

جامعة محمد خيضر - بسكرة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية وعلم النفس وعلوم التربية  
شعبة علم النفس



عنوان المذكرة

# مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات

في مستشفى حشاني محمد - القنطرة - وفروعه  
(منبع الغزلان، عين زعطوط والوطاية)

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس عمل وتنظيم.

تحت إشراف الأستاذ:

د/ جوادي يوسف

إعداد الطالبة:

بنارة أحلام

السنة الجامعية : 2019م/2020م



# الدعاء

يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت، ولا باليأس إذا فشلت أولى  
التجارب التي تسبق النجاح.

يا رب إذا أعطيتني نجاحا لا تفقدني تواضعي، وإذا أعطتني تواضعا لا  
تأخذ اعتزازي بكرامتي، وجعلني من الذين إذا أعطوا شكروا وإذا  
أوذوا فيك صبروا، وإذا أذنبوا استغفروا، وإذا تقلبت بهم الأيام اعتبروا.

# الشكر والعرفان

الشكر والحمد والثناء لله تعالى على ما وهبنا من النعم ..فقد أحيانا من عدم ..وهدانا من ضلالة ..  
وعلمنا من جهالة ..وعافانا وآوانا وكسانا ..فله تعالى الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه ..  
ثم الشكر الوافر للمشرف على هذه الدراسة الأستاذ الدكتور/جواد ي يوسف الذي كان نعم  
المشرف وخير المعلم ومثال الصبر ومعاونته العلمية الصادقة، أسأل الله عزّ وجل أن يجزيه عني خير  
الجزاء على صدق العطاء وإخلاص التوجيه والإشراف وأن ينعم عليه بدوام الصحة والعافية.  
كما أتقدم بالشكر والامتنان لجامعة محمد خيضر، وكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
بالجامعة لما قدمته لنا من تسهيلات، ورعاية واهتمام وأخص بالذكر قسم علم النفس وكافة أعضاء الهيئة  
التدريسية الذين تلقينا على أيديهم البيضاء العلوم والتوجيه، فأجزل الله لهم الأجر والثواب.  
ولن يفوتني أن أشكر روح أبي الطاهرة التي لن تفارقني ما حييت رحمه الله كما رباني صغيرة.  
وأن أشكر والدتي القديرة الغالية، التي شاركتني مشواري بالابتهاال والدعاء والمتابعة والسؤال  
والترقب والانتظار، جزاهما الله خير ما يجازي والدين عن ولدهما.  
وأخيرًا وليس آخرًا ..إلى كل من وقف في طريقنا وعرقل مسيرة بحثنا، فلولا وجودهم لما أحسنا  
بمتعة العمل وحلاوة البحث ولما وصلنا إلى ما وصلنا إليه فلمني كل الشكر سائلة الله تعالى أن لا  
يضيع لهم أجرًا..

وصلى الله على نبينا محمد وآله وصحبه وسلم ،،،

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات	الرقم
	الشكر والعرفان قائمة المحتويات قائمة الجداول قائمة الاشكال	
2-1	مقدمة	
<b>الإطار النظري</b>		
<b>الفصل الأول: مدخل عام الى موضوع الدراسة</b>		
8-5	الإشكالية	1
8	تساؤلات الدراسة	2
9	أسباب اختيار الموضوع	3
9	أهمية الدراسة	4
9	اهداف الدراسة	5
10	التعريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة	6
17-11	الدراسات السابقة	7
18	تعليق عام على دراسات سابقة	
<b>الفصل الثاني: الاجهاد المهني</b>		
20	• تمهيد	
22-21	التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني	1
23	تعريف الاجهاد المهني	2
23	الاجهاد المهني لغة	1-2
25-23	الاجهاد المهني اصطلاحا	2-2
31-26	مفاهيم لها علاقة بالإجهاد المهني	3-2
33	مصادر الاجهاد المهني	3
35-32	مصادر الاجهاد التنظيمية	1-3
36-35	مصادر الاجهاد العامة	2-3
37	تصنيفات الاجهاد	4
37	تصنيف هانز سيللي	1-4

37	تصنيف الفن توفلر	2-4
38	تصنيف جورج كوهليز	3-4
38	تصنيف جروس	4-4
39	عناصر الاجهاد المهني	5
42-40	أنواع الاجهاد	6
"43	بعض نماذج الاجهاد المهني	7
43	النموذج الحيوي الكيميائي للاجهاد	1-7
44	النموذج التكيفي للاجهاد	2-7
44	النموذج النفسي (المعرفي) للاجهاد	3-7
45-44	النموذج الاعتمادي (الشرطي) للاجهاد المهني	4-7
46	النظريات المفسرة للاجهاد المهني	8
49-46	نظرية متلازمة التكيف العام	1-8
50-49	نظرية عملية التكيف المتبادل ( للازاروس و فولكمان )	2-8
51-50	نظرية النسق الفكري لهنري موراي	3-8
51	نظرية الصلابة ومقاومة الاجهاد لكوباس ومادي	4-8
52-51	نظرية لسيلبرجر	5-8
53	اعراض الاجهاد المهني	9
53	اعراض جسدية	1-9
53	اعراض الانفعالية	2-9
54	اعراض سلوكية	3-9
54	اعراض الذهنية	4-9
54	اعراض خاصة بالعلاقات الشخصية	5-9
55	اثار الاجهاد المهني	10
57-55	اثار سلبية	1-10
58-57	اثار الإيجابية	2-10
62-59	أساليب مواجهة الاجهاد المهني	11
65-63	وسائل قياس الاجهاد المهني	12
66	• خلاصة الفصل	
<b>الفصل الثالث: القابلة:</b>		

68	• تمهيد	
69	تعريف القابلة	1
70	تكوين وتوظيف القابلات	2
72-71	مهام القابلة	3
75-73	تصنيف القابلات	4
76	حقوق وواجبات القابلات	5
77	اخلاقيات مهنة القابلة	6
77	خصائص شخصية القابلة	7
79-78	الاجهاد المهني لدى القابلات	8
80	• خلاصة الفصل	
<b>الإطار التطبيقي:</b>		
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية لدراسة</b>		
83	• تمهيد	
85-84	عينة الدراسة	1
86	مجالات الدراسة	2
86	منهج الدراسة	3
88-87	أدوات الدراسة	4
89	أساليب المعالجة الإحصائية	5
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل و تفسير</b>		
91	• تمهيد	
95-92	عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء المحور الأول (المصادر الشخصية)	1
99-96	عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء المحور الأول (المصادر التنظيمية)	2
100	الاستنتاج العام	3
-102	خاتمة	
103		
-104	قائمة المراجع	
105		
الملاحق		
ملخص الدراسة		

## قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
1	الفرق بين الاجهاد والاحتراق النفسي	30
2	مقارنة بين الاجهاد السلبي والإيجابي	40
3	تصنيف درجات مقياس ما سلاش حسب مستويات الاحتراق	64
4	وصف خصائص العينة من حيث العمر	84
5	خصائص العينة من حيث سنوات الخبرة	85
6	خصائص العينة من حيث الرتبة	85
7	يوضح جدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور المصادر الشخصية	92
8	يوضح جدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور المصادر التنظيمية	96

## قائمة الاشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
1	يوضح مراحل الاجهاد وفق نموذج سيلبي	43
2	مرحلة الإنذار والتنبيه	47
3	مرحلة المقاومة	48
4	متلازمة التكيف العام	49

مقدمة

## مقدمة:

لقد أولى الباحثون في مجال السلوك التنظيمي في الدول الغربية الإجهاد المهني الكثير من اهتمامهم خلال العقود الماضية، وتركزت هذه الدراسات على معرفة مسببات الإجهاد الوظيفي والآثار المترتبة عليه، وتأثير الفروق الفردية على هذه العلاقة، ويرجع هذا الاهتمام بالإجهاد المهني إلى آثاره السلبية على سلوك الأفراد والجماعات ومواقفهم اتجاه أعمالهم ومنشأتهم فضلا عن الضغط النفسي. لذا نجد أن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد المهني وطرق إدارته سواء على مستوى الأفراد أو الجماعات الاهتمام الذي يستحق حتى يتمكن الموظفون من أداء عملهم بفاعلية في شتى المجالات خاصة المجال الطبي ولاسيما المهن ذات الطابع الإنساني بالتحديد مهنة القابلة وما تواجهه من ضغوطات خلال مسيرة عملها. ان تعرض القابلة للإجهاد المهني ناتج عن الأعباء الزائدة كما وكيفا حيث تكون مسؤولة عن الوضع الصحي للحامل و مولودها ومع الاستمرار في المعاناة من الاجهاد دون القدرة على التحكم فيها، وكذا المسؤولية المهنية و التنظيمية ينعكس عنها صحيا و اجتماعيا و نفسيا مما يجعلها فريسة الاجهاد المهني حيث يحدث عدم التوازن بين قدرتها وبين القيود التي تفرضها البيئة المهنية عليها وما تملكه من مقومات لمواجهة هاته الأخيرة ورغم ان الاجهاد او الضغوط ينطوي تحت مشاكل النفسية الا ان تأثيره قد يتجاوز الجانب النفسي ليؤثر على صحة البدن أيضا و أسلوب الحياة كما يؤثر بالتأكيد على مردودية الشخص ونتاجيته وهذا ما يؤدي الى الاجهاد المهني .

ولقد جاء موضوعنا لمعالجة هذا الجانب المهم من حياة العامل بالمنظمة وهو بعنوان مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات وهي دراسة ميدانية لدى القابلات بمستشفى محمد حشاني -القنطرة- وفروعه (منبع الغزلان-لوطاية-عين زعطوط)

ولقد قسمنا دراستنا الى:

**الإطار النظري:** والذي تطرقنا الى ثلاث فصول:

**الفصل الأول:** " مدخل عام الى موضوع الدراسة": حيث اشتمل على العناصر التالية: اشكالية الدراسة، تساؤلات الدراسة، أسباب اختيار موضوع الدراسة، أهمية الدراسة، اهداف الدراسة، التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة، الدراسات السابقة، تعليق عام لدراسات السابقة

**الفصل الثاني:** " الاجهاد المهني": حيث اشتمل على العناصر التالية: تمهيد، التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني، تعريف الاجهاد المهني، مصادر الاجهاد المهني، تصنيفات الاجهاد، عناصر الاجهاد المهني، أنواع

الاجهاد، بعض نماذج الاجهاد المهني، نظريات المفسرة للاجهاد المهني، اعراض الاجهاد المهني، اثار الاجهاد المهني، أساليب مواجهة الاجهاد المهني، وسائل قياس الاجهاد المهني، خلاصة الفصل.

**الفصل الثالث: " القابلة "** حيث اشتمل على العناصر التالية: تمهيد، تعريف القابلة، تكوين وتوظيف القابلات، مهام القابلة، تصنيف القابلة، حقوق وواجبات القابلات، اخلاقيات مهنة القابلة، خصائص شخصية القابلة، الاجهاد المهني لدى القابلات، خلاصة الفصل.

**الإطار التطبيقي:** والذي تطرقنا الى فصلين:

**الفصل الرابع: " الإجراءات المنهجية للدراسة "**: تمهيد، مجالات الدراسة، منهج الدراسة، عينة الدراسة، أدوات الدراسة، أساليب المعالجة الإحصائية، خلاصة الفصل.

**الفصل الخامس: " عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة "** العام حيث اشتمل على العناصر التالية: تمهيد، عرض النتائج، مناقشة نتائج، الاستنتاج العام، المقترحات، خلاصة الفصل.

# الإطار النظري

الفصل الأول:

# مدخل عام

## الى موضوع الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- تساؤلات الفرعية للدراسة
- 3- أسباب اختيار الموضوع
- 4- أهمية الدراسة
- 5- اهداف الدراسة
- 6- التعاريف الإجرائية لمتغيرات الدراسة
- 7- الدراسات السابقة

## 1- إشكالية الدراسة:

أصبح الإجهاد المهني سمة من سمات العصر الذي نعيش في، ومن المتفق عليه أنه صار يشكل أكثر المشكلات الصحية انتشارا في دول العالم أجمع.

اذ صارت ظاهرة الاجهاد المهني منذ عقود اهتمام العام والخاص حيث نجد ان العديد من الدراسات علم النفس العمل والتنظيم تسعى الى إيجاد أساليب فعالة لمواجهة هذا الاجهاد المهني للحد منه او التقليل من حدته.

ان الاجهاد المهني بكل انواعه يشكل عبئا على قدرة ومقاومة الناس في تحمل المجهودات المبذولة حيث يعد الاجهاد المهني من المواضيع التي اهتم بها الباحثون في مجال السلوك التنظيمي.

ولقد تبين ان هناك علاقة بين الاجهاد والحياة المهنية حيث تقف مجموعة من الظروف النفسية والاجتماعية حائلا بين العامل وعمله مما يجعل العامل فريسة الاجهاد وتزايد حجم هذه الظروف ينمي لديه شعور بالاجهاد المهني الناتج عن الصراع القائم بين أدائه بواجباته ومسؤوليات وفق لما هو ملتزم به وظروف أداء عمله.

منذ إضفاء سيلاي Hans Selye الصبغة العلمية على مفهوم الاجهاد انتشر استخدامه و تزايد الاهتمام به الى درجة جعلت سيلاي نفسه يذكر سنة 1982 انه شاع استخدام موضوع الاجهاد المهني حتى اصبح موضوعا للمحادثات الشخصية اليومية (فتيحة، 2008، ص 20)

ولم ينشأ هذا الاهتمام المستمر المتنامي بالإجهاد المهني من فراغ بل ان ما تتكبده المؤسسات و المجتمعات جراء تأثيراته السلبية من خسائر تقدر بالملايير كفيل يجعله بؤرة اهتمام تنظيمات متنوعة تتوع أنشطة الانسان ومناحي حياته (سياسية اقتصادية علمية تربوية اجتماعية) فها هي منظمة الصحة العالمية OMS تورد في ندوة وزارية أوروبية حول الصحة العقلية ان كلفة الاجهاد في البلدان الخمسة عشر أعضاء الاتحاد الأوروبي (قبل 2004) تمثل في المتوسط ما بين 3, 4% من المنتج الوطني الصافي أي ما يعادل 265مليار سنويا وقدّر كارازك Karasek وثورال Theorell هذه الكلفة في الولايات المتحدة الأمريكية ب 150 مليار دولار. (فتيحة، 2008، ص ص 20-21)

وعليه فان الجهود المبذولة منذ عقود لتفسير ظاهرة الاجهاد المهني وفهم سيرورتها والوقوف على مكوناتها ومن ثم السعي لوقاية الانسان من تأثيراتها السلبية او مساعدته على التكيف معها إضافة الى تزايد المؤلفات التي تتناولها بمقدار 1100 مرجع زائد كل سنة منذ 1981 تصبح مبررة ان لم نقل ضرورية. (فتيحة، 2008، ص ص 21)

دون ان ننسى ان معظم وقت الموظف يقضيه في عمله مما قد يؤدي ذلك الى اصابته بالإجهاد المهني الذي يعرف على انه نوع خاص من التوتر الناتج عن الاجهاد والإرهاق في مقر العمل وحالة تتجم عن مزيج من العوامل التي يتداخل فيها البدني بالنفساني او الذهني.

و الاجهاد المهني له اثار حسب احصائيات مختلفة : اذ تشير الإحصاءات الحديثة (2012) إلى أن جملة من الأمراض مثل نوبات القلق، وضغط الدم وآلام الظهر والعضلات، والسكري، من بين التأثيرات السلبية للإجهاد المهني على صحة الأفراد الجسدية والنفسية كما أعلنت منظمة العمل الدولية (2012) نتائج مجموعة من الدراسات أجرتها على خمس دول صناعية تبين أن نحو 10 % من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل المجهدة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام، تدل الإحصاءات أن إجهاد العمل يكلف فرنسا 1.17 إلى 1.97 مليار يورو فما أكثر، وفي أستراليا قدرت تكاليف الإجهاد في الشركات ب 5.3 مليار دولار أسترالي في السنة ، وتذكر أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر نحو 202 مليار دولار في العام، وفي فلندا يضيع ما مجموعه 30 ألف ساعة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة عن ظروف العمل السائدة .وقد تضاعفت أعداد العاملين الذين يرون أنفسهم ضحايا للإجهاد في الفترة ما بين (1985-1990) ، وفي دراسة استقصائية أجراها المعهد القومي للصحة والأمان الوظيفيين ( NIOSH ) اكتشف الباحثون أن 25 % من الأشخاص أوضحوا أن الوظيفة التي يشغلونها تمثل المصدر الأساسي للإجهاد، وفي استطلاع رأي أجرته المؤسسة الدولية للبحوث الاستقصائية في شيكاغو(1988) وجد أن 22 % من العاملين قلقون من أن يفقدوا وظائفهم، كما يكلف الإجهاد الوظيفي أصحاب الأعمال الأمريكيين ما بين (200-300) مليار دولار سنويا، وتتمثل هذه التكلفة في قلة الإنتاجية، والغياب عن العمل، والحوادث، وترجع نسبة 60% - 70% من حوادث العمل إلى تأثير الشعور بالإجهاد. (اردن، 2008، ص 08)

وفي الجزائر يحتاج 3.5 مليون نسمة أي ما يعادل 10 % إلى رعاية نفسية حسب ما كشفت عنه جريدة الخبر في(2012) ، وما صرح به رئيس نقابة المختصين النفسيين من أن معظم الاضطرابات النفسية لدى الفئات العاملة نتاجها الإجهاد المهني .كما أن مدير المركز الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS (وكالة الموظفين) في جريدة Liberté الجزائرية 2016 أن المختصين يقومون بتقديم العديد من التقارير لمنظمة العمل الدولية سنويا عن الإجهاد في العمل، وأهميته، وتأثيراته، والمخاطر النفسية، والاجتماعية التي تهدد صحة العامل.( عتاب ، 2018، ص 12)

ان الاجهاد المهني هو من المواضيع التي أخذت قسطا كبيرا من الاهتمام من طرف الباحثين عموما و المختصين في الجانب النفسي خصوصا ،وذلك لما له من نتائج وآثار حسب الإحصائيات المختلفة.ففي بريطانيا مثلا محصلة غياب عن العمل بسبب الإجازات المرضية نتيجة أمراض ذات علاقة بإجهاد العمل بلغت 6 ملايين يوم عمل ، و أيضا حسب دراسة أمريكية لجمعية علم النفس في سنة 2007

أن 3/4 من الأمريكيين يعانون من أعراض الإجهاد حيث أن 77% تمثل أعراض فيزيولوجية و73% من أعراض نفسية. من جانب آخر حسب الوكالة الأوروبية للأمن و الصحة في العمل 28% من العمال الأوروبيين يعانون من اضطرابات نفسية بتكلفة 240 مليار أروبي كل سنة (نورة، 2019، ص4).

وقد مست ظاهرة الإجهاد المهني جل المهن، إلا أنها تتفاوت في شدتها وطبيعتها، وكذا متطلباتها من مهنة إلى أخرى، حيث أظهرت بعض الدراسات في هذا الصدد أن العاملين في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية كالطب، والتمريض والتعليم هم أكثر العاملين تعرضاً للإجهاد من غيرهم في القطاعات والمهن الأخرى. (كريمة، 2017، ص 21)

تعتبر الظروف النفس اجتماعية في العمل و الإجهاد المهني من أهم التحديات التي تواجه المنظمات اليوم والتي أثرت سلباً على فعالية أفرادها وفعالية المنظمة ككل، ومن هنا لقي موضوع الإجهاد المهني اهتماماً متزايداً من قبل الباحثين في مجالات عدة في التربية وعلم النفس وعلم الإدارة...لما له من انعكاسات سلبية على الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل، فالإجهاد المهني جعل الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر في صحته وجسده، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة فالإجهاد في العمل هو " مجموعة من ردود الأفعال من طرف العمال عندما يواجهون متطلبات و مجهودات مهنية تفوق معارفهم وقدراتهم ، وتزداد حدته عندما لا يجد العامل دعماً من الزملاء والمشرفين، كما ان المجهودات المهنية عندما تستمر وتصبح غير متحكم تؤدي حتماً إلى الإجهاد " (خلاصي، 2019، ص 126)

فلقد ركزت هذه الدراسات على معرفة مسببات الإجهاد المهني والآثار المترتبة عليه، كما أثبتت أن ما يتعرض له العاملون من مواقف مجهدة في بيئات العمل، لا يؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية بل ينعكس أيضاً على مستويات أدائهم، وبالتالي عدم تحقيق أهداف المنظمة.

فعلى المستوى الشخصي يبرز الإجهاد المهني بشكل واضح في شعور المرأة العاملة (بالإعياء وقلة النوم، والإنهاك) ويتبع ذلك أعراض أخرى مثل: التوتر الحاد، القرحة المعدية، أمراض القلب، حيث يعد الإجهاد المهني المصدر الأكثر إن لم نقل المسبب الرئيسي في تكوين باقي أمراض العصر الأخرى مثل: النوبات القلبية، الجلطات الدماغية، السكري وغيرها.

أما على المستوى المهني، تتعكس زيادة الشعور بالإجهاد المهني في تقادم المشكلات التنظيمية مثل: كثرة الشكاوى، أخطاء العمل المتكررة، ضعف الأداء، تنامي معدل التقاعد المبكر.

ومن بين هذه المهن نجد مهنة القابلة التي تعد من المهن الصعبة والشاقة لما تتسم به من خصائص وما يرتبط بها من واجبات تفرض على العاملين فيها أوضاعاً قد تكون مصدراً للإجهاد وهذا ما يؤثر على صحتها النفسية حيث أنها من المهن التي تتضمن المفاجئة، خاصة أثناء عملية التوليد، فقد تواجه

القابلة موت الأم أو الطفل وهذا ما يعرضها للمتابعة القضائية بالإضافة إلى تعاملها أثناء ساعات العمل مع العديد من المرضى والأفراد ذوي الأمزجة المختلفة، بالإضافة للنظرة الاجتماعية المتدنية لها وكذا العبء الوظيفي الزائد بفعل نقص عدد القابلات في المراكز الخاصة بالتوليد.

فقد بين تأخر الإحصائيات الخاصة بالاتحاد الوطني للقابلات الجزائريات أن العدد الإجمالي لهن لا يتجاوز (7343 قابلة) وهو عدد غير كافي مقارنة بعدد الولادات المسجلة سنويا والتي بلغت (80 ألف ولادة) وما يؤكد ما سبق ما نشرته صحيفة (اوسبالانيا تيدينيغ) عن دراسة تم تطبيقها على (700 طبيب) (1500 قابلة) وتوصلت هذه الأخيرة إلى أن الأطباء والقابلات معرضون للإصابة بالضغط النفسي على المدى الطويل وحتى الإصابة بمتلازمة الضغط النفسي، وذلك اثر المواقف الخطرة التي تصاحب عملية الإجهاض، كما كتبت الصحيفة أن القابلات لا يحصلن حاليا على الدعم اللازم للتعامل مع معاناتهن النفسية التي تسببها معاشتهن مواقف خطيرة في عمليات الإجهاض.

والجدير بالذكر أن القابلة اليوم أصبحت موضع مواجهة وتحدي اتجاه المجتمع الذي ينظر إليها نظرة دونية، ناهيك عن ظروف بيئة العمل الشاقة وكثرة الولادات وقلة أوقات الراحة والمناوبات الليلية وخاصة المتابعات القضائية في حال وفاة الأم أو الجنين أو كلاهما، بالرغم من الدور الفعال والهام الذي تقوم به اتجاه المرأة الحامل للتكفل بها من خلال تهدئتها ومساعدتها أثناء عملية المخاض، إلا أن القابلة لا تجد في المقابل من يعيد لها هدوءها عند موت الحامل بين يديها، أين تصاب باضطرابات نفسية من المفروض أن تستدعي تكفلا نفسيا من قبل مختصين نفسانيين، إلا أنها تجبر إلى العودة والدخول الاضطراري من العطل المرضية واللجوء إليها في أية ساعة إلى العمل بحجة نقص عدد القابلات لتباشر مهامها من جديد في توليد الحوامل، وهو ما يجعل القابلة تواجه ضغوطات نفسية وأحداث يومية تلجا إلى التعامل معها باستخدام أساليب مختلفة للتخفيف من حدتها. ومن هنا تبرز معالم الإشكالية واضحة حول مصادر الاجهاد لدى القابلات تتحدد مشكلتها في السؤال الاتي:

**ماهي مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات في مستشفى محمد حشاني - القنطرة-**

**وفروعه (منبع الغزلان. لوطاية. عين زعطوط) .**

## **2- تساؤلات الفرعية للدراسة:**

- ماهي مصادر الشخصية للإجهاد المهني لدى القابلات في مستشفى محمد حشاني- القنطرة- وفروعه (منبع الغزلان. لوطاية. عين زعطوط).
- ماهي مصادر التنظيمية (الظروف الفيزيائية) للإجهاد المهني لدى القابلات في مستشفى محمد حشاني - القنطرة- وفروعه (منبع الغزلان. لوطاية. عين زعطوط).

### 3- أسباب اختيار الموضوع:

دفعتي عدة أسباب للخوض في هذا الموضوع من أهمها:

- رغبتني الشخصية في الخوض في مثل هذه الموضوعات باعتبارها اهم طريق يعطي للباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية المرتبة العلمية اللازمة.
- سوء الظروف التي تعيشها القابلات سواء ان كانت ظروف شخصية او تنظيمية.
- المجهودات النبيلة التي تقوم بها القابلات وخاصة في المناوبة الليلية والتي تجعلها أكثر عرضة للإجهاد المهني.

### 4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي نتناوله من خلال اشكالياتها وتساؤلاتها المطروحة. ويمكن ان نبرز هذه الأهمية من خلال النقاط التالية:

- معالجة واقع حساس وممرير يواجه النساء العاملات خاصة القابلات التي لها مسؤوليات شخصية ومسؤوليات تنظيمية داخل المستشفى والخطأ فيها ينتج عنه اضرار تمس حياة الناس الصحية وهذا ينتج عن عدم التوافق النفسي او الاجهاد المهني لدى القابلة.
- الاهتمام بالقابلة والمحافظة على مكانتها الاجتماعية وأوضاعها المهنية وذلك للكشف عن اهم مشاكلها لما لها دور ومسؤولية كبيرة في المجتمع.
- البحث عن ظروف العمل المناسبة التي تحتاجها القابلة لأداء عملها وتعاملها مع مرضاتها ومرووسيتها وزملائها.
- الكشف عن معاناة القابلات من خلال البحث عن مصادر الاجهاد المهني لديهن من خلال تطبيق مقياس المناسب.

### 5- اهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية:

- معرفة مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات.
- معرفة المصادر الشخصية والتنظيمية للإجهاد المهني لدى القابلات.
- تصميم استبيان لقياس مصادر الاجهاد المهني لدى عينة القابلات.

