

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم النفس

عنوان المذكرة

مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة
المسعفة ببسكرة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس-تخصص علم النفس تنظيم
و عمل و تسيير الموارد البشرية –

تحت اشراف الاستاذة:
بومعروف نسيمة

من اعداد الطالبة:
لوام سندس

السنة الجامعية: 2020/2019

شكر و تقدير

الحمد لله القائل في كتابه (لئن شكرتم لأزيدنكم) ﴿إبراهيم، الآية : 07﴾ وأصلي وأسلم

على
خاتم النبيين والمرسلين القائل : " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " وعلى آله و
صحابه أجمعين و بعد.

لا يسعني بعد شكر الله وحمده إلا أن أتقدم بالشكر والعرفان لكل من ساعدني على
إتمام هذه الدراسة سواء بجهد أو بوقته أو بدعائه ، و اخص بالشكر والتقدير و الامتنان
للمشرفة الدكتورة بومعروف نسيمة ، المشرفة على هذا العمل والتي منحتني التوجيه
المخلص منذ اللحظة الأولى من كتابة هذه المذكرة

وإلى من ربياني صغيرا.....إلى من دفعاني بدعائهما
إلى من أعيش لكسب رضاها بعد الله
إلى من قال فيهما المولى عز وجل : " ولا تقل لهما أف ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما"

إلى من كانتا الجنة تحت أقدامها
إلى المرأة الفولاذية التي تحترق لتضيء حياتنا واقفة صامدة:
أمي الفاضلة رعاها الله وحفظها لنا وجزاها عنا خير الجزاء
و ابي الحبيب الذي لا مثيل له .
و الى زوجي و رفيق دربي الذي وقف بجانبني في كل خطوة اخطوها
و صديقتي مروة التي كانت اهم داعم لي

الطالبة

لوام سندس

إهداء

اهدي هذا العمل المتواضع الى مشعل النور الوهاج سيدنا و حبيبنا محمد رسول الله صلى الله عليه و سلم و الى كل من يحمل في قلبه ذرة حب إلى كل من رأى الحياة حديقة حب ووردها أمل و أغصان أشجارها المحبة و جذورها روابط الخير الى كل من اراد ان يقضي على رواسب الجهل و التخلف و يزرع بدلا منها بذور العلم و السلام .

قائمة المحتويات:

| صفحة | المحتوى |
|-------|--|
| | شكر و تقدير..... |
| | قائمة الجداول..... |
| | قائمة الأشكال..... |
| ا ب ج | مقدمة..... |
| | الجانب النظري..... |
| | طلب مني لأهلك: تختار لمصطلح تنويز ب |
| 5-2 | 1-تحديد إشكالية الدراسة |
| 5 | 2-تساؤلات الدراسة..... |
| 5 | 3-فرضيات الدراسة..... |
| 6 | 4-أهداف الدراسة..... |
| 7 | 5-أهمية الدراسة..... |
| 7 | 6- أسباب إختيار الموضوع..... |
| 15-8 | 7-الدراسات السابقة..... |
| 15 | 8- تحديد مصطلحات الدراسة..... |
| | طلب مني بئمي تلك شغ مني حتى |
| 19 | تمهيد..... |
| 20 | 1-المسار التاريخي للضغط النفسي..... |
| 25-21 | 2-النظريات المفسرة للضغط النفسي..... |
| 21 | 2-1: نظرية هانز سيلبي..... |
| 22 | 2-2: نظرية سبيلبرجر..... |
| 22 | 2-3: نظرية موراي..... |
| 23 | 2-4: نظرية التقدير المعرفي..... |

قائمة المحتويات:

| | |
|-------|---|
| 25 | 3- مفهوم الضغوط النفسية..... |
| 26 | 3-1:الضغط النفسي..... |
| 26 | 3-2:الإحترق النفسي..... |
| 27 | 3-3: الفرق بين الضغط النفسي و الإحترق النفسي..... |
| 27 | 4:عناصر الضغط النفسي..... |
| 27 | 4-1:عنصر المثير..... |
| 28 | 4-2:عنصرالإستجابة..... |
| 28 | 4-3:عنصر التفاعل..... |
| 31-29 | 5-مراحل و مستويات الضغط النفسي..... |
| 29 | 5-1:مراحل الضغط النفسي..... |
| | 5-1-1: مرحلة الإنذار..... |
| | 5-1-2:مرحلة المقاومة..... |
| | 5-1-3:مرحلة الإنهاك..... |
| 31 | 5-2:مستويات الضغط النفسي..... |
| | 5-2-1: على المستوى الفيزيولوجي..... |
| | 5-2-2:على المستوى النفسي..... |
| | 5-2-3:على المستوى الإجتماعي..... |
| 38-31 | 6-مصادر الضغط النفسي..... |
| | 6-1:صراع الأدوار..... |
| | 6-2:صراع الفرد و الدور..... |
| | 6-3:غموض الدور..... |
| | 6-4:الأهداف المهنية..... |
| | 6-5:الشعور بالنقص أو عدم الكفاية..... |
| | 6-6:الضغوط الناتجة من العلاقات الشخصية المتداخلة..... |
| | 6-7: حمل العمل الزائد..... |
| | 6-8:نوعية العمل..... |
| | 6-9: صعوبة العمل..... |

قائمة المحتويات:

| | |
|-------|--|
| | 10-6: مشاكل الخضوع للسلطة..... |
| | 11-6: التنافس على الموارد..... |
| | 12-6: إختلال ظروف العمل المادية..... |
| | 13-6: الهيكل التنظيمي..... |
| | 14-6: نمط القيادة..... |
| | 15-6: التغيير في أنظمة العمل..... |
| | 16-6: تحليل المشكلات..... |
| | 17-6: تغيير المشكلات..... |
| | 18-6: العامل مع الحياة اليومية..... |
| 41-38 | 7-أنواع الضغط النفسي..... |
| 43-41 | 8-طرق قياس الضغط النفسي..... |
| 44 | 9-أعراض الضغط النفسي..... |
| 48-45 | 10-الأثار الناتجة للضغط النفسي في مكان العمل..... |
| | 1-10: أثاره على الحياة اليومية..... |
| | 2-10: الأثار الجسمية..... |
| | 3-10: أثار بسلوكية سلكية..... |
| 52-48 | 11-استراتيجية التكيف مع الضغط النفسي..... |
| | 1-11: الفرع إلى الله..... |
| | 2-11: الإستشارة الطبية..... |
| | 3-11: التربية البدنية وطرق الإسترخاء..... |
| | 4-1: الإسترخاء..... |
| | 5-11: التأمل العقلي..... |
| | 6-11: الترويض الذاتي..... |
| | 7-11: تعديل قوي البيئة..... |
| | 8-11: العلاج السلوكي المتعدد الأوجه..... |
| | 9-11: اللياقة الصحية (التغذية و التمارين و الرياضة)..... |
| 53 | خلاصة..... |

قائمة المحتويات:

| | |
|-------|---|
| | الجانب التطبيقي..... |
| | الفصل الثالث: الطرق المنهجية للبحث..... |
| 55 | تمهيد..... |
| 56 | 1-الدراسة الإستطلاعية..... |
| 57 | 2-منهج البحث |
| 58 | 3-عينة البحث |
| 59 | 4-أدوات جمع البيانات..... |
| 60-62 | 5-مجالات الدراسة..... |
| 63 | خلاصة..... |
| | .. |
| | الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج..... |
| 65 | تمهيد..... |
| 67 | 1-الاساليب الاحصائية |
| 68 | 2-صدق و ثبات اداة الدراسة |
| 70-76 | 3- عرض و مناقشة النتائج و تحليلها |
| | -عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الاولى..... |
| | -عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية |
| | -عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة |
| | -عرض و مناقشة النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة |
| 77 | 4- استنتاج عام |
| 78 | الخلاصة..... |
| 80 | الخاتمة |
| 82-85 | قائمة المراجع... .. |
| | قائمة الملاحق. |

قائمة الجداول

| | |
|-------|---|
| 40 | 1.المقارنة بين الضغوط الايجابية و السلبية Kally 1994 |
| 58 | 2.تقسيم موظفي مركز الطفولة المسعفة |
| 66 | 3.حالات الاجابة لمقياس ليكارت الثلاثي |
| 66 | 4.اتجاه الرأي لمقياس ليكارت الثلاثي |
| 68 | 5.نتائج الفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة |
| 69 | 6.اختبار التوزيع الطبيعي معامل الالتواء و التفلطح |
| 71-70 | 7.التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الاولى |
| 73-72 | 8.التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الثانية |
| 74-73 | 9.التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الثالثة |
| 76-75 | 10. التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الرابعة |

قائمة الأشكال

| الصفحة | الشكل |
|--------|--------------------------------|
| 24 | 1. نظرة التقدير المعرفي للضغوط |
| 28 | 2. عناصر الضغط النفسي |
| 30 | 3. تخطيط عام لنظرية سيللي |

مقدمة

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف الضاغطة التي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها و أحداث قد تتطوي على الكثير من مصادر التوتر و عوامل الخطر و التهديد في كافة مجالات الحياة و بالتالي قد يتعرض الفرد للكثير من الضغوط النفسية في حياته.

لذلك تعد الضغوط النفسية من الظواهر النفسية الشائعة في حياتنا اليومية و إحدى المفاهيم الرئيسية لفهم السلوك و تفسيره فالإنسان يشعر بالضيق أو الضغط النفسي إذا منع من إشباع تلك الحاجات و عندما نتحدث عن الضغوط النفسية أو الضغوط في مجال العمل فإننا نتحدث عن مشكلة رافقت الإنسان منذ وجوده على الأرض و بدء العمل فيها.

و تعد الأحداث الضاغطة بوابة واسعة للدخول إلى الأمراض كونها ناتجة عن كثرة الانشغال و الانهماك في العمل و تراكم المسؤوليات

و في خصم هذا لا بد أن يتعرض الفرد العامل إلى ما يسمى بالضغط النفسي و الذي يعتبر في الوقت الراهن أمر حتمي الوقوع في شبابه خاصة في بيئة العمل

إلا أن الضغوط المتكررة يمكن أن تؤدي إلى شعور العامل بعدم الرضا عن العمل و إلى الإصابة بالأمراض السيكوسوماتية فإذا كان الفرد يعاني من ضغط نفسي ناتج عن بعض الظروف القاسية في بيئة العمل فان هذا يؤدي الى زيادة معدلات الغيابات و هذا بدوره يؤدي إلى ضياع الكثير من أيام العمل و يؤثر سلبا على معدلات الإنتاج.

ولكل مجال من مجالات الحياة ضغوط خاصة به فعلم النفس التنظيمي مثلا يسعى لدراسة مختلف الموضوعات النفسية في المجال التنظيمي -الإداري- المتعدد و المختلف المستوى و من بين هذه الموضوعات نجد ظاهرة الضغوط النفسية التي يتعرض لها العمال و هي من بين المشاكل الهامة في المجال الإداري و خاصة موظفين مركز الطفولة المسعفة و تحدث الضغوط النفسية عادة عندما يشعر الموظف بالضعف أو عدم الأمان أو عدم القدرة على القيام بأعمال و

مقدمة:

مسؤوليات يشعر أنها تفوق قدراته و استطاعته او في حالة انزعاجه من بعض المعارف السلبية التي ترتبط بتوقع مستواه في الأداء المطلوب منه.

حيث يواجه موظفي مركز الطفولة المسعفة مصادر ضغط ناجمة عن الكثير من العوامل من بينها المناخ التنظيمي/العلاقة مع الزملاء و الإدارة و بعض الظروف الفيزيائية و غيرها من الظروف التي تزيد من عبء المسؤولية على عاتق العامل لان كل هذه المسؤوليات تستدعي التوافق المهني و الراحة النفسية لموظفي مركز الطفولة المسعفة من اجل تلبية حاجات المقيمين على أتم وجه.

و يعتبر البحث عن مصادر الضغوط النفسية لدى موظفي الطفولة المسعفة من إحدى النقاط التي يجب التركيز عليها و ذلك لتهميش قطاع التضامن في الجزائر قصد تحديد الصعوبات التي يعانون منها الموظفون و التقليل من المعانات النفسية و تفادي الأخطار.

الناجمة عنها سواء بالنسبة للموظفين او المقيمين و في هذا السياق جاءت هذه الدراسة للكشف عن مصادر الضغوط النفسية لدى موظفي الطفولة المسعفة ببسكرة و بالتالي قمنا بتحديد مسارات هذه الدراسة انطلاقا من تخطيط إستراتيجية بحثية و قد اتبعنا فيها الخطوات التالية

حيث تضمنت الدراسة أربعة فصول أساسية على النحو الآتي:

طلب منى لآهك:

الذي سبقته مقدمة الدراسة و تناولنا في هذا الفصل مشكلة الدراسة و تساؤلاتها الرئيسية و فرضياتها إضافة إلى الإشارة إلى دوافع اختيار الموضوع و الأهداف و أهمية الدراسة كما تطرقنا إلى ضبط أهم مصطلحات الدراسة و أخيرا عرض الدراسات السابقة و تقديمها.

طلب بفضلك بئمي:

تطرقنا في هذا الفصل إلى الخلفية النظرية للضغط النفسي انطلاقا من ماهيته و كذلك تطور مفهومه ثم إلى آثاره و أنواعه و مصادره و طرق قياسه مرورا بأهم النظريات المفسرة للضغط النفسي وصولا إلى أساليب و استراتيجيات لمواجهة الضغط النفسي

طلب بفضلك بأغب:

تناولنا فيه الإطار المنهجي للدراسة و خطوات الدراسة الميدانية حيث تم عرض المنهج المستخدم و مجالات الدراسة و حدودها و العينة نوعها و حجمها و شروطها و الأدوات التي اعتمدها الدراسة و أساليب المعالجة الإحصائية.

طلب بفضلك بظ:

و هو الفصل الأخير الذي خصص لعرض و تحليل نتائج الدراسة و التأكد من تحقق الفرضيات من خلال مناقشة نتائجها على ضوء نظريات الدراسة و الدراسات السابقة المطروحة و انهينا هذه الدراسة بخاتمة و اتبعنا فيها الخطوات التالية: زيارة الطفولة المسعفة ببسكرة و بالتالي قمنا بتحديد مسارات هذه الدراسة انطلاقا من تخطيط إستراتيجية.

الجانب النظري

الفصل الأول

تقديم موضوع الدراسة

وَسَكَنَ بَطْنُ تَمُوزٍ بِ:

قال الله تعالى "لقد خلقنا الإنسان في كبد" يمر الإنسان في حياته بالكثير من الضغوط و الشدائد و المشقات التي من شأنها ان تؤثر سلبا في حياته نفسيا و فيزيولوجيا اذا لم يتهيأ و يتعلم الطرق و الأساليب لتقبلها و التعامل البناء معها ، كما نعلم استجابات الافراد لهذه الضغوطات فإنها متفاوتة بحسب اختلاف مجالاتهم و اتجاهاتهم، فبعض الافراد قد يصابون بالحزن و التوتر عند التفكير بالقرارات المصيرية كالزواج، العمل و ضغوطه المستمرة و بعض الأشخاص يؤمنون بان تعرض الإنسان للضغوط من فترة الى أخرى يجعله اكثر قدرة على القيام بالمهام و انجازها و اكثر جرأة على خوض التحديات و النجاح فيها و بالتالي حصول الفرد على الشعور الايجابي الذي يتبع هذا النجاح.

لا شك ان غاية كل انسان ان يعيش حياة هانئة لا وجود فيها للضغوط النفسية او منغصات الحياة و لكن شاءت ارادة الله ان يعيش الانسان في كبد ، كما اقتضت حكمته جل شأنه ان يكون من طبيعة الحياة الدنيا الخوف ،القلق، الجوع ، الفقر ، المرض، الموت....

فقد قال تعالى "لنبلونكم بشيء من الخوف و الجوع و نقص من الأموال و الأنفس و الثمرات و بشر الصابرين"البقرة،155

ان النتيجة السلبية للضغوط النفسية تعد من أهم الموضوعات التي مازالت تلقى اهتماما و جدلا بحثيا واسعا لدى الباحثين ،لما لها من اثار ضارة على الفرد و المجتمع بصفة عامة.(لطفي راشد

محمد،1992،ص54)

و من الممكن ان يؤدي استمرار الضغوط النفسية و في حالة التكيف السلبي الى استجابة انفعالية حادة و مستمرة ، و مضاعفات جسمية ،صحية، نفسية و سلوكية و حسب دراسة "سمير عسكر " 1988 ان ضغط العمل المستمر له آثار سلبية على صحة الفرد البدنية و العقلية مثل: امراض القلب، ارتفاع ضغط الدم ،التوتر، الشعور بالاحباط، الاضطهاد. و يؤدي ذلك الى انخفاض في الاداء الوظيفي و ترك العمل و الغياب، و يعرض سلامة الآخرين للخطر، كما ان هناك طائفة كبيرة من الامراض النفسية يعتقد انها نتاج مباشر للضغوط كالقلق و الاكتئاب و الوسواس و هناك قطاع كبير من الامراض العضوية يلعب فيها الضغط النفسي الدور المهم نفسه و من أمثلتها (السكري، الربو، التهاب المفاصل...)

