

جامعة قاصدي مرباح ورقلة  
قسم علم النفس و علوم التربية  
شعبة علم النفس



مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في علم النفس العيادي

الميدان: علوم اجتماعية

الشعبة: علم النفس

التخصص: علم النفس العيادي

\*إعداد الطالبتين:

- عائشة بواري

- نور الهدى بن عمر

الموضوع:

## الإجهاد النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى الممرضين في المستشفيات الحكومية بولاية ورقلة

\*الأستاذ المناقش:

الحاج كادي

\*تحت إشراف الأستاذة:

سعاد حشاني

السنة الجامعية: 2013\_2014

# كلمة شكر

" قال رب اوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه، وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" ( آية: 18 )

\* الشكر لله على فضله وله الحمد والثناء الحسن على توقيعه لإتمام هذا العمل.

\* نسجل شكرنا وتقديرنا لأستاذتنا المشرفة سعاد حشاني لتوجيهاتها السديدة والمتواصلة خلال انجاز هذا العمل.

\* نسجل شكرنا وتقديرنا لأستاذتنا الفاضلة نبيلة باوية ، والتي لم تتوان ولو للحظة واحدة في منحنا الكثير من جهودها ووقتها وعلمها.

\* نسجل شكرنا وتقديرنا لأستاذنا الفاضل طارق صالح، الذي ساعدنا كثيراً في هذا العمل.

\* نسجل شكرنا وتقديرنا لأستاذتنا الفاضلة سليمة حمودة ، لتوجيهات التي قدمتها لنا.

\* شكرنا و امتناننا لكل الأساتذة المحكمين الأفاضل كل واحد باسمه.

\* شكرنا و امتناننا لكل أساتذة علم النفس الأفاضل بجامعة قاصدي مرياح.

\* كل الشكر و التقدير إلى طلبة سنة ثالثة علم النفس العيادي بجامعة قاصدي مرياح دفعة 2013-2014.

\* خاصة غلوس نهى و بوسعيد سعاد و أسيا شخار اللواتي ساعدتنا.

والحمد لله الذي بفضلته تتم الصالحات

# الإهداء

- \* إلى أبي العزيز و الغالي أطل الله في عمره.  
\* شكري و تقديري لنور عيني وروح قلبي ونبع الحنان ومن وصى  
الرحمان ببرها، وخير صاحبها ووضع الجنة تحت أقدامها أمي الغالية.  
\* إلى والدي العزيزان اللذين بفضل بركة دعائهما وفقني الله إلى إنجاز هذا العمل.  
\* شكري الخاص لأخي وصديقي و سندي في هذه الحياة أخي ( الهاشمي).  
\* إلى كل إخوتي و أخواتي كل واحد باسمه: ( جميلة- أحمد- فتحية- مرضية-  
صلاح الدين- الزهرة- نصر الدين- إبراهيم- عزيزة - ثورية- فوزية- سميرة -  
ميكادة - إدريس- عبد السلام - منصوره- نفيسه- عبد الله- أولاد إخوتي و أخواتي).  
\* إلى أزواج أخواتي ( سليمان - إدريس - ناصر).  
\* إلى زوجات إخوتي ( الزهرة - فاطمة - أم الخير)  
\* إلى عائلتي الكبيرة ( خالاتي- عماتي-أخوالي- و كل أولادهم ).  
\* إلى صديقاتي( مسعودة - لبنى- نسيمة ).  
\* إلى رفيقتي في الدراسة و المذكرة ( نور الهدى بن عمر).  
\* إلى كل من يعرفني و يحبني.  
\* وفي الأخير لا يسعني بعد أن أكرمني الله العلي التقدير بإتمام هذا العمل،  
إلا أن أتقدم بالشكر الجزيل و العرفان الكبير لكل من أسدى لي  
نصيحة أو قدم إلي مساعدة في إتمام هذا البحث.  
إلى هؤلاء جميعاً أهـ هذا الجهد المتواضع

عائشة بوارى

# الإهداء

\* إلى تلك الشموع التي ذابت لأجل أن تظيئ لي دروب الحياة .  
\* إلى تلك العيون التي سهرت لأجل أن تشرق علي شمس الأمنيات  
\* إلى من تعلمت منها معاني الحب وأرقى معاني التضحية، نبع  
العطاء والحنان إلى صاحب القلب الدافئ والصدر الرحب...  
هما أبوي اللذان رسما بكفاحهما أجمل أحلامي وشيدا بشقائهما  
درب نجاحي؛ أمي الحبيبة (عائشة)، أبي الغالي (محمد).  
\* إلى من هم جزء مني دمهم يسري بدمي، أفراد أسرتي وعلى رأسهم  
أختاي العزيزتين رفيقة و وداد وزوجيهما وإلى جميع أبنائهم كل واحد  
باسمه، و إلى عبد الجبار، أمال، سميرة، جمال، ثامر، حيزية،  
وأحمد، وإلى كتكوتة الغالية هبة الله. إلى بنات عمي لطيفة، يمينة  
كاملة، وأولاده فضيل، محمد عادل، يونس، عبد القادر، وزوجاتهم،  
إلى كل عماتي وأبنائهم، إلى الجدة الغالية أطال الله في عمرها، إلى  
خالاتي وأبنائهم أخص بالذكر إيمان، فهيمة، سلاف، نادية...  
\* إلى كل صديقتي، نبيهة ، أحلام، وهيبة، حنان، عفاف، خديجة...  
\* وإلى رفيقتي في المذكرة بوارى عائشة .  
\* ومني إهداء خاص إلي رفيق دربي سمير.  
\* إلى كل هؤلاء وكل طلبة علم النفس العيادي  
أهدي هذا العمل.

نور الهدى بن عمر

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

الموضوع يتناول الإجهاد النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة، و تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة علاقة الإجهاد النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة، كما تهدف إلى الكشف عن أثر الإجهاد النفسي على الممرضين، و محاولة التعرف على الفروق بين الممرضين في المؤسسات الحكومية الاستشفائية في الإجهاد النفسي باختلاف متغيرات البحث (الجنس - الحالة الاجتماعية). وتهدف أيضا إلى التعرف على الفروق بين الممرضين في المؤسسات الحكومية الاستشفائية، في الرضا الوظيفي (جنس - الحالة الاجتماعية). وتمحورت الدراسة حول التساؤلات التالية من التساؤل العام إلى التساؤلات الجزئية:

- هل هناك علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة؟

والتساؤلات الجزئية هي:

- 1- هل هناك فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس؟
- 2- هل هناك فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 3- هل هناك فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس؟
- 4- هل هناك فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟

وقد صيغت الفرضيات التالية للإجابة عن التساؤلات السابقة:

الفرضية العامة:

\_ توجد علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة.

الفرضيات الجزئية:

1. يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغيري الجنس و الحالة الاجتماعية
2. يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية
3. يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس
4. يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

وقد تم إتباع المنهج الوصفي الذي يلائم موضوع الدراسة، و الذي يعتمد على وصف الظاهرة وتصويرها كما في الواقع، وقد اعتمدت الدراسة في جمع البيانات على استبيان تم إعداده من طرف الطالبان، والذي طبق على عينة الدراسة، باستخدام عينة عشوائية تكونت من (79) ممرض وممرضة، يعملون في المؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة. وذلك بعد

التأكد من بعض خصائصه السيكومترية (الصدق- الثبات)، و للتحقق من الفرضيات تمت معالجة البيانات الإحصائية باستخدام الأساليب الإحصائية وهي النسب المئوية واختبار (ت) للفروق في معالجة وتحليل النتائج، حيث أسفرت الدراسة على النتائج الآتية:

\_ توجد علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة.

\_ يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقا لمتغير الجنس

\_ يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية

\_ يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقا لمتغير الجنس

\_ لا يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية

و قد تم تفسير النتائج في ضوء المعطيات النظرية وبعض الدراسات السابقة واختتمت بتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات.

## **English -language summary of the study :**

Thread deals with stress and its relationship to job satisfaction among nurses institutions hospitalization government mandate and Ouargla , and the present study aims to find out the relationship stress job satisfaction among nurses institutions hospitalization government mandate and Ouargla , also aims to detect the effect of psychological stress on nurses , and try to identify the differences between nurses in government institutions in hospital stress depending on the research variables (sex - marital status ) . It also aims to identify the differences between nurses in government hospitals , in job satisfaction (genus - marital status ) .

The study focused on the following questions from the public to ask questions partial :

- Is there a relationship between stress and job satisfaction among hospital nurses institutions of government and the state of Ouargla ?

Partial and questions are:

1 - Is there a difference in psychological stress among nurses, according to the variable sex?

2 - Is there a difference in psychological stress among nurses, according to the variable marital status ?

3 - Is there a difference in job satisfaction among nurses, according to the variable sex?

4 - Is there a difference in job satisfaction among nurses, according to the variable marital status ?

The following hypotheses were formulated to answer the previous questions :

General hypothesis :

\_ There is a relationship between stress and job satisfaction among hospital nurses state institutions and Ouargla .

Partial hypotheses :

1 . No difference in psychological stress among nurses, according to the variables of sex and marital status

2 . No difference in psychological stress among nurses, according to the marital status variable

3 . No difference in job satisfaction among nurses, according to the sex variable

4 . No difference in job satisfaction among nurses, according to the marital status variable

Has been following the descriptive approach that suits the subject of the study , and which is based on the description phenomenon and photographed , as in fact, the study was based on data collection to a questionnaire prepared by the students included , and which was applied to the study sample , using a random sample consisted of (79) nurse the nurse , working in government institutions, hospitals and the state of Ouargla .

And after making sure that some of the psychometric characteristics ( honesty - stability ) , and to verify the assumptions of statistical data were processed using statistical methods which percentages and t-test for differences in the processing and analysis of the results, where the study resulted in the following findings :

\_ There is a relationship between stress and job satisfaction among hospital nurses state institutions and Ouargla .

\_ No difference in psychological stress among nurses, according to the sex variable

\_ No difference in psychological stress among nurses, according to the marital status variable

\_ There is a difference in job satisfaction among nurses, according to the sex variable

\_ There is no difference in job satisfaction among nurses, according to the marital status variable

And has been the interpretation of the results in light of the theory and some of the previous studies and concluded to provide some suggestions and recommendations .

## محتويات الدراسة

أ	كلمة شكر
ب	الإهداء
د	ملخص الدراسة باللغة العربية
و	ملخص الدراسة باللغة الأجنبية
ك	قائمة الجداول
ل	قائمة الأشكال
01	المقدمة

## الجانب النظري

### الفصل الأول: موضوع الدراسة

05	1- إشكالية الدراسة
06	2- تساؤلات الدراسة
06	3- فرضيات الدراسة
07	4- أهداف الدراسة
07	5- أهمية الدراسة
07	6- حدود الدراسة
07	7- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة

### الفصل الثاني: الإجهاد النفسي

10	<b>تمهيد</b>
10	1_ مفهوم الإجهاد النفسي
10	2_ علاقة الإجهاد النفسي ببعض المفاهيم الأخرى
11	3_ النظريات المفسرة للإجهاد النفسي
13	4_ مصادر الإجهاد النفسي
15	5_ مراحل الإجهاد النفسي
17	6_ أعراض الإجهاد النفسي
18	7_ أنواع الإجهاد النفسي

18	8_ آثار الإجهاد النفسي المصاحب للضغوط النفسية
19	9_ إستراتيجية الوقاية من الإجهاد النفسي
21	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الفصل الثالث: الرضا الوظيفي</b>	
23	<b>تمهيد</b>
23	1_ مفهوم الرضا الوظيفي
23	2_ أهمية الرضا الوظيفي
24	3_ خصائص الرضا الوظيفي
25	4_ نظريات الرضا الوظيفي
28	5_ عوامل ومحددات الرضا الوظيفي
29	6- أنواع الرضا الوظيفي
30	7- قياس الرضا الوظيفي
31	8_ آثار الرضا الوظيفي
34	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الجانب الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات التطبيقية للدراسة</b>	
37	<b>تمهيد</b>
37	1- المنهج المتبع في الدراسة
37	2- تقديم مجتمع الدراسة
38	3- وصف العينة الأساسية للدراسة
39	4- خطوات اختيارها
40	5- الدراسة الاستطلاعية
50	<b>خلاصة الفصل</b>
<b>الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير النتائج</b>	
52	1- عرض وتحليل وتفسير نتيجة الفرضية العامة
55	2- عرض وتحليل وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الأولى
56	3- عرض وتحليل وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثانية

57	4- عرض وتحليل وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الثالثة
56	5- عرض وتحليل وتفسير نتيجة الفرضية الجزئية الرابعة
58	الاستنتاج العام
60	الخاتمة
61	توصيات واقتراحات
63	قائمة المراجع
<b>ملاحق</b>	
68	ملحق رقم (01) يبين استبيان الإجهاد النفسي
72	ملحق رقم (02) يبين استبيان الرضا الوظيفي
76	ملحق رقم (03) يبين جداول التحكيم
78	ملحق رقم (04) يبين قائمة الأساتذة المحكمين
79	ملحق رقم (05) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية العامة
83	ملحق رقم (06) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الأولى
87	ملحق رقم (07) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثانية
88	ملحق رقم (08) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الثالثة
89	ملحق رقم (09) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للفرضية الرابعة
90	ملحق رقم (10) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للخصائص السيكومترية لأداة الإجهاد النفسي
91	ملحق رقم (11) يوضح نتائج المعالجة الإحصائية للخصائص السيكومترية لأداة الرضا الوظيفي

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجداول	الرقم
19	يبين الفرق بين الضغط الايجابي والضغط السلبي	01
20	يبين أهم استراتيجيات التعامل مع الضغط حسب زيلاقي و ولاس	02
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل	03
39	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
40	يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	05
40	يوضح خصائص العينة حسب مكان العمل	06
41	يوضح توزيع العينة حسب الجنس	07
41	يوضح خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية	08
42	يوضح أبعاد مقياس الإجهاد النفسي	09
43	يوضح أبعاد مقياس الإجهاد النفسي قبل التحكيم	10
43	يوضح البنود التي تم تعديلها من طرف المحكمين	11
44	يوضح نتائج التحكيم على مدى ملائمة المثال التوضيحي	12
45	يبين نتائج التحكيم على مدى ملائمة بدائل الأجوبة لل فقرات	13
46	يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة الإجهاد النفسي	14
47	يمثل أبعاد مقياس الرضا الوظيفي	15
48	يمثل أبعاد مقياس الرضا الوظيفي قبل التحكيم	16
48	يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة الرضا الوظيفي	17

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الأشكال	الرقم
12	يوضح مخطط عام لنظرية هانز سيلبي	01
15	يوضح المراحل الثلاث لأعراض التكيف العام (GAS) عند سيلبي	02
26	يوضح التنظيم الهرمي للحاجات لماسلو	03
27	يوضح نموذج نظرية التوقع	04

## المقدمة

إن العصر الذي نعيش فيه هو عصر التطورات العلمية و التكنولوجيا، و هذه التطورات انعكست بشكل إيجابي على حياة الفرد والأمم من جميع الجوانب، إلا أنها أفرزت انعكاسات سلبية مثل الضغوط النفسية. ( جمال أبو دلو، 2009، ص15)

ويتزايد هذه الضغوط النفسية على الفرد تولد لديه إجهاداً نفسياً؛ و الذي يعتبر حالة من عدم التوازن و التكيف مع محيطه، حيث يكون فيها الفرد جسدياً و نفسياً في أسوأ حالاته، و يخلف الإجهاد النفسي نتائج يدفع ثمنها الفرد على حساب صحته النفسية، و راحته الجسدية، و حياته الاجتماعية، و المهنية.

وتعتبر مهنة التمريض من المهن التي يتعرض أفرادها للإجهاد النفسي، وذلك بسبب الضغوطات (نفسية، بيئية،...)، التي يواجهها الممرض في حياته اليومية، و هذا الإجهاد قد يؤثر على وظيفته بصفة عامة، و على رضائه عليها بصفة خاصة. لهذا تم اختيار موضوع الإجهاد النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي، لمعرفة مدى تأثير الإجهاد النفسي للممرض على رضاه الوظيفي.

ويأتي هذا البحث للكشف عن علاقة الإجهاد النفسي بالرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة، في ظل متغيري (الجنس والحالة الاجتماعية). و لقد قسمت الدراسة إلى جانبين:

الجانب النظري يحتوي على ثلاث فصول؛ فالفصل الأول تم فيه تحديد الإشكالية العامة للدراسة، و التساؤلات الجزئية لها، و بعدها الفرضيات المقدمة للإجابة عن تلك التساؤلات مؤقتاً، كما تم توضيح أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، و أخيراً تحديد التعاريف الإجرائية لمفاهيم الدراسة.

أما الفصل الثاني فيتناول الإجهاد النفسي، حيث بدأ بتحديد مفهوم الإجهاد النفسي وعلاقته بالمفاهيم الأخرى، أهم النظريات المفسرة للإجهاد النفسي، والإشارة إلى مراحل، أسباب، أنواع الإجهاد النفسي، مروراً بالآثار، و في الأخير، تم التطرق إلى استراتيجيات الوقاية من الإجهاد النفسي.

