جامعة قاصدي مرباح – ورقلة
كلية العلوم الإجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس و علوم التربية
علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص
في علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

من اعداد الطالبة :

امال اشواق مهني

بعنوان:

مستوى العبء الذهني لدى الممرضين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف مدينة ورقلة .

تاريخ المناقشة : 17/06/2023
امام لجنة المكونة من السادة :

الرقم	الإسم و اللقب	الرتبة	الصفة
01	محمد مفيدة زكور	أستاذ محاضر أ	مناقشا
02	نعيمة غزال	أستاذ محاضر أ	مشرفا مقررا
03	الحاج قدوري	أستاذ التعليم العالي	رئيسا

السنة الجامعية: 2023/2022

(وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا)

صدق الله العظيم ﴿ سورة طه ﴾

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ ورسوله والمؤمنون ﴾

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولايطيب النهار إلى بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك، الله جل جلاله.

اِلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ... ونصح الأمة ... اِلى نبي الرحمة و نور العالمين

سيدنا محمد ﷺ

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل أسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يرحمك برحمته الواسعة يا فقيدي ستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد،

..رحمك الله والدي العزيز.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني إلى بسمة الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب،

امي الحبيبة

إلى أخواي ورفيقى دربي وهذه الحياة بدونكما لا شيء

معكما أكون أنا وبدونكما أكون مثل أي شيء .. في نهاية مشواري أريد أن أشكركم على مواقفكم النبيلة

إلى من تطلعتم لنجاحي بنظرات الأمل حفظكما الله ورعاكم .

اِلى كل من لم تبخل علينا بجهدها ونصائحها في سبيل دفع قاطرة البحث العلمي اِلى الأمام وحصد بذور الجد والإجتهاد

الأستاذة الفاضلة أطال الله في عمرها .

غزال نعيمة

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية للكشف عن مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين في القطاع الصحي بمصلحة الاستعجالات بمستشفى ورقلة كما تسعي كذلك لمعرفة الفروق لدى العينة في مستوى العبء الذهني باختلاف (الجنس ، المناوبة ، الخبرة) طبقت الدراسة على عينة قوامها 70 ممرض و ممرضة بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف ورقلة وقد اتبعنا المنهج الوصفي الاستكشافي، باستعمال مقياس العبء الذهني و تم انتقائهم بطريقة عشوائية بسيطة .

و قد أسفرت الدراسة الى النتائج التالية:

مستوى العبء الذهني لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات مرتفع.

وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور.

وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير المناوبة.

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة.

Study summary:

The current study aims to detect the level of mental burden among nurses working in the health sector in the emergency department of Ouargla Hospital. It also seeks to find out the differences among the sample in the level of mental burden according to (gender, shift, experience). The study was applied to a sample of 70 male and female nurses in the emergency department of Mohamed Hospital. Boudiaf Ouargla We have followed the descriptive exploratory method, using the mental burden scale, and they were selected in a simple random way.

The study resulted in the following results:

The level of mental burden among emergency department workers is high

There are statistically significant differences in the level of mental burden among emergency department workers, according to the gender variable in favor of males.

There are statistically significant differences in the level of mental burden among emergency department workers, according to the shift variable.

There are no statistically significant differences in the level of mental burden among emergency department workers, according to the experience variable.

قائمة المحتويات

المحتويات	الصفحة
• الإهداء	
• ملخص الدراسة باللغة العربية	
• ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	
• قائمة المحتويات	
• قائمة الجداول	
• قائمة الملاحق	
• مقدمة	1
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإطار العام للدراسة	
1. الإشكالية	2
2. فرضيات الدراسة	4
3. أهداف الدراسة	5
4. أهمية الدراسة	5
5. تعريف الإجرائي للمتغيرات	5
الفصل الثاني : العبء الذهني	
تمهيد	6
1. تعريف العبء	7
2. تعريف العبء الذهني	8
3. لمحة تاريخية عن ظهور الاهتمام بالعبء الذهني	9
4. أبعاد العبء الذهني	13
5. مكونات العبء الذهني	14
6. أسباب العبء الذهني	14
7. أعراض العبء الذهني	15
8. النظريات المفسرة للعبء الذهني	16

9. تقنيات قياس العبء الذهني	17
10. عواقب العبء الذهني في العمل	23
خلاصة الفصل	25
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث إجراءات البحث الميدانية	
تمهيد	28
1. منهج الدراسة	28
2. الدراسة الاستطلاعية	29
3. اداة جمع البيانات	30
4. الخصائص السيكو مترية	31
5. الدراسة الأساسية	32
6. عينة الدراسة	33
7. خصائص العينة	33
8. حدود الدراسة	34
9. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	34
خلاصة الفصل	35
الفصل الرابع : عرض وتحليل و تفسير و مناقشة النتائج	
1. عرض و تحليل وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الأولى	37
2. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية	39
3. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة	40
4. عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة	41
خلاصة	43
الاستنتاج العام	43
قائمة المراجع	45
الملاحق	48

قائمة الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المصالح الاستشفائية	29
02	يوضح الأبعاد و توزيع فقرات الاستبيان	30
03	يوضح نتائج صدق التمييزي لمقياس مقياس العبء الذهني	31
04	يوضح نتائج معامل ثبات مقياس العبء الذهني بألفا كرو نباخ	31
05	يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	32
06	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير المناوبة	33
07	يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة	34
08	يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري لأبعاد العبء الذهني	37
09	يمثل اختبار(ت) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي والمتوسط النموذجي للعينة	38
10	يمثل اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للفروق بين المتوسطين تبعا لمتغير الجنس	39
11	يمثل اختبار (ت) اختبار لعينتين مستقلتين للفروق بين المتوسطين تبعا لمتغير المناوبة .	40
12	يبين نتائج تحليل التباين احادي للفروق في مستوى العبء الذهني لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة .	41

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
.1	يوضح أشكال الجنس لدى افراد العينة	32
.2	يوضح أشكال المناوبة لدى افراد العينة	33
.3	يوضح أشكال الخبرة لدى افراد العينة	34

مقدمة

مقدمة :

يسعى القطاع الصحي، بمختلف مصالحه الى تحقيق النجاح والإتزان المطلوب داخل بيئة العمل خلال تبنيه السياسات الجديدة، لتي قد تساهم في تحسين مستوى خدماته. بحيث يسعى ممرضين. لكسب ثقة المرضى وتحقيق رضاهم والعمل على راحتهم.

ويأمل دائما لتحقيق التميز و التطور الذي يضمن استمرارية سيرورة العمل بصورة صحيحة، ولابد أن هذا الأمر لا يتحقق اِلا بتوفر الموارد اللازمة لدفع عجلة سير القطاع والحفاظ عليه.

حيث يعتبر المورد البشري من أهم الموارد هذا القطاع، فهو الاساس ومن خلاله يتم تحقيق الاهداف المرجوة، فهو يتأثر بظروف العمل أي يتعرض العاملين للعديد من الضغوطات والاجهاد.

حيث الاجهاد يتضمن اِجهاد بدني واجهاد ذهني، أي أصبح العمل الذهني هو المهيمن والمسيطر على كافة الوظائف، وبذلك نستنتج أن بيئة العمل من أهم المصادر المسببة للعبء الذهني فهو يعتبر ظاهرة متعددة الأوجه ينتج من خلال

(التفاعل بين المطالب المعرفية للمهمة كالانتباه و الذاكرة و خصائص الفرد) . (خديجة،2018، ص15)

كما هو الحال قد يشعر الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات في مستشفى ورقلة كغيرهم من العمال في القطاعات الأخرى بالإجهاد المستمر نتيجة لطبيعة عملهم الذين يمارسونه والمرتبط بظروف المختلفة. وهذا قد يولد عبئا من خلال المطالب و المجهودات المبذولة طيلة فترات العمل، وسعي وراء تلبية حاجيات بيئتهم العملية، مع اكتظاظ المرضى و ساعات العمل و فترات راحة الغير منتظمة، و هذا قد يزيد من مستوى شعورهم بالعبء الذهني. (تخة،2019، ص13)

و نظرا لأهمية هذا المتغير، وجدنا أنه لا بد من ضرورة اِجراء هذه الدراسة التي من خلالها نقوم بالكشف عن مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف بورقلة، ولذلك تم تصميم خطة منهجية للبحث حيث تم تقسيم هذه الدراسة الى أربع فصول و هي :

حيث تناول الفصل الأول مشكلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها، وأهميتها وتم تحديد التعريف الاجرائي للمتغيرات الدراسة.

أما الفصل الثاني خصص لدراسة الموضوع اِنطلاقا بتعريف العبء و العبء الذهني و التطور التاريخي و العوامل المساهمة لظهوره و ذكر أسباب لعبء الذهني و أبعاد العبء الذهني و مكوناته والنظريات المفسرة له و تقنيات قياسه و أخيرا عواقب العبء الذهني في العمل .

و في الفصل الثالث خصص لعرض الإجراءات المنهجية المتبعة في هذه الدراسة ، بدءا من الدراسة الاستطلاعية و أهميتها و عينة الدراسة الاستطلاعية ، بعدها تم التطرق الى مجتمع وإجراءات الدراسة الأساسية ، منهج الدراسة وعينة الدراسة و أداة الدراسة والاجراءات التي استخدمت في اختيار أداة الدراسة وإجراءات التطبيق واختبارات الصدق والثبات و حدود الدراسة و أخيرا الأساليب الإحصائية المستخدمة

و الفصل الرابع خصص لعرض نتائج التحليل الاحصائي للفرضيات الدراسة و مناقشة و تفسير النتائج المتوصل اليها بعد المعالجة الإحصائية من خلال الدراسة الميدانية.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1- مشكلة الدراسة

2-الفرضيات

3-أهمية الدراسة

4-أهداف الدراسة

5-تعريف الِاجرائي لمتغيرات الدراسة

مشكلة الدراسة:

شهدت دول العالم في السنوات الأخيرة نمو كبير في قطاع الخدمات والذي أصبح له مكانة متميزة وخاصة في اقتصاديات الدول، ومن بين القطاعات الخدماتية التي تحتل موقعا متميزا نجد قطاع الخدمات الصحية وذلك بسبب الأهمية التي تفرضها طبيعة الخدمات التي يقدمها هذا القطاع واتصاله المباشر والدائم بصحة الافراد فقد أصبح الوضع الصحي المرآة التي تعكس وتوضح مدى التطور الاقتصادي والاجتماعي والثقافي وهذا ما دفع الدول المتطلعة للتقدم والنمو إلى زيادة الاهتمام بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات الصحية.

إن الأهمية الكبيرة التي يحض بها الإصلاح في المجال الصحي بعتباره ذو حساسية خاصة، لتأثيره المباشر على حياة الفرد، وتعد الإصلاحات في القطاع الصحي من أهم التحديات التي تواجه الجزائر اليوم، لما يعانيه النظام الصحي الجزائري من مشاكل وصعوبات تفاقمت بسبب عدم الاهتمام بجودة الخدمة الصحية بالشكل الكافي وقلة فعالية الحلول المتبعة والإمكانيات المسخرة لتحسين وضعية المؤسسات الصحية وترقية القطاع الصحي بشكل عام.

ففي السنوات الأخيرة أصبحت المؤسسات الاستشفائية محل العديد من الانتقادات بسبب النتائج التي حققتها والتي لم تكن بالمستوى المطلوب والمرجو منها، وهو دفع قد بالقائمين على الصحة إلى البحث عن أسباب الإخفاق و الفشل التي يرى البعض أنها تكمن في اختيار الأسلوب الأمثل للتمويل والبعض الآخر يرى أنها تكمن في امتلاك أنظمة معلومات فعالة واستخدام تكنولوجيا معلومات واتصال حديثة ترفع من مستوى الخدمة ، في حين يرجعها البعض الآخر إلى العامل البشري . (عبادو.2018 ، 5 ص)

تعتبر مهنة التمريض في هذا القطاع من اهم المهن الحساسة حيث يعاني الممرضين مهما كان موقع عملهم أشكال مختلفة من الإجهاد، ومهنة تمريض كغيرها من المهن يقع على عاتقها مجموعة من الاجهادات التي تؤثر على مستوى الأداء لدى الممرض و معاناتهم الى الوصول لمهنة التمريض لكن الخطورة عملهم تكمن في أنه يتعلق بحياة الإنسان و أن أي ظرف يشغله عن عمله قد يكلف المريض حياته بسبب سهو أو نسيان أو تشتت ينتج عنه الكثير من العواقب ،

ولعل واقع مستشفياتنا والظروف التي يعيشها القطاع الصحي والعاملين في بلدنا اليوم جعلت الممرض يتعرض للإجهاد في العمل و ان كانت مصادر هذا الإجهاد تختلف من مستشفى لمستشفى ومن عامل لآخر وكذا من اختصاص لآخر، وبذلك فان نتائجه هي الأخرى متباينة ومن بين أهم هذه الاجهادات التي ظهرت حديثا ما يعرف بالعبء الذهني الذي يقصد به النتائج المترتبة عن متطلبات العمل على الموظف على سبيل المثال تركيز الجهود والتفاهم والتكيف ويظهر هذا المفهوم عندما يكون هناك عدم تطابق بين ضغوط العمل وقدرات العامل وأصبح عبء العمل الذهني هو العنصر المهيمن في معظم الوظائف حيث تغير العمل في الدول المتقدمة بسبب العولمة، وأصبح يعتمد على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة إذ أن مستوى عال من عبء العمل الذهني يؤدي إلى الفشل وتراكم المشاكل الصحية مثل الإجهاد المزمن والاكتئاب أو ما يمكن أن يحدث من إرهاق، ومن هنا ظهرت ضرورة المراقبة المستمرة لعبء العمل الذهني ودعم الوقاية من الاضطرابات النفسية والحفاظ على الصحة العقلية (عبادو. 2018، ص 6)