عبد الستار ابراهيم، 2002، ص13

فالإنسان يشعر بالمتعة و السرور حيث يصل الى إشباع حاجاته و يشعر بالضيق أو الضغط النفسي إذا منع من إشباع تلك الحاجات، عندما نتحدث عن الضغوط النفسية أو الضغوطات في العمل، فإننا نتحدث عن مشكلة رافقت الانسان منذ وجوده على الأرض و بدأ العمل على وجه الارض.

و من بين الشرائح التي تتأثر بالضغط النفسي هم موظفي مركز الطفولة المسعفة لانهم اصبحوا في القرن العشرين يتحملون المسؤولية بحيث يقع عبء الحياة عليهم و تزيد حجم الضغوطات خاصة ان مهنتهم صعبة و حساسة، فهم يلعبون دور كبير و فعال و يتعاملون مع مختلف الفئات من الأطفال و الأعمار المتفاوتة كالرضع، أطفال، معوقين و هذا ما يدفعهم الى بذل طاقة و جهد

في تلبية حاجياتهم البيولوجية و التعليمية و التربوية و النفسية كضمان لهم نمو شخصية سوية و مساعدتهم على تكوين مفهوم لذواتهم و مساهمتهم كذلك في كيفية تكييفهم مع التغيرات و كذلك تعديل سلوكهم .

و يحدد "ماك" بين متغيرين أساسيين يؤديان بالعمل الى تجاوز حدود الاحتمال و بالتالي الى ضغوط نفسية مرتبطة بالعمل و هي العبء الكمي و هو زيادة حجم العمل المطلوب انجازه، و العبء الكيفي وهو ان العمل يتطلب مهاما صعبة في تحقيقها ، فروتينية العمل و تكراره و كثافته و صعوبته كلها مسببات للضغط النفسي فنحن نتعرض جميعنا الى انجاز مهام كثيرة بإمكانيات قليلة في زمن محدد مما يتسبب ذلك الإحساس بالضغوط.(فاروق السيد عثمان،2001، ص189)

اما الدراسة التي أجراها كلا من "شيماز" كوزجي"2003 بهدف معرفة مصادر الضغوط النفسية في العمل و أساليب التكيف لدى عينة من العاملين اليابانيين ،حيث تكونت عينة الدراسة -5630- عاملا في احد المصانع للسيارات في اليابان من كلا الجنسين اشارت نتائج الدراسة الى وجود ارتباط ايجابي بين تكيف النشاط و السعي نحو الدعم الاجتماعي و ارتباط سلبي بين التكيف الفعال و الابتعاد عن الآخرين و الاستقلالية في العمل و ضيق النفس كما اشارت نتائج الدراسة الى ارتباط ذي دلالة احصائية بين اساليب التكيف النشطة و انخفاض الشعور بالضيق النفسي.(احمد عبد مطيع الشحاتة، 2010، ص 74،71)

و نظرا لأهمية الضغوط في العمل فقد اصبح هذا الموضوع احد المجالات الاساسية لاهتمام العديد من رجال الفكر الاداري و التنظيمي ، لك يلاحظ ان الكتابات في هذا المجال مازالت معظمها على مستوى التحليل النظري و لم تتل الدراسات التطبيقية فيه الا نصيبا محدودا من الاهتمام .(محمد سليمان العميان،2008،ص159)

اذ يعتبر العامل العنصر الفعال و الأهم في العملية التنظيمية اذ ان مهام العمال لم تعد مقتصرة على مجرد نشاط يقومون به سواء فكري -عضلي او الوصول الى الحقائق و المعلومات و المفاهيم بل اتسعت و تنوعت هذه المهام و الادوار لتواجه التطورات المستمرة و السريعة كالثورة العلمية و التكنولوجية و الانفجار المعرفي و ظهور التقنيات التربوية الجديدة .

و مع ذلك فالعامل لا يستطيع ان يعيش من غير ضغوط ،فالحياة سلسلة من الضغوطات و التوترات و خلو حياة الفرد منها يعني الموت ،و من هذا المنطق يمكن طرح التساؤل التالي:

ماهي مصادر الضغوط النفسية لدى موظفين مركز الطفولة المسعفة ؟

2-2- حدد لإجابته:

2-1- حدد أسبابه:

ما هي أهم مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة

2-2- حدد لإجابته:

- هل يعد الحمل الزائد للعمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة؟
- هل يعد نمط القيادة مصدر الضغوط النفسية لدى موظفين مركز الطفولة المسعفة؟

- هل تعد العلاقة بين العمال مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة؟
- هل تعد صعوبة العمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة؟

3- غصنك قهتقزب:

1-3 قهتقزب قهتقزب قهتقزب:

تتعدد مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة

3-2 قهتقزب قهتقزب قهتقزب:

- يعد الحمل الزائد العمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.
- يعد نمط القيادة مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.
- تعد العلاقة بين العمال مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.
- تعد صعوبة العمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.

4- آهئ قهتقزب:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تهدف الدراسة الحلية إلى إلقاء الضوء و التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة.
- الكشف عن الآثار السلبية للضغط النفسي في مكان العمل التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي.
- الوصول إلى مجموعة من النتائج و تقديم بعض التوصيات التي تساهم في التخفيف من الضغط النفسي و مصادره.

5- أهداف البحث:

- التعرف على مختلف مصادر الضغط النفسي التي يواجهها موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة
- إلقاء الضوء على المجهودات التي يبذلها موظفي مركز الطفولة المسعفة و التي قد تكون السبب في تعرضهم للضغط النفسي
- محاولة تحطيم التهميش الذي يستهدف مركز الطفولة المسعفة من طرف وزارة التضامن .
- توجيه أنظار المسؤولين للتعامل مع الضغط النفسي لدى العمال و محاولة التغلب او الحد منها لزيادة فعالية الأداء و مستوى إنتاجيتهم بأقل ما يمكن من جهد و خسائر.

6- آراء وخبرتنا حول الموضوع

- 1- ميولنا و رغبتنا في خوض هذا الموضوع
- 2- محاولة الوصول إلى بعض الحقائق التي تمكننا من تحليل الواقع المعاش للموظف في مركز الطفولة المسعفة
- 3- تهميش مركز الطفولة المسعفة من جميع جوانبها من طرف المجتمع
- 4- قلة الدراسات و البحوث حول هذا الموضوع خاصة في علم النفس تنظيم و عمل و الطفولة المسعفة كمركز.

7- التوتر في حقوب1. التوتر في الإضب

* 2000 ngwezi خبز ب " ق م إهئ

هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب ضغوط العمل، و وصفها بين الممرضين و الممرضات السود، و تحديد آلية التكيف المستخدمة من جانبهم، و قد تألفت العينة من (60) ممرضا و ممرضة من مستشفيات مدينة جاوتنج دولة جنوب إفريقيا، تمت توزيع أدوات بحث عليهم تتعلق بقياس نسبة الضغوط النفسية في العمل.

قد قدمت النتائج وصفا واضحا لضغوط العمل عند العاملين في مهنة التمريض من السود، حيث ارتبطت هذه الضغوط بعدة عوامل مثل: مكان العمل والأنماط الإدارية، ظروف العمل الفقيرة، و انخفاض الرواتب أظهرت النتائج وجود مشكلات عديدة مثل: النقص في عدد الممرضين و الممرضات بالنسبة لضغوط العمل ومتطلباته و النقص في الأجهزة والأدوات و الأدوية.

-ضعف العلاقة بين الممرضين و الممرضات من جهة ، وبين رؤسائهم و الأطباء من جهة ثانية.

-كما تبين أن 95% من طاقم التمريض يعاني من مشكل الضغوط العمل.

-كما أن 83% منهم أيضا يواجهون مشكلات تتعلق بالأمور الإدارية ، مما يرفع من اثر

الضغوط المهنية (الخليل، (2003)، ص. 46)

Antoniou 2006 بنجذب "مؤمهمم * "

« Lender and age difference in occupational stress

وهدفت الدراسة إلى تمييز المصادر المحددة للضغوط المهنية و الاحتراق الذاتي الذي يتعرض له مدرسو المدارس الأساسية و العليا اليونانية بالتركيز بشكل خاص على الاختلاف الجنس و العمر و لتحقيق هذا الغرض تم تطبيق الدراسة على عينة بلغت (493) مدرس من المدارس العليا في اليونان، و قد تم تطبيق المنهج الوصفي في هذه الدراسة . و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أكثر النسب ارتفاع الضغوط المهنية تعود إلى مشاكل التفاعل مع الطلاب.

-نقص الاهتمام وانخفاض الإنجاز.

- كما بينت الدراسة أن المعلمات تواجه مستويات أعلى من الضغوط المهنية و الاحتراق الذاتي،

فيما يتعلق بالتفاعل مع الطلاب و الزملاء، حجم العمل، تقدم العمل و الاستنزاف العاطفي.

-كما كشفت الدراسة أن المعلمون الأصغر عمرا يعانون من الاحتراق الذاتي بشكل مرتفع، فيما

يخص الاستنزاف العاطفي و هدوء اتجاه المهنة، بينما المعلمون الأكبر سنا يواجهون مستويات

أعلى من الضغوط المهنية بما يتعلق بالدعم الذي يتلقونه من الحكومة (سلم، 2007 . ش. 49)

(* (Brwodzinki , Scherer , and goyar "نذب " ادهمحمگی

هدفت الدراسة إلى تحديد مسببات ضغط العمل للعاملين في عدة شركات مالية وصناعية،

ولتحقيق هذا الهدف، أجريت الدراسة على عينة مكونة من (93) عاملا، وتوصلت إلى ما يلي:

-إن مسببات الضغط هي المهام الجديدة، العلاقة مع الرؤساء وكذلك معايير الأداء الغير

واضحة والسلوك الإشرافي المتقلب.

*نزيه " جني" (2003)

صعق م... نزيه: "مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات العاملين في مستشفيات محافظات.

شمالا لصفة الغربية. "

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مصادر ضغوط العمل لدى الممرضين وممرضات، كما هدفت إلى التعرف على دور متغيرات الدراسة الآتية: الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة في مهنة التمريض، الحالة الاجتماعية، مكان السكن ، نوع ومكان المستشفى، نوع القسم الذي يعمل بها لمرض أو الممرضة، و لتحقيق هذه الأهداف اختيرت عينة الدراسة من الممرضين و الممرضات العاملين في مستشفيات محافظات شمال الضفة الغربية بشكل عشوائي وتكونت من (286) ممرضا وممرضة.

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

-أن الدرجة الكلية لمصادر ضغوط العمل لدى الممرضين والممرضات ، كانت متوسطة حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى (27.2 %)، وكان مجال الضغوط النفسية والاجتماعية في المرتبة الأولى لمجالات مصادر ضغوط العمل، حيث وصلت النسبة المئوية للاستجابة إلى 73.8، بينما كان مجال مصادر الضغوط الشخصية في المرتبة الأخيرة حيث كانت

(%نسبته المئوية) 23.33

في متوسطات ضغوط العمل التي - α = (توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى) 0.05_

يتعرض لها الممرضون و الممرضات العاملين بالمستشفى ترجع إلى تغيرات المذكورة سابقا:

سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، مكان السكنالخ.

في متوسطات مصادر ضغوط - $\alpha =$ (لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى)
 0,05_ العمل التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملون في مستشفيات محافظة شمالا
 لضفة الغربية تعزيل متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي.

* (نخ نذب " نجب؟") 2005

صعق م طقئ نذب: "مصادر الضغوط المهنية لدى مهنة التمريض دراسة ميدانية في المستشفيات
 التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق. '

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات
 التابعة لوزارة التعليم العالي، في ضوء 04 متغيرات الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات
 الخدمة، القسم أو شعبة العمل، وقد تم تطوير الإِسبانية من (55) فقرة لقياس مصادر العمل
 لدى الممرضات، وتكونت عينة الدراسة من (204) تم اختيارهن بطريقة عشوائية عرضية و قد
 توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-بينت النتائج أن 78.9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية و
 المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم في البحث الحالي:

-وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد
 مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لمصلحة
 الممرضات العازبات.

-جود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط_
 المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل، وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة
 الممرضات الأصغر سنا.

-وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة اقل.

-عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

تمتص عوطي نزلت في حقك ب:

من خلال استعراض ما تقدم من الدراسات والأبحاث السابقة سوف نحاول في هذا العنصر توظيف الدراسة الحالية مع مختلف الدراسات السابقة و ذلك من خلال معرفة أوجه التشابه و الاختلاف، حيث تفاوتت هذه الدراسات في أهدافها، فرضياتها و تساؤلاتها وكذا الأدوات و المناهج المستخدمة عليه ومن خلال قراءة متأنية لمختلف الدراسات المدرجة يمكن أن نشير إلى النقاط والعناصر التالية:

أ/ لك حنب لمدخلتي نزلت في حقك ب:

تتوعد تلك الدراسات في الموضوعات التي تناولتها، فمنها من تناول موضوع الضغوط المهنية لدى العاملين في شركات مالية أو صناعية مثل دراسة (برودنسكي، وسكي، وبوبر 1987) و دراسة (النعاس، 2005)، في حين نجد بعض الدراسات تناولت الضغوط المهنية عند المدرسين و المدرسات كدراسة (انتونيو، 2006) كما نجد البعض الآخر تناول موضوع الضغوط، المهنية عند الممرضين والممرضات كدراسة (نقويزي، 2000)، (جودة، 2003)، (رجاء، 2005)

ا/ لك حنب آهئ طهئ نرد طه حنق ب:

هنا كتباين في أهداف الدراسات السابقة، حيث هدفت دراسة (أنطونيو، 2000) (نقريزي، 2000) (جودة، 2003) إلى تحديد مسببات الضغوط المهنية.

ث/ لك حنب طهضه نطه حنجل غي طهئ نرد طه حنق ب:

اتفقت جل الدراسات السابقة و الواردة في هذا الفصل في استخدامها للمنهج الوصفي، و يرجع هذا إلى طبيعة و مواضيع هذه الدراسات باعتبارها قد درست نفس المتغير

خ/ لك حنبهنع بلك عند بطه حنجل ب:

شملت عينات الدراسة السابقة المدرجة فئة الممرضين و الممرضات من كلا الجنسين كدراسة (أنطونيو، 2005) و هناك من قارن بين عينة و (جودة، 2003)، (نقريزي، 2000)

المعلمات والممرضات على اعتبارهما أكثر العينات تعرضا للضغوط المهنية، كما نجد عينة أخرى متمثلة في حراس و فئة أخرى تشمل موظفو الكليات التقنية في محافظات (غزة مسلم 2007)

ه/ لك حنب طهقويذ رطه حنجل ب بغي طهئ نرد طه حنق ب:

تم استخدام العديد من الأدوات الخاصة بالبحث في هذه الدراسات وقد كانت جل الدراسات قد استخدمت استبيان من إعداد الباحث كما هو الحال في دراسة (جودة، 2003)، (مسلم، 2007) وكذلك دراسة (رجاء، 2005)، كما تناولت دراسة أخرى مقياس الضغوط المهنية التي تناولها (نقويزي 2000)

ن/ لك حنبى لأزلكى لأح سؤى نبطه سحنت ل دغى نطهى نذرد توك حنق ب:

اختلفت الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها باختلاف الهدف من كل دراسة حيث تم استخدام أساليب إحصائية مثل: اختبار " ت " ، تحليلًا لتباين الأحادي، معامل ارتباط " بيرسون"، المتوسطات لفوائده الكبيرة منها : ربح spss الحاسوبية ، الانحرافات المعيارية ، وقد اعتمدت جل العينات على نظام الوقت وسرعة انجاز العديد من العمليات الإحصائية مهما كانت العينة كبيرة

و/ لك حنب مئى نطهى نذرد توك حنق ب:

تنوعت نتائج الدراسات السابقة حيث وصلت دراسة أنطونيو، (2006) نقرىزي (2000)، إلى أن أسباب الضغوط المهنية تتمثل في العبء الوظيفي، تدخل الإدارة ، مشاكل التفاعل مع الزملاء و أظهرت دراسة (مسلم، 2007) تأثير الضغوط المهنية على العمال وارتباطها بظهور الأمراض السيكوسوماتية كما أظهرت بعض الدراسات وجود مستوى مرتفع من الضغوط النفسية والمهنية على الدرجة الكلية لمقياس المستخدم كدراسة، رجاء، (2005)

كما تتوافق جل نتائج الدراسات السابقة الواردة في هذه الدراسة على أن الضغوط المهنية مردها: اليأس من الترقية وضعف الراتب الشهر يصارع الأدوار (ج خ) بثى عكك تنخ خنها ز 2003 .

8-4 شخج لضرك نطه نوز ب:

8-1 شخم

و هو استجابة تكيفيه لدى الفرد تختلف باختلاف خصائص الفرد نتيجة التفاعل مع البيئة و تتمثل في اختلاف التوازن الداخلي للجسم مما يؤدي غالبا إلى مشكلات صحية و جسمية و نفسية .

8-2 شغرمظفحى

هو جميع العوامل الخارجية التي تضغط على الحالة النفسية للفرد لدرجة تجعله في حالة من التوتر و القلق و التأثير السلبي في قدرته على تحقيق التكامل و التوازن في شخصيته بالإضافة إلى فقدان الاتزان الانفعالي و ظهور أنماط سلوكية جديدة.