بينما الفصل الثالث فاحتوى على الرضا الوظيفي، حيث تطرقنا إلى مفهومه، ثم أهميته، و بعدها خصائصه، أهم النظريات المفسرة له، و أخيراً عوامل و آثار الرضا الوظيفي.

بينما في الجانب الميداني للدراسة تضمن فصلين؛ فالفصل الرابع: تناول الإجراءات التطبيقية للدراسة، حيث تم تناول المنهج المتبع في الدراسة، ثم تقديم مجتمع الدراسة، و تلاها

---

وصف العينة الأساسية للدراسة، و خطوات اختيارها، و بعدها تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية،  
و في الأخير وصف لأداة الدراسة.  
و أخيراً، الفصل الخامس احتوى عرض، تحليل و تفسير نتائج الدراسة، التي فسرت على  
ضوء الدراسات السابقة، و في ضوء الإطار النظري لها، و اختتمت الدراسة ببعض التوصيات  
و المقترحات.

## الإشكالية:

يواجه الفرد في حياته اليومية مجموعة من المواقف، التي بدورها تؤدي للضغط الذي ينتج عنه تعب وإرهاق بدني ونفسي، عند ما تفوق قدرة الفرد على الاحتمال، وبالتالي تعيقه على أداء عمله، حتى وإن كان يحبه. و قد من أكثر الفئات المعرضة للضغط هي فئة الممرضين، فالمرضى يعانون يومياً من ضغوطات (مهنية، شخصية، أسرية، اجتماعية وبيئية...).

و هناك العديد من الدراسات التي تناولت الضغط النفسي عند الممرضين، و أخرى تناولت الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي.

ومن الدراسات التي ارتبطت بالواقع الجزائري، دراسة الباحثة صبرينة غربي (2009)، وموضوعها دار حول "مصادر الضغوط المهنية لدى العاملات بالقطاع الصحي"، حيث أكدت فيه الدراسة، على أن المرضى يعانون من مصادر الضغط النفسي. (صبرينة غربي، 2009، ص 209)

ومن بين الدراسات العربية، فنجد دراسة الباحثة رجاء مريم (2008)، التي تناولت "مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض"، فتوصلت إلى أن أغلب الممرضات يعانين من ضغوط نفسية مهنية. (رجاء مريم، 2008، ص 475).

في حين دراسة الباحث محمد فرج الله مسلم أبو الحصين (2010)، فربطت "الضغوط النفسية بكفاءة الذات لدى الممرضين العاملين في المجال الحكومي"، توصلت إلى أن الممرضين يتعرضون إلى ضغوط نفسية كبيرة. (محمد فرج الله مسلم أبو الحصين، 2010، ص 03)

في حين دراسة أحمد وزملائه (1994)، فركزت في موضوعها على "الضغوط النفسية التي يتعرض لها الممرضون والممرضات العاملين بالعيادة المركزية"، فأكدت أن المصدر الرئيسي للضغوط النفسية للممرضين، هو عبء العمل، وضوضاء المعدات الطبية، وموت المرضى. (أحمد وزملائه، 1994، ص 489)

كل هذه الدراسات بينت أن الممرضين يعانون ضغوطات نفسية كبيرة، ذات مصادر مختلفة.

أما بالنسبة لمتغير الرضا الوظيفي، فارتبط من خلال الدراسات بالضغط النفسي لدى المشرفين التربويين، ولدى الممرضين. كدراسة الباحث العبودي فاتح (2008) والتي تناولت فيها "الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي". (العبودي فاتح، 2008، ص 10)

في حين بعض الدراسات الأجنبية، تناولت الرضا الوظيفي عند الممرضين كدراسة الباحث مونز Mottaz (1985)، والتي هدفت إلى فحص طبيعة ومصادر الرضا الوظيفي بين الممرضات القانونيات. (مونز Mottaz 1985، ص 64)

بينما دراسة الباحث بيانتيشي Bianchi (2004)، تناولت "الضغط و المواجهة لدى لمرمضات"،هدفت إلى تحديد مصادر الضغوط وطرائق التعامل معها.(بيانتيشي Bianchi،2004،ص688)

ف نجد أن أغلب الدراسات اتفقت على أن الضغوط النفسية التي يتعرض لها العمال تؤثر على رضاهم الوظيفي.

وهذا ماجعلنا نولي اهتماما بدراسة العلاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين، وهذه الدراسة تحاول تسلط الضوء على موضوع الإجهاد النفسي، الذي يتعرض له الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية، لمعرفة مدى تأثير الإجهاد النفسي؛ الذي يتعرض له الممرضين على رضاهم الوظيفي.

ومنه جاءت صياغة الإشكالية العامة للدراسة كما يلي:هل هناك علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة؟ والذي تتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

### 1- تساؤلات الدراسة:

- 1- هل هناك فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس؟
- 2- هل هناك فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟
- 3- هل هناك فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس؟
- 4- هل هناك فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية؟

وسنجيب عن هذه التساؤلات في الفرضيات التالية:

### 2- الفرضيات:

**الفرضية العامة:**توجد علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة.

### الفرضيات الجزئية:

1. يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس.
2. يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.
3. يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس.
4. يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

### 3- أهمية الدراسة:

1-تكمّن أهمية الدراسة في كونها تسلط الضوء على فئة لها بالغ التأثير في المستشفى، وفي رعاية المرضى، ألا و هي فئة الممرضين.

2- معرفة ما إذا كان لمتغير الجنس، والحالة الاجتماعية تأثير على الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي.

3- تكمن أهمية دراستنا في معرفة مدى تأثير الإجهاد النفسي على المرضى، وأثره على رضاهم الوظيفي.

#### 4- أهداف الدراسة:

- 1- الكشف عن أثر الإجهاد النفسي على المرضى.
- 2- محاولة الدراسة التعرف على الفروق، بين المرضى في المؤسسات الحكومية الاستشفائية في الإجهاد النفسي، باختلاف متغيرات البحث (الجنس - الحالة الاجتماعية).
- 3- التعرف على الفروق بين المرضى في المؤسسات الحكومية الإستشفائية، في الرضا الوظيفي (جنس - الحالة الاجتماعية).
- 4- النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، تلفت انتباه الباحثين لوضع برامج إرشادية توجيحية، للتخفيف من مستوى الإجهاد النفسي لدى المرضى.
- 5- التدريب على البحث العلمي.

#### 5- حدود الدراسة:

- الحدود الزمنية: تحددت الدراسة زمنيا بالموسم الجامعي (2013 / 2014).
- الحدود المكانية: الدراسة أجريت في المؤسسات الحكومية الاستشفائية بولاية ورقلة.
- الحدود البشرية: أجريت الدراسة على المرضى العاملين بالمؤسسات الحكومية الاستشفائية بولاية ورقلة.

#### 6- تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

**6-1 تعريف الإجهاد النفسي:** هو حالة من التعب تصيب المرضى، نتيجة تعرضهم لضغوطات مختلفة في حياتهم اليومية، تمس عدة جوانب تظهر في شكل أعراض جسمية، نفسية، ومعرفية عقلية، واجتماعية. و التي ستقاس من خلال الدرجة التي تحصل عليها المرضى بالأداة المعدة لذلك، و المشتملة على الأبعاد التالية:

**6-1-1 البعد الجسمي:** يقيس مظهر الأعراض الفسيولوجية لدى المريض، كشعوره بالصداع، صعوبة التنفس، آلام في الظهر، دوار، وغثيان...

**6-1-2 البعد النفسي:** يقيس الحالة الانفعالية للمرض كقلق والتوتر، الأسى والفشل والغضب...

**6-1-3 البعد المعرفي العقلي:** يقيس معاناة الممرض من كثرة النسيان، وعجزه عن التفكير لكثرة انشغاله، وشروده وقلة تركيزه في عمله.

**6-1-4 البعد الاجتماعي:** يقيس حالة فشل الممرض في علاقاته الاجتماعية (زملائه، رؤسائه) في المستشفى، و انعزاله وعدم اهتمامه بالآخرين.

**6-2 تعريف الرضا الوظيفي:** هو شعور إيجابي لدى الممرضين نحو المؤسسة التي يعملون فيها ونحو العمل الذي يقومون به، حيث يتأثر بعدة عوامل نقسمها إلى جوانب أهمها؛ الرضا عن الظروف المادية، والرضا عن طبيعة العمل وظروفه، والرضا عن العلاقة بالمسؤولين والزملاء. والتي ستقاس من خلال الدرجة التي تحصل عليها الممرضين، بالأداة المعدة لذلك. والمشملة على الأبعاد التالية:

**6-2-1 بعد الرضا عن الظروف المادية (الأجر - المكافآت):** يقيس مدى رضا الممرض عن الراتب، وكذا عن الحوافز والترقيات الموجهة من طرف المؤسسة التي يعمل فيها.

**6-2-2 بعد الرضا عن طبيعة العمل وظروفه:** يقيس مدى شعور الممرض بالحب والانتماء، كما يقيس مدى شعوره بالمتعة والاستقرار والرغبة في الاستمرار، على الرغم من وجود بعض لصعوبات.

**6-2-3 بعد الرضا عن العلاقة بالمسؤولين والزملاء:** يقيس مدى رضا الممرض عن علاقاته مع زملائه ورؤسائه في العمل.

**6-3 تعريف الممرض:** هو الشخص الذي حصل على تأهيل علمي وفني، بنجاح البرامج التعليمية الخاصة بالتمريض، من مدرسة أو كلية تمريض معتمدة تمكنه من تقديم العناية التمريضية العامة، و يمارس التمريض تحت إشراف رئس قسم التمريض، بالتعاون مع زملائه من أفراد الطاقم الصحي. و يتمثل دوره الأساسي في تقديم الرعاية التمريضية للمريض، وفقاً لاحتياجاته الجسمانية والنفسية، والإشراف على تنفيذ الوصفات الطبية في المستشفى.

- تمهيد:

إن الضغوط النفسية ظاهرة شائعة في حياتنا اليومية، خاصة في بيئة العمل، وباستمرار هذه الضغوط لفترة طويلة، تنتسب في عدم تكيف الإنسان و إصابته بالإجهاد النفسي.

**1- مفهوم الإجهاد النفسي: ( L'Epuisement Psychique )**

إن الإجهاد النفسي مفهوم حديث نسبياً، لاسيما في مجال الدراسات العربية، ولذلك تتعدد تعريفاته من قبل الباحثين، وذلك إن دل على شيء إنما يدل على أنه ليس هناك تعريف واحد متفق عليه من قبل الباحثين للإجهاد النفسي، أو حتى ترجمة ذلك المصطلح. **الإجهاد النفسي:** عبارة عن عبء انفعالي زائد، ناتج عن تعرض الفرد لمطالب زائدة، فتؤدي إلى الإنهاك و التعب البدني والنفسي.

\_ و هناك تعريفات للإجهاد النفسي حسب منظور بعض النظريات أهمها:

**1-1- نظرية " Hanz Selye " (1950):** ترى أن تعريف الإجهاد النفسي وتشخيصه يكون حسب طبيعة الاستجابة التي يظهرها الشخص المجهد.

**1-2- نظرية " Elliot " (1982):** ترى أن تصنيف المثيرات حسب شدتها و مدتها هو ما يحدد درجة الإجهاد النفسي، ويكشف معاناة الشخص منه.

**1-3- نظرية " Sarason " (1972):** ترى أن الإجهاد يحدده إدراك الشخص للحدث و اعتباره إياه حدثاً مجهداً أو عادياً.

**1-4- نظرية " Folkman, Lazarus " (1984):** و هي أكثر النظريات إماماً بالعناصر المتداخلة في حالة الإجهاد النفسي. فهي ترى أن الإجهاد النفسي هو حالة من عدم الاتزان بين متطلبات البيئة و قدرة الكائن على الاستجابة، أي انه العلاقة الخاصة بين الشخص و البيئة التي يدركها على أنها شاقة أو تفوق قدراته، أو تهدد سلامته وهنائه. ( سعيد سالم مؤيد، و حروش صالح، عادل، 2009، ص 246 )

ومنه نستخلص أن الإجهاد النفسي هو حالة من التوتر النفسي والبدني، التي يتعرض لها الممرض نتيجة لتعرضه لضغوطات و مصاعب كثيرة.

**2- علاقة الإجهاد النفسي ببعض المفاهيم الأخرى:**

قد يتداخل مصطلح (الإجهاد النفسي) مع مصطلحات أخرى مثل: الضغط النفسي، الاحتراق النفسي، و القلق النفسي، و الإنهاك العاطفي... و غيرها، فهناك من الباحثين من استخدم هذه المصطلحات بالتبادل عند الإشارة إلى ظاهرة الإجهاد النفسي.

**تعريف الضغط النفسي:** " حالة من عدم الاتزان النفسي و نقص في التكامل بين الشخص وذاته، و بين الشخص و العالم المحيط به ". ( يوسف جوادي، 2005، ص 40 )

**تعريف الاحتراق النفسي:** يعرفه "هربرت فرودنبير" بأنه: مجموعة من ردود نفسية سلبية بالضغوط المستمرة في محيط العمل. (Freudenberger,HJ ,1975,p 12,13)

**القلق النفسي:** القلق عبارة عن شعور بالوحدة وقلّة الحيلة وعدوان مضاد لبيئة، يدركها الفرد على أنها عداوية. قد يتكون لدى الفرد منذ مرحلة الطفولة، بعكس الإجهاد النفسي يصيب الفرد في مرحلة الرشد. (محمد العزبي مديحة، 2007، ص 95)

**الإجهاد العاطفي:** هو زيادة في الشعور بالتعب والإرهاق العاطفي. و هو يصيب العمال الذين يعانون من الاحتراق النفسي، لأنه يمثل أحد مكوناته، و عرضاً من أعراضه العديدة. (محمد عوض أحمد، 2007، ص 14)

إذن يمكن أن نعتبر الضغط سابق على الإجهاد النفسي، و الإجهاد النفسي سابق للاحتراق النفسي، و منه نقول: إن الضغوط النفسية، والإجهاد النفسي في علاقتهم بالاحتراق النفسي هي علاقة دائرية، أي علاقة سبب و نتيجة.

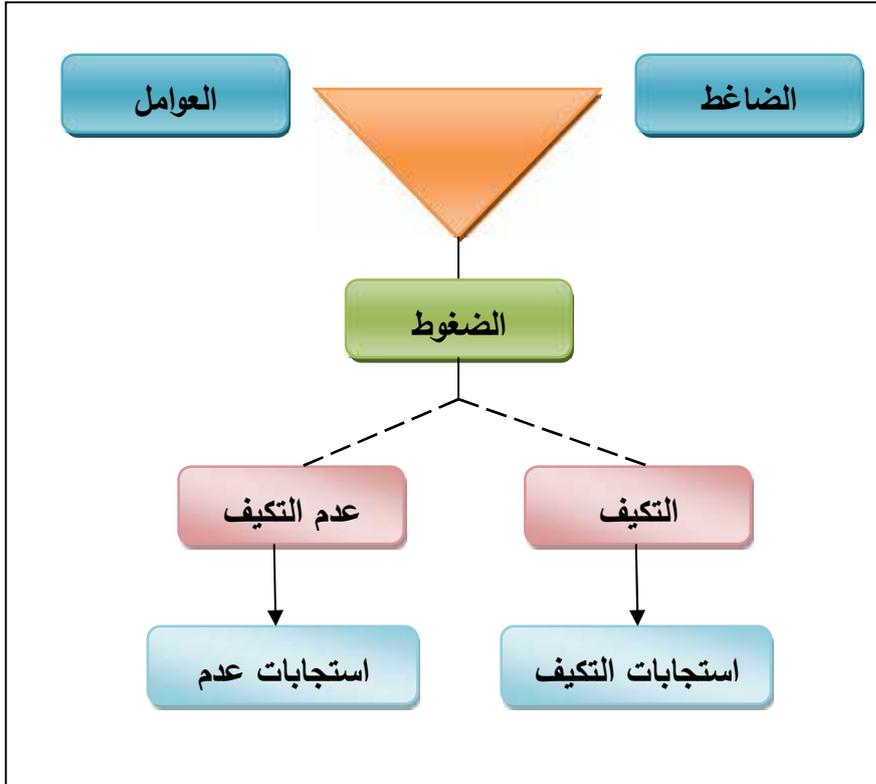
### 3\_ النظريات المفسرة لحدوث الإجهاد النفسي:

بما أن الإجهاد النفسي يعتبر مرحلة متقدمة من الضغط النفسي، فإننا نستطيع إدراج نظريات المفسرة للضغوط كنظريات لتفسير الإجهاد:

#### 3\_1\_ نظرية "هانز سيللي":

تنتقل نظرية "هانز سيللي" من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة عامل ضاغط يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ويعتبر "سيللي" أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للضاغط عالمية، وهدفها هو المحافظة على الكيان والحياة.

