



جامعة زيان عاشور الجلفة

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس و الفلسفة



الضغط النفسي و الاحتراق النفسي لدى المرضى

"دراسة ميدانية على عينة من المرضى في مستشفى محاد عبد القادر بالجلفة"

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم اجتماع تخصص علم النفس العيادي

إشراف الأستاذ: د/ زعتر نورالدين

إعداد الطالبتين:

ربيعي حفيظة



رقيق فريال تنهان



الموسم الدراسي: 2023/2022

شكر وعرفان

*الحمد لله الذي أتم علينا نعمته وكان في عوننا حتى وصلنا

مبلغا هذا العمل

المتواصل الذي نأمل أن يجوز مبلغ الرضا .

* ومصادقا لقول سيد القول أجمعين عليه أزكى الصلوات والتسليم:

" لا زال الله في عون العبد مادام العبد في عون أخيه "

* نتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من كان له فضل علينا ولو

بمقدار الذرة من قريب أو بعيد

موجهها أو مرشدا ، مؤيدا أو مؤنبا.

* ونخص بالذكر مشرفنا الأستاذ الدكتور زعتر نور الدين ولا يفوتنا الشكر

عمال المستشفى بمصلحة تصفية الدم

-رئيس مصلحة المستشفى -الأخصائية النفسية - الممرضين

* إلى كل من أحاطنا بالرعاية والإرشاد ، إلى كل أساتذة قسم علم النفس.

* وكذلك نشكر اللجنة التي ستتقدم بكل تقدير لمناقشة عملنا هذا

* ونستسمح ممن لم يذكر اسمه ولكنه خلد في الذكرى .

* وهنا وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة ، وها أنا ذا أختتم بحث

تخرجي بكل همة ونشاط أمتن لكل من كان له فضل في مسيرتي وساعدني

ولو باليسير

الإهداء

إلى من كانا لي عوناً دائماً ودعماً أبداً ، حصناً واقياً وظلاً حامياً
إلى من غرسنا في نفسي مخافة الله في السر والعلن وحبياً
إلى قلبي العلم والفضيلة والإيمان واجتهد في تربيته
إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما .
*وأقدم بأغلى التحيات وأطيبها إلى زوجي الذي كان لي سنداً .
إلى جميع عائلتي ، إخوتي وأخواتي.
إلى جميع الأصدقاء.
إلى كل من علمني حرفاً وأنار لي درباً وكان لي
على الصعاب معينا إلى أساتذتي الكرام .

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الكشف عن العلاقة بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم، كما هدفت إلى معرفة مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى الممرضين .

تم استخدام المنهج الوصفي من خلال تطبيق مقياس الضغط النفسي للفنستين ومقياس الاحترق النفسي لماسلاش على عينة من الممرضين اخترت بطريقة عشوائية قدرت ب 50 عينة تتكون من 33 ممرضة و 17 ممرض توصلت النتائج الدراسة إلى :

* توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة.

* مستوى الضغط النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع. حيث تبين انه متوسط .

* مستوى الاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع.

* توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

* توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية .

Résumé

L'étude visait à révéler la relation entre la pression psychologique et l'épuisement psychologique chez les infirmières du service d'hémodialyse, et visait également à connaître le niveau de pression psychologique et d'épuisement psychologique chez les infirmières.

L'approche descriptive a été utilisée en appliquant l'échelle de stress psychologique de Feinstein et l'échelle d'épuisement professionnel de Maslach sur un échantillon d'infirmiers choisis au hasard, estimé à 50 échantillons composés de 33 infirmiers et 17 infirmières.

* Il existe une corrélation statistiquement significative entre le stress psychologique et l'épuisement psychologique chez les infirmières en hémodialyse de l'échantillon de l'étude.

* Le niveau de stress psychologique chez les infirmières en hémodialyse de l'échantillon à l'étude est élevé. Il s'est avéré que c'était moyen.

* Le niveau d'épuisement psychologique parmi les infirmières en hémodialyse de l'échantillon à l'étude est élevé.

* Il existe des différences dans le niveau de stress psychologique et d'épuisement psychologique parmi les infirmières en hémodialyse de l'échantillon de l'étude, en raison de la variable de sexe.

* Il existe des différences dans le niveau de stress psychologique et d'épuisement professionnel parmi les infirmières en hémodialyse de l'échantillon de l'étude, en raison de la variable de statut social.

فهرس المحتويات	
الصفحة	الموضوع
	شكر و عرفان
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار العام لدراسة	
05	إشكالية الدراسة
06	تساؤلات
06	الدراسات السابقة
09	تعقيبات الدراسة
09	أهمية الدراسة
10	أهداف الدراسة
10	فرضيات الدراسة
11	المفاهيم الأساسية للدراسة
الفصل الثاني: الضغط النفسي	
15	تمهيد
16	أولا: مفهوم الضغط النفسي
16	تعريف الضغط النفسي
17	مصادر الضغوط النفسية
22	أسباب ونتائج ضغوط العمل
26	أثار الضغط النفسي
28	ثانيا : أبعاد الضغط النفسي وأنواعه وأعراضه
29	أبعاد الضغط النفسي
30	أنواع الضغوط
32	أعراض الضغوط
36	بعض النظريات المفسرة للضغط
37	ثالثا: إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل
48	أساليب التعرف إلى الضغوط النفسية
49	إستراتيجيات التعامل مع الضغوط العمل
50	أساليب مواجهة الضغوط

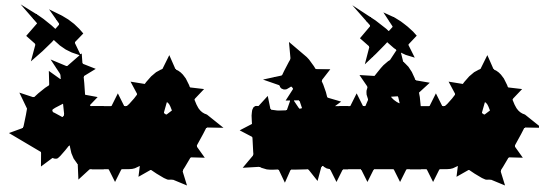
51	إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي
55	قياس الضغط النفسي
47	خلاصة
فصل الثالث: الاحتراق النفسي	
59	تمهيد
60	أولا : مفهوم الاحتراق النفسي
60	تعريف الاحتراق النفسي
62	مراحل الاحتراق النفسي
63	مستويات الاحتراق النفسي
64	أسباب الاحتراق النفسي نتائجه وعلاجه
65	أسباب الاحتراق النفسي
66	نتائج الاحتراق النفسي
67	علاج الاحتراق النفسي
68	قياس الاحتراق النفسي
71	خلاصة
الجانب الميداني	
الفصل الرابع : الدراسة الاستطلاعية	
74	التمهيد
74	أهداف الدراسة الاستطلاعية
75	عينة الدراسة الاستطلاعية
76	خصائص الدراسة الاستطلاعية
77	منهج الدراسة الاستطلاعية
81	حدود الدراسة الاستطلاعية
82	أدوات الدراسة الاستطلاعية
89	الأساليب الإحصائية
91	خلاصة
الفصل الخامس : عرض ومناقشة نتائج دراسة	
93	أولا: عرض ومناقشة تفسير النتائج
96	ثانيا : عرض ومناقشة وتفسير نتائج المتعلقة بالفرضيات
102	خاتمة
104	مراجع
108	ملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	رقم الجدول
76	خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس	01
79	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس	02
80	توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية	03
83	يبين نتائج قيمة اختبار T لدلالة الفروق بين متوسطين دالة إحصائية عند مستوى ($\alpha=0.05$) لدلالة الطرفين	04
83	يبين معامل ثبات مقياس الضغط النفسي باستخدام ألفا كرونباخ	05
84	يوضح معامل ثبات مقياس الضغط النفسي بطريقة التجزئة النصفية	06
87	يبين دلالة الفروق بين متوسطي العينة العليا والعينة الدنيا في الاحتراق النفسي	07
87	يبين معامل ثبات مقياس الاحتراق النفسي باستخدام ألفا كرونباخ	08
88	يضح معامل ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة التجزئة النصفية	09
93	يلاحظ قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الضغط النفسي والاحتراق النفسي	10
94	يلاحظ قيمة اختبار " T " لعينة واحدة	11
95	يلاحظ قيمة اختبار " T " لعينة واحدة	12
96	يلاحظ نتائج اختبار " T " للفروق في الجنس.	13
98	يوضح نتائج اختبار " T " للفروق في الحالة الاجتماعية.	14

قائمة الملاحق

عنوان الملحق	رقم الملحق
مقياس الضغط النفسي	01
مقياس الاحتراق النفسي	02
التصريح الإداري الخاص بتسهيل المهمة لإجراء الدراسة	03



مقدمة :

أشارت بعض الدراسات إلى صعوبة وجود وظيفة أو مهنة خالية من الضغوط ، ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن شخص لآخر؛ وذلك لاختلاف مصادر هذه الضغوط في المنظمات والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة إلى هذه الضغوط من شخص لآخر؛ نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم تجاه المواقف الضاغطة ولذلك حظي موضوع الضغوط النفسية أو ما يسمى بضغوط الوظيفة باهتمام متزايد من قبل الباحثين في مجالات عديدة : (علم النفس، الطب، العلوم، العلوم الإدارية بمختلف فروعها، الإدارة الصحية، وإدارة المستشفيات) ، وذلك بعد أن تبين أن الضغوط النفسية تمثل تكلفة كبيرة على الفرد والمنظمة والمجتمع من الناحية الصحية والاقتصادية والتنظيمية . ف الضغوط النفسية لها آثار نفسية وفسولوجية (بدنية) ضارة، وبجانب هذه الآثار المرضية فإن لها انعكاسات سلبية على سلوكيات الأفراد ومستوى أدائهم الوظيفي متمثلة في انخفاض الشعور بالانتماء للوظيفة، وارتفاع معدل الغياب، والتسرب الوظيفي، وزيادة نسبة الأخطاء...الخ. . بل إن الآثار السلبية ل الضغوط النفسية تتعدى الفرد والمنظمة لتصل إلى المستوى الوطني والتنظيمي؛ فعلى المستوى الوطني هناك بعض الدراسات التي تشير إلى وجود خسائر اقتصادية كبيرة ناتجة عن تعرض العاملين والموظفين لضغوط النفسية وعلى المستوى التنظيمي فقد اعتبر البعض أن الضغوط النفسية هي السبب الرئيس في كثير من المشكلات التنظيمية؛ وبخاصة مشكله الأداء المنخفض، وإصابات العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي . بل إن الدعاوى المتضمنة تعويض بسبب الضغوط النفسية من أكثر المطالب نموا في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتشير بعض الدراسات إلى أن الاقتصاد الأمريكي يخسر سنويا ما بين 150 إلى 250 مليار دولار أمريكي نتيجة لغياب العاملين، وانخفاض الإنتاجية، وحوادث العمل، والتأمين الصحي، وهي أمور مرتبطة بالضغوط النفسية

وقد أدركت المجتمعات الغربية خطورة قضية الضغوط النفسية منذ بداية القرن العشرين، بعد أن خرجت آثار أو نتائج هذه الضغوط من نطاق معالجة الفرد والمنظمة لتنتقل إلى أروقة المحاكم التي صارت تبت فيها، وكثيرا ما ترتب على قرارات هذه المحاكم غرامات مالية كبيرة لم تكن تتوقعها المنظمات.

ومعلوم بالإضافة إلى ما تقدم أن المنظمات والوظائف تتباين في درجة تعرضها للضغوط؛ حيث إن كل وظيفة أو مهنة تخلق طلبات فريدة على أعضائها، وهذه الطلبات تخلق مستويات من الضغوط لأعضاء المهنة الواحدة.

وكما تختلف العوامل المسببة للضغوط النفسية في العمل الواحد وفي المنظمة الواحدة، فإنها تختلف أيضا من منظمة إلى أخرى، ومن مهنة إلى أخرى ، بل ومن شخص إلى آخر.

الباب الأول : الجانب النظري

المشرفون :

الإطار العام للمنهج الدراسي

01 . إشكالية الدراسة :

تعد مهنة التمريض من أصعب وأنبئ المهن الاجتماعية والإنسانية ، حيث أن الممرضين هم أكثر عرضة لضغوط النفسية ، كما أشارت بعض الدراسات ، منها دراسة العوالم (1994) هي الأخرى التي تناولت موضوع الضغط النفسي في بعض المهن الاجتماعية كالتمريض وتوصلت نتائج دراستها أن الممرضين هم أكثر فئة تتعرض لضغوطات النفسية . وفي نفس الصدد دراسة **anorsoh** و **pires** (8 198) تشير إلى ان الاحتراق النفسي ليس بضغط مرتفع الشدة و فقط ، وإنما تكرار لضغط مزمن في إطار المهنة خاصة بالنسبة إلى الذين يعملون بمصالح الخدمات الإنسانية (يوسف عبد الفتاح 1999).

وبناء على ما سبق نحاول التصدي لهذا البحث بهدف التعرف إلى مستوى الضغوط النفسية لدى ممرضين مصلحة تصفية الدم وعلاقته ببعض التغييرات الديمغرافية. لطالما وصف العصر الحديث بأنه "عصر الضغط النفسي والاحتراق النفسي" الذي أصبح ظاهرة متداولة عبر العصور، وهي ابرز ما تكون عند الجنسين ، فمع أنهما جزء من المعيشة اليومية إلا أن إفراط في استشارته يعد خطرا إذا ما تعدى القدرات الكيفية للفرد .

وهذا ما إشارة إليه رواية دسوقي "على اعتبار أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها الفرد تختلف من حيث شدتها وتهدد وجوده النفسي والجسدي ، خصوصا إذا كان الفرد غير متأكد من قدراته (احمد عبد الخالق 1998) .

إلا أن ظاهرة احتراق النفسي قد أخذت بعين الاعتبار منذ 1959 في فرنسا من طرف الطبيب العقلي **claede veil** حيث لاحظ بعض الحالات المرضية المرتبطة بالمهنة التي تصنف نوزغرافيا : (Hollet . S 2006) . كالعمر ،سنوات الخدمة ، الجنس ،

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

ومعرفة اثر تلك العوامل التي تلعب دورا رئيسيا في ارتفاع أو انخفاض مستوى هذه الضغوط لدى فئة ممرضي تصفية الدم. ومن هنا نطرح التساؤلات التالية :

02- تساؤلات الدراسة :

تساؤل العام :

1 -هل توجد علاقة ترابطية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى عينة ممرضي مصلحة تصفية الدم ؟

تساؤلات جزئية:

2 ما مستوى الضغط النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم ؟

3 - ما مستوى الاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم؟

4- هل توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزي إلى متغير الجنس ؟

5- هل توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم لدى أفراد عينة دراسة تعزي إلى متغير حالة الاجتماعية ؟

03-الدراسات السابقة :

لقد اطلع الباحث على العديد من البحوث ودراسات ذات علاقة بالموضوع، وقد تم اختيار أهم الدراسات التي لها علاقة بمتغيرات البحث الحالي وهي كالتالي :

3-1- الدراسات التي تناولت الضغوط النفسية :

3-1-1 الدراسات العربية :

- دراسة عسكر وأحمد 1988:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية مع تحديد ومقارنة مستويات الضغط التي يتعرض لها العاملون في كل مهنة التدريس في معاهد الخاصة ومهنة التمريض ، ومهنة الخدمات النفسية ،

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

ومهنة الخدمات الاجتماعية . كما هدفت الدراسة كذلك لتعرف إلى مدى تعرض العاملين في المهن الأربع لضغوط الناشئة من ظروف العمل والى تحديد الفروق المستويات الضغط التي يتعرضون لها ثم تعرف إلى الأمراض النفسية و الفيزيولوجية المرتبطة بضغط العمل الأكثر تكرارا لدى العاملين في المهن الأربعة وقد بلغ حجم العينة الكلى (353) فردا منهم (78) من العاملين في مهنة التدريس في معاهد الخاصة ، (162) ممرضا وممرضة من أربع مستشفيات حكومية و(73) أخصائيا اجتماعيا و(40) عاملا من العاملات في الخدمات النفسية . وقد أظهرت النتائج إن المستويات الضغط في المهن الأربع لا تعد عالية ، وان مهنة التمريض أكثر المهن تعرضا لضغوط العمل . كما بينت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط عن ممرضين تتبع لمتغيرات جنسية العاملين والحالة الاجتماعية لهم وجنسهم ،كما أكدت الدراسة على متغيري الشعور بالإرهاق والشعور بالأمان الوظيفي ،هما متغيران اللذان لهما دلالة إحصائية من بين متغيرات الأخرى ،وبأن العاملين في مهنة التمريض هم أكثر عرضة لهذين المتغيرين .

دراسة بحيص ومعتوق (1991):

والتي هدفت إلى معرفة الضغوط النفسية التي تواجه العاملين في مهنة التمريض في مدينة القدس المحتلة وتكونت العينة من (100) ممرض وممرضة وقد تم توزيع إستبانة أعدت لغرض الدراسة وأظهرت النتائج إن أفراد العينة يعانون من تأثيرات النظرة السلبية لهم ولطبيعة مهنتهم من جانب الأسرة والمجتمع فضلا أن غالبية العينة قد أشارت النتائج إلى تأثير الزواج في مهنتهم أي أن المتزوجين من أفراد العينة أكثر معانات لضغوط من غير متزوجين وذلك بسبب ضغوط الأسرية التي يتعرضون لها فضلا عن ضغوط العمل .

3-1-2- الدراسات الأجنبية :

-دراسة كين (1995keane):

والتي هدفت إلى تأكد مما إذا كان الممرضون العاملون في وحدات العناية الحديثة في مستشفيات بعض المدن الأمريكية يتعرضون إلى ضغوط عمل أكثر مقارنة بالوحدات الطبية الأخرى ، وتكونت العينة من (38) ممرضا وممرضة يعملون في وحدات العناية المركزة و(58) ممن يعملون في أقسام الجراحة العلاجية والجراحة العامة ،وأشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة في مستويات ضغط العمل بين المجموعتين والمصلحة للمجموعة الأولى .

3-2 دراسات التي تناولت الاحتراق النفسي :

-دراسات العربية

*دراسة بوقروط 2004 :

كان هدف الدراسة حول مجموعة من الأطباء التابعين لمصلحة الطب "وتوصلت دراسة أن عوامل الخطر مؤدية إلى المعاناة النفسية لدى عينة الدراسة . وما انتهت إليه هذه الدراسة هو نتائج حضور علامات الاكتئاب الحاد الذي تميزه أفكار انتحارية وكانت علامات الاكتئاب عند الطبيبات أكثر من الأطباء . (جديات عبد الحميد 2011 ص29)

- دراسة حاتم وهيبة "2005" : تطرقت لدراسة الإنهاك النفسي لدى الأطباء توصلت الباحثة إلى نتائج تؤكد أن الأطباء يعانون من مستوى الاحتراق عالي .(محمود 2008،ص123).

بمعنى أن مهنة الطب من بين المهن الإنسانية الخدمية التي يتعرض أفرادها إلى ضغوط النفسية وبتالي وقعهم فريسة للاحتراق النفسي .

الدراسات الأجنبية التي تناولت الاحتراق النفسي :

- دراسة هيرست 1990: توصلت دراسة هيرست التي هدفت إلى البحث في الاحتراق النفسي عند أعضاء هيئة التدريس في ولاية *كولو رادو الأمريكية* ومشاركتهم في اتخاذ القرار ،حيث وجد "هيرست" أن درجة الاحتراق النفسي له علاقة دالة إحصائيا بين متغيرات "ساعات العمل الأسبوعية"، عدد الطلاب الذين يدرسون "أسبوعيا" (حرب عودة،1998،ص57).

التعقيب على الدراسات السابقة :

أثبتت الدراسات والبحوث السابقة أن الممرضين وممرضات من مستويات مختلفة من ضغوط بأنواعها وكذلك مستويات عالية من الاحتراق النفسي تختلف درجاتها باختلاف النوع والخبرة والحالة الاجتماعية كما في دراسة كل من دراسة عسكر وأحمد 1988 و دراسة بحيص ومعتوق 1991 ودراسة دراسة هيرست 1990.

04- أهمية الدراسة :

إدراكا للدور الهام الذي تلعبه الضغوط النفسية في الأداء بشكل عام اتجه جانب من الجهود البحثية الجادة والتميزة إلى دراسة وتحليل أسباب الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي في كثير من المجالات للتعرف على مسببات المشكلة وسبل الحد منها، وقد اجتذبت هذه البحوث فريقا من صفوة الباحثين، وحظيت بدعم مالي وأدبي كبيرين في الغرب . بل إن مجلات ودوريات خصصت بالكامل لدراسة هذه الجوانب، حيث تهتم هذه المجلات بنشر الدراسات والمقالات المتخصصة في الضغوط بشكل عام و الضغوط النفسية بشكل خاص ؛ ولأهمية الدور الذي يضطلع به مرضى القصور الكلوي في مجال عملهم ، ولكون الضغوط النفسية لها العديد من النتائج والآثار السلبية ليس على ممرض فحسب بل على المهنة بصفة عامة؛ جاءت هذه الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

محاولة لسد النقص الواضح في الأبحاث والدراسات العربية لموضوع الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم
05. أهداف الدراسة :

في ضوء طبيعة مشكلة البحث وفروضه يهدف البحث إلى تحديد العلاقة بين الضغوط النفسية وبين الأداء الوظيفي للعامل ، ثم تحديد نوع هذه العلاقة ، ويرتبط بهذا الهدف الأهداف الفرعية التالية :

التعرف على أثر الضغوط النفسية ممرضي مصلحة تصفية الدم على التزام الممرض بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه .
التعرف على أثر الضغوط النفسية لمرضي مصلحة تصفية الدم
التعرف على أثر كل عنصر من عناصر الضغوط النفسية و الاحتراق النفسي (وهي : غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل).

06. فرضيات الدراسة :

على ضوء طبيعة مشكلة البحث؛ تم صياغة فرضيات البحث على النحو الآتي :
فرضية عامة:

- توجد علاقة إرتباطية بين الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى عينة مرضي مصلحة تصفية الدم .

فرضيات جزئية:

- مستوى الضغط النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم مرتفع .
- مستوى الاحتراق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم مرتفع .
- توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزي إلى متغير الجنس .

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى ممرضى مصلحة تصفية الدم أفراد لدى عينة دراسة تعزي إلى متغير حالة الاجتماعية.

07- المفاهيم الأساسية لدراسة :

الضغط النفسي :

-الضغط النفسي :

لغويا: هي الشدة والمشقة.

اصطلاحا: تعني الشد، الضم، والربط. استعملت بصفة الضغط: وهي كلمة أصلها لاتيني وهي متداولة في القرن السابع عشر بما يرادف، الألم والصعوبات، الشد والحزن، الخسارة، أو المصائب والنكبات، أي كل ما يعبر على نتائج حياة صعبة، وفي أواخر القرن الثامن عشر كان الضغط يستعمل مرادفا لمعاني القوة، والتوتر، أو الجهد المكثف. (د- عبد العزيز عبد المجيد محمد. 2005، ص 18.)

