



الأكاديمية الليبية – فرع مصراتة
مدرسة العلوم الإنسانية
قسم علم النفس
شعبة التوجيه والإرشاد النفسي

مظاهر الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق النفسي والاضطرابات
السيكوسوماتية لدى موظفي الإدارة العامة لجامعة مصراتة
(دراسة أمبيريقية)

رسالة مقدمة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في علم النفس

إعداد

ابتسام محمد عبدالله الحسين مفتاح

إشراف

أ. د. عثمان علي أميمن

الفصل الدراسي خريف 2016 - 2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ ۖ وَسَتُرَدُّونَ
إِلَىٰ عَالَمِ الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُمْ بِمَا كُنْتُمْ تَعْمَلُونَ ﴾

(سورة التوبة: 106)

الشكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

﴿ رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ، وَعَلَى وَالِدَيَّ، وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ، وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ ﴾ (سورة النمل: من الآية 19)

الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على أشرف خلق الله، محمد، ﷺ. اللهم انفعني بما علمتني، وعلمي ما ينفعني، ولا تجعل في قلبي مثقال ذرة من كبر.

بعد الحمد والشكر لله، الذي وفقني في إنجاز هذا البحث، وما توفيقي إلا من عند الله، أتقدم بالشكر للأكاديمية الليبية التي هيأت لي فرصة البحث العلمي، وأتقدم بخالص الشكر إلى أستاذي الفاضل الدكتور "عثمان علي أمين" الذي تفضل بالإشراف على هذا البحث، فجزاه الله عني خير الجزاء، والذي كان نعم المعلم والمرشد والموجه. كما أقدم شكري وتقديري إلى كل من مد لي يد المساعدة ولو بكلمة وأخص بالشكر أبي وأمي وأخوتي وأخواتي على مساندتهم لي طيلة فترة دراسي، وكلا من: الدكتور/ أنور الصادي، والدكتور/ أحمد بعيو، والدكتور/ عمر النعاس، الدكتورة/ فتحية الوداني، والدكتورة/ حليمة الجلاب، والأستاذ الفاضل/ رمضان خليل، والأستاذ/ عمر الصالحي، والأستاذ/ نضال الحسان، وإلى كل أعضاء هيئة التدريس في قسم علم النفس بالأكاديمية الليبية وبالأخص رئيس القسم الدكتور الفاضل/ أحمد الرابعي.

والشكر والتقدير لأعضاء اللجنة أ.د. مصطفى الشقمان، ود. سالم أمجاهد، على قبولهم مناقشة هذا البحث وتقويمه، وما سيكون لأرائهما وملاحظتهما سداً للنقص.

كما لا يفوت الباحثة أن تتقدم بالشكر والاحترام والتقدير إلى موظفي الإدارة العامة بجامعة مصراتة، الذين سمحوا، بتطبيق هذا البحث. كما أشكر زميلاتي وزملائي الذين ساعدوني طيلة فترة إعداد البحث وأخص بالشكر أ. نادية القليب، أ. سمية أبوسنينة، أ. زهرة المغراوي، أ. محمد خليل شرميط. جزاهم الله عني خير الجزاء. وأخيراً وليس آخراً، أتقدم بالشكر والامتنان لكل من مد لي يد العون والمساعدة وأسأل الله العلي القدير، أن يجعل ذلك في ميزان حسناتهم.

وفي الختام، أسأل الله عز وجل، أن يجعل هذا العمل وجميع أعمالنا خالصة لوجهه الكريم. والحمد لله

رب العالمين

✍ الباحثة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع	ر.م
أ	الآية الكريمة	أ
ب	الشكر والتقدير	ب
ج	قائمة المحتويات	ت
و	قائمة الجداول	ج
ح	قائمة الاشكال	ح
ح	قائمة الملاحق	خ
ط	ملخص البحث باللغة العربية	د
ي	ملخص البحث باللغة الإنجليزية	ذ
الفصل الأول: أساسيات البحث		
2	مقدمة البحث	1
5	مشكلة البحث	2
6	أهداف البحث	3
7	أهمية البحث	4
7	حدود البحث	5
8	المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في البحث	6
الفصل الثاني: الإطار النظري		
أولاً: الضغوط المهنية		
12	تمهيد	7
12	تعريف الضغوط المهنية	8
14	أنوع الضغوط المهنية	9
16	مصادر الضغوط المهنية	10
23	النظريات المفسرة للضغوط المهنية	11
29	الآثار المترتبة على الضغوط المهنية	12
ثانياً: الاحتراق النفسي		
31	تمهيد	13
31	تعريف الاحتراق النفسي	14
33	إنذارات الاحتراق النفسي	15
33	أعراض الاحتراق النفسي	16
35	مستويات الاحتراق النفسي	17
36	ابعاد الاحتراق النفسي	18

38	الفرق بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة	19
39	أسباب الاحتراق النفسي	20
40	علاقة الضغوط بالاحتراق النفسي	12
41	طرق خفض الاحتراق النفسي	22
42	النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي	23
ثالثا: الاضطرابات السيكوسوماتية		
49	تمهيد	24
50	تعريف الاضطرابات السيكوسوماتية	25
52	العوامل والأسباب المؤدية للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية	26
55	خصائص الاضطرابات السيكوسوماتية	27
55	تصنيف الاضطرابات السيكوسوماتية	28
59	علاقة الضغوط بالاضطرابات السيكوسوماتية	29
60	النظريات المفسرة للاضطرابات السيكوسوماتية	30
الفصل الثالث: الدراسات السابقة		
65	تمهيد	31
65	الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الضغوط المهنية	32
71	الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي	33
75	الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاضطرابات السيكوسوماتية	34
الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للبحث		
82	تمهيد	35
82	منهج البحث	36
82	مجتمع البحث	37
82	عينة البحث	38
82	متغيرات البحث	39
83	وسيلة جمع بيانات البحث	40
85	التعريف الاجرائي لمفاهيم البحث	41
86	خصائص وسيلة جمع البيانات	42
88	الدراسة الاستطلاعية	43
89	إجراءات الدراسة النهائية	44
90	حساب صدق مقاييس الدراسة النهائية	45
93	حساب ثبات وسيلة جمع البيانات	46
94	الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث	47

95	عرض بيانات خصائص العينة	48
الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير نتائج البحث والتوصيات والمقترحات		
110	الإجابة على السؤال الأول	49
115	الإجابة على السؤال الثاني	50
118	الإجابة على السؤال الثالث	51
123	الإجابة على السؤال الرابع	52
131	الإجابة على السؤال الخامس	53
143	الإجابة على السؤال السادس	54
145	الإجابة على السؤال السابع	55
147	توصيات البحث	56
148	مقترحات البحث	57
150	المراجع	58

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
57	تصنيف الاضطرابات السيكوسوماتية	1
88	معاملات ثبات الدراسة الاستطلاعية	2
89	إحصاءات العينة على المقاييس الرتبوية للدراسة الاستطلاعية	3
90	إحصاءات العينة على المقاييس الرتبوية للدراسة النهائية	4
91	معاملات ارتباط صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاضطرابات السيكوسوماتية	5
92	معاملات ارتباط الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي	6
92	معاملات ارتباط صدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية	7
93	معاملات الصدق التكويني لمقاييس البحث	8
94	معاملات الارتباط كرونباخ الفا والتجزئة لكل مقياس	9
95	تحليل بيانات الخلفية	37-10
110	توزيع المبحوثين وفق بعد الحوافز	38
112	توزيع المبحوثين وفق بعد التفاعل مع الآخرين	39
114	توزيع المبحوثين وفق بعد الضغوط	40
115	توزيع المبحوثين وفق بعد الإجهاد الانفعالي	41
116	توزيع المبحوثين وفق بعد تبدل المشاعر	42
117	توزيع المبحوثين وفق بعد نقص الانجاز	43
119	توزيع المبحوثين وفق عدم التوافق ومشاعر القلق	44
120	توزيع المبحوثين وفق بعد الاكتئاب والاستجابات الباثولوجية	45
121	توزيع المبحوثين وفق بعد العصبية والقلق	46
121	توزيع المبحوثين وفق بعد السيكوسوماتيك	47
122	توزيع المبحوثين وفق بعد الشك والحساسية المفرطة	48
123	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير الجنس	49
124	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير الحالة الاجتماعية	50

125	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير التعامل مع الجمهور	51
125	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير الحصول على الترقية	52
126	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير الحوافز التشجيعية	53
127	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير تغيير العمل الحالي	54
128	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير تأدية جزء من العمل بالبيت	55
128	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق الحصول على الإجازة السنوية في حينها	56
129	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي	57
130	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير التضايق من طلبات بعض المراجعين	58
130	حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير مطالب العمل	59
131	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير العمر	60
132	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير المستوي التعليمي	61
133	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير عدد ساعات العمل	62
134	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير سنوات الخبرة	63
135	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير الدرجة الوظيفية	64
136	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير طبيعة المهنة من حيث الصعوبة	65
136	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير نوع المنصب	66
137	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق قيمة المرتب الشهري	67
137	حساب دلالة الفروق بين وفق متغير الرضا عن العمل	68
138	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير حجم متطلبات العمل	69
139	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير مساواة المرتب لجهد العمل	70
140	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل	71
140	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير العلاقة بالزملاء في العمل	72

141	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير الصحة الجسمية	73
141	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير عدد أفراد الأسرة	74
142	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير حجم الجمهور	75
142	حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير أكثر مطالب العمل	76
143	مدى إسهام الضغوط المهنية والاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية	77
144	مدى إسهام الضغوط المهنية في الاضطرابات السيكوسوماتية	78
144	مدى إسهام الاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية	79
145	اختبار العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية	80
146	اختبار العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية والاحتراق النفسي	81
146	اختبار العلاقة بين متغيري الاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية	82

قائمة الأشكال

الصفحة	الموضوع	رقم الشكل
21	الفرق بين نمطي الشخصية (أ) و (ب)	1
24	نظرية سيلبي عن الضغوط	2
26	نموذج ريتشارد لازاروس للضغط	3
27	نموذج كشرود للإجهاد	4
28	نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط تفسير ظاهرة الضغوط	5
44	نظرية تشرنس للاحتراق النفسي	6
47	نموذج شواب وآخرون للاحتراق النفسي	7

قائمة الملاحق

الصفحة	الموضوع	التسلسل
166	الاستبيان في الدراسة الاستطلاعية	1
174	الاستبيان بصورته النهائية	2
181	الطلب الموجه من الباحثة إلى الإدارة العامة لجامعة مصراتة	3

ملخص البحث:

اجرت الباحثة دراسة لمعرفة العلاقة بين مظاهر الضغوط المهنية والاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية لدى موظفي الإدارة العامة لجامعة مصراتة، وقد تكونت العينة من (95) ذكراً و(55) أنثى، وقد توصلت الباحثة إلى عدة نتائج، منها وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية لصالح الإناث، ووجدت فروق على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية لصالح من تكثرت مطالب العمل لديهم في مواسم معينة، ومن يشغل وظيفة موظف، ومن صحتهم الجسمية سيئة) كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية والضغوط المهنية وفق متغير الحصول على الترقية، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين لا يحصلون على ترقياتهم بشكل غير منظم، وأن الفروق على مقياس الضغوط المهنية جاءت لصالح غير الراضين عن عملهم، والذين خبرتهم بالعمل ست سنوات، ولصالح الذين يرون أن مرتبهم لا يساوي قيمة العمل الذي يؤديه، ووجدت فروق على مقياس الاحتراق النفسي لصالح الذين لا يحصلون على إجازتهم السنوية في وقتها المحدد، وكثرة مطالب عملهم، وجاءت الفروق لصالح الذين يرون أن التعامل مع الجمهور مزعج، وأن الضغوط المهنية تسهم إحصائياً في الاضطرابات السيكوسوماتية، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي وبين الضغوط المهنية، في حين توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي.

Abstract

The researcher has conducted this study to determine the connection between job pressures, burnouts and psychosomatic disorders among the staff of Misurata University administration. The samples ranged from 95 males to 55 females. It is to be noted that the researcher has reached a number of results concerning the study, such as the statistical differences on the psychosomatic disorders scale, which were in favor of females. The differences also shifted according to those who have heavy seasonal work load, or to those in weak physical shape. Furthermore, the statistical differences on the psychosomatic disorders and job pressures scales were variable according to the possibility of having a promotion at the place of work. These differences on trends were in favor of those who do not have promotions constantly. However, trends differences for the job pressures scale were in favor of those who weren't satisfied about their current position, to those with a 6 - year experience, and to those who think they do not get paid enough comparing to the amount of work they process. Moreover, other statistical differences found on the burnout scale, where staff members with less on time day-offs and more work load have showed a higher trend on the scale. The study confirms that job pressure statistically participate in the psychosomatic disorders, however, there was no statistical connection between the psychosomatic disorders and burnouts. It is to be noted that the there are statistical differences among job pressure and burnout in the one hand, the psychosomatic disorders and job pressure on the other.

الفصل الأول (مشكلة البحث وأهميته)

مقدمة

مشكلة البحث

أهداف البحث

أهمية البحث

حدود البحث

المصطلحات والمفاهيم المستخدمة في البحث

مقدمة:

يعد العمل ركناً أساسياً في حياة الإنسان؛ حيث يعطيه القيمة والمكانة الاجتماعية، ويربطه بالمجتمع، كما يشعر من خلاله بقيمته وكيانه. ولذلك يُعد العمل أحد العوامل المهمة التي لها أثرها الفعال على صحة الفرد النفسية والجسدية، وهو الوسيلة التي يتمكن الفرد من خلالها من إشباع حاجاته الأساسية. ونظراً لأهمية العمل للفرد، فإن النجاح فيه يعد سبباً للسعادة والاستقرار النفسي. ويتوقف النجاح في العمل على مدى الرضا الذي يشعر به العامل. يحرر العمل الفرد من الضغوط النفسية المهنية التي يواجهها أثناء أدائه لعمله، ما يؤثر على سلوكه النفسي والمهني. ويتعرض العاملون بوصفهم شريحة من المجتمع للكثير من الضغوط النفسية المهنية لا سيما إذا أعيقت أهدافهم، وأحبطت محاولاتهم في إشباع حاجاتهم، ويزداد أثر ذلك إذا ما تعددت مسببات هذه الضغوط من داخل الفرد أو خارجه. وتكمن خطورة هذه الضغوط في استمرار آثارها السلبية المتمثلة في التغيرات الانفعالية والنفسية إلى الحد الذي يفقد فيه الموظف أو العامل توافقه النفسي، فتصبح شخصيته من ثم مضطربة مفتقدة للصحة النفسية والجسمية.

لا شك أن دخول التكنولوجيا في جميع أنشطة الحياة اليومية والمجالات المختلفة مثل: (التعليم، الصناعة، التجارة، الزراعة، الطب، الاتصالات)، يشكل تحدياً لقدرات الإنسان واستيعابه وتعامله معها؛ حيث أنها تشكل ضغوطاً نفسية وجسمية وانفعالية للإنسان، ما يستوجب عليه التكيف معها، فتظهر من ثم عليه الآثار السلبية للضغوط وتنال من اتزانته النفسي وحسب شدة هذه الضغوط، كأن يعاني من التوتر أو القلق أو الملل أو التمارض، والغياب من العمل أو تركه كلياً ما يعوق تنمية المجتمع وتقدمه (المطارنة، 2006).

لهذا استحوذ موضوع الضغوط المهنية اهتمام العديد من الباحثين في دول العالم المتقدمة، لتخوفهم من آثار هذه الضغوط على سلوك الأفراد والجماعات وأدائهم الوظيفي ومؤسستهم التي يعملون فيها، ما ينعكس على كاهل الاقتصاد الوطني، ولذلك فإن الإدارة الواعية يجب أن تولي الضغوط المهنية الاهتمام الذي تستحقه حتى يتمكن العاملون فيها من أداء وظائفهم بكفاءة وفعالية (العتيبي، 1997).

وتنشأ الضغوط المهنية من عدم التوافق بين الفرد ومهنته، وبذلك تكون الضغوط تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لديه، وتنتج عن عوامل في المؤسسة التي يعمل بها الفرد، أو عن عوامل ذاتية لدى الفرد نفسه، (السمادوني والربيع، 1998). وهذا ما أكده بارون (1986) في قوله: إن مصطلح الضغوط في مجال العمل يستخدم للدلالة على حالتين: الحالة الأولى وتشير إلى الظروف البيئية التي تحيط بالفرد والمتعلقة ببيئة عمله وتسبب له الضيق والتوتر، ويطلق عليها مصادر الضغوط، أما الحالة الثانية فإنها تشير إلى ردود الفعل الداخلية التي تحدث بسبب تلك المصادر المتمثلة في الشعور غير السار الذي ينتاب الفرد، وهو ذو انعكاسات سلبية على صحة الفرد النفسية والبدنية.

ويوضح في هذا الصدد منصور والبيلاوي (1989)، أن العاملين يتعرضون في المهن والأعمال المختلفة لدرجات متباينة من الضغوط النفسية المتعلقة بالعمل، حيث يشعرون بأن جهودهم في العمل غير فعالة ولا

تلقي تقديرًا وإثابة، ومن هذا المنطلق حظي موضوع الضغوط النفسية وتأثيرها على الحياة بدراسات مستفيضة، من حيث تأثيرها على الجانب السلوكي، ومستوى الأداء، ونشؤ الاضطرابات النفسية، ما يعني أن الضغوط المهنية تعتبر عاملاً مهماً يسهم في مختلف الاضطرابات النفسية والفسولوجية (الجسمية). ذلك لأن العمل الذي يتصف بالأعباء الزائدة كماً وكيفاً، وبالتغير السريع، وبالمعايير غير الواقعية للأداء، يكون مثقلاً بالضغوط بالنسبة لمعظم الأشخاص (منصور؛ والبيلاوي، 1989).

ويرى عسكر وأحمد عبدالله، أن زيادة الضغوط وعدم القدرة على مواجهتها يصل بالفرد إلى حالة من الاحتراق النفسي الذي يؤدي إلى مستويات مرتفعة من اللامبالاة، وقلّة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والتصرف على نحو آلي للاندماج الذاتي في العمل. فضغط العمل له آثار سلبية مباشرة على صحة الفرد البدنية والعقلية، وكلما تزايد تعرض الفرد إلى مثل هذه الظاهرة، تزايدت احتمالات إصابته بأمراض القلب والشرايين والمعدة، وتظهر لديه الأعراض النفسية كالتوتر والقلق والشعور بالإحباط والاكتئاب، ما يؤدي إلى انخفاض إنتاجية العمل وتدني الأداء والغياب وترك العمل (عسكر؛ وعبدالله، 1988). ولذلك تستدعي الآثار السلبية المترتبة على الضغوط المهنية التعرف عليها والكشف عن مسبباتها ومصادرها في بيئة العمل من أجل الكشف عن الوسائل والمهارات التكيفية المناسبة والتي تمكن المهنيين من مواجهة هذه الضغوط لديهم بصورة إيجابية.

ومن هذا المنطلق لاحظت الباحثة ومن خلال خبرتها العملية بالإدارة العامة بجامعة مصراته ما يعانيه بعض الموظفين العاملين بهذه الإدارة من ضغوط مهنية، حيث إن هذه المهنة كغيرها من المهن تكثُر فيها الضغوط لما تنطوي عليها من أعباء ومسؤوليات ومطالب بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب مستوى من المهارات الشخصية من قبل الموظف، بيد أن هذا ليس بالأمر السهل، ولذا يلحظ أن العديد من الموظفين تكثُر لديهم مشاعر الإحباط والقلق والاكتئاب والاحتراق النفسي، ومنهم من يواجه مشكلات صحية معينة قد تكون نتيجة لهذه الضغوط التي تتمثل في عمل الموظف طوال اليوم على مدار العام لمدة سبع ساعات، وقد يتطلب الأمر العمل الإضافي، دون وجود فترات للراحة أو تناول وجبة الإفطار، فضلاً عن مواجهة العديد من المشاكل التي تتطلب الحل، بيد أن لكل هذا تأثير سلبي على شخصية الموظف وازدحامه الانفعالي؛ حيث يصبح يعاني من التوتر والقلق والملل والتمارض والتغيب عن العمل، ويصبح غير قادر على الاستمرار وإنجاز ما هو متوقع منه بالشكل المطلوب.

وقد تناولت العديد من الدراسات مفهوم الضغوط المهنية وعلاقته ببعض المتغيرات، فقد توصل الملحم (2007) إلى أن هناك ضغوطاً خاصة بالعبء الوظيفي وغموض الدور وأن هناك ميلاً للعينة لترك العمل، ووجد مسلم (2007) أنه ثمة ضغوط تتمثل في الروتين في العمل، ونقص الرواتب وقلّة توافر الحوافز للمجتهدين، ومحدودية فرص الترقّي، وأن المبحوثين يشعرون بالتعب والإجهاد، ووجد سلامي (2008) أن أفراد عينته يعانون من اضطرابات سيكوسوماتية بنسبة مقلقة، وأن الذكور أكثر شعوراً بالضغوط من الإناث، وأن ذوي الخبرة الطويلة أكثر معاناة من الاضطرابات السيكوسوماتية، ووجد النعاس (2008) أن أصحاب المهن الإدارية أكثر تعرضاً للضغوط من القياديين، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والصحة النفسية.

ووجد المنقوش (2008) أن الذكور أكثر معاناة من الضغوط المهنية من الإناث، وأن هناك علاقة بين مجموع أبعاد الضغوط المهنية ومجموع السمات الشخصية، ووجدت سويف (2009) أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط المهنية والسلوك العصبي، ووجد الدوسري (2010) أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع، ووجدت شارف (2011) أن مدرسي التعليم المتوسط أكثر شعوراً بالضغوط المهنية ككل، وأن المدرسين ذوي الخبرة الطويلة أكثر شعوراً بالضغوط من مدرسي فئات الخبرة الأخرى، ووجد نعامة وعلي (2011) أن أكثر الضغوط المهنية ذات علاقة بالمرود المادي، ووجدت عقون (2012) أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين الضغوط المهنية والقلق، وأن معظم المبحوثين يعانون من ضغط مهني مرتفع، وأن معلمي التربية الخاصة غير الجامعيين وغير المتخصصين في الإعاقة العقلية أكثر شعوراً بالضغط المهني، ووجد الحربي (2013) أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين مقياس الضغوط المهنية وأبعاده، وبين مقياس الأمن وأبعاده للعاملات في سجن الرياض، ووجدت قوراري (2014) أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة النفسية العمومية مرتفع وأن دافع الإنجاز لديهم منخفض، وأنه كلما ارتفع مستوى الضغوط انخفض مستوى الدافع للإنجاز.

كما حظي موضوع الاحتراق النفسي باهتمام الباحثين فقد وجد عودة (1998) أن هناك علاقة إيجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي، ووجد القرني (2000) أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معظم أفراد عينته متوسط، ووجد الزيودي (2007) أن معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون بين المستوى المتوسط والعالي من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي، وأن المعلمين يعانون من الإجهاد أكبر من المعلمات، وأن المعلمين الذكور أكثر معاناة في تبدل الشعور من المعلمات وفق متغير سنوات الخبرة، ووجدت الزهراني (2008) علاقة ارتباطية دالة وعكسية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية، وأن سمة المسؤولية ترتبط سلباً بالاحتراق النفسي، ووجد أبو مسعود (2010) أن هناك علاقة دالة إحصائياً بين انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم وبين الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، ووجد الرافي والقضاة (2010) أن مستوى الاحتراق النفسي متوسط لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها، وأن هناك فروقاً دالة إحصائياً وفق متغير النصاب التدريسي ولصالح الذين نصابهم أكثر من عشرين ساعة أسبوعياً.

ووجدت جرار (2011) أن مستوى الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية متوسط، وأن الاحتراق النفسي يرتبط بالجدية في العمل، ووجد تميم (2011) أن هناك ارتباطاً دالاً إحصائياً وسلباً بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، وأن الذكاء الانفعالي يرتبط سلباً بتبدل الإحساس، وأن الشعور بالإنجاز يرتبط بزيادة سنوات الخبرة، ووجدت اللوزي (2013) أن بعدي الاستنزاف الانفعالي وفقدان التعامل الإنساني يرتبطان سلباً بالانبساطية ويقظة الضمير، ووجدت علاقة طردية وموجبة بين بعض أبعاد الاحتراق النفسي والعصبية، والمسيرة والانفتاح على الخبرة، وأن الاستنزاف الانفعالي يرتبط بالذكور، وأن المعلمين ذوي المؤهلات المتوسطة أكثر نقصاً في الإنجاز الشخصي من ذوي المؤهلات العليا، وأن هناك علاقة ارتباطية سالبة بين بعد الاستنزاف الانفعالي وعامل الانبساطية ويقظة الضمير، وأن فقدان العامل الإنساني المرتفع يرتبط سلباً بالانبساطية ويقظة الضمير.

كما حظي موضوع الاضطرابات السيكوسوماتية باهتمام الباحثين أيضاً فقد توصلت الصبان (2003) إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً وسالبة بين المساندة الاجتماعية والاضطرابات السيكوسوماتية، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في الاضطرابات السيكوسوماتية وفق بعد القلب والأوعية الدموية والجهاز الهضمي والهيكلي العظمي وعدم الكفاية. ووجد الطحان ونجيب (2007) فروقاً دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المجموعتين التجريبية والضابطة على الاختبار البعدي لقائمة كورنل الجديدة للنواحي العصبية والسيكوسوماتية ولصالح المجموعة التجريبية، ووجدت ريحاني (2010) علاقة ارتباطية موجبة بين التعرض للعنف الأسري والإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية، وأن ارتفاع شدة الاضطراب السيكوسوماتي يرتبط إيجابياً بارتفاع مستوى العنف الذي تتعرض له النساء، ووجدت الدقس (2012) فروقاً دالة إحصائياً وفق متغير حالة الاضطراب (سيكوسوماتي-عضوي) ولصالح المصابين بالاضطرابات السيكوسوماتية أكثر من المصابين بالأمراض العضوية، وأن الفروق على مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية جاءت لصالح الأرامل والمنفصلين عن أزواجهم. وتوصلت الرعيض (2015) إلى أن نسبة إسهام الاضطرابات النفسية في حدوث الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مرضى النقص الدرقي أكثر بكثير من إسهام الاضطرابات النفسية لدى مرضى زيادة الدرقي، ووجد بختاوي (2015) فروقاً دالة إحصائياً بين الطلبة الأسوياء والطلبة المضطربين سيكوسوماتياً في التوافق النفسي والاجتماعي ولصالح الطلبة الأسوياء.

مما سبق يتضح قلة الدراسات التي تناولت معرفة نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي وبخاصة في المجتمع الليبي، ولذا تفترض الباحثة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي والضغوط المهنية لدى العاملين بالإدارة العامة بجامعة مصراته.

وتأتي أهمية الدراسة الحالية في -تقدير الباحثة- من كونها أنها لم تجد دراسة تناولت معرفة علاقة مظاهر الضغوط المهنية بالاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية، الأمر الذي دفعها للقيام بهذه الدراسة، على عينة من العاملين بالإدارة العامة لجامعة مصراته، وهي عينة تمثل فئة اجتماعية لها وزنها الكبير وذلك لما تقدمه من خدمات مباشرة وغير مباشرة للمواطنين والطلبة الذين لديهم علاقة بالعملية التعليمية الجامعية. حيث تفترض الباحثة أن أفراد هذه الفئة يتعرضون لضغوط مهنية هائلة تطال صحتهم النفسية، وقد تعرضهم للاحتراق النفسي وتحديث لديهم بعض الاضطرابات السيكوسوماتية. كما تكمن الحاجة في إجراء هذه الدراسة في كونها أنها قد تفيد المهتمين بموضوعات الصحة النفسية وعلم النفس الاجتماعي، وعلم النفس العيادي، وعلم الاجتماع، والإرشاد والتوجيه المهني، والاضطرابات السلوكية ونحوها، ومن هذا كله انبثقت مشكلة البحث.

مشكلة البحث:

مما سبق يتضح أن الضغوط المهنية ظاهرة منتشرة لدى فئات اجتماعية كثيرة، ولذا تناولها الباحثون بالدراسة، حيث درست علاقة متغير الضغوط المهنية ببعض المتغيرات، ولكن لحظت الباحثة ندرة الدراسات المحلية التي تناولت دراسة علاقة المهنية بمتغيرات كالاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي، على الرغم

من أن موظفي الإدارة العامة بجامعة مصراته يعانون من ضغوط مهنية كثيرة تدركها الباحثة كإحدى العوامل بهذه الإدارة. حيث تدرك الباحثة تلك الضغوط التي يتعرض إليها العاملون بإدارة الجامعة وهي ضغوط تأخذ شكل كثرة ساعات العمل، وكثرة مطالب العمل، ونقص الحوافز، وأن بعض العاملين يشكون من أن المرتب الذي يتقاضونه لا يساوي قيمة أعباء العمل التي يكابدونها، كما أنهم بعض يود ترك عمله لو توفرت له فرص عمل أخرى جيدة. يعاني بعض العاملين من مصاعب التعامل المباشر مع الجمهور، وعدم الحصول على الترقية في مواعيدها، وهذه كلها أمور تسبب ضغوطاً نفسية كثيرة لبعض العاملين، وهي ضغوط تظهر في شكل احتراق نفسي واضطرابات سيكوسوماتية، ما يؤثر سلباً على التوافق النفسي والاجتماعي للعاملين، ويقلل من إنتاجيتهم في العمل، الأمر الذي دفع الباحثة إلى دراسة علاقة الضغوط المهنية بكل من الاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية، وعليه فقد تحددت مشكلة البحث الحالي في السؤال الرئيس الآتي: ما نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية (النفسجسمية) لدى الموظفين بالإدارة العامة لجامعة مصراتة؟

وقد تفرعت من هذا السؤال الأسئلة الفرعية الآتية:

- (1) ما مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الضغوط المهنية؟
- (2) ما مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الاحتراق النفسي؟
- (3) ما مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الاضطرابات السيكوسوماتية؟
- (4) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق بعض متغيرات الخلفية.
- (5) هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق بعض متغيرات الخلفية؟
- (6) هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي والضغوط المهنية؟

(7) ما مدى إسهام الضغوط المهنية والاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية؟

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

- (1) التعرف على مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الضغوط المهنية.
- (2) التعرف على مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الاحتراق النفسي.
- (3) التعرف على مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الاضطرابات السيكوسوماتية.

4) التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق بعض متغيرات الخلفية.

5) التعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق بعض متغيرات الخلفية.

6) التعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الاضطرابات السيكوسوماتية والاحترق النفسي والضغط المهنية.

7) التعرف على مدى إسهام الضغوط المهنية والاحترق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية.

أهمية البحث:

تنبع أهمية البحث من الآتي:

1) تكمن أهمية البحث في كونه يتناول معرفة نوع العلاقة بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية مجتمعة لدى الموظفين العاملين بالإدارة العامة لجامعة مصراتة، كونهم يعملون في مؤسسة تعليمية خدمية بارزة في المجتمع لها علاقة مباشرة بالمواطن.

2) إثراء المكتبة الليبية وتقديم إطار نظري يفيد الباحثين فيما يتعلق بالضغوط المهنية.

3) الوقوف على حجم مظاهر الضغوط المهنية وتوضيح جوانبها النفسية والاجتماعية، ودراستها في المجتمع الليبي في هذا الوقت (بعد حرب التحرير وما خلفته من مشاكل نفسية وجسمية).

4) إمكانية الاستفادة من نتائج هذا البحث في بناء برامج إرشادية وقائية تساهم في خفض من الضغوط المهنية لدى الموظفين.

5) قد يفيد هذا البحث المتخصصين في المجال الاقتصادي والإداري والنفسي.

6) ندرة الدراسات التي تناولت موضوع الاضطرابات السيكوسوماتية في المجتمع الليبي.

محددات البحث:

يتحدد البحث الحالي بالحدود التالية:

1) المحددات الزمنية:

أجري هذا البحث على موظفي الإدارة العامة لجامعة مصراتة خلال العام (2015 – 2016).

2) المحددات المكانية:

أجري هذا البحث على الموظفين الذين يعملون بالإدارة العامة لجامعة مصراتة بمدينة مصراتة.

3) المحددات البشرية:

أجري هذا البحث على عينة من (الذكور – والإناث) من موظفي الإدارة العامة لجامعة مصراتة.

6) مصطلحات ومفاهيم البحث:

يتضمن هذا البحث بعض المفاهيم والمصطلحات التي تحتاج إلى تعريف منها:

أ) الضغط: (Stress)

عرف Walter Canon الضغط (1932) "بأنه ردة الفعل في حالة الطوارئ التي ترتبط بانفعال المواجهة"، نقلاً عن (النعاس، 2008: 133).

ب) المهنة: (Occupation)

وعرفها عسكر (2000: 66) "بأنها المهام التي يقوم بها الفرد في مجال معين من مجالات الحياة"، نقلاً عن (النعاس، 2008: 133).

