



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل
جائحة كورونا COVID-19

في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO - حاسي مسعود -

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، التخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الأستاذة: بالأطرش حورية

من إعداد الطالبين: أزقاغ فريد

بن عبد الله وليد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 13 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ. /سعيدات النجمي..... (أستاذة محاضرة -أ-، جامعة ورقلة) رئيسة

أ. /بالأطرش حورية..... (أستاذة محاضرة -أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر

أ. /قادري نهلة..... (أستاذة محاضرة -ب-، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
بعنوان:

أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا COVID-19

في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO - حاسي مسعود -

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم التسيير، تخصص: إدارة أعمال

تحت إشراف الأستاذة: بالأطرش حورية

من إعداد الطالبين: أزقاغ فريد

بن عبد الله وليد

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 13 جوان 2022

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ. /سعيدات النجمي..... (أستاذ محاضر-أ-، جامعة ورقلة) رئيسا

أ. /الأطرش حورية..... (أستاذة محاضرة-أ-، جامعة ورقلة) مشرف ومقرر

أ. /قادري هلمة..... (أستاذة محاضرة-ب-، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

إهداء

إلى روح جدي وجدتي الطاهرة رحمة الله عليهم
أهدي ثمرة جهدي هذا إلى أعز وأغلى إنسانين في حياتي، اللذين أثارا دري
بنصائحهما، وكانا بحرا صافيا يجري بفيض الحب، والبسمة
إلى من زين حياتي بضياء البدر، وشموع الفرح، إلى من
منحني القوة والعزيمة، لمواصلة الدرب، وكان سببا في مواصلة دراستي
إلى من علمني الصبر والاجتهاد، إلى الغالين على قلبي.

أمي وأبي

إلى زوجتي العزيزة

إلى أولادي ماكسن وماريس حفظهم الله وسدد خطاهم.
إلى إخواني، وأختي العزيزة فراح حفظهم الله عز وجل.
إلى كل العائلة الكريمة، وزملاء الدراسة متمني لهم التوفيق.
إلى كل اساتذتي وخاصة الأستاذة بالأطرش حورية
إلى زملائي في العمل.

إلى من ساعدني في انجاز هذه المذكرة.

إلى كل الأشخاص الذين أحمل لهم المحبة والتقدير.

إلى كل من نسيه القلم وحفظه القلب.

أزرقاغ فريد

إِهْدَاء

الحمد لله الذي أكرمني بما الإنجاز المتواضع و الذي أهديه
إلى التي ربتني و ضحت من أجلي دون كلل أو ملل، و سلكت بي طريق النجاح إلى أُمي
الحبيبة.

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء ورباني بإخلاص إلى أبي العزيز حفظه الله لنا.
إلى من رحلوا عنا وهم باقون في روحي و كلماتهم في عروقي أجدادي رحمة الله عليهم.
إلى مصدر الأمان ومنبع الحنان إلى جدتي أطال الله في عمرها
إلى مصدر سعادتي و سندي في الحياة إخوتي وأخواتي وأبنائهم (قاسم، عبدالله، صهيب،
عبدالرحمن، محمد، ناصر ونجيب)

إلى كل من ارتشفت معهم كأس الصحبة و كان لي معهم أغلى الذكريات اصدقائي كل
باسمه

إلى مصدر فخري وانتمائي، إلى عائلتي بن عبد الله وأبوالعلا كل باسمه.

بن عبد الله وليد

شكر وثناء

إن الشكر والعرفان أولا وأخيرا لله الذي أثار لنا درب العلم ومنحنا القدرة على انجاز هذا العمل وإتمامه، فالحمد لله ولأنه من شكر الله شكر العبد، فلا يسعني إلا أن أتقدم بخالص الشكر إلى الأستاذة المشرفة الدكتورة «حورية بلطرش» لحسن توجيهها وتفهمها ولنصائحها العلمية الثرية.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من ساعدني في اعداد هذا العمل أخص بالذكر مسؤولي المباشر السيد عمrani رشيد الذي حفزني على أكمال الدراسة.

كذلك نتقدم بالشكر لجميع العاملين في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO لتعاونهم معنا وتقديمهم المعلومات التي احتجناها خلال دراستنا الميدانية، وإلى كل من ساعدنا ولو بكلمة من قريب أو بعيد في استكمال هذا العمل.

أزقاع فريد
بن عبد الله وليد

الملخص:

تهدف الدراسة إلى تحليل مدى تأثير ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا Covid-19 بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO بحاسي مسعود -ورقلة، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي (منهج دراسة الحالة ومنهج تحليل البيانات ومنهج دراسة المسح)، حيث تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات، وكانت الدراسة على عينة عشوائية متمثلة في 102 عاملا، وتم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية ومعالجتها ببرنامج " IBM SPSS Statistics 26"، وقد توصلت الدراسة إلى:

- * تعرض العاملين في مؤسسة ENAGEO لضغوط عمل معتبرة خلال فترة كورونا تعود الى كل من الجهد والمكافأة وصراع الدور؛
- * كانت الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO مضطربة في فترة كورونا متمثلة خاصة في القلق والاكتئاب؛
- * تساهم ضغوط العمل بشكل متوسط في اضطراب الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا؛
- * قوة ومرونة شخصية العاملين في مؤسسة ENAGEO والدعم الاجتماعي القوي المتوفر لهم خارج وداخل المؤسسة لم يغير في درجة تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية خلال جائحة كورونا والذي كان بالأساس ضعيفا نظرا لتأثير أسباب أخرى بدرجة أكبر.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل، صحة النفسية، دعم الاجتماعي، المرونة، الاكتئاب، قلق.

Résumé:

Cette étude vise à analyser l'impact du stress au travail sur la santé mentale durant la pandémie du Corona (Covid-19) au sein de l'ENAGEO sise à Hassi Messaoud, afin d'atteindre l'objectif de l'étude, nous nous sommes appuyés sur l'approche descriptive (approche d'étude de cas, approche d'analyse de données et approche d'enquête), où un questionnaire a été conçu comme un outil principal de collecte d'informations, L'étude portait sur un échantillon aléatoire de 102 travailleurs, et un certain nombre de méthodes statistiques ont été utilisées et traitées via le programme "IBM SPSS Statistics 26", et l'étude a conclu ce qui suit :

- * Les employés d'ENAGEO ont été soumis à d'importants niveau de stress au travail durant la pandémie du covid-19, en raison d'effort fourni, les récompenses et des conflits de rôle ;
- * La santé mentale des travailleurs d'ENAGEO a été troublée pendant la période du Covid-19, en particulier l'anxiété et la dépression ;
- * Le stress au travail a contribué modérément à la santé mentale des travailleurs d'ENAGEO pendant la période du Covid-19 ;
- * La force et la flexibilité de la personnalité des employés d'ENAGEO et le fort soutien social dont ils disposent à l'extérieur et à l'intérieur de l'organisation n'ont pas modifié le degré d'influence du stress au travail sur la santé mentale pendant la période du Covid-19, qui était fondamentalement faible en raison de l'influence de d'autres raisons à un degré plus élevé.

Mots-clés : stress au travail, santé mentale, soutien social, résilience, dépression, anxiété.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء 1
IV	الإهداء 2
V	الشكر
VI	ملخص الدراسة
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الرموز
ب-د	مقدمة
09	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل والصحة النفسية
10	تمهيد
11	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والصحة النفسية
48	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والصحة النفسية
58	خلاصة الفصل
59	الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ضل جائحة كورونا في مؤسسة ENAGEO
60	تمهيد
61	المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة
72	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
107	خلاصة الفصل
108	خاتمة
113	قائمة المراجع
120	قائمة الملاحق
145	الفهرس

قائمة الجداول

رقم	العنوان	صفحة
2	إحصائيات الاستبيانات الموزعة	67
1.2	متغيرات الدراسة	68
2.2	مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)	71
3.2	نتائج اختبار ألف كرونباخ	72
4.2	توزيع العاملين حسب الجنس	73
5.2	توزيع العاملين حسب السن	73
6.2	توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي	75
7.2	توزيع العاملين حسب الخبرة	76
8.2	توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي	77
9.2	متوسط إجابات العاملين حول الجهد	79
10.2	متوسط إجابات العاملين حول المكافأة	80
11.2	متوسط إجابات العاملين حول بيئة العمل	81
12.2	متوسط إجابات العاملين حول صراع الدور	82
13.2	متوسط إجابات العاملين حول ابعاد ضغوط العمل	84
14.2	متوسط إجابات العاملين حول القلق	85
15.2	متوسط إجابات العاملين حول الاكتئاب	86
16.2	متوسط إجابات العاملين حول ابعاد الصحة النفسية	87
17.2	متوسط إجابات العاملين حول المرونة	88
18.2	متوسط إجابات العاملين حول مصادر الدعم الاجتماعي	89
19.2	متوسط إجابات العاملين حول البعد العاطفي	90
20.2	متوسط إجابات العاملين حول البعد المادي	92
21.2	متوسط إجابات العاملين حول البعد المعلوماتي	93
22.2	متوسط إجابات العاملين حول أبعاد الدعم الاجتماعي	94
23.2	العلاقة بين ضغوط العمل والصحة النفسية	95
24.2	العلاقة بين أبعاد ضغط العمل والصحة النفسية	96
25.2	نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على المرونة	97

98	نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على الدعم الاجتماعي	26.2
98	نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية	27.2
99	نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية بواسطة المرونة والدعم الاجتماعي	28.2
101	تحليل نتائج التباين الثنائي T-test بين الجنس والصحة النفسية	29.2
101	تحليل ANOVA بين الصحة النفسية والمتغيرات الشخصية	30.2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
د	نموذج الدراسة	1
13	عناصر الصحة النفسية	1.1
29	مكونات ضغوط العمل	2.1
41	أشكال الدعم الاجتماعي	3.1
73	توزيع العاملين حسب الجنس	2
74	توزيع العاملين حسب السن	1.2
75	توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي	2.2
76	توزيع العاملين حسب الخبرة	3.2
78	توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي	4.2
100	تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية بواسطة الدعم الاجتماعي والمرونة	3

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
121	الاستبيان.	1
128	قائمة الأساتذة المحكمين.	2
128	أسئلة المقابلة.	3
130	الهيكل التنظيمي للمؤسسة باللغة العربية	4
131	الهيكل التنظيمي للمؤسسة باللغة الفرنسية	5
132	وثائق المؤسسة سياسة الجودة، الصحة، الامن والمحيط	6

133	الإجراءات المتخذة للحد من انتشار فيروس كورونا	7
134	اتفاق جماعي خاص بمنحة العدوى	8
136	شهادة ايزو 9001	9
137	شهادة ايزو 14001	10
138	شهادة ايزو 45001	11
139	مخرجات SPSS	12

قائمة الرموز

الرمز	الدلالة	الدلالة
SPSS	Statistical Package for the Social Sciences	برنامج التحليل الإحصائي.
ENAGEO	Entreprise Nationale de Géophysique	المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء.
ALGEO	Algérie Géophysique	الجزائرية للجيوفيزياء
SPA	Société par Action	شركة ذات أسهم
DPS	Direction Planification et Systèmes	مديرية التخطيط والنظم



مقدمة



تعتبر جائحة (كوفيد- 19) أكبر واعمق أزمة إنسانية وصحية واقتصادية ومالية في العالم واحداثت آثار وتغيرات شاملة وقوية جدا مست جميع القطاعات، وأدت جائحة كورونا وتداعياتها و إجراءات احتواء الفيروس والوقاية منه خاصة إجراءات العزل والحجر الصحي وعدم التماس الى العديد من الاضطرابات النفسية التي أبرز تداعياتها القلق، الخوف، العجز، الهلع واضطرابات النوم والمزاج، حيث أفادت منظمة الصحة العالمية في مارس 2022 في موجز علمي أن العام الأول من جائحة كوفيد-19 شهد ارتفاعا كبيرا في معدلات انتشار القلق والاكتئاب في العالم بلغت نسبته 25%، وقد دفعت المخاوف بشأن الزيادات المحتملة في أمراض الصحة النفسية 90% من البلدان العالم إلى إدراج الصحة النفسية والدعم النفسي الاجتماعي في خططها الخاصة بالاستجابة لكوفيد-19.

وباعتبار الجائحة العامل الاساسي في اضطراب الصحة النفسية وخاصة في مؤشرات القلق والاكتئاب والتي بدورها كانت سببا في عوامل ضغط اساسية منها الضغط غير المسبوق الناجم عن العزلة الاجتماعية، قيود على قدرة الأفراد على العمل والتماس الدعم من الأحبة والانخراط في مجتمعاتهم المحلية، كذلك الوحدة والخوف على النفس وعلى الأحبة من العدوى والمعاناة والموت والحزن بعد فقدان الأحبة والهموم المالية، كما كان الإرهاق دافعا رئيسيا للتفكير في الانتحار، فان هذه الاثار والتداعيات لم تكن حكرا على الحياة الاجتماعية فقط بل امتدت ايضا الى عالم الاعمال والحياة الوظيفية والعاملين.

كانت الجائحة وتداعياتها سببا مباشرا في تراجع الاقتصاد العالمي وتدهور والاقتصاد والكساد الكبير وعجز المؤسسات والشركات والبنوك والمؤسسات المالية على الاستمرارية و اعلان افلاسها وتسريح العمال، بينما الشركات التي صمدت واستطاعت الاستمرارية وبسبب خوف العاملين وهلعهم من العمل في بيئة عمل غير آمنة والإضافة الى زيادة عدد ساعات العمل، انخفاض الاجور، وزيادة عبء العمل والاجهاد خلال فترة كورونا سبب ضغوط عمل عالية جدا ارتبطت بجائحة كورونا والتي كانت من أبرز اثارها القلق والاكتئاب والذين رفعا من اضطرابات الصحة النفسية العالمين.

كان موعد الجزائر مع انشار فيروس كورونا في يوم 17 فيفري 2021 مع أول إصابة مؤكدة بهذا الفيروس، بعده دخلت الجزائر على غرار بلدان العالم في سلسلة من الإجراءات والتدابير الوقائية للتقليل من حجم الضرر الذي يمكن أن تسببه هذه الجائحة، والتي مست جميع القطاعات وخاصة القطاع الصحي وقطاع

الشركات البترولية التي تعتبر من الشركات التي استمرت الزامياً في الجائحة نظراً لحساسيتها اجتماعياً واقتصادياً وسياسياً.

تعتبر الشركات البترولية من الشركات التي تمثل عصب حياة الدولة الجزائر و القلب النابض للاقتصاد الوطني ومصدر الموارد الأساسية لخزينة الدولة ومن ابرز الشركات البترولية مؤسسة ENAGEO التي واجهت وضعاً ممتلاً وعليه اتخذت هذه الشركات لضمان استمرارية العمل والإنتاج إجراءات صارمة لمواجهة الوباء والتصدي له ولضمان عدم تفشيه في بيئة العمل، وفرض الحجر الصحي والسلامة والصحة المهنية وتعزيز إجراءات الوقاية و العمل بساعات متواصلة خاصة لعمال الورشات البترولية، الطاقم الإداري، عمال الاطعام و الإيواء و عمال الصحة الذين هم في مواجهة مباشرة مع الوباء، وهو ما يمثل ضغطاً كبيراً على العاملين واضطراب نفسي نظراً لحجم العمل في ظل التزايد المتسارع لعدد الحالات وتفاقم الوضع مع الخوف من تفشي العدوى خاصة وأن عدد ضحايا الفيروس في تزايد مستمر.

وعليه من خلال ما سبق نطرح الإشكالية التالية:

أ. طرح الإشكالية:

إلى أي مدى تؤثر ضغوط العمل على الصحة النفسية للعاملين بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء

ENAGEO بحاسي مسعود خلال فترة كورونا؟

وللإجابة على الإشكالية السابقة ارتأينا إلى وضع التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مدى تعرض الأفراد العاملين بمؤسسة ENAGEO لضغوط العمل الكبير خلال جائحة

كورونا؟

2. ما هي أهم عناصر الضغط الكبير للعمل لدى الأفراد العاملين بمؤسسة ENAGEO خلال

جائحة كورونا؟

3. هل الصحة النفسية لدى العاملين في مؤسسة ENAGEO كانت مضطربة جداً خلال جائحة

كورونا؟

4. هل يساهم ضغط العمل الذي تعرض له العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا

في اضطراب الصحة النفسية؟

5. هل تعمل كل من المرونة والدعم الاجتماعي على لتخفيف في حدة أثر ضغط العمل على

اضطراب الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا؟

6. هل يختلف اضطراب الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO باختلاف العوامل

الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي)؟.

ب. الفرضيات:

للإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا نقترح الفرضيات التالية:

1. تعرض العاملين في مؤسسة ENAGEO لضغوط عمل كبيرة جداً خلال فترة كورونا؛

2. يعتبر الاجتهاد في العمل خلال فترة كورونا أحد أهم أسباب ضغط العمل الكبير لدى العاملين في مؤسسة ENAGEO؛

3. الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO كانت مضطربة جداً خلال فترة كورونا؛

4. ساهم ضغط العمل الذي تعرض له العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا بشكل كبير في اضطراب الصحة النفسية؛

5. وجود كل من المرونة والدعم الاجتماعي خلال جائحة كورونا يعمل على التخفيف من حدة الأثر لضغوط العمل على الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO؛

6. يختلف اضطراب الصحة النفسية خلال فترة كورونا بين العاملين في مؤسسة ENAGEO باختلاف العوامل الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

ت. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال:

- الزخم النظري الذي تناول الصحة النفسية ومن خلال النظريات المعالجة للصحة النفسية حيث نجد نظرية تحليل النفسي والصحة النفسية، نظرية المدرسة السلوكية والصحة النفسية، نظرية الإنسانية والصحة النفسية، والنظرية الوجودية ومن خلال هذه النظريات تبرز لنا الأهمية وكذلك من خلال الباحثين الكثر الذين تناولوا هذا الموضوع.
- بالنسبة لضغوط العمل يظهر من خلال النظريات الكثيرة التي تناولت ضغوط العمل من خلال النماذج المفسرة لضغوط العمل وخاصة نموذج تريكوت، نموذج سيغراست، نموذج كارازاك ونموذج المعهد البلجيكي لضغوط العمل.

- وكذلك تظهر أهمية الدراسة التي تناولت جائحة كورونا والتي هي ظاهرة عالمية والتي أسالت الكثير من الخبر للباحثين والمنظمات والهيئات العالمية أبرزها (منظمة الصحة العلمية، صندوق النقد الدولي، البنك الدولي، هيئة الأمم المتحدة) للتكلم عن ظاهرة كورونا وأثرها على الصحة النفسية وضغوط العمل وعلى الاقتصاد العالمي أجمع.

ث. أهداف الدراسة:

إن الغرض الرئيسي لهذه الدراسة يتركز على مجموعة من الأهداف تتمثل في:

- إظهار أهمية هذا النوع من الدراسات التي تعنى بدراسة ضغوط العمل والصحة النفسية خاصة في ظل الجائحة؛
- تفسير مدى اهتمام مؤسسة ENAGEO بالصحة النفسية للعاملين على مستواها؛
- تقييم مستوى ضغوط العمل المرتبط بجائحة كورونا على العاملين في مؤسسة ENAGEO؛
- تقييم درجة اضطراب الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة جائحة كورونا؛
- محاولة حصر وتحديد أهم العوامل المؤثرة على الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا؛
- بيان مدى مساهمة ضغوط العمل في الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا؛
- تفسير أثر ضغوط العمل في جائحة كورونا للعاملين في مؤسسة ENAGEO؛
- تحليل الدور الوسيط للدعم الاجتماعي والمرونة في تعديل أثر ضغوط العمل في الصحة النفسية خلال جائحة كورونا؛
- تحسيس المؤسسة محل الدراسة بالنقائص الموجودة ومحاولة تصحيحها لتسهيل عملية تخطي أثر الجائحة.

ج. مبررات اختيار موضوع الدراسة:

هناك مبرر شخصي والمتمثل في مواصلة في نفس مسار البحث وذلك نتيجة الميول الشخصي في مجال إدارة الأعمال وخاصة ما يتعلق بالموارد البشري وما يرتبط به من خصيته ونفسيته وحياته الوظيفية أما المبررات العلمية تتمثل في:

- العلاقة المباشرة للموضوع وتماشيه مع التخصص المدروس "إدارة الأعمال"؛
- توضيح العلاقة بين ضغوط العمل والصحة النفسية ومدى مساهمة المرونة والبعد الاجتماعي في التخفيف من حدة الضغط، لتعطي دافعا لدراسات القادمة أن تقوم بذلك؛
- قلة الدراسات التي تناولت ضغوط العمل خلال جائحة كورونا وتأثيرها على الصحة النفسية في حدود اطلاعنا خاصة باللغة العربية؛
- الأهمية البالغة للصحة النفسية وتداعياتها في بيئة العمل وأداء المنظمات؛
- الأثر الهائل للجائحة كورونا على الصحة النفسية وضغوط العمل؛
- قلة التوجه نحو هذا النوع من البحوث والدراسات التي تهدف إلى تحديد العوامل المؤثرة على الصحة النفسية خلال جائحة كورونا خصوصا على مستوى المؤسسات البترولية على حد إطلاع الباحثين.

ح. حدود الدراسة:

- **الحدود النظرية:** تمت دراسة الصحة النفسية في اعتماد نظرية الإنسانية والصحة النفسية، وبالاعتماد على نموذج Born et Kenny 1986 والذي يشترط توفر ثلاث شروط لأثبتات أثر الوساطة، كما تمثلت الحدود النظرية لضغوط العمل في اعتماد نموذج مختلط ضمن نماذج تخطيط الموارد البشرية (تريكوت، نموذج سيغريست، نموذج كارازاك ونموذج المعهد البلجيكي للبحث حول ظروف العمل)، اما المرونة اعتمدنا نموذج مقياس المرونة النفسية لكونور ديفيدسون، والدعم الاجتماعي اعتمدنا نموذج الأثر الرئيسي للدعم ونموذج الأثر الوافي من الضغط لازاروس.
- **الحدود المكانية:** اقتصر تطبيق هذه الدراسة على الأفراد العاملين بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO بحاسي مسعود؛
- **الحدود الزمنية:** تمثلت الحدود الزمنية لمتغيرات الدراسة منذ بداية الحضر الصحي الى غاية إقرار التخفيف عن الحضر والتي نقدرها من الفترة الممتدة ما بين شهر مارس الى غاية شهر سبتمبر 2020، بينما فترة التبرص كانت خلال شهر ماي 2022.
- **الحدود البشرية:** تم إجراء الدراسة على عينة عشوائية من العاملين بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء تمثلت في 102 عامل وهم الإداريين، عمال الاطعام والايواء وعمال المركز الطبي الاجتماعي.

خ. منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باعتباره يقدم ويصف جميع المعلومات المستخدمة في البحث ويحللها ويفسرها لإفادة القارئ واثراء رصيده المعرفي، إضافة إلى ذلك منهج دراسة الحالة في عرض المؤسسة محل الدراسة مؤسسة ENAGEO، بالإضافة إلى منهج علاقات الارتباط في دراسة العلاقة بين المتغيرات، أما أدوات جمع البيانات تمثلت في الاستبيان، المقابلة الشخصية، وسيتم الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS في معالجة البيانات، واعتمدنا على منهجية IMRAD في تنسيق الدراسة ككل.

د. مرجعية الدراسة:

من أجل بناء الجانب النظري للبحث اعتمدنا على المصادر والمراجع التالية:

✚ الندوات والملتقيات العلمية؛

✚ الدراسات السابقة المتمثلة في مذكرات الماجستير والمقالات؛

✚ المواقع الإلكترونية.

وأبرز دراسة تعتبر مرجعية بالنسبة لنا في دراستنا هي دراسة "Lu-shao-bo ShiRichard Huan Xu, Yi"

"Xia, Dong-xue Chen and Dong Wang

The Impact of COVID-19-Related Work Stress on the Mental Health of Primary Healthcare Workers: The Mediating Effects of Social Support and Resilience.

ذ. هيكل الدراسة:

بغرض تحقيق أهداف الدراسة وجب تقسيمها إلى فصلين، فصل نظري وآخر تطبيقي، بالإضافة إلى المقدمة والخاتمة، لذا كان هيكل الدراسة كما يلي:

الفصل الأول يختص بدراسة الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة، وهو بدوره قسم إلى مبحثين الأول يختص بدراسة المفاهيم المتعلقة بالصحة النفسية من تعاريف وأهمية وأشكال ومحددات وعمليات ومعوقات، أيضا ضغوط العمل بمختلف أبعادها ومحاولة ربط علاقة نظرية بين متغيرات الدراسة، أما المبحث الثاني فقد خصص لعرض ومناقشة بعض الدراسات السابقة حسب تصنيف المحلي والأجنبي باللغة العربية واللغة الأجنبية وتحديد ما جاء فيها باختصار من أهداف ونتائج، إضافة إلى مقارنة الدراسة الحالية مع من سبقها من دراسات في نفس التوجه، أما الفصل الثاني فتطرق إلى الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الصحة النفسية بالمؤسسة الوطنية

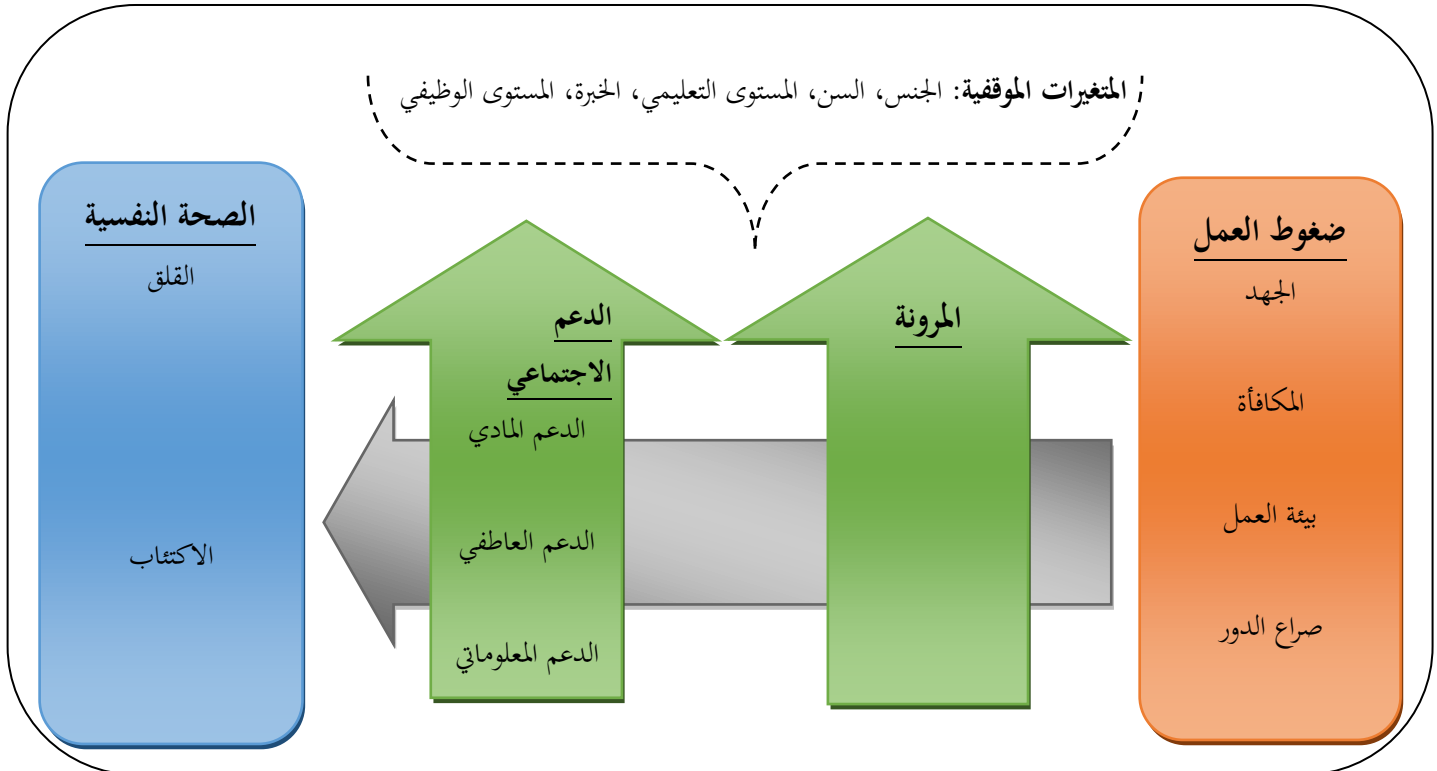
للجيوفيزياء ENAGEO من خلال مبحثين أيضا، بدءا بعينة وأدوات الدراسة في المبحث الأول، أما المبحث الثاني فيتعلق بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها مقارنة بالنتائج الدراسات السابقة من أجل الإلمام بواقع موضوع الدراسة وحيثياته، وفي آخر الدراسة يتم عرض أهم النتائج المتوصل إليها، بالإضافة إلى جملة من التوصيات والاقتراحات.

B صعوبات البحث: أثناء القيام بهذه الدراسة واجهنا بعض الصعوبات من أهمها:

- قلة الدراسات المحلية التي طبقت على نفس نوع مؤسسة الدراسة الحالية؛
- قلة الدراسات السابقة التي تلمس موضوع بحثنا؛
- صعوبة إعداد الاستبيان وتحديد محاوره وعباراته نظرا لاختلاف العوامل التي تؤثر في الصحة النفسية خاصة الشخصية؛
- تعسر عملية توزيع الاستبيان بسبب توزيع الاستبيان جزءا إلكترونيا عبر إيميل المؤسسة والعمال وآخر ورقيا.

ز. د. نموذج البحث:

الشكل (1): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة



الفصل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية لضغوط العمل

والصحة النفسية



تمهيد:

خلال جائحة كورونا التي ضربت العالم وألحقت أضرار في جميع نواحي الحياة وشلت جميع القطاعات بما في ذلك عجلت الاقتصاد، حيث واجه الإنسان العديد من المخاطر و التهديدات و الضغوط التي تعترض حياته المهنية، والتي يطلب أن يتعامل معها بفعالية للحد من أثارها الضارة، ولأن المورد البشري أساس النجاح في أي منظمة من خلال العمل الذي يؤديه، الأمر الذي يحتم على المنظمات الاهتمام به ومتابعة مستوى أدائه، والتخلص من جميع المشاكل التي تعكر مزاجه بطريقة تؤدي إلى رفع مستوى أدائه و تحسين قدراته والخروج من الأمة الاقتصادية التي خلفتها موجة كورونا، وتعتبر بيئة العمل مصدرا من مصادر الضغوط والتوترات التي عانى منها العاملون، والتي أثرت على أدائهم على جميع المستويات، حيث أن الضغوط النفسية والاجتماعية لها انعكاسات سلبية، لذلك أصبح لزاماً على المنظمات الاهتمام بالمورد البشري ومساعدته على التخلص من الضغوط و الاهتمام به من خلال توفير بيئة مناسبة للعمل لتخلص من الضغوط النفسية ورفع إنتاجيته. لذا سنحاول في هذا الفصل الإلمام بالمفاهيم النظرية المتعلقة بضغوط العمل والصحة النفسية وإبرار العلاقة بينهما، وبهذا الصدد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين هما:

❖ المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والصحة النفسية

❖ المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والصحة النفسية

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والصحة النفسية

ستعرض لكل المفاهيم حول الصحة النفسية ومكوناتها الأساسية وأهميتها وأهدافها وعناصرها ومؤشراتها وعوامل المؤثرة فيها وضغوط العمل ونماذجه وعناصره وأنواعه والعوامل المؤثرة.

المطلب الأول: الإطار النظري للصحة النفسية في بيئة العمل:

تعتبر الصحة النفسية في بيئة العمل من الأمور المهمة جدا والمثرة على العامل واداءه ونشاطه وحيويته في المنظمة لذا تولي المنظمات اهمية كبيرة بالصحة النفسية لعمالها، لذا سنحاول التعرف لكل ما يتعلق بالصحة النفسية للعاملين.

الفرع الأول: تعريفات الصحة النفسية (Heath Mental):

يعد مصطلح الصحة النفسية من المصطلحات الأكثر اهتماما من الباحثين والعلماء في مجال علم النفس؛ إذ يظهر اختلاف شديد بين الباحثين لتعريف مصطلح الصحة النفسية، لتعدد مظاهر الصحة النفسية وتنوع وجوهها، إلا أنه بالرغم من هذا توجد جوانب اتفاق بين الباحثين:

- تعريف كانغيلام (Caingelhum, 1943):

يرى أنه " لا يتحدد سواء الشخص كوحدة متميزة، إلا بالنسبة لشمولية الوسط الذي يعيش فيه، إذ يستطيع أن يبسط فيه حياته بصفة أفضل، ويحافظ فيه على معياره الخاص بطريقة أحسن " ¹.

- ويعرفها إربن (Erben, 1986):

على أنها " حالة موضوعية قابلة للاختبار الطبي والبيولوجي، وتعبير عن التكيف الأمثل الممكن مع متطلبات المحيط، كما يمكن اعتبارها عملية تفاعلية يسعى الشخص من خلالها لتحقيق ذاته، على شكل اهداف والفعال للبيئة " ².

¹ موسى، عبد الرحمن سي، وخليفة، علم النفس المرضي والتحليل والاسقاطي - أنظمة النفسية ومظاهرها في الاختبارات الإسقاطية. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، (2007) ص: 28

² رضوان سامر جميل، الصحة النفسية، دار المسيرة للنشر، عمان، (2007) ص: 27

- بينما يعرف هريسان (Hurielma, 1995):

هي حالة من التوافق بين قدرات الشخص وإمكانياته مع متطلبات الواقع الخارجي، تكاملي بين الجوانب المختلفة جسدياً ونفسياً واجتماعياً، كما عرفها انها القدرة على مواجهة مشكلات الحياة والتعامل معها.

- تعريف المنظمة العالمية للصحة:

هي حالة من تكامل الإحساس البدني والعقلي والاجتماعي المجرد انعدام المرض أو العجز. لقد اجتمعت هذه التعاريف على أن الصحة النفسية تعبر عن مدى مقدرة الفرد على والتعلم لدى الفرد وعليه لا يمكن الكشف عنها وتبادلها، إلا من خلال الاتصال والمحاذثة والتعلم لدى الفرد والمشاركة في تبادل الأفكار والخبرات"¹.

- وتعرف ايضاً على أنها " تلك الحالة النفسية التي تتسم بالثبات النسبي الذي يكون فيه الشخص متمتعاً بالتكيف مع نفسه وبيئته ومتسماً بالانتران الانفعالي، ويشعر بالسعادة والرضا ولديه القدرة على تحقيق ذاته، ويضع لنفسه مستوى من الطموح يتفق مع إمكانياته وقراته وكما لديه القدرة على معرفة إمكانياته واستثمارها في أمثل صورة ممكنة "².

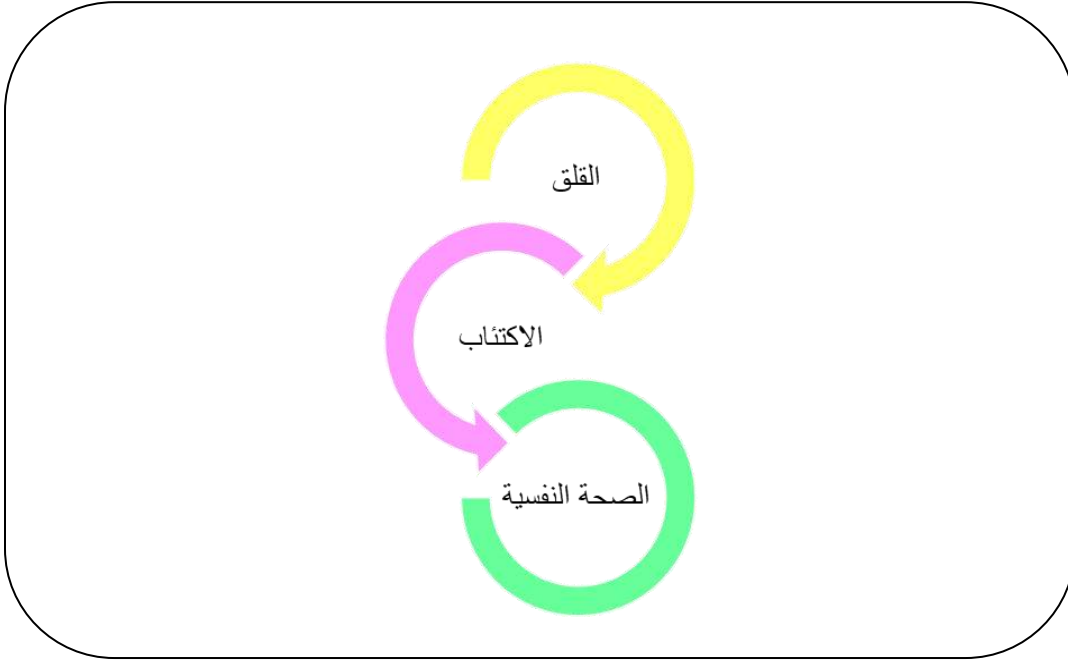
وعليه نستنتج ان الصحة النفسية هي حالة من التوازن والتكامل بين الوظائف النفسية للفرد، تؤدي به إلى أن يسلك بطريقة تجعله يتقبل ذاته والآخرين ومرتزن في انفعالاته، وفاعل ضمن بيئته ويتكيف معها، إذ يشعر بالرضا والكفاية.

الفرع الثاني: عناصر الصحة النفسية:

تتمثل أهم العناصر المتفق عليها بين الباحثين وبالاعتماد على نموذج القلق والاكتئاب في المستشفيات (HADS) لتقييم مستويات القلق والاكتئاب (نموذج زيجموند وسنايث، 2020)، وعليه نستعرضها في الآتي:

² الداهري صالح حسن، مبادئ الصحة النفسية، دار وائل للنشر، عمان، (2005)، ص: 29

الشكل رقم (1.1): عناصر الصحة النفسية



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات المرجعية

أولاً: القلق Anxiety:

يعتبر القلق أساس جميع الأمراض النفسية، إلا أن منه أيضاً ما يعتبر أساس جميع الإنجازات الإيجابية في الحياة. وهو ليس سوى شعور عام بالخشية من كارثة وشيكة الوقوع، الأمر الذي يؤدي إلى حالة من التوتر والخوف لا مبرر لها، وغالبا ما يتعلق الأمر بالمستقبل والمجهول. أما فالقلق ليس سوى خبرة انفعالية مؤلمة جدا بالنسبة لفرويد يمر بها الإنسان مصحوبة باستثارة أعضاء الجسم الداخلية مثل القلب والجهاز التنفسي والغدة الدرقية، لكن الخبرة الانفعالية التي يمر بها الفرد قد تحدث دون وجود سبب.

وهناك حالتين من خارجي حقيقي يهدده القلق:

1. حالة القلق العابر State Anxiety أو زائل بزوال السبب الطارئ والمهدد للفرد.
2. حالة دائمة من القلق Trait Anxiety وكأن القلق استعداد ثابت نسبيا لدى الفرد. للقلق أعراض جسمية وأخرى نفسية، وتتلخص الأعراض الجسمية في: برودة الأطراف، تصبب العرق، الاضطرابات المعوية، وسرعة، ضربات القلب، اضطرابات النوم، الصداع، فقدان الشهية واضطرابات التنفس.