وتغير مفهوم الضغط في بداية القرن العشرين، إذ أصبح يعني قوة دافعة أو قوة مجموعة الدوافع المحركة للسلوك.

تعريف إجرائي :

الضغط النفسي هو الدرجة التي يتحصل عليها الممرضين من خلال مقياس لنيفينستين المطبق لهذه الدراسة والذي يحتوي ثلاث أبعاد وهي: الاستجابة الفسيولوجية، الاستجابة النفسية، الاستجابة السلوكية .

الاحتراق النفسي :

الاحتراق النفسي: هو مصطلح عام يشير إلى حالة يمر بها الموظف يشعر فيها بالضغط النفسي الناجم عن العمل، والإرهاك والتعب بسبب العمل.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

وقد يكون من الصعوبة اكتشاف الاحتراق النفسي مبكراً، إذ يشعر الكثير من الموظفين في المراحل الأولى للمرض بأنهم في حالة صحية جيدة، وغالباً ما يرجعون هذه الأعراض إلى ضغوط العمل وأعباء الحياة.

هو مرض يتسم بمجموعة من العلامات والأعراض والمتغيرات في السلوكيات المهنية، وفي بعض الحالات، يتم رصد متغيرات في التكوين الجسدي والوظيفي لدى بعض المصابين بهذا المرض. وقد صُنِّفَ هذا المرض، وفقاً لتشخيص هذه الحالة من الإرهاق، ضمن فئة الأمراض ذات المخاطر النفسية الاجتماعية المهنية، نظراً لكونه ناتجاً عن التعرض لضغوط دائمة وممتدة.

التعريف الإجرائي:

الاحتراق النفسي :

الدرجة التي يتحصل عليها الأطباء و الممرضين في مقياس الاحتراق النفسي لماسلاش سنة 1982 المطبق في هذه الدراسة، والذي يحتوي على ثلاث أبعاد وهي : الإجهاد الانفعالي، تبدل المشاعر، الانجاز الشخصي .

***التوافق المهني :**

يعتبر تعريف سكوت وتعريف عثمان التعريفان اللذان يتوافقان ويتناسبان إجرائياً مع اتجاه وهدف الدراسة حيث تنبأهما الطالب الباحث لتطابقهما مع إجراءات البحث.

حيث عرفه سكوت Scott بأنه توافق الفرد مع بيئة العمل ، فهو يشمل توافق الفرد مع لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل ، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل بمرور الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية. (محمود السيد أبو النيل، 1984، ص159).

أما (عثمان نجاح عبد الرحيم، 1999، ص 16) فعرفه بأنه العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد ليحقق التلائم والانسجام بينه و بين متطلبات

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

العمل ، ومختلف العوامل المادية و الاجتماعية في إطار العمل بما يحقق له الشعور بالرضا عن عمله و تخطي العقبات وإشباع حاجاته و طموحاته . (عثمان نجاح عبد الرحيم (1999): ص 16 ')

أما إجرائيا: فيتمثل في عاملين أساسيين هما الرضا و الإرضاء .رضا الأستاذ على عمله من حيث ظروف العمل وبيئته ،وعلاقاته ،وما يتقاضاه من رواتب ومحفزات .وإرضاء المنظمة (المؤسسة والممثلة في شخص المدير، وتقبل التلاميذ) على عطائه ومردوده.

العمل الثاني : العمل الثاني : العمل الثاني : العمل الثاني : العمل الثاني :

تمهيد :

يشهد العصر الحديث تغيرات عميقة في حياة المجتمعات على كل المستويات، الشيء الذي يفرض على أفراد المجتمع التكيف الذي يتماشى و متطلبات ذلك التغير . تختلف درجة التكيف من مجتمع إلى آخر و من فرد لآخر حسب المستوى الاجتماعي و الثقافي و المكانة التي يحتلها هؤلاء الأفراد، و ما المنظمة إلا عينة من المجتمع فهي مرآة عاكسة له .فذلك التغير السريع الذي آثر على حركية المجتمع آثر بدوره على المنظمة فمس سلوكيات العمال و تصرفاتهم، مما انعكس سلبا على مردودهم و تكيفهم مع الواقع. و لقد عرف العامل الجزائري تغيرات عميقة و متنوعة في كل الميادين و المجالات مما أدى إلى ظهور حالات كثيرة من الضغط النفسي الذي قد يؤدي إلى الإحساس بعدم الأهمية في المجتمع، فيما يتضاعف لدى آخر بين شعور بالعزلة و ذلك نتيجة للمفهوم السائد بأن الاعتراف بالضغط النفسي يعني إظهار الضعف، و مهما تكن أسباب الضغط و تأثيراته فهو كائن في أغلب المنظمات و أصبح واحدا من مجالات الاهتمام الرئيسية في دراسة المنظمات، فمصادر الضغط النفسي تنقسم إلى مصادر رئيسية هي : البيئة، التنظيم و الأفراد فهذه المصادر يمكن أن تؤدي إلى حدوث ضغط نفسي إذ لم يتمكن من التغلب على المصادر الضاغطة. و على ذلك يمكن النظر للرضا الوظيفي على أنه تطابق بين ما يسعى الشخص إلى تحقيقه من وظيفة و درجة إشباع حاجاته.

أولا : مفهوم الضغط النفسي

01 : تعريف الضغط النفسي :

يرى البعض أن كلمة "ضغط" stress مأخوذة من الكلمة اللاتينية stringere التي تعني "سحبة بشدة" في حين يرى البعض الآخر أن مصطلح الضغط اشتق من الكلمة الفرنسية القديمة Destress والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم. وقد تحولت في الإنجليزية إلى Stress والتي أشارت إلى معنى الضيق أو الاضطهاد.

أما الرائد في استخدام المصطلح في علم النفس فهو العالم هانز سيلبي "Selye" حيث كان متأثراً بفكرة أن الكائنات البشرية يكون لها رد فعل للضغوط عن طريق تنمية أعراض غير نوعية. وذكر أن الضغوط يكون لها دور هام في إحداث معدل عال من الإنهاك والانفعال الذي يصيب الجسم، إذ إن أي إصابة جسمية أو حالة انفعالية غير سارة كالقلق والإحباط والتعب أو الألم لها علاقة بتلك الضغوط.

الضغط النفسي: تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد، و ينتج

عن عوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

فالضغوط النفسية: هي مجموعة من التفاعلات بين الفرد و بيئته و التي تسببت في

حالة عاطفية أو وجدانية غير سارة مثل التوتر و عدم الشعور بالأمان (رواية حسن :

2003، ص 399)

ويعرف سلي "Selye" الضغط النفسي بأنه: الاستجابة غير المحددة الصادرة

من الإنسان لأي مثير أو طلب يوجه نحوه.

أما لازاروس Lazarus فيعرفه بأنه مجموعة المثيرات التي يتعرض لها الفرد

بالإضافة إلى الاستجابات المترتبة عليها وكذلك تقدير الفرد لمستوى الخطر، وأساليب

الفصل الثاني: الضغط النفسي

التكيف مع الضغط والدفاعات النفسية التي يستخدمها الفرد في مثل هذه الظروف. (شقير، زينب (2002): . س 24)

ومن التعريفات التي اهتمت بالتوقع المسبق من الفرد لما سوف يضايقه، تعريف جاملش Gamelch الذي يعرفه بأنه التوقع الذي يوجد لدى الفرد حيال عدم القدرة على الاستجابة المناسبة لما قد يتعرض له من أمور أو عوارض قد تكون نتائج استجاباتها لها غير موفقة وغير مناسبة. (الطريري، عبد الرحمن(1994): ص 30)
وعموماً فمصطلح الضغوط يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة القوة، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية، مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دافعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر.

وبالتالي الضغوط النفسية هي

حالة من عدم التوازن الناجم عن تعرض الفرد لانفعالات نفسية سيئة تتسم بالقلق والتوتر والضييق والتفكير المرهق في أحداث وخبرات حياتية تعرض لها في الماضي أو يعيشها حاضراً أو يخشى حدوثها مستقبلاً، وتسبب اضطرابات فسيولوجية ضارة. (يحي محمد نصر الدين : (1991) ص 55)

الضغط عبارة عن استجابة فيزيولوجية للتكيف والهروب

أثناء التعرض للشدائد وبذلك توصل إلى دراسة الدور الفيزيولوجي للانفصال وكان يدرس هذه الظاهرة تحت

مؤشرات معينة كالبرودة، الحرارة، ونقص الأكسجين (Bayard,1974,p344).

02 مصادر الضغوط النفسية

مصادر الضغط الفيزيائية:

حيث يعتبر من أهم العوامل في تنمية الضغط يعتبر Wolff هو المادي في دراسة أثر العوامل المحيطة في تنمية الضغط.

من أهم العوامل الفيزيائية التي تساهم في تنمية الضغط ما يلي:

(كامل محمد محمد عويضة، ، 1996 ، ص 91)

الإضاءة: Editions publicitaire, Paris, 1984, p. 255

تبين لبعض العلماء أن الإنتاج يمكن أن يزداد و يقل التعب إذا زود مكان العمل بالإضاءة الجيدة

فالإضاءة الجيدة تساعد العامل على رفع مستوى إنتاجه بمجهود أقل، إذ كثيرا ما تتوقف كفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري و الدقة في التمييز بين الأشياء.

من الواضح أن الإضاءة الجيدة تساعد العامل على أن ينتج كثيرا و يبذل مجهودا أقل فالضوء الخافت يسبب الشعور بالاكتئاب من الواضح أن هناك عوامل تحتاج إلى

إضاءة أشد من بعض الأعمال الأخرى (جيلفورد، ، 1969 ص 60)

كما تثير الإضاءة السيئة في نفوس كثير من الأفراد الشعور بالانقباض و تؤدي إلى إرهاق البصر و زيادة التعب و الأخطاء و هيجان العامل بصفة عامة.

إن توفر الإضاءة المناسبة في بيئة العمل .يؤدي إلى الشعور بالراحة الجسدية النفسية للأفراد و القدرة على التركيز و الدقة في العمل و بالتالي لسهولة عملية الإنتاج و

زيادة إنتاجية العمل بأقل جهد ممكن (حسان زيدان : 1994 ، ص 39)

فالناس يرفعون أبصارهم أثناء العمل في جميع أرجاء الحجرة و هذا يقضي

تكيف مستمر للعين بسبب الإجهاد البصري لدى العامل و كون الحجرة المحيطة بالعمل

يلعب دور هام في خفض الشعور بالضغط و تخفيض نسبة حوادث العمل و لا يمكن

الفصل الثاني: الضغط النفسي

أن تصلح مشروعات الإضاءة مهما زادت كفاءتها إذا كانت سطوح و جدران مكان العمل داكنة اللون أو باهتة فمثل هذه الألوان تمتص الضوء لا توزعها .فالألوان تساعد على تحسين الإضاءة كما أنها توفر كثيرا من مصادر الضوء المطلوبة، فنحن نستطيع أن نضاعف كم الإضاءة عن طريق الألوان دون أن تزيد من مصادر الضوء فعين العامل تجتهد إذا كانت الألوان خافتة يؤدي إجهاد العين إلى الشعور بالتعب و التوتر .

المعروف أن هناك بعض الألوان التي تثير الأعصاب و بعضها يثير الارتياح كذلك منها ما يبعث على الإنتاج مثل الألوان الدافئة كاللون الأصفر أما اللون الأخضر فإنه يبعث على الارتياح و الاسترخاء و يؤثر على كل من المخ و الجسم أما اللون الأزرق فإنه يبعث على الهدوء. مما سبق نستنتج أن الإضاءة الجيدة عامل فعال لمكافحة الضغط و إبعاد التوتر على المحيط العملي

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

لقد دلت تجارب علم النفس على أن تأثيرا مزعجا و مجهدا و مشتتا للإنتباه يتوقف على نوع الضوضاء، (عبد الرحمان العيساوي ، ص 136)
نوع العمل و على وجهة نظر الفرد للعمل.

فالضوضاء المتصلة المستمرة التي تحدث على وتيرة واحدة و على نسق واحد ربما لا يؤثر على نفسية العامل

الحرارة : في الظروف العادية تتراوح درجة حرارة الجسم الإنسان الطبيعية بين 36 و 37.8 درجة مئوية بالرغم من تأثير جسم الإنسان بالحرارة المحيطة إلا أنها تحتفظ بدرجة حرارته و قد وجد أفضل درجة حرارة

الفصل الثاني: الضغط النفسي

لبنية العمل هي (22 °) مع رطوبة نسبة بحدود 45 °
تختلف مصادر الحرارة في بيئة العمل، حسب نوع العمل الذي يتم فيه أكثر مصادر
الحرارة شيوعا بعد أشعة الشمس الأفران الحرارية، المناجم، الإنفاق، الطلاء.....الخ
. حسين أبو شحانة : ، 2000 ، ص 82

الرطوبة:

لا تخلو أي بيئة عمل من وجود الرطوبة خاصة أماكن العمل الخاصة بالصناعات التي
تحتوي على مصادر للحرارة، يؤدي ارتفاع نسبة الرطوبة في بيئة العمل إلى إعاقة
الإنسان عن القيام بعمله و شعوره بالتعب و الإرهاق السريع يحدث ذلك نتيجة ارتفاع
الحرارة الداخلية للجسم.

التهوية:

إن ركود الهواء يؤدي لارتفاع درجة الحرارة و الرطوبة و هذا من شأنه أن
يضعف قدرة الجسم على التخلص من الحرارة الزائدة مما يؤدي بدوره إلى اختلال
التوازن . و هكذا فإن سوء التهوية يعوق تنظيم حرارة الجسم، فمن المعلوم أن حرارة
الجسم ترتفع نتيجة لعمليات الاحتراق التي يتم داخليا و لا سبيل للتخلص من ذلك
سوى بالعرق يتم تبخره و من ثم يستهلك قدر كبير من الحرارة الجسم و بالتالي
تتخفض الحرارة (أبو رحمة، محمد حسن. (2012) ". ص 18)

نوبات العمل:

بعض المهن تتطلب استمرارية العمل أي أن يكون العمل بها طوال اليوم الأمر
الذي دفع أرباب المؤسسات أن يقسموا العمل على نوبات و هذا يعني أن بعض العمال
سيعملون في نوبات نهائية و البعض الآخر يعملون في نوبات ليلية، على أن يتم
التغيير كل أسبوع أو كل أسبوعين وفقا للنظام الموضوع، و قد تبين لبعض الباحثين

الفصل الثاني: الضغط النفسي

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

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

-إن أغلب العمال يفضلون العمل بالنهار حتى يستطيعون الوفاء بالتزاماتهم الاجتماعية
-إن العمل بالليل يكون مصحوبا بالتعب و الملل أكثر من العمل بالنهار حيث أن مسؤوليات الحياة قد استنفذت ساعات النهار و لم يحصلوا على القدر المطلوب من الراحة، فضلا على أن العمل بالليل و يؤدي إلى الاضطراب في النوم، و أن أغلبهم لم يتعود العمل بالليل (حسين أبو شحاتة : ص 55)

التعب و الملل:

التعب هو شعور بانخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذله العضلات، بحيث يأتي الوقت التي تعجز فيه العضلات عن بذل أي جهد، ففي هذه الحالة يقال بأن العضلات في حالة تعب فسيولوجي.

الأجر:

يعتبر الأجر من أهم عناصر هذه البيئة الخاصة بالعمل، و إذا كان الأجر يعالج باعتباره أحد دوافع العمل و حوافزه، فضلا على أنه من أهم مصادر إشباع الحاجات الفسيولوجية و النفسية، فمن خلاله يؤمن الفرد المأكل و المأوى، كما يحقق ذاته و يرضي دوافعه.

إن للأجر أهمية لإرضاء الجوانب الفسيولوجية و النفسية و إن اختلفت أهمية هذا المتغير من جماعة لأخرى وفقا للقيم و الاتجاهات السائدة، فالأجر قد تكون له الأولوية عند جماعة " أ " و قد تكون له أهمية أقل عند

الفصل الثاني: الضغط النفسي

جماعة " ب " ، فالبعض يقبل على العمل في ضوء قيمة الأجر و البعض الآخر يقبل عليه في قيمة العلاقات الإنسانية، إن بعض الدراسات تولد الأجر في بداية قائمة متطلبات العمل و البعض الآخر من الدراسات يورده في آخر قائمة المتطلبات. (حسين أبو شحاتة : ص 55).

03 : أسباب ونتائج ضغوط العمل :

اختلف الكتاب والباحثون حول أسباب ضغوط العمل التي لها تأثير على الفرد، وذلك بسبب اختلاف المداخل النظرية لدراسة الضغوط والاتجاهات المتبعة في تحديد مفهومها؛ إذ لا يمكن لدراسة أن تحوي جميع مصادر ضغوط العمل ويمكن تطبيقها على جميع الوظائف والمهن؛ وذلك لوجود اختلاف في تأثير تلك المصادر تبعاً لتباين التنظيمات والوظائف والمهن التي تحدث فيها تلك الضغوط وما للفروق الفردية من تأثير في ذلك . فهناك الضغوط المرتبطة بالمهنة أو الوظيفة ، وهناك الضغوط المرتبطة بالفرد ذاته ، وهناك الضغوط الخارجية (حمدي ياسين و آخرون، ص 104)

وعلى اعتبار أن مجال البحث متعلق بالضغوط التنظيمية - كما سبقت الإشارة إلى ذلك - فقد تم اعتماد العوامل المسببة للضغوط التي تم قياسها في دراسات سابقة في مجال مهنة المراجعة لدى كل من : (Hooks and Cheramy.,1988) ، (Collins,1993) وباستثناء الضغوط المرتبطة بالوقت التي تم تناولها في دراسة سابقة (السعد ومفتي، 2001) ؛ فقد تم التركيز على سبع مسببات لضغوط العمل وهي : (حسين أبو شحاتة : ص 55)

أ - غموض الدور :

يعد غموض الدور مصدراً من مصادر ضغوط العمل الرئيسية ومن أكثر مسبباتها للوظائف والمهن المختلفة؛ فقد أوضحت إحدى الدراسات أن غموض الدور الناتج عن

الفصل الثاني: الضغط النفسي

عدم كفاية المعلومات المتعلقة بالوظيفة يمثل مصدرًا لضغوط العمل بالنسبة لثلاث العاملين من عينة الدراسة . (السلمي ، علي ، 1985) ، ص 54 ويرى البعض أن غموض الدور يحدث عندما لا تتوفر معلومات ملائمة عن الدور المطلوب من الفرد القيام به أو طريقة أداء هذا الدور أو عند التعارض بين هذه المعلومات (عاشور ، أحمد صقر ، 1986 ، ، . ص 36)

أما بالنسبة لنتائج غموض الدور فقد أشار (عسكر، 1988) إلى أن غموض الدور يؤدي إلى زيادة التوتر والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الدافعية والرضا والثقة في النفس .ويضيف كل من : (Cartwright and Cooper ,1998) أن غموض الدور يسبب الاكتئاب وفقدان الثقة بالنفس وانخفاض الدافعية كما يؤدي إلى الرغبة في ترك العمل . وتشير إحدى الدراسات إلى أن هناك علاقة سالبة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور وكل من الولاء الوظيفي والرضا الوظيفي للموظفين (المير، 1995)

وعليه فإن غموض الدور هو أحد المتغيرات الأساسية التي تنتج عنها ضغوط العمل التنظيمية والتي قد تؤثر على الأداء بل قد تتعدها إلى ترك العمل.

ب - صراع الدور :

يحدث صراع الدور عندما تكون مطالب العمل متناقضة، أو عندما تتناقض القناعات الشخصية للفرد مع مطالب العمل الذي يقوم به، أو عند شعور الفرد بالالتزام تجاه جهات مختلفة ومتباينة (الأحمدي، 2002) .

ويرى (هيجان ، 1998) أن صراع الدور يحدث عندما تتعارض مطالب العمل التي يجب على الفرد القيام بها وفقا لتعليمات وتوجيهات المنظمة، وبعض المواقف أو المطالب الأخرى داخل المنظمة والتي تختلف عن عمله الأساس أو تتعارض مع قناعاته الشخصية.

ج - أعباء العمل :

يعتبر عبء العمل الزائد سببا أساسيا من أسباب ضغوط العمل التي حازت على اهتمام كبير من قبل الباحثين والمتخصصين في هذا المجال؛ وذلك لما يترتب على عبء العمل من تदनٍ في الأداء واعتلالٍ في صحة الفرد .

ويقصد بزيادة كم أعباء العمل : كثرة الأعمال والواجبات والمهام المطلوب من الفرد القيام بها في وقت محدد أو عدم تناسب إمكانات الفرد العلمية والمهنية للقيام بهذه الواجبات (عسكر، سيد أحمد ، 1997 ، ص 51)

كما أظهرت نتائج دراسة (عسكر، 1988) أن ضغوط العمل الناتجة عن زيادة كم أعباء العمل تحتل المرتبة الأولى من بين المتغيرات الأخرى المستخدمة في الدراسة. كما تشير نتائج إحدى الدراسات التي تمت في الولايات المتحدة الأمريكية إلى أن زيادة أعباء العمل وتعارض متطلبات العمل مع المتطلبات الشخصية من أهم أسباب ضغوط العمل عند المراجعين (عاشور ، أحمد صقر ، 1983 ، ص 63)

د - نوعية العمل :

يحدث عبء العمل النوعي عندما يفتقر الفرد إلى المؤهلات العلمية والمهنية والفنية اللازمة لأداء العمل المطلوب منه؛ وبمعنى آخر عندما يشعر الفرد أن المهارات المطلوبة لأداء مهمته أكبر من قدراته . ويرى (هيجان ، 1998) أن من أهم العوامل التي تسهم في مشكلة ضغوط العمل وزيادة حدتها هو تعقد العمل نفسه، إذ قد يكون العمل معقدًا بدرجة كبيرة ، ويتطلب درجةً عاليةً من المهارات لأدائه قد لا تتوفر لدى الفرد مما يجعله تحت تأثير هذه الضغوط .

وقد أظهرت نتائج إحدى الدراسات أن ضغوط العمل عند المراجعين ترجع إلى عدة أسباب منها : متطلبات بيئة العمل المهني، والعمل لساعات طويلة خلال فترات معينة من السنة. (عاشور ، أحمد صقر ، 1986، ص 54)

الفصل الثاني: الضغط النفسي

وعليه فإن عبء العمل النوعي الناتج عن تعقد الوظيفة المطلوب القيام بها يعتبر سببا رئيسا من أسباب ضغوط العمل في كثير من المنظمات والمهن.

