وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة يحي فارس
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية

الخوف من الإصابة بكورونا وعلاقته بالضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات

دراسة ميدانية على عينة من الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية

مذكرة لنيل شهادة الماستر في علوم التربية
تخصص إرشاد وتوجيه

من إعداد الطالبتين :

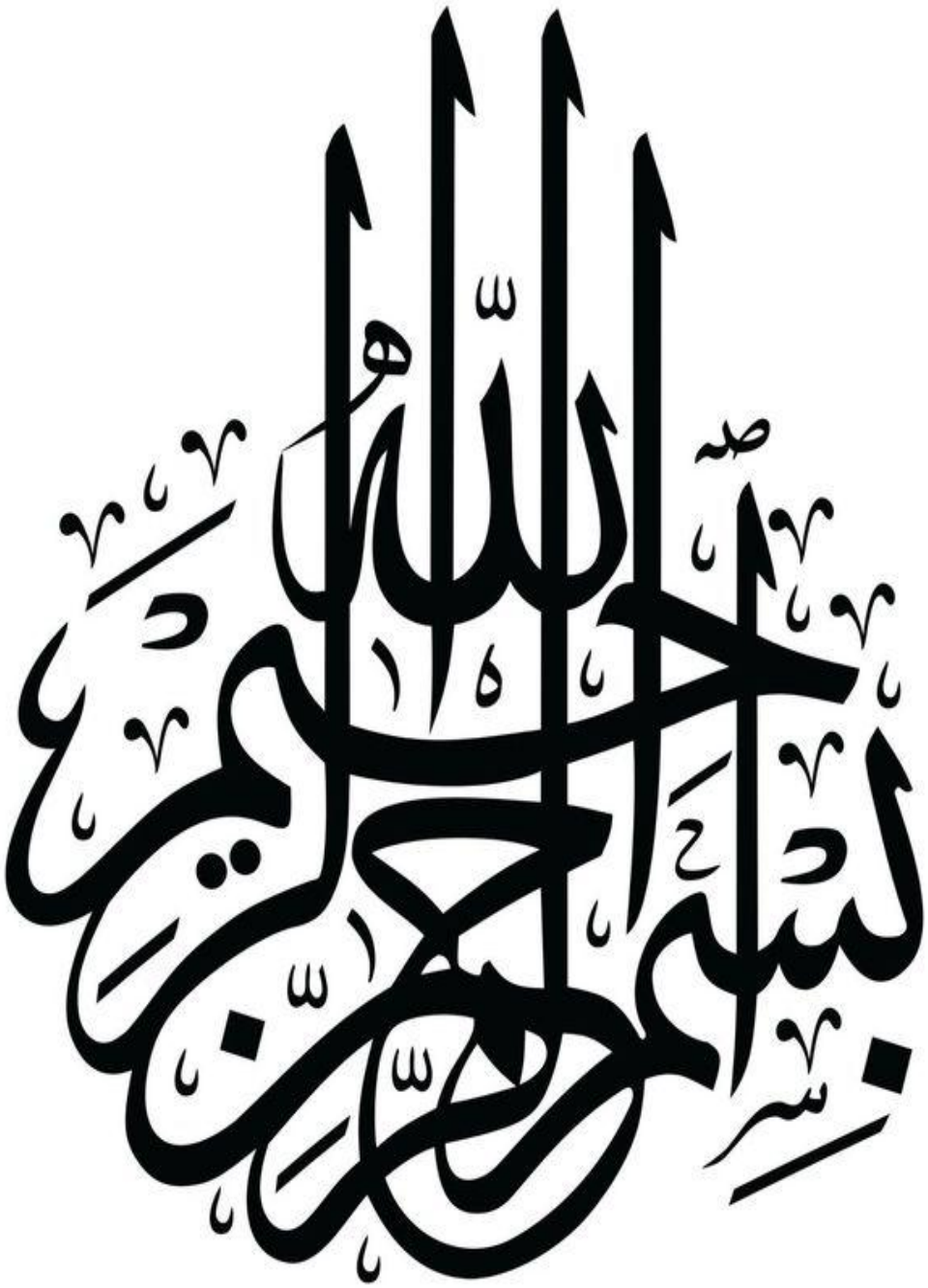
سارة مسعودان

شيماء روبحي فيسى

من إشراف الأستاذة :

سعاد رباحي

السنة الجامعية : 2022/2021


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ﴾

صدق الله العظيم

الحمد لله بنعمته تتم الصالحات ، الحمد لله على توفيقه و حفظه

اللهم لك الحمد حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا

نتقدم بأسمى عبارات الاحترام والشكر إلى كل من ساعدنا لإتمام عملنا

شكر الأستاذة الفاضلة " سعاد رباحي" الذي أطرتنا خلال إشرافها على مذكرتنا

جزاها الله ألف خير

كما أتقدم بكل الشكر والامتنان لكل من ساعدني على إنجاز هذا

البحث من قريب أو من بعيد

إهداء

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها ، وكان دعائها سر سعادتي ونجاحي في مشواري الدراسي
" أمي العزيزة "

إلى قدوتي الأولى ومثلي الأعلى ، إلى من رفعت رأسي عاليا افتخارا به ، إلى أعظم رجل في حياتي " أبي العزيز "

راجية الله عز وجل لهما الحفظ والصحة وطول العمر

إلى مصدر ثقتي بنفسي ويد العون والمساعدة ، كلما احتجت لهم " إخوتي و أخواتي "
" أيوب – ياسين – احسان – يسرى – اية "

إلى صديقاتي اللواتي عشت معهن الآمال في الحياة الجامعية

وإلى من علمني حرف وكان خير مرشد من الابتدائي إلى الجامعة " أستاتذتي الكرام "

" شيماء"

إهداء

الحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه أن وفقني لإنجاز هذد الدراسة
والصلاة والسلام علىى أشرف المرسلين
أهدي تخرجي هذا إلى " روح أبي الطاهرة " وها أنا اليوم هنا يا أبي واقفة أقبل رأسك بالدعاء
فاللهم إن أبي قد أنار لي طريقي بالعلم فأنر قبره
إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها إلى من غمرتني بفيض حنانها
إلى من ربتني صغيرا وكبيرا " أمي تاج رأسي " أطال الله في عمرها
إلى إخوتي " عبد الفتاح – رجاء – شيراز – روميساء "
إلى كل أصدقائي الذين كانوا معي في مشواري الجامعي
" شيماء – كوثر – وصال - هشام – ابراهيم "
الى خالتي العزيزة وأمي الثانية
ثم اتوجه بجزيل الشكر وعظيك الامتنان إلى الدكتورة " سعاد رباحي " جزاها الله كل خير لما
قدمته لنا من توصيات وتوجيهات قيمة وتفضلها الكريم بالغشراف على هذه الدراسة
أشكر كل اعضاء لجنة المناقشة الكرام

" سارة "

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	–
اهداء	–
فهرس المحتويات	–
المقدمة	أ– د
الفصل الأول	
1– اشكالية الدراسة	6
2– التساؤلات	10
الفرضيات	10
3– أهمية اختيار البحث	11
4– أهداف الدراسة	11
5– تحديد المصطلحات	12
6– الدراسات السابقة	14
7– التعقيب	18
الفصل الثاني	
تمهيد	22

نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي	22
تعريف الضغط النفسي	23
الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي	29
مصادر الضغط النفسي	35
مراحل الضغط النفسي	44
مستويات الضغط النفسي	45
النتائج المترتبة عن الضغط النفسي	46
الملخص	52
الفصل الثالث: مدخل الى الرضا الوظيفي	
تمهيد	54
1- تعريف الرضا الوظيفي	54
2- طبيعة الرضا الوظيفي	55
3- قياس الرضا الوظيفي	56
4- العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي	62
5- مؤشرات الرضا الوظيفي	73
6- نظريات الرضا الوظيفي	80
الملخص	97
الفصل الرابع: الخوف من الاصابة بكورونا	

تمهيد	99
أولا: ماهية الخوف	99
ثانيا: ماهية كورونا	101
ملخص	103
الجانب التطبيقي: الاجراءات الميدانية للدراسة	
الدراسة الاستطلاعية	104
حدود الدراسة	104
التعريف بالمؤسسة	105
اجراءات تطبيق الدراسة الميدانية	107
منهج الدراسة	107
مجتمع الدراسة	108
عينة الدراسة	108
أدوات الدراسة	110
الفصل السادس: عرض النتائج وتحليلها	
تمهيد	119
عرض وتحليل نتائج الدراسة	119
تحليل ومناقشة نتائج الدراسة	124
الاستنتاج العام	127

الخاتمة	129
اقتراحات الدراسة	131
قائمة المراجع	133
الملاحق	144

فهرس الجداول

رقم	عنوان	الصفحة
01	استبيان الخوف من الاصابة بكرونا في صورته الأولية	**145**
02	استبيان الخوف من الاصابة بكرونا في صورته النهائية	**146**
03	استبيان ضغط النفسي في صورته النهائية	**148**
04	استبيان الرضا الوظيفي في صورته النهائية	**150**
05	بيانات احصائية	**151**

قائمة الأشكال

رقم	عنوان	الصفحة
01	شكل رقم (01) دائرة نسبية تمثل المجتمع الأصلي للدراسة	**108**
02	شكل رقم (02) دائرة نسبية تمثل توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	**109**

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن الخوف من الإصابة بكورونا وعلاقته بكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف المدية (قسم الاستعجالات والامراض الصدرية)، خلال أزمة كورونا (كوفيد-19) إضافة إلى معرفة دلالة الفروق في درجات الخوف من الإصابة بكورونا لدى عينة الدراسة وهذا حسب متغيري الجنس وسنوات الخبرة .

ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي ، ذو العلاقات الإرتباطية المتبادلة و شملت الدراسة عينة قوامها 30 ممرض وممرضة في قطاع الصحة (قسم الاستعجالات والامراض الصدرية)، وبالتحديد بمستشفى المدية محمد بوضياف ، والذين تم اختيارهم بطريقة قصدية، وقد تم استخدام كل من مقياس الخوف من الإصابة بالكورونا و مقياس الضغط النفسي ومقياس الرضا الوظيفي ، كما تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية في معالجة البيانات ، وقد أظهرت نتائج الدراسة أنه يوجد علاقة بين الخوف من الاصابة بالكورونا و كل من متغيري الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات خلال أزمة كورونا بمستشفى محمد بوضياف المدية (قسم الاستعجالات والامراض الصدرية) في حين توصلت الدراسة أيضا إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائيا في مستوى الخوف من الإصابة بكورونا تعزى لمتغير الجنس وسنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات .

مقدمة

يعتبر القطاع الصحي من القطاعات الهامة والحساسة في الدولة، كما أن الحق في الصحة مكفول دستوريا ودوليا، وقد ظهر أول مرة في القانون الدولي كحق من الحقوق الاجتماعية من خلال دستور منظمة الصحة العالمية لسنة 1946، ثم في الاعلان العالمي بالحقوق الاقتصادية والاجتماعية لحقوق الانسان لسنة 1948، والعهد الدولي الخاص والثقافية (ICESCR) لعام 1966، الأمر الذي يرتب على عاتق الدولة التزاما بحمايته وتكريسه، من خلال توفير المرافق والخدمات الصحية و كذا ضمان جودتها، غير أن العبء الأكبر في حفظ وتكريس هذا الحق يقع على عاتق عمال القطاع الصحي، فبدنوهم لا يمكن استغلال أو الاستفادة من هذه المرافق والامكانيات. كما أن جودة الخدمة الصحية مرتبطة ارتباطا وثيقا بجودة بيئة عمل أولئك العاملين في القطاع الصحي، وذلك لما يتسم به هذا القطاع من خصوصية تفرض على العاملين فيه أوضاع ضاغطة.

وقد بينت دراسة عبد الرحمن سليمان الطريري (1993) حول مصادر الضغط النفسي وعلاقته بخصائص وسمات الشخصية بأن الأفراد الذين يعملون في قطاع الصحة والتعليم يعتبرون من أكثر الأفراد عرضة للضغط، ما يؤكد أن طبيعة العمل الذي يزاوله الفرد في هذه المهن يكون له أثر على أدائه ورضاه .

ومع اجتياح أزمة متلازمة الالتهاب الرئوي الحاد، أو ما عرف بوباء سارس (SARS) سنة (2003)، تبين أن الأمراض لم تعد مجرد قضايا تقليدية للطب السريري أو الصحة العامة، ولكن أيضا باعتبارها تهديدات أكثر انتشارا، ومع ظهور جائحة كورونا (COVID-19)، أدى هذا الفيروس إلى معاناة إنسانية كبيرة (زكاوي نبيل، 2020)، حيث نتج عنه إحباط وشعور نفسي مضطرب لدى الأفراد الذين باتوا يشعرون بخطر غير مرئي ينتشر في كل مكان مستهدفة الكل بشكل عشوائي مدمر وقاتل، الأمر الذي ترتبت عنه عدة آثار اجتماعية ونفسية وسلوكية، ولأن الدفاع المناعي ضد مسببات الأمراض قد يقف عاجز أحيانا، فإن الدفاع ضد العوامل المسببة للمرض لدى البشر يتسم أيضا بآليات سلوكية استباقية تمنع التواصل مع مسببات الأمراض في المقام الأول.

ويتألف جهاز المناعة السلوكي هذا من عمليات نفسية تستنتج مخاطر الإصابة من الإشارات الإدراكية، وتستجيب لهذه الإشارات الإدراكية من خلال تفعيل المشاعر الإجتنابية، وعمليات الإدراك والنزعات السلوكية، وتتشارك هذه العمليات بمرونة، الأمر الذي ينتج عنه تباين قوي في طبيعة وحجم الاستجابات الدفاعية، وهذه العمليات آثار هامة على الادراك والسلوك الاجتماعي البشري، بما في ذلك من آثار على العلاقات الاجتماعية، وتتم دراسة جهاز المناعة السلوكي البشري، بما في ذلك التحقيق في آلياته الأساسية، والعواقب السلوكية الإضافية والآثار على صحة الانسان ورفاهته.

وكون عمال القطاع الصحي يجبرون على التعامل مع مصادر الخطر الوبائي يوميا، وهذا من خلال التعامل مع المرضى، والتواجد في محيط تكثر فيه احتمالات الإصابة بالعدوى، بالإضافة إلى قلة المعلومات حول طرق الوقاية والعلاج، فقد يكون احساس العاملين في مجال الخدمة الصحية بضغوط العمل أعلى منه في المهن الأخرى، باعتبار أن الخدمة الصحية من المهن التي تمس حياة الانسان وصحته، كما أن نتائج ضغوط العمل في الخدمة الصحية هي نتائج أكثر خطورة من المهن الأخرى، وهو ما له آثار سلبية على صحة الفرد وبنيته العقلية، فتزايد تلك الضغوط يؤدي إلى العديد من المشكلات الصحية،

كأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم، التوتر، الشعور بالإحباط، والاضطهاد، وربما يصل إلى الاحتراق النفسي مما يؤدي بلا شك إلى تدني انتاجية العامل وزيادة الغياب ، وترك العمل .

وقد قسمنا البحث الى جانبين : الجانب النظري والتطبيقي .

ففي الجانب النظري تناولنا فيه أربع (4) فصول ، إذ تطرقنا في الفصل الاول إلى كل من تحديد المشكلة " فصل تمهيدي " تم فيه تحديد الاشكالية، و تحديد فرضيات البحث والتطرق فيه ايضا لأهمية وأهداف البحث وكذلك تحديد المصطلحات، وفي الاخير التطرق الى بعض الدراسات السابقة فيما يخص موضوع بحثنا و التعقيب عليها ، أما في الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى الخلفية النظرية للضغط النفسي انطلاقا من نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي، و كذلك تعريفه مرورا بالاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي،

و مصادره و مستوياته ، وصولا إلى النتائج المترتبة عن الضغط النفسي، وكذا الفصل الثالث و هو الفصل الذي يتناول متغير الرضا الوظيفي الذي بدوره يضم تعريفا بالرضا الوظيفي و طبيعته و نظرياته، ثم العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي. و بعدها مؤثرات الرضا الوظيفي، و أخيرا إلى طرق قياسه ، أما الفصل الرابع فهو يتناول متغير الخوف من الاصابة بفيروس كورونا ، الذي بدوره يضم تعريفا لمفهوم الخوف ، أعراضه ، أنواعه و أسبابه ، ثم تطرقنا لتعريف فيروس كورونا وطبيعته وتاريخ ظهوره وتشكله ، وطرق انتشاره ، أعراضه، إلى كيفية تشخيص مرض كوفيد 19 وصولا إلى الوقاية من مرض كوفيد 19، أما الجانب التطبيقي وفيه تناولنا فصلين هما الفصل الأول الذي يحتوي على دراسة الاستطلاعية ، والتي تم من خلالها التعريف بالمؤسسة وتحديد المجال الزمني والمكاني للدراسة كيفية تشكيل العينة ، المنهج المستخدم في الدراسة ، تحديد ادوات البحث وصولا للطرق الإحصائية المستخدمة في البحث ، و الفصل الثاني والمتعلق بعرض النتائج وتحليلها ، إذ يتضمن عرض النتائج المتحصل عليها ، وتفسيرها في ضوء فرضيات البحث ، والقياس عليها من خلال الدراسات السابقة لبحثنا هذا ، لتكون متبوعة ببعض اقتراحات وتوصيات .

الجانب النظري

الفصل الأول

الاطار المنهجي للدراسة

إشكالية الدراسة

لقد مر القطاع الصحي بظروف أدت الى تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقة في كل مؤسسات الخدمات الصحية حول العالم بسبب الانتشار الوبائي لفيروس كورونا (19-COVID)، فمنذ ديسمبر 2019 انتشر بسرعة هذا الوباء العالمي الذي سببه هذا الفيروس إلى أكثر من 210 دولة في حدود شهر أفريل 2020، حيث تم تأكيد أكثر من 2.400.00. حالة، وأكثر من 170.000 وفاة (Gulati, 2020 M.D et al Aishwa) وقد قامت العديد من الدول بفرض قيود لا تسمح إلا بأنشطة أساسية.

وتسعى النظم الصحية في جميع أنحاء العالم حاليا لإدارة تدفق المرضى المصابين، فخلال تفشي هذا الوباء استخدم المجتمع الطبي الأدلة التي تم جمعها مسبقا من حالات تفشي (SARS-Covd)، ثم ميرس (MERS-CoVd) للتنبؤ بمسار فيروس كورونا (19-COVID) وتطور الحالة السريرية وتقديم العلاج، بالإضافة إلى ذلك ففيروس كورونا الجديد يسبب علامات وأعراض اختلال وظيفي بالعديد من أعضاء الجسم، والكثير منها دقيق بحيث يمكن أن تمر دون أن يلاحظها الأطباء المتدربين، إضافة إلى افتقار العاملين في مجال الرعاية الصحية في الخط الأمامي إلى مراجعة شاملة للعديد من المظاهر السريرية الرئوية وغير الرئوية لفيروس كورونا القاتل، مما يجعل التعليم الذاتي يستهلك وقتا أطول (إشواريا قولاتي وآخرون، Aishwarya Gulati M.D , 2020 . كل هذا جعل عمال قطاع الصحة يواجهون ضغطا

متزايدا كل يوم، ومع تزايد هذه الضغوط والعجز عن التحكم فيها أصبحت سلامة وصحة عمال قطاع الصحة مهددة، وبالتالي ينتج عنه بما يسمى بالضغط النفسي ، حيث يرجع بعضها الى المصادر التنظيمية و طبيعة العمل كمتطلبات العامل الزائدة، مما يجعل الفرد غير قادر على القيام باعباء العمل وكذا غموض الدور .

حيث يعاني العديد من العاملين في معظم المنظمات أنواعا كثيرة من الضغوط في حياتهم و قد تكون هذه الضغوط ناتجة عن أسباب كثيرة منها ما يرجع إلى ظروف خاصة بالعاملين أنفسهم، و منها ما يعود للمنظمات التي يعملون بها و في كثير من الأحيان ما نجد مجموعة العمال يشعرون بضيق أو إكتئاب لا يستطيعون التخلص منه، و قد تكون هذه الملاحظة عادية، إلا أنها في الأصل لها خلفيات كثيرة، لأن الشعور بالضيق هو ناتج لضغوطات مختلفة.

و هذا ما جعل الباحثين و المختصين يهتمون بموضوع الضغط النفسيStress و ذلك نظرا لما ينتج عنه من آثار سلبية على الصحة النفسية و الجسمية للعمال، و كذا على حياتهم الإجتماعية و المهنية و أدائهم في العمل، فالضغط النفسي يتسبب في ظهور الكثير من المشكلات في مجال العمل، و من بينها وقوع حوادث العمل، تدني مستوى الإنتاجية... .الخ، ونظرا لأهمية العنصر البشري داخل المنظمات وجب ضرورة التركيز على دراسة العوامل المحيطة به بهدف زيادة إنتاجية و فعاليته و رضاه.

و لهذا فإن عنصر الرضا الوظيفي يعد أحد العناصر المهمة في تحقيق الأهداف المرجوة في آية منظمة، حيث أن إنخفاض أو غياب الرضا الوظيفي يسهم بقدر كبير في عدم تحقيق الأهداف، إن الرضا الوظيفي كما نعلم هو شعور باطني يكمن في وجدان الفرد، و يمكن أن يعبر عنه في درجة إنعكاس هذه المشاعر الباطنية على سلوكا تهم الظاهرية، فقد يكون تراكمها ذو أثر قوي على السلوك الخارجي للعمال، فكلما كانت مشاعر الإستياء من العمل قوية كان لذلك أثر على سلوكهم كأن يلجؤوا إلى التغيب المتكرر أو الإنتقال إلى عمل بمنظمة أخرى أو كثرة شكاويهم و تذمرهم إزإ أوضاعهم و العكس صحيح.

ونظرا لأهمية موضوع الرضا الوظيفي كونه حالة إنفعالية يصعب التحكم فيها، و ذلك راجع لما يرغب فيه أي فرد، كالأجر المرتفع الذي له أهمية كبيرة من حيث إشباع حاجات الفرد كشعوره بالأمن و الإرتياح، و كدليل لإعتراف منظمته بأهمية و مكانة و نظرة المجتمع إليه كدليل للنجاح و التفوق، و كذلك محتوى العمل الذي يعتبر عنصر مهم جدا في زيادة إرتباط الفرد بمنصبه، فكلما كانت الوظيفة تحتوي على قدر كبير من المسؤولية و تسمح للفرد بإبراز قدراته العالية كلما كان راضيا عن عمله، وكذلك وجود نمط إشراف مراعي لانشغالات و اهتمامات العمال، فالمشرف الذي يجعل اهتمامه حول مرؤوسيه، باهتمامه بكل قضاياهم و مشاكلهم و يعمل على تحسين العلاقة

بينه و بينهم، و يحاول تفهم سلوكاتهم مع السعي لتفادي الأخطاء، يكسب ولائهم و يحقق درجة عالية من رضاهم.

و على إعتبار أن الرضا الوظيفي حالة وجدانية سارة تنتج تقويم جهد العامل و مدى توافق قدراته مع الوظيفة التي يشغلها و كذا الضغط النفسي الذي يعتبر حالة من التوتر الإنفعالي الناتجة عن المواقف الصعبة و محاولة التكيف معها قد يؤثر على جوانب كثيرة من الحياة المهنية، و بعد إطلاعنا في ميدان العمل ارتأينا أن نتطرق إلى دراسة العلاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا لدى عمال القطاع الصحي خاصة الممرضين والممرضات وعلاقتها بالضغط النفسي و الرضا الوظيفي للوصول إلى تحديد ما إذا كان الخوف من الاصابة بكورونا له فعلا تأثير على الضغط النفسي والرضا الوظيفي، والكشف عن العلاقة التي قد تكون بين هذين المتغيرين الهامين لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بولاية المدية

.

2- التساؤلات .

- التساؤل العام:

هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الخوف من الاصابة بالكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات .؟

- التساؤلات الجزئية :

- هل توجد فروق دالة احصائيا في مستوى درجات الخوف من الاصابة بالكورونا لدى الممرضين الوممرضات تعزى لمتغير الجنس؟

- هل توجد فروق دالة احصائيا في مستوى درجات الخوف من الاصابة بالكورونا لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير سنوات الخبرة ؟

الفرضيات .

- الفرضية العامة:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الخوف من الاصابة بالكورونا ، وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات.

- الفرضيات الجزئية :

- توجد فروق دالة احصائيا في مستوى درجات الخوف من الاصابة بالكورونا لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير الجنس .

– توجد فروق دالة احصائيا في مستوى درجات الخوف من الاصابة بالكورونا لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير سنوات الخبرة .

3- أهمية إختيار البحث :

تستمد الدراسة الحالية اهميتها من كون أنها حديثة ومسايرة للظروف الراهنة التي يمر بها العالم في مواجهة فيروس كورونا (كوفيد – 19) كما أنها تلقي الضوء على الضغوط النفسية التي يواجهها عمال قطاع الصحة في ظل هذا الوباء ، كما تبحث في العلاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات خلال مواجهة هذا الوباء بمستشفى محمد بوضياف ولاية المدية ، وذلك بهدف إيجاد حلول لمساعدتهم والتخفيف من معاناتهم ، إلى كون أنها تحاول لفت الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بالعوامل النفسية لقطاع عمال الصحة ، لما له من دور في تحسين أدائهم خلال الأزمات بصورة خاصة ، وجودة الخدمة الصحية بصورة عامة .

4- أهداف الدراسة :

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة احصائيا بين الخوف من الإصابة بالكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف خلال أزمة كورونا (كوفيد 19) ، وكذا معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائيا في مستوى درجات الخوف من الاصابة بالكورونا تعزى لمتغير الجنس لدى

الممرضين والممرضات ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة احصائية في مستوى درجات الخوف من الاصابة بالكورونا تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات .

5- تحديد المصطلحات.

- التحديد الاصطلاحي والاجرائي لمتغيرات الدراسة :

- **التعريف الاصطلاحي للضغط النفسي:** عرف معجم التحليل النفسي مصطلح الضغط النفسي على أنه جميع العوامل الخارجية التي تضغط على البيئة النفسية للفرد ، لدرجة تجعله في حالة من التوتر والقلق والتأثير السلبي في قدرته على تحقيق التكامل والتوازن في شخصيته

(أحمد صالح موسى الزهراني ، 2018 ، ص 302)

- **التعريف الاجرائي للضغط النفسي :** هو الدرجة التي يحصل عليها الفرد على مقياس الضغط النفسي .