أما الأعراض النفسية، فتتلخص في: مشاعر الخوف الشديد، توقع الأذى، توقع المصائب، عدم القدرة على تركيز الانتباه؛ والإحساس الدائم بالعجز، توقع الفشل وعدم الثقة بالذات.

ثانياً: الاكتئاب العصبي Depression Psychosis:

تتفق معظم تعريفات الاكتئاب على أنه حالة اضطراب انفعالي تتميز بتدني مزاج الفرد وميله إلى الوحدة والانطواء. ووصفه واحساسه بالأرق والتغيرات الجسمية (Beck).

ووصفه كولي (coles) بأنه خيرة وجدانية تتميز بالحزن والتشاؤم وفقدان الاهتمام، واللامبالاة، وغلبة مشاعر الفشل على الفرد، وقلة الرضا والرغبة في إيذاء الذات واحتقارها، والإرهاق ومشاعر الذنب وفقدان الشهية وعدم الرغبة في بذل أي جهد.

ويحدث الاكتئاب لدى الجنسين لكنه ينتشر بين النساء بنسبة أكبر من انتشاره بين الرجال. أما أخطر نتائج الاكتئاب فهي: الانتحار، وهذا يحدث عند طغيان الشعور بقلّة الأهمية والدونية والشعور بالذنب والعجز وعدم القيمة (20) أما سبب ظهور هذه المشاعر أو الحالات النفسية، فقد يكون ناجماً عن الصدمات والأزمات الحادة أو مشاعر اليأس من الشفاء من مرض عضال أو اليأس من استعادة ثروة ذهبت، ولا يمكن استبعاد وجود عوامل وراثية أو جسمية مثل حدوث اختلال في التوازن الهرموني.

1. الاضطرابات السيكوسوماتية Symptoms Psychosomatic:

هذا النوع من الاضطرابات ليس سوى اضطراب جسمي في الظاهر تم فيه إخفاء الاضطراب الانفعالي المنشأ، وعندما يكون للعوامل النفسية دور رئيسي في تطوير الاضطرابات الجسمية وإحداثها فإننا نسمي هذه الاضطرابات السيكوسوماتية وهي تشمل عادة الجهاز العصبي الذاتي والمناطق التي يتحكم فيها ومن الأمثلة على ذلك الربو والقرحة والحساسية الجلدية وغيرها.

ويبدو أن هذه الظاهرة تعود إلى:

- ضغوط انفعالية وأعباء الحياة اليومية، ومن الجدير بالذكر هنا أن عدم التعبير عن الانفعالات الناجمة عن الضغوط اليومية أي عدم تفريغها يؤدي إلى ظهور آثارها على أعضاء الجسم الداخلية، أي أنه كلما كان الكبت أشد كانت آثاره أكثر سوءاً.

- نمط الشخصية، فالنمط A يتميز بالعدوان والتنافس والطموح المرتفع جداً وعدم التنظيم والشعور بضيق الوقت وكثرة الأعمال المطلوب إنجازها في وقت قصير جداً. وهكذا قد يؤدي هذا الأسلوب في الحياة إلى ظهور حالات انفعالية حادة يؤدي عدم التعبير عنها إلى ظهور اضطرابات سيكوسوماتية، وبخاصة القلبية منها. أما النمط B من الشخصية فهو أقل عرضة لأنه معتدل في طموحه ومنظم ويترك وقتاً للراحة. عوامل مهنية واجتماعية، فالمهنة تختلف عن بعضها البعض، فمنها ما يخلق ضغطاً وتوتراً دائماً مثل الأعمال

الإدارية والسكرتارية والمهن الحرة، فكل هذه المهن تجعل صاحبها أكثر عرضة للأمراض السيكوسوماتية مثل القرحة وضغط الدم ومن أشكال الاضطرابات السيكوسوماتية ما يصيب الجهاز الهضمي مثل القرحة المعدية وفقدان الشهية والشراهة والإمساك والإسهال والمغص، كما يصيب هذا النوع من الاضطرابات الجهاز التنفسي والجهاز الدموي الدوري والجهاز التناسلي والجهاز العضلي والجهاز العصبي. وأظهرت بعض الدراسات أن 90 % من الذين يصابون بالنوبات القلبية يعملون لفترات طويلة أي يعملون في مهنتين أو عملين يومياً.

2. اضطراب الوظائف الاجتماعية **Dysfunction Social**:

ويعني ذلك ضعفاً في المقدرة على التفاعل الاجتماعي من تكوين صداقات وعلاقات متوازنة مع الآخرين، حيث يشعر الفرد بنقص الحماس للعمل والإنتاج، والعجز عن مواجهة بعض المشكلات، بل والهرب منها لعدم امتلاكه المهارات اللازمة لحلها، كما انه يعجز عن تحمل المسؤولية الفردية والاجتماعية. وتشير نتائج الدراسات إلى أن أهم أسباب ضعف هذه الوظيفة الاجتماعية المهمة بالنسبة لكل فرد هو حجم معاناته من القلق والاكتئاب العصبي وما ينجم عن ذلك من مشاعر العجز، وتحقير الذات، وتوقع الفشل، والكوارث، عند كل منعطف في طريق الحياة. وما يزيد المشكلة سوءاً هو أن الآخرين يبدوون في الابتعاد عنه، ويظل يعاني من الوحدة.¹

الفرع الثالث: أهمية الصحة النفسية:

الصحة النفسية لمعامل لا تقل أهمية عن الصحة الجسمية، فالحالة النفسية تؤثر على إنتاجية العامل وعلى مقدار تعرضه لحوادث العمل وإصابته وعمل ذلك فمن الحكمة توفير جو صحي من الناحية النفسية والعقلية للعمال وإعطائهم حقوقهم والتزامهم بالقيام بواجباتهم.

كما قد تؤدي الإدارة السيئة إلى إصابة العامل بالقلق والتوتر حين تلاحقه الإدارة مطالبة إياه بزيادة إنتاجه بما يفوق طاقته فيشعر بالتوتر.

والمعروف أن الأمراض النفسية أو العقلية أو الانحرافات السلوكية تضاعف من خطر الإصابة بالأمراض المهنية لهذا لا بد من توفير الرعاية النفسية للعمال لتخلص من الشعور².

¹ سمية الجعافرة وفارس حلمي، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، الأردن، (2003) ص (283-284).

² لوزاعي رزيقة مطبوعة مقياس الصحة النفسية والعمل غير منشورة، ثالثة علم النفس وعمل، بويرة، (2008)، س: 05

الفرع الرابع: أهداف الصحة النفسية في بيئة العمل:

تهدف الصحة النفسية بصف عامة إلى مساعدة الأفراد على التعديل والتغيير في سلوكياتهم وفقا للخبرات التي مرو بها، أي الخبرات السابقة وتمكنهم من تحقيق النجاح في مختلف المجالات ومواجهة الأزمات والتحديات التي تعترضهم، وبالتالي مساعدتهم على التكيف مع المواقف الجديدة، وأبرز أهداف الصحة النفسية في بيئة العمل تتمثل في¹:

- المحافظة على سلامة الفرد والجماعة من المرض؛
- مكافحة الاضطرابات النفسية والعقلية والانحرافات الخلقية لما لها من آراء مدمرة تهدد الإنسانية؛
- انتشار مبادئ الصحة النفسية ونشر الوعي الصحي بصفة عامة، والوعي الصحي النفسي بصفة عامة، حتى يساعد ذلك على الوقاية من الامراض النفسية والانحرافات الخلقية؛
- دعم الصحة النفسية عن طريق برامج التوعية الصحية والنفسية والتربوية؛
- الوقاية من الاضطرابات النفسية والمشكلات الانفعالية والسلوكية؛
- علاج الاضطرابات والمشكلات عند وقوعها باتباع تقنيات العلاج النفسي المتنوعة².

وعليه نستنتج أن أهداف الصحة النفسية تكمن في زيادة قدرة الفرد على إقامة علاقات اجتماعية

سليمة مع الآخرين والتوافق النفسي والرضا الذاتي للفرد، استمتاع الفرد بالحياة و شعوره بالسعادة و

الطمأنينة و الامن و كذلك زيادة انتاجية الفرد كما و كيفا و الصمود امام الازمات.

في نفس السياق هناك من قسم اهداف الصحة النفسية الى ثلاثة اهداف رئيسية وهي³:

- **الهدف الوقائي:** الذي يقوم على أساس اكتشاف الضغوط والأزمات والمشكلات في وقت مبكر ومساعدة الناس في التغلب عليها قبل أن تتعقد ويزداد خطرها ثم توضيح الطرق والوسائل التي توفر للفرد الظروف المناسبة التي تجعله يتم بالصحة النفسية.

¹ كنفى عزوز، المساندة الاسرية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من مرضى القصور الكلوي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، (2017) ص: 39 - 40.

² أمية يس موسى احمد، الصحة النفسية وعلاقتها بنوعية الحياة لدى النازحين، مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس، جامعة الخراطوم، (2010)، ص: 05

³ يحيى نجية، الصحة النفسية لدى تلميذ ضحية الطلاق، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس المدرسي، جامعة سعيدة، (2018)، ص: 18 - 19.

– الهدف النهائي: الذي يقوم على الوظائف ما يتوفر من معارف نفسية في تحسين ظروف الحياة اليومية للأفراد، وفي مساعدتهم على تنمية قدراتهم وميولهم ومواهبهم والاستفادة منها في العمل والإنتاج والإبداع فيها يعود عليهم بالنفع وعلى المجتمع بالخير.

– الهدف العلاجي: يقوم على توظيف ما يتوفر من معارف نفسية في تشخيص وعلاج ورعاية المضطربين نفسياً وعقلياً، بهدف التقليل من الآثار السيئة لهذه الاضطرابات وإيقاف التدهور فيها إلى أقل حد ممكن، وتنمية ما لدى الأفراد من قدرات واستعدادات مما يقلل من احتمال عودتهم مرة أخرى إلى المرض ويقلل من انتشار هذه الاضطرابات.

تبرز أهداف الصحة النفسية في بيئة العمل في اكتشاف الضغوط والأزمات والمشكلات في وقت مبكر ومساعدة الناس في التغلب عليها قبل أن تتعقد ويزداد خطرها وعليه نستنتج ان الصحة النفسية تهدف بصفة عامة إلى مساعدة الأفراد على التعديل والتغيير في سلوكياتهم.

الفرع الخامس: مؤشرات الصحة النفسية:

يمكن اعتبار الصحة النفسية حالة من اللياقة النفسية والاجتماعية، ويتضمن هذا المعنى الإيجابي للصحة النفسية عدداً من المؤشرات، التي يلخصها فيما يأتي:¹

- الشعور بالراحة النفسية
- لخلو النسبي من مظاهر الاضطرابات السلوكية كالقلق والاكتئاب ومشاعر الضيق.
- تقبل الذات والآخرين.
- القدرة على تكوين علاقات ملائمة مع الآخرين.
- الاستقلال المعرفي والوجداني.

وعليه نستنتج أن هذه المؤشرات تعطي صورة واضحة عن الصحة النفسية للشخص ولكنها غير كافية وعليه لا بد من استعراض مفصل لخصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية.

¹ سعادة بنت عيد بن خلفان الهاشمية، المرونة النفسية وعلاقتها بمهارات التواصل والصحة النفسية، مذكرة ماجستير غير منشورة، عمان، (2017)، ص : 34

الفرع السادس: معايير الصحة النفسية:

اختلفت وجهات النظر بين الباحثين في وضع تعريف محدد للصحة النفسية مما نتج عنه اختلافهم في وضع معايير محددة ومتفقة عليها نسبياً:

المعيار الإحصائي Statistical Criterion:

طبق الإحصائي "كيتولي" Quetelet منحني غوس الشهير لتوزيع مختلف المعطيات الملاحظة لدى الإنسان، لاسيما البيولوجية الاجتماعية، منحني غوس هو على شكل جرس الذي يعطي كثافة احتمال متغير معين، الوسط هو الذي يعرف السواء، والسواء هو الذي يتم ملاحظته لدى الجزء الأكبر من الأفراد. لكن يوجد هناك خلط بين المعيار والمتوسط إذ يعد ما هو غير سوي يقع بالقرب من المنطقة المسماة الاعتدال لأنه يدل على الانحراف المتوسط وهذا ليس له دلالة فمثلاً التحليل العقلي (IQ) يعد عادة أن متوسط الأفراد للتحصيل العقلي (100) مع انحراف احتمالي في الأقل (15) نقطة. قد يعني أن الأفراد الذين تم قياس التحصيل لديهم بين (85 - 115) هم جزء من الأفراد الذين يقعون في المعدل، باعتبار أنهم الأكثر عدداً، لا يعد كثيراً مقارنة بالعدد الكبير الذي يمثل المتوسط. إنها إذن ممثلة المعيار والمتغيرات المقاسة، مشكل هذا التعريف للسواء (الصحة النفسية) يسمى بنفس المصطلح (غير السوي) للتحصيل العقلي الأقل من (85) الذي يعني تخلفاً عقلياً والتحصيل العقلي أكثر من (115) الذي من خلال مستوى معين يبين ذكاء ملاحظاً حتى غير عادي ويلاحظ أنه انحراف عن المتوسط ويعني أنه غير سوي بالمفهوم الإحصائي. السواء يصبح إذن مصطلح الذي لا يستجيب فقط للمعايير الإحصائية.

المعيار الشخصي (الذاتي): Subjective Criterion:

يعد من المعايير الحديثة لتحديد طبيعة السلوك (سوي أو غير سوي)، ويقوم هذا المعيار على التقدير الذاتي للشخص، فإذا كان الشخص راضياً عن حياته إلى حد ما ولا توجد لديه خبرات تعكس صفو حياته، فإننا نعرفه أتوماتيكي (آلياً) بأنه شخص سوي طبقاً لهذا المعيار.

المعيار الاجتماعي: Social Criterion:

العيش معاً في جماعة أو في مجتمع، يتضمن وضع قواعد للسلوكيات والتصرفات التي تهدف إلى السماح بالتعايش بأقل صراع ممكن بين الأفراد الأكثر اختلافاً، إذا شيد بحرية التفكير، الكلام والفعل، فهو متفق أن كل هذا يجب

أن يحترم عدداً من الحدود، مثلاً ليس لنا الحق بالإخلال بالنظام العام، وكل شخص في حالة تهييج خارج حدث شرعي (حفل عام مثلاً) قد يعني أنه بعد غير مقبول ومستهجن لسلوكه. هذا التعريف للسواء يكشف عن مفهوم الانحراف للسلوك الذي لا يدخل في الخط المستقيم الذي وضعه المجتمع. وهناك بعض المعايير التي حددها بعض الباحثين مثل وولمان (1976) وهي:

أ- العلاقة بين طاقة الشخص وإنجازاته:

يجب أن تكون قدرات الشخص مناسبة لطموحاته وقدراته وإمكاناته إذ يتم وضع أهداف ومستويات طموح ممكنة حتى لا يصاب الشخص بالاضطراب النفسي عند عدم تمكنه من جعل طاقاته الجسدية والنفسية أمراً واقعاً.

ب- الاتزان العاطفي:

يعني الاتزان بين الانفعالات والمؤثرات بأن يكون هناك اتزان بين الموقف المؤثر ونوع الانفعال مثل الحزن، يجب أن يكون بالقدر الذي يستدعيه الموقف المؤثر حتى لا نحكم باضطراب الشخصية.

ت- صلاح الوظائف العقلية:

وذلك يشمل الإدراك والمحاکمات وعمل الذاكرة وغير ذلك من الوظائف التي تمثل التفكير

ج- التكيف الاجتماعي:

ويعني مستوى توافق الشخص مع الجماعة وتفاعله معها، فالشخص السوي يجب أن يكون متعايشاً بسلام مع الآخرين على أساس الاحترام المتبادل، ويجب أن ينتمي للجماعة وقيم علاقات اجتماعية سوية معهم.¹

ومنه نستنتج أن معايير الصحة النفسية مختلفة باختلاف أصحابها حسب مدارسهم وميولهم، إذ أن

المعيار الإحصائي يتناول الذكاء (العقلي)، أما المعيار الاجتماعي فيتناول العادات والتقاليد والقواعد التي وضعها المجتمع، وهذا المعيار غير سوي.

¹ سعادة بنت عبد بن خلفان الهاشمية، المرجع السابق، ص: (من 32 إلى 34)

الفرع السابع: خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية:

يشير زهران إلى مجموعة من المظاهر أو الخصائص التي تميز الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية، وفيما يأتي أهم هذه الخصائص¹:

1- التوافق: كالتوافق الشخصي الذي يتضمن الرضا عن ذاته، والتوافق الاجتماعي، والزواجي الأسري، والمدرسي، والمهني.

2- تحقيق الذات واستغلال القدرات: كفهم الذات والتقييم الواقعي للإمكانات وللقدرات والطاقات، وتقبل جوانب النقص، وتقبل مبدأ الفروق الفردية واحترامها، وتقدير الذات، والانتفاع من هذه القدرات والطاقات إلى أقصى حد ممكن، ووضع أهداف وطموحات وفلسفة حياة يمكن تحقيقها، وإمكانية التفكير والتقرير الذاتي، وتنوع النشاط وشموله، وبذل الجهد في العمل والشعور بالنجاح فيه والرضا عنه، والكفاية والإنتاج.

3- الشعور بالسعادة مع النفس: كالشعور بالسعادة والراحة النفسية لما للشخص من ماضٍ نظيف وحاضر سعيد ومستقبل مشرق، وإشباع الدوافع النفسية الأساسية، والاستفادة من مسرات الحياة اليومية، والشعور بالأمن النفسي والثقة، واحترام الذات وتقبلها والثقة فيها، ووجود اتجاه متسامح نحو الذات، وبناء مفهوم موجب للذات وتقديرها.

4- الشعور بالسعادة مع الآخرين: كحب الآخرين والثقة فيهم واحترامهم وتقبلهم، ووجود التسامح نحو الآخرين، والقدرة على تكوين علاقات اجتماعية صحيحة وقوية، والانتماء للجماعة وتحمل المسؤولية الاجتماعية والتفاعل معهم، بالإضافة إلى القدرة على خدمة الآخرين، وتقديم التضحية والاستقلال الاجتماعي، والسعادة الأسرية.

5- حسن الخلق: يتمثل في الالتزام والأدب وطلب الحلال واجتناب الحرام، وبذل المعروف وكف الأذى وإرضاء الناس في السراء والضراء، وبشاشة الوجه وطيب القول، وحب الخير للناس، وحسن الجوار، وبر الوالدين، والحياء والصلاح، والصدق والبر، والكرم، والوقار والصبر، والشكر والرضا، والحلم والعفة، والشفقة.

6- القدرة على مواجهة مطالب الحياة: أي البصيرة والمرونة الإيجابية في مواجهة الواقع كالنظرة السليمة للحياة ومطالبها ومشكلاتها اليومية، والعيش في الحاضر والواقع، ومواجهة إحباطات الحياة وبذل الجهود الإيجابية من أجل التغلب عليها وحلها، والتقدير وتحمل مسؤولية السلوك الشخصي والمسئوليات الاجتماعية، والسيطرة على

¹ سعادة بنت عبد بن خلفان الهاشمية، المرجع السابق، ص: (31-32)

الظروف البيئية كلما أمكن والتكيف معها، والترحيب بالخبرات والأفكار الجديدة.

7- التكامل النفسي: كالأداء الوظيفي المتناسق والمتكامل للشخصية ككل (جسدياً، وعقلياً، وانفعالياً

واجتماعياً)، والتمتع بالصحة ومظاهر النمو العادي.

8- السلوك العادي: كالسلوك السوي المعتدل المألوف على حياة غالبية الناس العاديين، والعمل على تحسين

مستوى التكيف النفسي، والقدرة على التحكم في النفس وضبطها.

9- العيش بسلامة وسلام: كالتمتع بالأمن النفسي والسلم الداخلي والإقبال على الحياة، بالإضافة إلى التمتع

بالصحة النفسية والجسمية والاجتماعية، والتخطيط للمستقبل بثقة وأمل.

وعليه نستنتج أن شعور الفرد بالأمن، وتقويم الذات، واتصال فاعل بالمحيط، والقدرة على التعلم من

الخبرات السابقة، وإشباع حاجات الجماعة مع التحرر المقبول من الجماعة وغيرها تعد من خصائص

الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية.

الفرع الثامن: نظريات الصحة النفسية:

من أبرز النظريات التي تناولت الصحة النفسية هي كالآتي:

● **نظريات التحليل النفسي و الصحة النفسية:** يعتبر سيغموند فرويد مؤسس مدرسة التحليل النفسي أن

العناصر الأساسية التي يتكون منها البناء النظري للتحليل النفسي هي نظريات المقاومة والكبت واللاشعور ، فهي

تقوم على بعض الأسس التي تعد بمثابة مسلمات لتفسير السلوك، منها الحتمية النفسية والطاقة الجنسية والثبات

والاتزان ومبدأ اللذة .

يتوقف تحقيق الصحة النفسية على مقدرة الأنا على التوفيق بين أجهزة الشخصية ومطالب الواقع، أي أن

الاضطراب يحدث عندما لا تتمكن الأنا من الموازنة بين الهو الغريزية والانا العليا المثالية .

يرى فرويد أن عودة الخبرات المكبوتة يؤثر تأثيراً رئيساً في تكوين الأمراض العصابية وان الفرد الذي يتمتع بصحة

نفسية هو من يستطيع إشباع المتطلبات الضرورية لهو بوسائل مقبولة اجتماعياً .¹

وهنا يفترض "فرويد" أنه في حالة الصحة النفسية تكون القيم الأخلاقية العليا للفرد إنسانية ومبهجة، في حين في

¹ مرزوق بن احمد عبد المحسن العمري، ضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالإنتاج الأكاديمي ومستوى الصحة النفسية لدى عينة من الطلاب، جامعة ام القرى، السعودية،

(2012)، ص: 41 - 42

حالة العصاب مثارة ومتهيجة من خلال تصورات جامدة مرهقة، ولا يقاس مقدار الصحة النفسية من خلال غياب الصراعات أو عدم وجودها ، وإنما تتجلى الصحة النفسية من خلال القدرة الفردية على حل الصراعات ومواجهتها.¹

اعتبر أصحاب هذه النظرية أن الصحة النفسية السليمة تتمثل في قدرة الأنا على حسم الصراع الدائر بينهما كل من الهوا و الأنا الأعلى و التوافق التام بين هاتين المنظمتين و مطالب الواقع، وعلي كبح جماح الهوا و ضبط غرائزها و دوافعها ، وعدم الإغراق في القيم المثالية بحيث لا ينفصل الفرد علي الواقع كما أعطوا أهمية بالغة للخبرات الطفولة للفرد في إرساء قواعد الشخصية، و أكدوا على دور عدم النضج و التثبيت خلال مراحل النمو النفسي الجنسي في تكوين الانحرافات و الاضطرابات النفسية ، و تقوم أيضا هذه النظرية على عدد من الأسس التي تعد بمثابة مسلمات في تفسير السلوك من أهمها : الحتمية النفسية، الطاقة النفسية، الثبات، الاتزان، مبدأ اللذة. في رأي إريك فروم Erik from إن الصحة النفسية للفرد تتمثل كحل وسط بين الحاجات الداخلية للفرد و المطالب الخارجية للمجتمع، و أكد على مغزى قدرة الفرد علي التعبير عن الحب للآخرين، و الأخذ أكثر من العطاء أي أنه قد ربط بين مفهوم الصحة النفسية و القدرة علي الحب و الشعور بالتوحد والارتباط الوثيق بالأهل و الوطن و قد ربط أتورانك ITOORANK بين مفهوم الصحة النفسية و الإبداعية أما ” سوليفان SOLIVAN فقد ربط بين مفهوم الصحة النفسية و العلاقات الشخصية المتبادلة غير المتتالية، و كذلك قد ربطت “كارن هورني ” KARN HORNY بين مفهوم الصحة النفسية و إدراك الذات و تحقيقها، و المقدرة على إضفاء التكامل بين معظم الحاجات العصابية.²

نظريات المدرسة السلوكية و الصحة النفسية: يرى رواد هذه النظرية أن السلوك متعلم من البيئة، وأن عملية التعلم تحدث نتيجة الوجود الدافع و المثير و الاستجابة، و بالتالي فان مفهوم الصحة النفسية لديهم يتمثل في الاستجابات المناسبة للمثيرات المختلفة أي استجابات بعيدة عن القلق و التوتر. فان الصحة النفسية السليمة بالنسبة للنظرية السلوكية تتمثل في اكتساب الفرد عادات مناسبة و فعالة تساعد على التعاون مع الآخرين في مواجهة المواقف التي تحتاج إلى اتخاذ قرارات، فان اكتسب الفرد عادات تتناسب مع ثقافة مجتمعه النفسية هو محك اجتماعي ومن رواد هذه النظرية ” سكينر ” SKINNER الذي يعتقد أن سوء الصحة

¹ بخوش نورس، حميداني خرفية، جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة زيان عاشور، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس التربوي، جامعة الجلفة، الجزائر، (2016)، ص: 53

² كنفى عزوز، المساندة الاسرية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من مرضى القصور الكلوي، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس العيادي، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، (2017)، ص: (48 من 50)

النفسية يعود إلى أخطاء في التعلم الشرطي و يرى كل من "كارل هيل" CLARCK HUL و "جون دولار" JONE DOLLARD و نيل ميلر "MIL MILLER أن السلوك المرضي و الذي يدل علي اعتلال الصحة النفسية كما يمكن تعلمه و اكتسابه، يمكن إزالته و التخلص منه شأنه شأن السلوك العادي و يرون أن الاضطراب الانفعالي الاجتماعي ينتج علي عامل من العوامل التالية : الفشل في التعلم، اكتساب سلوك مناسب، تعلم أساليب سلوكية غير مناسبة أو مرضية، مواجهة الفرد مواقف صراعية تستدعي منه بان يقوم بعملية تمييز واتخاذ قرارات يعجز علي القيام عنها.¹

● **نظرية الانسانية والصحة النفسية:** يرى الصحة النفسية تتمثل في تحقيق الفرد لإنسانيته تحقيقا كاملا، وأن الطبيعة البشرية خيرة بالطبع أو في الأقل محايدة وان الظاهرة السلوكية السيئة بمثابة أعراض، ويؤكدون الصحة النفسية، وان الدراسة النفسية يجب ان تتوجه إلى الكائن الإنساني السليم وليس الافراد العصبيين. ويؤكد روجرز إن هنالك اتصالا وثيقا بين مفهوم تقبل الذات وتحقيقها وبين الصحة النفسية. ويرى روجرز أن الإنسان كائن عقلائي اجتماعي متعاون، وان الأفراد لديهم إمكانية أن يعايشوا ويخبروا عن وعي العوامل التي تسهم في عدم توافقهم، وأنه من الضروري الإيمان بقيمة الإنسان، وقدرته على مواصلة النمو والتطور الذاتي، فالإنسان مسؤول عن تقرير مصيره ورعاية مصالحه بطريقته الخاصة دون المساس بحرية الآخرين.² يقوم علم النفس الإنساني على بعض المعتقدات الأساسية منها:

أن الإنسان خير بطبيعته وأن المظاهر السلوكية السيئة أو العدوانية تنشأ بفعل ظروف البيئة أن الإنسان حر ولكن في حدود معينة فهو حر في اتخاذ ما يراه من قرارات وقد يكون هنالك مواقف وظروف تحد من حريته. التأكيد على السلامة أو الصحة النفسية الدراسة النفسية يجب أن تتوجه إلى الكائن الإنساني السليم وليس الأفراد العصبيين أو الذهنيين.³

● **النظرية الوجودية:** كير كجارد، فيكتور فرانكل وغيرهم، حيث يرى فرانكل أن ما يحتاج إليه الإنسان حقيقة ليس هو استعادة الاتزان بل ما يسميه بالديناميات الراقية في ذلك النوع من التوتر الملائم الذي يحتفظ بالفرد موجهها بثبات نحو تحقيق قيم محددة، نحو إقرار معنى لوجوده الشخصي، وهذا أيضا ما يضمن ويحفظ صحته

¹ كنفى عزوز، المساندة الاسرية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من مرضى القصور الكلوي، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس العيادي، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، (2017)، ص: (48 من 50)

² مزروق بن احمد عبد المحسن العمري، ضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالإنتاج الأكاديمي ومستوى الصحة النفسية لدى عينة من الطلاب، جامعة ام القرى، السعودية، (2012)، ص: 41- 42

³ ملوكة عواطف، اتجاهات المعلمين نحو ممارسة مديري مدارس الابتدائية للعلاقات الانسانية وعلاقتها بالصحة النفسية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر، 2014، ص: 84

النفسية إذ أن الهروب من أي موقف ضاغط سوف يؤدي إلى وقوعه في الفراغ الوجودي.¹ إن فهم وجهة النظر الوجودية عن الصحة النفسية يتطلب معرفة موقفها من القلق، فالقلق بالنسبة للمنظور الوجودي ليس شعور غير مسر أو غير مرغوب فيه فهو العلامة الأولى للتيقظ الفكري وهو بالتالي بمثابة مثير أو حافظ للنمو الشخصي، والصحة النفسية لا تعرف من خلال غياب القلق وإنما باعتماد هذه المعاني للتفاعل معه. نلاحظ ان نظرية الإنسانية والصحة النفسية تقوم على أن الإنسان خير بطبيعته وأن المظاهر السلوكية السيئة أو العدوانية تنشأ بفعل ظروف البيئة وهو حر في حدود معينة في اتخاذ ما يراه من قرارات وقد يكون هنالك مواقف وظروف تحد من حريته وعليه نستنتج الصحة النفسية تتجلى من خلال القدرة الفردية على حل الصراعات ومواجهتها. وبناءا عليه سوف نبي دراستنا على نظرية الإنسانية والصحة النفسية باعتبارها الأكثر شمولاً.

الفرع التاسع: العوامل المؤثرة للصحة النفسية:

وثمة عوامل كثيرة تؤثر على الصحة النفسية للموظفين. وتشمل القضايا التنظيمية رداءة التواصل والممارسات الإدارية، ومحدودية المشاركة في اتخاذ القرارات، وطول ساعات العمل أو عدم مرونتها والافتقار إلى تجانس الفريق. ويعدّ التنمر والتحرش النفسي من الأسباب المعروفة للإجهاد المتعلق بالعمل ومشاكل الصحة النفسية ذات الصلة. أما بيئات العمل التي تستلزم اتخاذ قرارات سريعة لإنقاذ الحياة، من قِبَل المسعفين في حالات الطوارئ مثلاً، فتصاحبها تحديات خاصة بها.²

يمكن أن يزيد التعرض للضغوطات البيئية والظروف من خطر ظهور اضطرابات نفسية³:

- الفقر أو تدني الوضع الاجتماعي؛
- التمييز والتفرقة؛
- التكيف مع بيئة معيشية أو ثقافة جديدة؛
- ظروف العمل الغير آمنه؛

¹ ميلود دواجي نور الدين. عجمي كوثر، مستوى الصحة النفسية عند المصاب بداء السكري من النوع الأول، مذكرة ماستر غير منشورة في علم النفس العيادي والصحة العقلية، جامعة مستغانم، الجزائر، (2017)، ص: 30

² Dévora Kestel Director, **Mental Health and Substance Abuse World Health Organization**

³ زايد الراشدي، صحتك النفسية، منشور لوزارة الصحة العامة، قطر، www.moph.gov.qa، 2021، ص: 2

- العيش في بيئة ملوثة أو عدائية؛
- بيئة العمل المجهدة والمثبطة؛
- البيئة الأسرية أو العملية غير الداعمة؛
- ضغوط العمل.

وعليه نستنتج ان العوامل السلبية المؤثرة على الصحة النفسية للعامل كالتمييز والتفرقة وظروف العمل الغير ملائمة إن لم نعالجها ونحتويها فإنها قد توصل العامل الى اضطرابات نفسية التي قد توصله في اقصى الحالات الى الانتحار.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل:

تعتبر ضغوط العمل من الظواهر التي تثير اهتمام مسيري المنظمات ذلك ان المورد البشري يمثل رأس مال فكري لذا تسعى المنظمات للتعرف على مسببات ضغوط العمل واثارها السلبية والايجابية والعمل جاهدا على مواجهتها واستغلالها لصالح المنظمة وعليه سنتعرض لكل ما يتعلق بضغوط العمل في منظمات الاعمال.

الفرع الاول: مفهوم ضغوط العمل:

نظرا لأهمية ضغوط العمل، فقد أصبح هذا الموضوع أحد المجالات الأساسية لاهتمام الباحثين في مجال الإدارة والتنظيم، الذين اختلفوا في تعريفهم لهذا المفهوم وكل حسب تخصصه ومجال عمله. ومن هذا المنطلق يمكن إبراز التعاريف التالية:

- ضغوط العمل عبارة عن مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل منها غموض الدور، صراع الدور، ظروف العمل البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر تسبب الإجهاد الفسيولوجي للمفرد.

- يعرف ضغوط العمل على أنها مجموعة من المتغيرات أو المؤثرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية أو الجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي ضغوط العمل¹.
- يعرفه **Cooper**: يقصد بالضغوط المهنية على أنها مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل (مثل غموض الدور، صراع الدور، وظروف العمل البيئية وعبء العمل) والتي لها عالقة بأداء معين².
- ضغط العمل على أنها الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحرافه جسماني أو نفساني أو سلوكي لأفراد المنظمة³.
- وأيضا يعرف سيرلافي: ضغوط العمل على أنها تجربة ذاتية تحدث اختلال نفسيا أو عضويا لدى الفرد، ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه⁴.
- تعرف أنها اختلال وظيفي في المنظمة التي يعمل بها الفرد، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى فاعلية.
- التعريفات المذكورة هناك من ركز في تعريفه على أنها استجابة تكيفية مع الموقف الضاغط، في حين يتفق جميعا على أن الفرد يتعرض لعديد من الضغوط الخارجية والداخلية وهذه الضغوط تختلف في درجة شدتها⁵.

وعليه نستنتج ان ضغوط العمل هي مجموعة من المتغيرات أو المؤثرات والعوامل البيئية متمثلة خاصة في الاجهاد، صراع الدور، عبء العمل، غموض الدور وبيئة العمل التي تؤثر في عمل الأفراد وتظهر في سلوكهم واداءهم.

الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل:

حاول الباحثون في موضوع ضغوط العمل تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع، وفيما يلي سيتم عرض هذه الأنواع:

¹ العجاليبة يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعمالية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014، ص3.

² محمود العميان، السموك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، سلطنة عمان، 2005، ص: 159-162.

³ معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الجامد للنشر، عمان 2007، ص: 106.

⁴ علي عباس، إدارة الموارد البشرية الدولية، إثناء للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص ص120-121.

⁵ بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2019 ص33

1- أنواع ضغوط العمل حسب شدتها: تندرج ضمنها الانواع التالية¹:

- ضغوط العمل العادية أو البسيطة: تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص آخرين وأحداث قليلة الأهمية؛
- ضغوط العمل المتوسطة: تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية، الأمراض... الخ؛
- ضغوط العمل الشديدة: وتستمر عادة من أسابيع لأشهر أو سنوات مثل الإيقاف عن العمل، النقل من العمل...، ويمكن أن تستمر حتى زوال السبب.

2- ضغوط العمل حسب مصدرها: إنّ ضغوط العمل حسب هذا المعيار عديدة ومتنوعة لكن يمكن إيجازها في الأنواع التالية:

- ضغوط العمل الناتجة عن البيئة المادية: وهي تلك الضغوط الناتجة عن اختلال الظروف المادية المختلفة بالمنظمة، كالتهووية، الرطوبة، الإضاءة ودرجة الحرارة... الخ²؛
- الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: هي تلك الضغوط الناتجة عن التفاعلات الاجتماعية بين الموارد البشرية المتواجدة بالمنظمة كالصراعات... الخ³؛

الضغوط الناتجة عن الفرد ذاته: هناك أبحاث أكدت وجود فروقات بين شخصية الموارد البشرية بالمنظمة، فهناك شخصيات حيوية وجادة وكثيرا ما يتعرض هذا النوع إلى مستويات عالية من الضغوط أكثر من غيرها.

3- أنواع ضغوط العمل حسب الاثر: نجد حسب هذا المعيار نوعين هما الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية:

ضغوط العمل الإيجابية: وهي عبارة عن تمك الضغوط التي تكون ضرورية للموارد البشرية والمنظمة⁴ وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وعلى المستوى الوظيفي يتعرض العامل للعديد من هذه الضغوط مثل اختبار ما، أو دورة تدريبية معينة للتتقي أو النقل إلى موقع وظيفي أفضل، أو تحقيق معدلات الأداء أو أن يجوز رضا رئيسه المباشر عنه عندما يلتزم بالأداء في المواعيد المحددة... الخ، وقد أوضح بعض الكتاب الحاجة إلى ضغوط مثالية

¹ فاروق عبد فليہ والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط 2، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2009، ص 307.

² محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط 2، دار وائل للنشر، الأردن، 2004، ص 105.

³ فاروق عبده فليہ، السيد محمد عبد المجيد: مرجع سابق، ص 308.

⁴ عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية - بعد استراتيجي -، ط 1، دار وائل للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2005، ص 595.

للوظيفة، حيث أن الهدف من إيجاد وظيفة فعالة للضغوط هو أنها تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة و الأفراد، بالإضافة إلى التقليل حدة وآثار المشاكل، وقد أوضح Forber المؤشرات التالية فيما يتعمق بالضغوط الإيجابية التي تحدث بين الموظفين:

1. ارتفاع حجم النشاط وقوته.
2. زيادة الدوافع.
3. تعلم الهدوء وعدم الانفعال تحت الضغوط.
4. القدرة على الإدراك وتحميل المشاكل.
5. زيادة القدرة على التذكر والتركيز والاسترجاع.
6. التفاؤل نحو المستقبل.
7. زيادة القدرة على التصرف.
8. تساعد الضغوط الإيجابية الفرد على تحديد خطوط المواجهة مثل تاريخ استحقاق الضرائب وتقديم تقارير أداء الوظيفة وتذكر تاريخ بداية ونهاية العمل.
9. تعتبر الضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر. 1

ويمكن للمدير أن يستخدم هذه المؤشرات لتقدير مسؤوليات الضغوط الواقعة على العاملين معه بحيث إذا اختلت هذه المؤشرات وسادت فإن ذلك ينبه بوجود ضغوط سلبية في بيئة العمل يجب الاحتياط لها.

✓ الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير مفضلة التي تسبب الضرر والأذى والمرض للأفراد، وتركز معظم الكتابات على التعامل مع الضغوط بمفهومها السلبي.²

والضغط السلبي عبارة عن قليل أو كثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو ضرر على العقل أو جسم الفرد مثل: تعرضه لبعض أمراض القلب وتصلب الشرايين والسكتة، أو من الناحية النفسية (الفتور واللامبالاة والتسيب والأرق والنظرة التشاؤمية للأمور...) أو من الناحية الوظيفية مثل: (انخفاض الإنتاجية

¹ محمد الصيرفي: الضغط والقلق الإداري، بط، مؤسسة حورس الدولية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007، ص52

² محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص: 53.

وزيادة معدلات الغياب وغيرها).

