



جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

التوافق المهني وعلاقته بالضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم
الاستعجالات دراسة ميدانية في مستشفيات ولاية قالمة

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس

تخصص علم النفس العمل و تسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذة الدكتورة:

ابريعم سامية

إعداد الطالبة:

حمري فاطمة الزهراء

أعضاء لجنة المناقشة

اسم الأستاذ ولقبه	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	صفته
سليمة قاسي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة أم البواقي	رئيسا
سامية ابريعم	أستاذ التعليم العالي	جامعة أم البواقي	مشرفا ومقررا
ياسمينه منايفي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة أم البواقي	عضوا مناقشا
عماد لعلاوي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة عنابة	عضوا مناقشا
حازم حماني	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة قسنطينة -2-	عضوا مناقشا
عايدة ناجي	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة أم البواقي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2020 - 2021

الأفكار هي أسهل الأشياء جذبا، وطالما بدأت بجذب الأفكار
والكلمات وصفحات الإنترنت والمقالات الايجابية تدريجيا ستبدأ
بجذب الأمور الأكثر كالأخبار السعيدة ثم المواقف السعيدة ثم
الأشياء المادية السعيدة ...

احمد الله بقوة، استمتع واشكره فسيزيدك وستودع حياتك الماضية
للأبد.

الدكتور أحمد عمارة

الإهداء

إلى عزي وفخري والدي الحبيب، إلى جنتي وعيني ووالدتي الحبيبة

الذان كانا عوناً وسنداً لي بارك الله في عمرهما.

إلى جناحيا في الحياة أخويا حسام وأيمن

إلى جميع الأقارب والأصدقاء...

وإلى كل من يفكر ويبحث للارتقاء بالعلم في كل مكان

أهدي هذا الجهد المتواضع.

شكر وتقدير

بداية أحمد الله عز وجل حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، على منه وكرمه علي بأن سهل لي إتمام هذا العمل، فالله الحمد والشكر من قبل ومن بعد...
كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان لأستاذتي المشرفة الأستاذة الدكتورة ابرييم سامية التي كانت لنا عوناً وسنداً في خروج هذه المذكرة إلى النور فلها مني كل التقدير والاحترام والحب.

كما أتوجه بالشكر إلى جميع الأساتذة المحكمين وإلى من سيساهم في إتمام هذا العمل العلمي.

كما أتقدم بالشكر لأعضاء لجنة المناقشة سلفاً لتكرمها بمناقشة وتقييم محتوى هذا البحث.

شكراً لجميع من ساعدني ووقف بجانبني.

لكم جميعاً مني جزيل الشكر وفائق الاحترام جزاكم الله عنا كل خير.

ملخص الدراسة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) بمستشفيات ولاية قالمة، مع التحقق ما إذا كانت هناك فروق في مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى أفراد العينة تبعا لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام). باستخدام المنهج الوصفي الارتباطي على عينة تكونت من (427) عاملا من عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر)، ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة بتطبيق استبيان التوافق المهني (إعداد الباحثة) ومقياس إدراك الضغط النفسي لفنستين (Levenstein). ولمعالجة بيانات الدراسة اعتمدت الباحثة على مجموعة من الأساليب الإحصائية باستخدام برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.20)، وقد أسفرت المعالجة الإحصائية للبيانات على النتائج التالية:

- مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات متوسط.
- مستوى إدراك الضغط النفسي متوسط لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة دالة إحصائيا بين مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المهام.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية، المهام.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير الخبرة، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية.

Abstract

this study aimed to identify the relationship between occupational compatibility and psychological stress perception in health workers in the department of emergency (doctors, nurses, lab workers) in Guelma state hospitals, checking whether there are differences in the level of occupational compatibility and perception of psychological stress in the sample members depending on (sex, experience, marital status, compatibility with colleagues, physical environment, tasks).

Using the descriptive approach associated with a sample of 427 workers of emergency health (doctors, nurses, lab workers), in order to achieve the objectives of the study, the researcher applied the Occupational Compatibility Questionnaire (preparation of the researcher) and the Levenstein Psychological Stress Perception Scale (Levenstein).

To process the data of the study, the researcher relied on a range of statistical methods using the Social Sciences Statistical Package Programme (spss.20) The statistical treatment resulted in the following results:

- The level of professional compatibility of health workers in the Emergency Service is average.
- The level of psychological stress perception is average for health workers in the emergency department.
- There is a statistically weak inverse correlation between the level of occupational compatibility and psychological stress perception.
- There are no statistically significant differences in the level of occupational compatibility of health workers in the emergency department (doctors, nurses, lab workers) attributable to the gender variable, experience, marital status and tasks.
- There are statistically significant differences in the level of professional compatibility of health workers in the emergency department (doctors, nurses, lab workers) due to the variable compatibility with colleagues, the physical environment.

- There are no statistically significant differences in the level of cognition of psychological stress in health workers in the emergency department (doctors, nurses, lab workers) attributable to the variable sex, marital status, tasks.
- There are statistically significant differences in the level of psychological stress perception in health workers in the emergency department (doctors, nurses, lab workers) due to variable experience, compatibility with colleagues, physical environment.

الفهارس

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	أ
شكر وتقدير	ب
ملخص الدراسة باللغة العربية	ج - د
ملخص الدراسة باللغة الانجليزية	هـ - و
فهرس المحتويات	...
فهرس الجداول	...
فهرس الأشكال	...
مقدمة	01
الجانب النظري	
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	
1. إشكالية الدراسة	05
2. فرضية الدراسة	07
3. أهداف الدراسة	08
4. أهمية الدراسة	08
5. تحديد المفاهيم	08
6. حدود الدراسة	09
7. الدراسات السابقة	10
الفصل الثاني: التوافق المهني	
تمهيد	46
1. التوافق	47
1.1. تعريف التوافق	47
2.1. بعض المفاهيم المرتبطة بالتوافق	49
3.1. عوائق التوافق	53
2. تعريف التوافق المهني	56
3. نظريات التوافق المهني	58
4. أهمية التوافق المهني	64

فهرس المحتويات

65	5. العوامل المؤثرة في التوافق المهني
68	6. طرق تحسين التوافق
71	7. سوء التوافق المهني
72	8. مظاهر التوافق المهني
73	9. قياس التوافق المهني
74	خلاصة الفصل
	الفصل الثالث: الضغط النفسي
77	تمهيد
78	1. تعريف الضغط النفسي
81	2. بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي
85	3. عناصر الضغط النفسي
86	4. أنواع الضغط النفسي
88	5. مصادر الضغط النفسي
90	6. نظريات الضغط النفسي
97	7. الاستجابات الناتجة عن الضغط النفسي
99	8. استراتيجيات إدارة الضغط النفسي
103	9. طرق قياس الضغط النفسي
104	خلاصة الفصل
	الجانب الميداني
	الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية
107	تمهيد
108	1. الدراسة الاستطلاعية
108	1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية
108	2.1. إجراءات الدراسة الاستطلاعية
108	3.1. عينة الدراسة الاستطلاعية
109	4.1. الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية
110	5.1. نتائج الدراسة الاستطلاعية
110	2. الدراسة الأساسية
110	1.2. منهج الدراسة الأساسية

فهرس المحتويات

111	2.2. مجتمع الدراسة الأساسية
111	3.2. عينة الدراسة الأساسية
118	4.2. أدوات الدراسة الأساسية
125	5.2. إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية
126	6.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية
127	خلاصة الفصل
	الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج
130	تمهيد
131	1. عرض النتائج
131	1.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى
150	2.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية
151	3.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة
152	4.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة
158	5.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة
165	2. مناقشة وتفسير النتائج
165	1.2. مناقشة نتائج الفرضية الأولى
166	2.2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية
167	3.2. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة
167	4.2. مناقشة نتائج الفرضية الرابعة
171	5.2. مناقشة نتائج الفرضية الخامسة
176	3. الاستنتاج العام
177	4. توصيات الدراسة
178	الخاتمة
...	قائمة المراجع
...	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
83	يمثل الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي.	01
87	يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية ل Killy (1994).	02
97	يوضح أثار الضغوط النفسية على أجهزة الجسم الفسيولوجية.	03
109	يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية.	04
111	يوضح توزيع عمال الصحة على ثمانية مستشفيات.	05
112	يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.	06
113	يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة.	07
114	يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية.	08
115	يوضح خصائص عينة الدراسة وفق متغير التوافق مع الزملاء.	09
116	يوضح خصائص عينة الدراسة وفق متغير البيئة الفيزيقية.	10
117	يوضح خصائص عينة الدراسة وفق متغير المهام.	11
118	يوضح محاور وبنود استمارة التوافق المهني.	12
119	يوضح تصنيف عبارات استمارة التوافق المهني.	13
119	يوضح تقدير فئات استمارة التوافق المهني.	14
121	يوضح معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية لاستمارة التوافق المهني عينة الدراسة الاستطلاعية (ن =30).	15

فهرس الجداول

122	يوضح قيمة "T" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في استمارة التوافق المهني.	16
124	يبين قيمة "T" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا على مقياس إدراك الضغط النفسي.	17
132	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن طبيعة العمل.	18
135	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن الأمن والاستقرار.	19
138	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن الرواتب والترقيات.	20
141	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن العلاقة مع الزملاء.	21
144	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن المسؤولين والإدارة.	22
147	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن أداء العمل.	23
149	يوضح نتائج استجابات أفراد العينة لتوافق المهني بشكل عام (ن = 427).	24
150	التوزيع التكراري لمستويات الضغط النفسي المدرك.	25
151	يبين الارتباط بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي.	26
152	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الجنس في التوافق المهني.	27
153	يوضح قيمة "F" لدلالة الفروق بين متغير الخبرة في التوافق المهني.	28
154	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الحالة الاجتماعية في التوافق المهني.	29

فهرس الجداول

155	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير التوافق مع الزملاء في التوافق المهني.	30
156	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير البيئة الفيزيائية في التوافق المهني.	31
157	يوضح قيمة " F " لدلالة الفروق بين متغير المهام في التوافق المهني.	32
158	يوضح قيمة " T " لدلالة الفروق بين متغير الجنس في إدراك الضغط النفسي.	33
159	يوضح قيمة " F " لدلالة الفروق بين متغير الخبرة في إدراك الضغط النفسي.	34
160	يوضح نتائج تحليل اختبار المفارقات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو إدراك الضغط النفسي تبعاً لمتغير الخبرة.	35
161	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الحالة الاجتماعية في إدراك الضغط النفسي.	36
162	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير التوافق مع الزملاء في إدراك الضغط النفسي.	37
163	يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير البيئة الفيزيائية في إدراك الضغط النفسي.	38
164	يوضح قيمة " F " لدلالة الفروق بين متغير المهام في إدراك الضغط النفسي.	39

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح نموذج لولير Lawler في محدودات الرضا الوظيفي.	59
02	يبين هرم ماسلو للحاجات.	61
03	يبين طرق تحسين التوافق المهني.	70
04	يبين مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها في نموذج سيللي.	91
05	يوضح نظرية التقدير المعرفي.	94
06	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	112
07	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.	113
08	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	114
09	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير التوافق مع الزملاء.	115
10	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير البيئة الفيزيكية.	116
11	يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهام.	117
12	يمثل منحنى بياني للفروق الخاصة بمتغير الخبرة.	160

مقدمة:

يعتبر التوافق المهني من مجالات التوافق العام أو فرعاً من فروع المتعلّقة بمجال العمل، فهو يمثل مؤشّر النجاح الأساسي في أي عمل باعتباره جزء مهم وضروري لكل الأفراد العاملين للقيام بمهام أعمالهم على أكمل وجه. وباعتبار أن الحياة المهنية من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق والذي يعكس رضا الفرد الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئته عمله وبالتالي إشباع حاجاته وتحقيق كل طموحاته وتوقعاته، فالمهام المقدمة للموظف من طرف رؤساء العمل داخل المنظمات هي الطريقة التي يقاس بها رضا الأفراد عن العمل وتوافقهم المهني.

فالتوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل وذلك يظهر من خلال علاقة الفرد مع الزملاء، ووجهة نظره للرؤساء والمشرفين عليه كما يشمل إشباع حاجاته وتحقيق رغباته. ولذلك يمكن التعبير عن مصطلح التوافق المهني بأنه القدرة على الانسجام وتأقلم الأفراد مع العمل الذي يقومون به داخل المؤسسة، كالتأقلم مع بيئة العمل المادية والنفسية والاجتماعية والمهنية لتحقيق الاتزان الداخلي للفرد مع نفسه والخارجي مع بيئته المهنية.

لكن فشل الفرد في إحداث عملية الانسجام يجعله يواجه الكثير من المشكلات المختلفة مما يجعله يعاني من ضغوط نفسية كبيرة تؤثر تأثيراً سلبياً على عمله وحياته الاجتماعية ذلك لأن الضغط النفسي هو أكثر الاضطرابات النفسية شيوعاً بجانب اضطرابات أخرى مثل القلق والمخاوف المرضية وغيرها ويرجع سبب تفشيهِ إلى احتمالية إصابته العالية لأي فرد وتعدّ الكثير من أمور الحياة وانسحاب القيم الروحية التي كانت تمد الإنسان شيئاً من الطمأنينة والسلام، فموضوع الضغط النفسي ليس جدياً على مجتمعنا الحالي وذلك لأنه مرض العصر ويمس جميع شرائح المجتمع بدون استثناء ولذلك نجده منتشر بصورة كبيرة في داخل الفئات العاملة مما يزعزع استقرار توافق الأفراد مع المهن التي يشغلونها، لأن سوء التوافق المهني يكون مرتبط بوجود ضغوط نفسية تؤثر على أداء العامل وبالتالي التأثير على المؤسسة ككل.

وبهدف معرفة العلاقة بين التوافق المهني والضغط النفسي لدى عمال قسم الاستعجالات، قامت الباحثة بدراسة ميدانية مبنية على أسس منهجية وعلمية لمعرفة هذه العلاقة ودراسة الفروق وفقا لمتغير الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام على مستوى قسم الاستعجالات بمستشفيات ولاية قالمه.

ولقد تضمن هذا البحث قسمين قسم نظري وآخر ميداني:

استهلت الباحثة بداية الدراسة بمقدمة كمدخل عام لدراسة التوافق المهني وعلاقته بالضغط النفسي لدى عمال الصحة بقسم الاستعجالات.

ثم القسم النظري الذي احتوى على ثلاثة فصول، حيث تطرقت الباحثة في فصله الأول إلى الإطار العام للدراسة والذي بدوره تضمن الإشكالية المطروحة للدراسة وكذا الفرضيات المقترحة إلى جانب أهداف الدراسة وأهميتها وكذا تعريف مصطلحات الدراسة مع توضيح حدودها الزمانية والمكانية والبشرية وأخيرا عرض بعض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية والتعقيب عليها.

أما الفصل الثاني فهو متعلق بالتوافق المهني، حيث تم التطرق إلى مفهوم التوافق وبعض المفاهيم المرتبطة به مروراً بعواقبه، ثم انتقلت إلى مفهوم التوافق المهني، نظرياته، وأهميته وأهم العوامل المؤثرة فيه، وكذا تناولت طرق تحسينه ثم مظاهره و كيف يتم قياسه.

وأخيرا الفصل الثالث والذي تطرقت فيه إلى الضغط النفسي وأهم المفاهيم المرتبطة به، كما تناولت كذلك عناصره وأنواعه ومصادره ثم أعراضه وأهم النظريات المفسرة له وانتقلت بعد ذلك إلى الاستجابات الناتجة عنه وأهم استراتيجيات إدارته خاتمة بطرق قياسه.

أما القسم الميداني الذي احتوى فصلين، الفصل الرابع خصص لإجراءات الدراسة الميدانية حيث تطرق فيه إلى الدراسة الاستطلاعية وتوضيح أهدافها، إجراءاتها، عينتها، والأدوات المستخدمة فيها وأبرز النتائج المتوصل إليها ثم التطرق للدراسة الأساسية التي وضحنا فيها المنهج المستخدم في الدراسة مجتمعا وعينتها، الأدوات المستخدمة والإجراءات المتبعة مع توضيح الأساليب الإحصائية المستخدمة للحصول على نتائج الدراسة الحالية.

أما الفصل الخامس خصص لعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وأخيرا الوصول إلى الاستنتاج العام مع إعطاء بعض التوصيات التي تم استخلاصها من الدراسة الحالية.

الفصل الأول:

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1. إشكالية الدراسة
2. فرضيات الدراسة
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. تحديد المفاهيم
6. حدود الدراسة
7. الدراسات السابقة

1. إشكالية الدراسة:

يهتم علم النفس التنظيمي بالبحث في أهم الموضوعات وبصفة خاصة موضوع التوافق المهني وذلك نظرا لما يسببه سوء توافق الفرد في عمله من نتائج سلبية نفسية وعملية تعود بالسلب على الفرد وعلى بيئة العمل وعلى المنظمة العمالية ككل، حيث تنطلق عملية التوافق من خلال الدافعية التي تعرف على أنها الطاقة الداخلية التي تجعل الفرد يقوم بسلوكات محددة لإشباع حاجاته، ولكن الفرد في طريقه لإشباع هذه الحاجات يواجه مجموعة من العوائق التي تحول بينه وبين تحقيقه لهدفه كعدم الرضا عن العمل، وعدم رضا الآخرين عن عمله، وعلاقاته المتوترة مع الرؤساء وزملاء العمل هذا الأمر الذي يجعله يقوم بمجموعة من السلوكات بهدف تجاوز هذه العوائق والصعوبات، كإثبات قدرته وكفاءته من خلال اجتहाده ومثابرته في العمل، وبالتالي زيادة رضاه عن العمل أما الفشل في إشباع هذه الحاجات يدفعه للعيش في حالة عدم انسجام وعدم توافق مهني.

وغالبا ما يواجه مهني الصحة العاملين في المصالح الاستيعالية وضعيات قصوى في كفاحهم الدائم ضد معاناة المرضى، الذين يتكفلون بهم فهم لا يخضعون للعبء الكمي للمهنة فحسب لكن أيضا لأعباء فكرية وانفعالية تتزايد فالمصالح ذات النشاط المكثف تضم الضغوط التنظيمية والعلائقية أو تلك المرتبطة بمعاشهم المهني، أين يمتزج عدم الرضا بنقص المشاركة في اتخاذ القرارات... الخ وقد ينجر عن كل هذه الإغرامات معاناة نفسية خصوصا لما تكون الظروف غير ملائمة وتؤدي إلى ضغوط نفسية مهنية. كما كشف جلولي (2003) أن المرضى يعانون من شدة مرتفعة من الإجهاد الانفعالي وشدة متوسطة من تبلد المشاعر وتدني الشعور بالإنجاز، وهذا مرده أن الممرض يعيش حالات الألم للمرضى والأنين والشكوى وربما طالت معاناة المريض في المستشفى وساعت حالته مما يستدعي من الممرضة التدخل لتخفيف الألم ومواساة المرضى، وتجتهد في ذلك ما استطاعت بالكلمة الطيبة والمعاملة الحسنة" (إبراهيمي، 2015، ص. 276).

ولأن "الفرد عندما يدرك عدم قدرته على خلق حالة من التوازن بين متطلبات الموقف وقدرته على الاستجابة لهذا الموقف فانه يشعر بهيمنة الضغوط عليه ولكنه إذا استطاع التكيف مع المتطلبات يكون الضغط مقبولا ومفيدا وهذا هو الجانب الايجابي للضغوط والهدف منه استثارة الأفراد لاستخدام استراتيجيات جديدة لمقاومة المشكلات والمواقف الضاغطة التي تواجههم (أبو حبيب، 2010، ص. 2).

وقد شرح هانس سيللي في كتابه ضغوط الحياة الذي ألفه سنة 1956 عن جملة من أعراض التكيف، كما شرح مجموعة من الأعراض والتغيرات التي تحدث عندما يتعرض الكائن الحي لضغوط شديدة من أجل تحقيق نوع من التوافق بين الكائن والبيئة الضاغطة وتتكون هذه الأعراض من 3 مراحل:

مرحلة الإنذار والتي فيها يتم استعداد الجسم لمقاومة مصدر الضغط ومرحلة المقاومة التي فيها يتم تطبيق آليات التعامل المختلفة بهدف الوصول إلى مستوى التكيف المقبول وأخيرا مرحلة الإنهاك وفيها يتم صرف كل الوسائل الدفاعية والتكيفية ويظهر الضغط الشديد وبالتالي يصبح الجسم غير قادر على المقاومة.

"وتشمل الضغوط النفسية جميع المهن بدون استثناء، لكنها تكون شديدة في البعض منها خصوصا مهمة الطب حيث تعتبر هذه الأخيرة من المهن التي تقوم على العلاقات الاجتماعية ومساعدة الآخرين والتعامل معهم وإنقاذ حياتهم وغالبًا ما يتميز ممتنهيها بالالتزام والإخلاص. فالفرد من هؤلاء بالإضافة لظروف العمل الضاغطة، يقع تحت ضغط داخلي للبقاء وفي الوقت نفسه يواجه ظروف المتغيرات الخارجية عن إرادته وتحكمه تقلل من فعاليته في القيام بعمله بالصورة التي تعكس دافعه الشخصي" (جديات، 2012، ص. 12).

ويعد العمل في مجال الصحة من المهن السامية والنبيلة وتبقى كذلك مهما اختلف مكان ممارستها في وما يهمنا في بحثنا هذا هو المصالح الاستعجالية للصحة، حيث "إن الاستعجال الطبي هو طلب للتدخل دون تأخر لوضعية صحية غير عادية وذات طابع مفاجئ، غير إن واقع المريض يستدعي تدخلا طبيا سريعا يضع الفريق الطبي في صراع مع الوقت لجمع المعلومات والأخذ بعين الاعتبار كل أبعاد الوضعية والافتراض والتحليل ووضع التشخيص ووضع الخطة المناسبة أو الأكثر تناسبا تم تقييمها. إن ضرورة سرعة التدخل وإخلاء فضاء الاستعجالات لاستقبال مرضى جدد من جهة وضرورة الملاحظة والفحص العيادي والتخمين والتدبير التي تتطلب وقتا معتبرا من جهة أخرى تفرض على الفريق الطبي الاستعجالي رسم منهجية عمل وآليات تمكنه من تخطي هذه التناقضات والضغوط التي قد تجره أحيانا إلى مواقف متأزمة" (بن ناصر، 2012، ص. 112).

وعلى الرغم من كل هذه الجهود المبذولة من طرف قسم الاستعجالات إلا أنه بسبب "انعدام التنسيق" بين المصالح الطبية، "يفضل المرضى التوجه نحو مصلحة الاستعجالات حتى في الحالات غير الاستعجالية" مما أدى إلى تدنى الخدمات بسبب الضغط التي تعرفه هذه المصالح بمختلف المؤسسات

الاستشفائية حيث أن مصالح الاستعجالية بالعاصمة استقبلت "أكثر من 4 مليون مريض خلال سنة 2018.

وكل هذا من شأنه أن يولد ضغوطا نفسية بصفة مستمرة ومتكررة لدى عمال قسم الاستعجالات وعليه جاءت هذه الدراسة والتي نحاول من خلالها معرفة العلاقة بين التوافق المهني والضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات.

ومنه جاءت تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

- ما مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات؟
- ما مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات؟
- ما طبيعة العلاقة بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى عينة الدراسة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تبعا لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام)؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تبعا لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام)؟

2. فرضيات الدراسة:

- يعاني عمال الصحة في قسم الاستعجالات من عدم توافق مهني.
- يعاني عمال الصحة في قسم الاستعجالات من مستوى إدراك ضغط نفسي مرتفع.
- توجد علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام).

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام).

3. أهداف الدراسة:

- معرفة مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات.
- معرفة مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات.
- التعرف على مدى تأثير التوافق المهني بكل من متغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام).
- التعرف على مدى تأثير إدراك الضغط النفسي بكل من متغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام).
- معرفة نوعية العلاقة بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي.

4. أهمية الدراسة:

- إن أهمية أي دراسة تحدد في مدى إيجابتها على الأسئلة المطروحة وفي نوع الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وتكمن أهمية دراستنا في تسليط الضوء على عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) بقسم الاستعجالات.
- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة كل من مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) بقسم الاستعجالات.

5. تحديد المفاهيم:

1.5. التوافق المهني:

عرفه عبد القادر (2000): بأنه قدرة الفرد على أن يعقد صلات اجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه كما يتضمن قدرة الفرد على التواء مع بيئته الاجتماعية في مختلف نواحيها المهنية والاقتصادية والمنزلية (فحجان، 2010، ص. 20).

التعريف الإجرائي لتوافق المهني:

هو مجموع النقاط التي يحصل عليها عمال الصحة في قسم الاستعجالات من خلال إجاباتهم على استبيان التوافق المهني المستخدم في الدراسة.

2.5. الضغط النفسي:

يعرف كل من لونج و وليم "Long et Williams" الضغط بأنه عبارة عن استجابة عضوية أو سلوكية أو نفسية لمواقف حقيقية يدركها الفرد وتفرض عليه مطالب معينة (أحمان، 2011، ص. 28).

التعريف الإجرائي للضغط النفسي:

هو مجموع النقاط التي يتحصل عليها عمال الصحة في قسم الاستعجالات من خلال إجاباتهم على مقياس إدراك الضغط النفسي المستخدم في الدراسة.

6. حدود الدراسة :

1.6. الحدود المكانية :

مستشفيات ولاية قالمة حيث كانت الدراسة الميدانية عبر 8 مستشفيات: المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم عقبي، المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر، المؤسسة العمومية لصحة الجوارية قالمة، المؤسسة العمومية الاستشفائية واد زناتي، المؤسسة العمومية للصحة الجوارية واد زناتي، المؤسسة الاستشفائية الشهيد محمد بركاني، مستشفى جوارى تاملوكة، مركب الأم والطفل الشهيد معلم محمد.

2.6. الحدود الزمانية:

الفترة الزمنية التي أجريت فيها الدراسة كانت الفترة الممتدة من جانفي - إلى نوفمبر 2020.

3.6. الحدود البشرية:

تمثلت في عمال الصحة في قسم الاستعجالات من أطباء، ممرضين، عمال المخبر.

7. الدراسات السابقة:

1.7. الدراسات التي تناولت التوافق المهني:

1.1.7. دراسة الشهري (2000):

عنوان الدراسة: العلاقة بين التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى موظفي القطاع الحكومي والخاص في مجال الخدمات الصحية.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين التوافق المهني، وبعض السمات الشخصية لدى عينة الدراسة، تبعاً لمقدار الراتب، والعلاقة مع الزملاء، والتكيف مع بيئة العمل، والحراك المهني، وساعات الدوام، والإجازات، ومواعيد العمل، ومع الإدارة والإشراف.

وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين السعوديين العاملين في القطاع الصحي الحكومي التابع لوزارة الصحة وكذلك القطاع الصحي الخاص بمدينة الرياض، كما اشتملت عينة الدراسة على عدد من الموظفين في القطاعين الصحي الخاص بمدينة الرياض، كما اشتملت عينة الدراسة على عدد من الموظفين في القطاعين الخاص والعام المقدر عددهم بـ (518) موظف، كما اتبع الباحث أسلوب العينة العشوائية المنظمة.

أما المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفي حيث استخدم الباحث الدراسات الارتباطية المقارنة لتحقيق من فروض الدراسة، واعتمد الباحث في جمعه البيانات على استبيان التوافق المهني وسمات الشخصية مكون من (84) عبارة بعضها يقيس التوافق المهني والبعض الآخر يقيس سمات الشخصية.

أما النتائج المتحصل عليها فجاءت كالتالي: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائية بين الدرجة الكلية للتوافق المهني في علاقتها بسمات الشخصية التالية: الاتزان الانفعالي، تحمل المسؤولية، الدافعية للإنجاز لدى موظفي القطاعين الخاص والعام، توجد فروق دالة إحصائية في الدرجة الكلية لتوافق المهني بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص لصالح موظفي القطاع الحكومي، هناك عدد من المحاور في التوافق المهني غير دالة إحصائية منها الراتب، العلاقة بين الزملاء، الإجازات بين موظفي القطاعين، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص لصالح موظفي القطاع الحكومي في سمة الاتزان الانفعالي، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في سمة تحمل المسؤولية بين موظفي القطاعين الحكومي الخاص (زرقة، 2017، ص ص. 153-155).

2.1.7. دراسة الشافعي (2002):

عنوان الدراسة: التوافق المهني للمرضيين العاملين بالمستشفيات الحكومية وعلاقته بسماتهم الشخصية.

تهدف هذه الدراسة إلى وضع صورة واضحة وشاملة عن مستوى التوافق المهني للمرضيين، كما تهدف إلى التنبؤ بأكثر سمات الشخصية ارتباطاً بالتوافق المهني، كما تهدف إلى معرفة الفروقات في سمات الشخصية والتوافق المهني وبين بعض المتغيرات (الجنس، المؤهل العلمي، القسم الذي يعمل به الممرض، عدد سنوات الخبرة). وقد بلغ عدد أفراد العينة (285) ممرض و ممرضة، (174) ممرض، (115) ممرضة، موزعين على (9) مستشفيات حكومية بمحافظة غزة، وقد استخدم الباحث مقياس سمات الشخصية من إعداد نظمي أبو مصطفى، ومقياس التوافق المهني من إعداده، حيث اتبع المنهج الوصفي العلائقي مستخدماً الأساليب الإحصائية التالية لتحليل النتائج: معامل ارتباط بيرسون، اختبار t/text لعينتين مستقلتين، تحليل التباين الأحادي، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري. وقد أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- إن مستوى التوافق المهني بصورة عامة منخفض حيث بلغت النسبة (47.59%).
- وجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني إلى الممرضين وبين سماتهم الشخصية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس، إلا في بعد الراتب والترقية حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع سمات الشخصية تعزى لمتغير الجنس.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني وفي المجموع الكلي للتوافق تعزى لمتغير المؤهل الدراسي، عدا في بعد إنتاجية العمل حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الحاصلين على دبلوم ثلاث سنوات والحاصلين على دبلوم سنة ونصف لصالح الحاليين على دبلوم سنة ونصف.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع سمات الشخصية والدرجة الكلية للسمات تعزى لمتغير المؤهل الدراسي.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني وفي المجموع الكلي لتوافق تعزى لمتغير القسم الذي يعمل به الممرض.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في سمتين من سمات الشخصية وهي السمات الأخلاقية والعقلية وفي المجموع الكلي للسمات تعزى لمتغير القسم الذي يعمل به الممرض، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية لصالح العاملين في قسم الولادة و الجراحة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني وفي المجموع الكلي للتوافق تعزى لمتغير سنوات الخبرة، إلا في بعد إنتاجية العمل، حيث وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين الذين لديهم مدة خدمة أكثر من 24 سنة وبين الذين لديهم مدة خدمة أقل من 5 سنوات لصالح الذين لديهم خدمة أكثر من 24 سنة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع سمات الشخصية وفي المجموع الكلي للسمات تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة (الشافعي، 2002، ص ص. 185 - 186).

3.1.7. دراسة عبد الله (2006):

عنوان الدراسة: التوافق المهني لدى المرأة العاملة في المجال الطبي.

تناولت الدراسة الحالية التوافق المهني لدى المرأة العاملة في المجال الطبي، بهدف معرفة مدى التوافق المهني للنساء العاملات بمهنة التمريض بمدينة طبرق (ليبيا) ومدى ارتباطه ببعض متغيرات (العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخدمة بمهنة التمريض - الراتب الشهري - محل الإقامة من حيث البعد أو القرب بالنسبة لمكان العمل) وقد تم تصميم استمارة استبيان لقياس التوافق المهني للممرضات في مركز البطانان الطبي من إعداد الباحث كما تم استخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في المتوسطات المرجحة والجداول التكرارية، والنسب المئوية، وطريقة (كرون - باخ)، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل ارتباط سبيرمان، واختبار T واختبار F، وتحليل التباين الأحادي وقد توصلت الدراسة إلى:

- الممرضات يحققن توافقا مهنيا بدرجة متوسطة.
- وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين متغير العمر والتوافق المهني.
- عدم وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين متغير الحالة الاجتماعية والتوافق المهني
- وجود علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين متغير الخبرة والتوافق المهني العام.
- عدم وجود علاقة ارتباطيه بين متغير المؤهل العلمي والتوافق المهني العام (عبد الله، 2006).

4.1.7. دراسة السماري (2006):

عنوان الدراسة: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية.

هدفت إلى التعرف على مستوى التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل لدى العاملين بالأجهزة الأمنية بقوات الطوارئ الخاصة، وقد تكونت عينة الدراسة من (411) ضابط، واستخدم الباحث في الدراسة أداتين إحداهما لقياس التوافق المهني، والأخرى لقياس ضغوط العمل، وهما من إعداد الباحث، مستخدماً المنهج الوصفي التحليلي وقد أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى التوافق المهني لدى العاملين بالأجهزة الأمنية أقل من المتوسط، وهناك تباين واضحاً في مستوى الرضا الوظيفي ومستوى ضغوط العمل في حدود الوسط، كما وضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائياً مع كل من متغير العمر والرتبة العسكرية وعدد سنوات الخدمة عند مستوى أقل من (1%)، كما أظهرت النتائج أنه لا يوجد علاقة ارتباط بين التوافق المهني والمؤهل العلمي، مما يعني أن التوافق المهني لا يتأثر بالمؤهل العلمي في الأجهزة الأمنية، كما أشارت النتائج أن كلا من الزواج وملكية المسكن تسهم بشكل إيجابي في مستوى التوافق المهني (الروايحية، 2016، ص. 50).

5.1.7. دراسة سيدي (2012):

عنوان الدراسة: التوافق المهني وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من الممرضات السعوديات العاملات في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمدينة المنورة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى عينة من الممرضات السعوديات العاملات بمراكز الرعاية الصحية الأولية بالمدينة المنورة. وتمثلت أهمية الدراسة في التعرف على طبيعة التوافق المهني والسمات الشخصية للممرضات العاملات بمراكز الرعاية الصحية الأولية والارتقاء بمستوى التدريب لرفع الكفاءة، ووضع برامج تأهيلية وتدريبية تعمل على رفع مستوياتهن في الأداء المهني حتى ينعكس ذلك إيجاباً على الممرضات وعلى من يقدم لهم الخدمة. وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي حيث تم اختيار العينة العشوائية الطبقية البسيطة وتكونت من (82) ممرضة من مجتمع الدراسة وقام الباحث بتحليل البيانات المستخرجة من أداتي الدراسة (مقياس التوافق المهني، ومقياس العوامل الخمسة الكبرى للشخصية) وتم التوصل إلى جملة من النتائج كان من أهمها: أن هناك علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (0.01) وبقيمة معامل ارتباط تساوي 0.712 بين التوافق المهني وبعض سمات الشخصية لدى الممرضات السعوديات

العاملات في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمدينة المنورة. وهي علاقة ارتباطيه موجبة (سيدي، 2012).

6.1.7. دراسة بحري (2015):

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري.

هدفت هذه الدراسة لتحديد العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري، حيث شملت الدراسة 120 صحفي من جريدة الخبر والنصر والنهار والشرق، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، معتمدا على استبيان التوافق المهني من إعدادة حيث توصلت لعدة نتائج أبرزها أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري عبر عنها بمعامل الارتباط بدرجة بلغت 0.28، وهو ما يؤكد أن ضغوط العمل تؤثر بدرجة ضعيفة على التوافق المهني أي أنها تؤدي في بعض الأحيان إلى سوء التوافق المهني لدى الصحفي، وقد يرجع ذلك لطبيعة المهنة في حد ذاتها (بحري، 2015، ص.405).

7.1.7. دراسة خميس (2015):

عنوان الدراسة: أساليب إدارة الصراع التنظيمي حسب نموذج توماس وكولمان وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي .

تهدف الدراسة إلى للكشف عن أساليب إدارة الصراع التنظيمي وعلاقتها بالتوافق لدى عمال القطاع الصحي. وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي. وجمع البيانات باستخدام استبيان يضم مجالين: الأول يتكون من (35) بند تقيس أساليب إدارة الصراع التنظيمي (التعاون، التنافس، التوسط، التجاهل، التنازل) لكل أسلوب (07) بنود. والثاني يتكون من (35) بند يقيس التوافق المهني، من خلال الأبعاد التالية: الرضا والإرضاء عن الذات والمسؤول، الزملاء، العمل وظروفه والإنتاجية، الأجر وتوابعه، العلاقات الاجتماعية، النمو المهني، الأمن والاستقرار. وقد تم استخلاص النتائج من استجابة (116) عامل تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، من مستشفى سليمان عميرات، مستشفى الأم والطفل، المستشفى الجوارى بالعرقوب. وتوصلنا إلى النتائج التالية: هناك علاقة ببيت أساليب إدارة الصراع التنظيمي ومستوى التوافق المهني، هناك علاقة بين أسلوب التعاون وأسلوب التوسط مع مستوى التوافق المهني، لا توجد هناك علاقة بين أسلوب التنافس وأسلوب التجاهل وأسلوب التنازل مع مستوى التوافق المهني، هناك ممارسات متباينة لأساليب إدارة الصراع التنظيمي (التعاون، التجاهل، التنازل، التوسط، التنافس)، هناك مستوى جيد من التوافق المهني لدى عينة الدراسة.

تختلف درجة ممارسة أسلوب التعاون حسب الجنس لصالح الذكور، والسن لصالح فئة أكثر من 35 سنة؛ والوظيفة لصالح الأطباء والإداريين على الشبه طبي ولا تختلف باختلاف الأقدمية، لا تختلف درجة ممارسة أسلوب التنافس حسب الجنس، والسن، والأقدمية، والوظيفة، تختلف درجة ممارسة أسلوب التوسط حسب الجنس لصالح الذكور، والسن لصالح فئة أكثر من (35) سنة، ولا تختلف باختلاف الأقدمية، والوظيفة، لا تختلف درجة ممارسة أسلوب التجاهل حسب الجنس، والسن، والأقدمية، والوظيفة، تختلف درجة ممارسة أسلوب التنازل حسب الجنس لصالح الذكور والسن لصالح فئة أكثر من (35) سنة، والوظيفة لصالح الإداريين على الشبه طبي. ولا تختلف باختلاف الأقدمية، لا يختلف مستوى التوافق المهني حسب متغير الجنس، السن، الأقدمية، الوظيفة لدى عينة الدراسة (خميس، 2015، ص ص. 107-108).

8.1.7. دراسة زروقة (2016):

عنوان الدراسة: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة الاتصالات الجزائر فرع بسكرة .

هدفت هذه بالبحث في إمكانية وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى الثقافة التنظيمية ومستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر، فرع بسكرة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وطبق أدوات الدراسة المتمثلة في استبيان الثقافة التنظيمية واستبيان التوافق المهني بعد التأكد من صدقهما وثباتهما على عينة مكونة من (103) موظفا اختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية المتساوية، وبعد استعمال الأساليب الإحصائية المناسبة، وبالاستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss v22) تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الثقافة التنظيمية السائد في المؤسسة متوسطا.
- مستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر فرع بسكرة كان متوسطا.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بين مستوى الثقافة التنظيمية ومستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر.

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بين مستوى القيم التنظيمية ومستوى التوافق المهني لدى موظفي اتصالات الجزائر.

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بين مستوى المعتقدات التنظيمية ومستوى التوافق المهني لدى موظفي المؤسسة مؤسسة اتصالات الجزائر.

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.01) بين مستوى المعايير التنظيمية ومستوى التوافق المهني لدى موظفي المؤسسة مؤسسة اتصالات الجزائر (زروقة، 2016).

9.1.7. دراسة بوتوتة (2017):

عنوان الدراسة: التوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو.

تهدف الدراسة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني لدى (210) ممرض في المستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو، كما تهدف أيضا إلى التعرف عما إذا كانت هناك فروق في مستوى المهني بين أفراد العينة حسب نوع التكوين (الشبه الطبي ومساعدى التمريض). وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي معتمدة على مقياس التوافق المهني لشافعي (2002)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الممرضين يحققون مستوى منخفض من التوافق المهني، وعدم وجود فروق في مستوى التوافق المهني لدى أفراد العينة حسب نوع التكوين (الشبه طبي ومساعدى التمريض) (بوتوتة، 2017، ص. 35).

10.1.7. دراسة شريط (2017):

عنوان الدراسة: محددات التوافق المهني بالمؤسسة الجزائرية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني بالمؤسسة الجزائرية وتحديد أبعاده، وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية في سونلغاز، مستخدما المنهج الوصفي اعتمادا على استمارة بحث مكونة من (32) عبارة، تم توزيعها على (80) إطارا من الإطارات الوسطى للمديرية الجهوية لمؤسسة سونلغاز عنابة، وبعد تحليل النتائج توصل الباحث إلى جملة من النتائج مفادها أن مستوى التوافق المهني بالمؤسسة بإبعاده (الرضا الذاتي، الاتزان الانفعالي، العلاقات الإنسانية، النمو المهني) مرتفع، ولا توجد فروق في مستوى التوافق المهني بين الإطارات الوسطى حسب العمر وسنوات العمل، بينما توجد فروق بينهم حسب نوعية الوظيفة (شريط، 2017، ص. 47).

11.1.7. دراسة رياش ونقموش (2017):

عنوان الدراسة: التوافق المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط.

هدفت الدراسة إلى محاولة التعرف على علاقة التوافق المهني بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز في مدينة الأغواط، كما هدفت إلى معرفة الفروق في التوافق المهني في ظل المتغيرات الوسيطة (الحالة الاجتماعية، الفئة السوسيو مهنية، مدة الخدمة)، تم إتباع المنهج الوصفي الذي يتلاءم مع طبيعة الموضوع على عينة قوامها (96) عاملاً، التي تم اختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية، كما استخدمت هذه الدراسة مقياسين هما مقياس التوافق المهني، من إعداد السماري (2010) ومقياس الولاء التنظيمي من إعداد الباحث، وتم استخدام عدداً من الأساليب في المعالجة الإحصائية وهي (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، معامل ارتباط بيرسون، معامل جوتمان، معامل ألفا كرونباخ، تحليل التباين، اختبار T بتطبيق spss 17 للتحليل الإحصائي)، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى توجد علاقة طردية ايجابية بين مستوى التوافق المهني والولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال مؤسسة سونلغاز في مستوى التوافق المهني تعزى إلى الحالة الاجتماعية والفئة السوسيو مهنية ومدة الخدمة (رياش، ونقموش، 2017، ص. 8).

12.1.7. دراسة أحمد (2017):

عنوان الدراسة: التوافق المهني وعلاقته بالتوافق الزوجي لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين التوافق المهني والتوافق الزوجي لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، تكونت عينة الدراسة من (148) موظفاً - موظفةً من جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بالجنح الغربي، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية البسيطة من مجتمع الدراسة، تمثلت أدوات الدراسة في مقياسين الأول لقياس التوافق المهني والثاني لقياس التوافق الزوجي من إعداد الباحثة. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وفي المعالجات الإحصائية استخدمت الباحثة الأساليب الآتية: (معامل ارتباط بيرسون-اختبار (ت) لعينتين مستقلتين لمعرفة دلالة الفروق بين العينتين-اختبار (ت) للعينة الواحدة لمعرفة السمة العامة المميزة- معامل ألفا كرونباخ لحساب الثبات). وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي: تتسم السمة العامة للتوافق المهني لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بدرجة مرتفعة، تتسم السمة العامة للتوافق الزوجي لموظفي جامعة

السودان للعلوم والتكنولوجيا بدرجة مرتفعة، توجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني والتوافق الزوجي لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا بدرجة مرتفعة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وفقا لمتغير النوع (ذكر-أنثي)، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وفقا لمتغير العمر، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وفقا لمتغير المؤهل العلمي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وفقا لمتغير الخبرة (أحمد، 2017).

13.1.7. دراسة البشيتي (2017):

عنوان الدراسة: الإيجابية وعلاقتها بتحقيق الذات والتوافق المهني لدى المرأة العاملة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة.

هدفت الدراسة الحالية التعرف إلى مستوى كل من الإيجابية، وتحقيق الذات، والتوافق المهني لدى المرأة العاملة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة، مع التعرف إلى العلاقة بين الإيجابية وتحقيق الذات، والعلاقة بين الإيجابية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة موضع الدراسة، والتعرف إلى الفروق في كل من متوسطات درجات مقياس الإيجابية، وتحقيق الذات، والتوافق المهني لدى المرأة العاملة موضع الدراسة؛ تبعاً لمتغيرات: المؤسسة التعليمية، والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، وسنوات الخبرة، والتعرف إلى إمكانية التنبؤ بتحقيق الذات والتوافق المهني في خلال متغير الإيجابية لدى المرأة العاملة موضع الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة الفعلية من (180) امرأة عاملة بمؤسسات التعليم العالي الحكومية: جامعة الأقصى، والكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، وكلية فلسطين التقنية. واستخدمت الباحثة الأدوات الآتية: استبانة الإيجابية، واستبانة تحقيق الذات، واستبانة التوافق المهني (إعداد الباحثة)، كما استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية الآتية: المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والنسبة المئوية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار تحليل التباين الأحادي، واختبار تحليل التباين المتعدد، ومعاملات الانحدار البسيط، والجزئي، واختبار (ت) لعينتين مختلفتين. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الإيجابية لدى العاملات بمؤسسات التعليم العالي الحكومي جاء مرتفعاً، بوزن نسبي (79.51%). كما توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى تحقيق

الذات لدى العاملات بمؤسسات التعليم العالي الحكومية جاء مرتفعاً، وبوزن نسبي (79.74%). كذلك توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى التوافق المهني لدى العاملات بمؤسسات التعليم العالي الحكومي جاء مرتفعاً، وبوزن نسبي (75.60%). وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين كل من مجالات استبانة الإيجابية، والدرجة الكلية للاستبانة، والدرجة الكلية لاستبانة تحقيق الذات لدى المرأة العاملة بمؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة، ووجود علاقة دالة إحصائياً بين كل من مجالات استبانة الإيجابية، والدرجة الكلية لاستبانة، والدرجة الكلية للتوافق المهني لدى المرأة العاملة بمؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة. كما أظهرت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإيجابية لدى المرأة العاملة بمؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة؛ تُعزى لمتغير المؤسسة التعليمية، في حين لم تظهر فروق في الإيجابية؛ تُعزى لمتغيرات والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، وسنوات الخبرة. كذلك أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تحقيق الذات لدى المرأة العاملة بمؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة؛ تُعزى لمتغير والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، بينما توجد فروق تبعاً للمؤسسة التعليمية لصالح الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، وسنوات الخبرة، بينما توجد فروق تبعاً لمتغير سنوات الخبرة ولصالح الفئة (5 - 10 سنوات). وبينت نتائج الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى المرأة العاملة بمؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة؛ تُعزى لمتغير المؤسسة التعليمية، والمؤهل العلمي، وطبيعة العمل، وسنوات الخبرة. كما بينت نتائج الدراسة أنه يمكن التنبؤ بتحقيق الذات والتوافق المهني من خلال متغير الإيجابية لدى المرأة العاملة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية بمحافظات غزة (البشيتي، 2017).

14.1.7. دراسة حديبي (2017):

عنوان الدراسة: التوافق المهني لدى العمال المستهدفين وغير المستهدفين للحوادث المهنية في ضوء بعض المؤشرات النفسية والمهنية والاجتماعية.

