسي وألومها من حين لأخر.				
23	لدي نقص في إشباع بعض الحاجات.				
24	ينقصني الشعور بالصحة والقوة مما يهدد حياتي بالخطر.				
25	أنا شخص كثير التشكك وهذا ما يقلقني.				
26	ضعف شخصيتي يهددني بنقص قيمتي في هذه الحياة				
27	شعور الأمن في الحياة والتعايش معها أمراً صعباً في هذه الأيام				
28	الحياة عبء ثقيل تحتاج لكفاح وقوة مما يهدد حياة الفرد.				
29	أرى أن الحياة تسير من سيء لأسوا				
30	القلق على المستقبل) بسبب المرض أو البطالة (يهدد حياة الفرد ويمنعها من الاستقرار والأمن).				
31	أفقد شعور الأمن والسلام من حولي لنقص الحماية من الآخرين حتى أقرب الناس				
32	كثرة الحروب يهدد الأمن والسلام.				
33	أشعر بأن حياتي مهددة بالخطر.				
34	مشاعر التشاؤم واليأس تهدد بعدم الاستقرار والأمن في الحياة.				

35	الفقر أو المرض أو البطالة يهدد حياة الفرد بالخطر ويشعرهم بعدم الأمن.				
36	ابتعاد الناس عن الفرد وقت الشدة يشعره بعدم الأمان.				
37	استياء الناس من الحياة يشعرهم بعدم الاستقرار فيها.				
38	أشعر بالتعاسة وعدم الرضا في الحياة كثيراً.				
39	أنا شخص متوتر وعصبي المزاج ويسهل استثارتي.				
40	أشعر بالخوف (أو القلق) من وقت لآخر				
41	أرتبك وأخجل عندما أتحدث مع الآخرين.				
42	تنقصني مشاعر السعادة والفرح فأنا حزين (وقد أبكي) معظم الوقت				
43	أنا شخص حزين معظم الوقت (وأبكي)				
44	الغضب والعنف السبب في معظم مشاكلي وشعوري بنقص الأمان.				
45	أشعر بعدم الارتياح وعدم الهدوء النفسي معظم الوقت.				
46	أعاني من الأرق كثيراً مما يقلل شعوري بالراحة والهدوء				
47	أحيانا يزيد غضبي عن الحد لدرجة تفقدني السيطرة على أفعالي على الرغم من بساطة الأمور.				
48	أفتقد اهتمام الناس بي وقد يعاملوني ببرود وجفاء.				
49	أشعر كثيراً أنني وحيد في هذه الدنيا.				
50	أرى أن الاحتكاك بالناس بسبب المشاكل.				
51	أشعر بالراحة النفسية عندما ابتعد عن الناس (أو عندما أجلس بمفردي) .				
52	التعامل بإخلاص ومحبة بين الناس أصبح عملة نادرة.				
53	أصدقائي قليلون بسبب ظروفي الخاصة.				
54	أكره الاشتراك في الرحلات أو الحفلات الجماعية.				