ها - فرص الترقى :

يعتبر التطور الوظيفي أمراً هاماً لكثير من الأفراد ليس فقط لأنهم يحصلون على دخل مادي أكبر ولكن لأنهم يحققون مكانة أفضل ، ويواجهون تحدياً جديداً؛ ولذلك فإن عدم القدرة على تعزيز المكانة المهنية والمستقبل الوظيفي ومواكبة المستجدات في مجال التخصص يمثل مصدراً من مصادر ضغوط العمل (العديلي ، ناصر محمد ، 1993 ، ص 63)

ويرى (النمر ، 1994) أن الوظيفة تُعد مصدراً من مصادر تحقيق الذات والتقدم المهني والوظيفي للفرد، وإذا فقد هذا المصدر أو جزء منه تحول العمل إلى مصدر ضغط في الحياة اليومية.

وقد أشارت نتائج إحدى الدراسات إلى أن من أهم مصادر ضغوط العمل لدى المراجعين انخفاض فرص الترقى؛ الأمر الذي ينعكس على قرارهم بترك العمل (السلمي ، علي ، 1985 ، ص 41)

و - المسؤولية عن الآخرين :

المسؤولية عن الآخرين هي الالتزام الذي يقع على عاتق الفرد للقيام بواجباته، ويكون مسئولاً عن جميع الإجراءات والقرارات التي يتخذها هو ومن يرأسهم . وعندما تظهر مشاعر الخوف بين الفرد ورئيسه ، وتقل ثقة الرئيس في مرؤوسيه تبدأ مشاعر التوتر والقلق والضغط في الظهور . (عسكر، سيد أحمد ، 1997 ص 55)

وترى (الأحمدي ، 2002) أن هناك نوعين من المسؤولية في المنظمات : إحداها عن الأفراد، أما الأخرى فعن الأشياء، وقد أوضحت الدراسة أن خصائص الدور والتي من بين عواملها (المسؤولية) تحتل المرتبة الأولى بين مصادر ضغوط العمل .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

كما يرى (هيجان ، 1998) أن عدم وضوح الدور بالنسبة للمسؤولين عن الآخرين ، والذي يمكن الفرد من القيام بمسؤولياته على الوجه الصحيح، وعدم تقيده بقواعد العلاقة بينه وبين المرؤوسين يعد من الأسباب الشائعة للصراع فيما يتعلق بعلاقة الرئيس بالمرؤوسين والتي قد تؤدي إلى إيجاد نوع من الضغوط في بيئة العمل. (عاشور ، أحمد صقر ، 1986، ، ص 39)

ز - المتطلبات الوظيفية والمهنية :

يقصد بمتطلبات الوظيفة : القدرة على تعزيز المكانة المهنية بتطوير القدرات واكتساب خبرات جديدة ومواكبة التطورات العلمية والمهنية.

وترى (الأحمدي ، 2002) إن مواكبة المستجدات في مجال التخصص ضرورة حتمية، إلا أن ذلك قد يتعذر لأسباب مختلفة، أهمها ضيق الوقت وكثرة الأعباء ، ولذلك يعد السعي لمواكبة المستجدات وتطوير المهارات مصدراً من مصادر الضغوط . كما أشارت دراسة (يوسف، 1993) إلى أن زيادة متطلبات الوظيفة يمثل أحد المتغيرات الرئيسية التي تؤثر في قياس الضغوط المرتبطة بالعمل المهني، والتي لها تأثير على أداء المراجع ومن ثم قراره بترك العمل المهني أو الاستمرار فيه.

وبالمقابل فقد أشارت دراسة (السعد ودرويش، 2008) إلى أن ضغوط العمل المتعلقة بالمتطلبات الوظيفية والمهنية يكون أثرها إيجابياً على أداء المراجعين، أي أنها تحفزهم وتزيد من أدائهم ، ولعل ذلك يرجع إلى أن المتطلبات الوظيفية والمهنية تزيد من إمكانيات ومهارات المراجع الخارجي الأمر الذي ينعكس بشكل إيجابي على أدائه (السلمي ، علي ، 1985، ، ص 71)

04 : آثار الضغط النفسي

يمكن أن يؤدي الضغط النفسي في النهاية إلى ظهور آثار ونتائج سلبية على حياته ومجتمعه، ومن أهم هذه الآثار:

الفصل الثاني: الضغط النفسي

1. يولد الضغط النفسي - أحياناً - في نفس صاحبه نوعاً من العنف والتطرف والنقمة على الواقع والنظر إليه بسوداوية قاتمة، أملاً في الخروج من أزمته وتخفيف وطأة المسؤوليات عليه، لا سيما إذا لم يجد من يقف بجانبه ويحمل عنه بعض أعبائه وآلامه.

2. يؤدي الضغط النفسي إلى الانعزالية عن الحياة، والبعد عن الواقع، بل يجعل صاحبه يسبح في عالم الخيال، فيضطرب عنده منهج التفكير والتحليل، فتراه يناقش موضوعاً مألوفاً بتحليلات فلسفية غامضة، أو تفسيرات شاذة لا يقبلها العقلاء والأسوياء.

3. الضغط النفسي يؤثر في التعامل مع الآخرين أو بناء علاقات معهم، حيث يصعب على الإنسان المضغوط نفسياً بناء علاقات مع الجيران، أو صداقات مع زملاء العمل، أو مع الطلاب إن كان مدرساً، ومع الجمهور إذا كان موظفاً، ومع الموظفين إذا كان مسؤولاً أو مديراً، وهكذا مع جميع الشرائح والمستويات في المجتمع، وهو تهديد لبناء المجتمع والأفراد والمؤسسات في التقدم والازدهار.

4. الضغط النفسي آثار سلبية كثيرة على الجوانب العضوية في الإنسان، فكثير من الأمراض العضوية هي إفرازات حقيقة للحالة النفسية التي يعيشها المريض، ومن أجل ذلك يوصي الأطباء مرضاهم بالابتعاد عن الانفعالات النفسية، لا سيما المصابين بالقلب أو الضغط أو السكر أو المعدة أو القولون وغيرها، لأن العامل النفسي يؤدي دوراً مهماً في تهدئة مثل هذه الأمراض والشفاء منها، أو إثارتها والحدّة في آثارها.

5. يؤثر الضغط النفسي سلباً على الإنتاج في العمل والإبداع في الحياة، لأنه يُفقد صاحبه التوازن في التعامل مع الأشياء، وكذلك يشتت عنده الطاقات والإمكانات،

6. فضلاً عن الاستياء من الوصول إلى تحقيق الغايات وبلوغ الأهداف. (عسكر علي ص 56)

- ثانياً : أبعاد الضغط النفسي وأنواعه وأعراضه

01 أبعاد الضغط النفسي

من منطلق أهمية الصحة البدنية و النفسية للشخصية المتوازنة تبرز الحاجة إلى معرفة أبعاد الضغوط ، ليس من أجل المواجهة الإيجابية فقط ، بل من أجل التعامل الناجح لدرجة التحكم.

و تشير الدراسات الطبية في الولايات المتحدة الأمريكية أن 75 % من المشكلات الصحية لها علاقة بالضغوط النفسية ، و تشمل قائمة المشكلات هذه أمراضاً مثل : القرحة ، الصداع النصفي ، ضغط الدم ، الأرق ، و المشكلات الجنسية ، التشنج القولوني ، و دقات القلب غير منتظمة.

و تشير الدراسات الغربية أن هناك مجموعة من العوامل تساهم في زيادة الضغوط على الفرد ، منها : التغيرات الاقتصادية ، ضعف العلاقات الأسرية و الحياة المنفردة. و تتباين ردود الفعل للمواقف الضاغطة من غضب و الشعور باليأس ، و ردود الفعل هذه يمكن تصنيفها إلى ثلاثة أنواع : (عسكر علي ص 41)

الاستجابة الفسيولوجية :

و تشمل عدد من التغيرات الداخلية منها : نبضات القلب ، ارتفاع ضغط الدم ، ضيق التنفس ، تحريك الأسنان.

- الاستجابة النفسية :

حيث نشعر بأحاسيس سلبية مثل : الخوف ، القلق ، فقد الثقة بالنفس ، التوتر ، سرعة الغضب ، الصعوبة في إتخاذ القرار و عدم القدرة على التركيز

الفصل الثاني: الضغط النفسي

- الاستجابة السلوكية :

حيث يستجيب الفرد بمجموعة من السلوكيات التوافقية يكون الهدف من ورائها تقليل الآثار السلبية ، أو الشعور الإيجابي نحو الذات و ذلك عن طريق اللجوء إلى ما ينسبنا عن مصادر التهديد ، و تتمثل في :الزيادة من النوم ، انخفاض أو تراجع الفعالية في الأداء ، التدخين و تناول العقاقير المهدئة ، قطع الأظافر بالفم ، و النقر على الأرض بالقدمين و الفرد بسلوكه هذا يحاول إقناع نفسه بعدم وجود خطر حقيقي يهدده (إبراهيم عبد الستار : (1988) . ص 61)

02 : أنواع الضغوط :

تتشكل الضغوط النفسية من مجموعة من الضغوطات المترابطة ، كالضغوطات الاجتماعية ، و ضغوطات العمل و الضغوط الاقتصادية ، و الضغوط الأسرية ، و الضغوط الدراسية ، و الضغوط العاطفية. و يعد الجانب النفسي هو الجانب المشترك مع جميع أنواع الضغوط ، ففي الضغوط الناتجة عن إرهاق العمل و متاعبه و المشاكل التي تصيب الفرد من خلاله أولى نتائجها الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب و الملل و عدم التوافق المهني الذي يؤدي إلى القلق النفسي حسب شدة الضغط التي تصيب الفرد و الأثر التي تحدثه على التكيف في العمل و الإنتاج . و بالتالي فهي تؤثر على أداء العامل و تؤدي إلى زيادة الإصابات في العمل ، و زيادة الغيابات و التأخر عن العمل.

أما الضغوط الاقتصادية فلها أكثر كبير على نفسية الفرد نتيجة الآثار التي تحدثها حين تصيب الأشخاص الأزمات المالية و خسارة صفقات أو إتلاف بضائع ، فهي تهدد وجوده ، فتعكس ذلك على حالته النفسية (إبراهيم عبد الستار : ص 70)

أما بالنسبة للضغوط الاجتماعية تتمثل في تفاعل الفرد مع الوسط الاجتماعي و الصراعات الناتجة من هذا التفاعل اليومي و المشاكل و المصاعب و المتاعب التي

الفصل الثاني: الضغط النفسي

تلاحق الفرد. أما الضغوط الأسرية فتشكل بعواملها التربوية ضغطا شديدا على الوالدين في توفير المستلزمات اليومية للأبناء و متابعة سلوك الأبناء ، و الصراعات التي تنتج بعدها خاصة في سن المراهقة و سن الرشد. أما الضغوطات الدراسية فتتمثل في مثابرة المتعلم في مختلف المراحل

الدراسية لتحقيق النجاح و لتحقيق طموحه في الحياة و إرضاء الوالدين ، و عدم تحقيق ذلك يؤدي إلى الإحباط و الصراعات النفسية و القلق المستمر. أما الضغوطات العاطفية فعندما لا يستطيع الفرد تحقيق رغباته الجنسية و العاطفية من خلال الزواج ، فيشكل ذلك ضغطا لديه فيؤثر على حالته النفسية و يؤثر في استجابته اتجاه الآخرين.

03 أعراض الضغوط :

عندما يفشل الفرد في التحكم في الضغوط فان جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالمواجهة أو الهرب ، فيؤدي ذلك إلى تزايد ضربات القلب ، و يتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية ، فتتسع حدقة العين ، و يفرز الأدرنالين و الدهون في الدم ، و يتحول التنفس من الحجاب الحاجز إلى الصدر . و هذه عمليات حيوية غير طبيعية تعود بالضرر على الجسم و تنهكه. و يمكن تصنيف أعراض الضغوط النفسية بالتصنيف الذي وضعه BRAHAM 1994

و هو كالتالي :

الأعراض الجسدية :

التعرق المفرط.

2 التوتر العالي.

3 الصداع بأنواعه نصفي ، دوري ، توتري .

4 ألم في العضلات و خاصة في الرقبة و الكتف.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

5 عدم الانتظام في النوم ، الأرق ، النوم المفرط ، الاستيقاظ المبكر على غير العادة (عسكر علي ص 88)

الأعراض الانفعالية :

1 سرعة الانفعال.

2 تقلب في المزاج.

3 العصبية.

4 سرعة الغضب.

5 العدوانية و اللجوء إلى العنف.

6 الشعور بالاحترق النفسي.

7 الاكتئاب

الأعراض الذهنية :

1 النسيان.

2 الصعوبة في التركيز.

3 الصعوبة في اتخاذ القرارات.

4 الاضطراب في التفكير.

5 الصعوبة في استرجاع الأحداث.

- الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية :

1 عدم الثقة غير المبررة في الآخرين.

2 لوم الآخرين.

3 نسيان المواعيد أو إلغائها قبل فترة وجيزة.

4 مراقبة و متابعة أخطاء الآخرين.

5 تبني سلوك و اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين.

04 : بعض النظريات المفسرة للضغط:

تناولت النظريات النفسية الضغوط ضمن أطر ومنطلقات مختلفة، مما أدى إلى اختلاف هذه النظريات فيما بينها، وهو ما ستبينه الدراسة في العرض الموجز التالي:

نظرية سبيلبرجر "Spielberger"

لا يمكن تناول مفهوم الضغوط عند سبيلبرجر بدون التمعن في نظريته الشهيرة عن القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة Trait Anxiety والقلق كحالة State Anxiety، فقد عرف سبيلبرجر القلق كسمة بأنه: "عبارة عن استعداد سلوكي مكتسب، يظل كامناً حتى تنبهه وتنشطه منبهات داخلية أو خارجية فتثير حالة القلق، ويتوقف مستوى إثارة القلق عند الإنسان على مستوى استعداده للقلق (أي مستوى القلق كسمة)". (الزعيبي، أحمد (1997): .. ص 96)

واعتبر سبيلبرجر سمة القلق، تشير إلى الاختلافات بين الأفراد في استعدادهم للاستجابة للمواقف الضاغطة بمستويات مختلفة من حالة القلق. (بيلبرجر، شارلز وآخرون (1984): ص 11)

وأكد "سبيلبرجر" Spielberg على سمة القلق أنها صفة ثابتة نسبياً في الشخصية، وميل ثابت نسبياً لدى الفرد للاستجابة للمواقف الحياتية المختلفة بطريقة يغلب عليها التوتر، وهذه القابلية للقلق تجعل الفرد ينظر إلى العالم المحيط به كمصدر للخطر والتهديد له.

(حداد، عفاف (1995): ص 33)

أما القلق كحالة فقد عرفه "سبيلبرجر" Spielberg بأنه عبارة عن: "حالة انفعالية؛ يشعر بها الإنسان عندما يدرك تهديداً في الموقف، فينشط جهازه العصبي اللاإرادي وتتوتر عضلاته ويستعد لمواجهة هذا التهديد، وتزول عادة هذه الحالة بزوال مصدر التهديد".

الفصل الثاني: الضغط النفسي

وهذا يعني أن القلق كحالة، هو غير ثابت بل يتغير من موقف إلى آخر، بحسب شدة ونوع الخطر أو التهديد وتنخفض حسب الموقف.

وربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضاغطاً مسبباً لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلاً، ويميل الشخص المرتفع في القابلية للقلق إلى إدراك خطر عظيم؛ في علاقاته مع الآخرين؛ التي تتضمن تهديدات لتقديره لذاته Self - Esteem وهو يستجيب لتهديدات الذات هذه بارتفاع شديد في حالة القلق أو في مستوى الدفاع.

'(غريب، عبد الفتاح (1998): ص 356،)

نظرية هانز سيلبي "Hans Selye":

كان هانز سيلبي - بحكم تخصصه كطبيب - متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً. وتتعلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط Stressor يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماطاً معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر "سيلبي" أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط عالمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة. ' (عثمان، فاروق السيد (1999): ص 98،)

وحدد "سيلبي" ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط.. ويرى أن هذه المراحل تمثل مراحل التكيف العام وهي:

مرحلة الإنذار أو التنبيه Alarm Phase: وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه، كازدياد التنفس، وازدياد السكر والدهون في الدورة الدموية، وتشد العضلات ليتهيأ الجسم لعملية المواجهة، وتعرف هذه التغيرات بالاستثارة العامة. (عسكر، علي (2000): ص 35.)

الفصل الثاني: الضغط النفسي

مرحلة المقاومة Resistance Phase: وتحدث عندما يتحول الجسم من المقاومة العامة إلى أعضاء حيوية معينة تكون قادرة على الصد لمصدر التهديد، وتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

مرحلة الاستنزاف Exhaustion Phase: مرحلة تعقب المقاومة إذا استمر التهديد، غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفدت، وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها الوفاة في حالات معينة.

نظرية ريتشارد لازاروس "Richard Lazarus":

وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك أو التقييم الذهني ورد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف.

ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقص بين متطلبات الشخصية للفرد، ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما: ' (سيد يوسف جمعة

(2001) ص 96)

المرحلة الأولى: وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.

ومن خلال العرض السابق للنظريات التي تناولت الضغط النفسية خلص الباحث إلى بعض النقاط الهامة التي توضح وتحدد مفهوم الضغوط النفسية، وتشكل رافداً هاماً للتصور الإسلامي الذي يأمل الباحث في بلورته من خلال الدراسة: (عسكر علي ص 58)

1- أن الضغط النفسي يؤثر سلباً على الصحة النفسية للفرد، فهناك إجماع على ربطه بالقلق والتوتر والضييق والإحباط وسرعة الاستثارة والتغيرات الفسيولوجية المتعبة.

2- أن ردود الفعل نحو الضغوط عملية معقدة جداً، ولا تقتصر على التغيرات الفسيولوجية، أو الانفعالات فقط.

3- طريقة تفكير الفرد وأفكاره المسبقة، تلعب دوراً هاماً في نظرتة للضغوط وتوافقه معها.

4- يترتب على النقطة السابقة، الإقرار بأن أساليب التنشئة الاجتماعية، والالتزام بأفكار ايجابية مسبقة (ينشأ الفرد مؤمناً بها) يخفف من وقع الضغوط على الأفراد ونظرتهم لها.

وعلى أساس ما سبق نستطيع القول: أن ما يعتبر أمر ضاغط بالنسبة لفرد ما، لا

يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية

ومهارته في تحمل الضغوط وحالته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة

بالموقف نفسه مثل نوع التهديد وكمه والحاجة التي تهدد الفرد. (إبراهيم عبد الستار

ص 69) .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

ثالثاً : استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي

تعاني الكثير من منشآت المراجعة على اختلاف أحجامها العديد من المشكلات المتعلقة بالأداء. ونظراً لأهمية الأداء الوظيفي للمراجع فإن الحاجة تصبح أكثر أهمية لتوضيح العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي .

ولقد حظي هذا الموضوع باهتمام عدد كبير من الباحثين إلا أنهم لم يتفقوا على شكل العلاقة بين ضغوط العمل والأداء ، حيث يعتبرها البعض علاقة خطية سالبة ، بينما يعتبرها البعض الآخر علاقة خطية موجبة ، ويرى فريق ثالث بأنها تأخذ شكل منحنى ، أما الاتجاه الرابع فيرى مؤيدوه أنه لا توجد علاقة بين ضغوط العمل والأداء . (بنات، عبد القادر. (2009) " . ص 20)

إن الطريق التي من خلالها تؤثر المواجهة على الحالة الانفعالية هي توظيف نشاط معرفي الذي يغير ويبدل المعنى الذاتي للتجربة مثل إعادة تقييم الوضعية وتضخيم الجوانب الإيجابية للحدث أو إعادة التقييم الإيجابي الذي يتضمن تحويل التهديد إلى تحدي ويظهر أن مثل هذه النشاطات فعالة لتخفيف وتقليل المستوى الانفعالي شرط ألا يتعدى الضغط عتبة معينة(Dantchev,1989,p25) . .

01

أساليب التعرف إلى الضغوط النفسية :

- 1-مقارنة الوظائف والأعمال والمهام بمؤهلات شغليها وخبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدراً من مصادر الضغوط.
- 2-التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العاملون عن سير أدائهم .
- 3-تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي ينتبع الكفاءة ونواحي الضعف في الأداء.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

4-التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز؛ وصيانة؛ ومصروفات

وعوائد ... الخ

5-مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوب تحقيقها ' (حريم، حسين. (2004) ص 39)

5-فتح المجال للمناقشات والشكاوى والتعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق للشكاوى مثلاً.

7-تحديد ضغوط العمل عبر استطلاع آراء العاملين بتوزيع استبيانات تستقصي

مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل، وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة

عن سلبيات العمل .

وختاماً يجدر التنبيه إلى أن أساليب الكشف عن مصادر ضغوط العمل ما هي إلا وسائل لتحسين الأداء وزيادته في المؤسسات المعلوماتية أو أي مؤسسة، حيث إن زيادة الأداء أو تحسينه سوف يحدثان تلقائياً إذا ما درست مصادر تلك الضغوط على أساس من التخطيط الجيد والتنظيم السليم للطاقات البشرية المتاحة في المؤسسة، وتوفير الظروف التنظيمية والطبيعية التي تحفز على الأداء والإبداع فيه ' (أبو رحمة، محمد حسن.