هدفت الدراسة إلى التحقق من وجود فروق أو عدم وجودها في مستوى التوافق المهني لدى العمال المستهدفين وغير المستهدفين للحوادث المهنية بمؤسسة سوناريك بدائرة فرجية ولاية ميله، من خلال استبيان التوافق المهني المصمم من طرف الباحث. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي في الدراسة. ولتحقيق الأهداف المحددة تم اختيار عينة بالطريقة القصدية اشتملت على عينتين مستقلتين (العمال المستهدفين وغير المستهدفين للحوادث المهنية) بمؤسسة سوناريك لصناعة المدافئ والمكيفات حيث اشتملت عينة العمال غير المستهدفين على (89) فرداً، بينما عينة العمال غير مستهدفين على (90) فرداً، طبق عليهم استبيان التوافق المهني الذي يتضمن أبعاد ومحاور نفسية ومهنية واجتماعية ومن ثمة قام الباحث بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبيانته الدراسة باستخدام T-test (حديبي، 2017).

15.1.7. دراسة بطران (2018):

عنوان الدراسة: الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الذكاء العاطفي الوجداني والتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل، وتكونت عينة الدراسة من (367) ممرض/ة من أربع مستشفيات في محافظة الخليل حكومية وغير الحكومية، تم اختيارها بالطريقة العشوائية، وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي. كما تم تطوير مقياسين وهما مقياس: الذكاء العاطفي الوجداني ومقياس التوافق المهني من إعداد الباحث لمعرفة العلاقة الارتباطية بين المتغيرين. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية ودالة إحصائية بمعامل ارتباط بلغ (0.557) بين الذكاء العاطفي الوجداني والتوافق المهني، كما أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الذكاء العاطفي الوجداني لدى الممرضين بمتوسط حسابي (3.99) وانحراف معياري (0.35). وكان مستوى التوافق المهني لدى الممرضين بدرجة متوسطة وبلغ المتوسط الحسابي (3.62) والانحراف المعياري (0.051). وكشفت الدراسة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الذكاء

العاطفي الوجداني لدى الممرضين تعزى لمتغيرات الدراسة وهي متغير الجنس، حيث بلغ متوسط الذكور (3.987) والانحراف المعياري (0.35)، أما للإناث فكان المتوسط الحسابي (4.007) والانحراف المعياري (0.34). وبالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية فلم تظهر أيضا فروق دالة إحصائية حيث كان متوسط المتزوجين (4.00) والانحراف المعياري (0.348)، أما غير المتزوجين فكان المتوسط الحسابي (3.99) والانحراف المعياري (0.359). وكذلك لمتغير نوع المستشفى فلم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين الممرضين العاملين في المستشفيات الحكومية (المتوسط الحسابي 3.965؛ والانحراف المعياري 0.372)، وغير الحكومية (المتوسط الحسابي 4.025؛ والانحراف المعياري 0.329). وأيضا متغير سنوات الخبرة فلم يوجد فروق دالة إحصائية بين مستويات سنوات الخبرة للممرضين العاملين. وفيما يتعلق بمقياس التوافق المهني، ظهرت فقط فروق دالة إحصائية لصالح غير المتزوجين حيث كان متوسط المتزوجين (3.58) والانحراف المعياري (0.51) أما غير المتزوجين فكان المتوسط الحسابي (3.73) والانحراف المعياري (0.53)، ولم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى الممرضين تعزى لبقية المتغيرات. مثل متغير الجنس (متوسط الذكور 3.61) والانحراف المعياري (0.49)؛ وللإناث فكان المتوسط الحسابي (3.63) والانحراف المعياري (0.55)، وكذلك لمتغير نوع المستشفى (المتوسط الحسابي للعاملين في المستشفيات الحكومية 3.58) والانحراف المعياري (0.53) والعاملين في المستشفيات غير الحكومية فكان المتوسط الحسابي (3.66) والانحراف المعياري (0.50). وكذلك لمتغير سنوات الخبرة فلم يوجد فروق دالة إحصائية بين مستويات سنوات الخبرة للممرضين العاملين في هذه المستشفيات (بطران، 2018).

16.1.7. دراسة جبريل، ومحمد (2019):

عنوان الدراسة: القابلية للإساءة الزوجية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى المعلمات في بعض المتغيرات الديموجرافية).

هدف البحث الحالي إلى إلقاء الضوء على القابلية للإساءة الزوجية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى معلمات المرحلة الابتدائية، وأجريت الدراسة على (212) من معلمات المرحلة الابتدائية بمحافظة كفر الشيخ. وأعتمد فيها على المنهج الوصفي الإرتباطي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن مقياس القابلية للإساءة الزوجية (إعداد الباحثة)، مقياس التوافق المهني (إعداد الباحثة) وانتهت الدراسة إلى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين القابلية للإساءة الزوجية والتوافق المهني لدى معلمات المرحلة الابتدائية، يوجد تأثير دال إحصائياً في القابلية للإساءة الزوجية لوجود الأبناء (لا يوجد - يوجد أبناء) على درجات القابلية للإساءة الزوجية لدى معلمات المرحلة الابتدائية لصالح وجود أبناء، يوجد تأثير دال إحصائياً لفارق العمر بين الزوجين (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، 11 سنة فأكثر) على درجات القابلية للإساءة الزوجية لدى معلمات المرحلة الابتدائية لصالح فارق العمر (5-10 سنوات)، يوجد تأثير دال إحصائياً للتفاعل بين وجود أبناء (لا يوجد أبناء، يوجد أبناء)، وفارق العمر بين الزوجين (أقل من 5 سنوات، 5-10 سنوات، 11 سنة فأكثر) على درجات القابلية للإساءة الزوجية لدى معلمات المرحلة الابتدائية (جبريل، ومحمد، 2019، ص. 151).

17.1.7. دراسة أبو طير (2020):

عنوان الدراسة: التفكير الإيجابي وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مديرية تربية ضواحي القدس.

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين التفكير الإيجابي والتوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مدارس مديرية تربية ضواحي القدس، واستخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، وتكون مجتمع الدراسة من المرشدين التربويين في مدارس مديرية تربية ضواحي القدس والبالغ عددهم (66) مرشداً ومرشدة للعام (2020/2019)، حيث استخدمت الباحثة مقياس التفكير الإيجابي ومقياس التوافق المهني للمرشدين التربويين من إعدادها، وطبقت الدراسة على جميع أفراد المجتمع (66) مرشداً ومرشدة من المرشدين التربويين العاملين في مدارس مديرية تربية ضواحي القدس. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية دالة إحصائياً بين التفكير الإيجابي وبين التوافق المهني، إذ

بلغ معامل الارتباط للعلاقة بينهما (0.72)، كما أظهرت النتائج أن مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للتفكير الإيجابي (4.16) بانحراف معياري (0.67)، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس تعزى لمتغير الجنس بينما، ظهرت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى التفكير الإيجابي لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس تعزى لمتغير المؤهل العلمي لصالح الذين مؤهلهم العلمي ماجستير فأعلى، وظهرت فروق تعزى لسنوات الخبرة لصالح أصحاب الخبرة (6-10 سنوات) و(أكثر من 10 سنوات)، كذلك ظهرت فروق تعزى لمتغير التخصص لصالح تخصص إرشاد نفسي تربوي. وأظهرت النتائج أن مستوى التوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس كان عالياً، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية للتوافق المهني للمرشدين التربويين (3.79) بانحراف معياري (0.40)، وتوصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى التوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس تعزى لمتغير الجنس، كما لم تظهر فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى التوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس تعزى لمتغير التخصص. كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات مستوى التوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مدارس تربية ضواحي القدس تعزى لمتغير المؤهل العلمي في الدرجة الكلية للتوافق المهني، وكانت الفروق لصالح الذين مؤهلهم العلمي ماجستير فأعلى. ووجود فروق تعزى لمتغير سنوات الخبرة لصالح الذين سنوات خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) (أبو طير، 2020).

18.1.7. دراسة الشريف (2021):

عنوان الدراسة: دراسة الاتجاهات نحو ممارسة الجودة الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة الملك فيصل في ضوء بعض المتغيرات.

هدف البحث إلى قياس اتجاهات عينة من أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل نحو ممارسات الجودة الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني لديهم؛ تضمن البحث مقياس لاتجاهات أعضاء هيئة التدريس نحو الجودة، ومقياس للتوافق المهني من إعداد حجو (2015) تم تطبيقهما على عينة من (51) عضو من عدة كليات بالجامعة، مستخدماً المنهج الوصفي الارتباطي المقارن، وأشارت النتائج إلى تمتع أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك فيصل باتجاهات إيجابية نحو تطبيق معايير الجودة في جامعتهم، وأن العلاقة بين الاتجاه نحو ممارسات الجودة الداخلية والتوافق المهني من وجهة نظر العينة كانت ضعيفة وغير دالة إحصائياً (الشريف، 2021، ص. 274).

19.1.7. دراسة محمود (2021):

عنوان الدراسة: التماس الأطباء وهيئة التمريض للمعلومات حول جائحة فيروس كورونا المستجد عبر صحافة الموبايل وعلاقته بالتوافق المهني لديهم.

هدف البحث إلى التعرف على العلاقة بين التماس الأطباء وهيئة التمريض للمعلومات حول جائحة فيروس كورونا المستجد عبر صحافة الموبايل والتوافق المهني لديهم، باستخدام منهج المسح على عينة قوامها (422) مفردة، مقسمة نصفين على الأطباء والمرضى العاملين بالمستشفيات الحكومية والخاصة بمحافظة المنيا، باستخدام أداتي الاستبانة ومقياس التوافق المهني للأطباء والمرضى (إعداد الباحث)، وكانت أهم النتائج كالاتي : أن عينة الدراسة من الأطباء والمرضى يستخدمون صحافة الموبايل بصفة دائمة بنسبة (52.4 %) ونسبة من يتابعونها أحياناً (33.4 %)، ونسبة من يتابعونها نادراً (14.2 %)، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية من مستوى ثقة الأطباء وهيئة التمريض بالمضمون المقدم بصحافة الموبايل ومدى التماسهم للمعلومات منها حول جائحة كورونا (محمود، 2020، ص. 852).

2.7. الدراسات التي تناولت الضغط النفسي:

1.2.7. دراسة الأحمدى (2002):

عنوان الدراسة: ضغوط العمل لدى الأطباء: المصادر والأعراض السعودية.

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية، اتبعت الباحثة المنهج الوصفي، وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائياً، حيث تم استقصاء عينة مكونة من (900) طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاثة مستشفيات خاصة بنسبة (16%) من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض، وقد تم في هذه الدراسة استخدام استبيان لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وتمت الاستعانة بمقياس StressOccupational indicator-OSI، وتوصلت هذه النتائج إلى النتائج التالية:

وجود بعض الأعراض الجسمية لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت (19%) وبدرجة عالية لدى نسبة منهم وصلت إلى (31%)، كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة أقل وصلت إلى (25%) من إجمالي العينة، بينما انتشرت الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى (25%) من أفراد العينة مما يعد مؤشراً على ارتفاع الضغوط (عمرون، 2019، ص. 12).

2.2.7. دراسة حجاج (2007):

عنوان الدراسة: تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للممرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها العاملون في مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة الفلسطينية، كما تهدف إلى الكشف عن مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة). حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي واعتمد على استبيان من إعداد، وفي تحليل هذه الدراسة استخدمت التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية وتحليل التباين الأحادي t ومعامل ارتباط بيرسون ولوحة الانتشار. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بلغ (79.28).

- وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين ضغط العمل والرضا الوظيفي.

- وجود علاقة عكسية غير دالة إحصائياً بين ضغط العمل والانتماء التنظيمي، كذلك فقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغير (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، مدة الخبرة) (الحجاج، 2007، ص. 95).

3.2.7. دراسة مريم (2008):

عنوان الدراسة: مصادر الضغوط النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق.

هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربعة متغيرات، الحالة الاجتماعية العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو الشعبة في العمل، وقد تم تطوير استبانة من (55) فقرة لقياس مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضات، و تكونت عينة الدراسة من (204) ممرضة تم اختيارهم بطريقة عشوائية عرضية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج يمكن تلخيصها كالآتي:

- بينت الدراسة أن (78,9%) من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لصالح الممرضات العازبات.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لصالح الممرضات الأصغر سناً.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة لصالح الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.
- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقاً لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى (إبراهيمي، 2015، ص. 29).

4.2.7. دراسة عازم (2009):

عنوان الدراسة: مصادر الضغط المهني لدى الممرضات بمصلحة الاستعجالات.

هدفت الدراسة إلى معرفة إذا كان يعانون من ضغط مهني مرتفع، وهل هناك علاقة بين الضغط والعوامل المهنية التالية:

العمل في حد ذاته، الدور الإداري، العلاقات الشخصية، الجو والبنية التنظيمية، السيرة المهنية والانجاز وهل يتأثر الضغط ببعض العوامل الشخصية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

تعاني ممرضات مصلحة الاستعجالات من ضغط مهني مرتفع، كما أن هذه الفئة تعاني من مختلف مصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر إلى آخر. كما توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات (لعجايلية، 2015، ص.18).

5.2.7. دراسة أبو الحصين (2010):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات.

هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط النفسية للممرضين والممرضات الذين يعملون في أقسام العناية المركزة في المستشفيات الحكومية بقطاع غزة، وعلاقتها بكفاءة الذات في ضوء بعض المتغيرات، وتكونت العينة من (234) ممرض وممرضة، وقام الباحث ببناء وتطبيق مقياس الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات بعد تقنيته على عينة الدراسة وحساب خصائصه السكومترية وتوصلت الدراسة إلى أن المقياس يتمتع بدلالات صدق وثبات عاليتين فحسبت دلالات الصدق بطريقتين هما: صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي وذلك بحساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكمية للمقياس والدرجات الفرعية وكانت جميع معاملات الارتباط دالة عند المستوى (0,01)، أما بالنسبة لدلالات الثبات فقد تم الحصول عليها بطريقة التجزئة النصفية وألفا كرونباخ، وقد تراوحت معاملات الثبات في كميتهما على التوالي (0,511-0,543) وهي معاملات تشير إلى ثبات واستقرار هذا المقياس، كما استخدم الباحث عدة أساليب إحصائية منها: اختبار "T"، اختبار تحميل التباين الأحادي بيرسون..... الخ، وكان من أهم النتائج المتوصل إليها أن الممرضين والممرضات يعانون من ضغوط نفسية كبيرة بنسبة (65%)، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس في الضغوط لصالح الإناث في البعد النفسي، ولصالح الذكور في بعد العلاقة مع الزملاء الأطباء والبعد المادي (وقاد، 2017، ص. 216-217).

6.2.7. دراسة حسن (2011):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية للمرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية.

هدف هذا البحث إلى معرفة الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية (العمر، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، المهنة)، ولتحقيق هذه الأهداف استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وبلغ حجم العينة (150) امرأة عاملة وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة من مستشفى أم درمان التعليمي، وطبق علي العينة مقياس الضغوط النفسية من إعداد فونتانا ورضاء أبو اليسع واقتباس وتعديل الباحثة، ومن ثم تم تحليل البيانات عن طريق الحزمة الإحصائية والعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد أسفر البحث النتائج التالية: تتسم الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي بالارتفاع، توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة ومتغير العمر، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة ومتغير المستوى التعليمي لصالح الأساس، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدي المرأة العاملة تعزي لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوجة، غير متزوجة، مطلقة، أرملة)، توجد فروق بين المتزوجات والمطلقات لصالح المتزوجات، توجد فروق بين المطلقات والغير متزوجات لصالح غير المتزوجات، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة تعزي لمتغير المهنة، توجد فروق بين طيبة وموظفة لصالح الموظفة، توجد فروق بين محاسبة وعاملة لصالح العاملة، توجد فروق بين طيبة وعاملة لصالح العاملة، توجد فروق بين محاسبة وموظفة لصالح الموظفة (حسن، 2011، ص. 3).

7.2.7. دراسة موهوبي (2018):

عنوان الدراسة: استراتيجيات التكفل والوقاية من الضغط النفسي لدى الممرضين.

هدفت هذه الدراسة إلى تشخيص مستوى الاحتراق النفسي لدى الممرضين بالمؤسسات الصحية بالجزائر العاصمة، ويعتبر الاحتراق النفسي ضغط نفسي مزمن وهي دراسة وصفية، ولتحقق منها طبق مقياس الاحتراق النفسي لمسلاش (MBI) بعد التحقق من خصائصه السيكمترية.

عينة الدراسة شملت (271) ممرض وممرضة (138 ذكور، 133 إناث) تمت الدراسة ب: (11) مؤسسة صحية على مستوى الجزائر العاصمة، واستقرت نتائج الدراسة إلى أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع ودال للاحتراق النفسي واستنادا على المقابلات مع الممرضين والملاحظة بالمشاركة

الميدانية والتي دامت سنة خبرة في مجموعة مستشفيات الجزائر العاصمة والمشاركة في المنتديات والملتقيات الخاصة بجانب التمريض والصحة بصفة عامة، وكذا التمريض الميداني بمستشفى (LA conception سنة 2002) بفرنسا توصل إلى اقتراح استراتيجيات التكفل والوقاية من الضغط النفسي لدى الممرضين (ميهوبي، 2012، ص. 107).

8.2.7. دراسة خميس (2013):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة.

اهتمت الدراسة بدراسة مستوى الضغوط النفسية لدى عينة من عمال القطاع الصحي للمؤسسة الاستشفائية العمومية المتمثلة في (الأطباء، ممرضين، أعوان التخدير).

حيث تكونت عينة البحث من (120) عامل بالمؤسسة الإستشفائية العمومية بورقلة، وقد تم استخدام مقياس الضغوط النفسية (إعداد الباحث) معتمدا على المنهج الوصفي وبعد التحليل الإحصائي لنتائج الدراسة باستخدام النظام الإحصائي (spss v17). توصلت نتائج الدراسة إلى أن عمال القطاع الصحي عينة الدراسة يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية كما أنه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية باختلاف الخبرة المهنية والجنس (خميس، 2013، ص. 285).

9.2.7. دراسة شويطر ومنصوري (2013):

عنوان الدراسة: مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات .

هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق في مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة من (200) امرأة متزوجة، منها (100) ممرضة و(100) مدرسة. وبغيت تحقيق أهداف الدراسة، اعتمدت على أداة للقياس متمثلة في استبيان الضغوط المهنية من إعداد الباحثة، وقد تم التحقق من الصدق والثبات إلى مناسبة الأداة لما وضعت لقياسه، وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الضغوط المهنية بين عيني المدرسات والممرضات، وتمت مناقشة هذه النتائج في إطار الجانب النظري والدراسات السابقة وكذا خصائص الدراسة (شويطر، ومنصوري، 2013، ص. 85).

10.2.7. دراسة نصراوي (2015):

عنوان الدراسة: استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي المهني لدى الأطباء المناوبين ليلا.

هدفت الدراسة إلى تحديد الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الأطباء العاملين في ظل نظام المناوبات الليلية لمواجهة الضغط النفسي المهني لديهم، وتكونت عينة الدراسة من (43) طبيباً عاماً بمستشفى قايس بولاية خنشلة، واستخدمت الباحثة استبياناً لاستراتيجيات خفض الضغوط النفسية المهنية يتكون من أربعة أبعاد (استراتيجيات جسدية، انفعالية، معرفية، واجتماعية)، مع ترك مجال مفتوح للطبيب ليعضف استراتيجيات أخرى يستخدمها ولم تذكر، وأظهرت النتائج أن استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المهنية تتراوح بين عدم الاستخدام الكلي إلى الاستخدام أحياناً، أما البديل المتعلق بالاستخدام فقد حاز على النسب الأقل، وهو الأمر الذي قد يعزى إلى عدم وجود خلفية معرفية بهذه، كما أظهرت نتائج السؤال المفتوح ميل الأطباء لاستخدام بعض الاستراتيجيات لمواجهة الضغوط النفسية المهنية والتي يمكن اعتبارها عادات سلبية أكثر منها إيجابية (نصراوي، 2015، ص. 224).

11.2.7. دراسة بن أحمد و حابي (2016):

عنوان الدراسة: الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت.

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغط لدى العاملين في مجال قطاع الصحة، وكذا تحديد أشكال وتصورات العمل وكيف يؤثر على الصحة النفسية لدى عينة الدراسة، إضافة إلى معرفة الفروق التي تعزى لمتغير الجنس والتخصص والأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة، جرت هذه الدراسة بولاية تيارت (2014) بالمؤسسات الاستشفائية للصحة العمومية والمراكز الاستشفائية لولاية تيارت، حيث تكونت العينة من (36) طبيباً عاماً و(48) أخصائياً نفسانياً و(52) ممرضاً، وقد استخدمت الدراسة مقياس كراساك للضغط المهني، وتوصلت النتائج إلى وجود مستوى منخفض بنسبة (69,18%) وما قبلها بنسبة (30,9%) مستوى مرتفع، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الأقدمية المهنية (بن أحمد وحابي، 2016، ص. 71).

12.2.7. دراسة عريس (2017):

عنوان الدراسة: استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي.

تهدف الدراسة إلى التعرف على أهم استراتيجيات التكيف مع المواقف الضاغطة لدى الأطباء العاملين بمصلحة الاستعجالات، ولتحقيق الغرض من هذا البحث تم اختيار عينة قصدية قوامها (150) طبيباً من مختلف التخصصات يقومون بالمناوبة بمصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي لتلمسان، حيث اعتمد الباحث على اختبار الكوبينغ ciiss ل أندر وباكر (1998)، وهو اختبار متعدد القياسات لأنواع التكيف، والمقنن من طرف مجموعة من الباحثين بمركز crasc بوهرا على البيئة الجزائرية، ولمعالجة نتائج الدراسة استخدم الباحث مجموعة من الأساليب الإحصائية كالمتوسطات، الانحرافات المعيارية، حساب النسب المئوية ومقياس "ت" لدراسة الفرق، وتحليل التباين أحادي التصنيف on wayanova باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية spss. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية : يلجأ أطباء مصلحة الاستعجالات إلى استعمال استراتيجيات تكيفية مختلفة لمواجهة الضغط النفسي، لا توجد فروق دالة إحصائية من حيث استعمال استراتيجيات من طرف أطباء مصلحة الاستعجالات وفقاً لمتغير الجنس، الاختصاص، الخبرة المهنية (عريس، 2017).

13.2.7. دراسة صالح و شارف (2017):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية لدى تلميذات مرحلة التعليم المتوسط .

هدفت الدراسة لمعرفة مستوى الضغوط النفسية التي تتعرض لها تلميذات مرحلة المتوسط، وأجرت الباحثة دراستها في ثلاثة متوسطات تابعة لولاية وهران على عينة قوامها (189) تلميذة، وتم إعداد مقياس تالف في صورته النهائية من (64) فقرة موزعة على سبعة مجالات واعتمدت الباحثة في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وبعد عرض ومناقشة النتائج توصلت الباحثة إلى ما يلي:

- توجد مستويات متباينة في الضغوط النفسية لدى تلميذات مرحلة التعليم المتوسط.
- تشكل الحياة المدرسية و الجانب الانفعالي، مصدرين رئيسيين للضغوط النفسية لتلميذات مرحلة التعليم المتوسط (صالح، وشارف، 2017، ص. 29).

14.2.6. دراسة قلاني، بلميهوب ، وسایل (2017):

عنوان الدراسة: تسيير الضغط لدى ممرضى مصلحة الاستعجالات.

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى تحسن حالة الضغط النفسي من خلال تطبيق برنامج معرفي سلوكي لتسيير الضغط على ممرضات بمصلحة جراحة القلب بالمؤسسة الإستشفائية المختصة "معوش محند امقران" بشوفالي. أجريت الدراسة على ممرضتين، تم إختيارهما بطريقة قصدية على أساس درجة الضغط النفسي المرتفع بعد تطبيق مقياس الضغط النفسي (msp25) وللتحقق من فرضية الدراسة تم إعادة تطبيق المقياس النفسي وتشير النتائج إلى انخفاض مستوى الضغط النفسي بعد تطبيق برنامج تسيير الضغط النفسي.

وخلصت الدراسة أن المقابلات التشخيصية والتحليل الوظيفي تشير إلى أن نقص فنيات الاتصال والمهارات الاجتماعية ونقص تأكيد الذات واستعمال الحوار السلبي الداخلي، ونقص الوعي الذاتي، ومهارات التحكم في الأعراض الفيزيولوجية والانفعالية هي عوامل تزيد من حدة الضغط النفسي لدى الممرضين، وعليه تظهر أهمية تدريبهم على تسيير الضغط المهني لأهمية دورهم في مساعدة المرضى على التكيف مع مرضهم (قلاني، بلميهوب، وسایل، 2017، ص. 25).

15.2.7. دراسة الدعمس (2018):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء و الممرضين.

هدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الضغط النفسي وعلاقته بكل من الرضا الوظيفي والاكتئاب لدى الأطباء والممرضين في مدينة عمان، وقد تكونت عينة الدراسة من (474) من الأطباء والممرضين، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام ثلاثة مقاييس وتم تعريب وتطوير مقاييس آخرين هما مقياس مصادر الضغط النفسي ومقياس الرضا الوظيفي ليكونا مناسبين لبيئة الدراسة.

أشارت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين كان متوسطا وإلى أن مصادر الضغط النفسي التي احتلت أولوية الترتيب لدى الأطباء هي (تنسيق القرارات داخل الفريق، تأثير العمل في حياتي الشخصية، قلة الوقت لأداء المهمة بأكملها، نظام المناوبات يؤثر في عائلتي وحياتي الشخصية، وقلة النوم) بينما مصادر الضغط النفسي التي احتلت أولوية الترتيب لدى الممرضين هي (توقع اتصال من المرضى لطلب المساعدة، ظروف العمل السيئة، التعامل مع حالات وفاة المريض، قلة النوم وساعات العمل تؤثر في عائلتي وحياتي الشخصية).

كما أشارت النتائج إلى وجود فروق في الضغط النفسي، الرضا الوظيفي والاكنتاب، لدى الأطباء والمرضى تعزى للجنس ولقطاع المستشفى والخبرة، وإلى وجود علاقة بين الضغط النفسي وكل من الرضا الوظيفي والاكنتاب (الدعمس، 2018، ص. 712).

16.2.7. دراسة وازي، ونوار (2018):

عنوان الدراسة: الضغط المهني والصحة النفسية لدى عمال قطاع الصحة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية وكذا الفروق في درجة ضغط العمل لدى عمال ذوي مستوى عالي ومنخفض من الصحة النفسية وفق متغير الجنس، لدى عمال القطاع الصحي بمدينة تفرت، حيث بلغ أفراد العينة (150) عاملاً بواقع (66) ذكور (44%) و(84) إناثاً (56%) حيث تم تطبيق مقياس ضغط العمل الذي تم تصميمه ومقياس الصحة النفسية للباحثة ابتسام أبو العمرين (2008)، وأسفرت نتائج الدراسة إلى:

- وجود علاقة دلالة إحصائية بين ضغط العمل والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي بمدينة تفرت.

- عدم وجود فروق دالة إحصائية في درجة الضغط لدى عمال القطاع الصحي ذوي مستوى عالي من الصحة النفسية حسب متغير الجنس.

- وجود فروق دلالة إحصائية في درجة الضغط لدى عمال القطاع الصحي ذوي مستوى منخفض من الصحة النفسية حسب متغير الجنس (وازي، ونوار، 2018، ص. 77).

17.2.7. دراسة غليط (2019):

عنوان الدراسة: علاقة الضغط النفسي بالصلابة النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الضغط النفسي وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي، على أساس أن هذه المهنة تعد من المهن الأكثر تعرضاً للضغوط النفسية، وهذا من خلال الكشف عن مستوى الضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي وعن علاقتها بالصلابة النفسية كاستراتيجية لمواجهة، حيث أشارت نتائج هذه الدراسة إلى وجود مستوى متوسط من الضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي وإلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائية بأن الضغوط النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي والصلابة النفسية (غليط، 2019، ص. 181).

18.2.7. دراسة الآشي (2020):

عنوان الدراسة: ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية وأثره على المناخ الأسري.

هدفت هذه الدراسة الكشف عن أثر ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية على المناخ الأسري، وقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استيفاء بيانات هذا البحث باستخدام بعض أدوات البحث وهي استمارة البيانات العامة "إعداد الباحثة"-مقياس الضغوط المهنية (ضغوط العمل) من إعداد كلا من (د. فرج طه ود. السيد راغب، 2010)- مقياس المناخ الأسري "إعداد الباحثة"، واشتملت عينة البحث الأساسية على عينة قصدية قوامها (500) امرأة عاملة من قطاعات وظيفية مختلفة، ومستويات اجتماعية واقتصادية متباينة بمحافظة جدة، وقد تم إجراء التحليلات الإحصائية المناسبة لاستخلاص النتائج والتحقق من مدى صحة الفروض، ومن أهم النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في ضغوط العمل تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في المناخ الأسري الإيجابي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجات، وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات أفراد العينة في المناخ الأسري السلبي تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح غير المتزوجات، وقد بينت نتائج البحث عن وجود علاقة ارتباط عكسي بين مقياس مصادر ضغوط العمل والمناخ الأسري الإيجابي عند مستوى دلالة (0.01، 0.05) بينما، توجد علاقة ارتباط طردي بين مقياس مصادر ضغوط العمل والمناخ الأسري السلبي عند مستوى دلالة (0.01، 0.05)، كما أظهرت أن أكثر العوامل المؤثرة على ضغوط العمل كان القطاع الوظيفي بنسبة (86.1%)، يليه عدد سنوات الخدمة بنسبة (77.9%)، ويأتي في المرتبة الثالثة الدخل الشهري بنسبة (69.2%)، وأخيراً في المرتبة الرابعة عدد أفراد الأسرة بنسبة (61.3%)، بينما كان المستوى التعليمي من أكثر العوامل المؤثرة على المناخ الأسري بنسبة (81.7%)، يليه العمر بنسبة (72.9%)، ويأتي في المرتبة الثالثة عدد أفراد الأسرة بنسبة (65.3%)، وأخيراً في المرتبة الرابعة القطاع الوظيفي بنسبة (57.7%)، بينما أشارت نتائج البحث إلى أن الوزن النسبي لأكثر مصادر ضغوط العمل من قبل أفراد عينة البحث كان التعارض في متطلبات العمل بنسبة (9.2%)، يليه في المرتبة الثانية افتقاد التغذية الراجعة بنسبة (9%)، ويأتي في المرتبة الثالثة قلة المعلومات بنسبة (8.8%)، ويأتي في المرتبة الرابعة عبء العمل الزائد بنسبة (8.7%)، ويأتي في المرتبة الخامسة انخفاض العائد بنسبة (8.6%)، ويأتي في المرتبة السادسة الشعور بالاغتراب بنسبة (8.5%)، ويأتي في المرتبة السابعة افتقاد جماعة العمل

بنسبة (8.3%)، ويأتي في المرتبة الثامنة غموض متطلبات العمل بنسبة (8.1%)، ويأتي في المرتبة التاسعة صراع القيم بنسبة (7.9%)، ويأتي في المرتبة العاشرة الشعور بالعجز بنسبة (7.8%)، ويأتي في المرتبة الحادية عشر العقاب بنسبة (7.6%)، ويأتي في المرتبة الثانية عشر الشعور بالملل بنسبة (7.4%) (الآشي، 2020، ص. 579).

19.2.6. دراسة مدرك نارو (2020):

عنوان الدراسة: الضغط المهني والمشكلات الناجمة عنه لدى عمال الصحة دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغط المهني للأطباء والمرضى الذين يعملون في مختلف الأقسام الاستشفائية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة وكذا التعرف على المشكلات الناجمة عن هذا الضغط المهني للفئتين مع التحقق ما إذا كانت هناك فروق في مستوى الضغط المهني وفي طبيعة المشكلات الناجمة عنه بين المجموعتين وقد تمثل مجتمع الدراسة في (340) طبيبا و (660) ممرضا من عمال الصحة بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة لعام (2018)، حيث تكونت عينة الدراسة من (198) ممرضا و (102) طبيبا العاملين في مختلف الأقسام الاستشفائية ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطبيق مقياس الضغوط المهنية لبيفرلي بوتر والذي ترجمه الأستاذان فرج عبد القادر طه والسيد مصطفى راغب بعد التأكد من خصائصه السيكميترية وذلك بتطبيقه على (30) مفردة من المجتمع الأصلي وقام الباحث أيضا ببناء استبيان للتعرف على أبرز المشكلات الناجمة عن الضغط المهني بعد التأكد من صدقه وثباته استخدم الباحث الأساليب الإحصائية: التكرارات والنسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، اختبار T والفاكرونباخ وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعاني الأطباء والمرضى العاملين بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة من مستويات متفاوتة من الضغط المهني.
- أبرز المشكلات الناجمة عن الضغط المهني لدى الأطباء و المرضى هي مشكلات نفسية، جسدية، اجتماعية وتنظيمية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى في مستوى الضغط المهني وفي طبيعة المشكلات الناجمة عنه.

- الوصول إلى وضع توصيات واقتراحات لتخفيف الضغوط المهنية والحد من المشكلات الناجمة عنها لدى عينة الدراسة (مدرك نارو، 2020).

3.7. الدراسات التي تناولت التوافق المهني والضغط النفسي:

1.3.7. دراسة صبيبة وكحيلة (2014):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي في محافظة اللاذقية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق المهني لدى أفراد العينة، وتعرف الفروق بين الذكور والإناث على مقياس الضغوط النفسية وكذلك على مقياس التوافق المهني، والتعرف الفروق بين أفراد العينة الذين لديهم خبرة مع الأفراد الذين ليس لديهم خبرة (الخبرة فوق الخمس سنوات) على مقياس الضغوط النفسية وكذلك على مقياس التوافق المهني.

حيث أجري البحث على عينة من المعلمين والمعلمات في محافظة اللاذقية بلغ عددهم (688) معلماً ومعلمة، (370) معلمة، (318) معلماً، سحبت العينة وفق قانون ريتشارد جيجر لسحب العينات بدقة (0,05) استخدمت الباحثة مقياس الضغوط النفسية ومقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة، وتوصلت الباحثة إلى النتائج التالية: لا توجد فروق على مقياس الضغوط النفسية والتوافق المهني وفق متغير الجنس، لا توجد فروق بين أفراد العينة على مقياس الضغوط النفسية والتوافق المهني وفق متغير الخبرة (صبيبة، 2014، ص. 359).

2.3.7. دراسة بشير (2014):

عنوان الدراسة: الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة الضغوط النفسية بالتوافق المهني لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي، حيث بلغ حجم العينة (30) ذكور وإناث، (15) ذكر و(15) أنثى، تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية ولجمع المعلومات من أفراد العينة استخدمت الباحثة مقياس الضغوط النفسية ومقياس التوافق المهني الباحثة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لمعالجة المعلومات عن طريق اختبار (ت) للعينتين المستقلتين، واختبار بيرسون للعلاقة الارتباطية ومعامل ألفا كرونباخ لحساب معامل الثبات والنسبة المئوية لتوزيع العينة تبعاً لمتغير النوع.

وقد أظهرت النتائج أن الضغوط النفسية تتسم بالانخفاض لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ولا توجد علاقة ارتباطية بين الضغوط والتوافق النفسي المهني لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان تعزى لمتغير النوع وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان تعزى لمتغير النوع (بشير، 2014، ص. 5).

3.3.7. دراسة بوعزيز وآخرون (2018):

عنوان الدراسة: العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط الممارسين وغير الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق المهني عند أساتذة التعليم المتوسط الممارسين وغير الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية، مستعينا بعينة قدرت ب (304) أستاذًا وأستاذة من متوسطات ولاية مستغانم، اختبروا بطريقة العشوائية، حيث استخدم أداتين، مقياس الضغوط النفسية، مقياس التوافق المهني باعتماد المنهج الوصفي التحليلي. تمت المعالجة الإحصائية باستخدام برنامج (spss) حيث جاءت النتائج كالتالي:

- يتميز أساتذة التعليم المتوسط الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية بمستوى منخفض من الضغط النفسي وبدرجة مرتفعة من التوافق المهني أما غير الممارسين لهذه الأنشطة فيتميزون بمستوى مرتفع من هذه الضغوط وتوافق مهني منخفض.
- توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط النفسية والتوافق المهني لدى الممارسين وغير الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية (بوعزيز، وآخرون، 2018، ص. 121).

4.7. مناقشة الدراسات السابقة:

قامت الباحثة في هذا العنصر بمراجعة ما تمكنت من الحصول عليه من دراسات سابقة لها صلة بموضوع الدراسة الحالية، وكان الهدف من ذلك جمع كبر قدر من المعلومات حول الدراسات التي تناولت موضوع دراستها، وقد تفاوتت هذه الدراسات في أهدافها وفرضياتها وتساؤلاتها، بالإضافة إلى تفاوت الأدوات المستخدمة والأساليب الإحصائية وكذلك اختلاف نتائجها، وعلى كل من خلال اطلاع الباحثة وقراءة الدراسات السابقة اتضح ما يلي:

1.4.7. مناقشة الدراسات السابقة الخاصة بالتوافق المهني :

➤ من حيث الأهداف :

- هدفت معظم الدراسات السابقة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني وهذا ما نلاحظه في دراسة :

- الشافعي (2002) ودراسة عبد الله (2006) والسامري (2006) وخميس (2015) إضافة إلى دراسة زروقة (2016) وبتوتة (2017) وكذلك دراسة شريط (2017) وأحمد (2017) والبشيتي (2017) وكذلك دراسة بطران (2018) ودراسة أبو الطير (2020) كلها تتوافق مع ما تسعى إليه دراستنا الحالية.

- محاولة التعرف على تأثير مجموعة من المتغيرات الشخصية على مستوى التوافق المهني كما جاء في دراسة الشافعي (2002) وعبد الله (2006) والسامري (2006) وكذلك دراسة خميس (2015) ودراسة بوتوتة (2017) ودراسة شريط (2017) ودراسة رياش ونقموش (2017) وكذلك دراسة أحمد (2017) والبشيتي (2017) ودراسة البطران (2018)، ودراسة جبريل ومحمد (2019) ودراسة أبو الطير (2020)، ونذكر على رأس هذه المتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العلاقة مع الزملاء، الإدارة والإشراف، الوظيفة).

ودراستنا أيضا اعتمدت على تأثير مجموعة من المتغيرات الشخصية والتنظيمية في اختلاف استجابات المبحوثين في إدراكهم لتوافق المهني والتي لا تختلف كثيرا عن الدراسات السابقة حيث اعتمدنا على (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام).

- كل الدراسات السابقة التي تم تناولها ربطت بمتغير تابع وحاولت التعرف على نوع العلاقة التي تربط المتغيرين ببعضهما باستثناء دراسة بوتوتة (2017) التي ركزت فقط على دراسة التوافق المهني ودراسة شريط (2017) التي هدفت إلى التعرف على مستوى التوافق المهني وتحديد أبعاده

وتتفق دراستنا الحالية مع بقية الدراسات في كونها ربطت بين التوافق المهني كمتغير مستقل بالضغط النفسي كمتغير تابع.

➤ من حيث العينة :

تنوعت عينات الدراسات السابقة التي تم عرضها واختلفت المجالات التي أخذت منها فنجد المجال الصحي فنجد دراسة شهري (2000) والشافعي (2002) وعبد الله (2006) وكذلك دراسة سيدي (2012) ودراسة خميس (2015) وبوتوتة (2017) ونجد كذلك دراسة بطران (2018) ودراسة محمود (2021)، لينتقل السامري (2006) إلى مجال الأمن وكذلك دراسة بحري (2015) في مجال الصحافة ودراسة كل من شريط (2017) ورياش ونقموش (2017) على عمال المؤسسات، أما في المجال التربوي فنجد دراسة أحمد (2017) والبشيتي (2017) وجبريل ومحمد (2019) وأبو الطير (2020) والشريف (2021).

➤ من حيث الأدوات:

- معظم الدراسات التي تناولت التوافق المهني اتخذت من الاستبيان أداة أساسية لجمع البيانات من تصميم الباحثين باستثناء دراسة سيدي (2012) وبوتوتة (2017) وكذلك دراسة رياش ونقموش (2017) وأبو طير (2020) تم الاعتماد فيها على مقاييس جاهزة.

➤ من حيث المنهج:

- المنهج الوصفي بأنواعه الارتباطي والتحليلي والمقارن والعلائقي والمنهج المسحي في دراسة محمود (2021).

➤ من حيث النتائج :

- هناك تباين لمستوى التوافق المهني الدراسات السابقة حيث جاء بدرجة متوسطة كما في دراسة عبد الله (2006)، وزروقة (2016)، وبطران (2018)، في حين كان بدرجة منخفضة في دراسة الشافعي (2002) والسامري (2006)، وبوتوتة (2017)، بينما كان جاء مرتفع في دراسة خميس (2015) وشريط (2017)، أحمد (2017)، والبشيتي (2017).

- وجود تأثير للمتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى التوافق المهني، والمتغيرات التي تهمنا في دراستنا نجد أن للجنس والخبرة والحالة الاجتماعية والتوافق مع الزملاء والبيئة الفيزيائية والمهام أثر في اختلاف الاستجابات بين المبحوثين نحو التوافق المهني.

- كما أظهرت نتائج الدراسات وجود علاقات ارتباطيه للتوافق المهني بمجموعة من المتغيرات كسمات الشخصية وضغوط العمل، أساليب إدارة الصراع التنظيمي وكذلك الثقافة التنظيمية والولاء التنظيمي والتوافق الزوجي وأيضا تحقيق الذات والذكاء العاطفي والقابلية للإساءة الزوجية والتفكير الايجابي.

2.4.7. مناقشة الدراسات الخاصة بالضغط النفسي:

➤ من حيث الأهداف:

- هدفت معظم الدراسات السابقة إلى التعرف على مستوى الضغط النفسي، في حين البعض منها ربطت بمتغير تابع وحاولت التعرف على نوع العلاقة التي تربط المتغيرين ببعضهما كما في دراسة حجاج (2007)، أبو الحصين (2010)، حسن (2011)، الدعمس (2018)، وازي ونوار (2018)، غليط (2019)، دراسة الآشي (2020).

- محاولة التعرف على تأثير مجموعة من المتغيرات الشخصية على مستوى الضغط كما جاء في دراسة حجاج (2007)، مريم (2008)، عازم (2009)، أبو الحصين (2010)، حسن (2011)، خميس (2013)، أحمد وحابي (2016)، عريس (2017)، وازي ونوار (2018)، والآشي (2020)، مدرق نارو (2020) ونذكر على رأس هذه المتغيرات (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، الحالة الاجتماعية، المؤهل العلمي، العلاقات الشخصية، البنية التنظيمية، العلاقة مع الزملاء، المهنة، التخصص، الدخل الشهري).

ودراستنا أيضا اعتمدت على تأثير مجموعة من المتغيرات الشخصية والتنظيمية في اختلاف استجابات المبحوثين في إدراكهم لضغط النفسي والتي لا تختلف كثيرا عن الدراسات السابقة حيث اعتمدنا على (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيكية، المهام).

➤ من حيث العينة:

- معظم عينات الدراسات السابقة التي تم عرضها أخذت من المجال الصحي باستثناء دراسة أبو الحصين (2010) التي أخذت من المجال الحكومي، ودراسة صالح وشارف (2017)، وغليط (2019) التي تم أخذهما من المجال التربوي بينما لم تحدد دراسة الآشي (2020) القطاع الوظيفي لأفراد العينة.

➤ من حيث الأدوات :

- معظم الدراسات التي تناولت الضغط النفسي اتخذت من الاستبيان أداة أساسية لجمع البيانات من تصميم الباحثين باستثناء دراسة الأحمدى (2002) وحسن (2011) وبن أحمد وحابي (2016)، عريس (2017) وقلاني ، بلميهوب ، وسایل (2017) وكذلك دراسة وازي ، ونوار (2018) وموهوبي (2018) تم الاعتماد فيها على مقاييس جاهزة.

➤ من حيث المنهج:

- المنهج الوصفي بشقيه التحليلي والارتباطي.

➤ من حيث النتائج :

- مستوى الضغط النفسي في معظم الدراسات السابقة جاء بدرجة مرتفعة باستثناء دراسة بن أحمد وحابي (2016) وقلاني، بلميهوب ، وسایل (2017) حيث جاء بدرجة متدنية، في حين جاء أنه توجد مستويات متباينة في الضغوط النفسية في دراسة صالح وشارف (2017) ودراسة مدرق نارو (2020)، بينما جاء في دراسة الدعس (2018) وغليط (2019) بدرجة متوسطة.

- وجود تأثير للمتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى الضغط النفسي والمتغيرات التي تهمنا في دراستنا نجد أن للجنس والخبرة والحالة الاجتماعية والتوافق مع الزملاء والبيئة الفيزيائية والمهام أثر في اختلاف الاستجابات بين المبحوثين نحو الضغط النفسي.

- كما أظهرت نتائج الدراسات وجود علاقات ارتباطية لضغط النفسي بمجموعة من المتغيرات كالانتماء والرضا الوظيفي، كفاءة الذات، الاكتئاب، الصحة النفسية، الصلابة النفسية، المناخ الأسري.

3.4.7. الدراسات التي تناولت التوافق المهني والضغط النفسي:

➤ من حيث الأهداف :

- هدفت دراسة صبيرة وكحيلة (2014) ودراسة بشير (2015) ودراسة بوعزيز وآخرون (2018) إلى دراسة العلاقة بين التوافق المهني والضغط النفسي، وهي تتوافق مع ما تسعى إليه دراستنا الحالية لمعرفة العلاقة بين التوافق المهني والضغط النفسي لدى عينة الدراسة.

➤ من حيث العينة :

تشابهت عينات الدراسات السابقة التي تم عرضها حيث تم أخذها من المجال التربوي، فنجد دراسة صبيرة وكحيلة (2014) تناولت العاملين بكلية التربية في حين تناولت دراسة بشير (2014) معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي بينما تناولت دراسة بوعزيز وآخرون (2018) أساتذة التعليم المتوسط الممارسين وغير الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية.

➤ من حيث الأدوات :

- اتخذت كل من دراسة صبيرة وكحيلة (2014) ودراسة بوعزيز وآخرون (2018) من الاستبيان أداة أساسية لجمع البيانات من تصميم الباحثين بينما اعتمدت دراسة بشير (2014) على مقاييس جاهزة.

➤ من حيث المنهج :

- المنهج الوصفي بشقيه التحليلي والارتباطي.

➤ من حيث النتائج :

- جاء في دراسة صبيرة وكحيلة (2014) أنه لا توجد فروق على مقياسي الضغوط النفسية والتوافق المهني وفق متغير الجنس والخبرة، بينما جاء في دراسة بشير (2014) انخفاض مستوى الضغوط وأنه توجد فروق في مستويات الضغط النفسي والتوافق المهني حسب متغير النوع بينما، توصلت دراسة بوعزيز وآخرون (2018) أن أساتذة التعليم المتوسط الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية بمستوى منخفض من الضغوط وبدرجة مرتفعة من التوافق المهني أما غير الممارسين لهذه الأنشطة فيتميزون بمستوى مرتفع من هذه الضغوط وتوافق مهني منخفض وأنه توجد علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط النفسية والتوافق المهني لدى الممارسين وغير الممارسين للأنشطة الترويحية الرياضية.

- من خلال الدراسات التي اعتمدت عليها الباحثة في دراستها الحالية، فقد استفادت كثيرا منها:
- في إثراء الإطار النظري والتطبيقي لدراساتها.
- ساعدت الباحثة في اختيار منهج الدراسة وتحديد العينة، واختيار مجتمع البحث.
- كما ساعدت الباحثة في بناء أداة الدراسة وتطويرها و تحديد محاورها (استمارة التوافق المهني)، بالإضافة لاستفادتها في وضع الفروض.
- والاستفادة الكبرى منها في عرض وتفسير النتائج التي توصلت إليها الباحثة، ووضع التوصيات.