3) الضغوط المهنية: (Occupational Stress)

وعرفها عسكر (1988) "بأنها حالة تعكس التوافق الضعيف بين الفرد والمواقف التي يتعرض لها في محيط عمله، والتي تجعله يدرك أن مواجهته لمتطلبات المحيط المهني تمثل عبئاً عليه"، نقلاً عن (النعاس، 2008: 133).
وعرفها المشعان (2000) "بأنها إخلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة، هذا الاختلال الذي يؤدي إلى انخفاض في مستوى الرضا الوظيفي، وضعف مستوى الأداء والفاعلية"، نقلاً عن (النعاس، 2008: 133).

التعريف الإجرائي للضغوط المهنية:

تعرف الضغوط المهنية بما تقيسه أبعادها الثلاثة وهي: بعد الحوافز، وبعد التفاعل مع الآخرين، وبعد الضغوط والاحتراق. كما تعرف الضغوط المهنية بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث من خلال إجابته على مقياس الضغوط المهنية المستخدم في الدراسة الحالية.

4) الاحتراق النفسي: (Burnout):

تعرف Maslach (1991) الاحتراق النفسي بأنه "حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لإعياء العمل التي تعوق طاقته وينتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية"
كما يعرف الاحتراق النفسي بأنه "حالة من الإنهاك الجسدي والانفعالي والعقلي تظهر على شكل إعياء شديد، وشعور بعدم الجدوى، وفقدان الأمل، وتطور مفهوم ذات سلبي، واتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والناس"، ويتضمن ثلاثة مكونات نقلاً عن "السرطاوي، 1997: 60" وهي:

أ) الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion: الذي يتصف بالبعد والإرهاق والضعف، واستنزاف المصادر الانفعالية، لدى العامل إلى مستوى يعجز به عن العطاء، ويعد العنصر الأساسي للاحتراق النفسي، ويظهر على شكل أعراض جسمية، أو نفسية أو كلاهما.

ب) تلبد المشاعر Depersonalization: ويتضمن هذا البعد تغيراً سلبياً في الاتجاهات والاستجابات نحو الآخرين، وخصوصاً المستفيدين من تقديم الخدمة، أي الذين يتلقون الخدمات التي يقدمها لهم العامل، وهو

مظهر غالباً ما يكون مصحوباً بسرعة الغضب والانفعال، وفقدان التقدير للعمل، وكذلك الاتجاهات الساخرة نحو متلقي الخدمة.

ج) نقص الشعور بالإنجاز الشخصي **Low Personal Accomplishment**: ويعني ميل العامل إلى تقييم إنجازاته الشخصية بطريقة سلبية، ويتمثل في مشاعر الاكتئاب والانسحاب، وقلة الإنتاجية، وعدم القدرة على التكيف مع الضغوط، والشعور بالفشل وضعف تقدير الذات.

التعريف الإجرائي للاحتراق النفسي:

يعرف الاحتراق النفسي إجرائياً من خلال أبعاده الثلاثة وهي: الإجهاد الانفعالي، نبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز الشخصي، كما يعرف إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث من خلال إجابته على مقياس الاحتراق النفسي المستخدم في الدراسة الحالية.

(5) الاضطرابات السيكوسوماتية:

وهو يتكون من مقطعين: المقطع الأول وتشتق منه كلمة (سيكوPsycho): وهو أي شيء متعلق بالحالة النفسية للشخص، والكلمة الدراجة لاستخدام هذا المصطلح السيكوماتي، و(سوماتي somatic)، وتعني جسدي- نفسي: ولذا يصاغ المصطلح psychosomatic ليعني الاضطرابات الجسدية الناشئة عن اضطرابات عقلية أو عاطفية، والتي يحدث فيها تلف لأحد أعضاء الجسم، أو خلل في وظائفه نتيجة اضطرابات انفعالية مزمنة ترجع إلى عدم اتزان بيئة المريض والتي لا ينجح معها العلاج الجسدي لشفاء الحالة حتى وإن استمر على المدى الطويل، ما لم يتم علاج أسباب التعرض للانفعالات والتوتر(زغير، 2010: 107).

كما تعرف الاضطرابات السيكوسوماتية: "بأنها أمراض نفسجسمية تحدث نتيجة لضغط انفعالي مستمر من مشكلات وأعباء الحياة اليومية التي يعيشها الإنسان المعاصر في عصر أبسط ما يوصف فيه بأنه عصر القلق والسكتة القلبية، والجلطة الدموية، والذبحة الصدرية، والسرطان، والتهاب الدماغ" (العبيدي، 2013: 204). ويرى العيسوي (2000): "أن الضغوط المستمرة الطويلة تؤدي إلى الأعراض السيكوسوماتية، ومن أمثلة هذه الضغوط ما يعرض له مدير الشركة أو المؤسسة الذي يقضي أسابيع طويلة أو شهوراً كاملة في حالة طوارئ في المؤسسة" (العيسوي، 2000: 283).

التعريف الإجرائي للاضطرابات السيكوسوماتية:

وتعرف إجرائياً بما تقيسه أبعاد مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية وهي: عدم التوافق والقلق، والاستجابات الباثولوجية وخاصة الاكتئاب، والاستجابات العصبية والقلق، والأعراض السيكوسوماتية، واستجابات الذعر الباثولوجية، وأعراض سيكوسوماتية أخرى، وأعراض سيكوسوماتية أخرى خاصة بالمعدة والأمعاء، واستجابات أخرى تتعلق بالمعدة والأمعاء، كما تعرف الاضطرابات السيكوسوماتية إجرائياً بالدرجة التي يحصل عليها المبحوث من خلال إجابته على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية المستخدم في الدراسة الحالية.

6) الإدارة العامة لجامعة مصراتة:

يقع مقر الإدارة العامة للجامعة في مدينة مصراتة في مبني مستقل لا يبعد كثيراً عن مركز المدينة، وهو مقسم إلى مبنيين يربطهما جسر للمشاة بين الطابقين الأول والثاني، ويتكون كل مبني من أربعة طوابق تضم في مجموعها الإدارات والمكاتب والأقسام الإدارية والفنية

الفصل الثاني (الإطار النظري)

تمهيد.

أولاً) الضغوط المهنية:

- تعريف الضغوط المهنية.
- أنواع الضغوط المهنية.
- مصادر الضغوط المهنية.
- النظريات المفسرة للضغوط المهنية.
- الآثار المترتبة على الضغوط المهنية.

ثانياً) الاحتراق النفسي:

- تمهيد.
- تعريف الاحتراق النفسي.
- إنذارات الاحتراق النفسي.
- أعراض الاحتراق النفسي.
- مستويات الاحتراق النفسي.
- الفرق بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة.
- أسباب الاحتراق النفسي.
- علاقة الضغوط بالاحتراق النفسي.
- طرق خفض الاحتراق النفسي.
- النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي.

ثالثاً) الاضطرابات السيكوسوماتية:

- تمهيد.
- تعريف الاضطرابات السيكوسوماتية.
- العوامل والأسباب المؤدية للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية.
- خصائص الاضطرابات السيكوسوماتية.
- تصنيف الاضطرابات السيكوسوماتية.
- علاقة الضغوط بالاضطرابات السيكوسوماتية.
- النظريات المفسرة للاضطرابات السيكوسوماتية.

تمهيد:

تمثل الضغوط التي يتعرض لها الإنسان ظاهرة جديرة بالاهتمام والدراسة والبحث، وذلك بالنظر للآثار النفسية والجسدية الوخيمة المترتبة عنها، والتي تؤثر في مختلف جوانب حياة الإنسان ومستويات أداءه واستقراره النفسي. ولذلك أصبحت الضغوط النفسية موضوع بحث للعديد من المهتمين في هذا المجال وكون الحياة تتغير، ومن منطلق إدراك طبيعة العصر الحالي الذي يتسم بالقلق والصراع أصبح الإنسان يعيش هذه الضغوطات في الأسرة والمدرسة والشارع، ومكان العمل.

وبرغم من تعدد مصادر الضغوط النفسية، فإن العمل يظل أهم مصادرها، ومن هذا المنطلق لا بد من الحديث عن الضغط النفسي الذي يعتبر كمقدمة أساسية لفهم الضغوط المهنية أو الضغوط في مكان العمل، أو غيرها من الضغوط سواء كانت سياسية أو اجتماعية، أو ثقافية، أو أكاديمية، أو مهنية تترتب عنها نفس المعاناة النفسية باعتبار الإنسان وحدة نفسية اجتماعية جسدية متكاملة.

وعندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نتحدث عن قضية لازمت الإنسان في حياته منذ زمن، حيث وجد ليعمل، ومن العمل تصدر المشقة والعناء حيث قال تعالى ((لقد خلقنا الإنسان في كبد)) {الآية 4 سورة البلد}. وقد ترتب على هذا الشقاء والكّد تعرض الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات التي يترتب عليها تعاسته وتراكم المشكلات عليه من كل صوب، ما أدى إلى ازدياد الضغوط عليه، كما جعل المهنيون يحتارون بوضع وصف دقيق لمعنى الضغط (القيس، 2006: ص39).

أولاً) الضغوط المهنية:

تعريف الضغوط المهنية:

يقول لازاروس Lazarus (1966) كما ورد في سويف أن "مصطلح الضغوط شائع في الحديث اليومي بين الأفراد من مختلف التخصصات العلمية والمهنية والمستويات الاجتماعية والتعليمية، وهي كلمة مشتقة من اللاتينية، وشاع استخدامها بشكل كبير في القرن السابع عشر بمعنى المشقة والشدة والمحنة أو الأسى. أما في نهاية القرن الثامن عشر فقد استخدمت بمعنى القوة والضغط، والإجهاد، وقد ظهر المصطلح لأول مرة على يد Basowitz وزملاؤه عام (1944)، ثم بدأ ينتشر أثناء الحرب العالمية الثانية وما بعدها" (سويف، 2009: 11).

وفي هذا الصدد يقول أبودلو إن "مصطلح الضغوط الذي شاع استخدامه في علم النفس والطب النفسي تمت استعارته من الدراسات الهندسية والفيزيائية حينما كان يشير إلى (الإجهاد، والضغط، والعبء)، وهذا المفهوم كغيره من المفاهيم استعاره علم النفس من العلوم الأخرى، عندما انفصل علم النفس عن الفلسفة واثبت استقلاله كعلم من العلوم المهمة في عصرنا الحالي، وجرى استخدامه في الصحة النفسية والطب النفسي على يد سيلي Selye الطبيب الكندي في العام (1956) عندما درس أثر التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد" (أبودلو، 2009: 173).

كما استخدم مصطلح الضغوط للتعبير عن المعاناة والضييق والإجهاد الذي يحدث نتيجة لزيادة المتطلبات المفروضة على الأفراد إلى الحد الذي يعجزون فيه عن الوفاء بها مادياً أو نفسياً ما يؤدي إلى الشعور بالإحباط واللامبالاة، ومع ذلك نجد البعض الآخر ينظر إلى الضغوط على أنها رمز للحياة، وعلى أن الحياة بدون ضغوط تعني الموت لأن ذلك يعني نقص فعالية الفرد وقصور كفاءته (منصور؛ والبيلاوي، 1989).

ومن هنا نجد أنه من الصعب وجود تعريف محدد للضغوط وذلك لتنوع استخدام هذا المفهوم تبعاً للفروع العلمية المختلفة وسنعرض في هذا الفصل بعض التعريفات للضغوط والضعف المهنية.

حيث عرف (عبد الخالق، 1979: 160) "مصطلح الضغوط من الناحية اللغوية أن الضغط في اللغة يعني المشقة والإنعصاب، ويشير إلى إجهاد أو ضغط أو قوة تمارس ضغطها على الأجسام وهذا مستعار من الفيزياء".

أما في تعريف معجم المحيط: تضاعفوا، تزاخموا (البستاني، 1870: 1349).

بينما تعرف موسوعة علم النفس الضغوط "بأنها الصعوبات المتعددة التي لا يستطيع الفرد مواجهتها، ولا يملك الوسائل لمواجهة هذه المشاكل" (موسوعة علم النفس، 1999: 1029).

وعرف الدليل التشخيصي والإحصائي الرابع الذي أصدرته الرابطة الأمريكية للأطباء النفسيين (1994) في اضطراب الضغوط الحاد بأنها "نمط الاستجابة السيكولوجية التي تحدث في المواقف الصعبة وأيضاً هي علاقة بين الفرد والبيئة التي يدركها الفرد على أنها منهكة لإمكانياته أو مهددة لسلامته" نقلاً عن (تعليب، 2013: 46).

وتعرف الضغوط، "بأنها حالة من الإجهاد الجسدي والنفسي التي تلقي على الفرد بمطالب وأعباء عليه أن يتوافق معها، وقد يكون الضغط داخلياً أو خارجياً، وقد يكون قصيراً أو طويلاً" (الشخص، 1992).

أما القبيس فيعرف الضغط بأنه "ردة الفعل لعامل أو عوامل اجتماعية (بيئية)، تنظيمية، أو ذات علاقة بطبيعة الفرد تسبب قوة سيكولوجية أو مادية على الفرد، تخلق حالة من عدم التوازن تجبر الفرد على الخروج من الوضع الطبيعي، كما يعرفه بأنه عملية تراكمية لجميع المتطلبات الحياتية المفترض القيام بها" (القبيس، 2006: 39).

بينما يعرف أميمن الضغوط بأنها "إدراك الفرد لعدم قدرته على إحداث استجابة مناسبة لمطلب أو مهمة، ويصاحب هذا الإدراك انفعالات سلبية كالغضب والقلق والاكتئاب، وتغيرات فسيولوجية تكون رد فعل للضغوط التي يتعرض لها الفرد" (أميمن، 2009: 186).

أما عسكر؛ وعبدالله فيعرفان الضغوط بأنها "تلك الظروف التي تحيط بالعاملين، والتي تسبب شعوراً بالضييق، والتوتر الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير سلبي عليهم، أبرزه الاحتراق النفسي الذي يتمثل في التشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار" (عسكر؛ وعبدالله، 1988: 131).

ويعرف (منصور؛ والبيلاوي، 1989: 7) الضغوط المهنية كما ورد في النعاس بأنها "حالة من التوتر الانفعالي تنشأ من الأحداث والمواقف التي تحدث صدفة في حياة الفرد، وتعني الضغوط تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر

والشدة الناتجة عن المتطلبات أو التغييرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وما ينتج عن ذلك من آثار جسدية ونفسية " (النعاس، 2008: 30).

ويعرف النعاس الضغوط المهنية بأنها "تلك الحالات التي تجمع بين القلق والتوتر والارتباك التي تواجه الفرد العامل في مواقف حياته العلمية، والتي تجعل العامل ينحرف عن الأداء المعتاد في عمله بالاتجاه السلبي، ما يؤدي به إلى عدم التوافق بين قدراته وإمكانيته كعامل وبين طبيعته عمله مقارنة بالإمكانات المتاحة له " (النعاس، 2008: 32).

أما عبدالعال فيعرف الضغوط المهنية بأنها "مجموعة التغييرات الفسيولوجية والجسمية والنفسية التي يعانها العامل أو الموظف كرد فعل لمجموعة من المثيرات المؤثرة عليه في بيئة العمل، والتي لم يعد العامل أو الموظف قادراً على تحملها أو الوفاء بمتطلباتها " (عبدالعال، 2002).

ويتضح من التعريفات السابقة أن الضغوط المهنية هي المواقف والأحداث الضاغطة التي تتسبب في الضيق وعدم الارتياح والارتباك، والتغييرات الفسيولوجية، ما يؤدي إلى عدم توافق الفرد مع نفسه والبيئة المحيطة به. وتتفق الباحثة مع تعريف عسكر؛ وعبدالله وتعريف عبدالعال في تعريفهم للضغوط المهنية والتي ترى أنهما مناسبين لموضوع البحث الحالي.

أنواع الضغوط المهنية:

تتعدد المعايير التي يمكن استخدامها في تصنيف الضغوط المهنية؛ فبعض الباحثين قسمها وفقاً لآثارها، وبعضهم قسمها وفقاً للفترة الزمنية التي يستغرقها، وبعضهم قسمها وفقاً لمصادرها، وفيما يلي توضيح لذلك كما قسمها خلفات والزغول:

أ) تصنيف الضغوط المهنية حسب آثارها:

وتنقسم إلى ضغوط إيجابية وضغوط سلبية.

1) الضغوط الإيجابية:

وهي مفيدة للفرد والمنظمة التي يعمل بها وتتسم بأنها معتدلة، إذ أنها تعمل كدافع للتعلم، وابتكار أنماط سلوكية لمواجهة التحديات الضاغطة والعمل على التكيف معه " خليفات؛ الزغول، 2003: 64".

ويقول "فليه؛ عبدالمجيد، 2005" أ الضغوط الإيجابية تثير الحافز للنجاح والإنجاز، وتعطي الفرد القدرة على الإنتاج، والشعور بالسعادة والسرور، وتساعد على زيادة الثقة بالنفس والإبداع وكذلك التفكير والتفائل بالمستقبل، كما تحافظ على التركيز في العمل، وتمنحه إحساس بالمتعة والقدرة على التعبير عن الانفعالات، وتزوده بالحيوية والدافعية لإتخاذ قرارات رشيدة، وبالنتيجة فهذه الضغوط تؤدي إلى ارتفاع مستوى فاعلية الأداء لدى العامل من الناحية الكمية والكيفية معاً.

(2) الضغوط السلبية:

وهي "الضغوط الضارة المؤذية، ذات الانعكاسات السلبية على الفرد والمنظمة التي يعمل بها، وهي تنعكس سلباً على الصحة النفسية والجسدية للموظف، حيث تظهر لديه أعراض: التوتر، القلق، الاكتئاب، الإحباط، سرعة التهيج والاستثارة، الميل إلى العنف والعدوانية، بالإضافة إلى الأعراض الجسدية: كالإصابة بأمراض القلب، القرحة المعدية، تصلب الشرايين، وصداع، وارتفاع ضغط الدم والسكري، والتشنجات العضلية وعسر الهضم، مما يؤدي إلى سوء التكيف وانخفاض مستوى الإنتاجية" (خليفات، الزغول، 2003).

وذكر أبودلو تقسيم سيلي (Selye) للضغوط إلى نوعين وفق نتائج حدوثها:

(1) الانفعالات السارة: وهي التي تؤدي إلى الشعور بالمتعة والفرح والنشوة.

(2) الأحداث المفرطة: وهي تلك التي تنتج عنها بعض المعاناة والألم والأسى، أي التي تمثل في مجملها خبرات وأحداث مؤلمة (أبودلو، 2009: 175).

(ب) تصنيف الضغوط المهنية حسب المدة الزمنية:

يميل بعض العلماء إلى تقسيم الضغوط تبعاً للفترة الزمنية التي تستغرقها أو الشدة الناتجة عنها أمثال جينز (Jains) الذي قسمها إلى ثلاثة أنواع:

(1) الضغوط البسيطة: وتستمر من ثواني قليلة إلى ساعات طويلة، نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين، أو أحداث قليلة الأهمية.

(2) الضغوط المتوسطة: وتستمر من ساعات إلى أيام مثل: فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب فيه.

(3) الضغوط الشديدة: وتستمر عادة من أسابيع إلى أشهر بل إلى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلته، النقل من العمل، التوقيف عن العمل نقلاً عن (فليه؛ عبدالمجيد، 2005).

وقسم أحمد عكاشة الضغوط كما ورد في أبودلو تبعاً إلى شدة حدوثها كما يلي:

(1) الحادة: أي ذات الشدة العالية مثل الصدمات الجنسية في الطفولة أو فقدان أحد الوالدين وكذلك فقدان العمل أو المال بشكل مفاجئ.

(2) طويلة الأمد: وتحدث عندما تتجمع الشدة وتتراكم على مدى الأيام مثل فشل الشخصية الطموحة في تحقيق رغباتها بسبب القصور في القدرة على تحقيق ذلك.

(3) الذاتية: وهنا تكون الشدة مؤثرة في فرد معين نظراً لحاجاته الخاصة مثل النزاع المستمر والصراع الدائم بين الفرد والآخرين (أبودلو، 2009: 176).

ج) تصنيف الضغوط المهنية حسب مصادرها:

اتجهت مجموعة أخرى من العلماء لتصنيف الضغوط المهنية وفقاً لمصادرها، إلى ثلاثة أنواع:

- 1) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية: وهي التي يتعرض لها الفرد داخل المنظمة خلال ممارسته لمهامه ومسؤولياته، وتتضمن مصادر متنوعة قد تكون نفسية أو اجتماعية أو تقنية.
- 2) الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية: وتظهر لدى الأفراد الذين يتعاملون معا في مجالات العمل.
- 3) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد: وتعزى للخصائص الشخصية الموروثة أو المكتسبة "فليه؛ عبدالمجيد، 2005".

مصادر الضغوط المهنية:

تتعدد مصادر وأسباب الضغوط المهنية كما يقول النعاس، ومن الصعب وضع قائمة رئيسية لأسباب الضغوط؛ فهي تختلف باختلاف البيئة والأفراد والمهن، بالإضافة إلى أن القدرة والاستعداد لتحمل مثل هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، فما يعد مصدراً للضغط لشخص ما، قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر، كما أن الضغوط المهنية قد لا تحدث بالضرورة نتيجة لسبب واحد، وإنما قد يشترك في إحداثها أسباب عدة، بعضها نابع من شخصية الفرد، وبعضها الآخر نابع من بيئة العمل، أو تتكون نتيجة التفاعل بين السببين (النعاس، 2008: 32).

وبالرجوع إلى الأدبيات المتعلقة بتصنيف مصادر وأسباب الضغوط المهنية، يمكن القول أن الباحثين والمهتمين بهذا الموضوع توصلوا من خلال المناهج التي اتبعوها في دراساتهم لهذه الظاهرة إلى العديد من التقسيمات، ويمكن عرض بعضاً منها حسب ما يتفق مع طبيعة البحث الحالي. ويعد التصنيف الذي وضعه النعاس (2008) أكثر ملائمة لهذا البحث، حيث صنفها إلى:

1) مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل.

ويقصد بها كل المصادر المرتبطة بمحيط العمل أو المرتبط بالعمل نفسه، والتي يتعرض لها الفرد وستعرض فيما يلي أهمها:

أ) مصادر الضغوط المهنية ذات العلاقة ببيئة العمل:

وتتضمن الآتي:

1) علاقة الموظف بمهنته:

مع زيادة التوسع والتقدم يزداد تنوع المهن ويتسع التخصص المهني، ويصبح الحصول على المهنة المناسبة التي تتناسب مع قدرات الفرد وإمكانياته وتخصصه أصعب، حيث نجد من الضرورة وضع الموظف المناسب في المكان المناسب، ويساعد على تحقيق ذلك عمليتان أساسيتان هما: عملية الاختيار المهني، وعملية التوجه المهني، حيث

ينتج عن تحقيق ذلك ترك الكثيرين لعملهم وانتقالهم إلى عمل غيره نتيجة فشلهم فيه. فالموظف الذي ينتقل من مهنة إلى أخرى في أوقات قصيرة والذي يعجز عن الاستقرار في مهنة معينة، هو ذلك الموظف الذي لم يصادف العمل الذي يناسبه منذ البداية. ولعلنا ندرك مقدار ما يعانيه العامل بسبب كثرة التنقل بين الأعمال من شعور باليأس المرير والخيبة المؤلمة وفقدته للثقة في النفس وضيق الوقت والجهد وإرهاق للأعصاب. وهذه الضغوط الملقاة على الفرد غالباً ما ينتج عنها تحويل العدوان الناجم عما يصادفه من ضغوط إلى علاقاته مع زملائه ومع المؤسسة نفسها، ومع من يحتك بهم بوجه عام، بل ومع نفسه كذلك، كما أنه في حاجة دائمة لإعادة التوافق مع البيئات الجديدة والأعمال الجديدة والظروف الجديدة (خيري، 1958: 57).

(2) علاقة الموظف بنظام العمل:

تميل بعض المؤسسات كبيرة الحجم إلى استخدام الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، والمعتمد على نظم إشراف متشددة، والمرتكز على سياسات رشيده وموضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية، ويتعارض ذلك عادة مع رغبة الموظفين في التصرف بحرية مع حاجاتهم للنمو وتأكيد الذات، ويلقى ذلك التعارض ضغوطاً على الموظفين (ماهر، 2005: 33).

ويعد نظام العمل أحد مسببات الضغط المهني كما يقول بشري (1985) الملقاة على عاتق الفرد العامل؛ فالمهن تختلف فيما بينها، فبعض المهن مثلاً تتطلب نوعاً من الضبط وهو استخدام الإدارة للقواعد والضغوط للمحافظة على قيم وأهداف المؤسسة، والبعض قد يعتمد على نظام معين كالحوافز الإيجابية في صورة مكافآت للسلوك أو حوافز سلبية في صورة عقوبات. كما أن التغيير والتجديد في نظام العمل يعد مصدراً رئيسياً في التسبب في الضغوط، وفي إحداث اضطرابات نفسية لدى العاملين، حتى لو كان هذا التغيير نحو الأفضل مما قد يكتنفه من غموض وعدم وضوح نقلاً عن (النعاس، 2008، 36).

(3) علاقة الموظف بالرؤساء:

تتميز بعض المؤسسات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية؛ فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه. ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء، وعادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهو ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر وعدم الارتياح للبعض، " (ماهر، 2005: 32)، وفي ظل هذه القيود من قبل الرؤساء تعني مصدراً من مصادر الصراع في بيئة العمل، وبالتالي تعتبر مصدراً من مصادر الضغوط في بيئة العمل (القبیس، 2006: 60).

(4) علاقة الموظف بزملائه:

إن طبيعة الصراع مع الزملاء طبيعة حتمية تفرضها البقاء لوقت أطول مع بعضهم البعض سواء كان ذلك في بيئة العمل أو في النواحي الاجتماعية أو في المناسبات الاجتماعية لمن هم في نفس المكانة الوظيفية، ولذا فإن العلاقات الجيدة في بيئة العمل تساعد إلى حد كبير لتقليل الضغوط المرتبطة بالعمل، وعلى العكس، فإن العلاقات السيئة تعد في ذاتها مصدراً من مصادر الضغوط. وكلما كانت العلاقات جيدة في بيئة العمل، فإنها

تخلق نوعاً من التكامل بينهم في هذه البيئة، أما إذا كانت هذه العلاقة تنافسية وغير متوازنة، فإنها تخلق بيئة غير سوية. وهذا الصراع مع الزملاء قد يعطل أداء العمل وتحويله للآخرين، وقد ينشأ عن هذه الخلافات أن بعض الأفراد يفترض لنفسه مركزاً أو مكانة وظيفية لا يعترف بها الطرف الآخر أو قد لا يتقبلها، حيث يفترض بعض الأفراد أن لديهم أفضلية على زملائهم الآخرين، إما بسبب الفروق العمرية أو المؤهل، حيث يحاول بعض الموظفين فرض سيطرتهم على زملائهم عن طريق لعب دور ما يسمى (بدور قوي)، وقد لا يقبل كثير من الموظفين هذا الدور، مما قد يكون سبباً في نشوء الصراعات بين الزملاء لاعتقادهم أنهم يملكون نفس الصفات (القييس، 2006: 60-61).

ويقول النعاس في هذا الصدد: "إن علاقة الفرد بزملائه، تعد عاملاً مهماً وفعالاً في إزالة الضغوط، وأن القيادة السليمة هي الوسيلة الأولى والفعالة في أحداث التناعم بين زملاء العمل، كما ينبغي على المؤسسة أن تساعد الأفراد على التوحد والشعور بالانتماء إلى وحدات العمل التي يعملون بها لتحقيق التوافق ورفع كفاءتهم لما لأثر الضغوط السلي على الصحة النفسية والجسمية للموظف. كما أن الاهتمام بإنشاء النوادي وتشجيع النشاط الرياضي وإقامة الرحلات والحفلات الترفيهية، يساعد على تحسين العلاقات بين الموظف وزملائه ويعمل على زيادة توافقيهم" (النعاس، 2008: 39).

5) علاقة الموظف بظروف العمل:

ظروف العمل هي البيئة المادية، حيث تعتبر أكثر العوامل تأثيراً على الأفراد وسبباً مباشراً من أسباب نشوء الضغوط المهنية، ومن أمثلة ذلك: سوء حالة المباني والحرارة والبرودة أو التغيير المفاجئ لأوقات العمل، سوء الأجهزة والمعدات أو استخدام تقنية أعلى من قدرات الموظف أو معدات قديمة كثيرة الأعطال مما تسبب بطء في الإنتاج (القييس، 2006: 44).

ويؤكد ذلك ماهر في قوله: إن اختلال ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة، ورطوبة، وضوضاء، وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه، ويؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغوط (ماهر، 2005: 34).

6) صراع الدور:

يعني صراع الدور "قيام الموظف بعدة أدوار في وقت واحد، ويحدث إذا كان هناك تعارض بين متطلبات الدور؛ فعندما يتعرض الفرد لموقف يتطلب منه مطالب متعارضة، فإنه حينئذ يعاني صراع الدور الذي يتولد عندما يجب على الفرد أن يؤدي متطلبات متعارضة في آن واحد" (سوييف، 2009).

ويعد صراع الدور ناتجاً من عدم وضوح أو تعارض الأدوار والتوقعات والمهام والواجبات وكذلك الاختصاصات والسلطات، والاختلاف بين ما هو مطلوب وما هو متوقع. وهناك عدة أسباب لصراع الدور؛ فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمؤوس واحد قد تكون متعارضة، ولو أضيفت إلى هذا رغبة المؤوس (الموظف) في أن يلتزم بمعايير الجماعة، ورغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، الأمر الذي يزداد تعقيداً، ومنها عدم وجود بطاقة

وصف وظيفية سليمة ودقيقة، وعدم وجود تعليمات وتوجيهات عمل محددة، وفي هذه الحالة يشعر شاغل الوظيفة بوجود حالة من الصراع أو الاختلاف بين ما يشعر أنه يجب أن يؤديه، وبين ما هو متبع فعلياً لأداء العمل.

7) غموض الدور:

يعني "عدم تأكد الفرد من شكل واختصاصات عمله، ويندرج هذا إلى عدم تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه فيما يجب أن يؤديه أو التصرفات الواجب أن يسلكها، ويؤدي هذا الأمر إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله ما يزيد من شعوره بالضغط،" (ماهر، 2005:33).

وبعبارة أخرى يعني غموض الدور "قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح لأن هذه المهام تتطلب مهارة عالية لا يملكها الفرد؛ فالفرد الذي يتحمل زيادة كبيرة في عبء العمل يقع تحت وطأة مستويات عالية من الضغوط النفسية والمهنية. وهناك نوعان من عبء العمل، النوع الأول: العبء الكمي وهو كم العمل اليومي سواء الزيادة أو النقصان، أما الثاني فهو النوعي يعني صعوبة العمل ومستوى تعقيده" (الشامان، 2005).

8) تزايد العبء الوظيفي أكثر من طاقة الموظف:

"يعتبر العمل عبئاً على الموظف عندما يكون أكثر من طاقته، ويتضح هذا عند ممارسة بعض الأعمال الصعبة والتي تتطلب جهداً جسدياً كبيراً مع عدم إعطاء الموظف الوقت الكافي للقيام بهذا العمل، ولقد دلت الكثير من الإحصائيات والدراسات على أن هناك علاقة بين اعتلال الصحة العقلية للموظف من جانب وصعوبة العمل وقصر الوقت المخصص لإنجازه من جانب آخر، كما أن المشرفين والمدراء الذين تتطلب أعمالهم قضاء وقتاً أكثر في بيئة العمل خاصة عند ممارسة الاتصالات الهاتفية والاجتماعية ومقابلة العملاء والجمهور يكونون أكثر عرضة لضغوط العمل" (القبیس، 2006:43).

9) التطور والتقدم المهني:

تعد عوامل التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر الضغط على الأفراد العاملين، مثل الافتقار إلى فرص الترقية في العمل، وعوائق الطموح، والشك في المستقبل المهني (عسكر؛ وعبدالله، 1988)، ويقول الصباغ: "إن بعض المهن تجعل أفرادها يشعرون بحاجتهم لبعض المهارات اللازمة لأداء المهنة، وغياب فرص التطور والتدريب يعد سبباً للقلق والضيق والتوتر، وهذا الحرمان من التطور قد يؤدي إلى الملل وعدم الحماس في الإنجاز، وضعف الولاء الذي بدوره يؤدي إلى حدوث التسرب الوظيفي والبحث عن عمل في مؤسسات أخرى تقدر جهودهم وتشعرهم بالأمن الوظيفي نقلاً عن" (النعاس، 2008:44-45).

10) الهيكل والمناخ التنظيمي:

يعد الهيكل والمناخ التنظيمي كما يقول النعاس "أحد مصادر ضغط العمل؛ حيث إن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية، ووجود إجراءات وقواعد وتعليمات مكتوبة مبالغ فيها

والالتزام بحرفيتها، قد يرافقه تهديداً لحرية واستقلال الفرد ومن ثم تؤثر بمجموعها على نفسيته وتؤدي إلى شعوره بالضغط المهني" (النعاس، 2008).