8-3 شغرمظمصى

وهي تلك الحالة النفسية المتأزمة و التي تتميز بالضيق و التوتر و الاضطراب نتيجة مواجهة العامل لأعباء و صعوبات مهنية و مشاكل عديدة تتعلق بالمهنة و التي تنعكس سلبا على أدائه و توافقه النفسي و المهني.

8-4-1 استخذ إي شغرمظمصى:

و يقصد بها العوامل المتعلقة بالمهنة أو الشخص التي تسبب بإحساس الفرد بالضغط النفسي و غالبا ما توجد مصادر الضغوط أو مسبباتها في بيئة العمل بينما يوجد الضغط داخل الفرد.

8-5-1 إلاحظفحى

هو عرض طويل المدى يرتبط حدوثه بالضغط النفسي و بمصادر و عوامل اخرى و بذلك فان الضغط النفسي يكون ييبا في الاحتراق النفسي اذا ما استمر و لم يستطع الفرد التغلب عليه.

الاحتراق النفسي هو متلازمة مرضية تستنزف فيها الطاقة النفسية و العقلية و العضوية لدى العامل و ذلك ناتج عن صراعات داخلية و ظروف مهنية يعجز العامل عن حلها بأسلوب سوي و تعرف بأبعادها الثلاث:

- اجهاد انفعالي
- نقص الانجاز الشخصي
- تبدل المشاعر

6-8- تعريف بطل مسخ ب:

هي تلك الفئة من الأطفال المحرومين من الرعاية الأسرية أي الوسط الذي يشمل الأبوين و الإخوة و تودع في مراكز خاصة بالتكفل من جميع النواحي النفسية و الاجتماعية و التربوية غير أنها تبقى تعاني دوما من الحرمان الذي يولد لها اضطرابات أخرى لان المراكز المختصة لا يمكنها تعويض الوسط العائلي مهما بلغت درجة التكفل بها.

الفصل الثاني

الضغوط النفسية

مقدمة:

لا تخلو الحياة التي يعيشها الفرد من الضغوطات و المثيرات التي تحدث في البيئة الداخلية و الخارجية للفرد و التي قد تكون سبب في ظهور المشكلات النفسية و الاجتماعية خاصة في مجال العمل لذا كان علي الفرد أن يحاول جاهدا التصدي لهذه الضغوط و محاولة التوفيق و التوافق معها ليتمكن من تحقيق التكيف السليم مع محيطه، و تعد الضغوطات النفسية من الظواهر الشائعة في حياتنا اليومية التي تنتشر في جميع مجالات الحياة و تظهر أكثر في بيئة العمل و التي تؤدي إلي إعاقة الإنسان عن تكيفه و اختلال سلوكه و سوء توافقة النفسي و الاجتماعي إذا استمرت لفترة طويلة .

و سنحاول التطرق في هذا الفصل إلي أهم المفاهيم المتعلقة بالضغط النفسي.

1. أصل مصطلح "الضغط النفسي" في اللغة العربية:

من خلال تطرقنا لدراسة أي ظاهرة استلزم علينا الأمر أن نرجع إلي جذورها التاريخية فحسب " طه عبد العظيم ": الضغط مفهوم مستعار من العلوم الفيزيائية إذ استخدمت هذه الكلمة في القرن السابع عشر ميلادي لتصف الشدة و الصعوبات الهندسية غير أن العديد من الدعم و التأييد النظري لمفهوم الضغط استمر إلي غاية اليوم متأثرا بأعمال المهندس " هوك " أواخر القرن السابع عشر، فقد كان مهتما بتصميم الأبنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة دون أن تنهار و تتداعى و من ثم كتب علي فكرة الحمولة أو عبء أو الحمل الذي من خلاله يظهر الإجهاد علي البناء و بذلك يكون الضغط استجابة النظام أو البناء للحمولة.

يتضح من خلال هذا التعريف أنه كان له أغراض تصب في الجانب الهندسي إلا أنه كان له تأثير واسع كنموذج لمصطلح الضغط علي الجهاز الفيزيولوجي و النفسي.

يقول " مرزوق عيسي " من أبرز الرواد في دراسة الضغوط نجد " كانون " الذي قال سنة 1928 بضرورة الاهتمام بالعامل الانفعالي في تطور الأمراض و فكر في مصطلح stress بمعني فيزيولوجي و نفسي في أن واحد.

أما سيلبي سنة 1975 فقد أدخل كلمة stress في الطب و قد سمحت أعماله و أتعابه بفهم هذه الظاهرة و تأثيرها علي العالم الداخلي و بالتالي تأثير الاعتداءات و الانفعالات بكل أنواعها علي العالم الداخلي و علي التوازن البيولوجي للعضوية .

كما إهتم " لازاروس " 1996 " بصورة خاصة بالتقييم المعرفي للمواقف الضاغطة التي يواجهها الفرد أما "جوردن سنة 1993" فيري أن الضغوط هي إستجابات نفسية و إنفعالية و فيزيولوجية للجسم إتجاه أي مطلب يتم إدراكه علي أنه تهديد لرفاهية و سعادة الفرد و يعتبر " شافير سنة 2000" الضغوط بأنها إثارة العقل و الجسد ردا علي مطلب مفروض عليهما و يوضح هذا أن الضغوط موجودة دائما و أنها خاصة بالحالات.

و هذا أهم ما جاءت به الدراسات و الأبحاث موضعا المسار التاريخي لمصطلح الضغط النفسي.

2- تطور مصطلح ضغط حبيك شغ من ضغط حي:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط النفسية طبقا لإختلافا الأطر النظرية التي لبناتها وانطلقت منها على أساس اطر فيزيولوجية أو نفسية أو اجتماعية، كما تختلف هذه النظريات في ما بينها بناء على ذلك من حيث مسلمات كل منها، فنظرية "سيلي" تتحد من استجابة الجسم الفيزيولوجية أساس على أن الفرد يقع تحت تأثير موقف ضغط، بينما "سبيلبرجر". اتخذ من قلة الحالة، وهو عامل نفسي أساس للتعرف على وجود الضغط، أمام "موراي" فالضغط عنده خاصية أو صفة لموضوع بيئي، أما "موراي" فنظريته تعتمد على عملية الإدراك في تفسير الضغوط ومن هنا كان منطقي أن تختلف النظريات فيما بينها أيضا في مسلمات الإطار النظري لكل منها، وهو ما يتضح من العرض التالي (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 88)

2-1-1- مطدا ب مئذركى:

توصل علم الغدد الصماء "هانزسيلي" عام 1936 إلى إن هناك استجابة متسلسلة للضغوط من الممكن التنبؤ بها اسمها الأمراض العامة للتكيف (هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998، ص 15)

و للبحث عن مصطلح يلخص هذا المفهوم أفضل تلخيص تلخيص اتجاه "هانز سيلي" إلى العلوم الفيزيائية واستعم المصطلح الضغط [Stress] ليصف استجابة الجسم لمطلب ما وكان من الضروري عند إذن أن يضع مصطلح آخر يصف هذا المطلب، لذا فقد ابتكر مصطلح الضغط [Stress] وهو اي حادث يعمل بوصفه منبها يفرض مطالب على الفرد ،و يتسبب في آثاره السلوك وتحركه، فالضواغط البسيطة ينتج عنها رد فعل الضغط المعتدل و الضواغط الشديدة ينتج عنها ردود أفعال زائدة. (احمد محمد عبد الخالق، 1998، ص 36).

2-2- مطدا ب نك دج:

تعتبر هذه النظرية في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسيمة (Taitanxiety) والقلق حالة (Anxietystate) و يقل أن للقلق شقين:

سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمن، و هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، أما قلت الحالة وقلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة، وعلى هذا الأساس يربط سبيلرجر بين الضغط وقلق الحالة ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً.

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيلرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، الناس كلها العلاقات بينها وبين الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضغط إنكار أستاذ وتستدعي التجنب .

ويميز (سبيلرجر) بين المفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى نتائج الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط أما الضغط فيشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال الطبيعية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص99-100)

2-3- مطدا ب لهنئ:

يعتبر "موراي" أن المفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهوماً أساسياً أن على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط صفة الموضوع بيئي أو شخصي يسهل أو يعوق مجهودات الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما:

١- صغم انئذ:

ويشير الخصائص الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد

١- صغم انئذ:

ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي: ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول (ضغط بيتا) ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة يعينها، ويطلق هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا يعبر عنه بمفهوم ألفا. (فاروق السيد عثمان، 2001، 100)

2-4- مطدا بلك قتي بطسع نفي: (lazarus)

نشأت هذه النظرية نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفاتحة تقديركم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد خبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف و يعتمد تقديم الفرد للموقف على عده عوامل منها: العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية للعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وتعرف نظرية التقدير المعرفي الضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقديم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

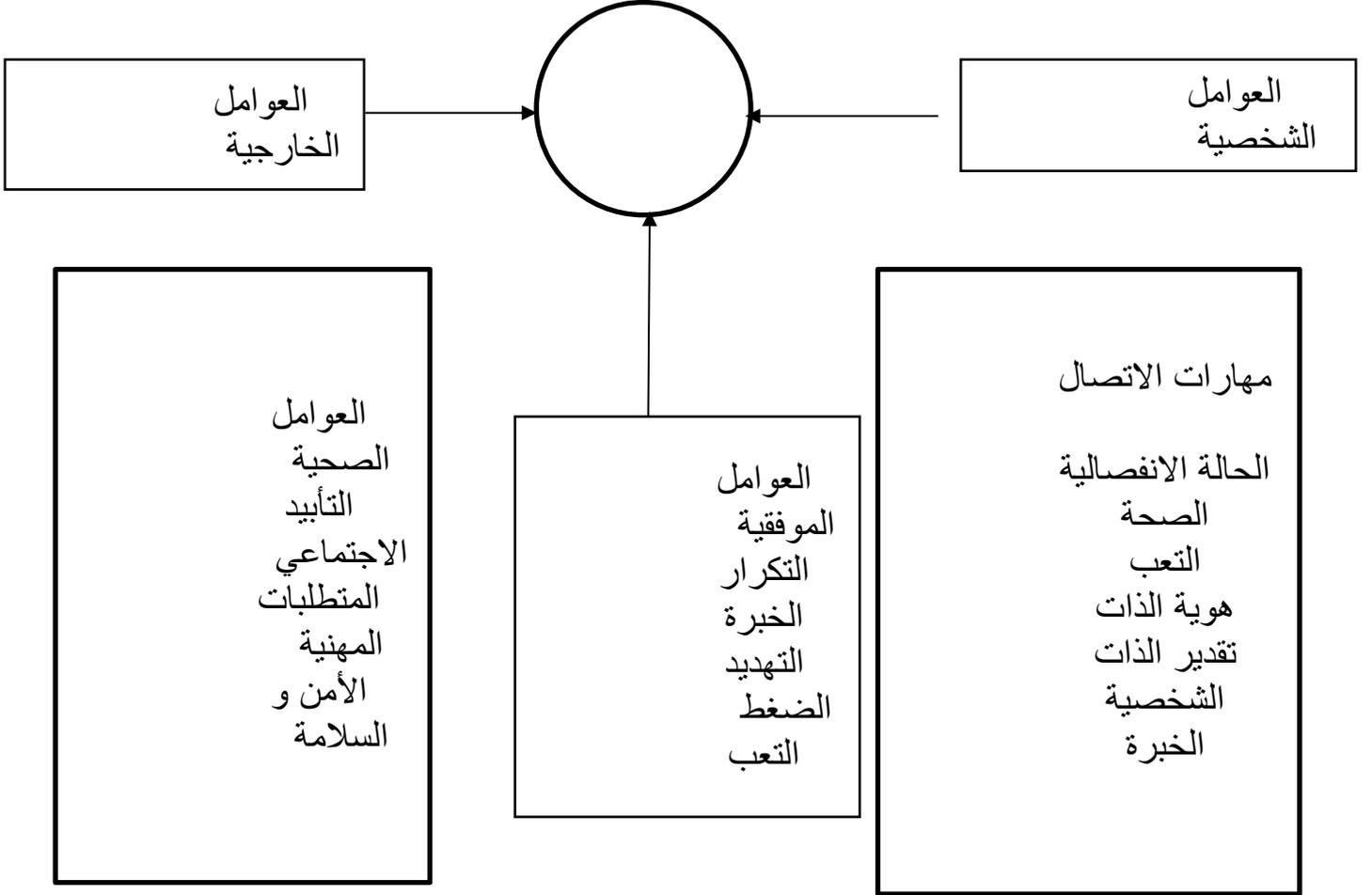
١- صغم انئذ:

تحديد معرفة أن بعض الأحداث في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

المصدر: بط، بمذيد:

يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر الموقف.

ويمكن رسمها هذه النظرية في الشكل التالي:



في ختمك نقط (01): مطبق وقتي يطبع نفي أنك شغوم

يتضح من الشكل السابق إنما يعتبر ضاغطا للفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة للفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبرته الذاتية ومهارته في تحمل ضغوط وحالته الصحية، كم يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد والكمية الحاجة التي تهدد الفرد،

وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغير الاجتماعي متطلبات الوظيفة.(فاروق السيد عثمان،

2001، ص100-101)

3- فلهم لك شغهم كيف حغ ب:

تعود بداية ظهور هذا المصطلح إلى بدايات القرن السابع عشر و لكنه برز على نحو واضح في هذا العصر، و أصبح يشير إلى عملية مواجهة مشاق الحياة و المشاعر السلبية التي تثيرها هذه المشاق.

فقد أستعير مصطلح الضغوط النفسية من الفيزياء، حيث تعرف الضغوط فزيائيا بأنها ضغط أو جهد شديد يقع على البدن .(علي ، 2002، ص 16).

يعد " هانز سيللي " واحدا من الذين يعدون الضغوط إستجابة للظروف البيئية حيث ينظر إلى الضغوط ضمن هذا المجال أنها رد فعل ضاغط لمثير في البيئة و من ثم يكمن تعريف الضغوط النفسية وفقا لهذا المجال بأنها الإستجابة الفيزيولوجية و السيكولوجية التي يقوم بها الفرد في مواجهة حدث أو حالة خارجية الضغوطات النفسية هي إستجابات للظروف البيئية .

يصفها " لازروس وكوهين " في ثلاث فئات: هي التغيرات الحياتية الكبرى أو الرئيسية و هي عادة مزلة تؤثر في أعداد كبيرة من الأشخاص ، ثم أحداث الحياة الكبرى التي تؤثر في شخص واحد أو عدد قليل من الأشخاص ، ثم منغصات الحياة اليومية

في هذا المجال ينظر للضغوط النفسية علي أنها مثيرات حيث يجري التركيز على الحدث الضاغط كعامل مستقل يختلف تأثيره من شخص إلى آخر.

الظغوط النفسية هي محصلة التواصل الدائم بين كل من الفرد و عناصر البيئة المختلفة المحيطة به و قد تصل به إلى حالة وجدانية تؤثر على نحو واضح في طاقاته الجسمية واللاإنفعالية (مريم، 2005، ص 54).

يركز هذا المجال على أن الضغوط النفسية ترجع أسبابها إلى إضطراب الحالة الوجدانية.

و يعرف " مايو " نقلا عن الضغط النفسي علي أن العملية التي من خلالها تقييم و تفسير الأحداث البيئية علي أنها مهددة أو تحمل تحديا للعضوية و تحديد كيفية التعامل و التكيف مع الأحداث (علي ، 2001).

3-1- شغرتي: هو عبارة عن تقييم و تفسير الأحداث المعاشة.

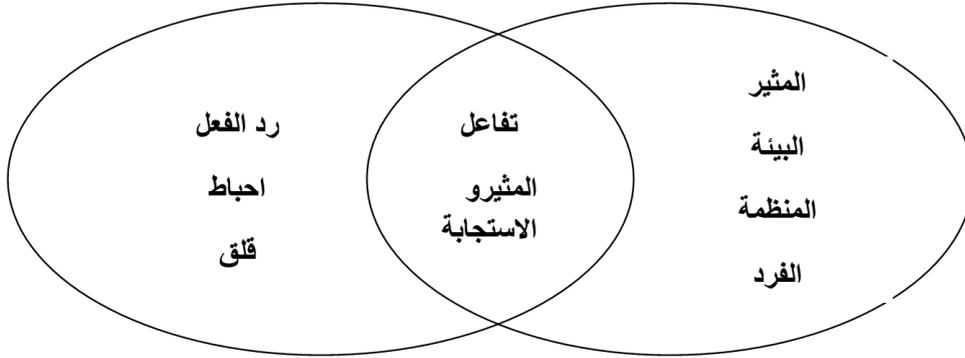
حيث يري " النادر و آخرون " في تعريف دقيق أن الضغط هو حالة نفسية ناتجة عن إحفاق الفرد في إشباع حاجاته ينتج عنها ثلاث أنواع من ردود الفعل و هي ردود الفعل الفيزيولوجية و تتمثل في زيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم و التوتر العضلي و بطئ في الجهاز الهضمي و كذلك زيادة في إفراز الأندرينالين و ردود الفعل المعرفية و تتمثل في اضطراب مستوى التفكير، تناقض في القدرة الأدائية، و عدم القدرة علي إتخاذ القرارات. أما ردود الفعل السلوكية تتمثل في تناقض مستوى الأداء و تجنب المواقف المثيرة للاضطراب (النادر و آخرون، 2014 ، ص 194).