وقد اهتمت العديد من الدراسات الأجنبية على مصطلح العبء الذهني، لأن معظم الأعمال والوظائف أصبحت تعتمد في أداء دورها وواجباتها على القدرات الذهنية والفكرية، ولذلك ما رأيناه في هذه الدراسة وما دفعنا لكي نسلط الضوء على هذا المتغير، توصل **رينيه لاشونس** (Rineh Lachanse) من خلال دراسته النظرية التي هدفت الى استعراض الأدب النظري للعبء الذهني من خلال تحليل الدراسات والأبحاث التي تطرقت له وكان العرض من هذه الدراسة هو فهم العبء الذهني وتأثيره على صحة العمال بشكل عام وقد توصل الباحث أن العبء الذهني يتأثر بالمطالب المعرفية المتزايدة بالإضافة الى العوامل الاجتماعية كالسيطرة والدعم الاجتماعي من قبل رئيس والزملاء والاعتراف المتمثل في الكافأت وردود الفعل البناءة كما أظهر الادب النظري أن الاعمال الذهنية هي مهام مرتبطة بالعواطف كالتوترات الناتجة عن التبادل والتنافر العاطفي بالإضافة الى تأثيرات البيئة الفيزيقية والعبء النفسي الذي يعتبر بعدا هاما من ابعاد العبء الذهني . (Lachance 2006)

في المقابل ركزت دراسة **شارلوت ثيلاند** (Charloute thilande) على تأثير ظروف العمل المادية وبعض الخصائص الفرد بالاضافة الى تأثير المطالب المعرفية المتزايدة في المهام الذهنية بحيث كان الهدف من الدراسة هو تقديم مقاربة جديدة لقياس العبء الذهني عن طريق حركية العين انطلاقا من مؤشر معروف وهو اختبار الاندماج البصري الحاد وتشير أهم نتائجها الى ان بعض العوامل تؤثر بدرجة

كبيرة على التعب الذهني كالعمر والمستوى التعليمي والاختلافات الفردية وظروف العمل المتمثلة في ظروف البيئة المادية مثل الضوضاء ومستوى الصوت والبيئة الحرارية وظروف العمل وتنظيم العمل التي تشكل عوامل تساهم في زيادة العبء الذهني . (thellende 1981)

اما بالنسبة للدراسات العربية فنجد ان مصطلح العبء الذهني لم يلقى اهتمام كبير من قبل الباحثين العرب وهذا نظرا لحداثته ورغم قلت هذه الدراسات الا ان لا يعني انعدامها حيث نجد دراسة **خديجة عبادو** التي كانت تهدف لدراسة خصائص العمل السائدة لدى 320 طبيبا وطبيبة مدينة ورقلة وعلاقتها بالعبء الذهني لدى اطباء في المستشفيات ونجد انها تطرقت الى بعض العوامل الاجتماعية المؤثرة في العبء الذهني كالاستقلالية وبعض العوامل التنظيمية كمدة الخدمة وقد توصلت نتائجها الى ان مستوى العبء الذهني لدى الاطباء في المستشفيات منخفض .

و من خلال الطرح السابق للمشكلة يمكن بلورتها في التساؤلات التالية:

ما مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات؟

التساؤلات الفرعية:

- هل توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس؟
- هل توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير السن؟
- هل توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة؟

فرضيات الدراسة:

- مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات مرتفع .

- توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس.
- توجد فروق فردية ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير السن.
- توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة.

أهداف الدراسة : هدفت دراستنا للتعرف على ما يلي:

– معرفة مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات .

– معرفة الفروق الفردية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس.

– معرفة الفروق الفردية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير السن.

– معرفة الفروق الفردية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في مجال قطاع الصحة انه يؤدي إلى نتائج سلبية تكلف المستشفيات و مؤسسات قطاع الصحة الكثير من المال و الجهد نتيجة الآثار السلبية للعبء الذهني ،كالغياب و التأخر و تكاليف علاج الامراض الناتجة عن العبء الذهني الذي يعيشه الممرض من أعباء ، كما أن مصادر الضغوط المهنية تمكن الإدارة من السيطرة عليها بفاعلية العمال،كما أن أثر العمل على الصحة النفسية للممرضين يعد من الموضوعات الهامة و الواسعة ليس فقط على الصعيد الدراسة النظرية بل على الصعيد العلمي أيضا لما يحققه من نجاح في مجال الإدارة و محاولة تقديم مساهمة في دراسة موضوع العبء الذهني

تعريف اِجرائيا:

العبء الذهني :

هو مجموعة الدرجات التي يتحصل عليها الممرض في مستشفى محمد بوضياف ورقلة من خلال استجابته حول فقرات الاستبيان الذي يقيس العبء الذهني

الفصل الثاني

العبء الذهني

1-تعريف العبء

2-تعريف العبء الذهني

3-لمحة تاريخية عن ظهور الاهتمام بالعبء الذهني

4-أسباب العبء الذهني

5-مكونات العبء الذهني

6-.أبعاد العبء الذهني

7-أعراض العبء الذهني

8-النظريات المفسرة للعبء الذهني

9-تقنيات قياس العبء الذهني

10- عواقب العبء الذهني في العمل

خلاصة

تمهيد:

من الطبيعي أن يختبر العامل في عمله عبئا جسديا وعبئا عقليا، وبينما يمكن تحديد وقياس العبء المادي بسهولة نسبيا، إلّا أن ذلك لا ينطبق على العبء العقلي، الذي يشمل عوامل متعددة، وتفاعلاتها المركبة بحيث تجعل من الصعب إجراء تقييم موضوعي للمطالب النفسية والضغوط التي تمارس على ذات العامل و منه فإن فهم كيفية تأثير العبء الذهني أداء العامل أمر حاسم و ضروري في الوقت الراهن لهذا خصص هذا الفصل لمعرفة تعريف العبء و العبء الذهني و التطور التاريخي و العوامل المساهمة لظهوره و ذكر أبعاد العبء الذهني و أعراض العبء الذهني و مكوناته و عوامله و عواقب العبء الذهني في العمل ، ختاما بالنظريات و تقنيات قياس العبء الذهني .

1. تعريف العبء:

- هو ما يعرف بالحمل العقلي أو الذهني هو مجموع العمليات العقلية التي يقوم بها العامل خلال نشاطه المهني، من وجود التركيز, الفهم التكيف, الانتباه, الدقة, انجاز مهام معالجة المعلومات، وأيضا جهود السعي للتكيف مع الضغوط النفسية المرتبطة بالمتطلبات والسرعة, والتأخير, وجودة التنفيذ, والطاعة لأوامر التسلسل الهرمي, وإدارة العلاقات مع الزملاء والأطراف الأخرى ، يجدر الاشارة إلى ان مفهوم العبء الذهني في العمل يختلف وفقا لتخصصات الخبراء الذين يدرسونه (طب ,علم النفس, علم الاجتماع), وبيئة العمل أو طبيعته. (بشكور و كبابوية، 2018، صفحة 77)
- يعرفه **معجم الطلاب الوسيط** العبء بأنه : الحمل الثقل, اعباء.

(محمود، 2006، صفحة 500)

- ويعرفه **معجم لسان العرب:** بانه: يعني الحمل والثقل من اي شيء كان.
- وقد اعطى "**ويستر**" في قاموسه تعريفا لمفهوم العبء وهو يتضمن معنيين فهو يشير إلى الكمية العمل أو زمن العمل المنتظر أو ما هو مطلوب القيام به، ومن جهة اخرى يشير إلى الكمية الكلية للعمل الذي ينبغي ان ينجز من طرف مصلحة أو من طرف فرقة العمل في زمن معطى ومحدد.

➢ **اصطلاحا:** ويقصد به استنزاف النشاط الذهني وصولا إلى حالة من الانهاك أو الاستنفاذ.

(هبة، 2015، صفحة 361)

- كما **يعرفه"ينوويرت " و"ابيرنهاوت"**: بأنه المستوى المتدني للنشاط الذهني الذي يعاني منه الفرد والناجم عن انخفاض في النشاط العصبي المركزي.
- ويعرفه **عبد الحسن** بأنه: شعور الفرد بأنه فاقد لقدراته سواء أكانت هذه القدرات جسدية أو نفسية أو عاطفية أو فكرية أو وجدانية. (هبة، 2015، صفحة 365)

2. تعريف العبء الذهني :

- درس العبء الذهني في العديد من المجالات كعلم النفس الصناعي في الدراسات حول الضغط النفسي و علم النفس الديناميكي للعمل أو الارغونوميا هذا التعدد في مختلف المجالات أدى الى تعدد الإلمام بهذا المفهوم بحيث لايوجد تعريف موحد و شامل لمفهوم العبء الذهني فهو لا يزال غير متفق على مصادره و نتائج قياسه . (Lachance04, 2006 p)

- العبء الذهني مثله مثل العبء الفيزيقي جزء من العبء العان وهو يعبر عن العلاقة بين ارغامات العمل التي ترتبط بعناصر مثل متطلبات المهمة ، تصميم مركز العمل ، المحيط الفيزيقي ، المحيط النفسي الاجتماعي و عوامل خارجة عن العمل ، و كذا قدرة العمل التي تتعلق بخصوصياته الفردية ، و التي تتأثر بعوامل مثل السن و الصحة و درجة الكفاءة و الحوافز و الشخصية و بالحالة الوظيفية للعامل التي ترتبط أساسا بمستوى التنشيط الذي يتغير بفعل عوامل عديدة مثل التعب و مستوى اليقظة و درجة تعقيد المثيرات .
(خلفان ، معروف ،2014، ص 27)
- ويعرف أيضاً بأنه : الضغوط الفكرية والعقلية التي يعاني منها بعض العاملين في المنظمات والتي تتمثل في كثرة التركيز والحاجة الكبيرة في اداء العمل وانجازه وضرورة وجود الانتباه من قبل العامل في انجاز امور الوظيفية.
- وفي نفس الصدد يعرف وكانس : (: العبء الذهني على أنه العلاقة بين العرض و الطلب هذه المقاربة تركز على ثغرات العبء الذهني عند العامل خلال إنجازه لعمله فهو سينظم نشاطه من خلال الهدف الذي رسمه و ذلك حسب مستوى متطلبات المهمة . (Wichens2000)

3. لمحة تاريخية عن ظهور الاهتمام بالعبء الذهني :

- من خلال الاطلاع على الأدب النظري الذي تطرق الدراسة العبء الذهني لاحظنا أن المتفق عليه هو «أن الاهتمام بموضوع عبء العمل كان منذ أربعين سنة مضت، إلا أن هيوي ووكنز **(Wickens&Hoey)**"صرحا بأن مصطلح عبء العمل لم يكن معروفا في سنوات السبعينات من القرن الماضي وان عملية تعريفه من مختلف المجالات لاتزال متفق على مصادرها وآلياتها ونتائجها وقياساتها »
- وعلى الرغم من هذا التصريح تجدر الإشارة إلى أن السنوات الأخيرة من القرن الماضي، هي البدايات الأولى لتطور مفهوم العبء الذهني في العمل، والانطلاقة الأولى للدراسات التي تناولت هذا المفهوم، وأكبر دليل على ذلك هو نتائج المؤتمر الذي انعقد في حلف الشمال الأطلسي الذي يبين المراحل الأولى لوضع التطور النظري لمصطلح العبء الذهني، كان بعد مؤتمر حلف الشمال الأطلسي، الذي يعقبه إصدار كتاب عبء العمل الذهني "**موراي (Moray 1979)** : حيث أنه بعد نهاية بعد نهاية المؤتمر ، برزت العديد من الدراسات الثانوية التي تناولت التأثيرات المترتبة عن العبء الذهني في العديد من السياقات التنظيمية، والحاجة للفهم الملائم للتفاعل بين أنظمة الماكينات البشرية، والمزايا والصعوبات التي يقوم عليها التفاعل، وكذا الفائدة الاقتصادية التي تنتج عن الأرباح الكبيرة لهذه العملية يرتبطان ضمن هذه البحوث النظرية ، لذلك تم إجراء الكثير من البحوث من أجل تحليل الآليات التي تلعب دورا في الآداء الجيد في مثل هذه المواقف المتعددة المهام، ومنه نستطيع القول أن اقتراح مصطلح العبء الذهني كان تحديدا في سنوات السبعينات، وذلك من أجل شرح كيفية توزيع الموارد المعرفية، وتنسيقها لأداء العديد من المهام بشكل فوري وفي نفس الوقت.

ومن ثم أولت الدراسات التطبيقية اهتماما كبيرا لدراسة العبء الذهني، حيث درس بطرق مختلفة وشملت دراسته مجالات متعددة، كلعم النفس التجريبي والأرغونوميا وغيرها، كما شملت دراسته أعمالا ومهنا كثيرة ومتعددة، ومن بين هذه الدراسات، الأبحاث التي اهتمت بدراسة العبءالذهني في الأنظمة المعقدة كالنووي، السيارات، النقل بالسكك الحديدية، والنقل الجوي، أين مسألة السلامة والضمان هما في صلب الرهانات، وكذا النقل العمومي، وفي العلوم الالكترونية والتسيير والمساعدة في تشكيل الكمبيوتر...وغيرها

وفي المجال النووي تجدر الإشارة إلى أن الاهتمام بالعبء الذهني، يأخذ بعدا آخر مختلفا تماما في احترام المعايير الدولية التي لابد الأخذ بها في تصميم قاعات التحكم بالمفاعلات النووية، حيث تدمج مقاييس متعلقة بمفهوم العبء الذهني على مستويات عدة:

أولا: كهدف لابد من الوصول إليه: هو التصميم الذي يسمح بأقصى عمل، أي تقليص عبء العمل المطلوب لمراقبة وتسيير التفاعل.

ثانيا: مفهوم عبء العمل موجود مع مقاييس لابد من اعتبارها في توزيع الأعمال بين العامل والآلة.

ثالثا: أخيرا عند تراكم المهام، العامل إما يشعر بالعبء الجسدي أو المعرفي (الذهني).