"حيث تشير كثير من الدراسات على أهمية الاستقلالية في بيئة العمل وعلى مدى تأثيرها على الموظف، وقد وجد أن هناك علاقة مضطربة بين ما يتمتع به الموظف من استقلالية وبين مقاييس اعتبار الذات، وكلما كانت ممارسة الاستقلالية في بيئة العمل أكثر، كلما كانت اعتبارات الذات أعلى، وتعتبر عدم الاستقلالية أهم المصادر المسببة لضغوط العمل، نظراً لأن الموظفين في بيئة العمل يكونون تحت مراقبة المشرفين مراقبة دقيقة وصارمة مما يفقد الموظف أي إحساس بالاستقلالية وأنه ليس جزءاً من التنظيم بسبب عدم مشاركته في إنتاجية أكبر" (القبس، 2006: 43).

ب) المصادر الشخصية للضغوط المهنية:

عند الحديث عن مصادر الضغوط المهنية لا يمكن أن نتحدث عنها بمعزل عن فهم شخصية الفرد وردود أفعاله تجاه كل المتغيرات التي تمر عليه، سواء كان في بيئة العمل أو خارجها، وقد تكون التركيبة الخاصة بالفرد مصدراً للضغوط المهنية، وبما أن الأفراد لهم شخصياتهم الخاصة فأنهم لا يستجيبون بنفس الطريقة للمؤثرات والمواقف الضاغطة، وفيما يلي عرض موجز لأهم هذه المصادر:

1) مفهوم الذات:

يقصد بمفهوم الذات "إدراكنا الشخصي لذواتنا والتي قد لا تنطبق مع النظرة من قبل الآخرين، لذا تزداد حاجة الإنسان لتنمية شعوره بالثقة والاعتبار وتقدير الآخرين لمهارته لكي يثير إعجابهم ويصبح موظفاً متفوقاً" (القبس، 2006: 52).

ويرى الخزامي (1998) كما ورد في النعاس (2008) أن "الكثير مما نتعرض له من ضغوط شخصية قد يرجع إلى طبيعة إدراك الفرد لذاته. فالصورة الكلية التي يحملها الفرد عن نفسه تساعد على التغلب على المواقف التي يتعرض لها، وهذا المفهوم يبدأ في التكوين من السنوات الأولى في حياة الفرد ويستمر معه مدى الحياة، ومع وجود فروق بين الأفراد في كل المواقف، وردود الفعل والتفاعل الاجتماعي تبرز مستويات مختلفة من إدراك الذات تتفاوت من الدرجة العالية السلبية إلى الدرجة العالية الإيجابية، حيث إن مفهوم إدراك الذات بصورة إيجابية يعد مؤشراً على درجة الثقة بالنفس، والقيمة الذاتية، والشعور بالأمن وغيرها من السمات المهمة التي ترتبط بالشخصية الناضجة سلوكياً وتشكل النواة الأساسية للشخصية القوية" (النعاس، 2008: 47).

ويقول عسكر (2000) في هذا الصدد: "إن مفهوم الذات لدى الفرد هو الذي يحدد سلوكه، لهذا قد يكون سبب الضغوط هو شعور الفرد بالعجز من إحداث التوافق مع متغيرات البيئة من حوله. ويرى بروكس (Brokis) كما ورد في النعاس أن الأفراد ذوي مفهوم الذات المنخفض هم أكثر تجاوباً مع الأحداث الخارجية، وأكثر تأثراً بالعائد الراجع السلبي لسلوكهم" نقلاً عن (النعاس، 2008: 47).

ويوضح الوائلي أن المقارنة التي يعقدها الفرد بينه وبين الآخرين التي يحكم من خلالها على ذاته فيما إذا كان أفضل منهم من حيث الأداء، ومواجهة المشكلات أو أقل منهم، وما ينتج عن هذه المقارنة من انهيار يسبب ضغوط حادة لدى الفرد، أي بمعنى آثار سلبية أو إيجابية في بناء الذات والثقة في النفس (الوائلي، 1998: 32).

2) نمط وسلوك الشخصية (أ)، و(ب):

يعود استخدام هذا المصطلح إلى الباحثين فريدمان وروزنمان (Friedman and Rosenman) (1974) وهما طبيبان متخصصان في أمراض القلب. وقد لاحظ الباحثان أن هناك نمطين للشخصية يختلف كلاً منهما على الآخر، فنمط الشخصية (أ) كما أكد الطبيبان يلحظ أن صاحبه أكثر عرضة للإصابة بالأمراض القلبية وبخاصة الأفراد الذين يتمتعون بصحة جيدة على وجه العموم، ويتميز صاحب هذه الشخصية بالطموح والإقدام والجرأة، ويتحدث بانفعال ويطلب من الآخرين الاستعجال بتنفيذ أمره وهو يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن، ونجده مشغولاً دائماً بالمواعيد المقررة لإنجاز الأعمال، وبالرغم من دقته وإنجازته، فإنه غيور ويكره الانتظار كما أنه في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء، كما يعاني أصحاب هذا النمط من الضغوط رغم ما تتصف به أعمالهم من مسؤوليات؛ بمعنى أن هؤلاء الأفراد لا ينظرون إلى أعمالهم أنها مصدر ضغط لهم.

أما فيما يتعلق بنمط الشخصية (ب)، فإن احتمالات إصابتهم بالأمراض القلبية قليلة، كما أنهم لا يتصفون بالتنافس والدفاعية بالأداء، بل إنهم يمكن أن يكونوا كذلك، والاختلاف الأساسي بين النمطين في أن نمط الشخصية (أ) شخصية تسابق الزمن، في حين أن نمط الشخصية (ب) يعتمد إلى إيقاع منتظم، ولقد حاول (لوثانس) أن يفرق بين نمطي الشخصية (أ) و(ب) من خلال وصفه لسلوك كل منهما كما هو موضح بالشكل الآتي:

الشكل رقم (1)

الفرق بين نمطي الشخصية (أ) و(ب)

نمط الشخصية (ب)	نمط الشخصية (أ)
- ليس في عجلة من أمره دائماً.	- مستعجل دائماً.
- متأن في مشيته.	- يمشي بسرعة.
- يستمتع بوقته دون إحساس بالذنب.	- يأكل بسرعة.
- صبور ولا يؤنب نفسه كثيراً على ضياع الوقت.	- غير صبور بسبب ضياع الوقت.
- ليست لديه مواعيد نهائية لإنجاز الأعمال.	- يعمل شينين في آن واحد.
- يلعب من أجل المتعة وليس من أجل الكسب	- لا يستمتع بوقت الفراغ.
- ذو أسلوب لطيف في الحياة.	- مشغول بالأرقام.
- لا يهتم بالوقت.	- يقيس النجاح بالكمية.
	- شديد وعنيف.
	- منافس.
	- يشعر دائماً أنه تحت ضغط الوقت.

(القبس، 2006: 52-53)

3) مركز التحكم:

يعرف مركز التحكم بأنه اعتقاد الفرد بأن كل ما يحدث له من أحداث في حياته إنما هي محكومة بتصرفاته أو أنها خاضعة لعوامل خارجة عن إرادته مثل الحظ والصدفة، أو ما إلى ذلك من أعداء، والأفراد الذين تسيطر عليهم عادة التحكم الخارجي إنما يعتقدون أن ما يتعرضون له خارج عن إرادتهم نتيجة لعوامل خارجية لا يستطيعون التحكم فيها، فهم أقل تحملاً للضغوط، أي أنهم يعانون من الضغوط أكثر من الأفراد الذين تسيطر عليهم عادة التحكم الداخلي الذين يعتقدون أنهم يستطيعون التحكم بالأحداث والسيطرة عليها بدرجة كبيرة.

وتؤكد بعض الدراسات مثل دراسة كميل وهيسلر (Gemmill and Heisler) (1972) كما ورد في عسكر وعبدالله على أن "الأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الداخلية أكثر تحملاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأقل معاناة من ضغوط العمل. وعلى العكس من ذلك، فالأفراد الذين يمتازون بالسيطرة الخارجية يوجد لديهم ضغط عالٍ لأنهم يدركون أن ما يحدث يرجع لسيطرة خارجية ولا يمكن لهم السيطرة عليها، ومن ثم فهم أكثر عرضة للضغوط" (عسكر؛ وعبدالله، 1988).

4) القدرة والكفاية الذاتية:

يقول داوود (1991) كما ورد في النعاس إن "العملية التوافق بين قدرات الفرد وحاجاته ومتطلبات العمل أثراً في تحديد درجة معاناته من الضغط المهني؛ فكلما زاد توافق قدرات الفرد مع متطلبات الوظيفة، أشبعت حاجاته المهنية وقلت درجة معاناته من ضغط العمل. فقدرات الفرد وحاجاته هي التي تحدد درجة الضغط عنده؛ فالعامل الذي يملك مهارات عالية لا يعاني من الضغوط في مواجهة متطلبات الإنتاج المرتفعة، لأن لديه القدرة على القيام بالسلوك المطلوب، وذلك بعكس العامل الذي لا يملك تلك المهارات. وبهذا فإن ذوي الدرجة العالية من الكفاية الذاتية يواجهون المواقف الضاغطة بدرجة منخفضة من الاستثارة الفسيولوجية، وهو ما يؤكد ارتباط حالة الفرد النفسية بالحالة الفسيولوجية" (النعاس، 2008: 50).

5) الإجهاد التام (البدني والنفسي):

يعتبر الإجهاد التام من الأنواع الفريدة للضغوط، وهو يحدث عادة للموظفين والمدراء الذين لهم علاقة مباشرة بالجمهور، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن طبيعة عملهم قد تكون سبباً مباشراً في ازدياد الضغوط عليهم؛ فالتعب الشديد مثلاً يزيد من مسببات الضغط ويكون مستوى تأثير الضغط كبيراً، ويؤثر على إدراك الفرد للمواقف المسببة للضغط. وقد تنشأ الضغوط عند مقابلة الجمهور الذين قد تكون طبائعهم وأنماطهم الشخصية، ممن يتصفون بالاحتداد أو الغضب أو الفظاظة أو الاندفاعية أو اللاعقلانية أو الإلحاح أو صعوبة الاتصال بهم لمعوقات النطق أو اللغة، كما أن للحالة الصحية تأثيراً كبيراً على مستوى معاناة الفرد من الضغط. فالصحة الجيدة تجعل الفرد أقل تعرضاً للمرض عند مواجهته للمواقف الضاغطة.

وبالرغم من المصادر المهنية التي ذكرت، إلا أن هناك أسباباً أخرى تتعلق بالمجال الوراثي، وبهيكل المؤسسة وتصميم الوظائف، وأنظمة التخطيط والسيطرة، وأسلوب الأمن والسلامة، ووسائل قضاء العاملين لوقت فراغهم، وغيرها من الأسباب التي تعمل على إحداث الضغط المهني "النعاس، 2008: 51-52".

النظريات المفسرة للضغوط المهنية:

اختلفت النظريات التي اهتمت بدراسة الضغوط المهنية طبقاً لاختلاف الأطر النظرية التي تبنتها والوحدة التفسيرية التي اتخذت منها أساساً لهذا الإطار، وفيما يلي تعرض الباحثة باختصار بعضاً من النظريات المفسرة للضغوط المهنية، ومن بين هذه النظريات:

(1) نظرية هانز سيلي Hans selye:

يعتبر سيلي كما ورد في أبودلو من أشهر الباحثين الذين ارتبطت أسماؤهم بموضوع الضغوط، "حيث يعتبر من الذين لهم الفضل في استخدام هذا المفهوم في الصحة النفسية والطب النفسي عام (1956) عندما درس أثر التغيرات الجسدية والانفعالية غير السارة الناتجة عن الضغط والإحباط والإجهاد" (أبودلو، 2009).

وقد ميّز سيلي (1976) بين نمطين من الضغوط كما جاء في تعييبهما:

(1) الضغوط السارة Eustress.

(2) الضغوط المكدرة Distress.

ويعتقد سيلي أن ردود فعل الفرد للأحداث الضاغطة تتبع نمطاً متسعاً أطلق عليه زُملة أعراض التكيف العام، الذي يتكون من ثلاث مراحل:

(أ) مرحلة الإنذار Alarm:

وهي تبدأ بوجود صدمة يتعرض لها الفرد وتكون مقاومته فيها منخفضة، حيث تصبح ميكانيزمات الدفاع الفسيولوجية الداخلية نشطة، ويمكن أن تكون زيادة النشاط ملحوظة في هذه المرحلة.

(2) مرحلة المقاومة Resistance:

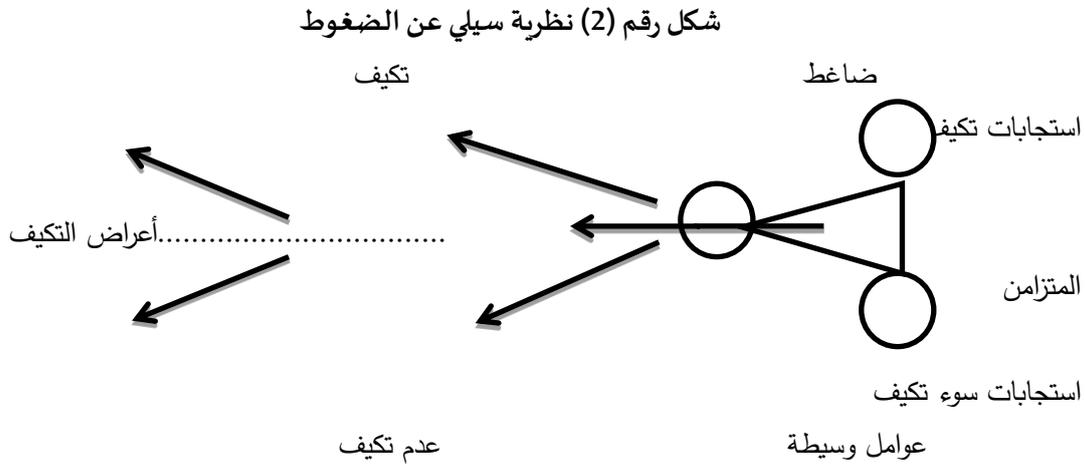
وهي مرحلة التكيف لأقصى درجة، حيث يتمكن الفرد من العودة إلى حالة التوازن، ولكنه إذا طال أمد بقاء الموقف الضاغط على الفرد، فإن ميكانيزمات الدفاع لا تستطيع المواصلة وتتوقف، يلي ذلك انتقال الفرد إلى المرحلة الثالثة.

3) مرحلة الإنهاك Exhaustion:

حيث يصبح الفرد في هذه المرحلة عاجزاً عن التكيف والاستمرار في المقاومة، وهنا تنهار الدفعات الهارمونية، والتعرض الزائد للضغوط يؤدي إلى تفكك الكائن الحي إلى الدرجة التي قد ينتج عنها الموت " (تعيلب، 2013: 48-49).

وتعد المرحلة الأولى كما يقول الهنداوي (1994) كما ورد في النعاس "رد الفعل الأول لحالة الضغط التي يواجهها العامل وتظهر لديه أعراضاً فسيولوجية، كالقلق وتوتر الأعصاب وارتفاع ضغط الدم وسرعة نبضات القلب، وزيادة معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم وغيرها. وفي المرحلة الثانية يقوم الفرد بالدفاع عن نفسه تجاه مصدر الضغط أو التهديد، ويحاول الجسم إصلاح أي أذى يصدر عن الصدمة الأولى، ويحاول مقاومة مسببات الضغط، وإذا استطاع النجاح والتغلب عليها، فإن أعراض الضغط تزول، وإذا لم يستطع التغلب عليها واستمر يعاني لفترة طويلة تنهار مقاومته وينتقل إلى المرحلة الثالثة والتي تصبح فيها طاقة الجسم منهكة ومجهددة وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة، ويتعرض لبعض الأمراض المتولدة عن الضغوط المهنية مثل: الصداع، وارتفاع ضغط الدم، والقرحة، والأزمات القلبية، وهذا يؤثر بشكل سلبي على أدائه وعلى المؤسسة التي ينتهي لها" (النعاس، 2008: 53-54).

وقد اتضح في كتابات ليفين وسكوتشن (Levin & Scotch) أن سييلي قد رسم رسماً توضيحياً لنظريته كما في الشكل التالي (2):



(تعيلب، 2013: 49)

2) نظرية موراي Murray:

ذكرت الرقيق أهم آراء موراي ومنها "أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط يمثل أساسان، وأن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو شخصي تعيق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

(1) ضغط بيتا.

(2) ضغط ألفا.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة إليهما، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة وهو ما يعرف بضغط بيتا، أما ما يحدث التفاعل بين الموقف الحاضر والضغط والحاجة الناشطة، فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا " (الرقيق، 2000: 31).

(3) نظرية سبيلبرجر Spielberger:

تعرضت جباري لأهم آراء سبيلبرجر في الضغوط ومنها "أن الضغوط تلعب دوراً مهماً في إثارة الاختلافات على مستوى الدوافع كلاً حسب إدراكه للضغوط، وتحدد نظريته في محاور رئيسية هي الضغط والقلق والتعلم، وتظهر هذه المحاور في: التعرف على طبيعة الضغوط في المواقف المختلفة، وقياس مستوى القلق الذي ينتج عن الضغوط، وقياس الفروق الفردية في الميل للقلق، بالإضافة لتوفير السلوك المناسب للتغلب على القلق، وتحديد مستوى الاستجابة، وقياس ذكاء الأشخاص الذين تجري عليهم برامج التعلم، ومعرفة قدرتهم على التعلم، وتركز هذه النظرية على الموقف الضاغطة وإدراك الفرد، ويحدد سبيلبرجر مفهوم الضغط في ثلاث مراحل هي:

- مصدر الضغط.

- إدراك الضغط.

- رد فعل الضغط.

وهنا ترتبط بمدى شدة ردود الفعل ومدى إدراك الفرد لها" (جباري، 1998: 66).

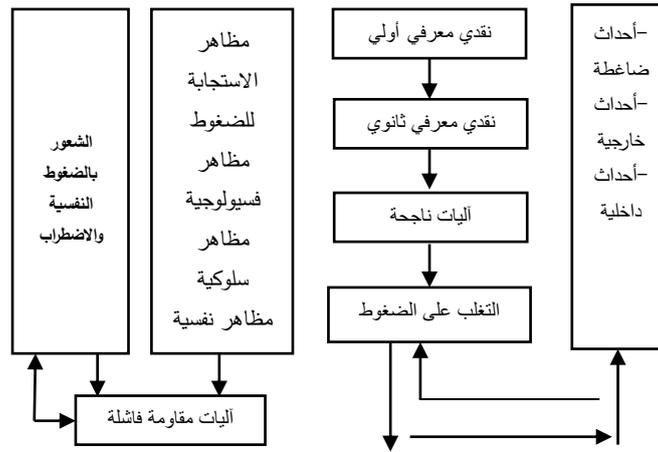
(4) نظرية ريتشارد لازاروس LazarusRichard:

عرض تعيلب أهم آراء ريتشارد لازاروس عالم النفس الأمريكي الذي يعتبر مؤسس نظريات الضغط الحديثة "التي تنطلق من الواقع الإنساني الخاص أو المميز في البيئة، فهو ينظر إلى الضغط على أنه نوع من التقييم الذهني ورد فعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة، فالفرد عندما يواجه موقفاً متعدد الأبعاد يصعب عليه تقييمه، فالخطوة الأولى التي يجب القيام بها هي تقييم الحالة، والخطوة الثانية هي اتخاذ القرار. وقد ميز لازاروس بين نوعين من الأحداث الضاغطة، أحدهما يعرف بالأحداث الضاغطة الخارجية وهي عبارة عن الأحداث البيئية المحيطة بالفرد، وتمتد من الأحداث البسيطة التي تحدث كل يوم إلى الأحداث القوية، أما النوع الثاني من الأحداث فيعرف عادةً بالأحداث الداخلية وهي عبارة عن مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي. كما ركز لازاروس على تقييم الشخص للمواقف التي يمر بها في البيئة، وعلى دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط" (تعيلب، 2013: 52-53).

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن لازاروس يرى أن الضغط يحدث نتيجة التفاعل بين الفرد والبيئة المحيطة، كما أن أي حدث من الممكن تفسيره على أنه ضاغط من وجهة نظر شخص ما قد لا يكون ضاغطاً من وجهة نظر شخص آخر، وأن الضغوط لا يمكن قياسها بصورة مباشرة، وإنما يستدل عليها من ردود الفعل أو من معرفتنا للمواقف التي يمر بها الفرد.

ويمكن توضيح نظرية ريتشارد لازاروس للضغط في النموذج التالي:

شكل (3) نموذج ريتشارد لازاروس للضغط



(5) نظرية العجز المكتسب لـ "سليجمان" "Learned Helplessness":

وهي ترى أن الضغوط تؤدي إلى شعور الفرد بالعجز وقلة الحيلة، وتعريف الضغوط يؤكد أن الضغوط تحدث عندما تتجاوز مطالب البيئة إمكانيات الفرد. وحقيقة الأحداث غير القابلة للسيطرة تؤدي إلى ضغوط أكثر من الأحداث التي يمكن السيطرة عليها، وتتضمن هذه الفكرة أن للسيطرة أو فقدانها أهمية في خبرة الضغوط.

وقد حدد مارتن سليجمان (Martin Seligman) (1978) بوضوح نموذج العجز في نظريته، حيث رأى أن العجز المتعلم يخلق ثلاثة وجوه من النقص والقصور:

- يكون دافعياً. - معرفياً. - انفعالياً.

ويقول الطيرى (1994) كما ورد في تعيلب "أن مرحلة العجز بالتحديد التي فيها تفشل مجهودات الفرد في التغلب على الموقف الضاغط تمثل الضغوط المستمرة، كما يماثل العجز المتعلم حيث يتوقف الفرد عن محاولاته عن الاستجابة في كل البيئات القديمة والجديدة" (تعيلب، 2013: 21).

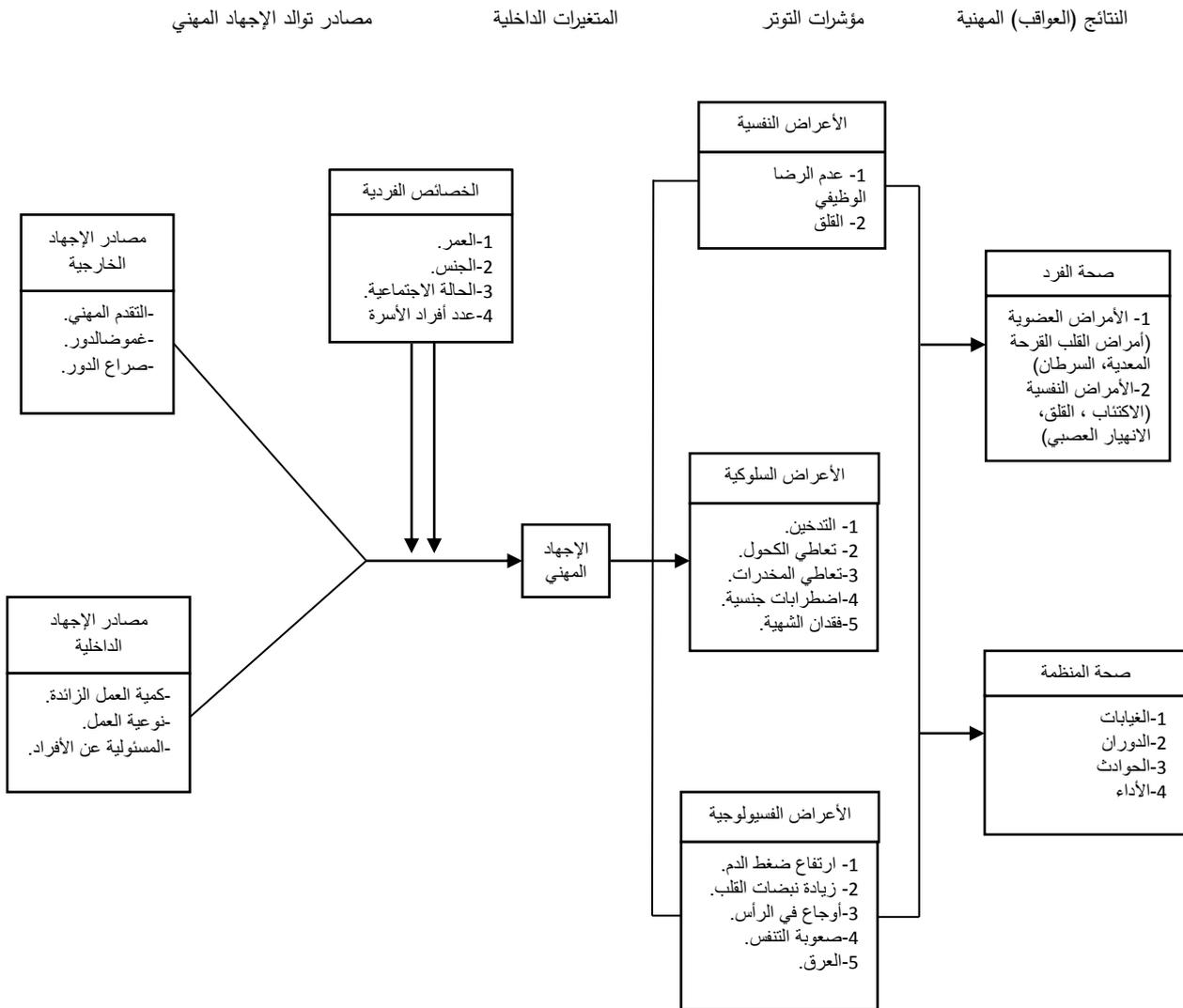
(6) نظرية كشرود Kechroud:

عرض النعاس أهم آراء كشرود (1986) من خلال "نموذجه للضغوط الذي أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب الضغوط إلى أسباب خارجة عن بيئة العمل مثل (الأسرة والمجتمع)، وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي). كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع

العديد من المتغيرات المتعلقة بالضغوط مثل عدم الرضا الوظيفي، وأشار إلى أن بعض أسباب الضغوط قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، وقد تكون مثبطة له. وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية. كذلك يرى أن التفاعل بين أسباب الضغوط وهذه الخصائص يؤدي إلى حدوث أو عدم حدوث ما يدل على الضغوط المتمثلة في الأعراض التي تقع تحت وطأة الضغوط، وهو ما يدل على وجود موقف ضاغط، ومن ثم يمكن القول إن هذا يدل على وجود ضغط مهني.

وخلاصة النموذج أن هناك أربع مجموعات من التغيرات، اعتبرها كشرود أهم المتغيرات الداخلية ينتج عنها: إما تطابقاً أو عدم تطابق، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد، وظهور هذه المؤشرات يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني، وهذا كما هو موضح في الشكل رقم (4) "النعاس، 2008: 56-57-58).

شكل (4) نموذج كشرود للإجهاد



7) نظرية راشد لتفسير الضغوط:

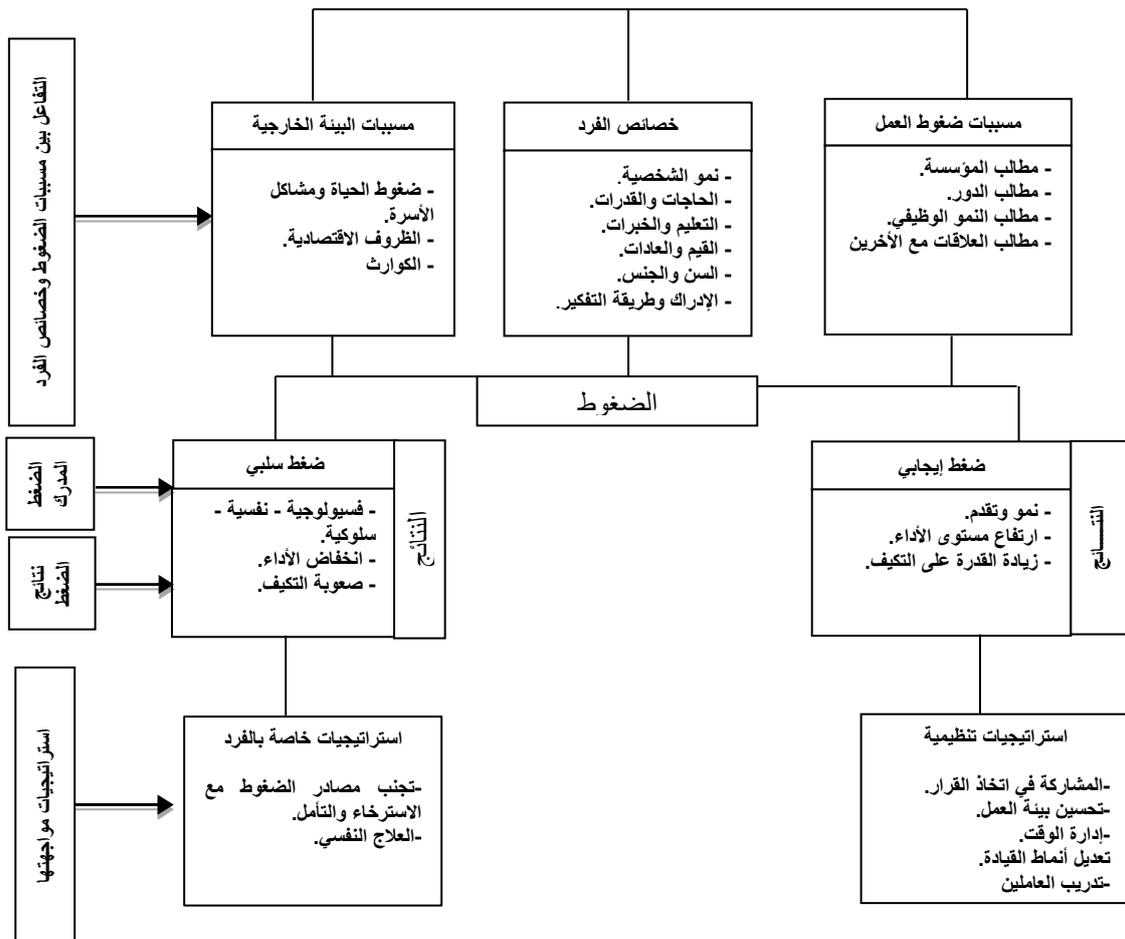
يوضح النعاس أهم آراء راشد (1992) عن مسببات الضغوط في الشكل رقم (5)، "ويشير إلى أن هناك مسببات للضغوط بعضها يتعلق ببيئة العمل، والبعض الآخر يتعلق بالبيئة الخارجية، ويشير إلى أن تلك المسببات تتفاعل مع خصائص الفرد. فإذا كانت الضغوط إيجابية، فإنها تدفع الفرد إلى النمو والتقدم وارتفاع مستوى أدائه وتوافقه. أما إذا كانت الضغوط سلبية فسيترتب عليها نتائج نفسية وفسولوجية. كما يشير نموذج هذه النظرية إلى استراتيجيات مواجهة الضغوط. حيث يوضح أن الضغوط الإيجابية يتم التعامل معها من خلال استراتيجيات تنظيمية، في حين أن الضغوط السلبية يتم التعامل معها بطريقتين:

أولاً) من خلال الفرد نفسه، وذلك بتجنب التعرض لمصادر الضغوط قدر المستطاع مع التأمل والاسترخاء.

ثانياً) من خلال العلاج النفسي" (النعاس، 2008: 59-60).

شكل رقم (5) نموذج لطفي راشد في تفسير الضغوط

تفسير ظاهرة الضغوط



ومن خلال ما قامت به الباحثة من عرض مختصر لبعض الأطر النظرية التي فسرت الضغوط المهنية، نلاحظ أن هناك العديد من نقاط الاتفاق والاختلاف فيما بينها لتفسير الضغوط المهنية، وهذا راجع إلى اختلاف الأطر النظرية التي تبنتها كل نظرية، كما أن كل نظرية من النظريات حاولت جاهدة في تفسير هذه الظاهرة حسب اتجاهات معينة، فبعض النظريات ذهبت إلى تفسير الضغوط على أساس العوامل الداخلية النسبية، وهناك من ذهب إلى العوامل الخارجية التي تخص العوامل الاجتماعية المادية والاقتصادية وغيرها، ومنهم من جمع بين النمطين، وهناك من فسرها على أساس ردود الأفعال، أي الاستجابات للمواقف الضاغطة المختلفة التي يتعرض لها الفرد في حياته اليومية مما يؤدي لتعرضه للضغوط المختلفة وبالتالي مشاكل نفسية واجتماعية ومهنية تؤثر على حياته المستقبلية.

الآثار المترتبة على الضغوط المهنية:

تترتب على الضغوط المهنية التي يتعرض لها الفرد العديد من الآثار السلبية التي تنعكس على صحته النفسية والجسمية، وعلى بيئته وعمله، وتختلف وتتباين هذه الآثار من فرد إلى آخر في حدتها ونوعها. وفيما يلي عرض لأهم الآثار السلبية للضغوط المهنية حسب تأثيرها على الفرد وعلى المؤسسة:

(1) آثار الضغوط المهنية على صحة الفرد:

أ) الآثار الفسيولوجية:

يقول هيجان (1998) في هذا الصدد كما ورد في النعاس أن هذا النوع من الآثار أوضح مؤشر على الضغوط المهنية وتظهر واضحة في فقدان الشهية وارتفاع ضغط الدم، والصداع، واضطرابات الجهاز الهضمي، والإرهاك الجسدي، والحساسية الجلدية (النعاس، 2008: 62).