و منه نستخلص أن الضغوطات النفسية هي جميع العوامل الخارجية التي تضغط علي الحالة النفسية للفرد لدرجة تجعله في حالة قلق و تؤثر عليه بطريقة سلبية في قدرته علي تحقيق التكامل و التوازن في شخصيته و هي كذلك التوقعات المسبقة التي تتكون عن الفرد تجاه عجزه علي القيام بالاستجابات المناسبة للمثيرات التي قد يتعرض لها.

3-2- تعدد في الإحترق و الحيف:

يعرف "بيركان و هارت مان" أن الإحترق النفسي إستجابة إلي الإجهاد النفسي و الأداء المنخفض في العمل و كذا أسلوب التعامل مع الآخرين (عسكر علي، 2009، ص ص 22،30).

- عنصر التفاعل: من العوامل المثيرة للضغط و الاستجابة له و هذا التفاعل مركب من تفاعل عوامل البيئية و العوامل التنظيمية بالمؤسسة و المشاعر الشخصية و ما يترتب عليها من استجابات و انفعالات.



طه خنگ نظ (02) بي صج عئ شذطك شغ مرطخف حى

يلاحظ " سيزلاجي " و " ولاس " أن كل هذه العناصر تعتبر سببا لوجود ضغوطات لدي الفرد مما يؤدي به إلي إستيائه فيتضح لنا من خلال ذلك مجموعة من المصادر المسببة لظهوره خاصة غي مجال العمل. (محمود فتحي عكاشة 1999 ص ص 87 86)

كان "هاتر سيللي" بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الضغوط تفسيراً فيزيولوجياً، و تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الفرد و يصفه على أساس استجابة لبيئته الضاغطة، وان هناك استجابة و أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الفرد يقع تحت تأثير بيئي مزعج (موقف ضاغط) و يعتبر "سيللي" أن اعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضاغط عالمية، و هدفها المحافظة على الكيان و الحياة (فاروق السيد عثمان، 2001، 98)

5- لخص ه لحدماً قك شغ مرفف حذب:

5-1- لخص قك شغ مرفف حذب:

وافترض "سيلي" ان هنالك ثلاث مراحل هامة يمكن ان تفسر استجابة الفرد للضغط أطلق عليها مصطلح اعراض التكيف العام (GAS) و هذه المراحل هي:

* لخص لأمئذ:

وفي هذه المرحلة يؤدي حدوث الضغط إلى مشد آليات التكيف في جسم الإنسان للمساعدة على الاستجابة الدفاعية في مواجهة الضغط.

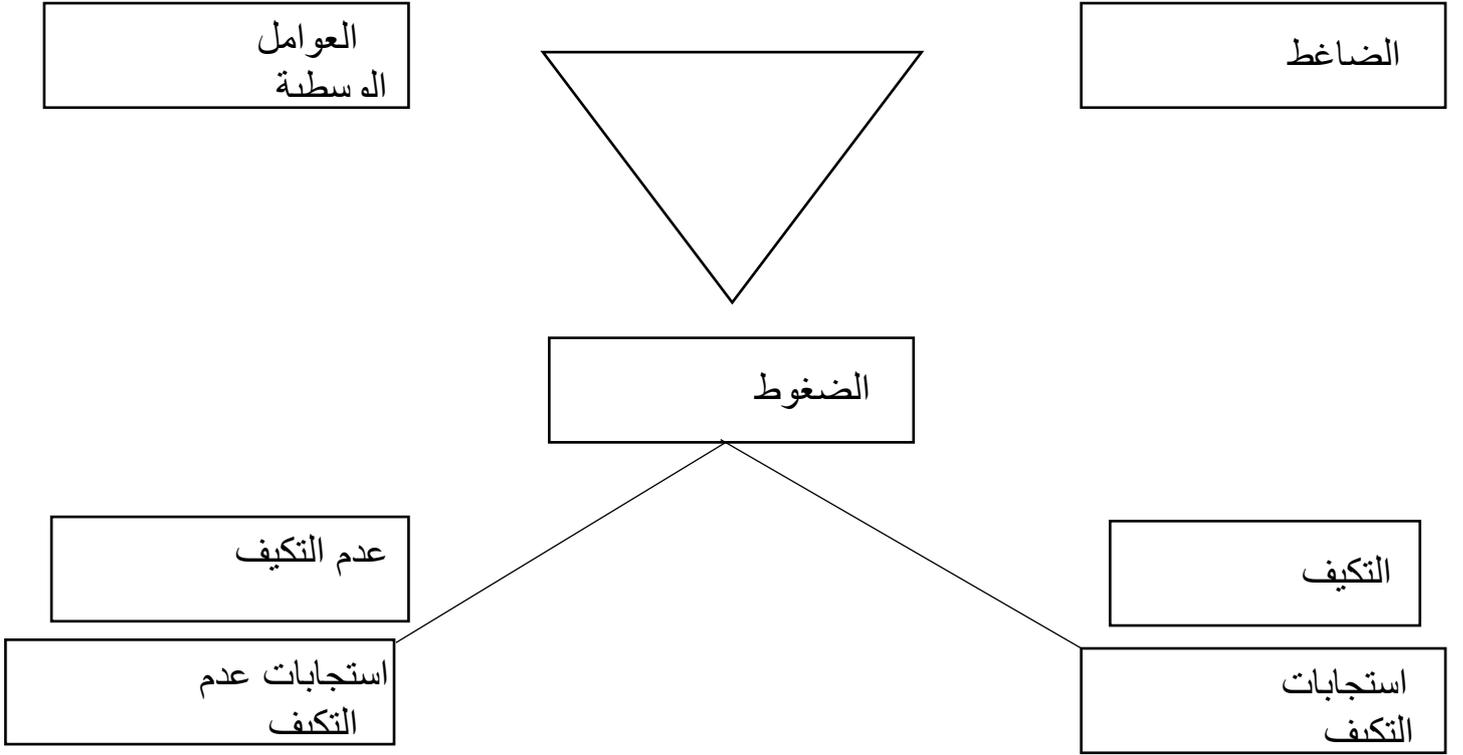
* لخص بظقئءاد:

وفي هذه المرحلة تحاول آليات التكيف في الجسم الإنسان المقومة المستمرة في مواجهة الضغوط، و محاولة استعداد التوازن النفسي للفرد و في حالة عدم جدوى هذه العمليات فعندئذ تصبح المقومة غير فعالة و يصل الفرد إلى مرحلة الثالثة.

* لخص لأمئق:

وفي هذه المرحلة يحدث استنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان و تصبح غير قارة عل المقاومة و بذلك يحدث الإنهاك، و باستمرار حدوث الإنهاك فان ذلك يؤدي إلى الأمراض و العجز و التلف بعض أجهزة الجسم (محمد حسن علاوي، 1998، ص 20)

و يمكن رصد هذه النظرية في الشكل الآتي:



هذا شكل نظري عام لنظرية سيلبي

5-2- لحدوث قلة شغل مختلف حي:

نستطيع دراسة الضغط علي ثلاثة مستويات مختلفة هي:

* على مستوى الجسم: يظهر الضغط علي شكل اضطرابات وظيفية للأعضاء

منها: ارتفاع معدل التنفس، تزايد ضربات القلب بحيث تصبح أكثر نشاطا..... إلخ.

و قد أثبتت الدراسات التي أجريت حول التغيرات التي تطرأ علي 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 إلي تضخم الغدة الدرقية و زيادة

إفرازاتها مما يزيد بدوره من شدة التوتر النفسي و حدثه (نصر الديت جابر، 1998، ص 197).

* **عقيدة الضغوط**: يظهر علي شكل إحساس بالضيق الذي يصاحب أداء أي عمل من الأعمال ، كما يمكن ملاحظته علي شكل صراعات و إجابات فالإجابات تنشأ عندما يقوم الشخص بمحاولات متكررة تتوج بالفشل في تحقيق هدف معين ، أو إجتئاب وضعية أو موقف ضاغط ، و عندما تتكرر هذه الإجابات عند الشخص بإمكانها أن تولد ضغطا (سامي عبد القوي علي، 1994، ص).

* **عقيدة الأجيال**: عند الحديث عن الضغط في هذا المستوى يجب أولا الحديث عن التفاعل بين الفرد و البيئة التي يعيش فيها بمعزل عن الآخرين ، فالفرد حصيلة تفاعل دائم مستمر في المجتمع الذي ينشأ فيه و هناك من يري أن الفرد حيلة هذه الضغوطات الإجتماعية، كما أن العادات و التقاليد و القيم المعايير تمثل قوة إجتماعية هائلة تسبب ضغطا علي الفرد و المجتمع (ساهر محمود عمر، 1992، ص 141).

6-1- استخفافك شغ مه ضغط حذب:

يتعرض الأغراض في المنظمات إلى العديد من الضغوط وتتمثل مصادر الذي يبغوا فيما يلي:

6-1- شوطي لأخوذ:

من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو صراع الأدوار، الفرد في بيئة العمل بالمنظمة، ويتحقق مثل هذا النوع من الظهور عندما يواجه الفرد بطلبين متعارضين، الإبقاء على احدهما يتعارض مع تحقيق الآخر وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي الوجداني، وهو بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عن العمل ومن ثم زيادة نية الفرد لتترك العمل.

6-2- شواظفخ واطنؤذ:

ويحدث عندما تتصارع خاصية من خصائص وسمات الفرد (قيمة، حاجة، رغبة، مبدأ معنوي) مع الدور، فمثلا عندما يرقى الفرد إلى مركز إشرافي بينما يوجد من الصعوبة تفويض السلطة أو عندما يكلف الفرق بواجبات معينة في وظيفة لا يفضلها مثلما يكلف فرد يعمل في مجال التسويق، بالقيام بعمل في العلاقات العامة. (راوية حسن، 2003، ص302)

6-3- فخصظاطتهذ:

ويشمل غموض الدور عدم التأكد فيما يتعلق لماذا يعمل الفرد متى وكيف، ويمكن أن يوجد الغموض في أي مجال من المجالات التالية: مسؤولية الفرد - قواعد ومصادر السلطة تقييم المشرف لأداء الفرد -التغيرات التنظيمية- الأمان الوظيفي وهناك احتمالات أكثر لحدود الغموض في المنظمات المعقد، الكبيرة الحجم ويحدث لغموض في المنظمات عندما تحدث تغيرات تكنولوجيا يغير احد الأفراد عمله يخفي المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقه مشرف غير المفضل لهم.

6-4- أهئ طاططنذ:

تؤثر الأهداف المعنية ومدى قدرة الفرد على تحقيقها على:

1- مشاعر اتجاه مهنته

2- القلق الذي يعانيه

3- مستوى دافعيته

يعاني النوع 1،2،3 من الضغوط نتيجة عدم التوافق بين ما هم عليه الآن وما يريدون تحقيقه فالأول يريد المزيد والثاني يريد ما ضاع منه من حق والثالث لا يعرف ماذا يريد وهذا الثالث الذي يكون في صراع أكبر لأن ليس لديه أساس متين في الدفاعية. (رواية حسن، 2003، ص402)

6-5- خلق مذبذب في حق س هل طيفي:

تنتج الضغوط من شعور الفرد بعدم التوازن بين المكافأة التي يحصل عليها و المكافأة التي كان يتوقع حصوله عليها، فالفرد يعرف مدى نجاحه في أداءه وما حقق من خلال مقارنته بالإداريين، ويتلازم هذا النوع من عدم العدالة مع نوع آخر من الضغوط يأتي من الضغط الذي يمارسه زملاء العمل على الفرد، بمتطلباته بتصحيح وضعه بطريقة أو بأخرى مثل ترك العمل.

6-6- شعورهم بالخسرة تدب الكونع لإفئد قنك خد سذب طيفي خد:

إلى جانب ضغوط الزملاء هناك ضغوط يمارسها الفرد والتي ترجع إلى المشاكل الشخصية وعدم الموافقة على السلوك المناسب، فالمشرف قد يخلق نوعاً من الضغوط لافتقاره الاهتمام الكافي مشاعر وحاجات مرؤوسيه. (رواية حسن، 2003، ص406)

وكذلك هناك العديد من العوامل التي تجعل موقف العمل موقفاً ضاغظاً ومن أهم العوامل:

6-7- صف طيفي:

ومثل على حمل العمل الزائد دراسة يذكروها شولتر أجريت أواخر الثمانينيات على عمال شركه "فورد" لصناعة السيارات فيالسويدتبيين أن حمل العمل الزائد على رأس العوامل المؤدية إلى الضغوط النفسية للعمل.

6-8- ممدع نطعف:

هناك أشخاص يعانون من ضغط العمل رغم أن عدد ساعات العمل قليلة ولكن أعمالهم تتطلب دقة ومهارة وتتعرض إلى أخطار عديدة مثل أعمال الطيران المدني، أو العسكري ومع ذلك فإن غياب العمل بشكل كلي ليس بالمفيد إذ أن من المرغوب فيه أن يكون ثم قدر من التوتر بحيث تستهن دفاعية العامل نحو أداء عمله الإجابة منه. (محمد شحاتة، ربيع، 2010، ص158)

6-9- شع م بطعف:

يتسبب الشعور بصعوبة العمل بعدم الاتزان وتراجع صعوبتها ما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو عدم فهم لهذه الجوانب ويلعب لهذه المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشرف باطلاع الأفراد عليها وعدم شرحه لها يعظم عن شعور الفرد بصعوبة العمل وترجع صعوبة إلى كمية العمل اكبر من نطاق الوقت الخاص الأداء، أو أكثر من القدرات المتاحة للفرد

6-10- لحنف خ شظلكككن ب:

نتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية فكل رئيس يمارس نفوذه و سلطته على مرؤوسيه ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنقود وسلطة الرؤساء، وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، وهذا ما يؤدي الى الشعور بالتوتر لدى البعض. (احمد ماهر، 2003، 384)

6-11- طعشع ر عوطعشعئخ:

ينظر دائما للموارد على أنها نادرة ومحددة وتتنافس الأقسام الإدارات والأفراد في الحصول على اكبر قدر من هذه الموارد ويتطلب ذلك إلى اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقايضة .

6-16-ة تكملها سخرلا ة:

مما لا شك فيه ان الالتزام بجوانب التشكيلية او الرسمية في العمل سيجعل العلاقات مشكلة، يصعب مواجهتها او تغلب عليها حيث سيختفي هذه المشاكلات و لا تظهر، مما يضاعف من كمية الضغوط التي تسببها، لذلك يلزم ان تحدد أولا السبب الرئيسي للمشكلة ثم تتكلم مع شخص يدرك طبيعة الموقف جيدا ويستطيع ان يساعد، فالمشكلة الشاشة بين الأفراد تشمل عدم وجود تغذية رجعية عن قرارات، إجراءات المكتبية، عدم التأكد من طبيعة الأدوار المطلوبة، التعاملات غير المقبولة، التعارف في الشخصية ولا شك انه مجرد النجاح في تحليل المشكلة سيصبح في مقدورنا تحديد الحل المطلوب. (خيزر كاظم محمود الفريحات و آخرون، 2009 ص298-299).

6-17-ة تكملها سخرلا ة:

تغيير المجتمع في السنوات الأخيرة حدثت تغيرات ديمغرافية مفاجئة و لقد تمثلت هذه التغيرات في معدل النمو السكاني السريع والهجرة في المناطق الريفية إلى المدن و ارتفاع عدد كبار السن وكل هذه المستويات زادت من الضغوط .

17-1-رائعها سخرلا ة:

بعد التمدن السريع من أكثر التغيرات التي أحدثت الضغوط خلال العقود الأخيرة ففي بعض الدول الصناعية مثل "ألمانيا، نيوزيلندا" يحدث أكثر من 80% من السكان في المدن وهنا نلاحظ أن الضغوط تنشأ من ضيق المعيشة وتكدس ملايين الناس وارتفاع الجريمة والضوضاء .

17-2- تمعند غى أبح نطق ر:

لقد تغير دور المرأة خلال المائة عام الأخيرة وخاصة في المجتمعات الحضرية ففي الوقت الذي زادت فيه نسبتهم في قوة العمل الكلية نجد أنهم تعرضوا بنفس المنطق للضغوط نفسها نشاهم شان الرجال في ذلك.

6-18- لظك نطق ندم لندب:

يعتقد الكثير من الأفراد أن معيار النجاح هو العمل فقط ومن ثم يسعون إلى العمل معظم الوقت وقد يدعم التوجه إحساسهم بان العمل وسيلة للهرب من مشكلاتهما لأخرى، إلا انه يلزم التحيز من ان الحياة الخاصة يجب ان تحظى بنفس الاهتمام التي تحظى به الحياه اليومية.

18-1- تمعند لظك نطق ر:

من الممكن أهداف الحياة أهم شيء الأضرار في العلاقات المتوازنة بين العمل والمنزل والمثال وضحي ذلك هو تغيير الوظيفة والزواج وفاه احد الوالدين الانفصال وغيرها من الأدوار التي تضرب هذا التوازن.