- **تعريف الرضا الوظيفي اصطلاحا :** هو مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو العمل الذي يشغله حاليا ، وهذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية ، وهي تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور أن يحققه من عمله . **(عبد الفتاح محمد دويدار ، ص 45.)**

- **التعريف الاجرائي للرضا الوظيفي :** هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي ، من خلال إجابتهم على مقياس الرضا الوظيفي .

- **تعريف الخوف اصطلاحا** : هو شعور أو رد فعل عاطفي ، يصيب الانسان عند تعرضه لشيء أو موقف يشعره بالخطر . **(Fear and phobia)**

- **التعريف الاجرائي للخوف** : هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي ، من خلال إجاباتهم على مقياس الخوف .

- **التعريف الاجرائي للخوف من الاصابة بالكورونا** : هو مجموع الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة البحث الحالي ، من خلال إجابتهم على مقياس الخوف من الاصابة بالكورونا

- **التعريف الاصطلاحي لفيروس كورونا** : يعد فيروس كورونا أحد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي ، والجيوب الانفية والالتهابات الحلق ، وهو سلالة جديدة من الفيروسات لم يسبق اكتشافها لدى البش ، وينتقل من شخص لآخر ، ولم يتأكد بعد المتخصصون من مصدر فيروس كورونا 2 المرتبط بالمتلازمة التنفسية الحادة الشديدة بالضبط يسبب كوفيد 19 ولكن من المحتمل أنه انتقل إلى البشر من الخفافيش .

6 – الدراسات السابقة:

6-1- الدراسات السابقة حول الضغط النفسي :

*** دراسة توليفر TOLLIVER(1994) :**

والتي كانت بعنوان الضغوط النفسية والعملية التي تواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام العاملين في الرعاية الصحية الحرجة ، وهدفت الى تعرف على درجة الضغط النفسي الذي يواجه العاملين في التمريض ورؤساء الأقسام لاختلاف سنوات الخبرة ، تكونت العينة من (48) ممرض وممرضة و(12) رئيس قسم، استخدم الباحث استبيان أعده لقياس درجة التعرض للضغوط النفسية وضغوط العمل ، تتكون من (34) فقرة تعبر عن حالات مختلفة للضغط النفسي ، وتوصلت الدراسة الى وجود فروق دالة احصائيا بين درجات الممرضين ورؤساء الأقسام على أبعاد المقياس ، كما أشارت الى ان الضغوط النفسية العملية الأكثر شدة تتمثل بعبأ العمل الزائد ، والصراع مع الأطباء وموت المرضى .

*** دراسة الدكتروة حنان عبد الرحيم الأحمدي 2002:**

دراسة بعنوان ضغوط العمل عند الأطباء " المصادر والأعراض " جاء من خلال دراسة ميدانية في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض ومن أهم نتائج هذا البحث تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل كان من أبرزها خصائص دور

أفراد العينة المتمثلة في المسؤولية و الإستقلالية المهنية و غموض الدور، كما بين البحث مستوى ضغوط العمل لدى المبحوثين و العلاقة بين أعراض الضغوط و مصادرها.

*** دراسة سليمان (2004) مصر :**

بعنوان تاثير الضغوط النفسية الوظيفية على الانتماء التنظيمي بالتطبيق على مستشفيات جامعة عين الشمس ، تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات جامعة عين الشمس ، والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل وخصائص الوظيفة والظروف المادية وضغوط العمل كونت العينة من (390) من أطباء وفنيين وإداريين وممرضين ، منهم (124 ممرضة وممرض) تمثلت أدوات الدراسة : في قائمة الاستقصاء إعداد الباحث ، وتتكون من قسمين : قسم يقيس الضغوط النفسية ، والثاني يقيس الانتماء التنظيمي ، اظهرت النتائج أن مصادر الضغوط لدى افراد العينة ، كانت حسب الترتيب : مصادر متعلقة بعبء العمل الزائد ، خصائص الوظيفة ، الظروف المادية ، ضغوط أسلوب المدير ، كما أظهرت النتائج أن العاملين في التمريض والاطباء هم اكثر الفئات معاناة للضغط النفسي .

6-2- الدراسات السابقة حول الرضا الوظيفي:

*** دراسة جامعة " ميتشغان " (1950) :**

هي دراسة ميدانية أجريت بهدف التعرف على جملة العناصر و العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي، إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات و شركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية وقد أسفرت على النتائج الآتية:

-أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بالوظيفية.

-أن عناصر الرضا الوظيفي المشكلة له مرتبطة بسياسة المؤسسة -القوانين و الهياكل التنظيمية.

-أن عناصر الرضا الوظيفي ذات الطابع المالي لها ارتباطا بالمركز الإجتماعي.

إنطلاقا من نتائج هذه الدراسة يمكن اعتبارها كمنطلق كاف و ملم بالجوانب التي يكون فيها العامل راضيا عن عمله، بالرغم من أنها لم تشر إلى الجانب النفسي للعامل، كالأحاسيس التي تنبئ عن رضاه أو عدم رضاه بوظيفته .

*** دراسة " سنيزد " و " بوبرد " (1983) :**

أجريت هذه الدراسة بالولايات المتحدة الأمريكية، على عينة مكونة من 92 موظف بولاية "فرجينيا "و هذا بغية التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة، التعليم، مدة العمل، الراتب، خصائص الوظيفة، و الرضا الوظيفي، و توصلت إلى النتائج التالية:

– توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين درجة البيروقراطية و الرضا الوظيفي.

–تنخفض درجة الرضا الوظيفي في المؤسسات التي يزداد فيها تسلسل و تقييم العمل، و تزداد درجته في المؤسسات المطبقة لإجراءات عمل واضحة و محددة.

*** دراسة " لوبير " (1966) :**

قامت الباحثة بإجراء دراستها على عينة تضم 842 ممرضة قصد معرفة أسباب الرضا وعدم الرضا لديهم، وكانت النتيجة التي توصلت إليها هي وجود ثلاث فئات من العوامل المشكلة للرضا والمتمثلة في: المظهر التقني للعمل، المظهر الإجتماعي، المكانة المهنية.

وتبين لها أن كل من المظهرين الأول و الثاني يشتملان على مجموعة من الأسباب المتبوعة بجملة من النسب .

عند تحليلها للنتائج التي توصلت إليها استنتجت أن الرضا على المظهر الإجتماعي يعود أساسا لكون الممرضات على علم بأهمية الجهد المبذول من طرفهن، أما الرضا عن المظهر التقني للعمل فيعود إلى إعتبار المهنة مسببا من مسببات الرضا .إذ تسمح لهن بتوظيف قدراتهن المهنية، و بالتالي فإن العمل في نظرهن هو وسيلة الإتصال بالعالم الخارجي، و كذا وسيلة إثبات وجودهن إلى جانب ما ينشأ من علاقات إجتماعية – صداقات – بينهن و بين المرضى مما يتيح لهن إشباع بعض الغرائز كغريزة الأمومة و الحنان و العطف .

7- التعقيب:

7-1-أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

- من حيث الأهداف :

اتسمت الدراسات السابقة من حيث الاهداف التي تسعى اليها ، حيث هدفت كل من دراسة توليفر (1994) الى التعرف على درجة الضغط النفسي الذي يواجهه العاملين في التمريض ، ورؤساء الأقسام للاختلاف سنوات الخبرة في حين هدفت دراسة "حنان عبد الرحيم الاحمدي" (2002) الى تحديد مصادر الضغوط لضغوط العمل ، كما هدفت دراسة سليمان (2004) الى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات بجامعة عين الشمس تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الضغوط النفسية التي يتعرض لها العاملون في المستشفيات جامعة عين شمس ، والمرتبطة بالوظيفة من حيث عبء العمل ، وخصائص الوظيفة والظروف المادية وضغوط العمل أما ما هدفت اليه دراسة ميتشغان **(1959)** التعرف على جملة العناصر و العوامل المتعلقة بالرضا الوظيفي، إذ توسع مجال تطبيقها في مؤسسات و شركات كبرى بالولايات المتحدة الأمريكية، كما هدفت دراسة لوبير (1966) إلى معرفة أسباب الرضا و عدم الرضا لديهم.

كما هدفت دراسة " سنيزد " و " بورد " (1983) **الى** التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الخاصة بالمؤسسة، التعليم، مدة العمل، الراتب، خصائص الوظيفة، والرضا الوظيفي .

7-2- من حيث منهج الدراسة :

جل الدراسات السابقة اعتمدت المنهج الوصفي و باسليب مختلفة ، وهذا يتطابق مع منهج دراستنا .

7-2-1-- من حيث أدوات الدراسة :

اتفقت دراستنا الحالية مع الدراسات السابقة من حيث أدوات جمنيع البيانات، حيث اعتمدنا في هذه الدراسة على مقياس الخوف من الاصابة بكورونا ومقياس الضغط النفسي الذي صممه2011 gergoe et al، ومقياس الرضا الوظيفي الذي صمم على طريقة ليكرت .

وعليه فقد استفدنا من هذه الدراسات السابقة في رسم معالم النظرية لمتغيرات الدراسة وكذلك بتحديد أدوات القياس المناسبة .

7-2-2- من حيث النتائج :

كانت نتائج دراستنا متوافقة مع الدراسات السابقة ، فكل ما توصلت إليه دراستنا كان يصب مع ما آلت إليه الدراسات السابقة ، غير أن دراسة توليفر التي كانت تنص إلى وجود فروق دالة احصائيا بين درجات الممرضين ورؤساء الأقسام على أبعاد المقياس، وهذا كان متنافي مع نتائج دراستنا التي مفادها أنه لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الخوف من الإصابة بكورونا تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات ، كما أن دراسة الهنداوي التي تنص أن الضغوط النفسية لدى العاملين في هذا القطاع ، يختلفون في الشدة

باختلاف الفئة الوظيفية وباختلاف الجنس ، في حين أن نتائج دراستنا االحالية التي توصلنا إليها كان مفادها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخوف من الإصابة بالكورونا تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين والممرضات ، أما باقي الدراسات السابقة فكانت متوافقة مع نتائج دراستنا الحالية.

الفصل الثاني

مدخل الى الضغط النفسي

تمهيد :

يعيش الفرد حياة ملؤها الضغوطات والمثيرات التي تحدث في البيئة الداخلية أو الخارجية للفرد والتي قد تكون سببا في ظهور المشكلات التفسية والاجتماعية وخاصة في مجال العمل ، ويرى المختصون في هذا المجال ان الضغط النفسي هو واحد من مشكلات العصر الحديث ، لذلك يحاول الفرد جاهدا التصدي لهذه الضغوط ومحاولة التوافق معها ، ليتمكن من تحقيق التكيف السليم في بيئته .

1 - نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي:

شهدت كلمة الضغط (Stress) تطورا و ذلك عبر فترات من الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringer و هي تعني شد، ضيق، عقد أو ربط أي الاحتضان الشديد للجسد بواسطة الأطراف و هذا الاحتضان لا يجب أن يكون الشعور فيه متبادل، بل على العكس يكون ممل يؤدي إلى الاختناق الذي يعتبر مصدرا للقلق.

(Jean Benjamin Stora ; 1993. p 03)

و نظرا لشيوع كلمة "ضغوط" سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة و مفهوم "ضغوط العمل" بالتحديد. إلا أن مفهوم الضغوط أصبح محط اهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كعلم النفس و الاجتماع و الإدارة و الطب و غيرها ... مما أدى إلى

تعدد الزوايا التي يتم منها تعريفه و استخدامه و دراسته.

(حنان عبد الرحيم الأحمدي، 2002، 31)

إن تحديد مفهوم "الضغط" "Stress" من الناحية الزمنية صعب للغاية و يحتمل أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة خلال القرن الرابع عشر، و لكن هذا الاستعمال لم يكن بصورة ثابتة و منظمة، و قد استعملت فيما بعد في الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط منها: straisse، strest و بالرغم من الكلمة و مشتقاتها وجدت منذ قرون إلا أن أصلها غير معروف إلى حد الآن. و لأنه من الصعب البحث في ذلك قبل القرن الرابع عشر، إلا أنه يمكن القول بأن بداية انتشار هذه الكلمة كان خلال القرن التاسع عشر، و خلال هذه الفترة، يقول الفيزيولوجي "Claude Bernard" أن التغيرات الخارجية في البيئة يمكنها أن تعطل الكائن العضوي و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات و أنه من المهم أن يحصل العضو على التكيف، و لكي يحافظ على نفسه يجب أن يتكيف بطريقة مناسبة مع هذه التغيرات، و يبدو أن هذا أول اعتراف بالنتائج المضرة الكامنة في عملية الإجهاد التي تخل اتزان الجهاز العضوي

(علي عسكر ، 2000، 34)

ويعتبر الفيزيولوجي الأمريكي "والتر كانون" "Walter Cannon" من أوائل الذين اتخدموا عبارة الضغط وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ response

Emergency. أو رد الفعل العسكري Militaristic response بسبب ارتباطها بانفعال القتال أو المواجهة،وقد كشف أبحاث كانون عن وجود ميكانيزم أو آلية في جسم الإنسان تساهم في احتفاظه بحالة من الاتزان الحيوي. أي القدرة على مواجهة التغيرات التي تواجهه.

و يعتبر "هانز سيلاي" Hans Selye" من أشهر الباحثين الذي ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط و يعرف بأب الضغط. و يرجع الفضل إلى كتاباته و محاضراته في تعريف الجمهور و الباحثين، و بخاصة في المجال الطبي بتأثير الضغوط على الإنسان، و أفضل مساهمة له حول موضوع الضغط هو كتابه الذي أصدره عام 1956. و قد عرف الضغط في البداية بأنه الآثار الناتجة عن العوامل الضاغطة . **(عمار الطيب كشرود، 340)**

2 – تعريف الضغط النفسي:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع "الضغط النفسي" Stress من جانب المهتمين بالصحة النفسية و البدنية. إلا أن عبارة أو مفهوم الضغط لا تعني الشيء نفسه لهم جميعا،و يشير "ويليامز" "Williams" إلى أن مصطلح الضغوط من أكثر المصطلحات عرضة لسوءالاستخدام من طرف الباحثين، حيث غالبا ما يستخدم للتعبير عن السبب و النتيجة في آن واحد، وذلك نتيجة الخلط القائم بين مفهوم

الضواغط "Sressors" و الضغط "Stress" ،و قد جاءت "الضواغط" لتشير إلى تلك القوى و المؤثرات التي توجد في البيئة (المحيط). أما كلمة الضغط فتعبر عن الحادث ذاته، (فارس حلمي، 1999، 29) و الضغط على وجه العموم ليس سوى ردود الأفعال الفيزيولوجية و الانفعالية و النفسية لحوادث أو أشياء معينة مهددة للفرد في بيئة العمل .

(**فاروق السيد عثمان، ، 2001، 910.**)

وتشمل الاستجابات الانفعالية للضغط: القلق، الخوف و الإحباط، أما ردود الأفعال النفسية فتشمل على تقييم مصدر الضغط و ما يمكن أن ينتج عنه من آثار على التفكير في جميع جوانب الموقف الذي يحدث فيه الضغط و الإعداد الذهني لاتخاذ خطوات لمعالجة الضغط بالكر أو الفر.

وقد تم استخدام مصطلح الضغط النفسي بالتناوب مع مصطلح القلق، و هذا ما توصلت إليه نتائج الباحثين السيكولوجيين و التي أكدت على أن القلق علامة على أن هناك شيئا غير متزن في المحيط النفسي للفرد. و أنه في كثير من الأحيان واحد من العديد من الاستجابات للمواقف الضاغطة، و يتمثل أساسا في الخوف و الإنذار بالخطر و الفزع و يمكن أيضا أن يكون أساسه الإنذار .(**عمار كشرود ،302.**)

كما يختلف الضغط النفسي عن التوتر العصبي الذي يمكن أن ينتج عن المواقف الضاغطة بعيدا عن التعب العصبي أو الإثارة العاطفية الفارطة.

والضغط هو تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد و ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه. يتيح لنا هذا التعريف تحديد ثلاث مكونات رئيسية للضغط في المنظمات هي المثير، الاستجابة، التفاعل.

(أندرو سيزلاقي، مارك جي ولان: ، 1991،18.)

2-1-تعريف الضغط النفسي على أساس المثير الخارجي:

حيث يستخدم مفهوم الضغوط للإشارة إلى القوى الخارجية (مجموعة من المثيرات) التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد و التي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل .

(صلاح محمد عبد الباقي، ، 1999، 167.)

2-2- تعريف الضغط على أساس الاستجابة:

و يستخدم للإشارة إلى ردة الفعل الواعية أو غير الواعية، على التهديدات التي توجه الفرد سواء كان ذلك حقيقيا أم نسج من الخيال، و يتولّد عنه شعور بالألم، الذنب، الوحدة و الارتباك.

2-3-تعريف الضغط على أساس التفاعل بين المثير و الاستجابة:

بني هذا التوجه على القناعة بأن استجابة الأفراد للضغوط تختلف باختلاف خصائصهم الفردية، بما في ذلك نمط الشخصية، الخلفية الثقافية، الدعم الاجتماعي ...

و يتضح هذا التوجه في التعريف الآتي: هو مجموعة من التفاعلات بين الفرد وبيئته و التي تتسبب في حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة.

(**عبد المنعم الحنفي، ، 1995، ص.125**)

و يقول "ريفولي" "Rivolien" أن الضغوط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر النفسي، الاحتراق النفسي،...الخ مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي و العقلي و حتى الفيزيولوجي.
(بوعلي نور الدين، ، 1993،. 16)

أما "برودسكي" "Brodsky" فيصف الضغط النفسي بأنه تقييم الفرد للأحداث بأنها مهددة أو أنها يمكن أن تكون باعثة للألم. و هو يكمل الاستجابات التالية للتهديد سواءالكانت نفسية أو جسدية .

(**Brodsky S.L., 1988, p 108.**)

و ينظر "لازاريس" "Lazarus" إلى الضغط على أنه: "ليس مثيرا و ليس استجابة. و يركز على العمليات الوسيطية. لذلك فالضغط النفسي حسب رأيه هو تقييم الفرد للأحداث. و توقعاته فيما يتعلق بنتائجها و كذلك عن تقييمه لإمكانيات مواجهتها أو التكيف معه .

(**Lazarus, R. S and Folkman, , 1984, p13**)

مما سبق ذكره نستنتج أن الضغط النفسي حالة ديناميكية تقوم على إدراك الفرد للفرص و المحددات و المتطلبات التي تقود لأهداف هامة لكنها غير مؤكدة، أي أن هذه الأهداف ذات قيمة مادية أو معنوية هامة بالنسبة للفرد و الذي يشعر بالمخاطر أو عدم التأكد من تحقيقها، و بالتالي فإن الشروط التي قد تؤدي إلى الضغط المحتمل لدى الفرد تتضمن وجود عنصرين مترابطين هما: وجود هدف، وجود مخاطرة محيطة بالهدف.

و يحدد بعض الكتاب خصائص رئيسية للضغط النفسي تشمل مايلي:

- أن الضغط قد يكون إيجابيا أو سلبيا.

- أن الضغط محصلة للتفاعل بين الفرد و البيئة.

- أن الضغط يترافق مع ظروف مادية و اجتماعية و نفسية و سلوكية.

- أن الضغط ذو طبيعة تراكمية حيث تؤثر القوى الضاغطة بشكل وحدات إضافية لمستوى الإجهاد الفردي .

(الهاشمي لوكيا، 2002، 11)

وهذه الخصائص تعني أن للضغط آثارا قد تكون إيجابية أحيانا، كما قد تكون سلبية، و بالتالي فإن وجود مستوى معين من الضغط لا يشكل ظاهرة مقلقة، لكن ارتفاع مستوى الضغط قد يرافقه بعض الآثار السلبية على صحة الفرد و التنظيم،

فالضغط يمكن أن يصبح محركا فاعلا أو فعالا في التنظيم إذا عولج بصفة مفتوحة و طريقة بناءة فهو حالة أساسية في حياتنا كما أكدته كل النظريات.

3 – الاتجاهات النظرية في تفسير الضغط النفسي:

هناك العديد من النظريات التي حاولت معالجة ظاهرة الضغط النفسي بصفة عامة، و على الرغم من اشتراكها في المضمون النظري إلا أنها اختلفت في الاتجاه الذي سلكته كل نظرية.

***3 -1* نظرية تناظر التكيف**

يؤكد بها الطبيب الكندي الأصل **Hans Selye** (1907- 1982) و قد شرح في كتابه ضغوط الحياة الذي ألفه سنة 1956 عندما كان طالبا في كلية الطب و الذي تحدث فيه عن جملة أعراض التكيف و هي مجموعة من الأعراض و التغيرات التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط شديدة من أجل تحقيق نوع من التوافق بين الكائن و البيئة الضاغطة.

و تتكون هذه الأعراض حسب سيلاي من ثلاث مراحل هي:

أ – **مرحلة الإنذار:** تمثل هذه المرحلة استعداد الجسم لمقاومة مصدر توالد الضغط.

ب – مرحلة المقاومة: تمثل هذه المرحلة في تطبيق آليات التعامل أو المجابهة المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف المقبول.

ج – مرحلة الإنهاك: و فيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية و التكيفية و المدخرة وعليه فإن خلية تنهار، و يظهر الضغط الشديد أو الفشل الفيسيولوجي و بالتالي يصبح الجسم غير قادر على المقاومة كما يصبح سريع التأثر بالأمراض.

(293. .Norbert Sillamy:, 1989)

أما عن عوامل الضغط فترجعها هذه النظرية إلى ثلاث عوامل هي:

– ***عوامل الضغط الجسدي***: مثل الأحداث المزعجة، الحوادث و الآلام الجسدية...الخ.

– **عوامل الضغط النفسي:** مثل القلق، الانفعال، المخاوف بأنواعها، الإرهاق الفكري.

– **عوامل الضغط الاجتماعية:** مثل الصراعات المهنية والعلاقات الاجتماعية السيئة والعزلة.

(محمد أحمد نابلسي و آخرون، ، 1991، 258.)

***3 -2* النظرية السلوكية:**

توضح هذه النظرية أن أهم المحددات للخلل الوظيفي البيولوجي أو الوظيفي أنه الاستجابة الخاصة للعضو للمواقف الانفعالية التي سبق تعلمها، وتؤمن هذه النظرية أنه كنتيجة للارتباط بين الموقف الانفعالي واستجابة عضو خاص، يشير أي موقف ضاغط جديد استجابة لدى نفس العضو، وعندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية و شديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراح في هذا العضو، وقد أخذ أصحاب

النظرية السلوكية يستخدمون مبدأ التدعيم و التغذية الرجعية لشرح تأثير العوامل السيكولوجية على العلل الجسمية.

ويعتبر Megrath أول من صاغ نموذجا في هذا المجال و أسماه نموذج العمليات، و يهتم هذا النموذج بالعمليات التي تحدث أثناء مواجهته أو استجابة الفرد لمصدر مضغط و يرى Megrath و بعض العلماء أن الموقف المجهد أو الضاغط أربع مراحل شكل حلقة مغلقة : **(الهاشمي لوكيا و آخرون ، 7)**

- **المرحلة (1):** تربط بين أ و ب و تسمى التقويم المعرفي.

- **المرحلة (2):** تربط بين ب و ج و تسمى بعملية اتخاذ القرارات .

- **المرحلة (3):** تربط بين ج و د و تسمى بعملية الاداء.

- **المرحلة (4):** و تكون بين السلوك و الموقف و تسمى بعملية الحصيلة أو النتائج.

3 -3 النظرية الاجتماعية البيئية

ظهرت هذه النظرية نتيجة لدراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشغان و الهدف منه هو توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة و لقد استعمله العديد من الباحثين كأساس للاستعمال في دراسات متعلقة بالضغط و العمل، و قد تمت صياغة هذه النظرية من قبل Karn French، حيث يعتبرا من رواد هذه النظرية و قد صاغا سنة 1962 نموذجا أسمياه بالنموذج الاجتماعي البيئي للضغط، و يمثل الضغط هنا كعلاقات شاملة لمجموعة من الظواهر و العمليات التي تحتوي على ستة أقسام مرتبطة بعوامل سببية، ففئات العلاقات و الفرضيات موضحة بواسطة أسهم تدل على اتجاهات سببية .

(عمار كشرود، ، 32.)

ففرضيات فئة **(أ،ب)** لها دور في عملية تأثير البيئة الموضوعة الخارجية على البيئة النفسية، و فرضيات فئة **(ب،ج)** تربط الحقائق في البيئة النفسية بالاستجابات المباشرة للفرد، و فرضيات **(ج،د)** ترتبط فيها تلك الاستجابة المتأثرة للعمل بمعايير الصحة و الأمراض، فالنموذج الاجتماعي البيئي يحاول أن يطور نظرية شاملة للصحة النفسية و قد استعمله البعض كأساس تتبع الدراسات و البحوث بداية من المجهودات التي تتعلق بفهم بيئة العمل الموضوعي، وانتهاءا بدراسات الصحة والأمراض ذات العلاقة المباشرة أو غير المباشرة بالضغط. **(عمار كشرود، ، 32.)**

و ترى المدرسة الظواهرية الأمريكية و التي تهتم بدراسة العوامل الاجتماعية والتي يعتبرونها الأصل في الإصابة بأي مرض لأنها تمثل ضغوطا كبيرة، و هذا ما يؤدي إلى الإصابة بالمرض العقلي.

(757 .Plusieurs auteurss, 1991)

و لقد حاول **ميكانيك** تفسير المشاكل العالقة التي تتعلق بعلم النفس الاجتماعي التكيفي، و يعرف "ميكانيك" الضغط على النحو الآتي:

يعني استجابات غير مريحة يقوم بها الفرد في مواقف معينة، و أنه بغض النظر يواصل موضحا عما إذا كان الموقف ضاغطا أم لا فإن الاستجابات لهذا الموقف الضاغط تتوقف على أربعة عوامل هي :

- طاقة و قدرة الفرد.

- المهارات و المحاولات الناتجة عن التطبيقات الجماعية و التقليدية.

- الوسائل المعطاة للفرد من قبل البنية الاجتماعية.

- المعايير التي تحدد أين و كيف يستعمل الفرد هذه العوامل أو الوسائل .

(عمار بكشرود،30.)

- إن التحكم بنجاح في الموقف والمشاعر التي تتأثر أثناء العملية تتسم بقابلية الانعكاس، وطبقا لـ"ميكانيك" فإن قابلية الانعكاس تتوقف على الوسائل التكيفية التي

تشمل السلوك و الأفكار المناسبة لموقف الفرد و مشاعره حوله. و يواصل قوله "أنه عندما يكون السلوك مناسبا أو موافقا لمتطلبات الموقف، فهذا يسمى سلوك التعامل. "

(عمار كشرود ،30.)