كما أن تعرض الفرد لهذه الضغوط يؤدي إلى: "اضطرابات في ضربات القلب، وضيق في التنفس، وورم في الحنجرة، وجفاف الفم، واضطرابات في المعدة، وعسر الهضم، واضطرابات في عملية الإخراج وميل زائد للإخراج، وانتفاخ المعدة، والشد العضلي خاصة في الفك، والتعب والإرهاق والخمول، وصعوبة في النوم، والصداع، والعرق بغزارة وخاصة في الكفين، وبرودة في اليدين والقدمين، والإفراط في الأكل، أو فقدان الشهية" (ماهر، 2005: 70-71).

وتشير العديد من الدراسات منها دراسة بارون وكرينبير (Baron & Greenber) (1990) إلى أن ارتفاع ضغط العمل قد يضعف جهاز المناعة عند الإنسان، ويقلل من قدرته على مقاومة الكثير من الأمراض الخطيرة، نقلا عن (النعاس، 2008: 62).

ب) الآثار النفسية:

أبرز الآثار النفسية التي يعاني منها الموظفون كنتيجة لضغط العمل تتمثل في: الشعور بالقلق، والحزن والرغبة في البكاء، والشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف، وفقدان الصبر، وسرعة الانزعاج، والملل

والعصبية، والتعجل والتسرع في أداء المهام، والصعوبة في التفكير واتخاذ القرار، وعدم المرونة في التعامل (ماهر، 2005:72).

"وعندما يفشل الفرد في التوافق مع الضغوط، ويزداد القلق عن الحد المعقول، فإن ذلك يؤدي به إلى الاحتراق النفسي، الذي يعد من أخطر الآثار الناتجة عن الضغوط، ويظهر على سلوكه وتصرفاته سواء داخل أو خارج بيئة العمل. ويظهر الاحتراق على شكل شعور عام بالإرهاك وانخفاض الرضا العام والشعور بالإحباط واليأس والتوتر. وهذا يؤدي بدوره إلى الهروب من الضغوط والالتحاق بوظيفة أخرى في مؤسسة أخرى" (النعاس، 2008:63).

ج) الآثار السلوكية:

"إن الأعراض السلوكية كانعكاس لآثار الضغوط المهنية تختلف من فرد لآخر وفقاً لشخصيته ووفقاً للموقف المولد للضغط، وتتمثل أهم هذه الأعراض في: عدم القدرة على فعل أي شيء، التعامل مع المواقف بكل برود أو الهروب من الموقف، العدوانية في التعامل، والاستهلاك في الطعام الزائد عن الحد، أو فقدان الشهية وعدم القدرة على الأكل، وارتفاع معدلات التدخين وتعاطي المخدرات والكحوليات، واللامبالاة" (ماهر، 2005:73).

وتتوقف الآثار السلوكية للعاملين على مستوى الضغوط، "في ثلاث مستويات: منخفض، ومعتدل، ومرتفع؛ ففي المستوى المنخفض من الضغوط يعاني الفرد من عدم وجود محفزات تحثه على العمل، حيث تنسم حياته بالركود والملل في أدائه، أما في حالة الضغط المرتفع فيظهر التأثير السلبي متمثلاً في الإجهاد النابع من عدم الشعور بالرضا، والإحساس بعدم القدرة على التحكم، والعجز عن أداء أي عمل" (فلية؛ عبدالمجيد، 2005:313).

د) الآثار الانفعالية:

ويقول الفرماوي؛ وأبو سريع (1993) كما ورد في النعاس إن "من بين الآثار الانفعالية للضغوط المهنية هو سهولة الإثارة لدى الفرد وشعوره بعدم الاستقرار، وتقلب المزاج، ويزداد معدل الوسواس، وإخفاء الإحساس بالصحة والسعادة لدى الفرد، والنزوع إلى الشكوى التخيلية، وحدوث تغيرات في سماته الشخصية. ويتحول الأفراد الذين يتسمون بالدقة والحرص إلى أناس غير مباليين ومهملين، ويزيد معدل القلق ويصبح الفرد أكثر حساسية وعدوانية، أي بمعنى تزداد المشكلات الشخصية، وتضعف القيود الأخلاقية والانفعالية" (النعاس، 2008:65).

2) آثار الضغوط المهنية على المؤسسة:

إن الآثار الناتجة عن الضغوط المهنية لا تقتصر على الفرد وحده، وإنما تتعداه إلى المؤسسة التي ينتهي إليها. وتظهر هذه في ارتفاع الغياب، وفساد العلاقات بين العاملين، وكذلك العلاقات مع المراجعين وانخفاض الجودة وضياح الوقت والجهد، وعدم القدرة على صنع واتخاذ القرار، الأمر الذي يترتب عليه نتائج غير محمودة للمؤسسة والعاملين بها، والحد من قدرة المؤسسة في تحقيق أهدافها. وقد تؤدي الضغوط المهنية إلى هدم المناخ

التنظيمي وتكون وسيلة لتعقيد سير العمل وعقبة أمام تحقيق المؤسسة لأهدافها وتنفيذها مهامه (فله؛ عبدالمجيد، 2005:312).

وتسبب الضغوط مشكلات كثيرة وتحمل المؤسسات تكاليف عدة؛ "فارتفاع معدل تنقلات الموظفين مثلاً يؤدي إلى إنفاق الوقت والمال في إعادة التدريب أو إعادة الاستقطاب من أجل إحلال موظفين جدد إلى غير ذلك من الخسائر المالية التي تسببها الضغوط في محيط العمل. وقد أظهرت دراسة شويمر (Schwimer) (1991) أن الضغوط تلحق خسائر بالأفراد والمؤسسات، وأن تكلفتها بالولايات المتحدة الأمريكية تصل إلى (150) بليون دولار في العام، وتمثل هذه التكلفة في غياب العاملين، ومعدلات الأداء المنخفض من جانب أولئك الحاضرين جسدياً، ودون أن يكون لهم حضوراً ذهنياً إضافة إلى تكاليف ترك العمل ونفقات العلاج" (سلطان، 1999:80).

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن أهم الآثار السلبية للضغوط المهنية على المؤسسة تكمن في عدم الثقة في اتخاذ القرارات وزيادة التكاليف المهنية، وتدني مستوى الإنتاج، والغياب والتسرب الوظيفي، والصراع الشخصي في بيئة العمل مع المدراء والزملاء.

ثانياً) الاحتراق النفسي:

تبرز في مجال العمل مجموعة من المعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملاً، الأمر الذي يسهم في شعوره بالعجز عن تقديم العمل المطلوب منه بالمستوى الذي يتوقعه الآخريين، ومتى حدث ذلك، فإن العلاقة التي تربط العامل بعمله تأخذ بعداً سلبياً له أثراً مدمراً على العملية المهنية ككل، ويؤدي هذا الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد إلى حالة من الإنهاك والاستنزاف الانفعالي يمكن تعريفها بالاحتراق النفسي (Burnout)، وقد حظيت هذه الظاهرة باهتمام الباحثين خلال السنوات الأخيرة، وتناولتها العديد من الدراسات بالبحث، وأصبح موضوع الاحتراق النفسي للعاملين مدار بحث ونقاش، خاصة بعد أن لوحظ أن عدداً كبيراً من العاملين يتركون مهنتهم، ويتجهون إلى ممارسة أعمال أخرى (الزهراني، 2008:9)، وعلى الرغم من الاهتمام المتزايد حول دراسة وفهم طبيعة الاحتراق النفسي، إلا أن تعريف الاحتراق في الواقع لا يزال محيراً إلى حد ما.

ويعتبر هيربرت فرويدينبرجر (H.Freudenberger) (1974) أول من أشار إلى ظاهرة الاحتراق النفسي، من خلال دراسته لمظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها المشتغلون بقطاع الخدمات، كالتدريس والطب وغيرها من المهن الاجتماعية، ويعتبر مفهوم الاحتراق النفسي من المفاهيم التي ظهرت حديثاً وله عدة تعريفات، وفيما يلي عرضاً لأهمها:

تعريف الاحتراق النفسي Burnout:

يعرف "عسكر" نقلاً عن أميمن الاحتراق النفسي بأنه "حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية،" (أميمن، 2009:160).

وعرفه هيربرت فرويدينبيرجر (H.Freudenberger) (1974) نقلا عن الطحاينة بأنه "حالة من الإنهك تحصل نتيجة للأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة والملقاءة على الأفراد على حساب طاقاتهم وقوتهم" (الطحاينة، 1995: 08).

وذكر أميمن تعريفات كاري جرنس للاحتراق النفسي ومن بينها:

(1) الاحتراق النفسي هو الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة العمل الوظيفي الزائد.

(2) الاحتراق النفسي هو فقدان الاهتمام بالناس الذين يتعاملون معه كردود فعل لضغوط العمل.

(3) الاحتراق النفسي هو الانسحاب النفسي من العمل بسبب ضغوط العمل.

(4) الاحتراق النفسي كمفهوم مرادف للاغتراب.

كما ذكر أيضا تعريف السيد السمادوني (1990) بأنه "حالة من الاستنزاف الانفعالي أو البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة" (أميمن، 2009: 161-162).

وعرفت ماسلاش Maslach (1991) نقلا عن الزيودي الاحتراق النفسي "بأنه حالة من الإجهاد التي تصيب الفرد نتيجة لأعباء العمل التي تفوق طاقته، وينتج عنها مجموعة من الأعراض النفسية والجسدية والعقلية" (الزيودي، 2007: 192).

كما يعرف الاحتراق النفسي بأنه "حالة نفسية تؤرق الذين يعملون في مهن تتطلب تقديم خدمات اجتماعية، وإنسانية، لأناس كثيرين، وكذلك نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاءة على عاتق هؤلاء الأفراد" (الحرثاوي، 1991: 13).

ويعرف الاحتراق النفسي بأنه: "حالة من الاستنزاف أو الإنهك الانفعالي أو العاطفي والفيزيولوجي والجسمي، وفقدان الاهتمام بالناس والانسحاب النفسي، والانفصال عن الذات وعن الآخرين، وعدم الرضا عن الذات وتحقيرها، والشعور بعدم الارتياح، والأرق، وكثرة الأحلام المزعجة، ونقص الأداء وعدم الرضا عن الإنجاز، والرغبة في أداء أعمال كثيرة في وقت قصير، ونقص الدافعية والشعور بالإحباط وفتور العزيمة، واليأس وعدم المبالاة بسبب كثرة مطالب العمل، والتعرض المستمر لضغوط الحياة المختلفة" (أميمن، 2009: 163).

ومن خلال العرض السابق لتعريفات الاحتراق النفسي، نجد أن الباحثين اختلفوا في تعريف هذا المفهوم، لذلك يصبح التعريف الأكثر وضوحاً عندما نعرفه لغوياً استناداً لما جاء في القاموس وتفصيلاته في البحوث، فالفعل (يحترق) بمعنى (يفشل) وينهار، أو يصبح منهكاً نتيجة العمل الزائد عن الطاقة المقدرّة، ويشير التعبير أيضاً إلى التغيرات السلبية في العلاقات، والاتجاهات السلوكية كرد فعل لضغط العمل. وقد يتداخل مصطلح الاحتراق النفسي مع مصطلحات أخرى مثل: الضغط والقلق، والتوتر، والصداع، والإحباط، والهروب النفسي من

المسؤولية، غيرها، فهناك من الباحثين من استخدم هذه المصطلحات بالتبادل عند الإشارة إلى ظاهرة الاحتراق النفسي.

وترى الباحثة في الدراسة الحالية أن التعريف الأعم للاحتراق النفسي هو الذي صاغه كلا من العطية؛ وعيسوي بأنه: حالة نفسية يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل والأعباء الزائدة الملقاة على عاتقه، فهو استجابة الفرد للتوتر النفسي والضغط المهنية وتتضمن عادة الشعور بالإجهاد الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الشعور بالإنجاز(العطية؛ وعيسوي، 2004: 07).

إنذارات الاحتراق النفسي:

يقول أميمن: لا يصاب المرء بين عشية وضحاها بالاحتراق النفسي. إذ لكل شيء مؤشرات أو أجراس إنذار. وتشير بربرا برهام (Barbara Braham) كما ورد في أميمن إلى أن "هناك أربعة مؤشرات أولية ينبغي أخذها بعين الاعتبار، وهي دليل على أن الفرد في طريقه إلى الاحتراق النفسي، والمؤشرات هي:

(1) الانشغال الدائم، والرغبة في إنهاء قائمة من المهام الكثيرة في اليوم الواحد. وانشغال الفرد باستمرار في العمل يجعله يضحى بالحاضر، كما تراه موجوداً في اجتماع ما جسدياً وغائباً ذهنياً، وهو يفكر في المقابلة السابقة أو فيما يجب فعله في المقابلة التالية. وعادة ما ينجز الفرد عمله بصورة آلية دون اتصال عاطفي مع الآخرين، لأن همه هو السرعة والعدد وليس الاهتمام وإتقان ما لديه.

(2) تأجيل الفرد للأمور السارة والأنشطة الاجتماعية من خلال إقناع ذاته بأن هناك وقتاً لممارسة تلك الأنشطة، هذا الوقت أو فيما بعد الذي لن يأت مطلقاً، وهناك يصبح التأجيل هو القاعدة أو المعيار في حياة الفرد.

(3) عيش الفرد حسب قاعدة (يجب وينبغي)، وبشكل يصبح النمط السائد على حياته، والذي تترتب عنه زيادة حساسية الفرد لما يظنه الآخرون، وعجزه عن إرضاء ذاته وعن إرضاء الآخرين رغم رغبته في ذلك.

(4) النظر إلى أن كل شيء مهم وعاجل. وتكون محصلة ذلك انهماك الفرد في عمله لدرجة يفقد معها روح المرح، ويجد نفسه كثير التردد عند اتخاذ القرارات" (أميمن، 2009: 164).

أعراض الاحتراق النفسي:

وضع كلا من سبانيول وكابوتو (Spaniol & Caputo) كما ورد في عودة ثلاث درجات للاحتراق النفسي لكل منها أعراض خاصة وهذه الدرجات هي:

الدرجة الأولى:

تظهر حالة الاحتراق النفسي في هذه الدرجة بشكل قصير متقطع يمكن السيطرة عليه بسهولة. ويرى هذان العالمان أن علاج ذلك يمكن بالقيام ببعض التمارين الرياضية التي تقود إلى الاسترخاء، ومن ثم القيام بقسط وافر من الراحة، وممارسة بعض الهويات المحببة، بحيث تخفض معها ظاهرة الاحتراق هذه.

الدرجة الثانية:

حيث ذكر العالمان أن ظاهرة الاحتراق عند هذه الدرجة تأخذ شكلاً خاصاً من الحدة والوضوح، وتستغرق وقتاً أطول من حيث ديمومتها إلى درجة يصعب معها علاجها أو العمل على إزالة أعراضها بالطرق التي ذكرت في الدرجة الأولى. إذ لم يعد الاسترخاء أو النوم أو القيام ببعض التمارين الرياضية علاجاً لها أو التخلص منها. هنا يمكن بوضوح قياس درجة الانفعال عند المحترق نفسياً برغم استرخائه أو نومه كما ويلاحظ بوضوح مدى سخريته بالقائمين على العمل الذي يقوم به، ويكون مزاجه متقلباً واهتمامه بالمستفيدين من العمل الذي يقوم به منخفضاً.

الدرجة الثالثة:

وحسب العالمين سبانيول وكابوتو، فإن الموضوع في هذه الدرجة يتطور وتتطور أعراضه من حيث التواصل والديمومة، بحيث ترافقها حالات من الإرهاق النفسي، وتزداد المشاكل الصحية والنفسية التي لا يمكن تجاوزها أو معالجتها، ومثلما يتعرض المحترق لحالات من الإحباط والاكتئاب والقلق والسلبية، تنعكس في الوقت نفسه نتائج ذلك على حياة المحترق الاجتماعية مع الزملاء والبيت " (عودة، 1998: 23).

وأكدت دراسة الحرتاوي (1991) كما ورد في عودة أن هناك دراسات عديدة حددت مجموعة من الأعراض للاحتراق النفسي تلاحظ بوضوح لدى المحترقين وهي:

(1) الابتعاد عن التعامل مع الزبائن أو العملاء أو الطلاب أو الآخرين.

(2) المعنويات المنخفضة.

(3) حالة شديدة من عدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة.

(4) كثرة التغيب عن العمل.

(5) الإعياء الجسدي.

(6) الخلافات الأسرية.

وأشارت الدراسة نفسها إلى أن بعض الباحثين نجحوا في وضع تصنيف واضح لأعراض الاحتراق النفسي صنف إلى الأعراض التالية:

- الأعراض الجسمية:

مثل ارتفاع ضغط الدم، آلام الظهر، الإرهاق الشديد، الضعف العام، الصداع المستمر.

- الأعراض الإدراكية (الفعلية):

مثل عدم القدرة على التركيز، المزاج الحاد.

-الأعراض النفسية:

مثل السلبية، الإحساس باليأس، الاكتئاب، القلق، الانعزال.

-الأعراض السلوكية:

مثل التذمر والشكوى المتواصلة من العمل، ضعف الأداء، عدم الرضا عن ظروف العمل، التغيب المستمر والمتكرر عن العمل(عودة، 1998: 25-26).

وصنفت اللوزي(2013) الأعراض المصاحبة للاحتراق النفسي على النحو التالي:

(1) الأعراض السلوكية:

وتتمثل في (التعب من العمل، الانسحاب الاجتماعي، فقدان الاهتمام والاستمتاع بالأنشطة، الاستسلام والعجز، انتظار سن التقاعد، الشكوى والتذمر من العمل).

(2) الأعراض الانفعالية:

وتتمثل في (القلق المبالغ فيه، الخوف والبكاء، القابلية للتهيج أو الغضب المفرط، الشعور المتكرر بالإحباط، التشبت والحزن، نفاذ الصبر، عدم الشعور بالحاجة إلى التعلم ومواكبة كل جديد).

(3) أعراض فسيولوجية:

وتتمثل في اضطرابات المعدة، ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع الكوليسترول، التعب عند القيام بأقل مجهود، زيادة ضربات القلب، النسيان، الملل والاضطراب في النوم، نقص النشاط وانخفاض الروح المعنوية، الشعور بالعجز ونقص تقديرات الذات، اضطراب الشهية، توتر العضلات، ضغط الدم العالي وضيق التنفس، نقص المناعة لمقاومة الأمراض "(اللوزي، 2013: 13).

وحدد أميمن أعراض أخرى للاحتراق النفسي من بينها: "الشعور بالتعب الحاد، والقابلية للنقد، وسرعة العدوى بالفيروسات، وانهيار جهاز المناعة، والشعور بنقص السيطرة على المهام الملقاة على عاتق الفرد، والاعتقاد الخاطئ بأن المرء يحقق إنجازات ليست ذات قيمة، والميل للتفكير السلبي حول الأمور، وفقدان الشعور بالهدف والنشاط، والتنصل المتزايد من العلاقات التي تسبب الصراع والضغط" (أميمن، 2009: 171).

مستويات الاحتراق النفسي:

يشير بدران "أن سبانيول (Spaniol) (1979) حدد الاحتراق النفسي في ثلاثة مستويات هي كالتالي:

(1) احتراق نفسي متعادل:

وينتج عن نوبات قصيرة من التعب، والقلق، والإحباط، والتهيج.

(2) احتراق نفسي متوسط:

وينتج عن نفس الأعراض السابقة، ولكنها تستمر لمدة أسبوعين على الأقل.

(3) احتراق نفسي شديد:

وينتج عن أعراض جسمية، مثل القرحة، وآلام الظهر المزمنة، ونوبات الصداع الشديدة، وليس غريباً أن يشعر العاملون بمشاعر احتراق نفسي معتدلة ومتوسطة من حين لآخر، ولكن عندما تلح هذه المشاعر وتظهر في شكل أمراض جسمية ونفسية مزمنة عندئذٍ يصبح الاحتراق مشكلة خطيرة " (بدران، 1997: 58).

أبعاد الاحتراق النفسي:

طبقاً لما توصلت إليه ماسلاش وزملاؤها (Maslach et al) (1976, 1978) فإن صدام المهن الضاغطة يسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام، وهما عكس اتجاهات العامل الأصلية، وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاثة أبعاد هي:

أ) الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion:

بما أن المشاعر الانفعالية قد استنزفت، فإن العاملين لا يستطيعون أوليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل، وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر والإجهاد، وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبق ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي.

ب) تبلد المشاعر Depersonalization:

ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسياً، وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحياناً تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل، وتعرف كل من ماسلاش وبينز (Maslach & Pines) (1977) هذا البعد من الاحتراق النفسي بأنه: إحساس بالإنسانية والسخرية من العملاء، والذي يظهر في صورة تحقير أثناء المعاملة.

ج) نقص الشعور بالإنجاز الشخصي Low Personal Accomplishment:

وهذا البعد يحدث حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنفسهم تقييماً سلباً، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما يشعر العامل بأنه لم يعد كفىً في العمل مع عملائه، وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى نقلاً عن (بدران، 1997).

وقدمت أبو مسعود (2010) شرح تفصيلي لهذه الأبعاد الثلاثة:

البعد الأول:

ويتمثل في فقدان إحساس الموظف الثقة في الذات، والروح المعنوية، وكذلك فقدانه للاهتمام والعناية بالمستفيدين من الخدمة، واستنفاذه لكل طاقاته، وإحساسه بأن مصادره العاطفية مستنزفة. وهذا الشعور بالإنهاك العاطفي قد يواكبه إحساس بالإحباط والشد النفسي، حينما يشعر الموظف أنه لم يعد قادراً على

الاستمرار في العطاء أو تأدية مسؤولياته نحو المستفيدين بنفس المستوى الذي كان من قبل. ومن الأعراض الشائعة للإرهاك العاطفي شعور الموظف بالرهبة والفرع حين التفكير بالذهاب إلى العمل صباح كل يوم. وتحدث حالة الإرهاك العاطفي هذه للموظفين في العادة بسبب المتطلبات النفسية والعاطفية المفرطة من قبل الجمهور الذين يتلقون خدماتهم. ويعكس مصطلح الإرهاك العاطفي فرضاً أساسياً مهماً لباحثي ظاهرة الاحتراق النفسي، فأعراض الاحتراق متصلة إلى حد كبير بشاغلي الوظائف الذين يتطلب عملهم انغماساً كبيراً في العمل. كما يفترض حالة من التيقظ المسبق، على عكس الضجر، الذي قد يشعر به من يشغلون الوظائف الذين يكون عملهم على وتيرة واحدة أو يتسم بالملل.

البعد الثاني:

وهو الشعور بتدني الانجاز الشخصي، الذي يتسم بالميل نحو تقويم الذات تقويماً سلبياً، وشعور الأفراد من خلاله بالفشل، وكذلك تدني إحساسهم بالكفاءة في العمل والإنجاز الناجح لأعمالهم أو تفاعلهم مع الآخرين. ويحدث ذلك عندما يشعر الموظف بفقدان الالتزام الشخصي في علاقات العمل. وتتمثل أعراض هذا البعد في مشاعر الموظف الذي توقع به باستمرار عقوبات تأديبية من رئيسه أو الشعور كما لو كان الفرد في سفينة تغرق بوسط البحر وتتقاذفها الأمواج في كل اتجاه. ولم يحظ هذا العنصر الذي قدمته كلاً من ماسلاش وجاكسون إلا بالقليل من الاهتمام بين الباحثين. ولكن الدراسات المتعلقة بالافتقار إلى الدوافع في أداء العمل تبين أن الحالات التي تخفق فيها محاولات الأفراد باستمرار في تقديم نتائج إيجابية، تؤدي إلى ظهور أعراض للتوتر والاكتئاب، وعندما يعتقد الأفراد أنه لن تكون لجهودهم نتيجة فعالة، فإنهم يتخلون عن تلك المحاولات.

البعد الثالث:

فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل، وتتمثل في نزوعهم نحو تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين الذين يتعاملون معهم، سواء كان هؤلاء المستفيدين من داخل المؤسسة أو خارجها. ويعني فقدان العنصر الإنساني أو الشخصي في التعامل معاملة الأفراد كأشياء وليس كبشر. وفي هذه الحالة يتصف الموظف بالقسوة، والتشاؤم، وكثرة الانتقاد، وتوجيه اللوم لزملائه في العمل، وكذلك للمستفيدين والمؤسسة، كما يتسم الموظف في هذه الحالة بالبرود، وعدم المبالاة، والشعور السلبي نحو المستفيدين من الخدمة، وقلة العناية بهم. كما ينعكس في فلسفته للمواقف المختلفة في العمل، وفي الانسحاب من خلال اللجوء إلى الفترات الطويلة للراحة، أو المحادثات المطولة مع زملاء العمل، وكذلك في الاستخدام المفرط للمصطلحات الفنية الخاصة بالعمل. وفي الواقع فإن تجريد الصفة الشخصية عن المستفيدين قد يقلل من احتمال التأجج العاطفي المفرط الذي يشعر بها الموظف والذي قد يؤثر على أداء العمل في حالات الطوارئ" (أبومسعود، 2010: 40-41).

الفرق بين الاحتراق النفسي وبعض المتغيرات ذات الصلة:

يجب تمييز ظاهرة الاحتراق النفسي عن غيرها من الظواهر ذات الصلة وذلك كما يلي:

(1) الاحتراق النفسي والتعب:

يلاحظ أن الاحتراق النفسي ليس هو التوتر المؤقت، مع أن وجود هذا الشعور ربما يكون علامة مبكرة له. فقد يشكل التعب أو التوتر المؤقت العلامات المبدئية لهذه الظاهرة، إلا أن ذلك ليس كافياً للدلالة عليها؛ فالاحتراق النفسي يتصف بحالة الثبات النسبي فيما يتعلق بهذه التغيرات.

(2) الاحتراق النفسي والقلق:

يتكون القلق من أعراض جسمية، ومشاعر وأفكار مزعجة وغير مريحة ربما تكون متوسطة الدرجة أو قد تصل إلى القلق الحاد، أنه يشير إلى وجود صراع انفعالي وغير واع، وعندما يصل هذا الصراع إلى درجة الشدة التي يعاني منها الجسم، فسيعاني الفرد من الضغط والذي يتحول مع الوقت إلى الاحتراق.

(3) الاحتراق النفسي والضغط النفسية:

يختلف الاحتراق النفسي عن الضغوط النفسية؛ فغالباً ما يعاني الفرد من ضغط ويشعر كما لو أنه محترق نفسياً، ولكن بمجرد أن يتم التعامل مع مصدر الضغط ينتهي هذا الضغط على أغلب الأحوال، وينتج عن عدة عوامل محددة ولمدة قصيرة من الزمن، ولكن الاحتراق النفسي هو عرض طويل الأجل ومرتبطة بعوامل ضاغطة ومصادر أخرى مثل الإحباط والتي تؤدي إلى الاستنزاف الانفعالي.

(4) الاحتراق النفسي والتهرب النفسي:

غالباً ما تستخدم المصطلحات بنفس المعنى، إلا أن التهرب النفسي يمكن اعتباره تمارض ينتج عن إحساس الفرد بأنه ليس على ما يرام فيحي نفسه بدرجة تتعارض مع الإنتاجية، كما أنه نوع من اللوم الموجه إلى العوامل الخارجية بوصفها مسؤولة عن نقص الإنتاجية. فالإنسان حين يجعل من نفسه ضحية تصبح الحياة في نظره أسهل، وعادة ما يتذرع الإنسان بأعذار للتهرب من تحمل المسؤولية مثلاً لتقدم في العمر أو الإحساس بعدم الأمان، أو نقص الإمكانيات المادية، أو بظروف الأسرة، أو بسبب متاعب الحياة، أو الظروف الخاصة، فلجوء الفرد إلى التهرب والبحث عن أعذار يمكن أن يكون مفيداً للفرد عند مستوى معين، ولكنه إذا أراد أن يصبح الفرد غير منتج، وإذا كان مستوى التهرب منخفضاً فمن الممكن أن يصبح الفرد غير منتج أيضاً لأن نقص مستوى التهرب النفسي عن الحد المناسب ربما يقود إلى زيادة الضغط وبالتالي زيادة الضغط فالاحتراق النفسي. أي أن التهرب النفسي من تحمل المسؤولية هو حالة إرادية يقوم بها الفرد كأسلوب من أساليب خفض الضغط أي أنه وسيلة دفاعية يقوم بها الفرد على مستوى الوعي لحماية نفسه أما الاحتراق النفسي، فهو حالة جسمانية وانفعالية وسلوكية على مستوى اللاوعي، تتحول إلى حالة مرضية مع مرور الوقت (بدران، 1997: 35-36).

5) الاحتراق النفسي وحالة عدم الرضا:

إن حالة عدم الرضا في حد ذاتها لا تعتبر احتراقاً نفسياً ومع ذلك ينبغي أن تؤخذ هذه الحالة بعين الاعتبار، والتعامل معها بفاعلية لأن استمرارها يؤدي إلى الاحتراق النفسي بسبب ارتباط القوى بضغط العمل.

6) الاحتراق النفسي وترك العمل:

إن ترك الفرد لعمله قد ينتج عن الاحتراق النفسي، ولكن في نفس الوقت ربما يستمر الفرد في العمل بالرغم مما يعانيه من احتراق نفسي لأسباب متعددة مثل الراتب المغربي، والضمان الوظيفي (الزهراني، 2008: 22-23).

أسباب الاحتراق النفسي:

تتعدد العوامل الكامنة وراء الاحتراق النفسي. ومن بين هذه العوامل: "الانخراط في الأعمال اليومية والمهنية بشكل مفرط، وممارسة الفرد لأعمال مملة، وفي ظروف نفسية فيزيقية غير مناسبة، ومحاولة الفرد أداء أعمال كثيرة في وقت قياسي أو ضيق، وكثرة المطالب التي يتعين على الفرد الوفاء بها، وعدم الرضا عن الأعمال المنجزة، وعدم إعطاء فرصة للاسترخاء والراحة، وتأجيل كل ما يخدم الصحة البدنية والنفسية والوجدانية من أكل وإخراج، ونوم، وقضاء حاجات نفسية كالحب والتعاطف والمجاملة، والمشاركة الوجدانية. ويتزايد الاحتراق الداخلي بكثرة التفكير، والعمل على أداء الأعمال بدقة متناهية، والصرامة في إعطاء المواعيد والالتزام بها، وعدم التجاوز عن هفوات وأخطاء الغير، وعدم تقدير الفرد لقدراته ومهاراته المختلفة، وعزوف الفرد عن رفض الأعمال التي قد ترهقه وتزيد هماً على هم" (أميمن، 2009: 174).

كما أشارت الدراسات الميدانية التي أجريت في بيئات مختلفة إلى عدد كبير من العوامل التي تلعب دوراً بارزاً في حدوث ظاهرة الاحتراق النفسي، وقد لخصها جيرنس كما ورد في عودة على النحو الآتي:

1) العوامل الخاصة بالبعد الفردي:

حيث اتفقت معظم الدراسات على أن الإنسان الأكثر انتماءً والتزاماً بعمله وإخلاصاً له هو الأكثر تعرضاً للاحتراق النفسي من غيره من العاملين، ويفسر هؤلاء ذلك إلى أن هذا الإنسان يقع تحت تأثير ضغوط العمل الذي يعمل فيه.

2) العوامل المتعلقة بالبعد الاجتماعي:

تجد العديد من المؤسسات نفسها أحياناً ملتزمة بتحمل عبء العمل من قبل أفراد المجتمع الذين يلقون بأعباءهم عليها، الأمر الذي يرفع من درجة العبء الوظيفي المنوط بالعاملين الذين يعملون في هذه المؤسسات، وإزاء محاولات هؤلاء التوفيق بين مصلحة العمل وأهدافه ورسالته ومصالحه المواطنين، يجد العاملون الأكثر التزاماً وانتماءً لمهنتهم أنفسهم عاجزين عن تقديم خدمات مميزة ما يدفع بهم إلى الإحباط والإحساس بالتراجع إزاء متطلبات مجتمعهم، وبالتالي يحدث لديهم حالة من عدم التوازن ويجعلهم عرضة للاحتراق النفسي.

3) العوامل والخاصة المتعلقة بالبعد المهني:

لما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والبعد الأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبنيتها تسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به، سوف يقود به إلى حالة من المعنوية المنخفضة، وعدم الرضا عن العمل بأبعاده المختلفة وبالتالي إلى الاحتراق النفسي" (عودة، 1998: 20-22).

وهناك من يرى كما يقول كلا من عبد البصير وزعيتر "أن السبب الرئيس في الاحتراق النفسي هو الرغبة الشديدة والملحة عند الفرد لتحقيق أهداف مثالية وغير واقعية، وهذه الأهداف قد يفرضها المجتمع على الفرد، وعندما يفشل الفرد في تحقيق هذه الأهداف، فإنه وقبل كل شيء يقع تحت وطأة الضغط النفسي ومن ثم ينتقل بشكل تراكمي إلى الاحتراق النفسي الذي يظهر على شكل إحساس بالعجز والقصور عن تأدية العمل" (عبد البصير؛ زعيتر، 2007: 3).

