



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة البحث العلمي والتعليم العالي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة



الضغط المهني وعلاقته بمستويات مفهوم الذات لدى المرأة العاملة في مصلحة الأم والطفل في ظل انتشار جائحة كورونا

دراسة ميدانية في مصلحة الأم والطفل ببلدية الجلفة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

إشراف:

د. عمران ماجدة

إعداد:

- خيري فطيمة

- خليفة مراد

لجنة المناقشة:

أ. رئيسا

أ. مقرا

أ. مناقشا

السنة الجامعية 2020 - 2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرهان

نتقدم بخالص شكرنا للأستاذة المشرفة الدكتوراة عمران ماجدة على قبولها الإشراف

على مذكرتنا ودعمنا

كما نشكر الدكتور حربي سليم حفظه الله ورعاه على مساعدته أيضا وتوجيهه لنا

دون أن ننسى كذلك أعضاء لجنة المناقشة

كما نتوجه بخالص شكرنا لكل أستاذنا الكرام

بقسم علم النفس

إهداء

إلى كل عاشق للعلم والمعرفة وغيور عليهما إلى كل من ساهم في هذا العمل من قريب أو

من بعيد إلى من علمني في زمن الصبا

إلى أمي حفظها الله إلى والدي العزيز الذي كافح من أجل وصولي أعلى المراتب...

إلى أخي الذي يقف بجانبني دائما في السراء والضراء

إلى كل أخواتي

والى كل من علمنا وله الحق علينا والى كل أساتذة ومؤطر جامعة زيان عاشور

الطالبة خيري فطيمة

إهداء

إلى من علماني أبجدية الحياة والوجود فكاننا لي نعم العون والسند

أمي حفظها الله

إلى روح أبي رحمه الله

إلى إخوتي وأخواتي

إلى الدكتور حربي سليم حفظه الله

إلى أصدقائي داخل وخارج الجامعة

إلى كل من كان له فضل علي بعد الله

إلى كل من يفكر ويبحث للارتقاء بالعلم في كل مكان

أهديكم هذا الجهد المتواضع

خليفة مراد

ملخص الدراسة

هدف الدراسة الحالية إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل في ظل أزمة كورونا (19-CoVID)، وكذا معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية بين العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19) حسب سنوات الخبرة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مفهوم الذات بين العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19) حسب سنوات الخبرة. بطرح الإشكالية التالية:

توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستوى مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19)؟

وللإجابة عن الإشكالية اعتمدنا على مقياس مفهوم الذات و مقياس الضغط المهني واستخدمنا التحليل الإحصائي SPSS و اتبعنا المنهج الوصفي في الجانب التطبيقي في تحليل النتائج ومناقشتها وتوصلنا لقبول الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات البدنية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19)
 2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات الشخصية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19)
 3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات الاجتماعية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19)
- الكلمات المفتاحية:** الضغط المهني، مستوى الذات، المرأة العاملة، كوفيد 19

Summary:

The aim of the current study is to find out if there is a statistically significant relationship between occupational stress and levels of self-concept among midwives working in the Mother and Child Hospital during the Corona (19-CoVID) crisis, as well as to find out whether there are statistically significant differences in occupational stress among midwives working in the hospital. Mother and child during the Corona crisis (19-COVID) according to years of experience, and to know whether there are statistically significant differences in the level of self-concept among midwives working in the Mother and Child Hospital during the Corona crisis (19-COVID) according to years of experience. By posing the following problem:

Is there a statistically significant correlation between occupational stress and the level of self-concept of midwives working in the Mother and Child Hospital during the Corona (COVID-19) crisis?

In order to answer the problem, we relied on the questionnaire, a self-understanding scale, an occupational stress scale, and the spss statistical analysis tool. We also followed the descriptive approach in the theoretical aspect and the analytical approach in the applied aspect in analyzing and discussing the results, and we came to accept the following hypotheses:

1. There is a statistically significant relationship between occupational stress and levels of physical self among midwives working in the Mother and Child Hospital during the Corona crisis (COVID-19)

2. There is a statistically significant relationship between occupational stress and personal self-levels among midwives working in the Mother and Child Hospital during the Corona (COVID-19) crisis.

3. There is a statistically significant relationship between occupational pressures and levels of social self among midwives working in the Mother and Child Hospital during the Corona (COVID-19) crisis.

Keywords: occupational pressure, self-level, working women, covid 19

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

3	شكر و عرفان
4	إهداء
6	ملخص الدراسة
8	فهرس المحتويات
12	قائمة الجداول
14	قائمة الأشكال
15	مقدمة
س	مقدمة:
4	الإطار المنهجي للدراسة
6	1- إشكالية الدراسة
9	2- أهمية الدراسة:
10	3- أهداف الدراسة:
10	4- التحديد الاصطلاحي والإجرائي لمتغيرات الدراسة:
12	5- منهج الدراسة:
12	6- حدود الدراسة:
13	7- عينة الدراسة:
14	الباب الأول: الجانب النظري
15	
15	الفصل الأول: الضغط المهني
16	الفصل الأول: الضغط المهني

17	1 تمهيد:
18	1- مفهوم ضغط المهني:
19	2- مفاهيم مرتبطة بمفهوم ضغط المهني:
20	3- أنواع وعناصر ضغط المهني:
22	4- مصادر ضغط المهني وآثاره:
26	5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية:
30	خلاصة:
31	الفصل الثاني: مستويات مفهوم الذات
31
31	الفصل الثاني: مستويات مفهوم الذات
32	تمهيد:
33	1- تعريف مفهوم الذات:
34	2- أبعاد مفهوم الذات:
36	3- مفهوم الذات ببعديه الايجابي والسلبي:
38	4- خصائص مفهوم الذات:
40	5- أهمية مفهوم الذات:
42	6- نظريات تناولت لمفهوم الذات:
45	خلاصة:
46	الباب الثاني: الجانب التطبيقي
47	الفصل الأول: إجراءات الدراسة

47
47	الفصل الثاني: مستويات مفهوم الذات
52	4- أدوات جمع البيانات.....
53	تصميم الاستبيان:
56	4-2- إبراز الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية:.....
59	5- دراسة خصائص السيكومترية لعينة الدراسة.....
62	2- دراسة اتجاهات وميولات إجابات عينة الدراسة
65	6- الأساليب الإحصائية المستعملة:
67	الفصل الثاني: عرض وتحليل النتائج
67
67	الفصل الثاني: مستويات مفهوم الذات
68	1- اختبار الفرضيات وعرض النتائج ومناقشتها
78	خاتمة:.....
79	قائمة المراجع

قائمة الجداول

- الجدول 01: يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من العاملين في مصلحة الأم و
الطفل - الجلفة - 52
- الجدول 02: الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان 54
- الجدول 03: المتوسطات المرجحة والاتجاه الذي نطبقه لها 54
- الجدول 04: المتوسطات المرجحة للأبعاد والمتغيرات والمستويات التي نطبقها لها ... 55
- الجدول 05: يوضح مدى الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور 56
- الجدول 06: يوضح مدى الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور 57
- الجدول 07: معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة " ألفا كرونباخ" 58
- الجدول 08: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية 60
- الجدول 09: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل 61
- جدول 10: يبين اتجاهات وميولات اجابات عينة الدراسة على محور الضغوط المهنية 62
- جدول 11: يبين اتجاهات وميولات اجابات عينة الدراسة على محور الذات البدنية 63
- جدول 12: يبين اتجاهات وميولات اجابات عينة الدراسة على محور الذات الشخصية 63
- جدول 13: يبين اتجاهات وميولات اجابات عينة الدراسة على محور الذات الاجتماعية
..... 64
- الجدول 14: معامل الارتباط بين تقدير الذات البدنية ومفهوم الذات 68
- الجدول 15: معامل الارتباط بين تقدير الذات الشخصية ومفهوم الذات 69
- الجدول 16: معامل الارتباط بين تقدير الذات الاجتماعية ومفهوم الذات 69
- الجدول 17: إختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير السن 70
- الجدول 18: إختبار تباين الفروقات للضغوط المهنية حسب السن 71
- الجدول 19: إختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة 71
- الجدول 20: إختبار تباين الفروقات للضغوط المهنية حسب سنوات الخبرة 72
- الجدول 21: إختبار تباين الفروقات تقدير الذات حسب السن 73
- الجدول 22: إختبار تباين الفروقات تقدير الذات حسب سنوات الخبرة 74

الجدول 23: معامل الارتباط بين الضغوط المهنية ومفهوم الذات 74

قائمة الأشكال

الشكل1: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل60

الشكل2: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل61

مقدمة

مقدمة:

مر القطاع الصحي في الآونة الأخيرة بضغط غير مسبوق وهذا في العالم ككل، و بالنسبة للجزائر لم تستثنى من ما شهده العالم، فقد غزى العالم فيروس لم تعرف الدول التصدي

له وعرفت إرتفاع كبير كان يتزايد يوم بعد يوم، وهذا أدى إلى تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقة في كل مؤسسات الخدمات الصحية حول القطر الوطني بسبب الانتشار الوبائي لفيروس كورونا (COVID-19)، فمنذ ديسمبر 2019 انتشر بسرعة هذا الوباء العالمي الذي سببه هذا الفيروس إلى أكثر من 210 دولة في حدود شهر أبريل 2020، خلف الكثير من الضحايا في وقت قياسي وهذا نشر الرعب في وسط القطاع الصحي فقد كان القطاع الصحي يعاني في ظل هذه الأزمة .

هذا جعل عمال قطاع الصحة يواجهون ضغطا متزايدا كل يوم، ومع تزايد هذه الضغوط والعجز عن التحكم في الوباء، أصبحت سلامة وصحة عمال قطاع الصحة مهددة، وهذا زاد الضغوط المهنية لدى العمال بهذا القطاع ونخ بالذكر مصلحة الطفل الأم بولاية الجلفة فقد عان الطاقم الطبي في هذه الفترة من الضغط الغير مسبوق ، ونظرا لكون هذه المصلحة تستقبل الأمهات الحوامل والأطفال الصغار زاد من حجم الضغط كونهم أكثر عرضتا لحمل الفيروس، والضغط المهني هو استجابات جسدية وعاطفية ضارة ومؤذية تظهر عندما لا يكون هناك تناسيا بين متطلبات العمل، وقدرات الفرد ومصادره، وهو ما أكده الباحث شيخاني سمير (2003) الذي يرى بأن صحة الفرد الجسدية والعقلية تتأثر على نحو معاكس بظروف العمل غير المستحبة.

و هذه لضغوط لا تكون من فراغ بل تحدث نتيجة لعدم مسببات وعوامل، حيث تعددت مصادر الضغوط المهنية، حيث يرجع بعضها إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل، كمتطلبات العمل الزائدة، مما يجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل، وكذا غموض الدور حيث يواجه العامل عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموضا، مما يجعله غير قادر على أدائه على أكمل وجه، الأمر الذي يخلق لديه حالة من التوتر والضغط، بالإضافة إلى صراع الأدوار ومشاكل الخضوع للسلطة، عدم الاستقرار الوظيفي، عدم الترقى المهني والإحباط الوظيفي، ظروف العمل السيئة، سوء العلاقات في العمل، وكذا الاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها، والمستقبل الوظيفي، والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرار وعدم وضوح الأهداف في بيئة العمل، وغياب المساندة الاجتماعية وكل هذا سوف نأخذ على أرض

الواقع من خلال تطلعنا لدراسة ظاهرة الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى مفهوم الذات وهذا من خلال تطرقنا إلى عدة فصول كانت كالآتي:

الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة حيث أنه لا بد لكل دراسة ان نحيط بجانبها المنهج من خلال التطرق إلى إشكالية الدراسة، فرضياتها والأهداف من الدراسة والدراسات السابقة.

الفصل الثاني: الضغط المهني وأخذنا فيه تعريف بمفهوم الضغط المهني ومفاهيم لها صلة بالضغط المهني، أنواعه وعناصره، ومصادر الضغط المهني.

الفصل الثالث: مفهوم الذات حيث تطرقنا إلى تعرف بها والمفاهيم ذات الصلة، عناصر الذات، النظريات المفسرة لمفهوم مستوى الذات وعناصر الذات.

الفصل الرابع كان عبارة عن دراسة ميدانية تؤكد صحة أو نفي صحة فرضيات التي قامت عليها دراستنا هذه وقد ناقشنا حللنا المعطيات التي جمعناها باستخدام برنامج SPSS وفي الأخير كان خاتمة لعملنا وحوصلة لما جاء في دراستنا لهذه الظاهرة.

الإطار المنهجي للدراسة

- 1- إشكالية الدراسة
- 2- أهمية الدراسة
- 3- أهداف الدراسة
- 4- التحديد الاصطلاحي والإجرائي لمتغيرات الدراسة
- 5- منهج الدراسة
- 6- حدود الدراسة
- 7- عينة الدراسة

1- إشكالية الدراسة

في ظل الظروف التي يمر بها القطاع الصحي، والتي أدت إلى تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقة في كل مؤسسات الخدمات الصحية حول العالم بسبب الانتشار الوبائي لفيروس كورونا (COVID-19)، فمنذ ديسمبر 2019 انتشر بسرعة هذا الوباء العالمي الذي سببه هذا الفيروس إلى أكثر من 210 دولة في حدود شهر أبريل 2020، حيث تم تأكيد أكثر من 2.400.000 حالة، وأكثر من 170.000 وفاة، في حين تجاوزت عتبة الإصابات بتاريخ 23 ماي 2021 ما يفوق 167 مليون إصابة، وعدد الوفيات 3.46 مليون وفاة (<https://elaph.com/coronavirus-statistics.html> -23 -05-2021 على الساعة 11.20) وقد قامت العديد من الدول بفرض قيود لا تسمح إلا بأنشطة أساسية .

وتسعى النظم الصحية في جميع أنحاء العالم حالياً لإدارة تدفق المرضى المصابين، فخلال تفشي هذا الوباء استخدم المجتمع الطبي الأدلة التي تم جمعها مسبقاً من حالات تفشي مرض السارس (SARS-CoV)، ثم ميرس (MERS-Cov) للتعقب بمسار فيروس كورونا (COVID-19) وتطور الحالة السريرية وتقديم العلاج، بالإضافة إلى ذلك ففيروس كورونا الجديد يسبب علامات وأعراض اختلال وظيفي بالعديد من أعضاء الجسم، والكثير منها دقيق بحيث يمكن أن تمر دون أن يلاحظها الأطباء المتدربين، إضافة إلى افتقار العاملين في مجال الرعاية الصحية في الخط الأمامي إلى مراجعة شاملة للعديد من المظاهر السريرية الرئوية وغير الرئوية لفيروس كورونا القاتل، مما يجعل التعليم الذاتي يستهلك وقتاً أطول (Aishwarya Gulati M.D et al. (2020), p 3-4).

. كل هذا جعل عمال قطاع الصحة يواجهون ضغطاً متزايداً كل يوم، ومع تزايد هذه الضغوط والعجز عن التحكم فيها أصبحت سلامة وصحة عمال قطاع الصحة مهددة، ويعرف الضغط المهني حسب المكتب الدولي للأمن المهني بأنه استجابات جسدية وعاطفية ضارة ومؤذية تظهر عندما لا يكون هناك تناسياً بين متطلبات العمل، وقدرات الفرد ومصادره، وهو ما أكده الباحث شيخاني سمير (2003) الذي يرى بأن صحة الفرد الجسدية والعقلية تتأثر على نحو معاكس بظروف العمل غير المستحبة.

الإطار المنهجي للدراسة

وتشير العديد من الدراسات إلى تعدد مصادر الضغوط المهنية، حيث يرجع بعضها إلى المصادر التنظيمية وطبيعة العمل، كمتطلبات العمل الزائدة، مما يجعل الفرد غير قادر على القيام بأعباء العمل، وكذا غموض الدور حيث يواجه العامل عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموضاً، مما يجعله غير قادر على أدائه على أكمل وجه، الأمر الذي يخلق لديه حالة من التوتر والضغط، بالإضافة إلى صراع الأدوار ومشاكل الخضوع للسلطة، عدم الاستقرار الوظيفي، عدم الترقى المهني والإحباط الوظيفي، ظروف العمل السيئة، سوء العلاقات في العمل، وكذا الاختلاف المهني وتعدد المسؤولية وعدم وضوحها، والمستقبل الوظيفي، والافتقار إلى المشاركة في اتخاذ القرار وعدم وضوح الأهداف في بيئة العمل، وغياب المساندة الاجتماعية (Bruchon Schweitzer, 2014. p 145)

وبما أن الضغوط المهنية تعتبر من أكثر التحديات التي تواجه العمال بصفة عامة في محيط العمل، إذ أصبحت جزءاً لا يتجزأ منه، فلا يكاد يخلو عمل من الضغوط، وأصبح من الصعوبة تفاديها أو تجاهلها، ولما كان هذه الضغوطات تؤثر كبير على الأفراد العاملين في عدة جوانب نفسية واجتماعية وعضوية، كان من الواجب تسليط الضوء عليها خصوصاً في ظل الظروف الوبائية الراهنة التي جعلت منها أكثر حدة وتأثيراً، خاصة فيما يتعلق بأولئك الذين يعملون في الصفوف الأولى في مواجهة جائحة كورونا (19- COVID)، فعمال قطاع الصحة أصبحوا يواجهون في ظل هذه الأزمة ضغوطاً مهنية مضاعفة، وإضافة إلى ذلك فإن كانت الضغوط المهنية حسب العديد من الدراسات تعتبر من أحد مسببات انخفاض مستوى الذات بما لها من تأثير سلبي على الوضع الصحي عامة والوظيفي بصورة أخص هؤلاء، فإن البحث في العلاقة بين ما يعانيه عمال القطاع خلال الظروف الراهنة من ضغوط مهنية أكثر حدة، وبين مستوى مفهوم الذات لديهم أصبح أمراً ملح.