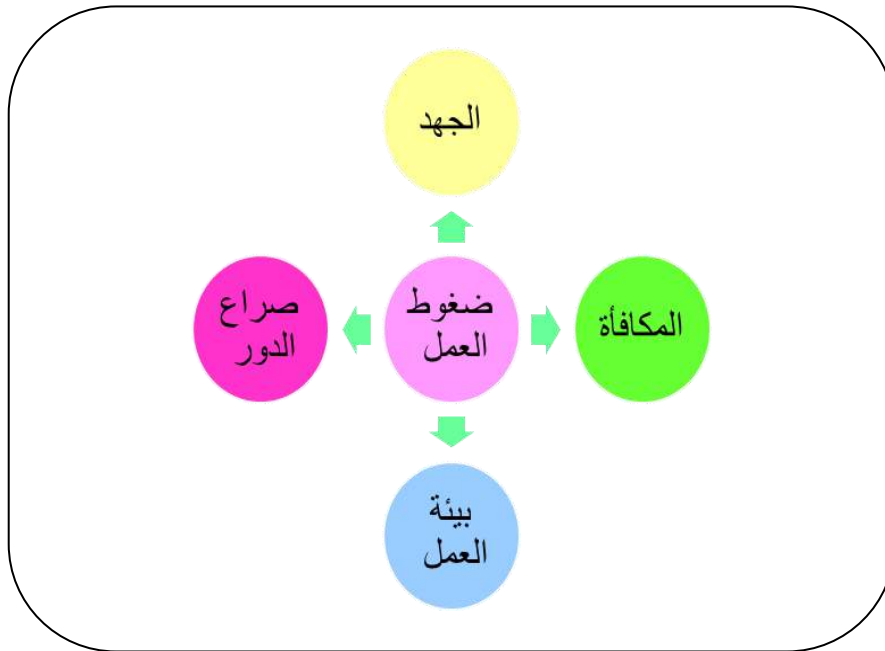
ويستطيع المدير أن يدرك هذه المؤشرات ويتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه وأن يساعدهم على التعامل مع هذه الضغوط أو التعرف على مصادرها التنظيمية ومحاولة علاجها أو التخفيف منها.¹

ومنه نستنتج أن ضغوط العمل إذا استطاعت المنظمات استغلالها واعتبارها كفرصة يمكن ان تكون أحد اهم عوامل الابداع والابتكار والتغيير في المنظمة والتوجه نحو الريادة.

الفرع الثالث: مكونات ضغوط العمل:

بناء على النماذج المذكورة سابقا فان كل نموذج يتبنى مكونات معينة يبرر بها ضغوط العمل ويفسره، وعليه نستخلص اهم وأبرز مكونات ضغوط العمل التي اعتمد عليها الباحثون في الموارد البشرية في المكونات التالية:

الشكل رقم (2.1): مكونات ضغوط العمل



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات المرجعية

¹ محمد الصيرفي: مرجع سابق، ص 53.

أولاً: **الجهد**: هو كمية العطاء المقدمة من طرف الشخص في جميع الميادين والمجالات وخاصة في العمل ويكون هناك مقابل مادي أو معنوي على هذا الجهد.

ثانياً: **المكافأة**: هي مبالغ من النقود تدفع بإضافة إلى الأجر المعتاد للخدمة تؤدي إما كجزء للعمل الإضافي غير المنتظم أو التفوق في نوعيته أو كميته، ويكون إعطاء هذه المكافآت من خلال التقويم المستمر لأداء الموارد البشرية المبني على أسس علمية وفنية.¹

ثالثاً: **بيئة العمل**: بيئة العمل يمكن النظر إليها على أنها تشكل مناخاً نفسياً واجتماعياً ينشأ من تفاعل أعضاء تجمع بشري بقصد الاستمرار، ويهدف تحقيق غاية معين، لكن هذه الجماعة محكومة بعدد من القواعد والسياسات والأنظمة من أجل تحقيق تلك الغايات المحددة مسبقاً. وفي هذا المجال يشير أرجايل (Argyle) إلى أن بيئة العمل في نهاية المطاف ليست سوى مواقف اجتماعية تتضمن تفاعلات اجتماعية متعددة قد تؤدي إلى ظهور مشاعر الخوف والفشل وضغوط المنافسة الشديدة وخشية التقييم السلبي والمشاحنات مع الزملاء، وقد تكون هذه الحالة مستمرة، وكذلك ما ينجم عنها من إحباط مستمر وعدم رضا مزمن، وقد يستجيب الفرد لما سبق من ظروف أو مشاعر بقلق شديد وتوتر مستمر الأمر الذي قد يبعث على ظهور الاكتئاب العصبي واختلال الصحة النفسية.²

رابعاً: **صراع الدور**: هو وجود مطالب متناقضة ملقاة على عاتق شخص ترتبط بعمله أو منصبه. يكابد الأشخاص صراع الأدوار عندما يجدون أنفسهم محصورين بتوجهات متعددة عند محاولتهم للاستجابة إلى الأوضاع التي يشغلونها. يمكن لصراع الدور أن يكون شيئاً موجوداً إما لفترة قصيرة أو طويلة من الوقت، ويمكن أيضاً أن يكون مرتبطاً بالتجارب الظرفية.³

¹ منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية الموارد البشرية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، (2012)، ص: 137

² سميرة الجعافرة وفارس حلمي، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32،

العدد 2، الأردن، (2003)، ص: 284

³ رولة مدفوني، صراع الأدوار وعلاقته بالضغوط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، أم البواقي، الجزائر، 2019 ص: 53

الفرع الرابع: عناصر ضغوط العمل:

يرى (Wallace et Sizlagui): أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية في المنظمة وهي¹:

أ- **العنصر المثير**: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

ب- **عناصر الاستجابة**: يشمل هذا العنصر ردود الفعل النفسية والفسولوجية والسلوكية النابعة من الفرد مثل: القلق، التوتر، الإحباط.

ت- **عنصر التفاعل**: هو ذلك التفاعل الذي يحدث بين عناصر الإثارة وعناصر الاستجابة.

الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على ضغوط العمل:

أ. **العوامل البيئية: Environmental Factors**:

ان العوامل البيئية لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها:

- **عدم استقرار الحالة الاقتصادية**: ان اي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي الكساد ، أو ارتفاع معدلات التضخم في دولة ما ، سينعكس سلبا على السكان ، من ناحية الاسعار وغلاء المواد التموينية أو على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الأفراد العاملين ويشعرهم في القلق والتوتر.
- **التطور والتقدم التكنولوجي وتسارعه**: أن الحاسب الالي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت إلى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، اذا لم يتقن استخدامها.
- **التغيرات الاجتماعية**: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الأدمان، تعدد الزوجات مما يؤدي إلى شعور الفرد في الضغوط.

العوامل التنظيمية: Organizational Factors حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة الى اخرى

تبعاً الى اسباب منها : حجم المنظمة ، مناخها التنظيمي السائد ، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل و ايضا تتعدد المواقف التي تشكل مصادراً للضغط على الأفراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص في

¹ محمود سلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص: 161

التالي :

- **طبيعة العمل ومتطلباته:** تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل ومتطلباته وتختلف ايضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الاسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدى الفرد في المنظمة.
- **دور الفرد في المنظمة:** يعد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسة للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ احد الاشكال التالية: غموض الدور الوظيفي، صراع الدور وعبء العمل.
- **طبيعة العلاقات بين الأفراد داخل بيئة العمل:** يتطلب اداء العمل تفاعل الأفراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ولكن تنشأ الضغوطات اذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الأفراد داخل المنظمة فيمكن أن يؤدي بهم الى العزلة والشعور بالاغتراب الوظيفي.
- **الهيكل التنظيمي:** يعد الهيكل التنظيمي من احد مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة الى ضعف فرص النمو والترقي هذا كله يؤدي الى ان يصاب الفرد بضغط نفسي داخل المنظمة.
- **نمط القيادة التنظيمية:** ان لسلوك الرئيس واسلوب تعامله مع مرؤوسيه في ادارة العمل اثر ذات أهمية بالغة في نوعية ادائهم فنتيجة لذلك نجد أن العاملين في ظل القيادات المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالي يؤدي الى ضغوط العمل.
- **ظروف بيئة العمل:** يقصد بما الظروف البيئة المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة ... الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات أهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي الى ضغوط نفسية وجسدية.
- **الأجور و المكافآت:** تعتبر الأجور و المكافآت الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي و الأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنما المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي، ومن أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الأجور ونظام الحوافز، لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة و المساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور و الامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، و مدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة الى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظرا لما يشهده العالم الآن من أزمات

اقتصادية.

ت. العوامل الشخصية (Individual Factors):

أن مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن أن نقسم المصادر الشخصية لضغوط العمل إلى قسمين¹:

– ضغوط تنشأ من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة : وهذه تعتبر من (العوامل الخارجية مثل

الأحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والأزمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه في الضغط في بيئة العمل.

– ضغوط تنشأ من داخل الفرد (العوامل الداخلية) وتتحدد تبعاً لشخصية الفرد وطريقة تفكيره:

مثل الإفراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائماً سلبية وعلى اثرها ينتاب الفرد الشعور في الحزن والكآبة، ومن أهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل نجد نمط الشخصية، الإدراك، الخبرة ومستوى الثقة في النفس.

الفرع السادس: نماذج تحليل وتفسير ضغوط العمل ومصادرها: بعدما تعرفنا على أهم مصادر ضغوط العمل،

يكون من المهم لنا أيضاً أن نتعرف على كيفية نشوء أو تشكل ضغوط العمل، وذلك من خلال دراستنا لأهم النماذج التي حاولت تفسيرها وهي نموذج تريكوت، نموذج سيغ ريست، نموذج كارازاك ونموذج المعهد البلجيكي للبحث حول ظروف العمل.

أولاً: نموذج تريكوت في تفسير ضغوط العمل (Trucotte): قدم تريكوت (Martin Trucotte) عام

1983 نموذجاً لتفسير ضغوط العمل يوضح فيه أهم العلاقات التفاعلية التي تؤدي إلى شعور المورد البشري بضغوط العمل. حيث يرى تريكوت أن المورد البشري يبدأ بالمقارنة ما بين المتطلبات البيئية، مثلاً متطلبات العمل، متطلبات الأسرة ... الخ، التي يجب عليه تحقيقها والإمكانات التي يتوفر عليها مثل الإمكانيات العقلية، الجسدية، المادية ... الخ؛

فإذا تجاوزت هذه المتطلبات إمكانيته. فإنه سيكون في حالة عدم التكيف أولاً توازن، والتي من شأنها أن تترك عليه آثار ضغط سلبية (اضطرابات نفسية، جسدية، سلوكية). أما إذا حدث العكس، أي أن إمكانيات المورد البشري

¹ احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة للنشر، مصر، (2004)، ص: (300-301)

كانت مساوية أو أكبر من المتطلبات البيئية، فانه في هذه الحالة سيكون في وضعية تكيف أو توازن، وهذا من شأنه أن يترك عليه آثار ايجابية مثل الطمأنينة تحقيق الذات، زيادة الثقة بالنفس ... الخ.
 مما تقدم ذكره يظهر لنا جليا أن تريكوت نظر لضغوط العمل باعتبارها علاقة تفاعلية ما بين المورد البشري والبيئة، حيث يرى أن زيادة متطلبات البيئة عن إمكانيات المورد البشري تؤدي إلى شعوره بضغوط العمل.

ثانيا: نموذج سيفريست في تفسير ضغوط العمل (Siegrist) :

قدم سيفريست (Johannes Siegrist) سنة 1986 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين أساسيين هما:

- **المجهودات:** وهي عبارة عن تلك القدرات الفكرية و / أو العضلية التي يقدمها المورد البشري أثناء عمله.
- **التعويضات:** وهي عبارة عن العوائد التي يتحصل عليها المورد البشري مقابل تأديته لعمله. وقد تكون هذه العوائد مادية، مثل الأجر، العلاوات ... الخ و / أو معنوية مثل التقدير الاحترام ... الخ. فكرة سيفريست في تفسير ضغوط العمل بسيطة جدا، حيث يرى أن ضغوط العمل تنشأ لما يشعر المورد البشري بأن التعويضات التي يتحصل عليها أقل من المجهودات التي يقدمها. مما تقدم ذكره يظهر لنا جليا أن سيفريست قام بتفسير ضغوط العمل من منطلق المقارنة بين ما يقدمه المورد البشري للوظيفة وبين ما يتحصل عليه كمقابل منها، حيث يكون المورد البشري في حالة شعور بضغوط العمل إذا كانت العوائد التي يتحصل عليها من وظيفته أقل من المجهودات التي يقدمها. وما يمكن أن يؤخذ كنقطة ضعف عين نموذج سيفريست هو اعتباره أن ضغوط العمل تنشأ فقط لما تكون التعويضات أقل من المجهودات، وتجاهله إمكانية نشوء ضغوط العمل في الحالة المعاكسة، فالمورد البشري يمكن أن يشعر أيضا بضغوط العمل حتى ولو كانت التعويضات أكبر من المجهودات، خاصة عندما يكون ذو إمكانيات شخصية محدودة لا تسمح به بالاستجابة لمتطلبات الوظيفة.

ثالثا: نموذج كارازاك في تفسير ضغوط العمل (karasek):

قدم كارازاك (Robert karasek) في سنة 1990 نموذجا لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين أساسيين هما:

- **درجة التحكم في العمل:** ويقصد به درجة الاستقلالية التي يتمتع بها المورد البشري في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله.

● **درجة عبء العمل:** ويقصد به مجموعة الواجبات أو المهام التي تسند إلى المورد البشري من أجل أدائها والتي قد تكون أكثر أو أقل مما يجب القيام به.

وهناك أربع حالات يمكن أن يواجهها المورد البشري في عمله تجعله يشعر بضغوط العمل هم:

○ **الحالة الأولى:** أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله منخفضة مما يضطره للرجوع إلى رئيسه قبل اتخاذ أي قرار يخص عمله (لا يتمتع بالاستقلالية في القرارات المتعلقة بعمله) مع وجود عبء عمل منخفض. في هذه الحالة يكون المورد البشري عرضة للشعور بالملل والروتين وانعدام التحدي والإثارة في العمل، وهو ما يجعله عرضة لضغوط عمل مرتفعة.

○ **الحالة الثانية:** أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله مرتفعة (يتمتع بدرجة عالية الاستقلالية في اتخاذ القرارات المتعلقة بعمله) مع وجود عبء عمل منخفض في هذه الحالة يكون المورد البشري أقل شعورا بضغوط العمل مقارنة بالحالة السابقة، وذلك لتمتعه باستقلالية كبيرة في اتخاذ القرارات لكن عمله السهل الذي لا يتيح له إمكانية إبراز قدراته ومهارته أمام رئيسه وزملائه في العمل يجعله عرضة لضغوط العمل.

○ **الحالة الثالثة:** أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله منخفضة مع وجود عبء عمل مرتفع. في هذه الحالة يجد المورد البشري نفسه عاجزا تماما عن مقابلة متطلبات العمل والتي تتعدى قدراته الفكرية و / أو الجسدية، وهو ما يجعله عرضة لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل.

الحالة الرابعة: أين تكون درجة تحكم المورد البشري في عمله مرتفعة مع وجود عبء عمل مرتفع. في هذه الحالة يكون المورد البشري أقل شعورا بضغوط العمل من الحالة السابقة، لكن عمله يبقى متعب ومصدر مهم لشعوره بضغوط العمل ما يمكن أن نستخلصه من نموذج كارازاك، هو أن عبء العمل سواء كان منخفض من أو مرتفع سيؤدي إلى الشعور بضغوط العمل، وأن درجة أو مستوى هذا الشعور يحدد وفق ما يملكه المورد البشري من استقلالية في اتخاذ القرارات المرتبطة بعمله. فإذا كانت هناك استقلالية كبيرة في اتخاذ القرارات، أدى ذلك إلى التخفيف حدة الشعور بضغوط العمل، في حين إذا كانت هناك استقلالية ضعيفة في اتخاذ القرارات أدى ذلك إلى الزيادة من حدة الشعور بضغوط العمل وعليه فإن الحالة الأولى (حكم ضعيف في العمل / عبء عمل منخفض) والحالة الثالثة (حكم ضعيف في العمل / عبء عمل مرتفع)، هما الحالتان الأكثر توليدا لضغوط العمل في نموذج كارازاك.

كما تقدم ذكره يظهر لنا جليا أن كارازاك قام بتفسير ضغوط العمل من منطلق المقارنة بين الإمكانيات والمهام،

حيث يكون المورد البشري في حالة شعور بضغوط العمل لما تكون إمكانياته أقل أو أكبر بكثير من المهام الموكلة إليه. وما يمكن أن يؤخذ كنقطة ضعف عن نموذج كارازاك هو عدم أخذه الاعتبار العوائد التي يتحصل عليها المورد البشري، هذه العوائد إن كانت جيدة سيكون لها دور كبير في التخفيف من حدة ضغوط العمل.

رابعا: نموذج (L'INRCT) في تفسير ضغوط العمل:

قدم الباحث سيمون مورس (Simon Moors) في سنة 1994 نموذجا للبحث حول ظروف العمل من المعهد الوطني البلجيكي، لتفسير ضغوط العمل يركز على بعدين هما :

– متطلبات العمل مثل قيود الإنتاج الكمية و / أو النوعية، قيود الوقت ... الخ.

– المؤهلات التي يتمتع بها المورد البشري مثل القدرات الفكرية والجسدية الخبرات ... الخ.

لما لا يشعر المورد البشري بأن المؤهلات التي يمتلكها لا تغطي متطلبات العمل وأنها غير كافية لمقابلة المهام الموكلة إليه، في هذه الحالة يشعر أن مكانته في المؤسسة مهددة سواء بالطرده أو فقدان الثقة والتقدير والاحترام من الرئيس

والزملاء، وهو ما يولد في نفسه شعورا بالضغط وتجدر الإشارة إلى أن نموذج عبر الزمن INRCT يعتبر أن متطلبات العمل ومؤهلات المورد البشري تتغير، أي أن المورد البشري يمكن أن ينتقل من حالة اللاتوازن (متطلبات العمل > المؤهلات) إلى حالة التوازن (متطلبات العمل < المؤهلات) والعكس صحيح.

ومما سبق ذكره يتضح لنا أن نموذج INRCT يعتمد على الثنائية متطلبات العمل ومؤهلات المورد البشري في تفسيره لضغوط العمل، حيث تنشأ هذه الأخيرة بتوفر شرطين أساسين هما:

1- أن يكون المورد البشري في وضعية لا توازن، أي أن المؤهلات التي يملكها لا تغطي متطلبات العمل.

2- أن يشعر المورد البشري بأن وضعية اللاتوازن التي يكون فيها تهدد مكانته في المؤسسة سواء بفقدان العمل أو فقدان الثقة والتقدير والاحترام من قبل الرئيس والزملاء في العمل وما يمكن أن يؤخذ كنقطة ضعف عن نموذج

INRCT هو اعتباره أن ضغوط العمل تنشأ فقط لما تكون مؤهلات المورد البشري أقل من متطلبات العمل، وتجاهله إمكانية نشوء ضغوط العمل لما تكون متطلبات العمل أقل بكثير من المؤهلات التي يمتلكها المورد البشري. فهذا الأخير يشعر أيضا بضغوط العمل لما يكون عمله سهلا جدا وروتيني ولا يتيح له إمكانية إبراز قدراته ومهارته أمام رئيسه وزملائه في العمل.¹

¹ فاتن باشا وعقبة بن لخضر، ملتقى علمي وطني لضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال، عنوان المدخل: المهارات القيادية الداعمة واستراتيجيات ضغوط العمل، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر، ص: (من 9 إلى 13)

الفرع السابع: المتغيرات الوسيطة: لدينا في دراستنا هذه متغيرين وسيطين هما:

أولاً- مفهوم المرونة: هناك عدة تعاريف نذكر منها ما يلي¹:

يعرفها روتر (Roter): هي مواجهة الضغط النفسي في وقت ما بطريقة تسمح للثقة بالنفس بالتزايد فهي

تتضمن مواجهة الضغوط النفسية في وقت ما بطريقة تلي الثقة مقدرة الشخص على مواجهة التهديدات في المستقبل كما أنها تضم أيضاً التحلي بالمسؤولية الشخصية إلى حد ما عن الاستجابات الناجمة تجاه ذلك التهديد .

- أما جيرمازي (Germazy) فقد عرفها بأنها: القدرة على إعادة بناء الشخصية والقدرة على التشافي من المحنة.

ويرى فيرنر (Werner) بأنها: التكيف الناجح الذي يتبع التعرض للأحداث الحياتية المؤلمة.

في حين يعرفها فيرنر وسميث (Werner & Smith): بأنها المقدرة الشخصية على انتهاج الطريق الشخصي الصحيح في الحياة.

وعرفها ليفتون (Lifton): بأنها إعادة التشكيل والتغيير في الشخصية.

ويعرفها سيلغمان وآخرون (Seligman et al): بأنها مرتبطة باختزال السلوك السلبي وغير المرغوب فيه وتقديم السلوك الصحي والمنتج، وحتى تحت التعرض للظروف الصعبة.

- ويشير دول وليون (Doll & Lyon) : هي عملية التوافق الجيد والمواجهة الإيجابية للشدائد، أو

الصددمات، أو النكبات، أو الضغوط النفسية العادية، التي يواجهها البشر، مثل المشكلات الأسرية، مشكلات العلاقات الآخرين، المشكلات الصحية الخطيرة، ضغوط العمل، المشكلات المالية، كما تعني

المرونة النفسية القدرة على التعافي من التأثيرات السلبية لهذه الشدائد او النكبات، أو الأحداث

الضاغطة، والقدرة على تخطيطها بشكل إيجابي ومواصلة الحياة بشكل مفعم.

وعليه نستنتج أن المرونة هي مقدرة الشخص على مواجهة العقبات والضغوط النفسية بسهولة ويسر دون اضطرابات.

¹ سامر جميل رضوان، مرونة الانا كموشر وقائي من سيطرة الميول الكتابية وأفكار الانتحار، مذكرة ماجستير غير منشورة، سوريا، (2013)، ص: (20-21)

الأبعاد المميزة للمرونة النفسية: (أبعاد مرونة الأنا):

قام ولن (Wolin) بإجراء تحليل كفي لمكونات الشخصية استخلص بأنها: السمات الشخصية المميزة للأشخاص ذوي المرونة العالية، ومن هذه السمات:

1. **الاستبصار:** هي قدرة الشخص على قراءة وترجمة المواقف والأشخاص، وهو الإدراك الفجائي أو الفهم لما بين الأجزاء في موقف ما من خلال محاولات فاشلة قد تطول أو تقصر وتشمل القدرة على التواصل بين شخصي، علاوة، على معرفة كيفية تكيف سلوك الفرد ليكون متناسباً مع المواقف المختلفة، مما يجعله يفهم نفسه ويفهم الآخرين.
2. **الاستقلال:** مع ويشمل بعد الاستقلال عمل توازن بين الشخص والأفراد الآخرين المحيطين به، كما يشمل كيفية تكيفه نفسه، بحيث يعرف ما له وما عليه، وأن الشخص المستقل هو الذي يقول بوضوح: (لا) عندما يكون مناسباً أكثر مما يكون عليه من كونه متساهلاً وبسيطاً في حالة مواجهة الحدث، وأن الاتجاه الإيجابي والمتفائل للشخص المستقل يكون حاضراً دائماً، ويكون مرتبطاً بالفروق الفردية فيما بين الأشخاص والقدرة على مواجهة تلك الأحداث.
3. **الإبداع:** ويشمل الإبداع إجراء خيارات وبدائل للتكيف مع تحديات الحياة، بل وأكثر من ذلك الاندماج في كل الأشكال السلوكية السلبية (تحدي المصاعب والمخاطر). وأن الأفراد من ذوي المرونة العالية يمكنهم أن يتخيلوا تنالي الأحداث لديهم، حيث يمكنهم صناعة واتخاذ القرار في مواجهتها، كما يتضمن الإبداع القدرة على تسلية الفرد إلى حين انتظار شخص ما أو شيء ما ليقدم تلك التسلية حتى تحقيق الهدف المرجو منه.
4. **روح الدعابة:** تعد روح الدعابة الجانب المضيء من الحياة لدى الشخص المرن، حيث تمثل القدرة على إدخال السرور على النفس، وإيجاد المرح اللازم للبيئة المحيطة به، وهذا ما يعتبر خاصية أو سمة مميزة للأفراد المرنين الذين يجيدون فن التعامل في الحياة لمواجهة مواقفها المختلفة. إن روح الدعابة تدعم تكون وجهة نظر جديدة تكون أقل مخاطرة في مواجهة تحديات الحياة والتأقلم مع الظروف القاسية والأكثر صعوبة.

5. **المبادأة:** وتتضمن قدرة الشخص على البدء في تحدي ومواجهة الأحداث، وذلك بعد دراسة سريعة وصحيحة تمثل قدرة الفرد على الحدس، أي الإحساس بإدراك النتائج الإيجابية الصحيحة والسريعة.
6. **تكوين العلاقات:** وتشمل قدرة الفرد المرن على تكوين علاقات إيجابية صحيحة وقوية من خلال قدرته على التواصل النفسي، والاجتماعي، والعقلي البين شخصي مع من يحيطون به، كما تشمل قدرته على التواصل مع ذاته.
7. **القيم الموجهة (الأخلاق):** وتشمل البناء الخلقي والروحاني الصحيح للشخص المرن، والتي تتضمن قدرته على تكوين مفاهيم روحانية وتطبيقها من خلال تعامله مع أفراد مجتمعه ليكون شخصاً متمتعاً بإدراكات روحانية وخلقية في حياته العامة والخاصة.¹
- ثانياً-الدعم الاجتماعي:** يعتبر الدعم الاجتماعي من ضمن المتغيرات التي يختلف الباحثون حول تعريفها وفقاً لتوجهاتهم النظرية، وفيما يلي نذكر أهم تعاريف الدعم الاجتماعي:
- تعريف ساراسون (sarasson & al):** الدعم الاجتماعي هو الاعتقاد بوجود بعض الأشخاص الذين يمكن للفرد أن يثق فيهم، والذين يتركون لديه انطبعا بأنهم يحبونه ويقدرونه ويمكن اللجوء إليهم والاعتماد عليهم عندما يحتاجهم
- تعريف كوب (cobb):** هو الرغبة في الاقتراب من الأشخاص المهمين الذين يمكنهم تقديم المعلومات والحقائق التي تشير إلى الحب والتقدير والالتزام أو التعهد المتبادل.
- تعريف ليرمان (libarman):** الدعم الاجتماعي مفهوم أضيق بكثير من مفهوم شبكة العلاقات الاجتماعية، حيث يعتمد الدعم الاجتماعي في تقديره على إدراك الأفراد لشبكاتهم الاجتماعية باعتبارها الأطر التي تشمل على الأفراد الذين يثقون ويستندون على علاقاتهم بهم.
- يعرف بشعور الشخص بالرعاية والمساعدة من المحيطين به وأن يعتبر نفسه فرداً من شبكة اجتماعية داعمة. وقد تكون هذه الموارد الداعمة عاطفية مثل: الحنان أو محسوسة مثل: المساعدة المالية أو إعلامية مثل: تقديم المشورة أو أن تكون بشكل رفقة مثل: الشعور بالانتماء.²

¹ سامر جميل رضوان، مرونة الانا كمشور وقائي من سيطرة الميول الاكتئابية وأفكار الانتحار، مذكرة ماجستير غير منشورة، سوريا، (2013)، ص: (23-24)

² قدور بن عباد هوارية، المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها المعاملات المتزوجات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، وهران، الجزائر، (2014)، ص:

وعليه نستنتج أن الدعم الاجتماعي هو القيمة المادية أو لا مادية التي تقدمها البيئة المحيطة للشخص لتجاوز الأزمات والصعوبات التي يواجهها الشخص.

مصادر الدعم الاجتماعي: تتنوع المصادر المختلفة للدعم الاجتماعي في أبعادها وفي مدى فعاليتها طبقاً للظروف المتاحة لها، وتشير المصادر السيكولوجية في هذا الجانب، إلى أن أبرز مصادر الدعم الاجتماعي تتمثل في¹:

- الدعم الاجتماعي الذي يجده الفرد داخل العمل: يتمثل في رؤساء العمل، وزملاء العمل، والمحيطين ببيئة العمل.

- الدعم الاجتماعي خارج العمل: يتشمل من خلال أفراد الأسرة والاقارب والاصدقاء والجيران، بإضافة إلى شبكة العالقات الاجتماعية التي يتفاعل معها الفرد في حياته اليوم.

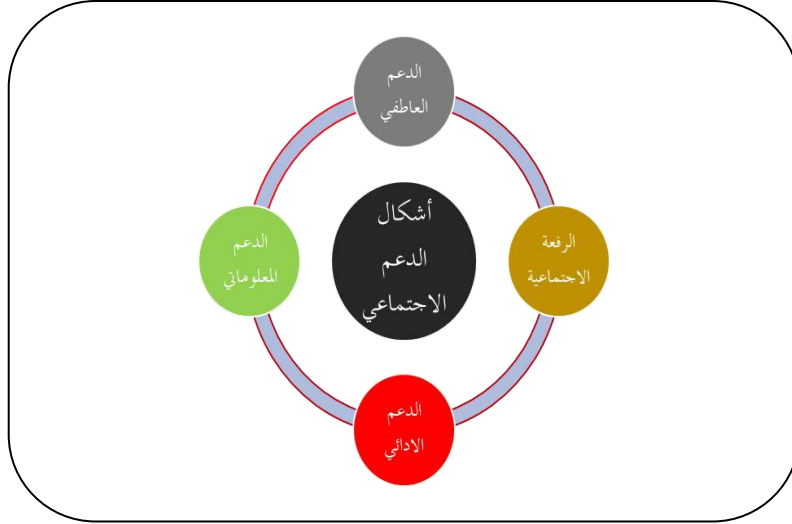
كما يلخص البعض مصادر الدعم الاجتماعي في ثمانية مصادر أساسية، هي: الزوج، الزوجة، الأسرة، الاقارب، الجيران، زملاء العمل، زملاء الدراسة، والافراد الذين يوفران الرعاية الصحية والنفسية، والارشادية بمختلف مجالاتها.

إن أسلوب التفاعل الاجتماعي الذي يقوم به الفرد داخل شبكة علاقاته الاجتماعية يتأثر بمدى التقدير الذي يجده من خلال الدعم الاجتماعي الذي يقدمه المحيطين به، وهذا يبرز مدى أهمية الكيفية التي يدرك فيها الفرد المقومات الأساسية التي تدفعه إلى هذا التفاعل الاجتماعي الايجابي، وطبيعة دور الدعم الاجتماعي في تكوينه وتقديره. ويشير (Izrus) إلى إن العالقات الاجتماعية للفرد تقوم على مقوم انفعالي معرفي تدعمه أساليب مواجهة الفرد وأنشطة الاخرين، وتقدير هذا النوع يساعد الفرد على تحديد الوقت والظروف التي يحتاج إليها في تقديم مصادر الدعم الاجتماعي المطلوبة له.

¹ هنادي بنت يحيى غالب جيلان، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بإدمان الانترنت لدى المراهقين، مجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات IJRSP، المجلد 2 الإصدار 12، السعودية، (2021)، ص: 72

أشكال الدعم الاجتماعي: يقسم الدعم الاجتماعي إلى أربع فئات حسب الوظيفية التي تؤديها:

الشكل رقم (3.1): أشكال الدعم الاجتماعي



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات المرجعية

1. **الدعم العاطفي:** يمكن وصفها بأنها السلوك الذي يؤكد للفرد بأنه محبوب ومقدر كإنسان بغض النظر عن أخطائه أو إنجازاته، ويمكن بأنها الشعور بالتعاطف والتعبير عن الاهتمام والحب والقبول وابداء فهما خاصا، وتبدو تعريفها أيضا أهمية الدعم العاطفية في أنها تزيد من تقدير الفرد لذته، وتقليل حدة الاكتئاب والقلق، وزيادة الدافعية للتعاش مع الضغوط.
2. **الدعم المعلوماتي:** وتشمل المساعدة على الفهم والتعاش مع الظروف المتنوعة، وتأخذ شكل النصيحة أو التوجيه أو المساعدة في حل المشكلات. وفائدة الدعم المعلوماتية هي أنها تساعد الفرد على الحصول على الخدمات اللازمة وذلك عن طريق زيادة كم المعلومات النافعة للفرد.
3. **الرفعة الاجتماعية:** هي الوقت الذي يقضيه الفرد مع الآخرين في بيئة ترفيهية وفرص للمعايشة ولانتماء مما يشكل هذا النوع من المساعدة الاجتماعية، وفائدة هذا النوع أنه ينتج تأثيرات إيجابية ويسمح بتحرر الفرد من التفكير في المتطلبات الحياتية وبصرف انتباهه عن التأمل كثيرا في مشكلاته¹
4. **الدعم الادائي:** تنطوي على المساعدة في العمل والمال، وفائدة الدعم الأدائية تظهر في حل المشكلات العملية وتسمح بزيادة الوقت المتاح للراحة والاسترخاء. وتضييف (Kren) شكل آخر هو الدعم التقويمي: وهي التي تنطوي على التغذية الراجعة المتعلقة بأراء الفرد أو سلوكه.

¹ هنادي بنت يحيى غالب جيلان، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بإدمان الانترنت لدى المراهقين، مجلة IJRSP، المجلد 2 الإصدار 12، السعودية، (2021)، ص: (54-55)

النماذج الرئيسية المفسرة لدور الدعم الاجتماعي:

هناك عدة نماذج لتفسير الدعم الاجتماعي نذكر منها:

نموذج الأثر الرئيسي للدعم: يفترض هذا النموذج أن الدعم يرتبط أساسا بالأشخاص الذين يقعون تحت ضغط، ويعرف هذا بنموذج التخفيف أو الحماية، حيث ينظر إلى الدعم على أنه يعمل على حماية تأثيرات الضغوط، خاصة أثره على الصحة البدنية والنفسية، حيث الشبكات الاجتماعية الكبيرة تزود الأشخاص بخبرات إيجابية منتظمة ومجموعة من الأدوار التي تتلقى مكافأة من المجتمع، وهذا النوع من الدعم يمكن أن يرتبط بالسعادة، حيث أنه يوفر حالة إيجابية من الوجدان وإحساسا بالاستقرار في مواقف الحياة، والاعتراف بأهمية الذات. ويركز هذا النموذج على فكرة التأثير المباشر الذي يمارسه الدعم الاجتماعي على السلوك، الأمر الذي يدفع الناس حسب هذا النموذج لممارسة سلوكيات الصحة السليمة كالتهنئة الصحية مثلا وممارسة الرياضة والعادات الصحية الأخرى التي تحافظ على صحة الإنسان تحميه من اضطرابات عضوية ونفسية محتملة، إضافة إلى كون العلاقات الحميمة والروابط الوثيقة تعزز الكفاية الذاتية وتقدير الذات التي بدورها تخدم صحة الفرد الجسمية والنفسية وبالتالي فإن هناك علاقة عالية بين صحة الفرد العضوية والنفسية، وطبيعة علاقاته مع الآخرين.

وعليه نستنتج وفقا لهذا النموذج البيئة الاجتماعية الذي يعتمد على تكامل بين الجانب الاجتماعي للفرد والجانب النفسي والجسمي بإمكانه توفير عوامل الايجابية تحقق الصحة والسعادة.

نموذج الأثر الواعي من الضغط: لازاروس 1996 ولازاروس ولونير 1978

يفترض هذا النموذج أن أحداث الحياة المثيرة للمشقة التي يتعرض لها الأفراد في حياتهم اليومية ذات تأثير سلبي على صحتهم النفسية والبدنية، وأن العلاقات الاجتماعية المساندة تقي الفرد وتحول دون حدوث هذه التأثيرات السلبية، ومن ثم فإن الدعم الاجتماعي وفقا لهذا النموذج يرتبط بالصحة لدى الأفراد الذين يخبرون أحداثا مثيرة للمشقة ومنه فإن العلاقات الاجتماعية الحميمة تعزز سلوكيات إيجابية أو استجابات عصبية عديدة مناسبة التي تحافظ بدورها على نشاط الجسم الفسيولوجي السليم، يقترح هذا النموذج هو أن الدعم الاجتماعي جانب من الجوانب الهامة لعملية إدارة الضغوط، أي أنه عبارة عن آلية تخفيف الضغوط أو مفتاحها، وهذا ما يفسر القيمة الوقائية أو العلاجية للعلاقات الاجتماعية الحميمة والقوية وتشتمل الآليات التي تربط الضغط بالمرض على سلسلة

من الاختلالات للهرمونات العصبية أو لوظيفة الجهاز المناعي، وتغيرات مميزة من السلوكيات المتصلة بالصحة (إدمان الخمر، نقص التغذية ...) أو مجموعة من الإخفاق في الاهتمام بالنفس.¹

ومنه نستنتج ان الدور الذي يقوم به الدعم الاجتماعي وفقا لهذا النموذج يتمثل في توقع هذا الحادث الضاغط ورد فعل الضغط ويعمل على تخفيفه ومنع الاستجابة، كما يتدخل بين خبرة الضغط وظهور حالة مرضية، وذلك عن طريق تقليل أو استبعاد رد فعل الضغط أو بالتأثير المباشر على العمليات الفيزيولوجية.

المطلب الثالث: تحليل العلاقة بين ضغوط العمل المرتبطة بكورونا 19 والصحة النفسية للعاملين

اولا- التعريف بفيروس كورونا (COVID-19) أحدثت جائحة كورونا (كوفيد-19) أزمة إنسانية وصحية غير مسبوقه، فقد أفقدت العالم توازنه، وأدت الإجراءات الضرورية لاحتواء الفيروس إلى عرقلة النشاط الاقتصادي وأصبح موضوع الساعة وطنيا ودوليا، قبل التطرق إلى مفهوم فيروس كورونا المستجد لا بد علينا من التعرف على بعض المصطلحات ذات العلاقة:

الوباء (Epidemic): يشير مصطلح الوباء إلى زيادة مفاجئة في عدد حالات المرض ، لتكون أعلى من المتوقع للعادة.

التفشي (Outbreak): يحمل مصطلح تفشي المرض تعريف مصطلح الوباء ذاته، ولكنه يستخدم غالبا لوصف حدث جغرافي أكثر محدودية.

الجائحة (Pandemic): تشير الجائحة إلى حالة وباء انتشر في العديد من البلدان أو القارات ،وعادة ما يؤثر في عدد كبير من الناس ،وهذه المرحلة التي أعلنت منظمة الصحة العالمية أن فيروس كورونا قد وصل إليها².

عرفت منظمة الصحة العالمية (who) فيروس كورونا على انه : مرض معد يسببه فيروس SARS-CoV-2 وهو سلالة واسعة من الفيروسات التي قد تتسبب بالمرض للحيوان والإنسان ،ومن المعروف أن عددا من فيروسات

1 فتون خميسة، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقتها بالاكثاب لدى المصابين بالأمراض الإنتانية، مذكرة تخرج ماستر غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، (2007)، ص: (من 17 إلى 21).

2 حسن منديل حسن، اصطلاح الجائحة بين اللغة والفقہ ومنظمة الصحة العالمية، مجلة الكلم العراق، المجلد 06، العدد 01، العراق، سنة 2021، ص: 21.

كورونا تسبب لدى البشر أمراض تنفسية تتراوح حدتها من نزلات البرد الشائعة إلى الأمراض الأشد وخامة مثل متلازمة الشرق الأوسط التنفسية (mers) و المتلازمة الحادة الوخيمة (sars) ¹.