(2012) " ص 57)

02 إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل:

بعد الاتفاق على أن الضغوط سمة من سمات العصر الحديث، ونتيجة لإفرازات تفاعلات العناصر المدنية المعقدة التي لا يمكن تجاهلها أو تجنبها تماماً بأية حال من الأحوال، ولكن يمكن إدارتها بالسيطرة عليها بتحسين قدرات الأفراد على التكيف، وتنمية القيم الإدارية الملائمة لديهم، والسيطرة على العوامل المؤثرة في المناخ العام للمؤسسة للتصدي لها قبل وقوعها أو الاستفادة منها وتوجيهها لتوجيه سليم . حيث من الممكن أن يواجه الإنسان في حياته العديد من الضغوط ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، لذا نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط

الفصل الثاني: الضغط النفسي

STRESS RESISTANT الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية ولا يظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها' (أحمد محمد المصري، ، 2004 ص 70)

.لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي :

1 -الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيء على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط [أَلَا بِذِكْرِ اللَّهِ تَطْمَئِنُّ الْقُلُوبُ] (الرعد: الآية28) ولأن المكتبات العامة والمتخصصة والأكاديمية السعودية وبالأخص الجامعية تمثل نماذج لأفضل المكتبات في المملكة العربية السعودية من ناحية الحجم وعدد الزوار أو المستفيدين وأعداد الموظفين ، فهي تعد الأكثر ديناميكية وحركة في بيئة المعلومات، لذا فهي بحاجة دائمة إلى تركيز الاهتمام بها وتطويرها وهذا ينطبق كذلك على كل البيئات المعلوماتية محلياً وعالمياً إضافة لمكتبة الدولة الوطنية.. وقوله تعالى: [إِنَّمَا أَشْكُو بَثِّي وَخُزْنِي إِلَى اللَّهِ وَأَعْلَمُ مِنَ اللَّهِ] (يوسف: من الآية86)، [وَمَنْ أَعْرَضَ عَنْ ذِكْرِي فَإِنَّ لَهُ مَعِيشَةً ضَنْكًا] (طه: من الآية124) ، لذلك فإن جميع الحلول ينبغي أن تستمد من الدين الإسلامي الحنيف، لأن الإيمان أعظم دواء. وفي هذا الصدد يكشف ابن الجوزية في كتابه - مدارك السالكين- وبعرض منطقي استدلالي ومشوق في الوقت نفسه للحلول التي تحقق السعادة للإنسان في الدارين الدنيا والآخرة أن تبدأ بالتسليم لحكم الله تعالى الكوني القدري [فَلَا وَرَبِّكَ لَا يُؤْمِنُونَ حَتَّى يُحَكِّمُوكَ فِيمَا شَجَرَ بَيْنَهُمْ ثُمَّ لَا يَجِدُوا فِي أَنْفُسِهِمْ حَرَجًا مِمَّا قَضَيْتَ وَيُسَلِّمُوا تَسْلِيمًا] (النساء:65) ثم الصبر على ذلك القدر، الذي يعده الإمام أحمد رحمه

الفصل الثاني: الضغط النفسي

الله تعالى من عظم منزلة الصبر أنه واجب على الفرد لذكره في نحو تسعين موضعاً في القرآن الكريم [استَعِينُوا بِالصَّبْرِ وَالصَّلَاةِ] (البقرة: من الآية 45) وقوله تعالى: [وَأَصْبِرْ وَمَا صَبْرُكَ إِلَّا بِاللَّهِ] (النحل: من الآية 127) . (وقوله سبحانه: [وَأَنْ تَصْبِرُوا خَيْرٌ لَكُمْ] (النساء: من الآية 25) ، ويلحق بالصبر الرضا وهي مرتبة أعلى وغايته التسليم لقضاء الله وقدره وبه تتحقق الطمأنينة القلبية والسكون إلى أن اختيار الله للعبد هو الأفضل من صحة، وعافية، وغنى، وأولاد ... كما قال النبي صلى الله عليه وسلم "والذي نفسي بيده، لا يقضي الله للمؤمن قضاءً إلا كان خيراً له. إن أصابته سراء شكر، فكان خيراً له. وإن أصابته ضراء صبر فكان خيراً له. وليس ذلك إلا للمؤمن "، وفي ذلك ملاتمة لمقتضى الطبيعة، ويجد العبد من خلالها حلاوة الإيمان؛ وسرور النفس؛ وقرّة العين؛ وحياة القلوب والتخلص من الشر الذي ينبعث من عدم التسليم لله وأحكامه ومفعولاته. فلا يأسى على ما فاته ولا يخاف على ما آتاه) ' (بنات، عبد القادر. (2009) " ص 58)

2 -الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات: إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن ' (أحمد سيد مصطفى ، ، 2001 ص 69)

وفيما يخص ممارسة الرياضة فلا بد أن يكون لدى الجميع ثقافة في معرفة فوائدها في المحافظة على الصحة، وتجديد النشاط، والتقليل من شدة التوتر الناتج عن الضغوط. لأن التمارين الرياضية وما تنتجه من تفاعلات فيزيائية تقلل نسبة الإندروفين في الجسم، وتزيد من النشاط وتحسن الصحة وبالتالي التقليل من الضغط العصبي .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

ويساعد من تخفيف ضغوط العمل وتحسين الصحة ممارسة الهوايات من أعمال يدوية أو الاهتمام بزراعة المنزل أو الانضمام إلى بعض الجمعيات المهنية أو أي مهام أخرى من شأنها أن تتيح للفرد الاندماج في حياة خاصة به تخلصه من التفكير في مشكلات عمله وتساعده على التغلب على الضغوط .)

3- تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات : وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي : (بنات، عبد القادر. (2009) " ص 90)

أ- إعادة التفسير الإيجابي : وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة، [وَعَسَى أَنْ تَكْرَهُوا شَيْئًا وَهُوَ خَيْرٌ لَكُمْ] البقرة: من الآية 216) ؛ فرب ضارة نافعة، من خلال تفسير المواقف الصعبة أو المصائب حتى عن فائدة ورزق للفرد لا يتضح له إلا بعد انجلائها .

ب- التفكير الرغبي والتفائل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفائل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق، [فَعَسَى اللَّهُ أَنْ يَأْتِيَّ بِالْفَتْحِ أَوْ أَمْرٍ مِنْ عِنْدِهِ] (المائدة: من الآية 52) فدوام الحال من المحال، ولكن ينبغي الانتظار، قال تعالى: [أَتَى أَمْرُ اللَّهِ فَلَا تَسْتَعْجِلُوهُ] (النحل: من الآية 1). وتعتقد الباحثة لدعم هذه الإستراتيجية أن يتعود الفرد إجراء حوار مع نفسه يبيث فيه أفكارًا تفاؤلية ومطمئنة ليستطيع السيطرة على ضغوط العمل والتوتر الذي يشعر به .حيث يلاحظ أن الضغوط تزداد . وتزداد ردود الفعل عندما ترد إلى النفس أفكار سوداء أو غير جيدة في حين أن مستوى الضغوط وردود الفعل كذلك تنخفض حينما يبتعد الإنسان عن الأفكار السلبية ويفكر بطريقة إيجابية .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

4- تغيير نمط السلوك من خلال التدريب: وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول على سبيل المثال الآتي (أبو رحمة، محمد حسن. (2012) " ص 63)
أ- الراحة والاسترخاء: بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه. ويتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر الضغوط حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي.

حيث إن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلاً من أن يحسن النفسية والمزاج. ودعا خبراء الجمعية الملكية الطبية في لندن المؤسسات والشركات إلى التأكيد على موظفيها لأخذ الإجازات المقررة لهم بالكامل، وعدم السماح لهم بالعمل المرهق حتى لا تتأثر إنتاجية العمل بسبب الإجازات المرضية المتكررة. كما أن التمتع بالإجازات يغير من نمط الحياة ويدخل البهجة والسرور إلى النفس .

وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على ضغوط العمل أكدت عدة دراسات عرضت حديثاً أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقلل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمون التوتر لدى الشخص وزيادة كمية خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتئاب حالات القلق والاكتئاب. كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب .

(بنات، عبد القادر. (2009) " ص 28)

الفصل الثاني: الضغط النفسي

ب- التريث وكبح الغضب: محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع. وبالرغم من أن هذه الإستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعال، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط. وتفيد هذه الطريقة أيضاً في مساعدة الفرد على تحقيق أهدافه في العمل والمحافظة على علاقاته الشخصية .

ج- القبول والاستسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الإستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط . فما مضى فات وتذكر الماضي والتفاعل معه واستحضاره والخزن على ما جرى به قتل للإرادة وتبديد للحياة، ويولد العجز على العمل ويبدد الجهد. كما أن على المؤمن الإيمان بقضاء الله والقدر، جف القلم، ورفعت الصحف، وكتبت المقادير، وقضى الأمر، [مَا أَصَابَ مِنْ مُصِيبَةٍ فِي الْأَرْضِ وَلَا فِي أَنْفُسِكُمْ إِلَّا فِي كِتَابٍ مِنْ قَبْلِ أَنْ نَبْرَأَهَا] (الحديد: من الآية 22) ، فما يصيب الإنسان في حياته هي مقادير من عند الله سبحانه وتعالى ، وبذلك تهدأ النفس ويسكن الغضب، وترتاح النفس، لأنه مهما فعل الفرد فسيقع المكتوب، لأنه تقدير العزيز الحكيم، لا سيما إذا أخذ الإنسان بالأسباب . (عبد المحسن توفيق محمد ، ، 1998 ص 58) .

5-التأييد الاجتماعي : ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات

الفصل الثاني: الضغط النفسي

صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور.

6- فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة

حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد) (حريم، حسين. (2004) ص 69).

7- طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس. ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي : (بنات، عبد القادر. (2009) " ص 64)

أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأمرض القلب؛ والتهاب المفاصل؛ وآلام الظهر؛ والاضطرابات الهضمية؛ والاضطرابات الجلدية؛ والاكنتاب.

ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.

ج- عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.

د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.

هـ- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة

الفصل الثاني: الضغط النفسي

التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط. (أبو رحمة، محمد حسن. (2012) " ص 67)

فإذا كان الشخص يعاني مثل هذه الأعراض فالواجب استشارة خبير نفسي للنصيحة وطلب العون وإلى جانب كل المحاولات الفردية السابقة لتقليل ضغوط العمل يبقى على المؤسسات والمنظمات الوظيفية دور مهم جداً يقع في نطاق مسؤولياتها بشكل مباشر لتحفيز العاملين وحملهم على أداء الوظائف الموكلة إليهم بنجاح، حيث إن الحد من مشكلات العمل وضغوطه وتقليصها في مساحة محدودة منطقياً يرجع بالدرجة الأولى إلى دور المشرفين في بيئة العمل، ومستوى خبرتهم، وفهمهم لأبعاد هذه القضية، وعدم الاعتماد على قدرات الموظفين الذاتية فقط للتكيف مع ما يواجهونه من صعوبات وظيفية (حريم، حسين. (2004) ص 88)

ويبدأ التخطيط لمعالجة ضغوط العمل بإدراك الإدارة لمتطلبات العاملين بوصفهم بشراً لهم احتياجاتهم التي يعملون على تلبيتها من المؤسسات التي يعملون بها، لذا فإن التخطيط لإستراتيجيات معالجة الضغوط ينطلق من تحليل مبادئ المؤسسة وفلسفتها التي تؤمن بها في العمل، لتحقيق أكبر قدر من إشباع دوافع العاملين. لذا فإن أغلب الدراسات التي اهتمت بدراسة ضغوط العمل اتسع مجالها الأكاديمي والبحثي من دراسة الظاهرة إلى محاولة وضع علاج للحد من آثارها الاجتماعية والاقتصادية وما ينتج عنها من هدر للموارد على المستوى المؤسسي أو الوطني .

(بنات، عبد القادر. (2009) " ص 67)

ولرفع كفاءة إنتاجية العمل والأداء في المكاتب ومراكز المعلومات لنتبوا مكانتها التي يفترض أن تحتلها في المجتمع. فلا بد من وجود رؤية سليمة وواضحة لتطوير أداء العاملين، تشمل النظر في ضغوط العمل في المكاتب، وشاحذة للهمم التي تنبثق منها رسالة مؤسسات المعلومات وأهدافها بصورة عامة. وفي هذا الصدد يمكن للمعنيين

الفصل الثاني: الضغط النفسي

بشؤون المكتبات اعتماد إستراتيجية مرنة تتكون من عدد من الإجراءات قابلة للتعديل والتغيير يكون من بنودها على سبيل المثال الآتي:

أ- اختيار مدراء أو مشرفين أكفاء لإدارة المكتبات والمؤسسات المعلوماتية ملمين بالأهداف المطلوب تحقيقها وبأحوال العمل وظروفه، وعارفين بقدرات العاملين الذين تحت إشرافهم مع قدرتهم العامة على التأثير في بيئة العمل ومحتوياتها حيث تؤدي القيادة دائماً الدور الرئيس في التأثير في بيئة العمل واستثمار إمكاناتها البشرية والمادية .

ب- تطوير نظم اختيار وتعيين أمناء المكتبات التي تتعرف إلى كفاءتهم على تحمل أعباء العمل المطلوب، وقياس قدرتهم على تحمل الضغوط الناجمة منه، لإيجاد تناغم وانسجام بين الموظف والمهارات المطلوبة لأداء العمل مع السماح بالمرونة الكافية في تطبيق قواعد العمل ونظمه .

ج- التوفيق بين توقعات المكتبات ومراكز المعلومات بوصفها مؤسسات لديها مهام وظيفية ترغب تنفيذها من خلال موظفيها وبين توقعات الموظفين من تلك المؤسسات حول ما ينبغي أن يتلقوه منها في المقابل، من خلال توصيف وظيفي رسمي يوضح المهام والواجبات لكلا الطرفين .

د- التحسين المستمر لجميع العوامل ذات العلاقة بضغط العمل ضمن خطة واضحة يعتقد أغلب العاملين أنها تخدم مصالحهم الشخصية ومصحة المكتبة، مع التأكيد على تحديث بيانات المسؤولين في المكتبة عن مشاكل العاملين باستطلاع آرائهم، لإيجاد انسجام بين المؤسسات المعلوماتية وبيئتها الداخلية لتستوعب التغييرات الحاصلة في البيئات الخارجية. (عبد الله، صلاح : ص 58)

الفصل الثاني: الضغط النفسي

هـ- وضع خطط تنفيذية يمكن إتباعها لإحداث تغييرات لها علاقة بتخفيف ضغوط العمل على العاملين في المكتبة وإطلاع العاملين عليها، مع تحديد أساليب العمل المواكبة للتغيير، والسماح لهم بالاطلاع على تقييم أدائهم الوظيفي للتعرف إلى مدى ما أحرزوا من تقدم، مع التآني بعدم استعجال النتائج والتدرج بأسلوب التنفيذ حيث يمكن تطبيق تلك الخطط على مجموعة من العاملين دون غيرهم مع ملاحظة أداء المجموعة ومدى ما طرأ عليهم من التحسن الوظيفي .

و- وضع برامج متطورة لتدريب العاملين في المكتبات لتقليل الشعور بضغط العمل لشعورهم بالنمو والتقدم المهني، سواء كان الهدف من التدريب هو رفع كفاءة أدائهم ومهارتهم أم تعديل سلوكهم أثناء العمل لدمجهم وانسجامهم مع بيئة العمل، خاصة بالنسبة للعاملين حديثي العهد بالوظيفة لترسيخ ولائهم للعمل، حيث يؤدي التدريب تلقائياً إلى حفز الشعور الداخلي وإثارته لتوليد النشاط والرغبة على أداء العمل وإتقانه، وبالتالي إلى تخفيف الضغوط . (أبو رحمة، محمد حسن. (2012) ص 88)

ز- تغيير مواقع العاملين الذين يرى المدير أنهم يعانون من ضغط العمل لتطعيم البيئة المكتبية بروح التفاؤل واكتساب ثقافة الرضا، واجتذاب كفاءات جديدة تملك الرغبة والقدرة على تحريك المنافسة وكسر الروتين.

ح- وضع معايير واضحة ودقيقة لتقديم الحوافز المادية والمعنوية المختلفة ليشعر العاملون بالعدل وأن أداءهم وجودة عملهم محل تقييم موضوعي من قبل المسؤولين وبالتالي سينقلص شعورهم بالظلم وضغط العمل.

ط- الاستعانة بالاستشاريين لجمع المعلومات عن مصادر ضغوط العمل الخاصة في المكتبة وتحليلها، مع إتاحة الفرصة للعاملين بالاجتماع بهم ومناقشتهم .وتوفير برامج إرشادية وتوجيه مساندة لدعم العاملين نفسياً وسلوكياً وصحياً، للتغلب على ضغوط العمل بتوفير فريق من الاختصاصيين النفسيين والأطباء.

الفصل الثاني: الضغط النفسي

ي- توثيق الروابط الإنسانية بين المدير وفريق العمل الذي يعمل تحت إدارته بحيث تقوم علاقة ودية تقوم على المشاركة والمساندة في توجيه اقتراحات لحل المشكلات التي تواجههم والتعرف إلى مفاتيح شخصياتهم عند توجيه الأوامر والنواهي المتعلقة بالعمل والتعامل معهم على أنهم بشر وليسوا أدوات فقط للأداء والإنتاج، وإن كانت حلول مشكلات العاملين تأخذ كثيراً من وقت المدير وتحتاج إلى كثير من الصبر إلا أن السماع لهم يجعلهم يفرغون ما بهم من شحنات لينفقوا طاقاتهم بعد ذلك ويوجهوها في أداء أعمالهم.

ك- تحسين بيئة العمل المادية والمعنوية باستخدام التقنيات الحديثة التي تسهل من عبء العمل وتقلله، والاهتمام بقواعد الأمن والسلامة وأجهزتها، مع وضع وسائل لتلطيف الهواء وتنقيته وإزالة الغبار . (العديلي ، ناصر محمد ، 1993 ، ص 70)

مقومات تنفيذ إستراتيجيات ضغوط العمل:

1- وضوح العناصر التي تسبب ضغوط العمل لدى المدراء والمشرفين المعنيين بمعوقات العمل والتطوير وإلمامهم الجيد بها، مع فهم للدور المرتقب منهم إذ ليس من المعقول أن يقودوا الآخرين وهم أنفسهم لا يعلمون إلى أين يتجهون .

2- وضع أهداف واضحة ومحددة من عملية دراسة ضغوط العمل في المؤسسة كتطوير الخدمات المعلوماتية التي تقدم للمستفيدين، وزيادة أنواعها أو رفع جودة أداء العاملين أو تطويرهم وتنمية خبراتهم.

3- التأكد من دقة المعلومات الواردة عن العاملين وأدائهم التي سوف يُستند عليها في اتخاذ القرارات المختلفة.

4- وضع خطة متدرجة وتفصيلية لتقليل ضغوط العمل ذات مسارات معقولة يمكن تحقيقها، على أن تناسب أهداف تلك الخطة قناعة العاملين بفاعليتها ودورها في الإصلاح ليساهموا بالتعاون في إنجازها .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

5- وأخيراً ، وإن كانت مسؤولية جماعية وليس مكتبة بعينها ينبغي وضع مقياس واضح أو معايير وأسس لمؤشرات ضغوط العمل وانعكاسها على أداء العاملين ونشاطهم ، ومستويات التجاوب مع الأهداف الموضوعية من قبل إدارة مكتبهم، وحبذا كذلك لو وجد جهاز كفاء يقيم عملية التنفيذ هذه .

من استعراض الأبعاد المختلفة السابقة لضغوط العمل تبرز أهمية الموضوع على شتى الأصعدة والمجالات الوظيفية المختلفة ، وأهمية دراسته حيث اتضح أن ضغوط العمل لها مظاهر سلبية تنعكس على الأفراد وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها، مع التأكيد على أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها سيئة بالضرورة ، فبعض ضغوط العمل تعد مصدراً دافعاً لتحسين الأداء إذا ما أُدريت بوعي من قبل الفرد ذاته، وتفهم من قبل المؤسسة أو المنظمة التي يعمل بها. (أبو رحمة، محمد حسن. (2012) " ص 54)

03 أساليب مواجهة الضغوط :

من الممكن أن يواجه الإنسان الضغوط التي يتعرض لها ويتعامل معها بفاعلية ويحد من آثارها السلبية عليه، وقد نجد بعض الأفراد المقاومين للضغط الذين يتمتعون بالصحة النفسية والجسدية ولا يظهر عليهم غير أعراض طفيفة من التوتر رغم ما يواجهونه من ضغوط، في حين أن زملاء لهم يشعرون أو يصابون بأمراض مختلفة لتعرضهم لمصادر الضغوط نفسها لقدرتهم على التكيف مع المشكلات التي يواجهونها ويستطيعون التعامل معها بفاعلية، ومن أبرز تلك الاستراتيجيات للتعامل مع ضغوط العمل الآتي: (عاشور ، أحمد صقر ، 1983 ، ص 88)

1- الرجوع إلى الدين: للدعم الروحي والانفعالي والرضا والهدوء، وتجاوز المواقف الضاغطة بالإكثار من العبادات والدعاء المتصل لله سبحانه وتعالى الذي يضيفي على النفس الهدوء والسكينة، ويزيد الفرد قوة على تحمل الضغوط .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

2- الكشف الطبي وممارسة الرياضة والهوايات: إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية على الصحة، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعد بداية إجراءات التخلص من ضغوط العمل أو التخفيف منه بمعالجة نتائجه الصحية باتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها مع محاولة تكوين عادات صحية سليمة كالإقلاع عن التدخين، والتقليل من شرب المنبهات من شاي وقهوة، ومحاولة تخفيف الوزن.

3- تغيير مفهوم فلسفة الحياة وإعادة بناء الذات : وتتكون هذه الإستراتيجية من عدد من الإجراءات تشمل الآتي: (كامل محمد محمد عويضة، ص 101)

أ- إعادة التفسير الإيجابي : وهي تفسير الموقف الضاغط في إطار إيجابي يقتضي تغيير أهداف الفرد وتعديلها، ويساعد هذا على تحويل المواقف الضاغطة السلبية إلى مواقف إيجابية تساعد الفرد على استرداد أفعال نشطة توجه نحو مصدر المشكلة.

ب- التفكير الرغبي والتفاؤل: بالانشغال بالمستقبل، وتخفيف حدة التفكير في زوال المشكلة وما تسببه من توترات. وأفضل ما يمكن أن يقام به هو عدم استباق الأحداث مع التفاؤل بأن الغد سيكون أفضل مما سبق.

4- تغيير نمط السلوك من خلال التدريب: وهي إستراتيجية تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر ضغوط العمل من خلال الممارسة لتحقيق التغيير المطلوب والتي تتناول:

أ- الراحة والاسترخاء: بالحصول على فترات راحة مناسبة خلال وقت العمل، بجانب إجازة رسمية بعيداً عن جو العمل وضغوطه، مع ضرورة عدم التفكير في المشكلات التي تزعجه وممارسة الهوايات والأنشطة الرياضية المحببة إلى نفسه.

(عاشور ، أحمد صقر ، 1986، . ص 41)

ب- التريث وكبح الغضب: محاولة إجبار الذات على عدم الانفعال والانتظار للوقت المناسب وعدم التسرع. وبالرغم من أن هذه الإستراتيجية تبدو سلبية إلا أنها تجعل

الفصل الثاني: الضغط النفسي

سلوك الفرد موجهاً نحو التعامل بفاعلية مع الموقف الضاغط، وتحقق له الاسترخاء والتأمل في مصادر الضغوط ومسبباتها والعمل على التقييم الهادئ الموضوعي لها، ومراجعة النفس دون انفعال، مما يكشف عن الأخطاء الحقيقية للضغوط أو حجمها الحقيقي الذي يريح الفرد في النهاية في التعامل مع الضغوط .