18-2- لظك نطق لظ أبح نطق نطق:

بعيدا عن الوفاة، الانفصال، الطلاق، هناك عدد آخر من تجارب الحياة قد تتجم عنها مستويات عالية من الضغوط من بينها تغيير السكن ولادة طفلا، او التكليف بوظيفة في الدول الأخرى وتشمل هذه أحداث بالضرورة على تغيير جوهرى الخروج عن النمط التقليدي للحياة وغالبا ما تكون مثل سلسله متتاليه من المشقة.

* صنع همى لأرلك هك ثننةذب:

هي الضغوط ناتجة من التغيرات النمائية التي تتطلب تغيرا مؤقتا في العادات، في أسلوب

الحياة

* صنع همى لأرلك هك ثننةذب:

هي الضغوط ناتجة من الإصابة بالأمراض الشديدة، التي لا يستطيع الفرد مقاومتها، أو ضغوط الموت كفقدان شخص عزيز، و قد تستمر فترة طويلة (الجبلي، 2006 ، ص ص 22،23).

و قد azarus لازاروس تصنيفا لردود فعل الأفراد علي الضغط، حيث قسمها إلي أربع فئات و هي:

ردود الفعل الفيزيولوجية: حيث تعد أكثر دلالة علي وجود الضغط النفسي لدي الفرد و تشمل ردود أفعال الجهاز الحركي، و الغدة النخامية التي تفرز الهرمونات المتنوعة عند مواجهة الضغط النفسي

✓ ردود الفعل السلوكية:

مثل : إزدیاد التوتر العضلي، و الإضطرابات اللفظية ، و تغيير تعابير الوجه

✓ ردود الفعل الإنفعالية :

مثل : القلق ، الشعور بالذنب ، الإكتئاب (العوامله ، 2006 ، ص ص 259 ، 258).

و قد أوضح " 1994kally " أن هناك نوعين للضغوط الإيجابية و السلبية، وذلك كما

هو موضح في الجدول.

بجهدك نظ (01) صحتك قنءب انك طك شغ مهى لآ بتأذب هطك كذب " KALLY 1994

| طك شغ مهى لآ بتأذب | طك شغ مهى لآ بتأذب |
|--|--|
| 1. تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية و شعوراً بتراكم العمل | 1- تمنح دافعاً للعمل و نضرة تحدد العمل |
| 2- تولد ارتباكاً و تدعو للتفكير في الجهد المبذول | 2. تساعد على التفكير و التركيز على النتائج |
| 3. تعمل على ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها | 3- توفر القدرة على التغيير على الانفعالات و المشاعر |
| 4. تؤدي إلى الشعور بالقلق و الفشل | 4- تمنح الإحساس بالمتعة و الانجاز |
| 5. تسبب للفرد الشعور بالأرق | 5- تساعد الفرد على النوم الجيد |
| 6. تسبب للفرد الضعف و التشاؤم من المستقبل | 6- تمد الفرد بالقوة و التفاؤل بالمستقبل |
| 7. عدم القدرة على الرجوع الى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة | 7- تمنحه القدرة على الرجوع الى التوازن النفسي بعد مرور بتجربة غير سارة |

طك هذ تدم 1998 ش 45

كما صنفت الضغوط حسب ديمومتها أيضاً إلى مؤقتة و دائمة:

آطك شغ مهى لآ بتأذب: هي التي تحيط بالفرد فترة وجيزة ، ثم تنقشع مثل: الضغوط الناتجة من الإمتحانات أو موقف صعب مفاجئ ، أو الزواج الحديث و غير ذلك من الظروف المؤقتة ، التي لا يدوم أثرها فترة طويلة و هذه الضغوط تكون متساوية في معضمها، إلا إذا كان الموقف

الضاغط أشد صعوبة و أكبر من قدرة الفرد علي التحمل مثلما يحدث في المواقف الشديدة الضاغطة التي تؤدي إلي الصدمة العصبية.

1- شغمة ضغط (الضغوط): تشمل الضغوط التي تحيط بالفرد فترة طويلة تقريبا مثل : إصابة الفرد بآلام مزمنة ، أو وجود الفرد في أجواء إجتماعية و إقتصادية غير ملائمة ، و كثيرا ما تكون الضغوط المزمنة بمنزلة ضغوط سالبة من حيث تأثيرها في الفرد ، و ذلك لأن حشد الفرد لطاقاته لمواجهة تلك الضغوط قد يدفع ثمنها في شكل أمراض نفسية فيزيولوجية و غير ذلك من مجالات الإختلال الوظيفي ، ما يؤدي إلي إختلال الصحة النفسية، و هذا هو المجال السلبي للضغوط (عبد الحميد ، 2008 ، ص 28).

و قد صنف (يوسف 2007) الضغوطات إلي عامة و خاصة، داخلية و خارجية

1 شغمة ضغط (الضغوط): تنتج من داخل الفرد مثل: الحاجات و المتغيرات الفيزيولوجية، الطموحات و الأهداف، و غيرها

2 شغمة ضغط (الضغوط): تأتي من البيئة الخارجية، و هي كثيرة كالضوضاء، و الظروف الطبيعية كالزلازل و البراكين و الأعاصير، و الملوثات و غيرها

3 شغمة ضغط (الضغوط): التي يتأثر بها عدد كبير من الناس كالأحداث المزلة

4 شغمة ضغط (الضغوط): التي تؤثر في الفرد واحد أو علي عدد محدود من الأفراد كحوادث الطرق ، أو منغصات الحياة اليومية (يوسف، 2007 ، ص ص 23،24).

8ص ف فنذ زك شغمة ضغط (الضغوط):

لا شك أن غموض و تباين تعريفات الضغوط بين العلماء أدى إلي تنوع طرق القياس لها، فالضغط متغير معقد و متعدد العوامل، و من ثم توجد عدة طرق تستخدم في دراسة الضغوط و قياسها منها الملاحظة و المقابلات و الاستبيانات، و تعد الاختبارات أكثر الطرق الفيزيولوجية

و لكنها استخدمت بشكل قليل و ذلك لأن الاعتماد علي الطرق الفيزيولوجية وحدها في قياس الضغوط يعترضه الشك و عدم الصدق، فمثلا انخفاض مستوى الكورتيزول في الجسم يمكن أن يكون علامة إيجابية في بعض الأوقات و أيضا علامة سلبية في أوقات أخرى، و بالتالي فإن الجسم لا يستطيع أن ينتج كمية كبيرة من الكورتيزول و ينخفض مستواه و يكون علامة فيزيولوجية سلبية تعبر عن معاناته.

أما بخصوص اختبارات أو مقاييس الورقة و القلم التي تستخدم في قياس الضغوط فهي كثيرة و متنوعة فهناك استبيانات تقيس الضواغط أو المثيرات من قبل قياس و أحداث الحياة الضاغطة، و هناك مقاييس تقيس ردود الفعل الناجمة عن الضغوط التي تحدث علي مستوي الفيزيولوجي و المعرفي و السلوكي.

و في حقيقة الأمر لا توجد وسيلة ملائمة لكل المجتمعات لقياس الضغوط ، و ذلك تختلف وسائل و طرق قياس الضغوط باختلاف المجتمعات و باختلاف المجال الذي تعدله المقاييس ، فهناك مقاييس تستهدف قياس الضغوط المهنية و مقاييس أخرى أجعدت لقياس الضغوط الأكاديمية لدي الطلاب و مقاييس أعدت لقياس الضغوط الأسرية و الضغوط الوالدية، كما أن المقاييس التي تستخدم في قياس الضغوط تختلف باختلاف العمر الزمني للأفراد(طه عبد العظيم حسين و آخرون ، 2006 ، ص47).

و يقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل و أدوات منها أدوات القياس النفسي المستخدمة لدي المختصين في القياس النفسي أو الإكلينيكي و تكون الأداة مكتوبة عن طريق استبيان مجاب فيها علي بعض الأسئلة ثم تقاس الإجابات سيكومتريا لإيجاد نسبة الإجهاد أو كمية الضغوط الواقعة علي الفرد أو يقاس الضغط النفسي بواسطة أجهزة علمية تقيس التوازن الحركي العقلي أو قوة الانفعالات و شدتها، و من بين أدوات القياس الشائعة الإستخدام هناك مقياس " هونمر وراهي " المتضمن الفقرات التالية:

- وفاة القرين (الزوج أو الزوجة).
- الطلاق.
- الانفصال عن الزوج أو الزوجة .
- حبس أو سجن أو ما شابه ذلك.
- موت شخص عزيز سواء كان أحد أفراد الأسرة المقربين أو الصديق.
- الفصل عن العمل .
- تغير في صحة أحد أفراد الأسرة (الأمراض المزمنة).
- تغيير مفاجئ في الوضع المادي.
- الخلافات الزوجية في محيط الأسرة .
- سفر أحد أفراد الأسرة بسبب الدراسة، الزواج، العمل.
- خلافات مع أهل الزوج أو الزوجة.
- التغيير المفاجئ في السكن أو محل الإقامة.
- تغير شديد في عادات النوم أو الإستيقاظ (طه عبد العظيم حسين و آخرون، 2006، ص 47).

لا يمكن معرفة طرق قياس الضغط عن طريق الملاحظة و المقابلات و يختلف هذا باختلاف المجتمعات و المحيط الذي يعيش فيه الفرد ، و ينتج عنه مجموعة من ردود الفعل الفيسيولوجية و المعرفية و السلوكية.

9- أعراض شغرتك حتى:

ان التعرض المفرط للضغط ينجم عنه لا توازنات هرمونية، يمكن ان تحدث تشكيلة من الاعراض.

1 أعراض شغرتك تت يد:

- تغير أنماط النمو
- التعب
- تغيرات في الهضم: الغثيان، القيئ و الإسهال
- فقدان الدافع الجنسي
- ألأم الرأس
- ألأم و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم
- العدوى
- عسر الهضم
- الدوار و الغماء، التعرق، و الارتعاش
- تتمل اليدين و القدمين
- الوجيب (فقدان الغلب بسرعة وقوة)
- نبضات قلب خاطفة

2- أعراض شغرتك كذب:

- فقدان التركيز
- انحطاط في قوى الذاكرة
- صعوبة في اتخاذ القرار

- التشويش (الفوضى)، الارتباك
- الانحراف عن الوضع الوي
- نوبات هلع

3- أعراض اضطراب:

- نوبات اكتئاب
- نفاذ الصبر و النزق أو حدة الطبع
- نوبات غضب شديدة
- فساد في العادات و الأحوال كالنظافة المفضية إلى الصحة، و المظهر. (سمير شيخاني، 2001، ص ص 18-19)

4- أعراض اضطراب:

- يحدث تغيير و عدم استقرار لدى الفرد
- هياج وتشنج و صراح أيضا
- استخدام أو إساءة استخدام ميكانيزمات الدفاع
- اضطراب في وظائف الفرد الروتينية
- ظهور سلوك قهري و شاذ
- الحوف من الموت
- الشعور بالضيق و التأزم و الانزعاج

10- آتدنيك شعمرطيف حى غى لگمطك صف:

10-1- آتنن عوطك تشبكتدم لذب:

إن الشخص المصاب بالضغط سوف يعاني من عواقب كبيرة كالأضطرابات المزاجية والإحساس. بتصعب والتغذية الغير متوازنة وعواقب قلة النوم... الخ.

هذه الاضطرابات تجعل سلوكياته مختلفة هذا ما يجوز سلوكه اتجاه أفراد عائلته يتغير الجو العائلي بدوه يكون الطالع الذي به الغضب غياب المناقشة، وفي ظل هذا الوضع تضطرب علاقته مع أفراد عائلته واقربه من جهة أخرى وهذا ما يزيد من شدة ضغطه وتوتره. (علي عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2، 2000، ص45)

وفي هذا الصدد قام كل "موليس وراش" سنة 1967. بإعداد رانز للقيام بتحقيق نفسي اجتماعي ويشمل هذا الرانز مجموعة من البنود تمثل التغيرات التي تؤثر على الحياة الخاصة للفرد في الحالة الاجتماعية موت احد المقربين ..الخ. ومفتاح هذا الرانز ينقسم إلى ثلاثة أقسام فاقل من (150 أو 300 نقطة) احتمال الإصابة 50% للإصابة بمرض خطير خلال السنتين القبلتين أكثر من (300 نقطة) احتمال يقدر بـ 80% للإصابة بمرض خطير علي عسكر، ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، (Pierre .R Torcote, qualite de vie du travail anti-stress et) (créativité, ed agence ARC. INC, 1983 p 14-15)

10-2- أي تشنك تصذب:

آي لألوصك تك پ:

وتشمل الاضطرابات الجلدية مثل الانزيما، التساقط الفجائي للشعر، وهي "سالي" في هذا الصدد أن الزيادة في هرمون ACTH والكورنزون يمكن أن يحدث آثار بالغة على الجلد وعلى هذا الأساس لتقادي الزيادة في الإفرازات يجب معالجه هذه الأمراض باستعمال المراهم، حتى نحصر العلاج في المنطقة المصابة دون اللجوء الى حقن هرموني ACTH والكرتزون لتقادي ظهور أعراض ثانوية.

آي لألوصك تك سكب طبع طذب:

مثل ألام الظهر، تشنج العضلات، الصداع الضاغط، وغالبا ما يستجيب للمواقف الانفعالية بتوت العضلات كما يحدث أثناء الامتحانات حيث تتقلص عضلات البطن والمعدة أثناء

مواجهة المواقف الشديدة مثل العمليات الجراحية، والخبرات الجديدة التي يمر بها الفرد لأول مرة و الذكريات المؤلمة.

ث ح لإضرب في قطع كذب في مقدمه:

من هذه الاضطرابات ارتفاع ضغط الدم النوبات القلبية، عدم انتظام ضربات القلب، تصلب الشرايين، وارتفاع ضغط الدم فهو ظاهرة مرضية اكثر انتشارا يلعب بالضغط دور هام في ظهور هولقد لوحظ خلال الفترة الشتوية للحرب السوفيتية (1940/1939) وكذلك الحرب العالمية الثانية أن العديد من الجنود المتواجدين في الصف الأول والذين كانوا في صحة جيدة أصيبوا فجاء بارتفاع شديد في ضغط الدم سرعان ما عاد الى حالته الطبيعية بعد عوده الجنود إلى منازلهم.

خ ح لإضرب في قطع خ:

تتمثل في زياده افراز الغده الدرقية والكرضية، مرض السكر، العرق المفرط وحب الشباب، اما فيما يخص ازدياد افراط الغدة الدرقية اعاد افراز الغدة الدرقية افراز البتروسيولين الذي يؤدي الى ازدياد نشاط الفرد وقبليه للإشارة و النرفزة والتوتر وكذا تفسير المزاج والإصابة بالأرق ولقد بينت الدراسات ان الضغط يؤثر على نشاط الغدة الدرقية بحيث يؤدي الى تضخم الغده مما يؤدي الى زيادة التوتر وهذا يوضح بلا شك العلاقة المتينة بين الجسم والنفس و يحدث في حالة استجابة الفرد المبالغة لموقف معين اما في حاله استجابة الفرد لموقف مثير بكيفية غير كافية او قليلة فيؤدي هذا الي نقص في افراز هذه الغده وبالتالي يسبب اكتئاب والعزلة.

10-3- آتذ جنك م جذب زكذب:

يشعر اغلبنا بالقلق والتذمر وعدم الارتياح عندما يكون تحت ضغط ناتج عن متطلبات مبالغ فيها او حاجيات غير مرضية او خيبة أمل او إحباط او نقص التحفيز وكذا عدم التحكم في وضعيات شخصية او صراعات متصلة بعدة ادوار تقوم بها كما يمكن ان يصاب الشخص في اضطرابات مزاجية وإحساسات، بالتعب وقلة النوم كل هذه الاضطرابات تجعل سلوكياته مختلفة

ومتغيرة اتجاه الأخرى وخاصة اتجاه أفراد عائلته في تغير الجو العائلي بدوره يكون ان الطابع الذي يتميز به هذا السلوك والغضب وغياب المنافسة خاصة اذا لم يجد الفرد كل الراحة بسبب ضيق سكنه مثلا.

كما ان القلق حالة نفسية تظهر على شكل توتر و اضطراب لدى الفرد بحيث نتيجة شعور الفرد، بخطر يهدده و يعاني الفرد عادة من حالة القلق في مواقف تتطلب مثل التكيف الاستعداد لمواجهة خطر محتمل بحيث يؤدي القلق إلى إشارة طاقة الفرد لكي يدافع عن ذاته. (Pierre .R turcote.op-cit. p16-18 مرجع سابق)

- 11- وظيفة تدبلك، تدب يد لظك شعرك، حى:

ان التخلص نهائيا من الضغط في العصر الحالي يعد ضربا من الخيال في خصم تسارع الأحداث وتطورها الشيء الذي زاد من عبئ الفرد، وبالتالي ارتبط مصطلح الضغط ارتباطا وثيقا مع الفرد بشكل عام والرياضة بشكل خاص فهو بالتالي عرضة للضغط في أدائه الرياضي، ولكن ومهما تعددت الضغوط وكثرت نتائجها فان الكثير من المهتمين شؤون الضغوط النفسية حاولوا إعطاء او بالأحرى حاولوا إيجاد سبل من شأنها التقليل والتحقيق من حدة الضغط النفسي.