الفصل الثاني:

التوافق المهني

الفصل الثاني: التوافق المهني

تمهيد

1. التوافق

1.1. تعريف التوافق

2.1. بعض المفاهيم المرتبطة بالتوافق

3.1. عوائق التوافق

2. تعريف التوافق المهني

3. نظريات التوافق المهني

4. أهمية التوافق المهني

5. العوامل المؤثرة في التوافق المهني .

6. طرق تحسين التوافق المهني

7. سوء التوافق المهني

8. مظاهر سوء التوافق المهني

9. قياس التوافق المهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

من أهم الموضوعات التي أصبحت لديها أهمية كبرى وخاصة في علم النفس العمل هي التوافق المهني لما له من تأثيرات على شخصية الفرد العامل وعلى المنظمة ككل، حيث يعكس رضا الفرد الإجمالي عن العمل والرضا عن مختلف جوانب بيئة العمل وبالتالي إشباع حاجاته وتحقيق أوجه طموحاته وتوقعاته، كما يعتبر التوافق المهني مؤشر للنجاح بالعمل ومؤشر عن قدرة العامل على التكيف مع بيئة العمل المادية والنفسية والاجتماعية والمهنية لتحقيق الاتزان والاستقرار.

وذلك لأن التوافق المهني يختلف باختلاف المهن وأنواعها وبالتالي كان إلزاما قبل الخوض في مفهوم التوافق المهني التطرق إلى مدخل مفاهيمي لسيكولوجية التوافق العام التي ترتبط بمحددات من شأنها أن تزيد من الفهم الصحيح لسبل تحقيق رضا الموظفين وللرفع من مستويات روحهم المعنوية، في ظل تعدد مصادر المشكلات والعلاقة بالزملاء والمرؤوسين والرؤساء وكذا الأجر والترقية ومحتوى الوظيفة وغيرها من المحددات.

1. التوافق

1. تعريف التوافق:

- لغة:

تعريف لسان العرب: مأخوذ من وفق الشيء أي لائمه، وقد وافقه موافقة، واتفق معه اتفاق (ابن منظور، 1981، ص. 262).

تعريف المعجم الوسيط: التوافق أن يسلك المرء مسلك الجماعة ويتجنب ما عنده من شذوذ في الخلق والسلوك (معجم اللغة العربية، 1884، ص. 1047).

- اصطلاحاً :

تعددت التعريفات التي تناولت موضوع التوافق ومن بينها:

- تعريف إنجلش و إنجلش "English and English" (1958): بأنه اتزان بين كائن عضوي والبيئة المحيطة به كما أنه حالة قوامها علاقة متناغمة مع البيئة يستطيع من خلالها الفرد إشباع معظم حاجاته ومتطلباته الفيزيائية والاجتماعية المفروضة عليه (English and English, 1958, P. 96).

- تعريف بياجيه "piaget": هو عملية تتم عن طريق تحقيق التوازن بين مظهرين من مظاهر التفاعل بين الفرد والبيئة، فالفرد إما أن يدخل على سلوكه التعديل، مما يساعده على تحقيق التوازن بين سلوكه، وبين ظروف البيئة المحيطة بكل مطالبها، وإما أن يحاول التأثير في البيئة، والوسط المحيط به حتى تستجيب هذه البيئة بدورها لرغباته، وحاجاته في الاتجاه الذي يريده (صقر، 1965، ص. 83).

- تعريف ألين "Allen" (1990): يشير التوافق إلى فهم الإنسان لسلوكه وأفكاره، ومشاعره بدرجة تسمح برسم إستراتيجية لمواجهة ضغوط ومطالب الحياة (Allen, 1990, p. 5).

- تعريف عبد اللطيف (1990): بأنه الشعور النسبي بالرضا والإشباع الناتج عن الحل الناجح لصراعات الفرد في محاولته لتوفيق بين رغباته وظروفه المحيطة (عبد اللطيف، 1990، ص. 82).

- تعريف إبراهيم (2009): التوافق بأنه عملية ايجابية ديناميكية مستمرة يهدف بها الفرد مواجهة مطالب الظروف المتغيرة ليحدث علاقة أكثر ايجابية بينه وبين بيئته (إبراهيم، 2009، ص. 497).

- ويعرف كذلك: أنه حالة من التوافق والانسجام بين الفرد وحياته النفسية يبدو في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته النفسية وتصرفه تصرفاً مرضياً إزاء مطالب حياته الاجتماعية، ويتضمن التوافق أيضاً

قدرة الفرد على تغيير سلوكه وعاداته عندما يواجه موقفا جديدا أو مشكلة اجتماعية أو خلقية أو صراعات... الخ بشكل يناسب الظروف الجديدة وإن عجز الفرد عن تحقيق هذا التوافق والانسجام بينه وبين بيئته النفسية والاجتماعية أو ضعفه في إقامة هذا الانسجام يقال عنه سيء التوافق وهذا يبدو جليا في صعوبة حل مشكلاته اليومية التي يواجهها (البدرى ، 2005، ص ص. 66 - 67).

- **كما يعرف:** بأنه الحالة التي يصل إليها العضو بعد التحرر من توتر الحاجة، والشعور بالارتياح بعد تحقيق الهدف، فالشخص عندما يشعر بالجوع يتناول الطعام فيخف دافعه ويشعر بالارتياح، وهكذا تمضي حياة الإنسان في سلسلة من التوافقات بعضها بسيطة تتحقق أهدافه فيها بسهولة، وبعضها الآخر توافقات صعبة تواجهه فيها العوائق ويتعرض للإحباط والصراع والقلق ويلجأ إلى الحيل النفسية الدفاعية، الطبيعي منها والمنحرف كإحدى وسائل التكيف، ليخفف حالة التوتر التي تسبب حالة عدم الاتزان (الخالدي، 2009، ص. 15).

- ومن هذه التعريفات يمكننا القول أن التوافق هو: عملية ديناميكية مستمرة يصل إليها الفرد عند قدرته على تحقيق الاتزان والانسجام بين رغباته وقدراته وظروف بيئته المحيطة، وصولا إلى الإشباع النسبي لحاجاته ومتطلباته النفسية والجسمية والمعرفية والاجتماعية.

2.1. بعض المفاهيم المرتبطة بالتوافق:

يتداخل مفهوم التوافق مع عدة مفاهيم ترتبط بها منها التكيف، الصحة النفسية، الذكاء، المساييرة، التلاؤم.

1. 2.1. التكيف:

من أجل الوصول إلى تحديد مفهوم أوضح لتوافق ينبغي الإشارة أولاً إلى مفهوم التكيف لأن هناك من يخلط بين مفهومي التكيف والتوافق، فهناك من يرى بأن التوافق أعم من التكيف، وهناك من يرى العكس وهناك أيضاً من يرى أن التوافق هو التكيف.

التكيف بمعناه العام هو: العملية أو السلوك الذي يحاول به الفرد التغلب على الصعوبات التي تقف حيال تحقيق حاجة ما أو دافع ما، لذلك فالتكيف يتضمن تغيرات في سلوك الكائن الإنساني والتي يستطيع بها أن يواجه استجابته للظروف البيئية المختلفة التي تواجهه أو يعيش في كنفها، وتلك التغيرات تتسم بالمرونة في مواجهة مطالب وظروف المجتمع المتغيرة (عبد الله، 1996، ص. 227).

- يشير مورار و كلاكهون Mourer et Kluckohn إلى الفرق بين التكيف والتوافق في نظريتهم الدينامية للشخصية ... فالتكيف إنما يعني السلوك الذي يجعل الكائن حيا و صحيحا،

وفي حالة تكاثر، كما أنه ينمي ويغير الطرق الموروثة في السلوك. (نظرية الغرائز) أي أن لفظ التكيف عندما يستخدم للدلالة على مفهوم عام يتضمن جميع ما يبذله الكائن الحي من نشاط لممارسة عملية الحياة في محيطه الفيزيقي والاجتماعي. بينما يؤدي التوافق إلى ظهور العادات، ويغير منها (نظرية التعلم) أي أنهما يقصران لفظ التوافق للدلالة على الجانب السيكلوجي من نشاط الكائن الحي الفرد (إبراهيم، 2014، ص ص 476-477).

- ويرى سفيان (2004): بأن التوافق أقل شمولاً من التكيف الذي يتضمن أحياناً جانب الفعل الإنساني وتتدخل فيه الإرادة، بينما التكيف يرتبط بالمساييرة ويتضمن التوافق بالتدرج على خط متصل ليس فيه قطع إضافة إلى كونه لا يختلف باختلاف قدرات الإنسان وثقافته (سفيان، 2004، ص 157).

- فمصطلح التوافق أعم وأشمل من مصطلح التكيف، لأنه يستهدف تحقيق الغرض وإشباع الحاجات، إما بالتغير الذي يقصد به إعادة تنظيم الخبرة الشخصية، أو بالتغيير الذي يعني إعادة تنظيم عناصر البيئة، فإذا كان التكيف طبيعة كل كائن حي، والذي يحاول أن يؤائم بين نفسه والعالم

الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه للبقاء، فالإنسان بعالمه العقلي القدرة على تغيير عالم الواقع لتغيير هذه المواءمة، ومن تم فالتوافق يشمل طريقتي التغير والتغيير (الدسوقي، 1974، ص 32).

- ومن هنا أي مما سبق نرى بأن التكيف تحتوي على تغيير جذري وجوهري من جانب الفرد لكي يواجه حاجاته ومطالبه وظروف المجتمع المتغيرة، وهذا التغيير يجب أن يتصف بالمرونة أي أن يكون التوافق مرنا، ومصطلح التوافق يعني أي تغيير في الكائن الحي سواء في الشكل أو الوظيفة يجعله أكثر قدرة على المحافظة على حياته وبقاء جنسه لمواجهة أو ملائمة هذا التغيير الخارجي.

2.2.1. الصحة النفسية:

يحدث خلطا بين الكثير من المؤلفين بين الصحة النفسية والتوافق لارتباطها الشديد مع بعضها مع أنهما ليسا اسمين مترادفين لمفهوم واحد، فالصحة النفسية تقترب بالتوافق، فلا توافق بدون التمتع بصحة نفسية جيدة ولا صحة نفسية بدون توافق جيد، فهدف الصحة النفسية تحقيق التوافق السليم ويعد الفرق بين الصحة النفسية والتوافق هو الفرق في الدرجة (سفيان، 2004، ص 157).

- وتعرف الصحة النفسية بأنها تكوين فرضي لا يمكن ملاحظتها مباشرة، في حين يمكن الاستدلال على وجودها عن طريق بعض الخصائص السلوكية التي يمكن ملاحظتها ملاحظة علمية وموضوعية وقياسها باستخدام أدوات علمية، كالاختبارات والمقاييس النفسية، كما تعتم الصحة النفسية على السلوك السوي. وإن الخصائص المرغوب فيها لها تعكس الأداء الوظيفي الفعال، وهو عبارة عن سلوكيات تعبر عن تماسك الشخصية وتكاملها واتزانها في مواجهة مختلف الضغوط الحياتية، وتحمل المسؤوليات الاجتماعية والسيطرة على الظروف البيئية قدر المستطاع والتوافق معها (قمر، 2016، ص 162).

- يمكن أن نقابل بين الصحة النفسية والتوافق كذلك بين اعتلال الصحة النفسية وسوء التوافق، فالصحة النفسية تقود إلى التوافق ولكن العلاقة ليست بسببية أو تفسيرية ولكن علاقة جدلية تؤدي إلى الفهم وتشير إلى التفاعل المتبادل، إذ أن درجة عالية من الصحة النفسية تدفع من حالة التوافق للشخص مع الذات ومع الآخر، كما أن زيادة درجة التوافق مع الذات ومع الآخر تزيد من رصيد الفرد في الصحة النفسية (الداهري، والعبيدي، 1999، ص ص 55-56).

- وترى الباحثة أنه بالرغم أن التوافق والصحة النفسية ليسا مرادفين لمفهوم واحد، إلا أنه لا يمكن فصلهما عن بعضهما البعض لوجود ترابط قوي بينهما. حيث أن التوافق دليل تمتع الفرد بالصحة النفسية، في حين تعتبر هذه الأخيرة مؤشر ايجابي على وجود التوافق.

1.3.2. الذكاء:

يؤكد راجح أن الذكاء ليس عاملا واحدا من العوامل الكثيرة التي تساعد على التوافق (راجح، 1979، ص. 431).

- فهناك عوامل تؤثر أو لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام فقد اعتقد الكثير بأن هناك ارتباط تام بين الذكاء والتوافق، بل لقد عرف البعض الذكاء بأنه القدرة على التكيف مع البيئة وأجريت عدة دراسات محاولة البحث عن العوامل التي لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام، حيث وجدت معظم الدراسات أن الذكاء العام يرتبط بالتوافق كدراسات (تيرمان) ودراسة (هيلدرات 1938) ودراسة (بونسل 1952) حيث تميزت الإناث الذكيات عن الذكور الأذكاء في التوافق كما في دراسة (هالين 1973)، إلا أن بعض الدراسات تشير إلى أن هناك عددا من الأذكاء يعانون من صعوبة التوافق الاجتماعي كدراسة (لنجروت) (الداهري، والعبيدي، 1999، ص. 158).

- كما عرف ماير و جيهر "Mayer & Geher" الذكاء بأنه ثلاثة أنواع: ذكاء معرفي، ذكاء انفعالي، ذكاء دافعي، وهذه الأنواع الثلاثة مرتبطة مع بعضها البعض بدرجة ما، حيث تتفاعل الدوافع مع الانفعالات عندما تؤدي الحاجات المحبطة إلى زيادة الغضب والعدوان، كما تتفاعل الانفعالات مع المعرفة عندما تؤدي الحالات المزاجية الجيدة بالفرد إلى التفكير ايجابيا ،وهذا التفاعل بين المعرفة والانفعال قد يؤدي إلى الذكاء الانفعالي (الجعيد، 2011، ص. 6).

- ثم اتجهت الأنظار إلى الذكاء الاجتماعي على اعتبار أنه أكثر اقترابا من التوافق الاجتماعي، حيث يقول سفيان "إن الذكاء الاجتماعي ليس بالضرورة يؤدي إلى التوافق لأن قدرة الفرد على فهم الآخرين والقدرة على التصرف بحكمة في المواقف الاجتماعية هو جانب إدراكي والتوافق هو نتاج عوامل عقلية وجدانية فهناك عوامل انفعالية تجعل الفرد يسلك سلوكا أحقا من الجانب الاجتماعي ويدرك الفرد ذلك ولكنه مضطر ليشبع دافعا ما أو رغبة شيء آخر" (سفيان، 2004، ص. 160).

• وترى الباحثة أن الذكاء باختلاف أنواعه (ذكاء اجتماعي، ذكاء منطقي رياضي، ذكاء حركي...) عاملا من العوامل المساعدة ولا يكفي توفره على تحقيق عملية التوافق، الواقع الميداني يثبت ذلك حيث كثيرا ما نجد أفراد يتمتعون بمستوى عال من الذكاء ويعانون من سوء توافق.

4.2.1. المسايرة:

عرفها تايلر وزملائه: بأنها رغبة الفرد في تغيير أفكاره ومعتقداته ليكون متفقا مع معايير الجماعة وبالتالي يكون سلوك المسايرة تعبيراً عن موافقة الفرد للأحكام والمعتقدات والآراء والاتجاهات السائدة بين أفراد المجموعة تعبيراً سلوكياً باللفظ أو الحركة أو الرأي، وإذا كان سلوك المسايرة يعتبر مؤشراً لتماسك الجماعة في كثير من الأحيان فإن الجانب السلبي في هذا السلوك يظهر عندما تكون مسايرة الفرد للجماعة في بعض الأفكار والاتجاهات الخاطئة بحيث يتحول من سلوك يساعد على تماسك الجماعة إلى سلوك يلحق الضرر بها.

وتعرفها الرحيلي (2006): أنها التزام بالمعايير السائدة في الجماعة أو المجتمع، ولا يمثل الناس دائماً المعايير الاجتماعية لأنهم يقبلون بالقيم الكامنة ورائها فهم قد يتصرفون أحياناً بما يتوافق والطرائق المقبولة لأنه قد يكون من المفيد أن يسلكوا بهذا النحو أو بسبب العقوبات أو الجزاءات التي قد تتجم عن خرق القواعد (سمور، 2012، ص. 14).

- وترى الباحثة أن المسايرة ليس شرطاً على حدوث عملية التوافق إذا تحدثنا على الجانب السلبي لها فكثيراً ما يساير الفرد الجماعة وهو غير متوافق، حيث أن امتثاله لهم ليس رضا بقدر ما هو خوف من عدم تقبل ونبذ، وهنا يعيش الفرد في صراع بين رغباته ورغبة الجماعة أو ظروف البيئة المحيطة.

5.2.1. تلاؤم:

هو مصطلح اجتماعي يستخدم باعتباره عملية اجتماعية وظيفتها تقليل أو تجنب الصراع بين الجماعات (شاذلي، 2001، ص. 26).

- وترى الباحثة أن التلاؤم عبارة عن تقبل الفرد حلولاً أقل إشباعاً لدوافعه واحتياجاته تجنباً لنزاع والصراع مع البيئة المحيطة.

3.1. عوائق التوافق:

بالرغم من أن العديد من الناس يستطيعون أن يشبعوا الكثير من حاجاتهم ودوافعهم الفسيولوجية والاجتماعية، لكن يجب أن نعترف بأن هناك بعض من هذه الدوافع القوية التي لم يستطع الفرد أن يهيأ لها الإشباع التام.

- إن هناك بعض العوائق والعقبات العنيفة التي تحول بيننا وبين إشباع بعض من حاجاتنا الضرورية، وتدفع الفرد في بعض الأحيان إلى تقبل حلول توافقية أقل إشباعاً لحاجاته، أو السلوك يتعارض مع قيم المجتمع ومعاييره فيكون ذلك انحرافاً أو شذوذاً، ومن الممكن أن نميز بين نوعين من العوائق هما الإحباط والصراع.

أ. **الإحباط:** وهو حالة من التأزم النفسي ينشأ عن مواجهة الفرد لعائق يحول دون تحقيق دافع أو حاجة ملحة، وهو أيضاً العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته أو توقع الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل (جبل، 2000، ص. 80).

إن من الآثار الواضحة للإحباط أنه يعمل على تغيير سلوك الفرد حينما يواجه موقفاً إحباطياً في حياته و يتخذ ذلك الصور التالية:

- من الناس من يواجه موقفاً إحباطياً فإنه لا يستسلم له بل يمضي في التفكير وتكرار المحاولات وتجريب وسائل عدة حتى يصل في النهاية إلى الهدف الذي يشبع هذا الدافع أو على الأقل فإنه يبحث عن هدف بديل يستطيع من خلاله أن يشبع الدافع ولو إشباعاً جزئياً مؤقتاً يؤدي إلى خفض توتره النفسي.

- من الناس من حينما يواجه موقفاً إحباطياً ولا يستطيع إشباع دوافعه فإنه يستسلم من أول مرة وذلك بكبت دوافعه في صورة دوافع مكبوتة تبقى في اللاشعور وتظهر في صورة أعراض مرضية.

- ومن الناس أيضاً حينما يفشل بعد محاولته في إشباع دوافعه يضطرب ويختل توازنه و يدفعه الشعور بالفشل إلى اللجوء إلى أساليب سلبية شاذة متطرفة تنقذه مما يعانيه من توتر

و تأزم نفسي مل يلجأ إلى الحيل اللاشعورية (جبل، 2000، ص. 81).

وللإحباط مصادر يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين هما: العقبات البيئية والعقبات الذاتية.

العقبات البيئية:

إن العقبات البيئية المادية واللامادية تعتبر من المصادر الرئيسية التي يمكن أن تحبط دوافع الإنسان، وهي عقبات متعددة بحيث لا يمكن حصرها نظرا لما تحتويه هذه البيئة من عوامل فيزيقية كالمرتفعات والمنخفضات والجبال والبحار والأنهار والطقس، وعوامل لامادية كالقواعد والنظم والقوانين والمؤسسات... الخ.

يمكننا أن نتصور أنواع الإحباطات التي تفرضها البيئة الخارجية وتقف عقبة في طريق تحقيق الهدف، فمثلا تصور موقف الطبيب الذي ينقطع عليه الكهرباء فجأة وهو في تأدية عملية جراحية أو يتعطل قطار استقله طالب كان في طريقه لتأدية الامتحان، وذلك في بعض الأوضاع البيئية التي تعطينا فكرة عما يتعرض له الإنسان في حياته منذ طفولته حتى نهاية عمره من عقبات إحباطية معطلة لإشباع دوافعه، بالرغم من زحمة تلك العقبات البيئية وشدة وقعها على النفس إلا أنها في الحقيقة أخف وطأة من الناحية النفسية من العقبات الشخصية والذاتية (جبل، 2000، ص. 86).

العقبات الذاتية والشخصية:

وهي عقبات متعددة وذات أثر عميق في نفسية الفرد وترجع إلى عدة أسباب نذكر من بينها

- الأهداف بعيدة المنال.
- تعدد أهداف الفرد وعدم تناسقها مع الوقت.
- الأهداف المتطرفة .

وترى الباحثة أن استجابات الأفراد للإحباط تختلف حسب شخصية كل فرد وحسب خبرته ودرجة وعيه وتحديد أهدافه، فهناك من يرى الإحباط أنه تحدي وحافز لتحقيق طموحاته وإشباع حاجاته وأن العقبات سواء كانت عقبات بيئية أو ذاتية لا تحول بينه وبين تحقيق هدفه وحتى إن أثرت فإنها تؤثر بنسبة قليلة ولا تؤدي به إلى الإخفاق أو الاستسلام. بينما هنالك من يرى أن العقبات عامل رئيسي وفعال في فشل الفرد وعدم توافقه وانسجامه، حيث كثيرا ما نجد أفراد يحكمون على أنفسهم وغيرهم بالفشل دون بذل أي جهد ودون استغلال لقدراته ومهارته في حل الصعاب وتجاوز العقبات وإن حاولوا فذلك بطرق سلبية تعود عليهم وعلى المجتمع بالضرر.

ب- الصراع:

وهو حالة نفسية مؤلمة تنشأ نتيجة التنافس بين دافعين كل منهما يربط إشباعا أي ينشأ من نتيجة تعارض دافعين لا يمكن إشباعهما في وقت واحد، إذن فالصراع سمة من سمات الحياة فالإنسان من نعومة أظافره وحتى موته يقع في صراع ينشأ في الرغبة الأكيدة في إشباع الدوافع، فالطفل في تنشئته الأولى يقع في صراع بين إرضاء دوافعه وبين إرضاء أمه خاصة في عملية الفطام والرضاعة وتنظيم عملية الإخراج، وأيضا الصراع بين رغباتنا ومعايير المجتمع التي تقع حائلا دون إشباعها (جبل، 2000، ص. 86).

هناك وجود رغبة مؤكدة بين الصراع والإحباط فالإحباط وجود عقبة تحول دون إشباع الدافع الواحد أما الصراع هو التعارض بين إشباع دافعين قد يكون أحد دوافع الإحباط واحدا منهما، إذن وجود دافعين أو أكثر يعمل على حدوث صراع مما يصيب الإنسان بحالة من التآزم النفسي وعدم التوافق وعليه ليس الصراع بالأمر الغريب في حياتنا، فما من كائن أدمي مهما كان جنسه أو نوعه أو درجة ثقافته أو مركز ماله أو أدبه أو علمه إلا واجتاز وسيجتاز في حياته، ضربا من ضروب الصراع بهذا الشكل يمثل ناحية أساسية وأصلية في حياة الإنسان.

2. تعريف التوافق المهني:

حظي مفهوم التوافق المهني باهتمام كبير من طرف علماء النفس وبالتالي نجد الاختلاف في تفسير مفهومه وذلك حسب التوجه والإطار النظري لكل باحث:

- **تعريف دويدار (1994):** على أنه الانسجام بين العامل وعمله ويتحقق ذلك بعدة طرق أهمها حسن اختيار المهنة الملائمة والتدريب على أدائها بشكل حسن ورضا الفرد عنها والاقتناع بها ومحاولة الابتكار فيها مع علاقات إنسانية راضية مرضية مع الزملاء والرؤساء (بن كعكع، وقورين، 2018، ص. 30).

- **تعريف عوض:** التوافق المهني هو العملية الدينامكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية المادية والاجتماعية، والمحافظة على هذا التلاؤم يجب أن يتوافق مع العوامل البيئية المحيطة به وكل التغيرات التي تحدث لهذه العوامل من خلال فترات زمنية متعاقبة. وينظر البعض إلى نتائج التوافق بين جانبيين:

- الرضا يعني مدى اقتناع العامل والفرد بعمله وتعافيه فيه.
- رضا المسؤولين ويكون ذلك بالقيام بالعمل بالشكل المطلوب (اللحائي، 1999، ص. 419).
- **تعريف عبد القادر (2000):** بأنه قدرة الفرد على أن يعقد صلات اجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه كما يتضمن قدرة الفرد على التواءم مع بيئته الاجتماعية في مختلف نواحيها المهنية والاقتصادية والمنزلية (عبدالقادر، 2000، ص. 107).

- **تعريف الشاذلي (2001):** بأنه يتضمن الرضا عن العمل وإرضاء الآخرين فيه، و يتمثل في الاختيار المناسب للمهنة عن قدرة واقتناع شخصي والاستعداد لها علما وتدريباً والدخول فيها والصلاحيات المهنية والكفاءة والإنتاج والشعور بالنجاح والعلاقات الحسنة مع الرؤساء والزملاء والتغلب على المشكلات ولا ينبغي أن نتصور أن التوافق المهني هو توافق الفرد لوجبات عمله المحدودة (شاذلي، 2001، ص. 64).

- **تعريف فحجان (2010):** بأنه العملية المستمرة التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق التكيف والانسجام بينه وبين الوظيفة التي يؤديها (الفيقي، 2020، ص. 106).

- تعريف سكوت "Scott": على أنه توافق الفرد مع بيئة عمله، فهو يشمل توافق الفرد مع مختلف العوامل البيئية التي تلازمه في مجال عمله، وتوافقه مع التغيرات التي تظهر على هذه العوامل مع مرور الزمن، وتوافقه لخصائصه الذاتية (بوكريطة، لونيس، 2019، ص. 120).
- تعريف الهيجان (2004): بأنه العملية المستمرة التي يقوم بها الفرد من أجل تحقيق التكيف، والانسجام بينه وبين المهنة، أو الوظيفة التي يؤديها، وبينه وبين بيئة العمل (هيجان، 2004، ص. 97).
- ويعرف كذلك: بأنه يتضمن الاختيار المناسب للمهنة والاستعداد علميا وتدريبيا لها والدخول فيها والانجاز والكفاءة والإنتاج والشعور بالرضا والنجاح، ويعبر عن العامل المناسب في العمل المناسب ويتم ذلك من خلال حب المهنة التي يقوم بها الفرد "حب ما تعمل كي تعمل ما تحب (غانم، محمود، وحنور، 2011، ص ص. 211-212).
- من خلال التعاريف التي تناولناها في هذا الموضوع نتوصل إلى أن التوافق المهني: هو عملية ديناميكية مستمرة تتضمن رضا الفرد عن وظيفته من خلال استعداده وتدريبه واختياره ما يتناسب مع قدراته ومهارته وميوله، كما يتضمن رضا المشرفين وزملائه عن كفاءته في العمل.

3. نظريات التوافق المهني:

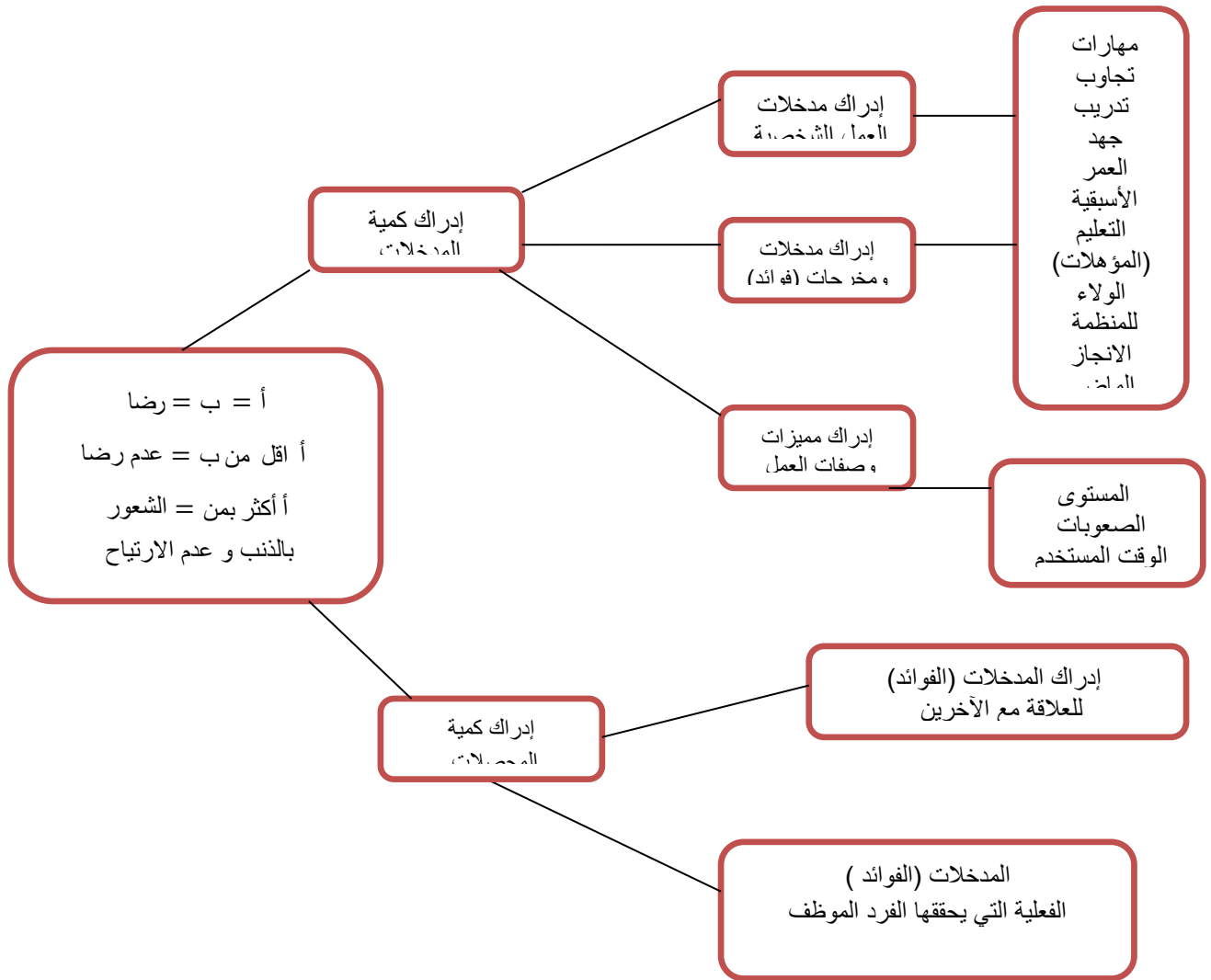
تعددت وتنوعت النظريات التي اهتمت بتفسير التوافق المهني، وذلك تبعا لاختلاف توجهات العلماء والباحثين في دراسة التوافق المهني، ولقد اختارت الباحثة مجموعة من النظريات التي تبين لها أنها تفسر ظاهرة التوافق المهني.

1.3. نظرية نموذج مظهر الرضا:

تعتبر نظرية نموذج مظهر الرضا التي نادى بها Lawler (1973) نموذجا خاصا لتحديد الرضا المهني، وطبقا لهذه النظرية يكون عدد الأفراد راضين عن مظهر من مظاهر عملهم، كأصدقاء العمل والمشرفين والرواتب، عندما يكون مقدار المظهر الذي يدركونه والذي يجب أن يتحصلوا عليه للقيام بأداء عملهم، يجب أن يعادل المقدار الذي يدركونه والذي يتحصلون عليه فعلا، زيادة على ذلك عندما يدرك الأفراد هذا المقدار المتحصل عليه أكثر مما يستحقونه، فيجب أن يعم عليهم شعور باللامساواة والذنب، أخيرا إذا أدركوا بأنهم يتحصلون على شيء قليل من المظهر، فالنظرية تتوقع بأنهم سوف يشعرون بعدم الرضا أي الاستياء (بوعزيز، 2013، ص. 98).

- ترى الباحثة أن نظرية نموذج مظهر الرضا تتوقع رضا الأفراد عن عملهم إذا كان إدراكهم وتصوراتهم عن مظهر من مظاهر عملهم (مشرفين وزملاء العمل والرواتب والترقيات وأداء العمل...) متوافق مع ما هو موجود في أرض الواقع، كما تتوقع النظرية شعورهم بالذنب وعدم الارتياح إذا أدركوا تحصيلهم على أكثر من مستحقاتهم، وأخيرا توقع Lawler في نظريته عدم رضا العمال عند إدراكهم أنهم تحصلوا على أقل مما هو متوقع من المظهر.

شكل رقم (1): يوضح نموذج لولير Lawler في محدودات الرضا الوظيفي



المصدر: (العديلي، 2002، ص.47)

2.3. نظرية القيمة:

طور هذه النظرية locke (1969 - 1974) تقول أن الرضا الوظيفي للفرد لبعض الجوانب المهنية يعكس حكم ثنائي للقيمة:

-التعارض المدرك بين ما يريده الفرد وما يتحصل عليه بالفعل.

- أهمية ما يريده الفرد ويقومه.

فالرضا الوظيفي الكلي للفرد هو مجموع كل هذه الجوانب المتعلقة بالرضا الوظيفي مضروب في أهمية ذلك الجانب لهذا الفرد.

رضا كلي = مجموع الجوانب * أهمية الجوانب بالنسبة للفرد.

فمثلا الترقية في العمل يمكن أن تكون مهمة جدا لفرد، بينما لم تكن كذلك لفرد آخر، فجانبا الترقية بالنسبة للفرد الأول يجب أن تعطى قيمة عالية أكثر من أي جانب آخر (الحמיד، 2019، ص. 10).

• ترى الباحثة نظرية القيمة تقوم على مبدأ ما يقومه الفرد وما يريده، وتختلف القيمة باختلاف شخصيات الأفراد واختلاف احتياجاتهم ودرجة وضوح أهدافهم، فنجد موظف يعطي قيمة لمكانته بين زملائه ورؤسائه في العمل أكثر من أي شيء آخر، وأي مساس بهذه المكانة يؤثر على أدائه بصورة سلبية يمكن أن تصل إلى ترك العمل، ونجد موظف آخر يعطي أهمية للجانب المادي أكثر نظرا لاحتياجاته ونعطي مثال أنه لديه قرض يجب سداؤه، أو مصاريف مستشفى أو شيء آخر فنجد بالمرغم من أنه قد يكون غير مرتاح في العمل إلا أن احتياجاته جعله يعطي قيمة للجانب المادي.

3.3. نظرية التأثير الاجتماعي:

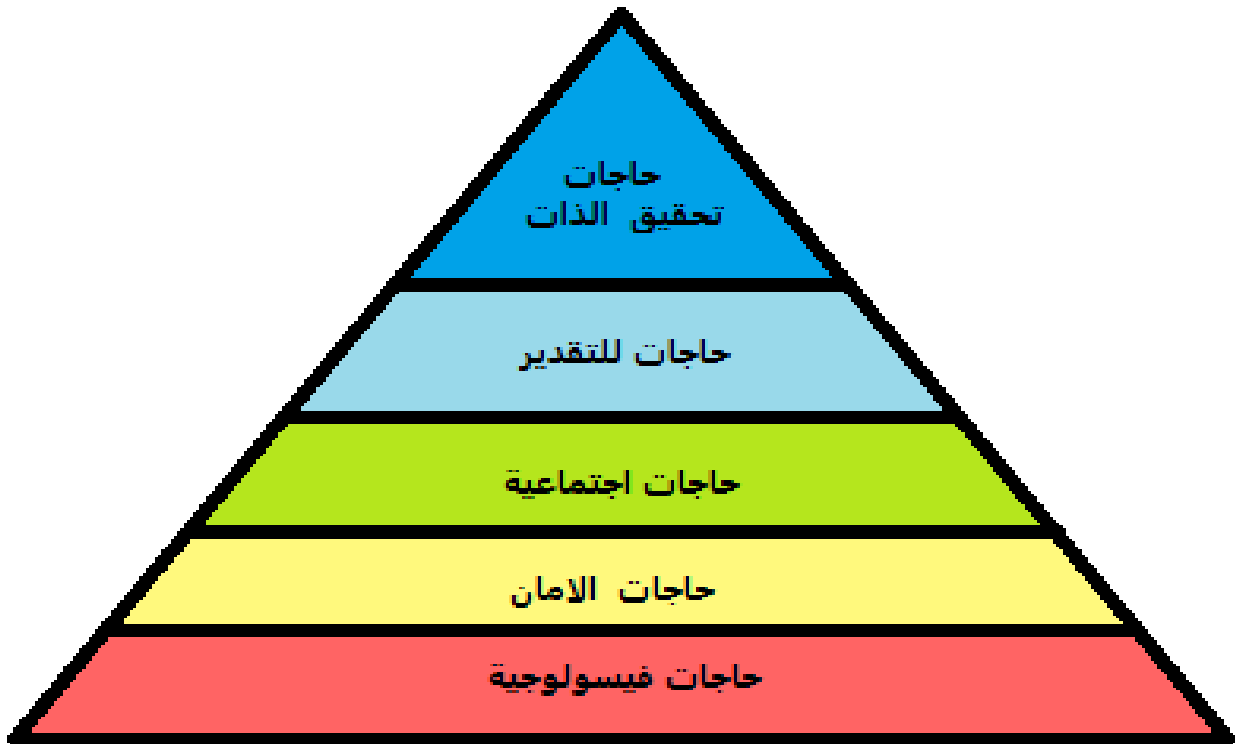
قدم كل من salancik et pfeffer (1978) نظرية لرضا الوظيفي فكرتها الأساسية هي استجابة الفرد العاطفية للوظيفة قد تكون ناتجة عن رد فعل زملاء العمل للوظيفة، وبالتالي لا يقوم إدراك الوظيفة على أساس الخصائص الموضوعية للوظيفة فقط، ولكنها تتأثر أيضا بدرجة كبيرة بمؤشرات اجتماعية، وبالتالي يحتمل أن ينظر إلى نفس الوظيفة بطرق مختلفة طبقا للكيفية التي يستجيب بها زملاء العمل إلى الوظيفة (الحמיד، 2019، ص. 10).

- ترى الباحثة أن نظرية التأثير الاجتماعي تقوم على مبدأ الامتثال لرأي الجماعة، بمعنى نظرة الفرد للوظيفة لا تقوم على توصيف الوظيفة بقدر ما تقوم على تبني أفكار وتوجهات الجماعة سواء جماعة العمل أو الجماعات الأخرى. فنجد مثلاً طالب يختار تخصصاً معيناً فقط لأن الجماعة ترى أنه تخصص مرموق، ونجد موظف يقوم بسلوك قد يخالف مبادئه فقط لأن الجماعة قامت به، كما أنه لا يشترط أن يكون تأثير الجماعة سلبياً فأحياناً يكون الامتثال سلوكاً مفيداً.

4.3. نظرية ماسلو (MASLOW) هرم الحاجات:

"إن نموذج ماسلو للحاجات المتدرجة يتألف من خمسة مستويات من الحاجات الإنسانية، وكذلك يتكون من مجموعة من الفرضيات تركز حول كيفية إن إشباع هذه الحاجات يؤثر في أهميتها " (الزبيدي، 1991، ص 85).

شكل رقم (2): يبين هرم ماسلو للحاجات



نموذج لهرم ماسلو

وقد بنى " MASLOW " نظريته انطلاقاً من فرضيتين أساسيتين:

أ- تنشط الحاجات المختلفة في أوقات مختلفة، وتبقى الحاجات غير مشبعة هي التي تؤثر على سلوك الإنسان.

ب- ترتب الحاجات بشكل ثابت على شكل سلم وحسب أهميتها، فسلوك الفرد ينشط بوجود نقص، أو حاجة توجه الفرد لتخفيف التوتر الذي يسببه النقص، وبالتالي فالتوتر يقود الفرد إلى القيام بسلوك يتوقع أن يشبع الحاجة (MASLOW ,1945 ,p. 380).

و حسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بدايةً بالدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم.

- ترى الباحثة أن نظرية " MASLOW " مبنية على إشباع الحاجات الذي يشعر بها الفرد وتدفعه للقيام بسلوك معين، وهي مرتبة من الأسفل إلى الأعلى على شكل هرم في خمسة مستويات، وإن تحدثنا على حاجات الموظف سنجد في قاعدة الهرم الحاجات الفيزيولوجية المرتبطة ببقائه في وظيفته (راتبه الاساسي، والمنح ...)، وتليها حاجات الأمان والتي تتمثل في تأمين حياة الموظف (المعاش التقاعدي، التأمين الصحي ..)، وتليها الحاجات الاجتماعية التي يمكن إشباعها عن طريق العلاقات (الرسمية وغير رسمية) مع جماعات العمل، وتليها حاجات التقدير التي تتمثل في شعور الموظف بمكانته واحترام الآخرين له وتشبع عن طريق الترقية والمكافآت...، وأخيراً في قمة الهرم نجد حاجات تحقيق الذات متمثلة في تحقيق الموظف أهدافه وطموحاته المهنية. و بالرغم من أهمية نظرية ماسلو في تفسير التوافق المهني إلا أن ترتيب الاحتياجات حسب رأي الباحثين يختلف باختلاف الأفراد واختلاف احتياجاتهم.

5.3. نظرية هيرزبرج " Herzberg "

ولقد جاءت نظريته المعروفة بنظرية العاملين كتطوير للنظرية السابقة (نظرية الحاجات)، وقد اعتمد في ذلك على دراسة شملت مائتي مهندس ومحاسبين وأستخدم طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات وقد أستخدم في المقابلات أسئلة مثل: هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التام بوظيفتك ولقد جاءت عموماً نتائج الدراسة كالآتي: إن العمال يرغبون في وجود مجموعات عوامل في محيط العمل مما يساعدهم على التوافق ولقد كانت استجابات أفراد عينة الدراسة منقسمة إلى مجموعتين:

المجموعة 01 : يرغب أفرادها فيما يلي:

- العمل في منظمة تعترف بإنجازاتهم.
- العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية.
- العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر.
- العمل في وظيفة تمكنهم من استعمال جميع قدراتهم.

المجموعة 02: يرغب أفرادها فيما يلي :

- العمل في منظمة ذات إشراف فني مناسب.
- العمل في جو تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون وروح الجماعة والاتصال السليم.
- العمل في منظمة توفر له وظيفة مستقرة.
- العمل ضمن رفاهية ورقي.

وبالتالي يمكن القول بأن التوافق المهني عملية تتم عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات، بينتها نتائج هذه الدراسة تتمحور في أغلبها في الأمن والبحث عن الاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعية بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والمكانة الراقية، نمط الإشراف المناسب والمسؤولية والترقية (مكناسي، 2007، ص ص. 57-58).

• ترى الباحثة أن نظرية العاملين اعتمدت على وصف العاملين (مهندسين، محاسبين)

لرضاهم عن العمل وتم ذلك من خلال الاعتماد على المقابلة كأداة لجمع البيانات وكانت إجاباتهم تركز على الانجاز، وفرص الترقية، تناسب قدراتهم مع متطلبات العمل، العمل الجماعي مع زملائهم، نوعية الإشراف المناسبة، الاستقرار المهني ...، ورغم أهمية هذه النظرية إلا أن اعتمادها على المقابلة فقط في جمع المعلومات يجعلها تتمتع بمستوى منخفض من الموضوعية، كما أن الكثير من المهن يكون المستوى التعليمي للأفراد أقل من المتوسط ولا يمكن تعميم إجابات المهندسين والمحاسبين عليهم.

4. أهمية التوافق المهني:

1.4. أهمية التوافق المهني بالنسبة للفرد:

إن التوافق المهني يمكن الفرد من التوافق مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني، ويتضمن ذلك رضا العمل فإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته ينعكس على إنتاجيته وكفاءته وعلاقته بزملائه ورؤسائه ومع بيئة العمل (نقاز، 2013، ص ص 226-227).

كما يكسب الفرد آليات التوافق المهني من محيطه المهني، مما يقضي على الصراع بين الرغبة والقدرة، ويؤدي هذا إلى ارتفاع الدافعية والقدرة على الإلتقان في العمل وخلق روح الاهتمام بالتكوين المستمر، الذي يسهل عملية الأداء الوظيفي، كما يشجع التوافق المهني العامل على روح الإبداع والابتكار وتحقيق وإثبات الذات.

2.4. أهمية التوافق المهني بالنسبة للمنظمة:

إن تحقيق التوافق المهني له دور في الحصول على نتائج ايجابية تتمثل في ارتفاع الأداء والولاء للمنظمة وتقليل معدلات دوران العمالة كما أن التوافق المهني، يزيد من درجة الاستقرار للمنظمة، حيث أنه كلما كان الأفراد مستقرين ومتكيفين مع مناصب عملهم كانت المنظمة أكثر استقرارا وتحقيقا لأهدافها (نقاز، 2013، ص. 227).

- تتجلى أهمية التوافق المهني بالدرجة الأولى على الفرد من خلال تمكينه من إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه، وزيادة رضاه عن نفسه والآخرين (زملاء العمل و المشرفين) مما يحفزه ويدفعه للإنجاز والإبداع في مجال عمله، كما تتجلى أهمية التوافق المهني على المنظمة من خلال التزام الموظفين وولائهم لها، وأدائهم الفعال الذي يعود عليها ايجابيا، كما أن توافق العمال مهنيا يجنب المنظمة الخسائر المادية الناتجة عن تكوين وتدريب عمال جدد جراء غياب وخروج العمال القدامى من الوظيفة.

5. العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

ويمكن تحديد أهم العوامل التي تؤثر في التوافق المهني فيما يلي:

1.5. عوامل حضارية وتكنولوجية : يؤثر في التوافق المهني للفرد ما يغشي حياته اليوم من تغيرات حضارية وتكنولوجية، تزعزع أمنه واستقراره النفسي وتجعله بين الأمل واليأس، والرضا والقنوط، كما أنها تحبط حاجاته الأساسية، وتخفق شخصيته وتشيع فيها الاضطرابات النفسية على اختلاف أنواعها، لقد أدت التكنولوجيا إلى تغيرات هامة في الكيان الاجتماعي نتيجة لقلّة الحاجة إلى العمل اليدوي، وزيادة العمل الذهني المطرد كما أدت من ناحية أخرى إلى تحسين ظروف العمل الفيزيائية وارتفاع معدلات الإنتاج، وتحول المجتمع الريفي مجتمع صناعي مما أوجد خلافا نوعيا بين العقلية الزراعية فتعددت مطالبها ومشاكلها واختلف أسلوب تفكيره (البادري، 2011، ص ص. 202).

• ترى الباحثة أن التطور التكنولوجي اليوم عمل على توفير الجو المناسب للعمل، وارتفاع مستوى أداء وإنجاز العامل مقارنة بالحقبة الزمنية الماضية، لكن التخلي عن العمل اليدوي من حياة ونجارة وصلصال وصناعة تحف وتعويضها بالمهن الفكرية خل من توازن المجتمع، فهذا الأخير بحاجة إلى مجموعة من المهن الاقتصادية والزراعية والثقافية... في كافة القطاعات حتى تكون هويته متوازنة.

2.5. العوامل المرتبطة بالعامل:

هناك عوامل تتعلق بعمل العامل وطبيعته، أي وضع العامل المناسب في العمل المناسب له من حيث قدراته وميوله، ونتيجة لعدم وجود الاختيار والتوجيه المهني السليم نجد العامل يترك عمله لعجزه عن تحقيق التوافق المهني والذي يترتب عنه فصله من عمله أو فرض نقله إلى غيره نتيجة انخفاض كفايته الإنتاجية ولعلنا ندرك مقدار شعور الفرد باليأس وفقدان الثقة بالنفس وما ينتج عن ذلك من تحويل العدوان الناجم عما يصادفه من إحباط متكرر إلى مستوى علاقته مع الزملاء ومع نفسه ومع المنظمة وخارجها وفي حياته الشخصية والاجتماعية (مطاطلة، 2017، ص ص. 142-143).