يعتبر العامل السوي ذلك الكائن الذي يبحث دائماً عن الأفضل فهو يهتم بترقية نفسه ويعمل على تحقيق السعادة والتوافق بشكل عام ويحاول دائماً تجنب كل ما يعكر صفو حياته ليرتقي بنفسه عبر مراحل نموه المختلفة، وهذا يتطلب منه بالضرورة تكوين مفهوماً إيجابياً عن ذاته وتقبلها كما هي، والتي يستطيع من خلاله تحديد قدراته وإمكانياته، حيث اهتم العلماء بمفهوم الذات لما له من أهمية في حياة الفرد وشخصيته وتفاعله وتوفقه مع

الإطار المنهجي للدراسة

بيئته لذا نجد أهمية ودور التنشئة الأسرية والاجتماعية وانعكاسها الذي يبدو جليا ووضحا على حياة الفرد ومستقبل علاقته مع الأشخاص الذين يشكلون الواقع من حوله وسلامة اندماجه وسطهم وقدرته على مجابهة ضوابط الجماعة وقوانينها، وقدرته على تحقيق مستوى ذات مرتفع من خلال حصوله على الاستقرار النفسي والرضا عن الذات وخلق السعادة معها ومع الآخرين.

وهناك عدة دراسات اهتمت بدراسة الأعراض التي يمكن أن تظهر بسبب الضغط المهني، وتوصلت معظمها إلى أن هذه الأعراض يمكن أن تزداد حدتها وصولا إلى ظاهرة انخفاض كبير في مستوى مفهوم الذات، والذي يعتبر كمستوى أخير من عدم الرضا عن النفس وعدم إدراك القدرات الفردية وعدم الثقة بالنفس.

وبما أن انخفاض مستويات مفهوم الذات يمس المهن الاجتماعية أكثر، ويظهر بعد التعرض إلى الضغط لمدة طويلة، حيث يفقد الفرد القدرة على التكيف مع الوضع.

وانطلاقا مما سبق يمكن صياغة إشكالية هذه الدراسة في التساؤلات التالية:

1 هل توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الضغوط المهنية ومستوى مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19) ؟

الأسئلة الفرعية

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات البدنية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19) ؟

2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات الشخصية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19) ؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات الاجتماعية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (COVID-19) ؟

4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في الضغوط المهنية لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا تعزي للمتغيرات الشخصية؟

5. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في مستويات مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا تعزي للمتغيرات الشخصية ،

. فرضيات الدراسة:

1. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات البدنية

لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (19-COVID) ؟

2. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات

الشخصية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (19-COVID) ؟

3. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات الذات

الاجتماعية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (19-COVID) ؟

4. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في الضغوط

المهنية لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا تعزي للمتغيرات

الشخصية

5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في مستويات

مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا تعزي للمتغيرات

الشخصية ،

2- أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة الحالية أهميتها من كون أنها حديثة ومسايرة للظروف الراهنة التي يمر بها العالم في مواجهة فيروس كورونا (19-COVID)، كما أنها تلقي الضوء على الضغوط المهنية التي يواجهها العاملات بمصلحة الأم والطفل في ظل هذا الوباء، كما تبحث في العلاقة بين الضغوط المهنية ومستويات مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال مواجهة هذا الوباء، وذلك بهدف إيجاد حلول لمساعدتهم والتخفيف من معاناتهم، إضافة إلى كون أنها تحاول لفت الانتباه إلى ضرورة الاهتمام بالعوامل النفسية لعمال قطاع الصحة، لما له من دور في تحسين أداؤهم خلال الأزمات بصورة خاصة، وجودة الخدمة الصحية بصورة عامة.

3- أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائية بين الضغوط المهنية ومستويات مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (19-CoVID)، وكذا معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط المهنية بين العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (19-COVID) حسب سنوات الخبرة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مفهوم الذات بين عمال العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا (19-COVID) حسب سنوات الخبرة.

4- التحديد الاصطلاحي والإجرائي لمتغيرات الدراسة:

1-4- الضغوط المهنية:

تعرف الضغوط المهنية بأنها مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل بين الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط (عياصرة معن محمود، 2008 ص 160) ، ويعرف طه فرج عبد العظيم الضغوط المهنية بأنها تعبر عن كافة أنماط السلوك الانفعالي التي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسدي والنفسي، كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود عليه الفرد لكثرة الأعباء والمهام، وتعددتها وتراكمها (عبد العظيم طه فرج سلامة ، 2006 ص 105)

أما ماندلر (Mandler) فقد عرف الضغوط المهنية بأنها تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات أو المتغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل صراع الدورة العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية والفسيولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل، القلق، سرعة ضربات القلب (العجايلية يوسف، 2015 ، ص 31)

الإطار المنهجي للدراسة

التعريف الاجرائي:

يقصد بالضغط المهنية حسب الدراسة الحالية، استجابة عينة الدراسة للعاملات بمصلحة الأم والطفل على مقياس كراساك Karasek للضغط المهنية والذي يحتوي على 26 عبارة.

4-2- مستوى الذات:

مفهوم الذات: هو تكوين معرفي منظم، موحد ومتعمم للمدركات الشعورية والتصورات والتعليمات الخاصة بالذات يبلوره الفرد، ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته كما أنه يحدد إنجاز المرء الفعلي ويحدد جزئيا في خبرات الفرد واحتكاكه بالآخرين. (نبوية لطفى محمد عبد الله، 2000، ص 12)

التعريف الإجرائي لمفهوم الذات:

هو مجموع الدرجات العلمية التي تحصل عليها القابلة في مقياس مفهوم الذات من إعداد صلاح الدين أبو ناهية بأبعاده الأربعة.

- البعد الأكاديمي: وهو مفهوم الفرد وأدركه لقدراته الأكاديمية المدرسية ومدى شعوره بالرضا عن مستواه الدراسي، وقيمه وأهميته داخل الفصل ومثابرتة وانجازه الأكاديمي.

- البعد الجسمي: وهو مفهوم الفرد وإدراكه لمظهره الجسمي، والذي يتضمن قدرات، مثل هيئته العامة، ومدى شعوره بالرضا والقناعة لما هو عليه من صفات وقدرات جسمية.

- البعد الاجتماعي: وهو مفهوم الفرد وإدراكه لعلاقاته مع الآخرين ومكانته بينهم سواء كانوا زملاء، أو أصدقاء، أفراد أسرته، أو من الجنس الآخر، ومدى شعوره باحترام الآخرين وثقتهم وتقييمهم له وقدرته على تكوين صداقات.

- بعد الثقة بالنفس: وهو مفهوم وإدراك الفرد لنواحي ثقته بذاته واتزانة الانفعالي، ويشير إلى مدى شعوره بالخوف، والقلق والسعادة أو يضايق الآخرين أو مختلف عنهم. (علاء

سمير موسى القطناني، 2011 ص 3)

3- فيروس كورونا COVID19

فيروسات كورونا هي سلالة واسعة من الفيروسات، تتسبب للبشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها بين نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد حدة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (ميرس)، والمتلازمة التنفسية الحادة (سارس)، وهو مرض معد منظمة الصحة

الإطار المنهجي للدراسة

العالمية (منظمة الصحة العالمية (who) المكتب الإقليمي للشرق المتوسط ص 1)،
ويسبب فيروس كورونا (COVID-19) - أعراضاً رئوية حادة بالإضافة إلى الحمى والسعال
وضيق التنفس (Aishwarya Gulati M.D et al. (2020), p 3-4). ، وقد تم في
أول الأمر اكتشاف أولى حالات الإصابة بهذا الفيروس في مدينة أو هان (Wuhan)
عاصمة مقاطعة هوبي (Hubei) الصينية، وبعد أخطر ثالث فيروس ظهر خلال العقد
الأخيرين (Mingxuan Xie. (2020), p 119)

، ففي 31 كانون الأول من ديسمبر 2019 حذرت الصين منظمة الصحة العالمية من
هذا الفيروس الجديد، لتعلن بعدها لجنة الطوارئ للوائح الصحية الدولية التابعة لمنظمة
الصحة العالمية، وتحديدًا في 30 كانون الثاني جانفي 2020، بأن تفشي هذا الفيروس
أصبح يعتبر حالة طوارئ للصحة العامة ذات الاهتمام الدولي، وأنه أصبح يثير قلقاً دولياً،
وأفادت بخطر انتقاله إلى بلدان أخرى حول العالم. وفي آذار (مارس) 2020 أجرت
المنظمة تقييماً لمرض (COVID-19)، وخلصت إلى أنه يمكن وصفه بالجائحة (منظمة
الصحة العالمية (who) ص 1)

5- منهج الدراسة:

لقد تم اعتماد المنهج الوصفي بشقيه الارتباطي والمقارن في الدراسة الحالية، وذلك لملائمته
لمتغيرات الدراسة وللإجابة عن تساؤلاتها، والتحقق من صحة فرضياتها.

6- حدود الدراسة:

وتحدد بالمجالات التالية:

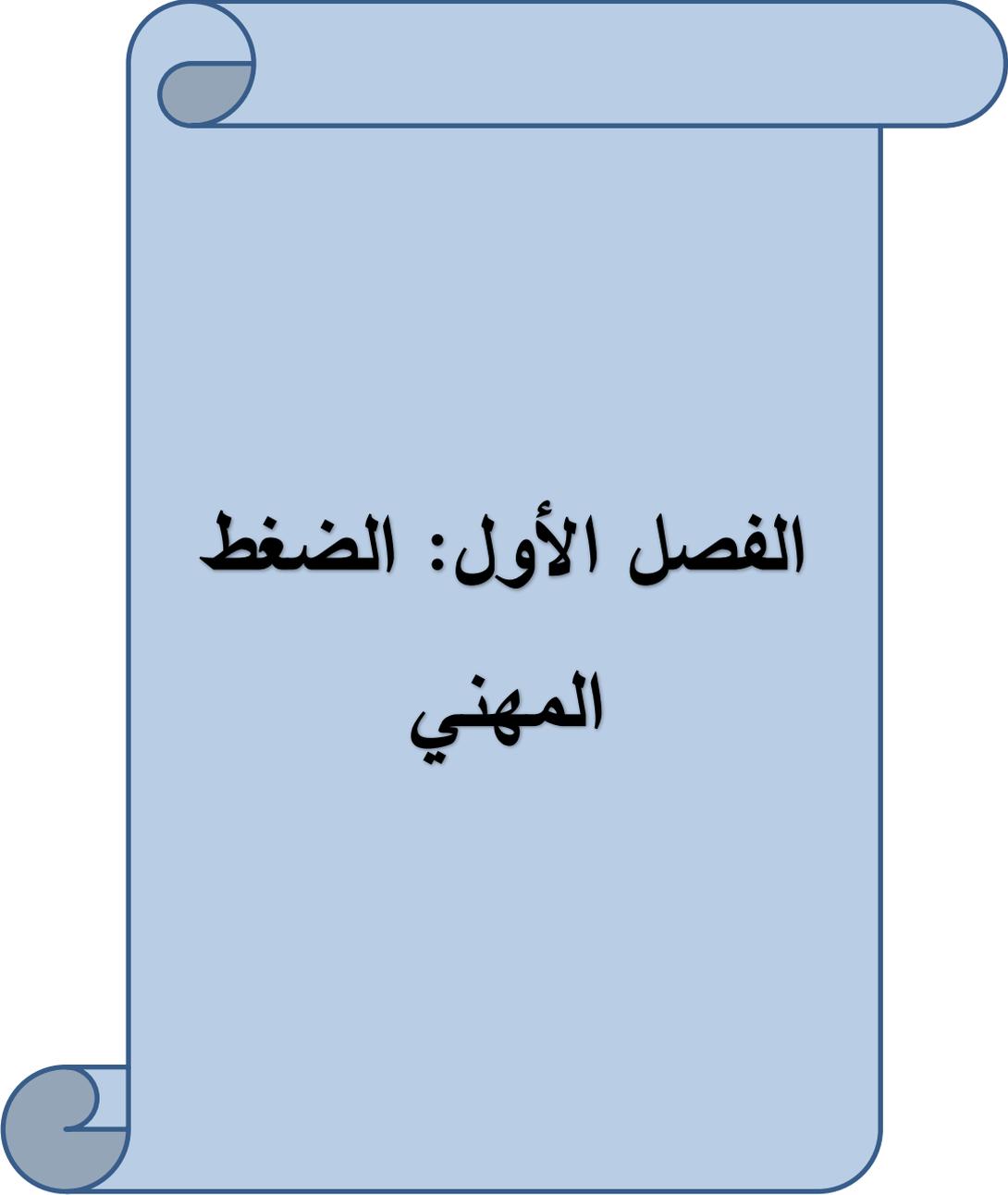
- المجال المكاني: أجريت الدراسة في ولاية الجلفة بمصلحة الأم والطفل
- المجال الزمني: تم إجراء الدراسة الميدانية وتطبيق المقياسين خلال شهر ماي 2021

7- عينة الدراسة:

ثم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، وكان من شروط اختبارها أن تكون من بين العاملات بمصلحة الأم والطفل، الذين يتعاملون بصفة مباشرة مع المرضى، ويمارسون مهامهم ويتواجدون على مستوى مصلحة التي تستقبل حالات كورونا (19-CoVID) سواء تلك المشكوك فيها أو المؤكدة، وقد شملت عينة الدراسة 20 فردا من العاملات بمصلحة الأم والطفل بالجلفة، تتراوح أعمارهم بين 26 و52 سنة، وقد تم جمع العينة بصعوبة كبيرة نظرا للظروف

التي يعمل في ظلها القطاع بسبب الوباء، وبسبب الضغوط التي يعانيها كل من الأطباء والقابلات يوميا في العمل، والمتعلقة بكثرة أعباء العمل، وكذا خطر الإصابة بالعدوى رغم الإجراءات الوقائية الصارمة التي يلتزمون بها، والتي تشكل هي الأخرى عبئا عليهم، وقد توزعت العينة حسب الخصائص التالية: الخصائص سنوات الخبرة والسن.

الباب الأول: الجانب النظري



الفصل الأول: الضغط
المهني

الفصل الأول: الضغط المهني

- 1- مفهوم ضغط المهني
- 2- مفاهيم مرتبطة بمفهوم ضغط المهني
- 3- أنواع وعناصر ضغط المهني
 - 1.3. أنواع ضغط المهني
 - 2.3. عناصر ضغط المهني
- 4- مصادر ضغط المهني وآثاره
 - 1.4. مصادر ضغط المهني
 - 2.4. آثار ضغط المهني
- 5- النظريات المفسرة لضغوط المهنية

خلاصة

1 تمهيد:

تعتبر ضغوط المهنة مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل، وهي تؤثر على أداء الأفراد، ويحدث ضغط نتيجة مجموعة من المثيرات الشخصية والتنظيمية والاجتماعية أيضا وبالتالي فهو إستجابة لمجموعة من الظروف الغير مناسبة للفرد.

ولهذه الضغوط عدة إنعكاسات سلبية على الفرد سواء من الناحية المادية أو السلوكية وكثيرا ما تؤثر على تعامل الفرد في حياته المهنية والشخصية.

وخاصة عند النساء العاملات فالمرأة العاملة لها عدة واجبات داخل العمل وخارجه في المنزل وغيرها، وهذا يستدعي صبرا لتجاوز هذه لضغوط، وفي إثر هذا الفصل الذي أخذنا فيه ماهية ضغوط المهنة وتأثيراتها وانعكاساتها ومصادره، كذلك المرأة العاملة وقد أحطنا بمراعاة في دراستنا مدى تأثير ضغوط على حياة الفرد، وكيف تصبح عقبات في طريق الفرد المرأة العاملة تأثيراتها السلبية على أداءها وقيمها بمهامها كما يجب.

1- مفهوم ضغط المهني:

جاء في المنجد في اللغة العربية المعاصرة، عرف مصطلح الضغط من فعل ضَغَطَ، أو ضَغَطًا، أو ضَغْطَةً أي عَصَرَهُ، ويقال: ضَغَطَ على الزناد أي دَقَّه ليطلق النار، كما يقال ضغط على فلان: قام بعمل من شأنه أن يؤثر فيه وفي رأيه، كذلك يقال: ضغط خارجي بمعنى تأثير خارجي تمارسه دول أجنبية على دول ضعيفة (المنجد في اللغة العربية المعاصرة، 2007، ص 223).