وقد أوضح كل من "لفين" و "أوسكوتش" أن "سيلبي" قد وضع رسماً توضيحياً لنظريته. وهو كما يلي:



- المخطط رقم (01) يوضح مخطط عام لنظرية هانز سيلبي-

وفي إطار هذا الرسم التوضيحي نميز:

\_ الضاغط وهو متغير مستقل ينتج عنه ضغوط العوامل الوسيطة، والتي يكون لها دور هام في التقليل أو الزيادة من تأثير الضاغط.

\_ أعراض التكيف المترامن (في وقت واحد) ويقصد بها الضغوط الطارئة التي تظهر لدى الإنسان أو الحيوان مثل التغيرات الكيميائية وأخيراً استجابات التكيف أو سوء التكيف مثل ضغط الدم أو أمراض القلب.

\_ عندما يشعر الفرد بالضغوط يصاب بحالة من التوتر والإجهاد، فإنه يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية لتخفيف هذه الضغوط، وإذا فشل فإنه تظهر بعض الأعراض الانفعالية مثل القلق، التوتر، الإحباط وسرعة الإثارة، والأعراض الجسمية كالصداع، فقدان الشهية، ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، وانخفاض أداء الفرد، وصعوبة اتخاذ القرارات والعوانية والتعب المستمر عن العمل. ( السيد عثمان فاروق، 2001، ص 105)

### 2-3 النظرية السلوكية:

توضح هذه النظرية أن أهم المحددات للخلل البيولوجي أو الوظيفي، الانجراف و هو الاستجابة الخاصة للعضو. للمواقف الانفعالية التي سبق تعلمها، و تؤمن هذه النظرية أنه كنتيجة

لارتباط بين الموقف الانفعالي و استجابة عضو خاص، يشير أي موقف ضاغط جديد استجابة لدى نفس العضو، و عندما يتكرر هذا الموقف لدرجة كافية و شديدة يظهر الخلل الوظيفي أو الانجراف في هذا العضو، و قد أخذ أصحاب النظرية السلوكية يستخدمون مبدأ التدعيم و التغذية الرجعية لشرح تأثير العوامل السلوكية على العلة الجسمية.

### 3-3 نظرية التحليل النفسي:

اهتم المحللون النفسيون بالاضطرابات السلوكية، و قدموا نظريتهم في التحليل النفسي التي ركزت على مراحل النمو، لتقدم تغيرات لكل اضطراب من الاضطرابات السلوكية. و قدم "Axcender" سنة 1950 عدة بحوث في هذا الميدان، و يرى بأن التوترات و الشدائد في نظام واحد لها نتائج و عواقب مرضية تعود إلى النظم و الأجهزة الأخرى في الجسم، و حسبه فإن القلق و الخوف اللذين يحدثان نتيجة لصراعات حادة في حياة الإنسان، يمكن أن يعبر عنها ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعد الراحة، بل أيضا عن طريق تعبيرات في العمليات الفسيولوجية و عندما تكون استجابات الجسم لمصادر تولد الضغط غير مناسبة أو ملائمة، فإنه قد تظهر تلك العمليات الفسيولوجية الأساسية التي يمكنها أن تشمل في عدد الكريات الحمراء داخل الجسم و زيادة في إفراز الأدرينالين، و كذلك زيادة في كمية سكر الدم.

### 3-4 النظرية الاجتماعية البيئية:

ظهرت هذه النظرية نتيجة لدراسات عديدة، قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميتشغان، و الهدف منه هو توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة، و لقد استعمله العديد من الباحثين كأساس للاستعمال في دراسات متعلقة بالضغط و العمل، و قد تمت صياغة هذه النظرية من قبل "Karn & French"، حيث يعتبروا من رواد هذه النظرية و قد صاغوا سنة 1962 نموذجا أسماه " بالنموذج الاجتماعي البيئي للضغط". (العبودي فاتح، 2007، ص (20،24))

نستخلص أن نظرية "هانز سيللي"، تفسر بأن الضغط متغير غير مستقل بحيث عندما يشعر الفرد بالإجهاد فإنه يحاول استخدام بعض الوسائل الدفاعية؛ كالقلق و التوتر و الإحباط، و أما النظرية السلوكية فقد ركزت على تأثير العوامل السلوكية على العلة الجسمية، في حين ركزت نظرية التحليل النفسي على مراحل النمو لتقدم تغيرات لكل اضطراب من الاضطرابات السلوكية، و أخيراً جاءت النظرية الاجتماعية البيئية حيث تهدف إلى توفير إطار نظري للبحث في تأثير العمل على الصحة.

4\_مصادر الإجهاد النفسي: يقصد بها الظروف والعوامل التي تؤدي إلى التوتر والتأزم والضغط لدى الفرد.

#### 4\_1\_المصادر الشخصية: و منها ما يلي:

4-1-1- نمط الشخصية: يعد نمط شخصية الفرد مؤشراً على مدى قابليته للتعرض للضغوط النفسية، وبخاصة نمط الشخصية (أ) فهذا النمط يسبب في شعور العامل بالضغوط النفسية في بعض الأوقات، ويتسم هذا النمط بالتنافس والإقدام، والسرعة في الإنجاز، والشعور بضيق الوقت، و عدم الصبر، وفي المقابل هناك نمط الشخصية (ب)، وهو ينصف بعكس السمات السابقة تماماً. (حمدي علي الغرموي، رضا عبد الله، 2009، ص141)

4-1-2- صلابة الشخصية (الشخصية الصلبة): أوضحت "سوزان كوباسا" Suzanne Kobasa (1982)، أن الأفراد الذين تتسم شخصياتهم بالصلابة يتميزون بمقدرة عالية على مقاومة النتائج السلبية والمؤلمة للضغوط، أما الأفراد الذين يعانون من فقدان الصلابة فيتميزون بمستويات عالية من الإحساس بالضغوط النفسية، و يمكن أن يكون أكثر عرضة للإصابة بالاكنتاب والأمراض المتصلة بالضغوط النفسية. (أحمد عبد مطيع، 2010، ص 31، 32)

يتضح مما سبق أن الشخصية عامل مهم في تعرض الفرد أو وقايته من الإجهاد النفسي، خاصة وأن أي فرد معرض للوقوع تحت الضغوط، و لكن نجد أن شخصا ما يتوافق معها، في حين أن آخر لا يستطيع تحقيق التوافق، مما يعرضه لاستمرار الضغط واقعا عليه، و يترتب عليه التعرض للإجهاد النفسي.

#### 4\_2\_المصادر الخارجية: و تشمل عدة أنواع هي:

- المصادر الاجتماعية: حيث تتمثل في مايلي:

4-2-1- أحداث الحياة: و تشمل هذه الظروف التغيرات الفيزيكية كتغير المناخ وحدوث الكوارث... الخ، وكذا التغيرات الاجتماعية كتغير الأدوار مثل الزواج، الطلاق، وفاة شخص، والتغيرات الاقتصادية كانهخفاض القدرة الشرائية للفرد، كما تظم التغيرات السياسية وما يصاحبها من خطابات ومنافسة شرسة... الخ. ( محمد بوفاتح، 2005، ص 481)

4-2-2- الأعباء: يقوم الإنسان في حياته العملية والشخصية بالعديد من الأعمال والمهام التي يؤمن بها معيشتة، وتتطلب تلك الأعمال قدر معين من الطاقة الجسمية والنفسية لإنجازها. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص 189)

4-2-3- الأوضاع الأسرية: إن الأسر التي تعيش حياة الفقر والبطالة، ستعجز على تلبية كل مطالب وحاجات أفرادها وكثرة الخلافات الأسرية. كل هذه الأوضاع المزرية تجعل الفرد أقرب إلى التعرض إلى الإجهاد النفسي. (حمدي علي الغرموي، رضا عبد الله، 2009، ص 145)

#### 4-2-4- بيئة العمل: وتشمل ما يلي:

\_ العلاقات في العمل: تتضمن العلاقة بين العامل ورؤسائه في العمل، العلاقة بين العاملين. (أحمد عبد مطيع، 2010، ص 27)

- **ظروف العمل:** تشمل ظروف العمل أموراً مثل الإضاءة، والحيز الشخصي، والضوضاء، وعدد ساعات العمل، ومستوى الخطورة... الخ.

\_ **طبيعة الدور في المنظمة:** ويشتمل على غموض الدور، و الذي يعني عدم وضوح طبيعة العمل أو توفر معلومات كافية عنه، تمكن العامل من أدائه بطريقة مرضية. ويشمل أيضاً صراع الدور يحدث الصراع بين الزملاء في العمل. (أحمد عبد مطيع، 2010، ص30) 3\_4- المصادر الداخلية:

4-3-1- **المصادر الكيميائية:** وتتمثل في سوء استخدام الأدوية والعقاقير والطعام.  
4-3-2- **المصادر العضوية:** وتتمثل في الإصابة بالمرض وصعوبات في النوم واختلال النظام الغذائي. (محمد بوفاتح نفس 2005، ص 61،67)

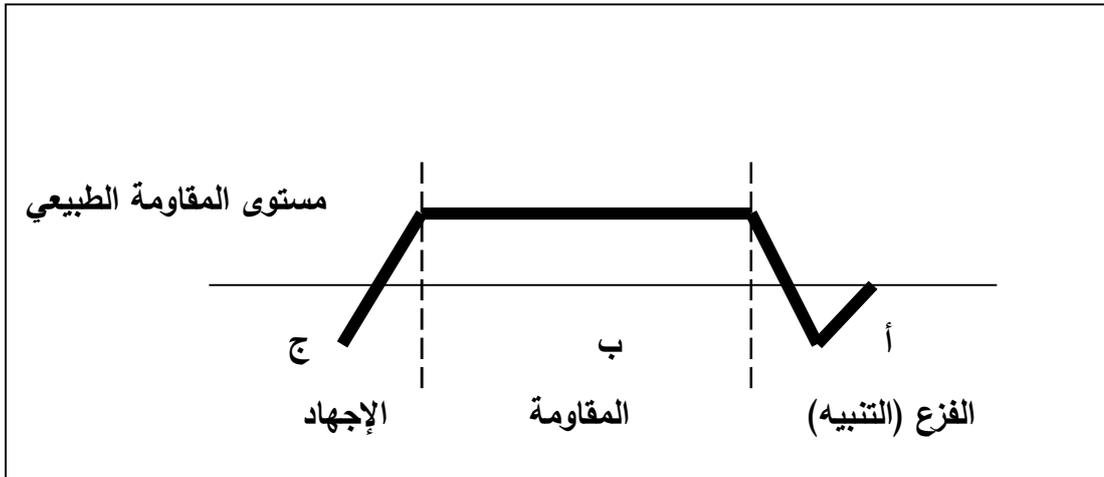
## 5\_ مراحل الإجهاد النفسي: ( نظرية هانز سيلبي):

حدد "سيلبي" ثلاث مراحل للإجهاد النفسي:

1- **الفرع (التنبيه):** وفيه يظهر تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض المبدئي للضاغط، ونتيجة لهذه التغييرات تقل مقاومة الجسم، وعندما يكون الضاغط شديداً فإن مقاومة الجسم تنهار وتحدث الوفاة.

2- **المقاومة:** وتحدث هذه المرحلة حين يكون التعرض للضاغط متوازماً مع التكيف، عندها تختفي التغييرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغييرات أخرى تدل على التكيف.

3- **الإجهاد:** وهي المرحلة التي تعقب مرحلة المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف. غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت و إذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة قد ينتج عنها أمراض التكيف.



- الشكل رقم (02) يبين المراحل الثلاث لأعراض التكيف العامة (GAS) عند "هانز سيلبي" -

في المرحلة (أ)، و هي مرحلة التنبيه، و فيها تنهياً العضوية، و تصبح مستعدة لمواجهة التهديد. أما في المرحلة (ب)، و هي مرحلة المقاومة و فيها تقوم العضوية ببذل الجهد للتعامل مع التهديد، كما يحدث في حال المواجهة. أما المرحلة (ج)، و هي مرحلة الإجهاد أو الإنهاك فتحدث إذا فشلت العضوية في التخلص من التهديد، و استنفدت جميع مصادرها الفسيولوجية خلال محاولاتها للتكيف مع الحدث. (هارون توفيق الرشيدى، 1999 ، ص (50، 53) )

\_ إن التأثير المهم لنموذج سيللي في حقل الضغوط مازال ملموساً حتى الوقت الحاضر، و يعود ذلك إلى انه يقدم نظرية عامة حول ما يصدر من ردود أفعال إزاء التعرض لمدى واسع التنوع من الأحداث الضاغطة عبر الزمن، و بذلك فهو يزودنا بطريقة في التفكير حول التفاعل بين العوامل الفسيولوجية و البيئة.

ومن جهة ثانية فهو يفترض وجود علاقة فسيولوجية آلية تربط الضغط بالمرض. و بالتحديد فقد اعتقد سيللي أن الضغط المستمر و الطويل الأمد لإمكانات الفرد، له علاقة بحدوث الاضطرابات التي منها القلبية الوعائية، و التهاب المفاصل، و فرط ضغط الدم، والاضطرابات المتعلقة بنقص المناعة.(تايلور شيلي، ترجمة: درويش بريك وسام، و شاكر داود فوزي، 2008، ص347،346)

و يعتبر " هانز سيللي" أن الإجهاد النفسي يحدث حينما تقشل طريقة الجسم العادية في إحداث توازن و توافق مع الحدث أو الظرف، و أن أي موقف يكون ضاغطاً إذا لم يستطع الكائن أن يتكيف معه للطوارئ، و لكنه يشبه نظرية "كانون" ( Cannon ) بسهولة ، وبهذا التحليل الذي يقوده "سيللي" يزيد عنه من ناحية أنها تظهر الدور الذي يقوم به الجهاز الغدي بالإضافة للجهاز العصبي الاتنومي. أو ما يسمى (General Adaptation Syndrome) تتكون زملة أعراض التكيف العام وهي ثلاثة مراحل هي:

### 1\_مرحلة التنبيه و الحذر: AlarmReaction

وهي المرحلة الدفاعية الأولى للجسم (stage of shock) ، و تسمى حالة الصدمة لمواجهة خطر خارجي ، حيث يحشد فيه الجسم طاقته لمواجهة التهديد، فيحدد مصدر الضغط فيتحفز اللحاء الكظري ( المجاور للكلية) فينشط إفراز الأدرينالين و النورادرينالين، فيتحفز الجهاز العصبي السمبثاوي مما يعمل على زيادة نشاط عضلة القلب ويثبط النشاط المعوي ويوسع بؤبؤ العين ويزيد ضخ الدم إلى العضلات و الأجهزة الحيوية .

وعندما يتخلص الفرد من التهديد فان الجسم يعود إلى مستوى منخفض من الإثارة، ويرجع إلى حالة الاتزان الداخلي. أن هذه المرحلة تعتبر مرحلة قصيرة وسريعة تدوم لدقائق وفي بعض الأحيان لساعات وهي بمثابة إنذار للجسم، وكما أسلفنا فان هذه المرحلة يزداد النشاط فيها، وقد لا يتحمل الفرد الصدمة الضاغطة فيموت في هذه المرحلة.

## 2\_ مرحلة المقاومة: Resistance Stage

في هذه المرحلة يهيب الإنسان نفسه لمواجهة مصدر الضغط فيزداد نشاط الغدة النخامية وقشرة الغدة الكظرية ، وتكون أعضاء جسم الإنسان في حالة تيقظ تام ، فيزداد معدل نبضات القلب وكذلك معدل التنفس و يكبر إنتاج الطاقة التي تمكن من المقاومة أو الفرار .  
وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف، أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة الموقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الخلل في إفرازات الهرمونات المسببة للاضطرابات العضوية.

## 3\_ مرحلة الإجهاد و الإعياء: Exhaustion stage

في هذه المرحلة وعندما تستمر الحالة والضغط النفسي يتواصل ويستنفذ الجسم جميع احتياطياته و تصبح الغدتين النخامية و الأدرينالية غير قادرتين على استمرار إفراز الهرمونات اللازمة للمقاومة، فيدخل الجسم مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل، فتصاب العديد من أجهزة الجسم بالعطب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة.(فرج الله مسلم أبو الحصين، محمد، (2010)، ص 45)

إذن بذلك نرى أن الإجهاد النفسي يحدث عبر ثلاثة مستويات أو مراحل، تبدأ بالانتباه لمصدر الضغط والخطر وملاحظته، وفي الغالب ما يكون ذلك الخطر أكبر من قدرات الفرد، ثم يدخل المرحلة الثانية؛ حيث يحاول التكيف مع ذلك الضغط وكذلك المحافظة على حالته واتزانته فإن استطاع فذلك جيد له، وإلا فيدخل المرحلة الثالثة حيث تنهك قواه، و تُستنزف قدراته، ويعاني اضطرابات متعددة.