***3 -4* نظرية التحليل النفسي:**

اهتم المحللون النفسيون بالاضطرابات السيكولوجية و قدموا نظريتهم في التحليل النفسي التي ركزت على مراحل النمو لتقدم تغيرات لكل اضطراب من الاضطرابات السيكوسوماتية. و قدم سنة 1950 عدة بحوث في هذا الميدان و يرى بأن التوترات و الشدائد في نظام واحد لها نتائج و عواقب مرضية تعود إلى النظم و الأجهزة الأخرى في الجسم .

(عمار كشرود، 303.)

و في سنة 1966 قام "Lazarus" بصياغة نموذج سماه النموذج النفسي للضغط، و فيه أوضح بأنه لكي يكون الموقف أو الحدث مجتهدا يجب أن ندرك أولا بأنه كذلك، بمعنى أن الأساس في نظرية "Lazarus" هو أن الاستجابة للضغط تحدث فقط عندما يقيم الفرد موقفه الحالي على أنه مجهد، و قد توصل "Lazarus" إلى هذه النتيجة بعد القيام بالعديد من الدراسات.

4 – مصادر الضغط النفسي:

***4-1-* مصادر الضغط الفيزيقية:**

حيث يعتبر من أهم العوامل في تنمية الضغط يعتبر Wolff هو المادي في دراسة أثر العوامل المحيطة في تنمية الضغط.، من أهم العوامل الفيزيقية التي تساهم في تنمية الضغط ما يلي: (كامل محمد محمد عويضة، ، 1996، ص .91)

4-1-1- الإضاءة: تبين لبعض العلماءأن الإنتاج يمكن أن يزداد و يقل التعب إذا زود مكان العمل بالإضاءة الجيدة ، فاالاضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، إذ كثيرا ما تتوقف كفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري و الدقة في التمييز بين الاشياء. **(جيلفورد، ، 196.)**

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيرا و يبذل مجهودا أقل فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكتئاب من الواضح أن هناك عوامل تحتاج إلى اضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى.

و مما سبق نستنتج أن الإضاءة الجيدة عامل فعال لمكافحة الضغط و إبعاد التوتر على المحيط العملي . **(حسان زيدان، 1994، ص39.)**

4-1-2- الضوضاء: تعرف أنها: "تلك الأصوات غير المرغوب فيها نظرا لزيادة عدتها و شدتها و خروجها عن المألوف من الأصوات الطبيعية التي اعتاد على سماعها كل من الإنسان و الحيوان""

(حسين أبو شحانة، 2000، ص82.)

لقد دلت تجارب علم النفس على أن تأثيرا مزعجا و مجهدا و مشتتا للإنتباه يتوقف على نوع الضوضاء، نوع العمل و على وجهة نظر الفرد للعمل.

فالضوضاءالمتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة و على نسق واحد ربما لا يؤثر على نفسية العامل · **(حسين أبو شحانة، 2000، ص82)**

4-1- 3 الحرارة: في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة الجسم الإنسان الطبيعية بين (36.8° -37.8°)درجة مئوية بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنها تحتفظ بدرجة حرارته و قد وجد أفضل درجة حرارة لبنية العمل هي (22°) مع رطوبة نسبة بحدود (45°) .

على كل حال يتوقف أثر درجة الحرارة على مدى إحساس العامل بها أو إدراكه للظروف الفيزيقية المحيطة بالعمل. (**عبد الرحمان العيسوي، 139**)

4-1 -4: الرطوبة: لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة خاصة أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي تحتوي على مصادر للحرارة، يؤدي إرتفاع نسبة الرطوبة

في بيئة العمل إلى إعاقة الإنسان عن القيام بعمله و شعوره بالتعب و الإرهاق السريع، فالرطوبة تسبب شعور العامل بالضيق الإختناق نسبيا، كما تسبب لع العديد من الأمراض مثل مرض الربو. **(حسان زيدان، 38)**

4-1 -5 التهوية: ان ركود الهواء يؤدي لإرتفاع درجة الحرارة و الرطوبة و هذا من شأنه أن يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى إختلال التوازن، و هكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم، فمن المعلوم أن حرارة الجسم ترتفع ترتفع نتيجة لعمليات الإحتراق التي يتم داخليا و لا سبيل للتخلص من ذلك سوى بالعرق يتم تبخره و من ثم يستهلك قدر كبير من الحرارة الجسم وبالتالي تنخفض الحرارة . **(حمدي ياسين و آخرون، 98)**

عموما فإن سوءالتهوية يعني زيادة الحرارة مع استمرار عجز جسم الإنساني عن تخفيض هذه الحرارة الزائدة إذا تصورنا إستمرار زيادة الحرارة مع إستمرار عجز الجسم الإنسان من تخفيض هذه الحرارة فإن النتيجة المنطقية ستكون فناء الإنسان، من هنا ضرورة وجود فتحات التهوية وضع المراوح و المكيفات التي تضمن وجود معدلات مثالية من التهوية. **(حمدي ياسين و آخرون، 99)**

4-1 -6 نوبات العمل : بعض المهن تتطلب استمرارية العمل أي أن يكون العمل بها طوال اليوم الأمر الذي دفع أرباب المؤسسات أن يقسموا العمل على نوبات وهذا يعني أن بعض العمال سيعملون في نوبات نهارية و البعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم التغيير كل أسبوع أو كل أسبوعين وفقا للنظام الموضوع

وقد تبين لبعض الباحثين أو الذين يعملون بالليل يختلف أداؤهم و إنتاجهم عن الذين يعملون بالنهار لصالح الذين يعملون بالنهار، كم أسفرت هذه الدراسات على أن لنوبات العمل تأثير على العمل، و يمكن أن تبلور نتائج الدراسات على النحو التالي :

* إذا قام العمال بأداء وظائفهم مرة بالنهار و أخرى بالليل، فإن أداؤهم بالنهار سيكون أفضل من أدائهم بالليل.

* إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الإجتماعية **(حمدي ياسين و آخرون، 100)**

4-1 -7 التعب و الملل: التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذله العضلات، بحيث يأتي الوقت التي تعجز فيه العضلات عن بذل أي جهد، ففي هذه الحالة يقال بأن العضلات في حالة تعب فيسيولوجي. **(حمدي ياسين و آخرون، 104)**

4-1 -8 الأجر: يعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة الخاصة بالعمل، و إذا كان الأجر يعالج باعتباره أحد دوافع العمل و حوافزه، فضلا على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية و النفسية.

4-2 -مصادر الضغط الفردية:

ترجع هذه المصادر إلى عدة عوامل تتعلق بالفرد في حد ذاته ، من أهم هذه العوامل هي:

4-2-1 غموض الدور: و هو الموقف الذي لا يكون فيه لدى القائم بالدور المعلومات الكافية لأداء دوره بشكل مناسب، أو حينما تكون المعلومات التي تلقاها قابلة لأكثر من تفسير و قد تحدث المواقف الغامضة في الوظائف التي تتسم بوجود فاصل زمني بين تنفيذ الإجراء و نتائجه المرئية أو حينما يكون القائم بالدور عاجزا عن رؤية نتائج تصرفاته و أعماله. **(جيرمي سترانكس، 2003، ص 195)**

و يمكن حصر أسباب غموض الدور رغم تعدد مظاهره في أربع أسباب:

* عدم إيصال المعلومات الكافية للموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه في العمل و هذا كثيرا ما يحدث مع الموظف الجديد.

* تقديم معلومات غير واضحة و مشوشة للموظف خاصة المعلومات التي تحمل مصطلحات تقنية غير مألوفة للموظف.

* عدم توضيح الأساليب التي يمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه.

* عدم توضيح النتائج التي تترتب على الدور المتوقع من الفرد و ذلك كما هو الحال عندما يتجاوز الموظف الأهداف المطلوبة منه أو يخفق في تحقيقها

(عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان، ، 1998، 173)

و مما سبق نستنتج أن لوضوح الدور آثر إيجابي في إنقاذ العامل من الوقوع في الضغط النفسي.

4-2 -2 تنازع الدور: و يحدث حينما يكون أعضاء المؤسسة ممن يتبادلون المعلومات مع القائم بالدور لديهم توقعات مختلفة للدور الذي يقومون به، إذ قد يضغط كل منهم على القائم بالدور و عادة ما يكون إرضاء أحد التوقعات متعارض و صعبا مع تحقيق التوقعات الأخرى . **(جيرمي ستراتكس، 195)**

4-2 -3 العبء المفرط للدور: و ينجم ذلك عن الجمع بين غموض الدور و تنازعه، فالقائم بالدور يعمل بجهد لتوضيح التوقعات المعتادة أو لإرضاء الأولويات المتعارضة التي يستحيل غالبا تحقيقها في حدود الوقت المحدد المتاح.

. **4-2 -4 حمل العمل:** يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات و ذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي و التجديد، هذه الأعمال غالبا ما تجعل أصحابها مشغولين، ولكن ليس لدرجة الضغط، كما أنها في نفس الوقت تثير إهتماماتهم وإيداعاتهم، فالضغط والملل يؤديان إلى إنقاص كمية الإنتاج المتحصل عليه من العمل، ونظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بحمل العمل في مجال الضغوط فإننا نفرق هنا بين نوعين منها هي:

ا- تعارض في مطالب العمل من حيث الأولويات.

ب- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة

ج- تعارض مطالب الزملاءمع تعليمات المنظمة.

د- تعارض الفرد مع قيمة المنظمة التي يعمل فيها.

(عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان، 177)

و هكذا يتضح أن صراع الأدوار يعتبر مشكلة شائعة في كثير من بيئات العمل و التي يمكن أن تواجه الأفراد من خلال طرق متعددة.

4-2 -6: تصميم العمل: يتم تصميم الأعمال عن طريق تجميع النشاطات التي يتعين أن تتم في هذا ، و يعد تصميم العمل أحد أهم عناصر الإدارة العملية، يفترض في صورته الأساسية ضرورة تبسيط الوظائف و تنميتها بكل عنصر من عناصر العمل المطلوب أداؤه، و تقوم المنظمات عموما بتطبيق المفهوم الأساسي لتصميم الوظائف من خلال تجزئة كل وظيفة إلى وحدات صغيرة، و تنميط الإجرءات اللازمة لأداء الوحدات و تدريب و تحفيز العمال لأداءأعمالهم تحت ظروف توفر لهم الكفاءة العالية في أداء الأعمال. العمل **(جون جاكسون و آخرون، 1988، 244)**

عند تصميم العمل يجب أن تراع الفروق الفردية بين الأفراد لأن الأبحاث بينت أن لكل فرد منحنى خاص به بين أثر الضغط على الأفراد و هذا المنحنى ثابت لدى الفرد يميزه عن الأفراد الآخرين.

4-3- مصادر الضغط الجماعية:

من الممكن أن يتأثر الأداء بالعلاقة داخل الجماعات و بينه و بين بعضها، فهناك عدة عوامل جماعية تعتبر عناصر فعالة للضغط منها:

4-3-1- العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل: أشار برنارد Bernard إلى أنه يمكن اعتبار جميع المنظمات الكبيرة مكونة من عدد من الجماعات الصغيرة للعمل. **(ب.راون، ، 1986، 343)**

4-3-2- العلاقات غير المتعاونة بين المشرف و أتباعه: إن الإشراف هو حصيلة تفاعل بين شخصية المشرف و بين المجال الإجتماعي الذي يعيش فيه، و قد بينت الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن هناك علاقة مبنية بين الروابط و الصلات الإجتماعية القائمة بين المشرفين و المسؤولين و مستويات الإنتاجية أو معدلات الأداء .

4-4- مصادر الضغط التنظيمية:

و تتعلق بسياسات و أهداف المنظمات.

4-4-1- عدم المشاركة في اتخاذ القرار: إن عملية اتخاذ القرار هي عملية تفاعل ديناميكي بين كافة المشاركين الذين تقع عليهم مسؤولية اختيار السياسة الملائمة لإنجاز الأهداف و المشاركة في اتخاذ القرارات يعتبر أسلوبا هاما من أساليب الإدارة الحديثة. **(علي محمد عبد الوهاب، 1975، 153)**

و لكي تكون المشاركة ناجحة يجب أن يكون التفاعل إيجابي لأن التفاعل هو وحدة قياس المشاركة، و الإنسان كائن متطور له رأي يعطيه و جهد يبذله وتعطيل هاتين الوظيفتين يجعله عرضة للضغط . **(Roger Muccelli, 1977, P 69)**

4-4-2- الصراع التنظيمي: يقصد به التوترات التي تشهدها المؤسسات التنظيمية على مستوى الأقسام و الوحدات الإدارية و الأعضاء و البناء الطبقي، و يستخدم الباحثون مؤشرات مختلفة لدراسة الصراع التنظيمي، و عموما هناك إتجاهات في دراسة الصراع التنظيمي هما:

* الصراع التنظيمي داخل المنظمة، و الصراع خارج المنظمة و الصراع التنظيمي بين العمال و إدارة العمل أو بين نقابات العمال و الإدارة من الظواهر الإجتماعية المشاعة في جو المنظمات اليوم

* و يتخذ الصراع صورا عدة تنجم جميعها عن سخط أحد الفريقين أو كليهما و عما يترتب عن هذا السخط من ضغط نفسي و عدوان و من صوره الخفية لدى العمال:

- عدم التعاون مع الإدارة.

- التباطؤ في استخدام المواد أو إتلافها.

4-4-3- بيئة العمل: بيئة العمل أو العمل نفسه هي بدورها تؤدي إلى عوامل مسببة للضغط أهمها :

* متطلبات العمل و درجة تفاوتها من مهنة إلى أخرى.

* التعاون في الأدوار المطلوبة من الفرد.

* عدم وضوح المسؤوليات.

* زيادة العبء الوظيفي "زيادة الإثارة".

* المسؤولية عن الآخرين.

* غياب الدعم الإجتماعي من الزملاء.

* غياب المشاركة في القرارات و عدم تشجيع الإستقلالية.

* عملية تقويم الأداء إذا أدركها الفرد بأنها غير عادلة.

* بيئة العمل المادية (التهوية، الإضاءة، مستوى الضجيج، درجة الحرارة، تنظيم الأثاث ....الخ). **(حمدي ياسين و آخرون، ، 172)**

5 – مراحل الضغط النفسي:

يعتبر هانز سيلاي Hans selye من الرواد الأوائل الذين اهتموا بموضوع الضغط النفسي و نتائجه السلبية و المرضية، حيث قدم نموذجا من ثلاث خطوات تتضمنها الإستجابة للضغط النفسي أطلق عليها إسم: متلازمة التكييف العام "Générale Adaptation Syndrome" و يرى سيلاي أن الضغط إستجابة تتكون من ثلاث مراحل:

5-1-مرحلة الإنذار: "التحذير" و فيها تنشط العضوية لمواجهة التهديد و تقوم بإفراز الهرمونات و يتسارع النبض و التنفس، و يصبح فيها الشخص في حالة متأهبة للمواجهة أو الهرب . **(محمد أحمد النابلسي و آخرون، ، 1991، 285)**

5-2- مرحلة المقاومة: حيث تعمل العضوية على مقاومة التهديد و كلما زادت حالة الضغط انتقل الفرد إلى مرحلة المقاومة و فيها يشعر الفرد بالقلق و التوتر، ممل يشير إلى مقاومة الفرد للضغط و قد يترتب على هذه المقاومة وقوع حوادث و ضعف القرارات المتخذة و العرضة للأمراض خلال هذه المرحلة و ذلك لأن الفرد لا يستطيع أن يسيطر على الموقف بإحكام .

5-3-مرحلة الإنهاك: و تحدث عند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار الضغط النفسي لفترة طويلة، مما ينجم عنه استهلاك العضوية لمصادرها الفيزيولوجية مما يؤدي إلى الإنهيار الجسمي أو الإنفعالي، فعندما تنهار المقاومة يحل الإرهاق و نظر الأمراض المرتبطة بالإجهاد مثل القرحة المعدية، الصداع، إرتفاع ضغط الدم، و الأخطار التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد و المنظمة على السواء، و يفسر HEBB الضغط النفسي بطريقة أخرى تبين أن الفرد يعمل تحت ظروف خارجة عن إرادته في التحكم فيا، فيصبح قلقا، ضعيف التركيز، فيقل أيضا أداؤه **(الهاشمي لوكيا،1984 ، 36.)**

6 - مستويات الضغط النفسي:

نستطيع دراسة الضغط على ثلاثة مستويات مختلفة هي:

1. على المستوى الفيزيولوجي: يظهر الضغط على شكل إضطرابات وظيفية للأعضاء منها: ارتفاع معدل التنفس تزاد ضربات القلب بحيث تصبح أكثر نشاطا ·

و قد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ على الإفراز الهرموني أن هذا الأمر يضطرب عند تعرض الجسم للضغط و بينت التجارب أن النشاط الزائد للغدة الدرقية عادة ما ينجم عنه زيادة في الضغط العصبي كما أن هذا الأخير يؤدي إلى تضخم الغدة الدرقية و زيادة إفرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي و حدته . **(كامل محمد محمد عويضة ، 1996، ص 150)**

2. على المستوى النفسي: يظهر على شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أداء أي عمل من الأعمال ' كما يمكن ملاحظته على شكل صراعات و إحباطات فالإحباطات تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق هدف معين أو إجتناب وضعية أو موقف ضاغط، و عندما تتكرر هذه الإحباطات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطا . **(سامي عبد القوي علي ، 1994، 126)**

3. على المستوى الإجتماعي: عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولا الحديث عن التفاعل بين الفرد و البيئة التي يعيش بمعزل عن الآخرين، فالفرد حصيلة تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي نشأ فيه وهناك من يرى با ن الفرد حيلة هذه الضغوط الإجتماعية كما أن العادات والتقاليد، القيم المعايير تمثل قوة إجتماعية هائلة تسبب ضغطا على الفرد والمجتمع . **(ساهر محمود عمر، ، 1992، 141)**

7 – النتائج المترتبة عن الضغط:

7-1- الحالة الصحية:

تسمى الضغوط بالتفاعل الصامت أو بالقائل الصامت و تكون وراء مشكلات الصداع، إصابات و أمراض القلب، إلتهاب المفاصل، إضطرابات الجهاز الدموي، إضطرابات الجهاز الدوري، إضطرابات الجهاز الهضمي، إرتفاع الضغط الجلدية والنفسية ....الخ.

7-1-1 الصداع: يعتبر مرض الصداع واحد من أهم الأمراض وأكثرها شيوعا لدى الأشخاص المعرضين للضغط، إذ أنه ينشأ عن عوامل نفسية تؤدي إلى إضطرابات في الجهاز الدوري للفرد وتقود بدورها إلى الصداع.

(عبد الرحمان بن أحمد محمد هيجان، 220)

7-1-2- أمراض القلب: إن الأسباب الأكثر تواترا لهذه الأمراض هي: ارتفاع ضغط الدم، الإفراط في تعاطي المخدرات، و قد تبين في حالة الضغط يظهر بعض الأشخاص أكثر إستعدادا و قابلية من غيرهم للإضرابات القلبية حيث يستجيبون للضغوط بالعدوانية.

. **7-1-3- إضطرابات الجهاز العصبي:** هناك صلة وثيقة بين الجهاز العصبي المناعي حيث يتألف الثاني من جملة الخلايا و الأجسام المضادة و الكريات البيضا المكلفة بحماية العضوية أمام الإعتداءاتو الهجومات البكتيرية الخبيثة والميكروبية، وذلك ضد كل نمو غير سليم لخلايا الجسم.

7-1-4- الإضطرابات التنفسية: إن حالات الضغط تؤدي إلى تقلص الممرات الهوائية الموصلة للرئتين، و هذا ما يعوق تنفس الفرد ' و يمكن قياس مدى تأثير الضغط على الجهاز التنفسي بواسطة جهاز Pneumograph الذي يسجل التنفس و مدى عمقه والنمط الذي تتخذه كما يؤدي الضغط على مستوى الجهاز التنفسي إلى إرتفاع نسبة استهلاك الأكسجين و التي تتم بصعوبة كبيرة . **(عبد الرحمان العيسوي، 1992، 96)**

7-2- الحالة النفسية:

نظرا لكون الجسم كنظام متكامل فإن أي خلل من شأنه التأثير على الجانب العقلي أو النفسي، ومن أهم هذه العواقب النفسية هي:

7-2-1- القلق: هو حالة من حالات التوتر المرتبطة بالفهم و الإحساس بالذنب و عدم الأمان و الحاجة المستمرة إلى إعادة الطمأنينة إلى النفس و يكون مرتبطا بأعراض مرضية جسدية نفسية. **(عبد لرحمان احمد بن محمد هيجان ، 141)**

7-2-2- الإكتئاب: يعتبر الإكتئاب من أكثر الظواهر النفسية انتشارا و نستطيع القول أن أي واحد هنا قد يتملكه في وقت من الأوقات شعور بالخوف أو الشيق، أو أننا نشعر أحيانا باضطراب يمنعا من محاربة أنشطة الحياة المعتادة كالعمل و تناول الطعام و النوم و زيادة الأصدقاء كل هذه المعلومات هي في الغالب دلالة على الإكتئاب النفسي. **(عبد الرحمان بن أحمد هيجان،: 241،242)**

ا- **الحزن:** في هذه الحالة ينتاب الفرد شعور بعدم السعادة و ذلك بخصوص حادثة معينة مثل: عدم الحصول على التشجيع الكافي في العمل أو عدم تمكن الفرد من شرح وجهة نظره للإدارة في مواقف، حيث ترفض الإستماع إلى وجهة نظره مع إيمانه بصحتها.

ب- الإكتئاب الشديد: هذا النوع من الإكتئاب غالبا ما يحدث بسبب حادثة مثيرة، حيث تكون له أعراضه الواضحة التي يمكن ملاحظتها حسب درجة الإكتئاب، فمن الممكن أن يكون معتدلا و لفترة قصيرة أو ربما يكون شديدا و يدوم لفترة طويلة، هذا النوع من الإكتئاب يمكن أن يحصل في حالة الفصل من العمل أو فقدان مركز وظيفي كان الشخص يسعى لتحقيقه من أمد بعيد، عندما يشعر بأن كل شيء ضاع منه إلى الأبد و أن المستقبل لا يبشر بالخبر، و هذا الشعور ينعكس على الفرد و سلوكاته حيث نجده غير قادر على تناول طعامه بانتظام.

ج- الإكتئاب المزمن : *هذه الدرجة من الإكتئاب لا ترتبط مباشرة بحادثة معينة، حيث يمكن أن تتطور بصورة سريعة لدرجة أن الفرد لا يستطع أن يحدد متى بدأت حالة الإكتئاب لديه بالضبط، و هذا النوع من الإكتئاب من الممكن أن يتضمن خصائص الإكتئاب الشديد المتمثل في توتر الأعصاب و الشعور باليأس* ، و قلة النشاط و تناقص الإهتمام.

7-2-3- الإحباط: و يعرف بأنه حالة من الحزن لا توجد بينها علاقة و بين التطور المنطقي للأحداث، و قد يكون الشكل المتوسط من أشكال الإحباط نتيجة مباشرة لحدوث أزمة في علاقات العمل. و قد تتخذ الأشكال الخطيرة من الإحباط شكل اضطرابات كيميائية حيوية و قد يؤدي الشكل المفرط من أشكال الإحباط إلى الإنتحار (Harren Huffman, 1995, 334)

7-2-4- الإحتراق النفسي: هناك إختلاف ملحوظ في التعريفات من ناحية الباحثين الذين يتناولون هذا المفهوم، و يصبح التعبير أكثر وضوحا عندما يستمد الشخص على التعريف الوارد في القاموس و تفعيلاته في البحوث حيث يشير التعبير إلى السلبية في العلاقات و الإتجاهات و السلوك كرد فعل لضغط العمل ، و لكن ما هذه التغيرات السلبية؟ .

إذ يعتبر فقدان الإهتمام بالعميل أو المستفيدين من الخدمة التغيير السلبي الرئيسي، حيث يعامل بطريقة آلية و بغيرإكثرات و التغيرات السلبية الأخرى تشمل الزيادة في التثبيط و التشاؤم و اللامبالاة بالعمل و قلة الدافعية و السلبية و الغضب السريع مع العملاءو رفاق العمل، و الأنانية و الميل لإيقاع اللوم على العملاء و المؤسسة في حالة الفشل و مقاومة التغيير. **(حمدي ياسين و اخرون، 177-184)**

وعموما فإن الإحتراق النفسي هو نتيجة نتائج ضغوط العمل التي قد تظهر على الفرد و تؤدي إلى أعراض بدنية و نفسية و عضوية، و حتى عملية منها، حيث تدفع بالفرد إلى الإنسحاب من المنظمة التي يعمل بها.

7-3- الحالة السلوكية:

حينما يتجاوز الضغط المستويات العادية المألوفة، تظهر ردود فعل سلوكية أهمها:

7-3-1- تعاطي الكحول: تمثل مشكلة تعاطي الكحول أزمة خطيرة لكثير من يسقطون في مستنقع الإدمان، حيث يؤدي إلى تدمير حياتهم العقلية و النفسية ويؤدي إلى تصدع أسرهم و انهيارهم، فضلا عن حرمان المجتمع من طاقاتهم الإنتاجية.

(موسوعة علم النفس و التربية، 2001 ، 65 -68)

7-3-2- إضطرابات عادات الأكل و الشرب: بالنسبة للأكل تبين أن الضغوط بصفة عامة، منها ضغوط العمل تترك أثارها على الفرد من حيث رغبته في الأكل، سواء أكان ذلك بفقدان الشهية أو زيادة رغبته و شراهته في الأكل.

7-3-3- إضطرابات النوم: يشكل النوم الثلث من حياة الفرد، و يتميز بحساسية لأي نوع من أنواع الإضطرابات الإنفعالية مثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان و ذلك لأنه يمثل أحد المؤشرات على وجود التوتر المتزايد لدى الفرد، و من أبرز

أنواع الإضطرابات المرتبطة بالنوع و التي يصاب به الأشخاص نتيجة لضغوط العمل هي الأرق، الكابوس، الفزع الليلي.

الملخص :

ما نستخلصه في هذا الفصل أن الضغط النفسي من المواضيع الشاءكة فهو بمثابة استجابة فيزيولوجية غير تكييفيية اتجاه مواقف الحياة ، والتي يختلف الافراد في ادراكها على انها احداث ضاغطة أم لا ، حيث تعددت الاراء ، وتعريفات الضغط وذلك لتعدد النظريات المفسرة له واتجاعاتها ، كما ان للضغط أنواع واسباب واثار ، وهذا ما تطرقنا له اذ تناولنا الخلفية النظرية للضغط النفسي ، وانطلاقا من نبذة تاريخية على ظهور مفهوم الضغط النفسي وكذلك تعريفه مرورا بالاتجاهات النظرية ومصادره ومستوياته وصولا الى النتائج المترتبة عن الضغط النفسي .