## 6- تحديد المصطلحات اجرائيا:

تتضمن هذه الدراسة مجموعة من مصطلحات الإجرائية والمتمثلة فيما يلي:

### مفهوم الاجهاد المهني:

نقصد بمفهوم الاجهاد المهني لدى القابلات في هذه الدراسة هو حسيلة التفاعل بين القابلة وبين مسؤولياتها الشخصية والتنظيمية فتكون على شكل حالة من التوتر واعلى درجة من الضغوط فيؤثر عليها صحيا ونفسيا. ويمكن تحديد مفهوم الاجهاد المهني في هذه الدراسة من خلال الدرجات التي يتحصل عليها القابلات من خلال مقياس مصادر الاجهاد المهني المعد لذلك.

### مفهوم مصادر الاجهاد المهني:

ونقصد بها مجموعة العوامل التي تتسبب في إحساس القابلات بالإجهاد المهني وقد ينتج عنها اثار سلوكية او نفسية او صحية او انخفاض في الأداء. وقد لخصت دراستي الحالية هذه المصادر الى مصدرين اساسين هما:

- المصادر الشخصية للإجهاد المهني: هي الدرجة التي تتحصل عليها القابلة في اجابتهم على البنود المحور الأول الخاص بالمصادر الشخصية.
- المصادر التنظيمية للإجهاد المهني: هي الدرجة التي تتحصل عليها القابلة في اجابتهم على البنود المحور الثاني الخاص بالمصادر التنظيمية.

القابلات: هي الممرضة التي تتخرج من المعهد الوطني لتكوين الشبه الطبي والقابلات فتحصل على شهادة الكفاءة المهنية في التوليد وتقوم بتوليد النساء الحوامل ورعايتهن قبل واثناء وبعد الولادة وتعمل في مستشفى محمد حشاني - القنطرة- وفروعه (منبع الغزلان. لوطاية. عين زعطوط).

## 7- الدراسات السابقة:

### 7-1- الدراسات المحلية:

في مجال الدراسة الحالية تحصلت على دراسات سابقة بمعنى دراسات تناولت موضوع الإجهاد المهني وفيما يلي عرض لتلك الدراسات:

#### أ- دراسة الماجستير بحري صابر (2009م)

دراسة بعنوان الاجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية فرجيوة ، شلغوم العيد ;ميلة

**الهدف:** من هذه الدراسة هو معرفة علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية وشملت الدراسة الأطباء العامون العاملون بمستشفيات فرجيوة. شلغوم العيد. ميلة.

**العينة:** تضمنت العينة 50 طبيب عام وهو ما يمثل 23.69% من مجتمع الدراسة موزعين على ثلاث مستشفيات ثم باستخدام العينة التطبيقية التناسبية مع مراعاة عامل الخبرة و الجنس.

**الأداة:** أدوات البحث المستخدمة هي استمارتين من اعداد الباحث الأول تقيس الاجهاد المهني لدى الطبيب العام ; احتوت على 53عبارة ;والثانية تقيس الاغتراب المهني لدى الطبيب العام ; احتوت على 71 عبارة وقسمت الى أربعة محاور هي: اللاهدف ; الدور ; غربة الذات ; احترام الذات.

**المنهج:** لمنهج وصفي تحليلي و اعتمد الباحث على معامل الارتباط لبيرسون في تحليل النتائج

**النتائج المتوصل اليها:** توصلت الدراسة الى وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بين الاجهاد المهني و الاغتراب المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية بلغت (0.83) ; أي ان زيادة حجم الاجهاد المهني الذي يتعرض له الأطباء العامون يؤدي الى زيادة شعورهم بالاغتراب المهني حيث كانت العلاقة ارتباطية إيجابية قوية بين الاجهاد المهني و اللاهدف بلغت (0.73) ; اما علاقة الاجهاد المهني بالدور فكانت علاقة ارتباطية متوسطة ;بلغت (0.55) . اما علاقة الاجهاد المهني و غربة الذات فكانت علاقة ارتباطية ضعيفة بلغت 0.34 اما علاقة الاجهاد المهني و احترام الذات فكانت علاقة ارتباطية ضعيفة جدا وتكاد تكون منعدمة بلغت 0.03 كما تم تحديد بعض المصادر الاجهاد المهني لدى الأطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية وهي مصادر تنظيمية و اجتماعية .

## ب- دراسة الدكتور عتاب أميمة (2018م)

دراسة بعنوان الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر; الاعراض; واستراتيجيات المواجهة) بجامعة العربي به مهدي

**الهدف:** يهدف هذا البحث إلى التعرف على الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي-أم البواقي من حيث: مستواه، وأهم أعراضه، وأهم مصادره وأكثر أساليب المواجهة استخداما.

**العينة:** 200 موظفة من مختلف الكليات والمصالح الإدارية بجامعة العربي بن مهدي-أم البواقي.

**الأداة:** تم جمع البيانات باستخدام مقياس الإجهاد، مقياس مصادر الإجهاد المهني، واستبيان استراتيجيات مواجهة الإجهاد للباحثة بن زروال فتيحة.

**المنهج:** على المنهج الوصفي.

### النتائج المتحصل عليها:

- يميل مستوى الإجهاد المهني إلى الانخفاض لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهدي-أم البواقي.
- أعراض الإجهاد المهني الأكثر ظهورا هي على الترتيب: **أعراض نفسية** (سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء وأنشطة كانت ممتعة، الشعور بقلّة الحيلة)، و**أعراض جسدية** (الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، حساسية متزايدة للضجيج، آلام في الظهر، صداع)، و**أعراض سلوكية** (النسيان، التردد في اتخاذ القرارات).
- مصادر الإجهاد المهني الأكثر تأثيرا هي على التوالي مصادر تتعلق ب: الحوافز والنمو المهني (تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى، وتدني الراتب مقارنة بحجم المهام، وصعوبة الترقية)، ووسائل العمل وظروفه الفيزيائية (عدم ملائمة الظروف الفيزيائية داخل مكان العمل، وعدم توفر أو ملائمة الوسائل اللازمة للعمل)، ومستوى التأهيل المهني (عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة، وصعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص، والقيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل)، والعلاقة بالرؤساء (عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء، قيام العلاقة مع الرؤساء على أساس المراقبة، وتحيز الرؤساء عند التقويم ووضع التقارير، تدخل الرؤساء، وتلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة)، وعبء العمل (كثرة الأعباء، والعمل لساعات طويلة، والأعمال الإدارية) (الاجتماعات، الأعمال المكتبية)....، والعلاقة بالناس (عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها الإداريات، وتفكير الناس بأن الإداريات لا يقمن بمهامهن). أما طبيعة العمل فيؤثر منها فقط العمل تحت ضغط الوقت.

- استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداماً هي الاستراتيجيات المركزة على المشكلة منها على الترتيب: الاستفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية، والقيام بتحليل الموقف المجهد لفهمه جيداً، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي سينفذ، والمصارعة فوراً بحل المشكلة، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذها، مواجهة الشخص الذي سبب المشكلة، مضاعفة الجهد لتحقيق الأهداف الصعبة، وضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، تجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة، والإفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة، وعدم ترك شيء يقف في طريق تحقيق ما يراد، والتحضر لأسوأ ما يمكن أن يحدث، واستعراض خطوات الحل قبل تنفيذه، والتنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة.
- أما الاستراتيجيات المركزة على الانفعال فيكثر منها استخدام فقط: البوح بالخوف والقلق لشخص مقرب، واللجوء للدعم الأسري، وتذكر الماضي الآمن، والبكاء، ولوم النفس للتعامل بانفعال مع المشكلة، ولوم النفس لعدم معرفة ما يمكن فعله تجاه المشكلة، واستخدام وسائل الدعاية والضحك.

#### ت- دراسة الماجستير نوراني مسعودة (2015م)

دراسة بعنوان مصادر الاجهاد المهني لدى الطبيبات المناوبات ليلا مستشفى بشير بن ناصر -بسكرة-  
ومستشفى محمد حشاني - القنطرة-

**الهدف:** تهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية رغبة في معرفة مصادر الاجهاد المهني لدى الطبيبات المناوبات ليلا ورغبة في معرفة المصادر الشخصية والتنظيمية للإجهاد المهني لدى الطبيبات المناوبات ليلا تصميم مقياس لقياس مصادر الاجهاد المهني لدى فئة الطبيبات المناوبات ليلا

**العينة:** مجتمع البحث 35طبيبة من بينهم 23طبيبة من مستشفى بن ناصر بسكرة 12من مستشفى محمد حشاني القنطرة

**الأداة:** المقابلة واستبيان مصادر الاجهاد المهني يتضمن 35 بندا موزع على محورين

**المنهج:** الوصفي التحليلي

**النتائج المتوصله لها:** مصادر الاجهاد المهني لدى الطبيبات المناوبات تمثلت في المصادر الشخصية بمتوسط حسابي 2.78 وانحراف المعياري 0.32ومصادر تنظيمية بمتوسط حسابي 2.94 وانحراف المعياري 0.41 كلاهما بدرجة مرتفعة.

## 7-2- الدراسات العربية:

أ- دراسة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير علي بن حمد بن سليمان  
النوشان (2003)

دراسة بعنوان ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض

**الهدف:** حيث انطلق من أجل التعرف على مستوى ضغط العمل لدى القيادات الإدارية ومدى إتباعها لخطوات عملية اتخاذ القرارات.

**المنهج:** الوصفي التحليلي.

**العينة:** باختيار عينة عشوائية طبقية مثلت % 50 من مجتمع الدراسة.

**الأداة:** كما اعتمد على الاستمارة كأداة رئيسية في جمع البيانات.

**النتائج المتوصل لها:** وتوصل الباحث إلى أن مستوى الضغط لدى القيادات الإدارية أقل من الوسط، كما أن معظم هذه القيادات تقوم بإتباع خطوات اتخاذ القرارات، كما أن الضغط يؤثر سلباً على عملية إتخاذ القرارات وما يؤخذ على هذه الدراسة هي أنها شملت نصف مجتمع الدراسة مما يجعل نتائجها دقيقة إلى حد ما، كما أنها تشترك مع دراستنا في الكيفية التي إعتمدها الباحث عند إختيار العينة بإستخدام العينة الطبقية رغم الإختلاف في الفئة المهنية.

ب- دراسة رجاء مريم (2008)

مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق.

**الهدف:** هدفت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل

**المنهج:** الوصفي المسحي الميداني

**العينة:** تكونت عينة الدراسة من ( 204 ) ممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية عرضية

**الإداة:** استخدمت الباحثة استبانته من ( 55 ) بند لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات

## النتائج المتوصل إليها: وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- تبين أن % 78.9 من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة بين الزملاء، وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.
- وجود 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 أقل.
- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

## ت-دراسة درجة الماجستير بلال يوسف محمود برهم(1992)

مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها، في دائرة الجمارك، الأردن.

الهدف: هدفت الدراسة إلى معرفة أهم مصادر الإجهاد الوظيفي المتعلقة بالعمل وتحديد أهم الاستراتيجيات الملائمة لمكافحة مثل هذه المصادر، وقياس درجة تأثير بعض مصادر الإجهاد الوظيفي المتعلقة بالعمل في دائرة الجمارك في الأردن وتحديد درجة تمتع موظفي الجمارك ببعض الصفات الشخصية التي تعتبر من العوامل المساعدة في الحد من الإجهاد الوظيفي.

العينة: وأجريت الدراسة على عينة مكونة من 212 موظفا من موظفي دائرة الجمارك المصنفين وغير المصنفين والذين يعملون في 22 مركزا جمركيا.

الأداة: ووزعت 212 استبانة بنسبة إعادة بلغت % 10 من العدد الكلي

النتائج المتوصل إليها: وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

نتائج متعلقة بمصادر الإجهاد :

- يتفق موظفو الجمارك بشكل عام على شعورهم بمستوى متوسط من الإجهاد الوظيفي حيث كان المتوسط الحسابي للأساليب مجتمعة 81.53 %.

- كان ترتيب التقييم التنازلي لموظفي الجمارك لمصادر الإجهاد حسب الأهمية كما يلي :المسؤولية تجاه الآخرين، التطور المهني، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، تناقض الدور، وغموض الدور.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين الصفات الشخصية (العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)، ومصادر الإجهاد التالية :غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين، باستثناء وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى ( $0.05 > a$ ) ضمن مجموعة الخبرة (الأكثر من 12 سنة ) ومجموعة الخبرة ( أقل من 3 سنوات).
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين العمر والمسؤولية تجاه الآخرين.
- لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين المؤهل العلمي ومصادر الإجهاد التالية :غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، وتقبل قيم الآخرين.
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين الخبرة والمسؤولية تجاه الآخرين.
- لا يوجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين الحالة الاجتماعية ومصادر الإجهاد التالية :غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين.

#### النتائج المتعلقة بالعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد :

- وجود مستوى متوسط لإدراك موظفي الجمارك العوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد.
- العوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد المهني ترتبت كالتالي :المرونة، تنوع الاهتمامات، تقبل قيم الآخرين، معرفة الذات.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين الصفات الشخصية والعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد التالية :معرفة الذات، تنوع الاهتمامات، المرونة، تقبل آراء الآخرين، وكون الفرد نشيطا ومنتجا، ماعدا وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين المؤهل العلمي، وتقبل قيم الآخرين، حيث وجدت هذه الفروق بين أصحاب المؤهل التوجيهي ومؤهل البكالوريوس
- لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين العمر والعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد الوظيفي التالية :معرفة الذات، تنوع الاهتمامات، المرونة، تقبل قيم الآخرين، وكون الفرد نشيطا ومنتجا.
- هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $0.05 > a$ ) بين المؤهل العلمي ومعرفة الذات.

- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  بين الخبرة تنوع الاهتمامات.
- لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  بين الحالة الاجتماعية والعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد الوظيفي التالية: معرفة الذات، تنوع الاهتمامات، المرونة، تقبل قيم الآخرين، وكون الفرد نشيطا ومنتجا.

#### النتائج المتعلقة بالعلاقة بين مصادر الإجهاد والعوامل المساعدة على مواجهته:

- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  بين غموض الدور وكل من صراع الدور، وعبء العمل الكمي، وعبء العمل النوعي، والتطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين يرتبط صراع الدور بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع عبء العمل الكمي، وغموض الدور
- يرتبط عبء العمل الكمي بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع كل من: صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل النوعي، التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين.
- يرتبط عبء العمل النوعي بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع كل من: التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين، غموض الدور، عبء العمل الكمي.
- يرتبط عامل معرفة الذات بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع كل من تنوع الاهتمامات، تقبل قيم الآخرين، وكون الفرد نشيطا ومنتجا.
- يرتبط عامل تنوع الاهتمامات بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع كل كون الفرد نشيطا ومنتجا، ومعرفة الذات.
- يرتبط عامل المرونة بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع عامل تقبل قيم الآخرين.
- يرتبط عامل كون الفرد نشيطا ومنتجا بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  مع المرونة وتقبل قيم الآخرين. ترتبط مصادر الإجهاد الوظيفي والعوامل المساعدة على مواجهته مع بعضها البعض بعلاقات ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى  $(a > 0.05)$  باستثناء المصادر التالية: غموض الدور مع المرونة، عبء العمل الكمي مع المرونة، التطور المهني مع معرفة الذات، المسؤولية تجاه الآخرين مع تنوع الاهتمامات، المسؤولية تجاه الآخرين مع المرونة.

### 7-3- تعليق عام حول الدراسات السابقة:

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في الجانب النظري من خلال خطة البحث وكذا اقتباس بعض العناصر التي لم نستطيع التحصل عليها من المرجع الأصلي له، كما استفدت منها في الجانب الميداني وذلك من اختيار المنهج، والأساليب الإحصائية المناسبة لدراسنا الحالية لأنها دراسات تحمل متغير من متغيرات الدراسة.

## الفصل الثاني:

# الاجهاد المهني

### • تمهيد

- 1- التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني
- 2- تعريف الاجهاد المهني
- 3- مصادر الاجهاد المهني
- 4- تصنيفات الاجهاد
- 5- عناصر الاجهاد المهني
- 6- أنواع الاجهاد
- 7- بعض نماذج الاجهاد المهني
- 8- النظريات المفسرة للاجهاد المهني
- 9- اعراض الاجهاد المهني
- 10- اثار الاجهاد المهني
- 11- أساليب مواجهة الاجهاد المهني
- 12- وسائل قياس الاجهاد المهني

### • خلاصة الفصل

## تمهيد:

يعتبر موضوع الاجهاد المهني من الموضوعات المحورية داخل أي منظمة، وهذا لما لتأثيرات على الفرد والمنظمة معا فقد باتت تشكل جزءا من حياة الافراد والمجتمعات لكثرة تحديات العصر وزيادة متطلباته كما لا يتوقف تأثير الاجهاد على الجوانب الشخصية للأفراد والبيئة بل يرافق الأشخاص في بيئة العمل وتتعكس اثارها سلبا في الجوانب الصحية والنفسية وكذا الاسرية للأفراد وهي احدى الظواهر التي تواجه العاملين بكل القطاعات المهنية بمستويات متباينة، وهذا ما سيتم عرضه بشكل مفصل خلال هذا الفصل.

## 1- التطور التاريخي لمفهوم الاجهاد المهني :

### أ- الاعمال الممهدة في القرن ال 19

اول الأبحاث تعود الى كلود بيرنارد (1865) claude bernard هذا الأخير اظهر أهمية توازن الفرد لمواجهة الاحداث اليومية وقدم شرحا للتوازن هو قدرة الفرد على الاحتفاظ بالثبات في وسطه الداخلي مهما تكن الظروف الخارجية واعتداء المحيط الخارجي وفي هذا السياق يقول بيرنارد ان ثبات المحيط الداخلي هو الشرط الممكن لحياة حرة و مستقلة وفي حالة العكس يفقد الفرد اتزانه فتظهر لديه اضطرابات امراض وقد يصل في بعض الأحيان الى الوفاة .

وفي نفس الوقت وصل الفيزيائي البلجيكي فريديك Fredericq الى نفس النتيجة (كل تأثير مزعج يسبب نشاط تعويضي لإزالة هذا التوتر)

سنوات بعد (1877) يعيد الألماني ادواريفلوجر Eduard pfluger اعمال كلود بيرنارد واكد مدى احتياج الفرد للحالة المفرحة من الثبات الداخلي حتى يستطيع التكيف مع المتغيرات التي يفرضها عليه المحيط. ويلخص ادوارد بيفلوجر أفكاره في هذا القانون الهدف من كل احتياج للفرد هو نفسه الهدف للرضا من هذا الاحتياج.

### ب- اكتشاف كانون canon في القرن ال 20

ركز طبيب الاعصاب الأمريكي والتر برادفورد كانون Walter bradferd canon في اعماله على الظواهر المحتملة من قبل الفرد في مواجهة اعتداء محيطه. لقد اقترح كلمة (homeostasis) في اليونانية (homoios) تعني متماثل متشابه، و (stasis) تعني الوضعية للدلالة على العوامل الفيزيائية المترابطة والتي تفسر اغلبية الحالات المرتبطة بالجسم حيث يستجيب بإفراز الادرينالين من الغدة فوق كلوية مما يؤدي الى حدوث ظواهر قلبية وعائلية التي من شأنها تحضير الجسم للدفاع.

### ت- اعمال هانز سيلاي (Hans selye)

يعتبر سيلاي الأستاذ بجامعة مونتا ريال الرائد الأول الذي قدم مفهوم الاجهاد الى الحياة العملية. فقد كان متأثراً بفكرة ان الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للمجهدات بتتمية اعراض غير نوعية ;وذكر ان المجهدات لها دور هام في احداث معدل عال من الانهالك والانفعال الذي يصيب الجسم ;اذ ان أي إصابة جسمية او حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب او الألم لها علاقة بتلك المجهدات.

فيما بعد استخدم الاجهاد Stress لوصف حالات فردية في ظروف صعبة على المستويات الوظيفية ;العضوية ;النفسية ;السلوكية.

وأصبحت ظاهرة الضغوط حسب هارون توفيق الرشيدى من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية ونفسية واقتصادية واجتماعية ومهنية ;ذلك لان كل المضامين لها انعكاساتها النفسية والفسولوجية ;مما جعل الباحثين يعتقدون ان كل الضغوط النفسية ;والتفكك الاسري وترك العمل والفقر وضغوط المدرسة ;الضوضاء والفشل المدرسي كلها ضغوط نفسية. (سمراء، 2019، ص ص 21-22)

## 2- تعريف الاجهاد المهني:

### 2-1- الاجهاد المهني لغة:

إن كلمة ( stress ) "حسب" جون بينجامين ستورا " Jean Benjamine Stora"، اشتقت من الكلمة اللاتينية (stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب، وقد وردت هذه الكلمة لأول مرة في القرن الرابع عشر لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا ومنظما .

ومع بداية القرن الثامن عشر وجد "جون بينجامين ستورا" تطور في المعنى الفكري لكلمة إجهاد، إذ أنه تعدى النتائج الانفعالية إلى العامل الأصلي المسبب له، أي أصبح الإجهاد يعني: ذلك الإجهاد المطابق الذي يحدث تشويها في الشيء.

أما في اللغة الإنجليزية فقد وردت بثلاثة مصطلحات هي:

الانضغاط (strain) . المجهدات (stressor)، الإجهاد (Sress)، مستخدمة في اللغة الإنجليزية منذ القرن السابع عشر تعبيرا عن الشدة Stress وكلمة المحنة والتخوف، وفي القرنين السابع عشر و الثامن عشر أصبحت تشير إلى القوة والضغط والإجهاد. في اللغة العربية حسب "لوكيا الهاشمي" وبن زروال فتحة "stress" أما ما يقابل كلمة في كتابهما (الإجهاد) فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد هذه الأخيرة التي لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال اختارها "أنطوان الهاشمي" في تعريفه لكلمة (stress) (بلعابد، 2015، ص 25)

### 2-2- الإجهاد المهني اصطلاحا:

لقد أورد العديد من الباحثين والكتاب عدة تعريفات للإجهاد المهني ومن زوايا متنوعة إلا أنه لا يخرج عن نوعين من الأحداث إحداها مرغوبة والأخرى غير مرغوبة، ومن هذه التعاريف ما يأتي:

- فقد أشار (Maritunjoy 1995) بأن الإجهاد المهني هو: « الشد العصبي الذي ينتج عندما ينظر الفرد إلى ظرف معين يشكل تهديدا له يفوق قابليته. » وهنا كان التركيز ينصب حول الآثار المترتبة عن الإجهاد ويجد الباحثان بأن هذا التعريف قد حدد في زاوية ضيقة.

- (المغربي، 1995) فقد أورد تعريفا أكثر شمولية عما سبقه وذلك أنه : « نتيجة لضغوط التنظيم وصراعات الأفراد وتأثيرات العوامل البيئية، فأى من هذه العوامل أو مجموعها تؤدي عادة إلى الإجهاد وعندها يستجيب الفرد إلى الحالة الراهنة إما ايجابا أو سلبا .

- إلا أن التعريف الذي جاء (Jhon et al 1998) كان بنظر الباحثين قد غطى البيئتين الداخلية والخارجية حيث أصبح الإجهاد المهني يعبر عنه بمجموعة من الضغوط أو الأشياء التي تأتي من العمل أو العوامل الشخصية التي يواجه فيها الناس ضغطا كبيرا.

- ووفقا لتعريف (Cooper et Marchel) يقصد بالإجهاد المهني: «مجموعة العوامل البيئية السلبية (مثل غموض الدور، أحوال العمل البيئية، والأعباء الزائدة) والتي لها علاقة بأداء عمل معين.

- كما يعرف الإجهاد المهني بأنه: «مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل للأفراد، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسمية أو في أدائهم لأعمالهم، نتيجة تفاعلهم مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط» .

- كما عرفه " هيلر يجيل " بأنه: « الإستجابة لعمل أو حالة أو قوة، والتي تضع متطلبات بدنية، ونفسية خاصة على الشخص» .

- ويعرف " الصباغ "الإجهاد المهني بأنه : « الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية الإداري، على حالته النفسية، والبدنية، التي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه الاعتيادي».

- وعرفه " برهم " بأنه : « حالة غير طبيعية طارئة، تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات داخلية وخارجية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في آثارها، ونتائجها على أداء الفرد، اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد وزوال آثار هذه الحالة عن الفرد تختلف نوعا وكما من فرد لآخر.»

- الإجهاد كما أشار إليه (سيلبي Selye) عام 1950 هو: " استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية، هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها سيلبي : أعراض التكيف العام " .

- يقول (ريفولي Rivoilier) أن: الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر النفسي القلق الاحتراق النفسي مصطلحات صعبة التحديد لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفيزيولوجي، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

أ- معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد.

ب- يعتبر الضغط أيضا منبها سيكو اجتماعي أو سيكولوجي، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة الآتية: منبه ( ضغط ) استجابة ( ظهور نتائج الضغط ) .

ت- الضغط هو نتاج الفعل المؤثر ( أو المنبه ) كما يلي: ضغط فعل منبه. فالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله وتؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية وحتى الجسمية.

- ويعرف ( زيلاجي ووالاس Szilagyi et Wallace ) الإجهاد المهني على أنه : « تجارب داخلية تؤدي إلى عدم التوازن النفسي والفيزيولوجي عند الفرد، وذلك نتيجة عوامل في البيئة الخارجية».

كما يرى زيلاجي ووالاس أنه يمكن تحديد ثلاث عناصر للإجهاد هي:

أ- عنصر المثير: يشتمل هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة، أو المنظمة، أو الأفراد.

ب- عنصر الإستجابة: يتكون هذا العنصر من ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل: الإحباطات، القلق، والتوتر وغيرها.

ت- عنصر التفاعل: وهو العنصر الذي يحدث التفاعل ما بين عوامل المثيرات، والاستجابات ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل، والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

- أما (جيبسون Gibson) 1994 يعرف الإجهاد على أنه: « استجابة مكيفة تتوسط خصائص العمليات النفسية، وأنها نتيجة حادث أو موقف أو فعل بيئي خارجي، أي أن الظروف البيئية هي التي تؤدي إلى تقديم مصادر الإجهاد المهني للفرد كمنبهات بحيث تضع متطلبات سيكولوجية أو بدنية مفرطة على الفرد» .

- ويعرفه " نيومان " و" بيهر " بأنه: « حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.»

- أما لوكيا 1999 فيرى أن الإجهاد: هو ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان تجنبه دائما لأنه لديه وجهان ايجابي والآخر سلبي، الأول مفعم بالطاقة والحيوية والإنتاجية، والثاني هدام للصحة الفردية والتنظيمية ويتشكل كظاهرة أو حالة نفسية أو مادية يتعرض لها الفرد من ثلاث عناصر مترابطة هي:

أ- القوى المجهدة: وهي متطلبات موقفية تحتاج إلى التكيف الفردي معها مثل العمل الزائد، الغموض الملل...إلخ.