ج- القبول والاستسلام: وهو قبول الواقع ومعايشته كما هو والاعتراف به، وإن كانت هذه الإستراتيجية تتضمن موقفاً سلبياً من الفرد تغيب فيها فاعلية حل الموقف إلا أنها تساعد على التخلص من تخفيف الضغوط . (كامل محمد محمد عويضة، ص 74) .

5- التأييد الاجتماعي : ويتمثل في البحث عن المساندة الاجتماعية من قبل الفرد إما للحصول على المعلومات التي تساعد على فهم المشكلة التي تسبب الضغط لإيجاد أساليب لحلها أو للمساندة العاطفية التي تعين على تحمل موجة الانفعال بإقامة علاقات صداقة حميمة مع أفراد يشعر بالارتياح لهم ويثق باتزانهم وصحة حكمهم على الأمور .

6- فرص العمل البديلة: تستخدم هذه الإستراتيجية بعد فشل جميع المحاولات السابقة حين يعتقد الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت الحد وأنها تقرب به من نقطة خطر، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرصة عمل أخرى بديلة لتغيير الموقف كله هو الحل الوحيد .

7- طلب المساعدة من المتخصصين: يلجأ الفرد إلى هذا الأسلوب عندما لا تجدي المحاولات السابقة في إعادة بناء الشخصية، حيث إن الضغوط قد تكون من الحدة بحيث يعجز الشخص عن مواجهتها بالأساليب السابقة مما يحتم طلب المساعدة من الأشخاص المتخصصين في معالجة الضغوط من أطباء علم النفس. ومن أعراض الضغوط التي يقرر الفرد بعدها اللجوء إلى مختص الآتي: (السلمي ، علي ، 1985 ، ص 29) .

الفصل الثاني: الضغط النفسي

- أ- شعور الفرد بالأعراض العضوية والنفسية الشديدة كأعراض القلب؛ والتهاب المفاصل؛ وآلام الظهر؛ والاضطرابات الهضمية؛ والاضطرابات الجلدية؛ والاكتئاب .
- ب- طول المدة التي يتعرض لها الفرد للاضطرابات الصحية أو النفسية من جراء ضغوط العمل، الشعور العام بعدم القدرة على الأداء بشكل سليم.
- ج- عدم القدرة على التخلص من المشكلات المسببة للضغوط أو الإخفاق في العمل أو الحياة بصفة عامة بسبب الضغوط.
- د- صعوبة الانسجام مع أشخاص محددين في العمل مثل الرؤساء، أو مع أشخاص آخرين بشكل عام.
- هـ- الشعور بالفشل والإخفاق في تحقيق الأهداف الشخصية أو العملية، أو القنوط من الحياة والرغبة في الموت مما يترتب عليه انسحاب الفرد من كثير من أنشطة الحياة التي كان يمارسها من قبل وقوعه في دوامة الضغط.

04 إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على المستوى الفردي :

يقصد باستراتيجيات التعامل على المستوى الفردي تلك الأساليب الشخصية التي يمكن للفرد بنفسه أن يتبعها للتخفيف عن نفسه من حدة ضغوط العمل الواقعة عليه، وأهم تلك الاستراتيجيات ما يلي :

1 الكشف الطبي : إن التعرض المستمر لضغوط العمل له تأثيرات سلبية شديدة على الصحة، وفقاً لما سبق الإشارة إليه، ومن ثم فإن الكشف الطبي الدوري يعتبر نقطة بداية لمعرفة الآثار والأساليب المحتملة لضغوط العمل، فقد يكشف مثل هذا الفحص إن من العوامل المساعدة على زيادة الضغط هي عادات الشخص نفسه في التدخين، أو الإسراف في تناول المشروبات المنبهة، مثل القهوة والشاي، أو المشروبات الروحية، أو زيادة في الوزن، أو أمراض معينة، تسبب سرعة الانفعال وما شابه ذلك من

الفصل الثاني: الضغط النفسي

عوامل، وبالتالي فإن معرفة تلك العوامل واتخاذ الإجراءات الطبية المناسبة حيالها يعمل كحاجز صد قوي ضد تأثيرات ضغوط العمل :

(أبو رحمة، محمد حسن. (2012) " ص 36)

2 الراحة والانغماس : إن الحصول على فترات راحة مناسبة في شكل إجازة من العمل، مع ضرورة عدم التفكير في مشكلات العمل وطرحها جانباً يعتبر من الاستراتيجيات المناسبة للتخفيف من حدة ضغوط العمل، وعادة ما تزداد فاعلية هذه الإستراتيجية إذا ما عمد الفرد إلى أن ينغمس خلال فترة الراحة في ممارسة بعض التمارين الرياضية كالجري أو المشي أو ممارسة بعض الهوايات، حيث تأخذ هذه الأنشطة الشخص بعيداً عن جو العمل وضغوطه، بل وتزيد من مقاومته لها خلال الفترات التالية لفترات الراحة والانغماس .

3 المساندة الاجتماعية : ويتحقق ذلك متى ما نجح الشخص في أن يقيم دائرة من علاقات الصداقة الحميمة مع غيره من الأفراد الذي يشعرون بالارتياح لهم ويثق في نفس الوقت في اتزانهم وصحة حكمهم على الأمور، فعن طريق مثل هذه الدائرة من الصداقات يقوم الفرد بتجاذب أطراف الحديث عن تلك الضغوط أو ما يسمى بعملية التنفيس عن النفس، ويرى علماء الصحة النفسية أن مجرد التنفيس يشعر الفرد بالراحة النفسية ويستمد من ذلك مقدرة على تحمل تلك الضغوط بشكل أكثر صلابة مستقبلاً .

4التأمل ومراجعة النفس : ويتحقق ذلك عن طريق الاسترخاء والتأمل في مصادر تلك الضغوط ومسبباتها وعمل تقييم هادئ لموضوعي لمدى سلامة أو عدم سلامة موقفه في التأمل مع تلك الضغوط بشرط أن يكون هذا التأمل والتقييم بمثابة مراجعة وحساب للنفس في لحظة وموضوعية دونما انفعالات، وقد تكشف هذه المراجعة في بعض الأحوال عن الخطأ في التعامل مع تلك الضغوط أو في تضخيمها إلى ما هو أكبر من

الفصل الثاني: الضغط النفسي

حجمها الحقيقي، الأمر الذي يكسب الفرد مزيداً من الصلابة في التعامل مع تلك الضغوط.

5 العلاج الروحي : ويتلخص العلاج الروحي في مواجهة ضغوط العمل بالاتجاه للخالق عز وجل فالصلاة تضيء على النفس هدوء وسكينه والدعاء إلى المولى عز وجل يخفف عن الإنسان الكثير مما يشعر به من ضغوط ويزيده قوة وإصراراً على تحمل تلك الضغوط والتعامل معها بإيجابية.

6 فرص العمل البديلة : وتستخدم هذه الإستراتيجية في الحالات التي يعتقد فيها الفرد أن ضغوط العمل الواقعة عليه قد تعدت حد الأمان، وأنها تقترب به من نقطة الخطر، في ذات الوقت الذي لم تفلح أي من الاستراتيجيات السابقة في التعامل معها، ومن ثم فإن ترك العمل والبحث عن فرص عمل أخرى بديلة تصبح إحدى الاستراتيجيات المناسبة في هذه الحالة للتخلص من الضغط وتغيير الموقف بكامله . (حسان زيدان : ص 28)

■ إستراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل على مستوى المنظمة:

من أهم هذه الاستراتيجيات التي يمكن لإدارة المنظمة إتباعها في هذا المجال ما يلي (كامل محمد عويضة، ص 96)

1- تطوير نظم الاختيار والتعيين : عادة ما يكون اهتمام نظم الاختيار والتعيين المستخدمة في الغالبية العظمى من المنظمات بقياس قدرات معينة تضمن اختيار أفراد لديهم القدرة على القيام بالعمل المطلوب وتحمل مسؤولياته وأعبائه من الناحية الكمية بكفاءة، دونما اهتمام مماثل بقياس مدى قدرة ذلك الفرد على تحمل الضغوط الناجمة عن ذلك العمل، ومن ثم فإن نظم الاختيار والتعيين يلزم تطويرها بحيث تضمن مقاييس يمكن من خلالها ضمان اختيار أفراد لديهم القدرة على التعامل مع ضغوط العمل المتولدة عن الوظيفة محل الاختيار أو التعيين.

2- برامج مساعدة العاملين : وتعنى هذه الإستراتيجية بمساعدة العاملين في التغلب على ضغوط العمل عن طريق توفير خدمات طبية وعلاجية لهم وتقديم النصح والمشورة والإجراءات الوقائية المناسبة عن طريق فريق متكامل من الأطباء والأخصائيين النفسيين.

3- إعادة تصميم الوظيفة : فإنه إذا ما أمكن للمنظمة أن تحدد مجموعة من الوظائف التي يتضح بأن العاملين بها يعانون من ضغوط عمل مرتفعة، فإن إعادة تصميم تلك الوظائف تصبح إستراتيجية مناسبة في هذه الحالة، وبالطبع فإن الهدف من إعادة تصميم الوظيفة سوف يختلف طبقاً لظروف وملابسات كل موقف على حدة، فقد يكون الهدف من إعادة التصميم هو تخفيف أعباء الوظيفة في الحالات التي يكون فيها ضغط العمل ناجم عن عبء العمل، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو إثراء الوظيفة لزيادة الشعور بالمسؤولية أو إزكاء روح التحدي إذا ما كان مصدر الضغط نقص أو قصور في أحد الجوانب السابقة، وقد يكون هدف إعادة التصميم هو خلق حالة من التعاون الجماعي والمشاركة عن طريق أداء الوظيفة بالتناوب للتغلب على الشعور بالعزلة وهكذا.

4- نظم تدريب متطورة : إن تدريب الموظف على الأمور المتصلة بمهام وظيفته، يؤدي تلقائياً إلى زيادة كفاءة أدائه وبالتالي تخفيف ضغوط العمل، فإن تلك البرامج التدريبية تركز بشكل خاص على تنمية قدرات الفرد في التعامل مع مشكلات العمل وإكسابه المعارف والمهارات اللازمة في كيفية التعامل مع الغير، وكيفية التصرف في المواقف المختلفة بالشكل المناسب، وعادة ما يشارك في إعداد وتنفيذ تلك البرامج أخصائيون في هذا المجال، ويكون التدريب في شكل حلقات نقاش وتمثيل أدوار ومباريات إدارية، وما شابه ذلك من أساليب لزيادة قدرات الأفراد في التعامل مع

الضغوط.

5- نظم الحوافز وتقييم الأداء : إن إحساس الفرد بأن أداءه محل تقييم موضوعي عادل من المنظمة التي ينتمي إليها، وأن هذا التقييم يترجم في شكل نظم مناسبة للثواب والعقاب، فإن جانباً لا يستهان به من المصادر المسببة لضغوط العمل في كثير من المنظمات يكون قد تم حصرها، وتنقلص بالتالي ضغوط العمل إلى حد كبير، ومن ثم فإن إعادة فحص نظم الحوافز وتقييم الأداء على فترات دورية مناسبة للتأكد من تحقيق هذه النظم ما تقدم يعتبر إستراتيجية مناسبة. (حسين أبو شحاتة : ،2000 ص 121)

6- نظم وقنوات الاتصال : إن توافر نظم اتصالات فعالة ذات اتجاهين بالمنظمة يتيح للإدارة التعرف على المصادر المسببة لضغوط العمل، ويشعر العاملون بالمنظمة أن شكاويهم تصل إلى أعلى مستوى، ويؤكد أن دورهم في المشاركة في عملية صنع القرار هو حقيقة ملموسة، الأمر الذي يسهم في النهاية في عملية التخفيف من ضغوط العمل.

7- الأنشطة الاجتماعية : الحفلات والرحلات التي تنظمها المنظمة تكون بمثابة فرصة طيبة لزيادة روابط الصلة والتعارف والتفاهم بين العاملين في المنظمة، وإزالة ما قد تولده احتكاكات العمل اليومية من ضغوط في جو من الألفة بعيداً عن رسميات جو العمل . (يحي محمد نصر الدين : (1991) ص 88)

5 قياس الضغط النفسي :

يقاس الضغط النفسي عند الإنسان بعدة وسائل و أدوات، ومن تلك الأدوات، أدوات القياس النفسي المستخدمة لدى المختصين في موضوع القياس النفسي أو الإكلينيكي. وتكون تلك الأداة إما مكتوبة، أي عن طريق الإجابة على بعض الأسئلة ثم تحسب الإجابات لتستخرج نسبة الإجهاد أو كمية الضغوط الواقعة على الفرد، أو يقاس بواسطة

الفصل الثاني: الضغط النفسي

أجهزة عملية تقيس التوازن الحركي - العقلي أو قوة الانفعالات وشدتها ، ومن الأدوات الشائعة الاستخدام المقاييس المكتوبة .

وأيضاً توجد عدة طرق تستخدم في دراسة الضغوط وقياسها منها الملاحظة والمقابلات و الاستبيانات ،وتعد الاختبارات أكثر الطرق استخداماً في دراسات الضغوط ،بالإضافة إلى ذلك الطرق الفسيولوجية . (ماجدة بهاء الدين السيد عبید (2008) . ص 39)

ويرى الطالب الباحث أنه لا توجد وسيلة قياس واحدة مناسبة لكل المجتمعات تقيس الضغوط، لذلك تختلف هذه الوسائل والطرق باختلاف المجال، العمر ، المجتمع ،المهنة والبيئة

خلاصة الفصل :

الضغط النفسي هو حالة نفسية وبدنية وشعورية تنتاب بشر جميعا وفي جميع الأعمار يختبرها الشخص عندما يشعر بوجود خطر أو سبب يعرض استقراره، أو وجوده المادي، أو الاجتماعي، أو لمن يرتبط به بعلاقات أسرية أو عاطفية، إلى التغير، فهو حالة من الإنهاك النفسي والبدني والشعوري المستمر نتيجة محاولتنا ضبط أوضاعنا النفسية والبدنية والشعورية في مواجهة التغيرات في محيطنا الخارجي، كما يشير البعض للضغط النفسي في أبسط معانيه انه كل شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة مستمرة.

إن الضغط النفسي خطير فيمكن أن يؤدي إلى عدة أخطار و أمراض منها عضوية ومنها نفسية و قد يؤدي الضغط النفسي الر الشيخوخة المبكرة ولكن يمكن أن يؤدي إلى الموت .

العلماء الذين هم في : العلم والدين

الفصل الثالث ماهية الاحتراق النفسي

تمهيد :

تظهر في كثير من المهن لاسيما المهن ذات الطابع الإنساني والتعاوني معوقات وضغوط مختلفة تحول دون قيام الموظف بدوره المطلوب كما يتوقعه هو ويتوقعه الآخرون ، وتعتبر ظاهرة الاحتراق النفسي من أبرز المعوقات التي قد تظهر في مجال العمل مع ذوى الاحتياجات الخاصة. ونظراً لما تقتضيه هذه المهنة من متطلبات في التعامل مع فئات متنوعة من الأشخاص غير العاديين حيث يعتبر كل شخص حالة خاصة تتطلب نمطاً خاصاً من الخدمة والتعليم والتدريب والمساندة بالإضافة إلى انخفاض قدرات الأشخاص المصابين بالإعاقة وتتنوع مشكلاتهم وحدتها أحياناً فقد يولد لدى العديد من العاملين معهم الشعور بالإحباط وضعف الشعور بالإنجاز أو النجاح ، الأمر الذي من شأنه أن يولد لدى هؤلاء العاملين الشعور بالضغوط النفسية والمهنية ؛ وبالتالي الوصول إلى درجة الاحتراق النفسي ، والذي كان محور اهتمام العديد من المهن والباحثين .

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

أولا : مفهوم الاحتراق النفسي

01 : تعريف الاحتراق النفسي

-الاحتراق النفسي " :حالة من الاستنزاف الانفعالي والبدني، بسبب ما يتعرض له

الفرد من ضغوط؛ أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من

جانب الفرد نحو الآخرين ، بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة" (أحمد محمد

عوض بني أحمد (2007)، ص 56) .

-الاحتراق النفسي :تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام

العامل بدوره كاملا، الأمر الذي يساهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب

منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخرون، ومتى حدث ذلك فإن العلاقة التي تربط العامل

بعمله تأخذ بعدا سلبيا له آثار مدمرة على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس

بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها

بالاحتراق النفسي ، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات

الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث ، وأصبح موضوع الاحتراق النفسي

للعاملين مدار بحث ونقاش، خاصة بعد أن لوحظ أن عدداً كبيراً من العاملين يتركون

مهنهم ، ويتجهون إلى ممارسة أعمال أخرى .وينظر بارودو إلى ظاهرة الفرد المحترق

من خلال خدمته الطويلة، فالعامل الأكثر تفاعلا في عمله وأكثر إخلاصا هو الذي

يعرف بحماسة، والتحكم في رغباته، ومرونة تعامله مع ضغوط العمل، ولكن بعد

سنوات من الوظيفة قد يفقد حماسه، وطموحه، وعدم اهتمامه بالمهنة

هناك اختلاف ملحوظ ، في التعريفات من ناحية الباحثين والكتاب الذين يتناولون هذا

المفهوم . ويصبح التعبير أكثر وضوحا عندما يستند الشخص على التعريف الوارد في

القاموس وتفصيلاته في البحوث ، فالقاموس يعرف الفعل يحترق بـ — يفشل

وينهار ، أو يصبح منهكا نتيجة العمل الزائد على الطاقة المقدره . ويشير التعبير أيضا

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

إلى التغيرات السلبية في العلاقات ، الاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل . ولكن ما هذه التغيرات السلبية ؟ يعتبر فقدان الاهتمام بالعمل أو المستفيد من الخدمة التغيير السلبي الرئيسي ، حيث يعامل بطريقة آلية وبغير اكتراث (البتال زايد بن محمد(2000)، . ص 24)

والتغيرات السلبية الأخرى تشمل الزيادة في التثييط والتشاؤم ، واللامبالاة بالعمل ، وقلة الدافعية ، والسلبية ، والغضب السريع ، والأنانية ، والميل لإيقاع اللوم في حالة الفشل ، ومقاومة التغيير ، وفقدان القدرة على الابتكار وهناك أيضا بجانب التغيرات السلبية في التفكير والسلوك في مجال العمل ، علامات جسمية وسلوكية . وهذه تشمل التعب المستمر ، وأعراض البرد ، والصداع ، وقلة النوم ، والاستعمال الزائد للعقاقير ، والتقليل من قيمة الذات ، والخلافات العائلية والزوجية . بالطبع ، فإن هذا لا يعني وجود كل هذه الظواهر في الشخص ليقال عنه أنه (يحترق) . فعندما نلاحظ بعض الظواهر أو العلامات ، يجب علينا ملاحظة الظروف المحيطة بالعمل بعناية ، لأن لها الدور الأكبر واعتبارها المصدر للحالة . ويمكن أن نقدم هذه النقطة بصورة تفصيلية مبتدئين بالتعريف الخاص بالاحتراق بتمييزه عن ظواهر ذات صلة . أولاً : الاحتراق النفسي ليس هو التعب أو التوتر المؤقت ، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبتكرة له . واستخدامنا للتعبير ، فإن الاحتراق النفسي يشمل التغيير في اتجاهات وعلاقات المهني نحو عمله بجانب الشعور بالإرهاك والشد العصبي الذي يحدث بعض الأحيان . ثانياً : الاحتراق النفسي يختلف عن ظاهرة التطبيع الاجتماعي ، تلك العملية التي يغير فيها الفرد اتجاهاته وسلوكه نتيجة التأثير الاجتماعي من الزملاء . فعلى سبيل المثال يصف ما كفرسون في كتابة مدرس المدينة الصغيرة ، كيف أن المدرسين القدامى يؤثرون في المدرسين الجدد ليركزوا على النظام والتحكم في فصولهم . والتغيرات السلبية التي تحدث نتيجة الاحتراق ربما تحدث كرد فعل للأثر التطبيعي من

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

قبل المشرفين وزملاء العمل . ولكن في الاحتراق النفسي ، تعتبر هذه التغيرات ردود فعل مباشرة للضغط المتزايد الناتج عن العمل (الجمالي فوزية عبد الحميد، عبد الحميد سعيد حسين(2003)، . ص 12)

02 : مراحل الاحتراق النفسي :

يرى ماتيسون و انفاسيفيشأن ظاهرة الاحتراق النفسي لا تحدث فجأة وإنما تتضمن

المراحل الآتية : (جمعة سيد يوسف (2004)، . ص 34)

-مرحلة الاستغراق وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفعاً، ولكن إذا حدث عدم اتساق بين ما هو متوقع من العمل وما يحدث في الواقع يبدأ مستوى الرضا في الانخفاض .

- مرحلة التبلد : هذه المرحلة تنمو ببطء، وينخفض فيها مستوى الرضا عن العمل تدريجياً، وتقل الكفاءة، وينخفض مستوى الأداء في العمل، ويشعر الفرد باعتلال صحته

البدنية، وينقل اهتمامه إلى مظاهر أخرى في الحياة؛ كالهوايات والاتصالات الاجتماعية وذلك لشغل أوقات فراغه .

- مرحلة الانفصال : وفيها يدرك الفرد ما حدث، ويبدأ في الانسحاب النفسي،

واعتلال الصحة البدنية، والنفسية، مع ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي

- المرحلة الحرجة

وهي أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية،

والنفسية، والسلوكية، سوء وخطراً، ويختل تفكير الفرد، نتيجة شكوك الذات ، ويصل

الفرد إلى مرحلة الاجتياح الانفجار ويفكر الفرد في ترك العمل وقد يفكر في

الانتحار. (الجمالي فوزية عبد الحميد، عبد الحميد سعيد حسين(2003)، . ص 28)

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

03 : مستويات الاحتراق النفسي

:أشار سبانيول إلى أن الاحتراق النفسي مشاعر ارتبطت بروتين العمل، وقد حدد له ثلاثة مستويات هي :

- احتراق نفسي متعادل :وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج .

- احتراق نفسي متوسط :وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل .

- احتراق نفسي شديد :وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة .

(جمعة سيد يوسف (2004)، ص 60)

ثانياً : أسباب الاحتراق النفسي نتائجه وعلاجه

01 : أسباب الاحتراق النفسي:

توجد نظريات عديدة تدور حول أسباب ومصادر الاحتراق النفسي، وهذه النظريات تركز على ثلاثة مستويات :

- المستوى الفردي أو الشخصي (أحمد محمد عوض بني أحمد (2007)، ص 36)
-المستوى التنظيمي أو الإداري .