وانطلاقا من هذا وجب سرد التسلسل الزمني للدراسات التي اهتمت بدراسة عبء العمل بصفة عامة والعبء الذهني بصورة خاصة وهي كالتالي:

1. سنة 1980:

دراسات العبء الذهني قدمت من طرف **جارفينيا وزملائه** أين ركزو على الضغط الناتج على تشكيل الواجهات المطبعية، وكذا اختبار (CAD)، وفي **دراسة هياشي وكوسوجو** تمت دراسة العبء الذهني لدى مهندسي البرمجيات في مهام البرمجة، عبر هذه الدراسات كان التركيز على فهم التغيرات في عبء العمل على مستويات عدة من المهمة والتفاعل على مستوى مهارة العامل.

الموضوع الرئيسي الآخر في سنوات الثمانينيات يتعلق بالواجهة التكيفية " **هانكوك وشيقتل** "، درسا المسألة المتعلقة بالأبعاد الأساسية لعبء العمل في طرح المقترحات لنظام التكيف، وهناك أعمال أخرى لنفس المؤلفين تناولت قدرة الواجهات الذكية على الاستجابة لمستويات عالية من العبء الذهني وتقديم المساعدة المناسبة، مع الآثار المترتبة على تقنيات تقييم العبء الذهني، وبالمثل صرّح **نواكوسكي** عن قلقه بشأن تقييم العبء الذهني على الانترنت عبر نظام تكيفي قائم على المعرفة مع التركيز على الفروق الفردية بين المستخدمين.

2. -سنة 1990:

مجالات التطبيق في سنوات التسعينات كانت مهتمة بمجالين، الطيران والسياقة، فالبحوث المتعلقة بالطيران مثل: أعمال سفنسون وزملائه انصبت على مخارج تعقيد المعلومات ووضعية الطيران

في العلاقة بالعبء الذهني خاصة في مجال الطيران الحربي، في الأبحاث الأخرى للطيران اهتمت بأثر التقنية، وشكل الاتصالات واستراتيجية عمل الآلات، بالإضافة إلى البحث في التفاعل مابين العمر والخبرة لدى الطيّار في العبء الذهني، وكذا دراسة العبء الذهني بالارتباط مع الدراسات حول الأمن وفعالية أداء العمال، وفي هذا السياق فإن المسائل المتعلقة بمقدار الجهد الذهني والمهام التي تسمح بالحفاظ على مستوى مناسب للأداء، تبدأ بتوجيه البحث مع التركيز على العلاقة بين متطلبات المهمة وقدرات العامل، خاصة في ما يتعلق بقطاع مراقبة الحركة الجوية، في هذه الأعمال ينبغي أن يتم التحكم في العديد من الحالات والمتغيرات والعمليات المختلفة في وقت واحد، وأي فشل في هذه الوضعيات يمكن أن يؤدي إلى نتائج كارثية، لذلك أجريت العديد من البحوث التي مازالت مستمرة حول تحليل الآليات التي تلعب دورا في تأدية بعض المهمات بشكل جيد.

في مجال السياقة الاسم المتداول عادة هو " **يونق** " و **"ستانتون** " و" **زيتلين** "، أبحاث يونق وستانتون ركزت بقوة على ظهور التشغيل الآلي في المركبات، خاصة مع أدنى عبء ذهني، إما أبحاث زيتلين فركزت أولا على قياس العبء الذهني عند السائق بهدف فهم المحددات المختلفة لعبء العمل كنوعية الطريق، الطقس، وحركة المرور، كما أن هناك أبحاث أخرى في السياقة اهتمت بالمركبة، وبمختلف الأعمار وتأثير الخبرة على الانتباه والأداء عند القيام بعملية خاصة عند السياقة، حيث أن مصطلح الانتباه كان يستعمل لتوصيف الظواهر من أجل قياسها انطلاقا من رهانات مرتبطة بتضاعف المعلومات التي تصل إلى السائق، ومن جهة أخرى تغير التفاعل بين السائق والمركبة، الهدف من هذا هو التعرف على التغيرات في سلوك السائق، الذي يفترض أن يترجم التكلفة المعرفية الناجمة عن استعمال النظام من جهة، وابراز العبء الزائد للانتباه المشتركان معا أما في مجال السكك الحديدية اهتمت بعض الأبحاث بالضغط النفسي ودور العبء الذهني في تصميم الوظائف، والآثار الصحية على المدى الطويل، وتصميم الوظائف وتكييفها لإدخال الرضا في العمل.

3. سنة 2000:

تابع **يونغ وستانتن** العمل على آلية المركبات، وهناك الآن أبحاث معتبرة حول الاختلافات العمرية واستعمال الهاتف النقال والأجهزة التي تساعد السائق، وكذا تكييف المركبات حسب الاستعمال، وهناك أيضا اهتمام بالنقل العمومي وسياقة الآلات وكذا المركبات الخاصة.

وفي نفس السياق تجدر الإشارة إلى أنه يتم استخدام مقياس **" كوبلر " و" هاربت "** بشكل متزايد لتقييم العبء الذهني على قطاع المرور، وفي نفس المجال تم تطوير مؤشر عبء نشاط القيادة (DAli) بشكل خاص لقياس عبء العمل في وضعية القيادة، ويحتوي على المحاور التالية: الانتباه الذهني . المتطلبات السمعية والبصرية . المطالب التكتيكية . الضغط . ضغط الوقت . التداخل بين مهمة القيادة والمهمة الثانوية.

وتمت دراسة العبء الذهني كذلك لتحديد المستوى الحرج لعدم انتباه السائق لمختلف المركبات، فتغير ظروف السائق باستمرار أمر هام جدا، ومجالات التطبيق الأخرى في الألفينيات، هي المراقبة الجوية وهنا يتعلق الأمر بقياس حجم الطيران في مجال معين، ظروف الطقس القاسية وتأثيرات الطيران الحر. (خديجة.2019،ص 31) .

ونذكر بعض العوامل التي ساهمت في ظهور مفهوم العبء الذهني ونذكرها في النقاط التالية:

- اعتماد طرق تنظيمية وإدارية معينة.
- ضيق الوقت ومقدار العمل وتعقيده جزء من العبء العقلي.
- التفاعل مع أشخاص آخرين في العمل كرؤساء، والأقران والمرؤوسين، أو خارجه كالزملاء والموردين ومقدمي الخدمات.
- الصراعات في العمل، سواء كانت تتعلق بالدور أو الوظيفة أو الاستقلالية في هيكل الشركة أو القيم الأخلاق، صورة الوظيفة... تضخم الحمل الذهني.
- تولد المطالب العاطفية المتكررة في المهن العلائقية) التجارية، الطبية والاجتماعية، والتدريس. توترا قويا يزيد من الَ حمل العقلي بسبب التنافر المتكرر بين المشاعر الحقيقية للعامل وما يجب أن يظهره أمام من يتعامل معه) القابلية القسرية والتفاهم الاصطناعي.
- أشكال العنف المختلفة) إساءة استخدام السلطة، التحرش الأخلاقي أو الجنسي، العدوان اللفظي أو البدني (في مكان العمل هي عوامل تؤدي إلى تفاقم العبء العقلي.

- تضيف البيئات المادية السيئة للعمل من حيث النظافة، التدفئة، التهوية، الراحة، الإضاءة، الصوت، التصميم أو التنظيمية العمل الليلي، معزولة، والعطلات، والعمل الإضافي زيادة في الحمل الذهني.

وعكس ذلك يساهم كل من الدعم الاجتماعي في العمل، والمساعدة والاعتراف من الرؤساء أو زملاء العمل في التقليل من العبء العقلي؛ كما أن شعور الفرد بمتعة القيام بمهام مفيدة أو مرضية فكريا، وشعوره بالإنجاز، وتقدمه الفردي في عمل المتكيف مع قدراته وشخصيته، وشعوره بالكفاءة الذاتية، واحترام الذات، تحد بشكل كبير من العبء العقلي في العمل . (بن زروال، 2018، صفحة 3)

4. أبعاد العبء الذهني:

تتمثل ابعاد العبء الذهني فيما يلي:

العبء الذهني الانفعالي: يتوافق مع الأثار السلبية التي يمكن أن تؤثر على العمل الفكري ويشمل العبء الاجتماعي المرتبط بالعلاقة مع الناس، هو نتيجة عوامل مثل: القيود المكررة، الحصر القلق التكرار ورتابة العمل ودرجتك في التسلسل الهرمي.

العبء الذهني النفسي: يتوافق مع الجيد المعنوي المطلوب لأداء العمل وهو نتيجة عوامل مثل: تدريب الموظفين، المستوى الفكري ودرجة تعقيد المهمة. (مغربي، 2016، صفحة 49)

العبء الكمي: يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل لمفرد مع قدراته وإمكانياته سواء بالزيادة والتي لا تمكنه من إنجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان والذي لا يمثل تحديا لقدرات الفرد، وهذا، يمثل أحد المؤثرات المؤدية لمضغوط والتي تحدث اختلالا نفسيا بداخله، وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله. (مريم، 2010، صفحة 34)

كما يحدث عندما تسند للموظف مهام كثيرة ومختلفة ولا يكون لديه الوقت الكافي لإنجازها.

العبء النوعي: وهو إسناد مهام لمفرد يتطلب إنجازها مهارات عالية لا يملكها.

وهو الذي ينشأ عندما لا تتوفر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بجزء من العمل أو يحدث عندما يشعر الموظف أن المهارات المطلوبة لإنجاز مستوى أداء معين تفوق مهاراته الحالية أي يفتقر إلى القدرة اللازمة لأداء العمل بكفاءة. (بوزاد ،2018، صفحة 17 .)

5. مكونات العبء الذهني:

- ينقسم العبء الذهني إلى بعدين هما ، العبء النفسي و العبء المعرفي، و هذا الأخير يتعلق بمعالجة المعلومة ، أما الأول فيرجع إلى مفهوم الإنهاك النفسي .

1. العب المعرفي: (Charge Cognitive)

عرفه كل من " سويلر " جادلر sweller & chedler) بأنه الكمية الكلية من النشاط العقلي في الذاكرة العاملة، خلال وقت معين ، و يقاس بعدد الوحدات أو العناصر المعرفية و العامل الرئيسي الذي يشكل العبء المعرفي للمتعلم ' كما أن العبء المعرفي هو عدد العناصر التي يتوجب الإنتباه إليها (عبود ،2013،ص،616)

و يمكن **تعريف العبء المعرفي:** بأنه بناء متعدد الأبعاد يمثل العبء الذي يفرضه أداء مهمة معينة على النظام المعرفي للمتعلم ' كما أن العبء المعرفي يحتوي على بعد سببي يعكس التفاعل بين خصائص الشخص و المهمة فضلا عن بعد تقييم يصف المزايا القابلة لقياس العبء الذهني و الجهد الذهني و الأداء و يقال أن العبء الذهني له علاقة بالمهمة. مما يشير إلي القدرة المعرفية اللازمة لمعالجة صعوبة المهمة ، في المقابل فإن العبء الذهني له علاقة بالعمال و يظهر القدرة المعرفية للفرد التي تم استثمارها عند القيام بالمهمة .(Kerll ,2014,p02)

2. العبء النفسي: (Charge Psychique)

يعتبر العبء النفسي عاملا يتمثل سلبا في الجهاز العصبي، والذي يتطلب نشاطا ذهنيا ومعالجة ذهنية كما أنه يتماشى مع مقتضيات وآثار البيئة، حيث تعني كلمة بيئة كل شيء يحيط بالإنسان، منها بيئة العمل و الروابط الاجتماعية و الأحداث و السلوكيات.

(sole & sutoova ,2009,p68)

6. أسباب العبء الذهني

يتوقف العبء الذهني أثناء أداء العمل على عوامل عديدة نذكر منها:

- ضرورة الحفاظ على مستوى عال من اليقظة والانتباه خلال فترات طيلة من الزمن.
- الحاجة لاتخاذ قرارات تتضمن مسؤولية ثقيلة في نوعية الانتاج وأمن الأفراد والمعدات.
- انخفاض التركيز أحيانا بسبب الممل الناتج عن الرقابة.
- انعدام الاتصال البشري نتيجة عزلة أماكن العمل عن بعضها.

(مباركي، 2004، صفحة 82)

7. أعراض العبء الذهني:

تتمثل أعراض العبء الذهني في:

- **الأعراض الجسمية:** حيث تشمل أعراض الإفراط، كالاضطرابات الهيكلية ألام المفاصل وألام العضلات، واضطراب الجهاز الهضمي مثل: الام المعدة وآلام تقرحات المعدة، ومخاطر القلب والأوعية الدموية والسكتة الدماغية ضغط الدم، وخفقان القلب، ومرض الشريان التاجي للقلب ...
- **الأعراض النفسية:** كالتعب المزمن واضطراب النوم، وارتفاع درجة الحرارة والتعرق ونوبات القلق والعجز الجنسي، متلازمة الاكتئاب من الارهاق السلوك الإدماني في العمل والإجهاد والإحباط والتوتر النفسي. (خديجة و مزياني، 2019، صفحة 92)
- **الأعراض السلوكية:** ردود الفعل والتفاعلات العدوانية، اضطرابات الأكل (السمنة) ، زيادة استهلاك المخدرات، العزلة الاجتماعية نمط الحياة المستقرة، وانخفاض الترقية والأنشطة المجتمعة، صعوبة التعلم وانخفاض الأداء، القرارات السيئة، التناقضات في الإجراءات، أخطاء التنفيذ، السلوكيات المخاطرة والإجراءات الانتحارية، فرط النشاط أو على العكس من اللامبالاة والسخرية، والتخفيض الكامل.

كما يمكن له أن يؤدي للملل من إنجاز النشاطات، التداخل في العديد من الأعمال من جميع الأنواع انقطاعات متكررة وتأويلات مختلفة الصعوبة في وضع برنامج عمل متماسك.

(بوعلي، 2018، صفحة 3) .