• ترى الباحثة أن الاختيار السليم يكون منذ المراحل التعليمية الأولى للفرد ومراعاة قدراته ورغباته خلال مساره التعليمي، حيث نجد اليوم الكثير من طلاب الجامعات اجبروا على تخصصات لا توافق ميولاتهم وعند الرجوع الاختيار والتوجيه المهني يجب على المنظمة توفير الوقت والجهد الكافي لذلك وتدريب وتعليم من هم في حاجة، لأن سوء الاختيار يعود عليها وعلى الأفراد بنتائج سلبية وغير مرضية.

3.5. العوامل المرتبطة بالرؤساء:

يوجد عدد من العوامل ترتبط بالمديرين والمشرفين على العمل منها ما أشار إليه "التابعي" في قوله: إلى أن طبيعة عمل الرئيس أو المشرف هو تحديد المسؤوليات وتنسيق مجهودات مرؤوسيه لتحقيق أهداف إدارته أو قسمه أو منظمته، بما يتفق وأهداف المنظمة ككل، وإن المرؤوسين لاتهمهم أعمال ومسؤوليات رؤسائهم بقدر ما يهتمهم أن يعاملوا بود، فإذا استطاع الرئيس المشرف نقل هذه المشاعر فإنه بذلك يحوز على ثقة مرؤوسيه وبالتالي يدفعهم إلى الإنتاج والاستمرار في العمل بروح الفريق الواحد.

وحيث تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس ينشأ عن ذلك عامل هام هو إشاعة الأمن النفسي، إضافة إلى زيادة الإنتاج من جانب وتحقيق رضا مهني من جانب آخر، كما إن للبيئة الإدارية بالنسبة للإعمال الإشرافية والقيادية أهمية بالغة في مدى التوافق المهني للفرد، فقد أوضحت نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل فقد أشارت دراسات جامعة (ميتشجان) إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محل اهتمام وقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على أساس التفاهم والانسجام، يخلق بيئة عمل تحقق الرضا للعاملين والعكس في حالة اعتباره للعمل حالة ثانوية (مطاطلة، 2017، ص.143).

• إن العلاقة بين الرئيس والمرؤوس لها دور كبير في توافقه المهني، فكلما كانت العلاقة طيبة ومبنية على الود والاحترام المتبادل، وكان الرئيس يراعي الجانب الإنساني أثناء ممارسته لسلطته من عقاب وثواب، ولديه القدرة والكفاءة على القيادة التحفيزية كلما كان رضا العمال وأداءهم أفضل.

4.5. العوامل المرتبطة بظروف العمل:

يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه، وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمنظمة التي ينتمي إليها.

وهناك عوامل متعلقة بظروف العمل ومدى تأثيرها على العاملين وهذا ما أشار إليه أبو النيل في قوله: "لقد اهتم المختصون في المجال الصناعي وعلى وجه خاص المهتمين بالكفاية الإنتاجية وزيادة الإنتاج بدراسة تأثير الظروف الفيزيائية من ضوء وإضاءة وحرارة ورطوبة وغازات على كفاءة العامل وقدرته على العمل، فقد يتعرض العامل في أماكن العمل مهما كانت طبيعة الأعمال التي يقوم بها إلى العديد من الظروف المختلفة التي تؤثر على مستوى أدائه سلباً أو إيجاباً، فوجود العامل مثلاً

في بيئة حارة ورطبة تجعله يختلف في أدائه عن العامل الذي يعيش في بيئة ذات أجواء معتدلة أو باردة" (مطاطلة، 2017، ص ص. 143-144).

- ترى الباحثة أن تأثير الظروف الفيزيائية (حرارة، برودة، رطوبة، تهوية، غازات ...) على التوافق المهني للعمال يتجلى من خلال إصابتهم بالتعب والإرهاق، كما يقل من تركيزهم ويخفض من مستوى أدائهم ويزيد من فرص تعرضهم للحوادث، كما أنه يؤدي إلى الإصابة بعدد من الأمراض، لذلك وجب على المنظمة توفير البيئة الملائمة لممارسة العمل.

5.5. العوامل الشخصية:

تتجلى العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني فيما يلي:

الحالة الصحية: التي ترجع إلى أساس فسيولوجي ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها وهذا بطبيعة الحال يؤثر في سلوك الأفراد وفي استجاباتهم للمواقف المختلفة، فكلما كان الخلل كبيرا كان تأثيره أعمقا.

الحالة النفسية أو المزاجية: كالأضطرابات النفسية والانفعالية والصراع والقلق والإحباط كلها عوامل مؤثرة في الصحة النفسية للفرد وهذا بالتأكيد يؤثر على توافقه المهني.

- إن العوامل الشخصية للفرد دور مهم في توافقه المهني، فكلما كان الفرد يتمتع بصحة جيدة، وكان أقل تعرضا لقلق وضغوطات كلما كان أكثر توافقا والعكس صحيح.

➤ لكن هناك عوامل أخرى ذات أهمية في تحقيق التوافق المهني يمكن إيجازها فيما يلي:

- **الراتب والمميزات المالية:** حيث إن الرضا عن الراتب يعتبر من العوامل الهامة المتصلة بالرضا المهني أو الوظيفي وما يترتب عليه من توافق مهني.

- **العلاقات الإنسانية:** إن العلاقات الإنسانية تعتبر من المتغيرات المهمة والمؤثرة في التوافق المهني للأفراد، فكلما كانت العلاقات ايجابية، كلما كان لها تأثيرا ايجابيا على الكفاءة والتوافق في العمل والعكس صحيح.

- **الإدارة والإشراف:** عندما يكون العامل أو الموظف راضيا عن عمله فن ذلك يدل على أن علاقته بالمؤسسة أو المنظمة وأنظمتها ولوائحها جيدة.

- **الحراك المهني:** ونقصد به انتقال الفرد العامل إلى رتبة أو وظيفة أعلى وبالتالي يحصل العامل على زيادة في المزايا المادية والمعنوية.

- التكيف مع البيئة: وهو شعور العامل تجاه عمله شعورا جيدا وتحقيقه لتقدم والحضور الايجابي ما يعكس الرغبة الشديدة في مشاركة الآخرين والتفاعل معهم مع القدرة على الاحتفاظ بعنصري الانجاز والسرعة في تحقيق النجاح (مطاطلة، 2017، ص. 144).

6. طرق تحسين التوافق المهني:

- تتمثل طرق تحسين التوافق المهني في النقاط التالية:

1.6. وضع العامل المناسب في المكان المناسب ولا يتم ذلك إلا من خلال عمليتي الاختيار المهني والتوجيه المهني، إن هذا الأسلوب من شأنه أن يقوي علاقة العامل بمهنته حيث يحقق ذاته من خلالها، فضلا عن المزايا والفوائد التي يمكن أن تحصدها الشركات أو المصانع.

2.6. تقوية علاقة العامل بمؤسسته فالعلاقة الحسنة تعكس التوافق المهني للعامل، وفي ضوء ما تقدم ينبغي أن يكون بكل مؤسسة إنتاجية وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية، والتي يكون من بينها أهدافها دراسة مشكلات العاملين والوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم وكذلك المتغيرات الخاصة بتقبلهم أو رفضهم للمهنة، فالدراسة هذه المتغيرات يمكن أن تساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية لمشكلات العاملين والعمل على تقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

3.6. إن ديناميات التوافق النفسي المهني تعتمد على خلق الانسجام بين العامل وعمله، فالتوافق إذن علاقة دينامية بين العامل وعمله الذي يتضمن (الآلات و الظروف الفيزيائية و العلاقة بالزملاء و المشرفين ... الخ) وإذا أردنا أن نحقق توافقا نفسيا مهنيا للعامل فعلينا تقوية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، ولن يتم ذلك إلا من خلال الاعتبارات الآتية:

- أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوس، ولن يتم ذلك إلا من خلال الاعتبارات التالية:
- أن تكون العلاقة بين الرئيس والمرؤوس قائمة على الاحترام المتبادل، وأن يكون قوامها الود والدفء.
- أن يكون للعمال حضور وتمثيل قوي في مجلس الإدارة والنقابة، حتى يشعرون بذواتهم و يقوي انتماءهم للعمل.
- عدم تنفيذ لوائح و قوانين الشركة تنفيذا حرفيا ، وإنما لابد من تلمس روح هذه القوانين و العمل من خلالها . فمرونة تطبيق اللوائح مطلوبة.
- أن يسلك رئيس العمل سلوكا مثاليا يحتذي به ، فيقدم للمرؤوسين النماذج السلوكية التي ينبغي أن يسلكوا وفقا لها.

- فتح أبواب الترقية أمام العاملين ، فهذا من شأنه أن يعاونهم على النمو المهني وان يعود بالخير على العاملين و أرباب العمل (حمدي، 2008، ص ص. 22-23).

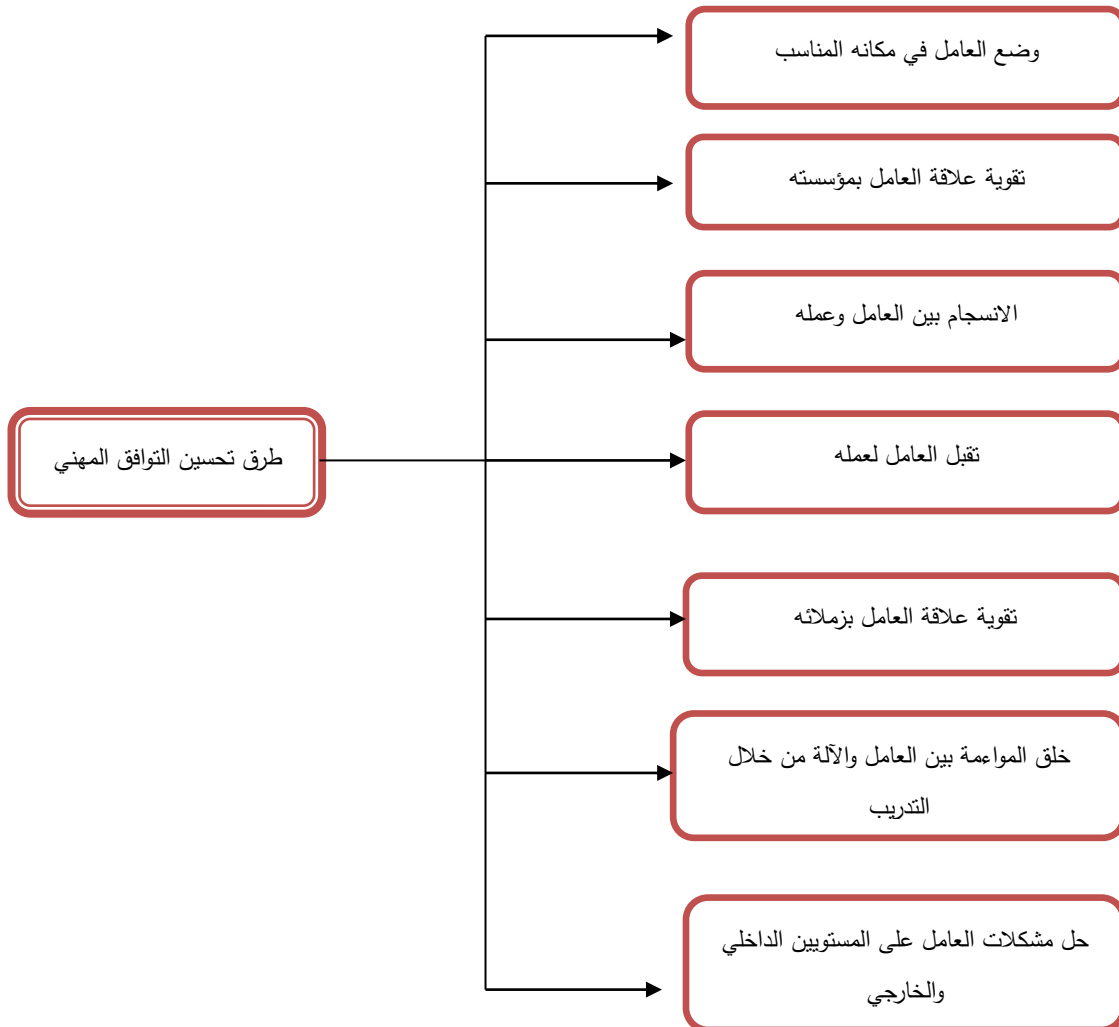
4.6. تقوية علاقة العامل بزملائه، ويعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني والنفسي ، حيث أن حيث إن علاقة العامل بزملائه تعتمد على اعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة، فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة الإنتاجية ولن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الأنشطة وإثرائها حيث الرحلات و الحفلات والمسابقات الاجتماعية و الرياضية.

5.6. إن التوافق المهني يعني باختصار تقبل العامل لمهنته، ولن يتقبل العامل المهنة إلا إذا اختار العمل الذي يناسب قدراته ويتفق مع ميوله واستعدادته وكذلك سماته الشخصية. وفي ضوء ما تقدم فإنه ينبغي على أصحاب العمل أن يوظفوا (مبدأ الاختيار والتوجيه المهني) ، حيث إن هذا المبدأ يكفل رفع معدلات الإنتاج وكذلك يزيد من رضا العامل عن مهنته.

6.6. خلق الموازنة بين العامل والآلة يكفل لنا أمنا صناعيا ونفسيا جيدا، كما يعمل على تقوية التوافق المهني. إن تعامل الفرد مع الآلة يحتاج من المؤسسة التدريب جيد حتى تضمن تقليل الإصابات والحوادث عملا بالحكمة القائلة (إن زيادة العرق أثناء التدريب يؤدي لتقليل الإصابات أثناء العمل).

7.6. إن التوافق المهني للفرد لا يستمد من خلال البيئة الداخلية للعمل فقط، إذ أن مؤسسة الإنتاج تتأثر بالمجال الحيوي والوسط الاجتماعي المحيط بهذه المؤسسة، هذا فضلا عن إن رضا الفرد عن الحياة أو عن المهنة تحدده عدة قوى داخل المؤسسة وخارجها، وإن قيمة الفرد ترتبط بعوامل مهنية داخل المؤسسة وعوامل اجتماعية أخرى خارج المؤسسة، ويلاحظ أن أي خلل في التوافق الأسري يؤثر في بقية مجالات التوافق وفروعه المختلفة، وباختصار إن مشكلات العامل داخل المصنع قد تكون من داخل المصنع وربما تكون من خارجه. وحتى نخلق توافقا مهنيا جيدا للعامل علينا أن نحل مشكلاته على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة (حمدي، 2008، ص. 24). وعليه يمكن قول أنه تتمحور طرق تحسين التوافق المهني في سبعة نقاط كما هو موضح في الشكل التالي:

شكل رقم (3) : يبين طرق تحسين التوافق المهني



المصدر: (من إعداد الباحثة)

7- سوء التوافق المهني :

السلوك غير متوافق هو ذلك السلوك الذي يعجز فيه صاحبه عن تحقيق التناغم والانسجام والتآلف بين ذاته والآخرين وما يتمخض عنه من عدم الإمكانية والفشل في خفض التوتر وعدم استغلاله لإمكانيته المتاحة وما يترتب عن ذلك من مشاعر عدم الأمن والرضا والسعادة مع نفسه والآخرين (حولي، 2012، ص. 33).

و الشخص سيء التوافق لابد أن نبحث عن ذلك في نموه السابق أو في الضغوط التي سقطت عليه في الكبر (العسوي، 2004، ص. 16).

ويعرف سوء التوافق المهني: أنه شكل واحد من السلوك غير الملائم، أي حالة تستنتج من محاولة الالتحاق بمهنة غير مناسبة للفرد تدريباً ولا من ناحية القدرة أو من نواحي أخرى (أبو النيل، 1985، ص. 270).

كما يرى كارل "جارسون" Karl Garrison " أن هناك مصدرين أساسيين لعدم رضا العاملين عن العمل وهما:

1- سياسة التدريب العامة وهي تتبع من الإدارة العليا.

2- شخصيات الرؤساء والمشرفين المحيطين بالعمل.

يؤكد جارسون على ما للدخل من علاقة بعدم الرضا إذا كان منخفضاً وبالرضا إذا كان مرتفعاً، كما يؤكد علاقة عدم الأمن بسوء التوافق، أما بخصوص المؤثرات الخارجية فتركز على ظروف المنزل غير الملائمة والتي تعتبر المسؤولية عن سوء التوافق للعامل مثل الصراع بين الزوجين، الأمراض المزمنة والديون المالية، وهذه المؤثرات على سوء التوافق المهني للعامل (أبو النيل، 1985، ص. 270-271).

- مما سبق يمكن القول أن سوء التوافق المهني هو عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته وتحقيق أهدافه المرجوة من المهنة، وهذا راجع لفشله في التنسيق بين قدراته ورغباته وما تحتاجه الوظيفة من متطلبات من جهة، وعجزه عن مواجهة ضغوط المؤثرات الخارجية من جهة أخرى.

8. مظاهر سوء التوافق المهني :

هناك مظاهر متعددة لسوء التوافق المهني تعكس الرضا والإرضاء ، نذكر عددا منها:

- قلة الإنتاج من ناحتي الكم والكيف.
- الإكثار من الحوادث ومن الأخطاء الفنية .
- إساءة استخدام الآلات والأدوات، والمواد الخام، وقد يسرق منها.
- كثرة التغيب والتمارض بعذر وبدون عذر والتقلب من عمل إلى آخر.
- اللامبالاة والتكاسل.
- الإسراف في الشكوى أو التمرد أو المشاغبة.
- كثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.
- عدم إطاعة تعليمات المصنع أو الشركة.
- تحريض الزملاء على الشكاوى من اللوائح ونظام العمل والترحيب بحركات التمرد والتذمر (عوض، 2015، ص. 17).

إن مظاهر سوء التوافق المهني يمكن أن تتبدد من خلال البرامج الوقائية والعلاجية والتي تعتمد على تحسين توافق العامل، وتوطيد علاقته بكل المتغيرات البيئية والنفسية المحيطة به.(ياسين، عسكر، الموسوي، 1999، ص. 22).

9. قياس التوافق المهني :

قد يقاس من خلال متطلباته (القدرات والاستعدادات) أو من خلال مظاهره (الروح المعنوية والعلاقات الاجتماعية والصحة النفسية) وقد يقاس من خلال الرضا بين العامل وعمله عن طريق أحد المقاييس أو الأدوات حسب ما يستدعيه الموقف ومن أهم هذه الأدوات:

- مقياس لقياس الرضا الإجمالي عن العمل.
- مقياس اتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الاتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة.
- مقياس للرغبات.
- مقياس لقياس مستوى الطموح.
- بطارية قدرات.
- مقياس للميول.
- مقياس للإنتاجية أو الكفاية الإنتاجية.
- مقاييس مقننة للغياب، والحوادث، والتنقل، ومخالفات النظام، والشكاوي.
- استبيان عن التاريخ المهني يشمل قائمة بالأعمال التي شغلها الفرد منذ بدء عمله طول الوقت، مع وصف هذه الأعمال ومدة بقائه في كل منها، ومستوى كل منها، وسبب تركه لكل منها ، ووسائله في إيجاد العمل، وفترات تعطله.
- صحيفة متابعة للفرد في العمل.
- محك للملائمة المهنية يمكن أن يقارن على أساسه مدى كون العامل مناسب للعمل من حيث خصائصه كاستعداداته وميوله (طه، 1988، ص. 55).
- "ومن الاختبارات المشهورة اختبار bell الذي يقيس التوافق في مجالاته المهنية والاجتماعية والصحية و الأسرية (القاسم، 2001، ص. 49).

خلاصة الفصل:

من خلال معالجة موضوع التوافق المهني توصلنا إلى أن الحياة المهنية من أهم المجالات التي يجب أن يحقق فيها الفرد قدر عالي من التوافق، حيث أن التوافق المهني ما هو إلا انعكاس للتوافق النفسي الداخلي للفرد، كما يتعلق برضا الفرد الشامل عن البيئة والعمل وبالتالي إشباع رغباته وتلبية حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته.

ولهذا لا بد من فهم واسع لمصادر التوافق لدى الموظفين للرفع من مستويات أدائهم، وكذا معالجة كافة مصادر سوء التوافق لتمكين العاملين من تحقيق الاتزان والاستقرار الوظيفي في ظل اختلاف المهن وأنماطها في المنظمة أو المؤسسة الواحدة.

الفصل الثالث:

الضغط النفسي

الفصل الثالث: الضغط النفسي

تمهيد

1. تعريف الضغط النفسي
 2. بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي
 3. عناصر الضغط النفسي
 4. أنواع الضغط النفسي
 5. مصادر الضغط النفسي
 6. نظريات الضغط النفسي
 7. الاستجابات الناتجة عن الضغط النفسي
 8. استراتيجية إدارة الضغط النفسي
 9. طرق قياس الضغط النفسي
- خلاصة الفصل

تمهيد:

تمثل الضغوط النفسية ظاهرة جديرة بالاهتمام في عصرنا الحديث وذلك يعود لما لها من خطورة وتأثير على كثير من جوانب الحياة للفرد والمجتمع، ولما تسببه من تكاليف باهظة من جراء العلاج للأمراض والمشكلات الناتجة عنها أو التي تترافق معها. ورغم تعدد مصادر هذه الضغوط وتنوعها يظل العمل أهم هذه المصادر وأخطرها لأنها تؤثر بنسبة كبيرة على حياة الفرد الاجتماعية والمهنية والنفسية مما يستدعي وضع استراتيجيات لمواجهة هذه المشاكل وفي هذا الفصل سنتناول كل من تعريف الضغط النفسي وطبيعته، عناصره وتحديد أنواعه وأعراضه والمصادر المسببة له، وأهم النظريات المفسرة له كما تناولنا الآثار الناتجة عنه واستراتيجيات إدارته و طرق قياسه.

1. تعريف الضغط النفسي:

لغة :

ضغط ضغطا وضغطة : عصره وزحمة وضيق عليه الضغطة (بضم الضاد)، الزحمة والضيق والشدة والمشقة، الضغطة (بفتح الضاد) القهر أو الضيق والاضطرار، ومنه ضغطة القبر أي تضيقه على الميت (شحاته، النجار، وحامد، 2003، ص. 209).

- الضغط أو المشقة أو الإنعصاب يشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام "هذا مفهوم مستعار من الفيزياء" وتستخدم كلمة ضغوط كترجمة ل stress ويدل لكل من انعصاب وشدة وكرب وضائقة وإجهاد (النعاس، 2008، ص. 26).

- لفظ stress قد اشتق من اللفظ الفرنسي القديم *déstresse* والذي يعني الاختناق والضيق أو الشعور بالظلم، وقد تحول اللفظ في الإنجليزية إلى stress ليعني التناقض، أما لفظ distress في الإنجليزية فتعني نفس الشيء غير المرغوب فيه أو غير المحبب.

- وقد أصبحت الحالة في اللغة الإنجليزية الحديثة تستدعي وجود لفظ يعبر عن معنى الضغط *pressure* ومعنى التأكيد في آن واحد *emphasis* وذلك لوصف حالة الألم المتضمن في اللفظ الأول والإعتدالية المتضمنة في اللفظ الثاني، فكان مصطلح stress هو الكفيل بهذين اللفظين وأصبح مصطلح الضغط stress في الأدب الفني *technicallitrature* هو الدال على معنى الضغط النفسي ولكن لا يجب أن يكون stress بمعنى الضغط إلا من خلال السياق الذي يتضمنه (الفرماوي، وعبد الله، 2009، ص. 21).

- Stress (قوة ، ضغط): هـ.سيلي، 1936، كلمة تعني بالأصل حالة رد فعل جسم حي خاضع لعمل محرض ما سمي ها المحرض فيما بعد الضغط (غودفريد، تر: نصر الله، 2010، ص. 88).

- اصطلاحاً:
- تعريف "Fontana" (1991): الضغط بأنه حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن الإمكانيات، والقدرات الشخصية للكائن الحي (Fontana, 1991, p.529).
- تعريف فولكمان و لازاروس "Lazarus et folkman": الضغط النفسي ليس مثيراً ولا استجابة بل هو "علاقة خاصة بين الفرد وبيئة يقيمها هذا الأخير بأنها مرهقة وأنها تفوق قدراته وتعرض وجوده للخطر"؛ مشيراً بذلك إلى العمليات الوسيطة بين المثير والاستجابة، هذه الأخيرة التي يحددها في التقييم (تستند إلى إدراك المتطلبات التي تفوق القدرات الفسيولوجية والنفسية للفرد)، والمواجهة (تستند إلى المجهودات الفكرية والسلوكية للتعامل مع المطالب المفرطة (Bjorklund, & Bee, 2004, p. 339).
- تعريف "Shalev, Yehuda, & McFarlane" (2000): استجابة نفسية فسيولوجية طبيعية للأحداث التي تؤدي إلى الشعور بالتهديد والحزن والانزعاج وعدم التوازن لدى الناس (Shahsavarani, Abadi, et Kalkhoran, 2015, p. 232).
- تعريف "Linden" (2005): رد فعل نفسي وفسيولوجي على حد سواء لتهديد حقيقي أو متصور والذي يتطلب بعض الإجراءات أو الحلول. فهو استجابة تنشط على المستويات المعرفية والسلوكية والبيولوجية والتي عندما تكون مستدامة ومزمنة، تؤدي إلى آثار صحية سلبية كبيرة (Chen, 2017. p. 7).
- ويعرف كذلك: أنه عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة، بحيث تضع الفرد أمام عوائق أو فرص أو مطالب (غال، وبلعباس، 2018، ص. 176).
- تعريف علم النفس: فتعني الضغوط المطالب التي تجعل الكائن الحي أو الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع ما حوله. وتتمثل الضغوط النفسية في القلق، الإحباط، الصراع وعدم الارتياح، الشعور بالألم... الخ ولاشك أن هذه الضغوط عادة ما تقود إلى العديد من المشكلات النفسية والجسدية التي تجعل الفرد غير قادر على العطاء والإنتاجية وخصوصاً مجال العمل (العديلي، 1993، ص. 131).

- و تستخدم "الضغوط" في الواقع للدلالة على حالتين مختلفتين، ففي الأولى تشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والتي تسبب له نوعاً من الضيق والتوتر. وضمن هذا الإطار فإنها تشير إلى وجود مسببات مختلفة أو مصادر خارجية للضغوط. وفي الحالة الثانية فإن عبارة الضغوط تشير إلى ردود الفعل الداخلية والتي تحدث بسبب هذه المصادر أو الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد. وقد اتفق معظم المهتمين بهذا الموضوع على أن المواقف البيئية التي تدرك بأنها ذات متطلبات تفوق قدرات وإمكانات الفرد في التعامل معها تمثل ضغوطاً بالنسبة له (عسكر، 2004، ص. 91).

- الجمعية الأمريكية للطب النفسي (2014): الضغط هو عبارة عن الشعور بالإرهاق والقلق والدمار والخمول. لذلك ، يمكن أن يؤثر على الأشخاص من كل عمر وجنس وعرق وموقف كما يمكن أن يتجلى في الصحة الجسدية والنفسية (Shahsavarani, Abadi, et Kalkhoran, 2015, p. 232).

- من خلال هذه التعريفات يمكننا القول أن الضغط النفسي هو:
خلل في الحالة النفسية ينتج عند إدراك الفرد أن المتطلبات البيئية تفوق قدراته وإمكاناته، وعندما تكون الضغوط مستمرة لفترة طويلة فإن هذا يؤدي إلى العديد من الأمراض البدنية والاضطرابات النفسية.

2. بعض المفاهيم المرتبطة بالضغط النفسي:

1.2.1. القلق:

يعرفه الخطيب و الزبادي: خبرة انفعالية غير سارة يعاني منها الفرد مصحوب بخوف أو تهديد من شيء دون أن يستطيع تحديده تحدياً كاملاً وغالباً يرافقها تغيرات فسيولوجية كسرعة ضربات القلب، ارتفاع ضغط الدم وفقدان الشهية وازدياد معدل التنفس (الببيض، وبن عبد الرحمان، 2020، ص 50).

ويعرف كذلك بأنه: حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق حركياً كان أم عقلياً (عبد الغني، 2001، ص. 220).

ويختلف الضغط عن القلق في نقطتين:

- ضغط العمل يعتبر سبباً مباشراً لظهور القلق.
- ضغط العمل له جانبان سلبي وإيجابي بينما القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط (الصريفي، 2008، ص. 47).

2.2. الصراع النفسي :

ولا نقصد هنا حالة الصراع بين أشخاص كل منهم يصارع الآخر للحصول دونه على هدف معين، مثل ما نجد من صراع الحروب وفي المشاجرات ولكن نقصد هنا الصراع النفسي الداخلي أي داخل الشخص أو داخل النفس حيث نقصد به الصراع بين ميول متعارض أي بين دافعين أو رغبتين إيجابيتين في اتجاهين متضادين يدفع كل منهما إلى نشاط أو سلوك مخالف للآخر كالتعارض مثلاً بين تحقيق رغبة جنسية محرمة أو رغبة عدوانية و بين الضمير وتعاليم الدين.

وفي بعض الحالات يكون للصراع أساس قديم يرجع إلى الموقف الأوديبى مثلاً ويسمى في هذه الحالة بالصراع الجذري فتكون الرغبات المتعارضة غير مدركة وغير واضحة في الشعور بسبب ما تلاقيه من كبت، ومهما يكن من أمر فإن الصراع النفسي يولد ضيقاً وتأثراً شديدين يتطلبان حلاً عاجلاً، وهو مايقوم به (الأنا) بوسائله الخاصة تجنباً للقلق، فإذا افلح الأنا القوي في خفض التوتر أو زال وإلا أصيب الشخص بأعراض عصابية (الداهري، 2008، ص. 75).

3.2. الصدمة :

يعرف معجم التحليل النفسي مصطلح الصدمة على :أنها حدث في حياة الشخص يتحدد بشدته، وبالعجز الذي يجد الشخص فيه نفسه عن الاستجابة الملائمة حياله، وبما يثيره في التنظيم النفسي من اضطراب وأثار دائمة مولدة للمرض فتوصف بفيض من الإثارات تكون مفرطة بالنسبة لطاقة الشخص على الاحتمال وبالنسبة لكفاءته في السيطرة على هذه الإثارات وإرصانها نفسيا (لابلانشر وبونتاليس، تر: حجازي، 1997، ص. 300).

4.2. الاكتئاب :

- عرفه Beck (1979) أنه عبارة عن اضطراب في التفكير في الناحية المعرفية تنتج عنها أنماط تفكير خاطئة وسلبية تؤدي إلى ضعف في كل غرائز الحفاظ على الذات واختفاء بعض الدوافع البيولوجية الأساسية كالغضب والجنس (بغيجة، 2006، ص. 20).
- ويعرف كذلك: بأنه اضطراب نفسي يصاحبه مجموعة من الأعراض الإكلينيكية التي توضح الحالة النفسية والمزاجية للفرد التي تتمثل في الحزن الشديد والإحباط وفقدان الاهتمام وعدم الاستمتاع بأي شيء والشعور بالتعب والإرهاق عند القيام بأي عمل وضعف القدرة على التركيز وعدم القدرة على اتخاذ القرارات والشعور بالذنب والإحساس بالتفاهة وعدم القيمة وعدم القدرة على النوم وانعدام الثقة بالنفس (الشبؤون، 2011، ص. 770).
- كما يعرف: بأنه اضطراب وجداني يظهر بأعراض نفسية وبدنية سريريته تعكس مزاج المريض ومعاناته تتدخل في هذا الاضطراب عوامل بيئية وثقافية و بيوكيميائية ووراثية في حدوثه (نجاتي، 1977، ص. 65).

5.2. الإحباط :

الحالة الانفعالية التي يمر بها الفرد حين يدرك وجود عائق يمنعه من إشباع دافع لديه أو توقع مثل هذا العائق في المستقبل مع ما يرافق ذلك من تهديد وتوتر نفسي (عبد الله، 2004، ص. 125). ونقطة الاختلاف هي أن الضغط يعتبر سببا لحدوث الإحباط وكذلك الإحباط يعبر عن الجانب السلبي فقط (الصريفي، 2008، ص. 48).

6.2. الاحتراق النفسي:

عرفه ماسلاش Maslach (1991): بأنه فقدان الاهتمام بالأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق، والاستنزاف العاطفي اللذين يجعلان هذا الفرد يفقد تعاطفه نحو العاملين (بني أحمد، 2007 ، ص. 14).

كما يعرف أيضا على أنه حالة نفسية تصيب الأفراد بالإرهاق ناجمة عن أعباء إضافية، تشعر الفرد أنه غير قادر على تحملها وينعكس ذلك على الأفراد العاملين والمتعاملين معهم وعلى مستوى الخدمات المقدمة لهم (دبي، ونويشي، 2015، ص. 220).

والفرق بينه وبين الضغط النفسي حسب المركز القومي للصحة والأمن الوظيفي الأمريكي موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (1): يمثل الفرق بين الضغط والاحتراق النفسي.

الاحتراق النفسي	الضغط النفسي
- يشعر الفرد بالإجهاد المستمر	- يشعر الفرد بالتعب
- يعاني الفرد من التوتر الشديد	- يعاني الفرد من القلق
- يؤدي إلى الشعور بالملل والضيق من العمل	- يؤدي للشعور بعدم الرضا الوظيفي
- يؤدي لانتهااء الولاء التنظيمي	- يؤدي لانخفاض الولاء التنظيمي
- يؤدي إلى فقدان الصبر وعدم الرغبة في الحديث مع الآخرين	- يؤدي إلى تقلب المشاعر
- يؤدي إلى الشعور بالإحباط الذهني	- يؤدي للشعور بالذنب
- يؤدي لعدم شعور الفرد بأنه كثير النسيان	- يؤدي لصعوبة التركيز و نسيان أمور كثيرة
- يؤدي للاضطرابات النفسية	- يؤدي لتزايد التغيرات الفيزيولوجية مثل ضربات القلب و ارتفاع ضغط الدم

المصدر: (الصريفي، 2008، ص. 50).

7.2. التعب:

يعرف بأنه فقدان الكفاءة وعدم الرغبة في القيام بأي مجهود عقلي أو جسماني وينشأ التعب كنتيجة للمجهود المستمر والمكثف وينتهي أثره بحصول الفرد على الراحة والنوم ويوضح ذلك فيما جاء في الموسوعة الأمريكية حيث أوضحت أنه يحدث نتيجة للمجهود العقلي والذهني الزائد والمكثف.

ويبرز الخلاف بين التعب و الضغط في:

- تتنوع مصادر الضغط في العمل بينما التعب غالبا ما ينتج عن مصدر واحد وهو عبء العمل الزائد.
- ينتهي التعب بالحصول على قدر من الراحة والنوم بينما الضغط غالبا يستمر.
- من يتعرض للتعب يتوقف عن العمل بينما الضغط ليس كذلك (الصريفي، 2008، ص.49).

3. عناصر الضغط النفسي:

يرى سيزلاجي ووالاس SZILLAGYI ET WALLACE (1987): أن خبرة الضغوط النفسية لدى الفرد في مجال العمل تنشأ عنها حالة عدم اتزان نفسي أو فسيولوجي أو اجتماعي وتتحدد في هذه الحالة من خلال ثلاث عناصر للضغوط النفسية في مجال العمل وهي:

1.3. عنصر المثير: ويمثل القوى المسببة للضغط والتي تفضي إلى الشعور بالضغط النفسي وقد تأتي من البيئة أو المنظمة العمل أو الفرد ذاته. مثال لذلك تعطل الآلة الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملاً مثيراً أو موقفاً ضاغطاً لمراقب الإنتاج.

2.3. عنصر الاستجابة: ويتضمن عامل الاستجابة ردود فعل نفسية، أو جسمية، أو سلوكية تجاه الموقف الضاغط وهناك على الأقل استجابتان للضغط تلاحظان كثيراً وهي:

- الإحباط الذي يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له.
- القلق (الحصر النفسي) وهو يمثل الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف مثل حالة الطالب الذي يشك أنه ذاكراً بقدر كاف في الامتحان.

3.3. عنصر التفاعل: من العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له وهذا التفاعل مركب من تفاعل عوامل البيئة والعوامل التنظيمية بالمؤسسة والمشاعر الشخصية وما يترتب عليها من استجابات وانفعالات (عكاشة، 1999، ص ص. 86 - 87).

- يمكننا القول أن لحدوث الضغط النفسي يجب أن يتوفر ثلاثة شروط:
- عنصر المثير الذي يفترض أنه المتسبب في التأثير على سلوك الفرد، وقد يكون هذا المثير منبه من البيئة الداخلية للفرد (ذات الفرد) أو قد يكون من البيئة الخارجية، كما قد يكون من البيئة الخارجية والداخلية معاً.

عنصر الاستجابة الذي يمثل رد فعل الفرد تجاه المثير وقد تكون الاستجابة جسمية (النوبات القلبية، قرحة المعدة، اضطرابات جنسية...)، كما قد تكون استجابات انفعالية (قلق، خوف، غضب...)، وقد تكون استجابات سلوكية إما القيام بالسلوك أو تجنبه.

عنصر التفاعل: الذي هو تفاعل المثير والاستجابة.

4. أنواع الضغط النفسي:

اختلف الباحثون في تحديد أنواع الضغط النفسي، تبعاً للمعايير التي استخدموها في تصنيفه، وقد اختارت الباحثة من بينها معيارين لتصنيف، من حيث الآثار المترتبة عنها، ومن حيث الضغوط وفقاً لمستواها.

1.4. التصنيف من حيث الآثار المترتبة عنها:

الضغوط الإيجابية:

"وهي الضغوط المفضلة أو المرغوب فيها، وتعتبر لضغوط الإيجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدافع لحل المواقف المتعارضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر، فهي تستخدم كمنبه أو كأداة تحذير للمشاكل التي تتعرض لها المنظمة والأفراد، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وإنجاز المهام وزيادة الإحساس بالإشباع والرضا والقدرة على الاستعداد للاستجابة والتصرف بطريقة سليمة في المواقف المختلفة، وتساعد على التفكير وتحافظ على التركيز في العمل، وتمد الفرد بالقوة والثقة والتفاؤل بالمستقبل، وتمنحه الإحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن انفعالاته وتزوده بالحيوية والدافعية لاتخاذ قرارات رشيدة" (لعجايلية، 2015، ص. 33).

الضغوط السلبية:

وهي الضغوط غير مفضلة والتي تترك آثار سلبية على صحة ونفسية الفرد وتنعكس على أدائه وقدراته الإدراكية حيث يشعر العامل بعدم الرضا ونقص الإحساس بالإشباع وينتج عنها أذى وضرر على عقل أو جسم الفرد (لعجايلية، 2015، ص. 334).

- من خلال ما سبق يتضح أن الضغوط ليست بالضرورة شيء سلبي، وإنما وجودها بدرجة معتدلة يعود بالإيجاب على الفرد ويعطيه طاقة داخلية تدفعه وتحفز لإشباع حاجاته وتحقيق أهدافه والوصول إلى درجة الرضا.

جدول رقم (2): يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والسلبية لKilly (1994).

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
- تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية ، وشعوراً بتراكم العمل.	- تمنح دافعا للعمل ونظرة تحد للعمل.
- تولد ارتباكاً وتدعو للتفكير في الجهد المبذول.	- تساعد على التفكير والتركيز على النتائج.
- تعمل على ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.	- توفر القدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- تؤدي إلى الشعور بالقلق والفشل.	- تمنح الإحساس بالمتعة والانجاز.
- تسبب للفرد الشعور بالأرق.	- تساعد الفرد على النوم الجيد.
- تسبب للفرد الضعف والتشاؤم من المستقبل.	- الفرد بالقوة والتفاؤل بالمستقبل.
- عدم القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة.	- تمنحه القدرة على الرجوع إلى التوازن النفسي بعد المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: (الهيجان، 1998، ص 45).

2.4. التصنيف تبعاً لمستواها:

هناك من صنف أنواع الضغوط تبعاً لمستواها، ومن هؤلاء (Worrall, May1989) حيث رأوا أن هناك ثلاثة مستويات للضغوط هي:

الضغط العادي: وهو المستوى الذي يمكن استبعاده، وهذا أدنى مستوى للضغط، وهذا النوع يتعرض له كثير من الناس في معظم الأوقات، وتكون مشكلات الحياة بسيطة على هذا المستوى ويمكن التعايش معها.

الضغط الحاد: وهذا النوع يتعرض له الفرد الذي يعيش أول فترات حياته في بيئة يسودها الاكتئاب، وهذا النوع يحتاج إلى التدخل والعلاج للحد من تأثيره، والتغلب على المشكلات التي يسببها والتحرر من القلق والخوف.

الضغط الشاذ: ويضم مجموعة من الأمراض العصابية والذهانية، والتي تظهر نتيجة لثورة الفرد ضد النفس وضد الآخرين (حماد، 2012، ص 41).

- يتضح من خلال تصنيف الضغوط حسب مستواها أن هناك ضغوط يتعرض إليها معظم الأفراد وهي لا تشكل خطراً على صحتهم ويمكن التعايش معها وتسمى ضغوط عادية، بينما هناك ضغوط أكثر حدة يصعب التعامل معها وتتطلب استراتيجيات وأساليب من طرف مختصين لإدارتها، وفي حين لم يتم علاجها فإنها تصبح أمراض عصبية وذهانية.

5. مصادر الضغط النفسي:

تشير الدراسات النفسية إلى أن مصادر الضغوط متباينة ومتداخلة في آن واحد يمكن أن تنشأ من داخل الفرد (مكونات شخصية) وهي ضغوط داخلية المصدر، أو قد تكون من البيئة الخارجية التي يعيش الفرد و يتأثر بها (العوامل الاقتصادية، الاجتماعية، السياسية، المشكلات الأسرية، ضغوط العمل، العوامل الفيزيائية .. الخ) (بوشعراوية، وطاهر، 2017، ص. 9).

وعند النظر إلى العلاقة التي تربط الفرد بمجتمعه فإنه يمكن لنا حينئذ ترتيب مصادر الضغط النفسي بطريقة شمولية وواقعية وهي كما يلي:

1.5. المصادر الخارجية للضغوط النفسية:

- الضغوط الأسرية: الصراعات العائلية، كثرة المجادلات، الانفصال، الطلاق، الأولاد.
- ضغوط العمل.
- الضغوط المالية أو الاقتصادية: مثل انخفاض الدخل وارتفاع معدلات البطالة وارتفاع معدلات الجريمة.
- الضغوط الاجتماعية: وتنقسم بدورها وحسب تعدد العلاقات الاجتماعية ذاتها إلى علاقات اجتماعية، فالفرد إن كان متزوجاً أو غير متزوج، عدد الأطفال إن كان متزوجاً، كذلك الوضع البيئي والأسري العام والخاص الذي يعيش في ظلّه الفرد. وهذه إما تغيرات تكون ضمن العامل الاجتماعي، فهي تترك ردود أفعال معينة على شكل ضغوط نفسية لدى الفرد وإن اختلفت مصادرها وتباينت تأثيراتها. ومن الضغوط الاجتماعية، العزلة، الحفلات وخبرات الإساءة الجسمية والجنسية للأطفال والانحرافات السلوكية.
- الضغوط الصحية أو الفسيولوجية: مثل التغيرات الفسيولوجية والكيميائية التي تحدث في الجسم ومهاجمته الجراثيم به، اختلاف النظام الغذائي.
- ضغوط المتغيرات الطبيعية: مثل الكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير وغيرها

(عبيد، 2008، ص. 30).

- ضغوط سياسية: تلعب سياسة البلد الداخلية والخارجية دوراً رئيسياً في تحديد الكثير من ملامح حجم ونوعية الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد في مجتمعاتهم، وتنشأ الضغوط من عدم الرضا عن أنظمة الحكم الاستبدادي والصراعات السياسية في المجتمع.
 - ضغط العوامل العقائدية والفكرية: إن حالة التقاطع بين تمسك الفرد بما هو عليه من أفكار ومعتقدات وبين تسلط المؤسسات المركزية في حمله على تغيير أفكاره، إنما تنعكس فيما بعد على شكل سلسلة من الضغوطات النفسية ذات التأثيرات المتباينة على طبيعة علاقة الفرد بذاته ومجتمعه.
 - ضغوط ثقافية: وتتمثل في استيراد الثقافات والانفتاح على الثقافات الهادفة الوافدة دون مراعاة للآطر الثقافية والاجتماعية القائمة في المجتمع، هذا فضلاً عن مشاهدة الفيديو كليب والإعلانات المستهجنة في القنوات الفضائية والتلفزيونية، كذلك غرف الشات في شبكة الإنترنت.
 - ضغوط أكاديمية: تتمثل في انتقال الطالب من مدرسة لأخرى، ومن المدرسة إلى الجامعة.
 - ضغوط مهنية: ترتبط ببيئة العمل مثل اللعب الكمي والكيفي للعمل وصراع الدور وغموضه والخلافات مع الرفاق العمل.
 - الضغوط الانفعالية والنفسية: مثل القلق ، الاكتئاب والمخاوف المرضية.
 - الضغوط الكيميائية: كإساءة استخدام العقاقير، الكحول، الكافيين، النيكوتين.
- 2.5. المصادر الداخلية للضغوط:
- الطموح المبالغ فيه.
 - الأعضاء الحيوية والتهيج النفسي: (الاستعداد) لقبول المرض - ضعف المقاومة الداخلية
 - الشخصية: وتنسب العلاقة الغير متوازنة بين الأفراد أو مع بعضهم البعض أو بين الأفراد ومجتمعاتهم والتي تؤدي فيما بعد إلى مجموعة من المظاهر المتعددة من الضغط النفسي إلى مجموعة من النتائج السلبية التي تصيب الفرد والمجتمع معا (عبيد، 2008، ص. 31).

6. نظريات الضغط النفسي:

1.6. نظرية هانز سيللي SeeleyHans

قدم سيللي Seeley نظريته عام 1956، ثم أعاد صياغتها عام 1976 وفيها قرر أن التعرض المتكرر للاحتراق يترتب عليه تأثيرات سلبية على حياة الفرد حيث يفرض الاحتراق النفسي على الفرد متطلبات قد تكون فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية أو تجمع بينها جميعا ورغم أن الاستجابة لتلك الضغوط قد تبدو ناجحة فإن حشد الفرد لطاقته لمواجهة تلك الاحتراقات قد يدفع ثمنها في شكل أعراض نفسية وفسيولوجية (دردير، 2007، ص ص. 41 - 42).