- المستوى الاجتماعي . ومع أن الأسباب الشخصية والاجتماعية لها دور هام؛ إلا أنها تساهم بقدر أقل من العوامل التنظيمية (بيئة العمل) في ظهور الاحتراق النفسي عند المهنيين، ونتناول فيما يلي كل مستوى من المستويات السابقة، بشيء من التفصيل على النحو التالي :

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

المستوى الفردي أو الشخصي : يعتبر فرويدنبرجر أول من أشار إلى مصطلح (الاحتراق النفسي ؛ مدعي بأن المخلصين والملتزمين هم أكثر الناس عرضة للاحتراق، ويضيف إليهم كذلك الأفراد ذوي الدافعية القوية للنجاح المهني، والحقيقة أن هناك الكثير من الصديق في هذه الادعاءات؛ حيث إن الجماعة المهنية الأكثر عرضة للاحتراق النفسي هي الأكثر مثاليةً والتزاماً بمهنتها، ومن أسباب ذلك بعض الأسباب الشخصية والفرديّة وهي كالتالي (صلاح الدين محمد عبد الباقي (2002)، ص 41)

-مدى واقعية الفرد في توقعاته وآماله، فزيادة عدم الواقعية تتضمن في طياتها مخاطر الوهم والاحتراق .

-مدى الإشباع الفردي خارج نطاق العمل، فزيادة حصر الاهتمام بالعمل يزيد من الاحتراق . -الأهداف المهنية، حيث وجد أن المصلحين الاجتماعيين هم أكثر عرضة لهذه الظاهرة.

-مهارات التكيف العامة .

-النجاح السابق في مهن ذات تحدٍ لقدرات الفرد .

درجة تقييم الفرد لنفسه .

-الوعي والتبصر بمشكلة الاحتراق النفسي.

- المستوى الاجتماعي : هناك عدداً من العوامل الاجتماعية التي تعتبر مصادراً للاحتراق النفسي منها:

أ- التغيرات الاجتماعية الاقتصادية التي حدثت في المجتمع، وما ترتب عليها من مشكلات قد تؤدي إلى هذه الظاهرة . ب- طبيعة التطور الاجتماعي والثقافي والحضاري في المجتمع؛ التي تساعد على إيجاد بعض المؤسسات الهامشية التي لا تلقى دعماً جيداً من المجتمع، فيصبح العاملون بها أكثر عرضة للاحتراق النفسي.

(عسكر علي (2000) ، ص 63)

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

-المستوى التنظيمي أو الإداري : على عكس المستويين الشخصي والاجتماعي فإن الأسباب المرتبطة بالمستوى التنظيمي أو الإداري لها علاقة مباشرة بظهور هذه المشكلة، وقد تم التوصل إلى ثلاثة افتراضات هي:

أ – تشير البحوث الخاصة بالضغط النفسي والقلق إلى أن فقدان الإمكانيات والكفاءة من أهم أسباب الضغط والقلق، وأن استمرار ذلك يتطور إلى ظاهرة تسمى العجز المتعلم ؛ حيث يداخل الفرد شعور بأنه عاجز عن عمل أي شيء لتحسين وضعه، وهذه الظاهرة تشبه إلى حد كبير ظاهرة الاحتراق النفسي؛ حيث يفتقر الفرد إلى المصادر والنفوذ لحل المشاكل التي تواجهه، مما يسبب له لشعور بالضغط، وفي حالة استمراره يحدث الاحتراق . ب – تشير البحوث الخاصة بالضغط أيضا إلى أن نقص الإثارة للفرد تؤدي إلى نفس الآثار السلبية التي تترتب على فرط الاستثارة، ولذلك فإن العمل الرتيب الخالي.

إن الإثارة والتنوع والتحدي يؤدي إلى الضغط والاحتراق النفسي، فأى فشل يواجهه الفرد عند تحقيقه للحاجات الشخصية خلال عمله سوف يساهم في شعوره بحالة عدم الرضا، والضغط، وبالتالي الاحتراق، فالكثيرون يأتون إلى عملهم متوقعين الكثير، فهم يريدون زملاء مساندين، وعملاء يعترفون بالجميل، ويقدرهم، وعملاً مشوقاً ومثيراً، فضلاً عن الاستقلالية وفي نفس الوقت يريدون راتباً كافياً، وفرصاً للترقية والتطور الوظيفي، كما يريدون ومسؤولين متفاهمين وأكفاء، وشعوراً بالإنجاز، هؤلاء غالبا ما يصابون بخيبة الأمل. ومع أن درجة الرضا الوظيفي المنخفضة ليست هي الاحتراق إلا أنها تمثل تحذيراً لما سيأتي (صلاح الدين محمد عبد الباقي (2002)، ص 37) .

02 : نتائج الاحتراق النفسي :

يشير كنجهام إلى أن تبعات الاحتراق النفسي تتمثل في مجموعة من الاستجابات

الفسولوجية والنفسية والتي تنتج عن تعرض الفرد

للمستويات المرتفعة من الضغوط، والتي تعتمد بشكل كبير على إدراك الفرد وتفسيره

للعالم من حوله، وعلى التعامل مع هذا العالم .

- الاستجابات الفسيولوجية :وتتمثل التبعات الفسيولوجية في :

أ - ارتفاع ضغط الدم.

ب - ارتفاع معدل ضربات القلب

ج - اضطرابات في المعدة

د - جفاف في الحلق .

هـ - ضيق في التنفس .

- الاستجابات النفسية :أما التبعات النفسية فتتمثل في :

- الاستجابات العقلية : ومن أمثلة الاستجابات العقلية نقص القدرة على التركيز،

واضطراب التفكير، وضعف القدرة على التذكر، وتهويل الأحداث، وضعف القدرة على

حل المشكلات، وإصدار الأحكام، واتخاذ القرارات .

- الاستجابات الانفعالية : والاستجابات الانفعالية تتمثل في: القلق، والغضب،

والاكتئاب، والحزن، والوحدة النفسية. وفي هذا الصدد يشير كنجهام إلى أنه إذا ظل

الموقف مستمرا فإن انفعالات الفرد تزداد اضطراباً .

- الاستجابات السلوكية : أما الاستجابات السلوكية فتتمثل في: العدوان، وترك المهنة،

وزيادة معدل الغياب، والتعب لأقل مجهود (جمعة سيد يوسف (2004)، ص 96)

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

03 : علاج الاحتراق النفسي :

مع أن استعراض الظروف المحيطة بهذه الظاهرة يوحي بالكآبة ومحدودية فرص للتعامل معها ، إلا أنه في الواقع هناك ما يمكن عمله لتقليل هذه الظروف وبالطبع تتفاوت مواقع العمل في مدى نجاحها تبعاً للظروف المحيطة بها . ويمكن اعتبار الخطوات التالية كجهود رامية لتقليل أو من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين في مجال الخدمات المهنية :

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية . المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع .
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أدائها من قبل المهني
- تغيير الأدوار و المسؤوليات .
- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة .
- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني .
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري .
- وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية ، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية .
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمواً مهنياً ونفسياً .
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط (عسكر علي (2000) ، ص 58)

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

قياس الاحتراق النفسي :

تم قياس الاحتراق النفسي باستخدام مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي وهو أداة تقييم للاحتراق النفسي أنشأتها كريسينينا ماسلاش وسوزان إي جاكسون لتقييم بها تجربة الفرد مع الاحتراق النفسي أو الإرهاق المهني، وتستغرق الآلة 10 دقائق حتى تكتمل، وهي تعتمد على الأبعاد الثلاثة للاحتراق النفسي، وهم:

الإرهاق العاطفي (مكون من 9 عناصر).

تبدد الشخصية (مكون من 5 عناصر).

الإنجاز الشخصي (مكون من 8 عناصر).

كل بعد من الأبعاد لثلاثة يتم قياسه من خلال عدة عناصر مختلفة، كما تضم بعض النسخ أبعاد أخرى مثل بعد السخرية وهو أقرب إلى مقياس تبدد الشخصية، والسخرية التي يقصدها هذا المقياس هي آلية تكيف الفرد وقدرته على إبعاد نفسه عن مطالب العمل المرهقة.

وأيضاً تم إضافة بعد آخر في مقياس ماسلاش وهو مقياس الكفاءة المهنية المكون من 6 عناصر لقياس الكفاءة والإنجاز الناجح في عمل الفرد، وهو أقرب إلى مقياس الإنجاز الشخصي، حيث يؤكد هذا الشعور بالإنجاز الشخصي على الفعالية والنجاح في تحقيق تأثير ما مفيد على الناس، وفيما يلي شرح لمقياس ماسلاش : (Burnout

(Symptoms and Treatment

مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي

تم نشر هذا المقياس لأول مرة في عام 1981م ، ثم تم تطويره تدريجياً ليتناسب مع المهن المختلفة والآن يوجد 5 إصدارات من طرق قياس الاحتراق النفسي في مقياس ماسلاش، وهذه الإصدارات هي:

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

(MP) (HSS-MBI) للموظفين الطبيين وهو مخصص للكادر الطبي على وجه التحديد.

MBI-HSS لعمال الخدمات البشرية وهو خاص للعاملين في الخدمات البشرية أمثال الممرضات والأطباء والمساعدين الصحيين والأخصائيين الاجتماعيين وضباط الشرطة ورجال الدين ومن يشبههم، وهو يضم 22 عنصر.

MBI-ES للمعلمين وهو مخصص للمدرسين والإداريين والموظفون الآخرون والمتطوعون العاملون في أي بيئة تعليمية، وهو يضم 22 عنصر.

MBI-GS للمهن العامة وهو مخصص للمجموعات المهنية بخلاف الخدمات البشرية والتعليم ، بما في ذلك العاملين في خدمة العملاء والصيانة والتصنيع والإدارة ومعظم المهن الأخرى ويضم 16 عنصر يتم اختبارها.

(S) (MBI-GS) للطلاب وهو مصمم لتقييم الإرهاق في طلاب الكليات والجامعات لكن خصائصه لم يتم وضعها بعد لذلك فإنه لم يستخدم بعد طرق التعامل مع الاحتراق النفسي

على الرغم من أن مصطلح "الاحتراق" يشير إلى أنه قد يكون حالة دائمة ، إلا أنه قابل للعكس، فقد قد يحتاج الفرد الذي يشعر بالاحتراق إلى إجراء بعض التغييرات على بيئة عمله فقط حتى يتخلص من هذا الشعور.

قد يكون من المفيد الاقتراب من قسم الموارد البشرية والحديث بشأن المشاكل التي تعاني منها في مكان العمل أو التحدث إلى مشرف حول القضايا إذا تم تعديلها ستساهم في خلق بيئة عمل أكثر صحة.

في بعض الحالات ، قد يكون من الضروري تغيير الوظيفة أو الوظيفة الجديدة تمامًا لوضع حد للإرهاق.

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

قد يكون من المفيد أيضاً تطوير استراتيجيات واضحة تساعدك على التحكم في توترك ، وقد تساعد استراتيجيات الرعاية الذاتية ، مثل إتباع نظام غذائي صحي ، وممارسة الكثير من التمارين ، والانخراط في عادات نوم صحية في تقليل بعض آثار العمل المجهد.

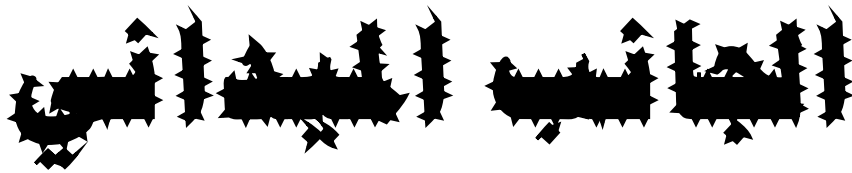
قد توفر الإجازة بعض الراحة المؤقتة أيضاً ، لكن قضاء أسبوع بعيداً عن المكتب لن يكون كافياً لمساعدتك في التغلب على الاحتراق النفسي يمكن أن تكون فترات الراحة المنتظمة من العمل ، جنباً إلى جنب مع تمارين التجديد اليومية ، مفتاحاً لمساعدتك في مكافحة هذا الشعور.

إذا كنت تعاني من الاحتراق النفسي وكنت تواجه صعوبة في إيجاد طريقك للخروج ، أو كنت تشك في أنه قد يكون لديك أيضاً حالة صحية عقلية مثل الاكتئاب ، فاطلب العلاج من متخصص ، فقد يساعدك التحدث إلى أخصائي الصحة العقلية في اكتشاف الاستراتيجيات التي تحتاجها لتشعر بأفضل ما لديك. (Maslach Burnout Inventory™ (MBI))

الفصل الثالث : ماهية الاحتراق النفسي

خلاصة الفصل :

مما سبق يتضح أن الاحتراق النفسي هو حالة من الإجهاد العاطفي والعقلي والجسدي تتجم عن الضغط المفرط والمستمر لفترات طويلة، تحدث عندما تشعر بالإرهاق وتفقد الموظف أو الشخص عامة قدرته على أداء المهام المطلوبة... إن الاحتراق النفسي لدى الممرضين عادة ما يكون استمرار للضغط، فقدهم للاهتمام وللدافع إلى العمل، ضعف إنتاجيتهم واستنزاف طاقتهم ، ازدياد شعورك بالعجز واليأس، فقدانهم لقابلية العطاء، حتى إحساسهم كلما أرادوا القيام من الفراش بالحاجة إلى العزيمة والإصرار، كل ذلك يعني أنهم يعانون من الاحتراق النفسي .



الفصل الرابع:

الإجراءات التنفيذية للبرامج

- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية خطوة هامة في البحوث العلمية و هي أول خطوة يلجأ إليها الباحث للتعرف على ميدان دراسته، ولجمع أكبر قدر ممكن من المعلومات حول موضوع البحث، إلى جانب التحقق من وجود العينة بجميع الخصائص المراد البحث فيها، و التحقق من سلامة و صلاحية أدوات جمع البيانات.

و قد عرفها مصطفى عشوي على أنها: "دراسة استكشافية، و هي مرحلة هامة في البحث العلمي نظرا لارتباطها المباشر بالميدان، مما يضيفي صفة الموضوعية على البحث، كما تسمح بالتعرف على الظروف و الإمكانيات المتوفرة في الميدان، ومدى صلاحية أدوات المنهجية المستعملة قصد ضبط متغيرات البحث. (عشوي، 1994، ص 133)

ومن خلالها يمكن للباحث تجربة وسائل بحثه للتأكد من سلامتها ودقتها ووضوحها، فالدراسة الاستطلاعية تأتي قبل العمل الميداني وبناء على ذلك، فقبل المباشرة في إجراءات الدراسة الأساسية، قمنا بدراسة استطلاعية و ذلك بغرض تحقيق مجموعة من الأهداف.

2-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:

تكمّن أهداف دراستنا الاستطلاعية فيما يلي:

- معرفة الظروف التي سيتم فيها إجراءات البحث.
- التعرف على بعض الصعوبات التي يمكن أن تواجه الباحث في البحث.
- التحقق من وضوح تعليمات المقياسين، بالإضافة إلى وضوح العبارات و عدم وجود غموض فيها.
- معرفة حجم المجتمع الأصلي و مميزاته وخصائصه؛

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

- التأكد من صلاحية أداة البحث الخاص الاحتراق النفسي وجودة الحياة من خلال الجوانب التالية:

✓ وضوح البنود و ملائمتها لمستوى العينة وخصائصها؛

✓ التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياسين المستخدمين (الصدق والثبات)

- التعرف على مختلف الظروف التي يمكن أن ترافق عملية التطبيق بغرض التحكم فيها من جهة، ولتفادي بعض العراقيل و المشكلات التي قد تواجهنا من جهة أخرى.

2-2- عينة الدراسة الاستطلاعية :

تم اختيار عينة البحث من مركز مستشفى المجاهد محاد عبد القادر بالجلفة و قد شملت 20 ممرضا.

و قد اعتمدنا في اختيارها عن طريق العينة القصدية على أساس أنها تحقق لنا أغراض الدراسة الاستطلاعية التي نسعى لتحقيق أهدافها المسطرة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

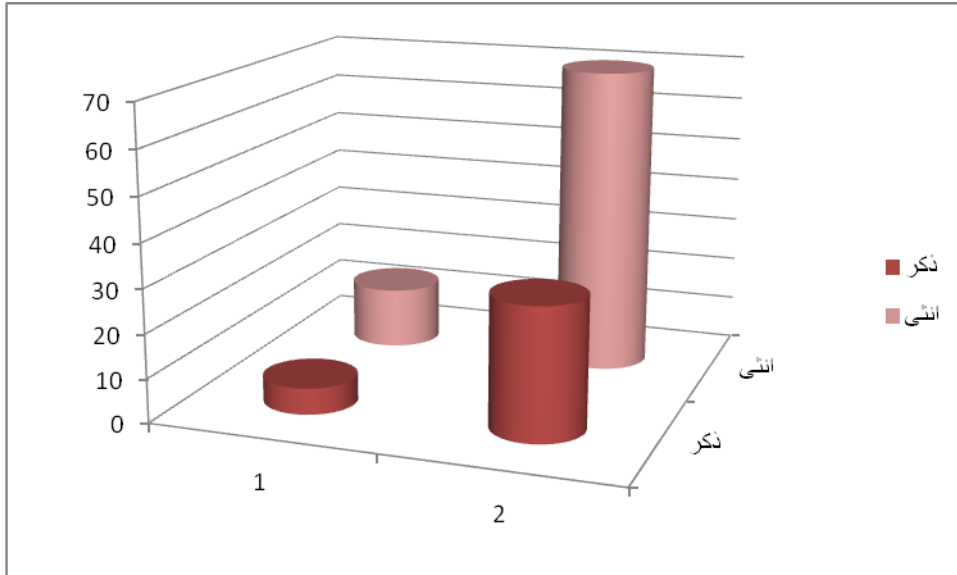
2-3- خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

تتمثل خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية فيما يلي:

من حيث الجنس:

جدول رقم (1): خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية من حيث الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
ذكر	06	%30
أنثى	14	%70
المجموع	20	% 100



نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (1) أن نسبة الإناث (%70) أكبر من نسبة الذكور (%30).

2-3- مكان و زمان إجراء الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية بمستشفى المجاهد محاد عبد القادر بالجلفة في الفترة الممتدة من 13 مارس إلى غاية 19 مارس من السنة الدراسية (2023).

2-4- إجراءات تطبيق الدراسة الاستطلاعية:

قمنا بتوزيع مقياس الضغط النفسي والاحترق النفسي على فئة من الممرضين بمستشفى المجاهد محاد عبد القادر بطريقة قصدية، ثم استرجعناها بعد أن قام الممرضون بالإجابة على فقرات المقياسين.

2-5- نتائج الدراسة الاستطلاعية:

تبين من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية ما يلي:

- وضوح عبارات وتعليمات المقياسين و ملاءمتها لموضوع الدراسة بإجماع أفراد العينة.

- التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة بطريقتين.

- التأكد من المدة الزمنية التي سيستغرقها البحث.

2- الدراسة الأساسية:

2-1- منهج الدراسة الأساسية:

إن طبيعة مشكلة الموضوع ونوعية المعلومات والحقائق التي يريد الباحث الوصول إليها و طريقة تحليلها و تفسيرها، تفرض علينا تحديد المنهج المستخدم في الدراسة .
وبما أن هدف الدراسة هو التأكد من وجود علاقة ارتباطية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة فان ذلك يستدعي استخدام المنهج الوصفي الذي يعرف كالتالي:

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

المنهج الوصفي: يمكن تعريف هذا المنهج بأنه أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية ودقيقة، عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع معطيات الفعلية للظاهرة. (عبيدات، ابو نصار، و مبيضين، 1999، صفحة 46)

4-2-2- عينه الدراسة الأساسية:

و تعني مجموع الأفراد الذين يجري عليهم البحث، و قد قمنا باختيار عينه دراستنا من المجتمع الأصلي لكي تكون ممثلة له، حيث عينه البحث يتم اختيارها إذا لم نستطيع دراسة المجتمع الكلي للأفراد نقوم باختيار جزء منه فقط مع التأكد بأن الجزء المختار يمثل حقيقة المجموعة، هذا الجزء من الأفراد هو عينه البحث.

2-2-3- حجم العينه: هو عدد العناصر المنتقاة لتكوين العينه، ومن المتعارف عليه أنه كلما كان حجم العينه الدراسة كبيرا، كلما كانت النتائج المتحصل عليها أكثر دقة و تمثيلا، لكن هناك بعض العوامل التي تمنع الباحث من تبني عينه كبيرة لدراسته، كعامل الوقت و المال، و قد أكدت الدراسات المنهجية الحديثة، أنه كلما كان المجتمع الأصلي كبيرا، كلما كانت للباحث حرية اختيار عينه بحثه.