ب- تدارك الفرد للقوى المجهدة وطبيعتها وآثارها ومحاولة التعامل معها أو السيطرة عليها.

ت- الاستجابة الفردية والتي غالبا ما تكون مزيجا من ردود الأفعال النفسية، أو الجسمية أو المادية.

ومن خلال استعراضنا لمختلف وجهات النظر حول الإجهاد المهني نجد أن هناك عدم اتفاق بين الباحثين حول تعريف مشترك ومحدد له، رغم وجود بعض النقاط المشتركة بينهم في هذا المجال وبسبب هذه الفروقات اختلفت اتجاهات الباحثين واهتماماتهم، بالإضافة إلى ارتباط الإجهاد المهني بعلم عديدة ومجالات مختلفة. (بلعابد، 2015، ص ص 25-26-27-28)

## 2-3- مفاهيم لها علاقة بالإجهاد المهني:

### أ- المجهدات (Stessor) :

تشير إلى القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي-فيزيقي، اجتماعية، نفسية-والتي يكون لها قدرة على إنشاء حالة الإجهاد، أما كلمة الإجهاد فتعبر عن الحادث ذاته، أي وقوع الإجهاد بفاعلية مصادر الإجهاد(المجهدات) بمعنى أن الفرد قد وقع تحت طائلة إجهاد ما.

ويرى سيليان مصادر الإجهاد هي مثيرات قادرة على أن تنتج استجابة تكيفية سوماتية وتوضع هذه المثيرات في التصنيفات التالية:

- أي حادثة أو عامل يغير الجوانب الداخلية أو الخارجية للبيئة الفيزيكية للتنظيم.
- أي صدمة غير متوقعة.
- أي حادثة أو موقف قادر على أن يثير جوانب معرفية وينتج الاستجابة العاطفية وتكون المجهدات فيزيقية وتتضمن أي تغيير في البيئة الفوقية داخليا، وخارجيا، وهناك أيضا مجهدات فجائية وسريعة وهي مثيرات صدمية مثل: صوت الرعد، إطلاق النار.

وقد أكد كل من "لا زاروس وكوهين" أن هناك ثلاثة أنواع من المثيرات المجهدة، وهي:

- مثيرات تؤدي إلى حدوث تغييرات رئيسية، وعادة تحدث خارج سيطرة الفرد تحكمه وتؤثر على عدد كبير من الأفراد مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والحروب والفيضانات.
- أحداث الحياة الرئيسية والتي ربما تكون تحت سيطرة الفرد وتحكمه أو عدم سيطرته، ولكنها تؤدي إلى مستوى هام من التغيير في حياة الفرد مثل: ميلاد طفل، أو مرض صديق، أو الانتقال إلى منزل جديد.
- المنغصات اليومية أو الخبرات المجهدة والتي تكون أقل د رامية للفرد إلا أنها تثير الغضب والقلق أو تتضمن بعض التغيير في الروتين اليومي: فقدان مفتاح المنزل، أو الشعور بالوحدة.

في حين يشير "باور" و"برجيس" "Bowers Burgess" (1994)، إلى أن هناك نوعين من المجهدات وهما:

- مجهدات مادية (فيزيكية): وهي عبارة عن مطالب مثل الحوادث، المرض الحرارة، البرودة، الضوضاء.
- مجهدات نفسية واجتماعية: وهي ما يشار إليها بضوابط الحياة مثل الامتحانات الطلاق والزواج.

### ب- الصراع (Conflict) :

يشير مفهوم الصراع إلى حالة من التوتر الداخلي والتي تحول بين الفرد وبين استمراره في السلوك المؤدي إلى تحقق هدفه، وينشأ الصراع بسبب وجود هدفين متعارضين يتميزان بدرجة متساوية بالجاذبية نحوهما أو النقد منهما، مما يجعل من الصعب على الفرد الانحياز لأحدهما دون الآخر أو البعد عن أي

منهما، وفي معظم الأحيان تكون العلاقة بين الصراع والإجهاد علاقة تبادلية بمعنى أنه إذا كان الصراع يؤكد الإجهاد لدى الفرد فإن الإجهاد يجعل الفرد يعيش هذه الحالة من الصراع

### ت- القلق (Anxiety) :

القلق حالة انفعالية تتميز بشعور عدم الأمن وهو اضطراب منتشر كما يعتبر حالة تتميز بعدم الشعور بالسعادة تجاه المستقبل، ويعتبر القلق نتيجة سيكولوجية لتعرض الفرد للإجهاد ولنقص إشباع حاجاته، ويعتبر من أكثر الأعراض السيكولوجية الملحوظة للإجهاد المهني.

وعليه فإن القلق هو حالة انفعالية غير سارة تنشأ عن مواجهة الفرد لعائق يحول بينه وبين هدفه، ويكون فيه الإجهاد من مصدر واحد وحالة القلق كإحدى نتائج الإجهاد، لها تأثير ضار على سعة الذاكرة والانتفاع بها، وتحت تأثير الإجهاد، يضعف الأداء الحسي والحركي. كما تتأثر الجوانب المعرفية في الشخصية، فالقلق يؤدي إلى إضعاف إدراك الترابط بين الكلمات المترابطة. كما أن من نتائج الإجهاد: الإنهاك العاطفي والانفعال والإحباط والشعور بالتعب وعليه يمكن تمييز نوعين من القلق هي:

✓ **القلق الموضوعي و الواقعي**: وهو تجربة انفعالية مؤلمة تنجم عن إدراك خطر قائم خارجي المصدر، وطر وف هذا النوع من القلق تأخذ دلالتها من خبرات سابقة، كقلق الطالب من الامتحان، نتيجة خبرة سابقة مؤلمة كالرسوب.

فالقلق الموضوعي ينبع من الواقع ومن ظروف الحياة اليومية، يمكن مع توفر أعراض نفسية وبصيمة شتى ثابتة ومتكررة إلى حد كبير، ولذا يعرف بالقلق الأتولوجي أو المرضي.

كما يعتبر القلق على أنه مرضي يلزم الخص مدة طويلة أو على مدى حياته فهو داخلي غامض، غير محدد، تختلف شدته وعمقه من فرد لآخر، وفي هذه الحال لا يحدد الإنسان مصادر قلقه، ولهذا يلاحظ أن رد الفعل يكون بطريقة عشوائية، وإن السلوك عادة ما يكون فوضويا، وهذا لا يقضي على القلق بل يزيد من تفاقمه.

✓ **القلق الخلفي أو الذاتي**: يحدث نتيجة الصراع الذي يحدث داخل الشخص وليس صراعا بين الشخص والعالم الخارجي، أي أنه ناتج من داخل الشخص وخوفه منه عند قيامه بسلوكيات تخالف عادات وتقاليد أو أعراف المجتمع الذي يعيش فيه، والقلق الخلفي كامل داخل تركيبة الشخص، وعادة يظهر أعقاب حالات الإحباط المرتبطة بالانا الأعلى لدى الفرد ( الأنا العليا المثالية) التي تتسجم مع القيم الاجتماعية. ومن الواضح أن اختلاف الآراء في علاقة القلق بالخوف، يرجع إلى اختلاف نظري في المقام الأول.

### ث- الإحباط ( Frustration ) :

يعتبر الإحباط من العوامل الهامة التي تشكل جانبا من الإجهاد، حيث يعرف الإحباط على أنه الحالة التي يشعر فيها الفرد بعجزه عن القيام بالنشاط المطلوب، أو الحيلولة بينه وبين تحقيق الهدف الذي يسعى إليه ويعبر عن إعاقة الفرد للوصول لأحد الأهداف الهامة التي يرغب في تحقيقها ويزداد الشعور بالإحباط كلما ازداد مستوى الإجهاد الذي يواجهه الفرد نوعين من الإحباط، النوع الأول قد يكون محتملا. أي أن الفرد قادر على تحمله ومواجهته،

والثاني قد يكون حادا فيه تهديدا للذات، وكلا الحالتين يجعلان الفرد في حالة انفعالية واضطرابية وعدائية أحيانا، وتتطلب هذه الحالات في سلوك الفرد الملحوظ أو غير الملحوظ، وبالتالي ينعكس آثارهما على حالة الأداء المطلوبة.

### ج- الإرهاق ( Fatigue ):

هو استجابة بيولوجية تكيفية عضوية، ناتجة عن عوامل مجهدة بدنية أو نفسية، تتعدى الإحساس العادي بالتعب و الذي ينتج عن إفراط في النشاط الفكري أو البدني، يكون مصحوبا غالبا بتوتر عصبي متعلق بأسلوب الحياة (هموم، مشاكل عائلية)...، أما من منظور الطب النفسي الفيزيولوجي فهو :عبارة عن إرهاق خلايا المخ نتيجة عدة عوامل مثل نقص سريان الدم في المخ، الالتهابات التي قد تصيب المخ كالالتهابات الفيروسية و الفطرية، نقص المغنيزيوم، الضغوط النفسية و الاجتماعية.

#### • أنواع الإرهاق:

- **الإرهاق الفكري**: هو اضطراب ناتج عن فرط في التعب الفكري، وهذا النوع من الإرهاق يصاحبه ظهور أعراض مثل النسيان المستمر، صعوبات في التركيز، وعدم القدرة على إيجاد الحلول لمختلف المسائل بالسرعة المعتادة.
- **الإرهاق نفسي**: هو عبارة عن استجابة عضوية لعوامل مجهدة، تختلف درجتها حسب شدة ومدة هذه العوامل، وترافقها أعراض على المستوى الفيزيولوجي، النفسي والسلوكي ومن بين أهم هذه الأعراض التعب، القلق والاكتئاب.

### ح- التعب ( Tiredness ) :

التعب عبارة عن فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود سواء كان مجهودا عقليا أو جسميا، ينشأ نتيجة للمجهود المستمر والمكثف وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم. وفي نفس المعنى عرفت الموسوعة العلمية التعب بأنه استجابة تنشأ عن طريق العمل الكثيف، وينتهي الإحساس به عن طريق الراحة ويمكن إبراز نقاط الخلاف بين الإجهاد والتعب فيما يلي:

- إن مصادر الإجهاد المهني تتنوع لكن التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد وهي عبئ العمل الزائد.
- لتعب ينتهي بالحصول على قدر من الراحة و النوم، بينما الإجهاد غالبا ما يكون مستمرا

• **درجات التعب**: توصلت الدراسات إلى أن هناك تفاوت في درجات التعب حسب ما يلي:

- **تعب منذر**: وهو أدنى محتويات التعب، وهو عبارة عن إشارة تنبيه مركز الدماغ فيصدر إنذار على أن الطاقة قاربت النفاذ وأن العمل، المقبل سيعتمد على طاقة احتياطية لدى الفرد، وإذا قاوم الفرد هذا التعب فإنه ينتقل إلى نوع آخر من التعب، مما يسبب لديه إجهاد أكيد.
- **تعب مجهد**: وهو عمل إرادي بحت، ولن يقوم الفرد بذلك إلا إذا كان لديه دوافع تحركه، وأهداف واضحة، وإذا بالغ الشخص في الجهد فإنه ينتقل إلى مستوى أكبر من التعب وبالتالي ضغط أكبر.
- **تعب منهك**: وهذا المستوى يؤدي بالفرد إلى ترك أي عمل، وعدم القدرة على أداء أي جهد أو القيام بأي عمل وتشير الدراسات على أن الفرد يكون التعب لديه مصحوبا بمجموعة من الأعراض هي:
  - صعوبة النوم.
  - الهيجان العصبي و التوتر النفسي.
  - الإثارة المستمرة وعدم القدرة على تقبل أي ضجيج.
  - التعب البدني و الفكري

**خ- الاحتراق النفسي (Burnout) :**

ويعتبر " الاحتراق النفسي"، " Burnout " أحد الآثار الأكثر سلبية للإجهاد الحاد ويؤثر سلبا سواء بالنسبة للعامل أو العمل في حد ذاته، حيث يبدأ الإجهاد بالتعب و القلق و يصل إلى الانهيار فهو فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق و الاستنزاف العاطفي، اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز، ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين. إذا فالاحتراق يتكون من ثلاث إبعاد:

- **الإجهاد العاطفي**: ويعني أن العمال الذين يصابون بالاحتراق النفسي يكون لديهم زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي.
- **تبلد المشاعر**: ويعني أن يبدأ العمال ببناء اتجاه سلبي نحو العملاء.
- **شعور النقص بالإنجاز**: ويعني ميل العمال لتقييم أنفسهم سلبيا.

والاحتراق النفسي بشكل عام هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين وهؤلاء العاملين عادة ما يعطون أكثر مما يأخذون ولقد استخدم العديد من الباحثين مصطلح الاحتراق النفسي للتعبير عن ظاهرة الإجهاد المرتبطة بظروف العمل وبيئته، على اعتبار أن استمرارية الإجهاد وعدم القدرة على التصدي لها غالبا ما يؤدي بالعاملين إلى الشعور باليأس والإنهاك والعجز عن تحقيق الأهداف على أتم وجه ويمكن التمييز بين مصطلحي الإجهاد والاحتراق النفسي من خلال عدة نقاط:

#### جدول رقم (1): الفرق بين الإجهاد و الاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي	الإجهاد
-ظاهرة ناتجة عن تطور خيبة الأمل -ينبعث من شعور الفرد بعدم تلبية احتياجاته وعدم تحقق توقعاته. -سلبيا دائما -يحدث عند الأشخاص الذين بدئوا حياتهم بمثل عليا. -يحدث لعدد أقل من الأفراد.	-عبارة عن حالة عدم التوازن العقلي و الانفعالي والجسدي. -يتولد عن إدراك الفرد للوضع -يبقى لفترات قصيرة أو طويلة ويتطور تدريجيا مع مرور الوقت إلى احتراق. - يكون ايجابيا أو سلبيا. -يحدث لعدد كبير من الأف ارد نتيجة سوء العلاقات بين الزملاء. -يحدث في جميع أنواع المهن التي تتضمن التعامل مع الناس.

ويعتقد " كوهلر"، Cohler،" (1997) :أن الإجهاد ليس هو السبب المباشر والوحيد بحدوث الاحتراق النفسي، إذ عندما يجتمع الإجهاد الشديد مع عوامل أخرى مثل اضطرابات في النوم، سوء التغذية، الإفراط في تناول المنبهات والانسحاب عن الأسرة....هنا يحدث الاحتراق النفسي

#### د - الصدمة (Trauma) :

وتعرف الصدمة بأنها أي حادث يهاجم الإنسان ويخترق الجهاز الدفاعي لديه، مع إمكانية تمزيق حياة الفرد بشدة .وقد ينتج عن هذا الحادث تغيرات في الشخصية أو مرض عضوي إذا لم يتم التحكم فيه والتعامل معه بسرعة وفاعلية .وتؤدي الصدمة إلى نشأة الخوف العميق والعجز أو الرعب.

وهي حدث خارجي فجائي وغير متوقع يتسم بالحدة، ويفجر الكيان الإنساني ويهدد حياته، بحيث لا تستطيع وسائل الدفاع المختلفة أن تسعف الإنسان للتكيف معه.

يرى "مايكنبوم"، Meichenbaum "أن الصدمة تشير إلى حوادث شديدة أو عنيفة تعد قوية ومؤذية ومهددة للحياة، بحيث تحتاج هذه الحوادث إلى مجهود غير عادي لمواجهتها والتغلب عليها وتشارك الصدمة مع الإجهاد في عدة خصائص ما جعل البعض يعتبرها كمرادفة له، إلا أن الفرق بينهما يمكن أساسا في أن الصدمة لها طابع فجائي، بينما الإجهاد يأخذ وقتا أطولا لحدوثه.

وتعرف الرابطة الأمريكية للطب النفسي مفهوم "الصدمة النفسية" على أنها حدث نفسي داخلي ينتج عن التعرض لخطر متوقع، وتتصف الزلزمة الحادة بصدمة نفسية، والعجز، تخدر المشاعر، اضطرابات الكلام، والأكل والنوم، والانسجام الاجتماعي، وقد يفضي استمرار حالة العجز إلى الوفاة، أما الآثار بعيدة المدى، فعادة ما تتضمن الانغمار النرجسي الدائم، والشكاوى الجسمية، وأعراض الاكتئاب والقلق، والخوف من أن يكون ضحية مرة أخرى.

#### ذ- إدمان العمل (Workaholism) :

ظهر مصطلح "إدمان العمل Workaholism" مع الباحث "أوتس Oates" عام (1971)، الذي وصفه بأنه: "ضرورة لا يمكن السيطرة عليها، نظرا للحاجة الملحة للعمل دون توقف"، حيث يرى من خلال هذا التعريف أنه لا يمكننا استثناء عنصرين أساسيين لكي نقول عن العمل أنه تحول إلى إدمان، وهما: العمل بشكل مفرط، مع وجود محرك داخلي قوي لا يقاوم، كما يميل مدمنو العمل عموما إلى تخصيص وقت كبير واستثنائي للعمل، هذا الوقت الذي يتجاوز المعقول اللازم لتلبية متطلبات دوره الوظيفي في منظمة العمل، إضافة إلى التفكير في العمل خلال الوقت الذي يمارسون فيه نشاطاتهم الاعتيادية الأخرى ومن بين أعراض إدمان العمل نجد:

- عدم إيجاد وقت كاف لأي شيء سوى العمل، فالنتيجة المباشرة لهذا النوع من الإدمان هي الانفصال عن العائلة والأصدقاء وكل نشاطات الحياة، وتكريس الوقت والطاقة الكاملتين للعمل، وبالرغم من ذلك فإن مدمن العمل يبقى مطاردا بشعور متواصل بالتقصير، وأن عليه الإنجاز بشكل أسرع.
- سرعة الانفعال ونفاذ الصبر، سيما إذا أحس بهدر الوقت.
- عدم القدرة على تحمل المسؤولية، حيث أن عدم قدرة مدمن العمل على التوقف عن العمل تجعله غير قادر على تحمل مسؤولياته الاجتماعية الأخرى.
- اليأس والعزلة، حيث أن مدمن العمل ينغزل عن الآخرين جراء قضائه لأوقات طويلة في العمل، كما أنه يجد صعوبة في إيجاد هوايات خارج نطاق عمله.
- عدم القدرة على الاستمتاع بالحياة والنجاحات، لأن مدمن العمل غير قادر على الوصول إلى الاكتفاء والرضا.

### 3- مصادر الإجهاد المهني:

تقسم عادة مصادر الإجهاد المهني إلى مصادر تنظيمية تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والمهنية ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية والعلاقات بمختلف أنواعها، ويمكن الإشارة إلى مختلف هذه المصادر فيما يأتي:

#### 3-1- مصادر الإجهاد التنظيمية:

يقسم علماء الإدارة والسلوك التنظيمي مصادر الإجهاد التنظيمي إلى عدة أقسام، وسنتطرق إلى شرحها فيما يلي:

##### 3-1-1- المتطلبات الفيزيولوجية:

يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الإجهاد عليه، وسنتطرق إلى بعض هاته المصادر التي تحيط بالعامل في المنظمة وهي:

##### أ- الإضاءة:

تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، فالإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبذل مجهود أقل، وتسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الآخرين وزيادة التعب، فالإضاءة الجيدة تعني الإضاءة التي لا تجهد العين، وإذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فإنها تحدث نوعين من الإجهاد هما:

- **الإجهاد البصري:** هناك نوعان أحدهما الإجهاد الناتج بسبب تقلص عضلات تكيف العين للرؤية عند النظر إلى الأضواء الدقيقة، أما النوع الثاني فينتج بسبب الشبكية نتيجة لتبديل الإضاءة سواء كان خلال فترة زمنية طويلة أو في بيئة العمل.
- **الإجهاد العصبي:** ويحدث هذا في الأعمال التي تتطلب مراقبة مستمرة أو تركيز الانتباه، فالإجهاد هنا يؤدي إلى نقص في سرعة ردود الفعل وتبطل الحركات وتظهر علامات الشعور بالمرض وضعف الحركات العامة وكذا ازدياد الصداع والدوار والأرق.

##### ب- الضوضاء:

غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيط جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف

الجهاز العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب، وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في المنظمة، فالضوضاء العالية تشعره بنوع من القلق والضغط والتوتر الذي يؤدي إلى أن يكون مجهدا مهنيا وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك العمل

### ت- الحرارة:

إعتبر **موشنسيكي 1983 (Mochinsky)** حالات الضيق الناتج عن الحرارة غير مرتبطة بالدرجات العالية لهذه الأخيرة، وإنما نتيجة لثلاث متغيرات متفاعلة وهي الحرارة المرتفعة والرطوبة والهواء الراكد، وهذا يجعل الإجهاد قابلا للتحمل، وهذا ما يؤكد أن الحرارة تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد المهني لدى العامل.

### ث- التهوية:

تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى % 147 قدا في الدقيقة فإن راحة العمال وكفايتهم تزداد كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك مكان العمل وبذلك تساعد التهوية في اختلال التوازن لدى الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الناتجة عن الإجهاد.

### ج- الأجور والحوافز:

تعتبر الأجور والحوافز المصدر الأساسي لدخول الأفراد للمنظمات وعلى الأجر يتوقف المركز والمكانة للفرد بين زملائه، ومما لا شك فيه أن درجة رضاء الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا وعمّا إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي يبذله في العمل وعدم كفاية الأجر يعتبر من أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدل دوران وترك العمل.

### **3-1-2-متطلبات المهام:**

أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والإجهاد، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه وسنعرض فيما يأتي أهم متطلبات المهام المتمثلة في:

## أ- عبء العمل:

إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للإجهاد النفسي والجسمي وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل، العبء الكمي والذي يكون فيه الفرد مطالب بأداء وظائف في وقت محدد، والعبء الكيفي ويكون محتوى الوظيفة فيه معقد جدا ويستلزم درجة عالية من المهارات والكفاءات للقيام بالمهام وأداء العمل.

## ب- فترة العمل (ورديات العمل):

إن توسع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم، جعل العامل يعمل في ورديات على مدار اليوم الكامل، لا تتماشى والتغيرات البيولوجية النفسية للعامل ومن هنا يبدأ الإحساس بالإجهاد.

## ت- الهيكل التنظيمي:

إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها، كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني، ولأن أي تغيير غير محضر له، يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والتخوف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة إجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاب الإداري والتعسف الوظيفي (التغيير التنظيمي)، كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا وإجهادا واستنزافا لقوى العمل في هذه المؤسسات.

## ث- الهيكل الإداري:

يمثل الهيكل الإداري للمنظمة، الهيكل العام الذي تتفاعل في نطاقه كافة الموجودات والاحتياجات فإذا كان الهيكل الإداري يتصف بالجمود فإنه من المتوقع حدوث حالة انقسام بين الفرد ووظيفته ومن ثم يرتفع معدل دوران العمالة الدال على عدم رضا وتوتر وضغط، أما إذا كان الهيكل الإداري يتصف بالتقادم فإنه بالطبع لا يصلح للتكيف مع الجديد في عالم الإدارة ومع المخترعات التكنولوجية الحديثة ، وقد يتصف الهيكل الإداري بالتفسخ ، كما قد يؤدي إصابة الهيكل الإداري بالتضخم إلى زعزعة الثقة في المنظمة وإلى تدني الدخل ومن ثم عدم الرضا العاملين على كافة مستوياتهم بالمنظمة.

## 3-1-3-متطلبات الدور:

يمكن تعريف الدور على أنه " عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته" ، وتوقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو مع توقعات الشخص نفسه أو مع قيمه الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم

الوضوح فيحدث ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور

### 3-1-4- المتطلبات الشخصية:

في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا أو متاخلا تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، فلتفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دورا كبيرا في تحديد الإجهاد، ومن بين أهم هذه المتطلبات نذكر:

#### أ- مركز التحكم في الأحداث:

تصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز التحكم الداخلي والذين يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة، ويتميزون بأنهم أكثر احتمالا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلق وأقل معاناة من ضغط العمل، لذا يتكيفون معها، أما أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم، ويتميزون بارتفاع مستوى القلق وأكثر معاناة من ضغوط العمل، لذا يكونون أقل إحباط وتفاعلا وتورطا في المواقف الضاغطة

#### ب- المسؤولية عن الآخرين:

بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الإجهاد وبخاصة في البيئات التي تعطي وزنا وأهمية للمساءلة أو المحاسبة في العمل ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات.

#### ت- فرص غير كافية للتطوير المهني:

إن إحساس الفرد بغياب فرص لتطوير مهارات العمل أو الارتفاع بمستوى التأهيل، يعتبر مصدر للقلق والإجهاد للفرد، وتلعب التوقعات الشخصية دورا في الشعور بالإجهاد الذي يؤثر على المنظمة مباشرة.

### 3-2- مصادر الإجهاد العامة:

#### 3-2-1- الحياة اليومية وتغييراتها:

إن حياة الفرد تحتوي على عدة تغييرات يومية، قد تكون ملائمة أو غير ملائمة له، فالفرد يعيش أحداث حياة مختلفة بإيجابياتها وسلبياتها التي تحمل درجات مختلفة من الضغوط، إضافة إلى المنغصات التي تحدث وضعيات جديدة في حياة الفرد.

### 3-2-2- الحياة العائلية:

قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض، فالبيت والأسرة ينشآن ضغوط كثيرة على الفرد كالمهموم المالية.

وما يمكن ملاحظته من خلال عرضنا لمصادر الإجهاد ، تعدد مصادره واختلافها، ذلك أن الإجهاد لكي يحدث تساهم فيه عدة عوامل تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والتنظيمية وأخرى تعد مصادر عامة، وإن كان هناك اتفاق حول أهم النقاط أو الأسباب المؤدية للإجهاد، إلا أن درجة تأثير أو مساهمة هذا المصدر في إحداث الإجهاد داخل المنظمة والفرد تبقى مختلفة في نظر الكثيرين، وكذا اختلاف ترتيبها وتسميتها عند البعض، وهذا ما يفسر وجود محاور كبرى لمصادر الإجهاد التي تم الاتفاق حولها، في حين اختلفوا في تصنيف مختلف المصادر إلى أحد المحاور الكبرى، ورغم البحوث والدراسات التي تناولت موضوع الإجهاد إلا أنه لحد اليوم لم يوجد تصنيف واحد ودقيق لمصادر الإجهاد، وقد يرجع ذلك لاختلاف المقاربات المعرفية لهؤلاء الباحثين وللنسبية الموجودة في العلوم الإنسانية والاجتماعية ، وهذا ما جعلنا نرى أن بعض النقاط قد تصنف في مصدر دون الآخر، في حين أدرج بعضهم بعض النقاط في مصدر آخر، وجمع آخرون عدة نقاط في نقطة واحدة وهذا ما جعلنا نشير لبعض المصادر، وهو ما يجعلنا اليوم بحاجة ضرورية وملحة إلى ترسيم معالم الإجهاد ومصادره المختلفة، و لن يتم ذلك إلا من خلال الدراسات الميدانية، ذلك أن لكل مهنة مصادرها الخاصة بها ، بسبب اختلاف ظروف العمل وطبيعة المهنة والمسؤوليات، الأمر الذي يجعل تعميم مصادر الإجهاد أمر صعب ، باعتبار اختلاف الإجهاد من فرد لآخر ومن مهنة لأخرى. (صابر، 2009، ص ص 48-54).