## 6- الأعراض الإجهاد النفسي:

و يرى "سمير شيخاني" ( 2003 ) ، أن التعرض المفرط للضغط ينجم عنه لا توازنات هرمونية، يمكن أن تحدث تشكيلة من الأعراض صنفها فيما يلي :

6\_1 -الأعراض الجسدية: و تتمثل في تغيرات في أنماط النوم، التعب، تغيرات في الهضم (الغثيان، القيء، الإسهال)، فقدان الدافع الجنسي، آلام الرأس، آلام و أوجاع في أماكن مختلفة من الجسم، العدوى، عسر الهضم، الدوار، الإغماء ، التعرق، و الارتعاش، تنمل اليدين والقدمين، الوجيب (خفقان القلب بسرعة و قوة)، نبضات قلب خاطئة.

6\_2 -الأعراض العقلية: فقدان التركيز، انحطاط في قوة الذاكرة، صعوبة في اتخاذ القرارات، التشويش ( الفوضى ) و الارتباك، الانحراف عن الوضع السوي، نوبات هلع.

**6\_3- الأعراض السلوكية:** تغيرات في الشهية ( الأكل كثيراً و قليلاً )، اضطرابات في الأكل (فقدان الشهية إلى الطعام، و الشره المرضي)، زيادة في تناول الكحول و سائر العقاقير، الإفراط في التدخين، التملل، القلق المتميز بحركات عصبية، قضم الأظافر، وسواس المرض. **6\_4- الأعراض العاطفية:** نوبات اكتئاب، نفاذ الصبر و النزق أو حدة الطبع، نوبات غضب شديد، فساد في العادات و الأحوال (كالنظافة) المفضية إلى الصحة و المظهر. (الهاشمي لوكيا، 2002، ص 10)

**\_ كما قد تكون الاستجابة سوماتية : ( Reaction Somatique )** فعندما ينهك الجسم بسبب الإستنفار المفرط للجهاز الدفاعي، و وصوله لحدود قدراته، تظهر أعراض جسدية مرضية، كالسرطان، الذي يعتبر المسبب الأول للوفيات، التي تحدث خلال الأشهر الستة الأولى، التي تلي الحداد أو أمراض الأوعية الدموية و القلب و القرحة المعدية و ارتفاع ضغط الدم، أو أمراضاً جلدية أو الربو أو الحساسية. (سمير شيخاني، 2003، ص 19، 18)

ومما سبق يتضح أن عدم الانتباه إلى أعراض الإجهاد في البداية من الممكن أن تقود الشخص إلى تفاقم الوضع، لدى يجب الانتباه جيداً لأي تغيرات، و عدم الفصل بين ما هو جسدي وما هو نفسي لأن الأمور قد تختلط ببعضها البعض فالأعراض النفسية قد تختار الأعضاء العضوية الجسدية لتمثيل دورها.

### 7- أنواع الإجهاد النفسي:

**الجانب الأول:** ايجابي وحسن ولا يلحق ضرراً بالفرد بل يعتبر مفيداً، عاملاً حافزاً للفرد لبذل الجهد نحو النمو والتقدم وحسن الأداء .

**الجانب الثاني:** سلبي أو سيئ، ويتمثل في الألم أو الكرب الذي يعاني منه الفرد، وعندما يأتي ذكر الضغط عادة ما ينصرف معناه إلى هذا الجانب كما هو الحال عند ذكر لفظ البيروقراطية والذي يشير في الغالب إلى الجانب السلبي لها، ويتوقف جانب الضغط الذي يسيطر على الفرد على الكيفية التي يتعامل بها مع المواقف والأحداث ومسببات الضغط وعلى إدراكه لها، ومن ثم اعتبار الضغط مفيداً وحسنًا أم سيئاً ومزعجاً. و الجدول التالي يوضح ذلك: ( بن زروال فتيحة، 2010، ص 15\_18)

- الجدول رقم (01) يبين الفرق بين الضغط الايجابي والضغط السلبي -

الإجهاد السلبي	الإجهاد الايجابي
1- يسبب انخفاضاً في الروح المعنوية .	1- يمنح دافعاً للعمل .
2- يولد ارتباكاً .	2- يساعد على التفكير .
3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول .	3- يحافظ على التركيز على النتائج .
4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه .	4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بجد .
5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه	5- يحافظ على التركيز على العمل .
و يشوش عليه .	6- النوم جيداً .
6- الشعور بالأرق .	7- القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر .
7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها .	8- يمنح الإحساس بالمتعة .
8- الإحساس بالقلق .	9- يمنح الشعور بالإنجاز .
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل .	10- يمد الفرد بالقوة و الثقة .
10- يسبب للفرد الضعف .	11- التفاؤل بالمستقبل .
11- التشاؤم من المستقبل .	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة .
12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة سارة .	

1- إستراتيجية الوقاية من الإجهاد النفسي:

للتخفيف من آثار العوامل الضاغطة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، أي مساعدته على السيطرة عليها ، الحد منها، أو إدارتها و تحملها و التكيف معها، تناول المهتمون بالضغط النفسي استراتيجيات وقائية و علاجية كثيرة. (الهاشمي لوكيا، 2002، المرجع السابق، ص 22) ويلخصها " زيلافي" و " ولاس" في الجدول التالي:

-الجدول رقم (02) يعرض أهم استراتيجيات التعامل مع الضغط حسب " زيلاقي " و "ولاس"-

الاستراتيجيات التنظيمية	الاستراتيجيات الفردية
<ul style="list-style-type: none"> <li>_ فرص عمل بديلة.</li> <li>_ تعديل و تنقيح أساليب الاختيار والتوظيف.</li> <li>_ برامج تدريبية حديثة.</li> <li>_ إعادة تصميم الوظائف.</li> <li>_ برامج مساعدة العاملين.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>_ الكشف الطبي.</li> <li>_ التمارين الرياضية.</li> <li>_ الراحة و الاسترخاء.</li> <li>_ اهتمامات خارجية.</li> <li>_ التأمل.</li> <li>_ الوعي الذاتي.</li> </ul>

### 8- خطوات توجيهية للتقليل من الإجهاد النفسي:

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

- عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- المساندة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني.
- تغيير الأدوار و المسؤوليات.
- الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.
- زيادة المسؤولية والاستقلالية للمهني.
- المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
- وجود روح التأزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نمواً مهنياً ونفسياً.
- التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط(عثمان بن احمد الزهراني نوال، 2008، ص 37)

### خلاصة الفصل الثاني:

نستخلص من هذا الفصل أن الإجهاد النفسي من المواضيع الهامة و الشائكة (المعقدة)، حيث اختلفت تعاريفه و أنواعه و النظريات المفسرة له، فنجد "هانز سيللي" هو الوحيد الذي أشار إلى مراحل الإجهاد النفسي، حيث وضع الإجهاد كمرحلة متقدمة من مراحل الضغط النفسي، فاعتبره المرحلة الثالثة من مراحل التكيف العام للإنسان في الضغوط.

### تمهيد:

يؤكد كثير من الباحثين أن الرضا الوظيفي من أهم الاتجاهات المتعلقة بالعمل، لذا فقد قام العديد من الباحثين بدراسته و الاهتمام به، و قد تحدد لغوياً و اصطلاحياً كما يلي:

### 1- مفهوم الرضا الوظيفي:

1-1- المفهوم اللغوي: الرضا هو: ضد السخط، وارتضاه، رآه له أهلاً، و رضى عنه: أحبه وأقبل عليه". (علي يحيى الشهري، 2002، ص24)

1-2 - المفهوم الاصطلاحي: تعريف "Hoppck" يقول بأن الرضا الوظيفي هو " مجموعة من الاهتمامات بالظروف النفسية، والمادية، والبيئية التي تحمل المرء على القول بالصدق أنني راضي في وظيفتي". (حمد الرويلي، وسامي العنزي، 2011، ص97)

وكذلك يعرفه "السهل والموسوي" بأنه: "حالة نفسية يشعر بها الموظف بالسعادة، وتقبل الحياة نتيجة استمتاعه في أداء وظيفته، مما يترتب عليه تحقيق حاجاته وأهدافه في الحياة بصورة أكثر إيجابية". (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص64، 63)

ومنه نستخلص أنه رغم اختلاف التعاريف السابقة الذكر، إلا أن جميعها تتفق على أن الرضا الوظيفي هو شعور إيجابي يحمله الفرد تجاه وظيفته، نتيجة لإشباع حاجاته ورغباته، وكذلك شعوره بالرغبة في القيام بالعمل في المؤسسة التي يعمل فيها ونوع العمل الذي يؤديه.

### 2- أهمية الرضا الوظيفي:

يعتبر الرضا الوظيفي إحدى الموضوعات التي حظت باهتمام الكثير من علماء النفس، وذلك لأن معظم الأفراد يقضون جزءاً كبيراً من حياتهم في العمل. كما أن هناك وجهة نظر مفادها أن الرضا الوظيفي قد يؤدي إلى زيادة الإنتاجية، ويترتب عليه الفائدة بالنسبة للمؤسسات والعاملين، مما زاد من أهمية دراسة هذا الموضوع . (شاطر شفيق، 2009، ص03)

وبالتالي كثرت البحوث والدراسات في مجال علم النفس حول موضوع الرضا الوظيفي، وكشفت بعض نتائج البحوث على أن الأفراد الراضيين وظيفياً يعيشون حياة أطول من الأفراد الغير الراضيين، وأنهم أقل عرضة للضغط النفسي، وأكثر تقديراً للذات وأكبر قدرة على التكيف الاجتماعي. (عارف بن ماضل الجريد، 2007، ص46)

وقد تطرقت "الحنيطي" ( 2007 ) إلى توضيح أهمية الرضا الوظيفي، حيث حدد تعدداً من الأسباب التي تدع و إلى الاهتمام بالرضا الوظيفي و هي على النحو التالي:

1- إن ارتفاع درجة الرضا الوظيفي، يؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح لدى العاملين في المؤسسات المختلفة.

2- إن ارتفاع مستوى الرضا الوظيفي، يؤدي إلى انخفاض نسبة غياب العاملين في المؤسسات المهنية المختلفة.

3- أن الفرد ذو درجات الرضا الوظيفي المرتفع يكون أكثر رضا عن وقت فارغ هو خاصة مع عائلته، و كذلك أكثر رضا عن الحياة بصفة عامة.

4- إن العاملين الأكثر رضا عن عملهم، يكونون أقل عرضة لحوادث العمل.

5- هناك علاقة وثيقة ما بين الرضا الوظيفي و الإنتاجية في العمل، فكلما كان هنا كدرجة عالية من الرضا الوظيفي أدى ذلك إلى زيادة الإنتاج. (حسن خميس أبو رحمة

محمد، 2012، ص37)

وكذلك أشار "بدر" (1998)، إلى أن أهمية دراسة الرضا الوظيفي تكمن في التأثير الإيجابي

للرضا على نسبة الغياب حيث يقللها، و يقلل معدل دوران العمالة، و أحيانا يزيد الإنتاجية، هذا علاوة على أن الشخص الراضي عن عمله غالبا ما يؤثر ذلك على سلوكه، و يجعله راضي عن أشياء كثيرة خارج عمله.

و يعتبر الرضا الوظيفي، كما ذكر "الأغبر" (2002) أحد العناصر المهمة في تحقيق الأمن، و

الاستقرار النفسي و الفكري و الوظيفي للأفراد العاملين بمختلف المستويات الإدارية، حيث

يدفعهم طوعاً إلى زيادة الإنتاج و هو في نهاية المطاف ما تنشده المنظمة بغض النظر عن طبيعة نشاطها. (صالح بن مطير البلادي، 2011، ص18)

نستنتج أن الرضا الوظيفي يحظى بأهمية كبيرة من قبل العلماء والباحثين، إذ يعتبر من المفاهيم المعقدة نسبياً، وذلك راجع لارتباطه بعدة اتجاهات وجوانب نفسية عن الوظيفة، والتي تختلف من فرد لآخر باختلاف شخصيتهم وحاجاتهم وطموحاتهم...، فالرضا الوظيفي يجعل من الفرد أكثر إنتاجية وتفاعل في عمله ومع رؤساء عمله، ومع زملائه.

### 3- خصائص الرضا الوظيفي:

يمكن أن تحدد أهم خصائص الرضا الوظيفي فيما يلي:

#### 3-1- تعدد المفاهيم وطرق القياس:

أشار الكثير من الباحثين في ميدان الرضا الوظيفي إلى تعدد التعريفات وتباينها حول الرضا الوظيفي، وذلك لاختلاف وجهات النظر بين العلماء الذين تختلف مداخلهم وأراضيهم التي يقفون عليها. وهذا ما يشير إلى عدم وجود اتفاق حول تعريف الرضا الوظيفي. وقد انعكس هذا كله على تنوع طرق القياس المستخدم.

**3-2- النظر إلى الرضا الوظيفي على أنه موضوع فردي:** غالباً ما ينظر إلى أن الرضا الوظيفي موضوع فردي، لذا فإن ما يمكن أن يكون رضا لشخص قد يكون عدم رضا لشخص آخر، فالإنسان مخلوق معقد لديه حاجات ودوافع متعددة ومختلفة من وقت إلى آخر.

**3-3- الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني:** نظراً لتعدد وتعدد وتداخل جوانب السلوك الإنساني تتباين أنماطه من وقت لآخر، ومن دراسة لأخرى وبالتالي تظهر نتائج متناقضة ومتضاربة للدراسات التي تناولت الرضا، لأنها تصور الظروف المتباينة التي أجريت في ظلها تلك الدراسات.

**3-4- الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول:** يتميز الرضا الوظيفي بأنه حالة من القناعة والقبول ناشئة عن تفاعل الفرد مع العمل، ومع بيئة العمل وعن إشباع الحاجات والرغبات والطموحات، ويؤدي إلى الشعور بالثقة في العمل والولاء والانتماء له وزيادة الفاعلية في الداء والإنتاج، لتحقيق أهداف العمل وغاياته.

**3-5- رضا الفرد عن عنصر معين ليس دليلاً على رضاه عن العناصر الأخرى:** إن الرضا عن عنصر معين ليس دليل كافي على رضاه عن العناصر الأخرى، كما أن ما قد يؤدي إلى رضا فرد معين ليس بالضرورة أن يؤدي إلى رضا فرد آخر، وإن الفعل ليس بالضرورة أن يكون له نفس قوة التأثير وذلك نتيجة لاختلاف حاجات الأفراد وتوقعاتهم. (عارف بن ماضل لجريد، 2007، ص48، 47)

إن من بين الخصائص التي تميز الرضا الوظيفي هي اختلاف مفاهيمه التي تؤدي بالضرورة إلى اختلاف طرق القياس، وهذا ما يجعلنا نستند إلى تعاريف أخرى من أجل الإيضاح أو التوصل إلى مفهوم شامل، ونجد كذلك أن الرضا الوظيفي يتعلق بالعديد من الجوانب المتداخلة للسلوك الإنساني، فما يرضي شخص ما قد لا يرضي شخص آخر وهذا راجع إلى الاختلافات في وجهات النظر، يعتبر الرضا الوظيفي حالة من القناعة والقبول لأن الفرد المتقبل لوظيفته ولزملائه في العمل سوف يرضى بطبيعة الحال عن نتائج عمله.

#### 4- نظريات الرضا الوظيفي:

قد حاز مفهوم الرضا الوظيفي على اهتمام كثير من الباحثين كل حسب وجهة نظره، و يبقى الأساس القائم في هذا الموضوع ذا صلة بالعنصر البشري المتطلع دائماً للأمام، فكيف يعلن الفرد رضاه من عدمه، وكيف يبني اتجاهه نحو العمل؟ و الإجابة ندرجها في النظريات والنماذج التي فسرت الدوافع الإنسانية.

وقد ارتأينا في بحثنا هذا أن نتناول أهم النظريات، و الأكثر تداولاً حسب ما أجمعت عليه

المراجع المختصة في الموضوع. (عزيون زهية، 2007، ص55)

### 4-1- نظرية ماسلو للتنظيم الهرمي للحاجات: (Maslows Hierarchy of Needs)

قدم "أبراهم ماسلو" (Maslow) عام 1954م المشار إليه في (راشد)، نظريته المعروفة باسم نظرية تدرج الحاجات، التي تركز على أن الإنسان له حاجات متعددة ، وأن الحاجات التي لم يتم إشباعها بعد هي التي تؤثر على السلوك، أما الحاجات التي تم إشباعها فلا تكون بمثابة دافع للفرد، وأن هناك ترتيباً هرمياً لحاجات الإنسان، وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات انتقل الفرد إلى الحاجة غير المشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات، وقد صنف (ماسلو) هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب أهميتها النسبية، هي:

- الحاجات الفسيولوجية (الأكل، الشرب، النوم، الراحة، والجنس)  
- الحاجة إلى الأمان ( الحماية من المخاطر المادية والمخاطر الصحية وتجنب المخاطر غير المتوقعة).