- **جدول (1-1): يوضح اعراض العبء الذهني:**

الاعراض الجسمية	الاعراض النفسية	الاعراض السلوكية
– الاضطرابات الهيكلية الام المفاصل وآلام العضلات – اضطرابات الجهاز الهضمي الام المعدة، الام تقرحات المعدة.	– التعب المزمن – اضطرابات النوم – ارتفاع درجة الحرارة والتعرق نوبات القلق. – العجز الجنسي	– ردود الفعل والتفاعلات العدوانية. اضطرابات الأكل) السمنة (– العزلة الاجتماعية – انخفاض الأداء – القرارات السيئة – التناقضات في الإجراءات

– مخاطر القلب والأوعية الدموية السكتة الدماغية ضغط الدم، خفقان القلب، مرض الشريان التاجي للقلب الصداع النصفي – ارتفاع نسبة الكولسترول والسكري ونوبات الربو.	– متلازمة الاكتئاب من الارهاق – الاجهاد والاحباط – التوتر النفسي	– أخطاء التنفيذ – السلوكيات المخاطرة – الإجراءات الانتحارية – فرط النشاط أو على العكس اللامبالاة والسخرية – الملل من انجاز النشاطات

8. نظريات المفسرة للعبء الذهني:

1- **نظرية معالجة المعلومات:** تكاد نظرية معالجة المعلومات تتشابه في المهام الرئيسية المنوطة بالحاسوب الحديث، وهذه المهام التي يجب على أي نظام لمعالجة الموضوعات أن يؤديها تتحد في ثلاثة هي:

- استقبال المعلومات الخارجية أو ما يسمى بالمدخلات.
- الاحتفاظ ببعض المدخلات على شكل تمثيلات معينة أو ما يسمى بالاختزان

التعرف على هذه التمثيلات واستدعاؤها واستخدامها في الوقت المناسب، أي يجب على جهاز معالجة المعلومات أن يترجم المعلومات ويحتفظ بها ويستدعيها، ويورد الدكتور عبد الرحمان عدس شكلا يوضح ما هي العناصر التي يتضمنها النموذج الخاص بمعالجة المعلومات التي يقوم بها بنو البشر.

فنظرية معالجة المعلومات تفسر السلوك على أنه عملية تكييف مع الحياة والمحافظة على التوازن ما بين الفرد والتغيرات الحاصلة في البيئة المحيطة به التي بتأثيرها يختل هذا التوازن، إذ يمثل الإجهاد الذهني أحد مظاهر اختلال التوازن كحالة تشويش أو ضعف في أداء العمليات تدفع الفرد إلى استعادة توازنه عبر إجراء تغييرات أو استعدادات تتلاءم مع ضغوط هذا الاختلال أو عن طريق معالجة للبيئة المحيطة به. (هبة، 2015، صفحة 368)

2- **النظرية المجالية:** اعتمدت النظرية المجالية على عنصرين، المجال الداخلي الفرد والمجال الخارجي البيئة وأن السموك فيها ما هو إلّا تفاعلات وتبادلات تأثير ما بين المجالين على وفق مبادئ حددتها النظرية تضمنت مفهوم الطاقة وتوزيعها وأثار التوتر الدافعية في إحداث هذه التفاعلات فهي ترى أن الإجهاد الذهني حالة من انعدام التوازن يدفع الفرد إلى مقاومته وهو يحدث بسبب تنبيه

داخلي أو خارجي يؤدي إلى الإدراك الشيء للموقف بسبب غموض المنبهات وتعقيدها فالإدراك هو العملية التي تنتظم فيها المثيرات، أو هو الوعي بالموقف واستيعاب العلاقات بين أجزائه .

فالنظرية المجالية تؤكد فكرة أساسية مؤداها إن السموك يتحدد بالمجال النفسي المدرك الذي يوجد فيه الفرد في لحظة ما، أي بحدوث تعامل مع الموقف الكمي، فالفرضية الأساسية في النظرية المجالية تشير إلى أن تغير السلوك يرتبط الحيز الحيوي الذي يتضمن البيئة المعرفية لمفرد بما فيها من خبرات ومعلومات ودوافع وميول واتجاهات حيث يشير مفهوم البيئة المعرفية إلى المحتوى الشامل للحصيلة المعرفية لمفرد وخواصها التنظيمية. (هبة، 2015، صفحة 369)

9. تقنيات قياس العبء الذهني:

ان محاولات تقويم عبء العمل الذهني كانت نتيجة للجهود التي قام بها العديد من الباحثين قصد خلق توافق متبادل في النسق انسان /الة لاختيار بعض الفرضيات المتعلقة بعوامل العبء الذهني ورغم كثرة هذه المحاولات، يبقى هذا الاخير من بين المواضيع التي لا توجد لها حل ول موضوعية.

وهذا يرجع اساسا إلى تعدد العوامل التي تدخل في تنفيذ المهام الحقيقية وعليه فان تجزئة المهام إلى عناصرها البسيطة بغية جعلها قابلة للقياس في المخبر، يقلل من الفائدة النظرية والتطبيقية لهذه القياسات.

وبالمقابل فان تواجد هذه العوامل المتشابهة والمتداخلة يجعل من غير المفيد تطبيق طريقة قياس واحدة ولهذا فان العديد من الباحثين حاول ودراسة موضوع عبء العمل الذهني بالاعتماد على عدد من التقنيات والتي صنفها جون جاك سبيروندیو **J.C Seperadio** إلى اربع فئات :

- القياسات الفيزيولوجية.
- تحليل تغير السلوك العملي.
- المهمة الاضافية أو المزدوجة
- التقديرات الذاتية للعمال.

1- **القياسات الفيزيولوجية:** لا توجد في مجال الدراسات الارغونومية مؤشرات فيزيولوجية تسمح بتقويم عبء العمل الذهني بصفة مباشرة وهذا يعود إلى ان علاقة المؤشرات الفيزيولوجية بالعمل الذهني ما زالت قيد البحث والدراسة وكذا إلى كون هذه الاخير يتأثر بصفة عامة بمستوى اليقظة الكلية للعامل. غير ان ما يمكن قوله ان المؤشرات الفيزيولوجية التي تمد الاخصائي بمعلومات غير مباشرة عن مستوى عبء العمل الذهني قد تكون مفيدة ومهمة.

في حين نجد في تقويم العبء الفيزيولوجي المؤشرات الفيزيولوجية صادقة في تقويمها كإنفاق الطاقة، والتبادلات التنفسية والحسية

ان المؤشرات الفسيولوجية غير المباشرة والتي استخدمت في قياس العبء الذهني هي:

- **المخطط الكهربائي للدماغ E E G:** يعتبر المخطط الكهربائي للدماغ من بين القياسات المستعملة حاليا للكشف عن النشاطات الكهربائية للدماغ المتمثلة في التموجات التالية: (Noémie, 2018, p. 37)
  - التموج دالتا 1 – 3.5 dalta Hz
  - التموج تيتا 4– 13 Theta Hz
  - التموج بيتا 14 – 19 Béta Hz
  - التموج الفا 8 – 13 Alfa Hz

توضع الاقطاب مباشرة على جلدة الراس وتكون متصلة بجهاز المكبر عند دخول، ومتصلة أيضاً بجهاز رسم Oscillogramme

عندما يكون العامل في حالة راحة يظهر على مستوى النشاطات الكهربائية لدماغه التموج الفا (alfa) الذي يكون متبوعا بانخفاض في كمية استهلاك الاكسجين وانخفاض في تركيز خضم اللبن في الدم، ويضعف أو يزول التموج الفا عندما يقوم العامل بعمل ذهني، وفي هذه الحالة، يعوض التموج الفا بأمواج أكثر تكهربا التموج بيتا والذي يعبر عن شدة الجهد الذهني المبذول.

ويعود التموج الفا إلى الظهور، بعد فترة من الراحة مدتها 15د ولقد ذهب كثير من الباحثين إلى القول ان التموج الفا غير مرتبط مباشرة بالعبء الذهني وإنما يدل على الحالة النشاطية التي يكون فيها العامل وبعبارة اخرى يجيبنا اذا كان العامل في حالة يقظة أو خمول.

وينبه حين استعمال هذا النوع من القياسات إلى ضرورة الاخذ بعين الاعتبار طبيعة المهام التي ينفذها العامل والتي يؤثر بعضها في تغيير حقيقة الجهد الذهني المبذول، ومثال ذلك الاعمال التي تقل فيها عدد التدخلات والقرارات التي تتطلب الدقة والانتباه في معالجة المعلومات كما هو الحال في مهام المراقبة على الشاشة عن بعد ان الضوضاء الداخلية التي تنتج عنها كالقلق والخوف والتوتر قد تؤثر على ارتفاع التموج الفا وهذا مما لا يعبر فعلا الجهد الذهني المبذول.

(Noémie, 2018, p. 38)

2-المخطط الكهربائي للعضلات E M G: تسمح هذه الطريقة بتقويم الانتباه الضروري في عملية اخذ المعلومات وذلك بتسجيل حركات العضلات وبالأخص عضلات الرقبة. كما يتم الجمع عند التقويم بين مدى صلابة الرقبة والمسافة الموجودة بين العينين والمهمة، بحيث تبين من خلال عدة دراسات اجريت في هذا الإطار، ان وضعية قاعدة الرقبة وثبات الرأس يعتبران مؤشري الانتباه المتواصل.

3-المخطط الكهربائي البصري: E. Occulagramme: ان مبدأ هذا القياس يرتكز على حساب الفرق الموجود في القدرة بين الجهة الامامية والجهة الخلفية للعين ويتم تطبيق هذه الطريقة بوضع قطبي استقبال على العينين، ويقوم بعدها المجرب بجمع فارق الطاقة الكامنة بين النقطتين المناسبتين لعمليات انتقال العين حول المحور البصري وتسمح هذه الطريقة بالكشف عن الميكانيزمات التي يستعملها العامل في عملية التقاط المعلومات ولقد بينت الدراسات ان الاستراتيجيات المستعملة لا تعتمد على الصدفة وإنما تتوقف على التجربة المكتسبة وعلى نوعية وعدد المعلومات المستقبلة وكذا على صورة التي نكونها حول المنبه. ففي دراسة لمراقبة انماط القراءة المستعملة من قبل طلاب شعبة العلوم فرع التصوير الاشعاعي، استعمل المخطط الكهربائي ولوحظ ان قراءة الطلبة الجدد بطيئة من حيث الانتقال من سطر إلى اخر مقارنة بالطلبة القدامى.

4-الارتيمة السينوزية: Arythmie Sinusale: ان قياس هذا المؤشر يتمثل في الاعمال التي قام بها الارغونومي الهولندي كالسبيك **KALSBEEK** ومفهوم الأرتيمية السينوزية يرتكز أساسا على المعلومة العلمية التي مفادها ان ايقاع القلب ثابت في حالة راحة، وبالتالي فان اي اضطراب يحدث له, يلاحظ مباشرة وعلاقة هذه الطريقة بالعبء الذهني تتمثل في انه كلما تعرض الفرد لعبء ذهني كلما مال الايقاع القلبي إلى التناسق إلّا ان هذه الطريقة كسابقتها ليست مرتبطة مباشرة بالعبء الذهني وإنما تعبر على الحالة النشاطية للعامل.

5-عدد دقات القلب:Frequence Cardiaque تعتبر هذه الطريقة من القياسات الفسيولوجية الاكثر استعمالا من طرف الارغونوميين، بحيث لها ارتباط بكمية استهلاك الاكسجين في ظروف عمل معينة، كما انها تنذر بحالة العبء الزائد ولكنها لا تسمح في المقابل بتحديد مصادر العبء تستعمل في اغلب الاحيان دعامة لقياسات اخر. (Noémie, 2018, p. 39)

تحليل تغيرات السلوكات العملية:

يتمثل مبدأ هذه الطريقة في تحليل تغيرات السلوكات العملية اي تحليل الانماط العملية التي يستخدمها العامل في تنفيذ مهامه والتعبير عنها كمؤشرات عن العبء الذهني الناتج عن الارغامات التي تلزمه بتكييف سلوكه بشكل يسمح له بمواصلة تحقيق اهداف النسق ان فرضية العمل التي تعتمد عليها هذه الطريقة تتمثل في كون تغير النمط العملي يستجيب لضرورة الحفاظ على عبء كلي في مستوى مقبول يكون مساويا أو اقل من الطاقة المحدودة.

وهذا ما اكدته نتائج الدراسات التي قام بها كل من لوبلا، سبيروندیو وبالهوس **Leplat J.C. Sperandio et palhous 1973** على عمال الملاحة الجوية في ظروف تجريبية وعلى سائقي السيارات حيث كان وافراد عينة البحث يستجيبون لحالة العبء بتكييف سلوكاتهم العملية مع وضعية العمل الجديدة مستعملين انماط عملية مختلفة عن تلك المستخدمة في الوضعيات العادية. (Noémie, 2018, p. 39)

ويجب الاشارة في هدا الصدد ان عوامل اخرى على غرار تغير درجة العبء قد تثير الانماط العملية فتغيير مثلا في مستوى الإرغامات قد يغير وضعية العمل التي تستدعي استخدام نمط عملي مناسب للوضعية الجديدة، مستقل عن كل اعتبارات العبء الذهني ولهذا السبب يوصى المختصون بتجنب الوقوع في مثل هذه التفسيرات الخاطئة بإبعاد التغير في الانماط إلى العبء .

وإذا كان الاهتمام في هذه الطريقة منصبا اساسا على معرفة الصلة بين درجة الارغام وتغير النمط العملي, فان مفهوم العبء الذهني اي درجة تعبئة الفرد في تنفيذ مهمة ما، يستعمل اساسا نموذجا موحدا في البحث عن العوامل المسئولة عن التغيرات الملاحظة على النمط العملي .ومنها نقول مثلا ان النمط اكثر اقتصادا من النمط لأنه اقل تعبئة **(Sperandio)**

ولاحظ أيضاً ان العامل في وضعيات مختلفة يتبني اثناء تنفيذ مهامه انماطا عملية تتناسب مع طاقته في العمل فقد لا يستعمل انماط مقتصدة في الحالة التي تكون فيها طاقته الاحتياطية كبيرة ومعتبرة جدا، في حين يلجأ اذا ارتفع مستوى الارغامات إلى استخدام الانماط العملية الاكثر اقتصاد وبشكل متكرر.