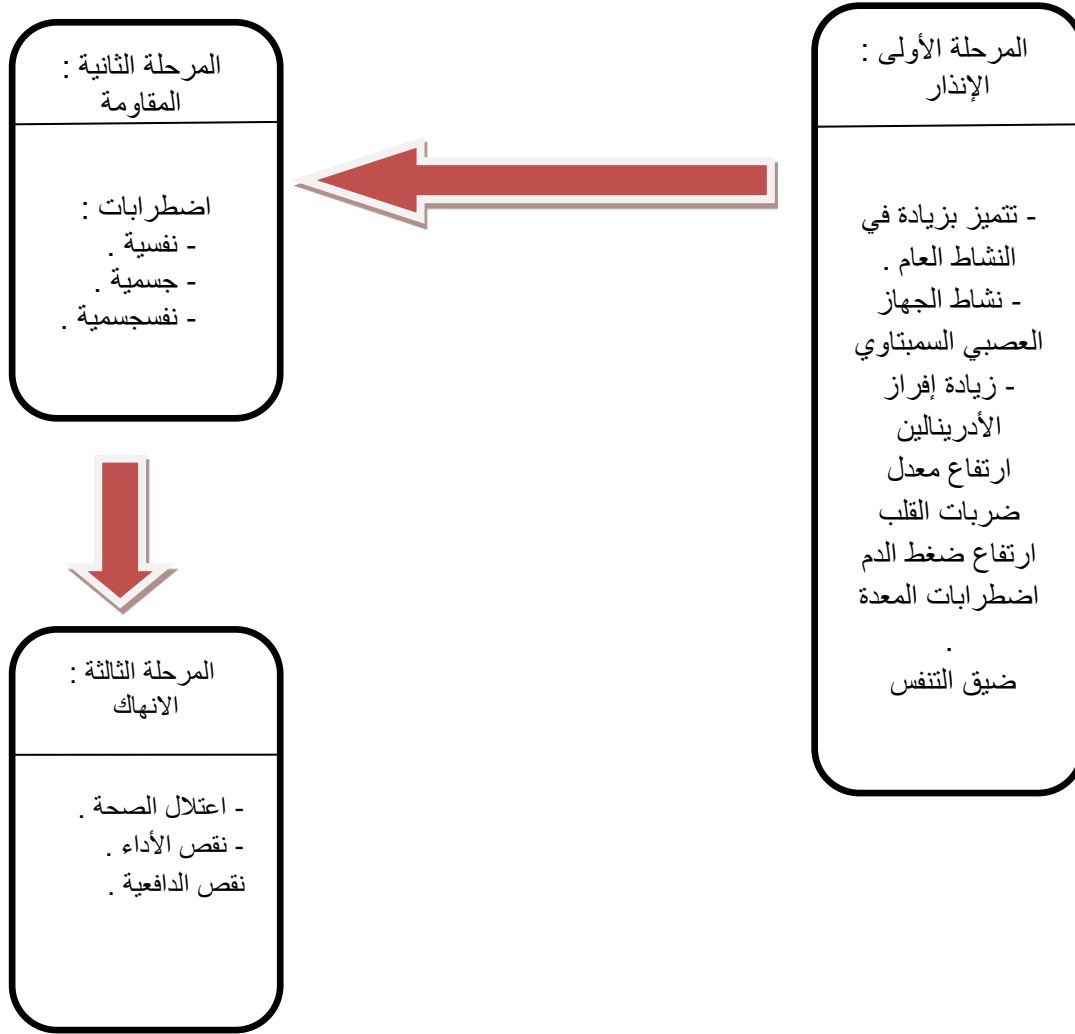
وتمر زملة التكيف بثلاث مراحل هي :

- المرحلة الأولى: مرحلة رد فعل الإنذار بالخطر: وتعد استجابة أولية للخطر وفيها يميز الجسم مواقف الخطر ويستعد لمواجهةها، ويصاحبها بعض التغيرات الفسيولوجية مثل زيادة نبضات القلب، وسرعة التنفس وتوتر النسيج العضلي.

المرحلة الثانية: مرحلة المقاومة: يلاحظ في هذه المرحلة وجود بعض الحيل الدفاعية لمواجهة الضغوط وعندما لا تستطيع الحيل إعادة التوازن للجسم، نتيجة الضغوط المستمرة، تظهر علامات الاستنزاف والتعب الشديدين.

- المرحلة الثالثة: مرحلة الإنهاك: عندما تفشل أساليب المواجهة وتتدهور المقاومة مع استمرار الضغوط يحدث الإنهاك وقد تظهر بعض الاضطرابات النفسية، وفيما يلي شكل يبين (دردير، 2007، ص. 42). مراحل الاستجابة للضغوط في نموذج سيللي:

شكل رقم (4): يبين مراحل الاستجابة للضغوط ومظاهرها في نموذج سيللي.



المصدر (دردير ، 2007، ص. 42).

2.6. نظرية سبيلبرجر Spelberger:

تعتبر نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة، ويقول إن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل الفرد يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، وقلق الحالة وهو قلق موضوعي أو موقعي يعتمد على الظروف الضاغطة. وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الضغط وقلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج ضغطا مسببا لحالة القلق، ويستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا.

وفي الإطار المرجعي للنظرية اهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، ويفسر العلاقات بينها وبين مكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة (كبت - إنكار - إسقاط) وتستدعي سلوك التجنب.

ويميز سبيلبرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى نتائج الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف وكان لنظرية سبيلبرجر قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستفادت منها الكثير من الدراسات تحقق من خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته (عثمان، 2008، ص 99-100).

3.6. نظرية موراي (Murray):

تعد من النظريات الأولى أيضا في تفسير الضغوط، وقد ربط موراي بين مفهومين أساسيين، هما الضغط والحاجة، وقد عرفها موراي بأنها: "تخيل ملائم، أو مفهوم فرضي يمثل قوة في منطقة المخ (قوة تنظيم الإدراك والتفهم غير المشبع في اتجاه معين"، أما الضغوط فهي المحددات المؤثرة أو الجوهرية للسلوك في البيئة، والعلاقة بينهما تتحدد عندما تستثار الحاجة نتيجة لتنبهات داخلية، تصحب معها مشاعر بالانفعالات، قد تؤدي إلى حدوث الضغط إذا لم يؤد السلوك الظاهر إلى إشباعها، ويميز في هذا الصدد بين نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط ألفا stress alpha**: ويشير إلى خصائص الموضوعات البيئية كما هي في الواقع، أو كما يظهرها البحث الموضوعي (وجود مادي).

ب- **ضغط بيتا beta stress**: وتشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والشخصية، كما يدركها الفرد (وجود دال)، ويرى أن سلوك الفرد يرتبط على الأكثر ارتباطا وثيقا بضغط بيتا (العبد الله، 2014، ص 26).

وبوضح موري أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

4.6. نظرية التقدير المعرفي:

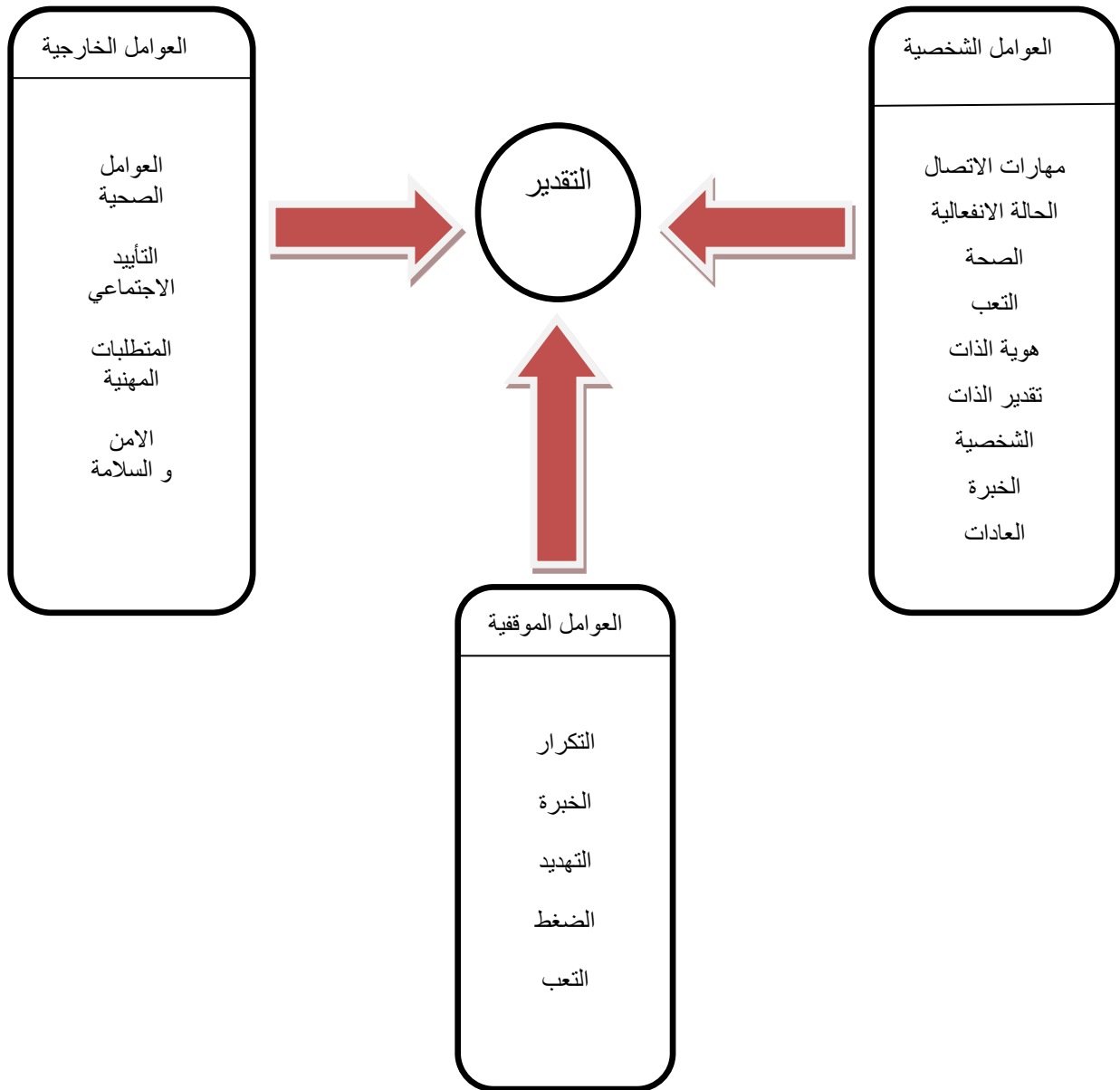
قدم هذه النظرية لازاروس (1970), وقد نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي (الضغوط) على بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

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

المرحلة الثانية: وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف (عثمان، 2008، ص ص. 101 - 102).

ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل:

الشكل رقم (5): يوضح نظرية التقدير المعرفي.



المصدر: (عثمان، 2008، ص. 100).

يتضح من خلال الشكل أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة لفرد ما لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهاراته في تحمل الضغوط وحالاته الصحية، كما يتوقف على عوامل ذات صلة بالموقف نفسه قبل نوع التهديد وأخيرا عوامل البيئة الاجتماعية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة.

5.6. نظرية العجز المكتسب لسيلجمان Seligman:

أرجح سيلجمان Seligman مفهوم العجز المتعلم أو المكتسب إلى تكرار تعرض الفرد للضغط مع تزامن اعتقاده بأنه لا يستطيع التحكم في المواقف الضاغطة أو مواجهتها فإن هذا من شأنه أن يجعل الفرد يشعر بالعجز وعدم القيمة أو الاستحقاق، وإن الشعور بالعجز يجعله يبالغ في تقييمه للأحداث والمواقف التي يمر بها ويشعر بالتهديد منها، ويشعر بعدم قدرته على مواجهتها مما يجعله يشعر بالفشل بشكل مستمر، ويدرك أن فشله وعدم قدرته على المواجهة في الماضي والحاضر سوف تستمر معه في المستقبل ومن ثم يشعر باليأس ثم يترتب على ذلك الشعور بالسلبية والبلادة وانخفاض تقدير الذات ونقص الدافعية و الاكتئاب.

وتعود أسباب العجز المتعلم إلى نوعين من العوامل: أولها عوامل بيئية ضاغطة سواء في الحياة الأسرية أو المهنية أو الاجتماعية للفرد، وثانيها إلى عوامل ذاتية وتعلق بالشخص ذاته وبخصائص شخصيته والتي أساسها يتحدد نوع الاستجابة التي تصدر عنه إزاء الأحداث الضاغطة، ومن أمثلة ذلك مفهوم الفرد عن ذاته ومركز التحكم و المرونة والانطوائية (حماد، 2012، ص. 44).

6.6. نظرية بيك BECK:

إن المرتكزات الأساسية لنظرية بيك هي أن الخلل ليس في المواقف في حد ذاتها وإنما في الطريقة التي ندرك بها الموقف، إذ يستند في تفسيره للضغوط النفسية على أهمية الجانب المعرفي والتفكير في أحداث الضغط النفسي، مركزا على أن الاضطرابات الانفعالات والضغط ماهي إلا نواتج عن المعتقدات والأفكار السلبية حول الذات والعالم، حيث تسهم هذه المعتقدات السلبية بتشبيه الواقع بشكل سلبي مما يؤدي إلى تلك الاستجابة الانفعالية والسلوكية السلبية حيث يظهر لديهم أحجام في تصورهم لتلك المواقف الضاغطة، إذ طريقة التفكير لديهم هي التي تحدد مدى خطورة المواقف، فيحددها على أنها مواقف خطير وتهده في حين أنها في الحقيقة تعتبر أقل خطورة مما يتصوره، حيث يركز بيك أن ردود الفعل الانفعالية ليست استجابة مباشرة ولا تلقائية بالنسبة للمثير الخارجي، بل هي ناتجة عن تحليل للمثيرات من خلال النظام المعرفي (العقلي) الداخلي وقد تنتج الاضطرابات النفسية عن عدم الاتفاق بين النظام الداخلي والمثيرات الخارجية. مكن لنا عزل الخبرات السابقة أو المجال المحيط بالفرد ولا طريقة إدراكه في إحداث الضغط النفسي، إضافة إلى أن الضغوط النفسية تحدث اضطرابا في التنظيم والوظائف العقلية وتسهم في إحداث التشوهات التالية الذكر كما وضحها.

- كل شيء أو لا شيء: يظهر التشوه المعرفي من خلال هذه الفكرة حيث تم إقصاء تفكير الفرد في الاحتمالات الوسطية واقتصاره على الاحتمالات المتطرفة، أما الحصول على كل شيء أو لا شيء .
- التعميم: أي الميل إلى إصدار أحكام مطلقة وتعميمات متطرفة.
- التقليل من شأن الأحداث الإيجابية: التفكير في الأحداث السلبية أكثر من الأحداث الإيجابية، وقد يقوم الفرد بتحويل بتحويل الحدث الإيجابي إلى سلبي.
- الشخصنة: وذلك بإرجاع سبب الحوادث إلى الفرد نفسه مع عدم وجود أي صلة تربطه بها (بن صالح، 2016، ص. 49).
- حسب رأي الباحثة فإن النظريات التي تحدثنا عليها في هذا البحث ركز كل منها على جزء معين في حالة وجود الضغط النفسي، حيث تحدث سيلي عن مصطلح الاحتراق النفسي ويعتبره أنه هو المسبب للضغط النفسي وتأثيره سلباً على حياة الفرد، في حين نجد سبيلبرجر يتحدث عن القلق كمفهوم وهو المسبب الرئيسي للضغط النفسي، أما موراي فقد صنف الضغط إلى نوعين ألفا وبيتا، حيث ألفا يهتم بخصائص الموضوعات أما بيتا يهتم بالدلالات الموضوعية البيئية ولكن الضغط ناتج عن نوع ألفا يشكل ثابت، في حين تحدث لسيلجمان في نظريته عن مفهوم عجز المتعلم أو المكتسب في تكرار الأحداث الضاغطة عليه مما يجعله يشعر بالفشل والاكتئاب لأنه يعتقد ويفكر بأنه غير قادر على التعامل مع هذه الضغوط والمواقف التي تسبب له الضغط النفسي وانخفاض تقدير الذات، أما نظرية بيك تحدثت عن أن الضغوط ناتجة من أفكار ومعتقدات سلبية للفرد حول نفسه والعالم حيث يشبه الفرد الواقع بشكل سلبي والاستجابة سلبية.

7. الاستجابات الناتجة عن الضغط النفسي:

أوضح تايلر 1986 أن استجابات الأفراد المختلفة للضغط النفسي متعددة ويمكن اعتبار بعضها إرادية والبعض الآخر لا إرادية وهي كما يلي:

- الاستجابات الفسيولوجية: وذلك من خلال نشاط واضح في الجهاز العصبي السمبثاوي الذي يعمل على زيادة معدل ضغط الدم وتكرار التنفس ومعدل نبضات القلب وذلك من خلال إفراز هرمون الأدرينالين والنور أدرينالين (النادر، علوان، والقضاة، 2014، ص. 195)، وفيما يلي جدول يوضح ذلك:

جدول رقم (3): يوضح آثار الضغوط النفسية على أجهزة الجسم الفسيولوجية.

الأعراض	العضو المصاب
- النوبات القلبية - ارتفاع ضغط الدم - الذبحة الصدرية	الجهاز القلبي الدوري
- اضطراب في القولون - قرحة المعدة - الإسهال	الجهاز الهضمي
- الاستثارة والرغبة الزائدة في التبول - اضطرابات في الدورة الشهرية للإناث - اضطرابات جنسية	الأعضاء التناسلية
- انقطاع التنفس وصعوبته - الكحة - الربو	الجهاز التنفسي

- ألم الرقبة - التهاب المفاصل - ألم الظهر - تيبس العضلات	الجهاز الهيكلي
- الإكزيما - الصدفية	الجلد

- الاستجابات السلوكية: وذلك حسب طبيعة الموقف الضاغط بالاستجابة له بالإقدام أو الإحجام.
- الاستجابات الانفعالية: مثل القلق والخوف، الغضب، الإحباط والاكتئاب.
- الاستجابات المعرفية: وتتضمن الاستجابة الإرادية للضغط النفسي مثل اضطراب الأداء في المهمات المعرفية وعدم القدرة على التركيز وتقييم الأفكار الناتجة عن الأذى وكيفية التغلب عليها (النادر، علوان، والقضاة، 2014، ص. 195).
- ترى الباحثة أن الأفراد يختلفون في تفاعلهم مع المواقف الضاغطة ويتفاوت تأثيرها عليهم، فكل شخص يستجيب على حسب خبرته ودرجة تحمله وتنشئته الاجتماعية ونمط شخصيته... ، ولمواجهة هذه الضغوط والحد من تأثيرها والوصول إلى درجة الاتزان النفسي يلجأ الفرد بعض الاستراتيجيات، والعنصر الموالي يوضح ماذا نعني بهذه الاستراتيجيات.

8. استراتيجيات إدارة الضغط النفسي:

تعرف استراتيجيات إدارة الضغوط: بأنها مجموعة من الأساليب أو الطرائق والنشاطات الحيوية والسلوكية والمعرفية، التي يستخدمها الفرد في مواجهة الموقف الضاغط لحل المشكلة، وتخفيف التوتر الانفعالي المترتب عليها. (Seaward, 1999, p. 163).

ويختلف تصنيف استراتيجيات مواجهة الضغوط باختلاف العلماء، ومن بين هذه التصنيفات:

تصنيف بيلينج و موس "billings et moos" (1981): يصنفان استراتيجيات المواجهة إلى

- استراتيجيات إقداميه: تهدف لحل المشكلة بشكل مباشر من خلال القيام بمحاولات معرفية لتغيير أساليب التفكير عن المشكلة والقيام بأنشطة كمحاولات سلوكية.
- استراتيجيات إحجاميه: تهدف للتقليل من حدة الوضعية الضاغطة أو إنكارها وذلك بالقيام بأعمال سلوكية تجنبية لتفاديها.

تصنيف ستون و نيل "stone et neale" (1984): حدد ثمانية أشكال من المواجهة وهي

التشتت، إعادة تعريف الموقف، رد الفعل المباشر، التنفيس، التقبل، البحث عن المساندة الاجتماعية، الاسترخاء والتدين (نحوي، وبوفج ، 2017، ص. 261).

- **من وجهة نظر إدارة المنظمة:** فإن الإدارة لا يهتمها كثيرا أن يعاني الموظف من مستويات

منخفضة أو متوسطة من الضغوط، لأن هذه المستويات ممن الضغوط يمكن أن تكون ايجابية وتؤدي إلى أداء وظيفي عال. ولكن المشكلة توجد عندما تكون هناك ضغوط عالية أو ضغوط منخفضة ولكنها مستمرة لمدة طويلة، فان هذا يؤدي إلى نتائج سلبية تقود إلى تخفيض الأداء، ولذلك فان هذا يتطلب من وجهة نظر المنظمة القيام بمعالجات مختلفة.

وهناك طرق واستراتيجيات مختلفة تستخدم لإدارة الضغوط، بعض هذه الاستراتيجيات فردية، يضعها ويمارسها الفرد، وبعضها استراتيجيات تنظيمية، توضع و تطبق من قبل المنظمات، وفيما يلي شرح مختصر لتلك الاستراتيجيات.

1.8. الاستراتيجيات الفردية:

يمكن للموظف أن يضع ويطبق مجموعة من الاستراتيجيات الفردية بغرض تخفيض مستوى الضغط الذي يعاني منه، وفيما يلي توضيح مختصر لهذه الاستراتيجيات (العريقي، 2013، ص. 228).

أ. إدارة الوقت:

كثيرا من الأفراد يديرون الوقت بطريقة سيئة، فالعمل الذي يستغرق منهم ساعة واحدة ينجزونه بإضعاف هذا الوقت، وهذا يسبب لهم كثيرا من الضغوط، وحتى نستفيد من الوقت استفادة جيدة، ونخفف من الضغوط، لابد من استخدام الفرد لمبادئ الأساسية في إدارة الوقت، ومن أهم هذه المبادئ:

- عمل كشف يومي بالأنشطة التي يجب انجازها في نفس اليوم.
- جدولة الأعمال على ضوء أهميتها ودرجة الاستعجال في تنفيذها.
- معرفة درجة الدورة اليومية للفرد (الساعة البيولوجية للفرد)، بحيث يعرف الأوقات التي يكون فيها نشيطا، ومتوسط النشاط، وضعيف النشاط، والتعامل مع القضايا المهمة أثناء فترة نشاطه، أي عندما يكون أكثر يقظة وإنتاجية وهكذا. وهذا التنظيم لاشك أنه يخفف كثيرا من الضغوط على الفرد.

ب . التمارين الجسمية:

ينصح الكثير من المختصين بممارسة التمارين الرياضية اليومية: مثل التمارين السويدية، المشي العادي، الجري، السباحة، ركوب الدراجة العادية، كطرق التعامل مع مستويات الضغوط المكثفة، وهذه التمارين تكسر الروتين اليومي للشخص، وتبعده عن التفكير في العمل، وتقوي عضلاته، وتزيد من حركة الدورة الدموية، وتتعش القلب.

ج . تمارين الاسترخاء:

كالتأمل، وسماع الموسيقى والهدوء هنا هو الوصول إلى استرخاء عميق، حيث يشعر الفرد بالراحة النفسية، والاسترخاء الجسمي، وانتظام الضغط، ويحتاج الفرد إلى 12-20 دقيقة لممارسة الاسترخاء.

د. الدعم الاجتماعي:

كما أشرنا سابقا فإن وجود الأصدقاء وزملاء العمل وأفراد الأسرة للحديث معهم يمنح الإنسان الراحة ويخفف عنه الكثير من الضغوط التي يعيشها في العمل.

2.8. الاستراتيجيات التنظيمية:

هناك عوامل داخلية عدة في المنظمة، قد تكون مصدرا للضغوط لدى الفرد مثل متطلبات الوظيفة، الدور والهيكل التنظيمي، ونمط المدراء وهذه العوامل يمكن تعديلها أو تغييرها في الأساس من قبل إدارة المنظمة، ومن أهم الاستراتيجيات التنظيمية المستخدمة للتخفيف من الضغوط العالية لدى العاملين، الاختيار الجيد للعاملين الجدد في المنظمة، وتعيين العاملين في الوظائف المناسبة، ووضع أهداف واقعية قابلة للتحقيق، وإعادة تقييم الوظائف، واستخدام أسلوب المشاركة في صناعة القرار، وتطوير الاتصالات داخل المنظمة، وتأسيس برنامج رعاية الموظفين، وسنتناول هذه الاستراتيجيات بشيء من التوضيح (العريقي، 2013، ص. 228).

أ. الاختيار والتعيين:

الأفراد يختلفون في مدى تأثرهم بالضغوط، وذلك بحسب إدراكاتهم وخبراتهم الوظيفية وعلاقتهم مع زملائهم، والنظرة إلى الذات، ودرجة الميل إلى العدوانية لذلك ينبغي على المنظمة وهي تقوم باختيار لعاملين وتعيينهم أن تراعي هذه الفروقات بين الأفراد، وتضع كل فرد في الوظيفة المناسبة، لأن وضع الفرد المناسب في الوظيفة المناسبة له يجعله يتكيف معها بشكل أفضل، ويقل حجم الضغوط المفروضة عليه.

ب. وضع الأهداف:

عندما تكون الأهداف محددة، وتتسم بطابع التحدي، ويعرف الشخص مدى قابليتها للتحقق فإن هذا يخفف الكثير من الضغوط التي يمكن أن يتعرض لها الفرد، ويقل الشعور بالإحباط و القلق.

ج. إعادة تصميم الوظائف:

إن إعادة تصميم الوظائف بهدف إعطاء العاملين مسؤولية أوسع وأعمال إدارية متنوعة، واستقلالية أكبر يمنح العامل إشباعا نفسيا، وهذا بدوره يقلل من الضغوط على العاملين.

د. المشاركة في صناعة القرار:

إن إعطاء العاملين حق المشاركة في صناعة القرارات التي تؤثر على أدائهم الوظيفي يخفف الضغوط عليهم إلى حد كبير، بسبب إحساسهم بأهميتهم وشعورهم بثقة الإدارة بهم.

هـ. الاتصالات التنظيمية:

زيادة الاتصالات الرسمية مع العاملين يقلل من عدم التأكد لديهم، ويعطيهم المعلومات عما يدور في المنظمة، ويقلل من الغموض لديهم، ويشكل إدراكات العامل في الاتجاه الصحيح، وكل هذا بدوره يقلل من الضغوط التي قد يتعرض لها الفرد العامل.

و. برامج الرعاية:

تقوم العديد من المنظمات بعمل برامج لرعاية العاملين، وهذه البرامج تركز على تحسين ظروف العاملين النفسية والجسمية، وتساعدهم على ترك بعض العادات المضرة، كالتدخين، ووضع برامج ومسابقات رياضية وبرامج للإرشاد الصحي والغذائي وكل هذا يحسن ويخفف من الضغوط التي تواجه العاملين في منظماتهم (العريقي، 2013، ص. 229).

9. طرق قياس الضغط النفسي:

إن غموض وتبيان تعريفات الضغوط بين العلماء أدى إلى تنوع طرق القياس لها، فالضغوط متغير معقد ومتعدد العوامل، ومن ثم توجد عدة طرق تستخدم في دراسة الضغوط وقياسها منها الملاحظة والاستبيانات والمقابلات.

- وتعد الاختبارات أكثر الطرق استخداما في دراسات الضغوط، وتوجد الطرق الفسيولوجية ولكنها استخدمت بشكل قليل وتستهدف قياس التنفس وسرعة نبضات القلب ومعدل ضغط الدم. ولكنها استخدمت بشكل أكثر لاستبيانات والطرق الفسيولوجية في جمع البيانات وذلك لأن الاعتماد على الطرق الفسيولوجية وحدها في قياس الضغوط يعثره الشك وعدم الصدق، فمثلا انخفاض مستوى الكورتنزول في الجسم يمكن أن يكون علامة ايجابية في بعض الأوقات وأيضاً علامة سلبية في أوقات أخرى، وهذا يعني أن الفرد حينما يكون مسترخياً يزداد مستوى الكورتنزول، ولكنه عندما يكون منهكاً أو مجهداً فإن الجسم لا يستطيع أن ينتج كمية كبيرة من الكورتنزول، وبالتالي ينخفض مستواه، ويكون علاقة فسيولوجية سلبية تعبر عن معاناته.

- أما بخصوص اختبارات أو مقاييس الورقة والقلم التي تستخدم في قياس الضغوط فهي كثيرة، ولكنها متنوعة فهناك استبيانات تقيس الضواغط أو المثيرات من قبيل قياس أحداث الحياة الضاغطة والمنغصات (يونس، 2008، ص. 166).

- وهناك مقاييس تقيس ردود الفعل الناجمة عن الضغوط، وهذه تكون أسهل في قياسها لأن تأثيراتها على جميع أجهزة الكائن العضوي، فهي تقيس التغيرات التي تحدث على المستوى الفسيولوجي والمعرفي والسلوكي عقب التعرض للضواغط. تختلف وسائل وطرق قياس الضغوط باختلاف المجتمعات وباختلاف المجال الذي تعد له المقاييس. فهناك مقاييس تستهدف قياس الضغوط المهنية ومقاييس أخرى أعدت لقياس الضغوط الأكاديمية لدى الطلاب ومقاييس أعدت لقياس الضغوط الأسرية وضغوط الوالدية كما أن المقاييس التي تستخدم في قياس الضغوط لدى الأطفال والمراهقين، وكذلك الراشدين، وبصفة عامة يمكننا القول أن المقاييس التي استخدمت في قياس الضغوط كثيرة ومتنوعة سواء على المستوى البيئي الأجنبي أو على مستوى البيئة العربية (يونس، 2008، ص. 167).

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدمنا في هذا الفصل الخاص بالضغط النفسي، نستطيع القول بأن الضغط النفسي هو ذلك الشعور الذي يصاحبه مجموعة من الأحاسيس التي تضم الصراع والانفعالات والخوف والقلق والاكتئاب. وهو يعتبر من بين المواضيع التي أثارت جدلاً كبيراً مما دفع بالكثير من الباحثين بدراسته دراسة معمقة، وخاصة موضوع الضغط النفسي لدى عمال قسم الاستعجالات ومحاولة الإنقاذ منه والتحكم فيه لما لهذه الفئة من دور هام في المحافظة على أرواح الأفراد.

الفصل الرابع:

إجراءات الدراسة الميدانية

الفصل الرابع : إجراءات الدراسة الميدانية

تمهيد

1. الدراسة الاستطلاعية

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية

2.1. إجراءات الدراسة الاستطلاعية

3.1. عينة الدراسة الاستطلاعية

4.1. الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية

5.1. نتائج الدراسة الاستطلاعية

2. الدراسة الأساسية

1.2. منهج الدراسة الأساسية

2.2. مجتمع الدراسة الأساسية

3.2. عينة الدراسة الأساسية

4.2. أدوات الدراسة الأساسية

5.2. إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية

6.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية

خلاصة الفصل

تمهيد :

سوف نتناول في هذا الفصل إجراءات الدراسة الميدانية ابتداءً بالدراسة الاستطلاعية ويليه التطرق لإجراءات الدراسة الأساسية موضحين المنهج المستخدم ومجتمع الدراسة وخصائص العينة المستقاة منه، وتبيان أدوات الدراسة التي تكشف عن أهداف الدراسة وأخيرًا الأساليب الإحصائية المستخدمة والتي تبرهن النتائج المتوصل إليها، وسوف تعرف الباحثة إجراءات الدراسة الميدانية على النحو التالي:

1. الدراسة الاستطلاعية:

1.1. أهداف الدراسة الاستطلاعية:

أجريت الدراسة الاستطلاعية بهدف تحقيق ما يلي:

- التعرف على خصائص مجتمع الدراسة.
- تحديد حجم المجتمع وكذا حجم العينة والطريقة المثلى لاختيارها.
- الكشف عن أبعاد أخرى للموضوع لم يتم التطرق إليها نظرياً.
- التعديل في فرضيات الدراسة إن استدعى الأمر ذلك، مع الضبط النهائي لها.

2.1. إجراءات الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بعد الحصول على الإذن من الجامعة، بتقديم طلبا إلى مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قالمة بولاية قالمة، من أجل السماح لها بإجراء دراسة ميدانية على مجموعة من المرضى وهذا خلال شهر جانفي 2020 وذلك لتطبيق أدوات الدراسة من أجل التحقق من خصائصها السيكومترية.

3.1. عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكونت عينة الدراسة الاستطلاعية من (30) ممرض وممرضة من المؤسسة العمومية للصحة الجوارية قالمة، واعتمدت الباحثة في اختيارهم على العينة القصدية وتمثلت خصائصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (4): يوضح خصائص عينة الدراسة الاستطلاعية:

المتغير	البديل	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	8	26.67%
	أنثى	22	73.33%
الخبرة	من 1 الى 5 سنوات	07	23.33%
	من 5 الى 10 سنوات	14	46.67%
	من 10 سنوات فما فوق	09	30.00%
الحالة الاجتماعية	متزوج	17	56.67%
	غير متزوج	13	43.33%
التوافق مع الزملاء	متوافق	23	76.67%
	غير متوافق	07	23.33%
البيئة الفيزيائية	مناسبة	12	40.00%
	غير مناسبة	18	60.00%
المهام	طبيب	00	00.00%
	ممرض	30	100%
	مخبري	00	00.00%

المصدر: (من إعداد الباحثة)

4.1. الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية:

استخدمت الباحثة في الدراسة الاستطلاعية الأدوات اللتان سوف تعتمدهم في الدراسة الأساسية من

اجل التأكد من خصائصهم السيكومترية كالتالي:

- اعتمدنا على استمارة التوافق المهني من إعداد الباحثة.

- مقياس إدراك الضغط من طرف "Levenstein".

5.1. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- بعد تطبيق أدوات الدراسة، تم حساب درجات الممرضين على المقياسين، ولم تجد الباحثة أي صعوبة لدى الممرضين في فهم العبارات الخاصة بكل أداة من الأدوات المطبقة عليهم.
- تم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.20)، من أجل حساب صدق وثبات الدراسة وهذا بعد تحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، أما بخصوص نتائج التأكد من الخصائص السيكومترية فإننا سنقوم بعرضها في عنصر أدوات الدراسة الأساسية من هذا الفصل.
- تم تحديد خصائص مجتمع الدراسة الأساسية.

2. الدراسة الأساسية:

1.2. منهج الدراسة الأساسية :

يشير مفهوم المنهج إلى مجموعة العمليات والخطوات التي يتبعها الباحث لتحقيق بحثه، فالمنهج ضروري للبحث إذ هو الذي يبين الطريق ويساعد الباحث في ضبط أبعاد وأسئلة وفروض البحث (زرواتي، 2001، ص. 104).

ونظرا لتعدد المناهج في إجراء البحوث في العلوم الاجتماعية، فإن طبيعة وموضوع الدراسة والهدف منه هو الذي يحدد طبيعة المنهج المستخدم في إجراء الدراسة، حيث اقتضت طبيعة هذه الدراسة استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، إذ تسعى الباحثة إلى تحديد ما إذا كانت هناك علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) في قسم الاستعجالات.

ويعرف المنهج الوصفي الارتباطي:

هو الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا، ويجمع المعلومات والبيانات عنها ويقوم بتصنيفها وتنظيمها والتعبير عنها كما وكيفا، بحيث يؤدي ذلك إلى الوصول إلى فهم العلاقات هذه الظاهرة مع غيرها من الظواهر، ويؤدي أيضا إلى استنتاجات تساهم في فهم الواقع وتطويره (عبيدات، عدس، وعبد الرحمان، 2008، ص. 276).

2.2. مجتمع الدراسة الأساسية:

يتمثل مجتمع الدراسة في عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) من قسم الاستعجالات خلال الفترة من جانفي - إلى نوفمبر 2020 ، وقوامهم (427) موزعين على (08) مستشفيات في ولاية قالمة، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (5): يوضح توزيع عمال الصحة على ثمانية مستشفيات.

اسم المستشفى	العدد الإجمالي لأفراد العينة	عدد الذكور	عدد الإناث
المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم عقبي	87	32	55
مركب الأم والطفل الشهيد معلم محمد	57	07	50
المؤسسة العمومية الاستشفائية ابن زهر	26	01	25
المؤسسة العمومية لصحة الجوارية قالمة	137	29	108
المؤسسة العمومية الاستشفائية واد زناتي	36	08	28
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية واد زناتي	54	13	41
المؤسسة الاستشفائية الشهيد محمد بركاني	47	14	33
مستشفى جوازي تاملوكة	13	07	06
العدد الإجمالي	427	106	321

المصدر: (من إعداد الباحثة)

3.2. عينة الدراسة الأساسية:

قامت الباحثة بمسح شامل لأفراد المجتمع الأصلي، لعمال الصحة في قسم الاستعجالات (ممرضين، أطباء، عمال المخبر) بمستشفيات ولاية قالمة في الفترة الممتدة من جانفي إلى نوفمبر 2020، حيث بلغ عدد أفراد العينة في حجمه النهائي (427)، وتم استبعاد مفردات الدراسة الاستطلاعية.

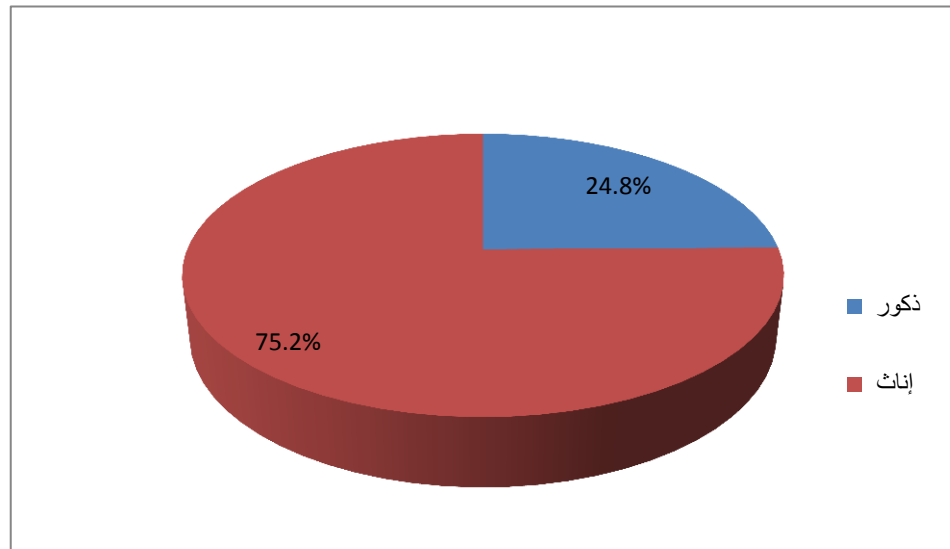
• خصائص العينة :

- حسب متغير الجنس:

جدول رقم (6): يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكور	106	24.8%
إناث	321	75.2%
المجموع	427	100%

الشكل رقم (6): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.



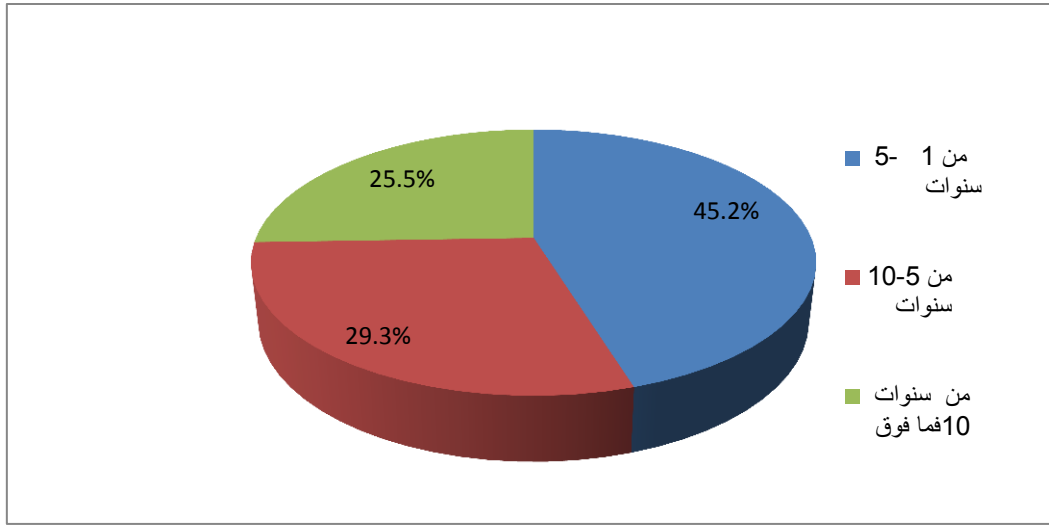
يتضح من خلال الجدول رقم (6) والشكل رقم (6) أن نسبة عدد أفراد العينة من حيث متغير الجنس بين الفئتين متباين في العدد وغير متجانس حيث أن غالبية أفراد العينة المدروسة هم من الإناث حيث بلغ عددهن نسبة (75.2%) مقابل (24.8%) نسبة ذكور.

- حسب الخبرة :

جدول رقم (7): يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة.

الخبرة	العدد	النسبة المئوية
من 1-5 سنوات	193	45.2%
من 5-10 سنوات	125	29.3%
من 10 سنوات فما فوق	109	25.5%
العدد	427	100 %

الشكل رقم (7): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة.



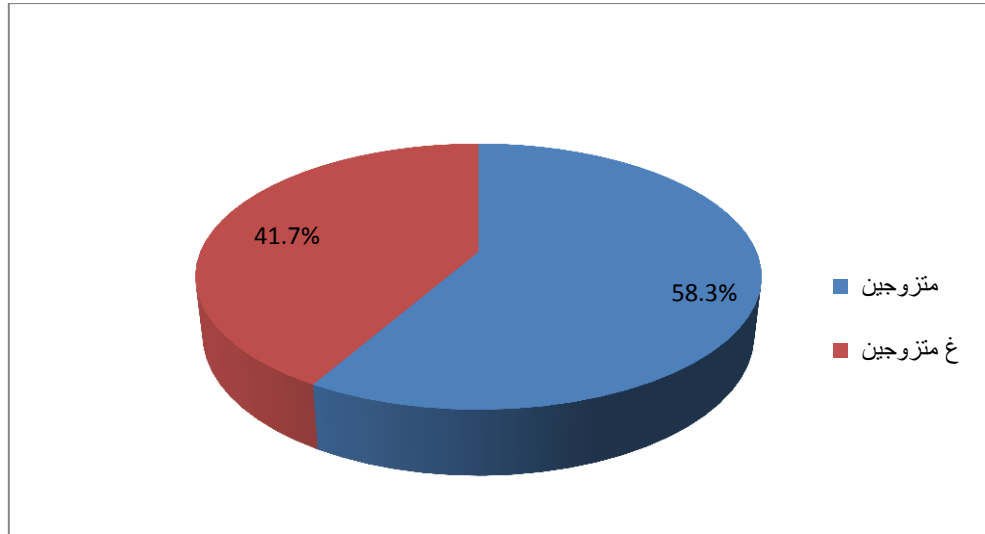
من خلال الجدول رقم (7) والشكل رقم (7) أن نسبة عدد أفراد العينة من حيث متغير الخبرة متباينة حيث سجلت فئة (من 1-5 سنوات) أعلى نسبة والتي بلغت (45.2%)، تليها فئة (من 5-10 سنوات)، والتي بلغت (29.3%)، وأخيراً فئة (من 10 سنوات فما فوق) والتي قدرت نسبتها (25.5%).

- حسب متغير الحالة الاجتماعية :

جدول رقم (8): يوضح خصائص أفراد عينة الدراسة وفق متغير الحالة الاجتماعية.

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية
متزوجين	249	58.3%
غ متزوجين	178	41.7%
المجموع	427	100%

الشكل رقم (8): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية.



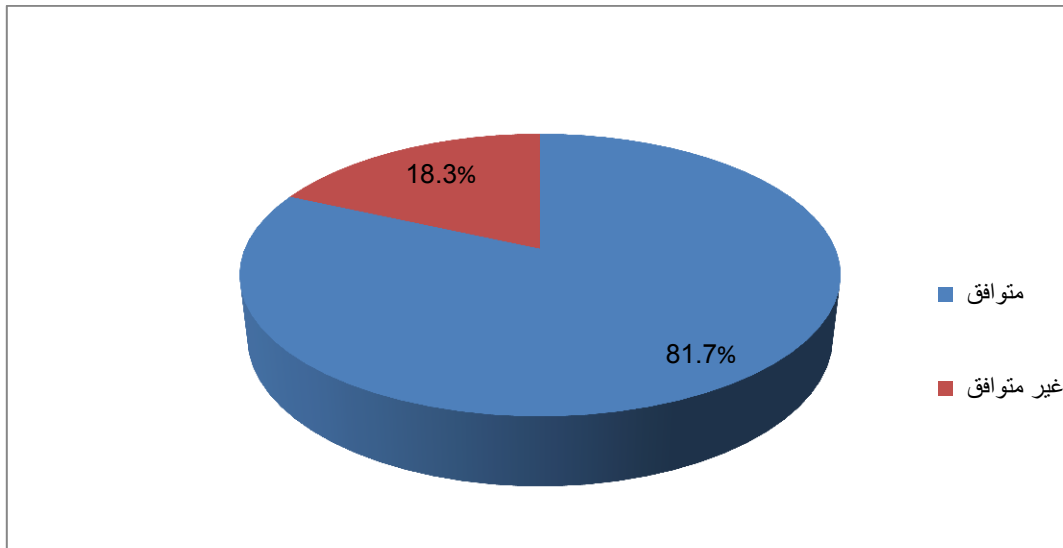
من خلال الجدول رقم (8) والشكل رقم (8) أن نسبة عدد أفراد العينة من حيث متغير الحالة الاجتماعية متقاربة حيث سجلت فئة (المتزوجين) نسبة (58.3%) بينما سجلت فئة (غير متزوجين) نسبة (41.7%).

- حسب متغير التوافق مع زملاء :

جدول رقم (9): يوضح خصائص عينة الدراسة وفق متغير التوافق مع الزملاء.

النسبة المئوية	العدد	التوافق مع الزملاء
81.7%	349	متوافق
18.3%	78	غير متوافق
100%	427	العدد الإجمالي

الشكل رقم (9): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير التوافق مع الزملاء.



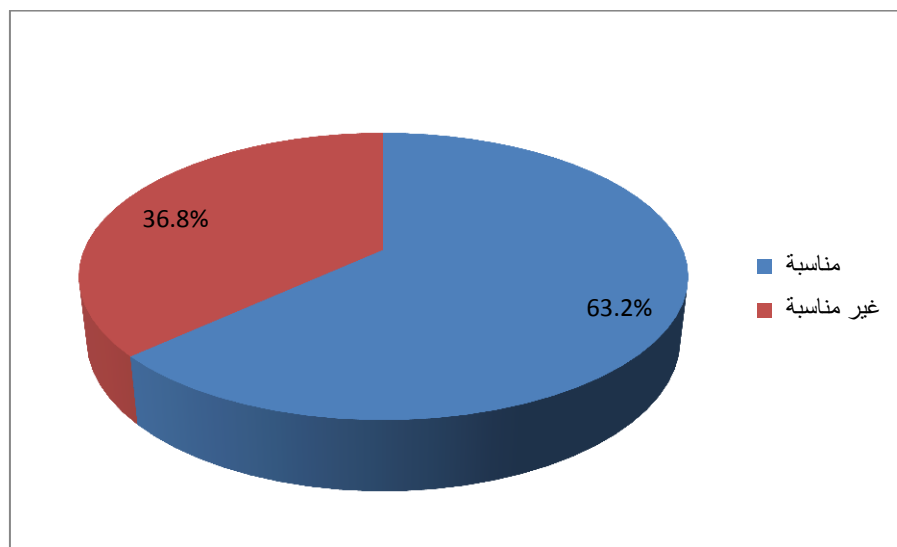
من خلال الجدول رقم (9) والشكل رقم (9) أن نسبة عدد أفراد العينة من حيث متغير التوافق مع الزملاء متباينة وغير متجانسة، حيث أن أغلبية أفراد العينة هم متوافقون مع زملائهم حيث بلغ عددهم (81.7%) مقابل (18.3%) نسبة أفراد العينة غير متوافقون مع زملائهم.

- حسب البيئة الفيزيائية :

جدول رقم (10): يوضح خصائص عينة الدراسة وفق متغير البيئة الفيزيائية.

البيئة الفيزيائية	العدد	النسبة المئوية
مناسبة	270	63.2%
غير مناسبة	157	36.8%
العدد الإجمالي	427	100

الشكل رقم (10): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير البيئة الفيزيائية.