أما حسب ما جاء في قاموس لاروس على أن الضغط "Pression" يعني فعل الضغط بقوة أو فع الدفع بقوة، وهو قوة مطبقة على سطح أو جسم (Samin, 2007 34), p).

في تعريفها الإصطلاحي وكما جاء به الباحثون والمفكرون في علم الاجتماع أن الضغط المهني هو مجموعة من المثيرات التي تتواجد في بيئة العمل، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية والجسدية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل بين الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط، ويعرف طه فرج عبد العظيم الضغوط المهني بأنها تعبر عن كافة أنماط السلوك الإنفعالي الي تدل على بلوغ حالة الإجهاد الجسدي والنفسي، كتعبير عن عدم التوافق مع متطلبات مواقف إنجاز العمل والمهام بالمستوى الذي تعود عليه الفرد لكثرة الأعباء والمهام وتعددتها وتراكمها (تعولميت، 2020، ص 30 ، 31).

عرفها أيضا Dekeyser-hanser من منظور نفسي على أنها عبارة عن استجابة العامل أمام متطلبات الوضعية التي تجعله يشك في مدى تمتعه بالموارد الضرورية التي تمكنه من المواجهة (الأحسن، سبتمبر 2015، ص 194).

عرفها مجموعة من علماء ومن بينهم سيلبي، سبيك، أوستن فجاء تعريف "سيلبي Selye" (1964) الضغط بأنه استجابة فيزيولوجية لعامل ضاغط، حيث يمر الشخص بوضعية أو مشقة معينة، ينتج عنها هذا الضغط وعليه فإن الضغط: "عبارة عن مجموعة من الاستجابات التي تتزامن مع المواقف الضاغطة"

أما تعريف "سبك Speck" (1993) أن الضغط هو " صراع ضميري يقود الإنسان إلى الانطفاء " (جودة، 2003 ، ص 20).

أما "أوستن Houston" (1981) فقد رأى أن الضغوط نشاط فيزيائي وكيميائي وذهني والذي يعتبر رد فعل وعليه فإن الضغوط تحدث نتيجة فرح أو حزن على حد سواء (السيد، 2011، ص 5).

2- مفاهيم مرتبطة بمفهوم ضغط المهني:

2-1- القلق: يرى "أدler Adler" القلق بأنه وعلى غرار بقية الأمراض النفسية والعقلية وينجم عن محاولة الفرد التحرر من الشعور بالدونية أو النقص ومحاولة على الشعور بالتفوق (فاروق، 2011، ص 333).

و قد صنف الباحثون القلق بأنه حالة انفعالية تتميز بعدم الأمن ، كما يعتبر حالة سيكولوجية لتعرض الفرد للضغط وبالتالي فهو من أكثر الأعراض الملحوظة لضغوط المهنية (المليجي، 2010، ص 89).

من خلال ما سبق يمكن أن نعد القلق حالة نفسية ناتجة عن شعور الفرد بوجود خطر يهدده وهو يتجسد في صورة توتر انفعالي وه يمثل رد فعل لوجود خطر.

2-2- الإحباط: يعتبر الإحباط هو حالة اصطدام الفرد بمعيقات تحول دون تحقيق أهدافه هو حالة نفسية تتصف بالتوتر والشد العصبي والشعور بالخيبة أو لوم النفس، تصاحب هذه الحالة الفرد عندما يسعى لتحقيق هدف ويفشل في مسعاه ويحال ما بينه وما يصبوا إليه.

وقد صنف الإحباط إلى إحباط داخلي، وإحباط خارجي:

أ- الإحباط الداخلي: وهو ما يحدث نتيجة انخفاض مستوى ذكاء الفرد نفسه، والشعور بالذنب وقد يكون العائق مرتبط بالبيئة المحيطة به، سواء كان مادي كتنقص الدخل أو غيرها من منغصات العيش.

ب- الإحباط الخارجي: وهو الحروب والأزمات الاقتصادية، وكذا المنافسة الشديدة والشعور بعدم التكافؤ في الفرص وكذلك كل الأسباب التي تؤدي إلى الإحباط ويسمى الإحباط الخارجي كون العوامل الموجودة في بيئة الفرد هي التي تساهم في تشكل هذا الإحباط لدى الفرد (الخالدي، 2009، ص 110).

2-3- الإجهاد: يعرف الإجهاد بأنه استجابة تكيفية متوسطة بالخصائص الفردية أو العمليات النفسية الناتجة عن أي فعل أو موقف أو حدث خارجي والتي يضع المتطلبات الطبيعية ونفسية معينة على الفرد، وهذه الخصائص قد تشمل متغيرات كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية، والإجهاد هو مجموعة لمتغيرات التي تؤثر على الفرد بالسلب وعلى الجهد الذي يقدمه، وهذه المتغيرات تختلف سواء كانت بيئية أو نفسية خاصة بالفرد.

3- أنواع وعناصر ضغط المهني:

1.3. أنواع ضغط المهني:

تقسم الضغوط المهنية حسب اعتبارات متعددة، فهناك من الباحثين م يقسمها اعتمادا على الآثار المترتبة عنها، ومنهم من يقسمها بناءا على الفترة الزمنية التي يستغرقها، الشدة والتوتر ومدى تأثيرها على صحة الإنسان النفسية والبدنية، ومنهم من يقسمها بناءا الى مصدرها ومن خلال هذا العنصر سوف نفل في أنواع الضغوط المهنية:

أ- الضغوط الإيجابية: هي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات إيجابية ، حيث يشعر الفرد حينها بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام الموكلة إليه بسرعة وبكل حسم، كما يعد الضغط الإيجابي ضورة لكل الأفراد لتحقيق قد كبير من النجاح في حياتهم، كما يعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء المهني ، وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري لمتخذي القرارات في المنظمات ، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذ القرار على العاملين للإحتفاظ بحيويتهم وأدائهم الجيد، وكسر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن رتابة العمل (الأحسن ، سبتمبر 2015 ، ص195).

ب- **الضغوط السلبية:** هي تلك الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة الفرد العامل الجسدية والنفسية، ومن م تنعكس على أدائه ومستوى إنتاجيته في العمل، ومثل هذه الغوط تولد الشعور بالإحباط وعدم الرضا عن العمل وإكتساب الفرد للنظرة السلبية اتجاه قضايا العمل (الأحسن، سبتمبر 2015، ص 195).

2.3. عناصر ضغط المهني:

نتيجة لضغط العمل الذي يواجهها الفرد في عمله والتي تتفاوت من فرد فبعضها يكون شديدا أو متوسط أو خفيف، وقد تكون دائمة أو مؤقتة وكل فرد يستجيب للضغط حسب شخصيته وقدراته في الاستجابة والتكيف ومدى تحمله.

وقد بين **ولاس وسيز لاجي Wallace Szilagi** أن الضغوط تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعدة عوامل داخلية وخارجية.

وهناك عناصر ثلاث رئيسية للضغوط في العمل هي (القريجات وآخرون، ص 279):

أ- **عنصر المثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط ويكون مصادرها البيئة أو المنظمة أو الفرد، بمعنى الضغوط تنتج عن مجموعة من المثيرات والعوامل، التي تحيط بالفرد والتي تسبب له الضغوط وتكون هذه المثيرات من البيئة التنظيمية للفرد أو من الفرد نفسه "عوامل شخصية".

ب- **عنصر التفاعل:** يمثل هذا العنصر ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد. مثل: القلق، التوتر، الإحباط، وغيرها. بمعنى أن لكل فعل رد فعل فالمثير أو الموقف الضاغط هو فعل ينتج عنه رد فعل وهو الإستجابة التي يبديها الفرد اتجاه هذا الموقف الضاغط والتي يمكن أن تكون قلق، توتر، إحباط.

ج- **عنصر الإستجابة:** وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والإستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية، وما يترتب عليها من استجابات ويوضح الشكل التالي عناصر ضغوط العمل (القريجات وآخرون، ص 279).

4- مصادر ضغط المهني وآثاره:

تختلف مسببات الضغوط المهنية باختلاف البيئة التي يكمن فيها العامل وما تختلف مصادر الضغوط المهنية فقد تكون نبعة من الفرد في أو من المحيط التنظيمي أو من المحيط الأسري وعلى إختلاف هذا إختلفت تصنيفات العلماء وسنفضل في مصادر الضغط المهني كما سنفضل في آثار هذا الضغط ونرى ان العنصرين يشتركان في كون الضغوط ذات مصدر خارجي وداخلي .

1.4. مصادر ضغط المهني:

نرى أن مصادر الضغوط المهنية مختلفة ومتعددة وهي كالتالي:

أ- المصادر التنظيمية: تختلف مسببات الضغوط المهنية تبعاً لنوعية الوظيفة ومتطلباتها ويدخل تحت هذا البند العديد من العناصر مثل التكنولوجيا التي تستخدمها المنظمة، ودرجة تقدمها أو تأخرها وسوء من حيث الآلات والمعدات وطرق وأساليب استخدام وتسيير الأعمال، وكذلك حجم المنظمة وهيكلها من وحدات ومصالح وطبيعة النشاط الذي تمارسه المنظمة والتغيرات التي طرأت عليها، وكذلك نوعية الأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، والاستراتيجية التي تتبعها م مبادرة أو تحليل أو رد فعل أو دفاع.

كما يدخل ضمن المصادر التنظيمية للضغوط المهنية عدة عوامل متعلقة بطبيعة الوظيفة التي يشغلها الفرد والواجبات والأعباء التي تتكون منها والمسؤوليات والصلاحيات التي توجد بها، بالإضافة إلى طبيعة الدور الذي يلعبه شاغل الوظيفة والدور هنا يعني الجانب الحركي إذ يعتبر الدور مجموعة التوقعات التي يحملها عدد م الأشخاص اتجاه لاعب الدور فالموظف له وظيفة مقابل باقي الموظفين الذين لهم أيضاً وظائف أخرى متشابهة أو مختلفة (نظمي، الزين، ص 23).

ويقسم الباحثون ضغوط المهنة التي مصدرها المصادر التنظيمية إلى عدة نقاط هي:

- ✓ عدم فهم الفرد لإبعاد وجوانب العمل؛
- ✓ عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد العامل؛
- ✓ قدور في القدرات الذاتية للعامل؛

- ✓ وجود توتر بين الأفراد داخل المنظمة، كالتوتر بين الرؤساء والمرؤوسين، أو الزملاء؛
- ✓ وجود صراعات في الأدوار أو في الدور ذاته؛
- ✓ عبء الذي ينتج عن الدور الذي يحتله كل فرد داخل المنظمة؛
- ✓ انعدام وجود فرص للتقدم وتطور داخل المنظمة؛
- ✓ مشاكل خضوع العامل إلى السلطة الأكر داخل المنظم (العميان، 2005، ص 163).

ب- مصادر البيئية والاجتماعية والسلوكية لضغوط المهنية:

و تشمل هذه المصادر على عدة جوانب منها: (العميان، 2005، ص 163)

البيئة: وتعد البيئة الخارجية للفرد مصدر للضغط بما يحدث فيها متغيرات اجتماعية وسياسية وقانونية واقتصادية والتي تشكل ضغط ما على العامل الذي يؤثر دوره على الأداء، حيث أن البيئة بمفهومها العام تعتبر مصدرا لضغوط داخل العمل فالحالة الاقتصادية ومستويات الأجور والتضخم الأسعار والانفتاح الاقتصادي والتخصصية على سلوك الأفراد في بحثهم عن سبل لإشباع حاجاتهم الأساسية والوفاء بالتزاماتهم المادية لأن الظروف الاقتصادية السيئة تظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش مما أدى إلى ظهور أنماط سلوكية سلبية أو غير مقبولة ينتج عنها الشعور بالضغط (العميان، 2005، ص 163).

وكذلك فإن المكونات للبيئة الاجتماعية أو السياسية أو التكنولوجية تكون مصدرا للضغوط خاصة مع التغير السريع الذي يلحق في كل المجالات.

كما مكن القول ان المصادر الضغوط البيئية المادية مثل مستويات الإضاءة والحرارة والتهوية الزحام وتكنولوجيا العمل، فكل هذه الأمور تؤثر على العامل وتسبب له العديد من الضغوط منها ماي يمكنه تحمله والتعايش معه ومنها لا يمكنه تحمله فينعكس بالسلب عليه.

ج- مصادر السلوكية: ونقصد بها السلوك التنظيمي الذي نراه بين جماعات العمل والتنظيم غير الرسمي، يدخل تحت هذه العوامل التركيب الفردي والاجتماعي للعاملين من حيث أعمارهم وجنسهم ومؤهلاتهم، ودوافعهم وقيمهم ولا نغفل عن ذكر العلاقات الشخصية والاجتماعية التي تنشأ بينهم بسبب العمل وكذلك هناك علاقة بين الاستجابة للضغط ونمط الشخصية حيث أن هناك شخصيات حيوية حادة في طباعها تستعين بالرغبة في العمل الدؤوب والسباق مع الزمن ونجد هؤلاء الأفراد أثر عرضتا من غيرهم للضغوط.

د- مصادر شخصية: هناك عدة من العوامل الشخصية التي تسبب في شعور الأفراد بالضغط من عدمه ومن أهم هذه العوامل (العميان، 2005، ص 64):

- إختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل: قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة من بين المسببات، إلا أن الشخصية المختلفة للأفراد هي التي تعطي الفرصة للفرد بأن يشعر بالضغط دون آخر.

وتشير نتائج الدراسات إلى أن الفرد صاحب الشخصية "A" هو الأكثر عرضة للإصابة بالضغوط من الشخصية "B". فالفرد صاحب الشخصية "أ" يتميز بالحيوية وحدة الطباع، والرغبة في العمل الدؤوب والرغبة في المنافسة لأقصى الحدود، والكفاح من أجل الأفضل ويتميز بالحماس والتحدي ونفاذ الصبر، وحب الوصول إلى بسرعة، والشعور بالمسؤولية وبالتالي الشعور بضغوط الوقت، وكثيرا ما يفقد صاحب النمط "أ" الخروج من المواقف الضاغطة التي يتعرض لها، وهذا النمط يستخدم استراتيجيات محددة في مواجهة الضغوط والمواقف الصعبة وكثيرا ما يتحول ذلك إلى إسقاط لتلك المواقف بأكملها مثل إظهار الأفكار المعارضة على أشخاص آخرين للهروب من المواقف التي يواجهها (العميان، 2005، ص 65).

وبالتالي فإن الاستجابة للضغوط تزداد أثارها السلبية على نمط الشخصية "A" مقارنة بنمط الشخصية "B"، كما أن الاختلاف قدرات الأفراد دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل ومن بين هذه القدرات نجد:

✓ القدرات على تحمل الأعباء والمهام الصعبة.

✓ القدرة على تحمل المسؤولية والإشراف على الآخرين والمسؤولية عن الأشياء المادية.
 ✓ القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط ومدى إدراك الفرد للضغوط الذي تعترضه ومدى فهمه لها

✓ ويرتبط اختلاف القدرات عند الأفراد أيضا بنمط الشخصية.

ومن خلال ما سبق يمك أن نقول أن استجابة الفرد للضغط في العمل تكون متعلقة أيضا بشخصيته فنمط الشخصية هو ما يجعل بعض الأفراد وفي نفس المستوى التنظيمي منهم من يشعر بالضغط والبعض الآخر لا يشعر بالضغط، وهذا ما يفسر أن كيفية إدراك الضغط والاستجابة له تختلف من شخص إلى آخر حتى وإن كان هؤلاء الأشخاص معرضون لنفس المواقف والضغوطات (الطيب، 1999، ص 45).

هـ- المصادر الاجتماعية: وهنا يتعلق الأمر بالمحيط الخارجي للعمل، بحيث نجد مجموعة كبيرة من العناصر التي تؤثر على الأفراد والدرجات التي يتعرضون لها من الضغوط واستجاباتهم لها، هذه العناصر التي توجد في الظروف الاقتصادية السائدة، والأعباء العائلية التي يلتزم بها الأفراد. وتكاليف المعيشة وأنماط الاستهلاك السائدة والقيم الاجتماعية، ودرجة التوافق الاجتماعي للأفراد وكذلك التوافق الأسري، والعلاقات الاجتماعية

فإذا كانت علاقات الفرد الاجتماعية متوترة وغير سليمة وكان يعاني من مشاكل فإن هذه المشاكل الاجتماعية بدورها تؤثر في علاقته مع المحيط. وبالتالي يشعر الفرد بالضغط حتى ولو كانت البيئة التنظيمية لا ضغوط بها، فهو يتأثر بالظروف الاجتماعية (عبد الباقي، 2005، ص 295).

2.4. آثار ضغط المهني:

تتعدد آثار الضغط المهني فمنها ما يتأثر به الفرد ومنها ما يتأثر به حياته اليومية وبداية نذكر الآثار التي تظهر على الفرد في حد ذاته:

آثار الضغوط المهنية على الفرد: تنجر على الضغوط المهنية عدة آثار سلبية ومنها ما يكون ظاهرا على تصرفات الفرد ومنها ما لا يظهر عليه ولضغوط المهنية آثار على

نفسية الفرد منها القلق والتوتر، الإكتئاب، العدائية، ضعف الإنسان، التعب والملل (عبد الباقي، 2005، ص 45).