طريقة المهام المزدوجة: ان الفكرة الاساسية التي تقوم عليها هذه الطريقة ترتكز على فرضية حدود طاقة عمل الفرد ,بحيث اذا تجاوزت متطلبات المهمة هذا الحد, فان المهمة حينئذ لا تنفذ بشكل عادي وتتجه نحو التغيير باستخدام استراتيجيات تتكيف مع الوضعية الجديدة.(Noémie, 2018, p. 40)

ويتمثل دور المهمة الاضافية في اشباع الطاقة الكلية للعامل بمهمة اخرى معلومة الخصائص تكون نتائجها قابلة للقياس وتسمح بقياس الطاقة المتبقية **(Capacité résiduelle)** التي يدخرها العامل.

وقدم براون **(BROWN)** سنة 1964 نموذج بين فيه كيفية استعمال المهمة الثانوية لإشباع الطاقة الاحتياطية وحسب براون فان الطاقة الاحتياطية تمثل الفرق الموجود بين الطاقة الكلية والعبء الذهني العبء الادراكي براون الناتج عن تنفيذ مهمة اساسية.

وحسب الباحث دائما فانه لا يمكن قياس العبء الذهني مباشرة من خلال اخطاء الانجاز التي لا تعود بالضرورة إلى حالة العبء وإنما ترجع إلى عدم التركيز أو قلة الخبرة مثلا، وتصبح حينها المهمة الثانوية امثل وسيلة لقياس درجة العبء الذهني وهذا عن طريق اشباع الطاقة الاحتياطية بمهمة ثانوية, ولهذا الغرض يطلب من الشخص تنفيذ المهمة الثانوية والمهمة الاساسية بالتزامن وعندما تتشبع الطاقة الاحتياطية بالمهمة الثانوية تحدث الاخطاء التي تعبر عن درجة العبء الذهني غير انه حسب **كابيزير** لا يمكن من الناحية التجريبية التحكم في بعض العوامل التي تؤثر على صدق نتائج دراسة العبء الذهني كآثار تشتت الانتباه.

التقديرات الذاتية: تعتبر القياسات الذاتية من بين التقنيات التي تعتمد في تقويم العبء الذهني تارة كأداة اساسية عندما يتعذر استخدام وسائل اخرى أكثر موضوعية بسبب غياب الوسائل والإمكانيات المادية أو لصعوبة تطبيقها لتعقد وضعية العمل المراد قياسها، وتستعمل تارة اخرى كأداة مكملة لأدوات قياس اخرى. (Noémie, 2018, p. 41)

وهي تقوم على تقويم العامل الذاتي لمسببات العبء الذي يبدي بواسطته اراه الشخصية حول العوامل التي تتدخل في توليد هذا الاخير اعتمد عدة باحثين على هذا الاسلوب النوع من التقنيات واتخذها عدة باحثين تقنية اساسية في دراساتهم **فهارت وستافلاد Hart et Stravelard** قاما بوصف انماط مختلفة من الاسئلة التي استعملتها (NASA) لتقويم العبء الذهني لدى مستخدميها وكانت اهم محاور الاسئلة التي في هذا التقويم ملخصة في الاتي:

المتطلبات الذهنية: هل كانت المتطلبات الذهنية المتمثلة في النشاطات المعرفية كالتفكير واخذ القرار والحساب والتذكر ...، بسيطة أو معقدة ام متعبة؟

المتطلبات الفيزيقية: هل كانت المتطلبات الفيزيقية المتمثلة في النشاطات الجدية مكثفة ام منهكة ام شاقة؟

المتطلبات الزمنية: هل احسستم بضغط قوي نتيجة لمثيرة عرض معلومات العمل؟

الاداء:

هل تعتقدون انكم كنتم فعالين في مهامكم؟

هل أنتم راضون عن ادائكم؟

هل تعتقدون انكم حققتم اهداف مهامكم؟

الاحباط: عند تحقيق المهام التي اسندت اليكم، هل احسستم بالأمن أو القلق أو بالملل أو بالغضب أو العكس من ذلك احسستم بالأمن والراحة والمكافئة؟

على خلاف الاستبيان الذي اتخذه الباحثان في دراستهم. (Noémie, 2018, p. 41)

بالعمل على عبء العمل وعلى الصحة العامة الجسمية والنفسانية للمستخدمين الصحيين لعشرة مصالح العلاج الاستشفائي وتوصلا إلى النتائج مفادها ان لخصائص المحيط الاجتماعي المهني الاستشفائي دورا هاما في توليد العبء الذهني (عباسة، 2018، صفحة 59).

ان المشكلة التي تثار هنا هو الفصل مابين ماهو عضلي وماهو ذهني والواقع أن كل ماهو عضلي يتطلب جهدا ذهنيا و لو بقدر بسيط، كما هو الحال في العمل البدني الذي يتطلب العمل الذهني بتحقيق مشاركة النظر و الأيدي في الحركات البدنية عند تغيير وضعية الصعوبات. إلخ ومع ذلك فإن الحركات البدنية تتسم بقابلية وسهولة القياس لوقت أدائها في حين العمليات الذهنية هي الأصعب ولا زلت الدراسات جارية وفي هذا يمكن إجمال وذكر الصعوبات التي تواجه قياس العمليات الذهنية في ما يلي:

أ: الأختلافات الفردية: فمن المعروف أن البشر يختلفون فيما بينهم ليس فقط في خواصهم وقابليتهم الذهنية مما يؤدي إلى تفاوت نتائج العمل الذهني.

ب: أن عقلنة الذهنية أصعب من عقلنة الحركات: لهذا فإن من أول متطلبات قياس العمليات الذهنية هو عقلنة العمليات الذهنية وإزالة ما هو غير مفيد أو مجد من خطوات جمع المعلومات أو غير ذلك.

ج: صعوبة الفصل ما بين ما هو بدني و ما هو ذهني : فالتداخل كبير لهذا إن جهدا كبيرا ينبغي أن يبذل لإزالة التداخل و في بعض الأحيان يتم غض النظر عن هذا التداخل فمثلا: إن قراءة شريط مطبوع تستلزم حركة الأصابع لتقديم الشريط بطريقة تساعد العين على أن ترى

النص لكي يكون بالإمكان قراءته، و لأن العمل هنا ذهني بشكل أساس فإن التداخل لا يجري تحليله أو أخذه بالاعتذار .

د: تعب الحواس و الأعضاء (التعب العضلي) : وهذا التعب يؤدي إلى إطالة فترة العملية الذهنية فتعب الحواس يؤدي إلى أخطاء أو بطء العملية الذهنية ،لذا فإن القياس و تحليل العملية الذهنية ينبغي أن يأخذ هذه الجوانب بنظر الاعتبار كجزء من متطلبات العملية الذهنية

هـ: الأعمال الروتين الروتينية الذهنية تختلف عن الأعمال الأخلاقية الذهنية :

لتوضيح التفاوت أو الإختلاف نشير أنه في عمل المحاسب في المشروع تكون العناصر الذهنية غير متداخلة مع العناصر اليدوية

(كتابة ،فرز ،توثيق،. إلخ أقل من 20% من الوقت المستهلك) أما في العمل الابتكاري لبعض الباحثين العلميين (كالذين يعملون في الأبحاث الأساسية أو العلوم الصرفة) فإن العناصر الذهنية غير المتداخلة مع البدوية تمثل أكثر من 50% من الوقت المستهلك ، و يجرى التأكد عادة على أنه في غالبية الأعمال الفنية و الإدارية يكون حجم العمل الذهني غير المتداخل مع اليدوي في حدود 20% إن تحليل و قياس العمليات الذهنية إذن ينبغي أن ينصب على العمليات الذهنية الخالصة التي لا تتداخل مع العمليات اليدوية أو التي تتطلب أقل قدر من الحركات

(نجم عبود ،2012 ، ص 110)

10. عواقب العبء الذهني في العمل :

- تتضرر صحة الأفراد في العمل عندما يكون هناك عبء ذهني مفرط، و لكن من الصعب قياسه، فإذا كان تقييم مستويات التعرض المهني ينطوي على قياس المؤشرات الفيزيائية (الضوضاء، الضوء، درجة الحرارة والإشعاع ....) الكيمائية، البيولوجية، وتعتمد على المعرفة العلمية والمعدات التحليلية المتطورة، فإنه ليس سهلا على الإطلاق تقييم الإزعاج العقلي علاوه على أن العبء الذهني الزائد يظهر غير مباشر من خلال ما يلي :
- **الإصابات الجسدية:** إضطرابات العضلات و العظام (آلام المفاصل و آلام العضلات) إضطرابات في الجهاز الهضمي (آلام في المعدة و آلام في المعدة و القرحة) ، حوادث القلب و الأوعية الدموية و السكتات الدماغية .

إرتفاع ضغط الدم و خفقان في القلب و أمراض القلب التاجية (الصداع و الصداع النصفي وارتفاع الكوليسترول في الدم و داء السكري و الربو.

- **الهجمات النفسية :** التعب المزمن و التهيج و اضطرابات النوم ، الهبات الساخنة و التعرق ، هجمات القلق و العجز الجنسي ، متلازمة الاكتئاب من الإرهاق، الإرهاق(سلوك الادمان في العمل) الاكتئاب.
- **إضطرابات سلوكية:** ردود الفعل و التفاعلات العدوانية و إضطرابات الأكل(السمنة) ، زيادة إستهلاك المخدرات ، زيادة إستهلاك الكحول و التبغ و المؤثرات العقلية الأخرى، العزلة الاجتماعية (نمط الحياة المستقرة و انخفاض الترفيه و الأنشطة الاجتماعية) صعوبة التعلم و إنخفاض الأداء، القرارات السيئة و التناقضات في الإجراءات، أخطاء التنفيذ ، سلوك المخاطرة وفرة النشاط أو العكس ، اللامبالاة و السخرية كما يمكن له أن يؤدي للملل في إنجاز النشاطات ، التداخل في العديد من الأعمال من جميع الأنواع ، انقطاعات متكررة و تأويلات مختلفة وصعوبة في وضع برنامج عمل متماسك .

(كربوش هشام ،2018،ص 23)

خلاصة الفصل:

ومنه يعتبر العبء الذهني من موضوعات الارغونوميا المعرفية التي تتدخل فيه عدة عوامل متعددة الابعاد التي تتفاعل بين المطالب المعرفية للمهمة وخصائص الشخص وخصائص الوضع وعدم التوازن بين مطالب المهمة ومهارات العمال حيث تطرقنا في هذا الفصل إلى محاور العبء الذهني وبعد ان قمنا بتوضيح لماهية العبء الذهني نظريا.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

اجراءات البحث الميدانية

- تمهيد
- منهج الدراسة
- مجتمع الدراسة
- الدراسة الاستطلاعية
- اداة جمع البيانات
- الخصائص السيكومترية
- الدراسة الأساسية
- عينة الدراسة
- خصائص العينة
- لأساليب الإحصائية

تمهيد:

بعد تحديد الأشكالية و تساؤلاتها و فرضياتها تم التطرق الى الجانب النظري سنحاول تناول في هذا الفصل إسقاط المفاهيم ميدانيا على عينة الدراسة حيث سنحدد فيه الدراسة الاستطلاعية و أهميتها و عينة الدراسة الاستطلاعية و و بعدها التطرق للدراسة الأساسية منهج الدراسة وعينة الدراسة وأداة الدراسة والاجراءات التي استخدمت في تصميم وتقنين أداة الدراسة وإجراءات التطبيق واختبارات الصدق والثبات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة البيانات وتحليلها واستخراج النتائج، النهائية وذلك على النحو التالي:

1. منهج الدراسة:

انطلاقا من مجال هذه الدراسة وطبيعة التساؤلات والأهداف التي تسعى الدراسة لتحقيقها اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي الاستكشافي والذي يعرف بأنه مجموعة الإجراءات البحثية التي يقوم بها الباحث بشكل متكامل لوصف الظاهرة المبحوثة معتمداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها، ومعالجتها وتحليلها تحليلاً دقيقاً لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة، أو الموضوع محل البحث(عبيدات وآخرون،2011م)، وقد تتعدى البحوث الوصفية و التفسير في حدود الإجراءات المنهجية المتبعة، وقدرة الباحث على التفسير العلمي المنظم لوصف ظاهرة محددة وتصويرها تصويراً كمياً من خلال جمع البيانات والمعلومات المقننة عن الظاهرة.

يعرف هذا المنهج بأنه المنهج الذي يعني بحقائق راهنة متعلقة بظاهرة أو موقف او افراد او احداث او أوضاع معينة بهدف اكتشاف حقائق جديدة او التحقق من صحة حقائق قديمة و العلاقات التي تتصف بها و تفسيرها و كشف جوانب التي تحكمها . (محمد شفيق ,2001)

مجتمع الدراسة :

مجتمع الدراسة هو جميع الأفراد الذين يكونون موضوع مشكلة الدراسة وفي ضوء ذلك يتكون مجتمع الدراسة من الممرضين العاملين بمصلحة بالاستعجالات، حيث بلغ عدد أفراد عينة الدراسة (85) عينة بحيث عدد المجتمع الأصلي هو (165) ممرض و ممرضة بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف ورقلة و تمثلت خصائص العينة في

(الجنس ، المناوبة ، الخبرة) .

2. ثانيا: الدراسة الاستطلاعية :

_تكتســي الدراســة الاســتطلاعية أهمية بالغة في الجانب المنهجي , وهي من أهم الخطوات الميدانية في البحث العلمي .

أهداف الدراسة الاستطلاعية :

- التعرف على ميدان الدراسة
- التعرف على خصائص العينة
- قياس الخصائص السيكومترية للأداة الصدق و الثبات

عينة الدراسة الاستطلاعية :

- أجريت الدراسة الاستطلاعية على عينة قوامها (15) ممرض و ممرضة بالمصالح الاستشفائية بورقلة حيث تم اختيارها بطريقة عشوائية .