1- كيف نضغط و :

قد تأتي على الفرد أوقات يشعر فيها بالضجر والقلق وأحيانا قد تصل الى حد الياس مما قد يشكل لديه ضغط من شأنه زعزعته وتثبيطه ولا شك ان وثوق الانسان باله قد يجعله يشعر بالكثير من الراحة والطمأنينة حيث يدرك قدرة الله و بالتالي فقد يشكل رضاه بم قسم له التخفيف من وطأة الضغط، خاصة اذا التجا الفرد الى الله بالدعاء و ذلك مصدقا لقوله {امن يجيب المضطر اذا دعاه ويكشف السوء} (النمل 62)

2- لا نضغط بحد:

ان الاستشارة الطبية في حالة الضغط النفسي تعد أساسا لا غنى عنها. التشخيص المبكر لأعراض الضغط قد يساهم الى حد كبير في تفادي العديد من المشاكل النفسية و الصحية التي قد تعكس بالسلب على الفرد نفسه.

ويتمثل العلاج النفسي في اجراء حوار مع المريض لايجاد كل اشكال التأثير على الحالة النفسية التي يعاني منها وبالتالي بمقتضاها يحاول الطبيب المعالج التعديل في الاستجابات التي يجعل تهيئة الفرد لمرضه يمكنه من بين المساعدات النفسية الأولية و إعطاء المريضة إمكانية التعبير و الاستماع اليه و فهم ما يقوله ثم تقديم المساعدات على المستويين اجتماعي و العلمي و عليه يمكن تقديم بعض النصائح التي تتمثل فيما يلي: مساعدة الشخص على فهم حالته و ذلك بدون الضغط عليه: عدم التخلي بالعدوانية اتجاه الأشخاص الذين يحسون بالتعب و القلق و الانهيار العصبي، الاهتمام بمشاكل المريض و السماح له بالتعبير عن مشاكله.

التحليل النفسي هو الاخر من بين الطرق المستعملة في علاج الضغط لكنه يتطلب وقت طويل ومصاريف كثير الامر الذي أدى الى تقليل منها و اقتصارها على بعض الحالات فقط (Pierre. R.Turcote, op.cit.p160)

3- هل تؤدي بطيئة مندهص هي لإزئدح؟:

بما أن الرياضي يعتبر عنصرا هاما بهذه العملية في الميدان التربية والرياضية فانه وان حدث وشعر بوجود الأمراض المؤدية الى الضغط فما عليه الا ان يتبع مثل هذه الطرق التي تساعد على مكافحة و علاج هذا الداء حيث تعتبر البدنية من انجح الطرق لعلاج الضغط، ولقد اكدت بعض الدراسات على ذلك وهذا بتطبيق بعض التقنيات للاسترخاء.

4- هي لإزئدح؟:

يؤدي الاسترخاء الى فيزيولوجية تتمثل في انخفاض نشاطات الجسم مثل التنفس و الدورة الدموية و الزيادة في موجات ايكس و هي عبارة عن موجات بطيئة تساعد على الاسترخاء، ولكي يكون الجو ملائم للقيام بعملية الاسترخاء، يجب ان يكون المحيط هادئ و الوضعية جيدة، ولقد اقترح كل من "بيتراس" و "بانس" '1978م' بعض التعليمات التي يجب إتباعها في عملية الاسترخاء كان يجلس الشخص في وضعية جيدة وراحة ثم يغلق عينه، والعمل على استرخاء كل عضلات الجسم و التنفس عن طريق الأنف بحيث يجب الانتظار بعض الدقائق للنهوض، وفي حالة عدم فعالية طريقة الاسترخاء في جلب الراحة وإزالة التوتر في المرة الأولى فعلى الشخص الاستمرار في عملية دون فشل ويجب تطبيقها بعد ساعتين من الأولى.

5- تأمل على:

بعد فترة من التأمل العقلي يصحب الفرد التنفس وفي ضربات القلب وتكون مصحوبة بثبات في الضغط الدوي و الهدف من طريقة التأمل هو الوصول للتحكم في المثيرات الخارجية بصفة تمكنها من الوصول إلى ساحة الشعور صافية و حالية من التشويشات حتى لا يراها الشخص تهديدا له، ولقد أثبتت بعض الدراسات نجاعة هذه الطريقة عند الأشخاص المصابين بالضغط في ميدان ويستحسن ان تطبق هذه الطريقة مرتين في اليوم حيث تتراوح مدتها ما بين 15 الى 20 في كل مرة و تتمثل في إتباع الخطوات التالية:

- 1-النوم بصفة مريحة على الظهر
- 2-تمديد اليد على طول الجسم
- 3- غلق العين
- 4-محاولة تصور عملية التنفس، الإحساس بمرور الهواء عبر الأنف
- 5- تردد كلمة من ذهنيا "بطريقة تسمح بنسيان بعض المثيرات"

6- تأمل على:

يبدأ الترويض الذاتي انطلاقا من الإنتاج الذهني لفكرة ما، لكي تساهم في تعديل وضائق الجسم كالتنفس+ الدورة الدموية، والتمديد العضلي...الخ. والوضعية المطلوبة في هذه الطريقة هي الجلوس على الكرسي، و ثم غلق العينين، والقيام بالترديد الذهني للجمل التالية:

- أنني ورجلاي ثقيلتان
- يدي اليسرى أو يدي اليمنى ساخنة
- قلبي هادئ وقوي
- التنفس بهدوء
- جبهتي هادئة

وبهذا التردد لهذه الجمل لابد من ثني اليدين و الرجلين و التنفس بعمق و فتح العينين

7- تعنيف فمظولهنندب:

فالبعد عن البيئة المشحونة بالتوتر، والبعد عن الموقف المثير للضغط قد يؤدي إلى تحسين تلقائي في الأعراض التنفسية التي تنتج عن الضغوط فقد يبين ان حوالي 60% من حالات الاضطراب المرتبطة بالحروب و عصاب الحرب تشقى بعد ابتعاد المجندين من خطر النار وقد استخدم المستخدمون في الصحة النفسية ووسائل متعددة لتعديل القوى البيئية المؤثرة في الإنسان:

- نقل الفرد من البيئة المشحونة بالتوتر والضغوط وضعه في مكان آخر حال من ذلك.
- زيادة تسهيلات الترفيه والأنشطة الثقافية والرياضية والجماعية.

8- علاجك حكمى طاصنعخ لأهج ذ:

الخطة العلاجية تكون كما يلي:

الاطلاع من خلال التجاوز بحقيقة وجذور الضغط الذي يعانيه و أعطاه أمثلة من حياته الشخصية على الأخطاء الفكرية أو التشويشات المعرفية و التي يقوم بها والتي تؤدي إلى نحو مباشر إلى الضغوط التي يعاني منها التعديل المباشر للسلوك الا توافقي من خلال تدريب المريض على اكتساب مهارات تعديل سلوك المريض عن طريق الاسترخاء.

ويقترح هاربرت ونسون للقيام بعملية الاسترخاء كما يلي:

- إيجاد محيط و إيجاد وضعية مريحة للجسم إغلاق العينين.
- التركيز على إيجاد الاسترخاء لكل عضلات الجسم.
- تعديل طرق التفاعل الاجتماعي من خلال تنمية بعض الوسائل لمواجهة القلق في المرافق الاجتماعية.

-تعديل أساليب وتنمية الفكر العقلاني والايجابي من خلال إعانتة على تنمية طرق جيدة من التفكير في الذات والعالم (pierre. P148)

9- كيفية بقاء سذبة في شئ بدهمئذك هلك دائب):

يعد النظام الغذائي المتوازن والتمارين الرياضية من العوامل التي بين يعد النظام الغذائي المتوازن و التمرينات الرياضية من العوامل التي بين البحث العلمي أهميته في التقليل من الضغوط النفسية حيث يلعب الأغذية التي يتناولها الشخص في مقارنة انعكاس الضغط النفسي فهناك أغذية تزيد من الإثارة مثل الكافيين الموجودة في القهوة و كذلك السكريات و الأملاح وكما أن الإفراط في استهلاك الدهون يؤدي ترسبها على الجدران الشرايين مما يؤدي إلى زيادة ضغط الدم ولذلك ينصح بتناول أغذية متوازنة تستطيع تعويض نقص الفيتامينات و الملاح المعدنية ويكون لها مفعول مهدئ للجهاز العصبي.

كما أن التمرينات الرياضية كالمشي والسباحة تساعد على التنظيم الفسيولوجي لأعضاء الجسم كما تزيد من حيوية الجسم و الطاقة و النشاط وتؤدي إلى تحقيق استرخاء والذي يساعد على الهدوء والوقاية من الأمراض النفسية.

كما تمكن أهمية التمارين الرياضية في إحراقها لمادة الأدرينالين والمواد الكيماوية الأخرى التي يفرزها الجسم في الدم خلال تعرضه للضغط المستمر وقد اعتبر 'بدلامس' أن التمارين الرياضية عمل شاق يجب دمجهما في أسلوب الحياة اليومية وجعلها شيئاً يستمتع لأدائه وهذا النوع من النشاط مستمر مدى الحياة تحقيق أفضل النتائج عندما يتم أدائه من اجل المرح و التسلية و من اجل الصحة أيضاً.

خلاصة:

فيما تم ذكره في هذا الفصل من مفهوم الضغط، وكذا أنواعه ومصادره وأثاره ومآله من تأثير على الأداء الفكري والسلوكي للعامل، وكذا لكل ماله من تأثير سلبي على وظائف النفسية والجسمية و أيضا المعرفية و غيرها ، وحفاظا على صحة الأفراد يجب على كل فرد أن يحاول تجنب مثل هذه الضغوط ، و ينتبه إلى سلامته الجسمية و بالأخص النفسية و كمجال لمثل هذه الظواهر من أن تخرق حياته اليومية ، و تكون سبب و عائق في تقدمه و تحقيق طموحاته.

و لتخفيف من حدة الضغوط النفسية اقترحنا مجموعة من استراتيجيات لمواجهة الضغوط من بينها التفكير الإيجابي ، وضبط النفس ، لتحكم في الضغوط من اجل البقاء في حالة نفسية جيدة و ممارسة حياته بشكل طبيعي.

و لمعرفة مصدر هذه التأثيرات السلبية حاولنا وضع بعض المصادر التي يمكن أن تكون سبب في حدوث الضغط النفسي لدى العامل وسنحاول التأكد ما إذا كان لهذه المصادر دور في حدوث الضغط النفسي أم لا .

الفصل الثالث الطرق

المنهجية للبحث

تقديم:

بعد دراستنا للجانب النظري، سنحاول في هذا الجزء الإلمام بموضوع بحثنا و دراسته دراسة ميدانية، و الهدف الأساسي من الدراسة الميدانية هو التعرف على مصادر الضغوط النفسية التي يتعرض لها موظفي مركز الطفولة المسعفة، و يعتبر هذا الفصل العمود الفقري لتصميم و بناء بحث علمي .

كانت بداية الدراسة التطبيقية بتصميم استبيان ثم توزيعه على أفراد العينة المختارة للإجابة على الأسئلة و بعد جمع استمارات الاستبيان قمنا بتفريغ البيانات المتوفرة لأجل تحليلها و مناقشتها.

1 اختيار بئ لإرض لإعذب

تعد الدراسة الاستطلاعية من الخطوات الرئيسية التي يقوم بها الباحث أثناء دراسته لموضوع بحثه، تساعده هذه الدراسة بجمع كل المعلومات و الحقائق التي تخص موضوع بحثه، كما تحدد له الطرق العلمية التي يتم بواسطتها دراسة الموضوع.

وقبل قيامنا بدراستنا الاستطلاعية و لكي تكتسي هذه الدراسة بالطابع المنهجي قمنا بتسطير مجموعة من الهداف لهذه الدراسة، و هي تتمثل فيما يلي:

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

طه ثلثي نذ ب:

إن منهج الدراسة له علاقة مباشرة بموضوع و بإشكالية الدراسة حيث أن طبيعة الدراسة هي التي تحدد لنا اختيار المنهج، و انطلاقا من موضوع دراستنا "مصادر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة" الذي يتناول دراسة نفسية و اجتماعية و ذلك من خلال تشخيصها و كشف جوانبها و تحديد العلاقة بين عنا صرها، و بناءا على ذلك اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي للدراسة الذي يعتمد على جمع الحقائق و تحليلها و تفسيرها و من ثم الوصول إلى تعليمات بشأن موضوع الدراسة .

و يعد المنهج الوصفي من أحسن المناهج التي تتسم بالموضوعية ذلك أن المستجوبين يجدون كل الحرية في التعبير عن آرائهم، و زيادة عن هذا فالطبيعة موضوعنا يتطلب مثل هذا المنهج مما دفعنا لاختياره.

حيث قمنا في هذه الدراسة بوصف ما هو موجود في الواقع من مصادر الضواغط النفسية التي يتعرض لها عمال الإدارة عامة و موظفي مركز الطفولة المسعفة خاصة.

3- عذب طه نذ ب:

يعد من المهام الصعبة على الباحث أن يقوم بتطبيق دراسته على جميع مفردات مجتمع الدراسة ، ولذا فانه يكتفي

بعدد محدود من أفراد العناصر المراد دراستها، و نقصد به جميع الأفراد أو الأشياء أو العناصر الذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها و قياسها ، و التعامل معها فيحدد الوقت المخصص له و الإمكانيات المتوفرة وفقا لمنهج المتبع شريطة أن تكون هذه العينة ممثلة تمثيلاً حقيقياً لأفراد مجتمع الدراسة . (محمد محمد قاسم، 2003 ، ص32)

فالعينة اذا هي جزء معين ونسبة معينة من افراد المجتمع الاصيلي ثم تعمم نتائج الدراسة على المجتمع كل هو وحدات العينة تكون اشخاصا كما تكون احياءا او شوارعا او مدنا و غير ذلك. (رشيد زرواتي، 2007، ص334)

وفي دراستنا هذه فكانت

عينة الدراسة جزءا من موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة وحرصا منا فيمد بتقدير الثقة في النتائج ومصادقية للواقع قمنا

باختيار عينة بحثنا بطريقة عشوائية و ذلك لسببين

العينة العشوائية تعطي فرصا متكافئة لكلا لافراد لأنها لا تأخذ اي اعتبارات او تمييز او اعفاء او صفاة اخرى غير التي حددها البحث..

_اختيار العينة العشوائية لأنها هي ابسط طرق اختيار العينة تمثلت

في 20 موظف منهم من الجانب الاداري و منهم من الجانب البيداغوجي موزعين كما

يلي:

جدول رقم (02) يوضح تقسيم الموظفين في مركز الطفولة المسعفة

| لك تسمى لافراد | لك تسمى لافراد |
|----------------|----------------|
| 8 | 12 |

4- أهمية ملاحظة الباحث:

لكل دراسة أو بحث علمي مجموعة من الأدوات و الوسائل التي يستخدمها الباحث و
يكيّفها للمنهج الذي يستخدمه و يحاول أن يلجأ إلى الأدوات التي توصله إلى الحقائق التي يسعى
إليها و ليحصل على القدر الكافي من المعلومات و المعطيات التي تفيدنا في موضوع بحثنا ،
فبذلك اعتمدنا على الأداة التالية ألا و هي الاستبيان .

1- الأهمية:

يعرف الاستبيان على انه أداة من أدوات الحصول على الحقائق والبيانات و المعلومات
فيتم جمع هذه البيانات عن طريق الاستبيان من خلال وضع استمارة أسئلة، و من بين مزايا هذه
الطريقة الاقتصاد في الوقت و الجهد كما أنها تسهم في الحصول على بيانات من العينات في
اقل وقت بتوفير شروط التقنين من صدق و ثبات و موضوعية.(بشير صالح الرشيدى،2000،
ص59).

و هو كذلك عبارة عن مجموعة من الأسئلة المرتبة بطريقة منهجية يتم وضعها في
استمارة لترسل أو تسلّم للأفراد الذين تم اختيارهم لموضوع البحث ليقوموا بتسجيل إجاباتهم على
الأسئلة الواردة و إعادتها للباحث التي تخدم الأهداف التي يسعى لتحقيقها و يشترط أن تكون
واضحة ،و تتميز بعدم التحيز، و يجب أن تكون الألفاظ و الكلمات التي تتضمنها الأسئلة بسيطة
و سهلة و من بين أنواع الأسئلة التي اعتمدنا عليها في الاستبيان هي:

1- الأسئلة المغلقة:

و هي أسئلة مقيدة بأجوبة مقترحة من البحث و يختار المجيب أحدها أو يرتبها حسب
تفضيله.

و تضمنت الاستمارة في صورتها النهائية على قسم خاص بالبيانات الأولية و قسم خاص بالبنود التي تقيس مصدر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة و تكونت من 40 بند و هي كالآتي:

طبق حظي لأهك:

يحتوي على البيانات الأولية: الجنس، السن، سنوات الخبرة ...