الفصل الثالث

مدخل الى الرضا الوظيفي

تمهيد :

يعد الرضا الوظيفي من ابرز الموضوعات التي حظيت باهمية كبيرة عند الباحثين ، وذلك لصلة المباشرة بالعنصر البشري والذي يهعد محور العملية الانتاجية او الخدمية في أي منظمة أط انه يمثل الرغبة والداغفعية في العمل وهذا ما سنتطرق له في دراستنا .

1- تعريف الرضا الوظيفي:

يعتبر مصطلح الرضا الوظيفي من المصطلحات الشائعة الإستعمال لاسيما في العلوم المهتمة بدراسة الظروف المحيطة بالعمل بيد أنه يكتفيه بعض الغموض من هنا لا بد من تحديدات لهذا المفهوم، لأنه يندرج ضمن أطر معرفية متعددة، ففي هذا الإطار يعرفه العالم "أتوريان" Atouriane بأنه: "العلاقة بين ما ننتظره و ما نتحصل عليه، أو عمليا هو الإختلاف بين ما نتحصل عليه و الحاجيات التي ننتظر تلبيتها" .

(المنعم عبد الحي ، 1984 ، 210)

نلاحظ أن هذا التعريف يركز على ربط العلاقة بين نوعين من الرغبات أو الحاجات المنتظر تلبيتها و تلك المتحصل عليها، أو بعبارة أخرى أن العامل الذي يأتي إلى الوحدة يأتي قاصدا تحقيق و تلبية حاجات و حاجات أسرته مقابل بذل الجهد، و بالتالي الحصول على كل الحاجيات أو البعض منها، و هذا ما يحدد درجة الرضا أو عدم الرضا في حين يعرفه "هالسي" Halsey بأنه: " هو ذلك الإستعداد الذي

يجعل الموظف يقبل بحماسة مشاطرة زملائه في نشاطهم، و يجعله أقل تأثرا بالمؤثرات الخارجية" . **(نواف كنعان ، 1980 ، 141)**

أما "**هوبك 1935**" فيعرفه على أنه: "مجموعة الإهتمامات بالظروف النفسية والمادية و البيئية التي تحمل المرء على القول بصدق إني راض عن وظيفتي.

(ناصر محمد العديلي ، 1995، 116 .)

أما "أحمد صقر عاشور" فيعرفه على أنه: "تعبير عن جملة المشاعر الإيجابية التي تتكون لدى الفرد تجاه عمله. " **(أحمد صقر عاشور، ، 1979، 153)**

و أخيرا يعرفه "حبيب الصحاف" في معجمه إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين "بأنه: "قدرة المنظمة على تلبية و إشباع الحاجات المادية و المعنوية للعاملين لديها، تؤدي إلى الرضا الوظيفي. و هو أيضا قدرة الموظف على التكيف مع ظروف و بيئة العمل المحيطة به بمقارنة ما يملكه أو يحصله و ما يتمنى الحصول عليه. **(حبيب الصحاف، معج 2003، 100 .)**

2- طبيعة الرضا الوظيفي:

هناك عدد من المصطلحات التي شاع استخدامها للتعبير عن المشاعر النفسية التي يشعر بها الفرد تجاه عمله، فهناك الروح المعنوية والإتجاه النفسي نحو العمل.و هنا أيضا الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي وهذه المصطلحات وإن اختلفت

تفصيلات مدلولاتها، إلا أنها تشير بصفة عامة إلى مجموع المشاعر الوجدانية التي يشعر بها الفرد نحو الوظيفة التي يشغلها حاليا. و هذه المشاعر قد تكون سلبية أو إيجابية، هي تعبير عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد تحقيقه من وظيفته أو عمله فكلما كان تصور الفرد أن عمله يحقق له إشباعا كبيرا لحاجاته كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل إيجابية، و بالتالي تحقيق أكبر درجة من الرضا عن عمله.

و كلما كان تصوره لعمله لا يحقق له الإشباع المناسب لحاجاته و أن عمله هذا يحرمه من هذا الإشباع، كلما كانت مشاعره نحو هذا العمل سلبية و بالتالي عدم رضاه عن عمله.

فدرجة الرضا عن العمل أو الوظيفة بهذا المعنى تمثل سلوكا ضمنيا أو مستمرا يكمن في وجدان الفرد. و قد تظل هذه المشاعر كامنة في نفسيته، و قد تظهر في سلوكه الخارجي ، و يتفاوت الأفراد أيضا في الدرجة التي تنعكس بها اتجاهاتهم النفسية الكامنة عن سلوكهم الخارجي. **(أحمد صقر عاشور ، 138 139)**

3 – قياس الرضا الوظيفي:

إن أهم ما يمكن ملاحظته في عملية قياس الرضا لدى العامل أنه لا توجد طريقة أو وسيلة واحدة و محددة لقياس درجة شعوره بالرضا أو عدم الرضا عن عمله، ذلك أن الأحاسيس والإعتقادات اتجاه موضوع ما تختلف من عامل إلى آخر، و أن حالة

الرضا أو السخط لدي، تتحكم فيها عدة متغيرات سواء كنت متغيرات ذاتية أو موضوعية.

من هنا نجد معظم الباحثين يستعملون عدة طرق و تقنيات للقياس، دون الإكتفاء بمقياس واحد ، و يمكن الإشارة إلى أولى هذه التقنيات من خلال:

3-1- تقنية أو طريقة التدرج التجميعي ليكرت LIKERT :

تحاول هذه الطريقة تفادي الإجرءات المطولة حول تكوين المقياس، إذ أن المقياس وفقا لهذه الطريقة يتكون من مجموعة العبارات التي تشير إلى الخصائص الإيجابية للعمل، و يطلب من كل فرد اختيار أي عبارة من العبارات مع بيان درجة موافقته عليها و بالتالي اختيار أي عبارة من العبارات مع بيان درجة موافقته عليها وبالتالي اختيار واحدا من عدة بدائل لدرجة الموافقة. و المثال التالي يوضح ذلك:

إنني أستمتع بعملي أكثر من استمتاعي بوقت الفراغ

أوافق جدا	أوافق	غير متاكد	لا أوافق	لا أوافق ابدا

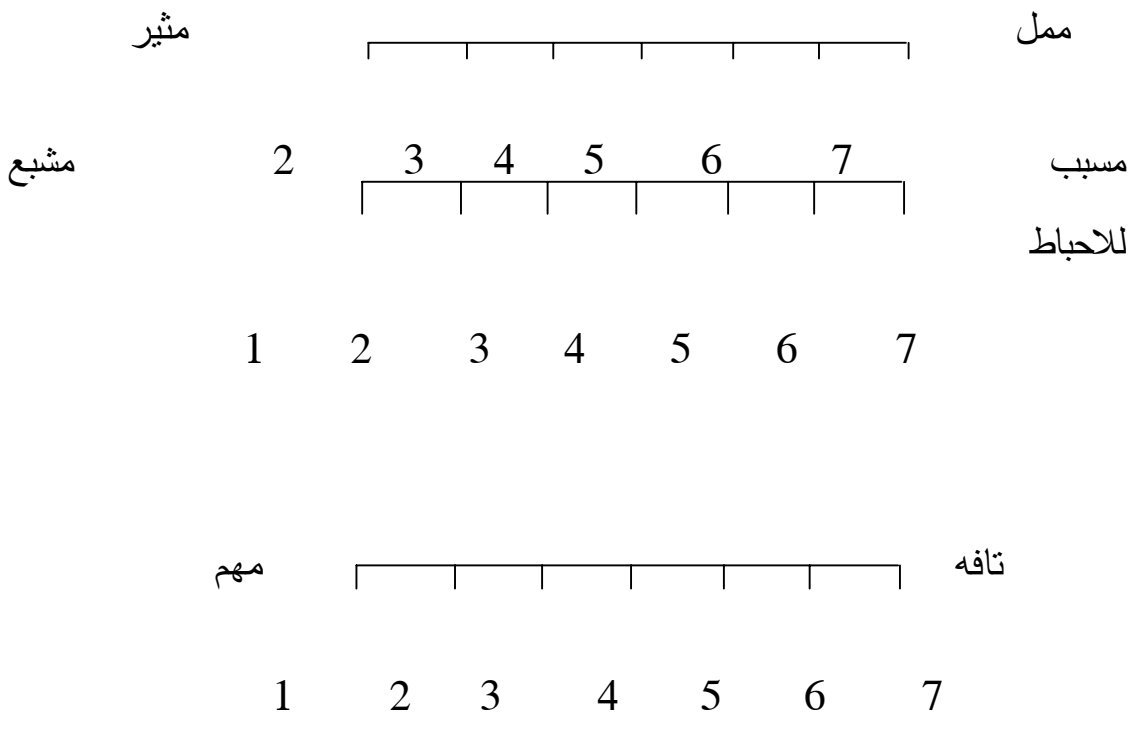
وتعطي الإجابات التي يقررها الفرد تتراوح بين (1) و (5) حسب درجة موافقته أو عدم موافقته على العبارة، وبتجميع الدرجات التي تحصل عليها الفرد من العبارات المختلفة يمكن حساب الدرجة أو القيمة الكلية لرضاه.

3-2- طريقة الفروق ذات الدلالة لـ"أوز جود" و زملائه Os jood 1957:

يتكون مقياس الرضا وفق هذه الطريقة من مجموعة المقاييس الجزئية لكل جانب من جوانب العمل بحيث يحتوي كل مقياس على قطبين صفتان متعارضتان. بينهما عدد من الدرجات ويطلب من الفرد المراد قياس رضاه أن يختار الدرجة للتي تمثل مشاعره من بين الدرجات التي يحتويها كل مقياس جزئي.

(أحمد صقر عاشور، 162 - 166)

و المثال الآتي يمثل مجموعة المقاييس الجزئية المتعلقة بمحتوى العمل الذي يقوم به - الفرد العامل - وفق طريقة الفروق ذات الدلالة:



و بجمع الدرجات التي أعطاها الفرد العامل كل مجموعة من المقاييس الجزئية التي تمثل جانبا معينا من جوانب العمل (محتوى العمل، الأجر، الإشراف) يكون هذا المجموع ممثلا لرضا الفرد و اتجاهه النفسي نحو هذا الجانب من جوانب العمل.

و يتم تكوين مقياس الرضا جزئية ذات قطبين كما هو موضح في المثال أعلاه لكل جانب من جوانب العمل.و يلي ذلك اختيار هذا المقياس الكلي على عينة من الأفراد و هذا لحساب درجة الإرتباط بين درجة المقاييس الجزئية و المجموع الكلي الخاص بالجانب المعين من الجوانب التي تتعلق به هذه المقاييس الجزئية.

(أحمد صقر عاشور، 166)

3-3- طريقة الوقائع الحرجة لـ"هارزبرغ":

حيث استخدم فكرة الوقائع الحرجة انطلاقا من المنهج المستخدم فيها في قياس مشاعر الأفراد اتجاه عملهم ، وذلك في البحث الذي خرج منه بنظريته المعروفة عن –الرضا و عدم الرضا ، وذلك باستخدامه لهذه الوقائع الحرجة باعتبارها إحدى طرق قياس مشاعر الأفراد تجاه العمل.

وتتبي هذه الطريقة على توجيه سؤالين رئيسين للأفراد المراد قياس مشاعرهم انطلاقا من السؤال عن واقعة واحدة بالنسبة لكل سؤال من هذين السؤالين وهذا بغية الحصول على الوقائع المسببة للسعادة، و تلك المسببة للإستياء لديهم.

ويمكن توضيح مضمون السؤال فيما يلي:

– حاول أن تتذكر الأوقات التي شعرت فيها بسعادة غامرة تتعلق بعملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها: شهر، 6 أشهر، سنة ...)

صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت فيها بهذا الشعور –تحديد الأسباب

– حاول تذكر الأوقات التي شعرت فيها باستياء شديد في عملك خلال الفترة الماضية (تحديد الفترة المطلوب قياس المشاعر خلالها: شهر، 6أشهر، سنة ..) ، صف ما حدث لك بالتفصيل في كل مرة شعرت فيا بهذا الشعور، أي حدد الأسباب التي خلقت لديك مشاعر الإستياء . (أحمد صقر عاشور 167 –168)

3–4–مقياس الرضا عن العمل طبقا لردود الفعل في العمل :

وتظهر عملية قياس الرضا طبقا لهذا المقياس بالإعتماد على الطرق الآتية:

أ – **معدات القياس و الرد على الأسئلة:** : تعتبر هذه الطريقة من أكثر الطرق المستخدمة لقياس الرضا عن العمل. و تستخدم معدلات القياس الكاملة. و فيها يقوم الأفراد العاملين بالإجابة على الأسئلة التي تسمح لهم بتسجيل ردود أفعالهم عن العمل. و من أشهر هذه المعدلات نجد:

1 – الأجندة الوصفية للعمل (j,d,i): والأسئلة فيها تتناول خمسة جوانب مختلفة و هي: العمل نفسه، الأجر، فرصة الترقية، الإشراف، جماعة العمل، الزملاء .

2- طريقة أو قائمة جامعة "مينسوتا" لقياس الرضا: حيث تستخدم عدة طرق مختلفة، حيث يكمل الأفراد معدل القياس هذا إلى الحد الذي يكونون فيه إما راضون أو غير راضون عن جوانب مختلفة عن عملهم (أجرهم، فرصة الترقية في العمل)، و هاتان الطريقتان ترتكزان على جوانب متعددة و مختلفة للرضا عن العمل. و هناك مقاييس أخرى تركز على جانب أو عدة جوانب للعمل مثل قائمة استقصاء الرضا

عن الأجر، الذي يهتم بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور.

ب- المقابلات الشخصية –مقابلات المواجهة -: و تتضمن هذه الطريقة مقابلة العاملين وجها لوجه عن طريق إعطاء الأسئلة لهم عن طريق نظام معين لتسجيل إجاباتهم. ومن خلال هذه الطريقة يمكن معرفة أسباب الحالات النفسية المصاحبة للعمل. و تتم مقابلة المواجهة في بيئة يشعر فيها العاملون بحرية في الكلام و الأداء لكل ما يطلب منهم، و بهذا تتم أول خطوة تجاه تصحيح أو محو المشاكل. و تكون مقابلة المواجهة (أي نوع من القياس الفردي) ناجحة إذا أجاب الأفراد العاملون بأمانة، وبالتالي يكونون قادرين على التقرير الدقيق لمشاعرهم في ظل حماية الإدارة لإستجابتهم و حقهم في الخصوصية . **(أحمد صقر عاشور ، 167، 168)**

4 – العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي:

يعتبر مفهوم العامل من بين المفاهيم التي تستخدم من الناحية التقنية لقياس ظاهرة معينة، بيد أنه يلاحظ أن النظرية السوسيولوجية بمختلف تفرعاتها قد استخدمت مفهوم العامل للإشارة إلى المتغير الذي يحدث ظاهرة أو يؤثر فيها أو يتبادل معها وظيفيا.

في هذا الإطار يعرف "بارسونز" العامل بأنه: "جملة الشروط و الظروف التي تؤد إلى موقف معين بما يتضمنه من أبعاد مادية و اجتماعية".

إن أي محاولة تهدف إلى تحديد العوامل المكونة للرضا عن العمل، تستوجب إجراء دراسة معمقة و شاملة لكافة جوانب هذا الموضوع، وقد اختلفت هذه الدراسات في تحديدها للعوامل التي تكون في مجموعها هذا الشعور، حيث يرى "فروم" أن درجة الرضا يدخل في تحديدها، جوانب مختلفة للعمل، ترتبط ببعضها البعض، فقد يكون لوجود مميزات معينة من جانب ما من جوانب العمل المختلفة يعطي المميزات قد تكون من نفس الدرجة أو تقاربها في الجوانب المتبقية، أو وجود هذه العلاقات يفيد بأنه ثمة مستوى عاما للرضا ينعكس بما يقرره للأفراد من رضا عن الجوانب المختلفة للعمل. فالأفراد يختلفون اختلافا متفاوتا من حيث درجة تكيفهم وطموحاتهم ويساهم هذا الإختلاف في تماثل درجات الرضا المحققة عن مختلف جوانب العمل لدى العامل الواحد وهذا بدوره يؤدي إلى تفاوت درجات الشعور بالرضا لدى العمال الآخرين، عن مختلف عناصر العمل. **(أحمد صقر عاشور ، 162)**

لكن هذا لا يعني أن مجرد الرضا عن جانب معين من جوانب العمل، لا يستلزم الرضا عن باقي الجوانب الأخرى، حيث أثبتت بعض الدراسات وجود علاقة ارتباط قوية بين مختلف العناصر المشكلة للرضا. كذلك أكدت على أن العامل يشعر بالسعادة والإطمئنان في عمله، إذ توفر له الأجر المناسب، و ساعات العمل المناسبة، والمركز الإجتماعي و العلاقة الطيبة بين العمال و الرؤساء و الزملاء و ظروف وطبيعة العمل الملائمة و فرص الترقي المتاحة للجميع كل حسب كفائته و مؤهلاته، والتحرر من الإشراف المباشر و إشعار العامل بأنه له مستوى معين من الحرية وإعطائه قدرا من المسؤولية، و مشاركته في اتخاذ القرارات.

(**أحمد صقر عاشور ، 142**)

وفي ظل هذه الخلفية نتعرض في الفقرة الموالية إلى تحديد هذه العوامل كمايلي:

4-1 - الأجر: يعتبر الأجر أحد العوامل المحددة لمعدلات الرضا الوظيفي في المؤسسة. و في هذا الإطار تباينت المداخل النظرية و الأبحاث الميدانية في تحديد طبيعة العلاقة القائمة بين الأجر و بين الرضا الوظيفي. لذا يعرف الأجر على أنه: "ما يدفع مقابل العمل، و قد يدفع نقدا أو في صورة سلع و خدمات. فإذا ما دفع في صورته النقدية فإنه يكون أجرا نقديا، أما إذا جاء في صورة سلع و خدمات فإنه يكون أجرا عينيا، كما أنه قد يجمع بين الكيفيتين معا إذا شمل جزءا نقديا و آخر عينيا، و عموما يدفع اجر في المجتمعات الحديثة في صورته النقدية.

(عبد الباسط محمد حسن، ، 1982، 231)

إن حصول العامل على مكافآت تشجيعية و علاوات، و المشاركة في الأرباح، و الأجور المرتفعة، و غيرها من الحوافز النقدية، من شأنه أن يساهم في زيادة الشعور بالرضا. و الجدير بالذكر أن هذه الحوافز المادية لا يقتصر تأثيرها على الإشباع الإقتصادي فحسب، بل لها تأثيرات على الحالة النفسية للعاملين، فللحصول على زيادة في الأجر و أخذ مكافآت من شأنه أن يحقق إشباعا إجتماعيا و نفسيا، و ذلك لأن: " الدخل المادي ليس أداة إشباع للحاجات الإقتصادية فحسب، و إنما له مدلوله الإجتماعي، كمكافأة عن الإمتياز والتفوق، و دليل تقدير العامل الجيد.

(عبد الكريم بريش، ، 1976، 632)

إن إعتبار الأجر وسيلة لإشباع الحاجات الفيزيولوجية دون الحاجات الأخرى شيء مبالغ فيه، لأن دوره يتعدى ذلك، كما هو موضح في هرم "ماسلو" فهو يمد لبعض العمال الشعور بالأمن و التقدير و أنه في بعض الحالات يكون وسيلة لإشباع الحاجات الإجتماعية. **(عبد الرحمان عيسوي، ، 1966، 83)**

بالإضافة إلى هذا يؤكد الواقع الأمريكي علاقة الأجر (الدخل) بالرضا، فقد دلت الإحصائيات على أن مستوى الدخل لدى نسبة كبيرة من سكان أمريكا لا يمكنها حتى من ضمان مواجهة ضروريات الحياة، و بهذا السبب يمثل مستوى الدخل لديها مصدر للشعور بالإحباط و عدم الرضا . **(أمين عز الدين، ، ص 37)**

إن مدى إهتمام الإدارة بالعمال و العناية بهم يتجلى من خلال الحوافز المادية التي تقدمها، و مدى عدالتها ، فقد يرى العمال أن كمية الأجر و المكافآت التي يحصلون عليها، غير متناسبة مع الجهد المبذول فتنقص وتيرة العمل، مما يحول دون تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، و احتمال نشوء صراع **(عبد المنعم عبد الحي، 207)**

و قد توصل "عبد المنعم عبد الحي"في دراسة له إلى أن "الإدارة كانت المسؤولية عن عدم الرضى ذلك لأنها لا تراعي الجهد المبذول و الحوافز التي تتناسب معه.

(عبد الرحمن عيسوي، 39)

و كخلاصة يمكن القول بأن الأجر و ملحقاته كالمكافآت و العلاوات تلعب دورا حاسما في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل، فهو عامل مادي، لكن له تأثيره في نفوس العمال.

4-2-محتوى العمل :

وفيما يلي نعرض أهم متغيرات محتوى العمل و علاقتها بالرضا:

4-2-1-درجة تنوع المهام: يمكن القول بصفة عامة أنه كلما كانت درجة تنوع مهام العمل عالية -أي كلما قل تكرارها- كلما زادت درجة الرضا عن العمل والعكس صحيح . **(أحمد صقر عاشور ، 144-145)**

4-2-2-د رجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد: يرى "فروم" عام 1964 في دراسة له، أن الأعمال تتفاوت في السيطرة الذاتية التي تتيحه للفرد. أي كلما زادت حرية الفرد في اختيار السرعة التي يؤدي بها عمله زاد تقبله للعمل. و من هنا فإن إتاحة الفرصة للفرد في تكيف الأداء ما يتناسب مع قدراته و أسلوبه الخاص في العمل كلما زاد في فعاليته و الإرتياح في عمله. بشرط أن لا يتعارض مع النمط العام لأن فرض أي نمط معين من الأداء يفقده السيطرة الذاتية في تأديته لواجبه. و بالتالي وجوب اختيار الوضعيات المختلفة التي تناسبه، لأن عدم مناسبة وضعيات العمل تخلق نوعا من عدم التكيف و هذا ما يؤدي به إلى الإستياء من عمله. **(أحمد صقر عاشور، 145)**

4-2-3- استخدام الفرد لقدراته: إن العامل الذي يشعر بأنه يستخدم قدراته أثناء أدائه لعمله، يزيد من شعوره بالرضا عن عمله، فاستخدامه لقدراته يمثل إحدى مستويات الإشباع، و هي إشباع حاجات تحقيق الذات في هرم "ماسلو" للحاجات. و العديد من الباحثين أمثال"بروفي" و" فروم" أثبتوا في دراساتهم أنه: إذا كان الفرد يعتقد أنه يستخدم مهاراته و خبراته و قدراته أثناء قيامه بعمله، فإن هذا يساهم في زيادة الشعور بالرضا عن العمل.

4-2-4- خبرات الفشل و النجاح في العمل: رغم أن نتائج الدراسات التجريبية تشير إلى عدم وجود علاقة مباشرة بين مستوى الأداء و درجة الرضا عن العمل، إلا أن

هذين المتغيرين يمكن أن توجد بينهما علاقة إدخال متغيرات مستوى الطموح، وتقدير الفرد لذاته و تقديره لعلاقة قدراته بالعمل. **(أحمد صقر عاشور، 146)**

4-3- فرص الترقية:

الترقية هي: "أن يشغل العامل وظيفة درجتها أعلى من درجة الوظيفة التي كان يشغلها، ويترتب على ذلك زيادة المزايا المادية و المنوية للعامل و زيادة اختصاصاته الوظيفية . **(زكي محمد هاشم، 383)**

إن الأفراد الذين تكون لديهم توقعات و طموحات عالية عن فرص الترقي و حصلوا عليها، بنفس الدرجة أو تزيد، كان ذلك عاملا على زيادة الشعور بالرضا عن العمل، و العكس صحيح. كذلك فإن الترقية التي تكون على أسس موضوعية عادلة، و تعتمد على القدرة و الكفاءة و الجدارة و الإستحقاق، كان عاملا في تحقيق الشعور بالرضا عن العمل.

4-4- ساعات العمل:

تعتبر ساعات العمل من الموضوعات الأساسية التي يتحتم مناقشتها عند دراسة عوامل الرضا، فهي لا تقل أهمية لدى الإدارة و العمال و النقابات عن موضوع أو عامل الأجور، و إن كنا نسلم منذ البداية بأن تحديد ساعات العمل أيسر بكثير من تحديد الأجور، و إن ما يطرأ عليها من تعديل يمتد أجله إلى أمر أطول بكثير من التعديلات التي تطرأ على الأجور، فقد حاول تعديل الأجور سنويا بحكم العوامل

المؤثرة في اتجاهاتها، و لكن ساعات العمل لا يمسها التعديل الحقيقي إلا بعد حقبة من الزمن.

إن العامل باعتباره مورد بشري حيوي يمكن إستغلاله في العملية الإقتصادية يسعى دوما للمحافظة على صحته و كفايته سنة بعد سنة. و هو يسعى لحفاظ على قدرته على الكسب خلال السنوات المتقدمة من حياته، و لذلك فإن تحديد ساعات العمل تمكنه من توفير قدر من الفراغ و الراحة. فالراحة حق طبيعي لكل من يعمل، فهي ضرورة لا يستطيع الإنسان بدونها الإستمرار في العمل.

يعتبر موضوع توفير الفراغ و الراحة (لكل ما يتضمنه من أوقات الراحة أثناء العمل و العطل الأسبوعية و الإجازات السنوية للعامل) المنطلق أو المعيار الأساسي لقياس درجة الرضا لديه .