#### 4- تصنيفات الإجهاد:

أصبح الإجهاد يشكل موضوع إهتمام لدى الكثير من الباحثين في مختلف المجالات، وقد أنتج ذلك العديد من التصنيفات للإجهاد، التي اختلفت نظير نظير اختلاف التخصص الذي ينتمي إليه كل باحث، وسنتناول بعض هذه التصنيفات فيما يأتي:

#### 4-1- تصنيف هانز سيلبي (Hans Selye):

نظرا لأن الإجهاد هو نتيجة لتراكم الأحداث الضاغطة في حياة الفرد سواء كانت مرغوب فيها كالحصول على عمل أو غير مرغوب فيها ك وفاة أحد أفراد الأسرة.

وتتفق الأبحاث والدراسات على أن الإجهاد يغطي وضعيتين مختلفتين إحدهما إيجابية والأخرى سلبية، وعليه يمكن تصنيف الإجهاد إلى نوعين من منظور سيلبي (Hans Selye) هما:

##### أ- الإجهاد المفيد:

تتضح في المواقف السارة، التي تؤدي بالفرد إلى العمل بشكل منتج وتحرك فيه الدوافع أو ما يعرف بالاستثارة من خلال ما تفرزه الغدد من هرمونات وتتمثل الأحداث السارة التي تواجه الفرد في عدد من مناحي الحياة سواء بيئته الأسرية أو المدرسية أو المهنية أو الاجتماعية، والتي تكون مفيدة للإنسان من أجل التكيف مع الوسط الخارجي

##### ب- الإجهاد المضر:

ويتعلق بتلك الأحداث الخطيرة التي تهدد الإنسان وتسبب له توترا نفسيا وتعيقه على إشباع حاجاته وأهدافه وتعوق قدرته على التكيف وتتمثل في مشاعر الحزن والهم والضيق والتي تنتج عن أحداث سلبية كالإفلاس المالي أو التسريح من العمل، وغيرها من الأحداث السلبية التي ترتبط بالأمر الشخصية أو المدرسية أو المهنية أو الاجتماعية.

#### 4-2- تصنيف ألفن توفلر (Alvin Toffler):

قام ألفن توفلر (Alvin Toffler) بعرض عدد من الأعمال المختلفة حول الضغوط الناتجة عن الحياة العصرية، وتتمثل في: سرعة الزمن، زيادة المعلومات والاتصالات، الحاجة لما هو جديد، ارتفاع عدد السكان، الإنتاج والاستهلاك، سرعة النقل، سرعة الاختراعات والابتكارات، إقامة مؤقتة، إمكانية التسريح من الشركة، عدم تحديد الأهداف، بعد مكان الإقامة عن مكان العمل، تنقل جغرافي اجتماعي عائلي، قطع العلاقة مع فريق العمل، الحاجة للتغيير، تزايد الدورة المدرسية، حل الروابط الأبوية والعائلية.

### 4-3- تصنيف جورج كوهلريز (Georges Kohlriser):

قدم كوهلريز (Kohlriser) ستة عوامل يمكن تصنيف الإجهاد بها وهي:

1. فقدان: وهو العامل الأكثر أهمية عند كوهلريز فالحياة المهنية نجدها مملوءة بالفقدان كفقْدان نظام تسيير الإطارات.
2. لهدف المرتقب والقيم: تمثل هدف معنوي متعارض مع الأهداف التي يجب إتباعها في الحياة المهنية.
3. العلاقات الصعبة مع الآخرين مثل مشاكل الاتصال وسوء الفهم بسبب الإجهاد.
4. التوحد وغياب العلاقات مثل عدم الاشتراك مع الآخرين في الوسط الجماعي.
5. المشاكل اليومية كعدم وجود مستودع للسيارات أو التأخرات اليومية.
6. وتيرة الحياة السريعة بسبب ضيق الوقت في المدن الكبرى كالذهاب إلى العمل بسرعة وتناول الأكل بسرعة والاستجابة للمتطلبات بسرعة.

### 4-4- تصنيف جروس 1970 (Gross)

قام جروس (Gross 1970) بتصنيف الإجهاد وفقا لمظاهره إلى نوعين هما:

- الإجهاد الفسيولوجي: الذي يقترن بالتغيرات الجسمية والكيمائية.
- الإجهاد النفسي: الذي يتعلق باضطرابات وجدانية ونفسية.

وقد أشار أحمد عزت راجح إلى أنه ليس من اليسير التمييز بين هذين النوعين ذلك أن ليس هناك نشاط جسمي خالص وليس هناك نشاط ذهني خالص، فكل نشاط جسمي يصحبه نشاط نفسي ويرتبط به ارتباطا وثيقا، وبعبارة أخرى فالإنسان حيث يتأثر بالبيئة يستجيب لها، فإنه لا يستجيب لها بجسمه فقط، ولا بنفسه وعقله فقط، إنما يستجيب لها بأجمعه أي بجسمه ونفسه في آن واحد (صابر، 2009، ص ص ، 48-45).

## 5- عناصر الإجهاد المهني:

يرى **Wallace & Szilagi** "أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للإجهاد في المنظمة وهي:

- **عنصر المثير (Stimulus):** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو هو ما يتعرض له الفرد من مؤثرات ناتجة عن الفرد ذاته، ويترتب عليها شعور الفرد بالإجهاد
- **عنصر الاستجابة (Response):** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد، نتيجة تعرضه للمثيرات المجهدة وتكون عادة في شكل نوع من الإحباط الذي يحدث نتيجة لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له، وقد يكون في شكل نوع من القلق والإحساس بعدم الاستعداد الإجابة بصورة ملائمة للمواقف.
- **عنصر التفاعل (Interaction):** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة، سواء كانت عوامل تنظيمية أم بيئية أم علاقات شخصية ومشاعر إنسانية وبين ما يحدث من استجابات (كريمة، 2017، ص 78)

## 6- أنواع الإجهاد:

اختلف الباحثين في تصنيف الإجهاد المهني بالاختلاف وجهات نظرهم منهم من يصنفه حسب تأثيراته إيجابي سلبى، ومنهم من صنفه حسب مصدره. الجدول رقم (2) يوضح ذلك.

### الجدول رقم (02): مقارنة بين الإجهاد السلبى والإيجابى

الإجهاد السلبى	الإجهاد الإيجابى
1-يسبب انخفاضا في الروح المعنوية.	1-يمنح دافعا للعمل.
2-يولد ارتباكا.	2-يساعد على التفكير.
3-يدعو للتفكير في الجهد المبذول.	3-يحافظ على التركيز على النتائج.
4-يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4-يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدى.
5-يشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	5-يحافظ على التركيز على العمل.
6-الشعور بالأرق.	6-النوم الجيد.
7-ظهور الانفعالات وعدم القدرة عن التعبير عنها.	7-القدرة عن التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
8-الإحساس بالقلق.	8-يمنح الإحساس بالمتعة.
9-يؤدي إلى الشعور بالفشل.	9-يمنح الشعور بالإنجاز.
10-يسبب للفرد الضعف.	10-يمد الفرد بالقوة والثقة.
11-التشاؤم من المستقبل.	11-التفاؤل بالمستقبل.
12-عدم القدرة على الرجوع، عند المرور بتجربة غير سارة)	12-القدرة إلى الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية، عند المرور بتجربة غير سارة.

### 6-1- الإجهاد الإيجابى :

وهو يتمثل في الاستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه، وهو مفيد في الخلق والإنتاج وعمل التغييرات الضرورية في أسلوب الحياة، إن هذا النوع من الإجهاد يعتبر كحافز أو منبه يحث العامل على بذل جهود أكثر أو الانتباه لما يفعله في مكان عمل، لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته لمشاكل أخرى، قد تكون شخصية، سوف يدفع العامل للقلق والشعور بالانزعاج والفشل وبالتالي ينتهي بالعامل إلى ارتكاب أخطاء وقد أوضح (Forbes): بعض المؤشرات المتعلقة بالإجهاد الايجابى التي تحدث بين الموظفين فيما يلي:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- تعلم الهدوء.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة الدوافع.
- زيادة القدرة على التركيز والتذكر والاسترجاع.
- زيادة القدرة على التصرف.
- التفاؤل نحو المستقبل

## 6-2- الإجهاد السلبي :

يؤثر على الصحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل ففي حالة الاستمرار في وضعية مجهدة والإفراط، يتولد عنها اكتئاب حيث يصبح الإجهاد المثير الرئيسي لسوء صحة العامل ومن هنا يتدهور وضع الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني، فقد يقع في أخطاء متكررة كما وقد يتسبب في حوادث العمل قد تكون متفاوتة الخطورة إما على العمل بحد ذاته أو على جسده.

حيث يتبين من خلال بحوث عديدة في الميدان، أنه عند تعرض العامل للإجهاد في محيطه المهني، يجره هذا الأخير إلى الوقوع في حوادث قد ترجع عليه سلباً، كما قد تؤثر على المنظمة وقد تتسبب بعض الحالات في مرض العامل زيادة على هذا، بإمكان الإجهاد أن يتسبب في حادث معين، حيث يضعف العامل مما يعرقله التعب عن التقدم في عمله، إذ تبدأ العملية بعدم الرغبة في العمل وانخفاض الرضا، مما يؤدي به إلى التعرض لاضطرابات جسدية و نفسية، وهذا ما يتولد عنه آثار سلبية على صحة العامل وأدائه وعلى المنظمة التي يعمل فيها.

فعند وصول الإجهاد إلى مستوى مرتفع، يحدث التأثير على الموظف ككل إذ تصل الخسائر الناتجة عن حوادث العمل إلى ملايين الدينارات على المنظمة، إذ يعتبر الإجهاد هو العامل الرئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية وخاصة مشاكل الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب والتسرب الوظيفي .

بالاختصار هو ذو انعكاسات سلبية على صحة و نفسية الإنسان ومن ثم ينعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل :انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتمارض .ولذلك وجب على المسؤولين الإداريين بجامعة العربي بن مهيدي التعرف على مستوى الإجهاد الواقع على الموظفين الإداريات والتعرف على شخصيتهن داخل بيئة العمل كون التكيف يؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء والحفاظ على المورد البشري.

### 6-3- تصنيف من حيث المصدر لبابكوك Babcock:

يرى أن هنالك ثلاثة أنواع من الإجهاد المتداخلة فيما بينها ولكن يكن اختلافها في الشدة:

- إجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية: (Les Conflits Psychiques) كالعصاب وترتبط هذه المجهودات بالقلق ارتباطا وثيقا حسب مفهوم الطب العقلي.
- إجهاد ذو أصل خارجي: مصدرها عائد إلى المعوقات البيئية التنظيمية، والتي يصطدم بها الفرد أثناء أدائه لمهامه لتحقيق أهداف المنظمة، والوصول إلى الرضا الوظيفي.
- إجهاد يغزو إلى حاجة الإبداع: فالعقل الذكي يحتاج إلى عيشه في وسط بيئي يساعده على تفجير طاقاته الفكرية، الإبداعية، وينقسم بدوره إلى قسمين:

- إجهاد مؤقت: الذي يصاحب ويساند الفرد في تحقيق إنجازات ذات قيمة فكرية أو الرياضية .

- إجهاد مستمر: ذو الطابع الفكري أو النفس عقلي والذي يشعر به الفرد عند قيامه بعمل دائم نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحويل ظاهرة معقدة أو تحرير كتاب أو...، شريطة ألا يتحرر الفرد من المجهودات الأخرى.

فإجهاد القلق يصيب كل البشر، وبدرجات متفاوتة، ويمكن اعتباره تنظيم غير صحي فالفرد في هذه الحالة غالبا ما يجهل مصدر الإجهاد، وهناك عدة دلائل تؤكد عرقلة الإجهاد للقدرة الإبداعية للفرد.

وتوصل ليفي وميلاي إلى نتيجة مشابهة فقد حددا نوعين من الإجهاد: نوع مفيد لبقاء الفرد ونوع معيق لنموه، أكدا أن الإجهاد أمر طبيعي في حياتنا، ومن غير الممكن تجنبه، وأنها في حاجة إلى نسبة معقولة من الإجهاد لتنشيط ودعم قدرتنا على الإنجاز، ويعتبر صحيا .(اميمة، 2018، ص ص 28-29-30

## 7- بعض نماذج الإجهاد المهني:

توجد العديد من النماذج التي حاولت أن تكون الإطار الذي يعالج الإجهاد، وقد اختلفت هذه النماذج تبعا للأسس النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، سواء على أساس فيزيولوجي أو نفسي أو اجتماعي أو بيئي، وتطورت هذه النماذج من خلال التراكمات المتعددة للبحوث التي اقتصت بدراسة ظاهرة الإجهاد، كما أن الاختلاف في الدراسات أنتج بالمقابل تنوعا في النماذج، ذلك أن الدراسات نفسها لها أهداف وطبيعة وخلفية معرفية مختلفة، وسنشرع في تناول بعض نماذج الإجهاد وإعطاء فكرة حولها.

### 7-1- النموذج الحيوي الكيميائي للإجهاد (Biochemical model of stress) (1956):

يعتبر هانز سيلبي (Hans Selye) من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الإجهاد وذلك راجع لكتاباته ومحاضراته، وينطلق نمودجه من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الإجهاد، هي مرحلة الإنذار، ومرحلة المقاومة، ومرحلة الإجهاد (1)، ويمكن توضيح ذلك في الشكل رقم (1) الآتي:

المرحلة الأولى (1)	المرحلة الثانية (2)	المرحلة الثالثة (3)
مستوى طبيعي للمقاومة		
يبدأ الجسم بالتغير في أول كشف للعوامل الضاغطة	يزداد ظهور عوامل الضغط غير أن المقاومة تزداد أكثر من العمل	بعد فترة مقاومة يبدأ الجسم في الإحساس بالإرهاك، فتقل طاقة المقاومة
	المقاومة	إرهاك / تعب

الشكل (01) يوضح مراحل الإجهاد وفق نموذج سيلبي (Selye)

## 2-7- النموذج التكيفي للإجهاد (The adaptation model of stress) 1962 :

قام بصياغة هذا النموذج العالم ميشانيس (Mechanic) عام 1962 ، وكان الهدف من هذا النموذج هو محاولة تفسير المشاكل المختارة المتعلقة بعلم النفس الاجتماعي التكيفي، ويعتبر ميشانيس الموقف مجهداً أم لا حسب عدة عوامل كطاقة الفرد وقدرته، المهارات والمحددات الناتجة عن التطبيقات الجماعية والتقليدية، الوسائل المعطاة للفرد قبل البيئة الاجتماعية، المعايير التي تحدد أين وكيف يستعمل الفرد هذه العوامل والوسائل، ويوضح هذا النموذج أن الأفراد عندما يشعرون أنهم ليسوا على استعداد لمواجهة الموقف المجهد، فإنهم يمرون بمرحلة عدم راحة مفرطة، ويؤدي ذلك إلى فقدان الفرد للمهارات والمعلومات الملائمة أو الخصائص الشخصية وكلما كانت هذه الخصائص عالية، كلما كان للفرد القدرة على تخطي خبرة الإجهاد بنجاح وما يؤخذ على هذا النموذج أنه لا يصلح تطبيقه إلا في حالات معينة كالاختبارات إضافة إلى أنه قد أهمل كيفية إدراك الفرد للموقف وركز فقط على الطريقة التي يعتمد عليها الفرد للتكيف مع الموقف المجهد.

## 3-7- النموذج النفسي (المعرفي) للإجهاد 1966 ( Psychological (Cognitive) )

### (Model of Stress):

لقد قام لازرس (Lazarus) بصياغة نموذج آخر للإجهاد في فترة امتدت حوالي عشرين سنة، وأوضح لازرس أنه لكي يكون هناك إجهاد يجب أن ندرك الموقف أولاً على أنه مجهد، أي أن الموقف يجب أن يدرك على أنه مهدد لسلامة الفرد.

وبهذا فقد حدد (Lazarus) الإدراك على أنه أهم شيء في عملية الإجهاد والذي يكون بتقويم المنبهات في شكلين، الأول غير ضار والثاني ضار، وهو الذي أثبت بمدلولات عديدة في دراسات وبحوث الإجهاد، ويمر التقويم المعرفي في هذا النموذج بمرحلتين:

- التقويم الأولي: وهو الذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه الخارجي.
- التقويم الثانوي: وهو المحدد لعمليات التعامل أو المجابهة (Coping Stratégies) اللازمة للتخلص من الخطر

## 4-7- النموذج الإعتماذي (الشرطي) للإجهاد المهني 1986: (Contingency Model Of)

### (Occupational stress)

صمم هذا النموذج من طرف كشرود (Kechroud) سنة 1986 وهو يعتمد على مصادر الإجهاد الداخلية والخارجية وكيفية تقويمها معرفياً لدى الفرد، وهذا التقويم يتأثر بدوره بالفروق الفردية لدى

الشخص والتي تقوم بدورها- الفروق الفردية - بتحديد الاستجابة ونوعيتها، ثم النتائج أو العواقب المهنية للإجهاد ويركز هذا النموذج على التفاعل الموجود بين هذه العناصر.

لقد حاولنا عرض بعض نماذج الإجهاد، وفق المصادر المتاحة لنا، وما يمكن ملاحظته أن لكل نموذج خصوصياته التي تميزه عن نموذج آخر، وهذا لأن كل صاحب نموذج قد وضعه وفق توجهه الخاص به، وكذا لإدراكه لمفهوم الإجهاد، سواء كان انطلاقاً من الجانب الفيزيولوجي أو السيكولوجي أو الاجتماعي أو البيئي، وإذا كان هانز سيلبي (Hans Selye) 1956 قد اتخذ من استجابة الجسم الفيزيولوجية أساساً لنموذجه، مما جعله يحصر نموذجه في الجانب الفيزيولوجي للإجهاد مهملًا الجانب السيكولوجي ودوره في حدوث الإجهاد، فإن ميشانيس (Mechanic) 1962 عندما طرح نموذجه التكيفي ركز على التكيف مع المواقف والعوامل المجهدة، إذ أن التحكم في هاته العوامل من شأنه تخطي الإجهاد بنجاح، وبذلك اهتم بالوسائل التكيفية مهملًا الطرق التي يتم بها إدراك الفرد، أما لازرس (Lazarus) 1966 فأكد على أهمية الإدراك في حدوث عملية الإجهاد مهملًا جوانب أخرى في الإجهاد كالتكيف ووسائل واستراتيجيات التعامل مع الإجهاد.

ويعتبر نموذج عمار الطيب كشرود (Kechroud) 1986 نموذجاً شاملاً لأهم المصادر سواء كانت داخلية أو خارجية والتي تلعب دوراً هاماً في حدوث الإجهاد، حيث يوضح كشرود في نموذجه الكيفية التي يتم بها حدوث الإجهاد لدى الفرد ومؤثراته وأهم النتائج وكذا العواقب المترتبة على الفرد والمنظمة معاً، إضافة إلى الأعراض النفسية والسلوكية والفيزيولوجية التي تعقب الإجهاد، وهذا الإلمام الملاحظ فنموذج كشرود راجع ربما لأن هذا النموذج جاء كنتائج للنماذج الأخرى التي سبقته. (صابر، 2009، ص ص 41-45)

## 8- النظريات المفسرة للإجهاد المهني:

هناك العديد من النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد، وكانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية والعواقب أو الأعراض الفيزيولوجية، حيث كان الباحثون في موضوع الإجهاد أطباء، ولكن في الثلاثين سنة الماضية زاد الاهتمام بالإجهاد داخل نطاق العلوم السلوكية واتجهت البحوث إلى دراسة العوامل المجهدة من الناحية النفسية (مثل القلق) ومن الناحية المهنية (مثل غموض الدور، وصراع الدور)، وفيما يلي سنتعرض الباحثة أهم النظريات المفسرة للإجهاد المهني.

### 8-1-1- نظرية متلازمة التكيف العام (Adaptation Syndrome The General)

يعد سيللي من أشهر الذين اقترن اسمهم بموضوع الإجهاد، ويرجع الفضل له في تعريف الباحثين بتأثير الإجهاد على الإنسان. فهو يرى: أنه استجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد، وهذه المتطلبات هي المسببة للإجهاد والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي للإنسان. وقد جاءت اكتشافات سيللي للإجهاد عن طريق الصدفة خلال أبحاثه عن الهرمونات الجنسية، حيث لاحظ بعد حقن فئران تجاربه بأنسجة غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة، مثل تضخم الغدة الأدرينالينية وظهور القرحة وهذه الأعراض التكيفية العامة، وقد قسم مجموعة الأعراض التكيفية للإجهاد إلى ثلاث مراحل هي:

#### 8-1-1-1- مرحلة الإنذار أو التنبيه (The Alarm Reaction)

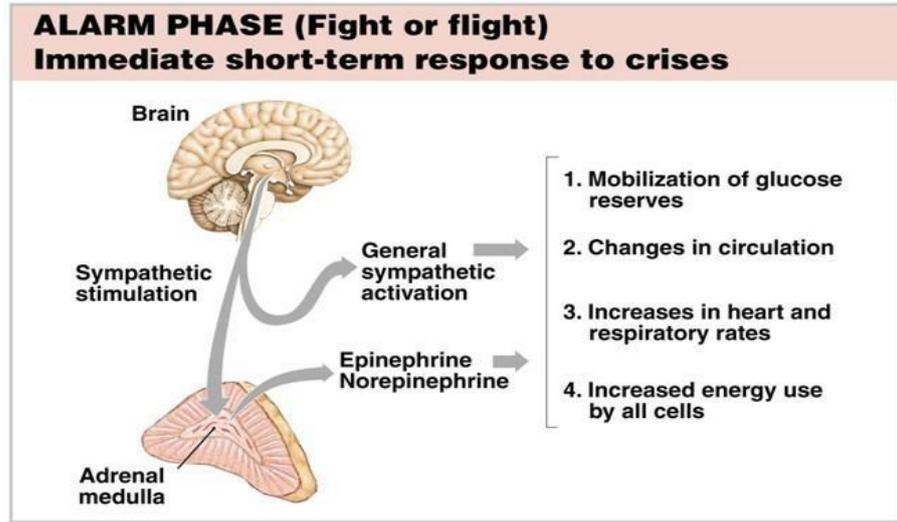
تتمثل مرحلة الإنذار في رد الفعل الأول للمواقف المجهدة، حيث يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه، وهذا عن طريق الحواس التي تنتقل منها إشارات عصبية إلى الدماغ وبالتحديد إلى الغدة النخامية.

وتتميز هذه المرحلة خصوصا بالتغيرات الفيزيولوجية، حيث يقوم الجهاز العصبي السمبتاوي والغدد الأدرينالينية بتعبئة أجهزة الدفاع في الجسم، وبها يزداد إنتاج الطاقة إلى أقصاه لمواجهة الحالة الطارئة- الجديدة-ومقاومة الإجهاد.

ويعتبر الهيبوتالاموس هو المسؤول عن رد فعل الإنذار، والذي يتحرك عن طريق الجهاز العصبي السمبتي مؤثرا بذلك على مختلف الأعضاء، وكذلك على الغدة الكظرية Medullo- Surrénale وإفرازاتها للأدرينالين، وهو ما يؤدي إلى: ارتفاع معدل دقات القلب وازدياد عدد مرات التنفس، ونقل كمية الدم داخل الأوعية الدموية مما يؤثر على عمل القلب ويضعف من إمكانية دفع الدم بالكمية المطلوبة إلى أنسجة الجسم، وهذا بدوره يقلل من نسبة الأوكسجين الذي تحتاجه الأنسجة وخلايا الجسم وبالخصوص أنسجة الدماغ والجهاز العصبي والكبد والكليتين، كما أن حرارة الجسم تنخفض، ويجف الفم، ويزداد التعرق، وتتقبض

عضلات المعدة، بالإضافة إلى أنه يزداد تكسير سكر لأنسجة لتوفير مزيد من الطاقة ليتهياً الجسم لعملية  
المواجهة

### شكل رقم: (02) مرحلة الإنذار أو التنبيه (The Alarm Reaction)



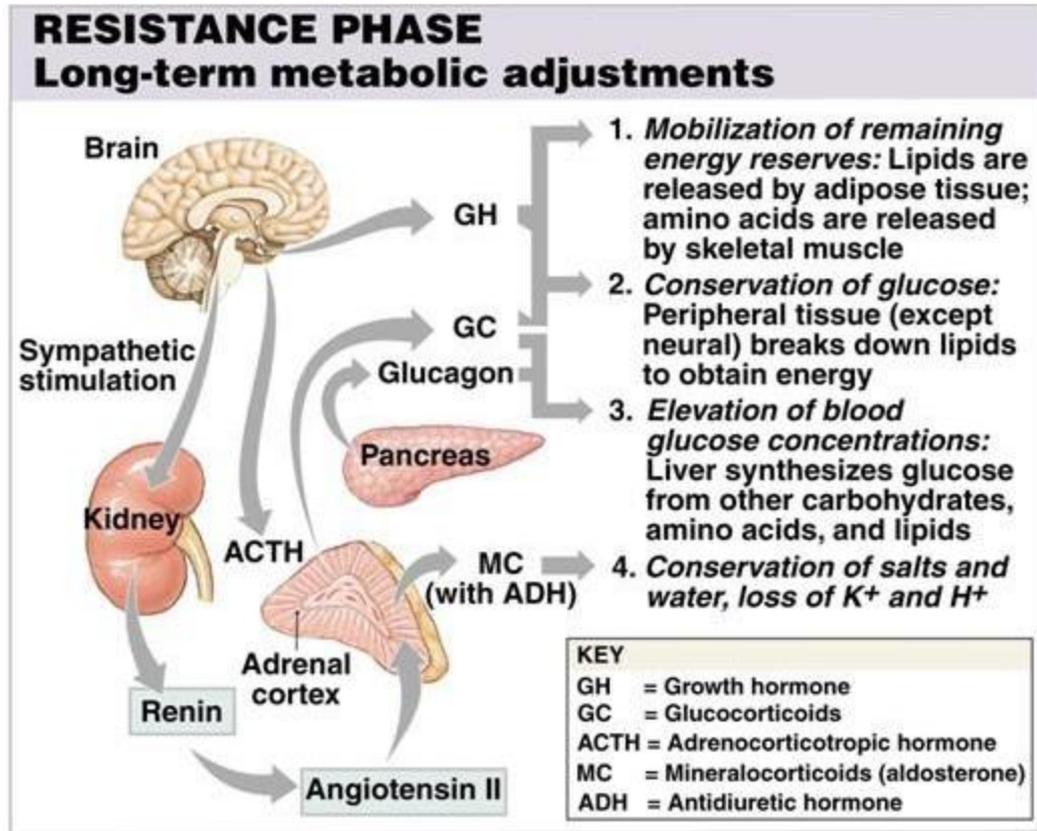
### 2-1-8 - مرحلة المقاومة (The Stage Of Resistance)

يقوم الفرد في هذه المرحلة بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر التهديد، وتتطور بمرور الوقت مرحلة المقاومة دافعة عن الجسم إلى العودة شيئاً فشيئاً إلى طاقته حتى يحافظ على السلوك المتكيف. وينتقل الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على التصدي لمصدر التهديد، إلا أن هناك حدود لعملية المقاومة من جانب الجسم، إذ من المعلوم أن جسم الإنسان يكتسب قدر فوق الطبيعي من الطاقة يمكن أن يقاوم به التهديد أو يتكيف به مع التغيير، ويحاول أن يرجع إلى حالته الطبيعية، وهذا الازدياد في الطاقة يطلق عليه طاقة التكيف "Adaptation Energy"، وعادة ما يكون لتلك الطاقة أثر شديد الفعالية في استعادة الجسم لتوازنه.