ويرى أميمن أن الاحتراق "ينتج من العمل الروتيني المتكرر، ونقص فرص الترقى، والحمل الزائد الناجم عن كثرة الحمل والأعباء، وسياسات مكان العمل" (أميمن، 2009: 183).

وترى الباحثة أن الاحتراق النفسي ما هو إلا حالة داخلية يشعر بها الفرد نتيجة لضغوط العمل، والأعباء الزائدة الملقاة على عاتقه، فهي استجابة الفرد للتوتر النفسي والضغط المهنية معاً، ولعل من أهم الأعراض التي تظهر على الموظف من خلال مجموعة من السلوكيات التي يقوم بها، كأن يكون في حالة مزاجية سيئة، أو تكون بشكوى مرضية، أو التغيب عن العمل، ويرجع السبب في ذلك المعاناة الناتجة عن ضغوط العمل، والتي تولد ضغوط نفسية، بعد مروره بمرحلة الإجهاد الانفعالي، ومرحلة التجرد من الخواص الشخصية، ومرحلة عدم الرضا عن الانجازات الشخصية، وهذه المراحل يمر بها المحترق نفسياً، وتظهر عليه بالشعور بالتعب والإجهاد والإحباط.

العلاقة بين الاحتراق النفسي والضغط المهنية:

هناك ثمة علاقة واضحة بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل، حيث أشارت العديد من الدراسات إلى أن ضغوط العمل هي المسبب الرئيسي لحالات الاحتراق النفسي الذي يأتي نتيجة حتمية للضغوط التي يواجهها الإنسان خلال حياته العملية. ومن هذه الدراسات الدراسة التي أجراها بلنكس وآخرون Bilix et al (1994) حول ضغوط العمل والتي كشفت النتائج عن وجود آثار اقتصادية وصحية ونفسية ومهنية وسلوكية يمكن ملاحظتها بوضوح لدى العاملين الذين يتعرضون لضغوط العمل المختلفة، ومنها دراسة (عودة، 1998، ودراسة أبو مسعود، 2010، ودراسة جرار، 2011 وغيرها من الدراسات التي تشير نتائجها لوجود علاقة بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي.

وصعوبات المهنة وفقاً للفكر الإداري، "هي في حد ذاتها واحدة من أهم الأسباب والمصادر المسببة للضغط النفسي والتوتر، وقد يكون ذلك مرده بالضرورة إلى غموض الدور بالنسبة للعمل الذي يقوم به، أو إلى عدم فهم العامل أو الموظف للمهام والأعباء الوظيفية الملقاة عليه، وكذلك قد تقف الأنماط القيادية والممارسات الإدارية لرؤساء العمل الذي يتعرض لها الفرد، مثل اتباع النمط التسلسلي، وعدم الاهتمام بمشكلات العاملين، وغيرها من الأنماط السلبية" (عودة، 1998: 28).

وتشير الزهراني (2008) في دراستها إلى أن هناك شبه اتفاق بين الباحثين في مجال السلوك التنظيمي على أن الفرد الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله يكون أكثر عرضة من غيره للاحتراق النفسي. وترتبط حالة الاحتراق النفسي بدرجة أعلى بالعاملين بمهن الخدمات الاجتماعية كالشرطة والمدرسين، ومتخصصي الخدمة الاجتماعية والنفسية، والممرضين والممرضات، والأطباء، والمحامين، وغيرهم ممن يتعاملون مع الناس. فالفرد الملتزم والمخلص من هؤلاء يقع، بالإضافة لظروف العمل الضاغطة، تحت ضغط داخلي للعطاء وفي الوقت نفسه يواجه ظروف متغيرات خارجة عن إرادته وتحكمه فتقلل من فعاليته في القيام بعمله بالصورة التي تعكس دافعه الشخصي؛ فالممرضة التي لا تتمكن من إعطاء اهتمام شخصي لكل مريض بسبب كثرة المرضى في الجناح، والمدرس الذي يواجه الأعداد الكبيرة من الطلاب في الفصل وبالتالي لا يتمكن من إعطاء وقت كاف لكل منهم، والموظف الذي يعمل في منظمة بيروقراطية لا تشجع أية مبادرة شخصية ويشجع فيها المناخ التسلسلي، فهؤلاء جميعاً معرضون للوصول إلى حالة الاحتراق النفسي (الزهراني، 2008: 23).

وتتضح مظاهر الاحتراق النفسي، عندما يعاني الفرد من الاحتراق لفترة طويلة ومستمرة وتظهر عليه علامات التعب والإرهاق، والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بكل شيء، والكآبة ومفهوم الذات السلبي، وعندما يستنزف الفرد عاطفياً ويفقد اهتمامه بنفسه وبالأخرين بسبب تعرضه مثلاً لضغوط العمل ولطالب الحياة المتجددة والكثيرة. وبناءً على ذلك يتضح مدى دور الضغوط في حدوث الاحتراق النفسي.

ووفقاً لتلك المعطيات يرى القرني (2000) "أن الأفراد اللذين يرتفع لديهم معدل الضغوط أكثر معاناة من الاحتراق النفسي من أولئك الأفراد اللذين لا يرتفع لديهم معدل الضغوط" (القرني، 2000: 111).

طرق خفض الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الاستراتيجيات للحد من حدوث الاحتراق النفسي للعاملين في مجال الخدمات المهنية المختلفة، وتشير بعض الدراسات إلى مجموعة من الاستراتيجيات التي يمكن استخدامها وهي كما يلي:

(1) فهم الشخص لعمله، وكذلك أساليبه في الاستجابة للضغوط، لأن فهم الفرد لاستجاباته بشكل كامل سوف يساعده على التعرف على أنماط السلوك غير الفعالة، ومن ثم محاولة تغييرها.

(2) إعادة فحص الفرد لقيمه وأهدافه وأوليواته، فالأهداف غير الواقعية ستعرض الفرد للإحباط والارتباك، أو بمعنى آخر التأكد من قابلية أهدافنا للتنفيذ.

3) تقسيم الحياة إلى مجالات: العمل، المنزل، الحياة الاجتماعية، والتركيز قدر الإمكان على كل مجال يعيشه، وألا نسمح لضغوط مكان ما أن تؤثر على مكان آخر، والعمل على بناء نظام المساعدة الاجتماعية (يوسف، 2007:4).

وأشارت الزهراني (2008) إلى بعض الخطوات كجهود رامية للتقليل من ظهور الاحتراق النفسي بين العاملين وهي:

- 1) عدم المبالغة في التوقعات الوظيفية.
- 2) المساعدة المالية للمؤسسات الاجتماعية بالمجتمع.
- 3) وجود وصف تفصيلي للمهام المطلوب أداؤها من قبل المهني.
- 4) تغيير الأدوار والمسئوليات.
- 5) الاستعانة باختصاصي نفسي للتغلب على المشكلة.
- 6) زيادة الاستقلالية للمهني.
- 7) المعرفة بنتائج الجهود المبذولة سواء على المستوى الفردي أو المستوى الإداري.
- 8) وجود روح التآزر والاستعداد للدعم النفسي للزميل في مواجهة مشاكل العمل اليومية، الأمر الذي يتطلب الحوار المفتوح وطرح المشاكل بطريقة دورية.
- 9) الاهتمام ببرامج التطوير ونمو العاملين نموًا مهنيًا ونفسيًا.
- 10) التعامل الإيجابي مع الضغوط أو التحكم في الضغوط (الزهراني، 2008:28).

النظريات والنماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

لم يدرس مفهوم الاحتراق النفسي بشكل محدد وواضح في النظريات النفسية، وإنما بدأ بصورة استكشافية، وعلى أي حال فقد نظرت إليه بعض النظريات من خلال الإطار العام لها، وبحسب أدبيات علم النفس، فإن هناك نظريات ثلاث نفسية تناولت ظاهرة الاحتراق النفسي وهي:

1) نظرية التحليل النفسي:

يرى أصحاب هذه النظرية أن القوى الدافعة للسلوك هي قوى داخلية تسبب الصراع الداخلي بين مكونات الأنا والهو والأنا الأعلى الذي يسبب القلق والاكتئاب والاحتراق، كما يرون أن العمليات النفسية كالانفعال والقلق والاكتئاب والتوتر والاحتراق هي مصادر السلوك الظاهري للإنسان مثل تبدل الشعور، والإجهاد، والانعزال عن الآخرين.

(2) النظرية السلوكية:

يرى واضعو هذه النظرية أن السلوك هو نتاج الظروف الفيزيائية والبيئية، ولم تتجاهل هذه النظرية مشاعر وأحاسيس الإنسان مثلما لم تتجاهل العمليات العقلية الداخلية له مثل الإرادة الحرة والعقل، وحسب السلوكيين فإن الاحتراق النفسي هو حالة داخلية شأنه شأن القلق والغضب، لهذا نجد أن النظرية السلوكية ترى أن الاحتراق النفسي هو نتيجة لعوامل بيئية، وإذا ما تم ضبط تلك العوامل، فإنه من السهولة بمكان التحكم بالاحتراق النفسي، وهذا ما تؤمن به العديد من الدراسات والنظريات العلمية حالياً في أهمية وضرورة تعديل السلوك لضمان درجة عالية من الأداء والإنتاجية في مختلف مجالات العمل.

(3) النظرية المعرفية:

أن المصدر الذي يحدد سلوك الإنسان هو مصدر داخلي، بحيث يخالفون بذلك النظرية السلوكية، وهذا يعني أن الإنسان عندما يكون في موقف معين، فإنه سوف يفكر بالضرورة في هذا الموقف، ويسعى إلى الاستجابة من أجل الوصول إلى الأهداف التي يحددها، وإذا كان هذا الإنسان قد استطاع أن يدرك الموقف إدراكاً إيجابياً، فإن ذلك سيقود بالضرورة إلى حالة من الرضا، والمعنوية العالية، والتكيف الإيجابي معه، في حين إذا أدرك الإنسان هذا الموقف إدراكاً سلبياً، فإن النتيجة الحتمية لهذا الإدراك السلبي هي ظهور أعراض الاحتراق النفسي عليه (عودة، 1998: 27-28).

ومع هذا فلا يمكن الاقتصار على وجهة نظر واحدة، ولكن يمكن الدمج بين تلك الآراء فيقول أبو مسعود: "إن الاحتراق النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية تنتج عن تفاعل سمات الفرد وصفاته مع البيئة المحيطة به، إذ قد تكون بيئة غير مناسبة يشعر فيها الفرد بعدم الراحة مع مراعاة استعداد الفرد للإصابة بالاحتراق النفسي، فإذا تعرض الفرد لضغوط لا يتحملها سواء كانت ضغوط زيادة العبء عليه، أو ضغوط قلة العبء، ولم يستطع التعامل معها بطريقة سوية، فستقل كفاءته ويترتب عليه قلة الدعم المقدم له، وكذلك قلة إنتاجه مما يعرض الفرد للاحتراق النفسي بل قد يترك عمله، أو على أقل تقدير توجد النية لترك العمل إن وجد عملاً مناسباً غير عمله الحالي، مما يبين الأثر الخطير للاحتراق النفسي" (أبو مسعود، 2010: 20).

- النماذج المفسرة للاحتراق النفسي:

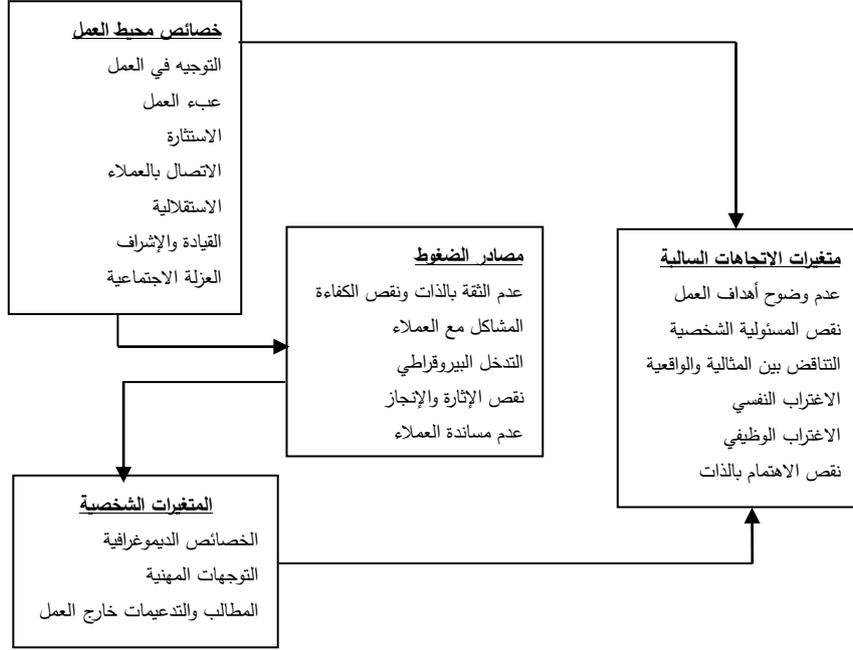
تعدد النماذج المفسرة للاحتراق النفسي وتعرض الباحثة النماذج التالية:

(1) نموذج تشيرنس للاحتراق النفسي Cherniss Model:

قدم تشيرنس (Cherniss) (1985) النموذج الشامل للاحتراق النفسي، وقد قابل مع معاونيه ثمانية وعشرون مهنيًا مبتدئاً في أربعة مجالات هي مجال الصحة ومجال القانون والتمريض في المستشفيات العامة ومجال التدريس في المدارس الثانوية، وتم مقابلة كل المفحوصين عدة مرات خلال فترة تتراوح من سنة إلى سنتين، والشكل التالي يوضح نموذج تشيرنس:

شكل رقم (6)

يوضح نظرية تشرنس للاحتراق النفسي



(الزهراني، 2008: 32)

ويمكن شرح النموذج على النحو الآتي كما قدمه بدران:

1) خصائص محيط العمل:

تتفاعل هذه الخصائص مع الأفراد الذين يدخلون الوظيفة لأول مرة ولهم توجهات مستقبلية معينة، ومطالب عمل زائدة، ويحتاجون إلى مساندة اجتماعية، وكل هذه العوامل تعتبر مصادر معينة من الضغط الذي يتعرض له الأفراد بدرجات متفاوتة، ويتواءم الأفراد مع هذه العوامل الضاغطة بطرق مختلفة، فيلجأ البعض إلى أساليب واستراتيجيات منحرفة، بينما يتواءم آخرون عن طريق اللجوء إلى الاتجاهات السالبة، التي تشكل الاحتراق النفسي، وهذه الخصائص هي:

أ- التوجيه في العمل.

ب- عبء العمل.

ج- الاستثارة.

د- الاتصال بالعملاء.

هـ- الاستقلالية.

و- أهداف المؤسسة.

ز- القيادة والإشراف.

ح- العزلة الاجتماعية.

(2) المتغيرات الشخصية:

وهي تضم الخصائص الديموغرافية، بالإضافة إلى التأييد الاجتماعي من خارج المحيط.

(3) مصادر الضغط:

وضع تشيرنس (Cherniss) خمسة مصادر للضغط كمقدمة للاحتراق النفسي وهي:

أ- عدم الثقة بالذات ونقص الكفاءة.

ب- المشاكل مع العملاء.

ج- التدخل البيروقراطي.

د- نقص الإثارة والإنجاز.

هـ- عدم مساندة الزملاء.

(4) متغيرات الاتجاهات السالبة:

حدد تشيرنس (Cherniss) اتجاهات سالبة تنتج عن الضغوط وتتمثل في:

أ- عدم وضوح أهداف العمل.

ب- نقص المسؤولية الشخصية.

ج- التناقض بين المثالية والواقعية.

د- الاغتراب النفسي.

هـ- الاغتراب الوظيفي.

و- نقص الاهتمام بالذات.

(5) متغيرات إضافية:

أضيفت بعض المتغيرات الأخرى مرتبطة بالعمل وهي:

أ- الرضا الوظيفي.

ب- الغياب عن العمل.

ج- الاتجاه نحو ترك المهنة.

د- الأعراض السيكوسوماتية.

ه- الرضا الزوجي.

و- صراع الدور.

ز- الصحة الجسمانية.

ح- استخدام العقاقير.

وقد أوضح تشيرنس (Cherniss) أنه كلما زادت صدمة الواقع، زاد التعرض للضغط وزاد الاحتراق النفسي، كما أوضح النموذج أن الأشخاص الذين يحصلون على درجات عالية في الاحتراق النفسي هم الذين يتلقون مساندة اجتماعية ضعيفة، ويوضح هذا النموذج أيضاً أن العوامل الديموغرافية مثل السن والجنس وسنوات الخبرة ضعيفة الارتباط بالاحتراق النفسي" (بدران، 1997: 34-37).

وبناءً عليه وطبقاً للنموذج، فإن من يحصلون على درجات احتراق مرتفعة هم العاملون الذين يشعرون بأعراض سيكوسوماتية، وهم الذين يستخدمون الأدوية بشكل متزايد، ويعانون من عدم الرضا الزوجي، ومن صراع الدور، وقلة الرضا الوظيفي، وترفع نسب غيابهم، كما أنهم يميلون إلى ترك المهنة.

وعرضت الزهراني الاختلاف بين نموذج تشيرنس عن غيره من النماذج كالتالي:

(1) تختلف المفاهيم التي اقترحها تشيرنس (عدم وضوح أهداف العمل، نقص الإحساس بالمسؤولية الشخصية، والتعارض بين الواقعية والمثالية، والاغتراب النفسي، والاغتراب عن العمل، ونقص الاهتمام بالذات) عن تلك التي اقترحها ماسلاش وبينز وآخرون (1981).

(2) اتفق تشيرنس مع الدراسات السابقة على أهمية الرضا الوظيفي وخصائص محيط العمل مع التأكيد على عدم أهمية الفروق الفردية والخصائص الديموغرافية.

(3) أكد النموذج على أهمية متغيرات العمل الإضافية، مثل المساندة الاجتماعية ومتطلبات الحياة في زيادة فهمنا لظاهرة الاحتراق النفسي الناتج عن العمل.

(4) اتفقت النتائج التي تم التوصل إليها عن طريق هذا النموذج مع نتائج قائمة ماسلاش للاحتراق النفسي حيث ارتبطتا بمؤشرات صحة ورفاهية الأفراد.

(5) أعطى نموذج تشيرنس اقتراحات لبعض الاستراتيجيات للتدخل في محيط العمل، والتي يمكن أن تقلل من الإحساس بالاحتراق، وقسمها إلى أربع فئات:

- إرشاد وتطوير العاملين. ب- الإشراف والقيادة والأهداف التنظيمية.

ج- البناء الوظيفي. د- الأساليب والمعايير.

ويلحظ من نموذج تشيرنس أنه يركز على خصائص محيط العمل والتي تسبب ضغوطاً للفرد، كما أنه يركز على بعض الاتجاهات السالبة التي توجد لدى الأشخاص المستهدفين للشعور بالضغط النفسي، وأشار النموذج أيضاً إلى بعض المتغيرات الشخصية والتي تتضمن المتغيرات الديموغرافية، وأعطى أهمية لبعض المتغيرات الاجتماعية مثل: مدى الحصول على المساندة الاجتماعية، وأضاف النموذج بعض المتغيرات الإضافية الأخرى المرتبطة بالعمل مثل: الرضا الوظيفي، وصراع الدور، والصحة الجسمية وغيرها (الزهراني، 2008: 35-36).

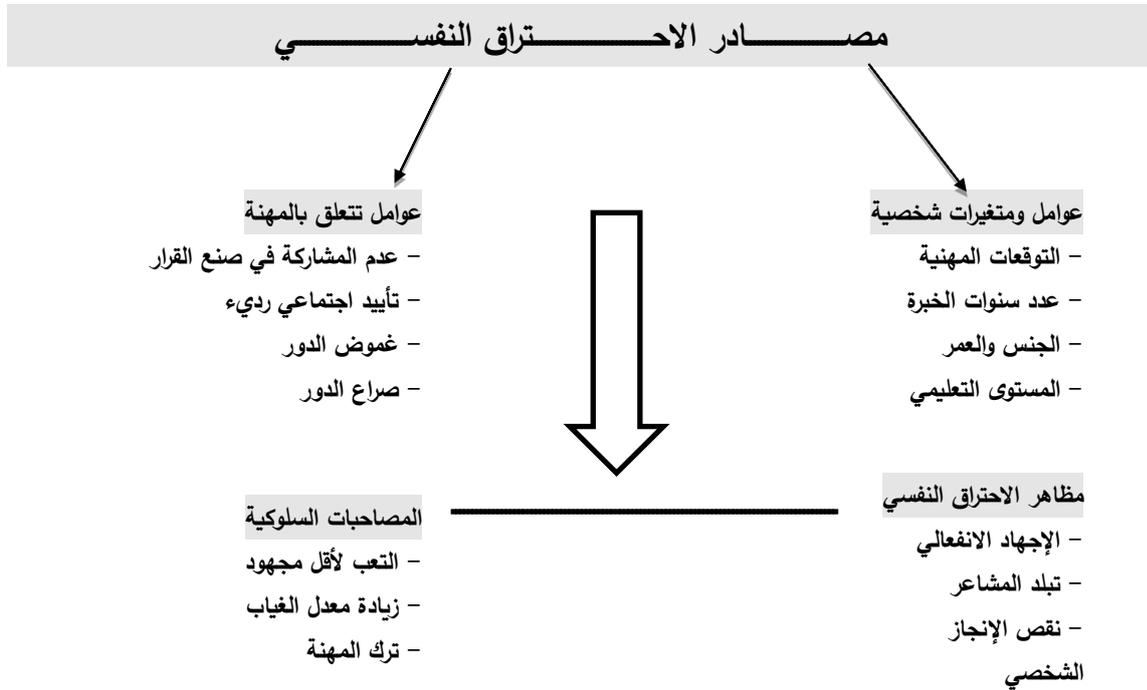
(2) نموذج شواب وآخرون للاحتراق النفسي:

قدم شواب (Schwab) وزملاؤه (1986) كما ورد في اللوزي هذا النموذج بعد قيامهم ببعض الدراسات، حيث أشار هو وزملاؤه إلى أن البحوث الامبيريقية اهتمت بدراسة المتغيرات التنظيمية والبعض الآخر اهتم بدراسة المتغيرات الشخصية وعلاقة كلاً منها بالاحتراق النفسي، وأشاروا إلى وجود نوعين من مصادر الاحتراق النفسي هما:

النوع الأول: ويتعلق بعوامل تنظيمية ترتبط بالمؤسسة نفسها.

النوع الثاني: ويتعلق بعوامل شخصية ونفسية ترتبط بالعاملين.

شكل (7) نموذج شواب وآخرون للاحتراق النفسي



(اللوزي، 2013: 17)

ويتضح من هذا الشكل التخطيطي:

أ) أن النموذج يشير إلى نوعين من مصادر الاحتراق النفسي: أولهما يرتبط بالمؤسسة والذي يتمثل في وعدم مشاركة الموظف في اتخاذ القرارات والتأييد الاجتماعي الرديء، وصراع الدور وغموضه.. وثانيتها يرتبط بالموظف ذاته وشخصيته مثل توقعاته نحو دوره المهني، بالإضافة إلى المتغيرات الشخصية الأخرى الخاصة به مثل سنه وجنسه وسنوات الخبرة والمستوى التعليمي.

ب) أشار النموذج أيضاً إلى مظاهر أو مكونات أو أبعاد الاحتراق النفسي والتي تتمثل في الاجتهاد الانفعالي والتبليد المشاعر ونقص الإنجاز الشخصي.

ج) كما يشير النموذج إلى الأعراض السلوكية المصاحبة للاحتراق النفسي والتي تتمثل في الشعور بالتعب لأقل مجهود وزيادة معدل الغياب، والميل إلى ترك المهنة.

3) النموذج السببي للاتصال والاحتراق النفسي:

وذكرت اللوزي توضح نموذج سترسمار وميلتر (Strassmeier,Wamlter) (1992) العلاقة بين:

1- الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة (الاستنزاف الانفعالي، فقدان الشعور الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي).

2- يوضح ثلاثة عوامل تنظيمية ضاغطة وهي عبء العمل، صراع الدور وغموض الدور.

3- هناك عاملان للاتصال هما: (المساندة الاجتماعية، المشاركة في صنع القرار).

4- متغيرات النتائج هما: (الرضا الوظيفي، الالتزام المهني).

وفيما يلي توضيح لمكونات النموذج:

أ- الاحتراق النفسي:

يتفق الباحثون على أن ظاهرة الاحتراق النفسي ظاهرة شخصية نفسية مرضية وأن له مصادر متعددة تنقسم إلى عوامل تنظيمية، وعوامل اجتماعية وعوامل شخصية.

ب- العوامل التنظيمية الضاغطة:

1- عبء العمل:

يحدث الضغط نتيجة عبء العمل الزائد عن قدرة الإنسان، ويشير هذا النموذج إلى أن عبء العمل متغير خارجي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بغموض الدور وصراع الدور والاستنزاف الانفعالي.

2- غموض الدور:

ويعني أن الشخص الذي يشغل وظيفة ما غير متأكد مما يتكون دوره وكيف يقاس.

3- صراع الدور:

ويعني معرفة الموظف للدور الذي يقوم به وما يستقبله من تعليمات متناقضة من المدير أو المنظمة أو المتطلبات المضادة لمتطلبات الوظيفة، وفي هذا النموذج يؤدي صراع الدور إلى فقدان الشعور الإنساني والاستنزاف الانفعالي.

ج- متغيرات الاتصال:

يوضح النموذج أن هناك متغيران يتدخلان في تقليل الإحساس بالاحتراق النفسي وهما:

1- المساندة الاجتماعية:

فالمساندة التي يتم الحصول عليها من المدير يمكن أن تكون قضية معقدة فربما يكون تأثير هذه المساندة محدوداً لعدم قدرة المدير على إحداث تغييرات وظيفية كبيرة، وفي النموذج ترتبط مساندة المدراء ارتباطاً سلبياً بغموض الدور وفقدان الشعور الإنساني ونقص الإنجاز الشخصي أي أن مساندة المدير تقلل من غموض الدور وتساعد في زيادة العلاقة الإيجابية مع الزملاء وتدعم إحساس العاملين بالإنجاز.

2) المشاركة في صنع القرار:

أن المشاركة في صنع القرار لها تأثير قوي على الرضا الوظيفي وتأثير ضعيف على الإنتاجية، ويوضح النموذج السببي أن المشاركة في صنع القرار تعتبر حدثاً سابقاً، يرتبط بإدراك العاملين لمساندة المدراء، كما أنها ترتبط بتقليل غموض الدور وزيادة الرضا الوظيفي" (اللوزي، 2013: 30-31).

4) نموذج المتغيرات الشخصية والبيئية:

قدم جين بريزي وآخرون (Jean Preezay and the others) (1988) كما ورد في الزهراني "هذا النموذج لمجموعتين من المتغيرات البيئية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص التنظيمية الهامة مثل الحالة الاجتماعية الاقتصادية لمكان العمل، ومدى فعالية التحكم الشخصي في الموقف المهني، ومدى مشاركة الموظفين في اتخاذ القرار. وركزت المجموعة الثانية على المساندة من مصادرها المختلفة (الإدارة، الزملاء، الأصدقاء). كما ضم النموذج مجموعة من المتغيرات الشخصية ركزت المجموعة الأولى على الخصائص الديموغرافية مثل الجنس وسنوات الخبرة، وركزت المجموعة الثانية على متغيرات شخصية مثل الكفاءة المهنية وتقدير الذات والمستوى التعليمي. وفي كل مراحل النموذج وجد أن المتغيرات البيئية والشخصية ذات ارتباط دال بالاحتراق النفسي" (الزهراني، 2008: 40).

ثالثاً) الاضطرابات السيكوسوماتية (النفسجسمية):

تشكل ظاهرة الاضطرابات السيكوسوماتية موضوعاً أثار اهتمام الباحثين، وأحدث جدلاً في دراسة الإنسان، حيث ارتبط انتشارها بالحضارة الحديثة. وما أدت إليه من اضطرابات في العلاقات الاجتماعية بين الأفراد، كما أدى التقدم التكنولوجي والصناعي إلى تغييرات شديدة في ثقافات المجتمعات وعاداتهم وتقاليدهم، ما أدى إلى زيادة

القلق والتوتر، في الوقت الذي لا يُسمح بالتعبير عن هذه الانفعالات تعبيراً صريحاً، فكان مآل ذلك الاكتئاب، ومن ثم تكون هذه الأحداث التي يمر بها الفرد يوماً بعد يوم سبباً في نمو وتزايد الاضطرابات السيكوسوماتية.

ويعرف عكاشة الاضطرابات السيكوسوماتية بأنها "أمراض نفسجسمية، تحدث نتيجة لضغط انفعالي أو مستمر من مشكلات وأعباء الحياة اليومية التي يعيشها الإنسان المعاصر، حيث أن الحادثة النفسية لا تحدث بمعزل عن الوسط العضوي ووظائفه، بل إن الوسط العضوي شرط للحادثة النفسية، ولذا فإن النفس والجسم وحدة متكاملة متناسقة لا يمكن فصلهما" (عكاشة، 1998: 50).

أي أن الحادثة النفسية لا تجري مستقلة عن الجسم ووظائفه بل تحدث فيه، ويرافقها تغيرات فيزيولوجية متعددة مثل، الخجل الذي يصاحبه زيادة في ضربات القلب وتغير في توزيع الدم، ونقص في إفراز اللعاب وتوتر في العضلات.

تعريف الاضطرابات السيكوسوماتية Psychosomatic:

تعددت التعريفات التي تناولت الاضطرابات السيكوسوماتية واختلفت حسب التخصصات والاتجاهات العلمية، ولكن هذا التعدد لم يؤثر في المفهوم العام للاضطرابات السيكوسوماتية، حيث يعود الأصل اللغوي لمفهوم "سيكوسوماتك" إلى اللغة اليونانية، ويشار إليها بكلمة مكونة من مقطعين الأول "Psyche" وتعني النفس، والثاني "Soma" وتعني الجسد أو الجسم أو البدن. وفي اللغة العربية تعني علم النفس جسدي أو علم النفس جسسي، (ريحاني، 2010: 67).

يعرفها الدليل التشخيصي والإحصائي للجمعية الأمريكية للطب العقلي (1968) كما ورد في أميمن بأنها "أعراض فيزيقية تسببها عوامل انفعالية تصيب جهازاً عضوياً واحداً، وغالباً ما تكون تحت تأثير الجهاز العصبي الذاتي المستقل" (أميمن، 2009: 15).

أما دائرة المعارف البريطانية فتعرف الاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية) "بأنها الاستجابة الجسمية للضغوط الانفعالية، والتي تأخذ شكل اضطرابات جسمية مثل الربو، وقرحة المعدة، وضغط الدم، والتهابات المفاصل، وقرحة القولون وغيرها" (باهي، 2008: 109).

ويقول أبوالنيل إن "الاضطرابات السيكوسوماتية هي الاضطرابات الجسمية المألوفة للأطباء والتي يحدث بها تلف في بناء جزء من أجزاء الجسم أو خلل في وظيفة عضو من أعضائه نتيجة اضطرابات انفعالية مزمنة نظراً لاضطراب حياة المريض، والتي لا يفلح العلاج الجسدي الطويل وحده في شفائها شفاء تاماً لاستمرار الاضطراب الانفعالي، وعدم علاج أسبابه إلى جانب العلاج الجسدي" (أبوالنيل، 2005: 331).

وعرفها كارل هاس (1979) بأنها "الاضطرابات البدنية التي يمكن أن يكون لها جذور سيكولوجية، فالكائن البشري عبارة عن وحدة متكاملة يعمل فيها الجسم والنفس معاً في نظام واحد متكامل، وقد يكون للعنصر النفسي أهمية قليلة أو كثيرة. هذه الاضطرابات المتكررة الحدوث التي لها عنصر نفسي أساسي هي ما نسميها

الاضطرابات السيكوسوماتية وهي تبقى في البداية جسمية بكل معني الكلمة ولكنها غالباً ما تكون ناشئة عن التفاعل بين المتغيرات الجسمية والانفعالية وتتأثر بمواقف حياة الفرد وضغوطها".

وعرفت الاضطرابات السيكوسوماتية في الموسوعة العربية الميسرة كما ورد في أميمن "بأنها تلك الاضطرابات الجسمية المصحوبة باضطراب وظيفي أو تلف عضوي تكون ناتجة عن تأثير العوامل النفسية مثل القلق والتوتر والحاجة إلى العطف، والأجهزة من الجسم الخاضعة لتأثير الجهاز العصبي المستقل هي التي تتأثر بهذه الاضطرابات كالجهاز الهضمي والتنفسي والبولي والتناسلي وجهاز الغدد الصماء والدورة الدموية والقلب، كما تشمل كذلك بعض الاضطرابات الجلدية، والعلاج النفسي عامل قوي في علاج هذه الاضطرابات" (أميمن، 2009: 17).