4-5- نمط الإشراف:

تعتبر عملية القيادة والإشراف على العمال وتنميتهم من أهم وأعظم المسؤوليات في أي مؤسسة، والقيادة غير الكفأة تجعل من المؤسسة خليطا متركبا من الأفراد والآلات، وغالبا ما تعرف القيادة أو الإشراف بأنه: القدرة على إقناع الآ آخرين بأن يعملوا بحماسة و مثابرة لتحقيق الأهداف المحددة للجماعة " **(كيث ديفر، ، 1974، 137)**

وتتفق دراسات جامعة ولاية "أوهايو" مع النتائج السابقة، في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه و الذي يقيم علاقاته معهم على أساس الصداقة، و الثقة والإحترام المتبادلين، و المودة يحقق رض عاليا بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفقد تلك الصفات في نمط سلوكه مع مرؤوسيه." **(أحمد صقر عاشور، 1979 ، 147)**

ومن هذا نستطيع القول أن تأثير المشرف على رضا الأفراد عن عملهم، يتوقف على درجة سيطرته على الحوافز و وسائل الإشباع التي يعتمد عليها مرؤوسيه، كما يتوقف أيضا على الخصائص الشخصية للمرؤوسين أنفسهم. فكلما زادت وسائل الإشباع و الحوافز التي تحت سيطرة المشرف، كلما زاد تأثير سلوك المشرف إزإ مرؤوسيه على رضاهم عن العمل، فالمشرف الذي يفوض سلطات و حريات واسعة للمرؤوسين يفضلون الإستقلال في العمل، و يتمتعون بقدرات عالية لا شك أنه يشبع ويحقق رضاهم عن العمل ، أما المشرف الذي يفوض تلك الحريات الواسعة لأفراد يفضلون المسؤولية المحدودة و يتمتعون بقدرات منخفضة، فهو يخلق ارتباكا وتوترا لدى مرؤوسيه و يثير بذلك استيائهم تجاه العمل.

4-5-1- المشرف المتحرر من قيود السلطة "Laisser faire": و يعتبر المشرف الديمقراطي هو الذي يهتم بالموظفين، و يسمح لهم أن يفعلوا ما يشاؤون، إذ يترك إنجاز الأعمال لهم، و بهذا تقع المسؤولية الخاصة بالعمال على عاتق المسؤولين.

4-5-2- المشرف المستبد الأوتوقراطي : " **Autocratique**" : و هو المشرف الذي يهتم بقواعد التنظيم الرسمي فقط، أما سلوكه مع عماله فقائم على إتباع الأوامر، و حدود قواعد التنظيم الرسمي الملزم للجميع إتباعه و يعاملهم بقوة و صرامة فيكون نزعة استبدادية لا يهتم بالعمال ويعتبرهم مجرد أدوات لتحقيق أهداف إنتاجية عن طريق إتباع قواعد التنظيم الرسمي.

ومن هنا نستطيع القول أن سلوك المشرفين المهتمين بالعمال من شأنه أن يزيد نسبة إنتاجية الأفراد، و من ثمة رضاهم عن الإشراف و العكس لسلوك المهتمين بالوظيفة، و كلا الحالتين من الإشراف التحرر من السلطة و الإشراف المستبد حالات متطرفة ينبغي العمل على الوصول إلى حالة التعادل بينهما" **(حسن الحداد ، 83)**

4-6- جماعة العمل:

تعتبر جماعة العمل محور إهتمام العديد من البحوث التجريبية، و هذا لما لها من أثر بالغ الأهمية في السلوك الفردي و الجماعي للفرد، حيث تلعب نوعية العلاقات بين الزملاء دورا مهما في التأثير على رضاهم و من ثم على أدائهم لعملهم، و تعتبر العلاقات الجيدة بين العمال عاملا مهما في وجود محيط إجتماعي مرضي للعاملين، يلي حاجاتهم للإنتماء و التقدير في نفس الوقت. إن درجة تأثير جماعة العمل على رضا العامل عن عمله، يرتبط بدرجة المنفعة أو التوتر التي تخلقها هذه الجماعة.

يعتبرون مصدر توتر و إحباط للفرد، فإن هذا يقي الفرد من الإستياء الذي قد يصيبه لو اضطر إلى التفاعل أو التامل مع هؤلاء الأفراد. **(أحمد صقر عاشور ، 149،150)**

4-7- ظروف العمل:

يعرفها عادل حسين بأنها: "الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفية، والتي لا يستطيع التحكم فيها، كالحرارة، الضوضاء، الإهتزازا " **(عادل حسن، 184)**

ويعرفها صلاح الشنواني بأنها: "الظروف المادية و الفيزيقية للعمل، أي كل ما يحيط بالعامل في عمله، و يؤثر في سلوكه و أدائه للعمل و ميوله اتجاه عمله، والمجموعة التي يعمل معها، و الإدارة و المشروع الذي ينتمي إليه".

أ - **العمر**: إن نتائج بعض الدراسات مثل دراسات كل من: كيلين Kleine و جيبسون Gibson 1970 تشير إلى أن الرضا الوظيفي الكلي يزداد مع العمر، خاصة بالنسبة للرجال. و بالتالي فالعمال الأكثر استياء عن عملهم هم الأصغر سنا، و أن الأكبر سنا هو الأكثر رضا، و لقد أشار كل من ساوول Saul و هونتHunt 1975 إلى أن الرضا عن العمل و النمط القيادي و ظروف العمل يزداد بازدياد العمر في عينة تتكون من الرجال فقط، لكن العلاقة الوحيدة الدالة و الموجبة بالنسبة للنساء هي بين الرضا الوظيفي والعمل ذاته، كما كانت العلاقة سالبة بين الرضا عن الترقية و العمل بالنسبة للذكور والإناث معا

ولا توجد علاقة بين الرضا عن الراتب و العمر بالنسبة للرجال بينما هناك علاقة سلبية بالنسبة للنساء. لكن دراسات لاحقة (دراسة Rhodes 1983) أشارت إلى أن المظهر الوحيد الذي أظهر علاقة إيجابية ثابتة مع العمر هو الرضا عن العمل نفسه، ومن بين التفسيرات الموضحة بين العمر و الرضا الوظيفي نذكر:

التفسير الأول: – العمال الأصغر سنا و الغير راضين عن عملهم، يغادرون المؤسسة للبحث عن وظيفة أخرى.

– العمال الأصغر سنا و الراضون يستمرون في عملهم، و حسب هذا التوجه هناك علاقة بين العمر و الرضا.

التفسير الثاني: هو أن التقدم في العمر يزيد في مستويات الرضا فبمرور الزمن يصبح الأفراد أكثر واقعية فيما يتعلق بما ينتظرونه من الوظيفة و هذا ما ينتج عنه رضا أكثر · **(إبراهيم السلهاط، ، 2001 -2002، 113 -115)**

التفسير الثالث: يقوم على أساس فكرة الجماعات، وهنا تعني الجماعات مجموعة من العمال، الواحدة تمثل جيلا من الأجيال وعلى رغم هذا الأخير ينخفض الرضا وهناك من يرجع ذلك إلى تناقص أخلاقيات العمل أو نتيجة التغيرات التنظيمية الحادثة.

ب – الجنس: :الدراسات التي تناولت الرضا الوظيفي في علاقته بالجنس تعد متنافسة إلى حد ما، حيث أشار كل من "هولين Hulin " و"سميث Smith 1964 إلى أن الفرق بين

الجنسين يعود في الأصل ليس إلى طبيعة الجنس، و إنما إلى طبيعة التعليم و الراتب و مدة الخدمة، و على حسب هذه الدراسة، إذا ما تحكمنا في هذه العناصر نصل إلى رضا وظيفي متساوي، و قد أكد هذا الرأي كل من "يورك York" و"سوسر Souser " 1978 في دراسة لهما على موظفي الحكومة، فوجدا أن الرجال بصفة عامة أكثر رضا من النساء، ماعدا في مظهر الأجر، تبين أن النساء هن أكثر رضـ. ولكن الفروق بينهما بصفة عامة لا تفسر التباين في الرضا الوظيفي لكن في قضية مصادر الرضا بالنسبة لكلا الجنسين، أورد كل من "شابيرو Shapiro " و"أندريساني Andrissani" 1978 بأن النساء يحصلن على الرضا من كل العوامل النسيقة و عوامل محتوى الوظيفة لكن حسب "وافر" فإن مصادر الرضا واحدة لكلا الجنسين.

5 – مؤشرات الرضا الوظيفي:

و بما أن دراستنا الراهنة تتطلب الإشارة إلى مؤشرات الرضا الوظيفي، فنجدها كثيرة و متنوعة من حيث السلب و الإيجاب. و ضمن هذا السياق يمكن إدراج المؤشرات التالية:

5-1-التغيب:

يعتبر مؤشر التغيب من أخطر المشكلات التي تواجه المنظمات، لما له من اثر واضح بالنسبة للتنظيم الإجتماعي، داخل المؤسسة من جهة، و بالنسبة لضعف مستوى الكفاية الإنتاجية من حيث الكم و الكيف من جهة أخرى.

ولهذا نجد التعاريف المتصلة به تختلف بين الدارسين لمشكلة معدلات التغيب وتكلفتها و أثرها على درجة الرضا من جهة و الكفاية الإنتاجية من جهة أخرى. فنجد من يعرف التغيب على أنه: "تخلف العامل عن الحضور إلى العمل في ظروف كان بإمكانه أن يتحكم فيها"، كما يعرفه بأنه: "الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال و الذي يمكن تجنبه و لا يدخل في حساب التغيب الوقت الضائع بسبب الإضطرابات أو غلق المصانع أو التأخر في الحضور إلى المصنع لمدة تتراوح ما بين ساعة إلى ساعتين ". (**طلعت إبراهيم لطفي ، 1982، 59**)

هذا ويمكن تقدير الوقت الضائع في المؤسسات الصناعية بسبب تغيب العمال وحسابه معدل تغيبهم بعدة طرق منها الطريقة الآتية:

$$\text{معدل التغيب} = \frac{\text{عدد الأيام المفقودة بسبب}}{\text{عدد أيام العمل}} \times 100$$

و من أهم النظريات التي عالجت هذا المؤشر "التغيب" نجد نظرية "سميث Smith " 1977 التي حاولت من خلالها بيان ما مدى استطاعة الإتجاهات الوظيفية التنبؤ بالغياب. (**إبراهيم سلهاط، 117 -118**)

5-2- دوران العمل:

مفهوم دوران العمل : يطلق إسم دوران العمل على الحركة الناتجة عن ترك بعض

العاملين للخدمة داخل التنظيم و إحلال آخرين جدد محلهم.

و هذه الحركة غالبا ما تكون ناتجة عن صعوبة التكيف مع ظروف العمل، و هو يعبر كذلك عن تنقل العامل من عمل إلى آخر داخل المؤسسة أو من مؤسسة إلى أخرى نتيجة لعوامل نفسية و إجتماعية و أخرى مادية.

قد يكون دوران العمل غير مضر إذا كان الهدف منه تنشيط التنظيم الصناعي، أو إبدال أفكار قديمة بأخرى جديدة، أو أن حدوث هذه العملية تتم بطريقة منتظمة و تكون نتيجة لظروف صحية أو لكبر سن العمال الذين نقلوا إلى أعمال أخرى أقل تعبا، و يصبح دوران العمل بهذه الطريقة عملية طبيعة يستفيد منها التنظيم.

ولهذا ا يمكن أن يكون لدوران العمل تأثير سلبي أو إيجابي على التنظيم ، وقد يكون نتيجة لوقوع حوادث عمل أو صعوبة للتكيف مع المنصب .

و يمكن مراقبة التغيرات التي تطرأ على القوى العاملة داخل التنظيم الصناعي عن طريق حساب معدلات دوران العمل و مقارنتها خلال فترات محددة، و يحسب معدل دوران العمل عادة على أساس حساب نسبة عدد العاملين الذين يتركون الخدمة في فترة معينة في كل مائة عامل يعملون داخل التنظيم الصناعي و ذلك على النحو التالي:

$$\frac{\text{عدد العاملين الذين تركوا الخدمة خلال المدة}}{} \times 100$$

معدل دوران العمل = معدل العاملين خلال المدة

5-3- الإضراب:

يعتبر الإضراب من أهم مؤشرات عدم الرضا والتذمر، فالإضراب شكل من أشكال التعبير يلجأ إليه العمال سواء كانوا مجموعة صغيرة أو كبيرة .ويعني الإضراب كذلك التوقف الجماعي للعمل لحين حدوث تغيرات في المكافآت أو ظروف العمل والمطالبة ببعض الحقوق التي يرونها مضمونة وقد تكون هذه المطالب مادية بحتة كالزيادة في الأجور، وتحسين ظروف العمل(كما سبق الذكر، أو المطالبة بتغيير بعض المسيرين والأنماط التسييرية للتنظيم الصناعي) والإضراب مظهر تكتيكي للضغط وهو من أبرز أشكال الصراع الصناعي، و أسلوب من أساليب إعلام الآخرين بوجود نزاع أو خلاف بين الإدارة و العمال. (**طاهر بلعيور ، 1994 -1995، 87**)

والإضراب نوعين: رسمي و غير رسمي.

* **إضراب غير رسمي:** تقوم به جماعات من العمال داخل الورشة، و يكون دون إعلام النقابة أو الإدارة، و دون أن تسبقه حركة إحتجاجية علنية، و غالبا ما يكون هذا النوع من الإضراب يخص ظروف عمل الورشة، كقدم أو عدم الإستقرار فيها نتيجة للحوادث التي تسببها الآلات .

* **الإضراب الرسمي:** و الذي يعني توقف جميع عمال الوحدة أو المؤسسة بعلم من

النقابة أو بدعوة منها، و أيضا بعلم الإدارة، و غالبا ما يسبق هذا النوع من الإضراب تهديدات، حيث يجتمع العمال قبل الإضراب إنذار الإدارة و توضيح أسباب إضرابهم. **(طاهر بلعيور، 1994 -1995، 87)**

وخلاصة القول يمكن اعتبار أن الرضا الوظيفي يتأثر بثلاث عوامل رئيسية يمكن تلخيصها في:

1 – موقف العامل من وظيفته ويتمثل في الظروف المادية للعمل و درجة سهولة أو تعقيد الوظيفة والأجر ومدى التجاوب مع محتوى العمل.

2 – موقف العامل من الإدارة: ويشمل العلاقات بين المستويات الإشرافية للسلم الهرمي للتنظيم الصناعي، بمعنى نوعية العلاقات الإنسانية بين مختلف أطراف العملية الإنتاجية من حيث إيجابياتها أو سلبياتها.

3 – موقف العامل من جماعة العمل: ويتمثل في مدى إندماج العمال داخل التنظيم الصناعي ومدى التماسك بين أفراد الجماعة و نوعية العلاقات الإنسانية التي تربطهم

5-4-الشكاوي:

وهي تلك النسبة من الشكاوى المقدمة من طرف العمال لمسؤولياتهم أو النقابات العمالية أو حتى زملائهم، وهذه النسبة تدل عن مظاهر الرضا الوظيفي أو عدمه، فكلما كانت نسبة التظلمات مرتفعة من طرف العمال لمشرفيهم، سواء كانت موضوعية أو لا بمعنى سواء كانت شكاوي

مؤسسة أو شكاوي واهية مرتفعة، كلما كان ذلك تعبيرا عن عدم الرضا و عن الحالة النفسية التي يعيشها العامل داخل التنظيم الصناعي والعكس صحيح.

5-5- التخريب و اللامبالاة:

يعمل العامل داخل نسق إجتماعي و صناعي و يتفاعل معه، و مع كل التأثيرات الإيجابية والسلبية لهذا التنظيم و العامل المنسجم مع أهداف المنظمة تكون معنوياته مرتفعة و بالتالي أداؤه جيد.

ولكن في الحالات التي لا يستطيع العامل تحقيق طموحاته وتحقيق ذاته والإنسجام مع المحيط الذي داخل إطاره فإن ذلك يؤثر سلبا على أدائه، ونتيجة ذلك هو عدم رضاه عن عمله، الشيع الذي ينعكس بالسلب على مدى اهتمامه و انضباطه أثناء تأدية واجباته.

5-6- التمارض:

هو ظاهرة من ظواهر عدم الرضا و الإحباط النفسي الذي يواجه العامل، ويتجلى من خلال الحالات المرضية المقنعة التي يلجأ إليها العامل قصد الإبتعاد عن العمل، وهذا ما يطلق عليه "انسحاب العامل من العمل" تهربا من الواقع المعاش داخل التنظيم الصناعي الذي ينتمي إليه، أو التقليل من الإنعكاسات السلبية التي يواجهها أثناء قيامه بعمله، سواءكان هذا نفورا من الوظيفة أو المشرفين عليه أو لجماعة العمل بصفة عامة. **(طاهر بلعيور ، 1994-1995 ، 87)**

5-7- الأداء:

قد يكون هذا العنصر من أهم العناصر من حيث اشتغال الباحثين في هذا الميدان، والسبب في ذلك واضح، لأننا نريد أن يكون العمال سعداء ومنتجين ولمعرفة العلاقة بين الرضا والأداء، قدمت دراسات عديدة من بينها دراسات كل من "Bryfield و"كوروكيت "Krokett و"فروم"Vroom سنة 1964 حيث وجدت أن متوسط الإرتباط y=0.14 عبر 23 دراسة، لكن الإشكالية التي تبقى محل الدراسة هي:

أيهما السبب و أيهما النتيجة؟

فالدراسات الأولى أشارت إلى أن الرضا يؤدي إلى الأداء، لكن بعض الدراسات المتأخرة تقول عكس ذلك، يعني أن الأداء هو الذي يؤدي إلى الرضا.

و هكذا تبقى المشكلة مطروحة، و تكون بذلك العلاقة بينهما هي علاقة جدلية .ولكن حسب "لافلدانو "Lafladno و و "موشينسكيMuchinsky " 1985 ، و بعد إعادة النظر في كل الدراسات و تصحيح الأخطاءالإحصائية، وجدا أن المفهومين مستقلين عن بعضهما إذ حدد معامل الإرتباط بـ y =0.17 و هي علاقة ليست كبيرة، و يبقى الأهم هو معرفة الظروف العملية التي يرتبط فيها هذين المفهومين.

5-8-الإنتاجية:

مما يخطر ببال الباحثين حول العلاقة التي تربط الإنتاجية بالرضا الوظيفي، أنه كلما زاد رضا الفرد زادت معه مستويات الإنتاجية، لكن الدراسات السابقة التي قام بها

كل من "فروم Vroom" 1964، و"كروكيت Krokett" و"ريفيلد Bryfield " 1955 أوضحت خطأ هذه الفرضية، فمتوسط العلاقة حسب "فروم" في مراجعته للدراسات السابقة كان y = 0.14 فقط، و على اعتبار أورقن 1997 Oran بأن العلاقة بين الرضا الوظيفي و الإنتاجية موجودة باستمرار فإنها ضعيفة و قليلا ما تكون دالة، وقد يعود ذلك إلى أن الإنتاجية أكبر من أن تكون خاضعة لمتغير الرضا فقط، بل هي نتيجة تداخل العديد من العوامل أكثرها تقني ومهني، وعليه فهناك من يرى بأن الرضا الوظيفي هو نتيجة الإنتاجية العالية Loohe 1976 **(إبراهيم السلهاط ، 123)**

6 – نظريات الرضا الوظيفي:

6-1- نظرية الإدارة العلمية :

بقيادة "فريدريك تايلور Frederick Taylor تستند فلسفة الإدارة العلمية استنادا كليا على مبدأ التخصص و ذلك بفصل وظيفة التخطيط عن وظيفة التنفيذ ، فتقوم الإدارة بوضع جميع الخطط الإنتاجية و على العمال تنفيذها، و من المؤكد أن "تايلور" و أتباعه تمكنوا من خلال هذا التخصص من تخفيض ساعات العمل و بالتالي تخفيض تكاليف الإنتاج و رفع مستوى أجور العمال. و لكن الملاحظ أنهم قد غالوا في تطبيق هذا المبدأ بشكل كبير، حتى أصبحت الوظيفة التي يؤديها العامل لا تعد إلا تكرارا متواصلا لعمل بسيط يؤديه بعد فترة قصيرة من التموين دون أي تفكير، مما أفقده اهتمامه و حبه للعمل و بالتالي عدم رضاه حتى و لو دفع له أجرا كبيرا، أضف

إلى ذلك أن نظام التخصص مس حرية العامل، أصبح كالآلة لا يسمح بالتعبير عن نفسه أو إقتراح ما يراه من تحسينات في خطط الإنتاج، مما أفقده احترامه لنفسه

(عادل حسن، 86 -91).

6-2- نظرية حركة التوجيه المهني :

لقد صاحب ظهور حركة الإدارة العلمية، ظهور التوجيه المهني التي أظهرت الحاجة إلى التجارب و الدراسات النفسية في الصناعة، و بالرغم من صعوبة تحديد تاريخ ظهور هذا التوجيه بدقة إلا أننا نجد "بارسون" بصفة عامة أول من وضع مبادئ علم الإجتماع المهني و هذا عام 1909 بالرغم من أنه لم يكن عالما نفسانيا بل كان مهندسا و باحثا في الرياضيات ، و قد أظهرت دراسته هذه الحاجة إلى التجارب والدراسات النفسية في الصناعة .

و يقصد بالتوجيه المهني، توجيه الأفراد للوظائف و العمال و المهن التي تتناسب و قدراتهم الذهنية و الجسمية و الثقافية و حالتهم الصحية و الإجتماعية و حتى اتجاهاتهم و ميولهم ، و قد ظهرت الحاجة إلى العلم بسبب الظروف المعقدة و التخصص العميق الذي صاحب الصناعة الحديثة.

3-6- النظرية البيروقراطية لماكس فيبر *Max Weber*:

تفترض هذه النظرية أن الناس غير عقلانيين و أنهم انفعاليون في أدائهم للعمل مما يجعل الإعتبارات الشخصية هي السائدة في العمل، و أن الإعتبارات الموضوعية و العقلانية غير واردة وغير موجودة في أداء العمل، و لذلك انعكس على هذه النظرية تفسير الكيفية التي يتم من خلالها السيطرة على السلوك الإنساني داخل المؤسسات، وترى أن ذلك لا يتم إلا من خلال وجود نظام صارم للقواعد و الإجرءات داخل المؤسسات .

يعتبر "ماكس فيبر" أكثر العلماء قربا من الإتجاه البيروقراطي في دراسة الإدارة و التنظيم ، و قد اعتمد هذا الإتجاه من خلال ملاحظته لسوء استخدام المدراء لسلطاتهم، و عدم الإتساق في أسلوب الإدارة و دون وجود قواعد حاكمة للسلوك، و لهذا بنى "ماكس" هذه على المبادئ التالية:

*التخصص و تقسيم العمل و هو أساس الأداءالناجح للأعمال و الوظائف .

*التسلسل الرئاسي ضروري لتحديد العلاقات بين المدراء و مرؤوسيهم.

*نظام القواعد مطلوب لتحديد واجبات و حقوق العاملين.

*نظام الإجرءات ضروري لتحديد أسلوب التصرف في ظروف العمل المختلفة .

*نظام العلاقات غير الشخصية مطلوب لشيوع الموضوعية في التعامل.

*نظام اختيار وترقية العاملين يعتمد على الجدارة الفنية للقيام بالعمل.

(أحمد ماهر، ، 2002، 34، 33)

انطلاقا من هذا العيوب يتبين نقص الإهتمام بالعامل و بالتالي تشكيل درجة عدم الرضا لديه.

6-4- نظرية العلاقات الإنسانية: "إلتون مايو *Elton Mayo* "*1927 -1932*:

بسبب حدوث اضطرابات عمالية حادة في شركة "واسترت إلكتريك" انخفضت الإنتاجية، ووجدت إدارة الشركة نفسها مشلولة، و لهذا طلبت من مستشاريها إعطاءها النصيحة فيما يمكن أن يخرجها من هذه الأزمة، و قد أرجع هؤلاء المستشارين انخفاض الإنتاجية لكون مكان العمل غير ملائم بسبب قلة التهوية و ضعف الإنارة، إلا أن تحسين هذه الظروف لم يؤدي إلى تحسين الإنتاجية (زيادة الإنتاج).

ثم أجرى دراسة ثانية على أعمال التسليك الكهربائي من خلال 14 عاملا مع اثنين للفحص النهائي ومشرف واحد، وأظهرت نتائج الدراسة أن الإنتاج كان يزداد ثم يعود لإنخفاض دون وجود أي علاقة بمتغيرات البحث (**ربيع شتوي، 36**)

وتبين لـ"مايو" أن الإنتاجية ليست مرتبطة فقط بالعوامل التقنية والمادية كما ادعت مدرسة الإدرة العلمية. بل ترتبط أيضا بعوامل إجتماعية غير مادية، وتبين له أن سلوك ووجهة نظر العامل لها أثر على إنتاجيته وعليه ذهب "مايو" إلى أن العوامل

والمؤشرات المادية تقل أهميتها إزاء العوامل والمؤشرات الإنسانية في تحديد الكفاية الإنتاجية ، ونظر إلى العلاقات الإنسانية على أساس أنها:

*وسيلة إدارية لتحقيق الحد الأقصى من إشباع حاجات الأفراد المادية الإجتماعية و النفسية بغية زيادة الكفاءة الإنتاجية.

*أداة للتعامل مع الأفراد لتحقيق التوازن بين إشباع حاجاتهم و بين أهداف المنظمة .

*قدرة الأفراد على نقل أحاسيسهم و أفكارهم للآخرين و قدرتهم على تلقي مثل هذه الأحاسيس .

*الروح المعنوية تدفع الأفراد للإرتباط بالمنظمة و زيادة الإنتاجية و الشعور بالرضا

(محمد الهادي، ، 1988، 177 -178)

6-4-نظرية سلم الحاجات ل" ماسلو maslow " :

يسميها البعض من الدارسين "بنظرية تدرج الحاجات"، و هي التي تبنى على أساس أن المحرك الرئيس للفرد(العامل)هو الحاجة، إذ أنه عندما تتعطل آلة فمن السهولة بمكان معرفة العطبن بينما إذا تعطل العامل عن العمل فإنه من الصعوبة بمكان معرفة سبب ذلك و من الصعوبة أيضا معرفة كيفية إرجاعه للعمل، لهذا انطلقت هذه النظرية من فرضية أن الإنسان لا ينتج و لا يعمل إلا برضاه، و أنه إذا عمل بالإكراه فلا ينتج، فقد يضر و يعطل الإنتاج، و أن لكل وترا حساسا لا يستجيب

لك إلا إذا ضربت على هذا الوتر. و يرى "ماسلو" أن هذا الوتر هو الحاجة، و أن الإنسان إذ أدت منه أي شيء فما عليك إلا أن تأتيه من جانب الحاجة الملحة عليه، كما يراها هو لا كما تتصورها أنت · (**أحمد محمد الطيب، ، 1999، 154**)

و ترتكز نظريته للدافعية على جانبين رئيسيين هما:

1 – أن الإنسان راغب اجتماعيا، تعتمد حاجاته على ما يوجد لديه من حاجات أي الحاجات لتي لم يتم إشباعها بعد و التي تؤثر على السلوك .

2 – أن هناك ترتيبا هرميا لحاجاته ، و إذا تم إشباع إحداها تظهر الحاجات الأخرى التي لم يتم إشباعها بعد.