جدول رقم (3-1) : يوضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب المصالح الاستشفائية:

العدد	المصلحة الاستشفائية	عدد العمال
01	حي النصر الخفجي	05
02	ورقلة مخادمة	05
03	بني ثور	05

3. الأداة المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية:

- و تمثلت في استبيان متبنى من طرف **الباحثة (عبادو خديجة)** الذي يقيس مستوى العبء الذهني.

أداة الدراسة:

ركزنا على الأداة الأكثر ملائمة لتفعيل أهداف هذه الدراسة وهي (الاستبيان) أكثر من باقي الأدوات.

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على استمارة استبيان بها مجموعة من الأسئلة وذلك بغرض جمع البيانات اللازمة وهذا لاختبار فرضيات البحث والمساعدة في التقييم. حيث تضمنت الاستبانة الخاصة بالباحثة خديجة عبادو 2018. ما يلي:

قامت الباحثة ببناء استبيان لقياس العبء الذهني، ويحتوي على 5 أبعاد هي البعد الإدراكي (تعقيد المهمة، وخصائص المهمة، وادارة الوقت، ووتيرة العمل، والعواقب الصحية، وقد تم استلهام الأبعاد: من **دراسة بولا سيبالوس وآخرون Paula Ceballos et al**): حول العوامل

النفسية والاجتماعية وعبء العمل الذهني، والواقع الذي يدركه الممرضون في وحدات العناية المركزة .
ويحتوي المقياس49 فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي، والجدول التالي يبين توزيع عبارات مقياس العبء الذهني في صورته النهائية:

جدول رقم (3-02): يوضح الأبعاد و توزيع فقرات الاستبيان

البعد	العبارات
الادراك	9-8-7-6-5-4-3-2-1
خصائص المهمة	19-18-17-16-15-14-13-12-11-10
ادارة الوقت	27-26-25-24-23-22-21-20
وتيرة العمل	38-37-36-35-34-33-32-31-30-29-28
العواقب الصحية	49-48-47-46-45-44-43-42-41-40-39

اختبارات الصدق والثبات:

الاتساق الداخلي والثبات لأداة الدراسة:

ويقصد بثبات أداة الدراسة: إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها،أو ماهي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة وعلى أفراد عينة مختلفين وقد قام الباحث "**(القحطاني وأخرون،1425هـ، ص236)** بعد تطبيق المقياس على عينة الدراسة وذلك للتأكد من الاتساق الداخلي وذلك عند طريق حساب معامل الارتباط بيرسون لمعرفة الصدق الداخلي للمقياس حيث تم حساب معامل الارتباط بين درجة كل عبارة من عبارات المقياس بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه العبارة، محذوفا من العنصر الذي تنتمي إليه ،كما استخدم الباحثة معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة، حيث تم التعرف على ثبات المتغيرات بشكل منفرد ثم ثبات المحاور الرئيسية للاستبانة، وكذلك حساب معامل الارتباط المصحح ،وتم حساب ذلك لكل محور من محاور الدراسة، كما هو موضح في الجداول التالية:

بعض الخصائص السيكومترية مقياس العبء الذهني: من أهم الخصائص السيكومترية التي طورها المختصون في المقاييس النفسية الصدق و الثبات أذ أعتمد عليهما لدقة المعلومات التي توفرها هذه المقاييس .

- **صدق المحكمين :** يضع الباحث المحتويات الأساسية لأداة البحث و يتم عرضها على مجموعة من الأساتذة المتصلين بموضوع الأداة بحيث يقومون بتقييم مدى إرتباط كل فقرة بموضوع الأداة .

(سمية النجاشي ,2016.ص 3 .)

- **ملاحظة:** لم يتم التطرق للقيام بصـــدق المحكمين ،حيث قمنا بتبني الأداة واعتمدنا على صـــدق المحكمين الذي قامت به **الباحثة عبادو خديجة** .

و للتحقق من صدق الأداة تم الإعتماد على طريقة الصدق التمييزي :

الصدق التمييزي :

جدول رقم (3-3) : يوضح نتائج صدق التمييزي لمقياس مقياس العبء الذهني:

الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة تي تاست	مستوى الدلالة
العليا	5	186.6	5.45	4.88	0.10
الدنيا	5	150.6	15.56		

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمجموعة العليا قدر ب(186.6) و الإنحراف المعياري لها قدر ب (5.41) بينما المتوسط الحسابي للمجموعة الدنيا قدر ب (150.6) و الإنحراف المعياري قدر ب (15.56) حيث أن قيمة "الفا" قدرت ب (0.10) و هي اقل من قيمة "sig" المقدرة ب (0.00) مما يدل على أن الإختبار لديه القدرة على التميز بين الفئة العليا و الفئة الدنيا و بالتالي فإن الأداة على درجة عالية من الصدق ويمكن الإعتماد عليها كأداة جمع البيانات.

الثبات : يشير ثبات الأداة الى إتساق درجاتها في قياسه, ما يجب قياسه ,و إعطاء نتائج مماثلة أو متقاربة لو كررت عملية القياس على الأفراد أنفسهم ,و باختلاف العوامل و الظروف الخارجية .

(بن صافي ,2017)

-الثبات عن طريقة ألفا كرونباخ:

- و قد تم حساب ثبات مقياس العبء الذهني بهذه الطريقة و كانت النتيجة كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم(3-4) : يوضح نتائج معامل ثبات مقياس العبء الذهني بألفا كرونباخ

الأداة	عدد الفقرات	معامل ألفاα
مقياس العبء الذهني	49	0.767

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن معامل ثبات مقياس العبء الذهني وفق معادلة ألفا كرونباخ كان مساويا ل (**α= 0.76**) وهي قيمة دالة مما يؤكد تمتع المقياس بمستوى ممتاز وعالي من الثبات.

4. ثانيا : الدراسة الأساسية :

تهدف الدراسة الحالية إلى جمع البيانات من خلال تطبيق استبيان العبء الذهني المصمم من طرف الباحثة **عبادو خديجة** حيث ستسمح لنا هاته البيانات بعد معالجتها بمعرفة مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف بورقلة.

5. عينة الدراسة:

تم اختيار عينة الدراسة عشوائيا من الممرضين العاملين بمصلحة بالاستعجالات، بمستشفى محمد بوضياف بورقلة ، و على هذا الأساس تم توزيع 90 استمارة و تم استرجاع 70 استمارة حيث بلغ عدد العينة الدراسة الأساسية (165) ممرض و ممرضة موزعين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف ورقلة و تمثلت خصائص العينة في (الجنس ، المناوبة ، الخبرة) .

6. خصائص العينة:

و فيما يلي وصف عينة الدراسة الأساسية حسب متغيرات الدراسة:

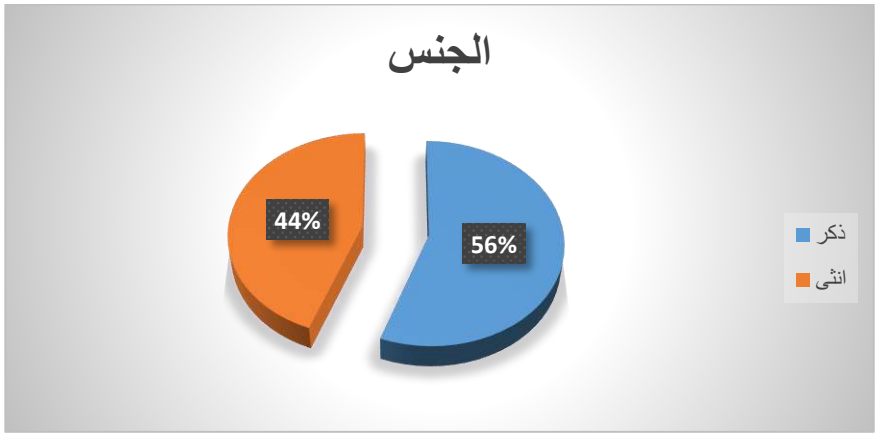
1) الجنس:

الجدول رقم (3-05): يوضح الجدول توزيع أفراد العينة الدراسة من حيث الجنس.

خصائص العينة			
		العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	39	55.7%
	انثى	31	44.3%
	المجموع	70	100.0%

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية افراد العينة من الذكور حيث بلغت نسبتهم 55.7%، بينما نسبة الاناث بلغت 44.3%.

الشكل رقم (3-1) : توضح الدائرة النسبية عدد افراد عينة البحث موزعين حسب الجنس:



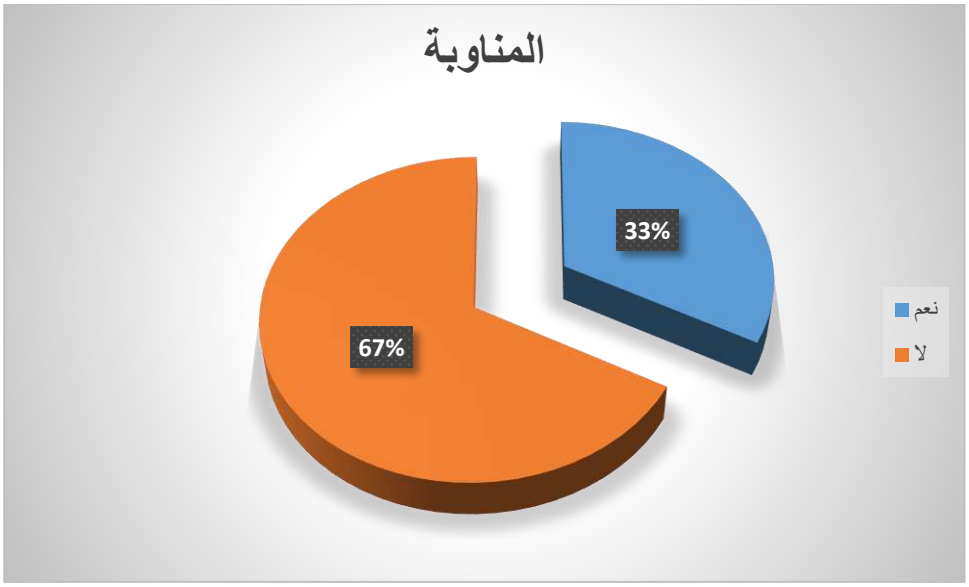
2) المناوبة:

الجدول رقم (3-6) : يبين المناوبة لدى افراد العينة:

خصائص العينة			
		العدد	النسب المئوية
المناوبة	نعم	23	32.9%
	لا	47	67.1%
	المجموع	70	100.0%

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية افراد العينة لا يناوبون حيث بلغت نسبتهم 67.1%، بينما المناوبين بلغت نسبتهم32.9%

الشكل رقم (3-2): توضح الدائرة النسبية عدد افراد عينة البحث موزعين حسب المناوبة



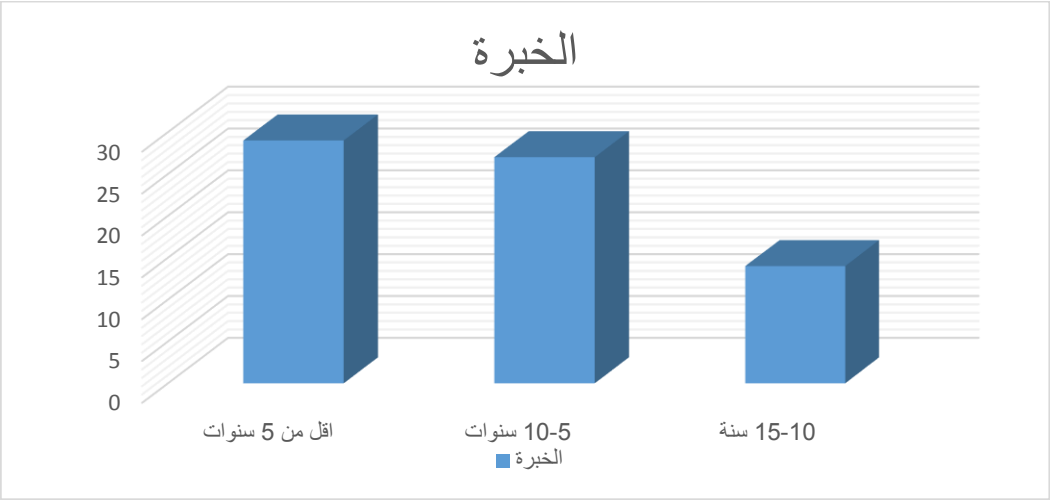
الخبرة :

الخبرة: الجدول رقم (3-7): يبين الخبرة لدى افراد العينة

خصائص العينة			
		العدد	النسب المئوية
الخبرة	اقل من 5 سنوات	29	41.4%
	5-10سنوات	27	38.6%
	10-15سنة	14	20.0%
	المجموع	70	100.0%

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان اغلبية افراد العينة لديهم خبرة اقل من 5 ســـنوات حيث بلغت نسبتهم 41.4 %، تليها نسبة 38.6 % لديهم خبرة من 5-10 سنوات، ونسبة 20.0 % لديهم خبرة 20.0%

الشكل رقم (3-3): يوضح التمثيل البياني عدد أفراد عينة البحث موزعين حسب سنوات الخبرة



7. حدود الدراسة:

الحدود المكانية: تم اجراء الدراسة بمستشفى محمد بوضياف بورقلة بمصلحة الاستعجالات .

الحدود الزمانية : تم اجراء الدراسة في الفترة ما بين شهر مارس وشهر افريل 2023 .