وعرفها الطحان (1996) بأنها "اضطرابات عضوية تنجم عن الاضطرابات الانفعالية التي يعاني منها الفرد" (الطحان، 1996: 268).

ويعرف أميمن (2009) الاضطرابات السيكوسوماتية "بأنها اضطرابات عضوية مزمنة ناتجة أساساً عن ضغوط نفسية وانفعالية كالقلق والتوتر والحاجة للعطف، أو ناتجة عن خبرات محبطة نسي الفرد أسبابها مع استمرار ما يصاحبها من توترات واضطرابات حشوية، وتطال بآثارها الأعضاء الخاضعة لتأثير الجهاز العصبي المستقل كالجهاز البولي والجهاز الدوري والجهاز التناسلي.. وهي تسبب تغيرات فيزيولوجية بسيطة في بداية الأمر، ولكن باستمرارها تتلف عضواً أو عدة أعضاء من الجسم، وهي تأخذ شكل الاضطراب الجسدي الذي يكون على شكل ربو أو قرحة معدة أو ضغط دم وما إلى ذلك، فتخل بالهرمونات التي تنظم الأجهزة الداخلية في الظروف العادية، وهي تحتاج العلاج الطبي ولكن لا يمكن علاجها طبيًا ما لم تعالج نفسياً أيضاً" (أميمن، 2009: 19).

وعرفها البنا (1987) كما ورد في أميمن (2009) "بأنها تلك الاضطرابات التي تصيب أحد أجهزة الجسم نتيجة لضغوط نفسية متراكمة، وتترك تلفاً أو أثراً فيسيولوجية كخلل في أعضاء الجسم، ويمكن للطبيب كشفه باستخدام وسائله التشخيصية، والعلاج النفسي عنصر هام في شفائها، وأجهزة الجسم التي تظهر فيها هذه الاضطرابات هي التي تخضع للجهاز العصبي المستقل كالجهاز الهضمي وجهاز الأوعية الدموية والقلب والجهاز التنفسي، وجهاز الجلد، وجهاز الهيكلية، والجهاز الليمفاوي، والدم، والجهاز البولي والتناسلي، وجهاز الغدد الصماء، وأعضاء الإحساس الخاصة" (أميمن، 2009: 18).

ويعرف العيسوي (2000) الاضطرابات السيكوسوماتية أو النفسجسمية "بأنها مجموعة من الأمراض التي تنشأ من أسباب أو عوامل نفسية واجتماعية، ولكن أعراضها تتخذ شكلاً جسمياً أو عضوياً فهي عبارة عن أعراض فيزيقية قد تتضمن الجهاز العصبي الذاتي أو المستقبل ووظائفه وتنتج جزئياً عن أسباب نفسية" (العيسوي، 2000: 271).

كما تعرف الاضطرابات السيكوسوماتية بأنها "أمراض نفسجسمية تحدث نتيجة لضغط انفعالي مستمر من مشكلات وأعباء الحياة اليومية التي يعيشها الإنسان المعاصر في أبسط ما يوصف فيه بأنه عصر القلق والسكتة القلبية والجلطة الدموية والذبحة الصدرية والسرطان والتهابات الدماغ" (العبيدي، 2013: 204).

ويرى المشعان (2000) أن الاضطرابات النفسجسمية "مصطلح عام يستخدم للإشارة إلى أي اضطراب له مظاهر جسمية أو عضوية، يقف خلفه أي سبب سيكولوجي له محدودة من الشدة، ويمكن تمييز ثلاث فئات فرعية من الاضطرابات النفسية الجسمية فيما يلي:

- الاضطرابات المرتبطة بشخصية الفرد بوجه عام مثال ذلك (إن الأشخاص شديدو القلق ترتفع لديهم معدلات اضطراب الجهاز التنفسي).

- الاضطرابات المرتبطة ارتباطاً وثيقاً بأسلوب حياة الفرد مثال ذلك ما أشارت إليه بعض البحوث من (أن الأشخاص الذين يعملون في مهن تتضمن ضغوطاً شديدة يكشفون عن ارتفاع ضغط الدم واضطراب وظائف المعدة).

- الاضطرابات التي تظهر أساساً بوصفها استجابات أو إرجاع إزاء ظروف خاصة مثل الحساسية الجلدية" (المشعان، 2000: 70).

ومن العرض السابق لبعض التعريفات للاضطرابات النفسجسمية (السيكوسوماتية) نجد أن أغلب التعريفات تتفق على أبعاد مهمة مشتركة أبرزها وجود التأثير المتبادل بين النفس والجسم وعدم الفصل بينهما، حيث أن كلا منهما يؤثر ويتأثر بالآخر، ووجود اضطراب انفعالي أو بالمصطلح العام، عوامل نفسية تمهد للإصابة بمرض عضوي.

العوامل والأسباب المؤدية للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية:

ترجع نشأة الأمراض السيكوسوماتية إلى عوامل نفسية في الأصل، بينما تتخذ أشكالاً وأعراضاً جسدية. حيث أن العوامل النفسية والإحباطات المتراكمة والتوترات الانفعالية المستمرة تكمن وراء هذه الاضطرابات، كذلك الكبت الانفعالي ولاسيما كبت الغضب المرتبط بنقص القوة والقدرة والعدوان المكبوت، والشعور الطويل بالظلم، وتحويل التوتر داخلياً، وتسلمته على عضو ضعيف، والقلق الشامل المستمر وبخاصة عندما يوجد حائل دون التعبير اللغوي أو النفسي الحركي، والحزن العميق على الطلاق أو الفشل، والطموحات غير الواقعية واضطراب العلاقات الاجتماعية والخلافات الأسرية، وعدم السعادة الزوجية (حمزة، 1979: 250).

ويمكن تلخيص بعض العوامل والأسباب التي تؤدي إلى الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية على النحو التالي كما عرضتها ريجاني (2010):

(1) عوامل متعلقة بالوراثة:

حيث توجد إصابات منتشرة بين أفراد العائلة مما أدى ببعض الباحثين إلى نسبتها إلى الوراثة، وهذا التفسير لا يعني حتمية هذا العامل بل ضرورة وجود عوامل أخرى خارجية وداخلية تعزز الحساسية الوراثية (ميموني، 2003).

ولا يقصد هنا العوامل المتعلقة بالوراثة مباشرة مثل الهيموفيليا والأنيميا، أو الخلل في الكروموزومات بل يقصد عوامل الاستعداد الوراثي، وأثر العوامل المؤثرة على نمو الجنين والظروف المحيطة بالحمل والولادة.

ويرى سونتاج (L.Sontage) ولستر (W.Lister) كما ورد في أبوالنيل أن "حياة الجنين داخل الرحم تتأثر بالحياة الانفعالية للأم وبالحالة الجسمية والبيئة الداخلية والخارجية، فأى اضطراب للأم ينعكس على الطفل وما يحدث أثناء الحمل غالباً ما يلزم الطفل بعد الولادة، وتعتبر هذه العوامل بمثابة المهيأ للإصابة العضوية لكن لا تعمل لوحدها في إنتاج هذه الاضطرابات" (أبوالنيل، 1994: 210).

ويعتمد تأثير الاضطراب السيكوسوماتي في عضو معين على الضعف التكويني المحتمل لهذا العضو، والتاريخ المرضي للفرد، والقيمة الرمزية التي يعطيها المريض للعضو المصاب، والعوامل الوراثية واستعداد الفرد للإصابة بهذا الاضطراب. "وترجع الأعراض المصاحبة لها إلى المبالغة في الوظائف الفزيولوجية للانفعال وانعدام التوازن الهرموني لدى الأفراد المصابين، وهذه العوامل تعتبر بمثابة سبب مهيئ للاضطرابات العضوية، ولكنها لا تعمل لوحدها في إنتاجها" (ريحاني، 2010: 78).

(2) العوامل الانفعالية:

وهي التي يتعرض لها الفرد في حياته كالصراع الانفعالي بين الاعتماد على الآخرين وبين الاستقلال، وقمع الغضب وعدم القدرة على التعبير عن المشاعر والرغبات والحقد الشديد، والعدوان المكبوت وعدم القدرة على تحقيق الذات والضغط الانفعالي المستمر، والإحباطات المتراكمة التي تنتج ضغوطاً نفسية شديدة تؤدي إلى اليأس والإنهيار. والانفعالات طويلة المدى ترجع إلى عوامل داخلية أكثر من رجوعها إلى عوامل موضوعية خارجية، فالفرد مهما اعترضه من مشكلات يجب أن يكون متأثر بها وقتياً وأن يخلص نفسه من أثرها بمجرد انتهاء الأزمة. فالانفعالات الدائمة المستمرة الطويلة تؤدي إلى ظهور الأعراض السيكوسوماتية (ريحاني، 2010: 79).

وذكر "أحمد عكاشة" كما ورد في "باهي" بعض العوامل الانفعالية التي تؤدي إلى الأمراض السيكوسوماتية ومنها:

أ) الحرمان من العناية والحب والعطف مع وجود رغبة المريض الملحة في الحصول عليها، ومن هنا نشأت الصلة بين دلائل الحب وحركات المعدة. ويستجيب الشخص للحرمان الذي يعانيه صامتاً بالطموح الزائد، ومضاعفة الكدح والتظاهر بعدم المبالاة وإرغام نفسه على بذل الحب والعطف لغيره. ونشاهد هذه الحالات الانفعالية في الأشخاص المصابين بتقرحات المعدة.

ب) النزعات العدوانية والثورة ضد السلطة، والتدمير من العمل، ومحاولة تجنب المسؤولية والصراع العنيف لمواجهة معضلة وجدانية لا يمكن حلها ولا تجنبها، كما يحدث في حالات ارتفاع ضغط الدم.

ج) الخوف من فقدان الأم أو من يقوم مقامها كالزوجة مثلاً في حالة بعض الأشخاص الذين لم ينضجوا انفعالياً. أو الخوف من فقدان موضوع الحب حيث يظل هؤلاء الأشخاص متعلقين بالأم تعلقاً طفلياً كما في حالات الربو، (باهي، 2008: 153).

3) العوامل الاجتماعية الصعبة:

تظهر عند تعرض الفرد لمواقف عنيفة، ووقوع الكوارث الجسمية المفاجئة التي لم يتهيأ لها الفرد. مما يؤدي إلى استنفاد طاقة الفرد وعدم قدرته على التحمل. حيث يرى جيمس هالداي أن المجتمع المريض يظهر بوضوح أعراض تفككه في شكل أمراض واضطرابات لدى أفرادها، كما أن التغيير الاجتماعي السريع يؤدي لزيادة هذه الأمراض (الحجار، 1998: 95-96).

يؤكد كل من كاسل (Kasl) وكوب (Kobb) وماك كين (McKean) وارثو (Arthur) على أن الحوادث اليومية من بطالة وخسارة وفراق، وموت شخص عزيز تؤدي كلها إلى الإجهاد النفسي الذي بتراكمه لفترة طويلة نتيجة هذه المواقف يترك أثراً سيئاً في جسم الإنسان.

حسب نوريس (Norris) وجينيس (Ginns) فإن تأثيرات البيئة الاجتماعية تلعب دوراً مهماً في ترسيب الأعراض السيكوسوماتية.

ومن العوامل التي تؤدي إلى الاضطرابات السيكوسوماتية، العوامل الثقافية والاقتصادية والمهنية التي قد تنتشر بين أرباب مهنية معينة. فالظروف الاجتماعية التي تتضمن تهديداً وحرماناً وقسوة على الفرد، قد تؤدي إلى إصابته بأي من الأمراض. وكذلك الظروف التي تجعل الفرد لا يشعر بالأمن والأمان أو الاستقرار والهدوء والثقة في النفس، والتي تفرض عليه الفشل والإحباط والكبت والقمع، والتي تهدده بالخطر دائماً.

بالرغم من صعوبة العوامل المتسببة في الاضطرابات السيكوسوماتية، ونظراً لتداخل العوامل النفسية والجسمية والاجتماعية والاقتصادية والوراثية والمهنية والثقافية، فستبقى العوامل النفسية والانفعالية من المعالم الأساسية الدالة على التعرض للاضطرابات السيكوسوماتية، وهذا ما أكدته العديد من الدراسات الحديثة التي بينت أن العامل النفسي يشكل مجالاً هاماً في دراسة أسباب هذه الاضطرابات (باهي، 2008: 154).

تقول "ريحاني" أن هذه العوامل لم توضح آليات تأثير كل عامل من العوامل السابقة في وظيفة الأعضاء ما يؤدي إلى اضطرابها، كما أنها لم توضح الدرجة التي يمكن أن تشكل عتبة لهذا التأثير، إضافة إلى أنها لم توضح كذلك درجة الفروق الفردية بين الأفراد في هذا المجال " (ريحاني، 2010: 80).

خصائص الاضطرابات السيكوسوماتية:

- (1) وجود أساس فسيولوجي للاضطرابات.
 - (2) تشمل الأعضاء والأحشاء التي تتأثر بالجهاز العصبي الذاتي وهي بذلك لا تخضع للضبط الإرادي.
 - (3) وجود تغيرات بنائية قد تهدد الحياة.
 - (4) أكثر سيطرة وإحاحاً على العضو المصاب.
- ويتميز الاضطراب السيكوسوماتي عن غيره من الاضطرابات الأخرى بالآتي:

- (1) وجود اضطراب انفعالي كعامل مسبب.
- (2) ترتبط بعض الحالات بنمط معين من الشخصية.
- (3) تختلف الإصابة بهذه الاضطرابات بين الجنسين اختلافاً ملحوظاً.
- (4) قد توجد مختلف الأعراض أو تتتالي لدى الفرد الواحد.
- (5) غالباً ما يوجد تاريخ عائلي للإصابة بنفس الاضطراب أو ما شابهه.
- (6) يميل الاضطراب لإتخاذ مراحل مختلفة " (شكير، 2002: 29).

وتوصل الزراد إلى أن الاضطرابات السيكوسوماتية أكثر شيوعاً لدى الإناث منها لدى الذكور، وبين الشباب والشابات بين عمر (20- 40) سنة أكثر من باقي مراحل العمر، وأكثر هذه الاضطرابات شيوعاً المتعلقة بالجهاز الدوري والهضمي والجنسي، كما أن لهذه الاضطرابات مضموناً رمزياً (الزراد، 1984: 125).

تصنيف الاضطرابات السيكوسوماتية:

حاول العديد من العلماء الباحثين تصنيف الاضطرابات السيكوسوماتية ومنها الترتيب التي أتبعه "باهي" والمتمثل في التالي:

(1) تصنيف D.S.M III (1981):

اشتمل التصنيف الثالث على الأمراض التالية:

السمنة، الصداع النصفي، الذبحة الصدرية، آلام الطمث، والروماتيزم، قرحة المعدة الأثني عشر، الغثيان، القيء، التقلص الفؤادي، الالتهابات المعوية، قرحة القولون، التهاب الجلد العصبي، زيادة دقات القلب، انعدام نظم القلب، تقلص عضلة القلب استجابات الحساسية، الربو، أمراض القلب التاجية، مرض السكري، ضغط الدم، زيادة نشاط الغدة الدرقية، نقص كمية الدم في السكر، القولون العصبي، التهاب القولون المخاطي، تقلصات القولون، الدرن، السرطان، فقدان الشهية (باهي، 2008: 123).

(2) تصنيف ريس Riss:

أشار ريس إلى تصنيف للأعراض السيكوسوماتية بوجه عام، والذي يتضمن:

- أ- اضطرابات الجهاز الهضمي: قرحة المعدة، اضطرابات القولون.
- ب- الجهاز الوعائي القلبي: ضغط الدم الجوهري، مرض الشريان التاجي، الصداع النصفي، أمراض الوعائي المخي.
- ج- اضطرابات الجهاز التنفسي: الربو، التهاب الأوعية.
- د- الاضطرابات الجلدية.
- هـ- اضطرابات العضلات والمفاصل: روماتيزم المفاصل، التهاب النسيج الليفي.
- و- اضطرابات الغدة الصماء: زيادة نشاط الغدة الدرقية.
- ز- الاضطرابات المرتبطة بوظائف التكاثر والحيض: غياب أوقلة الطمث، عسر الطمث، النزيف الطمثي، التوتر السابق للحيض، اضطرابات سن اليأس.
- ح- الاضطرابات السلوكية مثل (العدوان، الغيرة، المخاوف) (باهي، 2008: 124).

(3) تصنيف الجمعية المصرية للطب النفسي (1989):

يشتمل هذا التصنيف على:

- أ- اضطرابات الجهاز الفسيولوجي مثل التهاب الجلد العصبي، الحكمة، التهاب الجلد الفسي، فرط العرق.
- ب- اضطرابات الجهاز العضلي الهيكلي: آلام الظهر، آلم العضلات.
- ج- اضطرابات الجهاز التنفسي: الربو الشعبي.
- د- اضطرابات الجهاز الدوري: ارتفاع ضغط الدم، والتقلص الوعائي.
- هـ- اضطرابات الجهاز الهضمي: قرحة المعدة، الأثني عشر، التهاب المعدي المزمن، الالتهاب القولوني المخاطي أو التقرحي، الإمساك، فرط الحموضة تقلص بوابة المعدة، حرقان فم المعدة.
- و- اضطرابات الجهاز البولي التناسلي: اضطراب الطمث.
- ز- اضطرابات الصماء.
- ح- اضطراب الحواس الخمس (باهي، 2008: 125).

(4) تصنيف الزراد (2000):

قام فيصل محمد خير الزراد، بحصر الاضطرابات السيكوسوماتية الواردة في خمسة عشر مرجعا حديثا في مجال الاضطرابات السيكوسوماتية، والطب السيكوسوماتي، وأيضا تصنيف بيار مارتي أو ما يعرف بتصنيف المدرسة الباريسية، والذي يُعمل به منذ (1978). حيث يعتمد هذا التصنيف على الترميز، وقدم هذا التصنيف بعد دراسة قام بها بيار مارتي على (323) مريضا يعانون من اضطرابات سيكوسوماتية، ويتصف هذا التصنيف بالشمولية والتفصيل والتفكير الدينامي الذي يأخذ بعين الاعتبار تطورات الفرد وماضيه وقدراته على التكيف وحالته المرضية. كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (1) يوضح تصنيف الاضطرابات السيكوسوماتية

الاضطرابات	الجهاز
<ul style="list-style-type: none"> - القرحة المعدية - قرحة الأثني عشر - التهاب المعدة المزمن - التهاب القولون - الإمساك المزمن - الإسهال المزمن - فقدان الشهية - الشرهية في تناول الطعام - عسر الهضم - ألم انتفاخ البطن والتجشؤ (أو الفواق) - السمنة المفرطة - التهاب القرحة الشرجية - التهاب البنكرياس - التهاب الزائدة الدودية - اضطرابات الكبد والحوصلة الصفراء 	1- جهاز الهضم
<ul style="list-style-type: none"> - الربو الشعبي (العصبي) - الإصابة بالزلات البردية - حمى القش - التدرن الرئوي (السل) - الحساسية الأنفية (للروائح) 	2- اضطرابات جهاز التنفس
<ul style="list-style-type: none"> - الخفقان أولغط القلب الوظيفي - الإصابة بانسداد الشرايين التاجية والأوعية الدموية - عصاب القلب - الذبحة الصدرية - ضغط الدم الجوهري - انخفاض ضغط الدم - ارتفاع ضغط الدم 	3- اضطرابات جهاز القلب والدوران
<ul style="list-style-type: none"> - الشرى (الارتكاريا) - حب الشباب - الاكزيما 	4- الاضطرابات الجلدية

- تساقط الشعر - فرط التعرق - مرض الصدفية	
- العنة الجنسية أو البرودة الجنسية لدى الرجل - البرود الجنسي لدى المرأة - القذف المبكر (للحيوان المنوي) - القذف المتأخر - عسر الجماع - اضطرابات الحيض - العقم (أنثوي- ذكري) - الإجهاض المتكرر - آلام الحوض - الحمل الكاذب	5- الاضطرابات الجنسية
- آلام الظهر (اللمباغو) - التهاب المفاصل شبه روماتزمي - داء الرجز (فقدان التناسق العضلي) - ضمور العضلات - العض على النواجذ	6- اضطرابات الجهاز العضلي والهيكلية
- التبول اللاإرادي - كثرة مرات التبول - احتباس البول	7- اضطرابات الإخراج
- مرض السكر - سكر الدم - ازدياد سكر الدم - نقصان سكر الدم - التسمم الدرقي	8- اضطرابات الغدة والهرمونات
- الصداع - الصداع النصفي - الدوخة والدوران - الخلجات أو الأزمات العصبية - إحساس الأطراف الكاذب	9- اضطرابات الجهاز العصبي
- الإحساس بالألم - اضطراب الحمل - اضطراب الولادة - اضطرابات النوم - السرطان (الثدي، الجهاز التناسلي) - نزيف الأذن الوسطى - اضطرابات النطق والكلام الناتجة عن العوامل - النفسية والحرمان البيئي الأسري	10- اضطرابات سيكوسوماتية أخرى

(ريحاني، 2010: 81-83)

ومن خلال العرض السابق نلاحظ أن معظم التصنيفات متقاربة ومتكاملة، وأن الاضطرابات السيكوسوماتية تغطي مدى واسع من الاضطرابات التي تلعب فيه الضغوط والانفعالات دوراً هاماً وتختلف تلك الاضطرابات من شخص لآخر وفقاً لسمات الشخصية الخاصة به.

علاقة الضغوط بالاضطرابات السيكوسوماتية:

أثار موضوع العلاقة بين الضغوط والاضطرابات السيكوسوماتية اهتمام العديد من الباحثين، "حيث أجريت العديد من الدراسات وتوصلت أغلبها إلى وجود علاقة بين الضغط والاضطرابات السيكوسوماتية وهو ما جعل العديد من الأطباء المختصين بالطب السيكوسوماتي يعتقدون بأن التعرض المستمر لحالات من التوتر أو الضغوط يعتبر أحد العوامل الأساسي للإصابة بالأمراض العضوية" (عسكر، 2003: 26).

وأكد "سيلي" أن التهديدات البيئية المزمنة والثابتة لمدة طويلة تؤثر في العمليات الأوتونومية والتوازن الفسيولوجي للكائن الحي، وأنه إذا تطورت تلك المرحلة واستمرت أدت إلى ظهور المرض العضوي.

وقد أوضح أن علامات الضغط النفسي تنعكس في مجموعة من الشواهد والسلوك، مثل استجابات التهيج العام، والاكتئاب والتي ترتبط بالعدوانية أو الاستسلام أو السلبية، وجفاف الحلق والفم، وعدم الثبات الانفعالي، والتهور، والرغبة في البكاء والصراخ والعجز عن التركيز. وربط سيلي بين الخوف الشديد والقلق، والشعور بالشد العضلي، وتقلص العضلات والخوف من الأصوات المنخفضة والضحك العصبي بصوت عال، وصعوبة الكلام. كما يتسبب الضغط النفسي في اضطكاك الأسنان بشدة، والأرق والصداع النصفي، والشد العصبي قبل الدورة الشهرية، وتوقف الدورة الشهرية، وآلام أسفل الظهر وفقدان الشهية، أو زيادة الشهية وتعاطي التدخين والكحول والمخدرات، والتعرض لخبرة كابوس الليل، وزيادة الاستعداد للتعرض للحوادث، (أميمن، 2009: 23-24).

وتوصل "هولمس ومايسودا" كما ورد في أميمن "إلى أن تكدر وتراكم الكثير من الضغوط يؤدي إلى الحالات المرضية. وذهب "وولف" إلى أن الضغوط النفسية تؤدي إلى الاضطرابات السيكوسوماتية، وأكد على أن استمرار الضغط يؤدي إلى زيادة إفراز حمض الهيدروكلوريك في المعدة عن معدلاته الطبيعية إلى درجة تقرح جدران المعدة،" (أميمن، 2009: 24-25).

ذكر "مقدم" عن نتائج الأبحاث والدراسات التي أجريت بمركز الأبحاث الأمريكية أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين الضغوط النفسية التي يواجهها الإنسان المعاصر في حياته اليومية والإصابة بمختلف الأمراض، وذلك ابتداءً من الأنفلونزا إلى أمراض القلب والصدر، وذلك من خلال تأثير الضغط النفسي والاكتئاب على خلايا المخ، وبالتالي الغدد الموجودة التي تتحكم في إفرازات الجسم من الهرمونات، التي تؤثر بدورها على جهاز المناعة للإنسان الذي ينشط في عمله أو يتعب تبعاً لحالته النفسية وتنشط المقاومة الطبيعية للجسم (مقدم، 2000: 51).

وتوصل نيال وآخرون (1973) كما ورد في باهي، "في دراستهم حول أثر عوامل الضغط الانفعالي على الإصابة الخطيرة بعضلة القلب. قارنوا فيها بين (50) مريضاً بالقلب بأمثالهم من الأسوياء من نفس العمر، وتوصلوا إلى أن مرضى القلب يعانون سلسلة من عوامل الضغط المسببة للاضطرابات الانفعالية، وقد تمثلت عوامل الضغط في: العلاقات غير المستقرة مع الزملاء في الدراسة أو العمل، فقدان الأصدقاء وكثرة ساعات العمل والإرهاق فيه، إلى جانب تطرف بعض النشاطات والعادات كالتدخين والشرب وعدم المشاركة الاجتماعية إلى جانب الإحساس

بالإرهاق واضطرابات النوم، كما وجد أنهم يشعروا بالعصبية والتوتر الزائد خلال العام الأخير وأنهم كانوا أكثر قلقاً واكتئاباً في الفترة السابقة لدخولهم المستشفى. وكشف باحثون في كلية لندن أن ضغوط العمل تؤثر سلباً على الأيض (التغيرات الكيميائية في الخلايا الحية التي تؤمن الطاقة)، ما يؤدي إلى أعراض تشمل ارتفاع ضغط الدم ومستويات الكستيرول والسكر في الدم إضافة إلى الوزن الزائد" (باهي، 2008: 158).

وقد تُسبب الضغوط المهنية للفرد كثيراً من الاضطرابات السيكوسوماتية مثل "ارتفاع ضغط الدم ومستوى الكوليسترول وآلم الظهر، والتهاب المفاصل والصداع والسرطان، والسكري وتلف الكبد وأمراض الرئة وتصلب الشرايين" (العتيبي، 1997: 179).

من هنا نتوقع أن الضغوط المستمرة على الفرد تؤدي إلى اضطرابه وسوء توافقه خاصة إذا استمر اضطراب انفعاله لمدة طويلة، مما يؤدي إلى بعض التغيرات الفسيولوجية التي قد تتسبب في حدوث أضرار بالغة في الجسم هي التي تسمى بالاضطرابات السيكوسوماتية.

النظريات المفسرة للاضطرابات السيكوسوماتية:

اختلف العلماء من حيث العوامل الأساسية المسببة للاضطرابات السيكوسوماتية، كلا حسب اتجاهاته وسنحاول بإيجاز عرض أهم النظريات التي ساهمت في تفسير الاضطرابات السيكوسوماتية:

1) نظرية التحليل النفسي:

يؤكد أصحاب مدرسة التحليل النفسي بقوة على أن كل عرض ينتج من صراع انفعالي لا شعوري معين. وقد أكد فرانز ألكسندر (Franz Alexander) (1950) كما ورد في أميمن "على أن الصراعات الحالية ترجع إلى صراعات لا شعورية رمزية مرتبطة بمراحل مبكرة للنمو النفسي الجنسي، وأن هذه المراحل المبكرة ترتبط مع أجهزة عضوية خاصة هي التي تشملها الأعراض. وعندما لا تحل هذه الصراعات بطريقة مرضية، وتتدخل آليات الدفاع، فإن ذلك يؤدي في النهاية إلى زيادة التوتر الجسدي، ومن ثم تظهر على هيئة اضطراب عضوي. هذا ويحدث الربو لدى الشخص الذي يفتقد الأمن، ويفتقد الدعم. كما يعبر السعال عن البكاء طلباً للأمن" (أميمن، 2009: 21-22).

وقد افترض اتباع فرويد كما يقول العيسوي "وجود أسباب تحليلية لا شعورية تكمن وراء الإصابة بهذه الاضطرابات، وقدموا تفسيراً قائماً على الدينامية السيكلوجية أي العوامل والتغيرات النفسية التي يتعرض لها الفرد، ومؤدى هذه النظرية أن الأعضاء الجسمية المصابة ليست سوى تعبير رمزي عن بعض الصراعات اللاشعورية التي ينعكس أثرها في صورة القُرح وغير ذلك من الاضطرابات السيكوسوماتية" (العيسوي، 2000: 223).

(2) النظرية السلوكية:

يعتمد هذا الاتجاه في تفسيره للاضطرابات السيكوسوماتية على مبادئ المدرسة السلوكية ونظريات الأشراف في التعلم وأهمية المواقف وعلاقتها بالشخصية، ولم يهتم علماء السلوكية بفكرة المعنى الرمزي للعرض المرضي، ولكن اهتموا بالعرض نفسه (العوامل الموقفية) المتضمنة في الموقف بدلا من الفروض الغيبية (الصراع اللاشعوري)، وقد اعتبروا أن الاضطرابات السيكوسوماتية هي مسألة اشتراط (التعلم الشرطي) أي أن الفرد يكون لديه أصلا حساسية نحو الغبار وهذه الحساسية تؤدي به إلى الربو عن طريق تعميم المثير، وبالتالي يصبح أي شيء مرتبط بالغبار يثير نوبة الربو، إضافة إلى ذلك فإن المرضى بالاضطرابات السيكوسوماتية يكتشفون أنهم يحصلون على بعض المكافآت أو التعزيزات نتيجة لكونهم مرضى (المعاملة الخاصة أو المعالجة) أي وجود ارتباط بين المرض والمكافأة (الصبان، 2003: 72).

ولقد أبتكر علماء السلوكية فكرة جديدة في تفسير الاضطرابات السيكوسوماتية هي:

_ نظرية التعلم الذاتي:

يرى لاشمان (Lashman) كما ورد في العيسوي "أن المرض يحدث لأول مرة بالصدفة كالطفل الذي يشعر بالأم المعدة يتم إعفاؤه من الواجبات اليومية نتيجة لمرضه، ومن ثم يرتبط هذا المرض بأوضاع يرغب الطفل تحاشيها كالذهاب إلى المدرسة، وكنتيجة لذلك فإن معدة الطفل تأخذ في زيادة الإفراز، وكلما كان على الطفل أن يقوم بأداء الواجبات اليومية، تعرض لنوبة سوء الهضم التي تقوده إلى الإعفاء من الواجبات، وفي هذه الحالة يقع الطفل في دائرة مغلقة وبمرور الوقت تنمو القرحة لديه، ولكن التعلم الذاتي ليس هو السبب الوحيد للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية فقد ترجع الإصابة إلى أسباب وراثية أو إلى استعدادات وما إلى ذلك" (العيسوي، 2000: 224).

(3) المدرسة البافلوفية:

يقول الطيب (1994) إن بافلوف "يرى أن الكثير من الاضطرابات مصدرها اختلال في العمليات العصبية وبخاصة أمراض البدن، وفي نفس الوقت أعطى أهمية لاتجاهات المريض النفسية وآرائه وتأثيرها على مسار المرض وإمكانية علاجه. أي أن الآثار الانفعالية تعتبر من أقوى العوامل في إحداث التغيرات البدنية. وقد أعطى اللحاء دوراً في كيفية تنظيم وتنشيط الميكانيزمات الهرمونية. فعن طريق اللحاء تجد الأحداث الخارجية طريقها لكي تعبر عن نفسها في العمليات الداخلية ذات الأهمية الحيوية. فلا شك أن التغيرات الإيقاعية التي تحدث في الكلى والقناة الهضمية والمراكز العصبية متصلة بالأحداث في البيئة الخارجية. كما أن الإشارات الداخلية الصاعدة في الجهاز العصبي غالباً ما تؤثر أيضاً في عمليات التمثيل الغذائي والاستثارة العصبية. وهذا التأثير إذا استمر لفترات طويلة أو قصيرة فإنه يؤدي إلى اختلال وظيفي" (نقلا عن (أميمن، 2009: 23).

(4) النظرية المعرفية:

يوضح هذا الاتجاه أن العمليات المعرفية لها تأثير على الوظيفة الفسيولوجية. ويقول أصحاب هذا الاتجاه إن الاتجاهات الخاصة تلعب دوراً في الاضطرابات السيكوفسيولوجية. فكل شخص مضطرب لابد وأن يكون له اتجاهات معينة أو خاصاً يتميز به. وحدد جراهام (Graham) وتلاميذه اتجاهات مرضاهم في عنصرين هما:

أ- ما يشعر الشخص بالسعادة والحزن نحوه.

ب- ما يرغب الشخص في المعرفة عنه أو عمله.