و يعتمد "ماسلو" أن إشباع الحاجات يكون طبقا لترتيبها على الهرم، فلا يمكن للفرد مثلا أن يقفز من إشباع الحاجة إلى الإحترام و التقدير أو تحقيق الذات قبل إشباع حاجاته الفيزيولوجية· (**أحمد محمد الطيب، ، 1999، 154)**

- **الحاجات الفيزيولوجية أو العضوية (الأساسية) :**

تمثل هذه الحاجات الأساسية التي يعمل الإنسان على إشباعها قبل غيرها. وبالتالي فهي تمثل نقطة البداية في مجال الدافعية، و تشمل الحاجات الأساسية التالية: الأكل الشرب، المأوى، الراحة، الصحة ...و غيرها من الحاجات التي لا يمكن للإنسان العيش بدونها، فهي الحاجات الضرورية الأولى التي يعمل على تحقيقها قبل غيرها بل يفكر في غيرها قبل أن يشبعها، فالإنسان الجائع مثلا يفكر في تلبية حاجته من الطعام قبل تفكيره في احترام الآخرين له.

- **الحاجة إلى الأمن:**

يظهر هذا النوع من الحاجات بعدما يتم إشباع الحاجات العضوية حيث تبدأ مطلب الفرد المتعلقة بالأمن في مجال العمل أو الوظيفة التي يمارسها، و بالتالي تظهر الحاجة للحماية من المخاطر المادية، و هذا بالمطالبة بتحسين مستوى الأجر والراتب المناسب الذي يضمن له العيش الكريم، كما تظهر لديه الحاجة إلى الأمن في مجال الصحة فيصبح يطالب بتحسين الظروف الصحية للعمل و الرعاية في حالة المرض، و تظهر هذه الحاجة جليا في صورة الرغبة في الحصول على وظائف مستقرة و تكوين المدخرات و التأمينات المختلفة إلى جانب إيجاد مناخ أمن اقتصادي ملائم.

- الحاجات الإجتماعية (حاجة الإنتماء ، الحاجة إلى الحب و التعاطف):

عندما يشبع الإنسان حاجاته المادية تظهر لديه الحاجة إلى إشباع نوع آخر من الحاجات و هي الحاجات الإجتماعية ، هذه الأخيرة تعتبر نقطة فاصلة بين الحاجات المادية (الأساسية) الموجودة في قاعدة الهرم، و الحاجات الثانوية (العليا) الموجودة في قمة الهرم. **(جابر عبد الحميد جابر و محمود أحمد عمر، 1987، 324 .)**

- حاجات التقدير والإحترام الشخصي:

كالثقة و الإعتزاز بالنفس و شعور الفرد بأنه مفيد، و كذلك الفرد باعتراف الآخرين به ' بمعنى تقبل جماعة العمل للفرد و تقديرهم له باعتباره عضو من أعضاء الجماعة، إن هذا الصنف من الحاجات ذو صفة ذاتية يمكن إدراكها من جانبين:

*جانب داخلي يتعلق بالمكانة الذاتية، و الحاجات المتعلقة بالثقة بالنفس والقدرة على الإنجاز.

*جانب خارجي يتعلق بالسمعة، و الحاجة لأن يكون للفرد وضعا اجتماعيا مقبولا إلى جانب التقدير و الإحترام من طرف الآخرين. **(علي غربي،تنمية 2004، 84)**

- الحاجة إلى تحقيق الذات:

و هي رغبة الفرد المتنامية في التميز و رغبته في أن يصبح أكثر قدرة على فعل أي شيء يستطيعه. أي التعبير عن ذاته من خلال إبراز قدراته و كفائته و مواهبه و قدرته على الإبداع و الإبتكار في مجال العمل أو كما يقول "ماسلو" هو "التطلع لأن يكون الشخص كل ما يستطيع أن يكون" **(علي عسكري، 40 .)**

6-6- نظرية البناءالوظيفية:

يميز رواد البنائية الوظيفة "ميرتون R.K.Merton"، "سلزنيك"، "بارسونز"، " جولدنر" بين ثلاثة مستويات موجودة في المجتمع، الفرد، الأسرة، الإتحادات الإجتماعية، هذه المستويات الثلاثة تمثل البناء الإجتماعي، هذا البناء الذي يشير إلى الإسهام الذي يقدمه الجزء إلى الكل، و هذا الكل قد يكون المجتمع، كما تشير النظرية أيضا إلى إسهامات الكل في الجزء، كإسهامات المجتمع في مؤسساته، هذه الأخيرة تقدم جملة من الإسهامات في سبيل الإبقاء و المحافظة على أفرادها. (**رشيد زرواطي، 2000، 131**)

وبالتالي فإن الإشراف الدقيق و الرقابة التامة على أعمال و سلوك أعضاء و أطرافالعمل، و تطبيق القواعد و التعليمات يؤدي حتما إلى استقرار سلوك الفرد وبالتالي عدم الرضا **(علي السلمي، ، 1975، 40 -41)**

و عليه فإن أنصار البنائية الوظيفية يركزون على المتطلبات الوظيفية (التكيف، الأهداف، التكامل، تدعيم النمط) لتحقيق الأمن و الإستقرار في المؤسسة و هذا ما يتجلى في أعمال "بارسونز" التي تمحورت في النسق القيمي، "مارتون" المعوقات الوظيفية، "سالزنيك" تفويض السلطة، "غولدنر" القواعد البيروقراطية" و على هذا الأساس جاءت البنائية الوظيفية لتعديل و تغيير النموذج البيروقراطي الذي صاغه "فيبر" .

6-7- نظرية إكس *x* و أي *y* لدوغلاس ما غريغور *1906 -1964*:

قدم العالم النفسي الإجتماعي " ماك ريغور" وجهة نظره الخاصة بطبيعة البشر، حيث قام باختبار افتراضات أساسية من السلوك البشري، كما قدم نظريتين مختلفتين للطبيعة البشرية أسماها نظرية x و نظرية y في كتابه الجانب الإنساني لمشروع الأعمال المشروعةThe Human side of Business entreprise ، و قد لاحظ من خلال اتصالاته بعدد كبير من المديرين و وجد فئتين:

الفئة الأولى: تطبيق x و التي تنظر إلى الفرد العامل أنه كسول بطبعه لا يود العمل و لا يعمل إلا قليلا، كذلك ينقصه الطموح و يكره المسؤولية فهو يفضل أن يقاد بدلا من أن يكون قائدا، كما أن منغلق داخليا لا تهمه مصالح و أهداف المؤسسة بقدر ما تهمه أهدافه الشخصية، أضف إلى ذلك فهو يرفض التغيير. إذن فهي نظرية تقليدية قائمة على استخدام السلطة في معاملة الأفراد، حيث تستند إلى ثلاث افتراضات أساسية عن الإنسان:

* الإنسان بطبعه يكره العمل و يحاول تجنبه قدر المستطاع.

*لابد من دفع العامل إلى العمل عن طريق التهديد و العقاب، قصد بذل الجهد الكافي لتحقيق أهداف المؤسسة و تأدية عمله بطريقة مرضية.

*الإنسان العادي المتوسط يفضل أن يوجهه رؤساؤه باستمرار، و لا يرغب تحمل أي مسؤولية فهدفه الوحيد تحقيق الأمان، و من هنا فلا ينفع معه إلا أسلوب العصا والجزرة . (**حامد العرفة مع نخبة من الأخصائيين، 1980، 170**)

وأمام هذه الإفتراضات تصبح الإدارة مجبرة على التدخل لتوجيه طاقات الأفراد، وتحفيزهم ومتابعة ومراقبة أعمالهم، و ذلك بالظهور بوجه الشدة في أسلوب الإشراف و الرقابة المباشرة و هذا للتقليل من سلوك التراخي و اللامبالاة.

أما **الفئة الثانية** فتطبق نظرية y ، التي تفترض أن الفرد العامل بطبيعته راغب في العمل، و يملك القدرة العالية و الكفاءة في العمل، فهو مستعد لتحمل المسؤولية. و يكون متحمسا للقيادة، و يسعى دائما لتحقيق و تنمية أهداف المؤسسة، و ما على الإدارة في هذه الحالة إلا خلق الظروف الملائمة لتفجير قدراته لتحقيق أهدافه، و تحريره من الرقابة المباشرة، و ترك الحرية له لتوجيه أنشطته و تحمل مسؤولياته بنفسه، و كل هذا قصد فرض وجوده و تحقيق ذاتية. (**علي غربي، 86**)

6-8- نظرية العدالة ل "آدمز" 1963:

تقوم هذه النظرية على مسلمة أساسية و بسيطة، و هي أن الأفراد يرغبون في الحصول على معاملة عادلة، و تتمثل العدالة تبعا لهذه النظرية في اعتقاد الفرد بأنه يعامل معاملة عادلة مثله مثل زملائه. في حين أن عدم العدالة هي اعتقاده بأنه لا يعامل معاملة عادلة مقارنة بالآخرين (المقارنات الإجتماعية) (**علي غربي، 87، 88**)

6-9- نظرية إشباع الحاجات:

طبقا لهذه النظرية التي تمثلها أعمال كل من "فروم" Vroom 1964 و كوهلن Kuhlan 1963 فإن الرضا عن العمل يتحدد بمدى أو القدر الذي يتحقق (تشبع) به حاجات الفرد من خلال العمل الذي يؤديه و يوجد نموذجان لهذه النظرية:

النموذج الأول: مرجعه الأساسي "فروم" الذي يركز على الفرق بين ما يحتاجه العامل، و بين ما يتحصل عليه من عمله و أن الرضا يتحقق نتيجة ذلك، غير أن الإنتقاد الرئيسي الموجه لهذا النموذج هو تجاهله للأهمية النسبية للحاجات الفردية.

النموذج الثاني: فيمثله "كوهلن" حيث يحدد مستويات الرضا الوظيفي بناءعلى الأهمية النسبية للحاجات الفردية والدرجة التي يتم الإشباع من خلالها. (**محمد سعيد سلطان 200**)

6-10-نظرية القيمة 1968 :

قدمها "لوك" Look و هي من أهم نظريات الرضا عن العمل، و وفقا لهذه النظرية فإن الرضا عن العمل يتحقق إلى المدى الذي يحدث فيه التوافق بين ما يحصل عليه الفرد فعلا من نواتج و ما يرغب الحصول عليه من نواتج، و كلما حصل على نواتج ذات قيمة بالنسبة له كلما زاد شعوره بالرضا عن العمل. و قد ركز هذا المدخل على ناتج يكون ذو قيمة بالنسبة للفرد بغض النظر عن ماهية هذا الناتج. فمغزى تحقيق الرضا وفقا لهذا المدخل هو مدى التباعد بين جوانب عمل الفرد الفعلية و تلك التي يرغب في تحقيقها و كلما زاد الإختلاف أو التباعد كلما قل رضا الأفراد.

(راوية حسن، 2003، 171، 172.)

6-11-نظرية عملية المقاومة "لاندي" Landy's opponent theory:

قدم "لاندي" هذه النظرية التي تعني أن رضا الفرد عن مكافأة مجزية سوف تتغير بطريقة منتظمة مع مرور الزمن، على الرغم من أن المكافآت نفسيا تبقى ثابتة، فمثلا تكون الوظيفة أكثر متعة في الفترة الأولى مما ستكون عليه بعد مضي فترة من الزمن، و يعتقد "لاندي" أن السبب يعود إلى وجود عوامل غير منظمة بل شخصية ذاتية تدخل في تكوين الفرد هذه العوامل التي تساعده على المحافظة على توازنه العاطفي أو الشعوري و بما أن الرضا و اللارضا استجابات عاطفية، فإن هذه التقنيات تلعب دورا في الرضا الوظيفي. فالعواطف المعقدة أو العنيفة إيجابية كانت أو سلبية

تؤذي الفرد، و لكن العامل الذاتي المتزن يحاول حماية الفرد من الحالات العاطفية المفرطة . (**عبد المحسن بن صالح الحيدر و إبراهيم عمر بن طالب، 69**)

6-12- نظرية الإدراك لـ"جيمس" *1979*:

تشير هذه النظرية إلى أن تفهم الرضا عن العمل، لا بد أن يكون في ضوء إدراك الفرد للعمل الذي يؤديه، ذلك لأن أنصار هذا الإتجاه يعتقدون أن السلوك الفردي إنما يحدث طبقا لإدراك الأفراد لطبيعة الموقف، و ليس للموقف في حد ذاته و علة هذا الأساس فإن الرضا عن العمل يحدث نتيجة للإدراك الفردين و ليس على أساس الحقائق الموضوعية المتعلقة بالعمل ، غير أن الكثير من الباحثين في هذا المجال – الرضا الوظيفي – لم يعترفوا بعد عن حجم الدور الذي يلعبه الإدراك الفردي في عملية تكوين اتجاهات الرضا الوظيفي. و يرى كثير منهم أيضا أن عملية تكوين الإتجاه نحو العمل سواء بالرضا أو عدم الرضا، هي الأكثر تعقديا من هذا التفسير المبسط الذي أوضحته هذه النظرية. و أن الإدراك ما هو إلا عاملا (متغير) بسيطا ضمن العوامل الوقفية من ناحية، و اتجاهات الأفراد – كالرضا عن العمل – من ناحية أخرى . (**محمد سعيد سلطان، 201**)

6-13- نظرية المقارنة *Comparition theory* لـ "أولغيل ميكروميك *Olgel Mecormicke*:

تبين هذه النظرية أن الرضا عن العمل أو الرضا الوظيفي ناتج عن مقارنة الفرد بالغاية التي يسعى الوصول إليها. و مدى إدراكه لتحقيق هذه الغاية،ومنه فإن درجة الرضا حسب هذه النظرية تكمن في الفرق بين الغايات و بين ما يشعر الفرد أن حققه

6-14-نظرية المؤسسة البشرية:

يرجع الفضل في ظهور هذه النظرية لـ:"رنسيس ليكرت" نتيجة للبحوث التي قام بها في مركز البحوث الإجتماعي بجامعة "ميتشغان" بالولايات المتحدة الأمريكية و التي دامت عشرات السنين، و تعرف هذه النظرية غالبا بنظرية "ليكرت" في التسيير الإداري. و قد أشادت هذه البحوث بأهمية الإدارة السليمة من الموارد البشرية و المادية أيا كان نوع المؤسسة، و قد خلصت هذه النظرية إلى أن هناك أربعة أساليب تتبع من طرف المؤسسات في علاقتها مع مستخدميها (موظفيها) تتدرج هذه الأساليب من التسلط المطلق إلى أسلوب المشاركة التامة.

- **الأسلوب الأول:** يتميز بإنفراد الرؤساء بالسلطة وغياب الثقة بينهم وبين المرؤوسين حيث يستحوذون على سلطة التسيير ويتخذون القرارات بصورة انفرادية وما على

المؤروسيين سوى تنفيذها وليس لهم حق الإعتراض، أما عن علاقة الإدارة مع العاملين فتتسم بالشك والريبة.

- **الأسلوب الثاني:** هو أسلوب تسلطي و لكن مع بعض الليونة، حيث تمنح بعض التفويضات للمستويات الإدارية المتوسطة و الدنيا في السلم الوظيفي ، و تستعمل الإدارة أسلوب المكافآت و العقوبات كأدوات لخلق الدافعية لدى العاملين، و تكون العلاقة بين الرؤساء و المرؤوسين أقل ريبة و تشنجا من الأسلوب الأول.

- **الأسلوب الثالث:** يتميز باستخدام المشاركة المحدودة و تحفيز العاملين، و يمتاز كذلك باحترام العمال و الثقة بهم و هذا ما نتج عنه بروز الطمأنينة و الثقة في صفوف كل من العاملين و الرؤساء.

- **الأسلوب الرابع:** و يعرف أسلوب المشاركة و فيه تسود الثقة التامة بين الإدارة و العاملين، و فتح فيه مجال أو حرية المشاركة للعاملين. حيث تلعب المشاركة من قبلهم و اندماجهم مع سياسة المؤسسة لتطوير نظام المكافآت و النشاط الجماعي دورا هاما في عملية الدافعية و هذا إنطلاقا من تحديد الأهداف و تقويمها." و هذا ما يجعل كل من العاملين في المؤسسة إداريين و عمال يجتهدون و يبذلون كل ما بوسعهم لتحقيق أهداف المؤسسة. **(ربيع شتوي، 54)**

6-14- نظرية Z لـ "وليام أوشي" :

هي نظرية نابعة من الأسلوب الياباني في الإدارة، يركز فيها على التخطيط الطويل المدى و إنجاز قرارات بالإجماع، و وجود علاقة ولاء متينة شبه أسرية بين أرباب العمل و العمال. **(حبيب الصحاف، 2003، 165)**

إن تطبيق نظرية Z في اعتقاد "أوشي" يؤدي إلى تحقيق نتائج هامة تكون في صالح العامل و رب العمل و هذا من خلال:

* زيادة الثقة و المودة و التفاعل في العمل و بالتالي زيادة الإنتاجية .

* زيادة الإستقلالية و الحرية و بالتالي زيادة الرضا لدى العاملين .

وخلاصة القول أن هذه النظرية تندرج ضمن الإتجاهات الحديثة للإدارة، فهي تحقق الرغبات الإنسانية و تشبع الحاجات، و تخلق الولاء لدى العمال تجاه المؤسسة وبالتالي: تفانيهم وحبهم للعمل ومحاولة الحفاظ على سلامة المؤسسة والإدارة.

(ناصر محمد العديلي، 174)

الملخص

يعتبر العنصر البشري الدعامة الرئيسية لنجاح المنظمات وتحقيقها للاهدافها .،لذلك لابد من زيادة الاهتمام به والعمل على ارضائه وتحقيق أهدافه وهذا ما تطرقنا لهخ خلال دراستنا والتي ضمت تعريفا للرضا الوظيفي وطبيعته ثم مرورا بالعوامل المؤثرة فيه وبعد مؤثرات الرضا الوظيفي وأخيرا طرق قياسه.

الفصل الرابع

الخوف من الاصابة بكورونا

تمهيد

لقد أصيب العالم فجأة بالانتشار الوبائي لفيروس كورونا (Covid-19) حيث انقلبت مازين الانسان بمختلف مجالات حياته، مما أفرز صراعات وضغوط سواء سبب المرض في حد ذاته، أو بسبب ضغوطات الحجر وتعطيل المصالح الخاصة والعامة.

أولا: ما هية الخوف

1- مفهوم الخوف: هو شعور أو رد فعل عاطفي ، يصيب الانسان عند تعرضه لشيء أو موقف يشعره بالخطر ، ويسبب له القلق و الفزع والتوتر. **(teen health)**

2- أعراض الخوف : وتتمثل في بعض الاعراض و العلامات الشائعة للخوف :

* **أعراض جسدية** : تبدأ من أعراض بسيطة مثل : القشعريرة ، الارتجاف ، التعرق ، جفاف في الفم ، الغثيان ، زيادة سرعة ضربات القلب وقد تصل الى اضطراب في المعدة و الشعور بألم في الصدر .

* **أعراض نفسية** : مثل الشعور بالإرهاق والانزعاج ، الشعور بالخروج عن السيطرة الشعور بالموت الوشيك . **(Dan brennan (23/11/2020)**

3- أسباب الخوف : يشعر الانسان بالخوف عند شعوره بالتعرض بالضرر ، سواء كان هذا الضرر حقيقيا او متخيلا ، اما اذا كان الخوف غير محدد السبب ومستمر فيسمى القلق ومن اكثر مسببات الخوف شيوعا :

الظلام او فقدان الرؤية المحيطة ، المرتفعات وركوب الطائرة ، التفاعل الاجتماعي ، الخوف من بعض الحيوانات كالثعابين و القوارض وغيرها ، الموت والاحتضار .

(. " d" **19/6/2020**, . **Lisa fritdvher**)

4- أنواع الخوف : يصنف الخوف الى عدة أنواع : (paul, ekman groupe)

- الخوف المتعلق بحالة معينة ، اضطراب القلق الاجتماعي ، اضطراب الهلع ، اضطراب ما بعد الصدمة ، الرهاب .

- الخوف المتعلق بحالة معينة : وهو خوف مؤقت أو عابر يحدث كاستجابة لموقف ما ، ويزول هذا النوع من الخوف بعد انتهاء الموقف و زوال التهديد ، ويعد غريزة مفيدة لحماية الانسان .

- **اضطراب القلق الاجتماعي:** يرتبط هذا الخوف بالآخرين ، فهو شعور الإنسان بالخوف أو القلق من بعض او جميع اشكال التفاعلات الاجتماعية .

- **اضطراب الهلع:** وهو حالة من الخوف أو القلق المفاجئ والشديد والذي يستمر لعدة دقائق ، ومن أعراضه نوبات الهلع المفاجئة ، ولا يرتبط هذا النوع من الخوف بمسببات واضحة .

- **اضطراب ما بعد الصدمة** : وهو شعور بالخوف المتكرر بسبب صدمة سابقة تعرض لها الانسان ، مثل الحوادث ، الحروب وغيرها .

- **الرهاب** : وهو شعور بالخوف إما من شيء محدد مثل الخوف من الثعابين ، أو من شيء عام كالرهاب الاجتماعي .

ثانيا: ماهية كورونا

1- **التعريف بفيروس كورونا:** يعد فيروس كورونا أحد الفيروسات الشائعة التي تسبب عدوى الجهاز التنفسي العلوي ، والجيوب الانفية والالتهابات الحلق ، وهو سلالة جديدة من الفيروسات لم يسبق اكتشافها لدى البشر ، وفيروس كورونا حيواني المنشأ أي أنها تنتقل عن طريق الحيوانات والبشر ، وهو سريع الانتشار مصحوب بأعراض وآثار .

(**https**:// www.moh.gov.sa/covid-19.aspx/11.53h/31.05.2021)

2- طرق انتشار فيروس كوفيد 19:

إن عدوى فيروس المتلازمة التنفسية الحادة الوخيمة كورونا 2 او ما يسمى سارس_ كوف 2 ، تسبب المرض بفيروس كورونا 2019 ، ينتشر الفيروس المسبب لمرض كوفيد 19 بسهولة بين الناس ،فقد اظهرت البيانات ان فيروس كوفيد ينتقل بشكل رئيسي من شخص لآخر، بين الاشخاص الذين يتعاملون عن قرب، وينتشر الفيروس عن طريق الرذاذ التنفسي الذي يخرج من الشخص المصاب بالفيروس حين يسعل أو يعطس أو يتنفس أو يتحدث، وهناك طريقة اخرى لانتقال الفيروس ، وهي المصافحة عن طريق اليد .

3- **أعراض فيروس كوفيد 19:** الحمى ، السعال الجاف ، التعب العام، ضيق التنفس، ألم الحلق، الاسهال، العثيان والقيأ ، الصداع .

الحمى هي أكثر الاعراض شيوعا ، على الرغم ان بعض كبار السن والذين يعانون من مشاكل صحية اخرى ، يعانون من الحمى لاحقا خلال فترة المرض ، لكت عدم وجود حمى لا يثبت خلو الشخص من المرض كما هو شائع مع الاصابة بالأعراض هناك تأخير بين لحظة الاصابة . **(محمد المعرصاوي 2021، العدد 54، الجزء 4)**

4- **تشخيص مرض كوفيد 19:** نشرت منظمة الصحة العالمية عدة بروتوكولات لاختبارات فيروس كورونا المستجد ، يستخدم اختبار تفاعل البوليمزار المتسلل للنسخ العكسي (pcr-rRt) يمكن اجراء الاختبار على عينات من الجهاز التنفسي او الدم تظهر النتائج عموما في غضون ساعات قليلة الى أيام .

5- الوقاية من مرض كوفيد 19: هي عبارة عن إجراءات وقائية تتمثل في الحجر المنزلي تجنب السفر والنشاطات الاجتماعية، غسل اليدين بالماء والصابون، التعقيم، الغاء التجمعات الكبرى ، استخدام الكمامة الطبية.

ملخص

وفي الأخير حاولنا من خلال هذا الفصل أن نتناول جميع الجوانب المحيطة بفيروس كورونا من خلال تعريفه، وكذا عرض أسبابه وأعراضه وكيفية تشخيصة، وصولا الى طرق الوثاية منه.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس

الاجراءات الميدانية للدراسة

الدراسة استطلاعية .

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات التي يقوم بها الباحث اثناء دراسته لموضوع بحثه تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات والحقائق التي تخص موضوع بحثه ، وقد قمنا بدراستنا الاستطلاعية في أواخر شهر جانفي بالمستشفى محمد بوضياف بالمدية قسم الاستعجالات و الأمراض الصدرية ، وذلك للاطلاع على ميدان الدراسة ومعرفة مدى توفر العينة المطلوبة ، ومدى إمكانية التواصل معها ، بالإضافة الى معرفة مدى ملائمة المقاييس لمستوى العينة ، من حيث اللغة والوضوح ، وقد قمنا بتسطير مجموعة من الأهداف لدراستنا وهي كالتالي:

- التعرف على مكان إجراء الدراسة .
- تحديد عينة البحث .
- تحديد وسائل وأدوات البحث التي يمكن استخدامها .

حدود الدراسة :

- **الحد الزمني :** تمت إحراء الدراسة في الفترة الممتدة من1 فيفري إلى غاية 10فيفري
- **الحدود المكانية :** تم إجراء الدراسة في مستشفى محمد بوضياف بولاية .

- **التعريف بالمؤسسة .**

أ / لمحة تاريخية عن المؤسسة :

أنشأ مستشفى محمد بوضياف بولاية المدية ، ووضع في الخدمة سنة 1961 ، قبل ان يمر بثلاث مراحل تنظيمية :

1- مركز استشفائي الى غاية .1984

2- قطاع صحي يتكون من مؤسسة وقطاعات فرعية ، تطبيقا للمرسوم رقم 282/81 المؤرخ في 5/سبتمبر /1981 ، المتضمن بإنشاء وتنظيم القطاعات الصحية وذلك الى غاية نهاية .2007

3- مؤسسة عمومية استشفائية منذ جانفي 2008، حبث تم تقسيم القطاع الصحي سابقا الى مؤسستين عموميتين ، وذلك تطبيقا للمرسوم التنفيذي 140/7 المؤرخ في 19/ماي 2007 المتضمن انشاء و تنظيم سير المؤسسات العمومية الاستشفائية المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وهما: المؤسسة العمومية للصحة الجوارية بالمدية، المؤسسة العمومية الاستشفائية بالمدية " مستشفى محمد بوضياف " .

- **التعريف بالمؤسسة :** المؤسسة الاستشفائية العمومية لمحمد بوضياف هي المستشفى المركزي لولاية المدية ، تقع ببلدية المدية ، دائرة المدية، في الجانب الشمالي للولاية ، تتربع على مساحة اجمالية قدرها 6 هك 50آر ، المساحة المبنية منها هي 3هك 30آر .