الحدود البشرية : تمثلت الحدود البشرية في موظفي بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف

8. الاساليب الاحصائية :

أجري التحليل الاحصائي بواسطة الحاسوب باستعمال برنامج

- برنامج spss22
- برنامج Excel

و ذلك للتحقق من أسئلة الدراسة و فرضياتها ،تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري
- طريقة التناسق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ و الصدق بطريقة الصدق التمييزي
- اختبار T .test لعينتين مستقلتين
- تحليل التباين الأحادي

خـلاصة الفصل :

لقد تضمن هذا الفصل منهجية البحث و إجراءاته الميدانية التي قمنا بها من خلال الدراسة الاستطلاعية تماشيا مع طبيعة البحث العلمي و متطلباته العلمية ، حيث تطرقنا في بداية الفصل إلى الدراسة الأساسية و ذلك لتوضيح منهج بحث، العينة، مجالات البحث و الأدوات المستخدمة ثم الدراسة الاستطلاعية من خلال الإشارة إلى عدة خطوات علمية أنجزت تمهيدا للتجربة الأساسية ، و في الأخير الأهداف الإجرائية المقترحة ثم الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث .

الفصل الرابع

عرض و تحليل و تفسير و مناقشة النتائج الدراسة

- عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى
- عرض و تحليل و تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية
- عرض و تحليل و تفسير و مناقشة الفرضية الثالثة
- عرض و تحليل و تفسير و مناقشة الفرضية الرابعة
- خلاصة

تمهيد : بعد عرض الإجراءات المنهجية و النتائج المتحصل عليها في الفصل السابق ,سنحاول في هذا الفصل عرض و تحليل و مناقشة و تفسير النتائج التي تم التوصل اليها باستخدام الأساليب الإحصائية سالفة الذكر بناء على فرضيات الدراسة .

1. عرض و تحليل و منافشة و تفسير الفرضية الأولى :

التي تنص على مايلي : مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات مرتفع .

الجدول رقم (08) : يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري لأبعاد العبء الذهني

الأبعاد	العينة	الحد الأدنى	الحد الأقصى	الوسيط	Std. Deviation
الادراك	70	14.00	38.00	28.6857	7.00837
خصائص_المهمة	70	28.00	45.00	37.3286	4.18320
ادارة_الوقت	70	17.00	34.00	27.0571	4.98370
وتيرة_العمل	70	30.00	43.00	37.2857	3.78840
العواقب_الصحية	70	28.00	47.00	37.5714	7.40265
الكل	70	128.00	193.00	171.3857	16.82156

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان هناك تباين في متوسطات ابعاد العبء الذهني، ويمكن ترتيب الابعاد ترتيبا تنازليا حسب درجة اهميتها، حيث جاء بعد العواقب الصحية في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي 37.5 وانحراف معياري 7.40، تليها بعد خصائص المهمة بمتوسط حسابي 37.32 وانحراف معياري 4.18، يليه بعد وتيرة العمل بمتوسط حسابي 37.28 وانحراف معياري 3.78، يليه بعد الادراك بمتوسط حسابي 28.68 وانحراف معياري 7.00، يليه بعد ادارة الوقت بمتوسط حسابي 27.05 وانحراف معياري4.98.
- من خلال النتائج تبين أن ترتيب أبعاد العبء الذهني بأن بعد العواقب الصحية احتل المرتبة الأولى ويعتبر هذا منطقي حيث ان عمل الممرضين العاملين بالاستعجالات يعتبر عمل حساس وخطير وبالتالي أي تقصير أو اهمال يعرض صاحبه الى عواقب صحية، بالاضافة إلى ظروف العمل المزرية والصعبة وفي بعض الاحيان تكون كارثية نظرا لانعدام الامن والحماية والوسائل. وجاء بعد خصائص المهمة في المرتبة الثانية وهذا راجع إلى ان هذا العمل يتصف بخصائص

ومهام صعبة ومعقدة كما ان نوعية الاشخاص الذي يتعامل معه الممرض صعبة وتكون في وضعية حرجة وبالتالي يصعب التعامل معهم. ثم يأتي بعد وتيرة العمل في المرتبة الثالثة وقد يكون هذا بسبب نظام المناوبة الذي يتم تطبيقه في قطاع الصحة ويعتبر هذا النظام صعب ويؤثر سلباً على الممرض حيث انه يعمل في وقت الليل والذي هو وقت الراحة وبالتالي يترتب عليه ان يعوض فترة النوم في الصباح، وهذا يؤثر على الساعة البيولوجية للعامل.

الجدول رقم (09): يمثل اختبار (ت) لعينة واحدة للمقارنة بين المتوسط الحسابي والمتوسط النموذجي للعينة

المتغير	N	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T-test	المتوسط النموذجي	Df	Sig	α 0.05	الدلالة
العبء الذهني	70	171.3	16.82	85.24	147	69	0.00	0.05	دال

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي للعبء بلغ 171.3 بانحراف معياري 16.82، بينما قيمة T 85.24 عند درجة حرية 69، وقيمة الدلالة المعنوية 0.00 عند مستوى الدلالة 0.05 ، والمتوسط النموذجي 147 ، وبما ان قيمة الدلالة المعنوية اقل من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا دال احصائيا، وبما ان المتوسط الحسابي اكبر من المتوسط النموذجي فان هذا يعني ان مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات مرتفع.
- تتفق هذه النتيجة مع ماتوصلت اليه كل من دراسة " **شارلوت ثيلاند** " **(charlotte,thellend 1981,) و دراسة كارولين مارتن (Martin Caroline,2013)** و **باولا سيبالوس و آخرون (Paoula cabllos et al ,2015)** ، التي توصلت معظمها الى أن أفراد عيناتها يعانون من مستوى عبء ذهني مرتفع .
- و هذا ما يتعارض مع دراسة "**عبادو خديجة** " **2018** التي توصلت الى وجود، مستوى منخفض في مستوى العبء الذهني ، لدى الأطباء بمستشفيات ولاية ورقلة .
- ومن خلال النتائج تبين ان مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات مرتفع، وهذا راجع لطبيعة المهمة الخطيرة والصعبة و نظرا للحالة المرضية للاشخاص الذين يتعاملون معهم، وأي سوء تعامل أو خطأ يكلفه غالياً، كما ان نقص الوسائل والاجهزة وانعدام الامن والحماية يجعل العامل في حالة نفسية صعبة. كما أن كثرة المرضى وقلة العمال يجعل العامل في وضع حرج وربما يسبب القلق والغضب لدى المرضى.

2. عرض و تحليل و مناقشة و تفسير الفرضية الثانية :

و التي تنص على مايلي : توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف تبعا لمتغير الجنس

و للتحقق من هذه الفرضية تم إستخدام الأسلوب الإحصائي إختبار (ت) لعينتين مستقلتين ل حساب الفروق بين المتوسطين و تم الاستعانة على النظام الإحصائي (spss) و تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (10) : يمثل اختبار اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للفروق بين المتوسطين.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي X	الإنحراف المعياري S	قيمة ت	DF	مستوى الدلالة α	درجة المعنوية Sig	دلالة الفروق
ذكر	39	177.07	13.51	3.41	68	0.05	0.20	غير دال
انثى	31	164.22	18.01					

- نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان المتوسط الحسابي للذكور بلغ (177.07) بانحراف معياري (13.51) ،بينما الاناث المتوسط الحسابي (164.2) بانحراف معياري (18.01)، بينما قيمة T بلغت (3.41) بدرجة حرية (68) ، وجاءت قيمة (0.20 sig) عند مستوى الدلالة 0.05 ،وبما ان قيمة الدلالة المعنوية اكبر من مستوى الدلالة 0.05 فإن هذا غير دال احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور .
- تتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة **إيلدون تود بيرس (Eldon Todd Pierce,2009)** والتي توصلت الى وجود فروق عالية بين الذكور والاناث في الشعور بالعبء الذهني.
- كما تختلف مع نتائج دراسة **أولاجوموك ،و آخرون (Olajumoke et al,2013)** التي توصلت الى أنه لا توجد فروق بين الذكور و الاناث في تعرضهم للعبء الذهني .
- حيث من خلال النتائج تبين وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور ، وهذا راجع الى أن هناك فرق بين النساء و الرجال عند تعرضهم للظروف و المواقف المهنية و خاصة أن هناك اختلاف في أداء المهام و المسؤوليات التي يواجهها الجنسين في هذا القطاع . وفي مجال الصحة نرى ان كلا الجنسين يمارسون نفس المهام في مختلف الرتب والمجالات ويعملون في

نفس الظروف والصعوبات والعراقيل، إلا أن هناك اختلاف في الجهد و قدرة التحمل بين الجنسين وبالتالي نجد الذكور أكثر عرضة للتعرض للعبء الذهني .

3 . عرض و تحليل و منافشة و تفسير الفرضية الثالثة :

و التي تنص على مايلي : توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف ورقلة تبعا لمتغير المناوبة و للتحقق من هذه الفرضية تم إستخدام الأسلوب الإحصائي إختبار (ت) لعينتين مستقلتين ل حساب الفروق بين المتوسطين و تم الاستعانة على النظام الإحصائي (spss) و تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (11) : يمثل اختبار اختبار (ت) لعينتين مستقلتين للفروق بين المتوسطين.

المناوبة	العدد	المتوسط الحسابي X	الإنحراف المعياري S	قيمة ت	DF	درجة المعنوية Sig	دلالة الفروق
مناوب	23	164.9	23.67	2.32	68	0.023	دال
غ.مناوب	47	174.5	11.1				

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي للمناوبين بلغ (164.9) بانحراف معياري (23.67) ،بينما غير المناوبين المتوسط الحسابي (174.5) بانحراف معياري (11.10)، بينما قيمة T بلغت (2.32) بدرجة حرية (68) ، وجاءت قيمة (0.023) sig عند مستوى الدلالة 0.05 ، وبما ان قيمة الدلالة المعنوية اقل من مستوى الدلالة 0.05 فان هذا دال احصائيا مما يعني وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير المناوبة. لصالح الممرضين الغير مناوبين
- وجدنا أن مستوى العبء الذهني لدى الممرضين الغير مناوبين أعلى من مستوى لدى الممرضين المناوبين وهذا يعود الى عدة أسباب ومن ضمنها أن الممرضين الغير مناوبين يتطلب عملهم مستوى اعلى من الادراك مقارنة مع الفئة الاخرى التي تعمل بالمناوبة إضافة إلى أننا لو عدنا إلى بعد إدارة الوقت وحاولنا أن نقارن بين طول المدة لكلا الفئتين فسنجد أن الفئة التي لا تملك نظام المناوبة فترة العمل لديهم أطول من الفئة الأخرى، كونهم لا يملكون من يحل محلهم

بين الحين والآخر على عكس الاخرى وبالتالي فإنهم يعانون من ضغط أكبر ، إضافة إلى صعوبة التكيف سواء مع الحياة الاجتماعية أو الاسرية أو المهنية ،مما ينتج عنه اضرابات أخرى ترفع من مستوى العبء الذهني لدى هذه الفئة ، فصعوبة التكيف قد تؤدي الى بعض الاضطرابات في العلاقات الاجتماعية وبالتالي الشعور بالتعب والضغط النفسي .

- وهذا ما يتعارض مع دراسة ... (**الباحثة بوديسة وردية**) الذي كانت دراستها حول ..(**الانعكاسات النفسية و الفيزيولوجية للعمل الليلي على الممرضين**) ، وتوصل الى ان مستوى (34.22) تبعا لمتغير المناوبة كان لصالح الممرضين الذين يعلمون بنظام التناوب حيث أظهرته نتائجه أن معدل الضغط النفسي، كان لدى الممرضين الذين يعملون بتناوب أعلى من المعدل الذي تحصل عليه الممرضين الذين لا يعملون بنظام التناوب.

4. عرض و تحليل و مناقشة و تفسير الفرضية الرابعة :

- **و التي تنص على مايلي** : توجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف ورقلة تبعا لمتغير الخبرة و للتحقق من هذه الفرضية تم إستخدام الأسلوب الإحصائي تحليل التباين الأحادي للفروق و تم الاستعانة على النظام الإحصائي (spss) و تم التوصل إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (12): يبين نتائج تحليل التباين احادي للفروق في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة .

	مجموع المربعات	DF	متوسط المربعات	F	Sig	دلالة الفروق
بين المجموعات	792.02	2	396.01	1.41	0.250	غير دالة
داخل المجموعات	18732.5	67	279.5			
المجموع	19524.5	69				

- من خلال النتائج الجدول يتضح ، أن مجموع المربعات بين المجموعات قدر ب **792.02** و متوسط المربعات قدر ب **396.01** و عند درجة الحرية **2**

أما داخل المجموعات فقد قدر ، مجموع المربعات ب **18732.5** و قدر متوسط المربعات ب **279.5** و عند درجة الحرية ب **67** و بهذا يكون المجموع الكلي ، بالنسبة لمجموع المربعات هو **19524.5** و درجة الحرية ب **69** و عليه تقدر قيمة F ب **1.41** و قيمة Sig ب **0.250** و هي غير دالة ، مما يدل على عدم تحقق الفرضية و عليه نرفض الفرضية و نقبل الفرض الصفري الذي ينص على أنه **لا توجد** فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة .

- تختلف هذه النتائج مع دراسة **عبادو خديجة** " **2018** التي توصلت أنه توجد فروق دالة احصائيا في مستوى العبء الذهني باختلاف سنوات الخبرة .
- و نفسر النتائج ان لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة، وقد يكون هذا راجع إلى خصائص المهمة الصعبة مهما كانت أقدمية العامل، فالعامل الحديث التوظيف يكون في بداية مساره المهني وتصادفه عدة صعوبات منها نقص الخبرة وعدم التوجيه وصعوبة التكيف مع الوسط المهني، كما ان العامل القديم في المهنة ايضا يعاني من عدة صعوبات وعراقيل مثل كثرة الاعتماد عليه وتكليفه بمهام اكثر صعوبة نظير خبرته في الميدان.

خلاصة :

نستخلص مما سبق أن العبء الذهني لدى الممرضين من المواضيع المهمة التي يجب أن تجرى حولها المزيد من الدراسات ، للوصول الى حلول للتقليل من هذه الظاهرة لدى هذه الفئة ، التي تقدم خدمات إنسانية لا يمكن الاستغناء عنها ، و قد يشكل العبء الذهني مصدر تهديد للمرضين و حياة المرضى ، اذ تبين من خلال الدراسة ، أن الممرضين من بين الشرائح المهنية التي يعاني عمالها من مستويات مرتفعة ، من العبء الذهني جراء تعرضهم للعديد من المصادر الضاغطة التي قد ترجع للفرد أو المنظمة أو للبيئة الخارجية بشكل عام .