ولكن إذا استمر الإجهاد تستمر ردود فعل الجسم، مما يؤدي إلى تضخم قشرة الغدة الأدرينالينية، وتصبح آليات مواجهة الخطر قد قاربت الإجهاد. كما قد تصاب الغدة الكظرية بعجز عن إفراز هرمونها الكورتيزون وذلك بسبب استنفاده بسرعة، مما يؤدي أحياناً إلى ما يسمى بالصدمة الثانوية، حيث تضعف مقاومة الجسم ثانية.

ومن خصائص هذه المرحلة: تنامي النشاط، وازدياد قشرة الكظر، وخفض عملية جهاز المناعة عن طريق انقباض الطحال، ونكوص سريع للغدة الصنوبرية، والغدد اللمفاوية للأجسام المضادة. وإذا استمر الإجهاد لوقت طويل، وازدادت قوته، يستنفذ الجسم طاقة التكيف ويدخل في مرحلة الإنهاك.

شكل رقم: (03) يوضح مرحلة المقاومة (The Stage Of Resistance)



3-1-8 - مرحلة الإنهاك (The Stage Of Exhaustion)

تظهر هذه المرحلة عندما لا يستطيع الفرد التغلب على المجهودات، حيث يستمر في المقاومة إلى حين وصوله إلى حالة من الانهيار Failure، حيث تبدأ علامات الإعياء بالظهور تدريجياً وهذا نتيجة لفشل الوسائل الدفاعية في الجسم، وهنا تبدأ قدرة الفرد على التوافق بالتوقف، يصبح الفرد هزئياً لتوقف عملية الأنسجة، بالإضافة إلى توقف التدريجي للجهاز العصبي السمبتاوي عن إنتاج الطاقة، وحيث يبدأ الجهاز العصبي الباراسمبتاوي وظيفته فتبطئ أنشطة الجسم، وقد يصاحب ذلك أعراض الاكتئاب، أو السلوك الذهاني أو مرض جسدي أو ربما الموت أحياناً.

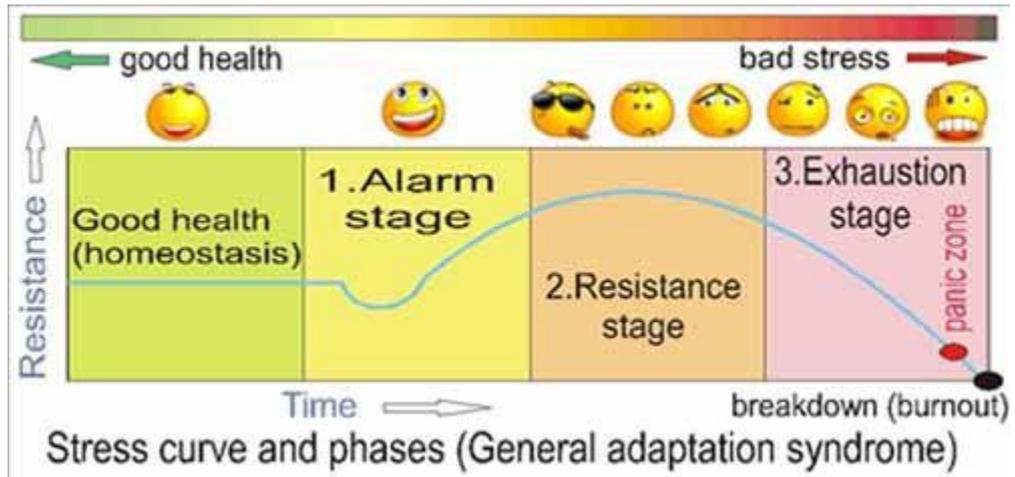
ونفشل في هذه المرحلة الغدة النخامية في إفراز هرمون ACTH الذي يحث قشرة الغدة الكظرية على إفراز هرمون الكورتيزون، وما يحدث في حالة الإجهاد أن الغدة النخامية لا تستطيع التوقف عن عملها، لأن الإجهاد ينبه باستمرار الهيبتوتالاموس الذي ينبه بدوره الغدة النخامية، و يحثها ثانية على إفراز هرمون ACTH، و بالتالي تنبه قشرة الغدة الكظرية ويزداد إفراز الكورتيزون ثانية، و تؤدي هذه الزيادة لهرمون الكورتيزون و بكميات كبيرة إلى نقص معدل السكر في الدم، و إلى زيادة حمض البوليك Uric و ارهاق خلايا البنكرياس وتضمورها، خاصة الخلايا التي تفرز الأنسولين، مما يعرض الفرد للإصابة بمرض السكر، كما ينتج

عن ذلك قرحة المعدة، ونقصان نسبة الزنك و الفسفور و الكالسيوم في العظام لدرجة إصابتها بالتخلخل وبسهولة الإصابة و الكسر .

كما تتغير نسبة الكريات البيضاء في الدم، وتضيق الأوعية الدموية وخاصة الأوعية التاجية والأوعية الكلوية.

وقد يتعرض الفرد إلى الذبحة الصدرية، ويزداد الكوليسترول مع سهولة ترسبه في جدران الأوعية مما يزيد من احتمال تكوين جلطات دموية، وتضيق الشرايين الكلوية في الجهاز البولي، وتهبط وظيفة الكليتين، وتزداد مادة الرينين Renin التي تؤدي إلى ارتفاع ضغط الدم، كما تزداد الإفرازات المعوية مما يحدث تقرحات أو أنزفة معدية صغيرة.

شكل رقم: (04) متلازمة التكيف العام (The General Adaptation Syndrome)



ويذكر سيللي أنه تتحدد شدة الاستجابة للإجهاد عن طريق العوامل الوسيطة، كما تعتمد نوعية الاستجابة على عملية التكيف، ويضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم ولكل تقييم نمط معين من الاستجابة.

## 8-2- نظرية عملية التكيف المتبادل للازاروس و فولكمان (Transaction):

### (Coping Process Stress a dynamic)

يعتبر العالم الأمريكي "الازاروس" مؤسس نظريات الإجهاد الحديثة التي تنطلق من الموقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة، فهو ينظر إلى الإجهاد على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف المجهدة.

ولا ينظر إلى الإجهاد على أنه حالة ناتجة عن مثير ويؤكد على أن الأفراد يختلفون في تقسيمهم للمواقف من حيث الإجهاد، فالموقف الذي يكون مصدر إزعاج لشخص ما قد لا يكون كذلك لشخص آخر، وهو يرى أن الإجهاد وأساليب مواجهته تكون نتيجة للمعرفة و الإدراك و التفكير و الطريقة التي يقيم بها الفرد علاقته بالبيئة، وهذه العلاقة لا تسير في اتجاه واحد، فالفرد عندما يواجه موقفا متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه، فعملية التقييم الأولي (تقييم الحالة) : وهي عملية تقييم الفرد للمواقف وطريقة إدراكه لها هل الموقف خطير و مهدد للفرد أم لا؟ أما العملية التقييم الثانوي (اتخاذ القرار) : فهي تقييم ما يمتلكه الفرد من مصادر للتعامل مع الحدث المجهد ، و تتأثر عملية التقييم الثانوي بقدرات و إمكانيات الفرد الجسمية و النفسية و الاجتماعية ، بالإضافة إلى ذلك فقد أكد " لا زاروس " أن للإحباط و الصراع و التهديد دور رئيسي في إحداث الإجهاد، أما التقييم المعرفي فهو يعتمد على أشياء عدة مثل التعلم و الخبرة السابقة، فليس من الضروري أن تحدث عملية التقييم المعرفي على المستوى الشعوري دائما، والمتمثلة في النشاطات العقلية، فمن الممكن أن تحدث على المستوى اللاشعوري.

فقد أكد "لا زاروس" أن الإجهاد لا يمكن قياسه بصورة مباشرة وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد، وأن الإجهاد الذي يتعرض له الفرد يعزى إلى مستوى مرتفع من المشكلات التي تحدث للفرد فلا يمكنه إنجازها .بمعنى أن هذه المتطلبات تكون أكبر من طاقاته وبالتالي تؤدي إلى اختلال توازنه النفسي، وهذا يعني أن الإجهاد هو الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الفرد وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات.

### 8-3- نظرية النسق الفكري لهنري موراي (Murray)

ينفرد موراي بين منظري الشخصية بعمق الفهم للديناميات التي تحدث في داخل الكائن البشري من أجل لحظة انبثاق لحظة التكيف وإحداث التوازن النفسي ويتسم منهجه بالدينامية النفسية ومصطلحاته مفعمة بالحيوية مليئة بالحركة.

فمصطلح اللحظة " Durance " يكون لدى الفرد مليئا بالوقوع والتتابعات المتداخلة " Overlapping " حيث يعني موراي بهذا المصطلح " الوحدة الزمنية للحياة التي تتضمن جميع الوقائع المتداخلة وهي تشتمل على التعقيد الطبيعي لوجود الشخص ويعتبر موراي أن مفهوم الحاجة Need ومفهوم الإجهاد Stress، مفهومان أساسيان في فهم الشخصية، وتفسير السلوك على اعتبار أن مفهوم الحاجة، يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الإجهاد، يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعد الفصل بينهما تحريفا خطرا .كما يلتقي كل من الإجهاد والحاجة في حوار دينامي، يظهر في مفهوم الثيما " Thema "، والذي يعنى به موراي، وحدة سلوكية كلية تفاعلية، تتضمن الموقف الحافز للإجهاد والحاجة .وفي هذه الأثناء قد يحدث أن ترتبط بعض الحاجات في إشباعها، ببعض المواقف أو بعض الأشخاص .وحيثما يحدث ذلك،

فإنه يظهر مفهوم تكامل الحاجة " Need Integrate " الذي يعبر به موراي، عن الاستعداد الموضوعي. أي أنه حاجة إلى نوع معين من التفاعل مع شخص معين، أو موضوع معين ويوضح موراي، أن القيم من أهم الموضوعات التي تتكون منها القوى البدنية، ويذهب في قضية الدوافع والقيم، إلى أبعد من أن يعمل، كل منها منفصل عن الآخر وبمفرده. ولكن حيث يلتقي ما هو نفسي بما هو اجتماعي ويتألفان في وحدة دينامية، فتكون هناك حاجات في خدمة بعض القيم، ويكون تأثير القيم في السلوك باعتبارها دوافع. وهكذا تكون القيمة جزءا من تحليل الدوافع. وعليه فإنه طبقا لوجهة نظر موراي، يصعب دراسة الإجهاد منفصلا عن الحاجات

#### 8-4- نظرية الصلابة و مقاومة الإجهاد لكوباسا ومادي (Hardiness And

#### Resistences : Stress)

ترى صاحبة هذه النظرية " كوباسا"، " Kobasa " أن الأشخاص الذين لديهم قدرة عالية على التحمل هم أقل احتمالا للتعرض للإجهاد، ويتميز هؤلاء الأشخاص بالالتزام (Commitment) ، والضبط ( Control) ، والتحدي (Challenge) ، وقد ميزت كوباسا، " Kobasa " بين مجموعتين ممن يعانون من الإجهاد:

- مجموعة الإجهاد المرتفع == < مرض منخفض
- مجموعة الإجهاد المرتفع == < مرض مرتفع

وقد تميز أفراد (مجموعة الإجهاد المرتفع == < مرض منخفض) بالانضباط الذاتي ورؤية الحياة كأنها سلسلة من المتغيرات المرحب بها وبالانخراط بالأشياء وما يحيط بهم بينما يتميز أفراد (مجموعة الإجهاد المرتفع == < مرض مرتفع) بالاغتراب الذاتي وقلة الحيوية وقلة معنى الحياة أو الشعور بغياب معنى الحياة.

#### 8-5- نظرية لسيلبرجر :

تعتبر نظرية " سبيلبرجر " في القلق مقدمة ضرورية لفهم الإجهاد عنده، فقد قامت نظرية "سبيلبرجر (1972) في القلق على أساس التمييز بين:

- قلق السمة (سمة القلق، القلق العصابي، القلق المزمن).
- قلق الحالة (القلق الموضوعي، القلق الموقفي).

• **قلق السمة:** هو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، ويعتبر عامل شخصي يوجه الفرد ليرى المنافسة والتقييم الاجتماعي كموقف أكثر أو أقل تهديدا، حيث يدرك الشخص مرتفع السمة المواقف على أنها أكثر تهديدا ويستثار القلق لديه أكثر من ذوي قلق السمة المنخفض.

يعتقد " سبيلبرجر " أن سمة القلق تشير إلى الفروق الثابتة نسبيا في القابلية للقلق، أي تشير إلى الاختلافات بين الناس في ميلهم إلى الاستجابة اتجاه المواقف التي يدركونها كمواقف مهددة، ذلك بارتفاع شدة القلق وتناثر سمة القلق بالمواقف بدرجات متفاوتة حيث أنها تنشط بواسطة الإجهاد الخارجي التي تكون عادة مصحوبة بمواقف خطرة محددة

• **قلق الحالة:** هو قلق موقفي يعتمد على العوامل المجهدة ويسبب الإجهاد قلق الحالة، ولا يحدث ذلك مع قلق السمة.

وقد ركز " سبيلبرجر " في نظريته على الإطار البيئي للإجهاد. وما يثبتته في علاقة قلق الحالة بالإجهاد يستبعده عن علاقة سمة القلق أو القلق العصابي الناتج عن الخبرة السابقة بالإجهاد، حيث أن الفرد يكون من سمات شخصيته القلق أصلا عرض " سبيلبرجر " تميزا بين كل من القلق، الإجهاد، التهديد:

- **القلق (Anxiety)** عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الإجهاد.
- **الإجهاد (Stress)** يشير هنا المصطلح إلى الاختلافات في الأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي.
- **التهديد (Threat)** يشير هذا المصطلح إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص إذا كان " سبيلبرجر " قد اهتم بتحديد خصائص وطبيعة العوامل المجهدة التي تؤدي إلى مستويات مختلفة لحالة القلق، إلا أنه لا يساوي بين المفهومين (الإجهاد والقلق) وذلك لأن الإجهاد وقلق الحالة يوضحان الفروق بين خصائص القلق كرد فعل انفعالي والمثيرات التي تستدعي الإجهاد ( فالقلق كعملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الإجهاد و تبدأ هذه العملية بواسطة مثير خارجي مجهد.) ويميز " سبيلبرجر " بين مفهوم الإجهاد ومفهوم التهديد:
  - فكلاهما مفهومين مختلفين، فكلمة الإجهاد تشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي.
  - أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف أي بمعنى توقع خطر أو إدراك ذاتي للخطر.

يهتم " سبيلبرجر " في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون مجهد، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها (البيئة) ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي المجهدة، فالفرد في هذا الصدد يقدر الظروف المجهدة التي أثارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانيزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الإجهاد (كبت، إنكار، إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهرب من المواقف المجهدة (كريمة، 2017، ص ص 47-54)

## 9- أعراض الإجهاد المهني:

عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له إجهادا فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهروب، وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، وتنتع حدقة العين، ويسري الأدرينالين والدهون في الدم وتعرض مع استمرار المصادر المسببة للضغط والإجهاد، ويجب أن نعرف أن هذه الأعراض لا تظهر مرة واحدة وفي وقت واحد ولا على جميع الأشخاص فلكل واحد منا نقطة ضعف ما ولكل واحد منا إمكاناته الخاصة به والأهم من كل ذلك أن لكل واحد منا عالمه الخاص به والأهم ومن ثم إدراكه المميز للمواقف الحياتية وسنعرض أهم هاته الأعراض فيما يلي:

### 9-1- الأعراض الجسدية : تتمثل في :

- عدم انتظام النوم، الأرق أو النوم الزائد.
- الصداع بأنواعه (نصفي، دوري، توتري) (والتوتر العالي).
- آلام العضلات وبخاصة الرقبة والأكتاف.
- الاستيقاظ المبكر على غير العادة.
- تطبيق الفكين، الإمساك، القرحة المعدية، عسر الهضم.
- آلام الجزء السفلي من الظهر.
- التعب أو فقدان الطاقة
- تنمل القدمين واليدين.
- الدوران والإغماء والتعرق والارتعاش والعرق الزائد.
- فقدان الدافع الجنسي، وآلام الراس.
- الغثيان والقيء والإسهال.

### 9-2- الأعراض الانفعالية : وتتمثل في:

- سرعة الانفعال، تقلب المزاج، العصبية.
- سرعة الغضب، العدوانية، اللجوء إلى العنف.
- الاكتئاب وسرعة البكاء
- الشعور بالاحترق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط.
- نوبات غضب شديدة وفساد في العادات والأحوال المفضية للصحة.

### 9-3- الأعراض السلوكية : وتتمثل في:

- تغيرات في الشهية (الأكل كثيرا أو قليلا).
- الإفراط في التدخين وزيادة تناول الكحول وسائر العقاقير.
- وسواس المرض (توسوس المرء على صحته).
- قضم الأظافر.

### 9-4- الأعراض الذهنية : وتتمثل في:

- النسيان، صعوبة التركيز، الارتباك، نوبات الهلع.
- صعوبة اتخاذ القرارات.
- فقدان التركيز، تشويش التفكير (استحواذ فكرة واحدة على الفرد).
- تزايد الأخطاء.
- انخفاض الدافعية.

### 9-5- الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية : وتتمثل في:

- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين.
- لوم الآخرين.
- التفاعل الآلي مع الغير بلا اهتمام.
- التهكم والسخرية من الآخرين.
- تصيد الأخطاء. (بلعابد، 2015، ص ص 45-47)

## 10- آثار الاجهاد المهني:

إن الاهتمام بموضوع الإجهاد من طرف العديد من العلماء والباحثين في مجالات كثيرة كالطب وعلم النفس وعلم الاجتماع لم يكن وليد الصدفة، ولكن ذلك بغية التحكم في الآثار الناتجة عنه سواء كانت صحية أو نفسية، حتى لا تكون بشكلها المدمر للفرد والمنظمة.

وبناء على ذلك سنحاول التطرق لأهم آثار الإجهاد على الفرد والمنظمة.

### 10-1- الآثار السلبية:

#### 10-1-1- على مستوى الفرد:

##### أ- آثار صحية وبدنية :

كثيرة هي الدراسات التي تربط بين الإجهاد المهني والمشكلات الصحية والنفسية التي تؤكد على أن المجهودات تؤدي إلى تضخم عضلة القلب وبالتالي إلى أمراض القلب والشرايين.

إن تعرض الفرد للإجهاد المهني يمكن أن يؤدي إلى أمراض القرحة، والتهاب المفاصل وتليف الكبد، وسرطان الرئة، ومختلف أمراض القلب، كما أن البعض حاول أن يثبت وجود علاقة بين الإجهاد المهني والأمراض العقلية..

وفي هذا السياق، توصلت أبحاث " بويص" ( Boyce ) وآخرون عام 1979 إلى وجود علاقة بين الأحداث المجهدة وظهور مرض الربو، وأنه كلما زادت الضغوطات كلما كان احتمال الإصابة أكبر عند الأفراد الذين لديهم قابلية وراثية لتطور المرض.

وما يمكن الإشارة إليه في هذا المقام أن الإجهاد يمس جسم الإنسان ويؤثر في مختلف أعضائه، لذا فإن تأثيره يكون على جميع الأمراض التي يصاب بها الإنسان، كما أن استمرار الإجهاد يؤدي إلى إضعاف جهاز مناعة الجسم وفي الحالات القصوى إلى الوفاة.

##### ب- آثار سلوكية :

من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط، حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات: اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب، وعدم احترام أنظمة وقوانين المنظمة.

وهناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط آثار اهتمامت زيدا في الأوساط الأكاديمية والإدارية وهما : إدمان الخمر، والمخدرات .فإدمان الخمر والكحول يضعف نشاط الفرد في العمل ويمكن معرفة هذا المرض من ملاحظة المدير لعدة أعراض كالبطء في العمل والتغيب المتكرر والمظهر المزرى والتوتر العصبي.

### ت-آثار نفسية :

فيما يتعلق بالمشكلات النفسية التي يسببها الإجهاد المهني نجد :الاكتئاب النفسي القلق الإحباط، الملل، النظرة التشاؤمية للمستقبل، عدم القدرة على التركيز، النسيان المتكرر، عدم الاتزان الانفعالي، الشك بالقدرات الذاتية.

كما يؤدي الإجهاد إلى الاضطرابات السيكولوجية والجسمية والسلوكية كالشعور المستمر بالتعب والميل إلى الأرق، والإصابة بالشقيقة وأوجاع الظهر، وكذا الاضطرابات الجسدية كالقرحة المعدية، ارتفاع ضغط الدم، التهاب المفاصل، التهاب القولون، وكذا الاضطرابات القلبية، وفقدان الشهوة الجنسية والقابلية للأمراض بسبب ضعف الجهاز العصبي، وجهاز المناعة، إضافة إلى الشيخوخة المبكرة والتي تظهر في شكل شيب الشعر، تجاعيد على سطح الجسم.

### 10-1-2- على مستوى المنظمة:

إن العنصر الأساسي والفعال في المنظمة هو الفرد، وبما أن الإجهاد المهني يؤثر على الفرد العامل صحيا، ونفسيا وسلوكيا، وعليه فإن هذا التأثير لا يشمل الفرد وحده بل يتعداه إلى المنظمة التي يعمل بها، وتكمن نتائج الإجهاد السلبية على المنظمة فيما يلي:

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

### 10-1-3- على مستوى العائلة:

إن الفرد يعيش بطبيعة الحال وسط عائلة، هذه العائلة تلقن الفرد عدة خبرات تؤثر على سلوكه وتصرفه وتتعكس على أدائه وطريقة تكيفه مع مختلف الإجهادات التي يتعرض لها، كما تلعب البيئة الخارجية المحيطة بالفرد إلى جانب الأسرة دوراً مهماً في شعوره بالإجهاد الذي يؤثر على الفرد ومن ثمة على عائلته، فالفرد الذي لا يجد المساعدة والمساندة من طرف عائلته يتخذ عدة سلوكيات قد تهدد استقرار عائلته، كالإهمال العائلي، أو اتخاذ قرارات تعسفية في حق عائلته، لذا فإنه من الصعب جداً تحديد بدقة الآثار المتوخاة من الإجهاد على العائلة باعتبار أن العلاقات الاجتماعية متشابكة، لكن يمكننا ذكر بعض نتائج الإجهاد على العائلة منها:

- زيادة متطلبات الأسرة وصراع الأدوار لدى المرأة العاملة تعمل على تأخير إنجاب الأطفال فالإجهاد يؤثر على علاقات المرأة، كما أن قيامها بعدة أدوار في نفس الوقت يجعلها تقع ضحية دور دون آخر بسبب الاختيار الصعب بين العمل والأسرة.
- إهمال مطالب الأسرة وعدم معرفتها، وخير مثال على ذلك الأزواج الذين يعملون في فترات مختلفة ما يجعلهم نادراً ما يلتقون سواها بالمنزل، ومثال ذلك أن الزوج يعمل نهاراً من الثامنة حتى الخامسة والمرأة قد تكون تعمل ليلاً بداية من الخامسة حتى الصباح، فتضطر إلى المبيت مكان العمل ولا تعود إلى حين يغادر الزوج البيت، ولا يلتقي بذلك هذان الزوجان إلا في أيام العطل وهي فترة الخلود للراحة أين يتم مناقشة جميع مشاكلهم في فترة راحتهم الأمر الذي يجعلهم يشعرون بالإجهاد المستمر وذلك لا يؤثر عليهم فحسب بل على الأطفال بصفة خاصة إذ يفقد الطفل علاقاته مع والديه بسبب انشغالهم، ويلجأ بعض الأزواج في هذه الحالة إلى التعامل بالهاتف، وهو ما يؤثر على العلاقات داخل هذه الأسر.
- انتشار المجادلات والخلافات بين الأزواج نتيجة المسؤولية المتعلقة بشؤون البيت والعناية بالأولاد وعمل المرأة، ولذلك أصبحت العائلة اليوم بقدر ما هي مصدر حب وحنان ودعم، فيمكن أن تكون المكان الذي يحتل أن يعاني فيه الفرد .

### 10-2- الآثار الإيجابية للإجهاد المهني :

#### 10-2-1- على مستوى الفرد:

- من المتوقع أن تترتب على الإجهاد بعض الآثار الإيجابية على صحة المورد البشري نذكر منها:
- تمنح المورد البشري الراحة النفسية من خلال القدرة على التعبير على انفعالاته ومشاعره الداخلية اتجاه عمله ومؤسسته.
  - تكيف جسم المورد البشري مع المواقف الضاغطة، حيث يستطيع بسهولة العودة إلى الحالة الطبيعية.

- النوم جيداً نتيجة شعور المورد البشري بالإنجاز والقدرة على التحكم في المواقف العملية وهو ما يمنحه راحة نفسية
- يحفز على العمل.
- يجعل الفرد يفكر في العمل.
- التركيز على نتائج العمل.
- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.
- يزداد تركيز الفرد على العمل.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط.
- النظر إلى المستقبل بتفاؤل

### 10-2-2- على مستوى المنظمة:

- تشير أدبيات الدراسات النفسية والإدارية إلى أن الإجهاد لا يؤدي في جميع الأحوال إلى آثار سلبية، وإنما يترك المعتدل منه آثاراً إيجابية يمكن أن تساهم في تحقيق أهداف المؤسسة ونذكر منها:
- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.

## 11- أساليب مواجهة الإجهاد المهني:

تم وضع أساليب لتطوير وسائل وطرق عديدة تتفاوت في بساطتها وواقعيتها.