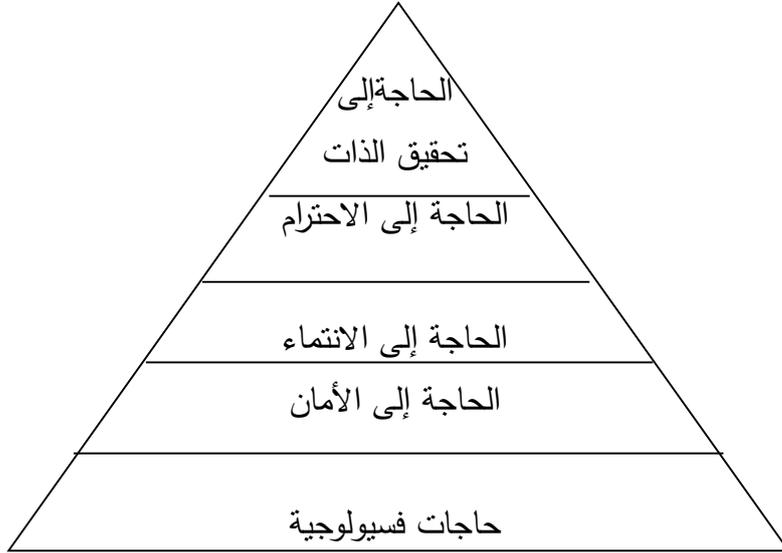
- الحاجة إلى الانتماء ( الحاجة إلى الانتماء إلى الطبيعة، والحاجة إلى وجود رفيق)

- الحاجة إلى الاحترام (احترام الذات، والاستقلالية والتحصيل )

- الحاجة إلى تحقيق الذات ( يكون الفرد ذاتي الضبط والتوجيه)

والمخطط الموالي يوضح التنظيم الهرمي لسلم الحاجات:(سالم تيسير

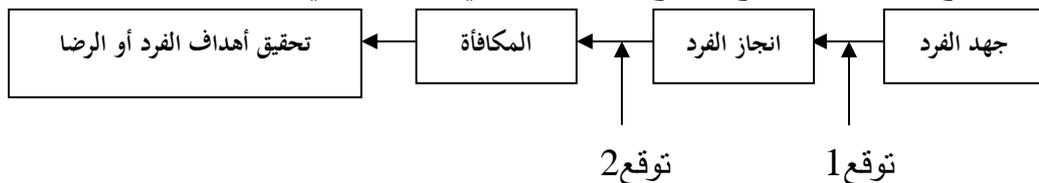
الشرايدة، 2008، ص(79، 78)



-المخطط رقم(03) يوضح هرم ماسلو للحاجات-

#### 4-2- نظرية التوقع:

لقد طور الباحث " Vroom "، هذه النظرية و أصبحت من النظريات المهمة في تفسير ظاهرة التحفيز عند الأفراد، إذ ترى هذه النظرية أن العمل بطريقة معينة يعتمد على قوة التوقع بأن ذلك العمل أو السلوك سيتبعه نتائج معينة، و يعتمد كذلك على رغبة الفرد في الوصول إلى هذه النتائج، و يمكن توضيح نموذج هذه النظرية في الشكل التالي:



#### -المخطط رقم(04) يبين نموذج نظرية التوقع-

و يمثل هذا الشكل نموذج مبسط لجوهر هذه النظرية، إذ يشير "فروم" إلى أن قوة الحفز عند الفرد لبذل الجهد اللازم لإنجاز عمل معين يعتمد على مدى توقعه في النجاح، بالوصول إلى ذلك الإنجاز، أما التوقع الثاني الذي يبنى عليه هذا التصور، فيرى فروم أن الفرد إذا حقق إنجازاً هذا فيعتمد إلى التساؤل في إمكانية مكافأته أولاً. و يمكن شرح ذلك في:

- **التوقع الأول:** و يشير إلى قناعة الفرد و اعتقاده بأن قيامه بسلوك معين سيؤدي إلى نتيجة معينة، فالطالب يعتقد بأنه سيفهم الدرس إذا درس، و يوضح هذا التوقع العلاقة ما بين الجهد و الإنجاز.

- **التوقع الثاني:** و يعني ذلك تعداد النتائج المتوقعة لذلك السلوك، أي ماذا يحدث عند إتمام عملية الإنجاز و عند فهم الطالب للدرس هل سينجح أو يكافئ أملاً، و يوضح هذا التوقع العلاقة ما بين إتمام الإنجاز و المكافأة .

إن كل امن التوقع الإيجابي و السلبي يساعد على التكافؤ كما أن تكيف الفرد مع الموقف بوجهه نحو ناتج محدد توجيه أفعال أو يساعده على التقبل. (مزياني الوناس، 2011، ص 10)

#### 4-3- نظرية المساواة (التساوي): Equitytheory 1963-1965

قدمت هذه النظرية من قبل " آدمز " Admarz 1963-1965 ، وتذهب إلى أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا كان هناك توازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من عمل. أي بمعنى آخر إيجاد التوازن بين ما يبذل من مجهود و العوائد، فإذا تحقق هذا التوازن، فإنه يؤدي إلى حالة من الشعور بالرضا لدى العاملين، أما إذا رأى العاملين عدم وجود التوازن بين الجهد المبذول والعائد منه، فإن ذلك يخلق حالة الشعور بعدم الرضا. (سلطان المشعان عويد، 1994، ص 230)

نستنتج أن نظرية "ماسلو" تفسر السلوك من منظور الحاجات وأهميتها في تحقيق دافعية الفرد واستمرارها، وقد حدد الباحث "ماسلو" خمسة مستويات للحاجات، بحيث ركز في نظرية على إشباع الحاجات. وأما نظرية التوقع "لفروم"، فقد ركزت على أن الحافز هو الذي يدفع الفرد إلى الوصول إلى الهدف المحدد، وذلك لإنجاز عمل معين، وبالتالي الوصول إلى النتائج المتوقعة، بخلاف نظرية المساواة لآدمز التي ركزت على التوازن بين ما يقدمه الفرد للعمل وبين ما يحصل عليه الفرد من عمل، وتحقيق هذا التوازن يتحصل الفرد على رضا الوظيفي.

### 5- عوامل ومحددات الرضا الوظيفي:

يسلم معظم الباحثين بأن مفهوم الرضا الوظيفي هو من المفاهيم التي يصعب تعريفها أو قياسها كم ذكرنا سابقاً، وذلك راجع إلى تأثيره بالعديد من العوامل الناتجة من الفرد نفسه أو العمل الوظيفي، أو من البيئة التنظيمية المحيطة بالفرد وقد تعددت وجهات النظر المحددة للعوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي، وذلك من قبل الكتاب والباحثين. (أحمد عويضة إيهاب، 2008، ص23)

ويمكن تصنيف العوامل و المحددات المؤثرة على الرضا الوظيفي إلى المجموعات التالية:  
ويرى "عبد الخالق" أن هناك محددات كثيرة تسهم إسهاماً مباشراً وغير مباشر في خلق الرضا الوظيفي وتحديد مداه، إلا أنه اعتبر أن هناك ثلاثة عوامل محددة لهذا الرضا هي:  
5- 1- العوامل الذاتية:

- عوامل تتعلق بمهارات وقدرات الأفراد أنفسهم، ويمكن قياسها أو معرفتها من خلال بيانات العمر، والمؤهل، والخبرة.  
- قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين.

### 5- 2- العوامل التنظيمية:

تتعلق هذه العوامل بالتنظيم ذاته وما يسوده من أجواء علاقات وظيفية ترتبط بالوظيفة والموظف، ومن هذه العوامل:

- 1- الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل.
- 2- الرضا عن الوظيفة وما تتيحه الوظيفة لشاغلها من إشباع لحاجاته.
- 3- العلاقة مع الآخرين في محيط العمل (رؤساء، وزملاء، ومرؤوسين).

### 5- 3- العوامل البيئية:

وهي عوامل ترتبط بالبيئة وتأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر في رضاه عن وظيفته وعمله، ومن هذه العوامل: الانتماء الاجتماعي، والانتماء البيئي لبعض العاملين لها أثر واضح

على درجة التكيف والاندماج في العمل، ونظرة المجتمع إلى الموظف ومدى تقديره لدوره.  
(تيسير الشرايدة سالم، 2008، ص100)

و قد لخص "كيث" Keeth ست عوامل للرضا الوظيفي:

- 1- كفاية الإشراف المباشر.
  - 2- الرضا عن العمل نفسه.
  - 3- الاندماج مع الزملاء في العمل.
  - 4- توفير الأهداف في العمل.
  - 5- عدالة المكافآت الاقتصادية و غيرها.
  - 6- الحالة الصحية و البدنية و الذهنية. (حسين بن عطاس الخيري حسن، 2008، ص39)
- نستنتج أن للرضا الوظيفي عدة عوامل تسهم في جعل الفرد راضياً عن وظيفته، كما تؤثر هذه العوامل على نسبة الرضا ، والمتمثلة في : طبيعة العمل، الحوافز، العلاقة مع الزملاء ، الأمن والاستقرار الوظيفي...

### 6-أنواع الرضا الوظيفي:

بما أن الرضا الوظيفي هو ذلك الشعور بالارتياح النفسي في بيئة العمل، سواء كان موجه نحو زملاء العمل أو محتوى العمل أو ظروف العمل، و بما أنه أيضاً هناك اختلافات في درجة الرضا الوظيفي خلال الحياة الوظيفية. فإنه يمكننا تقسيم الرضا إلى عدة أقسام وفقاً لاعتبارات معينة هي كالتالي:

#### 6-1- أنواع الرضا الوظيفي باعتبار شموليته:

6-1-1- الرضا الوظيفي الداخلي: و يتعلق بالجوانب الذاتية للموظف مثل: الاعتراف والتقدير و القبول و الشعور بالتمكن و الإنجاز و التعبير عن الذات.

6-1-2- الرضا الوظيفي الخارجي: و يتعلق بالجوانب الخارجية البيئية للموظف في محيط العمل مثل: المدير و زملاء العمل و طبيعة و نمط العمل.

6-1-3- الرضا الكلي العام: و هو مجمل الشعور بالرضا الوظيفي تجاه الأبعاد الداخلية و الخارجية معاً.

#### 6-2-أنواع الرضا الوظيفي باعتبار زمنه:

6-2-1- الرضا الوظيفي المتوقع: و يشعر الموظف بهذا النوع من خلال عملية الأداء الوظيفي، إذا كان متوقفاً أنما يبذله من جهد يتناسب مع هدف المهمة.

6-2-2- الرضا الوظيفي الفعلي: يشعر الموظف بهذا النوع من الرضا بعد مرحلة الرضا

الوظيفي المتوقع، عندما يحقق الهدف فيشعر حينها بالرضا الوظيفي. (صالح بن مطير

البلادي، 2011، ص39)

نستخلص أن للرضا الوظيفي عدة أنواع مختلفة، وهذا راجع إلى درجة الرضا عن نتائج الوظيفة، بحيث يكون رضا داخلي أو خارجي، متوقع أو فعلي. ولكن يبقى الرضا ذو هدف واحد والمتمثل في الشعور الإيجابي.

### 7- قياس الرضا الوظيفي:

توجد عدة طرق أو أساليب للكشف عن درجة الرضا الوظيفي لدى الأفراد منها:

#### 7-1- طريقة تحليل ظواهر الرضا:

وهي أكثر طرق القياس انتشاراً؛ حيث تعتمد على تحليل عدد من الظواهر المعبرة عن درجة رضا الفرد، ومشاعره تجاه عمله، ومن الظواهر التي تساعد على تلمس درجة الرضا الوظيفي معدل دوران الفرد والتغيب، والتمارض، فقد أظهر تحليل هذه الظواهر أن الأفراد الذين يبدون درجة عالية من الرضا الوظيفي لا يتجاوز غيابهم إلا نسبة ضئيلة، فضلاً عن درجة انخفاض معدل دوران العمل بينهم بصورة لا نجدها بين الذين يبدون درجة منخفضة من الرضا الوظيفي. ومن مزايا هذه الطريقة دقة لمعلومات، وسهولة تصنيفها، والابتعاد عن التحيز، ولكن مشكلتها في عدم وجود وسيلة للتأكد من صحة البيانات، إضافة إلى صعوبة ترجمة بعض البيانات. (سالم تيسير الشرايدة، 2008، ص107)

#### - معدل دوران العمالة:

ويقدر معدل دوران العمالة في منظمة ما بعدد تراكم العمل في المنظمة خلال فترة ما، ويقدر متوسط عدد العاملين على النحو التالي:

(عدد العاملين في أول المدة + عدد العاملين في آخر المدة) مقسوماً على اثنين.

ويمكن حساب هذا المعدل خلال فترة زمنية معينة، ثلاث أشهر أو ستة أشهر أو خلال سنة معينة.

ويجب الحذر من تبرير ارتفاع أو انخفاض معدل دوران العمالة على أساس عامل الرضا الوظيفي وحده، بل هناك عوامل أخرى منها:

- الرضا الوظيفي.

- بدائل العمل المتاحة والتي تتوقف بدورها على المتغيرات الاقتصادية.

- الجنس حيث من المعروف أن معدل دوران العمل بالنسبة للنساء في أعلى مما هو عليه لدى الرجال.

### -معدل الغياب:

ويقاس معدل الغياب بالصورة التالية:

معدل الغياب = عدد ساعات الغياب / عدد ساعات العمل الكلية.

ويمكن حساب هذا المعدل في فترات متباينة تحددها إدارة المنظمة، كل عام أو كل ستة أشهر،

فتفسير معدل الغياب يحتاج إلى معرفة شخصية العامل فقد تكون راجعة إلى:

- أسباب شخصية بالعامل نفسه.

- عدم الرغبة في العمل أو الملل بسبب عدم الرضا. (محمود فتحي عكاشة، 1999، ص115)

### 7-2- طريقة هرزيبرغ (طريقة القصة):

وتعتمد هذه الطريقة على أفراد الطلب من أفراد العينة في مقابلات شخصية أن يتذكروا الأوقات التي يشعرون فيها بأنهم راضون عن عملهم، وكذلك الأوقات التي يشعرون بعدم الرضا، ثم يطلب منهم محاولة تذكر الأسباب التي كانت وراء هذا الرضا أو الاستياء، وانعكاسات هذا الشعور على أدائهم لأعمالهم إيجاباً أو سلباً، وقد خلصت هذه الطريقة إلى نتيجة هامة وهي: أن العوامل التي يؤدي وجودها إلى الرضا الوظيفي لا يؤدي غيابها إلى عدم الرضا، وقد وجهت هذه الطريقة انتقادات وهي أن المعلومات المقدمة من أفراد العينة المدروسة تقتصر إلى قدر غير قليل من الموضوعية. لاعتمادها النظرة التقديرية و لشخصية لأفراد العينة. (سالم تيسير

الشرايد، 2008، ص107)

نرى بأنه من أجل معرفة درجة رضا الفرد عن وظيفته يجب إتباع طريقة لقياس هذه الدرجة، وذلك إما عن طريق الاتصال الشخصي مع الأفراد العاملين، أو من خلال المعلومات المحفوظة عن كل عامل الموجودة في المؤسسة التي يعمل فيها، وهذه المعلومات تتضمن دوران العمل، معدل الغياب...، ونجد كذلك عدة طرق أخرى مثل طريقة "هرزيبرغ" والتي تسمى بطريقة القصة حيث يسرد فيها الفرد حياته العمالية وكل ما يدور فيها. فإن اختلاف هذه الطرق راجع إلى اختلاف شخصية الأفراد واختلاف نوعية العمل وكذا اختلاف درجات الرضا.

### 8- آثار الرضا الوظيفي:

يتحقق الرضا الوظيفي، عندما ينظر الأفراد أو المجموعات إلى عملهم بشكل إيجابي، لذلك فإن الرضا يرتبط بالقناعة و الاطمئنان، و يعني ذلك أنه قد يكون لدى الفرد درجة عالية من الرضا و بنفس الوقت درجة منخفضة من الحفز.

إن اهتمام المدراء بالرضا الوظيفي يتركز على تأثيره على أداء العاملين، من خلال توضيح العلاقة بين الرضا و إنتاجية العاملين، و الدوران الوظيفي و الغياب، و ذلك لمعرفة ما إذا كان الرضا الوظيفي عالياً أو العكس.

### 8-1- تأثير الرضا على الإنتاجية:

هل العمال الراضون أكثر إنتاجية من نظرائهم الذين يشعرون برضا أقل؟ حيث أن العلاقة بين الرضا و الإنتاجية الفردية معقدة، حيث انه لا يوجد هناك أية أسباب يمكن على أساسها التنبؤ بأن الرضا العالي في حد ذاته سوف يدفع شخصاً ما لكي يعمل طبقاً للأهداف المحددة من قبل النظام، لقد كان الاعتقاد السائد أن الروح المعنوية العالية في المنظمة تؤدي أو تعود إلى إنتاجية عالية، بمعنى أن العلاقة بين الروح المعنوية و بين الإنتاجية هي أن العلاقة بين الرضا عن العمل و الإنتاجية في بعض الحالات لا تكون سببية مباشرة، و إنما تكون من خلال عوامل وسيطة مثل: الأجور و المكافآت فقد يكون الموظف غير راضياً عن أجره أو عن أساليب العمل لكنه راضياً بصفة عامة عن عمله و العكس صحيح أيضاً، إلا أنه في الوقت الحاضر تبين أن العلاقة بينهما ضعيفة، كما وضح "بورتولولر" هذه العلاقة كمايلي: إذا افترضنا أن المكافأة تسبب الرضا، و في بعض الحالات يؤدي الأداء للحصول على المكافآت، إذن من الممكن أن تكون العلاقة التي وجدت بين الأداء و الرضا الوظيفي قد نتجت بسبب عامل ثالث وهو المكافأة.