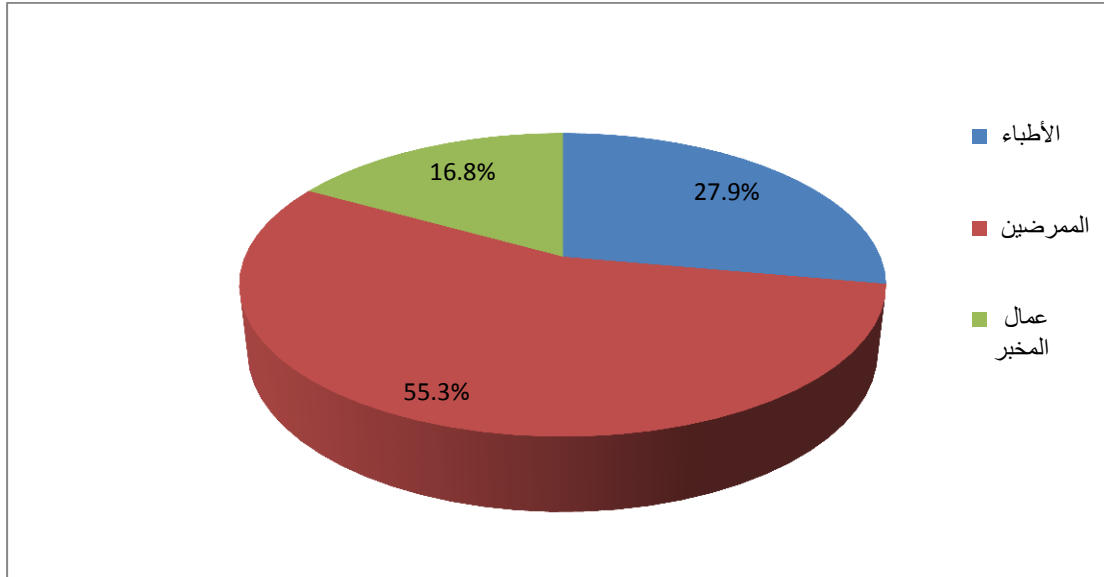
من خلال الجدول رقم (10) والشكل رقم (10) أن نسبة عدد أفراد العينة من حيث البيئة الفيزيائية متفاوتة حيث سجلت فئة أفراد عينة الدراسة الذين يرون أن البيئة الفيزيائية مناسبة أعلى نسبة وقدرت ب(63.2%) بينما سجلت فئة أفراد العينة الذين يرون البيئة الفيزيائية غير مناسبة نسبة (36.8%).

- حسب متغير المهام:

جدول رقم (11): يوضح خصائص عينة الدراسة وفق متغير المهام.

المهام	العدد	النسبة المئوية
الأطباء	119	27.9%
المرضى	236	55.3%
عمال المخبر	72	16.8%
العدد	427	100%

الشكل رقم (11): يمثل توزيع عينة الدراسة حسب متغير المهام.



من خلال الجدول رقم (11) والشكل رقم (11) أن نسبة عدد أفراد العينة من حيث متغير المهام متباينة وغير متجانسة حيث سجلت فئة (المرضى) أعلى نسبة والتي بلغت 55.3% تليها فئة (الأطباء) بنسبة (27.9%) ثم فئة عمال المخبر بنسبة (16.8%).

تليها فئة (من 5-10 سنوات) والتي بلغت (29.3%) وأخيراً فئة (من 10 سنوات فما فوق) والتي قدرت نسبتها (25.5%).

4.2. أدوات الدراسة الأساسية:

لدراسة أي ظاهرة لابد من أداة قياس مناسبة لتحقيق الأهداف المراد الوصول إليها وفي هذه الدراسة قامت الباحثة باستخدام المقاييس التالية:

- اعتمدنا على استمارة التوافق المهني من إعداد الباحثة
- مقياس إدراك الضغط النفسي من طرف " Levenstein "

1.4.2. استمارة التوافق المهني:

استخدمت الدراسة مقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة على ضوء استعراض عدد من الدراسات السابقة والاطلاع على ما هو متاح من ارث نظري ومقاييس.

وصف الاستمارة:

قامت الباحثة بإعداد استمارة التوافق المهني يتضمن (44) بند موزع على ستة محاور وهي على النحو التالي:

جدول رقم (12) : يوضح محاور وبنود استمارة التوافق المهني.

رقم العبارة	محاور التوافق المهني
01-02-03-04-05-06-07-08-09	الرضا عن طبيعة العمل
10-11-12-13-14-15-16	الرضا عن الأمن والاستقرار
17-18-19-20-21-22-23	الرضا عن الرواتب والترقيات
24-25-26-27-28-29-30	الرضا عن العلاقة مع الزملاء
31-32-33-34-35-36-37	الرضا عن العلاقة مع المسؤولين والإدارة
38-39-40-41-42-43-44	الرضا عن أداء العمل

صمم هذا المقياس لاستخدامه مع عمال الصحة في قسم الاستعجالات يتكون من (44) بند، سبعة وعشرين ايجابية، سبعة عشر سلبية وهي على النحو التالي:

جدول رقم (13): يوضح تصنيف عبارات استمارة التوافق المهني.

العبارات الموجبة	01-02-05-06-08-09-10-11-13-15-17-18-19-20-21-24-25-29-31-32-33-37-38-39-40-42-43
العبارات السالبة	03-04-07-12-14-16-22-23-26-27-28-30-34-35-36-41-44

تنقيط المقياس :

تتوزع استجابات المفحوصين حول كل بند إلى خمسة فئات وهي موافق تماما- موافق - غير متأكد - غير موافق - غير موافق تماما، ويحدد تقدير هذه الفئات كالتالي:

جدول رقم (14): يوضح تقدير فئات استمارة التوافق المهني.

البند	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما
البند الإيجابية	05	04	03	02	01
البند السلبية	01	02	03	04	05

و تحسب الدرجة المعيارية وفقا للمعادلة التالية:

$$\text{الدرجة المعيارية} = \frac{\text{الدرجة الخام} - \text{المتوسط}}{\text{المعياري الانحراف}}$$

ويتم الحصول على الدرجة الخام بجمع النقاط المتحصل عليها في المقياس من البنود المباشرة وغير المباشرة وتتراوح الدرجة الكلية بعد حساب درجات التوافق المهني من (44) ويدل على أدنى مستوى ممكن من التوافق المهني إلى (220) ويدل على أعلى مستوى ممكن من التوافق المهني .

وأخيرا نوضح كيف تم حساب طول خلايا مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) وذلك عن طريق حساب المدى 5-1=4، وتقسم المعيارية (4) إلى ثلاث مجالات 27%، 56%، 27%.

ويتم تقييم المتوسط الحسابي من خلال المجالات التالية:

- (1- 2.61): منخفض.

- (2.62 - 3.42): متوسط .

- (3.43 - 5): مرتفع.

الخصائص السيكمترية للاستمارة :

1. صدق استمارة التوافق المهني: ونعني به أن يكون الاختبار أو المقياس قادرا على قياس ما أعد لقياسه فقط ولقياس الصدق يوجد عدة أساليب ومن بين هذه الأساليب والتي قمنا باستخدامها.

1.1. صدق المحكمين:

تم عرض الاستبيان في صورته الأولية (الملحق رقم 01) على تسعة من المحكمين، من أساتذة جامعيين متخصصين في علم النفس ممن يعملون في الجامعات الجزائرية (انظر الملحق 04)، حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة أبعاد وبنود الاستبيان ومدى تناسب الفقرات مع أهداف الدراسة وكذا وضوح صياغتها اللغوية.

وفي ضوء ذلك تم استبعاد بعض الفقرات وبعض الأبعاد وتعديل بعضها الآخر ليصبح عدد بنود الاستبيان في صورته النهائية (44) بند موزعة على ستة محاور.

2.1. الاتساق الداخلي للاستمارة :

حيث تم حساب معامل الارتباط بين كل عبارة ودرجة المقياس ككل لكل فرد من أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية، وقد تمت المعالجة الإحصائية للمعطيات مسفرة على النتائج الموضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (15): يوضح معامل الارتباط بين درجة كل عبارة و الدرجة الكلية لاستمارة التوافق المهني عينة الدراسة الاستطلاعية (ن = 30).

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.575**	23	0.797**	01
0.757**	24	0.727**	02
0.773**	25	0.679**	03
0.915**	26	0.762**	04
0.800**	27	0.618**	05
0.885**	28	0.677**	06
0.630**	29	0.667**	07
0.638**	30	0.684**	08
0.710**	31	0.908**	09
0.834**	32	0.786**	10
0.737**	33	0.863**	11
0.699**	34	0.735**	12
0.707**	35	0.750**	13
0.734**	36	0.869**	14
0.571**	37	0.757**	15
0.766**	38	0.750**	16
0.774**	39	0.725**	17
0.846**	40	0.701**	18
0.604**	41	0.825**	19
0.794**	42	0.609**	20
0.766**	43	0.626**	21
0.880**	44	0.699**	22

** دال عند (0.01)

يمثل ويوضح الجدول رقم (15) معاملات الارتباط بين كل بند من بنود المقياس وبين المقياس ككل، وكلها كما هو واضح معاملات دالة إحصائية عند مستوى (0.01) مما يشير إلى أن كل البنود تشترك أساساً في قياس خاصية واحدة أو شيء واحد.

3.1. صدق المقارنة الطرفية (الصدق التمييزي):

حيث قامت الباحثة بأخذ (27%) من أعلى درجات المقياس و (27%) من أدنى درجات المقياس للعينة التي تتكون من (30) فرداً، وهذا بعد ترتيب هذه الدرجات تصاعدياً فتصبح مجموعتان تتكون كل منها من (08) فرداً لأن $(08 = 0.27 \times 30)$ ، ومنه نأخذ (08) أفراد من المجموعة العليا (08) أفراد من المجموعة الدنيا، ثم نستعمل أسلوباً إحصائياً ملائماً وهو اختبار "T" لدلالة الفرق بينهما

وهذا باستخدام نظام (Spss,20)، وجاءت النتائج كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (16): يوضح قيمة "T" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا والمجموعة العليا في استمارة التوافق المهني .

استمارة التوافق المهني	المجموعات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"T "	مستوى الدلالة
	المجموعة الدنيا	8	2.13	1.14	6,75	0,000
	المجموعة العليا	8	4,87	0,087		

يتضح من الجدول رقم (16) أن قيمة "T" دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05) مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين الدنيا والعليا ومنه فالمقياس يعتبر صادقاً فيما يقيسه.

2. ثبات استمارة التوافق المهني:

1.2. التجزئة النصفية: حيث بلغ معامل الارتباط بين نصفي المقياس الفردي والزوجي القيمة $r = (0.743)$ ، ليصبح معامل الثبات أو معامل الاتساق بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان- براون (0.805).

2.2. حساب تباين درجات المقياس: حيث بلغ معامل ألفا كرونباخ، وهي المعادلة الأنسب في هذه الحالة (0.824).

• وتشير القيمتان و(0.805) (0.824) إلى الدرجة المرضية والمقبولة من الثبات التي تتم استمارة "التوافق المهني".

2.4.2. مقياس إدراك الضغط من طرف "Levenstein":

صمم مقياس الضغط من طرف لفنستين وآخرون (Levenstein et al) سنة (1993) لقياس مؤشر إدراك الضغط، ويشمل المقياس على (30) عبارة تتوزع وفق نوعين من البنود منها المباشرة وغير مباشرة.

البنود المباشرة: تتضمن البنود المباشرة (22) عبارة ويستدل على وجود مؤشر إدراك ضغط منخفض عندما يجيب المفحوص بالرفض وتتمثل هذه البنود في العبارات رقم (2- 3 - 4 - 5 - 6 - 8 - 9 - 11 - 12 - 14 - 15 - 16 - 18 - 19 - 20 - 22 - 23 - 24 - 26 - 27 - 28 - 30) وتنطق هذه العبارات من (1 إلى 4) من اليمين (تقريباً أبداً) إلى اليسار (عادة).

البنود غير مباشرة: تضم البنود غير المباشرة (8) عبارات، ويستدل على وجود مؤشر إدراك ضغط مرتفع يجيب المفحوص بالرفض، وتتمثل هذه البنود في العبارات التالية (1 - 7 - 10 - 13 - 17 - 21 - 25 - 29).

وتنطق هذه البنود بصفة معكوسة من (4 إلى 1) من اليمين (تقريباً أبداً) إلى اليسار (عادة) (طايبي، 2013، ص. 216).

تنقيط المقياس:

تنقط بنود هذا المقياس وفقاً ل (4) درجات من (1) إلى (4) كما يلي:

1- نقطة واحدة	←	تقريباً أبداً.
2 - نقطتين	←	أحياناً.
3 - ثلاث نقاط	←	كثيراً.
4 - أربع نقاط	←	عادة

ويتغير التتقيط حسب نوع البنود (مباشرة أو غير مباشرة)، وتحسب قيمة مؤشر إدراك الضغط في هذا المقياس وفقا للمعادلة التالية :

$$\text{مؤشر شدة الضغط النفسي} = \frac{\text{مجموع القيم الخام} - 30}{90}$$

ويتم الحصول على القيم الخام بجمع النقاط المتحصل عليها في الاختبار من البنود المباشرة وغير المباشرة وتتراوح الدرجة الكلية بعد حساب شدة الضغط من الصفر (0) ويدل على أدنى مستوى ممكن من الضغط إلى واحد (1) ويدل على أعلى مستوى ممكن من الضغط (طايبي، 2013، ص. 217).
الخصائص السيكومترية للمقياس :

1. صدق مقياس الضغط:

جدول رقم (17): يبين قيمة "T" لدلالة الفرق بين المجموعة الدنيا و المجموعة العليا على مقياس إدراك الضغط النفسي.

مقياس إدراك الضغط النفسي	المجموعات	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	" T "	مستوى الدلالة
	المجموعة الدنيا	8	2.16	0.12	9.01	0,000
	المجموعة العليا	8	2.87	0.19		

يتضح من الجدول رقم (17) أن قيمة "T" دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0,05) مما يعني أن المقياس يتوفر على القدرة التمييزية بين المجموعتين الدنيا والعليا ومنه فالمقياس يعتبر صادقاً فيما يقيسه.

2. ثبات مقياس إدراك الضغط النفسي ل «Levenstein»

1.2. التجزئة النصفية: حيث بلغ معامل الارتباط بين نصفي المقياس الفردي والزوجي القيمة $r = (0.691)$ ، ليصبح معامل الثبات أو معامل الاتساق بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان- براون (0.714) .

2.2. حساب تباين درجات المقياس: حيث بلغ معامل الفا كرونباخ وهي المعادلة الانسب في هذه الحالة القيمة (0.722) .

- وتشير القيمتان (0.714) و (0.722) إلى الدرجة المرضية والعالية من الثبات التي يتمتع بها مقياس إدراك الضغط النفسي ل «Levenstein» (انظر الملحق رقم 03).

2.5. إجراءات تطبيق الدراسة الأساسية:

- بعد التأكد من الصدق والثبات لأدوات الدراسة (استمارة التوافق المهني ومقياس إدراك الضغط من طرف " Levenstein " قامت الباحثة بتطبيقها ميدانيا على عينة من عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) في قسم الاستعجالات ولاية قالمه من خلال الخطوات التالية:
- الحصول على طلب من جامعة أم البواقي (كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية) من أجل السماح للباحثة بإجراء الدراسة الميدانية.
- مقابلة مدراء المستشفيات وتوضيح الهدف من هذه الدراسة والحصول على موافقتهم.
- الاتصال بعمال قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال مخبر) وشرح لهم الغرض من هذه الدراسة وطريقة الإجابة على البنود، وتم ذلك بمساعدة المسؤولين المباشرين لهم.
- بعد 12 مارس 2020 بسبب جائحة كورونا انقطعت الباحثة عن الذهاب للمستشفيات حوالي ستة أشهر، وبعد إلحاحها الشديد على مدراء المستشفيات وفي ظروف جد استثنائية أكملت الباحثة دراستها الميدانية من سبتمبر إلى نوفمبر 2020.

6.2. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الأساسية:

من أجل حساب صدق وثبات الأدوات المستخدمة في الدراسة وكذا الإجابة على تساؤلات الدراسة

الحالية استخدمت الباحثة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(spss versions 20) وذلك بالاعتماد على العمليات الإحصائية التالية:

- التكرارات.
- النسب المئوية.
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- الدرجة المعيارية.
- معامل الارتباط "بيرسون" لحساب العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة.
- اختبار "ت" لدلالة الفروق بين المتوسطات الحسابية، لحساب الصدق التمييزي.
- معامل الثبات ألفا كرونباخ لحساب ثبات المقياس.
- تحليل التباين أحادي التصنيف.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى أهم الإجراءات المنهجية المتبعة لتحقيق أغراض الدراسة الميدانية، حيث اتبعنا الدراسة المسحية لعمال الصحة في قسم الاستعجالات لمستشفيات ولاية قالمة، معتمدين على المنهج الوصفي الارتباطي وعلى استمارة التوافق المهني (إعداد الباحثة) ومقياس إدراك الضغط النفسي لـ Levenstein، كما اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة، سنحاول التطرق لاحقا لآخر جزء من أجزاء البحث ليكتمل هذا الأخير، والذي يتمثل في عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها.



الفصل الخامس:

عرض ومناقشة النتائج

الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج

1. عرض النتائج

1.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى

2.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية

3.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة

4.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة

5.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة

2. مناقشة وتفسير النتائج

1.2. مناقشة نتائج الفرضية الأولى

2.2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية

3.2. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

4.2. مناقشة نتائج الفرضية الرابعة

5.2. مناقشة نتائج الفرضية الخامسة

3. الاستنتاج العام

4. توصيات الدراسة

تمهيد :

يتضمن هذا الفصل عرضا للنتائج التي أسفرت عنها الدراسة التي تسعى للكشف عن العلاقة بين التوافق المهني وبين إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة (أطباء وممرضين وعمال المختبر) في قسم الاستعجالات، مع مناقشة وتفسير لهذه النتائج واستنتاج عام، كما فيه خاتمة الدراسة، مع مجموعة من التوصيات في ضوء ما تم التوصل إليه من نتائج.

1. عرض النتائج :

سيتم عرض النتائج بدا بنص الفرضية والطريقة الإحصائية المستخدمة لاختبار هذه الأخيرة

1.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى:

نص الفرضية الأولى :

"يعاني عمال الصحة في قسم الاستعجالات من عدم توافق مهني".

وللتحقق من صحة الفرضية مستوى التوافق المهني بمحاورة (الرضا عن طبيعة العمل، الرضا عن الأمن والاستقرار، الرضا عن الرواتب والترقيات، الرضا عن العلاقة مع الزملاء، الرضا عن العلاقة مع المسؤولين والإدارة، الرضا عن أداء العمل) لدى عمال الصحة بقسم الاستعجالات من (أطباء، ممرضين، عمال مخبر) منخفض فقد تم حساب التكرار والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لدرجات التي تحصل عليها أفراد عينة الدراسة على استمارة التوافق المهني (انظر الملحق رقم 02) وبعد المعالجة النهائية بنظام (spss20) حصلنا على النتائج الموضحة في الجداول التالية:

1.1.1. المحور الأول: الرضا عن طبيعة العمل.

الجدول رقم (18): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة على محور الرضا عن طبيعة العمل.

الرقم	العبرة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
1	درجة الحرارة أثناء العمل ملائمة	ت	66	166	49	117	3.28	1.21	01	متوسط
		%	15.5	38.9	11.5	27.4	6.8			
2	شروط التهوية متوفرة بقسم الاستعجالات	ت	65	176	24	98	3.19	1.35	02	متوسط
		%	15.2	41.2	5.6	23	15			
3	الإضاءة داخل قسم الاستعجالات غير كافية	ت	97	113	63	135	2.69	1.25	04	متوسط
		%	22.7	26.5	14.8	31.6	4.4			
4	عدد العمال في قسم الاستعجالات غير كافي	ت	225	67	18	83	2.14	1.43	07	منخفض
		%	52.7	15.7	4.2	19.4	8			
5	يناسبني العمل في قسم الاستعجالات	ت	18	128	94	107	2.76	1.19	03	متوسط
		%	4.2	30	22	25.1	18.7			
6	يحتوي قسم الاستعجالات على التجهيزات اللازمة	ت	4	74	87	132	2.27	1.10	06	منخفض
		%	0.9	17.3	20.4	30.9	30.4			
7	نظام الإجازات غير مناسب	ت	152	107	54	93	2.35	1.29	05	منخفض
		%	35.6	25.1	12.6	21.8	4.9			
8	يتمتع قسم الاستعجالات بالنظافة	ت	5	68	70	118	2.12	1.13	08	منخفض
		%	1.2	15.9	16.4	27.6	38.9			
9	خدمة النقل في المستشفى متوفرة	ت	1	18	23	192	1.69	0.78	09	منخفض
		%	0.2	4.2	5.4	45	45.2			
	الرضا عن طبيعة العمل	/						0.52	/	منخفض

1-2.61 منخفض / 2.62-3.42 متوسط / 3.43-5 مرتفع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن طبيعة العمل قد تراوحت بين (3.28 - 1.69)، في حين نجد أن قيمة الانحراف المعياري تراوحت ما بين (1.43 - 0.78)، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي في العبارة " درجة الحرارة أثناء العمل ملائمة" ب (3.28) وهي أعلى قيمة في المتوسطات أما قيمة الانحراف المعياري قد بلغت (1.21)، بمعنى أن أفراد العينة يرون بأن درجة الحرارة مناسبة بدرجة متوسطة، حيث أجاب (15.5%) بموافق تماماً، (38.9%) بموافق، (11.5%) بغير متأكد، (27.4%) بغير موافق، (6.8%) بغير موافق تماماً.

أما بالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "شروط التهوية متوفرة بقسم الاستعجالات" فقد بلغت (3.19)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.35)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنه في قسم الاستعجالات التهوية متوفرة بدرجة متوسطة، حيث أجاب (15.2%) بموافق تماماً، (41.2%) بموافق، (5.6%) بغير متأكد، (23%) بغير موافق، (15%) بغير موافق تماماً.

بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "الإضاءة داخل قسم الاستعجالات غير كافية "

فقد بلغت (2.69)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.25)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنه في قسم الاستعجالات الإضاءة متوفرة بدرجة متوسطة، حيث أجاب (22.7%) بموافق تماماً، (26.5%) بموافق، (14.8%) بغير متأكد، (31.6%) بغير موافق، (4.4%) بغير موافق تماماً.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "عدد العمال في قسم الاستعجالات غير كافي " فقد بلغت (2.14)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.43)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنه في قسم الاستعجالات عدد العمال متوفر بدرجة منخفضة، حيث أجاب (52.7%) بموافق تماماً، (15.7%) بموافق، (4.2%) بغير متأكد، (19.4%) بغير موافق، (8%) بغير موافق تماماً.

بينما بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة " يناسبني العمل في قسم الاستعجالات " فقد بلغت (2.76)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.19)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن العمل

في قسم الاستعجالات يناسبهم بدرجة متوسطة، حيث أجاب (4.2%) بموافق تماماً، (30%) بموافق، (22%) بغير متأكد، (25.1%) بغير موافق، (18.7%) بغير موافق تماماً.

في حين كانت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "يحتوي قسم الاستعجالات على التجهيزات اللازمة " فقد بلغت (2.27)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.10)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن التجهيزات اللازمة متوفرة بدرجة منخفضة في قسم الاستعجالات، حيث أجاب (0.9%) بموافق تماماً، (17.3%) بموافق، (20.4%) بغير متأكد، (30.9%) بغير موافق، (30.4%) بغير موافق تماماً.

وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "نظام الإجازات غير مناسب " فقد بلغت (2.35)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.29)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن "نظام الإجازات متوفر بدرجة منخفضة في قسم الاستعجالات"، حيث أجاب (35.6%) بموافق تماماً، (25.1%) بموافق، (12.6%) بغير متأكد، (21.8%) بغير موافق، (4.9%) بغير موافق تماماً.

وبالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "يتمتع قسم الاستعجالات بالنظافة " فقد بلغت

(2.12)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.13)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنه في قسم الاستعجالات النظافة متوفرة بدرجة منخفضة، حيث أجاب (1.2%) بموافق تماماً، (15.9%) بموافق، (16.4%) بغير متأكد، (27.6%) بغير موافق، (38.9%) بغير موافق تماماً.

وأما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "خدمة النقل في المستشفى متوفرة " فقد بلغت (1.69) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.78)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنه في قسم الاستعجالات النقل متوفر بدرجة منخفضة، حيث أجاب (0.2%) بموافق تماماً، (4.2%) بموافق، (5.4%) بغير متأكد، (45%) بغير موافق، (45.2%) بغير موافق تماماً.

2.1.1. المحور الثاني: الرضا عن الأمن والاستقرار.

الجدول رقم (19): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة على محور الرضا عن الأمن والاستقرار.

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
10	توفر لي المستشفى الأمن الوظيفي	ت	6	12	39	172	198	0.85	07	منخفض
		%	1.4	2.8	9.1	40.3	46.4			
11	يحظى عملي في المستشفى بتقدير المجتمع	ت	42	105	82	85	113	1.35	05	متوسط
		%	9.8	24.6	19.2	19.9	26.5			
12	أشعر بعدم الارتياح في عملي داخل المستشفى	ت	67	134	52	133	41	1.27	02	متوسط
		%	15.7	31.4	12.2	31.1	9.6			
13	يناسبني نظام التقاعد المعمول به في المستشفى	ت	34	84	88	126	95	1.25	06	منخفض
		%	8	19.7	20.6	29.5	22.2			
14	أمارس عملي كوظيفة مؤقتة لحين العثور على الأفضل	ت	75	104	120	71	57	1.27	04	متوسط
		%	17.6	24.4	28.1	16.6	13.3			
15	أشعر بالانتماء إلى مكان عملي	ت	82	158	106	61	20	1.10	01	مرتفع
		%	19.2	37	24.8	14.3	4.7			
16	أرى أن الوظيفة الحالية لا تساعدني على تحقيق طموحي المهني	ت	84	92	97	105	49	1.30	03	متوسط
		%	19.7	21.5	22.7	24.6	11.5			
	الرضا عن الأمن والاستقرار	/						0.58	/	متوسط

1-2.61 منخفض / 2.62-3.42 متوسط / 3.43-5 مرتفع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن الأمن والاستقرار قد تراوحت بين (3.52 - 1.73)، في حين نجد أن قيمة الانحراف المعياري تراوحت ما بين (1.35 - 0.85)، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي في العبارة "توفر لي المستشفى الأمن الوظيفي" ب (1.73) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، أما قيمة الانحراف المعياري قد بلغت (0.85)، بمعنى أن أفراد العينة يرون بأن الأمن في المستشفى متوفر بدرجة منخفضة، حيث أجاب (1.4%) بموافق تماماً، (2.8%) بموافق، (9.1%) بغير متأكد، (40.3%) بغير موافق، (46.4%) بغير موافق تماماً.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "يحظى عملي في المستشفى بتقدير المجتمع" فقد بلغت (2.71)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.35)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن تقدير المجتمع لهم جراء عملهم في قسم الاستعجلات متوفر بدرجة متوسطة، حيث أجاب (9.8%) بموافق تماماً، (24.6%) بموافق، (19.2%) بغير متأكد، (19.9%) بغير موافق، (26.5%) بغير موافق تماماً.

في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أشعر بعدم الارتياح في عملي داخل المستشفى" (2.87)، وبلغت قيمة الانحراف المعياري (1.27)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن العمل في المستشفى يشعرهم بدرجة متوسطة من الراحة، حيث أجاب (15.7%) بموافق تماماً، (31.4%) بموافق، (12.2%) بغير متأكد، (31.1%) بغير موافق، (9.6%) بغير موافق تماماً.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "يناسبني نظام التقاعد المعمول به في المستشفى" فقد بلغت (2.61)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.25)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن نظام التقاعد في المستشفى يناسبهم بدرجة منخفضة، حيث أجاب (8%) بموافق تماماً، (19.7%) بموافق، (20.6%) بغير متأكد، (29.5%) بغير موافق، (22.2%) بغير موافق تماماً.

وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أمارس عملي كوظيفة مؤقتة لحين العثور على الأفضل" فقد بلغت (2.84)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.27)، بمعنى أن أفراد

العينة يرون احتمالية ترك العمل في قسم الاستعجالات بدرجة متوسطة إذا عثروا على وظيفة أفضل، حيث أجاب (17.16%) بموافق تماما، (24.4%) بموافق، (28.1%) بغير متأكد، (16.6%) بغير موافق، (13.3%) بغير موافق تماما.

وبالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أشعر بالانتماء إلى مكان عملي" فقد بلغت (3.52) وهي أعلى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.10)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن انتماءهم إلى مكان عملهم متوفر بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (19.2%) بموافق تماما، (37%) بموافق، (24.8%) بغير متأكد، (14.3%) بغير موافق، (4.7%) بغير موافق تماما.

أما لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أرى أن الوظيفة الحالية لا تساعدني على تحقيق طموحي المهني" فقد بلغت (2.87)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.30)، بمعنى أن أفراد العينة يرون طموحهم المهني متوفر بدرجة متوسطة خلال عملهم بقسم الاستعجالات، حيث أجاب

(19.7%) بموافق تماما، (21.5%) بموافق، (22.7%) بغير متأكد، (24.6%) بغير موافق، (11.5%) بغير موافق تماما.

3.1.1. المحور الثالث: الرضا عن الرواتب والترقيات.

الجدول رقم (20): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة على محور الرضا عن الرواتب والترقيات.

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
17	الكفاءة معيار أساسي للترقية في هذا المستشفى	ت	56	112	77	98	54	1.34	01	متوسط
		%	13.1	26.2	18	23	19.7			
18	الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول	ت	10	32	21	103	261	1.03	05	منخفض
		%	2.3	7.5	4.9	24.1	61.1			
19	أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع	ت	37	42	110	103	135	1.26	02	متوسط
		%	8.7	9.8	25.8	24.1	31.6			
20	الأجر الذي أتقاضاه يتوافق مع القدرة الشرائية	ت	5	21	21	108	272	0.88	06	منخفض
		%	1.2	4.9	4.9	25.3	63.7			
21	تتيح المستشفى فرص الترقية لذوي الأداء الجيد	ت	34	57	71	95	170	1.32	03	منخفض
		%	8	13.3	16.6	22.2	39.8			
22	أرى أن نظام الحوافز المادية المعتمد في مجال وظيفتي غير كافي	ت	203	163	32	14	15	0.97	04	منخفض
		%	47.5	38.2	7.5	3.3	3.5			
23	راتبي لا يوفر لي فرصة كافية للرفاهية	ت	290	116	11	4	6	0.72	07	منخفض
		%	67.9	27.2	2.6	0.9	1.4			
	الرضا عن الرواتب والترقيات	/						1.99	0.60	منخفض

1-2.61 منخفض / 2.62-3.42 متوسط / 3.43-5 مرتفع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS .

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو محور الرضا الرواتب والترقيات قد تراوحت بين (1.41-2.90)، في حين نجد أن قيمة الانحراف المعياري تراوحت ما بين (0.72-1.34)، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي في العبارة " الكفاءة معيار أساسي لترقية في هذا المستشفى " ب (2.90) وهي أعلى قيمة في المتوسطات، أما قيمة الانحراف المعياري قد بلغت (1.34)، بمعنى أن أفراد العينة يرون بأن معيار الترقية في المستشفى على أساس الكفاءة متوفر بدرجة متوسطة، حيث أجاب (13.1%) بموافق تماماً، (26.2%) بموافق، (18%) بغير متأكد، (23%) بغير موافق، (19.7%) بغير موافق تماماً.

أما بالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول " فقد بلغت (1.66)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.03)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنه تثمين جهدهم في العمل متوفر بدرجة منخفضة، حيث أجاب (2.3%) بموافق تماماً، (7.5%) بموافق، (4.9%) بغير متأكد، (24.1%) بغير موافق، (61.1%) بغير موافق تماماً.

بينما كانت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أرى أن معايير الترقية واضحة للجميع " قد بلغت (2.40)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.26)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن وضوح معايير الترقية متوفر للجميع بدرجة متوسطة، حيث أجاب (8.7%) بموافق تماماً،

(9.8%) بموافق، (25.8%) بغير متأكد، (24.1%) بغير موافق، (31.6%) بغير موافق تماماً.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع القدرة الشرائية " فقد بلغت (1.54)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.88)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن القدرة الشرائية تتناسب بدرجة منخفضة مع أجورهم، حيث أجاب (1.2%) بموافق تماماً، (4.9%) بموافق، (4.9%) بغير متأكد، (25.3%) بغير موافق، (63.7%) بغير موافق تماماً.

بينما بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة " تتيح المستشفى فرص الترقية لذوي الأداء الجيد " فقد بلغت (2.27)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.32)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن الترقية في المستشفى مرتبطة بدرجة منخفضة بالأداء الجيد، حيث أجاب (8%) بموافق تماماً، (13.3%) بموافق، (16.6%) بغير متأكد، (22.2%) بغير موافق، (39.8%) بغير موافق تماماً.

في حين كانت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أرى أن نظام الحوافز المادية المعتمد في مجال وظيفتي غير كافٍ" فقد بلغت (1.77)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.97)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن الحوافز المادية متوفرة بدرجة منخفضة في قسم الاستعجالات، حيث أجاب (47.5%) بموافق تماماً، (38.2%) بموافق، (7.5%) بغير متأكد، (3.3%) بغير موافق، (3.5%) بغير موافق تماماً. وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "راتبي لا يوفر لي فرصة كافية لرفاهية" فقد بلغت (1.41) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.72)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن الرفاهية التي يوفرها لهم راتبهم تكون بدرجة منخفضة، حيث أجاب (67.9%) بموافق تماماً، (27.2%) بموافق، (2.6%) بغير متأكد، (0.9%) بغير موافق، (1.4%) بغير موافق تماماً.

3.1.1. المحور الرابع: الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

الجدول رقم (21): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة على محور الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

الرقم	العبرة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
24	علاقتي بزملائي في العمل مبنية على التفاهم	ت	206	124	30	22	45	3.99	03	مرتفع
		%	48.2	29	7	5.2	10.5			
25	أداء العمل يتم بروح الفريق	ت	211	150	28	30	8	4.23	01	مرتفع
		%	49.4	35.1	6.6	7	1.9			
26	علاقتي المهنية بزملائي في العمل متوترة	ت	11	24	75	185	132	3.94	05	مرتفع
		%	2.6	5.6	17.6	43.3	30.9			
27	أتضايق من تدخل زملائي في العمل	ت	50	102	51	134	90	3.26	06	متوسط
		%	11.7	23.9	11.9	31.4	21.1			
28	أنزعج عندما أكلّف بمهام زملائي الغائبين	ت	87	103	60	110	67	2.92	07	متوسط
		%	20.4	24.1	14.1	25.8	15.7			
29	أفضل العمل الجماعي مع زملائي	ت	220	115	44	20	28	4.12	02	مرتفع
		%	51.5	26.9	10.3	4.7	6.6			
30	من الصعب تكوين علاقات طيبة مع زملاء العمل	ت	29	34	44	145	175	3.94	04	مرتفع
		%	6.8	8	10.3	34	41			
	الرضا عن العلاقة مع الزملاء	/						3.77	0.64	مرتفع

1-2.61 منخفض / 2.62-3.42 متوسط / 3.43-5 مرتفع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن العلاقة مع الزملاء قد تراوحت بين (4.23 - 2.92)، في حين نجد أن قيمة الانحراف المعياري تراوحت ما بين (1.39 - 0.97)، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي في العبارة "علاقتي بزملائي في العمل مبنية على التفاهم" ب (3.99)، أما قيمة الانحراف المعياري قد بلغت (1.31)، بمعنى أن أفراد العينة يرون بأن التفاهم مع زملائهم متوفر بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (48.2 %) بموافق تماما، (29 %) بموافق، (7 %) بغير متأكد، (5.2 %) بغير موافق، (10.5 %) بغير موافق تماما.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أداء العمل يتم بروح الفريق" فقد بلغت (4.23) وهي أعلى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.98)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن روح الفريق أثناء تأدية مهامهم متوفر بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (49.4 %) بموافق تماما، (35.1 %) بموافق، (6.6 %) بغير متأكد، (7 %) بغير موافق، (1.9 %) بغير موافق تماما. في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "علاقتي المهنية بزملائي في العمل متوترة" فقد بلغت (3.94)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.97)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن علاقتهم بزملائهم في العمل جيدة بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (2.6 %) بموافق تماما، (5.6 %) بموافق، (17.6 %) بغير متأكد، (43.3 %) بغير موافق، (30.9 %) بغير موافق تماما.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أتضايق من تدخل زملائي في العمل" فقد بلغت (3.26)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.34)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن تدخل زملائهم في عملهم يضايقهم بدرجة متوسطة، حيث أجاب (11.7 %) بموافق تماما، (23.9 %) بموافق، (11.9 %) بغير متأكد، (31.4 %) بغير موافق، (21.1 %) بغير موافق تماما.

وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أنزعج عندما أكلف بمهام زملائي الغائبين" فقد بلغت (2.92) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.39)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم ينزعجون بدرجة متوسطة عندما يكلفون بمهام زملائهم الغائبين، حيث أجاب (20.4 %) بموافق تماما، (24.1 %) بموافق، (14.1 %) بغير متأكد، (25.8 %) بغير موافق، (15.7 %) بغير موافق تماما.

وبالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أفضل العمل الجماعي مع زملائي في العمل" فقد بلغت (4.12)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.18)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم يفضلون بدرجة مرتفعة العمل الجماعي مع زملائهم، حيث أجاب (51.5%) بموافق تماماً، (26.9%) بموافق، (10.3%) بغير متأكد، (4.7%) بغير موافق، (6.6%) بغير موافق تماماً.

أما لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "من الصعب تكوين علاقات طيبة مع زملاء العمل" فقد بلغت (3.94)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.20)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن سهولة تكوين علاقات مع زملاء العمل متوفر بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (6.8%) بموافق تماماً، (8%) بموافق، (10.3%) بغير متأكد، (34%) بغير موافق، (41%) بغير موافق تماماً.

3.1.1. المحور الخامس: الرضا عن العلاقة مع المسؤولين و الإدارة.

الجدول رقم (22): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة على محور الرضا عن المسؤولين والإدارة.

الرقم	العبارة	موافق تماما	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
31	تتسم قرارات المسؤولين بالموضوعية	ت	63	68	154	70	72	1.26	04	متوسط
		%	14.8	15.9	36.1	16.4	16.9			
32	علاقتي برؤسائي في العمل طيبة	ت	157	153	68	14	35	1.18	01	مرتفع
		%	36.8	35.8	15.9	3.3	8.2			
33	المعلومات التي تصدر عن الإدارة واضحة	ت	73	114	170	26	44	1.14	03	متوسط
		%	17.1	26.7	39.8	6.1	10.3			
34	الإدارة غير قادرة على حل الخلافات بين العمال	ت	98	82	134	80	33	1.23	05	متوسط
		%	23	19.2	31.4	18.7	7.7			
35	يزعجني عدم إشراكي في اتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي	ت	139	148	69	46	25	1.18	07	منخفض
		%	32.6	34.7	16.2	10.8	5.9			
36	العقوبات الإدارية لا تتم على أسس عادلة	ت	89	173	104	23	38	1.14	06	منخفض
		%	20.8	40.5	24.4	5.4	8.9			
37	أحظي بالتقدير من طرف المسؤولين في العمل	ت	134	159	57	27	50	1.29	02	مرتفع
		%	31.4	37.2	13.3	6.3	11.7			
	الرضا عن المسؤولين والإدارة	/						0.64	/	متوسط

1-2.61 منخفض / 2.62-3.42 متوسط / 3.43-5 مرتفع.

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن المسؤولين والإدارة قد تراوحت بين (3.90 - 2.23)، في حين نجد أن قيمة الانحراف المعياري تراوحت ما بين (1.29 - 1.14)، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي في العبارة " تتسم علاقات المسؤولين بالموضوعية " ب (2.95)، أما قيمة الانحراف المعياري قد بلغت (1.26)، بمعنى أن أفراد العينة يرون بأن قرارات المسؤولين موضوعية بدرجة متوسطة، حيث أجاب (14.8%) بموافق تماماً، (15.9%) بموافق، (36.1%) بغير متأكد، (16.4%) بغير موافق، (16.9%) بغير موافق تماماً.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "علاقتي برؤسائي في العمل طيبة " فقد بلغت (3.90) وهي أعلى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.18)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن علاقتهم طيبة مع رؤسائهم بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (36.8%) بموافق تماماً، (35.8%) بموافق، (15.9%) بغير متأكد، (3.3%) بغير موافق، (8.2%) بغير موافق تماماً.

في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "المعلومات التي تصدر عن الإدارة واضحة " فقد بلغت (3.34)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.14)، بمعنى أن أفراد العينة يرون وضوح المعلومات الصادرة من الإدارة متوفر بدرجة متوسطة، حيث أجاب (2.6%) بموافق تماماً، (5.6%) بموافق، (17.6%) بغير متأكد، (43.3%) بغير موافق، (30.9%) بغير موافق تماماً.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "الإدارة غير قادرة على حل الخلافات بين العمال " فقد بلغت (2.69)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.23)، بمعنى أن أفراد العينة يرون عجز الإدارة بدرجة متوسطة على حل الخلافات بين العمال، حيث أجاب (23%) بموافق تماماً، (19.2%) بموافق، (31.4%) بغير متأكد، (18.7%) بغير موافق، (7.7%) بغير موافق تماماً.

وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "يزعجني عدم إشراكي في اتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي " فقد بلغت (2.23) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف

المعياري (1.18)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن الإدارة تشاركهم بدرجة منخفضة عندما يتخذون القرارات المرتبطة بمهامهم ، حيث أجاب (32.6%) بموافق تماما، (34.7%) بموافق، (16.2%) بغير متأكد، (10.8%) بغير موافق، (5.9%) بغير موافق تماما.

وبالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "العقوبات الإدارية لا تتم على أسس عادلة " فقد بلغت (2.40) في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.14)، بمعنى أن أفراد العينة يرون العادلة في تنفيذ العقوبات من طرف الإدارة متوفرة بدرجة منخفضة، حيث أجاب (20.8%) بموافق تماما، (40.5%) بموافق، (24.4%) بغير متأكد، (5.4%) بغير موافق، (8.9%) بغير موافق تماما.

أما لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أحظى بالتقدير من طرف المسؤولين في العمل " فقد بلغت (3.70)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.29)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم يحظون بالتقدير بدرجة مرتفعة من قبل المسؤولين في العمل، حيث أجاب (31.4%) بموافق تماما، (37.2%) بموافق، (13.3%) بغير متأكد، (6.3%) بغير موافق، (10.8%) بغير موافق تماما.

3.1.1. المحور السادس: الرضا عن أداء العمل.

الجدول رقم (23): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة على محور الرضا عن أداء العمل.

الرقم	العبرة	موافق تماما		موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماما	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
38	نادرا ما أتغيب عن العمل	ت	216	118	20	27	46	4	1.33	04	مرتفع
		%	50.6	27.6	4.7	6.3	10.8				
39	التزم بالعمل المطلوب مني	ت	289	124	2	5	7	4.59	0.72	01	مرتفع
		%	67.7	29	0.5	1.2	1.6				
40	أبادر بتقديم المساعدة للمرضى	ت	261	142	9	9	6	4.50	0.77	02	مرتفع
		%	61.1	33.3	2.1	2.1	1.4				
41	أشعر بالملل أثناء تأدية مهامي	ت	42	68	74	103	140	3.54	1.35	07	مرتفع
		%	9.8	15.9	17.3	24.1	32.8				
42	يصفني زملائي بالمهارة في العمل	ت	165	113	114	16	19	3.91	1.09	05	مرتفع
		%	38.6	26.5	26.7	3.7	4.4				
43	أعتقد إنني امثلك قدرات تتناسب مع متطلبات عملي	ت	1	11	42	208	165	4.23	0.75	03	مرتفع
		%	0.2	2.6	9.8	48.7	38.6				
44	إنني احتاج لبعض التدريبات لتأدية مهامي بشكل أفضل	ت	24	59	109	131	104	3.54	1.16	06	مرتفع
		%	5.6	13.8	25.5	30.7	24.4				
الرضا عن أداء العمل											
مرتفع							/	4.04	0.51	/	

1-2.67 منخفض/2.62-3.42متوسط /3.43-5 مرتفع .

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة نحو محور الرضا عن أداء العمل قد تراوحت بين (4.59 - 3.54)، في حين نجد أن قيمة الانحراف المعياري تراوحت ما بين (1.35 - 0.72)، كما نلاحظ أن المتوسط الحسابي في العبارة " نادرا ما أتغيب عن العمل " ب (4)، أما قيمة الانحراف المعياري قد بلغت (1.33)، بمعنى أن أفراد العينة يرون بأن حضورهم في العمل متوفر بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (50.6%) بموافق تماما، (27.6%) بموافق، (4.7%) بغير متأكد، (6.3%) بغير موافق، (10.8%) بغير موافق تماما.

أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "ألتزم بالعمل المطلوب مني " فقد بلغت (4.59) وهي أعلى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.72)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم ملتزمون بالعمل المطلوب منهم بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (67.7%) بموافق تماما، (29%) بموافق، (0.5%) بغير متأكد، (1.2%) بغير موافق، (1.6%) بغير موافق تماما.

في حين بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أبادر بتقديم المساعدة للمرضى " فقد بلغت (4.50)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.77)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم يقومون بالمبادرة في تقديم المساعدة للمرضى بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (61.1%) بموافق تماما، (33.3%) بموافق، (2.1%) بغير متأكد، (2.1%) بغير موافق، (1.4%) بغير موافق تماما. أما قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أشعر بالملل أثناء تأدية مهامى " فقد بلغت (3.54)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.35)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم مرتاحون أثناء تأدية مهامهم بدرجة مرتفعة، حيث أجاب (9.8%) بموافق تماما، (15.9%) بموافق، (17.3%) بغير متأكد، (24.1%) بغير موافق، (32.8%) بغير موافق تماما.

وقد بلغت قيمة المتوسط الحسابي في العبارة "يصفني زملائي بالمهارة في العمل" فقد بلغت (3.91)، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.09)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أنهم ماهرون في العمل بدرجة مرتفعة وذلك حسب وصف زملائهم، حيث أجاب (38.6%) بموافق تماما، (26.5%) بموافق، (26.7%) بغير متأكد، (3.7%) بغير موافق، (4.4%) بغير موافق تماما.

وبالنسبة لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "أعتقد بأنني أمتلك قدرات تتناسب مع متطلبات عملي" فقد بلغت (4.23) في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (0.75)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن قدراتهم مناسبة بدرجة مرتفعة لمتطلبات العمل، حيث أجاب (0.2%) بموافق تماماً، (2.6%) بموافق، (9.8%) بغير متأكد، (48.7%) بغير موافق، (38.6%) بغير موافق تماماً.

أما لقيمة المتوسط الحسابي في العبارة "إنني أحتاج بعض التدريبات لتأدية مهامتي بشكل أفضل" فقد بلغت (3.54) وهي أدنى قيمة في المتوسطات، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري (1.16)، بمعنى أن أفراد العينة يرون أن احتياجهم لتدريب أثناء تأدية مهامهم يكون بدرجة متوسطة حيث أجاب (5.6%) بموافق تماماً، (13.8%) بموافق، (25.5%) بغير متأكد، (30.7%) بغير موافق، (24.4%) بغير موافق تماماً.

الجدول رقم (24): يوضح نتائج استجابات أفراد العينة لتوافق المهني بشكل عام (ن = 427).

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	التقييم
المحور الأول: الرضا عن طبيعة العمل	2.50	0.52	05	منخفض
المحور الثاني: الرضا عن الأمن والاستقرار	2.71	0.58	04	متوسط
المحور الثالث: الرضا عن الرواتب والترقيات	1.99	0.60	06	منخفض
المحور الرابع: الرضا عن العلاقة مع الزملاء	3.77	0.64	02	مرتفع
المحور الخامس: الرضا عن العلاقة مع المسؤولين والإدارة	3.03	0.64	03	متوسط
المحور السادس: الرضا عن أداء العمل	4.05	0.51	01	مرتفع
التوافق المهني الكلي	2.99	0.30	/	متوسط

1-2.67 منخفض/2.62-3.42 متوسط /3.43-5 مرتفع .