وقد قدموا أمثلة عن اتجاهات بعض المرضى بأمراض معينة. فالمريض بالارتكاريا يشعر وكأنه مهزوم وهزيل لا يقدر على عمل شيء، ومريض القولون المتقرح يشعر وكأنه مصاب بضرر أو أذى ويرغب في التخلص من المسؤولية، ومريض الربو والتهاب الأنف يشعر وكأنه ترك في البرد ويريد الابتعاد عن الموقف والأشخاص، ومريض قرحة الأنثى عشر يشعر بالحرمين ويريد الانتقام والثأر من مسبب هذا الحرمان، ومريض ضغط الدم المرتفع الجوهري يشعر بالتهديد والأذى ويضطر إلى الاستياء من أي شيء، ومريض الصداع النصفي يشعر وكأنه اضطر إلى إنجاز عمل ما ويريد أن يستريح من هذا المجهود، ومريض آلام أسفل الظهر يريد أن يعمل لدرجة التعب نقلاً عن (أميمن، 2009: 26-27).

(5) تفسير الاضطرابات السيكوسوماتية في ضوء سمات الشخصية:

درس فريدمان ورونمان (Friedman & Rouenman) (1975) كما جاء في الطيب "علاقة سمات الشخصية بالمرض السيكوسوماتي وذلك من خلال دراسة عدد المصابين بمرض قلبي. وقد ميز بين نمطين من الشخصية. أطلقا عليهما النمط (أ) والنمط (ب). وقد اكتشف أن النمط (أ) يتميز أصحابه بعدم التحمل والصبر وزيادة القدرة التنافسية وأنه من السهل استثارتهم، ولديهم الكثير من المهام والأعمال خارج المنزل، ولديهم حساسية شديدة لعامل الوقت. وتميز النمط (ب) بالاسترخاء والاهتمام بالحياة المنعمة الخالية من المشاكل أكثر من اهتمامهم بالنجاح والعمل الجاد. وعند مجانسة المجموعتين معاً من حيث العمر، التدخين، ومتغيرات صحية أخرى، تميز النمط (أ) بزيادة حدوث النوبات القلبية وبخاصة الإصابة التاجية" (الطيب، 1994: 259).

وبصدد السمات الشخصية للمصابين بالقرحة تبين أن معظم المصابين بالقرحة لديهم رغبة قوية في الاعتماد على الغير، وأن يكونوا موضع الحب ورعاية الأمومة وأن يحظوا بالاهتمام. كما يتميز المصابون بالقرحة المعدية بالتوتر والقلق والاهتمام الزائد ويتضايقون من الشعور بالسلبية، ويميلون إلى الأعمال الشاقة وغالباً ما يحصلون على معدلات مرتفعة في تحصيلهم الدراسي (أميمن، 2009: 25-26).

(6) النظرية البيئية الثقافية:

لقد وجد بعض العلماء أن ضغط الدم المرتفع يرتفع لدى السود في أمريكا عن مثيله لدى البيض بمقدار الضعف. ووجد انتشاره بنسبة من (2) إلى (3) بين السيدات من الطبقة الاجتماعية – الاقتصادية المنخفضة عنه

لدى السيدات من الطبقة المتوسطة. وقد تبين أن المرضى من أصل يهودي أو عبري أكثر استجابة للألم، وظهر لديهم قلقاً متصلاً وذلك لاهتمامهم الزائد بالصحة العامة. وقال هانس (Hans) كما جاء في أميمن "إن التربية واتجاهات الجماعة والاقتصاد من المحتمل أن تلعب دوراً في حدوث الاضطرابات السيكوسوماتية. وقد لخص نتائجه السابقة بقوله: إن ضغط الدم المرتفع بين الرجال السود الأمريكيين ربما يرجع في جزء منه لنقص الحماية، ويرجع في جزء آخر منه للفتاوت الاقتصادي مثل نقص فرص العمل وأزمات الحياة. وتظهر السيدات من الطبقة الاقتصادية والتعليمية المنخفضة استجابتهن للشدائد بزيادة تناول الطعام. ويؤدي ذلك إلى زيادة الوزن (السمنة) كاضطراب سيكوسوماتي. بينما تشجع السيدات من الطبقة المتوسطة النحافة" (أميمن، 2009: 26).

نستنتج من ذلك أن هناك بعض الاتجاهات قد فسرت أسباب الاضطرابات السيكوسوماتية نتيجة علاقتها بالشخصية والصراعات اللاشعورية الكامنة لدى الفرد، وأهم ما يميز هذا الاضطراب هو فقدان المساندة الاجتماعية، بينما أهتم البعض الآخر بالعوامل الموقفية في البيئة، واعتبروا أن الاضطرابات السيكوسوماتية مسألة تعلم شرطي يحدث عن طريق تعميم المثير أو تعزيره، كما ربط البعض الآخر بين العمليات المعرفية والعقلية والسيولوجية، ومنهم من ربطها بالوضع الاقتصادي والاجتماعي.

الفصل الثالث (الدراسات السابقة)

الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الضغوط المهنية.

الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي.

الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاضطرابات السيكوسوماتية.

تستعرض الباحثة في هذا الفصل بعض الدراسات السابقة العربية والمحلية ذات العلاقة بمتغيرات البحث، والتي تمكنت من الإطلاع عليها مشيرة إلى أهم أهدافها والعينة التي تناولتها بالدراسة، وعرض أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسات، ويتم عرضها على النحو الآتي:

أولاً) الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الضغوط المهنية:

هناك العديد من الدراسات والأدبيات التي تناولت الضغوط المهنية، ومن أبرز هذه الدراسات ما يلي:

(1) دراسة وليد عبدالمحسن الملحم (2007):

وهي بعنوان (ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي) "دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض"، واستهدفت دراسة مصادر ضغوط العمل لدى حراس الأمن ومستويات هذه الضغوط، والتعرف على توجهات حراس الأمن نحو التسرب الوظيفي، ومعرفة نوع العلاقة بين مستويات ضغوط العمل والميل نحو التسرب الوظيفي لدى حراس الأمن، والتعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى الباحثين نحو الضغوط والاتجاه نحو التسرب، وفقاً لخصائصهم الشخصية، واشتملت عينة الدراسة على جميع حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن أهم الضغوط التي يعاني منها حراس الأمن هي تلك الخاصة بالتطور والترقي الوظيفي، ويلها الضغوط الخاصة بظروف العمل، ثم الضغوط الاقتصادية والاجتماعية، وارتفاع مستوى الضغوط الخاصة بالعبء الوظيفي وغموض الدور، كما بينت النتائج أن هناك ميلاً واضحاً للعينة إلى ترك العمل (الملحم، 2007).

(2) دراسة عبدالقادر احمد مسلم (2007):

وهي بعنوان (مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة)، وهدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظات غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في مجالات الدراسة وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، جهة الإشراف، المسعى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، الراتب الشهري)، وتكونت عينة الدراسة من (249) موظفاً وموظفة، تم اختيارهم باستخدام العينة العشوائية التطبيقية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغط، باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون، وكان أهم مصادرها تتمثل في الروتين في الأعمال، أن رواتب العاملين أقل من أمثالهم في مؤسسات أخرى، وأنه لا تتوفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، وأن فرص النمو والترقيات محدودة، وصعوبة تحقيق طموحات العاملين في أماكن عملهم، وارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة، كما بينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط، وتتمثل في الشعور بالتعب والإرهاق، كما

بينت الدراسة أن العاملين يستخدمون العديد من الطرق بشكل فعال للتغلب على الإحساس بالضغط، ومن أهمها الحرص على حل المشاكل العائلية، وإدارة الوقت بشكل جيد، والحرص على التواصل مع الآخرين، ومحاولة إيجاد حلول عاجلة للمشكلات قبل أن تتفاقم، والحرص على توضيح وجهات النظر للرئيس في مكان العمل، (مسلم، 2007).

3) دراسة باهي سلامي (2008):

وهي بعنوان (مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي: دراسة ميدانية على عينة من أربع ولايات جزائرية). واستهدفت الدراسة معرفة مصادر الضغوط المهنية، وأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي، ومعرفة الفروق بين المدرسين والمدرسات في مصادر الضغوط المهنية، بالنظر إلى الخبرة الأكاديمية ومرحلة التدريس، ومعرفة الفروق بين المدرسين والمدرسات في أعراض الاضطرابات السيكوسوماتية، بالنظر إلى الخبرة الأكاديمية ومرحلة التدريس، ومعرفة مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي.

وتكونت عينة الدراسة من (816) مدرساً من مدرسي المراحل الابتدائي والمتوسط والثانوي، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن مدرسي المراحل الثلاث يعانون من مستوى عالٍ من الضغوط، كما أنهم يعانون من أعراض الاضطرابات السيكوسوماتية بنسبة مقلقة، حيث بينت النتائج أن (37%) من العينة ظهرت لديهم أعراض سيكوسوماتية، وأن عامل الجنس يسهم في تحديد مستويات الضغوط؛ حيث تبين أن الذكور أكثر شعوراً بالضغوط على المقياس ككل وفي جميع أبعاده من الإناث ما عدا الضغوط المرتبطة بأعباء المهنة التي لم تظهر فيها فروق بين الجنسين. أما عامل الجنس بالنسبة لأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية فلم يسجل أية فروق دالة إحصائية، ما عدا الجهاز الدوراني الذي ظهرت بصده فروق ولصالح المدرسات الإناث، وهذه النتائج تعكس أيضاً أن معاناة المدرسين الصحية تمس الجنسين معا.

وبصدد عامل الخبرة المهنية فقد حدد أيضاً مستوى الضغوط لدى العينة، حيث أظهرت النتائج وجود فروق بين الفئات الثلاث على المقياس ككل ولصالح الفئة الوسطى التي أبدت شعوراً بالضغط أكثر، كما وجدت فروقاً دالة إحصائية في أعراض الاضطرابات السيكوسوماتية بين المجموعات الثلاث حسب عامل الخبرة المهنية ولصالح المدرسين ذوي الخبرة الطويلة ثم المتوسطة وأخيراً ذوي الخبرة القصيرة، أي أن ذوي الخبرة الطويلة أكثر عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية. وفيما يتعلق بمرحلة التدريس فلم تظهر فروق دالة إحصائية بين مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي على مقياس الضغوط ومصادرها، والأمر نفسه لأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية والأجهزة، حيث لم تسجل فروق بين مدرسي المراحل الثلاث، ما يعني أن عامل المرحلة لا يتدخل في تحديد مصادر الضغوط ولا في نوعية الاضطرابات السيكوسوماتية، وأن هذه الأعراض موجودة في المراحل الثلاث دون أي فروق بينها، كما وجدت علاقة بين مصادر الضغوط المهنية حسب ما تقيسه أداة الدراسة، وأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي (سلامي، 2008).

4) دراسة عمر مصطفى محمد النعاس (2008):

وهي بعنوان (الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة)، واستهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة، والتعرف على ما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية وبعض العوامل الديمغرافية (سنوات الخدمة، المستوى التعليمي، الوضع الوظيفي). وتكونت عينة الدراسة من (250) فرداً بنسبة 30% من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (822) فرداً، واختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية النسبية.

وقد أسفرت الدراسة على عدة نتائج أهمها: أن العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة يتعرضون إلى درجة قليلة جداً من الضغوط المهنية بنسبة 25.9% وأن هناك ضغوطاً مهنية يعاني منها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة أكثر من غيرها وهي على التوالي: العلاقة مع الزملاء، يليه صراع الدور، ثم غموض الدور، والعلاقة مع الرؤساء، ثم حجم العمل، فنوع العمل، العلاقة مع المتفيعين، ثم النمو والتقدم المهني، والهيكل التنظيمي، والاستقرار الوظيفي، وأخيراً الراتب والحوافز التشجيعية. كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، و متغير المستوى التعليمي، و متغير الوضع الوظيفي على مجالات (نوع العمل، النمو والتقدم المهني، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع المتفيعين)، واتضح أن معظم الفروق الموجودة بين جماعات الوضع الوظيفي جاءت لصالح الإداريين، بمعنى أن أصحاب المهن الإدارية أكثر ضغوطاً من القياديين، ما عدا مجال حجم العمل الذي جاء لصالح الفنيين ومجال الاستقرار الوظيفي كان لصالح القياديين، كما تبين أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الضغوط المهنية والصحة النفسية لدى العاملين بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة (النعاس، 2008).

5) دراسة عبد الحكيم عبدالله محمد المنقوش (2008):

وهي بعنوان (الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الثانوية بمنطقة بني وليد)، واستهدفت هذه الدراسة التعرف على الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض السمات الشخصية لدى المعلمين في المرحلة الثانوية، وبلغ حجم عينة الدراسة (170) معلماً ومعلمة منهم (53) معلماً و(117) معلمة، تم اختيارهم بطريقة العينة الطبقية العشوائية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود ضغوط مهنية لدى المعلمين عينة الدراسة في الأبعاد التالية (العبء المهني الزائد، نقص الدافعية، الضيق المهني، صعوبة إدارة الوقت)، ووجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين في أبعاد الضغوط المهنية تبعاً لمتغير الجنس ترجع لصالح الذكور، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين المعلمين في مجموع الضغوط المهنية تبعاً لمتغير التخصص، ووجدت فروق دالة إحصائية بين المعلمين في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول للعبء المهني ولصالح المعلمين الذين تقل خبرتهم عن عشر سنوات، كما وجدت علاقة ارتباطية بين أبعاد الضغوط المهنية والسمات الشخصية موضوع الدراسة، ووجدت علاقة دالة إحصائية بين أبعاد الضغوط المهنية فيما بينها، ووجدت علاقة دالة إحصائية بين

السمات الشخصية (الانطواء الاجتماعي، توهم المرض، الاكتئاب) فيما بينها، ووجدت علاقة دالة إحصائياً بين مجموع أبعاد الضغوط المهنية ومجموع السمات الشخصية (المنقوش، 2008).

6) دراسة أسماء رمضان سويف (2009):

وهي بعنوان (الضغوط المهنية وعلاقتها بالسلوك العصابي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط)، واستهدفت الدراسة التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية، والسلوك العصابي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط، وتكونت عينة الدراسة من (250) عاملاً وعاملة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة بين الضغوط المهنية والسلوك العصابي عند مستوى دلالة (0.01) في ثمانية مجالات، وهي: (الرواتب، حجم العمل، نوع العمل، النمو والتقدم الوظيفي، الاستقرار الوظيفي، العلاقة مع الزملاء، العلاقة مع المنتفعين، الهيكل التنظيمي)، وتبين عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والسلوك العصابي في مجالات صراع الدور، غموض الدور، العلاقة مع الرؤساء، ووجدت فروق دالة إحصائياً بين العاملين في الضغوط المهنية وفقاً لمتغير سنوات الخبرة عند مستوى (0.01)، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الضغوط المهنية في مجالات: (الصراع، غموض الدور، النمو والتقدم، العلاقة مع الزملاء) وفقاً لمتغير نوع العمل عند مستوى (0.01)، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الضغوط المهنية في المجالات الأخرى، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين العاملين في الضغوط المهنية في مجال الهيكل التنظيمي فقط وفقاً لمتغير المؤهل العلمي عند مستوى دلالة (0.05)، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند العاملين في مجالات الضغوط المهنية، وفقاً لمتغير الجنس، لأن مستوى دلالة كل منها (0.05) علماً بأن هناك فروقاً بين الجنسين في مجال غموض الدور عند مستوى (0.05) (سويف، 2009).

7) دراسة مبارك بن فالح بن مبارك الدوسري (2010):

وهي بعنوان (ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة)، وسعت إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل، ومستويات الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، ومعرفة العلاقة ما بين ضغوط العمل وزيادة الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود، واشتملت العينة على (203) من الأفراد العاملين في مراكز الحدود بمنطقة المدينة المنورة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن مستوى ضغوط العمل لدى معظم أفراد الدراسة مرتفع، وأنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، ما يعني أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملين في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي (الدوسري، 2010).

8) دراسة مليكة خوجة شارف (2011):

وهي بعنوان (مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي)، واستهدفت الدراسة البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، ومعرفة ما إذا

كانت هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعاً لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية، وتكونت عينة الدراسة من (210) مدرس من الجنسين، واختيروا بطريقة غير عشوائية حصصية في (5) بلديات من ولاية تيزي وزو، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية التي يقيسها المقياس المعد لذلك مع وجود فروق دالة إحصائياً تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم الأكثر شعوراً بالضغوط المهنية ككل، ولم تظهر النتائج فروق دالة بين مدرسي المراحل التعليمية الثلاث في شعورهم بمصادر الضغوط المهنية التي تعود إلى متغير الخبرة المهنية، في جميع أبعاد المقياس إلا في بعد أو مصدر ضغوط طبيعة العمل، حيث اتضح أن المدرسين ذوي الخبرة الطويلة هم أكثر شعوراً بالضغوط تليها الفئة المتوسطة ثم الفئة قصيرة الخبرة (شارف، 2011).

9) دراسة كلاً من سليم نعامة وأنور جميل علي (2011):

وهي بعنوان (الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق)، وهدفت الدراسة إلى معرفة الفروق بين أفراد عينة الدراسة على مقياس مصادر الضغوط المهنية ومقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة استناداً إلى مجموعة من المتغيرات (عدد سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي)، وتكونت عينة الدراسة من (120) عاملاً وعاملة من موظفي مكتبة الأسد الوطنية، وتمثل هذه العينة ما نسبته (30%) من مجتمع البحث الأصلي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر مصادر الضغط المهنية شيوعاً، الضغوط الناتجة من المردود المادي، ووجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مصادر الضغوط المهنية والأداء الوظيفي تبعاً لمتغيرات الدراسة (سنوات الخبرة، المؤهل التعليمي) (نعامة؛ وعلي، 2011).

10) دراسة آسيا عقون (2012):

وهي بعنوان (الضغط النفسي المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة بولاية سطيف و برج بوعريج بالجمهورية الجزائرية)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغط المهني واستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة بولاية سطيف و برج بوعريج، ومعرفة ما إذا كانت هناك علاقة دالة إحصائياً بين القلق وكل بعد من أبعاد الضغط المهني، ومعرفة الفروق في مستوى الضغط المهني والقلق لدى هؤلاء المعلمين تبعاً لمتغيرات الدراسة (المستوى التعليمي، نوع إعاقة التلميذ، الأقدمية). وتكونت عينة الدراسة من (117) معلماً ومعلمة، وهي تمثل ما نسبة 92.12% من مجموع أفراد المجتمع الأصلي والبالغ عددهم (127) معلماً ومعلمة، اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أنه توجد علاقة ارتباطية موجبة بين الضغط المهني والقلق (0.98)، ووجدت علاقة ارتباطية موجبة بين القلق وكل بعد من أبعاد الضغط المهني (ظروف العمل، عبء العمل، صراع الدور، غموض الدور، العلاقة مع المدير والتلاميذ والزملاء، الإشراف التربوي، النمو المهني والترقية المهنية)، كما تبين أن الأغلبية من مجموع أفراد العينة لمعلمي التربية الخاصة وبنسبة (85.47%) تعاني من ضغط مهني مرتفع. كما يعاني معظم معلمو التربية الخاصة وبنسبة (44.44%) من مجموع أفراد العينة من قلق حاد. ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى معلمي التربية الخاصة، عند مستوى دلالة (0.05)، تبعاً لمتغير (المستوى التعليمي، نوع إعاقة التلميذ)، ولصالح غير الجامعيين والمتخصصين

في الإعاقة العقلية، ولكن لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى معلمي التربية الخاصة عند مستوى الدلالة (0.05)، تبعاً لمتغير الأقدمية، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى القلق لدى معلمي التربية الخاصة عند مستوى الدلالة (0.05)، تبعاً لمتغيرات الدراسة (المستوى التعليمي، نوع إعاقة التلميذ، الأقدمية) (عقون، 2012).

11) دراسة أنهارلافي شريمان الحربي (2013):

وهي بعنوان (مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي دراسة على العاملات في سجن الملزم في الرياض)، وهدفت إلى الكشف عن العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والأمن النفسي لدى العاملات في سجن الملزم في الرياض، وإلى التعرف على الفروق ذات الدلالة الإحصائية في كل من الضغوط المهنية بأبعادها والأمن النفسي بأبعاده تعود إلى اختلاف الخصائص الديموغرافية (نوع الوظيفة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، عدد سنوات الخبرة، العمر، الظروف الفيزيائية للعمل). وتكونت عينة الدراسة من العاملات المدنيات والعسكريات في سجن الملزم في الرياض والبالغ عددهن (135) عاملة وتم تطبيق الدراسة على عينة مقدارها (77) عاملة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) بين الضغوط المهنية وأبعاده والأمن النفسي وأبعاده للعاملات في سجن الملزم في الرياض، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول أبعاد الضغوط المهنية وأبعاد الأمن النفسي باختلاف المتغيرات (نوع الوظيفة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية، العمر)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول أبعاد الضغوط المهنية وأبعاد الأمن النفسي باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة (الحربي، 2013).

12) دراسة حنان قوراري (2014):

وهي بعنوان (الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن)، واستهدفت الدراسة التعرف على نوع العلاقة وطبيعتها بين مستويات الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية الدوسن، وشملت عينة الدراسة عدد (08) أطباء وطبيبات، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن مستوى الضغوط المهنية لدى أطباء الصحة العمومية مرتفع، وأن مستوى دافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية منخفض، وأن هناك علاقة عكسية بين الضغوط المهنية ودافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، بمعنى أنه كلما ارتفع مستوى الضغوط، انخفض مستوى دافعية الإنجاز (قوراري، 2014).

ثانياً) الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاحتراق النفسي:

هناك العديد من الدراسات والأدبيات التي تناولت الاحتراق النفسي، ومن أبرز هذه الدراسات ما يلي:

1) دراسة يوسف حرب محمد عودة (1998):

وهي بعنوان (ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية)، واستهدفت الدراسة التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغوط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية بالضفة الغربية، وقياس مستوى ضغط العمل والتعرف على مصادره، كما تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق النفسي وضغوط العمل وعدد من المتغيرات الديموغرافية مثل (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى التعليمي، الحالة الاجتماعية)، وبلغت عينة الدراسة (558) معلماً ومعلمة، واستخدم مقياس ماسلاش (Maslach) لقياس الاحتراق النفسي، واستبانة ضغوط العمل من إعداد الباحث، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن مستوى انتشار ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية معتدل، ووجدت ضغوط عمل لدى معلمي المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية فوق المتوسط، ولم توجد تأثيرات لمتغيرات (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، الخبرة) على كل من الاحتراق النفسي وضغوط العمل، ووجدت علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحتراق النفسي (عودة، 1998).

2) دراسة علي بن شويل القرني (2000):

وهي بعنوان (الإعلام والاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الإعلامية في المملكة العربية السعودية)، واستهدفت الدراسة التعرف على حجم الضغوط المهنية ودرجة الاحتراق النفسي الذي يعاني منه المشتغلون في المؤسسات الإعلامية السعودية، وبلغت عينة الدراسة (134) فرداً.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود درجات متوسطة من الاحتراق النفسي لدى مجمل أفراد العينة في الأبعاد الثلاثة المكونة للمقياس من (الإجهاد الانفعالي، التبلد الإحساسي، الإنجاز الشخصي)، كما أشارت النتائج إلى وجود شعور بضغوط مهنية لدى منتسبي المؤسسات الإعلامية نتيجة المنافسة السائلية، أو الضغوط المؤسسية والمجتمعية (القرني، 2000).

3) دراسة محمد حمزة الزيودي (2007):

وهي بعنوان (مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات)، وهدفت الدراسة إلى الكشف عن ظاهرة الضغط النفسي والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في إقليم الجنوب وعلاقتها ببعض المتغيرات الديموغرافية كالجنس والعمر والحالة الاجتماعية والخبرة التدريسية والمؤهل العلمي، واشتملت عينة الدراسة على (110) معلم ومعلمة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن معلمي التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي، كما أشارت إلى أن أكثر مصادر الضغوط هي المرتبطة

بالأبعاد الآتية: قلة الدخل الشهري، والبرنامج الدراسي المكتظ، والمشاكل السلوكية والعلاقات الإدارية، وعدم وجود التسهيلات المدرسية، وزيادة عدد الطلاب في الصف، وعدم وجود حوافز مادية، وعدم تعاون الزملاء، والعلاقات مع الطلاب، ونظرة المجتمع المتدنية لمهنة التعليم، كما أشارت النتائج إلى أن المعلمين (الذكور) كانوا يعانون من الإجهاد الانفعالي أكثر من الملمات (الإناث)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير سنوات الخبرة في بعد تبدل الشعور وشدته لصالح المعلمين (الذكور)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الدخل الشهري في بعد نقص الشعور بالإنجاز (الزيودي، 2007)

4) دراسة نوال بنت عثمان احمد الزهراني (2008):

وهي بعنوان (الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة)، وهدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة، المسؤولية)، وكذلك معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل، الحالة الاجتماعية)، لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في مدينة جدة، وتكونت عينة الدراسة من (150) عاملة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدمت الباحثة مقياس الاحتراق النفسي لماسلاك، ومقياس البروفيل الشخصي لـ "جوردن ألبورت"، وكشفت الدراسة عن النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية: (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة)، عند مستوى (0.05)، كما أثبتت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبين سمة المسؤولية، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي، من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي في سمات: (الاجتماعية، السيطرة، المسؤولية والدرجة الكلية)، وكشفت الدراسة عن أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.01) بين متوسطات درجات الاحتراق النفسي لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة تعزى لتباين سنوات الخبرة، وتعود لصالح العاملات اللاتي تراوحت سنوات خبرتهن من (11-15 سنة)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف العمر، والحالة الاجتماعية، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي، لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة نتيجة لاختلاف المؤهل العلمي (الزهراني، 2008).

5) دراسة سماهر مسلم عياد أبو مسعود (2010):

وهي بعنوان (ظاهرة الاحتراق النفسي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها)، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق

النفسي الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس-العمر-الراتب-المؤهل العلمي-المسمى الإداري- الحالة الاجتماعية)، وتكونت عينة الدراسة من (258) موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي وبعد الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضاً على بعد (الإنجاز الشخصي)، ووجدت علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، ووجدت علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لكل من المتغيرات (الحالة الاجتماعية-العمر-المؤهل العلمي-سنوات الخبرة-المستوى الإداري)(أبومسعود، 2010).

6) دراسة يحيى عبدالله الرافي ومحمد فرحان القضاة (2010):

وهي بعنوان (مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات)، واستهدفت الدراسة التعرف على مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء متغيرات العمر، والمؤهل العلمي، والتخصص، والخبرة في مجال التدريس، الجنسية، الحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل الشهري عدد الطلاب في القاعة الدراسية، والنصاب التدريسي في الأسبوع، وتكونت عينة الدراسة من (77) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها.

وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها كان بدرجة متوسطة على المقياس الكلي وأبعاده الفرعية التالية: عدم الرضا الوظيفي، وانخفاض مستوى المساندة الإدارية، وضغوط المهنة، والإجهاد الانفعالي والإحساس لدى المدرس، وبدرجة عالية على بعد الاتجاه السلبي نحو الطلبة، كما أسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير النصاب التدريسي الأسبوعي على الدرجة الكلية للمقياس ولصالح النصاب التدريسي لأكثر من عشرين ساعة، في حين لم تظهر الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً للمتغيرات الأخرى (الرافي؛ والقضاة، 2010).

7) دراسة سنابل أمين صالح جرار (2011):

وهي بعنوان (الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية)، وهدفت الدراسة إلى معرفة درجة الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية من وجهة نظر مديري المدارس أنفسهم، والتعرف إلى الأسباب المؤدية إلى عدم الجدية والاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في عملهم الإداري، وأجريت الدراسة على عينة قوامها (121) مديراً ومديرة.

وقد توصلت الدراسة إلى أن درجة الاحتراق النفسي لدى مديري المدارس الثانوية الحكومية في محافظات شمال الضفة الغربية كانت بدرجة معتدلة على بعدى الإجهاد الانفعالي وتبلد الشعور نحو الآخرين، وبدرجة

متدنية على بعد نقص الشعور بالإنجاز، ووجدت علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستويات الجدية في العمل، ومستويات مفهوم الاحتراق النفسي بأبعاده الثلاثة لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، ووجدت فروق دالة إحصائية في الراتب الشهري لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية (جرار، 2011).

8) دراسة إياس راجح تميم (2011):

وهي بعنوان (العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى العاملين في الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق)، واستهدفت الدراسة معرفة العلاقة ما بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي وأثر كل من الجنس وعدد سنوات الخبرة ونوعية العمل في كل منهما، وقد بلغت عينة الدراسة (205) عامل وعاملة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أنه وجدت علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، كما وجدت علاقة ارتباطية سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبدل الإحساس، في حين لم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز، حيث كانت علاقة الارتباط واضحة لدى الإناث فيما لم تظهر أي علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى الذكور، وأما بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخبرة، فقد بينت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي، كما كشفت النتائج عن وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي وبعد تبدل الإحساس، فيما لم يظهر أي ارتباط دال مع بعد الشعور بالإنجاز وذلك لدى العاملين الذين لديهم سنوات خبرة أقل من ست سنوات، كما لم يلحظ وجود أي علاقة ارتباط بين أبعاد الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدى الفئات الأخرى لمتغير عدد السنوات الأخرى، ووجدت ارتباطات تامة سلبية بين الذكاء الانفعالي وبعد الإجهاد الانفعالي وتبدل الإحساس، وارتباطاً إيجابياً تاماً مع بعد الشعور بالإنجاز لدى فئة العاملين ذوي الخبرة (31) سنة فما فوق. أما بالنسبة لمتغير نوعية العمل، فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط سلبية ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الانفعالي والإجهاد الانفعالي لدى المشرفين، فيما لم تظهر وجود ارتباطات أخرى بين الذكاء الانفعالي وأبعاد الاحتراق النفسي الأخرى لدى المشرفين المباشرين أو لدى بقية فئات العمل الأخرى (تميم، 2011).

9) دراسة عزة عيسي محمد اللوزي (2013):

وهي بعنوان (مستويات الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية "دراسة ميدانية لدى عينة من معلمي الشق الأول من التعليم الأساسي بمدينة سرت)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية لدى معلمي الشق الأول من التعليم الأساسي بمدينة سرت، وفقاً لمتغيرات الجنس والعمر، وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي، وتكونت الدراسة من (255) معلماً ومعلمة، ممن يقومون بتدريس الصفوف (الأول، الثاني، الثالث) من الشق الأول من مرحلة التعليم الأساسي بمدينة سرت.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود علاقة ارتباطية سالبة (عكسية) دالة إحصائياً بين أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة على بعد الاستنزاف الانفعالي وفقدان التعامل الإنساني، وكلا من الانبساطية وبقظة الضمير، كذلك بعد نقص الإنجاز الشخصي وكل من الانبساطية، وبقظة الضمير، والانفتاح على الخبرة، ووجود علاقة ارتباطية موجبة (طردية) بين أبعاد الاحتراق النفسي الثلاثة على بعد الاستنزاف الانفعالي، والعصابية. وبعد فقدان التعامل الإنساني وكل من الانفتاح على الخبرة، والمسيرة، وبعد نقص الإنجاز الشخصي والمسيرة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الاستنزاف الانفعالي للذكور والإناث من المعلمين وكان لصالح المعلمين (الذكور)، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويات العمرية للمعلمين عينة الدراسة في الاحتراق النفسي للأبعاد والدرجة الكلية (الاستنزاف الانفعالي، فقدان التعامل الإنساني، نقص الإنجاز الشخصي، والدرجة الكلية)، ووجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين المعلمين من ذوي المؤهلات المتوسطة والعليا في بعدي نقص الإنجاز الشخصي والدرجة الكلية حيث أن متوسط درجات المعلمين من ذوي المؤهلات المتوسطة في متغير نقص الإنجاز الشخصي أعلى من أقرانهم من ذوي المؤهلات العليا، ولم توجد فروق دالة إحصائياً بين سنوات الخبرة للمعلمين (أقل من 20 سنة)، (20 فما فوق) على عينة الدراسة في متغير الاستنزاف الانفعالي ومتغير نقص الإنجاز الشخصي، ولا توجد فروق في الدرجة الكلية للاحتراق النفسي، ولم توجد علاقة ارتباطية سالبة بين درجات الاحتراق النفسي في بعد الاستنزاف الانفعالي (متدني، معتدل، مرتفع) وعامل الانبساطية وبقظة الضمير حيث كانت العلاقة عكسية لدرجات البعد الثلاثة، ووجدت علاقة ارتباطية سالبة بين درجة سالبة بين درجة فقدان التعامل الإنساني من النوع المرتفع وكل من متغيري الانبساطية وبقظة الضمير (اللوزي، 2013).