ومن أهم الأساليب والتقنيات الفردية والتنظيمية الأكثر شيوعا من حيث استخدامها لبناء استراتيجيات مجابهة الإجهاد المهني ما يلي:

### أ- أساليب مواجهة الإجهاد المهني على مستوى المنظمة:

يقصد بأساليب مواجهة الإجهاد المهني على مستوى المنظمة تلك القرارات التي تتخذها هذه الأخيرة بغية التحكم في مسببات الإجهاد والتقليل من آثارها السلبية ومن بين هذه الأساليب نذكر ما يلي:

- **إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:** تؤدي التغيرات المستمرة في الهيكل التنظيمي، سواء تلك المتعلقة بالوظائف أو السياسات والإجراءات، إلى خلق مشاكل بالجملة تترك الموارد البشرية وتجعلها تعاني من الإجهاد. لهذا من المهم للمؤسسة عند قيامها بتغييرات هيكلية أن تأخذ بعين الاعتبار إمكانية انعكاسها بالسلب على مواردها البشرية. ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق للتخفيف من معاناة العاملين من الإجهاد المهني فمثلا يؤدي تخفيض حجم الإشراف أو دمج بعض الوظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم إلى حل الكثير من المشاكل التنظيمية مثل: عبء العمل، بالإضافة إلى ذلك إمكانية إعادة تصميم إجراءات العمل وأساليبه بالشكل الذي يجعل العمل يتناسب مع إمكانيات وتطلعات العاملين.

- **تصميم وظائف ذات معنى:** ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء، لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل.

- **تحليل الوظائف:** والتي تهدف إلى معرفة درجة الإجهاد في الأعمال المختلفة، وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين، فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فيزول الإجهاد المرتبط بهذه العوامل.

- **تنظيم دورات تكوينية:** يمكن للمؤسسة الاستعانة بأخصائيين في التكوين يتولون مهمة تنمية مهارات الأفراد في التعامل مع المجهادات، وتعتبر محاضرات التوعية أحد الأساليب التكوينية الأكثر استعمالا من قبل المؤسسات في إرشاد موظفيها إلى الخطوات العملية للتخلص أو التخفيف من حدة الإجهاد المهني، نظرا لكونها توفر الجهد والمال والوقت في نقل المعلومات، هذا من جهة، ومن جهة أخرى فهي تتيح للعاملين إمكانية أكبر للتعبير المباشر عن مختلف مشاكل العمل التي تصادفهم باستمرار و تسبب لهم شعورا بالإجهاد

- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة:** يقع الكثير من المديرين في أخطاء إدارية تسبب الكثير من الإجهاد لمرؤوسيتهم، فتحميل المرؤوسين مسؤولية كبيرة دون إعطائهم السلطة الكافية يعتبر من الأخطاء الشائعة في أوساط الأعمال، كذلك الحال بالنسبة للتوجيه فقد يحدث وأن يتلقى المرؤوسين عوامل مختلفة من رؤساء مختلفين، أي مبدأ وحدة الأمر غير محترم، لذلك فإن المعرفة الجيدة لمبادئ الإدارة وتطبيقها بالشكل الصحيح من شأنه أن يجعل العمل داخل المؤسسة واضح وسهل، ومن ثم يقلل من تعرض الأفراد للإجهاد المهني
- **الأنشطة المهنية العلاجية في مناخ العمل:** تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير الإجهاد المهني على سلوك عاملها إلى إنشاء منظمة علاجية للتخفيف من حدة الإجهاد عن العاملين، ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي واجتماعي للعمل وتخصيص حجرات لممارسة التمرينات الرياضية وحجرات التركيز والاسترخاء.
- **التنظيم الاجتماعي:** إن الطبيعة الدقيقة والدور المهم لعملية التطبيع الاجتماعي التي تتم من خلالها تلقين الأفراد ثقافة التنظيم تتمثل في إسهامها في نقل هذه الثقافة إلى الأفراد العاملين فيها وذلك لأن عملية التطبيع الاجتماعي هي الوسيلة التي تتم من خلالها تلقين هذه القيم والمعتقدات والافتراضات السائدة في التنظيم لهؤلاء الأفراد، لهذا فإن الثقافة الضعيفة والمتناقضة كثيرا ما تتواجد في المنظمات التي لا تستطيع أن تلقن أفرادها وأعضائها قيمها ومعتقداتها، وبالمقابل فإن المنظمات التي تتمتع بثقافة قوية ومنسجمة مع بعضها البعض هي تلك التي تستطيع أن تلقن أفرادها قيم ومعتقدات هذه الثقافة.
- **التغذية العكسية:** يمكن القول إن المعلومات المرتدة، أو كما يسمى بالتغذية العكسية، تهب للعامل الاستقرار والتكيف في التنظيم الذي يعمل فيه، فالعامل يحتاج إلى معرفة نتائج تقويمه من خلال تزويده بالمعلومات التي تبين أداءه " .ويجب أن نؤكد أن العامل في حاجة إلى التغذية المرتدة الموضوعية التي تبين له إيجابياته وسلبياته وليست فقط تلك التي تركز على السلبيات، إن العمال الذين يستفيدون من هذه التغذية يحاولون أن يعدلوا من سلوكياتهم وأدائهم وفقا للمعلومات الواردة إليهم .شأنهم (العمال) شأن التنظيم الذي يعملون فيه لأن هذا الأخير في حاجة إلى المعلومات التي ترجع من البيئة من أجل التعرف على مدى النجاح أو الفشل في تحقيق النتائج والأهداف التي حددها التنظيم مسبقا.
- **مشاركة العامل في اتخاذ القرارات:** أكدت الدراسات على أن إشراك العامل في اتخاذ القرار في الوظيفة يعد وسيلة لتخفيف الإجهاد كمؤشر في العملية التنظيمية، ويؤدي هذا الإشراك إلى إزالة الغموض وصراع الأدوار الأمر الذي يعزز الأمان لديه.

• **فتح قنوات الاتصال بين الإدارة والعمال:** وهذا بإعلام الأفراد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت اهتمام المسؤول، فإن معاناته من الإجهاد تقل، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الإصغاء في المنظمة والتي تمثل خلية استماع للانشغالات وكل ما ينغص حياة العامل ومختلف الإجهادات التي تؤثر فيه.

#### ب- أساليب مواجهة الإجهاد المهني على مستوى الفرد:

توجد هناك عدة أساليب تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر الإجهاد المهني لتحقيق التفسير المطلوب ونذكر منها ما يلي:

• **ممارسة التمارين الرياضية:** يمكن القول أنه من الثابت أن للحالة البدنية الجيدة دور كبير في مواجهة الآثار السلبية للإجهاد المهني، حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمانية أو نفسية للعمل، وبذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الاعتماد عليها لمجابهة شعوره بالإجهاد المهني.

• **الاسترخاء:** يتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر المجهودات حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي، حيث أن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلا من أن يحسن النفسية والمزاج.

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على الإجهاد المهني أكدت الدراسات التي عرضت حديثا أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجا وقائيا للحفاظ على الصحة واجتباب حالات القلق والاكتئاب.

كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب.

• **التأمل:** يختار الفرد وضعا مريحا ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه ثم يقوم باختيار كلمة ويردها مرة بعد مرة، وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب إلا أن هناك الكثيرين الذين بينوا بأن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء ودرجة النشاط في الموجات المخية، والهدف من هذا كله هو الوصول إلى الاسترخاء التام أو العميق.

• **النظام الغذائي:** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف الجسم ولإعطاء الحيوية اللازمة لأداء العمل، وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات

الرياضية تكون لكل منهم آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار المسببة للإجهاد المهني.

● **الدعم الاجتماعي:** يمكن التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد المهني من خلال استثمار العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه، حيث تؤدي العلاقات الجيدة التي تربط العامل بالأصدقاء وأفراد العائلة وزملائه في العمل إلى تجنب الشعور بالوحدة أو العزلة ومن ثم التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد.

● **إدارة الوقت:** إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تتجز المهام والأهداف التي تمكّنك من أن تكون فعالاً في عملك ويوصى به في إدارة الإجهاد أنه يمكن تخفيض الكثير من الإجهاد اليومي أو إلغائها إذا استطاع الشخص إدارة الوقت بفعالية أكثر، والطريقة الشائعة لإدارة الوقت هي كتابة قائمة الأشياء أو المواد التي يجب أن تؤدي في ذلك اليوم، وتصنيفها إلى ثلاثة أصناف: نشاطات مهمة جداً يجب أن تؤدي، ونشاطات مهمة من الواجب أن تؤدي، وأشياء اختبارية أو غير مهمة التي يمكن تفويضها أو تأجيلها، وأدائها يتم حسب أهميتها، هذه الاستراتيجية تساعد العامل على أداء الأشياء الأكثر أهمية كل يوم وتشجع أيضاً على تفويض الأشياء الأقل أهمية إلى الآخرين.

● **إدارة الدور:** الدور هو الشخصية التي يتقمصها الفرد من أجل أداء وظيفته أو واجبه، فالإنسان أثناء قيامه بدور معين قد يقع في صراع الأدوار الأخرى، ترتبط إدارة الدور ببعض الشيء بإدارة الوقت والتي يعمل الفرد فيها بفاعلية لتجنب زيادة العبء، الغموض، والصراع، فالشخص الذي لا يعرف ما يتوقع، يجب أن لا يجلس ويقلق فقط، بدلاً من ذلك يجب أن يسأل عن توضيح من رئيسه.

استراتيجية أخرى لإدارة الدور هو تعلم أن تقول (لا) ببساطة، فالكثير من الأفرد يخلقون المشاكل لأنفسهم يقولون دائماً (نعم)، بالإضافة إلى أدائهم لأعمالهم، فإنهم يوافقون على أعمال إضافية تحت خيمة الاضطرار. (بلعابد، 2015، ص ص 52-56)

## 12- وسائل قياس الإجهاد المهني:

لقد أنتجت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياس الإجهاد، وسنذكر بعض هذه الوسائل التي بموجبها يتم قياس الإجهاد.

### ○ التحقيق الشخصي للإجهاد (L'enquête diagnostic du stress):

اكتشف كل من إيفان سيفيتش وماتتسون (Ivancevich et Matteson) من جامعة هوستن (Houston) الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الإستمارة التي تهدف إلى قياس إدراكات الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في ( 15 ) قسم، وربطاً تلك الإدراكات بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب، ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الإستمارة ( 60 ) بنداً والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم.

وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف لنا قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع جداً.

### ○ تحقيق الإجهاد:

ويتمثل هذا التحقيق في إستمارة تحتوي 238 بنداً، مقسمة إلى 14 سلم توضح لنا ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، الجروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من بين 14 سلم، يمكن أن يصف لنا المنابع المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلم لا تصف لنا الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل، ويعود ذلك ربما لأن هذا التحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوستن (Boston)

### ○ سجل حالات القلق:

صمم كل من (Spielbefer. Iusheme-de poloaltocorscch) هذه الإستمارة الموجهة من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية وذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد وكتجربة انفعالية عابرة، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة في شكل تصريحات، ومثال ذلك فيما يخص حالة الحصر "أحس أنني هادئ، إنني قلق، إنني في حالة يرثى لها"

### ○ تقويم إجهاد آدام:

وهو عبارة عن استبيان طور من طرف باحثين من جامعة (San Diego) وهو يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي، وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير مرتبط به.

## ○ اختبار تحديد أعراض الضغوط المهنية :

وهو عبارة عن اختبار يضم 20 بنداً حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي :  
أبدأ، نادراً، أحياناً، غالباً، دائماً، وقد اقتبسها علي عسكر من (Davistal, 1997) مجرباً عليه بعض التعديلات  
ومن خلال هذا الاختبار نتمكن من معرفة تكيف الفرد مع ضغوط العمل ومدى معاناته منها. (صابر، 2009،  
ص ص 67-68)

## ○ مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي : Maslach Burnout Inventory :

يعد هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق النفسي، والذي تم استخدامه من قبل العديد من الباحثين، والمنظمات، وتوجد ثلاثة طبعات لهذا المقياس، الطبعة الأولى مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية، والثانية معدلة جزئياً ومعنية بالتعليم والقطاعات الثقافية، والثالثة طبعة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل. ويتوجه هذا المقياس النفسي إلى قياس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي هي: الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion أي أن يشعر الفرد بكونه متعباً ومجهداً إلى درجة كبيرة، ومستنزفاً في عاطفته وذهنه ووجدانه، التبدل الإحساسي Depersonalization وقد ترجم بعض الباحثين ذلك بـ"التجرد عن الخواص الشخصية"، الإنجاز الشخصي، Achivement Personal بتحقيق أو عدم تحقيق إنجازات شخصية على صعيد العمل.

ويتكون المقياس من اثنتين وعشرين عنصراً (فقرة) ، تمثل الأبعاد الثلاثة، ونتائج المقياس يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الاحتراق النفسي، حيث قد يكون بدرجة كبيرة، أو متوسطة، أو بدرجة منخفضة، من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر=أبدأ، =1 بعض المرات في السنة، =2 مرة في الشهر أو أقل، =3 بعض مرات في الشهر، =4 مرة كل أسبوع، =5 بعض مرات في الأسبوع، =6 كل يوم تقريباً .) ويكون مستوى الاحتراق عالياً إذا كانت درجات البعدين الأول والثاني مرتفعة، ودرجة البعد الثالث منخفضة.

## جدول رقم (03) تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق

البعـد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	17-26	16 فأقل
التبدل الإحساسي	13 فأكثر	7-12	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	32-38	39 فأكثر

## ○ مقياس أساليب التعامل: Ways Of Coping Questionnaire

تم تصميمه من قبل فلوكمان ولازاروس (1988) ، لتزويد الباحثين بمقياس يهدف للكشف عن دور المواجهة في العلاقة بين الإجهاد والتوافق، ويهتم بتقدير الأفكار والسلوكيات التي يستعملها الأفراد للمواجهة،

وقد استمد من النظرية المعرفية الظاهرية للإجهاد والمواجهة لفلوكمان ولازاروس - Cognitive Phenomenological Theory Of Stress and Coping (1984) ، ويركز أيضا على المواجهة كمجهودات معرفية وسلوكية لإدارة متطلبات خارجية/ أو داخلية خاصة ومرهقة وتتجاوز الموارد الفردية، ويتكون من 67 بند تتوزع على 8 مقاييس للمواجهة، وتم تحديدها من خلال التحليل العاملي وتتمثل في استراتيجية التصدي (قبول المواجهة)، مخططات حل المشكل، اتخاذ مسافة، ضبط الذات، تحمل المسؤولية، البحث عن سند اجتماعي، التهرب/التجنب وإعادة التقدير الايجابي.

○ مقياس الإجهاد المدرك لكوهن وزملائه:

قد تم تصميمه من قبل كوهن وزملائه ،(Cohen) ليكون سلم الأبعاد على قاعدة التحليل العاملي pss، لإدراك المواقف المجهدة في درجة معينة لكل عنصر، يحدد الموضوع (المفحوص) تردده وظهوره خلال فترة حديثة، الدرجة تتحدد في 5 نقاط:

- كثير من الأحيان (04Points)Très Souvent
- غالبا (03Points)Assez Souvent
- أحيانا (02 Points) Parfois
- تقريبا أبدا (01Points) Presque Jamais
- أبدا (00Points) Jamais

وهو يعرض الصفات النفسية أولا في النسخة 10 pss ثم 14 pss ثم 04 pss ; وعلى المفحوصين حساب التكرارات خلال الفترة المحددة ( الشهر الماضي ) (اميمة، 2018، ص ص 57-58)

## خلاصة الفصل:

كخلاصة لما تم قوله إن الإجهاد المهني له آثار وخيمة على كلا من الفرد والمنظمة، لذا لا بد من محاولة التحكم في مصادره بهدف التقليل منه إلى أقل درجة ممكنة لضمان أن العامل قادر على تقديم أحسن أداء.

## الفصل الثالث:

# القابلية

### • تمهيد

- 1- تعريف القابلية
- 2- تكوين وتوظيف القابلات
- 3- مهام القابلية
- 4- تصنيف القابلات
- 5- حقوق وواجبات القابلات
- 6- اخلاقيات مهنة القابلية
- 7- خصائص شخصية القابلية
- 8- الاجهاد المهني لدى القابلات

### • خلاصة الفصل

## تمهيد:

يرتبط العمل بحياة الفرد ووجوده منذ القدم، إذ يجعل الإنسان يعيش حياة فعالة ولها معنى، ويشعر فيها بالاحترام وتقدير الذات، فما بالك إذا كانت هذه المهنة إنسانية كمهنة القابلة والتي تعتبر من المهن الحساسة لما تتسم به من خصوصية فهي من المهن الصعبة والشاقة لما تتطلبه من جهد وصبر وضمير حي وأخلاق مهنية وصلابة نفسية لمواجهة الأعباء والمواقف الصعبة، وذلك يتطلب من القابلة أن تكون ذات شخصية قوية قادرة وتكوين مهني عالي لتحمل المسؤولية الملقاة على عاتقها، ولا تزال القابلة السيدة التي تساعد الحوامل على وضع حملهن ورعايتهن بشكل كامل. وفي هذا الفصل سنتطرق إلى تعريف القابلة، تكوين وتوظيف القابلة، مهام القابلة، تصنيف القابلات، حقوق وواجبات القابلات، أخلاقيات مهنة القابلة، وخصائص شخصية القابلة، وأخيرا الاجهاد المهني .

## 1- تعريف القابلة (القبالة) :

هي مهنة تابعة للرعاية الصحية، تقدم فيها القابلة الرعاية للنساء المقبلات على الولادة خلال فترة الحمل، المخاض والولادة وخلال فترة ما بعد الولادة، كما تهتم بحديثي الولادة وحتى سن ستة أسابيع بما في ذلك مساعدة الأم في الرضاعة الطبيعية.

### تعريف القابلة حسب المنظمة الصحة العالمية:

القابلة هي شخص تابعت برنامج تدريبي معترف به في بلدها، تفوقت بنجاح في دراسة هذا الاختصاص وتحصلت على المؤهلات اللازمة ليعترف بها أو إعطاءها شهادة مرخصة لصفة القابلة، ويجب أن تكون قادرة على الإشراف وتوفير الرعاية والمشورة للنساء الحوامل أثناء وبعد الوضع لمساعدتهن أثناء الولادة، وتكون من مسؤولياتها توفير الرعاية لحديثي الولادة والرضع، هذه العناية تشمل التدابير الوقائية وتشخيص الظروف غير الطبيعية لدى الأم والطفل واللجوء إلى المساعدة الطبية عند الضرورة، وتنفيذ تدابير طارئة في حالة عدم وجود طبيب، وهي تلعب دورا هاما في التنقيف الصحي ليس فقط للمرضى بل للعائلة بأكملها والإعداد لدور الأبوة وينبغي أن تتفاهم مع بعض حلقات الطب النسائي، التخطيط والتنظيم الأسري والرعاية التي تقدمها للطفل. (ذاودي، 2018، ص 74)

## 2- تكوين وتوظيف القابلات:

يتم تكوين القابلات وفق برنامج مسطر من قبل وزارة التعليم العالي والبحث العلمي ووزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات موجه للمتربصات وحسب اقتراحات Caneves فان التكوين هو:

يجب أن يقود التدريب الأولي الطلاب إلى ممارسة الكفاءة والمسؤولية الحقيقية، التي حددها المرسوم التنفيذي رقم 122 في 15 ربيع الثاني 1432 الموافق 20 مارس 2011 مع النظام الأساسي الخاص لموظفي الخدمة المدنية الذين ينتمون لجسم القابلات الصحة العامة.

يركز برنامج الدورة الأولى من الدراسات (السنة الأولى والثانية والثالثة) على المعرفة الفيزيولوجية ويهدف إلى منح الطلاب التمكن من التوليد الطبيعي وعلم الأمراض وتحديد وتشخيص الأمراض واللعب بطريقة دور أساسي في كشف ومنع الحمل المرضي. وستتيح السنوات التالية من البرنامج الدراسي (السنة الرابعة والخامسة) للطلاب اكتساب مهارات متعددة التخصصات في حالات الحمل عالية الخطورة، والتقنيات الإدارية، والتشريعات الخاصة بالمهنة، وإدارة خدمات الرعاية، ومنهجية العمل. هذا التدريب يجعل من الممكن، من جهة، تطوير المهارات التحليلية والتوليدية التي ستمكن القابلات الصحيات في المستقبل من المشاركة في سياسة الصحة العامة للبلاد، ومن ناحية أخرى الخصائص البشرية والعلائقية للبلاد. دعم أفضل للزوجين والمرأة والطفل والأسرة. كما يجب أن يسمح ببناء هوية مهنية وتعلم أنماط ممارسة مختلفة. تتلقى القابلة تكويننا لمدة ثلاث سنوات طور ليسانس بمعاهد التكوين شبه الطبي، حيث تتلقى خلال السنة الأولى تكويننا نظريا وتطبيقيا لمدة 565 ساعة في كل فصل دراسي، يتضمن هذا التكوين برنامج يشمل معلومات حول علم الأجنة وعلم الوراثة والحمل والولادة، ميكروبيولوجي، الإسعافات الأولية... الخ وتكون هذه الدروس في الفترات الصباحية والمسائية، أما الناحية التطبيقية فالمتربصات خلال السنة يقمن بإجراء تريضات ميدانية ومناوبات ليلية على مستوى المصالح المحددة من طرف الوزارة وتكون مقدرة بحجم ساعي وأسبوعي، تهدف هذه التريضات إلى اكتساب المتربصات للممارسة المهنية. تتم التريضات الميدانية لتكوين القابلات تحت إشراف أساتذة ويتم إجراء امتحانات تطبيقية ونظرية نهائية لتقييم مدى تمكن المتربصات من الممارسة المهنية والاستعداد لدخول ميدان العمل.

اما فيما يخص التوظيف فان القابلات يوظفن حسب المرسوم الوزاري التنفيذي في المادة رقم 09 والذي ينص على: تطبيقا لأحكام المادتين 83 و 84 من الأمر رقم 06-03 المؤرخ في 19 جمادى الثاني عام 1427 الموافق ل 15 يوليو 2006 والمذكور أعلاه تعيين المترشحات اللواتي يوظفن في الرتب التي يحكمها هذا القانون الأساسي الخاص بصفة متربصات بقرار أو مقرر، حسب الحالة، ومن السلطة المخولة صلاحية التعيين، ويلزم باستكمال تربص تجريبي مدته سنة واحدة. (ذاودي، 2018، ص ص 74-

### 3- مهام القابلة:

تتمثل مهام القابلة فيما يلي:

#### 3-1- مهمة التخطيط العائلي والمراقبة أثناء الحمل :

تتواجد القابلة في مركز حماية الأمومة والطفولة، ضمن فريق طبي متعدد التخصصات وتقوم هذه

القابلة ب:

- المشاركة في حملات التوعية الخاصة بتنظيم النسل.
- تحديد طرق تباعد الولادات وتطبيقها.
- إعلام الحامل بكل ما يخص قواعد الصحة الخاصة بعملية الحمل... الخ

#### 3-2- مهمة التوليد:

عند استقبال القابلة للمرأة الحامل فإن أول إجراء تقوم به هو طرح أسئلة متعلقة بالانقباضات الرحمية، نظمها وقوتها بعد تفحصها من الناحية العامة والموضوعية لمعرفة إذا كانت في حالة ولادة أم لا، فإن ثبت أنها في حالة ولادة تفتح لها ملفا طبيا، يتضمن معلومات عامة عنها.

ثم تفحص المرأة الحامل، ويدخل في الفحص عدة خطوات منها:

- حساب والأخذ بالنظر لحالات التقلصات الرحمية.
- فحص لحالة تطور الجنين عن طريق اليبدين بتمريرها فوق البطن.
- الفحص المهبل.

إذا تبين للقابلة بعد إجراء الفحص أن الحامل تعاني من عدة مشاكل صحية (ارتفاع الضغط الدموي، داء السكري، مضاعفات النزيف الدموي، عملية قيصرية سابقة،... الخ) فإنها تلجأ إلى استدعاء الطبيب المختص لفحص المريضة وفتح الملف الطبي لها.

فإن تبين للقابلة أن المرأة لم تدخل بعد مرحلة المخاض، فتوجهها إلى غرفة ما قبل الولادة مع مداومتها على فحصها المهبل بعد كل فترة، وخاصة مع ظهور أعراض الولادة، وزيادة الآلام، وتقارب الانقباضات لتعرف مدى سرعة توسع الرحم وبالتالي تقدر مسيرة الحمل والولادة.

وعندما تتأكد القابلة من أن الحامل دخلت مرحلة المخاض، تنقل إلى قاعة الولادة، مجهز بكل اللوازم، لتقوم بتوليد المرأة الحامل، حيث تجعل المرأة في الوضعية الصحيحة فوق طاولة الولادة، بعدها تعطيها ولو لمحة بسيطة عن كيفية إدخال وإخراج الهواء من الرئتين للمساعدة في عملية الدفع لإخراج الجنين، وبعد

خروج الجنين من الرحم تقوم القابلة بتنظيف فم وانف المولود الجديد بسرعة من بقايا المادة المخاطية، ثم تقطع حبله السري وتضمد سرتة، بعدها تزنه وتفحصه في الدقيقة الأولى من عمره، وفي الدقيقة الخامسة، وذلك بمراقبة مظهره، لونه، عدد نبضات قلبه، نشاطه وتنفسه، وقد يعطى الطفل

حقنة من فيتامين (ك) تساعد على تخثر الدم، إذ يحتوي دم المولود الجديد على كمية قليلة من هذا الفيتامين، وتوضع بعض القطرات في كل من عينيه لمنع التهابهما، تقوم بوزن الطفل وقياس طوله ثم تلتفه وتضعه جانبا.

لا يقتصر استقبال القابلة للمرأة الحامل من الجانب الطبي فقط بل يتعداه الى الجانب النفسي والمعنوي فتعمل القابلة على تهدئة وطمئنة الحامل ودعمها نفسيا والإجابة على أسئلتها حول الحالة الصحية لها وتنفيذ مخاوفها وتصوراتها السابقة عن الولادة وإخراجها من حالة القلق والتوتر، وشرح لها الطرق المساعدة والصحيحة للولادة.

### 3-3- العناية في فترة ما بعد الولادة:

ترشد الأم إلى الطريق الصحيحة لإطعام طفلها، إلى كيفية تحضير الحليب وتشارك في أعمال التربية الصحيحة، بالإضافة إلى التوعية الخاصة بتنظيم النسل وتباعد الولادات. (ذاودي، 2018، ص ص 76-78)

#### 4- تصنيف القابلات:

تصنف القابلات حسب المادة 19 من المرسوم التنفيذي رقم 11 / 122 المؤرخ في 20 مارس

2011 إلى رتب القابلات كما يلي:

- رتبة قابلة وهي رتبة آيلة إلى الزوال.
- رتبة قابلة رئيسية.
- رتبة قابلة في الصحة العمومية.
- رتبة قابلة متخصصة للصحة العمومية.
- رتبة قابلة رئيسية للصحة العمومية.