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات spss

يتبين من الجدول رقم (24) أن قيم المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة حول بعد التوافق المهني بشكل عام قد تراوحت بين (2.50 - 4.05)، وهذا يدل على أن أفراد العينة لديهم توافق مهني متوسط، وأن قيم الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (0.51 - 0.64). كما أن أعلى متوسط سجل كان نحو محور الرضا عن أداء العمل بقيمة (4.05) وانحراف معياري قدره (0.51)، أما بالنسبة لأدنى متوسط حسابي فقد سجل نحو محور الرضا عن طبيعة العمل بقيمة (2.50) وانحراف معياري قدره (0.52).

2.1. عرض النتائج الخاصة بالفرضية الثانية:

نص الفرضية الثانية:

"يعاني عمال الصحة في قسم الاستعجالات من مستوى ضغط نفسي مرتفع".
ولتحقق من صحة الفرضية تم استخراج النسب المئوية للمستويات وحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة الدراسة على مقياس الضغط النفسي المدرك (انظر الملحق رقم 03) وبعد المعالجة الإحصائية بنظام (spss.20) تحصلنا على النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

جدول رقم (25): التوزيع التكراري لمستويات الضغط النفسي المدرك.

المتغير	الفئات	المجموع		المتوسط	الانحراف المعياري
		ت	%		
الضغط النفسي المدرك	مستوى منخفض (0.40-0)	43	10.07	0.50	0.74
	مستوى متوسط (0.60-0.41)	370	86.65		
	مستوى مرتفع (0.80-0.61)	14	3.28		
	مستوى مرتفع جدا (1.00-0.81)	0	0		

(25) الذي يبين التوزيع التكراري لمستويات الضغط النفسي المدرك أن نسبة يتضح من الجدول رقم (86.65%) من عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) يشعرون بمستوى ضغط نفسي متوسط، ثم تليها نسبة تقدر ب (10.07%) منهم يشعرون بمستوى ضغط نفسي منخفض، في حين بلغت نسبة عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) اللذين يشعرون بمستوى مرتفع من الضغط النفسي ب (3.28%)، بينما نسبة عمال قسم الاستعجالات يشعرون بضغط نفسي مرتفع جدا فهي منعدمة حيث بلغ المتوسط الحسابي (0.50) بانحراف معياري قدره (0.74)، وبالتالي فإن أغلبية أفراد العينة يشعرون بمستوى ضغط نفسي متوسط ومنه يمكن القول بان الفرضية الثانية غير محققة.

3.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة:

نص الفرضية الثالثة:

"توجد علاقة ارتباطية بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات".

ولتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام معامل الارتباط "بيرسون" بين الدرجات التي تحصل عليها أفراد عينة الدراسة على استمارة التوافق المهني وبين الدرجات التي تحصلوا عليها على مقياس إدراك الضغط النفسي المدرك ل Levenstein، وبعد المعالجة الإحصائية بنظام (Spss,20.0) (انظر الملحق رقم 05) تحصلنا على النتائج الموضحة:

الجدول رقم (26): يبين الارتباط بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي (إعداد الباحثة)

المعالجة الإحصائية	قيمة ر	مستوى الدلالة
التوافق المهني	-0.19	0.01
الضغط النفسي		

الجدول أعلاه يشير إلى أن قيمة معامل الارتباط (ر) المحسوبة تساوي (-0.19) وهي أكبر من قيمة (ر) المجدولة عند مستوى دلالة 0.01، ما يعني انه توجد علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة دالة

إحصائيا بين مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي لدى أفراد عينة الدراسة، وبالتالي الفرضية الثالثة قد تحققت .

4.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة:

- نص الفرضية:

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعدادات تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام)".

1.4.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعدادات حسب الجنس.

جدول رقم (27): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الجنس في التوافق المهني.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة
ذكر	106	76.04	6.30	1.65	0,099
أنثى	321	74.81	6.75		غير دال

يتضح من خلال الجدول رقم (27) أن قيمة (T=6.75) ومستوى دلالة (0,099) أكبر من

مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة (أطباء ، ممرضين ، عمال المخبر) في قسم الاستعدادات تعزى لمتغير الجنس ومنه الفرضية غير محققة .

وبالعودة إلى الجدول رقم (27) نجد أن المتوسط الحسابي لذكور بلغ (76.04) بانحراف معياري (6.30) أما الإناث فقد بلغ متوسطهم الحسابي (74.80) بانحراف معياري قدره (6.75) وإن هذا

التقارب بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر غياب الفروق بينهم.

2.4.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الخبرة.

جدول رقم (28): يوضح قيمة "F" لدلالة الفروق بين متغير الخبرة في التوافق المهني.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
من (0-5)	193	130.93	11.63	0.440	0,645
من (5-10)	125	132.21	15.68		غير دال
أكثر من 10	109	132.10	13.45		

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (28) نلاحظ أن قيمة ($F = 0.440$) ومستوى دلالة (0.645)، هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة المقترح (0,05)، وهذا ما يمكننا القول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين (0 و 5) سنة، والذين تكون خبرتهم من (5 إلى 10)، والذين تكون خبرتهم (أكثر من 10) سنة وبالتالي الفرضية غير محققة.

ومن خلال الجدول (28) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة الأولى أي (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) الذين مدة خبرتهم من (0 إلى 5) سنة بلغ (130.93) بانحراف معياري (11.63) أما الفئة الثانية والتي الذين تتراوح خبرتهم ما بين (5 و 10) سنة فقد بلغ المتوسط الحسابي (132.21) بانحراف معياري (15.68) في حين بلغ المتوسط الحسابي للفئة الأخيرة أي فئة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) ذوي الخبرة (الأكثر من 10) سنوات (132.10) بانحراف معياري (13.76)، وإن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية للفئات الثلاث هو ما يفسر عدم وجود الفروق بينهم.

3.4.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (29): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الحالة الاجتماعية في التوافق المهني.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة
متزوج	249	132.17	14.85	1.08	0,280
غير متزوج	178	130.81	11.19		غير دال

يتضح من خلال الجدول رقم (29) أن قيمة (T=1.08) ومستوى دلالة (0,280)

أكبر من مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ومنه الفرضية غير محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (29) نجد أن المتوسط الحسابي للمتزوجين بلغ (132.17) بانحراف معياري (14.85) أما غير المتزوجين فقد بلغ متوسطهم الحسابي (130.80) بانحراف معياري قدره (11.19) وإن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر غياب الفروق بينهم.

4.4.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب التوافق مع الزملاء.

جدول رقم (30): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير التوافق مع الزملاء في التوافق المهني.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة
توافق	349	133.67	10.98	7.104	0,000
عدم توافق	78	122.35	18.71		دال

يتضح من خلال الجدول رقم (30) أن قيمة ($t=7.104$) ومستوى دلالة (0000.)

أصغر من مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير التوافق مع الزملاء، ومنه الفرضية محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (30) نجد أن المتوسط الحسابي لعمال الصحة في قسم الاستعجالات الذين لديهم توافق مع زملائهم بلغ (133.67) بانحراف معياري (10.98) أما عمال الصحة في قسم الاستعجالات الذين يعانون من عدم توافق مع زملائهم فقد بلغ متوسطهم الحسابي (122.35) بانحراف معياري قدره (18.71) وإن هذا التفاوت بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر وجود الفروق بينهم.

5.4.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب البيئة الفيزيكية .

جدول رقم (31): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير البيئة الفيزيكية في التوافق المهني.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة
مناسبة	270	134.28	11.09	5.103	0,000
غير مناسبة	157	127.00	15.75		دال

يتضح من خلال الجدول رقم (31) أن قيمة ($t=5.103$) ومستوى دلالة (0.000)

أصغر من مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء ، ممرضين ، عمال المخبر) تعزى لمتغير البيئة الفيزيكية، ومنه الفرضية محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (31) نجد أن المتوسط الحسابي لعمال الصحة في قسم الاستعجالات الذين يرون أن البيئة الفيزيكية مناسبة بلغ (134.28) بانحراف معياري (11.09) أما عمال الصحة في قسم الاستعجالات الذين يرون البيئة الفيزيكية غير مناسبة فقد بلغ متوسطهم الحسابي (127.00) بانحراف معياري قدره (15.75) وإن هذا التفاوت بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر وجود الفروق بينهم.

6.4.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب المهام .

جدول رقم (32): يوضح قيمة "F" لدلالة الفروق بين متغير المهام في التوافق المهني .

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
الأطباء	119	130.21	18.90	0.947	0,389 غير دال
المرضى	236	131.98	10.48		
المختبرين	72	132.60	11.10		

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (32) نلاحظ أن قيمة ($F = 0.947$) ومستوى دلالة (0.389)، هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة المقترح (0,05)، وهذا ما يمكننا القول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، مرضى، عمال المختبر) الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين (0 و 5) سنة، والذين تكون خبرتهم من (5 إلى 10)، والذين تكون خبرتهم (أكثر من 10) سنة وبالتالي الفرضية غير محققة.

ومن خلال الجدول (32) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة الأولى أي أطباء بلغ (130.21) بانحراف معياري (18.90) أما الفئة الثانية المرضى فقد بلغ المتوسط الحسابي (131.98) بانحراف معياري (10.68) في حين بلغ المتوسط الحسابي للفئة الأخيرة أي فئة المختبرين (132.60) بانحراف معياري (11.10)، وإن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية للفئات الثلاث هو ما يفسر عدم وجود الفروق بينهم.

5.1. عرض النتائج المتعلقة بالفرضية الخامسة:

- نص الفرضية :

"توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغيرات (الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام)".

1.5.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الجنس.

جدول رقم (33): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الجنس في إدراك الضغط النفسي.

مستوى الدلالة	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الأساليب الإحصائية
					الجنس
0,099	1.653	6.30	76.04	106	ذكر
غير دال		6.75	74.81	321	أنثى

يتضح من خلال الجدول رقم (33) أن قيمة ($T=1.653$) ومستوى دلالة (0,099) أكبر من

مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه لا توجد فروقات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير الجنس، ومنه الفرضية غير محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (33) نجد أن المتوسط الحسابي لذكور بلغ (76.04) بانحراف معياري (6.30) أما الإناث فقد بلغ متوسطهم الحسابي (74.81) بانحراف معياري قدره (6.75) وإن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر غياب الفروق بينهم.

2.5.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الخبرة.

جدول رقم (34): يوضح قيمة "F" لدلالة الفروق بين متغير الخبرة في إدراك الضغط النفسي.

مستوى الدلالة	F	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الأساليب الإحصائية الخبرة
0.04 غير دال	3.115	6.48	74.36	193	من 1-5 سنوات
		7.34	76.25	125	من 5-10 سنوات
		5.98	75.13	109	من 10 سنوات فما فوق

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (34) نلاحظ أن قيمة ($F = 3.115$) ومستوى دلالة (0.04)، هذه القيمة أصغر من مستوى الدلالة المقترح (0,05)، وهذا ما يمكننا القول توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير الخبرة ومنه الفرضية محققة .

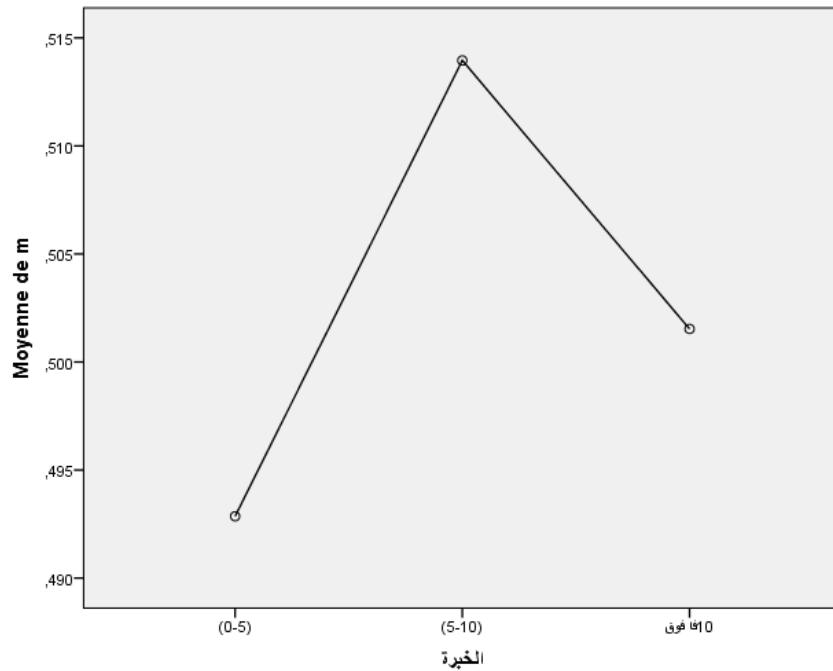
ومن خلال الجدول (34) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة الأولى أي (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) الذين مدة خبرتهم من (0 إلى 5) سنة بلغ (74.35) بانحراف معياري (6.48) أما الفئة الثانية والتي الذين تتراوح خبرتهم ما بين (5 و 10) سنة فقد بلغ المتوسط الحسابي (76.26) بانحراف معياري (7.33) في حين بلغ المتوسط الحسابي للفئة الأخيرة أي فئة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) ذوي الخبرة (الأكثر من 10 سنوات) (75.11) بانحراف معياري (6.66).

الجدول رقم (35): يوضح نتائج تحليل اختبار المفارقات البعدية بين المتوسطات الحسابية لتصورات المبحوثين نحو إدراك الضغط النفسي تبعا لمتغير الخبرة:

الخبرة	المتوسط الحسابي	من (5-0)	من (10-5)	أكثر من 10
من 1-5 سنوات	74.36		-1.898949*	
من 5-10 سنوات	76.26	-1.898949*		
من 10 سنوات فما فوق	75.14			

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول رقم (35) يلاحظ أنه هناك مصادر فروق بين متوسطات استجابات المبحوثين من ذوي الخبرة (من 1 سنة إلى 5 سنوات) ومتوسط الفئة (من 5 سنوات إلى 10 سنوات) حيث بلغ متوسط الفئة الأولى (من 1 سنة إلى 5 سنوات) (74.36)، أما متوسط الفئة الثانية (من 5 سنة إلى 10 سنوات) فقد بلغ (76.26) لصالح المبحوثين من ذوي الخبرة (من 5 سنة إلى 10 سنوات). شكل رقم (12): يمثل منحنى بياني للفروق الخاصة بمتغير الخبرة.



- يتضح من خلال الجدول رقم (34) وجدول المفارقات البعدية رقم (35) و الشكل رقم (12) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد العينة على مقياس إدراك الضغط النفسي لصالح عمال الصحة في قسم الاستعجالات ذوي الخبرة من (5 سنة إلى 10 سنوات).

3.5.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الحالة الاجتماعية.

جدول رقم (36): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير الحالة الاجتماعية في إدراك الضغط النفسي.

مستوى الدلالة	T	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	الأساليب الإحصائية الحالة الاجتماعية
0.401	0.853	6.91	75.34	249	متزوج
غير دال		6.29	74.79	178	غير متزوج

يتضح من خلال الجدول رقم (36) أن قيمة $t=0.853$ (ومستوى دلالة (0,280)

أكبر من مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ومنه الفرضية غير محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (36) نجد أن المتوسط الحسابي للمتزوجين بلغ (75.34) بانحراف معياري (6.91) أما غير المتزوجين فقد بلغ متوسطهم الحسابي (74.79) بانحراف معياري قدره (6.29) وإن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر غياب الفروق بينهم.

4.5.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستجالات حسب التوافق مع زملاء.

جدول رقم (37): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير التوافق مع الزملاء في إدراك الضغط النفسي.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة
توافق	349	74.68	6.56	2.849	0,005
عدم توافق	78	77.03	6.80		دال

يتضح من خلال الجدول رقم (37) أن قيمة $t = 2.849$ ومستوى دلالة (0.005)

أصغر مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) تعزى لمتغير التوافق مع الزملاء، ومنه الفرضية محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (37) نجد أن المتوسط الحسابي لعمال الصحة في قسم الاستجالات الذين لديهم توافق مع زملائهم بلغ (74.68) بانحراف معياري (6.56) أما عمال الصحة في قسم الاستجالات الذين يعانون من عدم توافق مع زملائهم فقد بلغ متوسطهم الحسابي (77.03) بانحراف معياري قدره (6.80).

5.5.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب البيئة الفيزيائية.

جدول رقم (38): يوضح قيمة "T" لدلالة الفروق بين متغير البيئة الفيزيائية في إدراك الضغط النفسي.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T	مستوى الدلالة
مناسبة	270	74.40	6.28	2.909	0,004
غير مناسبة	157	76.33	7.12		دال

يتضح من خلال الجدول رقم (38) أن قيمة ($t=2.909$) ومستوى دلالة (0,004)

أصغر من مستوى الدلالة المقترح (0,05) وهذا يجعلنا نقول أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين ، عمال المخبر) تعزى لمتغير البيئة الفيزيائية، ومنه الفرضية محققة.

وبالعودة إلى الجدول رقم (38) نجد أن المتوسط الحسابي لعمال الصحة في قسم الاستعجالات الذين يرون البيئة الفيزيائية مناسبة بلغ (74.40) بانحراف معياري (6.28) أما عمال الصحة في قسم الاستعجالات الذين يرون البيئة الفيزيائية غير مناسبة فقد بلغ متوسطهم الحسابي (76.33) بانحراف معياري قدره (7.12) وإن هذا التفاوت بين المتوسطات الحسابية هو ما يفسر وجود الفروق بينهم.

6.5.1. عرض النتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب المهام.

جدول رقم (39): يوضح قيمة "F" لدلالة الفروق بين متغير المهام في إدراك الضغط النفسي.

الأساليب الإحصائية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	مستوى الدلالة
الأطباء	119	75.85	5.58	1.045	0.352 غير دال
المرضى	236	74.77	7.09		
عمال المخبر	72	75.01	6.82		

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (39) نلاحظ أن قيمة ($F=1.045$) ومستوى دلالة (0.352)، هذه القيمة أكبر من مستوى الدلالة المقترح (0,05)، وهذا ما يمكننا القول لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب تعزى المهام، ومنه الفرضية غير محقة.

ومن خلال الجدول (39) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للفئة الأولى أي الأطباء بلغ (75.85) بانحراف معياري (5.58)، أما الفئة الثانية فئة المرضى فقد بلغ المتوسط الحسابي (74.77) بانحراف معياري (7.09)، في حين بلغ المتوسط الحسابي للفئة الأخيرة أي فئة عمال المخبر

(75.10) بانحراف معياري (6.82)، وإن هذا التقارب بين المتوسطات الحسابية للفئات الثلاث هو ما يفسر عدم وجود الفروق بينهم.

2. مناقشة وتفسير النتائج:

بعد أن تم عرض نتائج الدراسة سيتم التعرض في هذا العنصر إلى مناقشة هذه النتائج على ضوء فرضيات الدراسة وتفسيرها وفق المتغيرات محل الدراسة وعلى ضوء الدراسات السابقة كما يلي:

1.2. مناقشة نتائج الفرضية الأولى:

افترضت الدراسة الحالية بأن عمال الصحة في قسم الاستعجالات والمتمثلون في الأطباء والمرضى وعمال المخبر يعانون من عدم توافق مهني وتشير التحاليل الإحصائية والموضحة في الجدول رقم (24) إلى أن عمال قسم الاستعجالات لديهم مستوى توافق مهني متوسط.

ولقد جاءت هذه النتيجة متوافقة إلى حد ما مع دراسة عبد الله (2006) التي توصلت أن الممرضات يحققن توافقاً مهنيًا بدرجة متوسطة، ومع دراسة بطران (2018) التي توصلت إلى أن مستوى التوافق المهني لدى الممرضين متوسط.

في حين لم تتوافق مع دراسة الشافعي (2002) التي توصلت أن مستوى التوافق المهني لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية جاء منخفض، ودراسة خميس (2015) التي توصلت أن هناك مستوى جيد من التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي، ودراسة بوتوتة (2017) التي توصلت إلى أن الممرضين يحققون مستوى منخفض من التوافق المهني.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى رغم الصعوبات العديدة التي يواجهها عمال قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) أثناء ممارستهم لمهامهم، كقلة التجهيزات اللازمة وعدد العمال غير كافي في قسم الاستعجالات، وضغوط الإدارة والعمل لساعات طويلة والمناوبات الليلية والأجر الذي لا يعادل الجهد المبذول، غير أن أداء العمل الذي يتم بروح الفريق والعلاقة الطيبة مع الزملاء المبنية على التفاهم والتقدير والاحترام المتبادل، وعلاقة الصداقة بينهم سواء على الجانب المهني أو الشخصي عمل على تقليل المسافة والفجوة بينهم وساعد على توافقهم في قسم الاستعجالات وانعكس إيجاباً على مستوى أدائهم وزاد من حس المسؤولية المهنية لديهم ورفع من درجة انضباط والتزام كل عامل منهم بمواعيد العمل دون تأخير أو تغيب وهذا حقق لهم درجة متوسطة من التوافق المهني.

2.2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

من خلال عرض نتائج الفرضية الثانية، تم التوصل إلى أن مستوى إدراك الضغط النفسي متوسط لدى عمال قسم الاستعجالات كما هو موضح في الجدول رقم (25).

وقد جاءت هذه النتيجة موافقة لدراسة الدعس (2018) التي توصلت إلى أن مستوى الضغط النفسي لدى الأطباء والممرضين كان متوسطاً.

في حين الم تتوافق مع دراسة الأحدي (2002) التي توصلت أن الضغوط مرتفعة لدى الأطباء، ومع دراسة حجاج (2007) التي توصلت أن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء بغزة يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط، كما لم تتوافق مع دراسة مريم (2008) التي توصلت أن الممرضات يشعرن بدرجة مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية، ومع دراسة عازم (2009) التي توصلت إلى تعاني ممرضات مصلحة الاستعجالات من ضغط مهني مرتفع، ودراسة أبو الحصين (2010) التي توصلت أن الممرضين والممرضات يعانون من ضغوط نفسية كبيرة بنسبة (65%) ودراسة حسن (2011)، التي توصلت إلى أنه تنسم الضغوط النفسية لدي المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي بالارتفاع، ودراسة خميس (2013) التي توصلت إلى أن عمال القطاع الصحي عينة الدراسة يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط النفسية. وكذلك اختلفت مع دراسة بن أحمد و حابي (2016) التي توصلت النتائج إلى وجود مستوى منخفض بنسبة (69,18%) لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت، ومع دراسة مدرك نارو (2020) التي توصلت إلى يعاني الأطباء والممرضين العاملين بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة من مستويات متفاوتة من الضغط المهني .

ويمكن تفسير النتائج إلى أن عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) قسم الاستعجالات

لديهم إدراك الضغط النفسي متوسط، إلى أنه يزاول أفراد العينة عملهم في قسم الاستعجالات وهو مدركين أنهم سيواجهون العديد من المواقف الضاغطة والحرجة التي تتطلب منهم كفاءة ذاتية عالية ومهارات لتعامل مع المريض وذويه، مما أدى بهم إلى السيطرة على الضغوط وإدارتها بشكل فعال من خلال استراتيجيات لتكيف والتخفيف من حدة التوتر والقلق. وإن توزيع الأدوار والمهام وزيادة

الاتصالات الرسمية وغير رسمية مع عمال الصحة زاد من مهاراتهم وخبراتهم الاجتماعية، وصقل قدراتهم و قلل من حالة عدم التأكد، وأعطاهم المعلومات عما يدور في المستشفى، وقلل من درجة

الغموض، وشكل إدراكاتهم في الاتجاه الصحيح، وكل هذا بدوره قلل من الضغوط التي قد يتعرضون لها مما زادتهم تلك الخبرات قدر من الصلابة النفسية والتأقلم مع متطلبات المهنة.

3.2. مناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

من خلال عرض نتائج الفرضية الثالثة تم التوصل إلى توجد علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة دالة إحصائياً بين مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي، كما هو موضح في الجدول رقم (26).

ويمكن تفسير هذه النتائج أن تكيف أفراد عينة الدراسة مع الظروف والمشكلات التي واجهتهم وتفاعلهم مع زملائهم وعلاقتهم الطبية مع المرضى وأهاليهم، مكنهم إلى حد ما من إحداث التوازن والتوفيق بين متطلبات العمل وإشباع حاجاتهم والاستعداد للعمل في كل وقت وتحت أي ظرف مما خلق لديهم نوع من الإحساس بالرضا والارتياح حيث أنه بالرغم من أن الضغوط النفسية جزء من طبيعة العمل في المستشفيات غير أن توافقه المهني مكنهم من التعامل معها والسيطرة على ما تسببه لهم من آثار نفسية ومهنية.

4.2. مناقشة الفرضية الرابعة:

1.4.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الجنس تم التوصل إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الجنس (انظر الجدول رقم 27).

وتوافقت النتيجة مع دراسة الشافعي (2002) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية تعزى لمتغير الجنس، ومع دراسة بطران (2018) والتي توصلت إلى عدم ظهور فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني لدى الممرضين، وكذلك اتفقت مع دراسة خميس (2015) التي توصلت إلى أنه لا يختلف مستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي حسب متغير الجنس.

وتعزى الباحثة هذه النتيجة إلى دعم وتشجيع الأهل لبناتهم للانخراط في سوق العمل لإدراكهم أن عمل المرأة يجلب لها الاحترام والتقدير ويعطيها مكانة اجتماعية عالية في داخل الأسرة وحتى المجتمع المحيط بها، بالإضافة إلى اهتمامها هي نفسها بمواصلة دراستها وحرصها على تلقيها نفس التكوين المهني ونفس الدورات التدريبية التي يتلقاها الرجل، ورغبتها في تحقيق ذاتها جعلها تواجه وتتكيف مع ظروف العمل وتتحدى وتتجاوز الصعاب والعوائق وتثبت نفسها في عالم الشغل مثلها مثل الرجل.

2.4.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الخبرة تم التوصل إلى:

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الخبرة (انظر الجدول 28).

وهذه النتيجة توافقت مع دراسة الشافعي (2002) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير سنوات الخبرة، ومع دراسة خميس (2015) التي توصلت إلى أنه لا يختلف مستوى التوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي حسب متغير الأقدمية. وكذلك اتفقت مع دراسة بطران (2018) والتي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات سنوات الخبرة للممرضين.

ويمكن تفسير ذلك أن التوافق المهني لأفراد عينة الدراسة يرتبط بالمهنة ومكانتها أكثر من عدد سنوات الخبرة ، فطبيعة و ظروف العمل لم تتغير كثيرا بمرور الزمن ،و العوامل المؤثرة في التوافق لا تتأثر بالمدة الزمنية التي يقضيها أفراد العينة بعملهم في المستشفى بل نتيجة لقدراتهم وميولهم وحسن اختيارهم المهني وتكيفهم وانسجامهم وتفاعلهم الايجابي مع المثيرات وظروف العمل. وكذا علاقتهم الاجتماعية والنفسية الصحيحة مع زملائهم، و مع رؤسائهم والإدارة كما أن هذه الأخيرة تعاملهم على حسب الانضباط والكفاءة والمهارة لا على الأقدمية في العمل.

3.4.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الحالة الاجتماعية تم التوصل إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (انظر الجدول رقم 29).

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة بطران (2018) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية لدى الممرضين لصالح غير المتزوجين.

ويمكن تفسير ذلك أن عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) في قسم الاستعجالات يعملون في نفس البيئة الفيزيائية ويتعرضون لنفس المواقف الضاغطة والحرية، ويتعاملون مع نفس حالات المرضى وذويهم، ولا يميز المسؤولون والإدارة بين المتزوج وغير متزوج في إعطائهم الأوامر وتوزيع المهام أو الرواتب والترقيات وسواء كان العامل أعزب أم لا فهو ملزم بأداء دوره المهني وتقديم

الخدمات على أكمل وجه، كما أن توافقه المهني لا يتحدد بحالته الاجتماعية بل بقدرته على إشباع

حاجاته وتحقيق طموحاته وتكيفه مع بيئة العمل التي يعمل بها ماديا ومهنيا ونفسيا واجتماعيا.

4.4.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب التوافق مع الزملاء تم التوصل إلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير التوافق مع الزملاء (انظر الجدول رقم 30).

توافقت مع دراسة الشهري (2000) التي توصلت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في محاور التوافق المهني، المتمثلة في مقدار الراتب، والعلاقة مع الزملاء، والتكيف مع بيئة العمل، والحراك المهني، وساعات الدوام، والإجازات ومواعيد العمل، والإدارة والإشراف، بين موظفي القطاعين الحكومي والخاص.

ويمكن تفسير ذلك إلى العلاقات الإنسانية من صداقة وتعاون واندماج بين أفراد العينة عملت على توفير جو مناسب ومشجع للعمل، أدى إلى توطيد الاتصال الإيجابي البعيد عن التشنج والتعالي وبرود التعامل فيما بينهم وساهم في كسب الثقة المتبادلة، كما عملت العلاقات الإنسانية على تحفيز أفراد العينة ويسرت أعباء العمل في قسم الاستعجالات وقضت على الأسلوب الروتيني الذي لا يراعي إنسانية العاملين وكان عائقا في انجاز مهامهم.

5.4.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب البيئة الفيزيائية تم التوصل إلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير البيئة الفيزيائية (انظر الجدول رقم 31).

ويمكن تفسير ذلك إلى تأثير العوامل المحيطة المتمثلة في الإضاءة غير كافية والحرارة غير ملائمة والتهوية غير جيدة وقلة التجهيزات اللازمة وعدد العمال غير كافي وغيرها من الظروف الأخرى على الأداء الوظيفي لعمال الصحة في قسم الاستعجالات، حيث تلعب البيئة الفيزيائية دورا هاما في التوافق المهني فإما أن تكون مساعدة على انجاز العمل على أكمل وجه والحفاظ على صحة وسلامة الأفراد وإنقاذ حياتهم، أو تكون محبطة ومعقدة لإتمام المهام فيقل تركيز أفراد العينة وينخفض مستوى أدائهم ويرتفع معدل الخطأ المهني لديهم، إضافة إلى إصابتهم بالعديد من الاضطرابات النفسية والأمراض الجسدية.

6.4.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب المهام تم التوصل إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير المهام (انظر الجدول رقم 32).

ويمكن تفسير ذلك إلى استعداد عامل الصحة (طبيب، ممرض، عامل المخبر) في قسم الاستعجالات إلى الالتزام بمعايير الجماعة والامتثال لها، لإدراكه أن المنفعة التي يتحصل عليها ستكون لصالحه وتخدم توقعاته وطموحه. فالمواقف الصعبة والضاغطة في قسم الاستعجالات من

حالات تصارع الموت وأخرى تعاني آلام شديدة وحالات أخرى بطرت أعضائها... تتطلب تكاثف والتحام جهود كل العمال في القسم، كما أن احترام كل عامل لمهارات الآخر باختلاف مهامه وتقديره لمعلوماته عمل إلى رضاه عن العمل وإرضاء العاملين في قسم الاستعجالات.

5.2. مناقشة الفرضية الخامسة:

1.5.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الجنس تم التوصل إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الجنس (انظر الجدول 33).

وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة خميس (2013) التي توصلت إلى لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي باختلاف الجنس، ومع دراسة بن أحمد و حابي

(2016) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت.

بينما لم تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة أبو الحصين (2010) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الممرضين والممرضات تعزى لمتغير الجنس في الضغوط لصالح الإناث في البعد النفسي، ولصالح الذكور في بعد العلاقة مع الزملاء الأطباء والبعد المادي. ترى الباحثة أن هذه النتيجة قد تعزى إلى أن هناك اختلاف بين الرجل والمرأة في مستوى تحمل الضغوط وطريقة المواجهة، فنمط تفكير المرأة يتميز بأنه تشابكي ومتشعب مما يمكنها التعامل مع عدة مواقف في وقت واحد. فرغم كثرة الضغوط التي تتعرض لها من أزمات نفسية ومشاكل مهنية

وأعباء أسرية واجتماعية كالحمل والولادة وتربية الأطفال والواجبات المنزلية وغيرها، إلا أن قدرتها على تحمل الضغوط والتعايش معها وتفاعلها مع المواقف الضاغطة وتجاوزها لهذه الصعوبات وتوافقها معها، بإتباع أساليب متعددة منها التنفيس من خلال الحديث عن ألمها وطلب المساعدة من المقربين لها ... أدى إلى خفض مستوى إدراك الضغط النفسي وعدم وجود فروق في مستوى إدراك الضغط النفسي.

2.5.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الخبرة تم التوصل إلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الخبرة لصالح ذوي الخبرة (من 5 سنة إلى 10 سنوات) (انظر الجدولين 34، 35).

وهذه النتيجة تتوافق مع دراسة مريم (2008) التي توصلت إلى وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة لصالح الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

في حين لم تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة خميس (2013) التي توصلت إلى أنه لا توجد فروق في مستوى الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي باختلاف الخبرة المهنية ، وكذلك لم تتفق مع دراسة بن أحمد و حابي (2016) التي توصلت لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى الأقدمية المهنية لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت.

ويمكن تفسير ذلك إلى أنه قد يكون عمال الصحة في قسم الاستعجالات (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) ذوي الخبرة من (1 إلى 5 سنوات)، عند التحاقهم إلى العمل واجهوا بعض الصعوبات في التأقلم والتكيف، فقبل التحاقهم بمناصبهم توقعوا الكثير من أنفسهم ومن المستشفى التي يعملون بها

حيث توقعوا الاعتراف والتقدير و المكافأة ... لكن مع مرور الوقت انصدموا بالواقع الذي جاء مخالفا لتوقعاتهم وجعلهم أكثر عرضة للضغط النفسي وأقل مقاومة له. لكن بعد حصولهم على الخبرة الكافية (5 سنة - 10 سنوات) ازدادت درجة إدراكهم وتمكنوا من التعايش السليم مع الوضع، وتحمل أعبائه إضافة إلى استقرارهم المهني والأسري، الأمر الذي أدى إلى زيادة المثابرة وبذل مجهود أكبر وكذا ارتفعت درجة صلابتهم النفسية وازداد حس المسؤولية لديهم فأصبحوا أكثر قابلية للعطاء والمقاومة.

3.5.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب الحالة الاجتماعية تم التوصل إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (انظر الجدول رقم 36).

لم تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة مريم (2008) التي توصلت إلى وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لصالح الممرضات العازبات، كما لم تتوافق دراسة

حسن (2011) التي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوجة، غير متزوجة، مطلقة، أرملة). توجد فروق بين المتزوجات والمطلقات لصالح المتزوجات وتوجد فروق بين المطلقات والغير متزوجات لصالح غير المتزوجات.

كما لم تتفق كذلك دراسة الآشي (2020) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المرأة العاملة السعودية في ضغوط العمل تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجات.

ويمكن تفسير ذلك أن أفراد عينة الدراسة سواء كانوا متزوجين أم لا، فإنهم على الصعيد (المستوى) المهني يتعرضون لنفس المواقف الضاغطة والحرجة من قلق وصراع وتعب وإحباط وإجهاد، أما على المستوى الشخصي فكثيرا ما يعتقد البعض أن العزاب حياتهم خالية من المسؤوليات ويركزون على أنفسهم فقط غير أن الحقيقة غير ذلك فهم كذلك لديهم واجبات أسرية وعائلية. ولديهم أفراد يعتمدون عليهم ويحتاجون مساعدتهم ورعايتهم مثل المتزوجين الذين لديهم التزامات أسرية وزوجية وهذا ما يفسر غياب الفروق حسب وجهة نظر الباحثة.

4.5.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب التوافق مع زملاء تم التوصل إلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير التوافق مع الزملاء (انظر الجدول رقم 37).

ويمكن تفسير ذلك إلى إدراك أفراد العينة أهمية وقوة المساندة الاجتماعية من طرف زملاء العمل في خفض حدة الاضطرابات النفسية من اكتئاب وتعب وضغط نفسي...، فالمساندة تعمل على دعم وتشجيع وتأيد العامل وتجعله أكثر صلابة في مواجهة الأزمات وتكسبه استراتيجيات فعالة لمقاومة المواقف الضاغطة والسيطرة عليها والحد من أثارها التي تهدد استقراره النفسي والمهني والاجتماعي وتجعله أكثر عرضة للأمراض السيكوسوماتية.

5.5.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب البيئة الفيزيائية تم التوصل إلى:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير البيئة الفيزيائية لصالح العمال الذين يرون البيئة الفيزيائية مناسبة (انظر الجدول 38).

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن التفاعل اليومي ولمدة طويلة مع ظروف العمل غير ملائمة، والمتمثلة في اختلال درجة الحرارة إما بالزيادة أو النقصان، والإضاءة غير كافية والتهوية غير متوفرة وعدم نظافة الوسط، والنقص في عدد العمال وقلة التجهيزات اللازمة في قسم الاستعجالات ... ترك آثار سلبية على نفسية العامل وزاد من معاناته وأدى إلى انخفاض دافعيته للعمل وأثر في مستوى تركيزه وجودة أدائه وامتص طاقته وحيويته فأصبح العامل عرضة للضغوط بشكل أكبر.

6.5.2. من خلال عرض نتائج الموضحة للفروق في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات حسب المهام تم التوصل إلى:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة في قسم الاستعجالات تعزى لمتغير المهام (انظر الجدول رقم 39).

لم تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة حسن (2011) التي توصلت إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة تعزى لمتغير المهنة، توجد فروق بين طبيبة وموظفة لصالح الموظفة، توجد فروق بين محاسبة وعاملة لصالح العاملة، توجد فروق بين طبيبة وعاملة لصالح العاملة، توجد فروق بين محاسبة وموظفة لصالح الموظفة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة إلى أن عمال الصحة في قسم الاستعجالات سواء كانوا ممرضين أو أطباء أو عمال المخبر وبدعم من رئيس القسم، أدركوا أنه لتخفيف من شدة الضغوط ولمجابهة الصعوبات وتحدي العوائق في القسم وتحويل المواقف الضاغطة إلى تحديات هادفة، وجب عليهم جميعا ضبط النفس من خلال نضوج الفكر والتحكم والسيطرة على ردود الفعل الانفعالية كالغضب والتوتر إضافة إلى الاحترام والتعاون والتكاتف وتقديم مصلحة الجماعة باختلاف مهامها على المصلحة الشخصية.

3. الاستنتاج العام:

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النفسية التنظيمية الميدانية في مجال العمل والتنظيم والذي يعنى بدراسة الظواهر السيكو تنظيمية في المنظمات، وقد سلطنا الضوء في هذا البحث على متغيرين مهمين هما الضغط النفسي والتوافق المهني لدى العاملين بقسم الاستعجالات بمستشفيات ولاية قالمه حيث تم التطرق إلى مستوى كل من الضغط والتوافق لدى عينة الدراسة والعلاقة بينهما وقد توصلت دراستنا إلى النتائج الآتية:

- عدم تحقق الفرضية الأولى الخاصة بمستوى التوافق المهني حيث تم التوصل إلى وجود مستوى متوسط من التوافق المهني لدى عينة الدراسة منعمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) في قسم الاستعجالات بمستشفيات ولاية قالمه.
- عدم تحقق الفرضية الثانية الخاصة بمستوى إدراك الضغط النفسي حيث تم التوصل إلى وجود مستوى متوسط من إدراك الضغط النفسي لدى عمال الصحة (أطباء، ممرضين، عمال المخبر) في قسم الاستعجالات بمستشفيات ولاية قالمه.
- تحقق الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة بين التوافق والضغط حيث تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباطيه عكسية ضعيفة دالة إحصائيا بين مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي.
- بالنسبة للفرضية الرابعة تم التوصل إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغيرات التوافق مع الزملاء، والبيئة الفيزيائية وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة، المهام.
- بالنسبة للفرضية الخامسة تم التوصل إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك الضغط النفسي لدى عينة الدراسة تبعا لمتغيرات الخبرة والتوافق مع الزملاء، والبيئة الفيزيائية، وعدم وجود فروق تعزى لمتغيرات الجنس، الحالة الاجتماعية، المهام. ويعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني والنفسي، حيث أن علاقة العامل بزملائه تعتمد على اعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة الإنتاجية ولن يتم ذلك إلا من خلال تعددية الأنشطة وإثرائها حيث الرحلات والحفلات والمسابقات الاجتماعية و الرياضية.

4. توصيات الدراسة:

- ✓ الاهتمام بالعوامل التي تسهم في رفع درجة التوافق المهني من خلال زيادة الحوافز المعنوية والمادية والعمل على توفير مستلزمات ومتطلبات العمل.
- ✓ إعطاء العاملين حق المشاركة في صناعة القرارات التي تؤثر على أدائهم الوظيفي.
- ✓ العمل على تحسين البيئة الفيزيائية لعمال الصحة والتوصيف الواضح للواجبات والمسؤوليات وكذا تنظيم اجتماعات مستمرة بينهم لمناقشة حالة المرضى.
- ✓ الإشراف المباشر على عمال الصحة من أطباء وممرضين وعمال المخبر قليلي الخبرة في قسم الاستعجالات والحرص على تزويدهم بمختلف الأساليب المطلوبة لإنجاز العمل.
- ✓ تشجيع العلاقات الإنسانية من مساندة ودعم بين الزملاء والعمل على توطيد الصلة بين الرؤساء والمرؤوسين.
- ✓ التركيز من قبل إدارة المستشفيات على إنشاء برامج لرعاية عمال الصحة وتحسين ظروفهم النفسية والاجتماعية ولتخفيف من القلق والتوتر والضغوط النفسية لديهم، كوضع برامج رياضية وبرامج للإرشاد الصحي والغذائي وزيادة الأنشطة الترفيهية والتأكيد على الأخصائيين النفسيين بضرورة التكفل النفسي بهم.
- ✓ القيام بإجراء بحوث نفسية واجتماعية والتي يكون من أبرز أهدافها دراسة مشكلات العاملين والوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم وكذلك المتغيرات الخاصة بتقبلهم وبغضهم للمهنة والتركيز على الدورات التدريبية.
- ✓ العمل على التعريف أكثر بمهام عمال الصحة والفائدة التي يتلقاها المجتمع منهم من خلال الملتقيات الدولية والوطنية.

الخاتمة:

قامت الباحثة في هذه الدراسة بغية معرفة العلاقة بين التوافق المهني والضغط النفسي لدى عمال الصحة من أطباء وممرضين وعمال المخبر في قسم الاستعجالات مستشفيات ولاية قالمة، ومحاولة معرفة الفروق في مستوى كل من التوافق المهني و إدراك الضغط النفسي إذا تتأثر

بمتغير الجنس، الخبرة، الحالة الاجتماعية، التوافق مع الزملاء، البيئة الفيزيائية، المهام، وبعد

تطبيق التوافق المهني ومقياس إدراك الضغط النفسي على عينة الدراسة، وأيضاً بعد استكمال بقية الإجراءات المنهجية وجمع البيانات ومعالجتها بواسطة برنامج SPSS، تم التوصل إلى توجد علاقة ارتباطية عكسية ضعيفة دالة إحصائياً بين مستوى التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تبعاً لمتغير التوافق مع الزملاء والبيئة الفيزيائية، وكذا فروق في مستوى إدراك الضغط النفسي تبعاً لمتغير الخبرة والعلاقة مع الزملاء والبيئة الفيزيائية.

يعد التوافق المهني مؤشراً للنجاح في أي مهنة خصوصاً في الميدان الصحي، وهو ضروري لقيام العامل بمهامه على أكمل وجه، ويتضمن الرضا عن العمل وإرضاء ورؤسائه ويتمثل في الاختيار المناسب لمهنة عامل الصحة من طبيب وممرض وعامل مخبري... عن قدرة واقتناع شخصي والاستعداد لها علمياً وتدريبياً وبالنسبة للعديد من عمال الصحة فإن الضغوط المنخفضة والمتوسطة تمكنهم من أداء عملهم بشكل أفضل، إلا أن الضغوط العالية وحتى الضغوط المتوسطة التي تستمر لفترة طويلة تؤدي في النهاية إلى تخفيض الأداء، لأن العامل لا يفضل أي ضغوط عليه فالعاملين الذين يعانون من عدم توافق مهني هم أكثر عرضة للضغوط النفسية.

المراجع باللغة عربية:

- 01- إبراهيم، سليمان عبد الواحد يوسف. (2014). الشخصية الإنسانية واضطراباتها النفسية رؤية في إطار علم النفس الايجابي (ط.1). عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.
- 02- إبراهيم، مجدي عزيز. (2009). معجم مصطلحات ومفاهيم التعليم والتعلم. القاهرة: عالم الكتب.
- 03- إبراهيمي، أسماء. (2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة دراسة ميدانية على عينة من الممرضات والمعلمات بدائرة طولقة ولاية بسكرة. مذكرة دكتوراه، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 04- ابن منظور، جمال الدين محمد بن مكرم. (1981). لسان العرب. القاهرة: دار المعارف.
- 05- أبو حبيب، نبيلة أحمد. (2010). الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظة غزة. رسالة ماجستير، جامعة غزة فلسطين.
- 06- أبو طير، هناء. (2020). التفكير الايجابي وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرشدين التربويين في مديرية تربية ضواحي القدس. رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- 07- أبو النيل، محمود سيد. (1985). علم النفس الصناعي عربيا و عالميا. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 08- أحمان، لبنى. (2011). مصادر الضغط النفسي لدى عينة من المصابين بسرطان الدم. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 11 (21)، 24- 46.
- 09- أحمد، صالحة هاشم. (2017). التوافق المهني وعلاقته بالتوافق الزوجي لموظفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- 10- الآشي، ألفت بنت عبد العزيز. (2020). ضغوط العمل لدى المرأة العاملة السعودية وأثره على المناخ الأسري. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، 58، 579- 631.
- 11- البادري، سعود بن مبارك. (2011). تطبيقات علم النفس مهنة وتربية (ط.1). الإمارات العربية المتحدة: دار الكتاب الجامعي.

قائمة المراجع

- 12- بحري، صابر. (2015). ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري. مذكرة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- 13- البدرى، سميرة. (2005). مصطلحات تربوية ونفسية (ط.1). عمان: دار الثقافة.
- 14- بشير، منى تاج الدين. (2014). الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين بكلية التربية جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا. رسالة ماجستير، جامعة السودان لتعليم والتكنولوجيا، السودان.
- 15- البشيتي، فاطمة عمر حسين. (2017). الإيجابية وعلاقتها بتحقيق الذات والتوافق المهني لدى المرأة العاملة في مؤسسات التعليم العالي الحكومية في محافظات غزة. جامعة الأقصى غزة، فلسطين.
- 16- بطران، علي موسى. (2018). الذكاء العاطفي الوجداني وعلاقته بالتوافق المهني لدى عينة من الممرضين العاملين في مستشفيات محافظة الخليل. رسالة ماجستير، جامعة الخليل، فلسطين.
- 17- بغيجة، لياس. (2006). استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية "الكوبين" وعلاقتها بمستوى القلق و الاكتئاب لدى المعاقين حركيا. رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 18- بن أحمد، قويدر، وحابي، خيرة. (2016). الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 3 (1)، 71-91.
- 19- بن صالح، هداية. (2016). فعالية برنامج علاجي معرفي سلوكي في خفض حدة الضغوط النفسية لدى المراهق المتمدرس. مذكرة دكتوراه، جامعة أبي بكر، الجزائر.
- 20- بن كعكع، ليلي، و قورين، حسينة. (2018). أثر التوافق المهني على المسارات الوظيفية لدى العاملين دراسة حالة بعض أساتذة التعليم الثانوي بولاية سيدي بلعباس. مخبر تحليل واستشراف وتطوير الوظائف والكفاءات كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، 9 (3)، 28-44.
- 21- بن ناصر، وهيبه. (2012). قراءة نسقية للتدخل الطبي الاستعجالي دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي لوهزان. رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر.