وفيروس كورونا هو فيروس ناشئ تم اكتشافه لأول مرة في ووهان في الصين ، في 12 ديسمبر 2019، وهذا الفيروس الناشئ كان مرتبطا بمرض تنفسي بشري حاد بنسبة 2-3 %، وتم إرجاع أصل الفيروس إلى سوق الجملة Hunan Seafood في ووهان في 07 جانفي 2020 ².

إن السبب الرئيسي وراء أتساع رقعة الوباء والانتشار الكبير للمرض في مختلف أنحاء العالم يعود بدرجة أولى إلى حركة وتنقل الأشخاص بين البلدان، حسب منظمة الصحة الدولية فإن الفيروس ينتقل أساسا عن طريق القطيرات التنفسية والمخاطية، فكلما زادت مخالطة الأشخاص الذين تظهر عليهم أعراض تنفسية كالعطس والسعال كلما زاد احتمالية إصابتك لمرض كوفيد 19 ³.

من خلال التعريف بالفيروس يتضح لنا أن كوفيد-19 شكل خطرا كبيرا وهدد البشرية جمعاء، حيث انتقل من الصين ليعم جميع دول العالم دون استثناء، رغم الجهود التي بذلتها كل الدول للحلول دون تفشيه إلا أنه كان أقوى منهم وتم انتشاره في فترة وجيزة جدا، وبالتالي وجب على البشرية العمل من أجل القضاء عليه، فحتى البلدان المتقدمة والغنية ذات النظم الصحية القوية رأيناها انهارت تحت وطأة الضغط ولم تستطع الصمود أمامه.

ثانيا-تحليل العلاقة: يتعرض الموظفون الطيبون لعوامل خطر متعددة مرتبطة بمشاكل الصحة العقلية، مثل العلاقات المتناقضة بين الأطباء والمرضى، وتراكم الإحباط في مواجهة وفاة المرضى، وزيادة الإشراف الحكومي على الأنشطة المهنية، وعلاوة على ذلك، فإن COVID-19 يعرض العاملين في مجال الرعاية الصحية لعبء نفسي إضافي، بما في ذلك الخوف من الإصابة، والشعور بالعزلة الاجتماعية، والاستعجال في العمل. وقد اقترحت دراسات سابقة أن العاملين في مجال الرعاية الصحية يعانون من أعباء عقلية واضطرابات نفسية كبيرة في وباء COVID-19، إن الحد من الضرر الذي يلحق بالصحة العقلية للموظفين الطيبين بسبب COVID-19 يشكل أحد التحديات الرئيسية للوباء.

¹ https://www.who.int/fr/health-topics/coronavirus/coronavirus#tab=tab_1. منظمة الصحة العالمية.

² فريدة فلاك، أرقام وإحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم، الولايات المتحدة الأمريكية والصين نموذجا، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020، ص 32.

³ خليفة موارد، كورونا من منظور الأمن الإنساني، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، سنة 2020، ص: 763.

وباعتبار نظام الرعاية الصحية الأساسي هو المسؤول عن المهام الرئيسية المتعددة COVID-19 على سبيل المثال اختبار الأحماض النووية ، وتعقيم البيئات العامة ، والتحصين ، وتعزيز المعرفة بالوقاية من الوباء، ومع استمرار تكديس سياسات الوقاية من الوباء ومكافحته في الصين ، يتعين على العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية أن يتحملوا مسؤولية متزايدة، مثل مراقبة المرضى المصابين بالحمى والإبلاغ عنهم ، والتدريب التقني على الوقاية من الوباء ومكافحته ، والإدارة الصحية للمرضى الذين تم تسريحهم من COVID-19 مثل إدارة العزلة ، وزيارة العودة وإعادة الفحص ، والرصد الصحي ، والعلاج الطبي التأهيلي (المكتب العام للجنة الصحة الوطنية لجمهورية الصين الشعبية ، 2020 ؛ مجلس الدولة لجمهورية الصين الشعبية ، 2020 ؛ اللجنة الوطنية للصحة في جمهورية الصين الشعبية، 2021).

تؤثر متطلبات العمل المستدامة للوقاية من الوباء ومكافحته تأثيراً سلبياً على الحياة اليومية، وعلى الإدراك الاجتماعي، وعلى الاحتياجات النفسية للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية، مما يؤدي بالتالي إلى ظهور أعراض نفسية سلبية. ومن ثم، من الملح استكشاف أثر بيئة العمل النفسي الاجتماعي على الرفاه النفسي للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية خلال وباء COVID-19.

وبالنسبة للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية، ترتبط حالة عملهم بتطور COVID-19 وبعبارة أخرى في سياق COVID-19 يكون لحالة الإجهاد في عمل العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية أثر غير متوقع. على سبيل المثال، غاو وآخرون¹. وأظهرت أن محتوى العمل، ومراجعة الموارد البشرية، والإفراط في العمل مرتبطان إلى حد كبير بأعراض القلق في الممرضات (غاو وآخرون، 2012). برنبرغ وآخرون. (2016) أبلغ عن وجود روابط هامة بين ظروف العمل والأعراض الاكتئابية بين الأطباء. والواقع أن العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية تعرضوا منذ تفشي COVID-19 إلى بيئات عمل قمعية تعمل على خلق ضغوطات ثابتة (على سبيل المثال، انعدام الأمن في العمل COVID-19 ، والتحميل الزائد، والمسؤولية، ومضمون العمل البراجمي، ومتطلبات الصرامة). وقد يؤدي التراكم الطويل الأجل لهذه الضغوط إلى مجموعة من الاستجابات النفسية الاجتماعية COVID-19، مما يزيد من المخاطر النفسية الناجمة عن تفشي COVID-19 بالنسبة للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية.

¹ سمية الجعافرة وفارس حلمي، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، الأردن، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، (2003)، ص (284).

والواقع أن الأدلة الضخمة تشير إلى أن الإجهاد في العمل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنتائج الصحة العقلية السلبية (رايشنبرغ وماكابي، 2007؛ كوب وآخرون، 2008)، والمستويات العالية من الإجهاد في العمل تساهم بشكل مباشر في القلق والاضطرابات الاكتئابية (فاينبرج وعقيدة، 2000؛ ماغنافيتا وآخرون، 2021). غير أن العوامل الداخلية والآليات الأساسية لهذه العلاقة في سياق COVID-19 لا تزال غير واضحة. ولذلك، وبالنظر إلى تأثير الإجهاد في العمل وأثره السلبي على الصحة العقلية، من الضروري استكشاف العملية وعوامل الوساطة لتحويل الإجهاد في العمل المرتبط بـ COVID-19 إلى قلق واكتئاب لدى العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية.

ويعرّف الدعم الاجتماعي على أنه وصول الفرد من خلال الروابط الاجتماعية إلى الأفراد الآخرين، والجماعات، والمجتمع الأكبر حجماً، وهو عبارة عن عملية تفاعل اجتماعي ذات صلة بالألوهية، والشعور بالالتزام، والمعاملة بالمثل.

أكدت الدراسات أن الدعم الاجتماعي لا يجلب الرفاهية بشكل مباشر فحسب، بل ويعزز الصحة العقلية أيضاً من خلال تقليل التأثيرات الضارة الناجمة عن الإجهاد (كوهين وويلز، 1985؛ صن وآخرون، 2020). ولقد توصلت العديد من الدراسات إلى أن الدعم الاجتماعي يشكل مصدراً مهماً للصفات النفسية الإيجابية (مثل فعالية الذات) (Bhatarai et al., 2021). فضلاً عن ذلك فإن الدعم الاجتماعي يحمي من المشاكل النفسية (على سبيل المثال القلق، والاكتئاب، واضطراب ما بعد الصدمة، وفكرة الانتحار) (دور وآخرون، 2014؛ وأرينسون وآخرون، 2021؛ زالتا وآخرون، 2021). وعلى وجه الإجمال، يشكل الدعم الاجتماعي عاملاً رئيسياً في حماية الصحة العقلية، وهو قادر على تحسين القدرة على التكيف مع الإجهاد والتكيف الاجتماعي (Zhang X. et al. 2021).

والمرونة نوعية شخصية تمكن الأفراد من التعافي والازدهار عقب أحداث مرهقة. تشير المرونة إلى عملية التكيف الديناميكية المتمثلة في الحنة، أو الصدمة، أو المأساة، أو التهديدات، أو الإجهاد الكبير (بونانو، 2004؛ ساوثويك وآخرون، 2014). لقد تم الاعتراف بالمرونة كعامل داخلي يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالخصائص العاطفية الإيجابية، والتي تحشد المشاعر الإيجابية (على سبيل المثال، الفكاهة، والتفاؤل) للتعامل مع الأحداث المرهقة (توغادي وآخرون، 2004). وبوجه عام، من الممكن أن تؤدي المرونة إلى تحسين الرفاه النفسي من خلال تشجيع استراتيجيات التعامل الأفضل (تومسون وآخرون، 2018). وبالتالي فإن القدرة على التحمل قد تتوسط عملية النتائج السلبية للصحة العقلية (على سبيل المثال، القلق، والاكتئاب) الناجمة عن الأحداث المضنية

(كومبفر، 2002؛ تشانغ دي وآخرون، 2021). وعلى نحو ملحوظ، ورغم أن العلاقة القوية بين الإجهاد COVID-19، والمرونة، والقلق، والاكتئاب كانت واضحة باستمرار بين العاملين في مجال الرعاية الصحية (موشيفا وآخرون، 2020)، فإن آلية المرونة التي تقوم عليها هذه العلاقة لم يتم توضيحها. تم الاتفاق بالإجماع في الكتابات القائمة على الارتباط الوثيق بين الدعم الاجتماعي والمرونة، إن الروابط الاجتماعية المستقرة والمتنوعة من الممكن أن توفر موارد الدعم الخارجي للأفراد من أجل التكيف مع المحن، ومن ثم تؤدي إلى نتائج إيجابية (كومبفر، 2002؛ Bhatrai وآخرون، 2021). ومن ناحية أخرى، تشير الأدلة الواسعة النطاق إلى أن الدعم الاجتماعي يشكل مصدراً مهماً لمرونة العاملين في مجال الرعاية الصحية (بارك وآخرون، 2020؛ ووسي وآخرون، 2021)، والمرونة تتوسط الارتباط بين الدعم الاجتماعي ونتائج الصحة العقلية السلبية (على سبيل المثال، الاكتئاب) (لي وآخرون، 2015).

- أوضحت دراسة مانوسو (Manuso) مقدار شيوع الاضطرابات النفسية في بيئات العمل، إذ وجدت أن هذه الاضطرابات تتمثل في القلق 25 %، والاكتئاب 20 %، والتوتر وأوجاع الرأس 15 %، وإساءة استخدام العقاقير 15 %، والاضطرابات المتعلقة بحوادث الحياة مثل موت أحد أفراد العائلة والمشاكل المالية 10 % لكن دراسات أخرى أظهرت أن الاكتئاب هو الأكثر شيوعاً، ولا بد من أن نتوقع اختلاف أو تضارب الأرقام بين فترة زمنية وأخرى، وذلك لارتباط الاضطرابات النفسية بعوامل بيئية، ومن أهم البيئات بالنسبة للراشدين هي بيئة العمل التي يقضون فيها أطول فترة كل يوم فتصبح تفاعلاتهم الاجتماعية تدريجياً مقتصرة على تلك البيئة. وعلى صعيد المجتمع، بصفة عامة، أظهرت بعض الدراسات أن 18 % من الراشدين في الولايات المتحدة العمل بطريقة اعتيادية. وسوف نستعرض فيما يلي وصف وتعريف كل فئة من الاضطرابات النفسية سألقة الذكر والأكثر شيوعاً بين العاملين.¹

¹ سمية الجعافرة وفارس حلمي، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، الأردن، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، (2003)، ص (285).

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والصحة النفسية:

سنحاول خلال هذا المبحث عرض لاهم الدراسات السابقة حول موضوع أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا باللغة العربية واللغة الأجنبية ثم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، ثم عرض مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية:

1. دراسة "سمية الجعافرة وفارس حلمي" بعنوان: الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية.

دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، 2005

هدفت هذه الدراسة الى فحص طبيعة التفاعلات بين الصحة النفسية بصفة عامة ومكوناتها لدى العاملين على خطوط إنتاج مصانع الأدوية في الأردن من جانب، وبين الأبعاد النفسية لبيئة العمل بصفة عامة ومكوناتها. التي تم إجراؤها عام 2003، العينة ن المجتمع، الاداة تم استخدام مقياس الصحة العامة الذي قام ببنائه "غولديريج ووليامز" عام 1991، ومقياس الأبعاد النفسية في البيئات المؤد الذي قام ببنائه "موس" عام 1981. تكونت عينة الدراسة من 191 عاملا و59 عاملة موزعين على ستة مصانع أدوية وهي التي وافق مديروها على التعاون مع الباحثين لإجراء هذه الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ايجابية دال إحصائيا بين الصحة النفسية للعاملين من جهة وبين بيئة العمل؛
- ظهور ارتباط ايجابي دال احصائيا عند مستوى 0.05 بين الصحة النفسية وبين أبعاد بيئة العمل التالية: الانغماس في العمل، وتماسك الرفاق، وتعزيد العاملين، والاستقلالية في أداء الواجبات، والوضوح في المهمات، وتوجيه العمل، والراحة البدنية؛
- ارتباط موثوق بين الأبعاد النفسية للبيئات المؤسسية والأبعاد النفسية لمقياس الصحة العامة هو يبين بعد العلاقات بين العاملين مع بعضهم بعضا، وبين العاملين والرؤساء مع بعد التحرر من القلق والأرق وبعد فعالية الوظائف الاجتماعية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة " Dong-xue Lu-shao-bo Shi1, Richard Huan Xu, Yi Xia " بعنوان: تأثير ضغوط العمل المرتبطة بـ COVID-19 على الصحة العقلية للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية.

The Mediating Effects of Social Support and Resilience, yam to July 2021

هدفت الدراسة إلى دراسة أثر ضغوط العمل المرتبط بكوفيد 19 على الصحة النفسية وأعراض القلق والاكتئاب مع الأدوار الوسيطة للدعم الاجتماعي والمرونة، فهي تسعى لفهم مستوى الصحة العقلية للعاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية عن طريق قياس القلق وأعراض الاكتئاب، والتحقيق في الأدوار الوسيطة للدعم الاجتماعي والمرونة في العلاقة بين الإجهاد في العمل المرتبك بـ COVID-19 وأعراض القلق والاكتئاب.

تمت الدراسة على 840 عاملاً في مجال الرعاية الصحية الأولية في 17 مركزاً صحياً مجتمعياً في قوانغتشو، الصين، في الفترة من مايو/أيار إلى يوليو/تموز 2021. بالاعتماد على الاستبيان تم جمع بيانات عن الخصائص الديمغرافية، وضغوط العمل المرتبطة بـ COVID-19، والدعم الاجتماعي، والمرونة، والقلق والاكتئاب. واستخدم نموذج معادلة هيكلية في تحليل الوساطة. واهم النتائج المتوسل لها تتمثل في:

- كان القلق والاكتئاب سائدين بين العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية، وتبرز هذه الدراسة الأثر النفسي لبيئة العمل النفسي الاجتماعي المرتبط بـ COVID-19 على العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية.

- أبلغ أكثر من نصف المشاركين عن أعراض خفيفة أو أكثر حدة (على الأقل غير طبيعية على خط الحدود) من القلق (68.1%) والاكتئاب (55.6%) ويتوسط الدعم الاجتماعي والمرونة الارتباط بين الإجهاد في العمل المرتبط بـ COVID-19 وأعراض القلق والاكتئاب، على التوالي.

- الارتباط بين الإجهاد في العمل وأعراض القلق والاكتئاب يتوسطه أيضاً تراكم الدعم الاجتماعي والمرونة. وكان التأثير غير المباشر لإجهاد العمل المرتبط بـ COVID-19 على القلق والاكتئاب من خلال المرونة أكبر بكثير من الآثار غير المباشرة الأخرى.

- هناك حاجة ملحة إلى تحسين ظروف عمل العاملين في مجال الرعاية الصحية الأولية في COVID-19 وتنفيذ استراتيجيات للتدخل تهدف إلى زيادة قدرة الأفراد على التحمل إلى جانب تهيئة بيئات عمل داعمة خارجية.

2. دراسة " Annika H. Davidsen & Maria S. Petersen " بعنوان: تأثير قيود كوفيد-19 على الصحة العقلية والحياة العملية بين موظفي جزر فارو

International Journal of Environmental Research Public Health 2021, 18, 477

الهدف من هذه الدراسة هو تقييم تأثير قيود (كوفيد -19) على الصحة العقلية والحياة العملية والحياة الأسرية والحياة الاجتماعية بين موظفي جزر فارو ضمن مجموعة واسعة من المهن. أجريت الدراسة على مجموعة عشوائية تتكون من 1328 موظفًا من جزر فارو في الفترة الممتدة من 13 أبريل إلى 4 مايو 2020، تم الوصول الى النتائج التالية:

- تأثرت الصحة العقلية للموظف بشكل متواضع فقط بالقيود وحصل المستجيبين على متوسط درجة 50.7 باستعمال مقياس الرفاهية " وارويك إدنبر مينتال ويل " حيث يتبين ان النتيجة بين 41-44 تتوافق مع الاكتئاب المحتمل؛

- تم تصنيف الالتزام بالعمل والحياة الأسرية، والرضا عن العمل والقدرة على العمل بأنها أسوأ بكثير بعد تفشي (كوفيد -19) من ذي قبل. ($p < 0.005$) على عكس الأبحاث السابقة، قام الموظفون في الخدمات الصحية بتقييم قدرتهم على العمل أعلى بكثير من الموظفين في التدريس ورعاية الأطفال والشباب ($P < 0.05$) ؛

- كان لدى الآباء العاملين مستويات أعلى من التوتر وتقييم قدرتهم على العمل أقل بكثير من الموظفين الذين ليس لديهم أطفال ($P < 0.05$) ، وتميل النساء إلى القلق أكثر من الرجال بسبب الوباء؛

في الختام، كانت الحالة العقلية العامة للموظفين في جزر فارو في مستوى متوسط أثناء الإغلاق في أبريل ومايو 2020. ومع ذلك، بدت حياتهم العملية أسوأ من المعتاد.

3. دراسة " Kadiatou Rafiou Diallo " بعنوان: أثر كوفيد-19 على الصحة النفسية للمهنيين

الصحيين

Université de Moncton, Campus de SHIPPAGAN, Site de Bathurst.

هدفت هذه الدراسة الى تأثير جائحة COVID-19 على الصحة النفسية المهنيين الصحيين في المستشفيات ودور رعاية المسنين، تمثلت عينة الدراسة في 34 موظف، تم جمع البيانات عن طريق استبيان تم ارساله عبر الانترنت، حيث تم إجراء مسح لتحليل تأثير COVID-19 على المهنيين الصحيين، تم الوصول الى النتائج التالي ذكرها:

- نسبة 97% من المشاركين في الدراسة ممرضات.
- 38% من المشاركين في الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 الى 39 سنة.
- 50% من المشاركين في الدراسة يتمتعون بخبرة تتراوح من 10 الى 19 سنة.
- 64% من المشاركين في الدراسة يشعرون بمستوى عالٍ من التوتر منذ بداية الجائحة.
- اغلبية المهنيين الصحيين أبدوا في إجازة طبية وذلك راجع لعدم تعاون المشرف عليهم في ظل الجائحة.
- أثرت جائحة COVID-19 على الجانب العاطفي للمهنيين الصحيين.
- جائحة COVID 19 تسببت في آثار نفسية على الصحة العقلية بين المهنيين الصحيين.
- الاجهاد في العمل أدى الى الشعور بالتعب عاطفيا للمهنيين الصحيين وتبدد الشخصية وتدهور القدرات الشخصية.
- الإجهاد والاكتئاب والضيق النفسي والمعنوي.
- اضطراب ما بعد الصدمة بما في ذلك الأرق وبالإضافة الى الاعراض الأخرى التي يعاني منها المهنيين الصحيين، ويعتبرون أكثر عرضة للموت والقلق والضيق النفسي.

4. دراسة " Chahrazed Kandouci & all " بعنوان: التأثير النفسي الاجتماعي لـ COVID-19

بين العاملين الصحيين في الجزائر.

LA TUNISIE MEDICALE - 2021 ; Vol 99 (11) : 1015-1029

هدفت هذه الدراسة الى تقدير انتشار اضطرابات القلق والاكتئاب بين المتخصصين في الرعاية الصحية وتحديد عوامل الخطر المرتبطة بها، حيث أجريت دراسة وصفية مقطعية من 11 من جانفي إلى 09 مارس

2021 على العاملين بالصحة، أدرج في الدراسة 1005 من المهنيين الصحيين، 51.5% منهم أطباء، 75,6% نساء و41,1% في الخطوط الأمامية لمكافحة كوفيد-19، تم جمع البيانات عن طريق استبيان الكتروني عبر الانترنت، حيث تم تقييم الصحة العقلية مستخدمين الابعاد التالية: القلق، الاكتئاب والمرونة، واستخدم استبيان أصلي لتقييم ثلاثة عوامل: الخوف من الإصابة والموت، والعزلة والوصم، فضلاً عن الدافع وسلوك التهرب من العمل، تم الوصول الى النتائج التالي ذكرها:

- كان معدل انتشار القلق متوسط الى ضعيف بنسبة: 23.8% والاكتئاب كان معدل انتشاره مرتفع نسبيا بمعدل 44.6%.
 - عمال الصحة الذين حصلوا على درجة عالية من المرونة هم أولئك الذين كانوا على اتصال مباشر مع كوفيد-19.
 - وأولئك الذين كانوا يخشون الإصابة بالمرض، يمثلون 508 موظفاً أي (50.5%) من مجتمع الدراسة، خالياً من أي اضطراب متعلق بالقلق والاكتئاب.
 - الصحة العقلية الجيدة للعاملين في مجال الصحة تم تحديدها بالجنس الذكري دون تدخل مباشر في مكافحة كوفيد-19 مع درجة منخفضة من الاكتئاب والقلق على التوالي مع الإشارة إلى درجة عالية من المرونة.
 - كان لمكافحة وباء كوفيد-19 في الجزائر تأثير على الصحة العقلية للعاملين في مجال الصحة، ومن هنا تبرز الحاجة الملحة إلى وضع برامج للتدخل السريع لتعزيز الصحة العقلية في إطار مكافحة أكثر استدامة وفعالية.
5. دراسة: " Jongsik Yu, Junghyun Park & Sunghyup Sean Hyun " بعنوان: أثر جائحة كورونا على ضغوط العمل الموظفين، ورفاهيتهم، وصحتهم العقلية، وسلوك المواطنة التنظيمية، وتحديد الموظف للعميل.

Journal of Hospitality Marketing & Management, Journal of Hospitality Marketing & Management , <https://www.tandfonline.com/loi/whmm20>, 06 Jan 2021.

تهدف هذه الدراسة الى تقييم الإجهاد الناجم عن الوباء COVID-19 ، وفحص سمات المخاوف الوبائية التي يتصورها موظفو الفندق، وتم التحقق من تأثيرها على ضغوط العمل، ورفاهية الموظفين، والصحة العقلية المصنفة ذاتياً، وسلوك المواطنة التنظيمية، وتحديد هوية الموظف، وتمثلت عينة الدراسة في 332 عاملاً في

الفندق، حيث أن الرجال يمثلون 34.6% (115) بينما تمثل النساء 65.4% (217) من عينة الدراسة، وتم الاعتماد على الاستبيان في جمع البيانات وأهم النتائج التي توصل لها تتمثل في:

- كان الأفراد في العشرينات من العمر يتألفون من 36,4% (121 فردًا)، و 30 فردًا يتألفون من 42,8% (142 فردًا)، و 40 فردًا يتألفون من 17,8% (59 فردًا)، و 50 فردًا أو أكثر يشكلون 4% (10 فردًا)، شكل خريجو الجامعات المبتدئين 22.6% (75 فردًا)، وشكل خريجو الجامعات 61.7% (205 أفراد)، وشكل طلاب الدراسات العليا 15.7% (52 فردًا). أخيرًا، حسب قسم العمل، يتكون قسم غرفة الفندق من 49.7% (165 فردًا)، وشكل قسم الطعام والمشروبات 28.9% (96 فردًا)، وشكل قسم تسويق المبيعات 12.7% (42 فردًا)، واللياقة البدنية وشكلت إدارة المنتجع الصحي 8.7% في المائة (29 فردًا). وشكل الموظفون، حسب الوظائف، 65.1% في المائة (216 فردًا)، وشكل مساعدي المديرين 24.7% في المائة (82 فردًا)، وشكل المديرون 8.7% في المائة (29 فردًا)، وشكل المديرون العامون أو أكثر 1.5% في المائة (5 أفراد)، أظهرت نتائج هذه الدراسة أن:

- تم تحديد أربع سمات، أي الشواغل الجسدية، والشواغل النفسية، والشواغل المالية، والشواغل المتعلقة بالنظرة الاجتماعية

- سمات المخاوف الوبائية المتصورة كان لها تأثير كبير على إجهاد العمل ($\beta = 0.864$, $p < .01$)

- إجهاد العمل له تأثير كبير على رفاهية الموظفين ($\beta = -0.818$, $p < .01$)

- الصحة العقلية ذاتية التصنيف ($\beta = -0.688$, $p < .01$) وتحديد هوية الموظف والعميل ($\beta = -0.499$, $p < .01$) بعبارة أخرى، فإن المخاوف الجسدية والعقلية والمالية والاجتماعية المتعلقة بالأمراض المعدية التي ينظر إليها موظفو الفندق تسبب ضغوطاً على العمل والتي كان لها تأثير سلبي على الصحة العقلية المصنفة ذاتياً

- يؤثر إجهاد العمل سلباً على الأداء العام لموظفي الفندق.

6. دراسة: Sultan et al بعنوان: أثر جائحة كورونا على الصحة النفسية لعينة من العاملين في مجال الرعاية الصحية بالمنطقة الغربية للمملكة العربية السعودية

Middle East Current Psychiatry (2022),
<https://doi.org/10.1186/s43045-022-00174-4>

تهدف هذه الدراسة الى تقييم تأثير جائحة COVID-19 على الصحة النفسية للعاملين في مجال الرعاية الصحية في المملكة العربية السعودية. خلال شهري نوفمبر وديسمبر، تمت الدراسة على عينة من 283 من العاملين في مجال الرعاية الصحية، دراسة استقصائية تحتوي على مقاييس الاكتئاب والقلق والتوتر (باستخدام مقياس القلق والاكتئاب DASS- 21 والاسئلة المتعلقة بالتنبؤات المحتملة مثل دور COVID-19 الادراك،

وتوفر دعم الصحة النفسية وعوامل المتعلقة بالعمل .

توصلوا الى النتائج التالية:

- كان 71٪ أطباء و14.5٪ ممرضات و14.5٪ موظفون آخرون بالمستشفى بما في ذلك الفنيين وأخصائي العلاج الطبيعي .من بين هؤلاء، كان 24.4٪ من المشاركين يعملون في قسم الطوارئ ووحدات العناية المركزة و29.4٪ لديهم خبرة سابقة في العمل أثناء أي وباء

- 17.3٪ إيجابيين للاكتئاب، و26.2٪ للقلق و17.3٪ للتوتر .أبلغت الممرضات عن حالات اكتئاب وقلق وتوتر أكثر بكثير من الأطباء

- الذين تلقوا دعمًا للصحة العقلية أفادوا بدرجة أقل بكثير من الاكتئاب والقلق والتوتر .

- الذين شعروا أن نوعية الحياة قد تأثرت بشدة بسبب COVID-19 أفادوا بارتفاع كبير في الاكتئاب والقلق والتوتر.

- كان الاكتئاب ($p = 0.002$) والقلق ($p = 0.000$) والتوتر ($p = 0.04$) أعلى بشكل واضح بين الممرضات مقارنة بالأطباء. والعمل في وحدات الطوارئ والعناية المركزة لم يكن مرتبطًا بشكل واضح بدرجات عالية في الاكتئاب والقلق والتوتر.

-ارتبط وجود خبرة في العمل أثناء أي أوبئة سابقة ارتباطًا وثيقًا بزيادة القلق ($p = 0.004$). أبلغ توز الذي تلقى دعمًا للصحة العقلية عن اكتئاب أقل بشكل كبير ($p = 0.007$) والقلق ($p = 0.001$) والتوتر ($p = 0.002$). كان الشعور بالدفع إلى ما وراء التدريب مرتبطًا بشكل واضح ($p = 0.0004$) بمستوى عالٍ من القلق.

-تأثرت نوعية الحياة بشكل كبير بسبب COVID19 التي أبلغت عن ارتفاع مستوى الاكتئاب ($p = 0.003$) والقلق ($p = 0.07$) والتوتر ($p = 0.001$). عوامل أخرى مثل الاختبار الإيجابي ل COVID-19، والتصوير حول المرض، والحصول على التدريب الكافي، ومعرفة المبادئ التوجيهية المناسبة لإدارة COVID-19، وتوافر معدات الوقاية الشخصية الكافية، والمشاركة في الأنشطة المتعلقة ب COVID.

7. دراسة: **Mohammad J. Djaber et al** بعنوان: الاجتهاد والاكتئاب والقلق والإرهاق بين العمال في مجال الرعاية الصحية اثناء جائحة كورونا.

A Cross-sectional Study in a Tertiary Centre, The Open Nursing journal, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>. 2022

هدفت الدراسة إلى تقييم التوتر والاكتئاب والقلق والإرهاق بين العاملين في مجال الرعاية الصحية خلال جائحة COVID-19، قام بتقييم العلاقة بين التوتر والاكتئاب والقلق والإرهاق والتوتر المرتبط بكوفيد 19، تم اعتماد تصميم مقطعي ووصفي ومتربط لتقييم التوتر والاكتئاب والقلق والإرهاق بين العاملين في مجال الرعاية الصحية وتحديد العلاقة بين هذه المتغيرات خلال جائحة COVID-19، تمثل مجتمع الدراسة في 949 عامل في قطاع الصحة بينما عينة الدراسة كانت 831، وكان غالبية المشاركين من الممرضات (87.4%)، و 38.4% كانوا يعملون في أماكن المرضى الداخليين.

كانت النتائج المتوصل لها هي:

- كانت وسائل COVID-19 ذات الصلة بالقلق (17.38 ± 4.95) والإرهاق (20.16 ± 6.33) عالية وتميل إلى أن تكون في الجزء العلوي من إجمالي الدرجات.

- أبلغ المشاركون عن مستويات متوسطة إلى شديدة للغاية من التوتر (26.5%) والقلق (55.8%) والاكتئاب (37.2%). -أبلغ الذكور عن مستوى أعلى من الإجهاد (16.59 ± 10.21 مقابل 13.42 ± 9.98، p = 0.002) والاكتئاب (14.97 ± 10.98 مقابل 11.42 ± 10.56، p = 0.001).

-ارتبط القلق المرتبط بـ COVID-19 ارتباطاً وثيقاً بمهن المشاركين (p = 0.004).

- كان الإرهاق (p = 0.003) والاكتئاب (p = 0.044) مرتبطين بشكل كبير بمنطقة عمل المشاركين.

- تم العثور على ارتباطات إيجابية كبيرة بين التوتر والاكتئاب والقلق والإرهاق والإجهاد المرتبط بكوفيد 19.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

من حيث الهدف: هدفت الدراسة الأولى إلى دراسة أثر ضغوط العمل المرتبط بكوفيد 19 على الصحة

النفسية وأعراض القلق والاكتئاب مع الأدوار الوسيطة للدعم الاجتماعي والمرونة وهي ما تتطابق مع أهداف

دراستنا، اما الدراسة الثانية هدفت الى فحص طبيعة التفاعلات بين الصحة النفسية بصفة عامة ومكوناتها وبين الأبعاد النفسية لبيئة العمل بصفة عامة ومكوناتها، الهدف من هذه الدراسة هو تقييم تأثير قيود (كوفيد-19) على الصحة العقلية والحياة العملية والحياة الأسرية والحياة الاجتماعية.

من حيث القطاع والمجتمع: الدراسات السابقة مست قطاع الصناعات الدوائية وقطاع الصحة وتحديد الرعاية الصحية أما دراستنا مست قطاع المحروقات وهذا عن طريق المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، والتي تتضمن أيضا عمال في القطاع الصحي للشركة.

من حيث منهج الدراسة: اشتركت جميع الدراسات في اعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي من حيث متغيرات الدراسة: اشتركت دراستنا من الدراسة الأولى من حيث متغيرات الدراسة واختلفت مع الدراسة الثانية من حيث ضغوط العمل حيث في دراستنا تطرقنا لجميع جوانب ضغوط العمل اما الدراسة الثانية اكتفت بجانب بيئة العمل فقط

من حيث البيئة: شملت الدراسة الأولى 17 مركزاً صحياً في قوانغتشو الصينية، اما الدراسة الثانية استهدفت ستة مصانع أدوية في الأردن، اما الدراسة الثالثة فشملت مؤسسات من معظم جزر فارو، اما دراستنا استهدفت المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء

من حيث جمع البيانات: اعتمدنا في دراستنا من حيث جمع البيانات على الاستبيان والمقابلة الشخصية، وتباينت الدراسات السابقة في أدوات جمع البيانات بين الاستبيان والمقابلة الشخصية.

أسلوب معالجة البيانات: اعتمدنا في دراستنا على برنامجي SPSS و Excel office ، وهي ذات البرامج في الدراسات السابقة بالإضافة للاعتماد على برنامج spss Amoss.

المطلب الرابع: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة توقعنا على العديد من النقاط التي شكلت مجالاً من الاستفادة حيث تمثلت تلك النقاط فيما يلي:

1. ساهمت الدراسات السابقة في ضبط واختيار المتغيرات التي كان من اللازم ان تتبناها الدراسة الحالية، وبالتالي تعد المنطق والمدخل الأولي لدراستنا؛
2. ساهمت في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتح مجال الاطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة؛

3. اخذ توقعات أولية لنتائج الدراسة الحالية الشيء الذي ساعد في بناء الفرضيات؛
4. الاستعانة بالدراسات السابقة كمراجع لإثراء الجانب النظري لدراستنا؛
5. ساعدتنا الدراسات السابقة في اختيار نماذج لمتغيرات الدراسة.

إلا ان دراستنا الحالية تميزت عن الدراسات السابقة كونها الوحيدة التي تم فيها دراسة الموضوع ضغوط العمل المرتبطة بكورونا وأثرها على الصحة النفسية بوساطة كل من المرونة والدعم الاجتماعي في الجزائر وخاصة في قطاع المحروقات الذي يمثل تحدي كبير في الحصول على المعلومة نظرا لسرية وحساسية هذا القطاع بالإضافة إلى أن دراستنا تميزت في أنها قامت ببناء نماذج لكل من الصحة النفسية والمرونة والدعم الاجتماعي وضغوط العمل بالاعتماد على نماذج علمية مدروسة ومطبقة سابقا.

خلاصة الفصل:

كل ما يتعلق بالصحة النفسية من تعريفها إلى مكوناتها إلى نماذج والنظريات المفسرة لها كما قمنا بعرض كلما يتعلق بضغوط العمل من تعريفه إلى أنواعه إلى مراحلها إلى ابعاده الأساسية.

بما ان هذه الدراسة كانت في جائحة كورونا يعني خلال أزمة عالمية فتطلب الأمر وجود متغيرات وسيطة ضرورية في هذه الدراسة وهي متغير المرونة والدعم الاجتماعي والذي أثبتت العديد من الدراسات أهمية وجودهما كمتغيرات ووسيطية ومعدلة بين ضغوط العمل المتعلقة بجائحة كورونا والصحة النفسية للعاملين حيث تم العرض كل ما يتعلق بالمرونة وتعريفها وكذلك بالدعم الاجتماعي وتعريفه، حيث أن جائحة كورونا أثرت في كل من الصحة النفسية.



الفصل الثاني

دراسة ميدانية حول أثر ضغوط العمل على الصحة

النفسية في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الوطنية



تمهيد:

بعد التطرق إلى الفصل السابق الذي تناول الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة والدراسات السابقة، والذي حاولنا من خلاله إظهار العلاقة النظرية بين المتغيرين، وبالتالي سنحاول في هذا الفصل من خلال الدراسة الميدانية للمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO بحاسي مسعود-ورقلة-التطرق لكل من الصحة النفسية للعاملين في فترة الكورونا في مؤسسة ENAGEO وضغوط العمل المرتبطة بجائحة كورونا، بهدف الوصول إلى نتائج ملموسة، في هذا السياق ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

❖ المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة

❖ المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

المبحث الأول: الطريقة وأدوات الدراسة

يعتبر هذا المبحث مدخلا إلى الدراسة الميدانية لأثر ضغوط العمل على الصحة النفسية، حيث سيتم عرض المنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع المعلومات، إضافة إلى مختلف البرامج والأدوات والأساليب الإحصائية التي تم من خلالها التوصل إلى نتائج الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة:

سنتناول في هذا المطلب عرض للطريقة المتبعة في الدراسة من خلال التعرف على المنهج المتبع، من خلال توضيح أسلوب الدراسة، مجتمع الدراسة وعينة الدراسة ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة:

من أجل الوصول إلى نتائج عملية حول إشكالية البحث المقترحة تم تمثيل مجتمع الدراسة في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO بحاسي مسعود، التي تعتبر من المؤسسات الكبرى الناجحة عالميا ومحليا في مجال البحث والكشف الجيوفيزيائي.

1. تعريف المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء:

تأسست المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء ENAGEO في عام 1981، تم انشاؤها بموجب المرسوم 81-172 بتاريخ 01 أوت 1981 في البداية تأسست تحت اسم الشركة الجزائرية للجيوفيزياء ALGEO وهي شركة جزائرية أمريكية، ثم في 13 فبراير 1989 تم شراء أسهمها كليًا من طرف مجمع سوناطراك وتحولت إلى مؤسسة ذات أسهم (SPA) ومنحت لها صفة مؤسسة وطنية ذات طابع اقتصادي ووضعت تحت إشراف وزارة الطاقة والصناعات البتروكيماوية (حاليا وزارة الطاقة والمناجم)¹؛
*تمارس المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء نشاطها أساسا في الجزائر ولها بعض الشراكات في الخارج (تونس، مالي، النيجر، ليبيا وعمان)²؛

¹ السيد أيت هادي أمين، تقرير سنوي للنشاط 2019، دائرة الاتصالات، وثائق الكترونية ومقابلة شخصية، يوم: 2022/05/17.

² ENAGEO , Who we are, Our story , www.enageo.com/who-we-are/our-story ، يوم 2022/05/30.

*يقع مقر المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء في المنطقة الصناعية حاسي مسعود 30500 ورقلة ص ب 140 ، حاليا يقدر رأسمالها ب: 30000000000,00 دج، حققت رقم أعمال سنة 2019 يقدر ب: 33.6 مليار دج¹؛

*يبلغ عدد عمالها حوالي 7000 عامل وعاملة حيث ان الاناث يمثلون 13% من مجموع العاملين، وموزعون في مختلف الأقسام والوحدات حيث تضم ثلاثة أقسام وثلاثة وحدات²:

- قسم الاستغلال الزلزالي ويمثل الوظيفة الأساسية للشركة ويضم حوالي 4900 عامل؛
- قسم الإمداد يضم حوالي 1000 عامل؛
- قسم الهيدروليكية والطبوغرافية حوالي 300 عامل والباقي موزعون على باقي الوحدات كالمديرية العامة حوالي 500 عامل ومديرية المصالح المشتركة بأولاد فايت بالجزائر العاصمة ومديرية التصميم والتطوير بيومرداس حوالي 600 عامل، منهم حوالي 1500 عامل فقط بعقد غير محدد المدة ما يعادل 24% من مجموع العمال و4500 عامل بعقد محدد المدة.