### 8-2- تأثير الرضا على الدوران الوظيفي (ترك العمل):

هناك عوامل تلعب دوراً هاماً في العلاقة بين الرضا و الدوران الوظيفي:  
- الأشخاص لا يتخلون أنفسهم يعملون في أي مكان آخر، و بالتالي يستمرون في المنظمة بغض النظر عن شعورهم بعدم الرضا.  
- كذلك عامل الاقتصاد، فعندما تسير الأمور على خير ما يرام في الاقتصاد، و انخفاض في معدل البطالة، إجمالاً سيكون هناك زيادة في الدوران الوظيفي (ترك)، لأن الأفراد سيتطلعون إلى فرص أفضل في منظمات أخرى، حتى و إن كانوا راضين، سيرغب الكثير منهم بترك العمل، إذا كانت الفرص في مكان آخر أفضل، و من جهة أخرى، إذا كان من الصعب الحصول على وظيفة، فإن الموظفين الغير راضين سيمكثون في عملهم.  
- و من العوامل الأخرى التي تتحكم بدرجة العلاقة بين الدوران الوظيفي و الرضا الوظيفي أيضاً، مثل: ظروف سوق العمل، و التوقعات حول فرص العمل المتعددة، و المدة التي يقضيها الموظف في المنظمة منذ التثبيت بعد فترة الاختبار إلى وقت التسريح من الوظيفة.

### 8-3- تأثير الرضا على التغيب:

أظهر الباحث "Fred" (1989)، بوضوح علاقة ارتكازية بين الرضا و التغيب، عندما يكون الرضا عالياً، يتجه الغياب نحو الانخفاض، و عندما يكون الرضا منخفضاً يصبح الغياب مرتفعاً ومع ذلك مثل العلاقات الأخرى مع الرضا، هناك متغيرات وسيطية بينهما مثل درجة شعور الأفراد بأهمية وظائفهم. ينبغي التنكير بأنه في حين ليس بالضرورة أن يؤدي الرضا الوظيفي المرتفع إلى انخفاض الغياب، فإن الرضا الوظيفي المنخفض من المرجح أن يؤدي إلى تغيب أكبر. (سلامة سالم غواش هبة، 2008، ص19)

ومنه نستخلص أن الآثار المترتبة عن الرضا الوظيفي تعتبر كمؤشر لمعرفة مدى تقبل الفرد لعمله، بحيث يكون سعيدا وأكثر إنتاجية في عمله وأقل غيابا ودورانا فيه، ولهذا يجب على كل مؤسسة تحسين المعنويات للعامل، وذلك بالمنح أو القروض، وبالرحلات والخدمات الاجتماعية، بالشهادات و الأوسمة ومحاولة التدريب و التأهيل وغيرها.

### خلاصة الفصل الثالث

بعد التعرف على الرضا الوظيفي تبين أنه من المواضيع المهمة، والتي حظيت باهتمام كبير من قبل العديد من العلماء والباحثين، وبالأخص علماء النفس بحيث يعتبرون أن الرضا الوظيفي هو حالة نفسية يشعر فيها الموظف بالسعادة والاطمئنان حيال عمله، ومع ملاحظة مدى أهمية هذا الموضوع، وكيفية تقبل العمل وذلك راجع إلى درجة الرضا عن الوظيفة التي تؤدي إلى ارتفاع درجة الطموح وانخفاض نسبة الغياب لدى العامل، و بالتالي يحدث ما يسمى بزيادة الإنتاج.

وجاءت مجموعة من النظريات تفسر الدافع الإنساني الذي له علاقة بالرضا الوظيفي، مثل نظرية الحاجات "لماسلو"، ونظرية التوقع "لفروم"...، كما أن هناك عوامل ناتجة عن هذا الرضا (عوامل ذاتية، عوامل تنظيمية، عوامل بيئية...)، و بما أن الرضا الوظيفي شعور إيجابي للفرد نحو عمله ونحو زملاءه في العمل فله آثار بالغة الأهمية، تجعله راضياً تمام الرضا عن عمله.

### تمهيد:

إن الدراسة الميدانية خطوة أساسية في البحوث العلمية فمن خلالها يتمكن الباحث من جمع المعلومات و البيانات على عينة البحث و على موضوع دراسته، بالاعتماد على بعض الخطوات للوصول إلى نتائج دقيقة ومعتمدة.

### 1- المنهج المتبع في الدراسة:

يعتبر المنهج هو الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة و ذلك لاكتشاف الحقيقة.

(راكان الدغيمي محمد، 1997، ص 33)

و انطلاقاً من كون الدراسة التي نقوم بها ذات طبيعة ترابطية علائقية تهدف للكشف عن العلاقة بين متغيرين هما الإجهاد النفسي و الرضا الوظيفي، فإن ذلك يدعونا إلى استخدام المنهج الوصفي، و ذلك لوصف و تحليل الجوانب المتعلقة في إشكالية البحث، سواء ما يتعلق منها بمتغير الإجهاد النفسي أو متغير الرضا الوظيفي، نظراً لما تقدمه أدوات البحث المستخدمة في بيانات إحصائية يتم تحليلها و تفسيرها في ضوء المعطيات المحددة للأهداف وعينة الدراسة لكشف نوعية الارتباط، و التي من خلاله تؤكد أو تنفي فرضيات البحث.

### 2- تقديم مجتمع الدراسة:

يتمثل المجتمع الدراسة في جميع الممرضين العاملين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية، اللذين استوعبوا البرامج أو المتطلبات الأساسية الأخلاقية والعملية والعلمية لعلم التمريض، فأصبحوا قادرين على ممارسة عملهم بعد أن أصبحت لديهم المعرفة الكافية لتقديم أفضل الخدمات الصحية للأفراد، للوقاية من الأمراض والسهر على راحتهم أثناء المرض.

فالممرض يشغل مكانة أساسية في المستشفيات والمراكز الصحية، فهو يعتني بالمريض عناية شاملة من خلال الواجبات التي تقدم لخدمة المريض، وتشغل مهنة التمريض مكانة تحتاج إلى كفاءة ومهارة فنية عالية، فالممرض أو الممرضة عموماً عبارة عن حلقة وصل بين جميع العاملين في المستشفى، أو المراكز الصحية مثل: أقسام المختبر و الصيدلية و الأشعة و التغذية. فالممرضون يشكلون الصورة العامة للمؤسسة الصحية التي يعملون بها، و لقد تزايدت أهمية الممرضين في النسق الطبي مع مرور الوقت، لما يضطلعون به من أدوار عديدة، ولقيامهم بالدور الوسيط بين الأطباء والإدارة الخاصة بالمريض، ومتابعتهم لهم بصورة دائمة.

فأدوار الممرض حيوية يغلب عليها التساند الوظيفي مع الأدوار الأخرى، و الاعتماد المتبادل بينها، وتتمثل هذه الأدوار في الوظائف التالية:

- 1- الممرض كمترجم: حيث يشرح الممرض للمريض لغة الخدمة الصحية، إذ هي لغة خاصة تقتصر معرفتها على أصحاب المهنة فقط كالأطباء والممرضين.
- 2- الممرض كمعلم ومنتقف: يقوم الممرض بمهمة المعلم في تعاملاته مع المرضى، وعائلاتهم وتتصل هذه المهنة بدوره كمفسر ومنتقف.
- 3- دور الممرض كمكمل للأسرة بالمستشفى: فالممرض هو الوحيد الذي يستطيع أن يقوم بالحفاظ على استمرارية العلاقات، و السلوكات التي اعتادها المريض قبل مرضه، ومساعدته على التخلص من مخاوفه و غريته عن أسرته وجماعته الاجتماعية الأخرى. و أن أهمية هذا الدور تزداد حينما يكون المريض طفلاً، فالطفل يعتمد مباشرة على علاقاته الأسرية التي توفر له الإحساس بالأمان و الاستقرار العاطفي.
- 4- الممرض كمصدر يزود المريض بالثقة: فالممرض بمساعدة على استرداد معنوياته التي فقدها بالمرض، و يعمل على استعادة راحته والتخلص من الشعور بالضيق.
- 5- الممرض كقائد: فهو القادر على فهم المرضى بأنهم جماعة اجتماعية، وأنهم يحتاجون إلى العلاقات الاجتماعية، ومعنويات الجماعة ويستفيدون من قدراتهم على العيش كجماعة .  
وتتعدد الأدوار التي يطلب من فريق التمريض أداؤها، الأمر الذي يخلق لديهم إرباكاً في عملهم بسبب التبعية المزدوجة لإدارة المستشفى والطبيب المعالج، وقد يتلقى أوامر قد تتعارض مع بعضها البعض في بعض الحالات من مصادر متعددة يختار أيها منها يتبع؟ (حميد التقفي حسين، 2006، ص 26،30)

### 3- وصف العينة الأساسية للدراسة:

العينة هي جزء من المجتمع الأصلي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة معينة، و ذلك بقصد دراسة خ جزء من المجتمع الأصلي يحتوي على بعض العناصر التي تم اختيارها منه بطريقة معينة، و ذلك بقصد دراسة خصائص المجتمع الأصلي. ( عبد الفتاح حافظ الصيرفي محمد، 2002، ص 186).

بلغ عدد أفراد عينة الدراسة الأساسية ( 79 ) ممرض و ممرضة يعملون في المؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة، حيث تم اختيار عينة الدراسة الأساسية بطريقة عشوائية عرضية.

#### 4- خطوات اختيارها:

تم اختيار العينة بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة، والجدول التالية توضح ذلك:  
- الجدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد العينة حسب مكان العمل-

عدد المرضى	المستشفى
04	العيادة المتعددة الخدمات بحاسي مسعود
02	العيادة المتعددة الخدمات بالشرفة
10	العيادة المتعددة الخدمات بالمخادمة- حضري عمر
04	العيادة المتعددة الخدمات بحي النصر الخفجي- باعيزي عبد الرحمان
13	العيادة المتعددة الخدمات بالمقارين - تقرت
38	العيادة المتعددة الخدمات المتخصصة في الأم والطفل بتقرت
08	العيادة المتعددة الخدمات بانقوسة

و قد تم التطبيق خلال فترة الممتدة من 28 جانفي إلى 05 مارس 2014 على مجموعة من المرضى موزعون على المؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة، و قد تضمنت الدراسة متغيرات وسطية مختلفة تمثلت في الجنس، و الحالة الاجتماعية، و فيما يلي وصف لخصائص العينة.

#### 3-1 خصائص العينة:

- حسب متغيرات الدراسة: تم اختيار العينة الأساسية حسب المتغيرات الوسيطية التالية:  
(الجنس- الحالة الاجتماعية)، كما يوضحها الجدول التالية:

- الجدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس-

الجنس	الذكور	الإناث	المجموع
توزيع العينة	23	56	79
النسب المئوية	29.11 %	70.88 %	100 %

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد المرضى الذكور نسبة مئوية قدرت ب ( 29.11 % ) و المرضى الإناث نسبة مئوية قدرت ب ( 70.88 % ).

-الجدول رقم ( 05 ): يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية-

الحالة الاجتماعية	متزوج	عازب	المجموع
توزيع العينة	47	32	79
النسب المئوية	% 59.49	% 40.50	% 100

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية (متزوج، عازب)، حيث بلغ عدد الممرضين المتزوجون (47) بنسبة مئوية قدرت ب (59.49 % ) ، في حين بلغ عدد الممرضين العازبين (32) بنسبة مئوية قدرت ب (40.50 %)

## 5- الدراسة الاستطلاعية:

### 5-1- الهدف من الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية أمر جد مهم في بناء البحث، حيث أن إهمالها يفقد البحث أحد العناصر الأساسية فيه، حيث نكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في البحث العلمي، إذ تعتبر دراسة أولية له، وتهدف هذه الدراسة إلى:

- التحقق من عينة الدراسة.

- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.

لتحقيق هذه الأهداف تم اختيار العينة الاستطلاعية المتكونة من (31) ممرض وممرضة.

### 5-2- وصف عينة الدراسة الاستطلاعية:

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية على عينة تتكون من ( 31 ) ممرض و ممرضة، يعملون بالمستشفيات الحكومية بولاية ورقلة، منها ( 22 ) استمارة طبقت في مستشفى محمد بوضياف، و ( 09 ) استمارات طبقت في مستشفى القصر.

و قد اختيرت هذه العينة بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، والجدول التالي يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية حسب الخصائص المدروسة:

### 5-3 خصائص العينة الاستطلاعية: توزعت العينة الاستطلاعية حسب مكان العمل كما

يوضحه الجدول التالي:

- الجدول رقم ( 06 ): يوضح خصائص العينة الاستطلاعية حسب مكان العمل-

عدد الممرضين	المستشفى
22	المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف
09	العيادة المتعددة الخدمات بالقصر

5-3-2 حسب الجنس:

- الجدول رقم ( 07 ): يوضح توزيع العينة الاستطلاعية حسب الجنس-

المرضى	الذكور	النسبة المئوية	الإناث	النسبة المئوية
المجموع	3	9.61 %	28	90.32 %

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الجنس (ذكر، أنثى)، حيث بلغ عدد المرضى الذكور نسبة مئوية قدرت ب (9.61 %)، و المرضى الإناث نسبة مئوية قدرت ب (90.32 %).

5-3-3 حسب الحالة الاجتماعية:

- الجدول رقم ( 08 ): يوضح خصائص العينة حسب الحالة الاجتماعية-

المرضى	عازب	النسبة المئوية	متزوج	النسبة المئوية
المجموع	11	35.48 %	20	64.51 %

يتضح من خلال الجدول أن أفراد العينة موزعين حسب متغير الحالة الاجتماعية (متزوج، عازب)، حيث بلغ عدد المرضى العازبين نسبة مئوية قدرت ب (35.48 %)، و المرضى المتزوجين نسبة مئوية قدرت ب (64.51 %).

5-4 وصف أدوات الدراسة:

كل باحث في دراسته يسعى لتطبيق أدوات ومقاييس تساعده في الحصول على بيانات ومعلومات عن موضوع الدراسة، و الأداة المستخدمة في هذه الدراسة تمثلت في استبيان لقياس الإجهاد النفسي و آخر لقياس الرضا الوظيفي.

- تم الاعتماد على مقياس الرضا الوظيفي لدى العمال الذي قام الباحث " العبودي، 2007" بإعداده، وقد تم تكيفه على البيئة المحلية، ثم تحكيمه من طرف الأساتذة المحكمين.

\_ تم بناء أداة قياس الإجهاد النفسي من طرف الطالبتين، و قد تم الإعتماد في بناء فقراته على ما تم الحصول عليه في الجانب النظري لهذه الدراسة، و فيما يلي وصف لأبعاد وفقرات الأدوات والتعليقات المرفقة بهما مع حساب الصدق والثبات للأداتين.

1- مقياس الإجهاد النفسي:

1-1 وصف أبعاد وفقرات مقياس الإجهاد النفسي:

اشتمل مقياس على ( 34 ) فقرة موزعة على ( 04 ) أبعاد و هي موضحة في الجدول التالي:

- الجدول رقم (09) يمثل أبعاد مقياس الإجهاد النفسي -

البعد	الفقرات
البعد الجسمي	09
البعد المعرفي العقلي	08
البعد النفسي	08
البعد الاجتماعي	09

-**البعد الجسمي:** يقيس مدى ظهور الأعراض الفسيولوجية لدى الممرض، كشعوره بالصداع وصعوبة التنفس وآلام في الظهر، ودوار وغثيان...

-**البعد النفسي:** يقيس الحالة الانفعالية للممرض كالقلق والتوتر، الأسى والفشل و الغضب...

-**البعد المعرفي العقلي:** يقيس معاناة الممرض من كثرة النسيان، وعجزه عن التفكير لكثرة انشغاله وشروده وقلة تركيزه في عمله.

- **البعد الاجتماعي:** يقيس حالة فشل الممرض في علاقاته الاجتماعية (زملائه، رؤسائه) في المستشفى، وانعزاله وعدم اهتمامه بالآخرين.

### 1-2- الخصائص السيكومترية للأداة:

للتحقق من الخصائص السيكومترية للأداة، تم الإعتماد في حساب صدق أداة الإجهاد النفسي، ثم صدق أداة الرضا الوظيفي كما يلي:

**1-2-1 معامل الصدق:** " أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" أو " أن يعكس الاستبيان المحتوى المراد قياسه وفقاً لأوزانه النسبية". (بن علي بن محمود الجرجاوي زياد، 2010 ، ص 105 )

و قد تم الاعتماد في حساب صدق هذه الأداة على نوعين من الصدق وهما:

#### 1- صدق المحكمين:

بعد تصميم الأداة في صورتها الأولية، ثم عرضها على الأساتذة المحكمين الذين بلغ عددهم (07)، من قسم علم النفس و علوم التربية بجامعة ورقلة.حيث طلب من الأساتذة التحكيم فيما يخص الجوانب التالية:

- مدى ملائمة الصياغة اللغوية للفقرات واقتراح البديل في حالة عدم الموافقة.