كما للضغوط آثار سيكوسوماتية وهي تعتبر ضرورية من أجل تحفيز الموظف لتثبيت التوازن الداخلي واريتم البيولوجي للإنسان إلا أن الزيادة في نسبة هذه الضغوط أو المدة التي يتعرض الفرد فيها لهذه الضغوط، والتي تتجاوز طاقة الفرد قد يؤدي إلى نشأة الأمراض أو تطورها أو حتى صعوبة الشفاء منها ومن بين هذه الأمراض: أمراض القلب، الضغط الدموي، أمراض الجهاز التنفسي، أمراض المعدية، مرض قرحة المعدة... (عبد الباقي، 2005، ص 45).

ب- آثار الضغط على مستوى حياة اليومية: يتأثر الشخص المصاب بالضغط بعدة عواقب كالأضطرابات مزاجية، الإحساس بالتعب، قلة النوم، وهذه الاضطرابات تجعل سلوكياته مختلفة تجاه عائلته، فيتغير الجو العائلي، وهذا لون الطابع الذي يتميز به هذا السلوك المتغير هو الغضب غياب المناقشة، ومن هنا تضطرب علاقته مع أفراد عائلته، وأصدقائه، وهذا كله يزيد من شدة الضغط والتوتر (عبد الباقي، 2005، ص 46).

ج- آثار الضغط على مستوى العمل والمؤسسة: إن الضغط الذي يعاني منه الفرد بطبيعة الحال في أول إنعكاساته ينعكس على الفرد ونفسيته وهذا الأمر يسبب تراجع في أداء العامل تراجع في مستواه وقد يؤدي هذا الضغط إلى خلق مشاكل بين الأمل وزملائه أو الأفراد المتواجدين ف بيئة العمل ومن خلال هذا يؤثر على المؤسسة كل فإن وجدة مجموعة عمال لديهم ضغوط يخلف انعكاسا على أداء المؤسسة خاصة إذا كانت المؤسسة خدماتية.

5- النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

نظرية العجز المكتسب هيرو:

يعتبر "هيرو" Hiroto من أوائل الباحثين في مجال العجز المكتسب على الإنسان، ففي إحدى تجاربه على مجموعتين من الطلبة، عرض المجموعة الأولى إلى ضوضاء شديدة مع إمكانية تحكم الطلبة بمصدر الضوضاء، بينما عرض المجموعة

الثانية إلى ضوضاء مع عدم إمكانية تحكّم هذه المجموعة بمصدر الضوضاء، ولقد كان من نتائج التجربة أن المجموعة الثانية يأسه واستسلمت للضوضاء ولم تحاول التحكّم حتى في المراحل اللاحقة.

والياس عنصر يؤدي إلى تحطيم الإتران، حيث يرى "تسياجمان" seligman أن الشعور بالياس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق وإتمام المهام الصعبة وأيضا عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الآخرين وانعدام روح المنافسة. ويرى أن تكرار الأحداث الضاغطة ومحاولة الفرد التحكّم بها، مع تكرار فشله في مواقف متعددة، من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة العجز (بوكصاصة، 2011، ص 30).

كذلك يرى "تماير" Maier أن العجز المكتسب يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخل:

- الأول دافعي: بحيث يصبح الشخص الذي يعاني من العجز المكتسب لا يبدي أي مجهود من أجل تغيير نتائج الموقف.

- الثاني معرفي: بحيث يفشل الشخص في تعلم استجابة جديدة تساعده في تجنب النتائج الصعبة.

- الثالث انفعالي: بحيث يجلب العجز المكتسب استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب (بوكصاصة، 2011، ص 30).

نظرية ماك لين MC LEAN :

وقد قدم ماك في نظريته هذه (1974) بتناول ثلاثي الأقسام المؤثرات، وبعد كل قسم من هذا تناول مبنيا على علاقة التفاعل والتداخل فيما بينها.

المحيط: تشبع لكل الميادين، الاجتماعي، المادي، الاقتصادي السياسي، وتدخل هذا مؤثرات هذا المحيط في مستويات مختلفة لحياة الفرد (مادية، مهنية، عملية) وتلزم بعض المحيطات المهنية قدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه وتنشأ ظروف العمل غير الملائمة لقدرات وطاقت العمل ضغطا لدى أغليبيتهم.

قابلية الإنراخ: تختلف القابلية ن فرد إلى آخر، حيث يلاحظ في ظروف مشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طريقة وطبيعة الاستجابة للأفراد، ويتعلق هذا المجال بالقابلية الفردية للعمل، استعداد لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الداخلية والخارجية.

المؤثرات: تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها (علائقية، نفسية، محيطية، فيزيولوجية، مهنية) المحرك المؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط (الطيب، 1999، ص 60).

نظرية تور كوت:

يدرس تور كوت في نظريته التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط والاستجابة، تأثير المتغيرات المعدلة عليها، حيث يذهب إلى تحديد التفاعل الموجود بين العوامل ضغط والاستجابة لها، ويوضح دور المتغيرات المعدلة للضغط وعليه يركز الباحث على طبيعة العمل وإطاره الحقيقي، ونوع العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة، وقد بين كيفية حدوث الضغط في مجموعة مراحل هي:

– مرحلة الإنذار

– مرحلة المقاومة

– مرحلة الإرهاق (الطيب، 1999، ص 62).

حيث يرى أن الضغط يحدث نتيجة ظروف المشقة والانضغاط التي يتعرض لها الفرد من الناحية الفيزيولوجية والنفسية عنه في حالة عادية فيعر الفرد بحالة عامة من عدم الارتياح والعبء الذي يقع على كاهل ومضمون هذه الحالة والضغط النفسي فمن الناحية البدنية تحدث اختلالات في الاتزان العام للجسم ، واضطراب في الجهاز الغدي ومن الناحية النفسية تظهر اختلالات في دفاعات النفس وانهيارها وتشوهات في الإدراك وغيات في المزاج يعبر عن هذه الحالة في صفات تظهر على أنه واقع تحت تأثير الضغط.

يرى بعض الباحثين الآخرين أن مسببات الضغط المهني تنظيمية (عمل الفرد، الجماعة ، المنظمة) الخارجية (الأوضاع الاقتصادية والأسرية ونوعية الحياة..) وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط على مستوى الضغوط

ونتائجها كما أن الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط وبالتالي فإن الفروق الفردية المتمثلة في العوامل الشخصية، الجنس، العمر، وغيرها تؤثر على إدراك الفرد للضغط وكيفية استجاباته لهذا الضغط حيث أن طبيعة الشخصية أو العمر له دور في كيفية استجابة الفرد للضغط وهذا ما يفسر وجود اختلاف في ردود الأفعال اتجاه الضغط لوجود مصدر واحد لمثير واحد ولكن ردود أفعال متباينة.

خلاصة:

الضغوط المهنية مجموعة من المثيرات التي تتواجد فيه بيئة العمل ، والتي تنتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد، وحسب كل فرد تتوقع رده في العمل وتؤثر على أدائهم ومن مصادر ضغوط هناك مصادر تنظيمية تتمثل في غموض الدور ، صراع الدور ، عبئ الدور ، عدم التوافق المهني ، مشاكل السلطة وغيرها ، إضافة إلى أن هناك مصادر شخصية تكون مرتبطة بشخصية الفرد وأخرى سلوكية واجتماعية مرتبطة بالظروف الاجتماعية أو الحياة اليومية التي يعيشها الفرد ، كما نجد نوعين من الضغوط ، فهناك ضغط ايجابي وهو الضغط التي يتكيف معها الفرد ويحاولها إلى حافز تؤدي إلى الحماس والفرح .وهو ضغط يكون ضمن حدود الإستيعاب بالنسبة للفرد ، وهناك ضغط سلبي وهو الضغط الشائع في مجال العمل يؤدي إلى القلق والإحباط وتأثيرات ضارة على الفرد والمنظمة ، وله مجموعة من الآثار التنظيمية كارتفاع حوادث العمل بزيادة دوران العمل ، ارتفاع نسب التأخير ، وغيرها .

الفصل الثاني: مستويات مفهوم الذات

تمهيد

- 1- مفهوم الذات
- 2- أبعاد مفهوم الذات
- 3- مفهوم الذات ببعديه الايجابي والسلبي
- 4- خصائص مفهوم الذات
- 5- أهمية مفهوم الذات
- 6- نظريات المفسرة لمفهوم الذات

خلاصة

تمهيد:

باعتبار أن الذات أمرًا يؤثر في سلوك الفرد وفي كل تصرفاته ويعكس شخصيته وقد عرف منذ القديم مفهوم ذات وعند الشعوب وكل أعطى لذات صفة معينة، وقد ظهر مفهوم الذات عند ويليام جيمس من خلال كتابته حيث أعطى ويليام لذات تفسيراً وأبعاداً.

ومن خلال هذا الفصل سوف نتطرق لمفهوم الذات من خلال تعريف بها واعطاء أبعادها ومفهومها ببعديه الإيجابي والسلبي، كما لا ننسى خصائصها، وأهميتها وفي آخر عنصر نظريات المفسرة لمفهوم الذات.

1- تعريف مفهوم الذات:

يشير مصطلح الذات بشكل عام إلى فكرة الفرد عن نفسه، ومدى فهمه وإدراكه لها، وتوجد عدة تعاريف لمفهوم الذات نذكر من بينها:

يعرف كل من شافر وشوبن shaffer and shobon مفهوم الذات بأنه: نمط من الاتجاهات التي يكتسبها الفرد نحو نفسه نتيجة تعميم وتكامل الخبرات العديدة المتنوعة التي يكون الفرد طرفا ثابتا فيها، وهما يريان أن مفهوم الذات يؤثر في تحديد توقعات الفرد ودوافعه في المواقف المختلفة، كما يعمل على توجه سلوكه (الشبلي ، 1304هـ، ص 18).

ويعرف كل من لابين وجرين laboune and Green مفهوم الذات بأنه تقييم الفرد لنفسه ككل من حيث مظهره وخلفيته وأصوله وقدراته واتجاهاته وشعوره ويعتبر أنه قوة موجهة للسلوك.

ويعرفه زهران أيضا بأنه تكوين معرفي منظم موحد ومتعلم للمدركات الشعورية والتقييمات الخاصة بالذات، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته، ووظيفته مفهوم الذات دافعية تعمل على تكامل وتنظيم وبلوره عالم الخبرة المتغير الذي يوجد الفرد في وسطه لذا فهو يساعد على تنظيم وتحديد السلوك (الشبلي، 1304هـ، ص 19).

أن مفهوم الذات قد مر بالعديد من المراحل ونمو ديني وفلسفي فكري تغير من عبر التاريخ فقد تطرق الفلاسفة اليونان لمفهوم الذات ومن بينهم أفلاطون وأريسطو ومن ثم تطرق إليه المفكرون العرب مثل ابن سينا الذي عرف مفهوم الذات بأنه الصورة المعرفية للنفس البرية.

وبعد مرور الزمن أخذ مفهوم الذات مكانه الصحيح في علم النفس كمفهوم سيكولوجي منذ أن كتب جيمس ويليم في كتابه قائلا: الات جوهر الشخصية الذي يحقق انسجاما واستخدمه بعد ذلك فرويد تحت اسم " الأنا" ونظرا لإستخدام تعبير الذات ليشير إلى مفهوم الشخص عن نفسه، إلا أن هذا التمييز لم يعتمد المنظرون جميعهم.

أما بالنسبة لذات فقد عرفها "كارل روجرز **karl Rojers**" بأنها الخبرات التي يميزها الفرد من خلال تفاعله مع الآخرين ومن خلال مجله الظاهري أي مدركاته، حيث يبدأ الفرد تدريجياً بتمييز جزء من مجاله الظاهري، وانها التمييز المستقل هو أحد الدلائل على النضج لدى الفرد (بخش، ب ص).

ومن خلال التعريفات السابقة لمفهوم الذات يمكن الإيجاز بأن مفهوم الذات الخاص بالفرد هو كل شيء يمكن أن يكون كل ما يعبر ع الفرد وإمكانيته وقدراته، والتي يكون لها دور هام في بناء شخصيته بجوانبها المختلفة، والتي يكون للبيئة المحيطة به من أثر ولما تحمله هذه البيئة من قيم ومعتقدات الأثر الكبير في هذا المفهوم، وفي مدى تمتع الفرد بالصحة النفسية نتيجة لمفهومه لذاته.

يستعمل مصطلح مفهوم الذات بصورة عامة ليشير الى كيفية تفكير الفرد حول تقييم وإدراك ذاته ، إذ من أجل ان يكون الفرد واعي بذاته فأن عليه أن يكون مدركاً لذاته بشكل جيد ، لذا يمكن تعريف مفهوم الذات وفق ما زودنا به 1999 ، من وصف دقيق بأنه معتقدات الفرد حول ذاته التي تتضمن صفاته الجسمية والنفسية والاجتماعية ، ووعي الفرد على ما هو عليه من صفات ، وبهذا نجد أن مفهوم الذات جزء المهم من دراسات علم النفس الاجتماعي والانساني والتطوري ، لكونه يشكل البناء الأساسي الذي يرى فيه الإنسان نفسه عند تفاعله مع الآخرين وكيف ينظر إلى نفسه بوصفه شخصاً فريداً بمعزل عنهم وبهذا الصدد توجه علماء النفس نحو معرفة كيف ينشأ مفهوم الذات لدى الأفراد وتعرف أنواعه ومكوناته ، ومن ضمن هؤلاء العلماء عالم النفس ، Lewis1990 الذي اقترح ان مفهوم الذات يتطور من خلال جانبين ،الذات الوجدانية والذات الفئوية (ماكلاو، تر : صالح، ص7).

2- أبعاد مفهوم الذات:

نرى من خلال الدراسات ومن خلال ما وثقه المفكرون أن "ويليام جيمس " 1980 أول من تكلم وبشكل واضح عن أبعاد الذات وهي:

أ. الذات الواقعية: وهي الذات كما يراها ويعتقد الفرد بوجودها في الواقع .

- ب. الذات المثالية: وهي ما يتمنى الفرد أن يكون عليه .
 ج. الذات الاجتماعية: وهي الصورة التي يعتقد الفرد بأن الآخرين يتصورونها عنه .
 د. الذات الممتدة: وهو كل ما يشترك به الفرد مع الآخرين مثل العمل، العائلة، الوطن)
 أبو زيد، 1987، ص 112).

ولم يختلف كارل روجرز في تقسيمه لأبعاد الذات عن وليم جيمس، حيث كانت تقسيماته قريبة جداً من تقسيمات جيمس، ولكن أضاف إلى تلك الأبعاد الذات المدركة، والتي تتكون من خبرات إدراكية وانفعالية تتمركز حول الذات، باعتبارها مصدراً للخبرة والسلوك .
 وهناك من قسم الذات إلى ثلاثة أبعاد وهي:

✓ الذات الجسمية

✓ الذات الاجتماعية

هـ. الذات الانفعالية (أبو زيد، 1987، ص 112).

أما صلاح الدين أبو ناهية 1999 فيرى انه يمكن تقسيم أبعاد الذات إلى أربعة أبعاد وهي:

- البعد الأكاديمي: وهو مفهوم الفرد وإدراكه لقدراته الأكاديمية المدرسية أو الجامعية، ومدى شعوره بالرضا عن مستواه الدراسي، وقيمه وأهميته داخل الفصل ودرجة مثابته وانجازه الأكاديمي .

- البعد الجسمي: وهو مفهوم الفرد وإدراكه لمظهره الجسمي، والذي يتضمن قدرات وخصائص جسمية لها اعتبار اجتماعي، مثل هيئته العامة، وصورة الوجه، ومدى شعوره بالرضا والقناعة لما هو عليه من صفات وقدرات جسمية .

- البعد الاجتماعي: وهو مفهوم الفرد وإدراكه لعلاقاته مع الآخرين ومكانته بينهم سواء كانوا زملاء في الجامعة، أو أصدقاء، أو من أفراد أسرته، أو من الجنس الآخر، ومدى شعوره باحترام الآخرين وثقتهم وتقبلهم له، وقدرته على تكوين صداقات .

- بعد الثقة بالنفس: وهو مفهوم الفرد وإدراكه لنواحي ثقته بذاته واتزانة الانفعالي، ويشير إلى مدى شعوره بالخوف، والقلق، والسعادة، أو أنه متقلب المزاج، أو عصبي، أو أنه يضايق الآخرين، أو مختلف عنهم (أبو ناهية، 1999، ص 18).