#### 4-1- رتبة قابلة :

وهي رتبة آيلة إلى الزوال حيث تكلف القابلات على الخصوص بما يلي:

- ضمان الفحوص في مجال اختصاصهن.
- تقديم تشخيص الحمل ومراقبته.
- تحضير الزوجين بشأن الولادة ومرافقتها.
- الكشف عن الحمل الخطر العالي ومراقبته.
- استقبال المولود الجديد والتكفل به.
- ضمان المتابعة بعد الوضع ومرافقة المرأة في الرضاعة الطبيعية.
- تنظيم وتنشيط نشاطات الوقاية والتربية بشأن صحة الام والصحة الزوجية وصحة العائلة.
- المشاركة في تكوين الطالبات وتأطيرهن.

#### 4-2- رتبة قابلة رئيسية:

تعين عن طريق الامتحان المهني للقابلات اللواتي يثبتن خمس سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة أو على سبيل الاختبار للقابلات اللواتي يثبتن 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة وزيادة على المهام المسندة إلى القابلات تكلف القابلات الرئيسيات بما يلي:

- الحرص على التكفل الجيد بالنساء في حالات المخاض والوضع.
- الحرص على توفر العتاد والأودية الضرورية للمداومة والحرص على تبليغ الأوامر.
- المشاركة في تأطير القابلات المترصات.

### 4-3- رتبة قابلة في الصحة العمومية :

تعين على أساس الشهادة المترشحات اللواتي نجحن في متابعة التكوين لمدة 5 سنوات في المعهد الوطني للتكوين العالي للقابات. يتم الالتحاق بالتكوين المذكور أعلاه من ضمن المترشحات الحاصلات على شهادة البكالوريا التعليم الثانوي أو عن طريق امتحان مهني وفي حدود المناصب المطلوب شغلها القابات الرئيسيات اللواتي يثبتن 5 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة أو على سبيل الاختيار وبعد التسجيل في قائمة التأهيل في حدود المناصب المطلوب شغلها القابات الرئيسيات اللواتي يثبتن 10 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة وتكلف القابات في الصحة العمومية على الخصوص بما يلي:

- ضمان الفحوص ما قبل الولادة.
- تقديم تشخيص ومراقبة الحمل.
- تحضير الزوجين بشأن الولادة ومرافقتها.
- الكشف عن الحمل ذي الخطر العالي ومراقبته.
- مراقبة ومرافقة الوضع والتوليد وممارسة التوليد العادي.
- استقبال المولود الجديد والتكفل به.
- ضمان متابعة الفترة ما بعد الوضع ومرافقة المرأة إلى الرضاعة الطبيعية.
- تنظيم وتنشيط نشاطات الوقاية والتربية بشأن صحة الأم الزوجية وصحة العائلة.
- المشاركة في تكوين الطالبات وتأطيرهن.

### 4-4- رتبة قابلة متخصصة للصحة العمومية :

ترقى بصفة القابلة متخصصة في الصحة العمومية عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات القابات اللواتي يثبتن خمس 5 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة ومتابعة بعد النجاح والتكوين تكون مدته سنة واحدة 01 زيادة على المهام المسندة للقابات المتخصصة في الصحة العمومية تكلف القابات المتخصصة في الصحة العمومية بما يلي:

- ضمان متابعة تطور الجنين والكشف عن الاختلالات والمراقبة الجنينية ومراقبة المبيض ومراقبة وضع الوسيلة الطبية داخل الرحم ومتابعتها.
- إعداد كل المناهج الخاصة بالتحضير لولادة بدون ألم ووصفها وتطبيقها.

### 4-5- رتبة قابلة رئيسية للصحة العمومية :

ترقى بصفة قابلة رئيسية في الصحة العمومية عن طريق المسابقة على أساس الاختبارات للقابات المتخصصة اللواتي لديهن خمس 05 سنوات من الخدمة الفعلية بهذه الصفة ومتابعة بعد النجاح تكوين

وتكون مدته سنة واحدة 01 وزيادة على المهام المسندة للقابات المتخصصة في الصحة العمومية تكلف القابات المتخصصة في الصحة العمومية بما يأتي:

- إعداد مشروع المصلحة وانجازه والعمل مع الفريق الطبي.
- ضمان متابعة نشاطات القابات وتقييمها.
- ضمان تسيير الإعلام المتعلق بنشاطات القابات.
- استقبال الطالبات والمترصات وتنظيم تأطيرهن. (ذاودي، 2018، ص ص 78-81)

## 5- حقوق وواجبات القابلات :

### 5-1- الحقوق :

حسب المادة 4 والمادة 5 تستفيد القابلات في الصحة العمومية طبقا الى التشريع والتنظيم المعمول به:

- النقل عندما يكن ملزمات بعمل ليلي أو مداومة.
- خدمات في مجال الإطعام في هياكل الصحة ويكون الإطعام مجانا لمستخدمي المداومة.
- للباس تلتزم القابلات في الصحة العمومية بارتداء البذلة الطبية أثناء ممارسة مهامهن.
- التغطية الصحية الوقائية في إطار طب العمل.
- تستفيد القابلات في الصحة العمومية من كل الظروف الضرورية لتأدية مهامهن وكذا شروط حفظ الصحة والسلامة المرتبطة بطبيعة نشاطهن.
- تستفيد القابلات في الصحة العمومية من حماية خاصة بمناسبة وإثناء القيام بمهامهن.

### 5-2- الواجبات :

حسب المادة 07 : تلتزم القابلات في الصحة العمومية في إطار المهام المخولة لهن بما يلي:

- الاستعداد الدائم للعمل.
- القيام بالمداومات التنظيمية داخل المؤسسات الصحية.
- يخضعن زيادة على ذلك للنظام الداخلي الخاص بالمؤسسة التي يعملن فيها. (ذاودي، 2018، ص 81-82)

## 6- أخلاقيات مهنة القابلة:

فالواجب المهني والإنساني للقابلة يحتم عليها مراقبة مريضاتها دائماً، وعدم تركهن عدة ساعات دون ملاحظة، وكذلك من أهم الالتزامات المهنية العدالة في معاملات، وقوة الملاحظة، لأنه قد تحدث مضاعفات لبعض المريضات تستدعي الانتباه لها، ومعرفتها منذ البداية حدوثها. كما أن المظهر المهني اللائق لها أمر ضروري ومؤشر مهم من مؤشرات نجاحها، ومن أهم المتطلبات الخلقية والمهنية أن تكون يقظة الضمير، وان لا تخبر عن ما يحدث بأمانة بالغة، وعليها أن تشعر بالانتماء لمكان عملها، لان من متطلبات السلوك المهني، عدم قضاء ساعات الدوام الرسمي بالكلام والثرثرة مع الزميلات، وكذا الدقة في العمل والالتزام بالقوانين. (داودي، 2018، ص 82)

## 7- خصائص شخصية القابلة:

قابلة المستقبل يجب أن تجمع قدر الإمكان مجموعة من الخصائص والقدرات وهي:

- ذاكرة قوية ونشطة.
- معارف كبيرة ومؤكدة.
- طبع متماسك وحضور ذهني قوي.
- حدة الحواس.
- الدقة والتحكم في الحركات
- برودة الأعصاب
- الصبر وبعد التفكير. (داودي، 2018، ص 82)

## 8- الاجهاد المهني لدى القابلات:

هناك عدة مصادر تعتبر مصدرا من مصادر الضغوط المهنية لدى القابلة وهي كما يلي:

### أ- خصائص المهنة:

إذ تتميز مهنة القابلة بمجموعة من الخصائص التي تجعلها مصدر ضغط في حد ذاتها وهي:

- كثرة العمل وشدته
- ظروف عمل خطيرة جدا
- مسؤوليات عالية بالنسبة لصحة الآخرين، ورفائهم ورفاهيتهم.
- واجبات صعبة ومعقدة.
- صراعات شخصية
- اتخاذ القرارات
- التغيير التنظيمي... الخ

ب- **علاقة القابلة بإدارة المستشفى:** وكثيرا ما تكون العلاقة بين القابلة ومسؤولي إدارة المستشفى

فاشلة، فقد تسبب الإدارة الفشل للقابلة، وتلحق القابلة إلى نفس التصرف، لكن حينما يكون الاحترام المتبادل والتعاون بين القابلة ومسؤولي، هذا كفيل على التقليل من التوتر بينهما.

ت- **علاقة القابلة بالنساء الحوامل:** إذا كانت المرأة الحامل والمقبلة على الولادة غير متفهمة لعمل القابلة فإنها تبدأ بالصراخ، ولا تترك القابلة تقوم بعملها، وبالتالي قد تصاب القابلة بالقلق والتوتر، وهذا ما يعرضها للضغط.

ث- **تداخل مهام القابلة مع ادوار أخرى:** نجد القابلة تقوم بمهامها الموكلة اليها بالإضافة إلى مهام أخرى، وخاصة عند غياب إحدى زميلاتها، وعدم وجود طبيب نساء مختص، مما يسبب عبء على عاتق القابلة التي تتحمل جهدا نفسيا وعضليا جدا.

ج- **عدم الاستقرار وفقدان الأمن في عمله:** حيث أن عدم استقرار القابلة في عملها، وعدم انتظام دخلها، وتأمين مستقبلها تمثل مصادر ضغط القابلة.

ح- **الضوضاء:** حظيت الضوضاء باهتمام متزايد في السنوات الماضية، وذلك بعد اكتشاف تأثيراتها الضارة، والتي قد تؤدي في النهاية إلى صعوبة تكيف الفرد مهنيا وخفض القدرة على العمل.

خ- **العمل الليلي:** إن اغلب الدراسات تنبه إلى الآثار السلبية للعمل الليلي على الحياة العائلية وعلى الفرد، فمثلا يلاحظ Chazalette سنة 1973 ، أن العامل الممارس للعمل الليلي يعطي أهمية

كبيرة من غيره للحالة العائلية، بحيث يعتبرها عملا يعد فيه الهدوء والاطمئنان أو العكس،  
وتوترات ومشاكل.

د- **وضعيات العمل**: حيث تعتبر وضعيات العمل المتمثلة في: الوقوف لمدة طويلة، الانحناء،  
السير كثيرا، مصدر من مصادر الاجهاد لدى القابلة. (ذاودي، 2018، ص ص 83-84)

## خلاصة الفصل:

نستخلص مما سبق أن مهنة القابلة من المهن التي تتطلب شخصية قوية وتحمل للمسؤولية وتدريب وتكوين عالي لإنجاز مهامها والتدخل السريع في الحالات الطارئة لإنقاذ الحامل والجنين واخذ القرارات الصائبة في المواقف الحرجة والخطرة والتكفل بالعدد الكبير للحوامل وتحمل ضغوطات العمل، برغم من أن هذه المهنة تعتبر مصدر رزق لها إلا أن أي خطأ من قبلها قد يؤدي لوفاة الأم أو الجنين يضعها في وجه المساءلة القانونية والإدارية وهو ما يجعلها في ضغوطات نفسية مستمرة تلجأ إلى استخدام استراتيجيات مختلفة للحد من هاته الضغوطات.

# الإطار التطبيقي

الفصل الرابع:

# الإجراءات المنهجية للدراسة

• تمهيد

1- منهج الدراسة

2- عينة الدراسة

3- أدوات الدراسة

4- أساليب المعالجة الإحصائية

• خلاصة الفصل

## تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى الجانب النظري إلى جملة من الفصول والمتمثلة في الإطار العام للدراسة، الإجهاد المهني، القابلية، سننتقل إلى الجانب الميداني الذي يعتبر تدعيماً لجانب النظري وفيه طبقنا المنهج الوصفي على عينة الدراسة للتعرف مصادر الإجهاد المهني لقابلات، وهذا ما سنوضحه من خلال الإجراءات المنهجية لدراسة.

## 1- عينة الدراسة:

أجريت هذه الدراسة على القابلات من المؤسسة العمومية للصحة العمومية الجوارية محمد حشاني للقنطرة -بسكرة- وفروعه (منبع الغزلان، الوطاية وعين زعطوط)

ان موضوع الدراسة يتمحور حول موضوع مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات تمثل مجتمع البحث 20 قابلة من مستشفى محمد حشاني القنطرة وفروعه (منبع الغزلان، عين زعطوط والوطاية) حيث قامت الباحثة بتطبيق دراستها على جميع افراد مجتمع الدراسة وبذلك تكون عينة الدراسة هي مجتمع الدراسة وذلك يرجع للأسباب التالية:

- قلة افراد مجتمع الدراسة.

- النتائج تكون اصدق.

وقد استخدمت الباحثة العينة القصدية لأنها كانت مستهدفة فئة القابلات وتعرف كالاتي:

حيث في هذا النوع من العينات يختار الباحث حالات يعتقد أنها تمثل المجتمع المدروس في الجانب الذي يتناوله في البحث، وعادة ما تستخدم طريقة المعاينة العمدية في طريقة الأبحاث الاستطلاعية أو الاستكشافية «(بلعابد، 2015، ص 87)

العينة القصدية: لاهي عينة متاحة وتصنف من العينات الغير احتمالية من أجل تحديد مواضيع بقصد محدد بما يخدم أهداف دراسة الباحث ولكونها تقتصر الوقت والجهد (نوراني. 2015. ص 58)

والجداول التالية تبين وصف عينة الدراسة :

جدول رقم:(04) وصف خصائص العينة من حيث العمر:

العمر	التكرار
اقل من 30 سنة	4
من 30 سنة الى اقل من 40 سنة	9
من 40 الى اقل من 50 سنة	7
50 سنة فاكثر	0
المجموع	20

جدول رقم: (05) خصائص العينة من حيث سنوات الخبرة:

التكرار	سنوات الخبرة
2	اقل من 5 سنوات
4	من 5 الى 10 سنوات
6	من 10 الى 15 سنة
8	15 سنة فاكثر
20	المجموع

جدول رقم: (06) خصائص العينة من حيث الرتبة:

التكرار	الرتبة
0	قابلة
18	قابلة رئيسية
2	قابلة في الصحة العمومية
20	المجموع

## 2- مجالات الدراسة :

ونقصد بها الحدود البشرية والمكانية والزمنية التي سوف نستوفيها في الدراسة

### - المجال المكاني:

تم اجراء الدراسة بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية محمد حشاني القنطرة-بسكرة-

➤ التعريف بالمؤسسة العمومية للصحة الجوارية محمد حشاني القنطرة -بسكرة:-

أنشئت بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 07-140 بتاريخ 19 ماي 2007 والمتضمن انشاء هذه المؤسسة وهي تقع في حي اول نوفمبر 1954 تغطي دائرتين وثلاث بلديات مساحته 819.6 كم.

## 3- منهج الدراسة:

عند القيام بأي دراسة علمية لابد من اتباع طرق فكرية منظمة وعقلانية هادفة الى بلوغ نتيجة ما، وذلك باتباع منهج معين يتناسب مع طبيعة الدراسة. ويعرف المنهج بأنه >>الأسلوب او الطريقة الواقعية التي نستعين بها لمواجهة مشكل بحثنا او دراسته لمشكلة البحث "

كلمة منهج هي ترجمة لكلمة methode الفرنسية و نظائرها في اللغات الأوروبية الأخرى .... والمعنى الاشتقاقي الأصلي لها يدل على الطريق او المنهج المؤدي الى الغرض المطلوب وهو الطريق المؤدي الى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامة التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل الى نتيجة معلومة. (عبدواوي، 2019، ص 7)

ان العلاقة المنهجية التي تربط الموضوع والمنهج تجعلهما قضيتان متلازمتان، فطبيعة الموضوع هي التي تحدد المنهج الواجب اتباعه قصد الإحاطة بأهم جوانب الموضوع، وعلى ذلك اعتمدنا في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره يهدف إلى وصف ودراسة الظاهرة والحصول على معلومات كافية ودقيقة، وذلك من أجل تقديم دراسة تحليلية وتعميمات موضوعية وتفسيرها، وتحليل الخصائص المحددة لظاهرة موضوع الدراسة ووصفها كميا وكيفيا. (بلعابد، 2015، ص 85)

والذي يعرف بأنه " طريقة لوصف الظاهرة المدروسة وتصويرها كميا عن طريق جمع معلومات مقننة عن المشكلة وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسة الدقيقة" (صابر، 2009، ص 175)

#### 4- أدوات الدراسة:

لكل دراسة أو بحث علمي مجموعة من الأدوات والوسائل يستخدمها الباحث في المنهج المتبع، فاعتمدنا في بحثنا هذا على جميع المعلومات النظرية والميدانية حتى تمكننا من الحقائق التي نسعى إليها.

#### ✓ تعريف الاستبيان:

يعتبر الاستبيان أحد الوسائل الأساسية في جميع المعلومات، ويعرف الاستبيان بأنه: "سلسلة من الأسئلة أو المواقف التي تتضمن بعض الموضوعات النفسية والاجتماعية والتربوية أو البيانات الشخصية. (نوراني. 2015. ص ص 58-59)

#### استبيان مصادر الإجهاد المهني :

يتضمن الاستبيان 35 بنداً، موزعة على المحورين التاليين : ( لاحظ الملحق رقم 1 )

- محور مصادر الإجهاد المهني الشخصية : ويتضمن البنود التي تكشف عن المصادر الشخصية للإجهاد الميني التي تتعرض لها القابلة جراء قيامها بعملها ويتضمن هذا المحور البنود التالية:

18\_17\_16\_15\_14\_13\_12\_11\_10\_9\_8\_7\_6\_5\_4\_3\_2\_1

- محور مصادر الإجهاد المهني التنظيمية : ويتضمن البنود التي تكشف عن المصادر التنظيمية للإجهاد الميني التي تتعرض لها القابلة جراء قيامها بعملها ويتضمن هذا المحور البنود التالية:

17\_16\_15\_14\_13\_12\_11\_10\_9\_8\_7\_6\_5\_4\_3\_2\_1

وكانت هذه البنود عبارة عن جمل تقريرية، كما تضمن الاستبيان ثلاثة بدائل و ثلاث درجات موزعة كما يلي :  
أبدا( 3 ) ، أحيانا( 2 )، دائما( 1 )

#### ✓ صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق أداة البحث مدى قدرتها على قياس الموضوع الذي وضعت من أجله، بمعنى إلى أي درجة تصلح هذه الأداة لقياس الغرض الذي وضعت من أجله، وفي دراستنا تم الاعتماد على نوعين من الصدق هما:

- **الصدق المحكمين:** اكتفينا بتحكيم من قبل الأستاذ المشرف لإتمام بعض التعديلات السابقة نظرا للظروف الواقعة COVID19 والحجر الصحي المفروض لم نتمكن من التواصل مع المحكمين من اهل التخصص لعرض الاستبيان عليهم
- **صدق المحك أو الصدق الذاتي:** تم حساب صدق المحك من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، باستخدام المعادلة التالية: صدق المحك = معامل الثبات. والجدول (7) يبين أن معامل الصدق الكلي يقدر بـ (0.921).

### ✓ ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة، جمع البيانات دقتها واتساقها. بمعنى أن تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة. وقد قمنا بحساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) للتأكد من ثبات أداة القياس لكون الاستبيان تقيس المصادر المراد قياسها والتأكد من صدقها. والجدول (7) يوضح مدى الاتساق بين فقرات كل محور وبين فقرات كل المحاور:

المحور	عدد العبارات	معامل الثبات	معامل الصدق
المصادر الشخصية	18	0.868	0.932
المصادر التنظيمية	17	0.452	0.672
جميع العبارات	35	0.849	0.921

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V 23

من خلال الجدول (07) يتبين أن معامل ثبات الاتساق الداخلي " ألفا كرونباخ " بلغت قيمته 0.849 وهي قيمة مرتفعة، وكذلك كانت هذه القيمة لمحاور الدراسة وأبعادها، حيث بلغت قيمة معامل " ألفا كرونباخ " 0.868 بالنسبة لعبارات محور المصادر الشخصية في مقابل ما قيمته 0.452 بالنسبة لعبارات محور المصادر التنظيمية. وهو ما يدل على أن الاستمارة ثابتة أي أنها تعطي نفس النتائج إذا تم استخدامها أو إعادتها مرة أخرى تحت ظروف مماثلة.

وقد بلغ معامل الصدق الكلي، الذي يعبر عن الجذر التربيعي لمعامل الثبات، ما قيمته (0.921) وهو ما يدل على صدق أداة الدراسة، هذا ما دعمته معاملات الصدق المرتفعة بالنسبة لعبارات محور المصادر الشخصية حيث بلغت قيمتها (0.932) في مقابل قيمة (0.672) كمعامل صدق لعبارات محور المصادر التنظيمية .

## 5-أساليب المعالجة الإحصائية:

- استخراج التكرار والنسب المئوية للتعرف اتفاق عينة الدراسة على بعض مصادر الإجهاد المهني الشخصية والتنظيمية واستخدام أيضا لمعرفة النسبة المئوية لأفراد العينة في ومستشفى محمد حشاني.
- معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات وصدق الاستمارة.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة اتفاق العينة عمى مصادر الإجهاد الميني.
- الانحرافات المعيارية لمعرفة مدى انحرافات استجابات الأفراد لكل عبارة من عبارات متغيرات البحث.

الفصل الخامس:

# عرض وتفسير نتائج الدراسة

• تمهيد

- 1- عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء المحور الأول (المصادر الشخصية)
- 2- عرض و تحليل و تفسير النتائج في ضوء المحور الثاني (المصادر التنظيمية)
- 3- الاستنتاج العام

## تمهيد:

بعد التطرق في الفصل السابق الى مختلف الإجراءات المنهجية للدراسة وبعد جمع البيانات وترتيبها سنحاول في هذا الفصل الى تحليل النتائج المتوصل اليها من خلال المعالجة الإحصائية لها وكذلك تحليلها ومناقشتها في ضوء الإطار النظري.

# 1- عرض وتحليل وتفسير النتائج في ضوء المحور الأول (المصادر الشخصية)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دائما		نادرا		أبدا		رقم العبارة	
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار		
دائما	0.587	2.35	40	8	55	11	5	1	1	
نادرا	0.826	2.05	35	7	35	7	30	6	2	
دائما	0.470	2.70	100	20	70	14	30	6	3	
نادرا	0.716	2.25	40	8	45	9	15	3	4	
دائما	0.688	2.50	60	12	30	6	10	2	5	
نادرا	0.553	1.90	10	2	70	14	20	4	6	
ابدا	0.587	1.35	5	1	25	5	70	14	7	
نادرا	0.616	1.80	10	2	60	12	30	6	8	
ابدا	0.671	1.65	10	2	45	9	45	9	9	
دائما	0.513	2.50	100	20	50	10	50	10	10	
نادرا	0.725	2.00	25	5	50	10	25	5	11	
نادرا	0.834	2.20	45	9	30	6	25	5	12	
نادرا	0.671	2.15	30	6	55	11	15	3	13	
نادرا	0.801	2.30	50	10	30	6	20	4	14	
دائما	0.605	2.45	50	10	45	9	5	1	15	
نادرا	0.641	1.90	15	3	60	12	25	5	16	
دائما	0.821	2.40	60	12	20	4	20	4	17	
دائما	0.686	2.55	65	13	25	5	10	2	18	
نادرا	0,37463	2,1667	المصادر الشخصية							

جدول رقم (07): يوضح الجدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور المصادر الشخصية

أظهرت النتائج المحور الأول درجة الاستجابة العينة بدرجة متوسط وذلك بالمتوسط الحسابي ضمن مجال (1,67 الى 2,33) و ذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور ب (2,16) وانحراف معياري يقدر ب (0,37) ويعود السبب الى تجانس الآراء فيما بينهم داخل المؤسسة وتقارب في وجهات النظر بين افراد العينة حول وجود مصادر الشخصية من خلال توافر عدة مصادر شخصية نذكر منها عدم الشعور بالهدوء ,عدم الحصول على الكفاية في النوم , عدم الرضا على أداء الواجبات في الحياة اليومية , لا يوجد استمتاع بالحياة اليومية , لا يوجد إحساس بالفرح , الإحساس بالتشاؤم من المستقبل , عدم الرضا عن النفس , هناك توتر مستمر , عدم الحصول على الغذاء المتوازن , عدم القدرة على التحكم في المشاعر , لا يمكن تلبية حاجيات عائلتي , القلق يؤثر سلبا على أداء واجباتي , المعاناة من الاضطراب في النوم , الشهية للأكل مضطربة , الانشغال عن صحي , الإحساس بالتعب دون بذل جهد. وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (07) من خلال استجاباتهم حول اسئلتنا اذن نستطيع القول بان هناك مصادر شخصية لدى القابلات، بحيث نجد كل قابلة في المؤسسة محل الدراسة لديها مصادر شخصية.

من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل الاحصائي للتساؤل الأول للدراسة الذي يقدر بأن هناك مصادر شخصية للإجهاد المهني لدى القابلات بدائرة القنطرة من خلال الأسئلة التالية: عدم الحصول على الكفاية في النوم , عدم الرضا على أداء الواجبات في الحياة اليومية , لا يوجد إحساس بالفرح , هناك توتر مستمر , عدم القدرة على التحكم في المشاعر , لا يوجد استمتاع بالحياة اليومية , عدم الشعور بالهدوء, الإحساس بالتشاؤم من المستقبل , العلاقة بالزملاء متوترة , لا توجد ثقة بالنفس, عدم الرضا عن النفس , لا يمكن تلبية حاجيات عائلتي , القلق يؤثر سلبا على أداء واجباتي , المعاناة من الاضطراب في النوم , الشهية للأكل مضطربة , انشغال عن صحي , الإحساس بالتعب دون بذل جهد .

ويندرج في هذا المحور بنود بدرجات متفاوتة واغلبها كانت بدرجة قوية من تلك البنود التالية (1,2,3,4,5,10,11,12,13,15,17,18) وتعود قوتها الى ان هذه البنود تجسد مصادر الشخصية للإجهاد المهني الموجودة بمؤشرات مرتفعة. ونجد ان:

اول بند هو الأول (1) الذي يدور حول عدم الشعور بالهدوء وهذا ما نص عليه وبالتالي يرتفع الاجهاد المهني لدى القابلات ومن ذلك فان المتوسط الحسابي لهذا البند قدر ب (2,35) وانحراف معياري ب (0,58) بنسبة 5%.

بينما يوضح البند الثاني (2) ان هناك تشاؤم من المستقبل وهذا ما نص عليه البند الإحساس بالتشاؤم من المستقبل . وهذا ما يوضح ان هناك اجهاد مهني اذ قدرت نسبته 30% ومتوسط حسابي ب (2,05) و انحراف المعياري ب (0,82).

بينما يوضح البند الثالث (3) ان هناك نقص في النوم وهذا ما يدل على وجود اجهاد مهني لدى القابلات قدرت نسبته 30% ومتوسط حسابي ب (2,70) وانحراف معياري (0,47).