قائمة المراجع

- 22- بني أحمد، أحمد محمد عوض. (2007). *الاحتراق النفسي والمناخ التنظيمي في المدارس*. الأردن: دار حامد.
- 23- بوتوتة، لامية. (2017، جوان). *التوافق المهني لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي* ندير محمد بتيزي - وزو. *مجلة مجتمع تربوية وعمل*، 02 (03)، 35-46.
- 24- بوشعراوية، راف الله، وطاهر، فتحي الداخ. (2017، فيفري). *الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق الأسري لدى آباء و أمهات أطفال التوحد*. *المجلة الليبية العالمية*، 14 ، 1 - 23.
- 25- بوعزيز، محمد. (2013). *العلاقة بين الضغوط النفسية والتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط*. رسالة ماجستير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر.
- 26- بوعزيز، محمد، كحلي، كمال، جبوري، بن عمر، وبن سي قدور، حبيب. (2018). *بين الضغوط النفسية والتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط الممارسين وغير الممارسين للأنشطة الترويقية الرياضية*. *مجلة العلوم الرياضية الحديثة*، 2، 121-131.
- 27- بوكريطة، كوثر، ولونيس، سعيدة. (2019). *الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من معلمات مرحلة التعليم الابتدائي دراسة ميدانية بمدارس مقاطعة بئر مراد رابس وسيدي محمد بالجزائر العاصمة*. *مجلة البحوث التربوية و التعليمية*، 7 (3)، 113 - 130 .
- 28- جبريل، مصطفى السعيد، ومحمد، جهاد وحيد. (2019). *القابلية للإساءة الزوجية وعلاقتها بالتوافق المهني لدي المعلمات في ضوء بعض المتغيرات الديموجرافية*. *مجلة بحوث التربية النوعية*، (53)، 149-186.
- 29- جبل، فوزي محمد. (2000). *الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية*. القاهرة: المكتبة الجامعية الأزريطة.
- 30- جديات، عبد الحميد. (2012). *الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزوجي لدى أطباء و ممرضي الصحة العمومية دراسة ميدانية في ثلاث مستشفيات جامعية بالجزائر العاصمة*، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، الجزائر.

قائمة المراجع

- 31- الجعيد، محمد ساعد. (2011). الذكاء الانفعالي وعلاقته بالتكيف النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعة تبوك في المملكة العربية السعودية. رسالة ماجستير، جامعة مؤتة، الأردن.
- 32- حجاج خليل. (2007). تأثير ضغط العمل على كل من الانتماء والرضا الوظيفي للمرضين العاملين بمستشفى الشفاء بغزة . مجلة جامعة الأزهر غزة، 9(2)، 95-118.
- 33- حديبي، سمير. (2017). التوافق المهني لدى العمال المستهدفين وغير المستهدفين للحوادث المهنية في ضوء بعض المؤشرات النفسية والمهنية والاجتماعية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، ج(10)، 89-135.
- 34- حسن، إلهام عبد الله طه. (2011). الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة بمستشفى أم درمان التعليمي وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية . رسالة ماجستير، جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- 35- حماد، منيا سميح مصطفى. (2012). القلق وضغوط الحياة لدى الزوجات نوات الإجهاض المتكرر. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- 36- حمدي، علي. (2008). سيكولوجية الاتصال وضغوط العمل (ط.1). الكويت: دار الكتاب الحديث.
- 37- حولي، فاطمة. (2012). التوافق النفسي للوالدين وانعكاسه على تكيف الأبناء في المدرسة. رسالة ماجستير، جامعة وهران، الجزائر.
- 38- خميس، أسماء. (2015). أساليب إدارة الصراع التنظيمي حسب نموذج توماس وكولمان وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عمال القطاع الصحي. رسالة ماجستير، جامعة سطيف، الجزائر.
- 39- خميس، محمد سليم. (2013). الضغوط النفسية لدى عمال القطاع الصحي دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية محمد بوضياف ورقلة. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 285-298.
- 40- الداھري، صالح حسن، والعبيدي ، ناظم حسن. (1999). الشخصية والصحة النفسية (ط.1). الأردن: دار الكندي للنشر والتوزيع اريد.

قائمة المراجع

- 41- الداهري، صالح حسن أحمد. (2008). *أساسيات التوافق النفسي والاضطرابات السلوكية والانفعالية* (ط.1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 42- دبي، رابح، ونويشي، فاطمة الزهراء. (2015). *الضغط النفسي المدرك وعلاقته بالاحتراق النفسي وإشكالية الخدمة في المؤسسة التربوية (أ نموذجاً)*. *مجلة التنمية وإدارة الموارد البشرية*. 1(3)، 220-228.
- 43- دردير، نشوة كرم عمار أبو بكر. (2007). *الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ، ب) وعلاقته بأساليب مواجهة المشكلات*. رسالة ماجستير، جامعة الفيوم، القاهرة.
- 44- الدعس، وفاء خالد أحمد. (2018). *الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي والاكنتاب لدى الأطباء والممرضين*. *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية*، 26 (5)، 712-749.
- 45- الدوسوقي، كمال. (1974). *علم النفس و دراسة التوافق* (ج.2). بيروت: دار النهضة العربية.
- 46- راجح، أحمد عزت. (1979). *أصول علم النفس* (ط.8). القاهرة: المكتب المصري الحديث.
- 47- الرشيدى، هارون توفيق. (1999). *الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها*. القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية.
- 48- الروايحية، بدرية محمد يوسف. (2016). *التوافق المهني وعلاقته بالفاعلية الذاتية المدركة لدى عينة من الموظفين في المديرية العامة للتربية و التعليم بمحافظة الداخلية*. رسالة ماجستير، جامعة نزوى، عمان .
- 49- رياش، السعيد، ونقموش، محمد الطاهر. (2017، 01 ماي). *التوافق المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي لدى عمال مؤسسة سونلغاز بمدينة الأغواط -دراسة ميدانية*. *مجلة العلوم الاجتماعية*، 06(24)، 8-27.
- 50- الزبيدي، إبراهيم عبد الهادي محمد سعيد. (1991). *علم النفس الصناعي* (ط.1). العراق: وزارة التعليم والبحث العلمي.

قائمة المراجع

- 51- زرواتي، الرشيد. (2001). *منهجية البحث العلمي في العلوم الاجتماعية*. الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- 52- زروقة، هشام. (2016). *الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر - فرع بسكرة -*. مذكرة دكتوراه ، جامعة بسكرة، الجزائر.
- 53- سفيان، نبيل صالح. (2004). *الشخصية والإرشاد النفسي* (ط.1). القاهرة : ايتراك للطباعة والنشر.
- 54- سمور، أحلام نعيم. (2012). *المسايرة - المغايرة وعلاقتها بالتوكيدية واللاتزان الانفعالي لدى طلبة الصف الحادي عشر*. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة ، فلسطين.
- 55- سيدي، أحمد إبراهيم. (7، 2012 أكتوبر). *التوافق المهني وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من الممرضات السعوديات العاملات في مراكز الرعاية الصحية الأولية بالمدينة المنورة* استرجعت بتاريخ 18 جويلية، 2019 من https://www.kau.edu.sa/Show_Res.aspx?Site_ID=306&LNG=AR&RN=63
- 227
- 56- الشافعي، ماهر عطوة. (2002). *التوافق المهني للممرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية وعلاقته بسماتهم الشخصية*. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- 57- الشبؤون، دانيا. (2011). *القلق وعلاقته بالاكنتاب عند المراهقين "دراسة ميدانية ارتباطيه لدى عينة من تلاميذ الصف التاسع من التعليم الأساسي في مدارس مدينة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 27 (4+3)، 759-797.*
- 58- شحاته، حسن، النجار زينب، وحامد، عمار. (2003). *معجم المصطلحات التربوية والنفسية* (ط.1). القاهرة: الدار المصرية اللبنانية.
- 59- شاذلي، عبد الحميد محمد. (2001). *التوافق النفسي للمسنين*. القاهرة : المكتبة الجامعية.
- 60- شاذلي، عبد الحميد محمد. (2001). *الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية* (ط.2). القاهرة: المكتبة الجامعية.

قائمة المراجع

- 61- شريط، الشريف محمد. (2017). محددات التوافق المهني بالمؤسسة الجزائرية. مجلة أبحاث نفسية وتربوية، 10، 47-75.
- 62- الشريف، خالد حسن بكر. (2021). دراسة للاتجاهات نحو ممارسة الجودة الداخلية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس بكليات جامعة الملك فيصل في ضوء بعض المتغيرات. المجلة العربية للعلوم التربوية والنفسية، 5 (20)، 247-274.
- 63- شويطر، خيرة، ومنصوري، عبد الحق. (2013). مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات. دراسات نفسية وتربوية، 10، 85-102.
- 64- صالح، نعيمة، وشارف، جميلة. (2017). الضغوط النفسية لدى تلميذات مرحلة التعليم المتوسط. مجلة التنمية البشرية، 08، 29-59.
- 65- صبيرة، فؤاد، وكحيلة، ريم. (2014). الضغوط النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى عينة من معلمي ومعلمات مرحلة التعليم الأساسي محافظة اللاذقية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 36(4)، 359-372.
- 66- الصريفي، محمد. (2008). الضغط والقلق الإداري. القاهرة: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- 67- صقر، جمال محمد. (1965). اتجاهات في التربية والتعليم (ط.1). القاهرة: دار المعارف.
- 68_ طه، فرج عبد القادر. (1988). علم النفس الصناعي والتنظيمي (ط.6). القاهرة: دار المعارف.
- 69- طايبي، نعيمة. (2013). علاقة الاحتراق النفسي ببعض الاضطرابات النفسية والنفسجسية لدى الممرضين. مذكرة دكتوراه، جامعة الجزائر 2، الجزائر.
- 70- عبد الحميد، أسماء محمد. (2019). التوافق المهني وعلاقته بمستوى الطموح لدى عينة من معلمات التربية الفنية. بحوث في التربية الفنية والفنون. 19 (57). 56-91.
- 71- عبد اللطيف، مدحت عبد الحميد. (1990). الصحة النفسية والتفوق الدراسي. القاهرة: دار المعرفة الجامعية.

قائمة المراجع

- 72- عبد الغني، أشرف محمد. (2001). علم النفس الصناعي أسسه وتطبيقاته. القاهرة: المكتب الجامعي الحديث.
- 73- عبد القادر، زكية. (2000). التوافق المهني للأخصائي الاجتماعي في مجالات الممارسة المهنية. الهيئة المصرية العامة للكتاب، (54)، 100 - 119.
- 74- العبد الله، فايزة غازي. (2014). استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بأساليب المعاملة الوالدية عند اليافعين في مدارس مدينة دمشق الثانوية. مذكرة دكتوراه، جامعة دمشق، دمشق.
- 75- عبد الله، مجدي أحمد محمد. (1996). السلوك الاجتماعي و ديناميته. القاهرة: دار المعرفة الجامعية الأزاريطة.
- 76- عبد الله، محمد قاسم. (2004). مدخل إلى الصحة النفسية (ط.2). الأردن: دار الفكر ناشرون وموزعون.
- 77- عبيدات، دوقان، عدس، عبد الرحمان، وعبد الخالق، كايد. (2007). البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه (ط. 5). الرياض: دار أسامة.
- 78- عبيد، ماجدة بهاء الدين السيد. (2008). الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية (ط.1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 79- عثمان، فاروق السيد. (2008). القلق وإدارة الضغوط النفسية. القاهرة: دار الفكر العربي.
- 80- العديلي، ناصر محمد. (1993). إدارة السلوك التنظيمي (ط. 1). (د.ن): الرياض.
- 81- العديلي، ناصر محمد. (2002). الدوافع والحوافز والرضا الوظيفي في الأجهزة الحكومية. معهد الإدارة العامة، (36)، 34 - 87.
- 82- عريس، نصر الدين. (2017). استراتيجيات تكيف أطباء مصلحة الاستعجالات في وضعيات الضغط النفسي دراسة ميدانية على عينة من الأطباء بالمستشفى الجامعي تلمسان. مذكرة دكتوراه، جامعة أبي بكر بالقايد تلمسان، الجزائر.

قائمة المراجع

- 83- العريقي، منصور محمد إسماعيل. (2013). *السلوك التنظيمي* (ط.2). صنعاء: دار الكتاب الجامعي.
- 84- عسكر، علي. (2005). *الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في محل العمل السلوك التنظيمي المعاصر*. الجزائر: دار الكتاب الحديث.
- 85- العسوي، عبد الرحمان محمد. (2004). *الصحة النفسية من المنظور القانوني* (ط.1). بيروت: منشورات حلبي الحقوقية.
- 86- عكاشة، محمود فتحي. (1999). *علم النفس الصناعي*. القاهرة: مطبعة الجمهورية.
- 87- عمرون، سليم. (2019). *الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق النفسي ودافعية الانجاز لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم الثانوي دراسة ميدانية ببعض ثانويات ولاية المسيلة*. مذكرة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، الجزائر.
- 88- عوض، محمود عباس. (2015). *دراسات في علم النفس الصناعي والمهني* (ط.1). الاسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- 89- غالم، يمينه، وبلعباس، نادية. (2018). *بناء مقياس لضغوط العمل لدى الممرضين العاملين في وحدات الاستعجالات*. دراسات نفسية وتربوية، 11 (1)، 172-192.
- 90- غليط، شافية. (2019). *علاقة الضغط النفسي بالصلابة النفسية لدى أساتذة التعليم الابتدائي*. مجلة العلوم الإنسانية، 52، 181-193.
- 91- غانم، محمد حسن، محمود، ماجدة حسين، وحنور، قطب خليل. (2011). *أسس الصحة النفسية* (ط.1). جدة: خوارزم العلمية للنشر والتوزيع.
- 92- غودفريد، م. (2010)، *مصطلحات في علم النفس و الطب النفسي* (حبيب نصر الله، مترجم). بيروت: مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.
- 93- فحجان، سامي خليل. (2010). *التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة*. رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.

قائمة المراجع

- 94- فرحاتي، العربي بالقاسم. (2012). البحث الجامعي بين التحرير والتصميم والتقنيات (ط.1). عمان: دار أسامة للنشر و التوزيع.
- 95- الفرماوي، حمدي، وعبد الله، رضا. (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة موجّهات نفسية في سبيل التنمية البشرية (ط.1). عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- 96- الفريقي، سميرة بنت أحمد حسن. (2020). صراع الدور وعلاقته بالتوافق المهني للمرأة العاملة. مجلة الفنون والأدب وعلوم الإنسانيات والاجتماع، (50)، 102 - 130.
- 97- القاسم، بديع محمود مبارك. (2001). علم النفس المهني من النظرية إلى التطبيق (ط.1). الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 98- قلاتي، لمياء، بلميهوب، كلثوم، وسایل، حدة وحيدة. (2017). تسير الضغط النفسي لدى مرضي مصلحة جراحة القلب. دراسات نفسية، 8(14)، 25-40.
- 99- قمر، مجذوب أحمد محمد. (2016). الصحة النفسية والذكاء الوجداني وعلاقتها ببعض المتغيرات (دراسة على عينة من طلبة كلية مروي التقنية). مجلة العلوم النفسية والتربوية، 2(1)، 161-183.
- 100- لبيض، سعدية، وبن عبد الرحمان، أمال. (2020). الاحتراق النفسي وعلاقته بالقلق لدى عينة من الموظفين دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية ببلدية مسعد. مجلة الوقاية والارغونوميا، 8 (2)، 46-61.
- 101- لعجايلية، يوسف. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى عمال الصحة وسبل مواجهتها في المصالح الإستعجالية. رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 102- اللحياني، مساعد بن منشط. (1999). التأهيل المهني لرجال الدفاع المدني. المجلة العربية للدراسات الأمنية والتدريب، 14(27)، 409-443.
- 103- لانبلش، ج، وبونتاليس، ج. (2002). معجم مصطلحات التحليل النفسي (ط.1) (الحجازي مصطفى، مترجم). بيروت: المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع.

قائمة المراجع

- 104- محمود، هاني نادي عبد المقصود. (2021، جانفي). التماس الأطباء وهيئة التمريض للمعلومات حول جائحة فيروس كورونا المستجد عبر صحافة الموبايل وعلاقته بالتوافق المهني لديهم. *مجلة البحوث الإعلامية*، (56، ج2)، 851-900.
- 105- مدرقنارو، عمار. (2020). *الضغط المهني والمشكلات عنه لدى عمال الصحة دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة*، مذكرة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر.
- 106- مطاطلة، موسى. (2017، 04 جوان). *الصحة النفسية والتوافق المهني: مقارنة تحليلية. مجلة أبحاث نفسية و تربوية*، 4(10)، 133-147.
- 107- معجم اللغة العربية "معجم علم النفس" (ج.1). (1984). القاهرة: الهيئة العامة لشؤون المطابع الأميرية.
- 108- مكناسي، محمد. (2007). *التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية*. رسالة ماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- 109- ميهوبي، فوزي. (2012). *استراتيجيات التكفل والوقاية من الضغط النفسي لدى الممرضين. مجلة المرشد*، 2(1)، 107-118.
- 110- النادر، هيثم محمد النادر، العلوان، بشير أحمد، والقضاة، محمد خالد. (2014). *مصادر الضغط النفسي لدى طلبة كلية التربية الرياضية وطلبة الكليات الأخرى في كل من جامعة مؤتة وجامعة البلقاء التطبيقية وعلاقتها ببعض المتغيرات: دراسة مقارنة. مجلة دراسات علوم التربية*. 41 (1)، 192-203.
- 111- نجاتي، عثمان. (1977). *علم النفس في حياتنا اليومية*. الكويت: دار القلم.
- 112- نحوي، عايشة، وبوفج، وسام. (2017، مارس). *التوظيف النفسي لاستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى حالة مريضة بالسكري. مجلة علوم الإنسان والمجتمع*، (22)، 251-282.
- 113- نصراري، صباح. (2015). *استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي المهني لدى الأطباء المناوبين ليلا دراسة وصفية تحليلية بمستشفى قايس (خنشلة). مجلة الحقيقة*، 14 (32)، 227-262.

قائمة المراجع

- 114- النعاس، عمر مصطفى محمد. (2008). *الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية*. مصر: منشورات جامعة 7 أكتوبر.
- 115- نغاز، سيد أحمد. (2013). *التوافق المهني داخل المنظمة الصناعية الجزائرية*. مجلة أفاق لعلم الاجتماع، 2 (2)، 225 - 339.
- 116- الهيجان، عبد الرحمان. (1998). *ضغوط العمل مصادرها و نتائجها*. الرياض: معهد الإدارة العامة.
- 117- هيجان، عبد الرحمان أحمد. (2004). *علم النفس المهني*. الرياض: وزارة التربية والتعليم.
- 118- وازي، طاوس، ونوار شهرزاد. (2018). *الضغط المهني والصحة النفسية لدى عمال القطاع الصحي دراسة استكشافية على عينة من موظفي القطاع الصحي بمدينة تڤرت*. مجلة الدراسات والبحوث العلمية، 6 (4)، 77-87.
- 119- وقاد، سمية. (2017). *بناء مقياس الضغوط النفسية المهنية لدى القابلات*. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 4 (1)، 211-224.
- 120- يوسف، جمعة سيد. (2007). *إدارة الضغوط (ط.1)*. القاهرة: دار الكتاب المصرية.
- 121- ياسين، حمدي، عسكر، علي، والموسوي، حسن. (1999). *علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق*. القاهرة: دار الكتاب لطبع والتوزيع.
- 122- يونس، محمد عبد السلام. (2008). *القياس النفسي (ط.1)*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

المراجع باللغة الأجنبية:

- 1- Allen, Bem P. (1990). *Personality social and biological perspectives personal adjustment*. California USA : brooks cole publishing.
- 2- Bjorklund, BR, & Bee, H L. (2008). *The Journey of Adulthood* (6th ed.). London: pearson Education.
- 3- David D, Chen. (2017). *Stress Management and Prevention*. rout ledge: Taylor & Francis Group.

- 4- English and English AC. (1958). *A comprehensive dictionary and psychoanalytical terms*. New York: Longman.
- 5- Fontana, D. (1991). *managing stress* . New York: wiley.
- 6- Maslow, Abraham H. (1945). *Motivation and personality* . New york: Harper & raw .
- 7- Seaward, B. (1999). *Managing Stress Principles and Strategies for Health and Wellbeing*. New York: Jones and Bartlett publishers Boston.
- 8- Shamsavarani, Amir Mohammad, Abadi, Esfandiar Azad Marz, etKalkhoran, Maryam Hakimi. (2015). Stress: Facts and Theories through Literature Review. *International Journal of Medical Reviews*, 2(2) , 230-241

الملحق رقم (01): يمثل نموذج استمارة التحكيم

موضوع الدراسة: التوافق المهني وعلاقته بالضغط النفسي لدى عمال الصحة بقسم الاستعجالات

الطالبة: حمري فاطمة الزهراء / تخصص علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

الأستاذ المشرف: أ. د سامية ابريعم

أستاذي الفاضل أستاذتي الفاضلة، استكمالا لنيل الدكتوراه في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، يطيب لي ويشرفني أن أضع بين أيديكم هذه الاستمارة التي نهدف من خلالها قياس التوافق المهني لدى عمال قسم الاستعجالات، حيث تتكون هذه الاستمارة من (44) بنداً مقسمة على (06) أبعاد وسلم استجابة خماسي (موافق تماماً، موافق، غير متأكد، غير موافق، غير موافق تماماً). ونظراً لخبرتكم العلمية والعملية يشرفنا رأيكم السديد بشأن عبارات الاستمارة إذا كانت تقيس التوافق المهني، وكذلك من حيث انتماء البنود للمحاور، وتقبلوا منا كل التقدير والاحترام.

بيانات شخصية خاصة بالمبحوث:

- الجنس : ذكر () أنثى ()
- الخبرة: من 1 إلى 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () من 10 سنوات إلى ما فوق ()
- الحالة الاجتماعية: متزوج () غ متزوج ()
- التوافق مع الزملاء: متوافق () غ متوافق ()
- البيئة الفيزيائية: مناسبة () غ مناسبة ()
- المهام: طبيب () ممرض () مخبري ()

قائمة الملاحق

المحور الأول: الرضا عن طبيعة العمل.

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	تقييم العبارة العبارة
			1- أعتقد أن درجة الحرارة المتوفرة أثناء العمل ملائمة
			2- تتوفر شروط التهوية الجيدة في المستشفى
			3- أعتقد أن الإضاءة داخل المستشفى غير كافية
			4- أعتقد أن عدد العمال في قسم الاستجالات غير كافي
			5- العمل بنظام المناوبة في قسم الاستجالات مناسب
			6- يحتوي قسم الاستجالات على التجهيزات اللازمة
			7- نظام الإجازات مناسب
			8- يتمتع قسم الاستجالات بالنظافة اللازمة
			9- أعتقد أن خدمة النقل في المستشفى متوفرة

قائمة الملاحق

التعريف الإجرائي للتوافق المهني:

هو توافق العامل بقسم الاستعجالات مع جميع متغيرات العمل، بما يبعث على الرضا الوظيفي، ويتضمن ذلك رضاه وإشباع حاجاته وتحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجيته وكفايته وعلاقته بزملائه ورؤسائه، ومع بيئة العمل، وإذا لم يتحقق للعامل بقسم الاستعجالات الرضا فإنه ينعكس سلباً على انتظامه في العمل حيث يكثر تدمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل.

الرضا عن طبيعة وظروف العمل:

يقصد بها مدى ملائمة المهنة لإمكانات وقدرات العامل بقسم الاستعجالات ومدى رضاه عن عمله، والشروط المادية المتوفرة، ونظام فترات العمل والراحة وإمكانيات ووسائل العمل المتوفرة.

المحور الثاني: الرضا عن الأمن والاستقرار.

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	تقييم العبارة العبارة
			1- توفر لي المستشفى الأمان الوظيفي
			2- يحظى عملي في المستشفى بتقدير الآخرين
			3- أشعر بعدم الارتياح في عملي داخل المستشفى
			4- يناسبني نظام التقاعد المعمول به في المستشفى
			5 أفكر في عملي كوظيفة مؤقتة
			6- أشعر بالانتماء إلى مكان عملي
			7- أشعر أنني أحقق طموحي الوظيفي في هذه المهنة

الرضا عن الأمن والاستقرار:

شعور عامل قسم الاستعجالات بالاطمئنان والاستقرار الاحترام والتقدير.

قائمة الملاحق

المحور الثالث: الرضا عن الرواتب والترقيات.

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	تقييم العبارة العبارة
			1- أعتقد أن الكفاءة معيار أساسي للترقية
			2- أشعر أن الأجر الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهد المبذول
			3- أجري يتوافق مع مستوى المعيشة السائد
			4- أعتقد أن راتبي مناسب مقارنة مع رواتب زملائي في العمل
			5- تتيح المستشفى فرص الترقية لذوي الأداء الجيد
			6- أشعر بالاستياء بسبب نقص الحوافز المادية
			7- أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع

الرضا عن الرواتب والترقيات:

مدى رضا عامل قسم الاستعجال على كفاية الراتب وتناسبه مع طبيعة العمل وجهده المبذول، وكذلك رضاه عن نظام الحوافز والترقيات.

قائمة الملاحق

المحور الرابع: الرضا عن العلاقة مع الزملاء.

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	تقييم العبارة العبارة
			1- علاقتي بزملائي في العمل مبنية على التفاهم
			2- يملكني الإحساس بروح الفريق في عملي
			3- علاقتي المهنية بزملائي في العمل قائمة على التعاون
			4- أتضايق من تدخل زملائي في العمل
			5- أنزعج عندما أكلف بمهام زملائي الغائبين
			6- أفضل العمل الجماعي مع زملائي
			7- أعتقد أنه من الصعب تكوين علاقات مع زملاء العمل

الرضا عن العلاقة مع زملاء العمل:

علاقة عامل قسم الاستعجال بزملائه في العمل ودرجة المشاركة والتعاون بينهم وتبادل المعلومات.

قائمة الملاحق

المحور الخامس: الرضا عن العلاقة مع المسؤولين والإدارة.

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	تقييم العبارة
			العبارة
			1- تتسم قرارات المسؤولين بالموضوعية
			2- علاقتي برؤسائي في العمل طيبة
			3- التعليمات التي تصدر عن الإدارة واضحة
			4- أعتقد أن الإدارة عاجزة على حل الخلافات بين العمال
			5- يزعجني عدم إشراكي في اتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي
			6- نظام العقوبات الإدارية عادل
			7- أحظى بالتقدير من طرف المسؤولين في العمل

الرضا عن العلاقة مع المسؤولين والإدارة:

علاقة العامل قسم الاستعجالات برؤسائه ورضاه عن إشرافهم وأسلوبهم في حل المشكلات.

قائمة الملاحق

المحور السادس: الرضا عن الأداء العمل.

ملاحظات	لا تقيس	تقيس	تقييم العبارة العبارة
			1- نادرا ما أتغيب عن العمل
			2- أفضل أن التزم بالعمل المطلوب مني
			3- أبادر بتقديم المساعدة للمرضى
			4- أشعر بالملل أثناء تأدية مهامي
			5- أعتقد أنني سريع وماهر في عملي
			6- أعتقد أنني املك قدرات تتناسب متطلبات عملي
			7- أعتقد أنني احتاج بعض التدريب لتأدية مهامي بشكل أفضل

الرضا عن الأداء في العمل:

التزام وانضباط ومهارة العامل بقسم الاستعجالات وتقديمه خدمة جيدة للمريض.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (02): استمارة التوافق المهني لعمال الصحة بقسم الاستعجالات في صيغته النهائية
بعد التحكيم

جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

أخي الموظف، أختي الموظفة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الاستمارة التي بين يديكم صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده وذلك لإتمام البحث من أجل الحصول على درجة الدكتوراه في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، والذي يدور موضوعها حول التوافق المهني وعلاقته بالضغط النفسي لدى عمال الصحة بقسم الاستعجالات في مستشفيات ولاية قالمة. وتحتوي الاستمارة على مجموعة من الأسئلة، نرجو منكم التعاون والمساهمة بالإجابة عليها بكل دقة وموضوعية وذلك بوضع (X) في المكان المخصص لذلك لعلمكم البيانات المقدمة من قبلكم ستستغل للأغراض علمية فقط.

تقبلوا مني أسمى عبارات التقدير والاحترام

الباحثة

قائمة الملاحق

بيانات شخصية خاصة بالمبحوث:

- الجنس : ذكر () أنثى ()
- الخبرة: من 1 إلى 5 سنوات () من 5 إلى 10 سنوات () من 10 سنوات إلى ما فوق ()
- الحالة الاجتماعية: متزوج () غ متزوج ()
- التوافق مع الزملاء: متوافق () غ متوافق ()
- البيئة الفيزيائية: مناسبة () غ مناسبة ()
- المهام: طبيب () ممرض () مخبري ()

الرقم	العبارة	موافق تماماً	موافق	غير متأكد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	درجة الحرارة أثناء العمل ملائمة					
2	شروط التهوية متوفرة بقسم الاستعجالات					
3	الإضاءة داخل قسم الاستعجالات غير كافية					
4	عدد العمال في قسم الاستعجالات غير كافي					
5	يناسبني العمل بنظام المناوبة في قسم الاستعجالات					
6	يحتوي قسم الاستعجالات على التجهيزات اللازمة					
7	نظام الإجازات غير مناسب					
8	يتمتع قسم الاستعجالات بالنظافة					
9	خدمة النقل في المستشفى متوفرة					
10	توفر لي المستشفى الأمن الوظيفي					
11	يحظى عملي في المستشفى بتقدير المجتمع					
12	أشعر بعدم الارتياح في عملي داخل المستشفى					
13	يناسبني نظام التقاعد المعمول به في المستشفى					
14	أمارس عملي كوظيفة مؤقتة لحين العثور على الأفضل					
15	أشعر بالانتماء إلى مكان عملي					
16	أرى أن الوظيفة الحالية لا تساعدني على تحقيق طموحي المهني					
17	الكفاءة معيار أساسي للترقية في هذا المستشفى					
18	الأجر الذي أتناضاه يتناسب مع الجهد المبذول					
19	أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع					

قائمة الملاحق

20	الأجر الذي أتقاضاه يتوافق مع القدرة الشرائية				
21	تتيح المستشفى فرص الترقية لنوعي الأداء الجيد				
22	أرى أن نظام الحوافز المادية المعتمد في مجال وظيفتي غير كافٍ				
23	راتبي لا يوفر لي فرصة كافية للرفاهية				
24	علاقتي بزملائي في العمل مبنية على التفاهم				
25	أداء العمل يتم بروح الفريق				
26	علاقتي المهنية بزملائي في العمل متوترة				
27	أتضايق من تدخل زملائي في العمل				
28	أنزعج عندما أكلف بمهام زملائي الغائبين				
29	أفضل العمل الجماعي مع زملائي				
30	من الصعب تكوين علاقات طيبة مع زملاء العمل				
31	تتسم قرارات المسؤولين بالموضوعية				
32	علاقتي برؤسائي في العمل طيبة				
33	المعلومات التي تصدر عن الإدارة واضحة				
34	الإدارة غير قادرة على حل الخلافات بين العمال				
35	يزعجني عدم إشراكي في اتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي				
36	العقوبات الإدارية لا تتم على أسس عادلة				
37	أحظي بالتقدير من طرف المسؤولين في العمل				
38	نادرا ما أتغيب عن العمل				
39	ألتزم بالعمل المطلوب مني				
40	أبادر بتقديم المساعدة للمرضى				
41	أشعر بالملل أثناء تأدية مهامتي				
42	يصفني زملائي بالمهارة في العمل				
43	أعتقد أنني املك قدرات تناسب متطلبات عملي				
44	إنني أحتاج لبعض التدريبات لتأدية مهامتي بشكل أفضل				

قائمة الملاحق

الملحق رقم(03): مقياس إدراك الضغط النفسي لـ "Levenstein"

لكل عبارة من العبارات التالية ضع علامة (x) في الخانة التي تصف أكثر ما ينطبق عليك عموماً وذلك خلال السنة أو السنتين الماضيتين، أجب بسرعة دون أن تزج نفسك بمراجعة إجابتك وأحرص على وصف مسار حياتك خلال هذه المدة.

الرقم	العبارات	تقريباً أبداً	أحياناً	كثيراً	عادة
1	تشعر بالراحة				
2	تشعر بوجود متطلبات كثيرة لديك				
3	أنت سريع الغضب				
4	لديك أشياء كثيرة للقيام بها				
5	تشعر بالوحدة أو العزلة				
6	تجد نفسك في مواقف صراعية				
7	تشعر بأنك تقوم بأشياء تحبها فعلاً				
8	تشعر بالتعب				
9	تخاف من عدم استطاعتك إدارة الأمور لبلوغ أهدافك				
10	تشعر بالهدوء				
11	لديك عدة قرارات لاتخاذها				
12	تشعر بالإحباط				
13	أنت مليء بالحيوية				
14	تشعر بالتوتر				
15	تبدو مشاكلك أنها ستتراكم				
16	تشعر أنك في عجلة من أمرك				
17	تشعر بالأمن والحماية				
18	لديك عدة مخاوف				
19	أنت تحت ضغط مقارنة بالأشخاص الآخرين				
20	تشعر بفقدان العزيمة				
21	تمتع نفسك				
22	أنت خائف من المستقبل				
23	تشعر بأنك قمت بأشياء ملزماً بها وليس لأنك تريدها				
24	تشعر بأنك موضع انتقاد وحكم				
25	أنت شخص خال من الهموم				
26	تشعر بإنهاك وتعب فكري				
27	لديك صعوبة للاسترخاء				
28	تشعر بعبء المسؤولية				
29	لديك الوقت الكافي لنفسك				
30	تشعر أنك تحت ضغط مميت				

ملحق رقم (04): قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة
01	فتيحة كركوش	أستاذ التعليم العالي	جامعة البليدة
02	نواره تيلاييج	أستاذ محاضر ب	جامعة أم البواقي
03	وسام عداد	أستاذ محاضر أ	جامعة أم البواقي
04	أمال بوروبة	أستاذ محاضر أ	جامعة بسكرة
05	زروالي وسيلة	أستاذ محاضر أ	جامعة أم البواقي
06	إبراهيم بوزيد	أستاذ محاضر أ	جامعة أم البواقي
07	عز الدين بشقة	أستاذ محاضر أ	جامعة باتنة
08	منايفي ياسمينه	أستاذ محاضر أ	جامعة أم البواقي

قائمة الملاحق

ملحق رقم (05): يمثل مخرجات برنامج spss

مستوى التوافق المهني

N	Valide	427
	Manquante	0
	Moyenne	2,9910
	Médiane	3,0227
	Mode	3,11
	Ecart-type	,30570

مستوى إدراك الضغط النفسي

N	Valide	119
	Manquante	1
	Moyenne	,5095
	Médiane	,5111
	Mode	,54
	Ecart-type	,06192
	Somme	60,63

العلاقة بين التوافق المهني وإدراك الضغط النفسي

	توافق	ض
توافق	Corrélation de Pearson	1
	Sig. (bilatérale)	-,589**
	N	,000
ضغط	Corrélation de Pearson	119
	Sig. (bilatérale)	1
	N	-,589**
		,000
		119

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

قائمة الملاحق

الفروقات الخاصة بالجنس لمستوى التوافق المهني

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieure	Supérieure
Hypothèse de variances égales	,252	,616	1,653	425	,099	1,23088	,74447	-,23241	2,69418
Hypothèse de variances inégales			1,712	190,827	,088	1,23088	,71877	-,18686	2,64863

الفروقات الخاصة بالخبرة لمستوى التوافق المهني

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
(1-5)	193	130,9326	11,62794	,83700	129,2818	132,5835	73,00	154,00
(5-10)	125	132,2080	15,67940	1,40241	129,4322	134,9838	73,00	159,00
فما فوق 10 من	109	132,1009	13,76654	1,31859	129,4872	134,7146	96,00	161,00
Total	427	131,6042	13,45067	,65092	130,3248	132,8836	73,00	161,00

قائمة الملاحق

الفروقات الخاصة بالحالة الاجتماعية لمستوى التوافق المهني

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
SUM	Hypothèse de variances égales	5,875	,016	1,033	425	,302	1,36370	1,32012	-1,23108	3,95848
	Hypothèse de variances inégales			1,082	423,790	,280	1,36370	1,26086	-1,11462	3,84202

الفروقات الخاصة بالتوافق مع الزملاء لمستوى التوافق المهني

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
sum	Hypothèse de variances égales	,206	,650	-2,849	425	,005	-2,35651	,82713	-3,98229	-,73074
	Hypothèse de variances inégales			-2,784	111,268	,006	-2,35651	,84647	-4,03380	-,67922

قائمة الملاحق

الفروقات الخاصة بالبيئة الفيزيكية لمستوى التوافق المهني

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
SUM	Hypothèse de variances égales	10,740	,001	5,581	425	,000	7,28148	1,30460	4,71722	9,84574
	Hypothèse de variances inégales			5,103	247,000	,000	7,28148	1,42700	4,47083	10,09213

الفروقات الخاصة بالمهام لمستوى التوافق المهني

مهام (J) مهام (I)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%		
				Borne inférieure	Borne supérieure	
طبيب	ممرض	-1,76033	1,51245	,509	-5,4755	1,9549
	مخبري	-2,44818	2,00851	,476	-7,3819	2,4856
ممرض	طبيب	1,76033	1,51245	,509	-1,9549	5,4755
	مخبري	-,68785	1,81113	,930	-5,1368	3,7611
مخبري	طبيب	2,44818	2,00851	,476	-2,4856	7,3819
	ممرض	,68785	1,81113	,930	-3,7611	5,1368

قائمة الملاحق

الفروقات الخاصة بالجنس لمستوى إدراك الضغط النفسي

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
sum	Hypothèse de variances égales	,252	,616	1,653	425	,099	1,23088	,74447	-,23241 2,69418
	Hypothèse de variances inégales			1,712	190,827	,088	1,23088	,71877	-,18686 2,64863

الفروقات الخاصة بالخبرة لمستوى إدراك الضغط النفسي

الخبرة (I) الخبرة (J)	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Signification	Intervalle de confiance à 95%	
				Borne inférieure	Borne supérieure
(0-5)	(5-10)	-1,89849*	,76077	,045	-3,7673 -,0297
	فأفوق 10	-,78010	,79393	,617	-2,7303 1,1701
(5-10)	(0-5)	1,89849*	,76077	,045	,0297 3,7673
	فأفوق 10	1,11839	,86839	,437	-1,0147 3,2515
فأفوق 10	(0-5)	,78010	,79393	,617	-1,1701 2,7303
	(5-10)	-1,11839	,86839	,437	-3,2515 1,0147

*. La différence moyenne est significative au niveau 0.05.

قائمة الملاحق

الفروقات الخاصة بالحالة الاجتماعية لمستوى إدراك الضغط النفسي

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différen ce écart- type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
sum	Hypothèse de variances égales	,668	,414	,840	425	,401	,54923	,65384	-,73594 1,83440
	Hypothèse de variances inégales			,853	401,150	,394	,54923	,64367	-,71615 1,81462

الفروقات الخاصة بالتوافق مع الزملاء لمستوى إدراك الضغط النفسي

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
sum	Hypothèse de variances égales	,206	,650	-2,849	425	,005	-2,35651	,82713	-3,98229 -,73074
	Hypothèse de variances inégales			-2,784	111,268	,006	-2,35651	,84647	-4,03380 -,67922

قائمة الملاحق

الفروقات الخاصة بالبيئة الفيزيكية لمستوى إدراك الضغط النفسي

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes							
		F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence
									Inférieure Supérieure
sum Hypothèse de variances égales Hypothèse de variances inégaes		1,290	,257	-2,909	425	,004	-1,92751	,66257	-3,22982 -,62519
				-2,814	294,034	,005	-1,92751	,68498	-3,27559 -,57942

الفروقات الخاصة بالمهام لمستوى إدراك الضغط النفسي

(I) المهام	(J) المهام	Différence de moyennes (I-J)	Erreur standard	Significatio n	Intervalle de confiance à 95%	
					Borne inférieure	Borne supérieure
طبيب	ممرض	1,07755	,74861	,356	-,7614	2,9165
	مخبري	,83485	,99414	,703	-1,6072	3,2769
ممرض	طبيب	-1,07755	,74861	,356	-2,9165	,7614
	مخبري	-,24270	,89645	,964	-2,4448	1,9593
مخبري	طبيب	-,83485	,99414	,703	-3,2769	1,6072
	ممرض	,24270	,89645	,964	-1,9593	2,4448

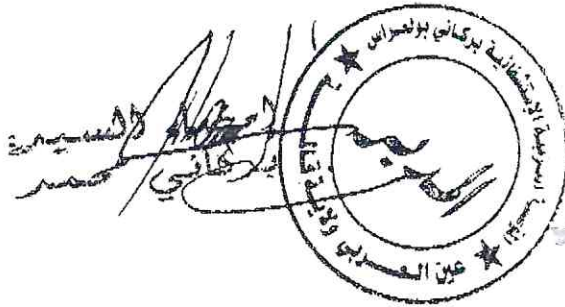
ولاية قلمة
المؤسسة العمومية الإستشفائية
الشهيد محمد بركاني عين عربي

رقم: 859

شهادة إدارية

نحن مدير المؤسسة العمومية الإستشفائية الشهيد محمد بركاني نرخص للطالبة حمري فاطمة
الزهراء سنة ثالثة طالبة دكتورا في علم النفس بإجراء عمل ميداني بمصلحة الإستعجالات
بالمؤسسة.

عين عربي في: 2020/08/31



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة و السكان و اصلاح المستشفيات

مديرية الصحة و السكان لولاية قلمة
المؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم العقبي قلمة
المديرية الفرعية للموارد البشرية
الرقم: 79 / 2019

مذكرة مصالحة

يسمح للطالبة : حمري فاطمة الزهراء، طالبة سنة ثالثة دكتوراه علم النفس العمل

و تسيير الموارد البشرية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، بإجراء تربص ميداني على مستوى

مصلحة الاستعجالات الطبية الجراحية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية حكيم العقبي قلمة ابتداء من:

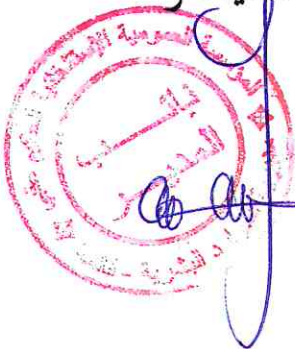
2019/12/24 .

أولي أهمية كبيرة لتطبيق محتوى هذه المذكرة .

23 ديسمبر 2019

قلمة في:

المدير



المديرية الفرعية للموارد البشرية

نويشي سارة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

ولاية قالمية.

المؤسسة العمومية الإستشفائية ابن زهر.

المديرية الفرعية للموارد البشرية.

الرقم: 00000000000000000000/م.ف.م.ب/2020

05 جففي 2020

قالمية في

رخصة لإجراء دراسة ميدانية

يسمح للسيدة: حمري فاطمة الزهراء بصفتها: طالبة بجامعة أم البواقي السنة

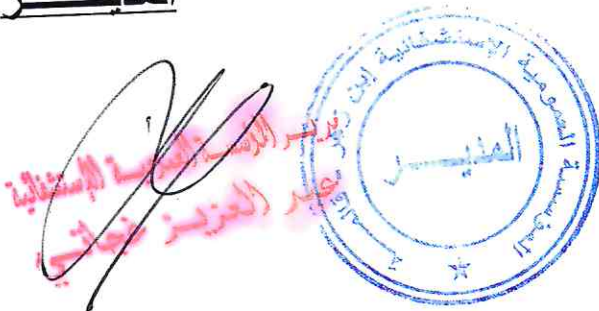
الثالثة دكتوراه قسم علم النفس، بإجراء دراسة ميدانية على مستوى مصلحة

الإستعجالات الطبية، للمؤسسة العمومية الإستشفائية ابن زهر - قالمية -

و ذلك إبتداء من: 06 جففي 2020

تباشر المعنية إجراء الدراسة الميدانية تحت إشراف رئيس المصلحة المذكور أعلاه.

المدير



نسخة إلى:

- رئيس مصلحة الإستعجالات

- المعنية

- الملف.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

ولاية قالممة
المؤسسة العمومية الاستشفائية وادي الزناتي
الرقم... 673... م ع ا و ز م ف م ب / 2020

مقرر

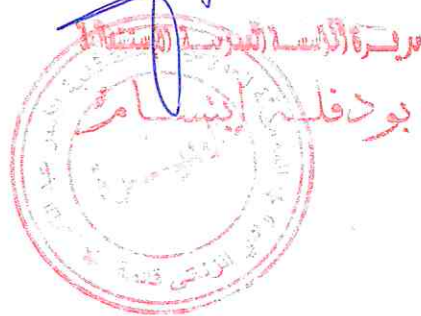
- إن مدير المؤسسة العمومية الاستشفائية وادي الزناتي
- بمقتضى الأمر رقم : 03/06 / المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي للوظيفة العمومية
- بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 99/90 المؤرخ في 27 مارس 1990 المتعلق بسلطة التعيين و
- التسيير للموظفين و أعوان الإدارات المركزية و الولايات و البلديات و المؤسسات العمومية ذات
- الطابع الإداري الاستشفائية و المؤسسات العمومية للصحة الجوارية وتنظيمها وتسييرها.
- بناء على طلب المعنية

يقرر

- المادة الأولى: يرخص للسيدة : حمري فاطمة الزهراء طالبة دكتوراه علم النفس العمل و تسيير الموارد البشرية
- باجراء دراسة ميدانية بمصلحة الاستعجالات ابتداء من : 2020/09/15
- المادة الثانية : يكلف كل من المعني (ة) و المدير الفرعي المكلف بالموارد البشرية كل فيما يعنيه بتنفيذ هذا المقرر.

حرر وادي الزناتي في: 1.8 2020

المدير


مدير المؤسسة الاستشفائية
بودلف إنشام

نسخة إلى:
- المعني.
- رئيس المصلحة

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة الصحة والسكان وإصلاح المستشفيات

ولاية قالمة
المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
واد زناتي
رقم: 2020/2369

شهادة إدارية

نحن مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية واد زناتي نرخص للطالبة حمري فاطمة الزهراء
سنة ثالثة طالبة دكتورا في علم النفس بإجراء عمل ميداني بمصلحة الإستعجالات بالمؤسسة.

واد زناتي في: 2020/09/15

مدير المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
واد زناتي - قالمة.
ملوكي توفيق



المؤسسة العمومية للصحة الجوارية
شبكة
البريد الإلكتروني: السيد
التاريخ: 07 شهر نوفمبر 2023
رقم الملف: 4448

الأستاذة هادي فاضل الزمراء
سنة ثالث دكتوراه علم النفس
جامعة العربي بن مهيدي

إلى السيد

أم البواقي

مدير المؤسسة العمومية
للصحة الجوارية تاملوكة

الموضوع: طلب ترخيص لاجراء
عمل ميداني

سبح الشرف العظيم انا اتقدم اليك سيادتك بطلب
الموافقة من اجل اجراء عمل ميداني على مستوى المؤسسة
حيث لا حيز تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير

المعتمد:

Handwritten signature: *Handwritten signature*
Circular stamp: **المؤسسة العمومية للصحة الجوارية**
Text inside stamp: **المدير العام**
Text below stamp: **شبكة**
Text below stamp: **البريد الإلكتروني: السيد**
Text below stamp: **التاريخ: 07 شهر نوفمبر 2023**
Text below stamp: **رقم الملف: 4448**