2. آفاق وأهداف المؤسسة:

1.2. آفاق المؤسسة: تتمثل آفاق مؤسسة ENAGEO فيما يلي:

▪ الرسالة: أنشئت مؤسسة ENAGEO من أجل البحث والاستكشاف عن النفط والغاز وبالتالي فرسالتهامصاغة في العبارة التالية:

" مع أكثر من 50 عامًا في البحث والاستكشاف للهيدروكربونات والمواد المعدنية الأخرى بطرق جيوفيزيائية "

▪ الرؤية: تطمح مؤسسة ENAGEO إلا أن تكون الرائدة في مجال البحث والاستكشاف الجيوفيزيائي على المستوى الدولي بالعبارة التالية:

" يظهر التاريخ أن ENAGEO شريك حيوي وأساسي في الجزائر، في الواقع، سوف تستثمر ENAGEO، اليوم وغداً، أكثر فأكثر، وفقاً للسياسة التي تنتهجها سوناطراك، في الأسواق الدولية بدءاً من الدول المجاورة".

¹ السيد رميتة عبد الحق ، احصائيات حول نتائج أداء مؤسسة ENAGEO، مديرية التخطيط والنظم، مقابلة شخصية، يوم: 2022/05/17.

² السيد محمد عاشور، احصائيات عامة، رئيس مصلحة المستخدمين، مديرية الموارد البشرية والإدارة، مقابلة شخصية، يوم 2022/05/16.

- الشعار: نحن نعمل ونشجع استراتيجية المحتوى المحلي.
- الاستراتيجية: تظهر الاستراتيجية العامة للمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء أنها استراتيجية التميز، ويتجلى هذا من خلال تحقيق المزايا التنافسية بتقديم الخدمات بطريقة مميزة لا يستطيع المنافسون محاكاتها، وأيضاً بالجودة والاستجابة للعميل والتركيز على قاعدة التحديث والكفاءة التقنية التي تعتمد على مديرية البحث والتطوير.

2.2. أهداف المؤسسة: تتمثل اهم اهداف الشركة في¹:

- تحسين كفاءة نظم المعلومات والاتصال بالشركة وعملياتها؛
- تحسين الإطار الاجتماعي والمهني للموظفين؛
- تطوير الموارد البشرية وتعزيز المهارات؛
- التحكم في تكاليف الإنتاج وكذلك النفقات وتحسين أداء الأنشطة التشغيلية وأنشطة الدعم؛
- الحفاظ على تراث الشركة؛
- تعزيز سياسة الجودة، الصحة والسلامة المهنية للشركة؛
- تحقيق خطط الأعمال وزيادة حجم المبيعات بنسبة 10% خلال الخمس سنوات المقبلة؛
- تعزيز الرقابة التكنولوجية والاستخبارات القانونية.

3. وظائف المؤسسة: تتمثل وظائف مؤسسة ENAGEO في: ²

1.3. الوظائف الأساسية: تتمثل في:

- الحصول على البيانات الزلزالية؛
- معالجة البيانات الزلزالية؛
- تفسير وتقييم الخزانات.

2.3. الوظائف الثنائية: تتمثل في:

- الحفر الهيدرولوجي؛
- الجيوفيزياء العامة (التنقيب الزلزالي للآبار، التنقيب الكهربائي، الجاذبية والقياس المغنطيسي)؛

¹ السيد رميتة عبد الحق، اهداف مؤسسة ENAGEO، مديرية التخطيط والنظم، مقابلة شخصية، يوم: 2022/05/17

² الموقع الإلكتروني للمؤسسة، www.enageo.com، Our Services، يوم: 2022/06/01.

- أشغال الطبوغرافية؛
- الجيوتقنية.

4. الهيكل التنظيمي لمؤسسة محل الدراسة:

تميز الهيكل التنظيمي بمبدأ التدرج الذي يحدد العلاقات فيما بينهم، والذي يصنف على أساس تسلسل هرمي من الإدارة العليا الى الإدارة التشغيلية وكذلك على أساس وظيفي يحدد مجال مختلف المناصب (أنظر الملحق رقم (4) و(5))، نلاحظ من خلال الهيكل أنه مقسم حسب الوظائف بمعنى الهيكل وظيفي وهو مناسب للمؤسسة وذلك لتحديد المسؤوليات بوضوح وأيضا لسرعة انتقال المعلومة وسرعة اتخاذ القرار حيث القرارات الروتينية تتخذ في وقتها أما القرارات المصيرية تتطلب عموما مدة أكثر، ويتكون الهيكل التنظيمي من مستويين¹:

المستوى الأول: الإدارة العليا وتتكون من:

- **مجلس الادارة:** هو السلطة العليا لاتخاذ القرار في المؤسسة، حيث يضطلع المجلس بمسؤولية قيادة والإشراف والسيطرة على المؤسسة، وهو مسؤول أمام المساهمين عن تحقيق قيمة مستدامة للمساهمين من خلال توجيه أعمال المؤسسة والإشراف عليها. وبصفة خاصة، يضطلع مجلس الإدارة بوضع أهداف واستراتيجيات وسياسات المؤسسة؛
- **الرئيس المدير العام:** هو رئيس مجلس الإدارة ويشرف على كافة النشاطات والعمليات اليومية في المؤسسة عن طريق متابعتها بشكل دائم ومستمر، ووضع الأهداف الخاصة بكافة المهام؛
- **قسم الاستغلال الزلزالي:** هو من يدير الوظيفة الأساسية للشركة ويشرف على كل عمليات والدراسات الزلزالية في ورشات المؤسسة ومتابعة تقنية لها؛
- **قسم الإمداد:** تشرف على عملية إمداد لكل متطلبات المديرية وعملياتية التموين وتسيير المخازن والفندقة والصيانة والنقل.

المستوى الثاني: في هذا المستوى من الهيكل نجد المديرية التالية:

¹ السيد أولاد الحاج براهيم عمار، رئيس دائرة نظام المعلومات، مقابلة شخصية يوم: 2022/05/19.

- **مديرية الهيدروليكية والطبوغرافية:** تشرف على كل عمليات الحفر الهيدروليكي والدراسات الطبوغرافية في ورشات بالمؤسسة ومتابعة تقنية لها؛
- **مديرية التخطيط والتطوير:** تفسير ومعالجة العمليات الزلزالية التي تحصلت عليها الورشات الزلزالية؛
- **مديرية التخطيط والتنظيم:** وتشرف على عملية التخطيط وتنظيم كل مديريات ووضع قوانين وتعليمات واللوائح التنظيمية؛
- **مديرية الموارد البشرية والادارة:** مسؤولة عن إدارة دورة حياة الموظف (أي التوظيف والإعداد والتدريب وفصل الموظفين) وإدارة مزايا الموظفين؛
- **مديرية المالية والمحاسبة:** وتقوم بإعداد ميزانية العامة والتقارير المالية ومتابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية الجارية؛
- **مديرية الشؤون القانونية:** وتشرف على مختلف الشؤون القانونية لهيكل المديرية، ويمثل المؤسسة أمام الجهات القضائية بتفويض من المدير العام، كما يقوم بتشكيل ومراقبة ملفات المنازعات بالمؤسسة؛
- **مديرية الإعلام الآلي والاتصال وتكنولوجيا الحديثة:** وتهتم بمجال الاعلام الآلي وصيانة وبرمجة؛
- **مديرية التدقيق:** وتشرف على رقابة جميع المديريات وذلك بتطبيق القوانين الداخلية للمؤسسة مع قواعد الجودة؛
- **مديرية الامن والصحة وسلامة البيئة:** متابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديريات وإعداد التقارير التفصيلية في حالة عدم وجود حوادث خاصة بالأمن الداخلي بالتنسيق مع المكلف بالأمن؛
- **مديرية المصالح المشتركة:** مهمتها الأساسية متابعة واستقبال كل مستوردات المؤسسة بالإضافة الى تسيير الميناء الجاف الخاص بالمؤسسة.

وعليه نستنتج أن الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء يحتوي علي هياكل العمليات الميدانية، الهياكل الإمدادات والهياكل الوظيفية، حيث تعمل هذه الهياكل بشكل متناسق لضمان السير الحسن للأنشطة المختلفة، وكل هذه الهياكل تقع تحت إشراف المدير العام بمساعدة المديريات والأقسام التي تقع في المستوى الأول من الهيكل التنظيمي، وتعتبر مديرية التخطيط والنظم (DPS) من أهمها حيث تعمل

هذه المديرية على مراقبة وتسيير جميع الهياكل التي تم ذكرها سابقا، وأيضا تهتم بتحسين هذه الهياكل للوصول إلى أهداف المؤسسة، وتظهر هذه التغييرات في (أنظر الملحق رقم (4) و(5)).

5. شهادات الايزو ISO:

في أواخر التسعينات وبداية الألفية عرفت معظم الشركات الوطنية منافسة حادة من طرف الشركات الأجنبية في إطار السوق المفتوحة التي سطرتها الدولة الجزائرية مما جعل "أوناجيو" مواكبة للتطور انطلاقا من تحسين ظروف ونوعية العمل الى جانب نوعية وكيفية الإنتاج حيث توجت مجهوداتها المبذولة بحصولها على شهادات ISO (معايير تسيير الجودة العالمية) نذكرهم فيما يلي¹:

- شهادة ISO 9001 وهو معيار يعبر عن نظام فعال لإدارة الجودة، تحصلت عليه المؤسسة في اصدار سنة 2008 وتحصلت عليه للمرة الثانية في اصدار سبتمبر 2015، باستخدام هذه الشهادة، تظهر المؤسسة أن السلع والخدمات التي تنتجها وتقدم لعملائها يتم إنتاجها وفقا لمعايير مقبولة دوليا (أنظر الملحق رقم (9))؛

- شهادة ISO 14001، وهي شهادة اعتماد معيار الإدارة البيئية، هو البرهان على المسؤولية البيئية التي تحملها هذه المؤسسات على عاتقها. كما أنه يساعد المؤسسات في الحصول على اعتراف دولي لمطابقتها للمعايير الدولية لإدارة البيئية ويتيح أمامها المزيد من فرص العمل، تحصلت عليه المؤسسة في اصدار 2004 والتي قد سلمت من طرف مكتب أجنبي معتمد (EMAS) التابع للاتحاد الأوروبي ثم تحصلت عليها للمرة الثانية في اصدار سبتمبر 2015 من طرف مكتب فرنسي معتمد (Intertek) (أنظر الملحق رقم (10))؛

- شهادة ISO 45001 هو معيار أيزو لأنظمة إدارة الصحة والسلامة المهنية، الهدف منها هو الحد من الإصابات والأمراض المهنية، بما في ذلك تعزيز وحماية الصحة البدنية والعقلية. تحصلت عليه المؤسسة في سنة نشره 2018 (أنظر الملحق رقم (11)).

¹ السيد خالد ادريس، وثائق الكترونية حول شهادات ISO، رئيس دائرة الجودة والصحة والسلامة المهنية ومقابلة شخصية يوم: 2022/05/19.

6. الإجراءات المتخذة للحد من انتشار فيروس كورونا:

اتخذت المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء مجموعة من التدابير للحد من انتشار فيروس كورونا Covid-19 بين العمال، حيث بدأت بخلق خلية ادارة الازمات، تتكون من أعضاء من الإدارة العليا وممثلين العمال، مهمتها الأساسية الاستعداد لما قد يحدث والتعامل مع ما حدث، في الأخير خرجوا ببعض الإجراءات التي نجدها (أنظر الملحق رقم (11)) ونذكرها فيما يلي¹:

- تعليق دخول العمال من جميع الولايات لمدة محددة اوليا؛
- تسريح العمال الذين لديهم امراض مزمنة والنساء الحوامل بعد موافقة من الطبيب المسؤول؛
- تسريح العمال الذين يعملون بمصالح مكتظة؛
- الاحتفاظ بباقي العمال في مناصبهم لوقت تخفيف الإجراءات؛
- الزامية ارتداء الكمامات واستعمال معقم اليدين؛
- الزامية الحجر الصحي عند الدخول للشركة؛
- الزامية اجراء اختبار فحص كورونا.

الفرع الثاني: عينة الدراسة:

أجريت الدراسة الحالية على عينة العشوائية من مجتمع الدراسة وهم الأفراد العاملين بالمؤسسة الوطنية للجيوفيزياء بحاسي مسعود - ورقلة - من الإداريين، العاملين في المجال الطبي وعمال الاطعام والايواء بمختلف درجاتهم، وقد تم توزيع 100 إستبياناً إلكترونياً وورقياً، وتم استرجاع 87 مفردة، وبالتالي تم معالجة 87 استبانة وهي العينة النهائية التي طبقت عليها الدراسة، والجدول التالي يوضح توزيع الاستبيانات:

الجدول رقم (2): إحصائيات الاستبيانات الموزعة والصالحة

البيان	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة	الاستبيانات الغير مسترجعة	الاستبيانات الصالحة
العدد	100	87	13	87
النسبة المئوية	% 100	% 87	% 13	% 87

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الاستبيانات المعدة

¹ السيد محمد عاشور، إحصائيات عامة، رئيس مصلحة المستخدمين، مديرية الموارد البشرية والإدارة، مقابلة شخصية، يوم 2022/05/16.

ثانيا: متغيرات الدراسة:

من خلال موضوع البحث قمنا بتحديد المتغير التابع (الصحة النفسية) والمتغير المستقل (ضغوط العمل) بالإضافة الى المتغيرين المرونة والدعم الاجتماعي اللذان يعتبران متغيرين وسيطين كل المتغيرات تم الاعتماد في تحليلهما على معطيات المؤسسة محل الدراسة ويمكن توضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم (1.2): يوضح متغيرات الدراسة

المتغيرات	
الصحة النفسية	المتغير التابع
ضغوط العمل	المتغير المستقل
المرونة	المتغيرات الوسيطة
الدعم الاجتماعي	

المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثالث: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات:

أولاً: منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة وللإجابة عن الإشكالية المطروحة، وجب اختيار منهج يحدد الخطوات التي يتبعها الباحث، من أجل الوصول إلى الغاية التي بني من أجلها البحث، ونظرا لطبيعة موضوع هذه الدراسة قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتوضيح أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا، وهو ما يتلاءم مع أغراض الدراسة، لأنه يعتبر الأسلوب الأنسب لدراسة المواضيع الإدارية.

ويعرف هذا المنهج بأنه يعطي وصف وتفسير علمي منظم للظاهرة المدروسة ويجسد الواقع كما هو، حيث يعمل على توفير فرص للحصول على أكبر حصيلة من المعلومات مما يسهل الوصول إلى نتائج واضحة وذات مصداقية عالية.

ثانيا: مصادر جمع البيانات:

لجمع البيانات الخاصة بالدراسة تم الاعتماد على مصدرين أساسيين هما:

1. المصادر الثانوية: لإثراء الجانب المفاهيمي في الجزء النظري للدراسة، اعتمدنا على المصادر الثانوية المتمثلة في الكتب والمقالات، الأطروحات، البحوث والدوريات، التي تنوعت بين العربية والأجنبية؛
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجانب التطبيقي للدراسة، تم اللجوء إلى الاستبيان كأداة أساسية للدراسة، وكذلك تم الاعتماد على المقابلة مع بعض العمال من العينة المبحوثة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

تتطلب عملية إنجاز البحوث والدراسات توفر مجموعة من الأدوات البحثية والوسائل المناسبة التي تستخدم لجمع المعلومات، والتي تمكن الباحث من الوصول إلى البيانات اللازمة، حيث يستطيع من خلالها معرفة واقع أو ميدان الدراسة.

ولأن أدوات جمع البيانات متعددة ومتنوعة، فإن طبيعة الموضوع الخاضع للدراسة وخصوصيته تفرض انتقاء الأدوات المناسبة على جمع البيانات والأساليب الإحصائية لتحليل تلك البيانات.

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

في موضوع بحثنا هذا سيتم الاعتماد على الاستبيان بشكل كبير كوسيلة لجمع البيانات الخاصة بالدراسة، وكذلك الاعتماد على المقابلة ووثائق المؤسسة.

أولاً: الاستبيان:

يمثل الاستبيان مجموعة من الأسئلة تم تصميمها بناء على الدراسات السابقة المماثلة لموضوع أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية (أنظر الملحق (1)).

المحور الأول: يحتوي على الخصائص الديمغرافية والبيانات الشخصية للعاملين بالمؤسسة محل الدراسة (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، سنوات الخبرة في العمل، الوظيفة)؛

المحور الثاني: يتعلق الصحة النفسية ببعديها (القلق والاكتئاب) ويحتوي على 14 عبارة؛

المحور الثالث: يتعلق بضغط العمل بأبعاده الأربعة (الجهد، المكافأة، بيئة العمل، صراع الدور) ويحتوي على 23

عبارة؛

المحور الرابع: يتعلق بالمرونة وتحتوي على 9 عبارات؛

المحور الخامس: يتعلق بالبعد الاجتماعي ويحتوي على مصادر الدعم الاجتماعي وابعاده الثلاثة (العاطفي، المادي والمعلوماتي) بالإضافة الى درجة الدعم.

ثانيا: المقابلة

تعتبر المقابلة من أهم وسائل جمع المعلومات، ولتأكيد ودعم النتائج المحصل عليها من طرف الاستبيان وكذلك توضيحها نظرا لاختلاف وجهات النظر استعنا بالمقابلة الشخصية مع بعض المسؤولين ورؤساء المصالح في مؤسسة ENAGEO (أنظر الملحق رقم (03)).

ثالثا: وثائق المؤسسة

حيث تم الاطلاع على مجموعة من الوثائق الداخلية المعمول بها في المؤسسة، كما اعتمدنا في دراستنا على تجميع وتحليل المعطيات الواردة في الوثائق المتوفرة لدى المؤسسة وذلك من أجل الاستفادة منها واستخدامها في النسب والرسومات البيانية لأجل أن يكون التحليل أكثر دلالة، (أنظر الملحق رقم (06)).

الفرع الثاني: أدوات الإحصائية:

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الاستبيان تمت عملية تفرغ البيانات في برنامج

Excel 2016

والاستعانة ببرنامج SPSS للمعالجة، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك على

النحو التالي:

▪ معامل الفا كرونباخ؛

▪ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛

▪ معامل الارتباط بيرسون؛

▪ الانحدار الخطي المتعدد التدريجي؛

▪ تحليل التباين الأحادي والثنائي (T- test & ANOVA).

كما تم استخدام مقياس ليكارت الثلاثي لتقييم اجابات العاملين، بحيث تم إعطاء رقم لكل درجة من مقياس من أجل تسهيل عملية معالجتها كالاتي:

▪ غير موافق (1)؛

- محايد (2)؛
- موافق (3).

ولتحديد قيم المتوسط الحسابي يتم ذلك كالآتي:

1. حساب المدى: المدى قيمة - أقل قيمة أي $3-1=2$ ؛

2. يقسم المدى على عدد الفئات: $2/3=0.66$ ؛

3. يضاف (0.66) إلى الحد الأدنى للمقياس.

فتصبح كالتالي:

الجدول رقم (2.2): مجال المتوسط الحسابي المرجح لكل مستوى (مقياس ليكرت)

المستوى	المتوسط المتوقع
غير موافق (منخفض)	من 1 إلى 1.66
محايد (متوسط)	من 1.67 إلى 2.33
موافق (مرتفع)	من 2.34 إلى 3

المصدر: وليد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام برنامج SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، 2010، ص 07.

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان:

لقد تمت إجراء عدد من الإجراءات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته مستخدماً في ذلك تحكيم الاستبيان من خلال محكمين متخصصين في هذا الموضوع، بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقيق من الصدق والثبات.

صدق المحكمين:

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف للتعرف على توجيهاته وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل ملائم وأكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي (أنظر الملحق (2)).

ثبات الاستبيان:

يعبر عن مدى استقرار وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، بحيث يوضح ما إذا كانت الاستبيانات الموزعة ستعطي نفس النتائج إذا تم توزيعها مجدداً على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وتم الاعتماد في ذلك

على معامل الثبات "ألفا كرونباخ" بالاستعانة ببرنامج SPSS، لأنه يعد أحد أهم طرق قياس الثبات، كما هو موضع في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3.2): نتائج اختبار ألف كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
ابعاد الصحة النفسية	14	0,858
ابعاد ضغوط العمل	23	0,868
بعد المرونة	09	0,774
ابعاد الدعم الاجتماعي	35	0,695
المجموع	81	0,796

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول اعلاه نلاحظ أن قيمة ألفا كرونباخ لمحور الصحة النفسية بلغت 85,8% وهي قيمة مرتفعة، أما المحور ضغوط العمل بلغت قيمة ألفا كرونباخ 86,8% وهي قيمة مرتفعة، وبلغت قيمة ألفا كرونباخ لمحور المرونة بلغت 77,4% وهي قيمة مرتفعة، وبلغت قيمة ألفا كرونباخ لمحور الدعم الاجتماعي بلغت 96,5% أما قيمة ألفا كرونباخ الإجمالية بلغت 79,6% وهي قيمة مقبولة لأنها أعلى من النسبة المقبولة في دراسات العلوم الاجتماعية والإنسانية وهي 62%، مما يعني أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات مما يجعلها صالحة لإستوفاء متطلبات الدراسة.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

يهدف هذا المبحث إلى عرض النتائج التي توصل إليها من عمليات التحليل الإحصائي وإظهار العلاقة بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على مجموع من الأدوات الإحصائية التي ذكرتها سابقا.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة

يشتمل هذا المطلب على عرض كل ما جاء في الاستبيانات الموزعة على أفراد العينة بداية من المعلومات الشخصية وصولا إلى إجاباتهم على عبارات محاور ضغوط العمل والصحة النفسية والمرونة والدعم الاجتماعي، إضافة إلى عرض نتائج دراسة مجموعة من الارتباطات، سيتضمن ذلك التعليق على كل ما توصلنا إليه.

الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمعلومات الشخصية:

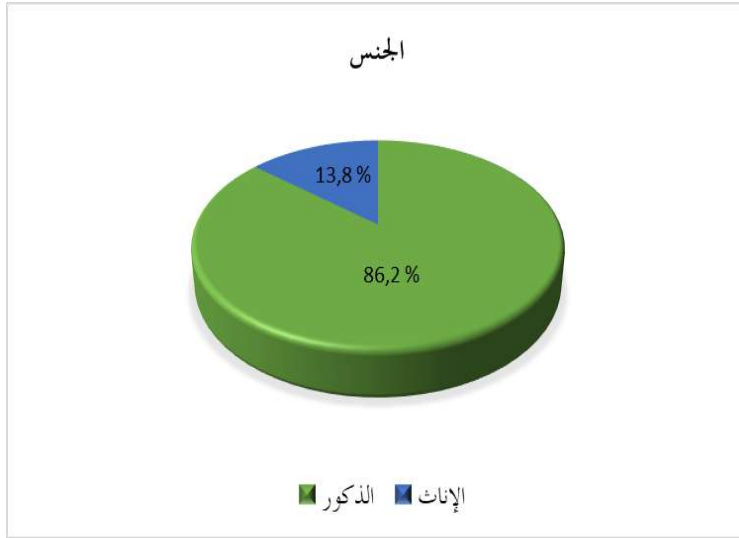
أولا: الجنس: توزيع العاملين حسب الجنس (ذكور-إناث) حسب ما يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (4.2): توزيع العاملين حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
86,2%	75	الذكور
13,8%	12	الإناث
100%	87	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (2): توزيع العاملين حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم (4.2) و الشكل (2) أعلاه نلاحظ أن عدد الذكور في العينة بلغ 75 بنسبة 86,2%، بينما بلغ عدد الإناث 12 بنسبة 13,8% وهي نسبة جدا قليلة بنسبة الذكور، والسبب في ذلك يعود إلى طبيعة النشاط الذي تزاوله المؤسسة في قطاع المحروقات، وهو قطاع حساس بالنسبة للدولة الجزائرية لذلك حجم الأعمال وأعباء الإدارة كبير ويتطلب متابعة للأنشطة داخل المؤسسة وأنشطة التنقيب الزلزالي على مستوى ورشات العمل البعيدة عن منطقة حاسي مسعود، وهذا النوع من الأعمال يتسم بالصعوبة والضغط مما يتطلب التواجد في المؤسسة في كل الأوقات وهذا ما يتطلب العنصر الذكري أكثر من الأنثوي.

ثانيا: السن: توزيع العاملين حسب السن هذا ما يوضحه الجدول أدناه:

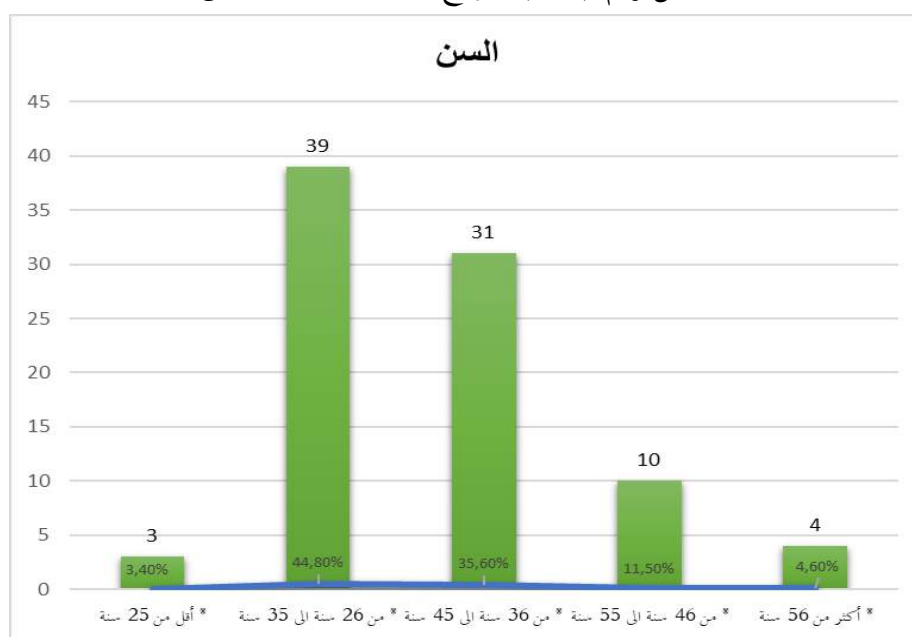
الجدول رقم (5.2): توزيع العاملين حسب السن

النسبة المئوية %	التكرار	السن
3,4%	3	أقل من 25 سنة

من 26 سنة الى 35 سنة	39	%44,8
من 36 سنة الى 45 سنة	31	%35,6
من 46 سنة الى 55 سنة	10	%11,5
أكثر من 56 سنة	4	%4,6
المجموع	87	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (1.2): توزيع العاملين حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم (5.2) و الشكل (1.2) أعلاه نلاحظ أن الفئة السنوية الغالبة على إجمالي العينة هي (من 26 سنة الى 35 سنة) حيث بلغ عددها 39 فردا بنسبة %44,8، والفئة السنوية (من 36 سنة الى 45 سنة) والتي بلغ عددها 31 فردا بنسبة %35,6، تليها فئة (من 46 سنة الى 55 سنة) بـ 10 فردا بنسبة %11,5، تليها الفئة السنوية (أكثر من 56 سنة) والتي بلغ عددها 4 فردا بنسبة %4,6، وأخيرا الفئة السنوية (أقل من 25 سنة) التي بلغ عددها 3 افراد بنسبة %3,4، وهو أمر إيجابي لأن هاته الفئتين تتميزا بالقدرة على العمل والإبداع والتطوير بشكل أكبر. وهو ما يشير إلى سياسة المؤسسة في استقطاب الفئات التي تتوفر فيها هذه السمات.

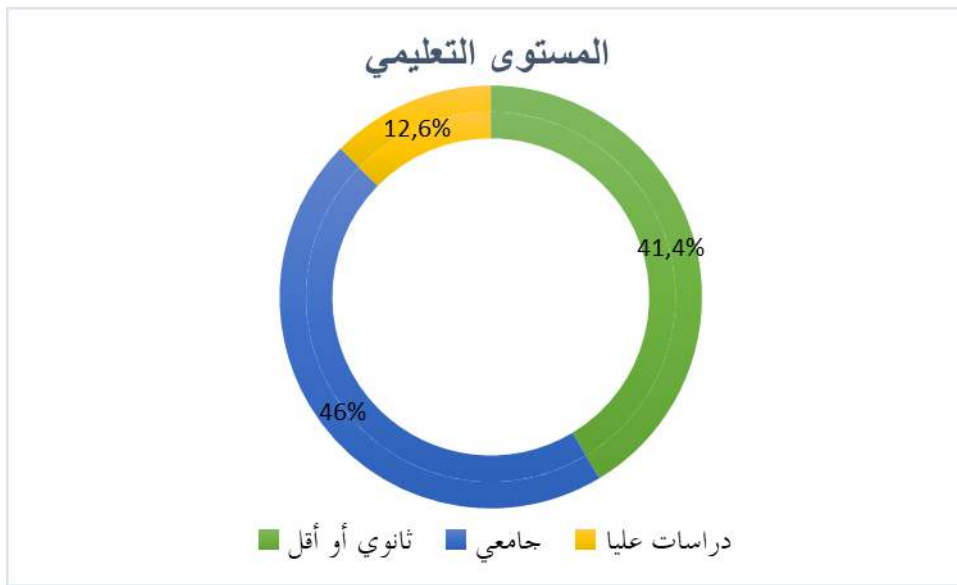
ثالثا: المستوى التعليمي: توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي يوضحه الجدول أدناه:

الجدول رقم (6.2): توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى التعليمي
41,4%	36	ثانوي أو أقل
46%	40	جامعي
12,6%	11	دراسات عليا
100%	87	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (2.2): توزيع العاملين حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم (6.2) والشكل (2.2) أعلاه نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لهم شهادات جامعية بنسبة 46% حيث بلغ عددهم 40 فردا من عينة الدراسة، وذلك راجع لشروط ومتطلبات الوظائف التي يشغلها بحكم أن نشاط المؤسسة يحتاج كما هائلا من المهندسين والتقنيين، ثم يليه الأفراد ذوي المستوى التعليمي ثانوي أو أقل بنسبة 41.4% ممثلين في ذوي شهادات التكوين المهني وكبار السن ذوي الخبرات، وأخيرا الحاصلين على دراسات العليا بنسبة 12,6% والذين يمثلون نوعا من استثمار المؤسسة في الرأس المال الفكري.

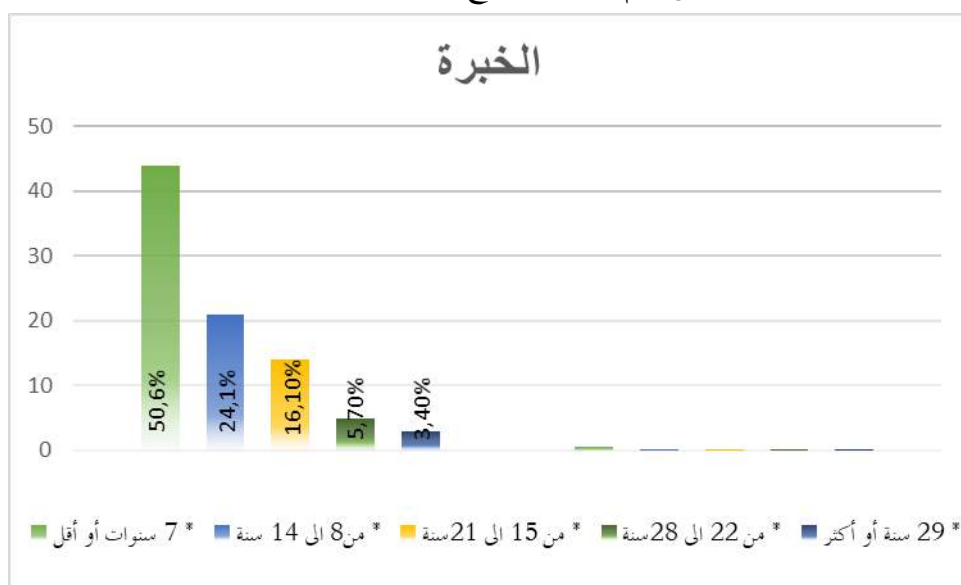
رابعا: الخبرة: توزيع العاملين حسب الخبرة، ونبينه في الجدول التالي:

الجدول رقم (7.2): توزيع العاملين حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
50,6%	44	7 سنوات أو أقل
24,1%	21	من 8 الى 14 سنة
16,1%	14	من 15 الى 21 سنة
5,7%	5	من 22 الى 28 سنة
3,4%	3	29 سنة أو أكثر
100%	87	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (3.2): توزيع العاملين حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم (7.2) و الشكل (3.2) أن أعلى نسبة كانت ضمن فئة 7 سنوات أو أقل سنوات بـ 50,6% و هي فئة حديثة التعيين وهذا يعزز سعي المؤسسة الدائم إلى توظيف الطاقات الشابة باستمرار، تليها الفئة من 8 الى 14 سنة بنسبة 24,1% وهي نسبة لا بأس بها تمثل الإطارات ذوي الخبرة في المؤسسة ولها قدر أكبر من المهام والمسؤوليات، ثم الفئة من 15 الى 21 سنة بنسبة تقدر بـ 16,1% و هي فئة تملك مستوى مرتفع من المعارف ما يجعل من الأفراد قادرين على أداء مهامهم بشكل أفضل، في حين تحصلت الفئة من 22 الى 28 سنة على المرتبة ما قبل الأخيرة بنسبة 5,7% وهي نسبة ضئيلة اما الفئة 29 سنة أو أكثر تحصلت على

المرتبة الأخيرة بنسبة 3,4% جدا، وقد تكون هذه الفئة الأخيرة بنسبة اقل من الفئات الأخرى لتقاعد العديد من الإطارات في المؤسسة خلال السنوات الأخيرة وخاصة بعد الاجراء المتخذ من طرف الدولة بإلغاء التقاعد المسبق.

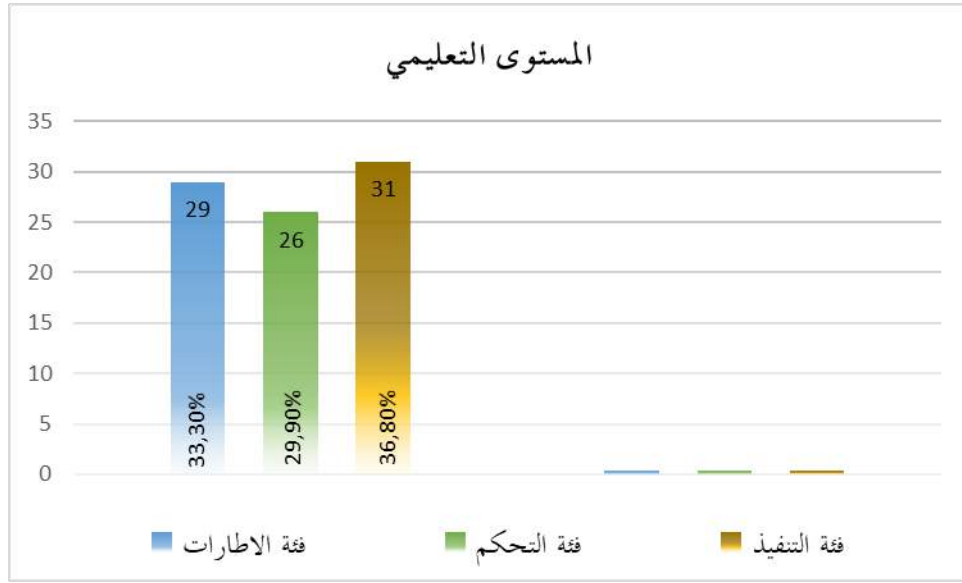
خامسا: المستوى الوظيفي: توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي، وهو ما نوضحه في الجدول ادناه:

الجدول رقم (8.2): توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية %		التكرار		المستوى الوظيفي	
%33,3	%0	29	0	مدير	فئة الاطارات
	%2,3		2	رئيس دائرة	
	%11,5		10	رئيس مصلحة	
	%6,9		6	طبيب	
	%12,6		11	إطار اداري	
%29,9	%5,7	26	5	رئيس فرع	فئة التحكم
	%14,9		13	مسير اداري	
	%6,9		6	ممرض	
	%2,3		2	مكلف بالدراسات	
%36,8	%10,3	31	9	عون اداري	فئة التنفيذ
	%5,7		5	طباخ	
	%6,9		6	نادل	
	%6,9		6	غواص (غاسل اواني)	
	%6,9		6	سائق	
%100		87		المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الشكل رقم (4.2): توزيع العاملين حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على برنامج Excel

من خلال الجدول رقم (8.2) و الشكل (4.2) أعلاه أن فئات الثلاثة كانت متقاربة نسبيا حيث قدرت فئة التنفيذ بـ 36,8% وفئة التحكم قدرت بنسبة 29,9% وفئة الإطارات قدرت بنسبة 33,3% هذا راجع إلى طبيعة العينة التي كانت موجهة لهم بالأساس بالإضافة إلى سهولة الوصول إليهم حيث ان طريقة توزيع الاستبيان كانت الكترونيا للعامل الذين يستعملون الحاسوب في مختلف تعاملاتهم الوظيفية والشخصية وأن غالبية العمال من الأشخاص الحاملين لشهادات الجامعية والدراسات العليا ولديهم مستوى خبرة يعتبر مناسب لذلك، في حين قمنا بتوزيع نسخ من الاستبيان ورقيا للعامل محدودي المستوى او لعدم استعمالهم الاجهزة الالكترونية وكان علينا لزاما تبسيط محتوى ونلاحظ ان نسبة استجابة المدراء كانت معدومة لصعوبة الوصول اليهم نظرا لالتزاماتهم المتعددة كالاتتماعات الدورية بالإضافة إلى مخطط العمل الكثيف الذي كان متوقفا في ظل الجائحة.

الفرع الثاني: نتائج تحليل الصحة النفسية وضغوط العمل والمرونة والدعم الاجتماعي:

حيث لدراسة وتحليل الصحة النفسية ومدى تأثير العمال بضغط العمل في ظل الجائحة تم استخدام اختبار المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمعرفة الأهمية النسبية للعبارات، ودرجة الموافقة عليها من طرف افراد العينة.