من خلال التعرف على ابعاد الذات والتي تبين منها ما هو ظاهر من سلوك الأفراد فمفهوم الذات يحمل عدة أبعاد منها البعد الجسمي وهي هيئة الفرد التي يراه بها الآخرون ، كما يملك ذات اجتماعية والتي يكتسبها في مخالطته للآخرين وبناءه علاقات مع افراد مجتمعه ،في حين نجد البعد الأكاديمي والذي يمثل الجزء المعرفي للفرد وقدراته الأكاديمية والمدرسية حتى بلوغه مراتب عليا من التعليم وها يتحدد مدى شعور الفرد عن ذاته بالرضى فإن التفوق يرفع من ذات ويكسبها بعدا جديدا وهو الثقة في النفس وهي أهم الأبعاد السابقة كونها تحدد مكانة الفر في محيطه وقدرته على ابراز ذاته وتحقيق مبتغاه.

3- مفهوم الذات ببعديه الايجابي والسلبي:

3-1- مفهوم الذات ببعده الإيجابي:

و يتمثل في تفعيل الفرد لذاته ورضاه عنها، حيث تظهر لمن يتمتع بمفهوم ذات الإيجابي بصورة واضحة ومتبلورة يلمسها كل من يتعامل مع الفرد ويحتك به، حيث يكشف عنها أسلوب تعامله مع الآخرين الذي يهر فيه دائما الرغبة في احترام الذات وتقديرها والمحافظة على مكانتها الاجتماعية ودورها وأهميتها والثقة الواضحة بالنفس والتمسك بالكرامة والاستقلال الذاتي، مما يعبر عن تقبل الفرد لذاته ورضاه عنها، وكذلك عن تحمل المسؤولية ، وأنه يعتمد عليه ومتقهم ومتفائل اتجاه الحياة والناس (عبد سليم، 2003، ص 5).

ومن الأساليب والعوامل التي تسهم في تنمية مفهوم إيجابي نحو الذات هو التفاعل الطبيعي السوي مع الطفل عن طريق إعطائه الفرصة للتعبير الصريح عن الرأي ومساعدته ف اتخاذ القرارات اللازمة وتدريبه وتوجيهه وتحديد دوره ومكانته في الحياة وبتعريفه بوضعه وبإشعاره بأهميته بين أفراد أسرته ومجتمعه.

وقد أكد كيجمان 1982 على ضرورة إشباع الاحتياجات الأساسية للطفل المساعدة على اكتساب مفهوم الذات الإيجابي، كما أوضح أن مفهوم الذات الإيجابي وتقدير الذات المرتفع يتحققان حينما تشبع حاجتين أساسيتين للطفل هما: الأولى إشباع حاجة الطفل إلى الارتباط، أي أن يكون مرتبطة مستندا ومرحبا به، ويسمى هذا بـ " التضمين"، أما الحاجة

الثانية فهي أن يكون مستقلا بذاته، وغير معتمدا، يختار أهدافه بنفسه، وهذا ما يسمى بالاستقلالية أو التمييز.

من خلال التطرق لمفهوم الذات في بعده الايجابي والذي يدفع الفرد إلى الثقة بنفسه ويجعل الأفراد المحيطين ب في مجتمعه احترامه تقديره، وهذا المفهوم في صورته الايجابية لا يتشكل لدى الفرد من فراغ بل تجاهد الجهود في الأسرة والمحيط الخارجي من خلال التنشئة الصحيحة للفرد، كل هذا يكسبه ذات قوية تتحمل الانتقاد وبناء علاقات الإيجابية بين اتجاهات الأفراد داخل الجماعة.

3-2- مفهوم الذات ببعده الإيجابي:

يعتبر مفهوم الذات في جانبه أو في البعد السلبي هو المظاهر المتمثلة في الانحرافات السلوكية، والأنماط المتناقضة مع أساليب الحياة العادية للأفراد، والتي تخرجهم عن الأنماط السلوكية العادية والمتوقعة من الأفراد الأسوياء في المجتمع والتي تجعلنا نحكم على من تصدر عنه بسوء التكيف الاجتماعي، أو النفسي وتصنيفه في فئة غير الأسوياء.

ومفهوم الذات السلبي يتكون نتيجة النبذ، وعدم المحبة التي يبديها الوالدان، مما يحبط ويعطل نمو النظام الصحي للذات.

ويمكن اقتراح أربعة أسباب للمشاعر التي تعكس مفهوم الذات السلبي وهي (عبد سليم، 2003، ص 35، 36):

- الحماية الزائدة، وذلك عن طريق أداء الأشياء الطفل باستمرار، تلك الأشياء التي يستطيع

- أن يؤديها الطفل لنفسه بنفسه، وإطعامه وإلباسه، والتفكير بعدا عنه، واتخاذ القرارات.

- السيطرة على الطفل لدرجة أنه لا يستطيع معها أن يتخذ قراراته بنفسه تحت دعوى

أنه ليس قادرا، أو أنه غير أهل لذلك، لذلك تؤثر بشكل سلبي على مفهوم الطفل لذاته.

- الإهمال ويحدث حينما تكون انشغالات الوالدين أكثر أهمية من الطفل، حيث يشعر بإهماله وعدم الاهتمام به.

- الأوصاف والنوت السلبية التي تدمج في صورة ذات الأطفال وتساعد على تعزيز النظرة السلبية للذات، وتقود إلى سلوك غير توافقي إلى حد كبير، ونتيجة لذلك نجد أن الطفل يسلك سلوكا يتلاهم مع الصفة المنعوت بها.

وكنتيجة لتهديد قيمة الطفل وكفايته وجدارته الذي يعتبر تهديدا لنمو مفهوم ذات الطفل بشكل إيجابي، فإنه يضع مجموعة من ميكانيزمات الدفاع الحماية من الهجوم عليه أو من الدونية، وقد يحاول تقوية وتعزيز خصائص سلبية مفسرا إياها باعتبارها فضائل تخدم أغراض الذات التي هي فكرة الفرد عن نفسه، والصورة التي يكونها عنها تتمثل فيما يلي:

1- فهم الفرد لقدراته: فقد يتصور نفسه شخصاً له قدرات وإمكانيات عقلية أو جسمية عالية

والحقيقة قد تكون غير ذلك، مما يسبب له نوعا من الإحباط.

2- علاقة الفرد بالآخرين: (عبد سليم، 2003، ص 35) فقد يرى نفسه شخصا اجتماع مرغوب فيه، ولديه مجموعة من الاتجاهات، والمبادئ والقيم التي تجعل الآخرين ينظرون إليه بنوع من التقدير والاحترام، مما يشعره بنوع من الرضى النفسي، وقد يكون العكس إذ يرى أنه لا يمثل شيئا بالنسبة

للآخرين، فنظرة الآخرين له سواء بالقبول أو بالرفض تمثل جانبه قوية في عملية التوافق.

3- نظرة الفرد هي ذاته كما ينبغي أن تكون: فالفرد بعرف نفسه جيدا، لكنه يتخيل نفسه أحيانا أفضل مما هو عليه من جانب العلاقات بالخير، ومن حيث القيم والاتجاهات والمبادئ، أي أنه يريد أن يحقق ذات مثالية (عبد سليم، 2003، ص 36).

4- خصائص مفهوم الذات:

لمفهوم الذات عدة خصائص كما يلي (شموس ، 2013، ص 35):

- مفهوم الذات منظم:

إن خبرات الفرد تشكل لكل أنواعها مجموعة من المعلومات التي يؤسس عليها مفهومه لذاته، ومن أجل استيعاب هذه الخبرات يقوم الفرد بوضعها في زمر وفئات ذات صيغ

أبسط، إنه منظم الفئات التي يتبناها بحيث تكون إلى حد ما إنعكاسه لثقافته الخاصة، فعلى سبيل المثال فقد تدور خبرة الطفل في محور عائلته وأصدقائه ومدرسيه، وهذا يبرر وجود الفئات في أحاديث الأطفال عن أنفسهم، لأن هذه الفئات تمثل طريقة تنظيم الخبرات وجعلها ذات معنى.

مفهوم الذات متعدد الجوانب:

هذه الجوانب تعكس التصنيف الذي يتبناه الفرد أو يشارك فيه العديدون ونظام التصنيف مجالات: المدرسة، والتقبل الاجتماعي، والقابلية الجسمية، والقدرة.

مفهوم الذات هرمي:

يمكن أن تشكل جوانب مفهوم الذات هرما قمته مفهوم الذات العام إلى مكونين: مفهوم الذات الأكاديمية الذي يتفرع إلى مجالات وفقا للمواد المدرسية المرتبة، ثم إلى مجالات أضيق ضمن المواد المدرسية، ومفهوم الذات غير الأكاديمية: الذي يتفرع إلى مفاهيم اجتماعية ونفسية، وجسمية للذات، والتي بدورها تنقسم إلى جوانب أكثر تحديدا بطريقة مشابهة لمفهوم الذات الأكاديمية (شموس ، 2013، ص 36).

- مفهوم الذات ثابت:

إن مفهوم الذات العام يتسم بالثبات النسبي وذلك ضمن المرحلة العمرية الواحدة، إلا أن هذا المفهوم قد يتغير من مرحلة عمرية إلى أخرى، وذلك تبعا للمواقف والأحداث التي يمر بها الفرد كما أنه كلما اتجهنا للأسفل في هرم مفهوم الذات، وجدنا المفهوم يعتمد على الحالة المحددة وبالتالي يصبح أقل ثباتا، وعند قاعدة الهرم نجد أن مفهوم الذات يختلف بشكل واضح حسب اختلاف الحالات (شموس، 2013، ص 36، 37).

- مفهوم الذات نمائي:

حيث تزداد جوانب مفهوم الذات وضوحا لدى الفرد مع تطوره من مرحلة نمائية إلى أخرى، فالأطفال الذين يميزون في بداية حياتهم أنفسهم عن البيئة المحيطة بهم، وهم غير قادرين على التنسيق، بين الأجزاء الفرعية والخبرات التي يمرون بها، وكلما نما الطفل زادت

خبراته ومفاهيمه، ويصبح قادرا على إيجاد التكامل فيما بين هذه الأجزاء الفرعية لتشكل إطارا مفاهيميا واحدا.

مفهوم الذات تقيمي:

أي أنه ذو طبيعة تقييمية، وهذا لا يفيد فقط في أن الفرد يطور وصفه لذاته في موقف معين من المواقف، وإنما يكون كذلك تقييمات لذاته في تلك المواقف، ويمكن أن تصدر تلك التقييمات بالإشارة إلى معايير مطلقة كالمقارنة مع الذات المثالية، أو يمكنه أن يحدد تقييماته بالإشارة إلى معايير نسبية مثل المقارنة مع الزملاء، إذ تختلف أهمية ودرجة بعد التقييم باختلاف الأفراد والمواقف أيضا.

مفهوم الذات متمايز:

السمة الأخيرة لمفهوم الذات أنه متميز عن المفاهيم الأخرى التي تربط بها علاقة نظرية، فمفهوم الذات.

5- أهمية مفهوم الذات:

يمكن إجمال أهمية مفهوم الذات فيما يلي (عبد سليم، 2003، ص 40):

1- مفهوم الذات يؤثر على الأهداف التي يصيغها الفرد لنفسه والسلوك الذي يعتبر ملائما فمفهوم الذات يؤثر عملية في كل شيء تفعله، بل أن نجاح الطفل في المدرسة يعتمد لي حد كبير على نوع مفاهيم الذات التي يمتلكها حيال ذاته، حيث أن مفهوم الذات يمثل الجانب الأول للإنجاز المعرفي الذي ينبغي أن يكون مرتبطة بنمو المفاهيم الأساسية الأخرى عن العالم. فسلوكنا في مجمله يعبر عن مفهومنا الراهن الذواتنا.

2- مفهوم الذات يعكس نسقا إدراكيا مناسباً تشكله تعاملاتنا مع الخبرة والواقع الخارجي، وأن تعاملاتنا وسلوكنا يتحددان من خلال مفهومنا عن ذاتنا.

3- مفهوم الذات مكتسب ويمكن تغييره وتعليله تحت ظروف خاصة على الرغم من ثباته لي حد كبير، كما في نظرية (الذات روجرز) الذي يؤمن بأن أفضل طريقة لإحداث التغيير في السلوك يكون بحدوث تسير في مفهوم الذات، وهذا يبرر أهمية وتأثير عملية التنشئة الاجتماعية في تشكيل مفهوم الذات، وفي المقابل فإن مفهوم الذات يؤثر في التنشئة

الاجتماعية.

4- مفهوم الذات يمثل أهمية قصوى في المجال التربوي فري (سيزر) أن هناك علاقة وطيدة ، وكلما كان مفهوم الذات موجبا ساعد ذلك على النجاح(عبد سليم، 2003، ص 41، 40) .

5- بعد مفهوم الذات مؤشرا هاما على مدى التوافق والصحة النفسية للفرد، فتؤكد الدراسات والبحوث على العلاقة الارتباطية بين مفهوم الذات والتوافق النفسي، وأن سوء التوافق ينشأ عن براك تهديد الذات، أو إدراك التهديد في المجال الظاهري، كما بينت الدراسات أن الأفراد ذوي مفهوم الذات الموجب يكونوا أفضل توافقا من الأفراد ذوي مفهوم الذات السالب .

6- بعد مفهوم الذات جافيا من جوانب الذات التي تمثل التنظيم المعرفي والوجداني المستمر

والمعبر عن وعي الكائن لوجوده والمنسق بين خبرته في الماضي مع أماله وتوقعاته في المستقبل.

7- يعتبر مفهوم الذات من أهم عناصر الشخصية، وتكوين نفس هام في فهم كثير من أنماط سلوكية عديدة لدى الفرد في المجال الأكاديمي وغير الأكاديمي، كما أنه يعتبر بناء متعدد الأبعاد يتألف من عناصر إيجابية أو سلبية اعتمادا على نوع المعاملة التي يتلقاها الفرد من الآخرين داخل البيت وخارجه(عبد سليم، 2003، ص 41).

8- يعمل على المحافظة على التوازن الداخلي للإنسان، ليبقى على قدر من الأنساق في أفكاره واتجاهاته وتنظيم وبلورة عالم الخبرة المخبر الذي يوجد الفرد فيه، مما يجعل مفهوم الذات منظمة ومحددة هامة للسلوك وبشكل مفهوم الذات الطريقة التي يفر فيها الفرد ما يحدث له، والفرد بطور طرقه الخاصة لفهم البيئة والتعامل معها، وهذا يعمل مفهوم الذات عمل مصفاة داخلية يمر فيها كل براك ويعطي معلي، وهذا المعنى يتحدد إلى حد كبير بوجهة النظر التي يحملها الفرد عن نفسه .

9- إن لمفهوم الذات نورا هاما في تحديد توقعات الفرد حول أحداث المستقبل، إذ أن التوقعات التي يحملها الفرد تدفعه للسلوك بطريقة تضمن تحققها في الواقع، وهذه التوقعات تشكل نيومات محققة لذاتها.

11- للذات دور في تصدير أسباب نجاح الفرد وفشله، حيث يقول (هيدر، 1958) أن الأفراد يعززون نتائج أعمالهم عادة إلى أسباب داخلية تتعلق بقدراتهم أو هي أسباب خارجية مثل الظروف المعاكسة، ويختار الفرد هذا النوع من الأسباب أو ذاك تبعا لعوامل تتعلق بالموقف أو الفرد نفسه.

6- نظريات تناولت لمفهوم الذات:

نظرية الذات عند وليام جيمس William James، 1890:

يعتبر ويليام جيمس أن الذات أو الأنا بعموميتها هي كل ما يستطيع الإنسان أن يدعي أن له جسده ، سماته ، قدراته ، ممتلكاته المادية، أسرته، أصدقاؤه، أعداؤه، مهنته، هواياته ، والكثير غير ذلك، والكثير مما يكتب اليوم عن الذات أو الأنا مستمد مباشرة من جيمس، ولقد ناقش جيمس الذات من خلال (مكونات الذات - مشاعر الذات - نشاط البحث عن الذات وحفظ الذات) ، حيث تشمل مكونات الذات، الذات المادية، والذات الاجتماعية، والذات الروحية، والأنا الخالصة وممتلكات الفرد المادية هي الذات المادية في حين الذات الاجتماعية هي نظرة الآخرين إليك، أما الذات الروحية فتتكون من ملكاته النفسية ونزعاته وميوله، أما الأنا الخالصة فيرى جيمس أنها ذلك التيار من التفكير الذي يكون إحساس المرء بهويته الشخصية (أبو ناهية، 1999، ص 45).

- نظرية الذات عند روجرز Rogers، 1951:

يرى (روجرز) أن الإنسان لديه نزعة فطرية لتحقيق الذات، وتكتسب الأحداث التي تدور حول الفرد معناها من خلال ما يدركه ويفهمه الفرد من تلك الأحداث من معنى، وتعامل الفرد مع واقعه يكون من خلال كيفية إدراكه وفهمه لهذا الواقع، حيث ان الفرد يعمل على تقييم خبراته هل هي ذات قيمة موجبة أو سالبة، فالفرد يدرك الخبرة التي تتماشى وتتسجم مع نزعته لتحقيق الذات باعتبارها خبرات ذات قيمة ايجابية والعكس صحيح، وبذلك يتكون لدى الفرد حاجة إلى التقدير الموجب للذات (عبد سليم، 2003، ص 43).