2-2-4- طريقة اختيار العينه:

اقتصرت عينه الدراسة على عينه من مرضي مصلحة تصفية الدم بمستشفى المجاهد محاد عبد القادر بالجلفة وقد تم اختيارهم بطريقة غير عشوائية أي بطريقة قصدية والبالغ عددهم (50) مرضا.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

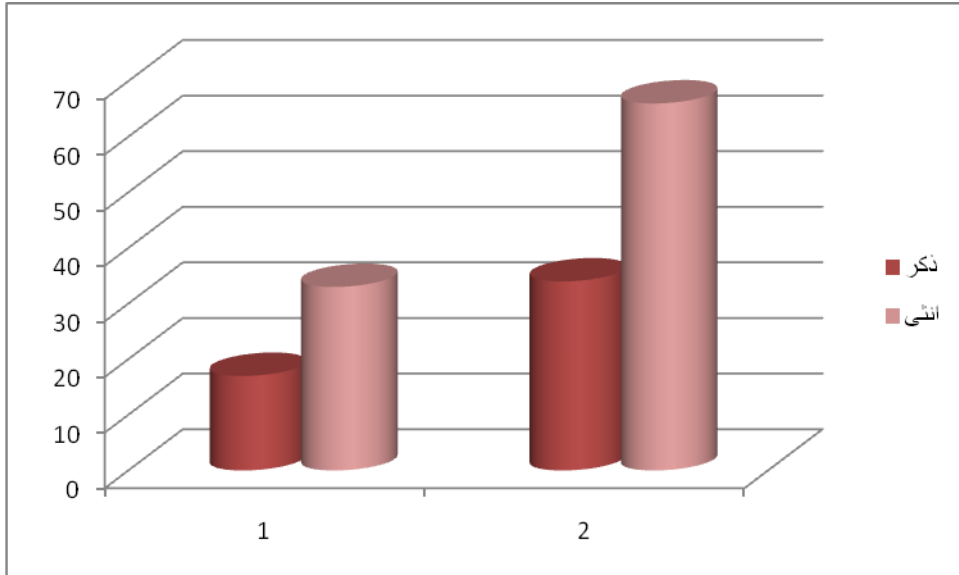
2-2-5- خصائص العينة :

تتمثل خصائص عينة الدراسة الأساسية في ما يلي:

2-2-5-1- حسب الجنس:

جدول رقم (02): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية %
أنثى	33	66%
ذكر	17	34%
المجموع	50	100%



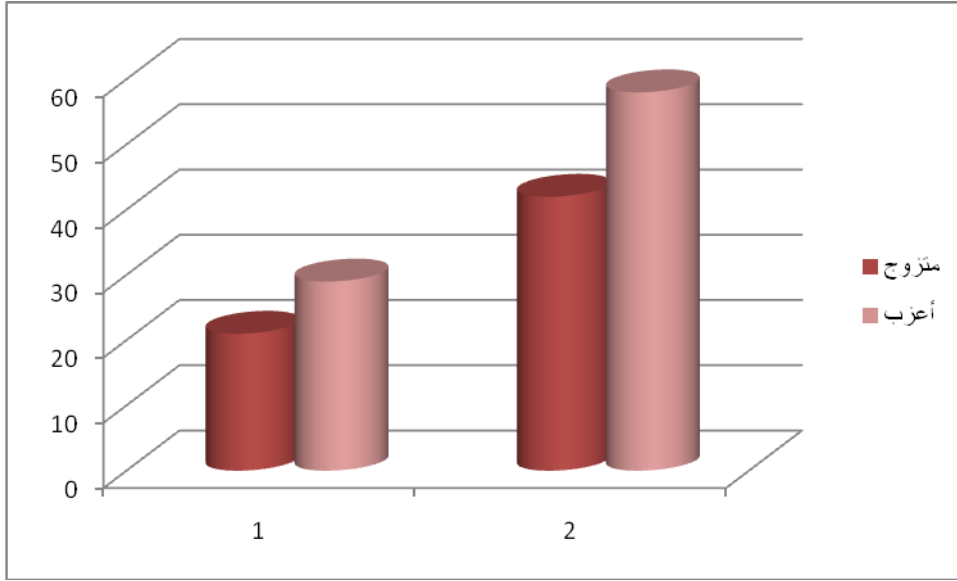
نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (02) أن نسبة الإناث (66%) أكبر من نسبة الأساتذة الذكور (34%).

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

2-2-5-2: حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة الأساسية حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة	التكرار	النسبة المئوية %
متزوج	21	42%
أعزب	29	58%
المجموع	50	100%



نلاحظ من خلال الجدول والشكل رقم (03) أن نسبة المتزوجين (58%) أكبر من نسبة العزاب (42%).

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

3-3- حدود الدراسة الأساسية:

3-3-1 الحدود المكانية: تم إجراء دراستنا بمستشفى المجاهد محاد عبد القادر .بمدينة الجلفة.

3-3-2 الحدود الزمانية: تتحدد هذه الدراسة بالسياق الزمني الذي أجريت فيه وهو السنة الجامعية 2023/2022 واقتصرت الدراسة على المدة الزمنية الممتدة من 04 مارس إلى 04 افريل 2023

3-4- أداة جمع البيانات:

3-4-1 من أجل جمع البيانات من الميدان، يتوجب توفر و استخدام أدوات بحث معينة هي:

3-4-1 مقياس الضغط النفسي:

أ- وصف مقياس: وضع المقياس من طرف و آخرون في سنة 1993 لقياس

الضغط النفسي ويشمل الاستبيان على (30) عبارة تتوزع وفق نوعين من

البنود (البنود المباشرة والغير مباشرة)، تضم البنود المباشرة (22) عبارة منها)

2.3.4.5.6.8.9.11.12.14.15.16.18.19.20.22.23.24.26.27.28.

(30

وتنقط هذه العبارات من (1 إلى 4) من اليمين (تقريبا أبدا) إلى اليسار (عادة)

وتدل على وجود مؤشر الضغط مرتفع عندما يجيب المفحوص بالقبول اتجاه

الموقف،بينما تشمل البنود غير مباشرة (8) عبارات منها

(1.7.10.13.17.21.25.29) وتنقط هذه البنود بصفة معكوسة من (4 إلى 1)

من اليسار (عادة) إلى اليمين (تقريبا ابدأ).

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

المقياس يتكون من 30 بندا بحيث يتم تقدير استجابة أفراد العينة عليه تبعا لسلم قياسي رباعي البدائل ، حيث يعطي لكل بند من البنود وزن متدرج وفقا لسلم ليكارت "LIKERT" الرباعي على النحو التالي : (4 ، 3 ، 2 ، 1) للبدائل .

ب- كيف يصحح المقياس:

يشملا لمقياس في مجمله على (30) بندا تقدر مستوى الضغط النفسي لدى الفرد، وبذلك تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين (120-30) درجة.

3-4-2-1 الخصائص السيكومترية للمقياس:

أ- صدق المقياس في الدراسة الحالية:

1- الصدق التمييزي: المقارنة الطرفية:

تم التحقق من صدق المقياس باستخدام الصدق التمييزي، بأسلوب المقارنة الطرفية، و"تقوم هذه الطريقة على أحد مفاهيم الصدق، وهو قدرة المقياس على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها" (معمرية، 2007، ص 158).

حيث تم ترتيب درجات أفراد العينة على المقياس في توزيع تنازلي ثم تم سحب 33% من طرفي التوزيع، لنتحصل على (07) فردا من طرفي التوزيع، بمعنى صارت لدينا عينتان متطرفتان متساويتان، عدد أفراد كل مجموعة يساوي (07) أفراد تسمى إحداهما العينة العليا، والأخرى العينة الدنيا. بعدها تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة، ثم حساب قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين المتطرفتين والجدول التالي يوضح ذلك.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (04): دلالة الفروق بين متوسطي العينة العليا والعينة الدنيا في الضغط النفسي

الدلالة	قيمة "ت"	العينة الدنيا ن=07		العينة العليا ن=07		العينة المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)	14.680	9.21	66.57	15.66	100.71	الضغط النفسي

يتبين من الجدول رقم (04) أنّ قيمة "T" لدلالة الفروق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.05$) لدلالة الطرفين، مما يشير إلى أنّ المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين المتطرفتين، مما يدل على صدق المقياس.

ب- الثبات:

1- بطريقة ألفا كرونباخ:

جدول رقم (05): يبين معامل ثبات مقياس الضغط النفسي باستخدام ألفا كرونباخ.

30	عدد البنود
0.854	معامل الفا كرونباخ

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

يتضح من خلال الجدول رقم (05) أنّ معامل الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) تساوي (0.85) وهي قيمة مقبولة جداً، وتشير إلى تمتع المقياس بثبات عالٍ.

2- طريقة التجزئة النصفية:

في هذه الطريقة، يتم تقسيم المقياس إلى قسمين متساويين، ليحصل كل فرد من أفراد العينة على درجتين إحداهما في النصف الأول وثانيهما على النصف الأخير، ثم يحسب معامل الارتباط برسون بين النصفين. (معمرية، 2007، 176) فبعد حساب معامل ارتباط برسون، تمّ تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون أو جوثمان حسب التباين ومعامل الفا بين النصفين للتصحيح والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (06): معامل ثبات مقياس الضغط النفسي بطريقة التجزئة النصفية.

المقياس	عدد البنود	معامل برسون	معامل سبيرمان
الضغط النفسي	30	0.797	0.887

يتضح من خلال الجدول رقم (06) أنّ معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية للمقياس قد بلغ (0.79) وبعد إجراء تعديل الطول باستخدام معادلة (سبيرمان) تم الحصول على قيمة (0.88) وهي قيمة مقبولة جداً وتدلّ على تمتع المقياس بثبات عالي.

3-1-4-3 طريقة تطبيق المقياس:

يطبق هذا المقياس بصفة فردية أو جماعية، حيث يطلب من المفحوص أن يحدد كل بند مع ما يقوم به أو يشعر به في الواقع، و ذلك بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي يتوافق مع حاله، مع العلم أنه لا وجود لإجابة صحيحة أو خاطئة.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

3-4-1-4 كيف تفسر نتائج المقياس:

- يستخدم الجمع في حساب الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص على المقياس، و تشير الدرجة المرتفعة إلى أن الفرد يتمتع بمستوى مرتفع من الضغط النفسي، و العكس الصحيح.

3-4-2 مقياس الاحتراق النفسي:

أ- وصف مقياس: هو سلم اقترحه كل من لمهن لقطاع الصحي ومهن مساعدة الأساتذة والمعلمين والشرطة وكان هذا عام 1982 هذا المقياس يتكون من 22 بندا يسمح بعرض المستويات الثلاثة للاحتراق النفسي وتتمثل هذي المستويات في ما يلي :

*استنزاف انفعالي : يقيس مشاعر الانفعالية والإنهاك بالعمل ويتضمن البنود التالية (1.2.3.6.8.13.14.16.20) .

*تبادل المشاعر: يقيس المشاعر السلبية اتجاه الزملاء والمرضى ، ويضم البنود الآتية: (5.10.22.15).

*تدني الشعور بالإنجاز : يقيس الرغبة بالنجاح والانجاز الشخصي للمرض في عمليه ويشمل البنود التالية : (4.7.9.12.17.18.19.21).

وقد تم بناء بنود مقياس على شكل عبارات تسأل عن شعور الفرد نحو مهنته ، بحيث يجيب الفرد حسب سلم مجرد من 6 احتمالات تتراوح من 1 (حيث يحدث الشعور قليلا في سنة) إلى غاية درجة 6 (حيث يحدث شعور يوميا).

ب- المقياس يتكون: من 22 بندا بحيث يتم تقدير استجابة أفراد العينة عليه تبعا لسلم قياسي سداسي البدائل ، حيث يعطي لكل بند من البنود وزن متدرج

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

وفقا لسلم ليكارت "LIKERT" السباعي على النحو التالي : (5،6، 4 ، 3 ، 2 ، 1،0) للبدائل على الترتيب.

وعند جمع درجات المستجيب على كل بنود المقياس نحصل على درجة الاحتراق النفسي لدى المستجيب محل الدراسة، وعليه فإن درجات المقياس تتراوح بين 132 التي تمثل الدرجة الأعلى للمقياس 0 التي تمثل الدرجة الدنيا للمقياس.

ب- كيف يصحح المقياس:

يشمل المقياس في مجمله على (22 بندا تقدر مستوى الاحتراق النفسي لدى الفرد، وبذلك تتراوح الدرجة الكلية للمقياس ما بين (0-132) درجة.

3-4-2 الخصائص السيكمترية للمقياس:

أ- صدق المقياس في الدراسة الحالية:

1- الصدق التمييزي: المقارنة الطرفية:

تم التحقق من صدق المقياس باستخدام الصدق التمييزي، بأسلوب المقارنة الطرفية، و"تقوم هذه الطريقة على أحد مفاهيم الصدق، وهو قدرة المقياس على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها" (معمرية، 2007، ص 158).

حيث تم ترتيب درجات أفراد العينة على المقياس في توزيع تنازلي ثم تم سحب 33% من طرفي التوزيع، لنتحصل على (7) فردا من طرفي التوزيع، بمعنى صارت لدينا عينتان متطرفتان متساويتان، عدد أفراد كل مجموعة يساوي (7) أفراد تسمى إحداهما العينة العليا، والأخرى العينة الدنيا. بعدها تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل عينة، ثم حساب قيمة "ت" لدلالة الفروق بين المجموعتين المتطرفتين والجدول التالي يوضح ذلك.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

جدول رقم (07): دلالة الفروق بين متوسطي العينة العليا والعينة الدنيا في الاحتراق النفسي

الدلالة	قيمة "ت"	العينة الدنيا ن=07		العينة العليا ن=07		العينة المتغير
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
دالة عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)	8.09	8.71	26.71	12.19	72.57	الاحتراق النفسي

يتبين من الجدول رقم (07) أن قيمة " T " لدلالة الفروق بين المتوسطين دالة إحصائياً عند مستوى ($\alpha=0.05$) لدلالة الطرفين، مما يشير إلى أن المقياس له القدرة على التمييز بين المجموعتين المتطرفتين، مما يدل على صدق المقياس.

ب- الثبات:

1- بطريقة ألفا كرونباخ:

جدول رقم (08): يبين معامل ثبات مقياس الاحتراق النفسي باستخدام ألفا كرونباخ.

عدد البنود	22
معامل الفا كرونباخ	0.891

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

يتضح من خلال الجدول رقم (08) أنّ معامل الثبات باستخدام معامل (ألفا كرونباخ) تساوي (0.89) وهي قيمة مقبولة جداً، وتشير إلى تمتع المقياس بثبات عالٍ.

2- طريقة التجزئة النصفية:

في هذه الطريقة، يتم تقسيم المقياس إلى قسمين متساويين، ليحصل كل فرد من أفراد العينة على درجتين إحداهما في النصف الأول وثانيهما على النصف الأخير، ثم يحسب معامل الارتباط برسون بين النصفين. (معمرية، 2007، 176) فبعد حساب معامل ارتباط برسون، تمّ تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان براون أو جوثمان حسب التباين ومعامل الفا بين النصفين للتصحيح والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (09): معامل ثبات مقياس الاحتراق النفسي بطريقة التجزئة النصفية.

المقياس	عدد البنود	معامل برسون	معامل سبيرمان
الاحتراق النفسي	22	0.884	0.922

يتضح من خلال الجدول رقم (09) أنّ معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية للمقياس قد بلغ (0.88) وبعد إجراء تعديل الطول باستخدام معادلة (سبيرمان) تم الحصول على قيمة (0.92) وهي قيمة مقبولة جداً وتدلّ على تمتع المقياس بثبات عالي.

3-1-4-3 طريقة تطبيق المقياس:

يطبق هذا المقياس بصفة فردية أو جماعية، حيث يطلب من المفحوص أن يحدد كل بند مع ما يقوم به أو يشعر به في الواقع، و ذلك بوضع علامة (X) أمام الاختيار الذي يتوافق مع حاله، مع العلم أنه لا وجود لإجابة صحيحة أو خاطئة.

3-4-1-4 كيف تفسر نتائج المقياس:

- يستخدم الجمع في حساب الدرجة الكلية التي يحصل عليها المفحوص على المقياس، و تشير الدرجة المرتفعة إلى أن الفرد يتمتع بمستوى مرتفع من الاحتراق النفسي ، و العكس الصحيح.

3-6-3- الأساليب الإحصائية:

3-6-1- معامل الارتباط بيرسون (Person)

يعتبر معامل الارتباط بيرسون من أهم اختبارات الدلالة الإحصائية و أكثرها استعمالا لسهولة إجرائه، فهو يفيد في تقدير مدى الترابط بين المتغيرات (س و ص)، بحيث كلما اقترب معامل الارتباط برسون من (+ 1) يقال بأن هناك ارتباطا طرديا موجب و بالعكس إذا اقتربت القيمة من (- 1) فيقال بأن هناك ارتباطا عكسيا سالبا، أما إذا اقتربت من القيمة (0) فيقال أن الارتباط ضعيف.

3-6-2- اختبار «T» للفروق:

يستخدم غالبا عندما يتعلق الأمر باختيار فرضية بديلة حول الفروق المشاهدة بين عينتين أو أكثر، و يستخدم من أجل معرفة احتمال حدوث مثل تلك الفروق في المجتمع الإحصائي.

3-6-3- المتوسط الحسابي: المتوسط الحسابي لقيم متغير ما، هو مجموع قيم ذلك

المتغير، مقسوما على عدد هذه القيم، فهو معلومة رقمية تتجمع حولها سلسلة من القيم، يمكن من خلالها الحكم على بقية المجموعة (بوعلق، 2009، ص 40)

3-6-4- الانحراف المعياري:

هو الجذر التربيعي للتباين، و التباين يقاس بالوحدات المربعة و الانحراف المعياري يقاس بنفس وحدات المتغير محل ظاهرة الدراسة، و يرمز له S للعينة ، و هو من

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

مقاييس التشتت، و استخدمناه للتعرف على مدى تشتت الدرجات و ابتعادها عن المتوسط الحسابي.

3-6-6- النسب المئوية:

تستخدم النسب المئوية في العادة مع التكرار، حيث تبين نسبة كل فئة من المجموع الكلي. (عبيدات و آخرون، 1999، 117)

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

خلاصة:

نستنتج من خلال هذه الدراسة أنّ الضغط النفسي متغير مهم جدا بالنسبة لجميع الأفراد والممرضين على وجه الخصوص، حيث يؤثر ذلك في أدائهم المهني ومنه يؤدي ذلك إلى التأثير على نفسياتهم وصحتهم النفسية وعليه الشعور بالاحتراق النفسي وقد ينعكس ذلك بالسلب على المرضى.

العمل الثاني :

مؤثرات وسائل الإعلام على المجتمع

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى: وتتص هذه الفرضية على ما يلي:

توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة.

1-1 عرض نتائج الفرضية الأولى:

جدول رقم(10): قيمة معامل الارتباط بيرسون بين الضغط النفسي والاحترق

النفسي

البيانات الإحصائية المتغيرات	العينة	قيمة "ر"	(قيمة الدلالة المحسوبة) مستوى المعنوية (sig)	مستوى الدلالة المعتمد	الدلالة
الضغط النفسي والاحترق النفسي	50	0.513	0.000	0.05	دالة

يُلاحظ من خلال الجدول رقم(10) أنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون ($r=0.513$) وهي دالة إحصائية؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة تساوي (0.000) اصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا ($\alpha=0.05$) وهذا يعني أنّه توجد علاقة ارتباط دالة إحصائية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة.

1-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

يتبين من خلال نتائج الفرضية الأولى، أنه توجد علاقة ارتباط طردية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة؛ لأنّ قيمة معامل الارتباط بيرسون دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$). وبهذا، يمكن القول أن فرضية بحثنا قد تحققت وتتفق نتائج الفرضية مع نتائج دراسة النيال 1991: قد أشارت النتائج إلى وجود ارتباطات جوهرية بين كل من القلق الموت والاكتئاب والعصبية لدى أفراد العينة، وأرجعت هذه الارتباطات إلى أن مهنة

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

التمريض تعد من الضاغطة والتي تتضمن مواقف مفاجئة تعرض الممرضات للمشقة و الإنعصاب.

2- عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية: وتتص هذه الفرضية على ما يلي:

مستوى الضغط النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع.

2- 1 عرض نتائج الفرضية الثانية :

جدول رقم(11): قيمة اختبارات لعينة واحدة

البيانات الإحصائية المتغيرات	العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	قيمة "ت "	قيمة الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد	الدلالة
الضغط النفسي	50	75	68.42	-5.683	0.000	0.05	دالة

يلاحظ من خلال الجدول رقم(11) أن قيمة ت لعينة واحدة (ت=5.68.3) وهي دالة إحصائياً؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا (0.05) وهذا يعني أنه توجد فرق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي ومتوسط أفراد عينة الدراسة في مستوى الضغط النفسي والفروق لصالح المتوسط الحسابي.

2-1 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

يتبين من خلال نتائج الفرضية الثانية، أن مستوى الضغط النفسي لدى التلاميذ أفراد عينة الدراسة متوسط .حيث بلغ متوسطهم الحسابي (68.42) مقارنة بالمتوسط الفرضي الذي بلغ (75) ومنه يمكننا القول أن مستوى الضغط النفسي لدى أفراد عينة الدراسة متوسط وعليه يمكننا القول أن فرضية بحثنا لم تتحقق. وهنا تختلف نتائج الفرضية مع دراسة الخليدي (2004) : التي توصلت إلى أن الطلبة يعانون من الضغوط النفسية بدرجة تفوق المتوسط ، كما ارتبطت الضغوط النفسية بالاكنتاب لديهم . (صالح، 2015، ص65).

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

3- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة: وتنص هذه الفرضية على ما يلي:

مستوى الاحتراق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع.

2-1 عرض نتائج الفرضية الثالثة :

جدول رقم(12): قيمة اختبارات لعينة واحدة

البيانات الإحصائية المتغيرات	العينة	المتوسط الفرضي	المتوسط الحسابي	قيمة "ت"	قيمة الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد	الدلالة
الاحتراق النفسي	50	66	86.60	9.276	0.000	0.05	دالة

يُلاحظ من خلال الجدول رقم(12) أنّ قيمة ت لعينة واحدة ($t=9.276$) وهي دالة إحصائية؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة تساوي (0.000) وهي أصغر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا (0.05) وهذا يعني أنّه توجد فرق ذات دلالة إحصائية بين المتوسط الفرضي ومتوسط الاحتراق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة في والفروق لصالح المتوسط الحسابي.

3-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

يتبين من خلال نتائج الفرضية الثالثة، أنّ مستوى الاحتراق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع.حيث بلغ متوسطهم الحسابي (86.60) مقارنة بالمتوسط الفرضي الذي بلغ (66) ومنه يمكننا القول أنّ مستوى الاحتراق النفسي لدى أفراد عينة الدراسة مرتفع وعليه يمكننا القول ان فرضية بحثنا قد تحققت. وتتفق النتيجة مع دراسة حاتم وهيبة "2005": حيث تطرقت لدراسة الإنهاك النفسي لدى الأطباء، توصلت الباحثة إلى نتائج تؤكد أنّ الأطباء يعانون من مستوى الإحتراق عالي. (محمود 2008،ص123).

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

وتختلف نتائج الفرضية مع دراسة : موكاندن وخاندهورو (71-76). Mukundan & Khandandehro): حيث اظهرت نتائج دراسة وجود درجات مرتفعة من الإحترق النفسي لدى معلمي المدارس الرسمية، ذكور وإناث على حد سواء. ويمكن تفسير هذه النتيجة من خلال ملاحظة الطالبة لقد توصلت إلى ان الممرضين العاملين في مصلحة تصفية الدم يعانون مستوى إحترق نفسي يتراوح ما بين المتوسط الى المرتفع على مقياس MPI لماسلاش لبعدها المشاعر.

4- عرض و مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الرابعة: وتتص هذه الفرضية على ما يلي - توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى ممرضى مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

4-1 عرض نتائج الفرضية الرابعة:

جدول رقم(13): نتائج اختبار "ت" للفروق في الجنس.