- ملائمة عدد الفقرات في كل بعد.

- ملائمة المثال التوضيحي.

- ملائمة البدائل.

وكانت نتائج التحكيم كما يلي:

اشتملت الأداة على ( 39 ) فقرة موزعة على ( 03 ) أبعاد و هي موضحة في الجدول التالي:  
 - الجدول رقم ( 10 ) يمثل أبعاد مقياس الإجهاد النفسي قبل التحكيم-

الفقرات	البعد
11	البعد الجسدي
08	البعد المعرفي العقلي
20	البعد النفسي الاجتماعي

- مدى ملائمة الصياغة اللغوية لل فقرات واقتراح البديل في حالة عدم الموافقة.

وكانت نتائج التحكيم كما هي موضحة في الجدول التالي:

- الجدول رقم (11): يوضح البنود التي تم تعديلها من طرف المحكمين-

البند بعد التعديل	البند قبل التعديل	رقم البند	البعد
أشعر بوجع خلف رأسي كلما ابذل جهداً مضاعفاً	أشعر بارتفاع ضغط الدم كلما ابذل جهداً	01	الجسدي
أشعر بصداع عند أدائي لعملي في المستشفى	أشعر بصداع عند أدائي لعملي	02	
أجد صعوبة في النوم	أجد صعوبة في النوم أحيانا	04	
أشعر بالغبثان في بداية عملي	أشعر أحيانا في بداية عملي بالغبثان	06	
أشعر بالدوار عند الذهاب إلى المستشفى	أشعر بزغلة أحيانا عند الذهاب إلى المستشفى	09	
أشعر بآلام في الظهر بسبب كثرة وقوفي في العمل	أشعر بآلام في الظهر بسبب كثرة وقوفي	10	
أعجز عن التفكير لكثرة انشغالاتي	أشعر بأنني لا أستطيع التفكير لكثرة انشغالاتي	01	
أعاني عادة من النسيان	أشعر أحيانا بأنني أنسى بسرعة	03	
لا أستطيع حل أبسط المشكلات	يرادوني أحيانا شعور بأنني لا أستطيع حل أبسط المشكلات	04	
أعاني من شرود الذهن عند القيام بعملي	أعاني كثيرا من السرحان عند القيام بعملي	06	

أرتكب الهفوات في عملي نتيجة لقلّة تركيزي	كثيرا ما أرتكب الأخطاء في عملي نتيجة لقلّة تركيزي	07	النفسي الاجتماعي
أحرص على تحقيق أفضل أداء	أجد نفسي شديد التركيز على تحقيق أفضل أداء	08	
أفضل في علاقاتي مع الآخرين في المستشفى	أفضل أحيانا في علاقتي مع الآخرين في المستشفى	02	
ينتابني الغضب أمام أبسط المشاكل مع الآخرين	ينتابني الغضب حتى لأبسط المشاكل	03	
أهتم لما يتعرض له زملائي من مشكلات	لا أكرث لما يتعرض له زملائي من المشكلات	04	
أشعر بالأسى من التجاهل الدائم لاحتياجاتي من طرف الآخرين	أشعر بالأسى من التجاهل الدائم لرغباتي	05	
أشعر بعدم وجود أهداف أسعى لتحقيقها	أشعر بأنه لا يوجد لدي أهداف أسعى لتحقيقها	06	
أمتلك قدرة فعالة في التأثير نفسيا على المرضى	أشعر بأن لي تأثير فعال على المرضى	11	
ينتابني القلق باستمرار أثناء أدائي العمل	ينتابني القلق باستمرار أثناء العمل	12	
أرتبك من مراقبة المدير لأدائي	أشعر بالخوف من المراقبة المدير لأدائي	13	
أشعر بالفشل عند عدم حصولي على ما أستحقه مقابل مجهوداتي	أشعر بالفشل عند عدم حصولي على ما أستحقه مقابل مجهوداتي	14	
أهتم لما يحدث لبعض المرضى	أحيانا لا أهتم لما يحدث لبعض المرضى	15	
أتعامل مع مشكلاتي بهدوء و جدية	أتعامل مع مشكلاتي بهدوء	16	
ينتابني الغضب أمام أبسط المشاكل مع الآخرين	ينتابني الغضب حتى لأبسط المشاكل	17	
اشعر بالانزعاج من كثرة المهام الموكلة لي	اشعر بالانزعاج من كثرة المهام التي عليا تأديتها	18	



اختبار (ت) لدلالة الفروق بين متوسط عينتين. و النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

-الجدول رقم ( 14 ) يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة الإجهاد النفسي-

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة"ت" المحسوبة	الفئة الدنيا ن = 08		الفئة العليا ن = 08	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
دالة عند 0.05	14	21.12	2.60	43.25	2.23	68.87

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) و بعد تطبيق الاستبيان على ( 31 ) ممرض وممرضة و ترتيب الدرجات المتحصل عليها وأخذ 27 % العليا و 27 % الدنيا وحساب (ت) للفروق تحصلنا على (ت) المحسوبة تساوي (21.12) و بمقارنتها بقيمة (ت) المجدولة عند درجة الحرية ( 14 )، عند مستوى الدلالة ( 0.05 ) تساوي (1.75) وبما أن المحسوبة أكبر من المجدولة فالأداة على قدر من الصدق، إذن الاستبيان يمكن استخدامه في الدراسة الأساسية.

### 3- الصدق الذاتي:

يقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي للثبات و يحسب على النحو التالي: معامل الصدق الذاتي للاختبار يساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

ومنه فالصدق الذاتي لمقياس الإجهاد النفسي:

$$4.59 = \sqrt{21.12}$$

### 1-2-2- معامل الثبات:

الثبات يشير إلى الاستقرار في درجات الفرد الواحد على نفس الاختبار وهذا يعني إلى أي مدى يعطي اختبار معين نفس النتائج في إجراءات متكررة لنفس الأفراد) يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه عدة مرات متتالية). (فيصل عباس، 1996، ص:22). و قد اعتمدنا في حساب ثبات هذه الأداة على نوعان من الثبات هما:

### 1- التجزئة النصفية:

لحساب ثبات الاستبيان طبقت طريقة التجزئة النصفية، تعتمد هذه الطريقة على تجزئة الاختبار المطلوب تعيين معامل ثباته إلى نصفين (متكافئتين) وذلك بعد تطبيقه على مجموعة واحدة. (سعد عبد الرحمن، 1998، ص:167)

تم حساب ثبات الأداة بطريقتين، الطريقة الأولى هي ألفا كرونباخ والتي وصلت نتيجتها إلى (0.77)، والطريقة الثانية هي حساب معامل ثبات الإتساق الداخلي عن طريق التجزئة النصفية، حيث وصلت في الجزء الفردي (0.77)، وفي الجزء الزوجي (0.74). وبالتعديل حيث وصلت معادلة سيبرمان برون إلى (0.84)، وهي نتيجة دالة على ثبات المقياس.

## 2- معامل ألفا كرونباخ:

معامل ألفا ( ) والبناء الداخلي للاختبار: يمثل معامل ألفا متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطريقة مختلفة، وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار. (سعد عبد الرحمن، 1998، ص:172)

و بعد حساب هذا المعامل تحصلنا على نتيجة ألفا تساوي (0.86) و هو معامل قوي يدل على اتساق عالي بين البنود وبالتالي تجانس الأداة.

## 2- مقياس الرضا الوظيفي:

اشتمل مقياس على ( 46 ) فقرة موزعة على ( 03 ) أبعاد و هي

- الجدول رقم (15) يمثل أبعاد مقياس الرضا الوظيفي -

الفقرات	البعد
16	بعد الرضا عن الوظيفة المادية
16	بعد الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه
14	بعد الرضا عن العلاقة بالمسؤولين و الزملاء

- بعد الرضا عن الظروف المادية (الأجر - المكافآت): يقيس مدى رضا الممرض عن الراتب وكذا عن الحوافز والترقيات الموجهة من طرف المؤسسة التي يعمل فيها.

- بعد الرضا عن طبيعة العمل وظروفه: يقيس مدى شعور الممرض بالحب والانتماء، كما يقيس مدى شعوره بالمتعة والاستقرار والرغبة في الاستمرار على الرغم من وجود بعض لصعوبات.

- بعد الرضا عن العلاقة بالمسؤولين والزملاء: يقيس مدى رضا الممرض عن علاقاته مع زملائه ورؤسائه في العمل.

## 2-1- الخصائص السيكومترية:

### 2-1-1- معامل الصدق:

1- صدق المحكمين:

اشتملت الأداة على ( 68 ) فقرة موزعة على ( 03 ) أبعاد و هي كالتالي:  
- الجدول رقم (16) يمثل أبعاد مقياس الرضا الوظيفي قبل التحكيم-

الفقرات	البعد
27	بعد الرضا عن الوظيفة المادية
25	بعد الرضا عن طبيعة العمل و ظروفه
16	بعد الرضا عن العلاقة بالمسؤولين و الزملاء

وبعد استرجاع الاستثمارات ثم الأخذ بأحكام واقتراحات المحكمين و التي كانت إما بقبول الفقرات أو تعديل البعض منها إذ تم في أداة الإجهاد النفسي قبول (09) فقرة على أنها تقيس، ورفض (04) فقرة على أنها لا تقيس، و تعديل ( 25 ) فقرة، وفي أداة الرضا الوظيفي تم قبول (25) فقرة ، ورفض (18) فقرة على أنها لا تقيس، و تعديل ( 21 ) فقرة. كما تم تقسيم البعد النفسي الاجتماعي في مقياس الإجهاد النفسي إلى بعد نفسي و بعد اجتماعي.

2- صدق المقارنة الطرفية: و الجدول الموالي يوضح ذلك:

-الجدول رقم ( 17 ): يبين صدق المقارنة الطرفية لأداة الرضا الوظيفي-

مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة "ت" المحسوبة	الفئة الدنيا ن = 08		الفئة العليا ن = 08	
			الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
ل 0.05	14	10.59	4.50	117.37	7.14	85.75

نلاحظ من خلال الجدول رقم ( 17 ) و بعد تطبيق الاستبيان على ( 31 ) ممرض و ممرضة و ترتيب الدرجات المتحصل عليها وأخذ 27 % العليا و 27 % الدنيا وحساب (ت) للفروق تحصلنا على (ت) المحسوبة تساوي (10.59) و بمقارنتها بقيمة (ت) المجدولة عند درجة الحرية ( 14 )، عند مستوى الدلالة ( 0.05 ) تساوي (1.75) وبما أن المحسوبة أكبر من المجدولة فالأداة على قدر من الصدق.

3- الصدق الذاتي: هو يمثل العلاقة بين الصدق و الثبات. إذ إن هذا النوع من الصدق يقوم

على الدرجات التجريبية بعد التخلص من أخطاء المقياس، أو بمعنى آخر الدرجات الحقيقية.

(عبد الرحمن سعد، ( 1998 )، ص:185)

ومنه فالصدق الذاتي لمقياس الإجهاد النفسي:

$$3.25 = \sqrt{10.59}$$

2-1-2- معامل الثبات:

و قد اعتمدنا في حساب ثبات هذه الأداة على نوعان من الثبات هما:

1- التجزئة النصفية:

تم حساب ثبات الأداة بطريقتين، الطريقة الأولى هي ألفا كرونباخ والتي وصلت نتائجها إلى (0.88)، والطريقة الثانية هي حساب معامل ثبات الاتساق الداخلي عن طريق التجزئة النصفية، حيث وصلت في الجزء الفردي (0.88)، وفي الجزء الزوجي (0.73). وبالتعديل حيث وصلت معادلة سبيرمان برون إلى (0.70)، وهي نتيجة دالة على ثبات المقياس.

2- معامل ألفا كرونباخ:

و بعد حساب هذا المعامل تحصلنا على نتيجة (0.88) وهو معامل قوي يدل على اتساق عالي بين البنود وبالتالي تجانس الأداة.

( ملاحظة: لقد تمت المعالجة الإحصائية بالاستعانة بنظام (spss) الإحصائي).

### خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل تناول المنهج المستخدم فيها، وكذا تقديم مجتمع الدراسة، ثم وصف العينة الأساسية لدراسة، و خطوات اختبارها، و بعدها تناولنا الدراسة الاستطلاعية، و وصف أدوات الدراسة. وسيتم في الفصل الموالي عرض لهذه النتائج وتحليلها ومناقشتها.

بعدما تم تطبيق الأداء على العينة الدراسة الأساسية، والحصول على النتائج ومعالجتها عن طريق الأساليب الإحصائية، سيتم في هذا الفصل عرض نتائج فرضيات هذه الدراسة و تفسيرها في ضوء الرصيد النظري لهذه الدراسة، و بعض الدراسات السابقة و فيما يلي عرض وتفسير نتائج كل فرضية على حدى.

### 1- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على ما يلي: توجد علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية الحكومية بولاية ورقلة.

#### -جدول رقم(29) يوضح نتائج الفرضية العامة-

المؤشرات المتغيرات	ر	ر المحسوبة	ر المجدولة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	النتيجة
الإجهاد النفسي	الرضا الوظيفي	0.4	1.99	77	(0.01)	دالة

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم(29) أن قيمة "ر" المحسوبة تساوي (0.4) وبمقارنتها بدرجة الحرية (77) بقيمة "ر" المجدولة عند مستوى الدلالة (0.01) تساوي (1.99)، وبالتالي "ر" المحسوبة أقل من "ر" المجدولة و هي قيمة دالة و بالتالي ترفض فرضية البحث، أي انه لا توجد علاقة بين الإجهاد النفسي و الرضا الوظيفي لدى الممرضين بالمؤسسات الاستشفائية بولاية ورقلة.

### 1-2-مناقشة نتائج الفرضية العامة:

أسفرت نتائج الفرضية العامة على أنه توجد علاقة بين الإجهاد النفسي و الرضا الوظيفي. و هي علاقة ارتباطية عكسية سالبة ، فكلما زاد الإجهاد النفسي لدى الممرضين، قل الرضا الوظيفي.

\_ و هذا قد يرجع إلى طبيعة العمل الإنساني الذي يقومون به، حيث يجعل هذا الأخير رضاهم الوظيفي مرتفع، فالممرضين بطبيعة عملهم الجماعي يحسون أنفسهم أسرة واحدة، و هذا ما يزيد من رضاهم الوظيفي بالرغم من كل ما يعانون منه من ضغوط نفسية كبيرة.

- اتفقت هذه الدراسة مع نتائج دراسة "بوليرتيش و فيتر جيرالد" "Ullirich&Fitzgerold" (1990)، و التي أظهرت أن الضغوط النفسية لدى الأطباء و الممرضين في جناح الأمراض السرطانية، مرتبطة - إلى حد ما - بظروف العمل و انخفاض مستوى الرضا الوظيفي، و

نقص الثقة بالنفس، حيث تعتبر هذه الأخيرة من أكثر المصادر التي تسبب الضغوط النفسية لدى أفراد العينة. (مريم رجاء، 2008، ص 485)

## 2- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على ما يلي: يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس.

وللتحقق من هذه الفرضية تم استخدام الأسلوب الإحصائي "ت" لدراسة الفروق بين المجموعتين، و تم الاعتماد في ذلك على النظام الإحصائي (SPSS) نسخة 19، وتم الحصول على النتائج المبينة في الجدول أدناه.

-الجدول رقم (30) يوضح الفروق في الإجهاد النفسي باختلاف الجنس (ذكر، أنثى)-

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	تالمحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة
ذكر	51.20	8.25	77	0.82	0.41	0.05
أنثى	53.30	11.26				

نلاحظ من خلال نتائج الجدول رقم (30)، أن قيمة "ت" للفروق بين الإجهاد النفسي لدى الممرضين حسب الجنس، حيث مثلوا عينة قدرها (79)، الذكور (24) و الإناث (55). وبلغت قيمة "ت" المحسوبة (0.82) و بمقارنتها بدرجة الحرية التي قدرت بـ (77) بقيمة "ت" المجدولة عند مستوى الدلالة (0.05) تساوي (0.41)، و بالتالي "ت" المحسوبة اكبر من "ت" المجدولة، وعليه فان الفرضية تحققت، و هذا لوجود فروق دالة إحصائية في الإجهاد النفسي لدى الممرضين باختلاف الجنس.

## 2-2 مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توصلت نتائج الفرضية الجزئية الأولى إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد النفسي لدى الممرضين باختلاف الجنس.

و هناك دراسات أكدت ذلك ومن بينها: دراسة سعادة وآخرون (2003)، بينت وجود فروق في مستويات ضغوط العمل تعزي لمتغير الجنس ولصالح الذكور. أوضحت عدم وجود فروق إلى متغير الحالة الاجتماعية للممرضين والممرضات. (فرج الله مسلم أبو الحصين محمد، (2010)، ص 61).