وكذلك تشير هذه النظرية إلى أن الذات تتكون وتتحقق من خلال النمو الايجابي، وتتمثل في بعض العناصر مثل: صفات الفرد وقدراته والمفاهيم التي يكونها بداخله نحو كل من ذاته والآخرين والبيئة التي يعيش فيها، وكذلك عن خبراته وعن الناس المحيطين به، وهي تمثل صورة الفرد وجوهر حيويته، ولذا فإن فهم الإنسان لذاته له اثر كبير في سلوكه من حيث السواء أو الانحراف، ولذلك فمن المهم معرفة خبرات الفرد وتجاربه وتصوراته عن نفسه وعن الآخرين.

ويمكننا أن نستخلص الافتراضات الأساسية لنظرية كارل روجرز:

- لكل إنسان الحق الكامل في أن يكون مختلفاً عن الآخرين في الرأي والمفاهيم والسلوك.
- أن يتوافق سلوك الفرد وتصرفاته مع ما يحمله من أفكار، ومع ما تمليه عليه معتقداته ومبادئه.

- كل فرد مسئول عن تبعات سلوكه وذلك كونه حراً في اختيار نمط سلوكه.
- ويؤكد روجرز على أن الفرد الذي يستطيع أن يتقبل ذاته بما فيها صورة الجسم وبكل ما تحمله من مزايا وعيوب، ليس فقط على شكلها الحالي بل أيضاً بماضيها ومستقبلها، والقادر على تنظيم ما يدركه وقبوله في مجال إدراكه، ونجاح الفرد في تحقيق ذَاتَه يشعره بالراحة، ويخلصه من التوتر، وبذلك يكون شخصاً متوافقاً.

كذلك يمكننا ذكر أهم التصورات والمفاهيم الرئيسية لنظرية روجرز:

- مفهوم الكائن البشري وهو الفرد بكيته .
- المجال الظاهري: وهو مجموع الخبرة، وما يميز المجال الظاهري خاصية أن يكون شعورياً أو لا شعورياً حسب ما إذا كانت الخبرة المكونة للمجال تحولت إلى رموز أم لا .
- الذات وهي الجزء المتميز من المجال الظاهري وتتكون من نمط الإدراكات، والقيم الشعورية بالنسبة لـ (الأنا) ، حيث تحدد شخصية الفرد بالطريقة التي يدرك بها ذاته هي التي تحدد نوع شخصيته وكيفية إدراكها ويوضح روجرز عدة خصائص للذات واضعاً تسعة عشر قضية نذكر منها:

- أنها ذلك الجزء من المجال الظاهري يأخذ تدريجياً في التميز عن بقية المجال باعتباره شعور الفرد بوجوده ووظيفته وهو مجموعة ادراكاته لنفسه وتقييمه لها.

- تتكون بنية الذات من خلال التفاعل المستمر بين الفرد وبين بيئته التي يعيش فيها وخاصة الأفراد المحيطين به على اعتبار أنهم مصدر إشباع أو إحباط له.
 - تتسق معظم طرائق السلوك التي يقوم بها الفرد مع مفهومه لذاته، ويعني ذلك أن أفضل طريقة لتعديل السلوك البدء بتغيير مفهومه لذاته لتعديل ذلك السلوك.
 - الخبرات لا تتطور مع الذات وتدرک بوصفها تهديدات، أي ان الكائن الحي قد يرفض الخبرات التي لا تتسق مع الذات، كما أن الذات لديها القدرة على اختيار الخبرات التي تتسق مع الذات (الحربي، 2003، ص 29).
- ولقد أوضحت هذه النظرية أن التناقض بين مجالات الذات المختلفة مرتبط بأعراض ومشاعر مختلفة، ويرجع حجم الأعراض الانفعالية لحجم التناقض بين تلك المجالات، حيث أن التناقض بين الذات الفعلية والمثالية يؤدي إلى فقدان الآمال والأمني، ويؤدي تناقض الذات الفعلية والمثالية إلى شعور الأفراد بالاكنتاب المرتبط بمشاعر الحزن، وعدم التشجيع والإعاقة الحركية النفسية، وكذلك يؤدي تناقضهما إلى نتائج سلبية مثل توقع العقاب لعدم الوفاء بالواجبات والمسئوليات، ولذلك فعندما يتناقض مفهوم الذات الفعلي والمثالي فإن الأفراد يشعرون بإثارة ترتبط بالقلق والعصبية والإثارة النفسحركية.

خلاصة:

إن معرفة الفرد قدرة على فهمه لذاته، هي حجر أساسي لبناء شخصيته، تنتج من خلال التنشئة الإجتماعية، والخبرات التي يمر بها الإنسان خلال دورة الحياة، كما أن الذات هي ما يراه الآخرون منا في سلوكياتنا وردود أفعالنا وشكلنا الخرج وتفوقنا في الحياة أو رسوبنا أيضا.

وهذا ما لا يمكننا قياسه بشكل مباشر بل يستدل عليه من خلال سلوك الإنسان، اختلف العلماء في تفسيرهم لمفهوم الذات ولكن في نهاية المطاف تتحدث النظريات الشخصية الإنسانية بشكل عام وطرق التعامل معها، وباعتبار الفرد كائنا بيولوجيا يعتبر مصدرا للتأثير والتأثر بالنسبة للآخرين، فهناك مفهوم ذات إيجابي يتمتع الفرد هنا بصحة نفسية وتوافق

وهناك المفهوم الذات السلبي حيث يبرز ضعف الفرد وتراجعته وفشله في حياته وإن الضعف ينبع من انعدام الثقة في النفس فهي تعد بعدا أساسا في فهمنا لذواتنا ونجاحنا في تحقيق استقرار نفسيا.

الباب الثاني: الجانب التطبيقي

الفصل الأول: إجراءات الدراسة

- 1- المنهج المتبع
- 2- الدراسة الاستطلاعية
- 3- المجتمع وعينة البحث
- 4- أدوات جمع البيانات
- 4-1- مقياس الضغط المهني ومستويات الذات
- 4-2- إبراز الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية
- 4-3- مقياس مركز الضبط
- 5- دراسة خصائص السيكومترية لعينة الدراسة
- 6- الأساليب الإحصائية المستعملة

تمهيد:

بعد أن اتضحت الرؤية في الجانب النظري من الدراسة، يأتي الجانب الميداني لها، والذي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالجانب النظري، إذ أنه لا يمكن التوصل إلى اقتراحات وحلول بناءة للمشكلة المطروحة إلا بعد الدراسة الميدانية أو التطبيقية، وللقيام بهذه الدراسة يجب الاعتماد على مجموعة من الإجراءات المنهجية، باعتبارها جانباً مهماً في الدراسة الميدانية، لأنها تحدد كل الأبعاد المنهجية من المنهج المستخدم في الدراسة وعينتها وحدودها وأدواتها، وهذا ما سوف نتعرض له هذا خلال الفصل.

1- المنهج المتبع:

يعتبر المنهج المستخدم في أي دراسة علمية من الأساسيات التي يعتمد عليها في بحثه عن الحقيقة، فاختيار المنهج المناسب للدراسة مرتبط بطبيعة الموضوع الذي يدرسه الباحث

استخدمنا في بحثنا هذا منهج الوصفي التحليلي، وتم اختيارنا لهذا المنهج نظرا لتلائمه مع طبيعة الموضوع المعالج (مركز الضبط وعلاقته باتجاه الطلبة نحو التعلم القائم على الإنترنت) ويقوم هذا المنهج على تجميع المعلومات والبيانات والمعلومات والآراء والحقائق، التي تعمل على وصف الظاهرة او المشكلة التي هي محل الدراسة وصفا شاملا يتضمن العوامل والمتغيرات المؤثرة فيها والمتأثرة بها، والفروع التي يكمن الحل فيها وأيها أفضل للاستخدام. (محمد عبد الغني موحوش، 1986، ص56)

تهدف الدراسة الوصفية التحليلية إلى تقرير خصائص ظاهرة معينة أو موقف معين بالاعتماد على جميع الحقائق وتفسيرها و تحليلها، واستخلاص دلالتها، فهي كما يعرفها "مصطفى حسن باهي"....يعتبر المنهج الوصفي من اكثر المناهج استخداما وخاصة في مجال العلوم التربوية و النفسية و الاجتماعية و الرياضية، حيث يهتم بجمع أوصاف دقيقة و علمية للظاهرة المدروسة، و وصف الوضع الراهن و تفسيره، كما يهدف إلى دراسة العلاقة القائمة بين الظواهر المختلفة، ولا يقتصر المنهج الوصفي على جمع البيانات و تبويبها، وإنما يمتد إلى ما هو أبعد من ذلك لأنه يتضمن قدرا من التفسير لهذه البيانات، لذا يجب على الباحث تصنيف البيانات و الحقائق، و تحليلها تحليلا دقيقا كافيا للوصول إلى تعميمات بشأن موضوع الدر(مصطفى حسن باهي، 2000 ص: 83).

كما يعرفه "عمار بوحوش" في كتابه مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث "... فالمنهج الوصفي يهتم بوصف الظاهرة وصفا دقيقا، ويعبر عنها تعبيراً كمياً، فالتعبير الكمي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطيها وصفا رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة وحجمها، ودرجات إرتباطها مع الظواهر الأخرى. (عمار بوحوش، 1995، ص 123).

2- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية بمثابة الأساس الجوهري لبناء البحث كله، وهي خطوة أساسية ومهمة في البحث العلمي، إذ من خلالها يمكن للباحث تجربة وسائل بحثه للتأكد من سلامتها فالدراسة الاستطلاعية إذا هي عملية يقوم بها الباحث قصد تجربة وسائل بحثه لمعرفة صلاحيتها، وصدقها لضمان دقة وموضوعية النتائج المحصل عليها في النهاية والذي تتمتع به الأداة المستخدمة في الدراسة الميدانية (مقياس الاتجاه نحو التعلم القائم على الأنترنت)، كما تساعد الباحث على معرفة مختلف الظروف المحيطة بعملية التطبيق.

وبناء على هذا قمنا قبل المباشر بإجراء الدراسة الميدانية بدراسة استطلاعية كان الغرض منها ما يلي:

- معرفة حجم المجتمع الأصلي ومميزاته وخصائصه.
- التأكد من صلاحية أداة البحث (مقياس الاتجاه نحو التعلم القائم على الأنترنت) وذلك من خلال التعرض للجوانب التالية:
- وضوح البنود وملائمتها لمستوى العينة وخصائصها.
- التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس المستخدم (الصدق والثبات).
- التأكد من وضوح التعليمات.

- المعرفة المسبقة لظروف إجراء الدراسة الميدانية الأساسية، وبالتالي تفادي الصعوبات و العراقيل التي من شأنها ان تواجهنا . ودقتها و وضوحها. (محي الدين مختار، 1995، ص47)

3- المجتمع وعينة البحث:

يواجه الباحث عند شروعه القيام ببحثه مشكلة تحديد نطاق العمل، أي إختيار مجتمع البحث والعينة، ومن المعروف أن أحد أهداف البحث العلمي هو إمكانية إقامة تعميمات على الظاهرة موضوع الدراسة إلى غيرها من الظواهر، والذي يعتمد على درجة كفاية العينة المستخدمة في البحث.

فالعينة إذا هي ذلك الجزء من المجتمع، يتم إختيارها وفق قواعد وطرق عملية، بحيث تمثل المجتمع تمثيلا صحيحا. (كامل محمد المغربي، 2002، ص139)
. عينة الدراسة:

يتكون مجتمع بحثنا من مجموعة من العاملات في مصلحة الأم والطفل تم اختيار عينة منهم مقصودة من حيث التخصص والمهام وعشوائية من حيث الخصائص العاملة (السن، الحالة الاجتماعية، الحالة المهنية) وقد تم تطبيق أداة الدراسة على مجموعة من العاملات في مصلحة الأم والطفل ويقدر عددهم 20.

اجريت هذه الدراسة على وقد شملت عينة الدراسة 20 فردا من العاملات بمصلحة الأم والطفل بالجلفة، تتراوح أعمارهم بين 26 و52 سنة، وقد تم جمع العينة بصعوبة كبيرة نظرا للظروف الصحية (وباء كوفيد 19)

حيث قمنا بتوزيع: 20 استبيان.

الجدول 01: يبين عدد الاستبيانات الموزعة والمسترجعة من العاملين في مصلحة الأم و الطفل - الجلفة -

الاستبيان الخاص بالعاملين		المؤسسة محل الدراسة
عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الموزعة	
16	20	مصلحة الأم و الطفل .
80 %		نسبة الاسترجاع الكلية

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول 04 أعلاه يتضح أننا قمنا بتوزيع (20) استبيان خاص القابلات بمصلحة الأم والطفل . الجلفة .، واسترجاع (16) استبيان صحيحة وقابلة للمعالجة الإحصائية، وقد بلغت نسبة الاسترجاع للاستمارات الصحيحة (80%).

إلا أنه لم يتم استبعاد استمارة واحدة لعدم صلاحيتها للتحليل، ليتم تفرغ محتوى الاستمارات في برنامج (spss).

4- أدوات جمع البيانات

سنتطرق في هذا العنصر إلى كل من عينة الدراسة، أسلوب جمع البيانات، الأدوات الإحصائية المستعملة، بالإضافة إلى خصائص عينة الدراسة وعرض وتحليل الاستبيان.

4-1 مقياس الضغط المهني ومستويات الذات

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في البحث، والوقت المسموح به، والإمكانات المادية المتاحة، ركزنا على الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة وهي (الاستبيان) أكثر من باقي الأدوات، وذلك لعدم توفر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع إضافة إلى صعوبة الحصول عليها، وبغية الإجابة على إشكالية

وتساؤلات الدراسة قمنا بتصميم استبانة معتمدين على تلك الدراسات التي تناولت :
"الضغوط المهنية " و "مستويات الذات"، حيث كان الهدف الأساسي منها هو أن تكون
شاملة لمختلف أركان البحث النظري لتعطي صورة واقعية عن الممارسات المرتبطة
بموضوع الدراسة.

تصميم الاستبيان:

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان بها مجموعة من الأسئلة وذلك بغرض
جمع البيانات اللازمة وهذا لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في تقييم : " الضغوط
المهنية ومستويات الذات" ، حيث تم تطوير الاستبانة بمراحل عدة حتى نتأكد من
صلاحيتها وقدرتها على تحقيق الهدف المنشود منها، حيث تضمنت الاستبانة ما يلي:
موضوع الاستبيان: والذي يتم توضيحه في مقدمة الاستبيان.

غرض الاستبيان: والموضح كذلك من خلال المقدمة المدرجة فيه.

شرح طريقة الإجابة: وذلك من خلال وضع العلامة (x)؛ في الخانة المناسبة للإجابة.

مكونات الاستبيان: قسمنا الاستبيان إلى جزئين كالتالي:

الجزء الأول: البيانات العامة

يهدف هذا القسم إلى التعرف على بعض الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة والمتمثلة
في: السن، الأقدمية في العمل

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

وتضمن هذا الجزء مختلف المحاور التي تضم جملة من العبارات التي تقيس " الضغوط
المهنية ومستويات الذات" ، حيث على كل مستجوب اختيار الخانة التي تعبر عن وجهة
نظره حول كل عامل من العوامل المذكورة.

وبناء على الخلفية النظرية والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع، قررنا اعتماد
الاستمارة التي صممت على طريقة ليكرت (Lekert)، الذي يعد الأنسب بالنسبة لهذا

دراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة كما يلي (تنطبق، الى حد ما، لا تنطبق)، وقد أكدنا لأفراد عينية البحث على ضرورة اختيار إجابة واحدة فقط أمام كل فقرة، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتمالات الإجابة الخمسة السابقة أوزاناً محددة كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 02: الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة المتاحة في الاستبيان

الوزن	خيارات الإجابة
3	تنطبق
2	الى حد ما
1	لا تنطبق

المصدر: من إعداد الطلبة

وانطلاقاً من الأوزان الموضحة في الجدول أعلاه ولحساب طول خلايا ليكرت الثلاثي (الحدود العليا والدنيا) تم حساب المدى $(2=3-1)$ ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية $(0.66=2\div3)$ ، ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح، واستمرت الإضافة إلى غاية الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي العدد ثلاثة وكانت الناتج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 03: المتوسطات المرجحة والاتجاه الذي نطبقه لها

الاتجاه	المتوسط المرجح	
لا تنطبق	$(1.66 - 1)$	1
الى حد ما	$(2.33 - 1.67)$	2
تنطبق	$(3 - 2.34)$	3

المصدر: عز عبدالفتاح، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام (SPSS)، ص: 450.

من خلال هذا الجدول، يمكننا أن نستنتج بأن تحديد الاتجاه العام نحو كل فقرة من فقرات الدراسة يكون وفقاً للآلية التالية:

✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين $(3-2.34)$ ، فهذا يعني

إن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيها يتجه نحو "تنطبق".

✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين (1.67 - 2.33)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيها يتجه نحو "الى حد ما".

✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح ما بين (1 - 1.66)، فهذا يعني أن الاتجاه العام نحو تأكيد ما جاء فيه يتجه نحو "لا تنطبق".