- **الموقع الاستراتيجي للمؤسسة :** المؤسسة الاستشفائية العمومية بالمدية ،تتضمن تغطية صحية لعدد سكان يقدر ب 234892 ساكن موزعين على 4 دوائر و 13 بلدية ، مع ضمان تغطية صحية في العديد من التخصصات ل 19 دائرة و 64 بلدية

- **نشاط المؤسسة وهيكلها التنظيمي :** تتواجد بالمؤسسة عدة وحدات إضافية بتوسيع رقعة التكفل الجيد للمرضى ، وهي :

- مصلحة المساعدات الطبية المستعجلة SMU .

- فرقة استشفاء المنزلي .

- مركز حقن الدم ، مزود بشاحنة متنقلة بحقن الدم CTS .

- جناح العمليات .

- تمتلك المستشفى 10قاعات للعمليات ، وقاعاتان للاستيقاظ ب 22 سرير .

- قاعة للعمليات بمصلحى الولادة .

- قاعة للعمليات بمصلحة طب وجراحة الانف والاذن والحنجرة .

الإختصاصات الطبية الجراحية المتوفرة : 10 تخصصات طبية جراحية .

التخصاصات الطبية: 20 تخصصا طبيا .

- تمتلك المستشفى 1028 مستخدم .

- **ثالثا : الحدود البشرية :** تم القيام بهذه الدراسة على الممرضين والممرضات الذين يعملون في مستشفى محمد بوضياف بالمدية.

إجراءات تطبيق الدراسة الميدانية:

المنهج :

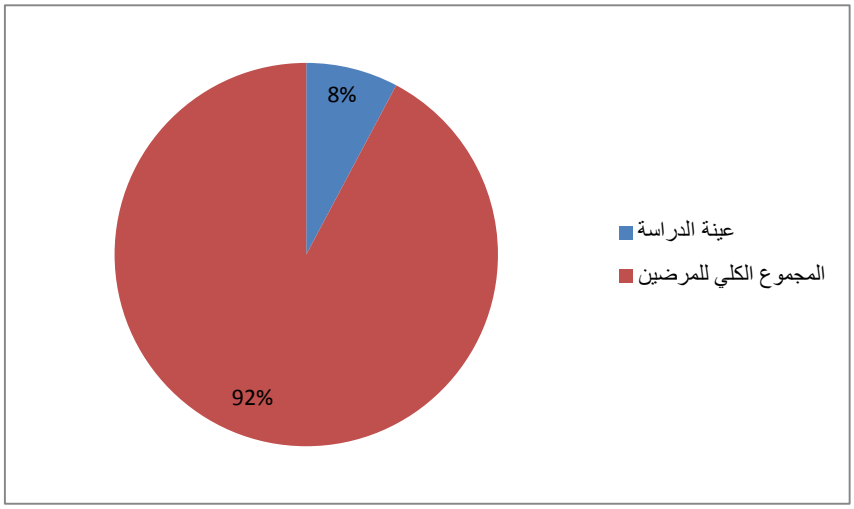
تختلف المناهج باختلاف مواضيع الدراسة ، فهو الطريقة التي يسلكها الباحث للوصول إلى نتيجو معينة وذلك كون الباحث يحاول الوصول الى الحقيقة ، من خلال مجموعة من القواعد المنهجية ، ويتميز المنهج الوصفي بكونه يرتبط بالدراسة المتعلقة بالمجالات الإنسانية ، وذلك للاعتماد على جمع الحقائق وتفسيرها وتحليلها واستخلاص دلالتها بشكل علمي ، من خلال الوصف لظاهرة موضوع الدراسة والمننهج الوصفي ، يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد ، ويهتم بوصفعا وصفا دقيقا ، ويعبر عنها تعبيرا كيفي وكمي فالتعبير الكيفي يبين لنا الظاهرة ، ويحدد خصائصها ، والتعبيرالكمي يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة ، ويهدف المنهج الوصفي الارتباطي إلى توضيح العلاقة بين الظواهر المختلفة . **(محمد سليم خميس ، 2013 ، 291)**

منهج الدراسة :

اعتمدت دراستنا الحالية المننهج الوصفي ذوالعلاقات الارتباطية ، نظرا لملائمته لطبيعة الموضوع المدروس .

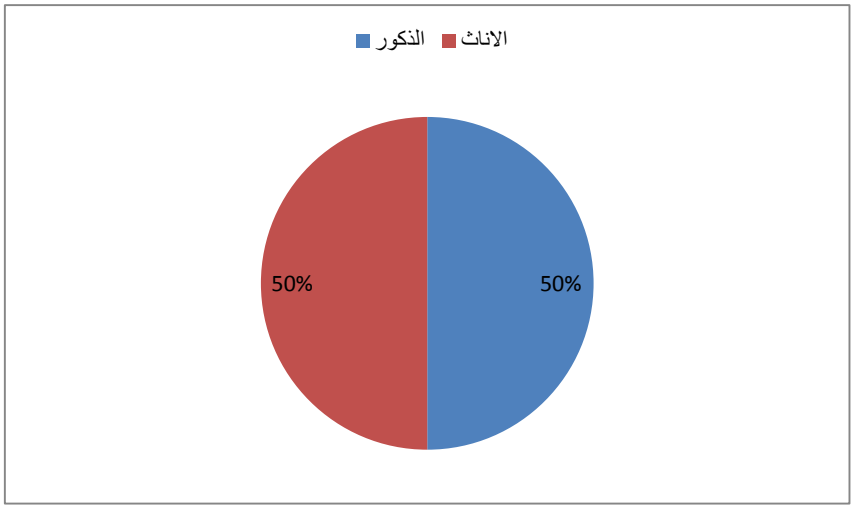
مجتمع الدراسة : المجتمع الدراسي يتكون من المجتمع الاصلي للدراسة، ألا وهو الممرضين والممرضات لمستشفى محمد بوضياف لولاية المدية (قسم الاستعجالات والأمراض الصدرية) حيث بلغ عدد مجتمع الدراسة الأصلي 356 ممرض ، وقد تم إختيار 30 فردا لعينة الدراسة

دائرة نسبية تمثل المجتمع الأصلي للدراسة وعينة الدراسة



عينة الدراسة : تم إختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية ، وكان من شروط إختيارها ان تكون بين الممرضين والممرضات (مستشفى محمد بوضياف المدية، قسم الاستعجالات، وقسم الامراض الصدرية) الذين يتعاملون بصفة مباشرة مع المرضى المصابين بالكورونا تمكنت الباحثتان من الحصول على الموافقة لتطبيق ادوات الدراسة فيها ، حيث تم تطبيق الادوات على الممرضين والممرضات الذين وافقوا على الاستجابة لتلك الادوات إذ كانت عينة الدراسة مختلطة، بحيث شملت 15 من الاناث و 15 من الذكور، والتي تراوحت أعمارهم ما بين 22 – 35 سنة .

دائرة نسبية تمثل عينة الدراسة حسب الجنس



ويبين الجدول رقم 01 توزيع أفراد الدراسة وفقا للخصائص التالية :

خصائص	الجنس		السن		سنوات الخبرة	
الفئات	ذكر	أنثى	أقل من 30	من 30 فما فوق	أقل من 10 سنوات	من 10سنوات فما فوق
التكرار	15	15	19	11	18	12
النسبة	% 50	%50	% 36.34	%36.66	%60	%40

أدوات الدراسة .

1- استبيان الخوف من الاصابة بكورونا :

نظرا لعدم توفر الباحثتان على المقياس لقياس الخوف من الإصابة بالكورونا اضطرتا للاجتهاد والبحث ، وذلك باعداد استبيان يتوافق مع موضوع دراستنا ، وبعد الاطلاع على مجموعة من المقاييس التي تخص كورونا ، تم بناء الاستبيان :

يتكون الاستبيان من (17 فقرة) يقيس مستوى الخوف من الإصابة بالكورونا ويجاب عليه عن طريق 3 خيارات لموافق، غير موافق، موافق نوعا ما، وتمنح الاوزان التالية: 1- موافق 3 درجات، 2 – موافق نوعا ما 2 درجتين ، 3 – غير موافق درجو واحدة .

وعليه تتراوح درجات المقياس ما بين (17–51) وتكون الدرجة (34) هي الحد الفاصل، بحيث اذا تحصل المبحوث على درجة ما بين (17–34) درجة تكون درجة الخوف من الإصابة بالكورونا منخفضة، في حيث اذا تحصل على درجة ما بين (35 – 51) فتعتبر درجة الخوف من الإصابة بالكورونا مرتفعة، وقد قامت الباحثتان بحساب صدق المحكمين للاستبيان.

1- صدق المحكمين: قامت الباحثتان بحساب صدق المحكمين، بحيث قامتا بتقديم الاستبيان الى الأساتذة بجامعة يحي فارس بالمدية وقوامهم 5 أساتذة، وتم الاخذ بعين الاعتبار جميع الملاحظات وتم تطبيق معادلة كيودر ريتشاردسون لحساب معايير الصدق وهذا بحساب نسبة الاتفاق على عدد المحكمين في 100.

$$\text{- نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد الأساتذة المحكمين المتفقين}}{\text{عدد المحكمين}} * 100$$

كما هو موضح في الجدول : (انظر ملحق رقم 02)

الصورة النهائية للجدول ، انظر الملحق رقم (03)

2- مقياس الضغط النفسي (مذكرة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء والممرضين لوفاء خالد أحمد الدعمس)

تم إعداد مقياس الضغط النفسي استنادا الى مقياس مصادر الضغوط النفسية (Gregov , et al . , 2011) ويتمتع هذا المقياس بصدق وثبات مناسبين ، وتتمثل فيه مصادر الضغط النفسي بأمور منها : (التعامل مع المرضى ، ظروف العمل والعلاقات في إطار العمل ، حالات العمل التي يصعب التحكم بها ، صراع الدور بين العمل والأسرة) علما أن المقياس الأصلي يتألف من 60 فقرة .

وقد تم اعداد المقياس عبر الخطوات التالية : التعريب المقياس وإعادة صياغة فقراته بما يناسب البيئة من جهة ، وبما يمكن تطبيقه على فئتي الدراسة (الأطباء والممرضون) .

الخصائص السيكومترية للمقياس في البيئة الجزائرية من الدراسة السابقة (لمذكرة الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء والممرضين لوفاء خالد أحمد الدعمس)

- صدق المقياس :

1 – صدق المحتوى : تم عرض الأداة في صورتها الأولية على 10 من أساتذة الارشاد النفسي ، وعلم النفس لبيان مدى ملائمة الفقرات لما وضعت لقياسه .

وللتأكد من ملائمتها للأطباء والممرضين معا ، بحيث يتم اجراء اية تعديلات او إضافات مناسبة ، وقد تم اعتماد موافقة 7 محكمين على الأقل للإبقاء على الفقرة ، وفي ضوء ملاحظات الحكمين تم حذف 11 فقرة من فقرات الأداء ، واجراء تعديلات هذا بعض الفقرات او إعادة صياغتها .

2- صدق البناء: كمؤشر على صدق البناء تم تطبيق الأداة في صورتها النهائية ، على عينة مكونة من(25 من الأطباء والممرضين)، وتم حساب معامل ارتباط كل فقرة من فقرات المقياس مع الدرجة الكلية ، وقد تراوحت معاملات الارتباط (0.174- 0.836) وفي ضوء ذلك تم إبقاء الفقرات ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى (a = 0.05) وتم حذف 9 فقرات لم تكن لها دلالة إحصائية، وهي= (5، 9، 10، 29، 31، 33، 39، 46 ، 49) وبناء على ذلك يتألف المقياس في صورته النهائية من 40 فقرة.

3- ثبات المقياس: تم التحقق من ثبات المقياس من خلال حساب الاتساق الداخلي للمقياس ، حيث تم تطبيق المقياس على عينة مؤلفة من (25 من الأطباء والممرضين) وتم

حساب الاتساق الداخلي باستخدام معادلة (كرومباخ آلفا) وقد كانت درجة الاتساق (0.59) وهو مقبول لاهداف الدراسة .

4- تصحيح المقياس : تالف المقياس الحالي من (40 فقرة) تقيس الضغوط النفسية لدى الأطباء والممرضين ، وتم قياس الاستجابة على الفقرات في اتجاه واحد ، وتشير الدرجة الكلية للضغط النفسي .

وسلم الإجابة على فقرات المقياس كما يلي :

-دائما : ويعطى لها (5) درجات .

-غالبا : ويعطى لها (4)) درجات.

- أحيانا : ويعطى لها (3) درجات .

- نادرا : ويعطى لها (2) درجة .

- ابدا : ويعطى لها درجة واحدة .

تتراوح الدرجات على المقياس من (40 -200) وقد تم اعتماد المعيار التالي للحكم على مستوى الضغط النفسي

1- 2.33 ضغط نفسي منخفض .

2.34 – 3.67 ضغط نفسي متوسط .

3.68 – 5 ضغط نفسي نفسي مرتفع .

وقد تم التوصل الى هذا المعيار من خلال قسمة مدى العلامات الى 3 فئات متساوية.

.3– مقياس الرضا الوظيفي : (مذكرة الضغط النفسي والرضا الوظيفي لفاتح عبودي)

وقدر قام الباحث باعداد هذه الأداة لقياس الرضا الوظيفي لدى العمال ، وذلك بعد الاطلاع على نماذج من الاستبيانات المتشابهة بقصد الاستفادة منها في تصميم الاستبيان بصورة مقبولة ، ومن بين النماذج التي تم الاطلاع عليها ، نموذج ضياف زين الدين : السلوك الاشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي ، وكذلك النموذج المعد من طرف الأستاذ بوياية محمد الطاهر ، وذلك لان العوامل الماثرة فيه تتناسب تماما مع موضوع بحثنا ، وخاصة وان الاستبيان قد تم الاعتماد طريقة صدق المحكمين من طرف أساتذة قسم علم النفس ، حول صدق المقياس ، من حيث العبارات فيما اذا كانت صادقة .

ويتكون الاستبيان الذي تم اعداده من طرف الباحث من 23 عبارة تقيس بعض جوانب الرضا الوظيفي وهي :

- الأجر : البنود –21–22 – 23.

- نمط الاشراف : البنود 11–12–13–14–15–16–17–18–19–20 .

- محتوى العمل : البنود 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10.

وقد صمم الاستبيان على طريقة ليكارت ، وبالتالي فهو يعتمد على أسلوب

التصحيح مع حذف الخانات التالية : موافق جدا ، غير موافق ابدا ، وقد أعطيت الاوزان التالية :

موافق : 3 .

محايد : 2.

غير موافق : 1.

وتصب درجة الفرد الكلية من خلال جمع إجابات بالنسبة لكل خانة ، مضروبة في الوزن المعطى لها ثم جمع تلك الدرجات في درجة واحدة .

الفصل السادس

عرض النتائج وتحليلها

. تمهيد:

قبل عرض النتائج نشير إلى أننا حرصنا أن تتم الإجابة على المقاييس في أحسن الظروف الممكنة، كما تأكدنا من فهم أفراد العينة لتعليمة المقاييس، خصوصاً ما تعلق بالهدف من عملية القياس بمعنى ضرورة أن تعكس إجابة المبحوث المطلوب في كل بند من بنود المقياس ما هي عليه الأمور في الواقع لا كما يتمنى أن تكون عليه، ولا كما يتوقع أننا ننتظره. وبعد الانتهاء من عملية التطبيق والتأكد من احترام أفراد العينة للتعليمة في شطرها المتعلق بالإجابة على كل بند من بنود المقياس، وضرورة تفادي الإجابة النمطية كاختيار الخيار الأوسط في الإجابة عن كل البنود مثلاً، أو الإجابات الناقصة غير المكتملة، قمنا بعملية التصحيح، ثم شرعنا في المعالجة الإحصائية لكافة البيانات المجمعة للتحقق من صحة فرضيات الدراسة. وعليه سنتناول في مايلي تحليل ومناقشة النتائج المتعلقة بكل فرضية من فرضيات الدراسة في ضوء الدراسات السابقة والإطار النظري الذي يُفسر متغيرات الدراسة:

1. عرض وتحليل نتائج الدراسة :

لقد تم تخصيص هذا الفصل لعرض وتحليل ومناقشة النتائج المتوصل إليها، وهذا بعد قيام بتطبيق المقاييس المستخدمة في الدراسة على عينة من الممرضين والممرضات الذي يعملون في مصلحة كوفيد(قسم الاستعجالات والأمراض الصدرية) بغية التوصل الى

نتائج تثبت الفرضيات المقترحة أو تدحضها، وعليه فقد توصلنا الى النتائج، التي سوف نوردها تباعا.

1.1. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة :

لفحص ودراسة الفرضية العامة التي مفادها "**توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخوف من الاصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات،** بحيث تم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون، لبحث طبيعة العلاقة بين درجات المتحصل عليها في إستبيان الخوف من الإصابة بكورونا، وكل من مقياس الضغط النفسي والرضا الوظيفي، حيث تحصلنا على نتائج يمكن تمثيلها في الجدول التالي :

جدول رقم (03) : يبين الدلالة الارتباطية بين الخوف من الاصابة كورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات.

المتغيرات	الخوف من كورونا	مستوى الدلالة	القرار
الضغط النفسي	0.45	0.01	دال
الرضا الوظيفي	−0,49	0.01	دال

نلاحظ من الجدول رقم (03) بأنه توجد علاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضيين والممرضات ومستويات الضغط النفسي لديهم، وهذا لأن قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.45) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وجاءت العلاقة موجبة بمعنى أنه كلما زادت مستويات الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات كلما إرتفع مستوى الضغط النفسي، والعكس صحيح بمعنى أنه كلما إنخفضت مستويات الخوف من

الاصابة بكورونا كلما إنخفض مستوى الضغط النفسي وهذا شيء طبيعي بإعتبار خطورة الفيروس، بالإضافة إلى أنهم ممرضين في تلك المصلحة.

كما نلاحظ من نفس الجدول بأنه توجد علاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات ومستويات الرضا الوظيفي، وهذا الان قيمة معامل الارتباط بيرسون (0.49−) وهي دالة عند مستوى الدلالة (0.01)، وجاءت العلاقة سالبة بمعنى أنه كلما زادت مستويات الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات كلما إنخفض مستوى الرضا الوظيفي والعكس صحيح بمعنى أنه كلما إنخفضت مستويات الخوف من الاصابة بكورونا كلما إرتفع مستوى الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات.

وعليه فإننا نقبل بفرضية البحث التي تنص **توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخوف من الاصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات،** ونرفض فرضية البحث البديلة التي تنص على أنه **لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخوف من الاصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات .**

3.1. عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

لفحص ودراسة الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها " **توجد فروق دالة إحصائيا في الخوف من الإصابة بكورونا تبعا لمتغير الجنس لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية** وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بالاعتماد على المعالجة

الإحصائية T-TEST لدلالة الفروق بعد التأكد من التجانس بين المجموعتين، قمنا بحساب الفروق في إستبيان الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات المستخدم في الدراسة الحالية، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (04) : يوضح نتائج اختبار (ت) للفروق في إستبيان الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير الجنس.

الجنس	الذكور ن=15		الإناث ن=15		ت	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
الخوف من كورونا	40,66	5,49	40,20	7,17	3,020	28	0,200	0,843

نلاحظ من الجدول رقم (04) بأنه لا توجد فروق في مستويات الخوف من الإصابة بالكورونا تبعا لمتغير الجنس لدى الممرضين والممرضات العاملين في مصلحة كوفيد (قسم الاستعجالات والأمراض الصدرية)، وهذا لأن قيمة (ت المحسوبة =0,200)، وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05).

وعليه فإننا نرفض فرضية البحث التي تنص على أنه "**توجد فروق دالة إحصائيا في الخوف من الإصابة بكورونا تبعا لمتغير الجنس لدى الممرضين والممرضات**" ونقبل بفرضية البحث البديلة التي تنص على أنه "**لا توجد فروق دالة إحصائيا في الخوف من الاصابة بكورونا تبعا لمتغير الجنس لدى الممرضين والممرضات**".

4.1. عرض وتحليل ومناقشة الفرضية الجزئية الثانية :

لفحص ودراسة الفرضية الجزئية الثانية التي مفادها " **توجد فروق دالة إحصائيا في الخوف من الإصابة بكورونا تبعا لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات**"

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا بالاعتماد على المعالجة الإحصائية T-TEST لدلالة الفروق بعد التأكد من التجانس بين المجموعتين، قمنا بحساب الفروق في مقياس التوافق الدراسي المستخدم في الدراسة الحالية، حيث تحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (05) : يوضح نتائج اختبار (ت) للفروق في إستبيان الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

الجنس	أقل من 10 سنوات ن=18		أكثر من 10 سنوات ن=12		ن	درجة الحرية	ت المحسوبة	مستوى الدلالة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	االمتوسط الحسابي	الانحراف المعياري				
االتوافق الدراسي	40,72	5,82	40	7,16	0,828	28	0,291	0,774

نلاحظ من الجدول رقم (05) بأنه لا توجد فروق في مستويات الخوف من الإصابة بكورونا تبعا لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات العاملين في مصلحة كوفيد (قسم الاستعجالات والأمراض الصدرية) وهذا لأن قيمة (ت المحسوبة =0,291)، وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05).

وعليه فإننا نرفض فرضية البحث التي تنص على أنه "**توجد فروق دالة إحصائيا في الخوف من الاصابة بكورونا تبعا لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات**" ونقبل بفرضية البحث البديلة التي تنص على أنه "**لا توجد فروق دالة إحصائيا في الخوف من الاصابة بكورونا تبعا لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات**".

عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

*عرض و مناقشة نتائج الفرضية العامة:

والتي تنص على انه توجد علاقة ارتباطية بين الخوف من الإصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى المرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف المدية وأسفرت النتائج على أنه توجد علاقة ايجابية طردية، أي كلما ارتفع مستوى الخوف من الإصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات ارتفع مستوى الضغط النفسي وانخفض مستوى الرضا الوظيفى لدى الممرضين والممرضات .

وهذا ما اتفق مع دراسة **(حنان عبد الرحيم احمدي)** 2002 والتي من ابرز نتائجها العلاقة بين الضغوط ومكان العمل ودراسة **(لوبير)**1966 والتي من اهم نتائجها الرضا لدى الممرضات بسبب المظهر التقني للعمل والمظهر الاجتماعي والمكانة المهنية وتعزي الباحثة هذه النتيجة الى انه من الأسباب الأساسية لارتفاع الضغط عند الممرضين هو الشعور بانهم سبب في إصابة احد اقرب الناس واعزهم مما سبب لهم ضغوط نفسية كبيرة سواءا أبناء او أولياء ونظرة عامة الافراد لهم التي يلمسون فيها خوف في أعينهم من الاحتكاك بيهم اما عن الرضا الظيفي فقد ارجعته الباحثة أساسا الى الظروف العامة للعمل في المستشفيات الجزائرية خصوصا في فترة كورونا اذ انه لم تتوفر لهم ابسط ظروف الحماية لمجابهة هذه الجائحة سواءا مادية او معنوية مما جعل مستوى الضغط النفسي يرتفع ومستوى الرضا الوظيفي ينخفض والعكس.

***عرض و مناقشة نتائج الفرضية الأولى:**

ترجع الباحثتان نتيجة هذه الفرضية إلى طبيعة العامل مع جنس الذكر والأنثى في العصر الحاضر في ميدان العمل بصفة عامة وقطاع الصحة بصفة خاصة، أي أنه لا توجد فروق بين المهام الموكلة للممرضين سواء ذكور او إناث، مما أسفر أن تكون درجات الخوف من الإصابة بالكورونا متكافئة لدى الممرضين والممرضات، أي ما يتعرض له الذكر من خطر نفسه ما تتعرض له الانثى، مما جعل درجات الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات لا فروق فيها تعزى لمتغير الجنس، وجاءت تتفق نتائج دراستنا مع نتائج دراسة **سليمان** (2004)، حيث أظهرت نتائج الدراسة الى عدم وجود فروق بين العاملين في التمريض والأطباء ، ولم تتفق مع دراسة **الهنداوي** (1994) والتي اشارت نتائجها ان الضغوط النفسية لدى العاملين في هذا القطاع ، يختلفون في الشدة باختلاف الفئة الوظيفية وباختلاف الجنس.

***عرض ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :**

باعتبار أن مرض كورونا فيروس جديد ليس لنا معلومات قديمة او حديثة عنه، إذن اصبح الخوف منه متساوي الدرجات ببين الممرضين والممرضات ذوي الخبرة، او الذين ليس لهم خبرة، أي أن عامل الخبرة ليس عامل الفروق بين الممرضين الذين لهم خبرة والذين ليس لديهم خبرة، باعتبار انه فيروس حديث فاجئ العالم على غرار عمال قطاع الصحة، بما فيهم الممرضين والممرضات، وجاءت نتائج دراستنا متنافية لدراسة **توليفر** (1994) والذي

توصل الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوطات النفسية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

.

- الاستنتاج العام .

أسست الدراسة الحالية لمعرفة طبيعة العلاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات لمستشفى محمد بوضياف بالمدية (قسم الاستعجالات والأمراض الصدرية)، باعتبار ان الوباء كان حالة عالمية أثارت الخوف والذعر في أوساط العالمين خاصة في القطاع الصحي .

وعليه تم القيام بهذه الدراسة التي حاولت تسليط الضوء على الآثار النفسية والمهنية التي خلفها الوباء ، باستناد على طرح مجموعة من الفرضيات ، والتي توصلنا من خلالها الى النتائج التالية :

- تم التوصل الى انه توجد علاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا والضغط النفسي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية، وهي نتيجة منطقية باعتبار ان الوباء يشكل خطر على الصحة، وهذا ما يولد ضغوط نفسية كبيرة، كما تم التوصل الى أنه توجد علاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية، وجاءت العلاقة سالبة باعتبار الحالة الوبائية كان لها الأثر على أداء الممرضين في المستشفيات، نظرا لعدد الإصابات وكذلك الظروف المهنية الصعبة التي كان يعاني منها الممرضين.

– في الفرضية الأولى تم التوصل الى نتيجة وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخوف من الاصابة بكورونا تعزى لمتغير الجنس لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضباف بالمدية، وهذه نتيجة تؤكد على أن الوباء لا يفرق بين الجنسين، باعتبار ان الممرضين سواء كانوا ذكورا أو إناث فانهم يمارسون نفس المهام وأن الخطر عليهم جميعا.

– في الفرضية الثانية تم الوصول الى نتيجة مفادها بانه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخوف من الاصابة بكورونا تعزى لمتغير سنوات العمل او الخبرة المهنية لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية هذه النتيجة تؤدي الى التأكيد على ان الوباء هو حالة مستجدة، كان الواجب التعامل معها وان خطر الإصابة هو عال حدا سواء كان الممرض لديه خبرة كبيرة في ميدان العمل أو لا.