طبق حظي بئمي:

ويشمل أربعة محاور و هي:

المحور 1: يشمل هذا المحور حمل العمل الزائد: من 1 إلى غاية 10

المحور 2: يشمل هذا المحور نمط القيادة: من 11 إلى غاية 20

المحور 3: يشمل هذا المحور العلاقة بين العمال: من 21 إلى غاية 30

المحور 4: يشمل هذا المحور صعوبة العمل: من 31 إلى غاية 40

فنتائج لإزھب

تحتوي الاستمارة كما سبق و اشرنا على أربعة مراحل رئيسية إضافة إلى قسم شمل البيانات الأولية، أما طريقة الإجابة على بنود المحاور فهي عبارة عن ثلاث بدائل (دائما/ دائما/ أبدا) و على أفراد عينة الدراسة اختيار احد البدائل للتحديد.

5- لتلا تلتوزب:

يعد تحديد مجالات الدراسة من الخطوات المنهجية التي لا يمكن إغفالها في أي دراسة فمن خلالها يتم التعرف على الأفراد الباحثين أي العينة التي شملتها الدراسة و على المنطقة التي أجريت فيها بالإضافة إلى المدة الزمنية التي استقرتها و عموما لكل دراسة ثلاثة مجالات رئيسية و هي المجال البشري و الزمني و المكاني و هي في الدراسة الحالية كالآتي:

3. أهداف تكاملية:

بعدما تمت الموافقة على الدراسة الاستطلاعية التي جاءت بعنوان مصادر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة و بعد تصريح من طرف الإدارة شعبة علم النفس توجهت إلى مركز الطفولة المسعفة ببسكرة.

تقع مؤسسة الطفولة المسعفة بولاية بسكرة في منطقة - بني مرة - قرب ثانوية العربي بن مهيدي مجاورة لدار الحضانة الخاصة بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، تقدر مساحتها ب 5239م.

خلاصة:

لقد تم من خلال هذا الفصل إلقاء الضوء بشيء من التفصيل على المقاربة المنهجية التي اتبعتها الدراسة في تحقيق أهدافها من خلال عرض المنهج الذي اعتمده في الحصول على البيانات و المعطيات الميدانية مع تبيان مجالات الدراسة و حدودها , كما تم عرض أداة الدراسة و خطوات تصميمها إذ تضمنت الأداة و التي تمثلت في الاستمارة التي تحتوي على ثلاث محاور و هذا بهدف معرفة مصادر الضغط النفسي لدى موظفي الطفولة المسعفة ببسكرة .

و يلي فصل الإطار المنهجي للدراسة الفصل الأخير و الذي سيتم فيه عرض و تحليل النتائج و مناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة و بالرجوع إلى مختلف الأطر و الخلفيات النظرية التي انطلقت منها الدراسة الحالية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

عرض وتحليل النتائج

تمهيد:

يٰٓأَيُّهَا الْمُسْلِمُونَ خذوا حذرًا من كل شيء يشبه الحرام فإنه يفتن به القلب ويغيب العقل ويذهب الحياء ويقتل النفس ويهلك الأهل ويهدم المدن ويحرق المساجد ويقتل الأنبياء ويحرق الكتب ويحرق المصاحف ويحرق القرآن ويحرق الأحكام ويحرق الشريعة ويحرق الإسلام ويحرق الدنيا والآخرة ويحرق كل شيء عدا الله ورسوله وأهل بيته الطيبين الطاهرين الأئمة المعصومين صلوات الله عليهم أجمعين.

2- شتف هتد ءة آخه طهتوز ب

أهلا: شتف آخه طهتوز ب

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس أسئلة الاستبانة ما وضعت و صممت لقياسه يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق هو "شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها و مفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها " و يتم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

- شتف هتد نط: لقد تم الاعتماد على الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ حيث أن صدق المحك يساوي إلى الجذر التربيعي لمعامل الثبات .

تتمند: نتد ءة آخه طهتوز ب

ويقصد به مدى الحصول على نفس النتائج لو كرر البحث في نفس الظروف أو في ظروف مشابهة ، وبإستخدام نفس الأداة .وللتحقق من ثبات أداة الدراسة أستخدما معامل ألفا كرونباخ وتم قبول العبارات التي يكون معامل ثباتها أكبر من أو يساوي 0.6 وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي :

طهت هتد نط (05): يوضح نتائج ألفا كرونباخ للتحقق من ثبات الاستبانة

| لعتطك ستف | لعتطك هتد ءة (أهد كدهمدح) | بتخ طهت هتد ءة | طهت هتد نط |
|-----------|---------------------------|----------------|---------------------------|
| 0.609 | 0.747 | 10 | صفتط هتد نط |
| 0.729 | 0.882 | 10 | صمدطق نط |
| 0.662 | 0.787 | 10 | طهت هتد نط انك طهت هتد نط |
| 0.658 | 0.822 | 10 | شع م بطهت هتد نط |
| 0.754 | 0.927 | 40 | طهت هتد نط |

يتضح من الجدول أن:

*معامل الثبات لأبعاد و محاور الدراسة عالي حيث يتراوح بين (0.747، 0.882)

*معامل الثبات للدراسة ككل بلغ (0.927) وهي نسبة عالية ومقبولة، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات و يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني لهذه الدراسة، وهذا يعني يمكن الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع أداة الدراسة في ظروف مشابهة.

جاءت نظ (06) في صبيح خشدنك دمر إظننننن لعنظننننن؟ هل يمكن ج :

| هل يمكن ج | لعنظننننن؟ | هل ننهذ |
|-----------|------------|---------|
| 0.932 | 0.603 | هل ننهذ |
| -0.978 | -0.041 | هل ننهذ |
| 0.270 | -0.386 | هل ننهذ |
| 0.150 | 0.260 | هل ننهذ |

من خلال الجدول يتضح أن:

* الالتواء لمتغيرات الدراسة كان محصورين -0.790 و 0.603 و بالتالي فمتغيرات

الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي

* معاملات التقلطح كانت محصورة بين -0.978 و 2.244 إذن متغيرات الدراسة تتبع

التوزيع الطبيعي .

1-عص ه طئفذبيلسئئ ذهه نككئ

1-1 عاص ه طئفذبيلسئئ نئلسئق ب ائباصذبئ لآك و:

بئك هئفطئقئ لست نئك شع مئفذبيلسئق لئطئ لئكئفئفئف بئصئف ب

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الثلاثي الإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مؤشرات الحمل الزائد لعمال مركز الطفولة المسعفة -بسكرة- وقد تم الاعتماد على المعيار التالي:

| ئة نئق لآئصق نذ زك نكذ قئبلآئ | |
|-------------------------------|----------------|
| ئة نئق لآئ | طئصئمزم |
| صعذ ب | لك 1 و 1.66 |
| لئمزم | لك 1.67 و 2.33 |
| فئئ | لك 2.34 و 3 |

الجدول رقم (07) التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الأولى.

| ئة نئق لآئ | طئصئمزم | خئج بئصئق ب | | | طئصئمزم | نظ |
|------------|---------|-------------|-------|-----|---------|----|
| | | نئصئ | حئئمذ | لآئ | | |
| 0.65 | 2.30 | 8 | 10 | 2 | طئصئمزم | 01 |
| | | 40 | 50 | 10 | % | |
| 0.58 | 2.65 | 14 | 5 | 1 | طئصئمزم | 02 |
| | | 70 | 25 | 5 | % | |
| 0.85 | 2.10 | 8 | 6 | 6 | طئصئمزم | 03 |
| | | 40 | 30 | 30 | % | |

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الثلاثي الإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مؤشرات الحمل الزائد لموظفي مركز الطفولة المسعفة -بسكرة- وقد تم الاعتماد على

ج

دول رقم (08) التكرارات والنسب المئوية و المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الثانية

| المتوسط الحسابي | النسبة المئوية | خارج نطاق التوقع بـ | | | النسبة المئوية | النسبة المئوية |
|-----------------|----------------|---------------------|------|------|----------------|----------------|
| | | خارج نطاق | حدهم | أكثر | | |
| 0.88 | 1.60 | 5 | 2 | 13 | النسبة المئوية | 01 |
| | | 25 | 10 | 65 | % | |
| 0.63 | 1.25 | 2 | 1 | 17 | النسبة المئوية | 02 |
| | | 10 | 5 | 85 | % | |
| 0.44 | 1.25 | 0 | 5 | 15 | النسبة المئوية | 03 |
| | | 2 | 15 | 3 | % | |
| 0.51 | 1.95 | 2 | 15 | 3 | النسبة المئوية | 04 |
| | | 10 | 75 | 15 | % | |
| 0.67 | 1.35 | 2 | 3 | 15 | النسبة المئوية | 05 |
| | | 10 | 15 | 75 | % | |
| 0.60 | 1.45 | 1 | 7 | 12 | النسبة المئوية | 06 |
| | | 5 | 35 | 60 | % | |
| 0.69 | 2.20 | 7 | 10 | 3 | النسبة المئوية | 07 |
| | | 35 | 50 | 15 | % | |
| 0.82 | 2.05 | 7 | 7 | 6 | النسبة المئوية | 08 |
| | | 35 | 35 | 30 | % | |
| 0.80 | 1.70 | 4 | 6 | 10 | النسبة المئوية | 09 |

| | | | | | | |
|------|------|---------------------|----|----|---------|----|
| | | 70 | 25 | 5 | % | |
| 0.82 | 1.95 | 6 | 7 | 7 | طُجُجُذ | 03 |
| | | 30 | 35 | 35 | % | |
| 0.68 | 1.50 | 2 | 6 | 12 | طُجُجُذ | 04 |
| | | 10 | 30 | 60 | % | |
| 0.55 | 1.25 | 1 | 3 | 16 | طُجُجُذ | 05 |
| | | 5 | 15 | 80 | % | |
| 0.60 | 1.50 | 1 | 8 | 11 | طُجُجُذ | 06 |
| | | 5 | 40 | 55 | % | |
| 0.85 | 1.35 | 1 | 5 | 14 | طُجُجُذ | 07 |
| | | 5 | 25 | 70 | % | |
| 0.79 | 2.00 | 6 | 8 | 6 | طُجُجُذ | 08 |
| | | 30 | 40 | 30 | % | |
| 0.60 | 1.50 | 1 | 8 | 11 | طُجُجُذ | 09 |
| | | 5 | 40 | 55 | % | |
| 0.63 | 1.75 | 2 | 11 | 7 | طُجُجُذ | 10 |
| | | 10 | 55 | 35 | % | |
| 0.37 | 1.73 | طُجُجُذ انك طُجُجُذ | | | | |

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي المتغير العلاقة بين العمال بلغ 1.73 بانحراف معياري 0.37 ووفقا لمقياس الدراسة فان متغير حمل العمل الزائد يعتبر مؤشر لئتمزم لمصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالعمال وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على متغير العلاقة بين العمال بين 1.25 و 2.65 وانحرافها المعياري بين 0.60 و 0.81 وكان أعلى متوسط الفقرة الثانية التي تنص على "سعدىم رلللىي ق م م اى" بمتوسط حسابي قدر ب 2.65 وانحرافها

المعياري 0.58 وموافقة وتشير إلى ان العلاقة بين العمال ليس لها دخل بالضغط النفسي بل يسود شعور الثقة بينهم.

1- عصف ه طئفذب طئسئئ ثلصئق ب لئصئبئق ب :

تق شع م بئق عفف لست ذئق شغ م طئفذب لئقظ ل م طئ لئكئق فئ بئق عفف ب

للتحقق من هذه الفرضية تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على مقياس ليكرت الثلاثي الإجابات أفراد عينة الدراسة على العبارات التي تقيس مؤشرات الحمل الزائد لعمال مركز الطفولة المسعفة -بسكرة- وقد تم الاعتماد على التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الرابعة. الجدول رقم (10) التكرارات و النسب المئوية و المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية للفرضية الجزئية الرابعة .

| نظ طئعئذ | طئفذب ه طئسئق طئفذب ب | خئج بئق عفف ب | | | طئفذب م طئفذب ب | طئفذب م طئفذب ب |
|-------------|--------------------------|---------------|------|-----|--------------------|--------------------|
| | | خئفئذ | حنئذ | لئئ | | |
| 01 | طئفذب | 2 | 14 | 4 | 0.55 | 1.90 |
| | % | 10 | 70 | 20 | | |
| 02 | طئفذب | 0 | 8 | 12 | 0.50 | 1.40 |
| | % | 0 | 40 | 60 | | |
| 03 | طئفذب | 3 | 11 | 6 | 0.6 7 | 1.85 |
| | % | 15 | 55 | 30 | | |
| 04 | طئفذب | 4 | 5 | 11 | 0.81 | 1.65 |

| | | | | | | |
|------|------|-------------|----|----|-------|----|
| | | 20 | 25 | 55 | % | |
| 0.75 | 2.45 | 12 | 5 | 3 | طليحة | 05 |
| | | 60 | 25 | 15 | % | |
| 0.82 | 2.40 | 12 | 4 | 4 | طليحة | 06 |
| | | 60 | 20 | 20 | % | |
| 0.94 | 2.05 | 9 | 3 | 8 | طليحة | 07 |
| | | 45 | 15 | 40 | % | |
| 0.69 | 1.80 | 3 | 10 | 7 | طليحة | 08 |
| | | 15 | 50 | 35 | % | |
| 0.67 | 1.65 | 2 | 9 | 9 | طليحة | 09 |
| | | 10 | 45 | 45 | % | |
| 0.47 | 1.30 | 0 | 6 | | طليحة | 10 |
| | | | 30 | 70 | % | |
| 0.30 | 1.84 | شع م بطليحة | | | | |

نلاحظ من الجدول أن المتوسط الحسابي المتغير صعوبة العمل بلغ 1.84 بانحراف معياري 0.30 ووفقا لمقياس الدراسة فان متغير حمل العمل الزائد يعتبر مؤشر لئمزم لمصادر الضغوط النفسية المتعلقة بالعمال وقد تراوحت متوسطات إجابات عينة الدراسة على متغير العلاقة بين العمال بين 1.30 و 2.65 و انحرافها المعياري بين 0.47 و 0.94 كان أعلى متوسط الفقرة الثانية التي تنص على "يؤسد . بلئسدكئقنى لظئكعف" بمتوسط حسابي قدر ب 2.45 وانحرافها المعياري 0.75.

نلاحظ ان صعوبة العمل مؤشر يؤثر على الضغوطات النفسية التي يتعرض لها العمال .

يالإرضئئكئقئكعئ:

- انطلق هذا البحث من تساؤل كان يدور حول مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة استنادا الى ما تم الاطلاع عليه من دراسات لها علاقة بالموضوع، و بعد التحقق من الافتراضات التي تم الانطلاق منها تم التوصل الى :
- تحقق الفرضية الاولى القائلة بانه: يعد حمل العمل الزائد مصدر من مصادر الضغط النفسي لدى موظفين مركز الطفولة المسعفة .
 - عدم تحقق الفرضية الثانية القائلة بانه: يعد نمط القيادة مصدر من مصادر الضغط النفسي لدى موظفين مركز الطفولة المسعفة.
 - تحقق الفرضية الثالثة القائلة بانه: تعد العلاقة بين العمال مصدر من مصادر الضغط النفسي لدى موظفين مركز الطفولة المسعفة .
 - تحقق الفرضية الرابعة القائلة بانه: تعد صعوبة العمل مصدر من مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة .

خلاصة:

في هذا الفصل تم فيه عرض وتحليل النتائج ومناقشتها في ضوء فرضيات الدراسة بالرجوع إلى مختلف الأطر والخلفيات النظرية التي انطلقت منها الدراسة الحالية.

الختام

خاتمة:

في خاتمة هذه الدراسة و التي شملت جوانب عديدة تهتم كل من له علاقة بهذا الموضوع
،الا ان هاذا الموضوع يبقى بحاجة ماسة الى
دراسات معمقة و تحليلية اكثر خاصة من ذوي الاختصاص و هذا لأهمية الموضوع
و تتدرج هذه الدراسة ضمن الدراسات النفسية الاجتماعية ,و التي اهتمت بموضوع مصادر
الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة
هاذا الموضوع قد يكون احد الاسباب التي تعرض العامل الى الامراض النفسية .لذا يعتبر
البحث في اسباب معاناته النفسية و بروز مشاكله على الارض الواقع ,و المصادر التي تنتج
الضغط الانطلاقة للتعرف عليه و الاصلاح من خلال هاته الفئة و ذلك امانا منا بان تحقيق ذلك
لن يأتي الا بتحسين و رفع مكانتهم و الاعتراف بحجم المسؤولية التي يتحملونها في مركز الطفولة
المسعفة

قائمة

المراجع

1- لوجيز عديج:

أهلنا يطيقون منك بدع

تتمند بك يفي

- 1- احمد عبد مطيع شحاتة .(2010). التكيف مع الضغوط النفسية .ط1. دار حامد للنشر و التوزيع. عمان الاردن .
- 2- احمد ماهر، السلوك التنظيمي، مدخل بناء المهارات، دار الجامعة للطباعة ،ط1، اسكندرية، 2003.
- 3- احمد محمد عبد الخالق، الصدمة النفسية، مطبوعات جامعة الكويت، مجلس النشر العلمي، الكويت، 1998.
- 4- اندرو سيزلاقي ،مارك جي ولاس، السلوك التنظيمي و الاداء، ترجمة جعفر ابو القائم احمد، معهد الادارة العامة، لندن، 1991.
- 5- بشير صالح الرشدي ، مناهج البحث التربوي ،ط1،كلية التربية ، جامعة الكويت،2000.
- 6- ثامر حسين علي السميان و اخرون ،دار حامد للنشر ،ط1، عمان ، 2014.
- 7- جمال مرسي و ثابت ادريس ، السلوك التنظيمي ، دار الجامعة الاسكندرية ،مصر ،ط2،2002،1.
- 8- خيضر كاضم محمود و اخرونه ، السلوك التنظيمي ، المكتبة الجامعية ،ط1،الاردن ،2009.
- 9- راوية حسن ، السلوك التنظيمي المعاصر، ط1، الاسكندرية ،2003.
- 10- رشيد زرواتي، مناهج البحث العلمي في العلوم الاجتماعية، ط1، دار الهدى، عين مليلة، الجزائر، 2007.
- 11- سامي عبد القوي، مقدمة في علم النفس البيولوجي، مكتبة النهضة المصرية القاهرة ،1994.
- 12- سمير شيخاني، الضغط النفسي، دار الفكر العربي، بيروت2001.
- 13- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين، دار الفكر، ط2006،1.