أما بالنسبة لتقدير مستوى كل متغير أو بعد (المتغير عبارة عن مجموعة من الأبعاد، والبعد عبارة عن مجموعة من الفقرات)، فإننا نحتاج إلى مقياس خاص يحدد درجة مستوى كل متغير، وفي هذا الصدد تؤكد العديد من الدراسات على المقياس الثلاثي الذي يضم ثلاث مستويات للتصنيف وهي: مرتفع، متوسط، منخفض.

ولتحديد القيم التي تنطبق لها يتم اللجوء إلى حساب المدى، (1-3=2)، ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الخلية، (2=3|0.66)، ثم بعد ذلك تم إضافة هذا العدد إلى أقل قيمة في المقياس وهو الواحد الصحيح، واستمرت الإضافة حتى الوصول إلى أعلى قيمة في المقياس وهي العدد خمسة وكانت الناتج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 04: المتوسطات المرجحة للأبعاد والمتغيرات والمستويات التي نطبقها لها

المتوسط المرجح	المستوى
(1 - 1.66)	منخفض
(1.67 - 2.33)	متوسط
(2.34 - 3)	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة

من خلال الجدول يمكننا أن نستنتج مستوى الأبعاد والمتغيرات في هذه الدراسة والذي سيكون كالآتي:

- ✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للبعد أو المتغير يتراوح ما بين ((2.34 - 3)، فهذا يعني أن مستواه العام يميل لأن يكون مرتفعا.
- ✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للبعد أو المتغير يتراوح ما بين (1.67 - 2.33)، فهذا يعني أن مستواه العام يميل لأن يكون متوسطا.

✓ إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للبعد أو المتغير يتراوح ما بين (1- 1.66)، فهذا يعني أن مستواه العام يميل لأن يكون منخفضاً. بعد عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين وإجراء التعديلات اللازمة عليها، وبعد التأكد من مدى صدقها وثباتها، أصبحت الاستبانة جاهزة للتطبيق الميداني، وذلك وفق الخطوات التالية:

✓ قمنا بعرض نموذج الاستبانة النهائي على الأستاذ المشرف، والذي أعطى ملاحظاته على تطبيق أداة الدراسة على أفراد عينة الدراسة. ✓ تم توزيع الاستمارات على عدد من أفراد العينة محل الدراسة، واسترجاع بعض الاستمارات في نفس اليوم، حيث بلغ إجمالي الاستمارات المسترجعة (16) استمارة من أصل (20) استمارة

4-2- إبراز الخصائص السيكومترية لمقياس الضغوط المهنية:

الجدول 05: يوضح مدى الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور

المحور الثاني: الثقة بإدارة المنظمة		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	0.514	0.001
02	0.499	0.001
03	0.518	0.001
04	0.493	0.000
05	0.428	0.001
06	0.548	0.000
06	0.641	0.000
08	0.541	0.001

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

كما يتضح من الجدول (05)؛ أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة وكل محور من محاور متغير الضغوط المهنية موجبة وقوية، وأن كل الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ بحيث تعتبر صادقة إلى حد يمكن الاعتماد عليها لما وضعت لقياسه.

3-4 مقياس مركز الضبط:

الجدول 06: يوضح مدى الاتساق الداخلي بين فقرات كل محور

المحور الثالث: الذات الشخصية			المحور الأول: الذات البدنية		
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	0.746	0.000	01	0.770	0.000
02	0.447	0.006	02	0.526	0.002
03	0.569	0.007	03	0.612	0.012
04	0.684	0.001	04	0.481	0.001
05	0.571	0.021	05	0.755	0.000
06	0.506	0.004			
المحور الثاني: الذات الاجتماعية					
رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية	رقم العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
01	0.515	0.001	01	0.515	0.001
02	0.344	0.192	02	0.344	0.192
03	0.624	0.010	03	0.624	0.010
04	0.529	0.035	04	0.529	0.035
05	0.588	0.016	05	0.588	0.016

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

كما يتضح من الجدول (06)؛ أن معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة ومحور مستويات الذات موجبة وقوية ، وأن كل الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛ بحيث تعتبر صادقة إلى حد يمكن الاعتماد عليها لما وضعت لقياسه.

- ثبات أداة الدراسة:

إن ثبات أداة البحث (الاستبانة)؛ الذي يعني: التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة إذا تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم.

ولقياس مدى ثبات أداة البحث (الاستبانة)؛ استخدمنا معامل (ثبات ألفا كرونباخ **cronbach's alpha**)؛ الذي يعتبر أفضل الطرق للدلالة على تقدير الثبات، حيث قمنا باحتسابه لأداة الدراسة ككل ولكل متغير على حدى، ومن ثم احتسابه لكل بعد من أبعاد الدراسة، وهذا ما نبرزه في الجدول التالي:

الجدول 07: معاملات الثبات لمحاور الدراسة باستخدام طريقة " ألفا كرونباخ"

أبعاد ومحاور الدراسة		
1-الضغوط المهنية		
0.737	08	ثبات محور الضغوط النفسية
2. مستويات الذات		
0.824	5	الذات البدنية
0.524	6	الذات الاجتماعية
0.800	5	الذات الشخصية
0.792	16	ثبات محور مستويات الذات
0.863	24	معامل الثبات العام

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من النتائج الموضحة في الجدول (7) أن قيمة معامل " ألفا كرونباخ" مرتفعة لمحور الضغوط المهنية حيث كانت (0.737)، في حين بلغ معدل الثبات للمحور

الضغوط المهنية (0.792) وهي قيمة مهمة جدا تدل على ثبات استبيان محور وذلك ايضا لكل من (الذات البدنية ، الذات الاجتماعية ، الذات الشخصية).
و هذا ما يلاحظ ايضا في معدل الثبات العام للدراسة ككل حيث بلغ (0.863)، وهو من الحد المقبول، وهذا يعني درجة كبيرة من الثبات ، وبذلك تكون الاستبانة في صورتها النهائية قابلة للتوزيع وهي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة. ويكون الباحث قد تأكد من صدق وثبات استبانة الدراسة مما يجعله على ثقة بصحة الاستبانة وصلاحياتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

5- دراسة خصائص السيكومترية لعينة الدراسة

ونوضح ذلك من خلال عرض وتحليل البيانات، والجداول والأشكال البيانية التالية توضح ذلك:

بهدف الإلمام بجميع جوانب موضوع الدراسة سنقوم بعرض تفصيلي لأهم الخصائص الشخصية والوظيفية في البنك محل الدراسة، من خلال أربعة أبعاد تمثلت في: الجنس، الفئة العمرية، المؤهل العلمي ، الأقدمية في العمل ، الراتب الشهري ، الفئة السوسيو مهنية التي تنتمي إليها .

وبعد تفريغ الاستمارات حصلنا على النتائج التالية:

1- توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

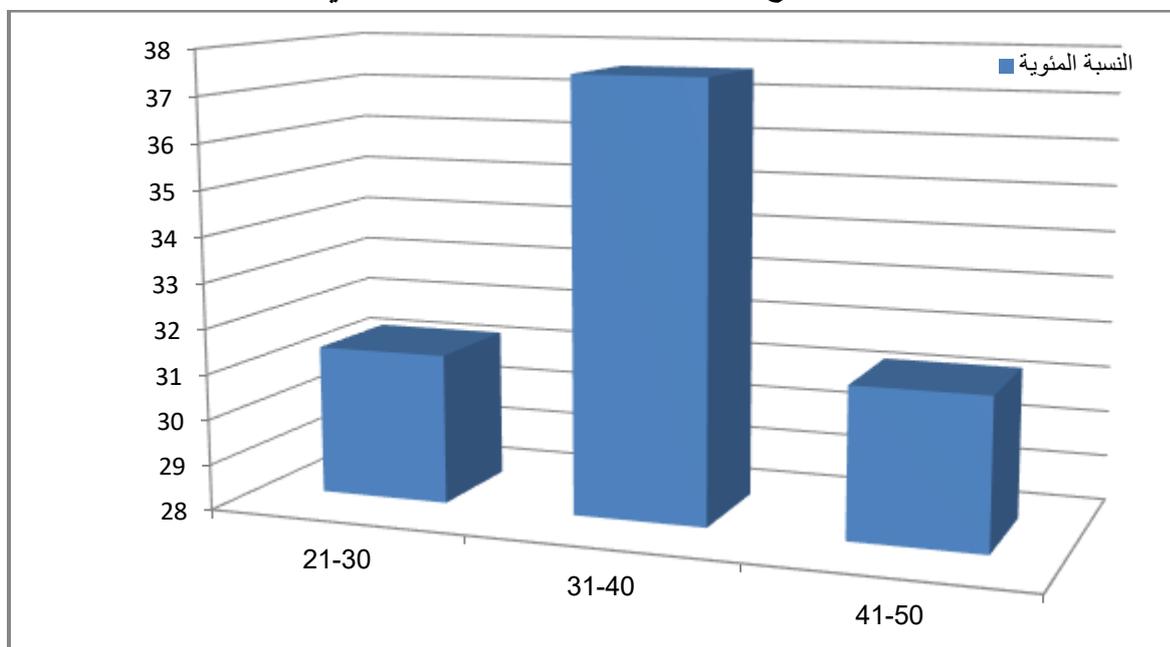
يلخص الجدول والشكل التاليين النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.

الجدول 08: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية	التكرار	الفئة العمرية
31.3	5	21-30
37.5	6	31-40
31.3	5	41-50
100	16	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الشكل 1: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من خلال الجدول (11)؛ والشكل (4)؛ أن الفئة العمرية الغالبة على أفراد عينة الدراسة هي الفئة (من 31 إلى 40 سنة) بنسبة مئوية متساوية بلغت (37.05%) ، بينما باقي الفئات العمرية متساوية في النسبة حيث بلغت (31.30%)؛

1-1- توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل:

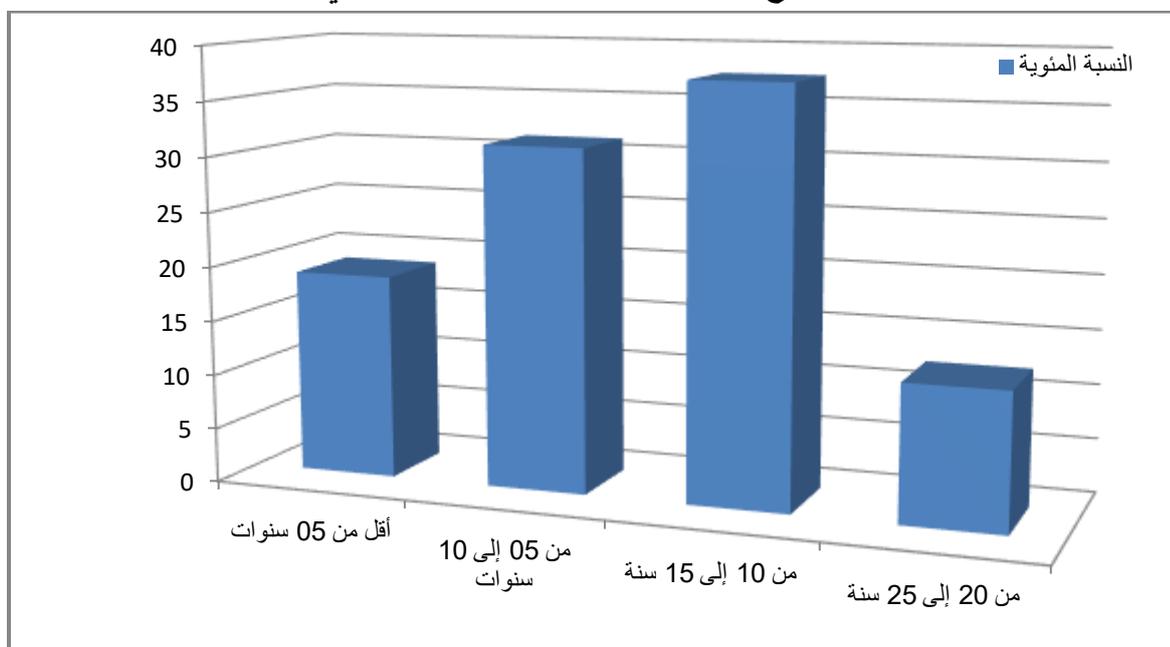
يلخص الجدول والشكل التاليين النتائج المتحصل عليها بخصوص توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل.

الجدول 09: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل

الأقدمية في العمل	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 05 سنوات	3	18.8
من 05 إلى 10 سنوات	5	31.3
من 10 إلى 15 سنة	6	37.5
من 20 إلى 25 سنة	2	12.5
المجموع	16	100

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

الشكل 2: توزيع عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من خلال الجدول (11)؛ والشكل (4)؛ أن ذوو الخبرة المهنية الغالبة على أفراد عينة الدراسة هي الفئة (من 10 إلى 15 سنة) بنسبة مئوية متساوية بلغت (37.50%) ، بينما يمثل ذوو الخبرة المهنية من (من 05 إلى 10 سنوات) نسبة مئوية بلغت (31.30%)؛ تليها ذوو الخبرة المهنية من (أقل من 05 سنوات) بنسبة مئوية بلغت (18.80%)؛ ليأتي ذوو الخبرة المهنية (من 20 إلى 25 سنة) أخيراً بنسبة بلغت (12.50%).

2- دراسة اتجاهات وميولات إجابات عينة الدراسة

ويتم ذلك على كل من الفقرات ومجالات أبعاد أو متغيرات الدراسة، وذلك من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية

2-1- محور الضغوط المهنية

جدول 10: يبين اتجاهات وميولات إجابات عينة الدراسة على محور الضغوط المهنية

العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنطبق
01	2.19	0.66	محايد
02	2.75	0.58	موافق
03	1.63	0.81	غير موافق
04	1.69	0.87	محايد
05	1.44	0.63	غير موافق
06	2.50	0.73	موافق
07	2.50	0.73	موافق
08	2.44	0.73	موافق
محور الضغوط المهنية	2.14	0.23	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من خلال الجدول (15)، أن المتوسط العام المرجح لمحور "الذات البدنية" بلغ (2.14)، بانحراف معياري قدره (0.23)، مما يشير إلى عدم وجود تباين في إجابات أفراد العينة الشيء الذي يدل على اتفاق آراء واتجاهات أفراد العينة حول محور الضغوط المهنية بالمؤسسة محل الدراسة وهو متوسط أي أنهم يدركون هذه الضغوط.

2-2- محور مستويات الذات

جدول 11: يبين اتجاهات وميولات اجابات عينة الدراسة على محور الذات البدنية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنطبقة
01	1.75	0.77	محايد
02	2.19	0.83	محايد
03	2.56	0.63	موافق
04	2.69	0.60	موافق
05	2.06	0.77	محايد
محورالذات البدنية	2.25	0.32	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من خلال الجدول (19) أن نتائج المحور الثاني والمتعلق بـ : محور الذات البدنية في المؤسسة محل الدراسة الذي بلغ المتوسط العام المرجح له (2.25) بانحراف معياري قدره (320.)، يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور.

جدول 12: يبين اتجاهات وميولات اجابات عينة الدراسة على محور الذات الشخصية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنطبقة
01	1.88	0.72	محايد
02	2.69	0.60	موافق
03	2.44	0.63	موافق
04	2.75	0.45	موافق
05	2.56	0.63	موافق
الذات الشخصية	2.06	0.77	متوسط

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من خلال الجدول (19) أن نتائج المحور الثاني والمتعلق بـ : محور الذات الشخصية في المؤسسة محل الدراسة الذي بلغ المتوسط العام المرجح له (2.06) بانحراف معياري قدره (0.77)، يشير إلى عدم وجود تباين في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور.

جدول 13: يبين اتجاهات وميولات إجابات عينة الدراسة على محور الذات الاجتماعية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التنطبق
01	2.63	0.72	موافق
02	2.19	0.54	محايد
03	2.85	0.77	موافق
04	2.38	0.89	موافق
05	2.75	0.68	موافق
06	2.04	0.30	محايد
محور الذات الاجتماعية	2.63	0.72	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتضح من خلال الجدول (19) أن نتائج المحور الثاني والمتعلق بـ : محور الذات الاجتماعية في المؤسسة محل الدراسة الذي بلغ المتوسط العام المرجح له (2.63) بانحراف معياري قدره (0.72)، يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المحور.