أولاً: تحليل وتقييم ضغوط العمل في المؤسسة: وذلك من خلال الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول ضغوط العمل، حيث يحتوي هذا المحور على مجموعة من الأبعاد المفسرة لضغوط العمل والتي سنوجزها كل على حدا كالآتي:

1. الجهد

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد الجهد في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء وهي كالتالي:

الجدول رقم (9.2): متوسط إجابات العاملين حول الجهد

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	خلال فترة كورونا كان هناك كثرة الاعمال التي يتطلب إنجازها في نفس الوقت	2,54	0,760	1	موافق
2	خلال فترة كورونا لم يكن لدي القدرة على إتمام العمل في أوقات الدوام	2,08	0,879	6	محايد
3	غالبا ما يتم تكليفي بمهام خارج نطاق عملي خلال فترة كورونا وعلى حساب الوقت الرسمي للعمل	2,13	0,846	4	محايد
4	ضيق الوقت خلال فترة كورونا للحصول بالإذن للخروج والدخول بسبب الحضر الصحي المطبق في البلاد	2,38	0,810	3	موافق
5	خلال فترة كورونا عملت بشكل مستمر ومكثف لأشهر	2,41	0,870	2	موافق
6	لم يكن هناك وقت للراحة أثناء الدوام خلال فترة كورونا	2,08	0,892	5	محايد
المجموع		2,27	0,8428	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول الجهد بلغ (2,27) بانحراف معياري (0,8428)، وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد، وهذا يعني أن العاملين بمؤسسة ENAGEO بذلوا جهدا معتبرا خلال فترة كورونا، حيث خلال فترة كورونا كان هناك كثرة الاعمال التي يتطلب إنجازها في نفس الوقت وهذا ما توضحه الفقرة الأولى بمتوسط حسابي (2,54) وانحراف معياري (0,760)، وأيضا يعود إلى ان العمال كانوا يعملون لأشهر و بشكل مستمر وهذا ما تبينه الفقرة الخامسة حيث بلغ المتوسط الحسابي (2,41) وانحراف معياري (0,870)، يعود أيضا إلى ضيق الكثير من الوقت للحصول بالإذن للخروج والدخول بسبب الحضر الصحي المطبق في البلاد وهو ما توضحه الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي (2,38) وانحراف معياري (0,810)، يتم تكليف العمال بمهام خارج نطاق عملهم خلال فترة كورونا وعلى حساب الوقت الرسمي للعمل وهو ما تبينه الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي (2,13) وانحراف معياري (0,846)، لم يكن هناك وقت للراحة أثناء الدوام خلال

فترة كورونا وهو ما تبينه الفقرة السادسة بمتوسط حسابي (2,08) وانحراف معياري (0,892)، و نلاحظ ان خلال فترة كورونا لم يكن لدى العمال القدرة على إتمام العمل في أوقات الدوام وهو ما تبينه الفقرة الثانية بمتوسط حسابي (2,08) وانحراف معياري (0,879).

وعليه نستنتج أن عمال ENAGEO بذلوا جهدا معتبرا خلال فترة كورونا لكن ليس لدرجة كبيرة او بصفة استثنائية بل جهد يزيد بشكل محسوس عن الأيام العادية.

1. المكافأة

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد المكافأة في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (10.2): متوسط إجابات العاملين حول المكافأة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	الاجر لم يتلاءم مع الاعمال التي كلفت بما خلال فترة كورونا	2,43	0,772	2	موافق
2	عدم ملائمة المكافآت مع الجهد المبذول خلال فترة كورونا	2,46	0,790	1	موافق
3	نظام تقييم الاداء (نقطة مكافأة الأداء الفردي) خلال فترة كورونا لم يتلاءم مع المهام المرتبطة بجائحة كورونا	2,33	0,816	3	محايد
4	الأجور التي دفعت لي للساعات الإضافية خلال فترة كورونا لم تكن كافية	2,07	0,846	4	محايد
5	لم احصل على التدريب الذي يساعدني على مواجهة جائحة كورونا والتعامل معها	2,02	0,835	5	محايد
المجموع		2,26	0,6538	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين بمؤسسة ENAGEO حول بعد المكافأة بلغ (2,26) وبانحراف معياري (0,6538)، وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد ، وعليه نستنتج ان المكافآت كانت متناسبة مع الجهد المبذول بشكل غير مرضي تماما للعاملين، حيث نلاحظ أن المكافآت المقدمة في ظل الجائحة كورونا لم تكن متناسبة بشكل كبير قياسا على حجم الضغط الذي تعرض له العمال و ذلك ظاهرا في

العبرة الثانية، و عدم ملائمة الاجر مع الاعمال التي كلفوا بها خلال فترة كورونا و يظهر ذلك في الفقرة الأولى، كما لم يتلاءم نظام التقييم خلال فترة كورونا مع الجهد المبذول وهذا توضحه الفقرة الثالثة، إلا انه بالرجوع الى الملحق رقم (7) استحدثت المؤسسة منحة خاصة تدعى منحة العدوى وكانت هذه المنحة موجهة فقط لعمال المركز الطبي الاجتماعي وهم الأطباء، الممرضين وسائقي الإسعاف؛ ومن الأسباب التي جعلت العمال يصرحون ان هذه المنحة غير مناسبة نجد أن هذه النسبة ضعيفة أي عندما نقوم بحسابها بمتوسط الدخل نجد أن هذه النسبة لا تتجاوز 1% من الدخل ونجد أيضا أن المشاركين في الدراسة الذين هم الاطباء والممرضين وسائقي سيارات الإسعاف(وهم الأشخاص الذين استفادوا من هذه المنحة) نسبتهم كانت أقل من باقي الفئات أي أن نسبة هؤلاء العمال هم تقريبا 10% من العينة الكلية وهذا ما يعني أن العينة الأكبر لم يستفيدوا من هذه المنحة ، كذلك السبب في ذلك ان الأجور المدفوعة في الساعات الإضافية لم تكن كافية بشكل كبير جدا بالنسبة للعمال وكذلك يرى أنه لم يحصل على تدريب كافي لمواجهة جائحة كورونا ونلاحظ ذلك في العبارتين الرابعة والخامسة على التوالي.

ومنه نستنتج أن المكافآت المقدمة في ظل جائحة كورونا لم تكن متناسبة بشكل كبير قياسا على حجم الضغط الذي تعرض له العاملين بمؤسسة ENAGEO، كما ان المنحة الممنوحة الخاصة بجائحة كورونا لم تكن معممة لجميع العمال.

2. بيئة العمل

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببيئة العمل في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (11.2): متوسط إجابات العاملين حول بيئة العمل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	عدم توفر التكنولوجيا الحديثة في العمل خلال فترة كورونا	2,07	0,900	1	محايد
2	عدم تأييد المكتب بما يتناسب مع الوظيفة خلال فترة كورونا	1,93	0,846	4	محايد
3	نظام التكييف غير ملائمة خلال فترة كورونا	1,97	0,882	2	محايد

4	موقع المكتب غير مناسب للوظيفة خلال فترة كورونا	1,77	0,872	5	محايد
5	وسائل نقل العمال غير متوفرة خلال جائحة كورونا	1,94	0,907	3	محايد
المجموع		1,936	0,8814	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول بيئة العمل بلغ (1,936) وبانحراف معياري (0,8814)، وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد ، وهذا يعني أن مؤسسة ENAGEO بما بيئة عمل ملائمة نوعا ما، وهذا يعود لأن المؤسسة عملت على توفير تكنولوجيا بما يناسب الطرف الاستثنائي وهذا ما توضحه الفقرة الأولى بمتوسط حسابي (2,07) وانحراف معياري (0,900)، كما أن نظام التكييف لم يكن ملائم لجميع العاملين وهذا ما تفسره الفقرة الثالثة بمتوسط حسابي (1,97) وانحراف معياري (0,882)، إضافة ان وسائل النقل في المؤسسة لم تكن متوفرة بالشكل الملائم ولجميع العاملين وهو ما تبينه الفقرة الرابعة بمتوسط حسابي (1,94) وانحراف معياري (0,907)، موقع وتأثير المكتب لم يكن مناسباً لجميع الوظائف في المؤسسة وهو ما توضحه الفقرة الثانية والرابعة.

وعليه نستنتج بيئة العمل في مؤسسة ENAGEO لم تكن مناسبة بكل مكوناتها لجميع العاملين خاصة فيما يتعلق بتأثير المكتب وموقعه وتوفر وسائل النقل.

3. صراع الدور

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد صراع الدور في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (12.2): متوسط إجابات العاملين حول صراع الدور

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	خلال فترة كورونا يطلب مني القيام بأعمال وتصرفات ليست كالتالي اعتدنا القيام بها (ارتداء الكمامة لساعات طويلة، اغلاق المكيف، خوفا من العدوى)	2,70	0,649	1	موافق

2	تدخل الآخرين في مجال عملي خلال فترة الكورونا لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم	2,10	0,850	4	محايد
3	أتعامل خلال فترة الكورونا مع أكثر من مجموعة عمل مختلفة فيما بينها	2,45	0,774	2	موافق
4	يتدخل المسئولين خلال فترة الكورونا بأداء عملي بشكل كبير	2,21	0,809	3	محايد
5	لم يكن لدي رئيس مباشر محدد أرجع إليه عند الحاجة خلال فترة الكورونا	1,72	0,831	7	محايد
6	لم تكن الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي واضحة خلال فترة الكورونا	2,01	0,921	5	محايد
7	لم يمنح لي خلال فترة الكورونا حرية التصرف في المواقف الصعبة	2,09	0,816	6	محايد
المجموع		2,18	0,8071	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول أعلاه يظهر أن المتوسط الحسابي العام لإجابات العاملين حول صراع الدور بلغ (2,18) وبانحراف معياري (0,8071)، وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد ، وهذا يعني العاملين بمؤسسة ENAGEO عاشوا صراعا نسبيا خلال فترة كورونا، و هذا ما تبينه العبارة الأولى خلال فترة كورونا يطلب منا القيام بأعمال وتصرفات ليست كالتالي اعتدنا القيام بها بمتوسط حسابي (2,70) وانحراف معياري (0,649)، بالإضافة إلى التعامل مع أكثر من مجموعة مختلفة فيما بينها وهذا ما نجده في العبارة الثانية بمتوسط حسابي (2,10) وانحراف معياري (0,850)، وتدخل المسئولين خلال فترة الكورونا بأداء العمل بشكل كبير وهذا ما نجده في العبارة الرابعة بمتوسط حسابي (2,21) وانحراف معياري (0,809) ومن أسباب الصراع نجد تدخل الآخرين في مجال العمل و عدم إيضاح المسؤوليات الملقاة على عاتق العامل خلال الجائحة و عدم منح العامل الحرية في التصرف في المواقف الصعبة خلال فترة الكورونا و عدم وجود مسؤول مباشر محدد يرجع إليه العامل عند الحاجة خلال فترة الكورونا.

وعليه نستنتج ان العاملين في مؤسسة ENAGEO تعرضوا لضغط كبير فيما يتعلق بالدور الوظيفي مما ولد لديهم صراعات خاصة فيما يتعلق بتدخل المسؤولين، وعدم وضوح الصلاحيات وتلقي أكثر من أمر في ذات الوقت خلال فترة كورونا.

❖ تحليل وتفسير ضغوط العمل في مؤسسة ENAGEO: يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بأبعاد ضغوط العمل في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وبناء على هذه النتائج قمنا بتحليل الفرضية الثانية وهي كالتالي:

الجدول رقم (13.2): متوسط إجابات العاملين حول أبعاد ضغوط العمل

الرقم	الفقرة	الترتيب	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	الجهد	1	2,27	0,8428	محايد
2	المكافأة	2	2,26	0,6538	محايد
3	بيئة العمل	4	1,93	0,8814	محايد
4	صراع الدور	3	2,18	0,8071	محايد
	مجموع عبارات ضغوط العمل		2,16	0,7962	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط إجابات العاملين حول ضغوط العمل بلغ (2,16) بانحراف معياري (0,7962)، وهو يقع في المجال المحايد، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد، وهو ما يعني أن العاملين بمؤسسة ENAGEO تعرضوا لضغوط عمل محسوسة و معتبرة خلال فترة كورونا وهو إلى ان العاملين بذلوا جهدا معتبر ومحسوس بمتوسط حسابي (2,27) وانحراف معياري (0,8428)، كما يعود إلى المكافأة التي اعتبرها العاملين غير مناسبة مع الجهد المبذول مع وجود بعض المكافآت التي لم تكن معممة على جميع العمال خلال فترة كورونا بمتوسط حسابي (2,26) وانحراف معياري (0,6538)، كذلك يتعرض العاملون لصراع دور معتبر من عدة أطراف مسؤولين، العمل مع مجموعة مختلفة و عدم وضوح الصلاحيات بمتوسط حسابي (2,18) وانحراف معياري (0,8071)، و أخيرا يعود إلى بيئة العمل التي لم تكن مناسبة بالنسبة لبعض العاملين بمتوسط حسابي (1,93) وانحراف معياري (0,8814)

وعليه نستنتج أن العاملين في مؤسسة ENAGEO تعرضوا لضغوط عمل معتبرة خلال فترة

كورونا.

✚ وعليه ننفي الفرضية الأولى التي تنص على " تعرض العاملين في مؤسسة ENAGEO لضغوط عمل كبيرة جداً خلال فترة كورونا "

نستنتج أن كل من الجهد والمكافأة وصراع الدور في العمل خلال فترة كورونا كانت من أسباب الضغط على العاملين في مؤسسة ENAGEO.

✚ وعليه ننفي الفرضية الثانية التي تنص على " يعتبر الاجهاد في العمل خلال فترة كورونا أحد أهم أسباب ضغط العمل الكبير لدى العاملين في مؤسسة ENAGEO.

ثانياً: تحليل وتقييم الصحة النفسية للعاملين بمؤسسة ENAGEO:

وذلك من خلال الدراسة الإحصائية لمتوسط إجابات العاملين حول الصحة النفسية حيث هذا المحور مخصص لمجموعة من الأبعاد المفسرة للصحة النفسية والتي سنوجزها كل على حدا كالآتي:

1. القلق

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعده القلق في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (14.2) متوسط إجابات العاملين حول القلق

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	أعاني من صداع شديد خلال فترة كورونا	1,71	0,861	7	محايد
2	خلال فترة كورونا غالباً ما يتتابني شعور بالخوف كما لو أن شيئاً فظيماً على وشك الحدوث	2,06	0,907	4	محايد
3	الأفكار المقلقة تمر في ذهني كثيراً مما يفقدني السيطرة عليها غالباً خلال فترة الكورونا	1,89	0,882	5	محايد
4	نومي مضطرب ومتقطع خلال فترة كورونا	1,84	0,901	6	محايد
5	أصبحت تتتابني توقعات سلبية حول اغلب مجالات حياتي خلال فترة كورونا خاصة اثناء شعوري بالوحدة في الحجر في المؤسسة	2,11	0,895	3	محايد
6	كنت اشعر بتوتر شديد جدا والغضب عند انتظار القيام باختبار كورونا ونتائجه	2,36	0,807	1	موافق
7	اشعر بتوتر شديد جدا عند عدم حضور زميلي في فترة المناوبة خلال فترة كورونا	2,34	0,847	2	موافق
	المجموع	2,044 3	0,8714	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ في جدول على ان المتوسط الحسابي لبعء القلق كان (2,0443) والانحراف المعياري كان (0,8714) وهو يقع في المجال المحايد مما يعني ان مستوى القلق بين العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا كان مستوى القلق متوسط بمعنى يوجد قلق محسوس ومعتبر .
ومما عزز هذا القلق هي العبارة الاولى اعاني من صداع شديد خلال فترة كورونا بمتوسط حسابي (1,71) وانحراف معياري (0,861) خاصة عند انتظار القيام باختبار كورونا وانتظار نتائجه، يليه السبب الذي عزز القلق لدى العمال و هو شعورهم بتوتر شديد عند عدم حضور زميلهم للمناوبة بينما توجد أسباب اخرى تشكل القلق هي التوقعات السلبية أثناء فترة الحجر الصحي داخل المؤسسة بالإضافة إلى المخاوف التي قد تحدث أثناء فترة كورونا وهذه تعتبر أكثر مصادر القلق لدى العمال.

وعليه نستنتج أن خلال فترة كورونا كان هناك قلق محسوس ومعتبر لدى العاملين في مؤسسة

ENAGEO.

1. الاكتئاب

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعء الاكتئاب في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي

كالتالي:

الجدول رقم (15.2): متوسط إجابات العاملين حول الاكتئاب

النتيجة	الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
محايد	3	0,858	2,09	لم أكن اشعر بالسعادة ولم أكن قادرا على رؤية الجانب المضحك من الأشياء خلال فترة كورونا	1
موافق	1	0,787	2,43	لم أكن قادرا على الاستمتاع بالأشياء التي كنت أستمتع بها قبل فترة كورونا	2
محايد	4	0,905	2,08	لم أكن اهتم كثيرا بمظهري في فترة كورونا والاكتفاء بالحد الأدنى الضروري تخوفا من العدوى	3
غير موافق	7	0,774	1,55	كنت اشعر دوما باني فاشل ولم يكن لدي امل في المستقبل القريب خلال فترة كورونا	4
محايد	2	0,855	2,11	كان مزاجي متقلب خلال فترة كورونا	5
غير	6	0,847	1,66	كنت اخاف كثيرا من الموت خلال فترة كورونا	6

موافق					
محايد	5	0,895	1,97	كنت اشعر بالحزن غالبا خلال فترة كورونا	7
محايد	---	0,8459	1,9843	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي لبعث الاكتئاب بلغ (1,9843) بانحراف معياري (0,8459)، وهو يقع في المجال المحايد، مما يعني ان مستوى الاكتئاب لدى العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا كان مستوى الاكتئاب متوسط اي يوجد اكتئاب محسوس ومعتبر.

ومما اظهر هذا الاكتئاب هي العبارة الثانية لم أكن قادرا على الاستمتاع بالأشياء التي كنت أستمتع بها قبل فترة كورونا بمتوسط حسابي (2,43) وانحراف معياري (0,787)، و العبارة الخامسة لم اكن قادرا على الاستمتاع بالأشياء التي كنت أستمتع بها قبل فترة كورونا يليه السبب الذي عزز الاكتئاب لدى العمال و هو عدم شعورهم بالسعادة ولم يكونوا قادرين على رؤية الجانب المضحك من الأشياء بينما توجد أسباب اخرى تظهر الاكتئاب الى وهي عدم الاهتمام بمظهرهم و الكتفاء بالحد الأدنى الضروري بالإضافة إلى الحزن و الخوف من الموت خلال كورونا وهذه تعتبر أكثر مظاهر الاكتئاب لدى العمال.

وعليه نستنتج أن خلال فترة كورونا كان هناك اكتئاب ملحوظ ومعتبر نسبيا لدى العاملين في

مؤسسة ENAGEO.

❖ تحليل جميع الأبعاد المتعلقة الصحة النفسية:

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بأبعاد الصحة النفسية في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وبناء على هذه النتائج قمنا بتحليل الفرضية الثالثة وهي كالتالي:

الجدول رقم (16.2): متوسط إجابات العاملين الصحة النفسية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	القلق	2,0443	0,8714	1	محايد
2	الاكتئاب	1,9843	0,8458	2	محايد
	المجموع	2,0143	0,8586	---	محايد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات العمال حول محور الصحة النفسية بلغ (2,0143) بانحراف معياري (0,8586)، وهو يقع في المجال المحايد، مما يعني ان الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فتره كورونا كانت متأثرة نوعا ما أي انه يوجد اضطراب في الحالة النفسية اثناء فترة كورونا سببه القلق والاكتئاب بنفس الدرجة بمتوسط حسابي يقدر بـ (2,0443) وانحراف معياري يقدر بـ (0,8714)، وبمتوسط حسابي (1,9843) وانحراف معياري يقدر بـ (0,8458) على التوالي.

ومنه نستنتج أن الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO كانت مضطربة في فترة كورونا متمثلة خاصة في القلق والاكتئاب.

وعليه نثبت الفرضية الثالثة التي تنص على " الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO

كانت مضطربة جداً خلال فترة كورونا "

ثالثاً: تحليل وتقييم المرونة للعاملين بمؤسسة ENAGEO:

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بالمرونة في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (17.2): متوسط إجابات العاملين حول المرونة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	أنا قادر على التعامل مع المشاعر المؤلمة	2,62	0,719	8	موافق
2	لم أكن احبط بسهولة خلال المواقف الصعبة والفاشلة التي مررت بها في حياتي	2,52	0,729	9	موافق
3	لدي القدرة على استعادة توازني بعد كل مرة اتعرض فيها للأذى	2,75	0,595	3	موافق
4	نجاحات الماضي منحنتني دائماً ثقة في مواجهة تحديات المستقبل	2,76	0,570	2	موافق
5	دائماً اخذ المبادرة في حل المشاكل التي تواجهني	2,74	0,600	4	موافق
6	اشعر دائماً بالفخر بإنجازاتي	2,67	0,604	7	موافق
7	أرى نفسي شخص قوي الشخصية و احب التحدي	2,74	0,559	5	موافق
8	ادرك جيداً كيف احصل على المساعدة عند الحاجة اليها	2,71	0,569	6	موافق
9	أستطيع رؤية الجانب الإيجابي في المواقف الصعبة	2,89	0,387	1	موافق
	المجموع	2,71	0,5924	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان متوسط اجابات العمال حول بعد المرونة بلغ (71,2) بانحراف معياري (0,5924)، يعني أن هذا المتوسط موافق ويقع في المجال المحايد، نستطيع القول ان العاملين في مؤسسة ENAGEO لديهم شخصية مرنة وقوية تستطيع التعامل مع الظروف الصعبة والطارئة ويظهر ذلك في العبارة التاسعة في انه رغم الظروف الصعبة الا ان الموظفين لديهم القدرة على رؤية الجانب الإيجابي حيث يظهر ذلك في ان خبرته في الماضي تشكل رصيد بالنسبة له ليستطيع ان يواجه بثقة التحديات المستقبلية، ويظهر في أنه لديه القدرة على إعادة توازنه في كل لحظة و عدم التردد وأخذ المبادرة دوما لحل المشاكل ويعرف كيف يحصل على المساعدة الجيدة عند الحاجة إليها وهذا ما يؤكد قوله أنه لا يسأل كيف يحصل على مساعدة المالية في البعد المادي الذي سنتطرق اليه لاحقا أي انه يعرف إلى اين يتجه في حاله وقوعه في مشاكل مادية بدون العودة إلى أحد وأيضا عنده القدرة على التعامل مع المشاكل المؤلمة وأنه لم يكن محبطا إطلاقا خلال تلك الفترة.

وعليه نستنتج أن العاملين في مؤسسة ENAGEO كانوا يتمتعون بشخصية مرنة قادرة على التعامل مع الظروف الطارئة والصعبة.

رابعاً: تحليل وتقييم الدعم الاجتماعي في المؤسسة:

وذلك من خلال دراسة متوسط إجابات العاملين، حيث يحتوي هذا المحور على مجموعة من الأبعاد مرتبطة بعلاقة طردية مع قائمة المصادر المأثرة اجتماعيا على العمال وتظم هذه القائمة كالاتي:

اسرتي (امي، ابي، اخوتي، زوجي، زوجتي)، زملائي في العمل، أصدقائي المقربين، جيرانني، اقاربي (العم، العمه، الخال، الخالة، أبناء العم والعمه والخال والخالة)، مسؤولي المباشر في العمل ومرشد نفسي في العمل.

1. مصادر الدعم الاجتماعي لدى العاملين:

الجدول رقم (18.2): متوسط إجابات العاملين حول مصادر الدعم الاجتماعي

الرقم	مصادر الدعم	النسبة %	التكرار	الترتيب
1	اسرتي (امي، ابي، اخوتي، زوجي، زوجتي)	29%	85	1
2	زملائي في العمل	17,7%	52	3
3	أصدقائي المقربين	19,1%	56	2

4	جيرياني	10,6%	31	6
5	اقاربي (العم، العممة، الخال، الخالة، أبناء العم والعممة والخال والخالة)	11,9%	35	4
6	مسؤولي المباشر في العمل	11,6%	34	5
7	مرشد نفسي في العمل	0%	0	7
المجموع		100%	293	---

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات العمال حول مصادر الدعم الاجتماعي هي الاسرة بنسبة اكبر و التي تقدر بـ 29% ثم يليها الاصدقاء المقربون بنسبة 19,1% وزملاء العمل بنسبة 17,7% بينما الجيران و الاقارب ومسؤول المباشر في العمل تقريبا بنفس النسبة أي 10% او 11% أما بالنسبة للمؤسسة فهي لا تحتوي على المرشد النفسي يتابع الحالة النفسية او قد يشكل دعم نفسي بالنسبة للعاملين في مؤسسة ENAGEO لهذا كانت نسبته منعدمة.

وعليه نستنتج أن العاملين في مؤسسة ENAGEO يتمتعون بدعم اجتماعي قوي من أطراف خارج المنظمة ومن داخل المنظمة حيث أن الأطراف خارج المنظمة أكثر دعما من الأطراف التي داخل المنظمة وهذا يعني أنه يجب على المنظمة أن تهتم أكثر بالعمال من هذا الجانب.

2. البعد العاطفي

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد العاطفي في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي

كالتالي:

الجدول رقم (19.2): متوسط إجابات العاملين حول بعد العاطفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	الاهتمام بي في حال المرض	2,46	0,760	5	موافق
2	تقديم مساعدات ونصائح لمواجهة أمور حياتي	2,69	0,616	4	موافق
3	المساعدة في بناء علاقات اجتماعية	2,79	0,486	2	موافق
4	المساعدة في حل مشاكلي في العمل	2,85	0,390	1	موافق

5	المساعدة في حل مشاكلي العائلية	2,14	0,878	10	محايد
6	المساعدة في حل مشاكلي مع زملائي	2,29	0,861	8	محايد
7	المساعدة في حل مشاكلي مع مسؤولي	2,32	0,842	7	محايد
8	المساعدة في تحقيق اهدائي	2,40	0,828	6	موافق
9	تنبيهي عند القيام بسلوك سلمي	2,70	0,631	3	موافق
10	تعزير سلوكياتي الإيجابية	2,28	0,802	9	محايد
المجموع		2,492	0,709	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات العمال حول البعد العاطفي بلغ (2,492) بانحراف معياري (0,709)، وهو يقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى الى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد ، حيث نلاحظ تأييد عاطفي كبير جدا من طرف مصادر الدعم الاجتماعي للعاملين في مؤسسة ENAGEO وهذا ما يشكل قوة في الجانب العاطفي لكن هذا الدعم العاطفي يكون خاصة في حل مشاكل العمل وبناء علاقات اجتماعية والتنبيه في حالة وجود سلوك سلمي والاهتمام به في حالة المرض وهذا ما تبينه العبارات الثالثة، الرابعة، التاسعة و الأولى على التوالي الى أنه نلاحظ بالنسبة لهؤلاء الموظفين أن هذه المصادر الدعم لا تشكل دعما عاطفيا خاصة فيما يتعلق بالمشاكل العائلية والمشاكل مع الزملاء والمشاكل مع المسؤول وهذا ما يعود إلى أن شخصية العامل يحتفظ بأسراره الخاصة فيما يتعلق بمشاكله، وهذا لا يعني أن هذه المصادر لا تشكل دعم عاطفي بالعكس حيث لا حضنا ان الدعم العاطفي متنوع من كل الجوانب فقط في الأمور التي تتعلق بالمشاكل والأشياء الخاصة به دائما يحاول الاحتفاظ بها لنفسه وهذا راجع لقوة شخصية العامل والمرونة التي يتمتع بها يعني أنه يوجد أمور يستطيع معالجتها لوحده دون الرجوع إلى مصدر للدعم لاكن يحتاج لهذه المصادر في حالة الدعم وبناء العلاقات وتحقيق أهدافه.

وعليه نستنتج أن الدعم العاطفي متنوع من كل الجوانب فقط في الأمور التي تتعلق بالمشاكل والأشياء الخاصة بالعاملين بمؤسسة ENAGEO دائما يحاولون الاحتفاظ بها لنفسهم وهذا راجع لقوة شخصيتهم والمرونة التي يتمتعون بها.

3. البعد المادي

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد البعد المادي في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (20.2): متوسط إجابات العاملين حول البعد المادي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	اعتمد عليهم في اموري المادية	2,49	0,745	3	موافق
2	يقومون بإرشادي بكيفية الحصول على مساعدات مادية	1,89	0,855	4	محايد
3	الاعتماد عليهم في توفير ما احتاجه من مستلزمات واحتياجاتي الخاصة (على سبيل المثال، المال، الطعام، المنزل، النقل، وما إلى ذلك)	2,68	0,690	1	موافق
4	يساعدوني في مواجهة الازمات المالية	2,62	0,703	2	موافق
	المجموع	2,42	0,7482	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات العمال حول البعد المادي بلغ (2,42) بانحراف معياري (0,7482)، وهو يقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد ، فنلاحظ أن مصادر الدعم بالنسبة للعاملين بمؤسسة ENAGEO باستطاعتهم أن يدعموه حتى من الناحية المادية و هو ما تبينه العبارة الثالثة بمتوسط حسابي (2,68) وانحراف معياري (0,690) خاصة في حصوله على مستلزمات واحتياجات خاصة في مواجهة الازمات المالية والاعتماد عليهم في الأمور المادية إلا ان بالنسبة له الإرشاد في كيفية الحصول على مساعدة المادية وهذا يعني انه لا يحتاج إلى هؤلاء الأفراد باعتبار أنه لديه شخصية ويستطيع ان يميز من الذي يستطيع أن يقدم له المساعدة دون إرشاد من أحد.

وعليه نستنتج أن البعد المادي كان له أثر إيجابي على نفسية العاملين في مؤسسة ENAGEO دون حاجتهم للعودة إلى مصادر الدعم الاجتماعي باعتبارهم ذو شخصية قوية ومرنة.

4. البعد المعلوماتي

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة ببعد المعلوماتي المعرفة في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وهي كالتالي:

الجدول رقم (21.2): متوسط إجابات العاملين حول البعد المعلوماتي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
01	يساعدوني في مواجهة المواقف المؤلمة	2,70	0,631	2	موافق
02	أجأ إليهم للتحدث عن اموري الشخصية	2,28	0,802	6	محايد
03	يمنحوني الوقت للتحدث عن مشاكلي	2,49	0,745	5	موافق
04	أجأ إليهم للتحدث عن اموري العاطفية	1,89	0,855	7	محايد
05	يهتمون كثيرا بحالتي الصحية	2,68	0,690	3	موافق
06	اشعر أني مرغوب منهم ويتقبلونني كما انا	2,62	0,703	4	موافق
07	يشاركونني افراحي	2,78	0,579	1	موافق
	المجموع	2,4914	0,715	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات العمال حول بعد الدعم المعلوماتي بلغ (2,4914) بانحراف معياري (0,715)، وهو يقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد ، و هذا ما يؤكد لنا نفس النتائج وأنه يوجد دعم من ناحية المحاوره والتحاور حيث أنهم يشاركونه في أفراحه و التخفيف عنه في المواقف المؤلمة و اهتمامهم بحالته الصحية و شعوره بأنه يتقبلوه كما هو لكن نلاحظ أنه يوجد حياد في الأمور الشخصية والعاطفية لاعتبار أنها أمور شخصية يستطيع حلها وتجاوزها بنفسه ولا يحتاج إلى الدعم لوجود المرونة في شخصيته هذا لا يعني أنه لا يوجد دعم عاطفي لكن نظرا لشخصيته يرى أن هذه الأمور خط أحمر لا يشاركها مع أحد.

نستنتج ان الأطراف الداعمة للعاملين في مؤسسة ENAGEO يتأثرون بشكل قوي من خلال الحوار في مشاكلهم والمشاركة معهم الاحداث المهمة في حياتهم.

❖ تحليل جميع الأبعاد المتعلقة بالدعم الاجتماعي:

يظهر الجدول الموالي نتائج إجابات العاملين المتعلقة بأبعاد الدعم الاجتماعي في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، وبناء على هذه النتائج قمنا بتحليل الفرضية الأولى وهي كالتالي:

الجدول رقم (2-22): متوسط إجابات العاملين حول أبعاد الدعم الاجتماعي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	النتيجة
1	البعد العاطفي	2,492	0,709	2	موافق
2	البعد المادي	2,420	0,7482	3	موافق
3	البعد المعلوماتي	3,5657	1,4380	1	موافق
	المجموع	2,8259	0,9651	---	موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن متوسط اجابات العمال حول ابعاد الدعم الاجتماعي بلغ (2,8259) بانحراف معياري (0,9651)، وهو يقع في المجال الموافق، وتشير قيم الانحراف المعياري إلى عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي بعيدا عن المتوسط الحسابي لهذا البعد، عموما الدعم هنا كان مرتفع معناه أنه كان هناك تأثير من طرف الدعم الاجتماعي خاصة في البعد المعلوماتي يعني الحوار حيث بلغ المتوسط الحسابي (3,5657) بانحراف معياري (1,4380)، ثم البعد العاطفي ثم وبدرجة أقل البعد المادي نلاحظ أن العمال في المؤسسة يتمتعون بدعم اجتماعي قوي من المصادر خارج المؤسسة وهم الاسرة، الأصدقاء المقربين، الأقارب والجيران ومن داخل المؤسسة نجد الزملاء في العمل والمسؤول المباشر حيث نلاحظ أن الأطراف خارج المنظمة أكثر دعما من الأطراف داخل المنظمة.

وعليه نستنتج ان البعد المعلوماتي هو الأكثر دعما من العاطفي والمادي أي ان لثقافة الحوار دورا مهما في التأثير على نفسية العامل.

الفرع الثالث: دراسة مساهمة وأثر ضغوط العمل في الصحة النفسية بوساطة المرونة والدعم الاجتماعي:

أولا: نتائج دراسة مساهمة ضغوط العمل في الصحة النفسية:

والتي سوف نعالجها من خلال دراسة علاقة الارتباط باستخدام معامل الارتباط بيرسون، وذلك بغية التأكد من صحة الفرضية الرابعة والتي تنص " ساهم ضغط العمل الذي تعرض له العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا بشكل كبير في اضطراب الصحة النفسية":

1. دراسة مساهمة ضغوط العمل في الصحة النفسية:

لتحديد علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة تم الاستعانة بمعامل الارتباط "بيرسون" وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول رقم (23.2): العلاقة بين ضغوط العمل والصحة النفسية

		ضغوط العمل
الصحة النفسية	Corrélation de Pearson	**,333
	Sig. (bilatérale)	,002
	N	87

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ ان هناك علاقة ارتباط ضعيفة بين ضغوط العمل والصحة النفسية حيث بلغ قيمة ارتباط (0.333) وهي تعتبر علاقة خطية طردية موجبة قريبة من المتوسط اي انها ليست قوية على مستوى الدلالة 0.002 ومنه نستنتج ان ضغوط العمل تساهم بشكل متوسط في الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا هذا يعني ان ضغوط العمل كانت تؤثر بالصحة النفسية بنسبة قليلة جدا أي انه توجد عوامل اخرى كان تأثيرها أكبر على الصحة النفسية قد تكون رهاب نفسي او اعلامي او الخوف من المجهول أو العزلة الاجتماعية أو قيود على قدرة الأفراد على العمل أو التماس الدعم من الأحبة أو الوحدة والخوف أو الهموم المالية.

نستنتج ان ضغوط العمل تساهم بشكل ضعيف في الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا.

وعلية ننفي الفرضية الرابعة التي تنص على " ساهم ضغط العمل الذي تعرض له العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا بشكل كبير في اضطراب الصحة النفسية " .

وهذا يقودنا إلى دراسة العلاقة بين أبعاد ضغط العمل والصحة النفسية:

2. دراسة العلاقة بين أبعاد ضغط العمل والصحة النفسية:

جدول رقم (24.2): العلاقة بين أبعاد ضغط العمل والصحة النفسية

		الجهد	المكافئة	بيئة العمل	صراع الدور
الصحة النفسية	Corrélation de Pearson	**,374	**,113	**,248	**,255
	Sig. (bilatérale)	,000	,296	,021	,017
	N	87	87	87	87

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الجهد والصحة النفسية عند مستوى الدلالة (0,000) بعلاقة قريبة من المتوسط (0,37)، وتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصحة النفسية وصراع الدور عند مستوى الدلالة (0,017) بعلاقة ضعيفة 25 %، وتوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الصحة النفسية وبيئة العمل عند مستوى الدلالة (0,021) بعلاقة كذلك ضعيفة 24 % بينما لا توجد علاقة بين الصحة النفسية والمكافأة لأن مستوى الدلالة كان أكبر من 0,05.

وعليه نستنتج أن كل من الجهد وصراع الدور وبيئة العمل ساهموا في مستوى الصحة النفسية لدى العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا الا ان العنصر الذي كان أكثر تأثيراً هو عنصر الجهد بنسبة (37 %) الى أن كل هذه النسب (37 %) للجهد و (24 %) لبيئة العمل و(25 %) لصراع الدور تعتبر مساهمة ضعيفة في الصحة النفسية مما يعني أنه يوجد عوامل اخرى هي التي كانت أكثر تأثير في الصحة النفسية لعمال مؤسسة ENAGEO.

ثانياً: دراسة أثر ضغوط العمل في الصحة النفسية بوساطة المرونة والدعم الاجتماعي للعاملين في مؤسسة ENAGEO

سوف نقوم بدراسة أثر ضغوط العمل في الصحة النفسية بوساطة المرونة والدعم الاجتماعي للعاملين في مؤسسة ENAGEO بالاعتماد على نموذج Born et Kenny 1986 والذي يشترط توفر ثلاث شروط لأثبتات أثر الوساطة وهو:

- أثر ضغوط العمل في المرونة والدعم الاجتماعي؛
- أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية؛

- أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية بوجود المرونة والدعم.

وذلك بالاعتماد على اختبار الانحدار البسيط والمتعدد وهو ما سنوضحه فيما يلي:

1. تحليل أثر ضغوط العمل على المرونة والدعم الاجتماعي:

1.1. أثر ضغوط العمل على المرونة: وهو ما نوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم (25.2): نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على المرونة

المتغيرات	معاملات الانحدار	Beta	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الثابت	47,290	—	5,873	0,000
المرونة	,107	,035	0.325	0,745
معامل الارتباط R	0,035			
معامل التحديد R ²	0,001			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ انه لا يوجد تأثير لضغوط العمل على المرونة الشخصية للعاملين في مؤسسة ENAGEO عند مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية 0.745 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0,05، مما يعني ان شخصية العاملين كانت قوية ومرنة بشكل يستطيع تحمل ضغوط العمل ولا يتأثر بها.

كما نلاحظ ان علاقة الارتباط $R=0,035$ وهو ما يعني وجود علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل والصحة النفسية، وهو ما يعني ان ضغوط العمل تساهم بشكل ضعيف في احتياج العاملين في مؤسسة ENAGEO للمرونة الشخصية، وما يبرر ذلك أكثر هو معامل التحديد (معامل التفسير) $R^2=0,001$ وهذا ما يعني ان ضغوط العمل تفسر 0,1% من الاحتياج للمرونة وهو معامل تفسير ضعيف والذي من خلاله نستنتج ان شخصية العاملين كانت قوية ومرنة بشكل يستطيع تحمل ضغوط العمل ولا يتأثر بها.

ومنه نستنتج لا يوجد تأثير لضغوط العمل على المرونة الشخصية للعاملين في مؤسسة ENAGEO.

2.1. أثر ضغوط العمل على الدعم الاجتماعي: وهو ما نوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم (26.2): نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على الدعم الاجتماعي

المتغيرات	معاملات الانحدار	Beta	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الثابت	35,102	—	5,114	0,000
الدعم الاجتماعي	0,284	0,230	2,180	0,032
معامل الارتباط R	0,230			
معامل التحديد R ²	0,053			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن Sig=0,032 وهو اقل من مستوى الدلالة 0.05 مما يعني وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والدعم الاجتماعي، بمعامل=0.28 هذا معناه أن ضغوط العمل تؤثر في الدعم الاجتماعي بنسبة 28%.