الاستنتاج العام :

بعد التعرف على موضوع الدراسة و المتمثل في العبء الذهني دراسة مطبقة على عينة من الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات بمستشفى محمد بوضياف ورقلة ، من أجل اثبات فرضيات الدراسة ، تم عرض نتائج الدراسة و تحليلها و مناقشتها و تفسيرها و التوصل الى النتائج التالية :

- مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات مرتفع.
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الجنس لصالح الذكور .
- وجود فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير المناوبة. لصالح الممرضين العاملين الغير مناوبين .
- لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى العبء الذهني لدى الممرضين العاملين بمصلحة الاستعجالات تبعا لمتغير الخبرة.

قائمة المصادر و المراجع

قائمة المصادرو المراجع :

• المصادر :

- محمود. (2006). معجم طلاب الوسيط ، ط 2 . لبنان: دار الكتب العلمية.

المراجع :

- نجم عبود . (2012). دراسة العمل البشري ،ط1 دار صفاء ،للطباعة و النشر و توزيع ،عمان
- احمد مختار عمر. (2008). معجم اللغة العربية المعاصرة . القاهرة مصر: ،المجلد الأول ، ط ،1. عالم الكتب.
- امينة عباسة. (2018). الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية ، أطروحة دكتوراه. الجزائر: كلية العلوم الاجتماعية ،جامعة وهران.
- بوحفص مباركي. (2004). العمل البشري، ط2. دار الغرب للنشر والتزيع.
- تخة خديجة، و الوناس مزياني. (2019). مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر، ورقلة، في ظل التغيرات. مجلة الباحث في العلوم الانسانية والاجتماعية.
- حنان بشكور، و ايمان كبابوية. (2018). تحليل العبء الجسمي لدى عمال الاجر بمؤسسة الجيلالي _ تيسمسيلت . تيارت : جامعة ابن خلدون.
- خديجة الشايب، و محمد الساسي. (2017). مستوى العبء الذهني لدى الأطباء : دراسة على عينة من الأطباء بمدينة ورقلة. الجزائر: مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية. .جامعة قاصدي مرباح ورقلة،.
- خديجة تخة. (30 يونيو/حزيران , 2019). مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ظل بعض المتغيرات دراسة استكشافية على بعض مكاتب بريد الجزائر بورقلة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية ، المجلد 11، العدد 2 .
- خلفان رشيد، و لويزة معروف. (2017). العبء الذهني في العمل: نموذج مركز العمل على آلة الكبس. مجلة الوقاية والأرغنوميا، المجلد 11، العدد1.
- دور بيئة العمل الداخلية في تحقيق الالتزام التنظيمي لدى عمال مديرية الشباب والرياضة لولاية المسيلة " دراسة ميدانية لمديرية الشباب و الرياضة لولاية المسيلة ". (2019). مجلة علوم وتقنيات النشاط البدني الرياضي، المجلد 10، العدد1.
- سمية النجاشي , 2016.الصدق و الثبات في أدوات البحث و طرق البحث التربوي
- عبد الرحمان السايح. (2021-2020). العبء الذهني وعلاقتها بنمو سلوك المواطنة التنظيمية لدى موظفي البلدية بمتليلي، مذكرة ماستر. الجزائر: جامعة غرداية.
- عثمان مريم. (2010). الضغوط المهنية وعلاقتهما بدافعية الانجاز لدى اعوان الحماية المدنية. قسنطينة: جامعة الاخوة منتوري.
- فتيحة بن زروال. (2018). العبء الدهني في العمل محاضرات موجه لطلبة ماستر ،تخصص علم النفس تنظيم وعمل
- محمد شفيق. (2011). مناهج البحث العلمي. ط1. دار النشر مركز تطوير الأداء و التنمية
- مغربي. (2016). العبء الذهني وأثره على اتخاذ القرار. بسكرة: جامعة محمد خيضر.

- مؤيد محمد هبة. (2015). الاجهاد الذهني وعلاقته بالذاكرة القصيرة المدى لدى طلبة.
- نعيمة بوزاد. (2018). العبء المعرفي لدى تلاميذ الطور المتوسط. مجلة العلوم الاجتماعية، العدد5.
- نور الدين بوعلي. (2018). الارغنوميا المعرفية. سطيف: جامعة محمد لمين دباغين، سطيف2.
- . كربوش هشام 2018 : مطبوعة محاضرات موجهة لطلبة ماستر علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية في الأرغونوميا المعرفية ,جامعة عربي بن مهيدي ام بواقي .

المراجع الأجنبية :

1) Lachance, R, sep 2006. charge de mental et surchage des concepts ,multidimensionnels rt interactivs. master STUl
2) Noémie, H. (2018). Estelle de pachtere , thiere G. Gestion Des accidents detravail et des maladies professionnelles (AT/ MP) Avsien des entreprises. France: Master IS – PRNT . Afac.
3) Ramadan, H., & al-Sayyid, H. a.-S. (2015). Challenging behavior and psychiatric symptoms among adults with intellectual disability : epidemiological aspects and family burden. The Arab Journal of Psychiatry.
4) Yahya, A. (2011). The translation of parody from Arabic into English : problems and strategies.

الملاحق

الملحق رقم (02) : استبيان العبء الذهني

وزارة التعـلـــيم العـــالي والبحث العـــلـمي

جـامعـة ورقـلــة

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

تخصص علم النفس العمل والتنظيم

استبيان الدراسة :

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته .

أخي الممرض ، أختي الممرضة تحية أخوية ...

أحيط سيادتكم علما أن هذا الاستبيان هو جزء من دراسة علمية في إطار اعداد مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص علم النفس العمل و التنظيم وتسيير الموارد البشرية بعنوان **" مستوى العبء الذهني لدى العاملين في القطاع الصحي بمصلحة الإستعجالات.**

ونتقدم إلى سيادتكم الموقرة بهذا الاستبيان راجين منكم التعاون والتكرم بالإجابة على جميع أسئلة الاستبيان بدقة ، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على مدى صحة إجابتكم لذلك فرأيكم عامل أساسي من عوامل نجاح هذه الدراسة ، علما أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي .

المعلومات الشخصية : الرجاء وضع علامة (×) أمام الاجابة التي تنطبق عليك.

- **الجنس:** ☐ **ذكر** ☐ **أنثى**
- **هل تعمل بالمناوبة الليلية :** ☐ **نعم** ☐ **لا**
- **عدد سنوات الخدمة في التمريض :** ☐ **من 0 الى 5سنوات** ☐ **من 5 الى 10 سنوات**

☐ **من 10 الى 15 سنوات**

وذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة لإجابتك .

تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير.

الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
1	إن كمية العمل الملقاة علي أكبر من استعدادي الذهني .					
2	أشعر بتعقيد المهام المسندة إلي في المستشفى .					
3	إن نوعية العمل الموكل إلي تحتاج إلى قدرات ذهنية أعلى مما لدي .					
4	أعتقد أحيانا أنني أؤدي بعض النشاطات بطريقة خاطئة .					
5	لست على معرفة تامة بما هو مطلوب مني في العمل .					
6	تعتبر الأعمال الموكلة إلي في المستشفى صعبة .					
7	أبذل جهدا عقليا كبيرا في أدائي المهني .					
8	أعاني من عدم وضوح الدور وتضارب المعلومات خلال عملي .					
9	أجد صعوبة في اتخاذ القرارات المعقدة .					
10	أنا مسئول عن عدة واجبات غير مرتبطة بعضها البعض .					
11	يبدو لي أن أعباء العمل الذهنية تزداد تعقيدا مع مرور الوقت .					
12	أنا مسئول عن إرشاد مرؤوسي ومساعدتهم في حل المشاكل التي تواجههم يوميا أثناء أداء عملهم .					
13	أتحمل مسؤولية التطوير المهني للأطباء الآخرين والعاملين بالمستشفى .					
14	يتصف العمل في المستشفى بالروتينية.					
15	تتطلب مهنتي بالمستشفى الكثير من التركيز والانتباه .					
16	أشعر بمستوى عال من التشتت والانقطاعات خلال أداء مهمتي .					
17	يتطلب العمل المباشر مع الحالات المعرضة للخطر الكثير من اليقظة والمتابعة .					
18	يتطلب عملي فحص الأجسام الصغيرة جدا،					

	الأمر الذي يعرضني إلى الشعور بالتعب العقلي والبصري .					
19	غالبا ما أضطر إلى التوقف عن المهمة التي أكون بصدد إنجازها للانتقال إلى مهمة أخرى					
20	هناك ضغط دائم في العمل لا يعطيني الفرصة الكاملة للراحة .					
21	إن وقت العمل الرسمي لا يكفي لأداء العمل اليومي .					
22	لا يتم التقيد بأوقات العمل الرسمية في المستشفى .					
23	أحتاج الكثير من الوقت لإصدار القرار المتعلق بالإجراءات التي تصدر بعد التشخيص الطبي .					
24	يرهقني العمل الليلي ويؤثر على استعداداتي وقدراتي الذهنية كالانتباه والتركيز .					
25	نظام التناوب المطبق في المستشفى يساعدني على أداء عملي على أكمل وجه .					
26	لدي الحرية والاستقلالية في تحديد كيفية تنظيم أوقات عملي بالمستشفى					
27	بسبب ضيق الوقت في العمل أضطر غالبا للتخلي عن مهام أخرى ضرورية					
28	أشعر بأنني أعمل في ظل سياسات متعارضة .					
29	يضايقني العمل أثناء فترات الراحة اليومية					
30	تضايقني كثرة الأعمال التي أكلف بها والتي تزيد عن أوقات العمل الرسمية .					
31	ترهقني أعباء العمل التي تزيد عن قدراتي وطاقتي الذهنية .					
32	يضايقني الشعور بأن لدى الكثير من المسؤوليات المفوضة لي من قبل رؤسائي .					
33	يضايقني الجمع بين عدة مهام في نفس الوقت					
34	تركز الإدارة في العمل على التوزيع المناسب لفترات الراحة .					
35	أضطر في عملي لضرورة مواجهة الأحداث					

	غير المتوقعة					
36	أعاني من الإرهاق والتعب العقلي بسبب نقص الأطباء في المستشفى .					
37	تعرضني وتيرة العمل المتسارعة لارتكاب الأخطاء الطبية .					
38	ترهقني التغييرات في إسناد المهام باستمرار .					
39	يتوقع القسم مني جهدا كبيرا يؤدي إلى استنفاذ طاقتي الذهنية .					
40	يسبب لي التعب الذهني بعض المشاكل الصحية كالصداع النصفي وآلام الرأس .					
41	يسبب لي التعب الذهني حالة من الفشل والكسل والعجز في الأداء .					
42	يعرضني الإجهاد العقلي إلى الاختلال في التفكير المنطقي وعدم القدرة على اتخاذ القرارات.					
43	أصبحت أعاني من تأخر في ردود أفعالي بسبب تضخم مستوى العبء الذهني لدي .					
44	يسبب لي ارتفاع مستوى العبء الذهني في عملي ضعفا في الحواس كحاستي البصر والسمع .					
45	كثرة شعوري بالتعب الذهني في عملي تعرضني إلى نوبات من العصبية والهيجان .					
46	ارتفاع مستوى عبء العمل الذهني يؤدي بي أحيانا إلى حالات من الإغماء .					
47	كثرة شعوري بالعبء الذهني في عملي أدى إلى تعرضي للأمراض المزمنة كارتفاع ضغط الدم والسكري .					
48	إن الجهد العقلي الكبير الذي أبذله في عملي يؤثر سلبا على الوظائف العامة للجسم كالتنفس والدورة الدموية .					
49	أعتقد أن تضخم مستوى عبء العمل الذهني في حالات نادرة يؤدي إلى حالات خطيرة ومستعصية كالجلطة الدماغية .					

الملحق رقم (03) : نتائج الدراسة الأساسية

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	39	55.7	55.7	55.7
	انثى	31	44.3	44.3	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

المناوبة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	نعم	23	32.9	32.9	32.9
	لا	47	67.1	67.1	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 من اقل	29	41.4	41.4	41.4
	سنوات 5-10	27	38.6	38.6	80.0
	سنة 10-15	14	20.0	20.0	100.0
	Total	70	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الادراك	70	14.00	38.00	28.6857	7.00837
المهمة_خصائص	70	28.00	45.00	37.3286	4.18320
الوقت_ادارة	70	17.00	34.00	27.0571	4.98370
العمل_وتيرة	70	30.00	43.00	37.2857	3.78840
الصحية_العواقب	70	28.00	47.00	37.5714	7.40265
hgmg	70	128.00	193.00	171.3857	16.82156
Valid N (listwise)	70				

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
hgmg	70	171.3857	16.82156	2.01056

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
hgmg	85.243	69	.000	171.38571	167.3748	175.3967

Group Statistics

	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
hgmg	ذكر	39	177.0769	13.51487	2.16411
	انثى	31	164.2258	18.01057	3.23479

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
hgmg	Equal variances assumed	1.632	.206	3.411	68	.001	12.85112	3.76771	5.33276	20.36947
	Equal variances not assumed			3.302	54.280	.002	12.85112	3.89195	5.04915	20.65308

Group Statistics

	المناوبة	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
hgmg	نعم	23	164.9130	23.67375	4.93632
	لا	47	174.5532	11.18969	1.63218

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
									95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
hgmg	Equal variances assumed	26.037	.000	-2.323-	68	.023	-9.64015-	4.15044	-17.92223-	-1.35807-
	Equal variances not assumed			-1.854-	26.920	.075	-9.64015-	5.19916	-20.30944-	1.02914

ANOVA

hgmg

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	792.022	2	396.011	1.416	.250
Within Groups	18732.564	67	279.591		
Total	19524.586	69			