6- الأساليب الإحصائية المستعملة:

و بغرض تحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات وتفسيرها تم الإعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " **Statistical Package for Social Sciences** " ، فبعد ترميز البيانات وإدخالها ، تم الإعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة وتتمثل هذه الأدوات في :

- التوزيعات التكرارية: لإظهار إجابات مفردات عينة الدراسة .
- النسب المئوية: لإظهار نسب إجابات عينة الدراسة .
- المتوسطات الحسابية: لتحديد اتجاه الإجابات .
- الانحرافات المعيارية: لإظهار درجة تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي .
- معامل الاختلاف: لإظهار درجة الانسجام في الإجابات .
- معامل الارتباط: لإظهار تأثير قوة الإجابات " سبيرمان " .
- معامل الارتباط: لإظهار تأثير المتغيرات " لبرسون " .
- معامل ألفا كرونباخ " **Cronbach's alpha** ": وذلك بغية تقدير ثبات الدراسة، حيث يؤخذ هذا العامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة، حيث يعرف في مجال منهجية البحث العلمي قاعدة عامة للتعامل مع هذا المعامل مفادها الآتي:
- ✓ إذا كان معامل "ألفا كرونباخ" أقل من (0,6)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ضعيف، الأمر الذي يلزم إعادة النظر في أداة الدراسة .
- ✓ إذا كان معامل "ألفا كرونباخ" يتراوح بين (0,6-0,7)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات مقبول .
- ✓ إذا كان معامل "ألفا كرونباخ" يتراوح بين (0,7-0,8)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات جيد .
- ✓ إذا كان معامل "ألفا كرونباخ" أكبر من (0,8)؛ فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز .

-صدق أداة الدراسة

يقصد به أن أداة الدراسة (الاستبانة) صالحة لقياس ما أعدت لأجله، كما يعرف صدق أداة الدراسة على انه: "شمول الاستمارة على كل عنصر من العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى"، بحيث تكون مفهومة لكل فرد من أفراد العينة المعنية بالدراسة.

- الصدق الظاهري (صدق المحكمين): وللتأكد من صدق أداة الدراسة تم عرض الاستبيان على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة، وقد أخذنا بعين الاعتبار كل الملاحظات التي قدمها السادة المحكمين حيث قمنا بما يلزم من تعديلات في ضوء مقترحاتهم وتوصياتهم، ليخرج الاستبيان في صورته النهائية والموضحة في ملحق الخاص بالاستبانة والتي تم تطبيقها على عينة الدراسة.

- الصدق الذاتي (الاتساق الداخلي): وللقيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط "سبيرمان" بين درجة كل فقرة من فقرات كل محور والدرجة الكلية لجميع فقرات كل محور

الفصل الثاني: عرض وتحليل النتائج

1- اختبار الفرضيات وعرض النتائج ومناقشتها

- الفرضية الفرعية الأولى
- الفرضية الفرعية الثانية
- الفرضية الفرعية الثالثة
- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
- الفرضية الفرعية الخامسة

2- مناقشة نتائج الفرضية العامة

- الاستنتاج العام

الخاتمة

1- اختبار الفرضيات وعرض النتائج ومناقشتها

وخلال هذا المبحث يتم عرض علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية باستعمال الأساليب الإحصائية التحليلية، وذلك لغرض اختبار الفرضيات المتعلقة بعلاقات الارتباط، كما يتم استعمال الأساليب الإحصائية التحليلية لغرض قياس أثر المتغيرات الرئيسية والفرعية في المتغير المعتمد.

بعد أن تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام المقاييس الإحصائية المناسبة وفي ضوء الفرضيات التي استهدفت الدراسة اختبارها، وتمهيدا لأسلوب تحليل الانحدار في اختبار الفرضيات التي تقوم عليها الدراسة سنقوم باستخراج قيم الارتباط لمعامل بارسون (pearson)؛ للمتغيرات المستقلة للتأكد من وجود علاقة ارتباطيه بينهما.

الفرضية الفرعية الأولى:

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ بين الضغوط المهنية ومستوى الذات البدنية لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا

الجدول 14: معامل الارتباط بين تقدير الذات البدنية ومفهوم الذات

المحور	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
الذات البدنية	0.679	0.000

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 فأقل ، مما يدل على وجود علاقة بين الذات البدنية ومفهوم الذات .

الفرضية الفرعية الثانية:

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ بين الضغوط المهنية ومستوى الذات الشخصية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا

الجدول 15: معامل الارتباط بين تقدير الذات الشخصية ومفهوم الذات

المحور	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
الذات البدنية	0.555	0.026

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، مما يدل على وجود علاقة بين الذات الشخصية ومفهوم الذات.

الفرضية الفرعية الثالثة:

✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ بين الضغوط المهنية ومستوى الذات الاجتماعية لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا.

الجدول 16: معامل الارتباط بين تقدير الذات الاجتماعية ومفهوم الذات

المحور	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
الذات البدنية	0.607	0.013

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، مما يدل على وجود علاقة بين الذات الاجتماعية ومفهوم الذات.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

تختلف الاختبارات المستعملة للإجابة على مدى وجود تباين فروقات، حسب عدد العينات المستقلة، وكما تقدم سابقاً فإننا نستعمل الاختبارات التالية وفق كل متغير حيث تضمنت ما يلي:

1 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في الضغوط المهنية لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا

1- حسب متغير السن

1.1 إختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير السن

الجدول 17: إختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير السن

السن	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	ddl	Sig.
	0.202	16	0.180

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتبين من خلال الجدول وبالنظر إلى مستوى المعنوية والتي تساوي 0.202، التي هي أكبر من 0.05، قبول الفرضية البديلة H1 وبالتالي فإن بيانات متغير السن تتبع التوزيع الطبيعي.

وبما أن بيانات متغير السن تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا نعتمد على الإختبارات المعلمية لأكثر من عينتين مستقلتين وذلك من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لإختبار فرضية الفروق.

2.1 اختبار تباين الفروقات الضغوط المهنية حسب السن

الجدول 18: إختبار تباين الفروقات للضغوط المهنية حسب السن

الضغوط المهنية	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة sig
بين المجموعات	0.50	2	0.025	0.659
خارج المجموعات	0.758	13	0.058	
المجموع	0.809	15		

من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

و بالرجوع إلى قيمة Sig(t) المساوية لـ : 0.659 والتي هي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، ومنه نقول أنه لا يوجد تباين الضغوط المهنية يمكن أن يعزى لمتغير السن لدى القابلات في مصلحة الأم والطفل . الجلفة .

2- حسب متغير سنوات الخبرة

1.2 إختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

الجدول 19: إختبار التوزيع الطبيعي بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	ddl	Sig.
	0.220	16	0.237

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

يتبين من خلال الجدول وبالنظر إلى مستوى المعنوية والتي تساوي 0.237 ، التي هي أكبر من 0.05 ، قبول الفرضية البديلة H1 وبالتالي فإن بيانات متغير سنوات الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي.

و بما أن بيانات متغير سنوات الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا نعتمد على الإختبارات المعلمية لأكثر من عينتين مستقلتين وذلك من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لإختبار فرضية الفروق.

2.2 إختبار تباين الفروقات للضغوط المهنية حسب سنوات الخبرة

الجدول 20: إختبار تباين الفروقات للضغوط المهنية حسب سنوات الخبرة

مستوى الدلالة sig	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	الضغوط المهنية
0.416	0.055	3	0.165	بين المجموعات
	0.054	12	0.644	خارج المجموعات
		15	0.809	المجموع

من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

و بالرجوع إلى قيمة $Sig(t)$ المساوية لـ : 0.416 والتي هي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، ومنه نقول أنه لا يوجد تباين الضغوط المهنية يمكن أن يعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى القابلات في مصلحة الأم والطفل .الجلفة .

الفرضية الفرعية الخامسة:

1 - هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا

وتتفرع إلى الفروض التالية

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الام والطفل خلال أزمة كورونا تعزى لمتغير السن

وبما أن بيانات متغير السن تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا نعتمد على الإختبارات المعلمية لأكثر من عينتين مستقلتين وذلك من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لإختبار فرضية الفروق.

إختبار تباين الفروقات لتقدير الذات حسب السن

الجدول 21: إختبار تباين الفروقات لتقدير الذات حسب السن

تقدير الذات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة sig
بين المجموعات	0.95	2	0.48	0.398
خارج المجموعات	0.625	13	0.48	
المجموع	0.720	15		

من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

و بالرجوع إلى قيمة $Sig(t)$ المساوية لـ : 0.398 والتي هي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، ومنه نقول أنه لا يوجد تباين لتقدير الذات يمكن أن يعزى لمتغير السن لدى القابلات في مصلحة الأم والطفل . الجلفة .

✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ في مفهوم الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

و بما أن بيانات متغير سنوات الخبرة تتبع التوزيع الطبيعي، فإننا نعتمد على الإختبارات المعلمية لأكثر من عينتين مستقلتين وذلك من خلال إختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA لإختبار فرضية الفروق.

إختبار تباين الفروقات لتقدير الذات حسب سنوات الخبرة

الجدول 22: إختبار تباين الفروقات تقدير الذات حسب سنوات الخبرة

تقدير الذات	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	مستوى الدلالة sig
بين المجموعات	0.240	3	0.080	0.168
خارج المجموعات	0.480	12	0.040	
المجموع	0.720	15		

من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

و بالرجوع إلى قيمة Sig(t) المساوية لـ : 0.168 والتي هي أكبر من مستوى المعنوية ($\alpha = 0.05$) وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، ومنه نقول أنه لا يوجد تباين تقدير الذات يمكن أن يعزى لمتغير سنوات الخبرة لدى القابلات في مصلحة الأم والطفل . الجلفة .

مناقشة نتائج الفرضية العامة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛ بين الضغوط المهنية ومستوى الذات لدى العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا.

الجدول 23: معامل الارتباط بين الضغوط المهنية ومفهوم الذات

المحور	الارتباط	مستوى الدلالة - sig -
مفهوم الذات	0.970	0.00

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على مخرجات SPSS الإصدار 22

من خلال الجدول السابق يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، مما يدل على وجود علاقة بين الضغوط المهنية وتقدير الذات ويتضح أيضا من خلال الجداول السابق، أن معامل الارتباط بين كل من الضغوط المهنية وأبعاد مستويات الذات في المؤسسة محل الدراسة، كانت دالة إحصائيا عند

مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الضغوط المهنية وأبعاد مستويات الذات (الذات البدنية، الذات الاجتماعية، الذات الشخصية)

الاستنتاج العام

من خلال عرض ومناقشة النتائج حول الضغط المهني وعلاقته بمستويات مفهوم الذات توصلنا للنتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ؛ بين الضغوط المهنية ومستوى الذات الاجتماعية لدى القابلات العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ؛ في الضغوط المهنية لدى القابلات العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا تعزى لمتغير السن
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ؛ في الضغوط المهنية لدى القابلات العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ؛ في مفهوم الذات لدى القابلات العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ؛ في مفهوم الذات لدى القابلات العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- كما توصلنا إلى قبول الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) ؛ بين الضغوط المهنية ومستوى الذات لدى القابلات العاملات بمصلحة الأم والطفل خلال أزمة كورونا.
- حيث تبين لنا أن قيمة معامل الارتباط موجبة وذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 فأقل، مما يدل على وجود علاقة بين الضغوط المهنية وتقدير الذات واتضح لنا أيضاً، أن معامل الارتباط بين كل من الضغوط

المهنية وأبعاد مستويات الذات في مصلحة الأم والطفل، كانت دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة وقوية بين الضغوط المهنية وأبعاد مستويات الذات (الذات البدنية، الذات الاجتماعية، الذات الشخصية)

خاتمة

خاتمة:

من المعلوم أن الأزمات وبإختلافها سواء كانت أزمات الصحية وغيرها لها تأثيرا سلبيا لى الأفراد خاصة العمال منهم ونخص بالذكر عمال القطاع الصحي فقد رأينا من خلال دراستنا مدى تأثير عمال مصلحة الأم والطفل بولاية الجلفة للعديد من الضغوط المهنية والتي كان لها عدة مسببات منها التنظيمية ومنها ما تطرقنا له انتشار وباء معدي هو فيروس كورونا (COVID-19) الذي سبب الضغوط المهنة للعمال في قطاع الصحة في كل التخصصات وقد خلف من أفراد هذا القطاع الكثير من الضحايا وأيضا جعل الأفراد العاملين يؤثرون ويعاون مدة لأبأس بها وعلى رغم من أن الوباء قد تراجع قليلا إلا أنه لا يزال يحص الضحايا .

وقد ارتبط الأمر بمفهوم مستوى الذات ونجد هنا أن على الرغم من نفس الظروف العملية والتي يتعرض لها جميع العمال إلا أنه تختلف ردود الأفعال لدى العمال وتختلف كذلك مدى التصدي لهذه المشاكل فكل عامل له شخصيته وله مميزاته ويختلف عن غيره كذلك نجد الاختلاف في الجانب الشخصي فكل فرد ظروفه الاجتماعية.

لكن على العموم يمكن القول أن أزمة فيروس كورونا (COVID-19) جعلتهم سواء في الميدان وهذا ما جعل منهم يخلقون مبادئ لتخطي هذه الضغوط المهنية القاسية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

- إبراهيم أبو زيد (1987)، سيكولوجي الذات والتوافق، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية
- أحمد السيد (2011)، تأثير ضغوط الحياة على الصحة النفسية للأفراد، في موسوعة الإسلام والتنمية.
- أحمد محمد الطيب، أخصائي في التربية وعلم النفس، المكتب الجامعي الحديث، ط 1.
- اديب محمد الخالدي (2009)، المرجع في الصحة النفسية: نظرية جديدة، دار وائل للنشر والتوزيع، ط 3، عمان.
- حلمي المليجي (2010)، علم النفس الإكلينيكي، دار النهضة العربية، ط 1.
- خضير حمود القريجات وآخرون، السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة، مكتبة الجامعة الشارقة.
- سول ماكلو، تر: علي عبد الرحيم صالح، سيكولوجية مفهوم الذات، دراسة في صورة الذات المثالية، شبكة العلوم النفسية العربية.
- صلاح الدين أبو ناهية (1999)، التقويم والقياس النفسي التربوي، جامعة الأزهر، فلسطين.
- صلاح الدين عبد الباقي (2005)، مبادئ السلوك التنظيمي، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية.
- عياصرة معن محمود (2008) إدارة الصراع و الازمات و ضغوط العمل ، دار حامد للنشر و التوزيع ، الأردن،

- محمود سلمان العميان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع ط 3 ، الأردن.
- مصطفى أسامة فاروق (2011)، مدخل إلى الاضطرابات السلوكية والانفعالية: الأسباب - التشخيص - العلاج، دار الميسرة للنشر والتوزيع، ط 1.
- المنجد في اللغة العربية المعاصرة (2007)، دار المشرق لنشر والتوزيع ، ط 4.
- نوال بوكصاصة (2011)، الضغط النفسي المهني لدى العاملين في إطار تشغيل الشباب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران.

ثانيا : مذكرات التخرج

- أميرة طه بخش، فاعلية أسلوب الدمج على مفهوم الذات والسلوك التكيفي لدى الأطفال المتخلفين عقليا القابلين للتعلم، كلية التربية جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
- العجايلية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي بعنابة ،مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2015
- علاء سمير موسى القطناني، الحاجات النفسية ومفهوم الذات وعلاقتها بمستوى الطموح لدى طلبة جامعة الأزهر بغزة في ضوء نظرية محددات الذات، رسالة ماجستير، كلية البية جامعة الأزهر، غزة 2011
- نبوية لطفى محمد عبد الله، مفهوم الذات لدى الأطفال المحرومين من الام ، رسالة ماجستير ، معهد الدراسات العليا للطفولة ، جامعة عين شمس 2000

ثالثا: المقالات والمنشورات العلمية

- عبد العلي مهند عبد سليم (2003)، مفهوم الذات وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية وعلاقته بظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية الحكومية في محافظتي

جنين ونابلس، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير، تخص الادارة التربوية لكلية الدراسات العليا، جامعة النجاح الوطنية.

– نظمي عودة أبو مصطفى، موسي الزين، مصادر ضغوط العمل لدة معلمي التربية الخاصة، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، غزة، مجلد 17، العدد2.

– حمزة الأحسن (سبتمبر 2015)، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم دراسة ميدانية في البلدية وتيبازة، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة مولود معمري، تيزي وزو.

– تعولميت شرار، وعية سمية، (15-12-2020) الضغوط المهنية وعلاقتها بإحترق النفسي لدى عمال قطاع الصحة خلال أزمة كورونا (COVID-19) ، مجلة الوقاية والأرغونوميا ، المجلد 8، العدد 2 ، الجزائر.

رابعاً: المراجع باللغة الأجنبية

- Samin ,p,(2007)Psychologi du travail et des organisation ,edition boech université.
- Aishwarya Gulati M.D et al. (2020) A comprehensive review of Manifestation s of novel coronaviruses in the context of Deadly COVID-19 Global pandemic. The American journal of the medical sciences, journal Pre- proof,.
- Bruchon Schweitzer, Boujut Emelie. (2014) Psychologie de la sante : concept méthodes et modèles. 2ème édition. Dunod. Paris France
- , Aishwarya Gulati M.D et al. (2020) A comprehensive review of Manifestation s of novel coronaviruses in the context of Deadly COVID-19 Global pandemic. The American journal of the medical sciences, journal Pre- proof, p 3-4.
- Mingxuan Xie, Qiong Chen. (2020) Insight into 2019 novel coronavirus- An updated interim review and lessons from SARS-Cov. International journal of infectious diseases, 94

خامساً: المواقع الإلكترونية

- <https://elaph.com/coronavirus-statistics.html>