كما نلاحظ ان علاقة الارتباط R=0.23 وهو ما يعني وجود علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل والصحة النفسية، وهو ما يعني ان ضغوط العمل تساهم بشكل ضعيف في احتياج العاملين في مؤسسة ENAGEO للدعم الاجتماعي، وما يبرر ذلك أكثر هو معامل التحديد (معامل التفسير) R²=0,053 وهذا ما يعني ان ضغوط العمل تفسر 5% من الاحتياج للدعم وهو معامل تفسير ضعيف والذي من خلاله نستنتج ان هناك عوامل أكثر تفسيراً تدفع العامل للدعم الاجتماعي وهذا يعود لشخصية ومرونة العامل.

نستنتج أن العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال ضغوط العمل التي تعرضوا لها في جائحة كورونا تحتاج إلى دعم اجتماعي بنسبة معتبرة بنسبة 28% أي أنه يوجد احتياج للدعم.

2. تحليل أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية: وهو ما نوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم (27.2): نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية

المتغيرات	معاملات الانحدار	Beta	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الثابت	16,005	—	4,202	0,000
الصحة النفسية	0,244	0,333	3,260	0,002
معامل الارتباط R	0,333			
معامل التحديد R ²	0,111			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية بين ضغوط العمل والصحة النفسية حيث مستوى الدلالة $Sig=0,002$ وهو أقل مستوى الدلالة من $0,05$ ، وهذا يعني ان ضغوط العمل تؤثر في الصحة النفسية بمعامل التأثير الذي هو 24% وهذا يعني أن يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين ضغوط العمل و الصحة النفسية عند مستوى الدلالة 0.002 بنسبة 24% ، وهذه النسبة تعتبر نسبة ضعيفة وهذا يعني أنه هناك عوامل أخرى تؤثر أكثر في الصحة النفسية للعاملين خلال فترة كورونا، تتمثل خاصة في التهويل الإعلامي حول جائحة كورونا و الخوف من المجهول باعتبار كورونا ظاهرة مستحدثة غير معلومة من قبل عالميا.

كما نلاحظ ان علاقة الارتباط $R=0,333$ وهو ما يعني وجود علاقة ضعيفة بين ضغوط العمل والصحة النفسية، وهو ما يعني ان ضغوط العمل تؤثر بشكل ضعيف في الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO، وما يبرر ذلك أكثر هو معامل التحديد (معامل التفسير) $R^2=0,111$ وهذا ما يعني ان ضغوط العمل تؤثر بنسبة 11% في الصحة النفسية للعاملين وهو معامل تفسير ضعيف والذي من خلاله نستنتج أنه هناك عوامل أخرى تؤثر أكثر في الصحة النفسية للعاملين خلال فترة كورونا.

وعليه نستنتج أن ضغوط العمل تؤثر بنسبة ضعيفة في الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO.

3. تحليل أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية بواسطة المرونة والدعم الاجتماعي: وهو ما نوضحه في

الجدول التالي:

جدول رقم (28.2): نتائج الانحدار الخطي المتعدد التدريجي لقياس أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية بواسطة

المرونة والدعم الاجتماعي

المتغيرات	معاملات الانحدار	Beta	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الثابت	8,857	—————	1,231	0,222
المرونة	0,251	0,113	1,068	0,288
ضغوط العمل	0,236	0,322	3,057	0,003
الدعم الاجتماعي	0,028	0,031	0,280	0,780
معامل الارتباط R	0,356			
معامل التحديد R^2	0,416			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

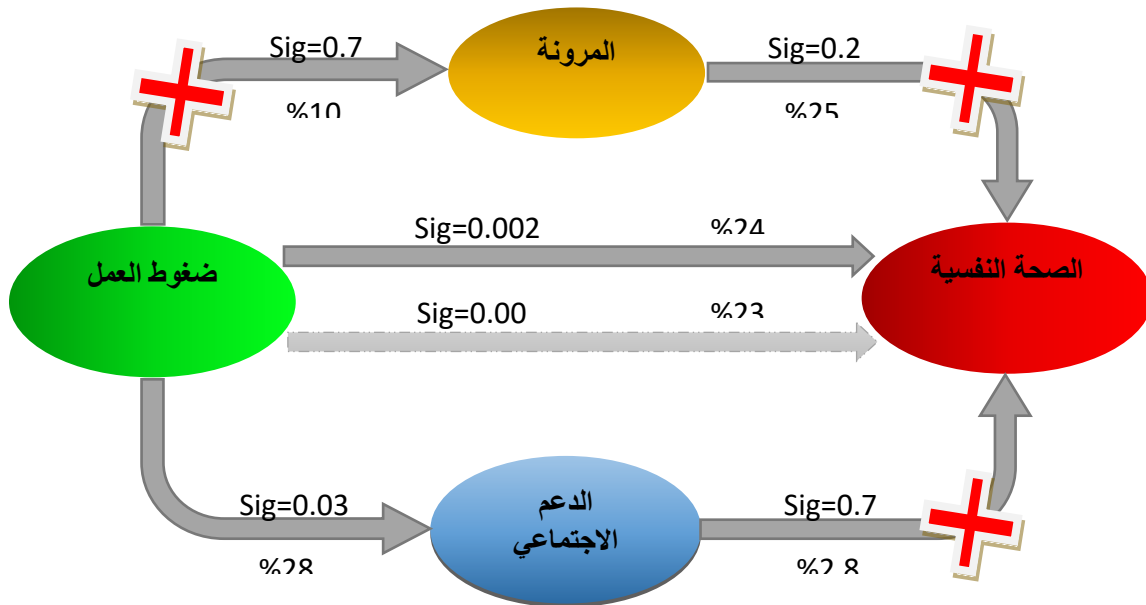
نلاحظ من خلال الجدول أن كل من المرونة والدعم الاجتماعي لم يكن عاملا وسيطا ومعدلا للتأثير بين ضغوط العمل والصحة النفسية حيث كانت مستوى الدلالة على الترتيب 0.288 و 0.780 وهو أكبر من مستوى الدلالة، بالإضافة الى ان تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية كان عند مستوى الدلالة 0.003 وهو اقل من 0.05 وهو ما يعني انه في حال وجود الوساطة كانت ستكون وساطة جزئية فقط.

وعليه نستنتج أن قوة ومرونة شخصية العاملين في مؤسسة ENAGEO والدعم الاجتماعي القوي المتوفر لهم خارج وداخل المؤسسة لم يغير في درجة تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية خلال جائحة كورونا والذي كان بالأساس ضعيفا نظرا لتأثير أسباب أخرى بدرجة أكبر.

وعليه ننفي الفرضية الخامسة التي تنص على " وجود كل من المرونة والدعم الاجتماعي خلال جائحة كورونا يعمل على التخفيف من حدة الأثر لضغوط العمل على الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO".

وعليه نلخص تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية بوساطة الدعم الاجتماعي والمرونة في النموذج التالي:

الشكل رقم (3): تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية بوساطة الدعم الاجتماعي والمرونة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

الفرع الرابع: نتائج تحليل الفروقات بين العاملين حول الصحة النفسية (التباين الأحادي ANOVA والتباين الثنائي T-test):

أولاً: تحليل نتائج التباين الثنائي بين محور الصحة النفسية والمتغيرات الشخصية

الجدول (29.2): تحليل نتائج التباين الثنائي T-test بين الجنس والصحة النفسية

Test des échantillons indépendants						
		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes		
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)
الصحة النفسية	Hypothèse de variances égales	0,949	0,333	0,944	85	0,348
	Hypothèse de variances inégales			0,839	13,675	0,416

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن متغير الجنس بلغت قيمة 0,333 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه لا يوجد فروق إحصائية بين السن ومحور الصحة النفسية، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالصحة النفسية على العاملين بمؤسسة ENAGEO باختلاف السن.

ثانياً: تحليل نتائج التباين الأحادي بين محور الصحة النفسية والمتغيرات الشخصية

جدول رقم (2-30): تحليل ANOVA بين الصحة النفسية والمتغيرات الشخصية

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
السن	Intergroupes	16,504	26	,635	,731	,809
	Intragroupes	52,117	60	,869		
	Total	68,621	86			
مستوى تعليمي	Intergroupes	9,266	26	,356	,700	,841
	Intragroupes	30,550	60	,509		
	Total	39,816	86			
الخبرة	Intergroupes	25,250	26	,971	,744	,795
	Intragroupes	78,360	60	1,306		
	Total	103,609	86			

المستوى	Intergroupes	417,533	26	16,059	1,429	,128
الوظيفي	Intragroupes	674,145	60	11,236		
	Total	1091,678	86			

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن:

أ. السن: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة Sig=0,809 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالصحة النفسية على العاملين بمؤسسة ENAGEO باختلاف السن؛

ب. المستوى التعليمي: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة Sig=0,841 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالصحة النفسية على العاملين بمؤسسة ENAGEO باختلاف المستوى التعليمي؛

ت. الخبرة: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة Sig=0,795 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالصحة النفسية على العاملين بمؤسسة ENAGEO باختلاف الخبرة؛

ث. المستوى الوظيفي: يظهر من خلال هذا الجدول أن قيمة Sig=0,128 وهي قيمة أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ما يعني أن الاختبار غير دال، أي لا يوجد اختلاف في التأثير بالصحة النفسية على العاملين بمؤسسة ENAGEO باختلاف المستوى الوظيفي.

هذا ما يدل على أن أي اختلاف في العوامل الشخصية للعاملين في مؤسسة ENAGEO لا يؤثر على الصحة النفسية ومنه نستنتج أن أثر الصحة النفسية يبقى نفسه بنسبة لجميع العاملين بمؤسسة ENAGEO بالاختلاف عواملهم الشخصية.

وعليه من خلال ما سبق وباستخدام اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA واختبار تحليل التباين الثنائي T-test أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية الصحة النفسية لدى العاملين بمؤسسة ENAGEO باختلاف جنسهم، سنهم، مستواهم التعليمي، الخبرة والمستوى الوظيفي.

نستنتج ان الصحة النفسية اثناء جائحة كورونا لم تختلف كثيرا بين العاملين باختلاف عواملهم الشخصية.

بالتالي نفى الفرضية السادسة " يختلف اضطراب الصحة النفسية خلال فترة كورونا بين العاملين في مؤسسة ENAGEO باختلاف العوامل الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة

يعد تحليل الاستبيان واختبار فرضيات الدراسة لأساليب الإحصائية المناسبة، وكذلك اجراء المقابلة الشخصية مع بعض العاملين والاطارات في مؤسسة ENAGEO وذلك من أجل تحليل بعض المتغيرات وتفسير النتائج تم التوصل إلى مجموعة من النتائج وهي:

❖ مقارنة نتائج ضغوط العمل ونتائج الصحة النفسية

أولاً: مناقشة نتائج ضغوط العمل

توصلنا ان العاملين بمؤسسة ENAGEO يتعرضون لضغط عمل معتبر خلال جائحة كورونا، سببه الاجهاد المكافأة وصراع، وهو ما يتفق مع دراسة Mohammad J. Jaber et al و مع دراسة Kadiatou Rafiou " الذي توصل الى الاجهاد في العمل أدى الى الشعور بالتعب عاطفيا للمهنيين الصحيين وتبدد الشخصية وتدهور القدرات الشخصية، و مع دراسة Diallo Jongsik Yu, Sean Hyun الذين جميعهم توصلوا لوجود ارهاق واجهاد خلال فترة كورونا، وهذا الاتفاق في النتائج منطقي ومبرر رغم اخلاف مكان الدراسة بين الجزائر والسعودية و و و و وذلك لان الجائحة كان ظاهرة عامة وعالمية وكانت بنفس الدرجة من الخطورة والهلع الذي سببته بسبب اجراءات الاحتراز من جائحة كورونا والتهويل الاعلامي، الا ان الملاحظ ان درجة الاجهاد في دراستنا والدراسات المذكورة يختلف حيث كان الاجهاد والارهاق كبير جدا في الدراسات الاجنبية وهذا يعود لان الدراسات تمت في مستشفيات وفنادق ضخمة ما يعمل فعلا على زيادة المهام بشكل كبير جدا ومستمر على المشاركين في هذه الدراسات.

ثانيا: مناقشة نتائج الصحة النفسية

توصلنا أن الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO كانت مضطربة في فترة كورونا متمثلة خاصة في القلق والاكتئاب، وهو ما يتفق مع دراسة Lu-shao-bo Shi, Richard Huan Xu et al والذي توصل الى أكثر من نصف المشاركين لديهم خفيفة أو أكثر حدة (على الأقل غير طبيعية على خط الحدود) من القلق (68.1%) والاكتئاب (55.6%) ويتوسط الدعم الاجتماعي والمرونة الارتباط بين الإجهاد في العمل المرتبط بـ COVID-19 وأعراض القلق والاكتئاب، ومع دراسة (Annika H. Davidsen & Maria S. Petersen، 2021) التي أكدت تأثير الصحة العقلية للموظفين بشكل متواضع فقط وسببه الاكتئاب المحتمل وكانت الحالة العقلية العامة للموظفين في جزر فارو في مستوى متوسط أثناء الإغلاق في أبريل ومايو 2020. ومع ذلك، بدت حياتهم العملية أسوأ من المعتاد، واتفقت مع دراسة " Kadiatou Rafiou Diallo الذي توصل الى ان جائحة COVID 19 تسببت في آثار نفسية على الصحة العقلية بين المهنيين الصحيين، اضطراب ما بعد الصدمة بما في ذلك الأرق وبالإضافة الى الاعراض الأخرى التي يعاني منها المهنيين الصحيين، ويعتبرون أكثر عرضة للموت والقلق والضيق النفسي، ومع دراسة Chahrazed Kandouci & all الذي توصل الى كان معدل انتشار 23.8% القلق والاكتئاب كان معدل انتشاره مرتفع نسبيا بمعدل 44.6%، حيث كان لمكافحة وباء كوفيد-19 في الجزائر تأثير على الصحة العقلية للعاملين في مجال الصحة، ومع دراسة Sultan et al الذي ايضا توصل الى 17.3% إيجابيين للاكتئاب ، و 26.2% للقلق و 17.3% للتوتر، أبلغت المرضات عن حالات اكتئاب وقلق وتوتر أكثر بكثير من الأطباء، ومع دراسة Mohammad J. Jaber et al, كانت لجائحة COVID-19 اثر على القلق (4.95 ± 17.38) والإرهاق (20.16 ± 6.33) ، كما أبلغ المشاركون عن مستويات متوسطة إلى شديدة للغاية من التوتر (26.5%) والقلق (55.8%) والاكتئاب (37.2%)، كما اتفقت ايضا مع دراسة Annika H. Davidsen & Maria S. Petersen الذي توصل الى تأثرت الصحة العقلية للموظف بشكل متواضع فقط بالقيود وحصل المستجيبين على متوسط درجة 50.7 باستعمال مقياس الرفاهية " وارويك إدنبر مينتال ويل" حيث يتبين ان النتيجة بين 41-44 تتوافق مع الاكتئاب المحتمل، ونبرر هذا الاتفاق في النتائج رغم اختلاف مكان الراسة الى ارتباط الصحة النفسية للعاملين بالأساس بجائحة كورونا والتي كانت ظاهرة صحية عالمية تشوبها نفس مستويات الجهل والهلع الخوف والقلق، وهي ذات النتائج المعلن عنها تقارير منظمة الصحة العالمية ولكن بدرجات متفاوتة.

ثالثا: الدعم الاجتماعي:

توصلنا الى توفر الدعم الاجتماعي والذي كان له دور في تخفيف ضغوط العمل وفي الصحة النفسية واتفقنا في هذه النتيجة مع دراسة Sultan et al, حيث توصل الى الاشخاص الذين تلقوا دعماً للصحة العقلية أفادوا بدرجة أقل بكثير من الاكتئاب والقلق والتوتر، وهذا يعود الى دور الدعم الاجتماعي سواء داخل المنظمة او خارجها ومهما كانت درجته في التخفيف من حدة الضغط والصحة النفسية، الا ان دراستنا اختلفت مع دراسة Kadiatou Rafiou Diallo رغم انها في نفس البيئة الذي توصل الى اغلبية المهنيين الصحيين أبدوا في إجازة طبية وذلك راجع لعدم تعاون المشرف عليهم في ظل الجائحة، والاجهاد في العمل أدى الى الشعور بالتعب عاطفيا للمهنيين الصحيين وتبدد الشخصية وتدهور القدرات الشخصية، وهذا يعود لغياب الرعاية النفسية من المسؤولين في الجزائر وغياب الارشاد النفسي.

رابعا: دور ضغوط العمل في الصحة النفسية:

توصلنا الى مساهمة ضغوط العمل المرتبطة بجائحة كورونا في اضطراب الصحة النفسية بدرجات معتبرة، والتي اتفقت مع دراسة Jongsik Yu, Junghyun Park & Sunghyup Sean Hyun والذي توصل الى ضغوط العمل كان لها تأثير سلبي على الصحة العقلية والذي أثر يؤثر سلباً على الأداء العام لموظفي الفندق، ومع دراسة Lu-shao-bo Shi, Richard Huan Xu et al الذي توصل الى وجود أصر مباشر لضغوط العمل المرتبطة بجائحة كورونا في اضطراب الصحة النفسية، ونبرر هذا الاتفاق بين دراستنا والدراسات المعروضة رغم تفاوت درجات التأثير الى ان جائحة كورونا فاقمت الوضع في المنظمات وادت الى زيادة المهام والاجراءات الاحترازية في بيئات العمل وتداخل المسؤوليات والصلاحيات واستحداث وظائف جديدة تناسب مع الازمة مما شكل ضغط عمل كبير على العاملين وبالإضافة الى اجراءات العزل والخوف والهلع من المجهول ادى الى ارتفاع حدة الاضطراب النفسي عند العاملين.

خامسا: أثر ضغوط العمل في الصحة النفسية بواسطة المرونة والدعم الاجتماعي:

توصلنا الى ان كل من المرونة والدعم الاجتماعي لم تلعب دورا وسيطيا في التخفيف والتعديل من تأثير ضغوط العمل في اضطراب الصحة النفسية خلال فترة كورونا، حيث اختلفت مع نتائج دراسة Lu-shao-bo Shi, Richard Huan Xu et al الذي توصل الى لارتباط بين الإجهاد في العمل وأعراض القلق والاكتئاب

بتوسطه تراكم الدعم الاجتماعي والمرونة، حيث وكان التأثير غير المباشر لإجهاد العمل المرتبط بـ COVID-19 على القلق والاكتئاب من خلال المرونة أكبر بكثير من الآثار غير المباشرة الأخرى، والسبب في الاختلاف يعود بالأساس الى حجم العينة الذي تجاوز 800 شخص مشارك في الدراسة، بالإضافة ان الدراسة كانت على الاطباء والمرضين الذين هم في الصفوف الامامية لمواجهة الوباء بالإضافة الى الاختلاف في الثقافة بين المجتمع الصيني والجزائري الذي يولي اهتمام كبير بماء شخصية الموظف وكذلك للدعم الاجتماعي خاصة داخل المنظمات.

خلاصة الفصل

قمنا خلال هذا الفصل بدراسة ميدانية في مؤسسة الوطنية للجيوفيزياء المتواجدة في مدينة حاسي مسعود بهدف تحليل اثر ضغوط العمل المؤثرة في الصحة النفسية وتحديد الابعاد الأكثر تأثير ثم الأقل ، وكذلك تحديد مساهمة كل من المرونة و الدعم الاجتماعي من تعديل الأثر بين ضغوط العمل والصحة النفسية خلال فترة كورونا، حيث قمنا بتوزيع استبيانات لتجميع البيانات وكذلك الاستعانة بوثائق المؤسسة والمقابلة الشخصية مع بعض العاملين و الإطارات وقمنا بتحليل الاستبيانات ومعالجتها اعتمادا على برنامج spss.v22 ، حيث قمنا بعرض نتائج الدراسة ، ثم اختبار فرضيات الدراسة ثم مناقشة النتائج ومقارنتها بالدراسات السابقة.



خاتمة



حاولنا ضمن الدراسة الحالية التعرف على أهم العوامل المؤثرة في الصحة النفسية خلال جائحة كورونا في المؤسسات الاقتصادية و بالتحديد في المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء بحاسي مسعود -ورقلة-، والتي من أبرزها ضغوط العمل المرتبطة بجائحة كورونا وذلك بوساطة مكل من الدعم الاجتماعي والمرونة في مؤسسة ENAGEO ، وذلك بهدف الإجابة على الإشكالية المطروحة سابقا وبعد الدراسة الميدانية وذلك بالاعتماد على الاستبيان كأداة أساسية وتوزيعها على مستوى ENAGEO بحاسي مسعود ثم التحليل والتفسير توصلنا إلى النتائج التالية:

أولا: النتائج:

✚ تعرض العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا لضغوط عمل معتبرة تعود الى كل من الجهد والمكافأة وصراع الدور.

✚ تميزت الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO في فترة كورونا بالاضطراب خاصة القلق والاكتئاب.

✚ يتمتع العاملون في مؤسسة ENAGEO بشخصية مرنة قادرة على التعامل مع الظروف الطارئة والصعبة.

✚ يتمتع العاملون في مؤسسة ENAGEO بدعم اجتماعي قوي من أطراف خارج المنظمة ومن داخل المنظمة.

✚ يعتبر البعد المعلوماتي الأكثر دعما من العاطفي والمادي للعاملين في مؤسسة ENAGEO ، حيث لثقافة الحوار دورا مهما في التأثير على نفسية العامل.

✚ ساهمت ضغوط العمل بشكل معتبر في اضطراب الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا.

✚ اثرت ضغوط العمل في الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO والذي كان بالأساس ضعيفا نظرا لتأثير أسباب أخرى بدرجة أكبر.

✚ لم تغير كل من قوة ومرونة شخصية العاملين في مؤسسة ENAGEO والدعم الاجتماعي في درجة تأثير ضغوط العمل في الصحة النفسية خلال جائحة كورونا.

لم تختلف درجة اضطراب الصحة النفسية اثناء جائحة كورونا كثيرا بين العاملين باختلاف عواملهم الشخصية.

ثانيا: الفرضيات:

الفرضية الأولى: تم نفي الفرضية الأولى والتي تنص على " تعرض العاملين في مؤسسة ENAGEO لضغوط عمل كبيرة جداً خلال فترة كورونا؛

الفرضية الثانية: تم رفض الفرضية التي تنص على " يعتبر الاجهاد في العمل خلال فترة كورونا أحد أهم أسباب ضغط العمل الكبير لدى العاملين في مؤسسة ENAGEO؛

الفرضية الثالثة: تم قبول الفرضية التي تنص على " الصحة النفسية العاملين في مؤسسة ENAGEO كانت مضطربة جداً خلال فترة كورونا "؛

الفرضية الرابعة: تم رفض الفرضية التي تنص على " ساهم ضغط العمل الذي تعرض له العاملين في مؤسسة ENAGEO خلال فترة كورونا بشكل كبير في اضطراب الصحة النفسية "؛

الفرضية الخامسة: تم رفض الفرضية التي تنص على " وجود كل من المرونة والدعم الاجتماعي خلال جائحة كورونا يعمل على التخفيف من حدة الأثر لضغوط العمل على الصحة النفسية للعاملين في مؤسسة ENAGEO؛

الفرضية السادسة: تم رفض الفرضية التي تنص على " يختلف اضطراب الصحة النفسية خلال فترة كورونا بين العاملين في مؤسسة ENAGEO باختلاف العوامل الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المستوى الوظيفي).

ثالثا: التوصيات الدراسة:

على ضوء نتائج الدراسة المتوسل إليها يمكن طرح التوصيات الموالية، والتي تتمثل في بعض الإجراءات التي من شأنها أن تزيد من مستوى الاهتمام بالصحة النفسية في المؤسسة:

- مراعاة مبدأ تكافؤ الفرص والمساواة بين العاملين خاصة في وقت الازمات الذي يتطلب تضامنا اجتماعيا ونخص بالذكر ضرورة تعميم المنح الممنوحة خلال فترة الازمات مع مراعاة درجات الخطر.
- ضرورة رفع تسعير الساعات الإضافية في فترات الازمات
- ضرورة تصميم وتخطيط بيئات عمل تصورية خاصة بفترة الازمات.
- خلق بيئة يسودها الطمأنينة تتسم بالتعاون وروح الفريق وذلك بتقدير جهود العاملين؛
- تعزيز العمل على تخفيف عبء العمل حتى يتناسب العمل الموكل للعاملين مع قدراتهم ومع وصفهم الوظيفي؛
- إرساء برامج ثقافية واجتماعية للتخفيف على العمال خاصة المتضررين منهم بفقدان أحد افراد عائلاتهم جراء الجوائح والازمات التي مرت علينا؛
- إعداد برامج ودورات تدريبية من قبل المتخصصين في كيفية التعامل مع ضغوط العمل التي يواجهها العاملون.
- ضرورة برمجة دورات تدريبية ذات طابع نفسي لمساعدة العاملين على مواجهة الازمات وتداعياتها والتصرف في الفترات الصعبة.
- ضرورة استحداث وظيفية مرشد نفسي مؤقت خلال فترة الازمات.
- ضرورة تنمية مهارات مسؤولو العمل في القدرة على توجيه العاملين واحتوائهم عاطفيا ومعلوماتيا وماديا خلال فترة الازمات
- ضرورة اهتمام المؤسسة بالصحة النفسية للعاملين من خلال انشاء مراكز نفسية وتوظيف أخصائيين نفسانيين يمكن للعاملين اللجوء إليهم عندما يشعرون أنهم بحاجة لذلك؛
- إعطاء أولوية للرعاية النفسية في برامج الصحة والسلامة النفسية في مؤسسة ENAGEO.
- تدريب جميع العمال على مبادئ الرعاية بالصحة النفسية وكيفية إجراء الإسعافات الأولية عند الحاجة سواء للعاملين في مجال الصحة وكذلك بالنسبة للعاملين غير الصحيين؛

- الحرص على تعزيز الاتصال والتواصل مع العمال المتقاعدين ذوي الخبرات والكفاءات للاستفادة من خبراتهم.

آفاق الدراسة:

وبناء على النتائج المتوصل إليها، نقترح لكم بعض المواضيع التي من شأنها أن تكمل ما تم التوصل إليه في هذا البحث، على سبيل المثال:

- دور جائحة كورونا في الصحة النفسية للعاملين في الشركات البترولية.
- دور برامج الدعم الاجتماعي في الصحة النفسية للعاملين في الشركات البترولية.
- أثر إدارة الصحة والسلامة المهنية في الصحة النفسية للعاملين في الشركات البترولية.
- الأمن الوظيفي ودوره في الصحة النفسية للعاملين في الشركات البترولية.
- الاثر النفسي والاجتماعي لجائحة كورونا على العاملين الصحيين في الشركات البترولية.



قائمة المراجع



أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

- احمد ماهر، إدارة الموارد البشرية، دار الجامعة للنشر، مصر، (2004).
- الداهري صالح حسن، مبادئ الصحة النفسية، دار وائل للنشر، عمان، (2005).
- رضوان سامر جميل، الصحة النفسية، دار المسيرة للنشر، عمان، (2007).
- علي عباس، إدارة الموارد البشرية الدولية، إثناء للنشر والتوزيع، سلطنة عمان، 2008.
- عمر وصفي عقيلي: إدارة الموارد البشرية - بعد استراتيجي -، ط1، دار وائل للنشر، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2005.
- فاروق عبد فليح والسيد محمد عبد المجيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، ط2، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن، 2009.
- محمد الصيرفي: الضغط والقلق الإداري، بط، مؤسسة حورس الدولية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2007.
- محمود العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، 2005.
- محمود سلمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، ط2، دار وائل للنشر، المملكة الأردنية الهاشمية، 2004.
- منير بن أحمد بن دريدي، استراتيجية الموارد البشرية، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، المملكة الأردنية الهاشمية، (2012).
- معن محمود عياصرة، مروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار الجامد للنشر، سلطنة عمان 2007.
- موسى، عبد الرحمن سي، وخليفة، علم النفس المرضي والتحليل والاسقاطي - أنظمة النفسية ومظاهرها في الاختبارات الإسقاطية. ديوان المطبوعات الجامعية. الجزائر، (2007).

مطبوعات:

- سمية الجعافرة وفارس حلمي، الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 32، العدد 2، الأردن، (2003).
- لوزاعي رزيقة مطبوعة مقياس الصحة النفسية والعمل غير منشورة، ثالثة علم النفس وعمل، بويرة، (2008).

الملتقيات:

- فاتن باشا وعقبة بن لخضر، ملتقى علمي وطني لضغوط العمل بين الاهتمام والإهمال، عنوان المداخلة: المهارات القيادية الداعمة واستراتيجيات ضغوط العمل، جامعة 20 اوت 1955، سكيكدة، الجزائر.

المجلات:

- حسن منديل حسن، اصطلاح الجائحة بين اللغة والفقہ ومنظمة الصحة العالمية، مجلة الكلم العراق، المجلد 06، العدد 01، العراق، سنة 2021.
- خليفة موارد، كورونا من منظور الأمن الإنساني، المجلة الجزائرية للأمن الإنساني، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، سنة 2020.
- فريدة فلاك، أرقام وإحصائيات حول أزمة كورونا الحديثة وتداعياتها على الاقتصاديات الكبرى في العالم، الولايات المتحدة الأمريكية والصين نموذجاً، مجلة التمكين الاجتماعي، المجلد 02، العدد 02، جوان 2020.
- هنادي بنت يحيى غالب جيلان، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بإدمان الانترنت لدى المراهقين، مجلة الدولية لنشر البحوث والدراسات IJRSP، المجلد 2 الإصدار 12، السعودية، (2021).

الاطروحات والمذكرات:

- العجالية يوسف، مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الاستعجالية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
- آمنة يس موسى احمد، الصحة النفسية وعلاقتها بنوعية الحياة لدى النازحين، مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس، جامعة الخرطوم، (2010).
- بخوش نورس، حميداني خرفية، جودة الحياة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى طالبات جامعة زيان عاشور، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس التربوي، جامعة الجلفة، الجزائر، (2016).
- بن يوسف نبيلة، ضغوط العمل وعلاقتها بالأداء الوظيفي، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة عبد الحميد بن بديس، مستغانم، الجزائر، 2019.
- رولة مدفوني، صراع الأدوار وعلاقته بالضغط المهني لدى معلمات المرحلتين الابتدائية والمتوسطة، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2019.
- سعادة بنت عيد بن خلفان الهاشمية، المرونة النفسية وعلاقتها بمهارات التواصل والصحة النفسية، مذكرة ماجستير غير منشورة، سلطنة عمان، 2017.
- سامر جميل رضوان، مرونة الانا كمؤشر وقائي من سيطرة الميول الكتائية وأفكار الانتحار، مذكرة ماجستير غير منشورة، سوريا، (2013).
- قدور بن عباد هوارية، المساندة الاجتماعية في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات، أطروحة دكتوراه غير منشورة، وهران، الجزائر، (2014).
- قنون خميسة، الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقتها بالاكئاب لدى المصابين بالأمراض الإنتانية، مذكرة تخرج ماستر غير منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، (2007).
- كتفي عزوز، المساندة الاسرية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى عينة من مرضى القصور الكلوي، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس العيادي، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، (2017).
- مرزوق بن احمد عبد المحسن العمري، ضغوط النفسية المدرسية وعلاقتها بالإنتاج الأكاديمي ومستوى الصحة النفسية لدى عينة من الطلاب، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة ام القرى، السعودية، (2012).

- ملوكة عواطف، اتجاهات المعلمين نحو ممارسة مديري مدارس الابتدائية للعلاقات الانسانية وعلاقتها بالصحة النفسية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2014.
- ميلود دواجي نور الدين. عجمي كوثر، مستوى الصحة النفسية عند المصاب بداء السكري من النوع الأول، مذكرة ماستر غير منشورة في علم النفس العيادي والصحة العقلية، جامعة مستغانم، الجزائر، (2017).
- يحي نجية، الصحة النفسية لدى تلميذ ضحية الطلاق، مذكرة ماستر غير منشورة علم النفس المدرسي، جامعة سعيدة، (2018).

المقابلات الشفوية:

- السيد أولاد الحاج براهيم عمار، رئيس دائرة نظام المعلومات، حاسي مسعود، يوم: 2022/05/19، (مقابلة شخصية).
- السيد أيت هادي أمين، تقرير سنوي للنشاط 2019، دائرة الاتصالات، وثائق الكترونية، حاسي مسعود، يوم: 2022/05/17، (مقابلة شخصية).
- السيد خالد ادريس، وثائق الكترونية حول شهادات ISO، رئيس دائرة الجودة والصحة والسلامة المهنية يوم: 2022/05/19، (مقابلة شخصية).
- السيد رميتة عبد الحق، احصائيات حول نتائج أداء مؤسسة ENAGEO، مديرية التخطيط والنظم، حاسي مسعود، يوم: 2022/05/17، (مقابلة شخصية).
- السيد رميتة عبد الحق، اهداف مؤسسة ENAGEO، مديرية التخطيط والنظم، حاسي مسعود، يوم: 2022/05/17، (مقابلة شخصية).
- السيد محمد عاشور، احصائيات عامة، رئيس مصلحة المستخدمين، مديرية الموارد البشرية والإدارة، حاسي مسعود، يوم: 2022/05/16، (مقابلة شخصية).

الوثائق:

- المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، Politique QHSE، 2020/12/08، المؤسسة.

- المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، اتفاق جماعي رقم 2021/236، 2021/04/03، المؤسسة.
- المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، اجراءات الحد من فيروس كورونا رقم 2020/281، 2020/03/23، المؤسسة.
- المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء، شهادات ISO، المؤسسة.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

- Dévora Kestel Director, Mental Health and Substance Abuse World Health Organization. https://www.who.int/fr/health-topics/coronavirus/coronavirus#tab=tab_1 world health organization.
- Dévora Kestel Director, Mental Health and Substance Abuse World Health Organization.
- The Mediating Effects of Social Support and Resilience, yam to July 2021.
- International Journal of Environmental Research Public Health 2021, 18, 477.
- Université de Moncton, Campus de SHIPPAGAN, Site de Bathurst.
- La Tunisie Médicale - 2021; Vol 99 (11): 1015-1029.
- Journal of Hospitality Marketing & Management, Journal of Hospitality Marketing & Management, <https://www.tandfonline.com/loi/whmm20>, 06 Jan 2021.
- Middle East Current Psychiatry (2022), <https://doi.org/10.1186/s43045-022-00174-4>.
- A Cross-sectional Study in a Tertiary Centre, The Open Nursing journal, <https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>. 2022.

المواقع:

- www.moph.gov.qa زايد الراشدي، صحتك النفسية، منشور لوزارة الصحة العامة، قطر، ، 2021.
- https://www.who.int/fr/healthtopics/coronavirus/coronavirus#tab=tab_1 منظمة الصحة العالمية.
- www.enageo.com موقع الإلكتروني لمؤسسة ENAGEO



قائمة الملاحق



الملحق رقم (01): الاستبيان



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

سنة الجامعية: 2021-2022
المستوى: سنة ثانية ماستر

قسم علوم التسيير
تخصص: ادارة اعمال

استبيان

أخي العامل، أختي العاملة على مستوى المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء "ENAGEO" حاسي مسعود - ورقلة، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان من أجل إنجاز مذكرة تخرج ماستر أكاديمي حول أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا covid-19 نطلب من سيادتكم الإجابة على الأسئلة حسب رأيكم، حيث إن كافة المعلومات التي ستقدمونها ستكون موضع السرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض الدراسة العلمية وتقبلوا مع فائق الشكر والاحترام.

تحت إشراف الأستاذة :
د . بالأطرش حورية

من اعداد: - أزقاغ فريد
- بن عبد الله وليد

الرجاء وضع العلامة (x) أمام الإجابة المناسبة.

المحور الاول: المعلومات الشخصية:

1-الجنس: - ذكر. - أنثى.

2-العمر:

- 25 سنة أو أقل. - من 26 سنة الى 35 سنة. - من 36 سنة الى 45 سنة.
- من 46 سنة الى 55 سنة. - 56 سنة أو أكثر من.

3-المستوى الدراسي:

- ثانوي أو أقل. - جامعي. - دراسات عليا (ماجستير، دكتوراه).

4-سنوات الخبرة في العمل:

- 7 سنوات أو أقل. - من 8 سنوات الى 14 سنة. - من 15 سنة الى 21 سنة.

- من 22 سنة الى 28 سنة. - 29 سنة أو أكثر.

5-الوظيفة:

• فئة الاطارات

- مدير. - رئيس دائرة. - رئيس مصلحة. - طبيب. - إطار اداري.

• فئة التحكم

- رئيس فرع. - مسير اداري. - ممرض. - مكلف بالدراسات.

• فئة التنفيذ

- عون اداري. - طباط. - نادل. - غواص. - سائق.

المحور الثاني: الصحة النفسية (حسب مقياس القلق والاكتئاب في المستشفيات (HADS) لتقييم مستويات القلق والاكتئاب (زيجموند وسنايث ، 2020).)

موافق	محايد	غير موافق	البعد الأول: القلق	
			أعاني من صداع شديد خلال فترة كورونا	1.
			خلال فترة كورونا غالبا ما ينتابني شعور بالخوف كما لو أن شيئاً فظيماً على وشك الحدوث	2.
			الأفكار المقلقة تمر في ذهني كثيرا مما يفقدي السيطرة عليها غالبا خلال فترة الكورونا	3.
			نومي مضطرب ومتقطع خلال فترة كورونا	4.
			أصبحت تنتابني توقعات سلبية حول اغلب مجالات حياتي خلال فترة كورونا خاصة اثناء شعوري بالوحدة في الحجر في المؤسسة	5.
			كنت اشعر بتوتر شديد جدا و الغضب عند انتظار القيام باختبار كورونا و نتائجه	6.
			اشعر بتوتر شديد جدا عند عدم حضور زميلي في فترة المناوبة خلال فترة كورونا	7.
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثاني: الاكتئاب	
			لم أكن اشعر بالسعادة ولم اكن قادرا على رؤية الجانب المضحك من الأشياء خلال فترة كورونا	8.
			لم اكن قادرا على الاستمتاع بالأشياء التي كنت أستمتع بها قبل فترة كورونا	9.
			لم أكن اهتم كثيرا بمظهري في فترة كورونا والاكتفاء بالحد الأدنى الضروري خوفا من العدوى	10.
			كنت اشعر دوما باني فاشل ولم يكن لدي امل في المستقبل القريب خلال فترة كورونا	11.
			كان مزاجي متقلب خلال فترة كورونا	12.