خاتمة .

إن كل دراسة تنطلق من أسس واضحة تصل في النهاية إلى نتائج منطقية تعبر عن الواقع النفسي والاجتماعي، كما ان كل عمل ينطلق من الملاحظة الميدانية ويحاول الباحث ترجمته على ارض الواقع.

ومن هنا انطلقت دراستنا من خلال معايشتنا لأحداث الوباء والذي كان وباءا عالميا أدى الى اضطراب العالم كاملا واضطراب الافراد من الناحية النفسية والاجتماعية كما ان هذا الوباء كان له الأثر الواضح والبالغ على العاملين في مجال الصحة، ومن بينهم الممرضين والممرضات، ومنه انطلقت دراستنا للبحث عن علاقة الخوف من الإصابة بكورونا وكل من الضغط النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات.

وتوصلت الى النتائج التالية :

- توجد علاقة بين الخوف من الإصابة بكورونا والضغط النفسي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية، .

- توجد علاقة بين الخوف من الإصابة بكورونا والرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية.

-لاتوجد علاقة بين الخوف من الاصابة بكورونا لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية تعزى لمتغير الجنس.

– لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الخوف من الإصابة بكورونا تعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى الممرضين والممرضات بمستشفى محمد بوضياف بالمدية،.

وفي الأخير ، فإن هذه الدراسة ما هي إلا إضافة بحثية تحاول معرفة حجم الضغوط وظروف العمل التي عمل فيها الممرضين ، وتتيح هذه الدراسة آفاق بحثية أخرى لباحثين آخرين للبحث في نفس الموضوع .

اقتراحات الدراسة.

– التوصية باتخاذ الدابير الوقائية من قبل المسؤولين وفي إدارة المستشفيات للتعامل مع الضغوط النفسية، وتحسين الرضا الوظيفي لدى العاملين في القطاع الصحي خاصة فئة الممرضين والممرضات.

– إجراء دراسات تتضمن فصوحات شاملة للتعرف على الأمور التي يمكن ان تسهم في خفض الضغط النفسي وتحسين الرضا الوظيفي لدى الممرضين والممرضات.

– إجراء دراسات تهدف الى بناء برامج ارشادية للتعامل مع الاثار الانفعالية السلبية للضغوط النفسية ، ومنها الاكتئاب والقلق لدى العاملين في القطاع الصحي لاسيما الممرضين والممرضات .

– إجراء دراسة موسعة حول الخوف من الإصابة بكورونا لما خلفه هذا الوباء من آثار نفسية خاصة للمصابين والعملين في قطاع الصحة.

– إجراء دراسة حول الخوف من الإصابة بكورونا والصدمة النفسية .

– القيام بحملات توعوية حول الأوبئة، ليكون المجتمع في حالة تأهب إذا كان هناك أوبئة في المستقبل.

قائمة المراجع

المراجع:

1 – المراجع المعتمدة باللغة العربية:

1-1-الكتب:

1. أحمد زكي صالح: علم النفس التربوي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1966.

2. أحمد صقر عاشور: إدارة القوى العاملة، ط1، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، بيروت، 1979.

3. أحمد ماهر: السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، طلا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

4. أحمد محمد الطيب، الإدارة التعليمية، أصولها و تطبيقاتها المعاصرة، ط1، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية، 1999.

5. إبراهيم الغمري، السلوك الإداري و العلاقات العامة، دار الجامعات المصرية، الإسكندرية، 1976.

6. أمين عز الدين: المدخل في شؤون العمل و علاقاته، مكتبة القاهرة الحديثة، 1964.

7. أدندرو سيزلاقي: مارك جي ولاس: السلوك التنظيمي و الأداء، ترجمة جعفر أبو القائم أحمد، معهد الإدارةالعامة، لندن، 1991.

8. براون: علم النفس الإجتماعي في الصناعة، ترجمة، خيري و آخرون، دار المعارف، القاهرة، 1968.

9. جون جاكسون و أخرون: نظرية التنظيم، ترجمة: خالد حسن رزق، المملكة العربية السعودية، 1988.

10. جيرمي سترانكس: الصحة و السلامة في العمل، ترجمة بهاء شاهين، ط1، مجموعة النيل العربية القاهرة،2003.

11. جيلفورد: ميادين علم النفس بين النظرية و التطبيق، ترجمة يوسف مراد، دار المعارف، مصر، د.ت.

12. حسن الحداد: نظرية المنظمة، دراسة علمية و عملية في المنظمة، ط3، دار النهضة العربية، د.ت.)

13. حسان زيدان، السلامة الصحية المهنية، ط1،دار الفكر، عمان، 1994.

14. حمدي ياسين و أخرون، علم النفسالصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق، ط1،دار الكتاب الحديث، الكويت، 1999.

15. حمية سليمان، التنظيم القانوني في علاقة العمل في التشريع الجزائري، الجزائر، 1994. 16. حنان عبد الرحيم الأحمدي: ضغوط العمل لدى الأطباء "المصادر و الأعراف" مركز البحوث، معهدالإدارة العامة، القاهرة، 2002.

17. زكي محمد هاشم: الإتجاهات الحديثة في إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، ط2، الكويت، 1989.

18. راوية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية.

19. رشيد زرواطي: مدخل الخدمة الإجتماعية، ط1، مؤسسة ابن سينا للطباعة والنشر، الجزائر، 2000.

20. رونالدي ريجيو: مدخل إلى علم النفسالصناعي و التنظيمي، ترجمة فارسحلمي، ط1،دار الشروق، الأردن، .1999

21. سامي عبد القوي علي: مقدمة في علم النفس البيولوجي، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة، 1994.

22. سمير أحمد نعيم: محاضرات في المنهج العلمي في البحوث الإجتماعية، جامعة عين شمس، القاهرة،د.ث.

23. الشنواني صلاح: مفاهيم أساسية في إدارة الأفراد، جامعة بيروت، 1972. 24. فؤاد البهي السيد: علم النفس الإحصائي و قياس العقل البشري، ط3، دار الفكر العربي، 1979.

25. فاروق السيد عثمان: القلق و إدارة الضغوط النفسية، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة 2001.

26. عادل حسن: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية،دار النهضة العربية، الإسكندرية، 1975.

27. عباس محمود عوض: دراسات في علم النفس الصناعي و المهني، المكتبة المصرية للكتاب، الإسكندرية، 1995

28. عبد الباسط محمد حسن: علم الإجتماع الصناعي، مكتبة التغريب، 1982.

29. عبد الرحمان العيسوي: في الصحة النفسية و العقلية،دار النهضة العربية، بيروت، 1992.

30. عبد الرحمان العيسوي: علم النفس و الإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة و النشر

31. عبد الفتاح محمد دويدار: أصول علم النفس المهني و تطبيقاته، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ب.ت.

32. عبد الكريم بريش: أصول الإدارة العامة، مكتبة أنجلومصرية، 1976.

33. عبد المنعم الحنفي: موسوعة الطب النفسي، مكتبة مدبولي، القاهرة، 1995.

34. عبد المنعم الحي: علم الإجتماع الصناعي، المصنع مشكلاته الإجتماعية، المكتب الجامعي الحديث،الإسكندرية، 1984.

35. علي السلمي: تطور الفكر التنظيمي، وكالة المطبوعات، الكويت، 1975

36. علي عزبي: تنمية الموارد البشرية، منشورات جامعة قسنطينة، 2004.

37. علي عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، ط1، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، 201.

38. علي محمد عبد الوهاب: السلوك الإنساني في الإدارة، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975

39. علي محمد عبد الوهاب: إدارة الأفراد، ج1، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1975

40. صلاح الدينعبد الباقي: الإتجاهات الحديثة في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002.

41. صلاح الدين عبد الباقي: قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية، القاهرة، 1999

42. عمار بوحوش: جليل الباحث في المنهجية و كتابة الرسائل الجامعية، ط3، المؤسسة الوطنية للكتاب.

43. عمار الطيب كشرود: علم النفس الصناعي و التنظيمي الحديث، مفاهيم و نظريات، دار الكتاب الوطنية،بنغاري، ليبيا، 1995.

44. كامل محمد محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996.

45. كيث ديفر: السلوك الإنساني في العمل، دراسة العلاقة الإنسانية و السلوك التنظيمي، ترجمة عبد الحميدمرسي و محمد إسماعيل يوسف، دار النهضة للطباعة و النشر، مصر،1974.

46. ماهر محمود عمر: سيكولوجيا العلاقات الإجتماعية، دار المعرفة الجامعية، مصر، 1992. 47. محمد أنيس و قسم جعفر: نظم الترقية في الوظيفة العامة و أثارها في فعالية الإدارة، دار النهضة العربية،1973.

48. محمد طلقت عيسى و سليمان عدلي: الخدمة الإجتماعية العمالية، مكتبة الحديثة القاهرة، 1963.

49. محمد أحمد نابلسي و آخرون: الصدمة النفسي، دار النهضة العربية، بيروت، 1996

50. محمد حمدي الحجار: فن العلاج في الطب النفسي السلوكي، دار العلم للملايين، بيروت، د.ت.

51. محمد محمد الهادي: الإدارة العلمية للمكتبات و مراكز التوثيق و المعلومات، دار المريخ، الرياض،1988.

52. محمد سعيد سلطان: السلوك الإنساني في المنظمات، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية،2002.

53. محمد علي محمد: علم إجتماع التنظيم، دار المعرفة الجامعية الإسكندرية، 1986.

54. منصور فهمي: إدارة الأفراد و العلاقات الإنسانية، دار الشعب، القاهرة، 1976

55. ناصر العديلي: السلوك الإنساني و التنظيمي في الإدارة، معهد الإدارة العامة للبحوث العربية، الرياض،1995.

56. نانسي ديكسون: تقويم الأداء، ترجمة سامي على الفرس، معهد الإدارة العامة، المملكة العربية السعودية،1955.

57. نواف كنعان: القيادة الإدارية، ط1، دار العلوم، الرياض، 1980.

1-2- المعاجم:

58. حبيب الصحاف: معجم إدارة الموارد البشرية و شؤون العاملين إنجليزي – عربي، مكتبة لبنان، .2003

59. فرج عبد القادر طه و آخرون: معجم علم النفس و التحليل النفسي، دار النهضة العربية، بيروت، د.ت.

1-3-ا لمجلات:

60. ناصر محمد العديلي: الرضا الوظيفي في المملكة العربية السعودية، مجلة الإدارة العامة، الرياض،**1983**.

61. نصر الدين جابر: الإفراز الهرموني النفسي، مجلة العلوم الإنسانية، ع 10، جامعة منتوري قسنطينة،**1998**.

62. الهاشمي لزكيا: الضغط النفسي في العمل، مجلة أبحاث نفسية و تربوية، 2002.

محمد المعرصاوي : مجلة البحوث الاعلامية، العدد 54، الجزء 4، يوليو 2021، جامعة الازهر.

1 -4 الوثائق:

الهاشمي لوكيا و الآخرون: الإجهاد لدى المكتبين الجامعيين، مشروع بحث، ج1، رمز المشروع00/01/2501 ، R، 2003.

1-5- الرسائل الجامعية :

63. إبراهيم سلهاط: النمط القيادي السائد في المؤسسة الجزائرية و علاقته بالرضا الوظيفي، رسالة ماجيستيرقسم علم الإجتماع و التسيير و تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2000 -2002.

64. بوعلي نور الدين: إجهاد العمال و دور تقدير الذات في التقليل من آثار الضوضاء و الإنتاج، رسالةماجيستير، جامعة منتوري قسنطينة، 1993

65. طاهر لعيور: إستقرار في العمل، رسالة ماجيستير علم الإجتماع التنمية، جامعة منتوري قسنطينة،1994 -1995.

66. عبد النور أرزقي: محددات الرضا المهني و معنى العمل عن العمال الجزائريين، رسالة ماجيستير،جامعة الجزائر، 1997.

67. ضياف زين الدين: السلوك الإشرافي وعلاقته بالرضا الوظيفي في التنظيم الصناعي، رسالة ماجيستير،علم النفس العمل، جامعة منتوري قسنطينة، 1999-2000.

2. المراجع باللغة الأجنبية:

2-1- الكتب :

68. Jean Benyamin stora, le stress . que sais-je?, édition Dahleb,

199369. Lazius, RS and Folkman, stress apparaisolon coping New York, sprinter, 1984

. 70. Roger Mucceli, le dynamique des groupes, librairies techniques, Paris, 1977

. 71. Jacqueline Renaud, science et vie, N°840, 1989.

72. VH Vroom: Work and Motivation/ Lanfoy et Thoumbo;

psychologie of work.

2-2- المعاجم :

73. Norbert Sillamy: dictionnaire de la psychologie, librairie Larousse, canada, 1989.

74. Plusieurs auteurs: le grand dictionnaire de la psychologie 6éme tome, Larousse,

75. Revue de médecine du travail, édition publicitaire, Paris, 1984.

76.Fear and pholia ," teen health ".

76. Lisa fritdvher (19/6/2020, "what is fear , very well mind " , retrieved ; 8/7/2021. Edited .

77. Dan brennan (23/11/2020) ," signs of fear " , web md , retrieved 8/7/2021, edited.

77.What is fear , paul, ekman groupe , retrieverd edited.

paris, 1991.

2-3- المواقع الإلكترونية :

- https:// www.moh.gov.sa/covid-19.aspx/11.53h/31.05.2021.

الملاحق

الملحق رقم (01) : استمارة الخوف من الإصابة بالكورونا .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و العلوم التربوية

البيانات الشخصية :

الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

السن:

المستوى الدراسي:

أمامك اخي الممرض /أختي الممرضة مقياس الخوف من الاصابة بالكورونا، متكون من 17بندا حاول الإجابة على بنودهذه الإستمارة ونؤكد لكم أن المعلومات التي تدلون بها هي لخدمة البحث العلمي وستحاط بسرية تامة، وما عليكم إلا تفهم العبارات جيدا والإجابة عليها بكل موضوعية وصدق وذلك بوضع العلامة (x) أمام الإجابة المناسبة .

وأخيرا تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير .

الباحثتان :

سارة مسعودان

شيماء روبحي فيسى

2022/2021

الملحق رقم (02) : الصورة الأولية للجدول:

الرقم	العبارة	اتفاق المحكمين	النسبة
01	أتصبب عرقا عند رؤية المصابين بالكورونا داخل المستشفى	5	% 100
02	أتهرب من اداء واجبي خلال فترة مناوبتي	5	% 100
03	أتحجج بالذهاب للمرحاض أثناء معاينة المرضى بالمصابين بالفيروس	5	% 100
04	تعرضت للإغماء عدة مرات أثناء رؤيتي لوفيات كورونا	4	% 80
05	أشعر بضيق التنفس والتوتر عند معرفة الحصيلة اليومية لكوفيد 19	5	% 100
06	أصاب بالأرق إثر الصراعات مع الزملاء	3	% 60
07	انتابني البكاء في العديد من المرات أثناء مواساتي لأهل المتوفين	4	% 80
08	أخذت عطلة مرضية	5	% 100
09	تجنبت تعامل وإشراف على المرضلا المصابين بالكوفيد	5	% 100
10	شعرت بالهلع والذعر عند فقدان أحد زملاء العمل إثر إصابته بالكورونا	4	% 80
11	شعرت بالقلق والعجز أمام صعوبة مرض كورونا	3	% 60
12	شعرت بتأنيب الضمير عند عدم توفر العلاج	5	% 100
13	شعرت بالإحباط عندما ازداد عدد الإصابات وفيات كورونا	5	% 100
14	انتابني الخوف والقلق من نقل العدوى لعائلتي	5	% 100
15	أحسست بضعف الفاعلية في عملي بسبب مرض كورونا	3	% 60

16	شعرت بخيبة امل عند وفاة المرضى المصابين بكورونا	4	% 80
17	تابعت يوميا تطورات وضع فيروس كورونا	2	% 40

ملحق رقم (03):

– استبيان: الخوف من الإصابة بكورونا في صورته النهاية .

الرقم	العبارة	موافق	غير موافق	موافق نوعا ما
1	أتصبب عرقا عند رؤية المصابين بالكورونا داخل المستشفى			
2	أتهرب من اداء واجبي خلال فترة مناوبتي			
3	أتحجج بالذهاب للمرحاض أثناء معاينة المرضى المصابين بالفيروس			
4	تعرضت للإغماء عدة مرات أثناء رؤيتي لوفيات كورونا			
5	أشعر بضيق التنفس والتوتر عند معرفة الحصيلة اليومية لكوفيد 19			
6	أصاب بالأرق إثر الصراعات مع الزملاء			
7	انتابني البكاء في العديد من المرات أثناء مواساتي لأهل المتوفين			
8	أخذت عطلة مرضية			
9	تجنبت تعامل والإشراف على المرضى المصابين بالكوفيد			
10	شعرت بالهلع والذعر عند فقدان أحد زملاء العمل إثر إصابته بالكورونا			
11	شعرت بالقلق والعجز أمام صعوبة مرض كورونا			
12	شعرت بتأنيب الضمير عند عدم توفر العلاج			
13	شعرت بالإحباط عندما ازداد عدد الإصابات وفيات كورونا			
14	انتابني الخوف والقلق من نقل العدوى لعائلتي			
15	أحسست بضعف الفاعلية في عملي بسبب مرض كورونا			
16	شعرت بخيبة امل عند وفاة المرضى المصابين بكورونا			
17	تابعت يوميا تطورات وضع فيروس كورونا			

ملحق رقم (04) : استمارة الضغط النفسي .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و العلوم التربية

البيانات الشخصية :

الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

السن :

المستوى الدراسي :

أمامك اختي الممرضة /أخي الممرض ، مقياس الضغط النفسي متكون من 40 بندا ، حاول الإجابة على كل سؤال بمفردك وفق التعليمات التالية :

* فكر جيدا قبل الاجابة على أي سؤال .

* إذا لم تكن متأكد من أي اجابة فاختر الاجابة التي تعتقد انها هي الاجابة الصحيحة او القريبة منها .

* للإجابة على الاسئلة، فما عليك سوى وضع علامة (X) على الإجابة التي تراها صحيحة .

* وستحاط اجابتك بالسرية التامة ، ولا يتطلع عليها سوى الباحث باستخدامها لأغراض البحث العلمي .

ملحق رقم (05) :استبيان الضغط النفسي في صورته النهائية .

الرقم	الفقرة	موافق	غير موافق	موافق نوعا ما
1	التحدث إلى مرافقي المرضى المحبطين (أفراد الأسرة – الأصدقاء)			
2	سوء تنظيم العمل عندما يكون هنالك الكثير من المرضى في الانتظار			
3	ساعات العمل تؤثر في عائلتي وحياتي الشخصية			
4	الخوف من قرارات غير مناسبة وردود الفعل عليها			
5	المرضى كثيرو المطالب			
6	التعامل مع حالات وفاة المريض			
7	قلة الوقت بأداء المهمة بأكملها			
8	نظام المناوبات يؤثر على عائلتي وحياتي الشخصية			
9	مشاكل في العلاقات مع الزملاء			
10	المطالب غير ملائمة للمرضى			
11	التعرض للعنف أو التهديد			
12	تأثير العمل في حياتي الشخصية			
13	قلة النوم			
14	تنسيق القرارات داخل الفريق			
15	الخلافات مع المرضى مثيري المشاكل			
16	تعامل المريض مع مرضه الذي تم تشخيصه بانه متقدم			
17	نقص في الأجهزة والمواد الضرورية			
18	قلة الوقت للقيام بالأبحاث			
19	الصراع بين الممرضين والتقنيين			
20	التعامل مع توقعات المرضى العالية وغير الواقعية			
21	توقع اتصال من المرضى لطلب المساعدة			
22	رفض المريض للطرق العلاجية المقترحة			
23	تقسيم الوقت بين العمل والأمور الخاصة			
24	الصراع بين الممرضين الجدد والقدماء			
25	الخوف من العدوى من مرض معد			
26	الحاجة إلى التعلم المستمر			
27	غياب الدعم من الزملاء			
28	التوقعات العالية والغير الواقعية من الزملاء			
29	عدم القدرة على توفير العلاج المناسب			
30	أداء المهمات الإدارية			
31	العزلة المهنية			
32	عدم وجود بيانات ذات صلة واتخاذ القرارات المناسبة حول التشخيص والعلاج			
33	القدر الكبير من المسؤولية			
34	الدعاية السلبية في وسائل الإعلام			
35	الإحساس بضعف الفاعلية في العمل			
36	التعامل مع الحوادث الطارئة في أماكن وظروف غير مناسبة			
37	التعامل مع مرض نادر وغير معروف			
38	توقع حالات عاجلة غير متوقعة			
39	ظروف العمل السيئة			
40	توصيات محددة من وزارة الصحة			

ملحق رقم (06) : استمارة الرضا الوظيفي .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس و العلوم التربوية

البيانات الشخصية :

الجنس ذكر ☐ أنثى ☐

السن :

المستوى الدراسي :

المعدل :

أمامك اختي الممرضة /أخي الممرض ، مقياس الرضا الوظيفي متكون من 23 بندا، حاول الإجابة على كل سؤال بمفردك وفق التعليمات التالية :

* فكر جيدا قبل الاجابة على أي سؤال .

* إذا لم تكن متأكد من أي اجابة فاختر الاجابة التي تعتقد انها هي الاجابة الصحيحة او القريبة منها .

* للإجابة على الاسئلة، فما عليك سوى وضع علامة (X) على الإجابة التي تراها صحيحة .

* وستحاط اجابتك بالسرية التامة ، ولا يتطلع عليها سوى الباحث باستخدامها لأغراض البحث العلمي .

ملحق رقم (07) : استبيان الرضا الوظيفي في صورته النهائية .

الرقم	العبارات	موافق	موافق نوعا ما	غير موافق
1	أن العمل الذي تقوم به يمنحك متعة شخصية .			
2	وظيفتك تحتوي على مهام متنوعة لاتشعر بالملل .			
3	الوظيفة التي تشغلها تحتوي على قدر كبير من المسؤولية .			
4	وظيفتك لا تتطلب أية مهارات			
5	تملك إمكانية التخطيط الشخصي للأشغال التي تقوم بها .			
6	الوظيفة التي تعمل بها تسمح لك بالتقدم			
7	وظيفتك تسمح لك بإبراز قدراتك العالية			
8	تتمتع بوظيفتك أكثر مما تتمتع بأوقات فراغك			
9	العمل الذي تقوم به روتينيا نوعا ما			
10	تشعر بخيبة أمل لكونك تحصلت على هذا العمل			
11	المشرف جدير باتخاذ القرارات بمفرده			
12	يتميز الرؤساء بالإستعلاء و الرغبة في التسديد على العمال			
13	مسؤولوا مؤسستك لا يتحيزون لمستخدمين دون آخرين			
14	يسعى المديرون لتحقيق أهدافهم وأهداف المؤسسة فقط			
15	يشتغل المديرون جهود المستخدمين			
16	رئيسك المباشر يتكفل بكل انشغالاتك			
17	المستخدمون مجرد منفذون للتعليمات			
18	يطبق المشرف العدل و المساواة			
19	يستعمل المشرف معك أسلوب التهديد			
20	المشرف متشدد و صارم			
21	الأجر الذي تتقاضاه يتماشى مع المجهودات التي تقوم بها			
22	تبك يعطي متطلبات معيشتك اليومية			
23	منحة المردودية تحفزك للعمل			

الملحق رقم (08) : البيانات الاحصائية

```
CORRELATIONS

  /VARIABLES=الضغط_النفسي الخوف_من_كورونا
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2022 14:06:50
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=الضغط_النفسي الخوف_من_كورونا /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,08
	Temps écoulé	00:00:00,08

Corrélations

		الخوف_من_كورونا	الضغط_النفسي
الخوف_من_كورونا	Corrélation de Pearson	1	,452*
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	30	30
الضغط_النفسي	Corrélation de Pearson	,452*	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	30	30

```
CORRELATIONS
  /VARIABLES=الرضا_الوظيفي الخوف_من_كورونا
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
  /MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2022 14:07:00
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe		CORRELATIONS /VARIABLES=الخوف_من_كورونا الرضا_الوظيفي /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,14
	Temps écoulé	00:00:00,23

Corrélations

		الخوف_من_كورونا	الرضا_الوظيفي
الخوف_من_كورونا	Corrélation de Pearson	1	-,499**
	Sig. (bilatérale)		,003
	N	30	30
الرضا_الوظيفي	Corrélation de Pearson	-,499**	1
	Sig. (bilatérale)	,003	
	N	30	30

```
T-TEST
  /TESTVAL=0
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الخوف_من_كورونا
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2022 14:08:17
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST /TESTVAL=0 /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الخوف_من_كورونا /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الخوف_من_كورونا	30	40,4333	6,28454	1,14739

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 0					
					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Inférieur	Supérieur
الخوف_من_كورونا	35,239	29	,000	40,43333	38,0866	42,7800

```
T-TEST GROUPS=الـجنس(12)
  /MISSING=ANALYSIS
  /VARIABLES=الـخوف_مـن_كـورونـا
  /CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2022 14:08:45
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST GROUPS=2 1)الجنس) /MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الخوف_من_كورونا /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,05

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الخوف_من_كورونا	1,00	15	40,6667	5,49892	1,41981
	2,00	15	40,2000	7,17336	1,85215

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
									Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
الخوف_من_كورونا	Hypothèse de variances égales	3,020	,093	,200	28	,843	,46667	2,33374	-4,31379	5,24712
	Hypothèse de variances inégales			,200	26,230	,843	,46667	2,33374	-4,32836	5,26169

```
T-TEST GROUPS=الخبرة_المهنية(12)
  /MISSING=ANALYSIS
```

```
/VARIABLES=الخوف_من_كورونا
/CRITERIA=CI(.95).
```

Test T

Remarques

Sortie obtenue		30-MAY-2022 14:09:31
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données0
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	30
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations ne comportant aucune donnée manquante ou hors plage pour aucune variable de l'analyse.
Syntaxe		T-TEST GROUPS=2 1)الخبرة_المهنية(/MISSING=ANALYSIS /VARIABLES=الخوف_من_كورونا /CRITERIA=CI(.95).
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques de groupe

	الخبرة_المهنية	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الخوف_من_كورونا	1,00	18	40,7222	5,82899	1,37391
	2,00	12	40,0000	7,16050	2,06706

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					
								Intervalle de confiance de la différence à 95 %
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur

الخوف_من_كورونا	Hypothèse de variances égales	,828	,371	,303	28	,764	,72222	2,37965	-4,15228
	Hypothèse de variances inégales			,291	20,302	,774	,72222	2,48200	-4,45021