البيانات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد	الدلالة	الإحصائية المتغيرات	
								الضغط	الاحترق النفسي
الضغط النفسي	انثى	68.72	7.87	-0.366	0.716	0.05	غير دالة	33	
	ذكر	67.22	8.98					17	
الاحترق النفسي	انثى	84.24	14.49	1.498	0.141	0.05	غير دالة	33	
	الذكور	91.17	17.35					17	

يتضح من خلال الجدول رقم(13) أن قيمة (-0.36 = ت) للفروق في الضغط النفسي وهي غير دالة احصائياً؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.71) أكبر من مستوى الدلالة

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

المعتمد لدينا (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في مستوى الضغط النفسي.

كما يتضح ايضا من خلال الجدول أعلاه أن قيمة ($t=1.49$) للفروق في الاحتراق النفسي وهي غير دالة احصائيا؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.14) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين الذكور والاناث في مستوى الاحتراق النفسي.

2-4 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

يتبين من خلال نتائج الفرضية الرابعة، أنه لا توجد فروق دالة احصائيا بين الممرضين الذكور والاناث في متغير الضغط النفسي وكذا الاحتراق النفسي وعليه يمكننا القول ان فرضية بحثنا لم تتحقق. حيث بينت "دراسة عسكر وأحمد 1988" : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط عن ممرضين تتبع لمتغيرات جنسية العاملين "إناث وذكور" حيث أشارت دراسة منظمة العمل الدولية سنة (1976): والتي تؤكد أن المرأة ليست أكثر حساسية من مواد الضارة من الرجال ، وأنه لا توجد فروق في الاحتراق النفسي المهني بين ذكور والاناث.

وتختلف مع دراسة ميزنهام وستيوارت (1996): التي اكدت على وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين ذكور وإناث في الاحتراق النفسي .لأن المرأة العاملة أكثر عرضة للأمراض النفسية من الرجل ، وأن الذكور يحصلوا على متوسط أقل من الإناث في الاحتراق النفسي لان الذكور لهم فرص وخيارات أكثر مقارنة بالإناث (حمداش، 2002، 10).

كما ان دراسة ماكدونالد (Macdonald,1996): أشارات نتائجها إلى وجود

علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

الممرضين والممرضات، بين ضغوط النفسية في العمل، وإستجاباتهم نحو هذه الضغوط، ونحو آليات التكيف في بيئة العمل .

5- عرض ومناقشة وتفسير نتائج الفرضية الخامسة: وتنص هذه الفرضية على ما يلي

- توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى ممرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

4-1 عرض نتائج الفرضية الخامسة:

جدول رقم (14): نتائج اختبار "ت" للفروق في الحالة الاجتماعية.

البيانات الإحصائية المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	قيمة الدلالة المحسوبة	مستوى الدلالة المعتمد	الدلالة
الضغط	21	70.33	5.61	1.421	0.126	0.05	غير دالة
النفسي	29	67.03	9.48				

الاحتراق	21	84.23	15.32	1.537	0.131	0.05	غير دالة
النفسي	29	88.31	16.01				

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن قيمة (ت=1.42) للفروق في الضغط النفسي وهي غير دالة احصائياً؛ لأن قيمة الدلالة المحسوبة (0.12) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين والعزاب في مستوى الضغط النفسي.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

كما يتضح ايضا من خلال الجدول أعلاه أنّ قيمة ($t=1.53$) للفروق في الاحتراق النفسي وهي غير دالة احصائيا؛ لأنّ قيمة الدلالة المحسوبة (0.13) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد لدينا (0.05) وهذا يعني أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين المتزوجين والعزاب في مستوى الاحتراق النفسي النفسي

5-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الخامسة:

يتبين من خلال نتائج الفرضية الخامسة، أنه لا توجد فروق دالة احصائيا بين الممرضين المتزوجين والعزاب في متغير الضغط النفسي وكذا الاحتراق النفسي وعليه يمكننا القول ان فرضية بحثنا لم تتحقق. حيث توصلت "دراسة إبراهيم القريوني وفريد الخطيب" (2006) : الى عدم وجود فروق في الضغط النفسي والإحتراق النفسي ترجع لعامل الجنس والحالة الاجتماعية. وتختلف مع دراسة بحيص ومعتوق (1991): التي قد أشارت نتائجها إلى تأثير الزواج في مهنتهم أي أن المتزوجين من أفراد العينة أكثر معانات لضغوط من غير متزوجين وذلك بسبب ضغوط الأسرية التي يتعرضون لها فضلا عن ضغوط العمل.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

وقد توصلنا من خلال النتائج إلى ما يلي:

* تحقق الفرضية الأولى للدراسة؛ والتي مفادها: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية بين الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة.

* عدم تحقق الفرضية الثانية، والتي مفادها: مستوى الضغط النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع. حيث تبين انه متوسط.

* تحقق الفرضية الثالثة، والتي مفادها: مستوى الاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة مرتفع.

* عدم تحقق الفرضية الرابعة، والتي مفادها: توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير الجنس.

* عدم تحقق الفرضية الخامسة، والتي مفادها: توجد فروق في مستوى الضغط النفسي والاحترق النفسي لدى مرضي مصلحة تصفية الدم أفراد عينة الدراسة تعزى إلى متغير الحالة الاجتماعية.

وما يمكن أن نستخلصه من هذه الدراسة، أنّ متغيري الضغط النفسي والاحترق النفسي متغيران مهمان جدا بالنسبة للمرضين باختلاف سنهم وجنسهم وخالتهم الاجتماعية، يتأثران بعوامل عديدة ومتشعبة، لذا يجب إجراء دراسات حول هذا الموضوع لكشف أهم المتغيرات والعوامل التي تؤثر في هذين المتغيرين وطرق التخفيف من حدتهم وتأثيرهم في الاداء.

القائمة

خاتمة

يعدّ موضوع الضغط النفسي والاحترق النفسي من أهم المواضيع التي تدرج تحت علم النفس ، وذلك للأهمية البالغة التي تحظى بها في الوقت الراهن؛ حيث تزايد اهتمام الباحثين بدراسة الحياة الانفعالية والنفسية للأفراد عموماً والمرضى على وجه الخصوص من جميع النواح لاعتبارهم جزء فعال ومهم في المجتمع. وهذا ما يتجلى في مختلف الأبحاث والدراسات التي يسعى العلماء والباحثون من خلالها إلى فهم الفرد ونفسيته واساليب تفكيره وصحته النفسية وتوافقته النفسي والاجتماعي، إلى جانب معرفة خصائصه وسماته الانفعالية والسلوكية وكيفية التعامل مع الضغوط النفسية وكذا الاحترق النفسي.

ولعلّ هذا ما دفعنا لدراسة الموضوع، حيث انطلقت دراستنا من خمس فرضيات أساسية، واتّبعت الخطوات المنهجية اللازمة لاختبار صحة هذه الفرضيات؛ حيث قمنا في البداية، بدراسة استطلاعية بغرض التّأكد من مدى صلاحية ومناسبة ادوات الدراسة، وبعد حساب صدق وثبات الاداة والتّأكد من ملاءمتها لدراستنا، قمنا بإجراء الدّراسة الأساسية على عيّنة قوامها (50) ممرضا بمصلحة تصفية الدم بمدينة الجلفة وبعد جمع البيانات اللازمة، قمنا بتنظيمها وتفرّيقها في جداول إحصائية بواسطة البرنامج الإحصائي (Spss22) الذي مكّننا من اختبار الفرضيات باستخدام اختبار العينات واحدة والفرق بين عينتين مستقلتين إضافة الى معامل الارتباط بيرسون، وعليه يمكن القول بأنّ أغلب فرضيات بحثنا قد تحققت، وتبقى هذه النتائج نسبية، في حدود عينة الدراسة وأدواتها وكذا مكان وزمن إجرائها.

كَلِمَاتُ الْعِلْمِ كَالْحَبِّ
مَنْ بَلَغَهُ كَثُرَ عَلَيْهِ

قائمة المراجع :

1. أحمد محمد المصري، التخطيط و المراقبة الإدارية، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، 2004
2. أحمد محمد عوض بني أحمد (2007)، الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس، دار الحامد، الطبعة الأولى، عمان
3. أحمد سيد مصطفى ، المدير وتحديات العولمة ، ط 1 ، دار النهضة العربية ، مصر ، 2001
4. أبو رحمة، محمد حسن. (2012) "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة". رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة
5. أحمد محمد عبد الخالق (1998): الصدمة النفسية، مطبوعات جامعة الكويت، جامعة نشر العلمي للكويت.
6. البتال زايد بن محمد(2000)، الاحتراق النفسي: ضغوط العمل النفسية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة، ماهيته- أسبابه- علاجه، سلسلة إصدارات أكاديمية، التربية الخاصة، الرياض، العربية السعودية.
7. بنات، عبد القادر. (2009) "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة". رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
8. بشير معمريّة(2007) : بحوث ودراسات متخصصة في علم النفس، الجزء الثالث، منشورات الحبر، الجزائر .
9. بو علاق، محمد (2009) : الموجه في الإحصاء الوصفي والاستدلالي في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية . ط1 الجزائر :دار الإمل النشر .
10. جيلفورد، ميادين علم النفس بين النظرية و التطبيق، ترجمة يوسف مراد، دار المعارف، مصر، 1969

11. جمعة سيد يوسف (2004)، إدارة ضغوط العمل، نموذج للتدريب والممارسة الطبعة الأولى، القاهرة، مصر.
12. الجمالي فوزية عبد الحميد، عبد الحميد سعيد حسين (2003)، مستويات الاحترق النفسي لدي معلمي ذوي الاحتياجات الخاصة واحتياجاتهم التدريبية بسلطنة عمان، دراسات عربية في علم النفس، مجلد 2، عدد 1، عمان.
13. حسان زيدان: السلامة الصحية المهنية، ط1 ، دار الفكر عمان، 1994.
14. حسين أبو شحانة: التلوث الضوضائي و أعانة التنمية ط1 ، الدار العربية للكتاب، مصر، 2000 .
15. حداد، عفاف (1995): سمة القلق وعلاقتها بمستوى الدعم الاجتماعي، مجلة دراسات، عدد2، الجامعة الأردنية.
16. حريم، حسين. (2004) السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
17. حسين أبو شحانة: التلوث الضوضائي و أعانة التنمية ط1 ، الدار العربية للكتاب، مصر، 2000.
18. درة ، عبد الباري إبراهيم، 1982، العامل البشري والإنتاجية في المؤسسات العامة، (عمان ، دار الفران للنشر والتوزيع).
19. رواية حسن: السلوك التنظيمي المعاصر، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003 ، ص 399 .
20. الزعبي، أحمد (1997): مستوى القلق كحالة وكسمة لدى طلبة جامعة صنعاء، ، جامعة قطر .
21. سيد يوسف جمعة: (2001) النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية ، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع ، القاهرة

قائمة المصادر والمراجع

22. السلمي ، علي ، 1985 ، إدارة الأفراد والكفاية الإنتاجية ، (القاهرة ، مكتبة غريب).
23. شقير، زينب (2002): مقياس مواقف الحياة الضاغطة في البيئة العربية ،ص4، مكتبة النهضة المصرية، القاهرة.
24. صلاح الدين محمد عبد الباقي (2002)، السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.
25. الطيرري، عبد الرحمن(1994): الضغط النفسي، شركة الصفحات الذهبية، السعودية.
26. العدلي ، ناصر محمد ، 1993 ، إدارة السلوك التنظيمية، (الرياض ، مرام للطباعة الالكترونية)
27. عبد المحسن توفيق محمد ، تقييم الأداء ، دار النهضة العربية، مصر ، 1998 .
28. عبد العزيز عبد المجيد محمد. سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي، مركز كتاب النشر القاهرة 2005 .
29. عاشور ، أحمد صقر ، 1986، ، السلوك الإنساني في المنظمات ، (الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية) .
30. عاشور ، أحمد صقر ، 1983 ، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، (بيروت ، دار النهضة) .
31. عاشور ، أحمد صقر ، 1983 ، إدارة القوى العاملة: الأسس السلوكية وأدوات البحث التطبيقي ، (بيروت ، دار النهضة) .
32. عثمان نجاح عبد الرحيم (1999): التوافق المهني وعلاقته بموقع الضغط لدى مدرسي المرحلة الثانوية في اليمن ، رسالة ماجستير ،جامعة اليمن .
33. عبيدات، محمد وآخرون (1999): منهجية البحث العلمي، ط2، عمان، الأردن، دار وائل للنشر.
34. غريب، عبد الفتاح (1998): علم الصحة النفسية، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.

قائمة المصادر والمراجع

35. كامل محمد محمد عويضة، علم النفس الصناعي، دار الكتب العلمية، بيروت، 1996 .
36. ماجدة بهاء الدين السيد عبيد (2008) ،الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية ، عمان ، الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع.
37. محمود السيد أبو النيل (1984) ،الأمراض السيكوماتية ، القاهرة ، مصر:دار المعرفة الجامعية.
38. مصطفى عشوي (1994) : مدخل ألى علم النفس المعاصر ،الطبعة الأولى،ديون المطبوعات الجامعية الجزائر .
39. يوسف عبد الفتاح محمد (1999) : الضغوط النفسية لدى المعلمين وحاجاتهم الارشادية ،مركز البحوث التربوية ،جامعة قطر،العدد8.
40. يحي محمد نصر الدين : (1991) الضغط و القلق و الحالات العصبية ، دار الهدى - عين مليلة - الجزائر

مراجع بأجنبية :

- 1- **Bayar (1974):** Stress, fatigue, depression, Paris
- 2- [Burnout Symptoms and Treatment.](#)
- 3- **Dantchev Nicollas (1989):** stratégie de coping, Masson, Paris.
- 4- Revue de médecine du travail, Editions publicitaire, Paris, 1984.
- 5- **Hollt.S(2006) :**Une application du modèle de déséquilibre « effort-récompense » à la compréhension des comportements de retrait des commerciaux ,cahier de recherch Mars 2006 ,Institut de recherche en Gestion ,Université Paris XII.

الملاحق

الملاحق

خصائص العينة الأساسية

Statistiques

	الجنس	الحالة
N Valide	50	50
Manquant	0	0

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	17	34,0	34,0	34,0
انثى	33	66,0	66,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الحالة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide متزوج	21	42,0	42,0	42,0
أعزب	29	58,0	58,0	100,0
Total	50	100,0	100,0	

الملاحق

- الصدق الضغط النفسي:
الصدق التمييزي عن طريق المقارنة الطرفية:

Statistiques de groupe

	العينات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغط	العليا	7	,7143100	15,66008	5,91895
	الدنيا	7	,571466	9,21696	3,48368

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	T	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الغط	Hypothèse de variances égales	2,059	,177	,68014	12	,001	,1428634	6,86805	17,17867	47,10705
	Hypothèse de variances inégales			,68014	9,712	,001	,1428634	6,86805	16,77805	47,50766

الثبات:
- الفاكرونباخ

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,854	30

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,635
		Nombre d'éléments	^a 15
	Partie 2	Valeur	,783
		Nombre d'éléments	^b 15
		Nombre total d'éléments	30
		Corrélation entre les sous-échelles	,797
Coefficient de Spearman-Brown		Longueur égale	,887
		Longueur inégale	,887
		Coefficient de Guttman	,873

الملاحق

الاحترق النفسي:
- الصدق"
صدق التمييزي:

Statistiques de groupe

	العينات	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاحترق	العليا	7	72,5714	12,19094	4,60774
	الدنيا	7	26,7143	8,71233	3,29295

Test des échantillons indépendants

الا. راق	Hypothèse de variances égales	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
	Hypothèse de variances égales	,832	,380	8,097	12	,000	45,85714	5,66346	33,51751	58,19677
	Hypothèse de variances inégales			8,097	10,861	,000	45,85714	5,66346	33,37243	58,34186

- الثبات:
الفكرونباخ:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
891,	22

التجزئة النصفية:

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	782,
		Nombre d'éléments	11 ^a
	Partie 2	Valeur	721,
		Nombre d'éléments	11 ^b
		Nombre total d'éléments	22
Coefficient de Spearman-Brown		Corrélation entre les sous-échelles	884,
		Longueur égale	922,
		Longueur inégale	922,
		Coefficient de Guttman	902,

a. Les éléments sont : VAR00002, VAR00003, VAR00004, VAR00005, VAR00006, VAR00007, VAR00008, VAR00009, VAR00010, VAR00011, VAR00012.

b. Les éléments sont : VAR00013, VAR00014, VAR00015, VAR00016, VAR00017, VAR00018, VAR00019, VAR00020, VAR00021, VAR00022, VAR00023.

الملاحق

الفرضيات:
علاقة الضغط بالاحترق

Corrélations

		الضغط	الاحترق
الضغط	Corrélation de Pearson	1	,513**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	50	50
الاحترق	Corrélation de Pearson	,513**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	50	50

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

- مستوى الضغط النفسي:

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغط	50	68,4200	8,18682	1,15779

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 75					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الضغط	-5,683	49	,000	-6,58000	-8,9067	-4,2533

الملاحق

- مستوى الاحتراق النفسي:

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الاحتراق	50	86,6000	15,70389	2,22087

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 66					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الاحتراق	9,276	49	,000	20,60000	16,1370	25,0630

الفروق في الضغط والاحتراق حسب الجنس:

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغط	1,00	17	67,8235	8,98078	2,17816
	2,00	33	68,7273	7,87509	1,37088
الاحتراق	1,00	17	91,1765	17,35740	4,20979
	2,00	33	84,2424	14,49575	2,52339

الملاحق

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
									Inférieur	Supérieur
الضغط	Hypothèse de variances égales	,000	,994	-,366	48	,716	-,90374	2,46598	-5,86193	4,05444
	Hypothèse de variances inégales			-,351	28,917	,728	-,90374	2,57365	-6,16810	4,36062
الاحترق	Hypothèse de variances égales	,018	,894	1,498	48	,141	6,93405	4,62989	-2,37498	16,24307
	Hypothèse de variances inégales			1,413	27,770	,169	6,93405	4,90814	-3,12356	16,99165

الفروق في الضغط والاحترق حسب الحالة:

Statistiques de groupe

	الحالة	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الضغط	متزوج	21	70,3333	5,61545	1,22539
	أعزب	29	67,0345	9,48865	1,76200
الاحترق	متزوج	21	84,2381	15,32940	3,34515
	أعزب	29	88,3103	16,01585	2,97407

الملاحق

Test des échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes							
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
								Inférieur	Supérieur	
الضغط	Hypothèse de variances égales	6,522	,014	1,421	48	,162	3,29885	2,32179	-1,36943	7,96713
	Hypothèse de variances inégales			1,537	46,429	,131	3,29885	2,14621	-1,02017	7,61787
الاحتراق	Hypothèse de variances égales	,124	,727	-,903	48	,371	-4,07225	4,50818	-13,13654	4,99204
	Hypothèse de variances inégales			-,910	44,330	,368	-4,07225	4,47606	-13,09126	4,94676

ملحق رقم (01): مقياس ضغط النفسي :

بيانات أولية :

العمر :

الجنس :

الحالة الاجتماعية :

يعرض عليك مجموعة من العبارات التي تتعلق بمواقف الحياة المختلفة .

أرجو منك أن تقرأ العبارات بدقة وبكل عناية ثم تضع علامة (×) على الاختبار الذي ينطبق عليه

ملاحظة : إجابتك على العبارات المكونة للمقياس تحاط بسرية تام وتستخدم في البحث العملي فقط .

* و جزآك الله خيرا على إجابتك .

الملاحق

العبارات	تقريبا أبدا	أحيانا	كثيرا	عادة
1- تشعر بالراحة				
2- تشعر بوجود متطلبات لديك .				
3- أنت سريع الغضب أو ضيق الخلق .				
4- لديك أشياء كثيرة للقيام بها .				
5- تشعر بالوحدة أو العزل				
6- تجد نفسك في مواقف صراعية				
7- تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلا .				
8- تشعر بتعب .				
9- تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك .				
10- تشعر بالهدوء .				
11- لديك عدة قرارات لاتخاذها .				
12- تشعر بالإحباط .				
13- أنت مليء بالحيوية .				
14- تشعر بالتوتر.				
15- تبدو مشاكلك أنها ستتراكم .				
16- تشعر بأنك في عجلة من أمرك .				
17- تشعر بالأمن والحماية .				
18- لديك عدة مواقف .				
19- أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين.				
20- تشعر بفقدان العزيمة .				
21- تتمتع نفسك .				
22- أنت خائف من المستقبل .				
23- تشعر بأنك قمت بأشياء ملزما بها وليس لأنك تريدها .				
24- تشعر بأنك وضع انتقاد وحكم .				
25- أنت شخص خالي من الهموم .				
26- تشعر بالإرهاك أو تعب فكري.				
27- لديك صعوبة في الاسترخاء .				
28- تشعر بعبء المسؤولية .				
29- لديك الوقت الكافي لنفسك .				
30- تشعر أنك تحت ضغط نفسي مميت.				

الملاحق

ملحق رقم (02) : مقياس الاحتراق النفسي :

الفقرات	كل يوم	مرات قليلة في الأسبوع	كل أسبوع	مرات قليلة في الشهر	كل شهر	مرات قليلة في السنة	أبدا
1- أحس بإنهاك انفعالي من عملي .							
2- أشعر بالتعب في نهاية عملي اليومي .							
3-أحس بالتعب عندما أستيقظ صباحا لمواجهة يوم آخر من العمل.							
4-التعامل مع الناس طوال اليوم يتطلب مني بدل الكثير من الجهد.							
5-اشعر بإجهاد بسبب عملي .							
6-أشعر بإحباط بسبب عملي .							
7-اشعر بأني أعمل فوق طاقتي.							
8-العمل مع ناس مباشرة يسبب لي الكثير من التوتر .							
9-أحس بأن طاقتي استنزفت بالكامل.							
10-استطيع بسهولة فهم ما يشعر بيه مرضاي حول الأشياء.							
11-أتعامل بفعالية كبيرة مع مشاكل مرضاي.							
12-أشعر بأني أؤثر بإيجابية في حياة الآخرين من خلال عملي .							
13-أحس بنشاط كبير .							
14-استطيع خلق جو مريح مع مرضاي.							
15-أشعر بارتياح لأنني قريب من مرضاي في عملي.							
16-أنجزت عدة أشياء مهمة في هذه المهنة .							
17-أحس باني أعامل بعض المرضى بطريقة غير شخصية وكأنهم مجرد أشياء.							

							18-أصبحت أكثر قسوة على ناس منذ ممارستي هذه المهنة .
							19- أخشى أن تجعلني هذه المهنة قاس انفعاليا .
							20-لا أبالي فعلا بما يحدث لبعض مرضاي.
							21-اشعر بأن مرضاي يحملونني مسؤولية بعض مشاكلهم.
							22-أتعامل بهدوء كبير مع مشاكل النفسية في عملي .