			13. كنت اخاف كثيرا من الموت خلال فترة كورونا
			14. كنت اشعر بالحزن غالبا خلال فترة كورونا

المحور الثالث: ضغوط العمل (المقياس مختلط بناء على عدة مقياس في الموارد البشرية)

موافق	محايد	غير موافق	البعد الاول: الجهد
			15. خلال فترة كورونا كان هناك الكثرة الاعمال التي يتطلب إنجازها في نفس الوقت
			16. خلال فترة كورونا لم يكن لدي القدرة على إتمام العمل في أوقات الدوام
			17. غالبا ما يتم تكليفي بمهام خارج نطاق عملي خلال فترة كورونا وعلى حساب الوقت الرسمي للعمل
			18. ضياع الوقت خلال فترة كورونا للحصول بالإذن للخروج والدخول بسبب الحضر الصحي المطبق في البلاد
			19. خلال فترة كورونا عملت بشكل مستمر ومكثف لأشهر
			20. لم يكن هناك وقت للراحة أثناء الدوام خلال فترة كورونا
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثاني: المكافأة
			21. الاجر لم يتلاءم مع الاعمال التي كلفت بها خلال فترة كورونا
			22. عدم ملائمة المكافآت مع الجهد المبذول خلال فترة كورونا
			23. نظام تقييم الاداء (نقطة مكافأة الأداء الفردي) خلال فترة كورونا لم يتلاءم مع المهام المرتبطة بجائحة كورونا
			24. الأجور التي دفعت لي للساعات الإضافية خلال فترة كورونا لم تكن كافية
			25. لم احصل على التدريب الذي يساعدني على مواجهة جائحة كورونا والتعامل معها
موافق	محايد	غير موافق	البعد الثالث: بيئة العمل
			26. عدم توفر التكنولوجيا الحديثة في العمل خلال فترة كورونا

			27. عدم تأثيث المكتب بما يتناسب مع الوظيفة خلال فترة كورونا
			28. نظام التكيف غير ملائمة خلال فترة كورونا
			29. موقع المكتب غير مناسب للوظيفة خلال فترة كورونا
			30. وسائل نقل العمال غير متوفرة خلال جائحة كورونا
موافق	محايد	غير موافق	البعد الرابع: صراع الدور
			31. خلال فترة كورونا يطلب مني القيام بأعمال وتصرفات ليست كالتى اعتدنا القيام بها (ارتداء الكمامة لساعات طويلة، اغلاق المكيف، خوفا من العدوى)
			32. تدخل الآخرين في مجال عملي خلال فترة الكورونا لا يتيح لي أداءه بأسلوب سليم
			33. أتعامل خلال فترة الكورونا مع أكثر من مجموعة عمل مختلفة فيما بينها
			34. يتدخل المسئولين خلال فترة الكورونا بأداء عملي بشكل كبير
			35. لم يكن لدي رئيس مباشر محدد أرجع إليه عند الحاجة خلال فترة الكورونا
			36. لم تكن الصلاحيات والمسؤوليات الملقاة على عاتقي واضحة خلال فترة الكورونا
			37. لم يمنح لي خلال فترة الكورونا حرية التصرف في المواقف الصعبة

المحور الرابع: المرونة (مقياس المرونة النفسية ل د. كونور ديفيدسون)

كاترين م. كونور طبيبة وباحثة في المركز الطبي بجامعة ديوك في دور هام بولاية نورث كارولينا.

موافق	محايد	غير موافق	
			38. أنا قادر على التعامل مع المشاعر المؤلمة
			39. لم أكن احبط بسهولة خلال المواقف الصعبة والفاشلة التي مررت بها في حياتي
			40. لدي القدرة على استعادة توازني بعد كل مرة اتعرض فيها للأذى
			41. نجاحات الماضي منحني دائما ثقة في مواجهة تحديات المستقبل

			دائما اخذ المبادرة في حل المشاكل التي تواجهني	42.
			اشعر دائما بالفخر بإنجازاتي	43.
			أرى نفسي شخص قوي الشخصية و احب التحدي	44.
			ادرك جيدا كيف احصل على المساعدة عند الحاجة اليها	45.
			أستطيع رؤية الجانب الإيجابي في المواقف الصعبة	46.

المحور الخامس: البعد الاجتماعي (مقياس: Zimet, Dahlem, Zimet and Farley, 1988)

تم إعداد هذا المقياس بعد الاسترشاد بالطار النظري وبالمقاييس المستخدمة (Emadpoor et al., 2016; Dupont et al., 2015; Mageau, et دراسات في إلى المقياس يهدف و ، (Zimet, Dahlem, Zimet & Farley, 1988, al., 2015; Zimet, Dahlem, Zimet & Farley, 1988) المقياس الدعم الاجتماعي المدرك

1. ما هي مصادر الدعم الاجتماعي بالنسبة لك:

الرجاء وضع العلامة (x) أمام الإجابات المناسبة. (يمكنك اختيار أكثر من إجابة)

- اسرتي (امي، ابي، اخوتي، زوجي، زوجتي؛
- زملائي في العمل؛
- أصدقائي المقربين؛
- جيراني؛
- اقاربي (العم، العممة، الخال، الخالة، أبناء العم والعممة والخال والخالة)؛
- مسؤولي المباشر في العمل؛
- مرشد نفسي في العمل.

2. هل يساعدونك هؤلاء الأشخاص او أحدهم في الاتي:

موافق	محايد	غير موافق	البعد العاطفي	
			الاهتمام بي في حال المرض	47.
			تقديم مساعدات ونصائح لمواجهة أمور حياتي	48.
			المساعدة في بناء علاقات اجتماعية	49.
			المساعدة في حل مشاكلي في العمل	50.

			51. المساعدة في حل مشاكل العائلة
			52. المساعدة في حل مشاكل مع زملائي
			53. المساعدة في حل مشاكل مع مسؤولي
			54. المساعدة في تحقيق اهدافي
			55. تنبيه عند القيام بسلوك سلبي
			56. تعزيز سلوكياتي الايجابية
موافق	محايد	غير موافق	البعد المادي
			57. اعتمد عليهم في اموري المادية
			58. يقومون بإرشادي بكيفية الحصول على مساعدات مادية
			59. الاعتماد عليهم في توفير ما احتاجه من مستلزمات واحتياجاتي الخاصة (على سبيل المثال، المال، الطعام، المنزل، النقل، وما إلى ذلك)
			60. يساعدوني في مواجهة الازمات المالية
موافق	محايد	غير موافق	البعد المعلوماتي:
			61. يساعدوني في مواجهة المواقف المؤلمة
			62. ألبأ إليهم للتحدث عن اموري الشخصية
			63. يمنحوني الوقت للتحدث عن مشاكلي
			64. ألبأ إليهم للتحدث عن اموري العاطفية
			65. يهتمون كثيرا بحالتي الصحية
			66. اشعر أني مرغوب منهم ويتقبلونني كما انا
			67. يشاركونني افراحي

3. رتب الأشخاص التاليين (من 1 الى 7) حسب درجة الدعم المقدم لك ودرجة رضاك عن دعمهم لك بحيث 1 يعبر عن درجة دعم قوية و7 يعبر عن درجة دعم ضعيفة:

- اسرتي (امي، ابي، اخوتي، زوجي، زوجتي)؛
- زملائي في العمل؛
- أصدقائي المقربين؛
- جيراني؛
- اقاربي (العم، العممة، الحال، الحالة، أبناء العم والعممة والحال والحالة)؛
- مسؤولي المباشر في العمل؛
- مرشد نفسي في العمل.

وفي الأخير نقدر إخلاصكم وتعاونكم معنا وشكرا.

الملحق رقم (02): الأساتذة المحكمين للاستبيان:

بعد عرض الاستبيان على الأساتذة المشرفة تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين:

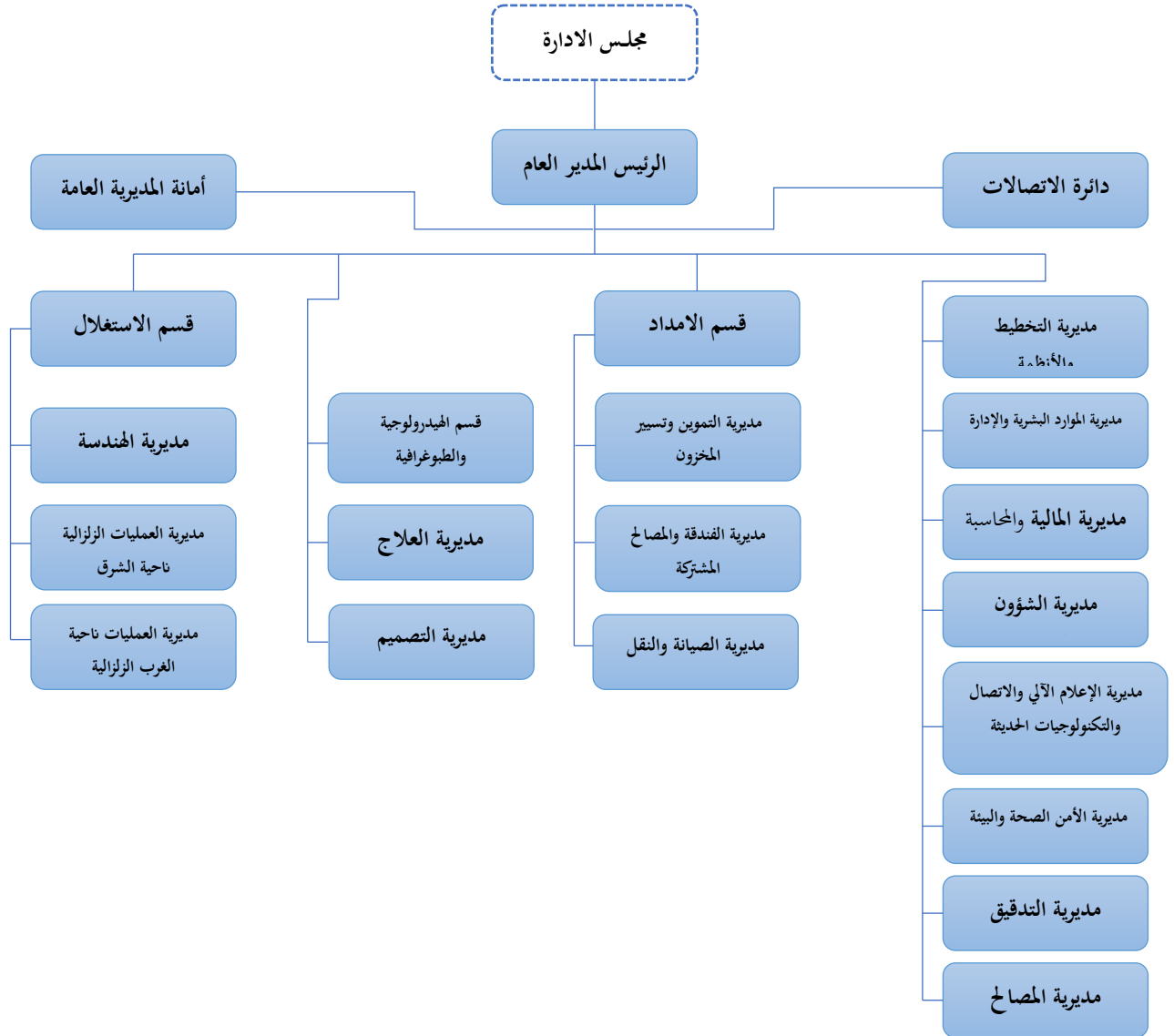
الجامعة	رتبة الاستاذ	اسم الأستاذ	الرقم
جامعة اصدي مباح - ورقلة	استاذ تعليم عالي	عرابة الحاج	01
جامعة اصدي مباح - ورقلة	استاذة تعليم عالي	منيرة سلامي	02
جامعة اصدي مباح - ورقلة	أستاذ محاضر -أ-	محمد غودجيل	03
جامعة اصدي مباح - ورقلة	أستاذ محاضر -أ-	وردة بلحسين	04
جامعة اصدي مباح - ورقلة	أستاذ محاضر -أ-	رشيد مناصرية	05
جامعة محمد لمين دباغين - سطيف	أستاذ محاضر -أ-	خالد رجم	06

الملحق رقم (03): أسئلة المقابلة

- 1- ماهي الوظائف التي تم الاستغناء عنها مؤقتا في فترة كورونا؟
- 2- ماهي الوظائف التي تم دمجها مع وظائف أخرى في فترة كورونا؟
- 3- ما هي الوظائف التي تم استحداثها في فترة كورونا؟
- 4- ماهي الوظائف كان عليها ضغط أكثر في فترة كورونا؟

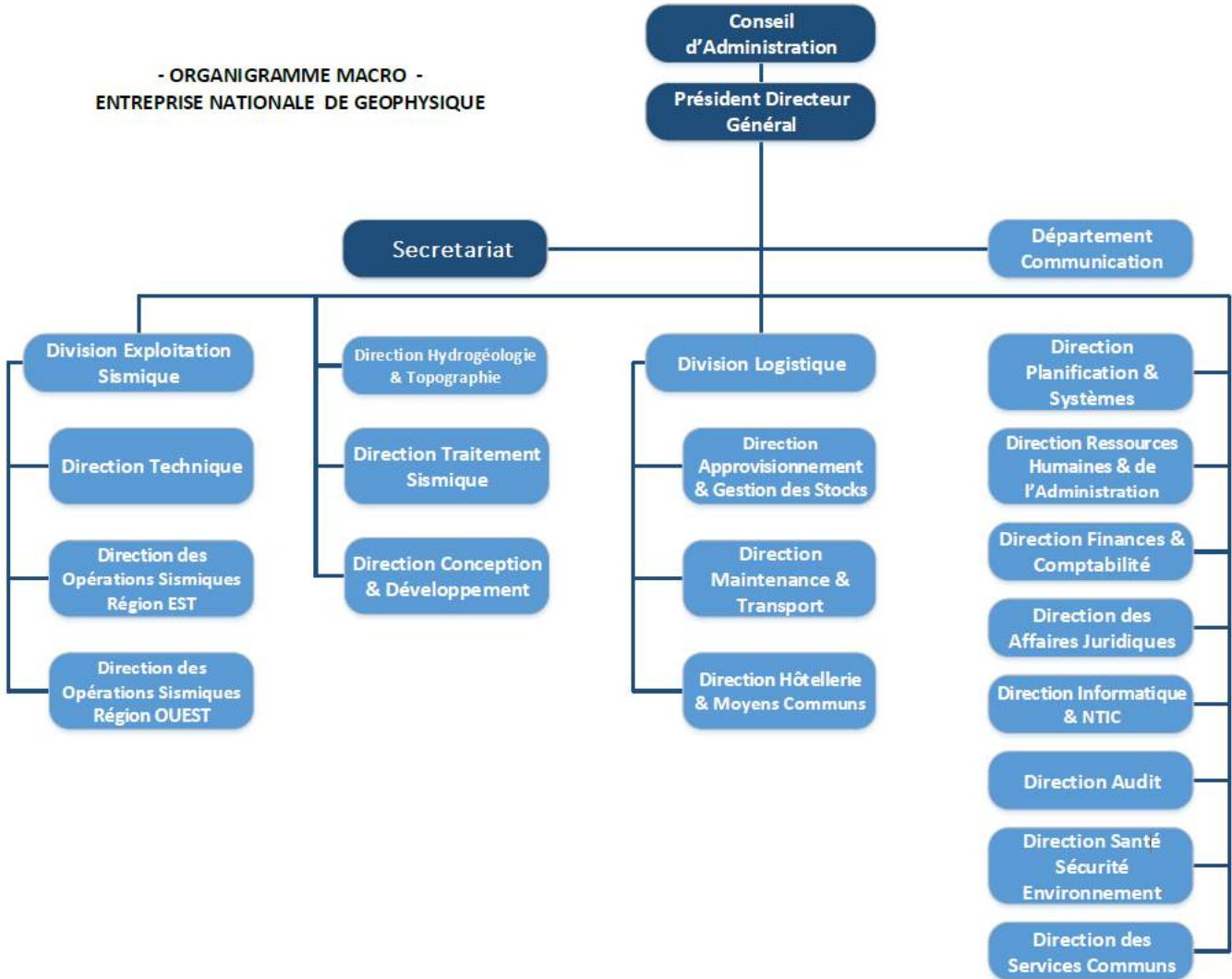
- 5- ماهي الوظائف التي تعرضت لتمديد والتقليص في حجمها الساعي في فترة كورونا؟
- 6- ماهي التغيرات التي طرأت على الحجم الساعي للعمل قبل وأثناء فترة كورونا؟
- 7- ما هو نمط الأجور المتبع في فترة كورونا؟
- 8- ماهي التغيرات التي طرأت على نظام الأجور المتبع من طرف المنظمة في فترة كورونا؟
- 9- ما هي المنح المستحدثة خلال فترة كورونا؟
- 10- ما هو نمط المكافآت خلال فترة كورونا؟
- 11- ماهي التغيرات التي طرأت على فترات منح المكافآت؟
- 12- ما هو نظام تقييم الأداء المتبع من طرف المنظمة في فترة كورونا؟
- 13- ما هو جوهر الفرق في نظام تقييم الأداء قبل وأثناء الكوفيد؟
- 14- ماهي التدابير الوقائية التي فرضتها المؤسسة للحد من انتشار العدوى؟
- 15- ماهي الاستراتيجية المتبعة من قبل المنظمة للحد من القلق والتوتر السائد بين العمال في فترة كورونا؟
- 16- ماهي الأساليب المتبعة من طرف المنظمة تجاه العمال الذين وصلوا لمرحلة الاكتئاب؟
- 17- ماهي ردت فعل العمال على السياسات والأساليب والتدابير المنظمة للوقاية من الجائحة؟
- 18- ماهي الإجراءات المتخذة في بيئة العمل للتخفيف من شدة كورونا؟

الملاحق رقم (04): الهيكل التنظيمي باللغة العربية



الملحق (5): الهيكل التنظيمي باللغة الفرنسية

- ORGANIGRAMME MACRO -
ENTREPRISE NATIONALE DE GEOPHYSIQUE



الملاحق رقم (06): وثائق المؤسسة (سياسة الجودة، الصحة، الامن والمحيط)



المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء Entreprise Nationale de Géophysique

Politique Qualité, Santé, Sécurité & Environnement

La Géophysique, raison d'être de notre Entreprise, constitue un maillon indispensable dans la chaîne de valeur pétrolière, nous incitant à fournir un effort permanent pour l'adaptation de nos ressources au contexte dans lequel notre Entreprise évolue, en vue d'améliorer sans cesse ses performances, dans le sillage de la politique du groupe SONATRACH.

C'est ainsi que nous visons à devenir leader sur le marché national dans les autres activités du portefeuille, renforcer notre position de leader dans l'acquisition sismique et conquérir des parts de marché à l'international.

Pour ce faire, nous œuvrons à :

- Développer de nouveaux potentiels de croissance ;
- Réduire les coûts de réalisation ;
- Améliorer la performance opérationnelle des processus critiques ;
- Captiver et fidéliser la ressource humaine compétente et améliorer, d'une façon continue, les compétences des travailleurs ;
- Digitaliser les processus de l'Entreprise ;
- Développer la culture HSE au sein de l'Entreprise.

Et nous nous engageons à :

- Assurer des conditions de travail sûres et saines pour la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail ;
- Satisfaire les exigences de nos clients et des autres parties intéressées pertinentes ;
- Protéger l'environnement et prévenir la pollution à travers la maîtrise des Aspects Environnementaux générés par nos activités ;
- Se conformer aux exigences légales et réglementaires et autres exigences auxquelles nous avons souscrit ;
- Eliminer les dangers et à minimaliser les risques pour la SST ;
- Consulter et faire participer les travailleurs et leurs représentants quant aux sujets qui ont trait au système de management de la SST ;
- Améliorer, en continu, le système de management QHSE afin d'améliorer ses performances.

Nous comptons sur tout un chacun pour être un acteur actif de cette politique afin de garantir l'amélioration continue de nos performances et garantir ainsi la pérennité de notre Entreprise.

Nous invitons, également, les parties intéressées à adhérer à notre démarche par le respect de nos règles et procédures.

Nous misons dans le futur sur une approche éthique qui soit à la fois économiquement rentable, socialement équitable et écologiquement responsable.

Le Président Directeur Général

A. CHERFAOUI



P01-03/08.12.2020/05

الملحق رقم (07): الإجراءات المتخذة للحد من انتشار فيروس كورونا



المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء
Entreprise Nationale de Géophysique

Société par actions au capital social de 7.000.000.000 DA
Certifiée ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – OHSAS 18001 : 2007

Direction Générale
DG N° 287 /2020.

Hassi-Messaoud, le 23 MARS 2020

Note à Messieurs :

- Les Directeurs de Division
- Les Directeurs du Siège
- Les Directeurs d'OFA et Boumerdès

Objet : A/S des mesures exceptionnelles contre le Corona virus.

Réf : - Note N° 1372/DCP-RHU/REG-VS/2020 du 17/03/2020 Sonatrach,
- Note N° 1452/DCP-RHU/REG-VS/2020 du 22/03/2020 Sonatrach,
- Notre note N° 350/DRHA/2020 du 21/03/2020.

Par notes sus-référencées et suite a la réunion de la cellule de crise du 22 Mars 2020 élargie aux Directeurs de Divisions DL, DES, au DRHA et au Partenaire Social, il a été convenu ce qui suit :

- Suspendre les retours de congé en provenance de toutes les Wilayas, pour la période allant du 22/03/2020 jusqu'au 04/04/2020 ;
- Libérer le personnel ayant des maladies chroniques, après accord du médecin du chantier ou du médecin chef au niveau du CMS de Hassi Messaoud ;
- Les femmes enceintes,
- Le personnel en doublure tout en assurant la disponibilité des moyens de transport et la continuité de l'activité.

Le personnel concerné par ces mesures ne peut prétendre au congé exceptionnel rémunéré qu'après apurement total de ses reliquats de congé annuel et de récupération ;

Le personnel ne possédant pas de congé annuel ou de récupération, lui sera attribué un congé spécial rémunéré pour la période allant du 22 mars 2020 au 04 Avril 2020.

Le Président Directeur Général,

Y.BOUKHALFA



NB/ Cette note annule et remplace la note n°350/DRHA/2020, du 21/03/2020

الملحق رقم (08): وثائق المؤسسة (اتفاق جماعي خاص بمنحة العدوى)

المؤسسة الوطنية للجيوفيزياء
Entreprise Nationale de GéophysiqueSociété par actions au capital social de 30.000.000.000 DA
Certifiée ISO 9001:2015 – ISO 14001:2015 – OHSAS 18001 : 2007

E.N.A.GEO

المديرية العامة

03 AVR. 2021 حاسي مسعود في:

اتفاق جماعي

رقم :/2021/2026

الرئيس المدير العام السيد عبد القادر شرفاوي،

والأمين العام لنقابة المؤسسة السيد عبد النور الدير

من جهة

من جهة أخرى

- نظرا للقانون رقم 90-11 المؤرخ في 21 أبريل 1990، المتعلق بعلاقات العمل والقوانين المعدل والمتم له.

- نظرا للمرسوم التنفيذي رقم 13-194 المؤرخ في 20 ماي 2013، المتعلق بتعويض عن خطر العدوى لفائدة مستخدمي المؤسسات العمومية التابعة لقطاع الصحة.

- نظرا لاجتماع مجلس الإدارة للمؤسسة المنعقد بتاريخ 23 فيفري 2021

تم الاتفاق على الآتي:المادة الأولى: تم تأسيس على مستوى المؤسسة تعويضا يدعى "تعويض عن مخاطر العدوى".المادة الثانية: يستفيد أفراد الطاقم الطبي والنشبة الطبي المعرض لخطر العدوى أثناء أداء مهامه من تعويض خطر العدوى شهريا.المادة الثالثة: تم تحديد المناصب ومبالغ التعويض حسب الجدول أدناه:

المبلغ	المنصب
5000 دج	الطبيب الرئيسي
5000 دج	الطبيب العام
5000 دج	جراح الأسنان
4000 دج	مصور الأشعة
4000 دج	ممرض
2000 دج	سائق الإسعاف

Siège social : BP.140, Z.I Hassi Messaoud 30500 W. Ouargla
☎ : 213 (0) 29 79 77 00 / 79 84 08 / 79 70 12 📠 : 213 (0) 29 79 72 12

اتفاق جماعي رقم : 2021.2.36...

المادة الرابعة: يقدم قائمة أسماء الطاقم الطبي والشبه الطبي بشكل دوري من قبل الطبيب الرئيسي

المادة الخامسة: شروط عدم منح التعويض محدد في الملحق المرفق.

المادة السادسة: يدخل هذا الاتفاق حيز التطبيق ابتداء من: 01 Avril 2021

المادة السابعة: يدرج هذا الاتفاق في الاتفاقية الجماعية للمؤسسة.

الأمين العام لنقابة المؤسسة



الرئيس المدير العام



تم تسجيل هذه الاتفاقية الجماعية من طرفنا
مكتب رئيسي على اللائحة مقتضى رئيسي للعمل
بتاريخ 2021 / 05 / 08
مست رقم 2021 / 11

تم التوقيع بالإنابة ضبط المحكمة
تاريخ 2021 / 05 / 08
مكتب رئيسي
امانة الاضبط

مفتش رئيسي للعمل
زيدي عبد الهادي





CERTIFICAT
D'ENREGISTREMENT

Le Système de Management de :

Entreprise Nationale de
Géophysique (ENAGEO)

Site principal : BP 140 Zone Industrielle Hassi Messaoud,
Ouargla, Algérie.

a été enregistré par Intertek comme étant conforme aux exigences de
la norme :

ISO 9001:2015

Le Système de Management est applicable à :

Développement et réalisation des études géophysiques, forages
hydrauliques, études topographiques, études géotechniques.
Conception, développement et commercialisation des logiciels.

Certificat n° :
0118622

Date de certification initiale :
12 septembre 2006

Date de certification :
18 octobre 2021

Date d'émission du certificat :
25 octobre 2021

Date d'expiration :
11 septembre 2024




intertek



Calin Moldovean

Président, Business Assurance

Intertek Certification France
Tour P85, 1 Avenue du Général De Gaulle
92800 Puteaux – France



L'émission de ce certificat engage la responsabilité d'Intertek envers aucun tiers autre que le client, et uniquement selon les termes définis par le contrat. La validité du présent certificat est soumise au maintien de la conformité du système de l'organisation par rapport aux règles de certification de systèmes d'Intertek. Sa validité peut être confirmée par demande par email à certificats.validation@intertek.com ou en scannant le code sur le site avec un smartphone. Ce certificat est la propriété d'Intertek, il lui doit être retourné en cas de demande.





CERTIFICAT D'ENREGISTREMENT

Le Système de Management de :

Entreprise Nationale de Géophysique (ENAGEO)

Site principal : BP 140 Zone Industrielle Hassi Messaoud,
Ouargla, Algérie.

**a été enregistré par Intertek comme étant conforme aux exigences de
la norme :**

ISO 14001:2015

Le Système de Management est applicable à :

Développement et réalisation des études géophysiques, forages
hydrauliques, études topographiques, études géotechniques.
Conception, développement et commercialisation des logiciels.

Certificat n° :
0118712

Date de certification initiale :
12 septembre 2006

Date de certification :
18 octobre 2021

Date d'émission du certificat :
25 octobre 2021

Date d'expiration :
11 septembre 2024








Calin Moldovean
Président, Business Assurance

Intertek Certification France
Tour PB5, 1 Avenue du Général De Gaulle
92800 Puteaux - France



L'émission de ce certificat engage la responsabilité d'Intertek envers aucun tiers autre que le client, et uniquement selon les termes définis par le contrat. La validité du présent certificat est soumise au maintien de la conformité du système de l'organisation par rapport aux règles de certification de systèmes d'intertek. Sa validité peut être confirmée sur demande par email à certificates.validation@intertek.com ou en scannant le code sur la droite avec un smartphone. Ce certificat est la propriété d'Intertek, à qui il devra être retourné en cas de demande.



الملحق رقم (11): شهادة ISO 45001



intertek
Total Quality. Assured.

CERTIFICATE OF REGISTRATION

Le Système de Management de la Qualité de la société:

Entreprise Nationale de Géophysique (ENAGEO)

Siège social: BP 140 Zone Industrielle Hassi Messaoud ,Ouargla, Algérie

a été audité par Intertek et approuvé conforme aux exigences de la norme:

ISO 45001:2018

Le système de Management de la Qualité est applicable à :

Développement et réalisation des études géophysiques, forages hydrauliques, études topographiques, études géotechniques. Conception, développement et commercialisation des logiciels.

IAF: 34 – 28

La validité de ce certificat est soumise à une surveillance périodique annuelle

Certificat n°:
2117007

Date de Certification Initiale:
06 Octobre 2021

Date de Certification :
06 Octobre 2021

Date d'émission du certificat:
06 Octobre 2021

Date d'expiration:
05 Octobre 2024



Intertek



SCR n° 042P
Membre degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements



Calin Moldovean
President, Business Assurance

Intertek Italia S.p.A.
Via Miglioli, 2/A
20063 Cernusco sul Naviglio (MI)
ITALIA



Intertek Italia S.p.A. is an ACCREDIA for SCR accredited body under schedule of accreditation no. 042P.
In the issuance of this certificate, Intertek assumes no liability to any party other than to the Client, and then only in accordance with the agreed upon Certification Agreement.
This certificate's validity is subject to the organisation maintaining their system in accordance with Intertek's requirements for systems certification. Validity may be confirmed via email at certificate.validation@intertek.com or by scanning the code to the right with a smartphone. The certificate remains the property of Intertek, to whom it must be returned upon request.



الملحق رقم (12): مخرجات SPSS:

• نتائج اختبار ألف كرونباخ:

Statistiques de fiabilité بعد المرونة		Statistiques de fiabilité ابعاد الدعم الاجتماعي		Statistiques de fiabilité ضغوط العمل	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments	Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,774	9	,695	35	,868	23

Statistiques de fiabilité الصحة النفسية	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,858	14

• الدراسة الإحصائية المعلومات الشخصية:

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	12	13,8	13,8	13,8
	ذكر	75	86,2	86,2	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

السن					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 25 إلى سنة 16 من	3	3,4	3,4	3,4
	سنة 35 إلى سنة 26 من	39	44,8	44,8	48,3
	سنة 45 إلى سنة 36 من	31	35,6	35,6	83,9
	سنة 55 إلى سنة 46 من	10	11,5	11,5	95,4
	55 من أكثر	4	4,6	4,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

المستوى تعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل ثانوي	36	41,4	41,4	41,4
	جامعي	40	46,0	46,0	87,4

	عليا دراسات	11	12,6	12,6	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الإقدمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فاقل سنوات 7	44	50,6	50,6	50,6
	اتسنوات 14 الى 8من	21	24,1	24,1	74,7
	سنة 21 الى 15 من	14	16,1	16,1	90,8
	سنة 28 الى 22 من	5	5,7	5,7	96,6
	أكثر أو سنة 29	3	3,4	3,4	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

الوظيفة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائرة رئيس	2	2,3	2,3	2,3
	مصلحة رئيس	10	11,5	11,5	13,8
	طبيب	6	6,9	6,9	20,7
	اداري اطار	11	12,6	12,6	33,3
	فرع رئيس	5	5,7	5,7	39,1
	اداري مسير	13	14,9	14,9	54,0
	ممرض	6	6,9	6,9	60,9
	بالدراسات مكلف	2	2,3	2,3	63,2
	اداري عون	9	10,3	10,3	73,6
	طباخ	5	5,7	5,7	79,3
	نادل	6	6,9	6,9	86,2
	غواص	6	6,9	6,9	93,1
	سائق	6	6,9	6,9	100,0
	Total	87	100,0	100,0	

• نتائج تحليل الصحة النفسية وضغوط العمل والمرونة والدعم الاجتماعي:

Statistiques descriptives ابعاد ضغوط العمل					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
الجهد 1	87	1	3	2,54	,760
الجهد 2	87	1	3	2,08	,879
الجهد 3	87	1	3	2,13	,846
الجهد 4	87	1	3	2,38	,810
الجهد 5	87	1	3	2,41	,870
الجهد 6	87	1	3	2,08	,892
1 مكفاءة	87	1	3	2,43	,772

2مكافاة	87	1	3	2,46	,790
3مكافاة	87	1	3	2,33	,816
4مكافاة	87	1	3	2,07	,846
5مكافاة	87	1	3	2,02	,835
1بيئة	87	1	3	2,07	,900
2بيئة	87	1	3	1,93	,846
3بيئة	87	1	3	1,97	,882
4بيئة	87	1	3	1,77	,872
5بيئة	87	1	3	1,94	,907
1صراع	87	1	3	2,70	,649
2صراع	87	1	3	2,10	,850
3صراع	87	1	3	2,45	,774
4صراع	87	1	3	2,21	,809
5صراع	87	1	3	1,72	,831
6صراع	87	1	3	2,01	,921
7صراع	87	1	3	2,09	,816
N valide (liste)	87				

Statistiques descriptives ابعاد المرونة					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
1مرونة	87	1	3	2,62	,719
2مرونة	87	1	3	2,52	,729
3مرونة	87	1	3	2,75	,595
4مرونة	87	1	3	2,76	,570
5مرونة	87	1	3	2,74	,600
6مرونة	87	1	3	2,67	,604
7مرونة	87	1	3	2,74	,559
8مرونة	87	1	3	2,71	,569
9مرونة	87	1	3	2,89	,387
N valide (liste)	87				

Statistiques descriptives ابعاد الدعم الاجتماعي					
	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
1عاطفي	87	1	3	2,46	,760
2عاطفي	87	1	3	2,69	,616
3عاطفي	87	1	3	2,79	,486
4عاطفي	87	1	3	2,85	,390
5عاطفي	87	1	3	2,14	,878
6عاطفي	87	1	3	2,29	,861
7عاطفي	87	1	3	2,32	,842
8عاطفي	87	1	3	2,40	,828

9عاطفي	87	1	3	2,70	,631
10عاطفي	87	1	3	2,28	,802
1مادي	87	1	3	2,49	,745
2مادي	87	1	3	1,89	,855
3مادي	87	1	3	2,68	,690
4مادي	87	1	3	2,62	,703
1معلوماتي	87	1	3	2,70	,631
2معلوماتي	87	1	3	2,28	,802
3معلوماتي	87	1	3	2,49	,745
4معلوماتي	87	1	3	1,89	,855
5معلوماتي	87	1	3	2,68	,690
6معلوماتي	87	1	3	2,62	,703
7معلوماتي	87	1	3	2,78	,579
N valide (liste)	87				

• نتائج دراسة مساهمة ضغوط العمل في الصحة النفسية:

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	37,069	4,057		9,137	,000
	الصحة النفسية	,455	,140	,333	3,260	,002

a. Variable dépendante : ضغط

• دراسة العلاقة بين أبعاد ضغط العمل والصحة النفسية:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,333 ^a	,111	,101	9,22838

a. Prédicteurs : (Constante), الصحة النفسية

• تحليل أثر ضغوط العمل على المرونة والدعم الاجتماعي:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,230 ^a	,053	,042	9,52578

a. Prédicteurs : (Constante), دعم

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	35,102	6,864		5,114	,000
	دعم	,284	,130	,230	2,180	,032

a. Variable dépendante : ضغط

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,035 ^a	,001	-,010	9,78226

a. Prédicteurs : (Constante), المرنة

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	47,290	8,051		5,873	,000
	المرونة	,107	,327	,035	,326	,745

a. Variable dépendante : ضغط

● تحليل أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,333 ^a	,111	,101	9,22838

a. Prédicteurs : (Constante), الصحة النفسية

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	37,069	4,057		9,137	,000
	الصحة النفسية	,455	,140	,333	3,260	,002

a. Variable dépendante : ضغط

● تحليل أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية بواسطة المرنة والدعم الاجتماعي:

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,356 ^a	,127	,095	6,78433

a. Prédicteurs : (Constante), المرونة, ضغط, دعم						
Coefficients^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	8,857	7,194		1,231	,222
	ضغط	,236	,077	,322	3,057	,003
	المرونة	,251	,235	,113	1,068	,288
	دعم	,028	,099	,031	,280	,780

a. Variable dépendante : الصحة النفسية

• نتائج تحليل الفروقات بين إجابات العاملين حول الصحة النفسية

- تحليل التباين الثنائي T-test بين الجنس والصحة النفسية:

		Test de Levene sur l'égalité des variances		t	ddl	Sig. (bilatéral)
		F	Sig.			
الصحة النفسية	Hypothèse de variances égales	,949	,333	,944	85	,348
	Hypothèse de variances inégales			,839	13,675	,416

- تحليل التباين الأحادي ANOVA بين محور الصحة النفسية والمتغيرات الشخصية:

ANOVA						
		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
السن	Intergruppes	16,504	26	,635	,731	,809
	Intragruppes	52,117	60	,869		
	Total	68,621	86			
المستوى تعليمي	Intergruppes	9,266	26	,356	,700	,841
	Intragruppes	30,550	60	,509		
	Total	39,816	86			
الاقدمية	Intergruppes	25,250	26	,971	,744	,795
	Intragruppes	78,360	60	1,306		
	Total	103,609	86			
الوظيفة	Intergruppes	417,533	26	16,059	1,429	,128
	Intragruppes	674,145	60	11,236		
	Total	1091,678	86			



الفهرس



الصفحة	الفهرس
III	الإهداء 1
IV	الإهداء 2
V	الشكر
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
VIII	قائمة الجداول
IX	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
X	قائمة الرموز
ب-د	مقدمة
09	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لأثر ضغوط العمل على الصحة النفسية
10	تمهيد
11	المبحث الأول: الأدبيات النظرية لضغوط العمل والصحة النفسية
11	المطلب الأول: الإطار النظري للصحة النفسية في بيئة العمل
11	الفرع الأول: تعريفات الصحة النفسية
12	الفرع الثاني: عناصر الصحة النفسية
15	الفرع الثالث: أهمية الصحة النفسية
16	الفرع الرابع: أهداف الصحة النفسية في بيئة العمل
17	الفرع الخامس: مؤشرات الصحة النفسية
18	الفرع السادس: معايير الصحة النفسية
20	الفرع السابع: خصائص الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية
21	الفرع الثامن: نظريات الصحة النفسية
24	الفرع التاسع: العوامل المؤثرة للصحة النفسية
25	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي لضغوط العمل
25	الفرع الأول: مفهوم ضغوط العمل
26	الفرع الثاني: أنواع ضغوط العمل
29	الفرع الثالث: مكونات ضغوط العمل
31	الفرع الرابع: عناصر ضغوط العمل
31	الفرع الخامس: العوامل المؤثرة على ضغوط العمل
33	الفرع السادس: نماذج تحليل وتفسير ضغوط العمل ومصادرها
37	الفرع السابع: المتغيرات الوسيطة
43	المطلب الثالث: تحليل العلاقة بين ضغوط العمل المرتبطة بكورونا والصحة النفسية للعاملين
48	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لضغوط العمل والصحة النفسية
48	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية
49	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية

55	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
56	المطلب الرابع: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
58	خلاصة الفصل
59	الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية في ظل جائحة كورونا بالمؤسسة الوطنية
60	تمهيد
61	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
61	المطلب الأول: عينة الدراسة
61	الفرع الأول: مجتمع الدراسة
67	الفرع الثاني: عينة الدراسة
68	الفرع الثالث: منهج الدراسة ومصادر جمع البيانات
69	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
69	الفرع الأول: أدوات جمع البيانات
70	الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية
71	الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان
72	المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها
72	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
72	الفرع الأول: الدراسة الإحصائية للمتغيرات الشخصية
78	الفرع الثاني: نتائج تحليل الصحة النفسية وضغوط العمل والمرونة والدعم الاجتماعي
94	الفرع الثالث: دراسة مساهمة وأثر ضغوط العمل في الصحة النفسية بوساطة المرونة والدعم الاجتماعي
101	الفرع الرابع: نتائج تحليل الفروقات بين إجابات العاملين حول الصحة النفسية (التباين الأحادي ANOVA والتباين الثنائي
103	المطلب الثاني: مناقشة نتائج الدراسة ومقارنتها مع نتائج الدراسات السابقة
107	خلاصة الفصل
108	خاتمة
113	قائمة المراجع
120	قائمة الملاحق
145	الفهرس