قائمة المراجع:

- 14- عبد الستار ابراهيم، 2002، الاكتئاب اضطراب العصر الحديث فهمه و اساليب علاجه . سلسلة عالم المعرفة، العدد239، المجلس الوطني للفنون و الآداب.
- 15-عسكر علي، 2009، ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها ،مصر، دار الكتاب الحديث .
- علي عسكر، ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها ، دار الكتاب الحديث ،الكويت، ط2،2000
- 16-فاروق السيد عثمان . القلق و ادارة الضغوط النفسية . دار الفكر العربي . القاهرة 2001.
- 17-لطفي راشد محمد (1992) . نحو اطار شامل لتسيير ضغوط العمل و كيفية مواجهتها .
- 18-ماهر محمود عمر، سيكولوجية العلاقات الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية ، مصر ، 1992 .
- 19-محمد احمد نابلسي اخرون ، الدمة النفسية ،دار النهضة العربية ،بيروت .
- 20-محمد حسن علاوي .سيكولوجية احتراق اللاعب و المدرب الرياضي. دار الكتاب للنشر. ط1. 1998.
- 21-محمد سليمان العميان .(2008). السلوك التنظيمي في منظمات الاعمال .ط4.دار وائل للنشر و التوزيع .عمان الاردن .
- 22-محمد شحاتة ربيع ،علم النفس الصناعي و المهني ، دار المسيرة ، ط1، عمان ،2010.
- 23-محمد قاسم،محمد. (2003). المدخل المنهجي البحث العلمي. مصر: دار المعرفة الجامعية.-
- 24-محمود فتحي عكاشة (1999)، علم النفس الصناعي ،مطبعة الجمهورية الاسكندرية .
- 25- مسلم، عبد القادر أحمد، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، جامعة 7 أكتوبر، إدارة المطبوعات و النشر، ط1، 2007.
- 26-هيجان عبد الرحمان ابن احمد . ضغوط العمل .مصادرها . نتائجها و ادارتها .معهد الادارة الرياض. السعودية 1998.

قائمة المراجع:

27-الهيجان، عبد الرحمان .(1998) ،ضغوط العمل مصادرها و نتائجها ،الرياض، معهد الدارة العامة .

28-يوسف ،جمعة السيد ، (2007)،ادارة الضغوط، القاهرة ، مركز تطوير الدراسات العليا و البحوث في العلو الهندسية ، كلية الهندسة ، جامعة القاهرة .

ثالثاً: بحثي

1-الجبلي منى عثمان عبد الله .(2006)، المساندة الاجتماعية و علاقتها بالضغوط النفسية لدى طلبة كلية الطب و العلوم الصحية بجامعة صنعاء .رسالة ماجستير غير منشورة ، اليمن.

رابعاً: بحثي

1-الزعبي، نزار مجد يوسف .(2005)، مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي المرحلة الثانوية لمحافظة اريد و علاقتها بتقدير الذات ، رسالة ماجستير غير منشورة ،جامعة اليرموك ، كلية التربية .

2-شخي خالد ،بن عبد الله عبد السلام ،اسباب الضغوط النفسية لدى اساتذة التربية البدنية و الرياضية و مصادرها ،مذكرة لنيل شهادة ماستر قسم التربية البدنية و الرياضية، جامعة بسكرة، 2008.

3-عبد الحميد، اسماء صلاح .(2008)، الضغوط النفسية وعلاقتها بوجهتي الضبط لدى الأطفال ساكني المقابر .رسالة ماجستير غير منشورة .معهد الدراسات العليا للطفولة . جامعة عين شمس . القاهرة .

4-علي ،ايمان محمد .(2001)، الاكتئاب. الضغط النفسي و تقدير الذات ،دراسة مقارنة بين المصابات بسرطان الثدي و غير المصابات ،رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية الدراسات العليا، الجامعة الاردنية .

5-مريم رجاء . (2005). فاعلية برنامج تدريبي لتنمية مهارات ادارة الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، رسالة ماجستير غير منشورة .سوريا . جامعة دمشق .

6-الهاشمي لوكيا و اخرون، الاجهاد لدى المكتبين الجامعيين ،مشروع بحث ، جزء 1، رمز المشروع 2501/01/00، 2003.

خامساً: ملحق

قائمة المراجع:

- 1-علي . عبد السلام علي .(2002).المساندة الاجتماعية و مواجهة الاحداث الضاغطة . مجلة دراسات نفسية 17 ، ط 2.
- 2-العوامل، فهد .(2006)، الضغط النفسي لدى معلمي و معلمات التربية المهنية في الاردن، عمان، مجلة كلية التربية بالعلوم، ط 4.
- 3-النادر، هيثم محمد و اخرون، 2014،مصادر الضغط النفسي لدى طلبة كلية التربية الرياضية وطلبة لكليات الاخرى في كل من جامعة مؤتة وجامعة البلقاء التطبيقية وعلاقتها ببعض المتغيرات، دراسة مقارنة ،مجلة دراسات العلوم التربوية ، العدد2014،41.
- 4-نصر الدين جابر، الافراز الهرموني بالنفسي، مجلة العلوم الانسانية ، ع 10 ، جامعة منتوري قسنطينة ، 1998.
- 5-مجالات الادارة العامة . العدد75 .معهد الادارة العامة . الرياض السعودية
- 2-لوجز آجندب:
- 1-coping new york ,sprengerpublishingcomp.
- ,Abnormal psychologie .(6th (1994)2-Davison G.C ,neal ,J ,M .
- Ed), New york .johnwiley , sons-Ine .
- 3Illage ,(2006), examing the burnout of academemices in rellation to - job satisfaction and other faction , social behavoir and personnality available on line .
- 4-Jacqueline renaud , science et vie , N°840 ,1989.
- . 5-Lazarus,R.S /Folkman , s .(1984) . stressapmisa
- 6-Pierre.R.torcote, qualité de vie du travail, anti-stress et crèativitè, ed agence ARC.INC ,1983.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بسكرة
كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية - قسم علم النفس

الموضوع:

قياس مصادر الضغط النفسي بمركز
الطفولة المسعفة
ببسكرة

من اعداد: لوام سندس

اشراف الأستاذة: بومعراف نسيمة

يرجى وضع *في المكان المناسب لها و اختيار جواب واحد لكل
سؤال

2020-2019

أولاً: البيانات الشخصية:

- 1-الجنس: ذكر انثى
- 2-السن: 20-29 30-39 40-49 50 فما فوق
- 3-مقر الإقامة: قريب بعيد
- 4- سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات 6-10 سنوات 10-20 سنة 20 فما فوق

ثانياً: البيانات العامة

| المجالات | العبارة | دائماً | أحياناً | أبداً |
|------------------|--|--------|---------|-------|
| حمل العمل الزائد | -أبذل مجهوداً إضافياً لتسيير الأمور. | | | |
| | -أشعر أن الراتب لا يتناسب مع المجهود الذي أقوم به في عملي. | | | |
| | -أشعر أن الراتب لا يتناسب مع كفاءاتي العلمية. | | | |
| | -لا يوجد نظام حوافز جيدة في مكان عملي. | | | |
| | -يطلب مني أن أعمل أكثر مما معقول. | | | |
| | -الزمن المحدد للعمل غير كافي لقيام بالأعمال المطلوبة مني. | | | |
| | -المكافآت المالية قليلة جداً أو منعدمة. | | | |
| | -أنا مسؤول عن مهام وواجبات كثيرة. | | | |
| | -أضطر للعودة في المساء حتى أستطيع إنهاء عملي. | | | |
| | -أشعر بعدم التقدم في حياتي الوظيفية. | | | |

نهط القيد لاداء

- أشعر بالتوتر أثناء تواجد المدير.
- أجد صعوبة في التركيز أثناء وجود المدير.
- رؤسائي يشكون في قدراتي.
- رؤسائي يقومون بتوجيه النصح والإرشاد إلي.
- رؤسائي لا يقومون بإعطائي المعلومات الكافية عن العمل خوفا على مراكزهم.
- رؤسائي لا يتيحون لي فرصة الإبداع.
- رؤسائي عادلون في تقسيمهم لأدائي.
- يضايقني أسلوب التعسف والتسلط في العمل.
- فرص الترقية لا يمنح على أسس عادلة.
- نظام العلاوات والمكافآت المعمول بها في المؤسسة لا تتسم بالعدالة والموضوعية.

العلاقة بين العمل والحياة

- يخلو العمل من روح التعاون والعمل الجماعي.
- أشعر أن زملائي يثقون بي.
- اهتماماتي بعيدة عن اهتمامات زملائي.
- أشعر أن زملائي يضمرون لي شعور الغيرة والحقد.
- أجد صعوبة في التفاعل مع زملائي وهذا يزيد من توترتي.
- كثرة الصراعات مع زملائي يؤرقني.
- يؤثر تبادل الأفكار والخبرات العلمية بين الموظفين له بشكل سلبي في العمل.
- يقلقني عدم وجود التنسيق بين الزملاء في مكان العمل.
- أشعر أنني لا أثق بزملائي في العمل.
- يضايقني غياب التواصل بين الزملاء خارج أوقات العمل.

صعوبة العمل

- أشعر بالقلق لعدم قدرتي على إنجاز العمل المطلوب.
- المهام الموكلة إلي غير واضحة.
- لا يوجد حدود واضحة لسلطتي ومسؤوليتي.
- عدم وضوح التعليمات الصادرة من المسؤولين.
- أتصرف مباشرة لتكفي مع العمل.
- أشعر أن عملي يحتاج إلى اليقظة دائما.
- العمل الذي أقوم به يعرضني للمخاطر.
- التردد في إتخاذ القرارات.
- المهام المسندة لي معقدة وصعبة.
- أعاني من إنتقادات المدير لي.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التضامن الوطني و الأسرة و قضايا المرأة

معلومات خاصة بالمؤسسة

| | |
|--|--|
| الولاية: | بسكرة |
| اسم المؤسسة: | مؤسسة الطفولة المسعفة |
| الفئة المتكفل بها: | 16 (0-6)/(18-06) |
| عنوان المؤسسة: | حي بني مرة - بسكرة - |
| مرسوم إنشاء المؤسسة: | بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 04/12 المؤرخ في 10 صفر عام 1433 الموافق 2012/01/04 يتضمن القانون الأساسي النموذجي لمؤسسات الطفولة المسعفة. |
| تاريخ بداية نشاط المؤسسة: | سبتمبر 2002 |
| طاقة الاستيعاب الحقيقية للمؤسسة: | 100 |
| نظام التكفل: | داخلي |
| الملكية العقارية للمؤسسة: | أملك الدولة |
| ميزانية تسيير المؤسسة بعنوان سنة 2019: | 45.637.000.00 دج |

معلومات خاصة بالمدير(ة)

| | |
|--|--------------------------|
| اسم و لقب مدير(ة) المؤسسة: | صحراوي سماح |
| الشهادة المتحصل عليها: | ليسانس علم النفس العيادي |
| الرتبة الأصلية: | نفساني عيادي درجة 01 |
| الأقدمية في منصب مدير: | 03 سنوات |
| تاريخ التعيين في منصب مدير: | 2016/10/27 |
| رقم الهاتف - الثابت: 033-55-46-87 / الفاكس: 033-55-47-15 / النقال: | / |

FEA.18.BISKRA@GMAIL.COM

البريد الإلكتروني:

معلومات خاصة بالمستخدمين

| | |
|----------------------------|--------------|
| العدد الإجمالي للمستخدمين: | 55 |
| المستخدمين البيداغوجيين: | 12 |
| المستخدمين الإداريين: | 09 |
| الطاقم الطبي: - طبيب | 02 / ممرض 02 |

المستخدمين المهنيين و المتعاقدون: 30

المستخدمين في إطار تراتيب التشغيل المؤقت:

:PID 18

:DAIP 17

DAIP : منهم 02 CID و / CIP

● معلومات خاصة بالمستخدمين:

- عدد المستخدمين المرسمين:.....30.....
- السلك الإداري:.....08.....
- السلك الطبي و الشبه طبي:.....04.....
- السلك البيداغوجي:.....18.....
- عدد المستخدمين لمتعاقدين:.....31.....
- التوقيت الكلي:.....21.....
- التوقيت الجزئي:.....10.....

● المستخدمين المنتمين إلى البرامج التضامنية:

- إدماج حاملي الشهادات07.....
- الإدماج المهني:.....11.....
- الشبكة الاجتماعية :.....01.....
- النشاطات ذات المنفعة العامة:.....00.....

● معلومات متعلقة ببنية المؤسسة:

- المساحة الإجمالية للمؤسسة:.....2م5326.....
- المساحة المبنية2م1577......المساحة غير المبنية :.....2م3749.....
- عدد الأجنحة:.....02.....(بيداغوجي + إداري).....

❖ جناح الإسكان:

- عدد المراقد:...../..... نوعيتها جيدة/.....متوسطة.../.....رديئة...../.....
- قدرة الاستيعاب بالمراقد:.....//.....
- عدد الغرف:.....05.....نوعيتها، جيدة :
- عدد الغرف الفردية إن و جدت:.....لا توجد
- هل توجد غرفة لعزل الأطفال : نعم
- هل توجد غرفة للمربية:لا.....
- قاعة الجلوس:.....لا توجد.....
- عدد المرشات:.....03.....نوعيتها، جيدة
- عدد دور المياه:.....01.....نوعيتها، جيدة
- التدفئة:.....متوفرة.....
- التهوية:.....متوفرة.....

❖ جناح الإطعام:

- المطبخ:.....يوجد.....كيفية تجهيزه:.....مجهد جيدا و منظم.....
- عدد الوجبات الممكن تحضيرها:.....حسب عدد المقيمين.....
- قاعة الأكل :.....جيدة.....عدد الأماكن:.....أكثر من 10 أطفال.....
- مدى احترام قواعد النظافة:.....جيدة.....
- غرفة التبريد:.....لا توجد.....
- أجهزة التبريد:.....ثلاجة كبيرة (ذات بابين) + مجمدة صغيرة

كج س طئئزج

صئ طئئزج ب:

مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة.

ف طئئزج ب:

- تهدف إلى إلقاء الضوء و التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة .

- الكشف عن الآثار السلبية للضغط النفسي في مكان العمل التي تقلل من كفاءة الأداء الوظيفي.

لجك بطئئزج ب:

ة حدك فئئج: ما هي أهم مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة ؟

ة حدلإة جئئب:

1_هل يعد الحمل الزائد للعمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ؟

2_هل يعد نمط القيادة مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ؟

3_هل تعد العلاقة بين العمال مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ؟

4_هل تعد صعوبة العمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ؟

فصئئ طئئزج ب:

طلف صئب طئئزج ب:

تتعدد مصادر الضغط النفسي لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة ببسكرة .

الفرضيات الجزئية

-يعد الحمل الزائد العمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة .

_يعد نمط القيادة مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.

_تعد العلاقة بين العمال مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.

_تعد صعوبة العمل مصدر الضغوط النفسية لدى موظفي مركز الطفولة المسعفة.

وَجِئْتُ قَلْبِي بِ

1 **ألك صدي:** عينة عشوائية و كانت متكونة من 20 موظف من مركز الطفولة المسعفة ببسكرة .

2 **ألك تكلمتكمي هلك ذلمى:** بعض من موظفي مركز الطفولة المسعفة من الجانبين للمؤسسة، الجانب الإداري /الجانب البيداغوجي.

و قد تم ذلك في الفترة الزمنية الممتدة من بداية أكتوبر 2019 إلى نهاية أوت 2020.

3 **ألك صند:** استعملنا المنهج الوصفي لأنه الأنسب لمثل هذه المواضيع و إخضاع الدراسة للتحليل الدقيق.

4 **ألك صحتك لبغى كلكم:** استمارة استبيان.

ألك صندم شكك نه:

ألك صم ب كلكنى هك صندغى كلكم:

-صعوبة استعارة الكتب من مكتبات الكليات الأخرى.

-صعوبة التحكم في الوقت المخصص لانجاز الجانب التطبيقي و ذلك بسبب جائحة كوفيد19 (كورونا).

-صعوبة تطبيق الاستبيان في المركز و ذلك بسبب توقف و غياب بعض العاملين بسبب جائحة كوفيد19 مما جعلنا نختار فئة قليلة من المجتمع ككل .