في حين عارضت هذه النتيجة دراسة عسكر وأحمد (1988): التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية عند عدم المرضى والمرضات وفقاً لمتغير الجنس. (فرج الله مسلم أبو الحصين محمد، (2010)، ص 287).

### 3- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية: يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى المرضى وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

-الجدول رقم ( 31 ) يوضح الفروق في الإجهاد النفسي باختلاف الحالة

العائلية(متزوج،عازب)-

مستوى الدلالة	ت المجدولة	تالمحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الحالة الاجتماعية
0.05	0.33	0.97	77	8.72	53.61	47	متزوج
				12.55	51.28	32	عازب

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه رقم ( 31 ) أن المتوسط الحسابي لعينة المرضى ذوي الحالة الاجتماعية متزوج يقدر ب ( 53.61 )، أما المتوسط الحسابي لعينة المرضى ذوي الحالة الاجتماعية عازب المقدر ب(51.28)، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى قدر ب ( 8.72 )، كما نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة والمقدرة ب ( 0.97 ) أكبر من قيمة (ت) المجدولة والمقدرة ب ( 0.33 ) ودرجة الحرية (77) عند مستوى الدلالة (0.05). و منه فالفرضية دالة إحصائياً. و قد اتفقت مع هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة " بحيض ومعتوق" (1991)، التي أشارت إلى تأثير الزواج في مهنة التمريض، أي أن المتزوجين من أفراد العينة أكثر معاناة للضغوط من غير المتزوجين وذلك بسبب الضغوط الأسرية التي يتعرضون لها فضلاً عن ضغوط العمل. (فرج الله مسلم أبو الحصين محمد، (2010)، ص 488).

كما إتفقت مع هذه النتيجة أيضاً ودراسة رجاء مريم (2008)، توصلت إلى أن ( 78.9 % ) من المرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية. ترجع إلى وجود فروق دالة بين متوسط درجات المرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المرضات العازبات. (مريم رجاء، 2008، ص 475)

و لم تتفق مع هذه الدراسة، دراسة عسكر وأحمد (1988): التي أشارت نتائجها إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية عند عدم الممرضين والممرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية. (فرج الله مسلم أبو الحصين محمد، (2010)، ص 287).

#### 4- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية: يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى الممرضين وفقاً لمتغير الجنس

-الجدول رقم (32) يوضح الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف الجنس (ذكر، أنثى)-

الجنس	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	تالمحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة
ذكر	107.87	9.58	77	2.49	0.89	0.05
أنثى	101.83	10.02				

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة المتوسط الحسابي للذكور بلغ (107.87)، و تحرف عنه القيم بمقدار (9.58)، في حين بلغ المتوسط الحسابي للإناث (101.83)، و تحرف عنه القيم بدرجة (10.02).

و عند المقارنة بين متوسطي المجموعتين، فقد بلغت قيمة "ت" المحسوبة (2.49)، و هي أكبر من "ت" المجدولة المقدر بـ (0.89)، و ذلك عند درجة الحرية (77)، و عند مستوى الدلالة (0.05)، مما يشير إلى وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي لدى الممرضين باختلاف الجنس.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة فؤاد العمري (2000)، التي توصلت إلى أن الإناث أقل رضا من الذكور فيما يتعلق بعدم وجود الفرص المناسبة للترقية الوظيفية. (بن يحي الشهرى علي، 2002، ص19)

وكما توصلت دراسة المرنيخ (2004)، إلى وجود علاقة بين عناصر بيئة العمل تعزى لمتغير الجنس، ونوع العمل وبين عناصر بيئة العمل للعاملين ومستوى رضاهم الوظيفي، ومستوى أدائهم في العمل. (سلامة سالم غواش هبة، 2008، ص54)

وقد عارضة هذه النتيجة دراسة العمري (1994)، والتي توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغير الجنس في مستوى الرضا الوظيفي. (بن يحي الشهرى علي، 2002، ص17)

وكما عارضت هذه النتيجة أيضا دراسة حجاج (2007)، التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الجنس و الحالة الاجتماعية. (سلامة سالم غواش هبة، 2008، ص53)

#### 5- عرض وتحليل وتفسير نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تنص الفرضية: لا يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى المرضين وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية.

-الجدول رقم (33) يوضح الفروق في الرضا الوظيفي باختلاف الحالة الاجتماعية

(متزوج، عازب) -

مستوى الدلالة	ت المجدولة	تالمحسوبة	درجة الحرية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد أفراد العينة	الحالة الاجتماعية
0.05	0.58	0.54	77	9.17	104.19	47	متزوج
				11.70	102.90	32	عازب

نلاحظ من خلال الجدول الموضح أعلاه رقم ( 33 ) أن المتوسط الحسابي لعينة المرضين ذوي الحالة الاجتماعية متزوج يقدر ب (104.19)، أما المتوسط الحسابي لعينة المرضين ذوي الحالة الاجتماعية عازب المقدر ب(102.90)، أما الانحراف المعياري للعينة الأولى قدر ب (9.17)، كما نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة و المقدر ب (0.54) أكبر من قيمة (ت) المجدولة والمقدر ب (0.58) ودرجة الحرية (77) عند مستوى الدلالة (0.05). ومنه فالفرضية غير دالة إحصائيا.

حيث وافقت هذه النتيجة دراسة حجاج (2007)، التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا الوظيفي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية. وعارضت هذه النتيجة دراسة محسين (2004)، أشارت نتائجها إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى متغيرات (الراتب، العمر، سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية). (سلامة سالم غواش هبة، 2008، ص55، 53)

## الاستنتاج العام:

بعد عرض ومناقشة نتائج الدراسة يمكن القول بأن جميع أفراد عينة الدراسة تبعاً للمتغيرات التالية: ( الجنس، و الحالة الاجتماعية)، لديهم إجهاداً نفسياً يؤثر على رضاهم الوظيفي.

و لقد توصلت الدراسة الحالية إلى ما يلي:

وجود فروق دالة إحصائية في الإجهاد النفسي تبعاً للمتغيرين الجنس و الحالة الاجتماعية، وكذا وجود فروق دالة إحصائية في متغير الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في الرضا الوظيفي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية.

و منه نستنتج من هذه الدراسة مايلي:

\_ توجد علاقة بين الإجهاد النفسي والرضا الوظيفي لدى المرضى بالمؤسسات الاستشفائية بولاية ورقلة.

\_ لا يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى المرضى وفقاً لمتغير الجنس

\_ يوجد فرق في الإجهاد النفسي لدى المرضى وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

\_ يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى المرضى وفقاً لمتغير الجنس

\_ لا يوجد فرق في الرضا الوظيفي لدى المرضى وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية

## الخاتمة:

توصلت نتائج الدراسة إلى أن الممرض يعاني من الإجهاد النفسي نتيجة تعرضه لضغوط نفسية و مهنية كثيرة، و التي تفوق قدراته النفسية و العقلية، و حتى البدنية، و التي أشار إليها الكثير من العلماء. لدى توصلنا إلى أن تدريب الممرض على مجموعة من المهارات يمكنه من مواجهة هذه الضغوطات، و بالتالي مقاومة الإجهاد، و تتمثل هذه المهارات في الاستراتيجيات الفردية (الاسترخاء، التمارين الرياضية، التأمل)، الاستراتيجيات التنظيمية (فرص عمل بديلة، تعديل و تنقيح أساليب الاختيار و التوظيف، برامج تدريبية حديثة).

## التوصيات والاقتراحات:

على ضوء النتائج التي تم التوصل إليها في الدراسة الحالية سنقدم بعض التوصيات والاقتراحات والتي سنعرضها في النقاط التالية:

### - التوصيات:

لكي نتمكن من معالجة مشكلة الإجهاد النفسي، ينبغي علينا معرفة مسبباته، و هذا ما دفعنا إلى تقديم هذه المقترحات والتوصيات، التي إذا تم الأخذ بها قد نتمكن من التغلب على مسببات هذه المشكلة:

- 1- وضع أخصائي نفسي عيادي خاص بالمرضى، لمساعدتهم في التغلب على مشاكلهم النفسية.
- 2- تهيئة الظروف المادية والنفسية والاجتماعية للمرضى، و وضع برامج خاصة بالصحة النفسية في ميدان الصحة بما يضمن الرضى و الطمأنينة و الراحة النفسية التي توصل إلى عمل أكثر إتقاناً و حوادث أقل و مشاكل معدومة و غيابات لا تذكر.
- 3- القيام بدراسات مستمرة ومتواصلة عن أوضاع المرضى، و تحسين مناخ عملهم، و تنمية كفاءاتهم وتقدير مبادراتهم ونشاطاتهم.
- 4- القيام بعمليات التوجيه الجماعي و التوجيه المهني، و معالجة كافة المشاكل الجماعية و الفردية و العمل على إزالة كافة العوامل التي تؤدي إلى سوء العلاقات بين المرضى و بينهم و بين رؤسائهم و بين الأطباء، بما يضمن خلق جو يساعد على العمل.

### - اقتراح مواضيع:

في ضوء نتائج الدراسة وتوصياتها نقترح إجراء الدراسات التالية:

- 1- دراسة مسحية بهدف معرفة و استقصاء الأسباب و الظروف التي تسبب الشعور بالإجهاد النفسي، لدى المرضى.
- 2- إجراء دراسات تكشف عن مستوى الإجهاد لدى المرضى بمصلحة الاستعجال.
- 3- إجراء المزيد من الدراسات المزيد حول إستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية في مؤسسات الاستشفائية الحكومية.

## قائمة المراجع

### 1-المراجع العربية:

#### 1-1 الكتب:

1. أحمد عبد مطيع الشحاتة ( 2010 )، " التكيف مع الضغوط النفسية "، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.
2. بن علي بن محمود الجرجاوي زياد، (2010)، " القواعد المنهجية التربوية لبناء الاستبيان"، ط 2، مطبعة أبناء الجراح، غزة.
3. تايلور شيلي، (2008)، ترجمة: درويش بريك وسام، و شاكر داود فوزي، " علم النفس الصحي"، ط1، دار حامد، عمان.
4. توفيق الرشيدى هارون،(1999)،"الضغوط النفسية طبيعتها - نظريتها"، ط1، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة.
5. تيسير الشرايدة سالم،(2008)، " الرضا الوظيفي: أطر نظرية وتطبيقات عملية"، ط1، دار الصفاء للنشر و التوزيع، عمان.
6. جمال أبو دلو ( 2009 )، "الصحة النفسية"، ط 1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان.
7. حمدي علي الفرماوي، رضا عبد الله،(2009)،" الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة"، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان.
8. الصياد جلال وآخرون، (2007)،" الإحصاء لطلاب الدراسات الاقتصاد و الإدارية " ط1، دار حافظ، الرياض.
9. سعيد سالم مؤيد، و حرحوش صالح عادل، (2009)، "إدارة الموارد البشرية: مدخل استراتيجي"، ط3، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، عمان.
10. سلطان المشعان عويد، (1994)، "علم النفس الصناعي"، ط1، مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع، بيروت.
11. عباس فيصل،(1996)،"الاختبارات النفسية تقنياتها و إجرائتها"، ط1، دار الفكر العربي،بيروت.
12. عبد الرحمن سعد، (1998)، "القياس النفسي النظرية والتطبيق"، ط3، دار الفكر العربي، القاهرة.
13. عبد الفتاح حافظ الصيرفي محمد،(2002)،"البحث العلمي الدليل التطبيقي للباحثين"، ط1، دار وائل للنشر، الأردن.

14. فؤاد الباهي السيد،(1978)،"دراسات وبحوث في علم النفس"، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
15. فاروق السيد عثمان (2001)، "القلق وإدارة الضغوط النفسية"، ط1، دار الفكر العربي، القاهرة.
16. فتحي عكاشة محمود،(1999)،"علم النفس الصناعي"، ط1،مطبعة التورية، الإسكندرية.
17. رمزية الغريب ( 1996 )، "التقويم والقياس النفسي والتربوي"، ط1، مكتبة الجامعة الحديثة، الاسكندرية.
15. محمد عوض أحمد، (2007)، "الاحترق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس"، ط1، دار الحامد للنشر و التوزيع، عمان.

### 1-2- المجالات:

1. بن زروال فتيحة، (2010)، " الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر و التأثيرات و استراتيجيات المواجهة" ، دراسات نفسية و تربوية العدد الرابع، جامعة أم البواقي.
2. لوكيا الهاشمي (2002)، "الضغط النفسي في العمل:مصادره، آثاره وطرق الوقاية"، مجلة أبحاث نفسية وتربوية، العدد الأول، مخبر التطبيقات النفسية و التربوية، قسم علم النفس، جامعة منتوري- قسنطينة.
3. مريم رجاء، (2008)، " مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض"، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد الثاني، كلية التربية.
4. مزياني الوناس، (2011)، "محددات الرضا الوظيفي وآثاره على المؤسسات في ظل النظريات المعرفية و السلوكية"، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الثاني، جامعة ورقلة.

### 1-3- الرسائل الجامعية:

1. أبو فاتح محمد (2005)، "الضغط النفسي وعلاقته بمستوى الطموح الدراسي لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي"، دراسة بولاية الأغواط، رسالة ماجستير (منشورة)، علم النفس المدرسي، جامعة ورقلة.
2. أحمد عويضة إيهاب، (2008)، " أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية محافظات غزة"، رسالة ماجستير (منشورة)، في إدارة الأعمال،الجامعية الإسلامية غزة- كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال.

3. بن مطير البلاد يصلح، 2011، "الرضا الوظيفي لمديري المدارس المتوسطة بمدينة مكة المكرمة من جهة نظرهم"، رسالة ماجستير في الإدارة التربوية والتخطيط، جامعة أم القرى، السعودية، كلية التربية - الإدارة التربوية والتخطيط.
4. بن حسين بن عطاس الخيري حسن، 2008، "الرضا الوظيفي ودافعية الإنجاز لدى عينة من المرشدين المدرسيين بمراحل التعليم العام بمحافظة الليث و القنفذة"، رسالة ماجستير في النفس تخصص توجيه تربوي ومهني، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية، كلية التربية.
5. بن مطل الجريد عارف، 2007، "التحفيز ودوره في تحقيق الرضا الوظيفي لدى العاملين بشرطة منطقة الجوف"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا.
6. بن ناصر بن حمد الراجحي هاني، 2003، "التطوير التنظيمي وعلاقته بالرضا الوظيفي"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، الرياض.
7. بن يحي الشهرى علي، (2002)، "الرضا الوظيفي وعلاقته بالإنتاجية"، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية"، (منشورة)، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم الإدارية.
8. حسين خميس أبو رحمة محمود، (2012)، "ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى المشرفين التربويين بمحافظة غزة"، رسالة ماجستير (منشورة)، الكلية التربوية - قسم أول التربية، الجامعة الإسلامية.
9. حمد الرويلي، و سامي العنزي، (2012)، " مقرر السلوك التنظيمي"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، المملكة العربية السعودية.
10. حميد التقيحسين، (2006)، "تغيير الاتجاهات نحو مهنة التمريض لدى عينة من الشباب السعوديين خلال برنامج إرشادي"، رسالة ماجستير في العلوم الاجتماعية (منشورة)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
11. سلامة سالم غواش هبة، (2008)، "الرضا الوظيفي لدى موظفي الإدارات المختلفة وفق نموذج (بورتر و لولر)"، رسالة ماجستير (منشورة)، كلية التجارة - قسم إدارة الأعمال.
12. شفيق شاطر، (2010)، " أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية"، رسالة ماجستير (منشورة)، قسم علوم التسيير، فرع

إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جيجل، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس.

13. العبودي فاتح(2007)، "الضغط النفسي و علاقته بالرضا الوظيفي"، مذكرة ماجستير(منشورة)، جامعة منتوري قسنطينة.
14. عثمان بن احمد الزهراني نوال، (2008)، "الاحتراق النفسي وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة"، مذكرة ماجستير(منشورة)، جامعة أم القرى.
15. عزيزون زهية، (2007)، " التحفيز وأثره على الرضا الوظيفي للموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية"، رسالة ماجستير ( منشورة)، قسم علوم التسيير، جامعة(20 أوت 1955)، بسكيكدة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير.
16. فرج الله مسلم أبو الحصين محمد، (2010)، "الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات"، مذكرة ماجستير(منشورة)، الجامعة الإسلامية بغزة.
17. محمد العزبي مديحة (2007)، " الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) و علاقته بأساليب مواجهة المشكلات"، رسالة ماجستير(منشورة)، جامعة الفيوم.
18. محمود عايش الطيب إيهاب، (2008)، " أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية"، رسالة ماجستير (منشورة)، في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، كلية التجارة - قسم الدراسات العليا.
19. جوادي يوسف، (2005)، " مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي"، مذكرة لنيل شهادة الماجستير(منشورة)، جامعة منتوري بقسنطينة.

## 2- باللغة الأجنبية:

### 2-1-الكتب:

1. Freudenberger,HJ (1975). the staff burnout syndrome in alterantive institution psychotherapyTheoryresearch,and practice, p: 12,13