اما بخصوص البند الرابع (4) انه يوجد عدم الرضا على أداء الواجبات في الحياة اليومية وهذا ما يؤدي الى الاجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبة هذا البند ب 15% ومتوسط حسابي (2,25) وانحراف معياري ب(0,71).

بينما يوضح البند الخامس (5) انه لا يوجد استمتاع بالحياة اليومية وهذا ما يؤدي الى اجهاد المهني لدى القابلات، وقد قدرت نسبته 10% ومتوسط حسابي (2,50) وانحراف معياري (0,68).

اما بخصوص البند العاشر (10) ان هناك توتر مستمر والذي يؤدي بدوره الى الاجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبته 50% ومتوسط حسابي (2,50) وانحراف معياري (0,51).

بينما يوضح البند الحادي العشر (11) عدم الحصول على الغذاء المتوازن وهذا ما يؤدي الى اجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبته 25% ومتوسط حسابي (2,00) وانحراف معياري (0,72).

اما بخصوص البند الثاني عشر (12) عدم القدرة على التحكم في المشاعر وهذا ما يؤدي الى اجهاد المهني وقد قدرت نسبته 25% ومتوسط حسابي (2,20) وانحراف معياري (0,83).

اما بخصوص البند الثالث عشر (13) انه لا يمكن تلبية حاجيات عائلي وهذا ما يؤدي نوعا ما الى الاجهاد المهني لدى القابلات والتي قدرت نسبته 15% ومتوسط حسابي (2,15) وانحراف معياري ب (0,67).

اما البند الرابع عشر (14) ان القلق يؤثر سلبا على أداء واجباتي وهذا ما يؤدي الى اجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبته ب 20% ومتوسط حسابي (2,35) وانحراف معياري (0,80).

بينما يوضح البند الخامس عشر (15) انه يوجد معاناة من اضطراب في النوم وهذا ما يؤدي بالفعل الى الاجهاد المهني لدي القابلات والتي قد قدرت بنسبة 5% ومتوسط حسابي (2,45) وانحراف معياري ب (0,60).

اما بخصوص البند السابع عشر (17) يدل بان هناك انشغال عن صحتهم. وهذا ما يؤدي الى اجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبته ب 20% ومتوسط حسابي (2,40) وانحراف معياري (0,82).

بينما يوضح البند الثامن عشر (18) بانه يوجد إحساس بالتعب دون بذل جهد وهذا ما يؤدي الى اجهاد المهني لدى القابلات والتي قدرت نسبته ب 10% ومتوسط حسابي ب (2,55) وانحراف معياري ب (0,68).

اما البنود المتبقية (6,8,16) أضعف البنود من خلال الدرجة المتوسط المتحصل عليها ضمن المجال (1,67 حتى 2,33) من خلال:

- أيضا البند سادس (6) قدرت درجة الاستجابة عند افراد العينة بالدرجة المتوسطة من الموافقة بحيث ينص العلاقة بالزملاء متوترة و قد قدرت نسبته 20% ومتوسط الحسابي يقدر ب (1,90) و انحراف معياري ب (0,55)، مما يوضح لنا ان افراد عينة البحث لها علاقة متوترة مع بعضهم البعض و هذا راجع الى اجهاد المهني .
  - اما البند الثامن (8) يعبر عن انه لا يوجد إحساس بالفرح اذ قدر بدرجة متوسطة من الموافقة قدرت نسبته 30% ومتوسط حسابي قدر ب (1,80) وانحراف معياري (0,61).
  - اما بخصوص البند السادس عشر (16) الذي ينص ان الشهية للاكل مضطربة والذي قدر بدرجة متوسطة من الموافقة قدرت نسبته 25% بمتوسط حسابي يقدر ب (1,90) وانحراف معياري (0,64).
- اما البنود المتبقية (7,9) أضعف البنود من خلال الدرجة الضعف المتحصل عليها ضمن المجال (1 الى 1,66) من خلال:

حيث يوضح البند السابع (7) الذي يعتبر من البنود الضعيفة في هذه الاستجابات عند افراد العينة تجاه هذا المحور بدرجة قدرت بالضعيف بحيث ينص البند لا توجد ثقة بالنفس و قدرت نسبته 70% ومتوسط الحسابي يقدر ب (1,35) وانحراف معياري ب (0,58) ، و تمثل الثقة بالنفس موضوعا حساسا فغالبا لاتجد الثقة بالنفس في انفسنا خاصة اذا كنا نعمل في الميدان الطبي خاصة مهنة القبالة و ذلك راجع الى أسباب عدة منها اجهاد المهني ، الصراع بين القابلة و غيرها.

اما فيما يخص البند التاسع (9) الذي ينص عدم الرضا عن النفس و قدرت نسبته 45% ومتوسط الحسابي يقدر ب (1,65) وانحراف معياري ب (0,67).

## 2- عرض وتحليل وتفسير نتائج المحور الثاني (المصادر التنظيمية)

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	دائما		نادرا		أبدا		رقم العبارة
			النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	النسبة %	التكرار	
دائما	0.489	2.85	90	18	5	1	5	1	1
دائما	0.587	2.65	70	14	25	5	5	1	2
نادرا	0.686	1.95	20	4	55	11	25	5	3
نادرا	0.696	2.20	100	20	7	10	15	3	4
نادرا	0.605	1.95	15	3	65	13	20	4	5
دائما	0.444	2.75	100	20	75	15	25	5	6
دائما	0.571	2.70	75	15	20	4	5	1	7
دائما	0.224	2.95	100	20	95	19	5	1	8
نادرا	0.641	1.90	15	3	60	12	25	5	9
دائما	0.410	2.80	100	20	80	16	20	4	10
نادرا	0.587	2.15	25	5	65	13	10	2	11
دائما	0.503	2.60	100	20	60	12	40	8	12
دائما	0.470	2.70	100	20	70	14	30	6	13
نادرا	0.641	1.90	15	3	60	12	25	5	14
نادرا	0.587	1.65	5	1	55	11	40	8	15
دائما	0.470	2.70	100	20	70	14	30	6	16
دائما	0.605	2.45	50	10	45	9	5	1	17
دائما	0.1772	2.4029	المصادر التنظيمية						

جدول رقم (08) يوضح الجدول تحليل بيانات الخاصة بالمحور المصادر التنظيمية

أظهرت نتائج المحور الثاني درجة الاستجابة العينة بدرجة قوية وذلك بالمتوسط الحسابي قدر ضمن المجال (2,34) الى (3) وذلك من خلال المتوسط الحسابي الكلي للمحور ب (2,40) و انحراف معياري يقدر ب (0,17) و يعود السبب الى تجانس الآراء ، فيما بينهم داخل المؤسسة و تقارب في وجهات النظر بين افراد العينة حول وجود مصادر التنظيمية من خلال توافر عدة مصادر تنظيمية نذكر منها : الشعور

بالمسؤولية خاصة لطبيعة المهنة ، العمل تحت ضغط الوقت ، اتخاذ القرارات الخاطئة ، فترة العمل فيها تركيز فيها صعب، التعامل مع اشخاص لا يلتزمون بتعليماتك ، العمل لساعات طويلة ، العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة ، تدني الراتب مقارنة بحجم المهام ، كثرة الخلافات مع الزملاء ، زيادة المسؤولية، غياب الامن الوظيفي ، المناخ التنظيمي غير مناسب ، لا يوجد اتصال جيد بين الزملاء ، تحيز الرؤساء عند التقييم ، تقسيم أوقات العمل غير منظم .

من خلال النتائج المتحصل عليها من خلال التحليل الاحصائي للسؤال الثاني للدراسة الذي يقر بأنه هناك مصادر التنظيمية للاجهاد المهني لدى القابلات بدائرة القنطرة الأسئلة التالية : الشعور بالمسؤولية خاصة لطبيعة المهنة، العمل تحت ضغط الوقت، اتخاذ القرارات الخاطئة يترتب عنها نتائج خطيرة، فترة عملك يكون التركيز فيها صعب ، التعامل مع اشخاص لا يلتزمون بتعليماتك، العمل لساعات طويلة ، العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة ، تدني الراتب مقارنة بحجم المهام ، كثرة الخلافات مع الزملاء ، زيادة المسؤولية الوظيفية ، غياب الامن الوظيفي ، المناخ التنظيمي الخاص بالمستشفى غير مناسب ، عدم توفر الوسائل اللازمة المستخدمة في العمل ، لا يوجد اتصال جيد بين الزملاء، عدم ملائمة الظروف الفيزيائية ( الحرارة ، التهوية )، تحيز الرؤساء عند التقييم ، تقسيم أوقات العمل غير منظم .

ويندرج في هذا المحور بنود بدرجات متفاوتة و اغلبها كانت بدرجة قوية من تلك البنود (1,2,4,6,7,8,10,11,12,13,16,17) وتعود قوتها الى ان هذه البنود تسجد مصادر التنظيمية للاجهاد المهني الموجودة بمؤشرات مرتفعة و نجد ان اول بند هو الأول (1) ينص على الشعور بالمسؤولية خاصة لطبيعة المهنة وهذا ما يوضح لنا ان هناك مصادر تنظيمية للاجهاد المهني لدى القابلات و ذلك من خلال المتوسط الحسابي لهذا البند قد قدر ب (2,85) و انحراف معياري ب (0,48) و قدرت نسبة هذا البند ب 5% .

بينما يوضح البند الثاني (2) الذي ينص على العمل تحت ضغط الوقت وهذا ما يؤدي الاجهاد المهني لدى القابلات و قدرت نسبته ب 5% ومتوسط الحسابي (2,65) وانحراف معياري (0,58).

بينما يوضح البند الرابع (4) الذي ينص فترة عملك يكون التركيز فيها صعب ، وهذا يؤدي الى الاجهاد المهني لدى القابلات و قدرت نسبته ب 15% ومتوسط الحسابي ب (2,20) و انحراف معياري ب (0,69) .

بينما يوضح البند السادس (6) الذي ينص على العمل لساعات طويلة يؤدي حتما الى الاجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبته ب 25% و متوسط حسابي (2,75) و انحراف معياري (0,44).

اما بخصوص البند السابع (7) الذي ينص على العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة و هذا الذي بإمكان ان يؤدي الى الاجهاد المهني لدى القابلات وقد قدرت نسبته ب 5% و متوسط حسابه ب (2،70) و انحراف معياري ب (0،57) .

بينما يوضح البند الثامن (8) الذي ينص على تدني الراتب مقارنة بحجم المهام و الذي يؤدي الى قلق و صراع بين قابلة و بعضهم البعض او بين القابلة او رئيس او مدير المؤسسة و قد قدرت نسبته ب 5% و متوسط حسابي (2،95) و انحراف معياريه (0،22).

اما فيما يخص البند العاشر (10) الذي ينص على زيادة المسؤولية الوظيفية و هذا ما قد يؤدي الى اجهاد المهني و قد قدرت نسبته ب 20% و متوسط حسابه ب (2،80) وانحراف معياريه (0،41).

اما البند الحادي عشر (11) الذي ينص على غياب الامن الوظيفي والذي يؤدي الى خوف او ممكن قلق او اجهاد مهني لدى القابلة و قد قدرت نسبته ب 10 % و متوسط حسابه ب (2،15) و انحراف معياريه ب (0،58).

اما البند الثاني عشر (12) الذي ينص على ان المناخ التنظيمي الخاص بالمستشفى غير مناسب و هذا الذي يؤدي الى اجهاد مهني وقد قدرت نسبته ب 40% و متوسط حسابه ب (2،60) و انحراف معياريه ب (0،50).

اما البند الثالث عشر (13) الذي ينص على عدم توفر الوسائل اللازمة المستخدمة في العمل و هذا ما يؤدي الى قلق بعض القابلات او ضعف تشخيص للمريض و قد قدرت نسبته ب 30% و متوسط حسابي ب (2،70) و انحرافه المعياري ب (0،47).

اما البند السادس عشر (16) الذي ينص على تحيز الرؤساء عند التقييم وهذا ما يؤدي الى عدم رغبة العامل بالعمل و فشله ، و قد قدرت نسبة هذا البند ب 30 % و متوسطه الحسابي (2،70) و انحرافه المعياري ب (0،47).

اما فيما يخص البند السابع عشر (17) الذي ينص على تقسيم أوقات العمل غير منظم و هذا ما يؤدي الى صراع بين القابلة وأخرى او بين القابلة و مدير المؤسسة ، وقد قدرت نسبة هذا البند ب 5% و متوسط حسابي ب (2،45) و انحراف معياري ب (0،60).

اما البنود المتبقية (3،5،9،14) اضعف البنود من خلال الدرجة متوسط المتحصل عليها ضمن المجال (1،67 الى 2،33) من خلال :

- البند الرابع عشر (14) الذي يعتبر من بنود ضعيفة في استجابات عند افراد العينة تجاه هذا المحور بدرجة قدرت ب المتوسط بحيث ينص هذا البند لايوجد اتصال جيد بين الزملاء ، وهذا ما يؤدي الى

عدم سيرورة العمل بطريقة جيدة و قد قدرت نسبتها ب 25% و متوسط حسابها ب (1,90) و انحراف معياري (0,64).

- اما فيما يخص البند التاسع (9) الذي ينص على كثرة الخلافات مع الزملاء . وهذا ما يؤدي الى كثرة صراعات و خلافات بين القابلات او بين القابلة و مدير المؤسسة و قد قدرت نسبتته ب 25 % و متوسط حسابها ب (1,90) و انحراف معياري ب (0,64) .

- اما البند الخامس (5) الذي ينص على التعامل مع اشخاص لا يلتزمون بتعليماتك و هذا ما يؤدي قلق او صراع او اجهاد مهني، و قد قدرت نسبتته ب 20% و متوسط حسابها ب (1,95) و انحراف معياري ب (0,60).

- بينما البند الثالث (3) الذي ينص على اتخاذ قرارات الخاطئة يترتب عنها نتائج خطيرة وهذا ما يؤدي الى صراع او تشوش او اجهاد مهني لدى القابلات و قد قدرت نسبتته ب 25% و متوسط حسابها ب (1,95) و انحراف معياري ب (0,68) .

اما البند المتبقي (15) اضعف البنود من خلال الدرجة الضعيفة المتحصل عليها ضمن المجال (1 الى 1,66) الذي ينص على عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (الحرارة ، التهوية ) و قد قدرت نسبتته ب 40 % و متوسط حسابها ب (1,65) و انحراف معياري ب (0,58).

### 3- الاستنتاج العام:

سعت هذه الدراسة الحالية الى الكشف عن مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات في مستشفى محمد حشاني - القنطرة - وفروعه (منبع الغزلان عين زعطوط والوطاية) من خلال الاعتماد على الإطار النظري وادبيات الموضوع بالإضافة الى الدراسات السابقة والاعتماد على التقنيات التطبيقية والأساليب الإحصائية للمعالجة والتحليل أظهرت النتائج ما يلي:

مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات تمثلت في المصادر الشخصية بمتوسط حسابي (2,16) وانحراف معياري (0,37) ومصادر تنظيمية بمتوسط حسابي (2,40) وانحراف معياري (0,60) اذ ان المصادر الشخصية درجتها متوسطة اما المصادر التنظيمية درجتها مرتفعة او قوية.

خاتمة

## خاتمة:

تتعدد مصادر الاجهاد المهنية بتعدد البيئات التي يتفاعل معها الفرد، وهذا الأخير يتأثر بما يحدث في عائلته وفي عمله، لذلك شكلت البيئتين منبعاً لمصادر تسبب بالإجهاد المهني داخل المؤسسة فيؤثر فرد او جماعة. فأصبحت هذه المؤسسات تتكبد نتائج هذا الاجهاد والذي يؤثر على الأداء الوظيفي وتقديم الخدمات بأنواعها. و تقديم العلاج او مساعدة الحوامل لهذا يجب اخذ بعين الاعتبار أهمية هذا العنصر ، ومنه انطلقت دراستنا من هدف يتمحور حول معرفة مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات بمستشفى محمد حشاني - القنطرة - وفروعه ( منبع الغزلان ، عين زعطوط و الوطاية ) لذلك يجب الاهتمام بهذه الفئة من المجتمع لما لها من دور مهم و كبير في توفير الصحة للمرأة الحامل و طفلها الرضيع حيث : مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات تقسم الى مصدرين مصادر الشخصية بمتوسط حسابي بمتوسط حسابي (2،16) وانحراف معياري (0،37) ومصادر تنظيمية بمتوسط حسابي (2،40) وانحراف معياري (0،60) اذ ان المصادر الشخصية درجتها متوسطة اما المصادر التنظيمية درجتها مرتفعة او قوية.

وهذه النتائج تبين لنا ان مصادر الاجهاد لدى القابلات تقسم الى مصدرين مصادر الشخصية وتتمثل في عدم الشعور بالهدوء، الإحساس بالتشاؤم من المستقبل، عدم الحصول على الكفاية في النوم، عدم الرضا على أداء الواجبات في الحياة اليومية، لا يوجد استمتاع بالحياة اليومية، العلاقة بالزملاء متوترة، لا توجد ثقة بالنفس،

لا يوجد إحساس بالفرح، عدم الرضا عن النفس، هناك توتر مستمر، عدم الحصول على الغذاء المتوازن، عدم القدرة على التحكم في المشاعر، لا يمكن تلبية حاجيات عائلي، القلق يؤثر سلباً على أداء واجباتي، المعاناة من الاضطراب في النوم، الشهية للأكل مضطربة، الانشغال عن صحي، الإحساس بالتعب دون بذل جهد. والمصادر التنظيمية وتتمثل في: الشعور بالمسؤولية خاصة لطبيعة المهنة، العمل تحت ضغط الوقت،

اتخاذ القرارات الخاطئة يترتب عنها نتائج خطيرة، فترة عملي يكون التركيز فيها صعب، التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتك، العمل لساعات طويلة، العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة، تدني الراتب مقارنة بحجم المهام، كثرة الخلافات مع الزملاء، زيادة المسؤولية الوظيفية، غياب الأمن الوظيفي،

المناخ التنظيمي الخاص بالمستشفى غير مناسب، عدم توفر الوسائل اللازمة المستخدمة في العمل، لا يوجد اتصال جيد بين الزملاء، عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (الحرارة، التهوية)، تحيز الرؤساء عند التقييم، تقسيم أوقات العمل غير منظم.

ولذلك يجب الاهتمام بهذه الفئة سواء من طرف الاسرة او الأصدقاء و الأخصائيين النفسيين عن طريق المساندة الاجتماعية ومن طرف المستشفى عن طريق توفير الجو او المناخ التنظيمي او ظروف الفيزيقية المناسبة وفق ما هو مطلوب وما يقلل من حدة هذه المصادر.

## قائمة المراجع :

### أ-مذكرات:

- 1-بحري صابر،(2009)، الاجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية \_دراسة ميدانية بمستشفيات شلغوم العيد ، فرجيوه، ميله \_ بحث مقدم لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العمل و تنظيم، جامعة منتوري \_قسنطينة\_.
- 2-أ.بغو هواري، د. خلاصي مراد، (2019)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، الاجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية حسب نموذج كرزاك، العدد 51، جامعة العربي بن مهيدي \_ ام البواقي\_.
- 3-بلعابد مليكة، (2015) ،الاجهاد المهني لدى المرأة العاملة \_دراسة ميدانية لبعض القطاعات الخدمائية لولاية ام البواقي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع فرع تنمية و تسيير الموارد البشرية ، جامعة العربي بن مهيدي \_ ام البواقي \_.
- 4-بن زروال فتيحة (2008)، أنماط الشخصية و علاقتها بالاجهاد (المستوى ، الاعراض ، المصادر ، استراتيجيات المواجهة ) \_دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية ، البريد ، مصلحتي الاستعجالات و التوليد بولاية ام البواقي\_ أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة علوم في علم النفس ، جامعة منتوري قسنطينة.
- 5-حيواني كريمة، (2017)، تكييف استبيان محتوى العمل لروبار كرزاك JCQ على البيئة الجزائرية \_ أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة الطور الثالث في علوم الاجتماعية، جامعة العربي بن مهيدي \_ ام البواقي \_.
- 6-ذاودي أسماء،(2018)، استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي و علاقته بالتوجه نحو الحياة القابلات \_دراسة ميدانية ببعض المؤسسات الاستشفائية المتخصصة في ولادة بمدينة المسيلة وبعض مقاطعتها \_ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العيادي ،جامعة محمد بوضياف مسيلة .
- 7-عاشورة نورة ، (2019) ، أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقته بالاجهاد المهني \_ دراسة ميدانية بالمركز العقاري و مديرية أملاك الدولة بأم البواقي -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية ، جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي.

8-عبدآوي سلمى؁ (2019)؁ دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي للموظفين في جامعة محمد خيضر بسكرة \_ دراسة مسحية على عينة من الموظفين الإداريين في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير \_؁ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم الاعلام والاتصال تخصص اتصال والعلاقات عامة؁ جامعة محمد خيضر بسكرة.

9-عناب اميمة؁ (2018)؁ الاجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر؁ الاعراض؁ استراتيجيات المواجهة) \_ دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهدي \_ اطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة علوم في الإدارة و التسيير في التربية؁ جامعة العربي بن مهدي \_ ام البواقي \_.

10-نوراني مسعودة؁ (2015)؁ مصادر الاجهاد المهني لدى الطبيبات المناوبات ليلا \_ دراسة ميدانية على طبيبات كل من مستشفى بشير بن ناصر -بسكرة - و مستشفى محمد حشاني - القنطرة-؁ مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص علم النفس عمل و تنظيم؁ جامعة محمد خيضر بسكرة .

#### **ب- الكتب:**

جون بي اردن؁ (2008)؁ التعايش مع الضغوط العمل؁ ط2؁ مكتبة جرير للنشر و التوزيع؁ دون بلد.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بسكرة - شتمة -  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية وعلم النفس وعلوم التربية  
شعبة علم النفس  
استمارة الدراسة

اخي القابلة المحترمة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ..

الاستبانة المرفقة عبارة عن أداء لجمع البيانات اللازمة لإجراء دراسة بعنوان:

**مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات في مستشفى محمد حشاني - القنطرة-  
وفروعه (منبع الغزلان، الوطاية وعين زعطوط)**

في إطار تحضير رسالة الماجستير بعنوان مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات وبصفتك العينة المستهدفة للبحث يرجى مساعدتنا للإجابة على أسئلة الاستبيان للكشف عن اهم مصادر هذا الاجهاد المهني.

نرجو منك قراءة كل بنود المقياس بعناية قصد الإجابة عليه بكل موضوعية وامانة علمية وذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، وتأكد ان هذه المعلومات لن تستعمل الا لغرض البحث العلمي فقط. شاكرين لكم حسن تعاونكم.

تحت اشراف الأستاذ :

د/جوادي يوسف

من اعداد الطالبة:

بنارة أحلام

## القسم الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا القسم الى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لقابلات مستشفى محمد حساني - القنطرة- بغرض تحليل وتفسير بعض النتائج فيما بعد. لهذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية:

(1) العمر:

- اقل من 30 سنة
- من 30 سنة الى اقل من 40 سنة
- من 40 الى اقل من 50 سنة
- 50 سنة فاكثر

(2) عدد سنوات الخبرة:

- اقل من 5 سنوات
- من 5 الى 10 سنوات
- من 10 الى 15 سنة
- 15 سنة فاكثر

(3) الرتبة :

- قابلة
- قابلة رئيسة
- قابلة في الصحة العمومية

## القسم الثاني: محاور الدراسة

### المحور الأول: المصادر الشخصية

إلى أي مدى ساهم كل مصدر من المصادر التالية في الإجهاد المهني	أبدا	نادرا	دائما
1- عدم الشعور بالهدوء			
2- الإحساس بالتشاؤم من المستقبل			
3- عدم الحصول على الكفاية في النوم			
4- عدم الرضا على أداء الواجبات في الحياة اليومية			
5- لا يوجد استمتاع بالحياة اليومية			
6- العلاقة بالزملاء متوترة			
7- لا توجد ثقة بالنفس			
8- لا يوجد إحساس بالفرح			

			9- عدم الرضا عن النفس
			10- هناك توتر مستمر
			11- عدم الحصول على الغذاء المتوازن
			12- عدم القدرة على التحكم في المشاعر
			13- لا يمكن تلبية حاجيات عائلتي
			14- القلق يؤثر سلبا على أداء واجباتي
			15- المعاناة من الاضطراب في النوم
			16- الشهية للأكل مضطربة
			17- الانشغال عن صحي
			18- الإحساس بالتعب دون بذل جيد

### المحور الثاني: المصادر التنظيمية

دائما	نادرا	أبدا	إلى أي مدى ساهم كل مصدر من المصادر التالية في الإجهاد المهني
			1- الشعور بالمسؤولية خاصة لطبيعة المهنة
			2- العمل تحت ضغط الوقت
			3- اتخاذ القرارات الخاطئة يترتب عنها نتائج خطيرة
			4- فترة عملك يكون التركيز فيها صعب
			5- التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتك
			6- العمل لساعات طويلة
			7- العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
			8- تدني الراتب مقارنة بحجم المهام
			9- كثرة الخلافات مع الزملاء
			10- زيادة المسؤولية الوظيفية
			11- غياب الأمن الوظيفي
			12- المناخ التنظيمي الخاص بالمستشفى غير مناسب
			13- عدم توفر الوسائل اللازمة المستخدمة في العمل
			14- لا يوجد اتصال جيد بين الزملاء
			15- عدم ملائمة الظروف الفيزيائية (الحرارة، التهوية)
			16- تحيز الرؤساء عند التقييم
			17- تقسيم أوقات العمل غير منظم

## ملخص الدراسة:

يهدف هذا البحث الى التعرف على مصادر الاجهاد لدى القابلات بمستشفى محمد حشاني - القنطرة - وفروعه ( منبع الغزلان،عين زعطوط والوطاية)واعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي تحليلي ، و العينة مقصودة مكونة من 20 قابلة حيث طبقت عليهم استبيان مصادر الاجهاد المهني وقد توصلت الى نتائج التالية:

مصادر الاجهاد المهني لدى القابلات تمثلت في المصادر الشخصية بمتوسط حسابي (2،16) وانحراف معياري (0،37) ومصادر التنظيمية بمتوسط حسابي (2،40) و انحراف معياري (0،60) ، اذ ان المصادر الشخصية درجتها متوسطة أما المصادر التنظيمية درجتها مرتفعة او قوية.

### Abstract :

This research aims to identify the sources of stress among midwives at Muhammad Hachani Hospital – El-Kantara – and its branches (Manba3 al-Ghazlan e, Ain Za3tout and al-Wataya).

It reached the following results:

The sources of occupational stress of the midwife were represented in the personal resources with an arithmetic mean (2.16) and a standard deviation (0.37), and the organizational sources with an arithmetic mean (2.40) and a standard deviation (0.60), as the personal sources had a medium degree as for the organizational sources Its degree is high or strong.