ثالثاً) الدراسات السابقة المتعلقة بمتغير الاضطرابات السيكوسوماتية:

هناك العديد من الدراسات والأدبيات التي تناولت الاحتراق النفسي، ومن أبرز هذه الدراسات ما يلي:

1) دراسة عيبر بنت محمد حسن الصبان (2003):

وهي بعنوان (المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة)، واستهدفت الدراسة التعرف على الأنواع المختلفة للضغط النفسية التي تتعرض لها عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، ونوع العلاقة بين المساندة الاجتماعية والضغط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، وتكونت عينة الدراسة من (400) امرأة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات والمقيمات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن ضغوط العمل جاءت في المرتبة الرابعة من حيث شدتها لدى النساء السعوديات المتزوجات العاملات في ترتيب الضغوط النفسية، ووجدت علاقة ارتباطية دالة سالبة بين المساندة الاجتماعية والاضطرابات السيكوسوماتية. كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات ذوات الإرباعي الأعلى وذوات الإرباعي الأدنى في المساندة الاجتماعية على قائمة كورنل للنواحي العصابية والسيكوسوماتية ولصالح ذوات الإرباعي الأدنى ماعدا بعد القلب والأوعية الدموية كان لصالح ذوات الإرباعي الأعلى، ولم توجد فروق ذات دلالة

إحصائية في المساندة الاجتماعية والضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر، فيما عدا بعد ضغوط العمل وضغوط اقتصادية، كما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متغير الاضطرابات السيكوسوماتية تبعاً لمتغير العمر، فيما عدا بعد القلب والأوعية الدموية والجهاز الهضمي والهيكلي العظمي، وأمراض مختلفة وعدم الكفاية والدرجة الكلية لمقاييس النواحي المزاجية الانفعالية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الضغوط النفسية بين مهنة معلمة وعضوة هيئة تدريس في بعد ضغوط العمل وضغوط عائلية وكذلك الدرجة الكلية لصالح مهنة معلمة، كما توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مهنة عضوة هيئة تدريس ومهنة ممرضة في بعد ضغوط العمل لصالح الممرضة، وبين مهنة عضوة هيئة تدريس وطبيبة لصالح الطبيبة، ولم توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاضطرابات السيكوسوماتية تبعاً لمتغير الخبرة، فيما عدا بعد القلب والأوعية الدموية والجهاز الهضمي، والهيكلي العظمي وعدم الكفاية (الصبان، 2003).

(2) دراسة كلامن محمد خالد الطحان وموسى محمد نجيب (2007):

وهي بعنوان (فاعلية برنامج إرشادي جمعي يستند إلى النظرية الإنسانية في كل من مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية وتقدير الذات لدى النساء في فلسطين)، وهدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية برنامج إرشادي جمعي يستند إلى النظرية الإنسانية في كل من مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية وتقدير الذات لدى النساء في فلسطين، وتألقت عينة الدراسة من (30) امرأة من اللاتي تراوحت أعمارهن من (25-40) سنة من مدينة القدس وضواحيها. وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعتين التجريبية والضابطة على الاختبار البعدي لمقياس تقدير الذات، ولصالح المجموعة التجريبية، كما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجموعة التجريبية بين درجات المتزوجات وغير المتزوجات ولصالح المتزوجات على مقياس تقدير الذات، وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات المجموعتين التجريبية والضابطة على الاختبار البعدي لقائمة كورنل الجديدة للنواحي العصبية والسيكوسوماتية ولصالح المجموعة التجريبية، وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المجموعة التجريبية بين المتزوجات وغير المتزوجات على قائمة كورنل الجديدة للنواحي العصبية والسيكوسوماتية (الطحان؛ نجيب، 2007).

(3) دراسة الزهرة ريحاني (2010):

وهي بعنوان (العنف الأسري ضد المرأة وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية "دراسة مقارنة بين النساء المعنفات وغير المعنفات)، وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة الموجودة بين تعرض المرأة للعنف الأسري وإصاباتها بالاضطرابات السيكوسوماتية، وأهم الخصائص النفسية والاجتماعية والمعرفية والاقتصادية المميزة للمرأة المعنفة والمصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية، ومقارنتها مع مثيلاتها من النساء غير المتعرضات للعنف والإساءة داخل أسرهن، وتكونت عينة الدراسة من (60) مقسمة إلى مجموعتين بالتساوي (30) من النساء المعنفات، و(30) من النساء الغير المعنفات.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين التعرض للعنف الأسري والإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية، كما تبين النتائج أنه كلما ارتفع مستوى العنف الذي تتعرض له النساء المعنفات ارتفع مستوى شدة الاضطراب السيكوسوماتي الناتج عنه، ولم توجد فروق دالة إحصائياً بين النساء المعنفات في الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية باختلاف خصائصهن، كما أسفرت النتائج عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين النساء المعنفات وغير المعنفات في الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية ولصالح النساء المعنفات (ريحاني، 2010).

4) دراسة مي كامل الدقس (2012):

وهي بعنوان (أنماط الشخصية والاضطرابات السيكوسوماتية والعلاقة بينهما لدى عينة من أفراد المجتمع السعودي)، واستهدفت الدراسة الكشف عن أنماط الشخصية ومستوى الاضطرابات السيكوسوماتية المنتشرة لدى المجتمع السعودي وتبين العلاقة بين أنماط الشخصية وبين مستوى هذه الاضطرابات، كما هدفت إلى الكشف عن أثر بعض المتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، ومستوى التعليم) في مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية، وتكونت عينة الدراسة من (524) راشداً من المجتمع السعودي في مدينة جدة.

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى الآتي: أن مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية ومجالاته لدى أفراد العينة وفقاً لحالة الاضطراب (عضوي، سيكوسوماتي) كان منخفضاً، ووجدت فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى الاضطرابات السيكوسوماتية لدى أفراد العينة يعزى لمتغير (الجنس) لصالح الذكور حيث يعاني منها الذكور أكثر من الإناث، كما وجدت فروق ذات دلالة إحصائية بما يخص متغير حالة الاضطراب (سيكوسوماتي، عضوي) حيث يعاني منها الأشخاص المصابين بالاضطرابات السيكوسوماتية أكثر من الأشخاص المصابين بالأمراض العضوية. كما أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى الاضطرابات السيكوسوماتية لدى أفراد العينة تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية) حيث يعاني الأرامل أو المنفصلين عن أزواجهم أكثر من غير المتزوجين، ويعاني المتزوجون أكثر من غير المتزوجين (الدقس، 2012).

5) دراسة مي مفتاح عبدالرحمن الرعيض (2015):

وهي بعنوان (الاضطرابات النفسية والسيكوسوماتية وعلاقتها بأمراض الغدة الدرقية دراسة إمبريقية على مرضى الدرقية في المركز المختص لتنظيم ومعالجة السكري والغدد الصماء في مصراتة)، واستهدفت الدراسة معرفة مستوى الصحة العامة لمرضى الغدة الدرقية ومعرفة أهم الاضطرابات النفسية والسيكوسوماتية ذات العلاقة بأمراض الغدة الدرقية لدى مرضى الغدة الدرقية، ولدى عينة بمرضى المركز المختص لتنظيم ومعالجة السكري والغدد الصماء في مدينة مصراتة، وتكونت عينة الدراسة من (136) حالة. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: تساوي الإناث والذكور تقريباً في الشعور بالاضطرابات النفسية "قلق الحالة وقلق السمة وجزء من الاكتئاب": فيما عدا الإناث فهن أكثر شعوراً وتأثيراً على مقياس الاكتئاب، كما تبين أنه ورغم اختلاف العدد بين الإناث والذكور في المرض الدرقي، إلا أن النتائج أظهرت أن الإناث يعانين من: الفشل السابق، ومشاعر الذنب،

ومشاعر العقاب، والبكاء، وانعدام القيمة أكثر من الذكور، واتضح أن نسبة إسهام الاضطرابات النفسية في حدوث الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مرضى النقص الدرقي أكثر بكثير من مساهمة الاضطرابات النفسية لدى مرضى الزيادة الدرقيّة، وأن المرضى الأصغر سناً هم الأكثر عرضة لاضطرابات الغدة الدرقيّة، وتبين أن فقدان الطاقة الحيويّة وخاصة إذا اقترن بالتعب والإرهاق لمرضى الغدة الدرقيّة، قد يؤخر الشفاء أو يندّر بعدم الشفاء إذا لم يعالج (الرعيض، 2015).

6) دراسة بولجراف بختاوي (2015):

وهي بعنوان (علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية بالتوافق لدى طلبة جامعة وهران بالجزائر)، واستهدفت الدراسة الكشف عن العلاقة بين الاضطرابات السيكوسوماتية والتوافق بأبعاده النفسية والاجتماعية والأسرية، وتكونت عينة الدراسة من (484) طالب وطالبة من جامعة وهران نصفهم من الأسوياء ونصفهم الآخر من المرضى، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود فروق دالة إحصائية بين الطلبة الأسوياء والطلبة المضطربين سيكوسوماتيا في التوافق النفسي والاجتماعي ولصالح الطلبة الأسوياء وفي التوافق الأسري ولصالح الطلبة السيكوسوماتيين، ووجدت فروق دالة إحصائية بين الطلبة المصابين باضطرابات سيكوسوماتية بسيطة، والطلبة المصابين باضطرابات سيكوسوماتية حادة في التوافق النفسي والاجتماعي ولصالح طلبة الفئة الأولى، وفي التوافق الأسري لصالح طلبة الفئة الثانية، ولم توجد فروق دالة إحصائية بين الطلبة في التوافق بأبعاده النفسية والاجتماعية والأسرية تبعاً لاختلاف أنواع الاضطرابات السيكوسوماتية الذي يعانون منها (بختاوي، 2015).

التعقيب على الدراسات السابقة:

في ضوء العرض السابق للدراسات السابقة اتضح أنها قد ركزت على الضغوط المهنية والاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية كلا منهما على حده أو ارتباط متغيرين فقط ودون الثالث، ولذا لم تحصل الباحثة على دراسات تناولت موضوع الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية؛ فدراسات الضغوط المهنية اهتمت بمعرفة أهم مصادر الضغوط والآثار المترتبة عليها، مثل دراسة (مسلم، 2007)، ودراسة (سلامي، 2008)، ودراسة (شارف، 2011)، ودراسة (الحري، 2013)، وهناك دراسات اهتمت بربط الضغوط المهنية ببعض المتغيرات الأخرى مثل دراسة (الملحم، 2007) التي هدفت لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والتسرب الوظيفي، ودراسة (النعاس، 2008) حول أثر الضغوط المهنية على الصحة النفسية. بينما اهتمت دراسة (المنقوش، 2008) بعلاقة الضغوط المهنية بالسلوك العصبي، ودراسة (سوييف، 2009) التي درست علاقة الضغوط المهنية بالسلوك العصبي، ودراسة (الدوسري، 2010) حول ضغط العمل وعلاقته بالرضا الوظيفي، ودراسة (آسيا، 2012) حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، ودراسة (الحري، 2013) حول الضغوط المهنية وعلاقتها باستجابة القلق، وأخيراً دراسة حول (قوراري، 2014) الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي.

أما دراسات الاحتراق النفسي فإن بعض هذه الدراسات ركز على دراسة مستويات الاحتراق النفسي مثل دراسة (الزيودي، 2007) ودراسة (أبومسعود، 2010) ودراسة كلا من (الرافعي؛ والقضاة، 2010)، وهناك دراسة (عودة،

1998) التي اتفقت مع دراسة (القرني، 2000) في التركيز على الاحتراق النفسي وعلاقته بظغوط العمل، وهذه الدراسات اهتمت بمتغيرين فقط من متغيرات الدراسة الحالية. بينما اتفقت دراسة (الزهراني، 2008) مع دراسة (اللوزي، 2013) في دراسة الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية، ودراسة (تميم، 2011) التي ركزت على علاقة الاحتراق النفسي بالذكاء الانفعالي، ودراسة (جرار، 2011) التي ركزت على الجدية في العمل وعلاقتها بالاحتراق النفسي.

أما فيما يخص الدراسات التي تناولت متغير الاضطرابات السيكوسوماتية، فقد اهتمت بربط الاضطرابات السيكوسوماتية ببعض المتغيرات الأخرى مثل دراسة (الصبان، 2003) التي ركزت على معرفة العلاقة بين المساعدة الاجتماعية والظغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية، ودراسة (ريحاني، 2010) التي هدفت لمعرفة العلاقة بين العنف الأسري ضد المرأة والاضطرابات السيكوسوماتية، ودراسة (الرعيض، 2015) التي درست الاضطرابات النفسية والسيكوسوماتية وعلاقتها بأمراض الغدة الدرقية، وكذلك دراسة (بختاوي، 2015) التي هدفت إلى معرفة العلاقة بين الاضطرابات السيكوسوماتية بالتوافق، أما دراسة (الطحان؛ ونجيب، 2007) فهدف إلى التعرف على فعالية برنامج إرشادي جمعي في خفض مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية وتقدير الذات.

ومن خلال ما سبق نلاحظ أنه لا توجد دراسة ركزت على دراسة الضغوط المهنية وعلاقتها بالاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية، الأمر الذي دعا الباحثة لدراسة هذا الموضوع. ومن ناحية أخرى فإن ما يتميز به البحث الحالي هو محاولته معرفة أهم مظاهر الضغوط المهنية كما يدركها الموظفون العاملون في الإدارة العامة لجامعة مصراتة، ومعرفة أهم أثرها على صحة الموظفين النفسية والجسمية، ومعرفة مدى مساهمة هذه الضغوط في حدوث الاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية عن طريق استخدام المنهج الوصفي التحليلي. كما يتوقع الاستفادة من نتائج هذا البحث في بناء برامج إرشادية وقائية تساهم في خفض من الضغوط المهنية لدى الموظفين.

كما اتفق البحث الحالي مع دراسة (الزهراني، 2008) من حيث حجم العينة (150)، وأختلف مع باقي الدراسات الأخرى، فيما يخص النتائج سيتم عرضها في فصل تحليل النتائج.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

استفادت الباحثة من الدراسات السابقة فيما يلي:

- تحديد موضوع البحث الحالي وصياغة مشكلته والهدف منه.
- تطوير الإطار النظري لهذا البحث فيما يتعلق بأدبيات الضغوط المهنية والاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية.
- تحديد المنهج المستخدم لهذا البحث.

- كيفية اختيار الأدوات المناسبة وتطبيقها واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة التي تسهم في التوصل إلى نتائج تحقق أهداف البحث.
- تحديد واختيار المقاييس المناسبة لهذا البحث.
- الاستفادة من الإطار النظري في تفسير النتائج التي يتوصل إليها البحث الحالي.

الفصل الرابع

(الإجراءات المنهجية للبحث)

تمهيد

منهج البحث.

مجتمع البحث.

عينة البحث.

متغيرات البحث.

وسيلة جمع بيانات البحث.

خصائص وسيلة جمع بيانات.

الدراسة الاستطلاعية.

إجراءات الدراسة النهائية.

حساب صدق مقياس الدراسة النهائية.

حساب ثبات وسيلة جمع البيانات.

الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث.

عرض بيانات خصائص العينة.

استكمالاً لمتطلبات البحث وتحقيقاً لأهدافه اتبعت الباحثة سلسلة من الإجراءات والقواعد المحددة لتحديد المنهجية الخاصة بالبحث من أجل الوصول إلى نتائج علمية باتباع المنهج العلمي، وفي هذا الفصل تقدم الباحثة عرضاً توضيحياً لأهم الإجراءات المنهجية المتمثلة في:

(1) منهج البحث:

استخدمت الباحثة خطوات المنهج الوصفي الذي يستهدف دراسة الظاهرة النفسية أو الاجتماعية كما هي على أرض الواقع، ثم محاولة تفسيرها بالاحتكام إلى الواقع، بغية فهم الظاهرة وتعميم هذا الفهم على بقية الظواهر المشابهة لذلك. ويعرف البحث الإمبريقي ككون من ألوان المنهج الوصفي بأنه "ذلك البحث المبني على ملاحظة وقياس الظواهر، ويستند إلى الملاحظات العقلية أو التجارب مستعملاً طرق البحث الكمي، وقد ينتج بيانات عديدة بين متغيرين أو أكثر" (أميمن، 2014: 437).

(2) مجتمع البحث:

تكون مجتمع البحث من موظفي وموظفات الإدارة العامة لجامعة مصراتة، وذلك خلال العام (2015/2016م).

(3) عينة البحث:

تم اختيار عينة البحث من هذا المجتمع بأسلوب العينة العشوائية، وقد بلغ حجم المجتمع الكلي (324) بواقع (256) ذكور و(68) إناث، وتم سحب العينة التي بلغ حجمها (150) منهم بواقع (95) من الذكور و(55) من الإناث.

(4) متغيرات البحث:

يتضمن البحث الحالي ثلاثة متغيرات رئيسة هي:

(أ) الاضطرابات السيكوسوماتية وهي متغير تابع في هذا البحث.

(ب) الاحتراق النفسي وهو متغير مستقل في هذا البحث.

(ج) الضغوط المهنية وهي متغير مستقل في هذا البحث.

(5) التعريف الإجرائي لمفاهيم البحث ومصطلحاته:

تعرف مفاهيم ومصطلحات البحث إجرائياً بالآتي:

(أ) الاضطرابات السيكوسوماتية:

وتعرف إجرائياً بما تقيسه أبعادها وهي: التوافق والقلق، الاكتئاب والاستجابات الباثولوجيا، العصبية والقلق، السيكوسوماتيك، الذعر الباثولوجي، سيكوسوماتية أخرى، سيكوسوماتك المعدة والأمعاء، الشك والحساسية المفرطة.

(ب) الضغوط المهنية:

وتعرف إجرائياً بما تقيسه أبعادها الثلاثة وهي: بعد الحوافز، التفاعل مع المحيط، الشعور بالاحترق والضغوط.

(ج) الاحتراق النفسي:

ويعرف إجرائياً بما تقيسه أبعاده الثلاثة وهي: الإجهاد الانفعالي، تبلد الشعور، نقص الانجاز.

(6) وسيلة جمع بيانات البحث:

تمثلت وسيلة جمع بيانات البحث في الآتي:

(أ) استمارة المعلومات الأولية (الديمغرافية):

وهي عبارة عن أداة لجمع البيانات الأولية، قامت الباحثة بتصميمها وبمساعدة المشرف، وتضمنت (29) عبارة لمعرفة المعلومات الخاصة بالخلفية الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمبحوثين.

(ب) مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية (هو صورة مصغرة من قائمة كورنيل (Cornell):

"وهذه القائمة من أعداد كلا من وايدر "Weider" وولف "Wolef" وآرثر "Arthur" وتحتوي القائمة في الأصل على (101) سؤال مقسمة إلى:

- السؤال رقم (1) سؤال تمهيدي (هل سبق أن انتابك الصداع؟).

- الأسئلة من (2-19) أسئلة حول عدم التوافق ومشاعر الخوف.

- الأسئلة من (20-26) استجابات باثولوجية وخاصة الاكتئاب.

- الأسئلة من (27-33) استجابات عصبية وقلق.

- الأسئلة من (34-46) استجابات الذعر الباثولوجية.

- الأسئلة من (47-61) أعراض سيكوسوماتية أخرى.

- الأسئلة من (62-68) الوهن وتوهم المرض.

- الأسئلة من (69-79) الأعراض السيكوسوماتية الخاصة بالمعدة والأمعاء.

- الأسئلة من (80-85) الشك والحساسية المفرطة.

- الأسئلة من (86-101) أعراض سيكوسوماتية.

وقد قام محمود الزبادي بنقل هذا المقياس إلى اللغة العربية وتحليل فقراته، وتقليصه إلى (82) عبارة مع حساب صدقه وثباته" (الزباد، 2000).

وتم استخدام هذه القائمة في العديد من الدراسات التي استخرجت صدقها وثباتها، مثل دراسة الرعيض (2015)، ودراسة الطحان؛ ونجيب (2008)، ودراسة ريحاني (2010).

وهو يتكون من (82) عبارة يجاب عليها بالخيارات (نعم، لا، ؟)، وتعتبر الإجابة بـ "نعم" على انطباق مضمون العبارة على المبحوث، وتعتبر الإجابة بـ "لا" على عدم انطباقها عليه، في حين تعتبر الإجابة بـ "؟"، على عدم تحديد المبحوث إجابة محددة، وتعطى الإجابة بـ "نعم"، درجة واحدة ولا تعطى الإجابة بـ "لا" درجة، ويطلب من المبحوث وضع دائرة حول أحد الخيارات الثلاثة الذي ينطبق عليه. ويتكون المقياس من (82) سؤالاً، بما فيها السؤال الأول التمهيدي، أما بقية الأسئلة فقد توزعت على النحو التالي:

- 1) الأسئلة من (2-19) وهي تتعلق بمشاعر عدم التوافق والقلق.
- 2) الأسئلة من (20-26) وهي تتعلق باستجابات باثولوجية وخاصة الاكتئاب.
- 3) الأسئلة من (27-33) وهي تتعلق بالاستجابات العصبية والقلق.
- 4) الأسئلة من (34-38) وهي تتعلق بأعراض سيكوسوماتية.
- 5) الأسئلة من (39-46) وهي تتعلق باستجابات الذعر الباثولوجية.
- 6) الأسئلة من (47-61) وهي تتعلق بأعراض سيكوسوماتية أخرى.
- 7) الأسئلة من (62-66) وهي تتعلق بأعراض سيكوسوماتية خاصة بالمعدة والأمعاء.
- 8) الأسئلة من (67-82) وهي تتعلق بالشك والحساسية المفرطة.

وقد تم تعديل المقياس بناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية على النحو التالي:

أصبح المقياس يتكون من (39) عبارة وقد تم ضم الأبعاد من (08) إلى (05) أبعاد موزعة كالتالي:

- 1) الأسئلة من (1-7) تتعلق بمشاعر عدم التوافق والقلق.
- 2) الأسئلة من (8-15) تتعلق باستجابات باثولوجية وخاصة الاكتئاب.
- 3) الأسئلة من (16-21) تتعلق باستجابات العصبية والقلق.
- 4) الأسئلة من (22-34) تتعلق بأعراض سيكوسوماتية.
- 5) الأسئلة من (35-39) تتعلق بالشك والحساسية المفرطة.

ج) مقياس الاحتراق النفسي من إعداد كريستينا ماسلاش Cristina Maslach (1981):

صمم هذا المقياس، لتحديد درجة الاحتراق النفسي عند العمال التابعين لقطاع الصحة (الأطباء والمرضى) والمهني المساعدة العامة (المعلمون، المديرون، الشرطة الخ...). وقد قام عدد من الباحثين بترجمة المقياس للعربية

ليتلاءم مع البيئة العربية، ومنهم مقابلة (1993)، الطحاينة (1995). ويتكون هذا المقياس من (22) بنداً، تتعلق بشعور الفرد نحو مهنته، موزعة على ثلاثة أبعاد هي:

أ) الإجهاد الانفعالي:

يقيس هذا البعد مستوى الإجهاد، والتوتر الانفعالي الذي يشعر به الشخص نتيجة العمل مع فئة معينة، أو في مجال معين، ويتكون من (9) فقرات وتأخذ الأرقام: (1، 2، 3، 6، 8، 13، 14، 16، 20).

ب) تبلد المشاعر:

يقيس هذا البعد مستوى قلة الاهتمام، وسلبية المشاعر، واللامبالاة نتيجة العمل مع فئة معينة أو في مجال معين، ويتكون من (5) فقرات، وتأخذ الأرقام: (5، 10، 11، 15، 22).

ج) نقص الشعور بالإنجاز:

يقيس هذا البعد طريقة تقييم الفرد لنفسه، ومستوى شعوره بالكفاية، والرضا في عمله، ويتكون من (8) فقرات، وتأخذ الأرقام: (4، 7، 9، 12، 17، 18، 19، 21).

ويطلب من المفحوص الاختيار من بين سبعة بدائل وهي (1، 2، 3، 4، 5، 6، 7)، حيث يمثل الاختيار رقم (1) أدنى شعور والخيار رقم (7) أقوى شعور، والخيارات من (2-6) يتدرج الشعور شيئاً فشيئاً حتى يصل أقصاه، ولتسهيل عملية تصحيح المقياس، تقرر جمع إجابات (1، 2، 3) وتصنيفها تحت لفظ "منخفض"، وجمع إجابات (4، 5) وتصنيفها تحت لفظ "متوسط"، وجمع إجابات (6، 7)، وتصنيفها تحت لفظ "مرتفع".

وقد تم تعديل المقياس بناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية على النحو التالي:

أصبح المقياس يتكون من (21) بنداً بدلاً من (22) حيث تم استبعاد الفقرة رقم (12).

د) مقياس الضغوط المهنية:

وهو من إعداد الباحثة بمساعدة المشرف، وتم بناؤه من خلال الاطلاع على بعض الأطر النظرية والدراسات السابقة، التي تناولت علاقة الضغوط المهنية ببعض المتغيرات مثل دراسة دراسة (شارف، 2011)، ودراسة (طه؛ وياسين، 2006)، ودراسة (الملحم، 2007)، ودراسة (الحربي، 2013)، ودراسة (قوراري، 2014) وفي ضوء المقاييس المستخدمة في هذه الدراسات وفي ضوء أطرها النظرية، وفي ضوء خبرة الباحثة تم انتقاء عبارات تغطي الأبعاد المحددة لهذا المقياس، وروعي ضرورة أن يتمتع مقياس الضغوط المهنية الذي أعدته الباحثة وبعد ملاحظات المشرف بالصدق الظاهري وصدق المحتوى، وعليه فقد بلغ عدد عبارات هذا المقياس (48) عبارة قبل إجراء الدراسة الاستطلاعية، وبعد تطبيق الدراسة الاستطلاعية أصبح المقياس مكوناً من (45) عبارة تغطي الأبعاد الآتية:

(1) البعد الأول: واشتمل على (8) عبارات تقيس الحوافز ويتضمن العبارات (5، 24، 25، 36، 44، 45، 46، 48).

(2) البعد الثاني: وتضمن (24) عبارة تقيس التفاعل مع الآخرين ويتضمن العبارات (1، 2، 4، 6، 8، 11، 12، 13، 14، 16، 17، 18، 19، 20، 22، 23، 30، 31، 32، 34، 37، 38، 39، 41).

(3) البعد الثالث: وتضمن (16) عبارة تقيس الضغوط ويتضمن العبارات (3، 7، 9، 10، 15، 21، 26، 27، 28، 29، 33، 35، 40، 42، 43، 47).

وهو يتكون من (48) عبارة يجاب عليها بالخيارات (كثيراً، قليلاً، لا)، وتعتبر الإجابة بـ "كثيراً" على انطباق مضمون العبارة على المبحوث، وتعتبر الإجابة بـ "قليلاً" على انطباق العبارة على المفحوص إلى حد ما أي بدرجة قليلة أقل من الأولى، في حين تعبر الإجابة بـ "لا" على عدم انطباقها عليه، وتعطى الإجابة بـ "كثيراً"، ثلاثة درجات، ودرجتان على الإجابة بـ "قليلاً" ودرجة واحدة على الإجابة بـ "لا"، ويطلب من المبحوث وضع دائرة حول أحد الخيارات الثلاثة الذي ينطبق عليه، وتعتبر جميع الفقرات سلبية ما عدا الفقرات رقم (1-4-5-39) حيث يقبل فيها نظام التصحيح السابق، حيث تعطى الإجابة بـ "كثيراً"، درجة واحدة، ودرجتان على الإجابة بـ "قليلاً" وثلاث درجات على الإجابة بـ "لا".

وقد تم تعديل المقياس بناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية على النحو التالي:

حيث تم حذف العبارات التي لم ترتبط بالدرجة الكلية للمقياس، وبلغ عدد العبارات المحذوفة ثلثاً عبارات، وبذلك بلغ عدد العبارات المتبقية (45) عبارة بدلاً من (48) عبارة والعبارات التي تم استبعادها هي ذوات الأرقام: رقم (1، 11، 39).

(7) خصائص وسيلة جمع البيانات الحالية:

حرصت الباحثة على أن تتمتع وسيلة جمع بيانات هذا البحث بأنواع الصدق الآتية:

(أ) صدق المحتوى:

وهو العملية التي نقوم من خلالها بفحص مضمون الاختبار فحصاً دقيقاً منتظماً لتحديد ما إذا كان يشتمل على عينة ممثلة لميدان السلوك الذي يقيسه. (أميمن، السامرائي، 2001: 77-78).

وللتحقق من مدى تمتع وسيلة جمع بيانات الحالية بصدق المحتوى تقرر اختيار مقاييس تغطي الظواهر المقاسة تغطية جيدة، كما تقرر تطبيق تم اختبارها في البيئة العربية وهي مقاييس: الاضطرابات السيكوسوماتية ومقياس مسلاش للاحتراق النفسي، وهي مقاييس تمتعت بخاصية الصدق والثبات. أما فيما يتعلق بمقياس الضغوط المهنية فقد رجعت الباحثة لعدة دراسات تناولت علاقة الضغوط المهنية ببعض المتغيرات مثل دراسة (شارف، 2011)، ودراسة (طه؛ ياسين، 2006)، ودراسة (الملحم، 2007)، ودراسة (الحري، 2013)، ودراسة (قوراري، 2014)، وقامت الباحثة بعد بانتقاء بعض العبارات التي تقيس الضغوط المهنية، كما تم بناء بعض العبارات في ضوء تعريفات ونظريات الضغوط، وبناء على خبرة الباحثة. كما تم إعداد مقياس للخلفية الاجتماعية والثقافية للمبحوثين يتضمن متغيرات مستقلة مثل: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد ساعات العمل

اليومية، عدد سنوات الخبرة في مجال العمل الخ..... كما تقرر تغطية مقاييس البحث الرتببة بعبارات تغطي هدف المقياس.

ب) الصدق الظاهري:

وهو يعتمد على التحليل المبدئي لفقرات الاختبار لمعرفة ما إذا كانت هذه الفقرات تتعلق بالجانب المراد قياسه، ومثل هذا اللون من الصدق يتأثر بذاتية الباحث وتقديره (أميمن، 2014: 342).

ولتحقيق هذا اللون من الصدق تقرر صياغة بنود مقاييس بشكل يجعلها واضحة في قياسها لما تود قياسه، وتوضح طريقة الإجابة على بياناتها، وأن تبني بطريقة تدفع المبحوثين للإجابة عنها بشفافية ومصداقية باعتبارها تمس موضوعاً مهمهم كثيراً في حياتهم الاجتماعية والعملية. وبكلام آخر يعني الصدق الظاهري أن يقيس المقياس ما يدعي قياسه للوهلة الأولى.

ج) الصدق التكويني:

يقصد بالتكوين أنه فكرة تجريدية مختصرة لبعض الانتظامات الملاحظة في الطبيعة. ويعمم المفهوم أو التكوين التفسيري على ظواهر كثيرة بالقياس على ظاهرة ما ثم تفسيرها عن طريقه. فنظرية الجاذبية التي طبقت على سقوط التفاح أصبحت نظرية تعمم على ظاهرة سقوط جميع الأجسام على اختلافها. "والتكوين مفهوم جوهري في العلم وهو يعبر عن انطلاقنا من خبرة الإحساسات الفورية والمباشرة إلى الصياغات العامة، وهي الصياغات الضرورية لتشكيل قوانين العلم، والتكوينات هي التي تسمح لنا بالتعميم من تجربة جزئية وعيانية إلى قاعدة عامة تتضمن تنوعاً من الأشياء والأحداث الحاضرة والمستقبلية، وينطبق ذلك بوضوح على تكوين مثل الجاذبية الذي يرتبط بتنوع واسع من الأحداث والأشياء العينية التي تقبل الملاحظة المباشرة، ومن ثم فما أن نفهم ونعرف ما هي الجاذبية حتى نصبح قادرين على التنبؤ بسلوك عدد كبير من الظواهر المتنوعة (أميمن، 2014: 331-332).

وللتحقق من تمتع وسيلة جمع البيانات الحالية بالصدق التكويني تقرر قياس العلاقة بين مقاييسها الرتببية الثلاثة وهي: الاضطرابات السيكوسوماتية، والاحترق النفسي، والضعوط المهنية، وإذا ما تبين وجود علاقة ارتباطية دالة بينها، تؤكد أن هناك نظرية تربط بينها.

هـ) الصدق الذاتي:

وهو صدق الدرجات التجريبية للاختبار بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب أخطاء القياس، وبذلك تصبح للدرجات الحقيقية للاختبار هي الميزان الذي ننسب إليه صدق الاختبار. ولما كان الثبات يقوم في جوهره على معامل ارتباط الدرجات الحقيقية للاختبار بنفسها إذا ما أعيد الاختبار على نفس مجموعة الأفراد التي أجري عليها أول مرة، إذن فستكون الصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي. ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار (أميمن، 2014: 341).

وللتحقق من مدى تمتع مقاييس البحث الحالي بالصدق الذاتي تقرر حساب الصدق الذاتي لكل مقياس من معامل ثباته، وذلك بحساب الجذر التربيعي لهذا المعامل.

(و) صدق الاتساق الداخلي:

يعني اصطلاح الاتساق الداخلي عند البعض درجة ارتباط فقرات وحدة القياس مع بعضها البعض. وهنا يستخدم هذا الاصطلاح لقياس درجة مأمونية وحدة القياس. ويستخدم البعض نفس الاصطلاح ليعني مدى اتساق الفقرة مع المفهوم العام أو المدى العام لوحدة القياس. ويفترض في هذه الحالة أن تكون درجة اتساق الفقرة المتناسقة داخلياً مع مفهوم البعد العام لوحدة القياس عالية (التير، 1989: 195).

وللتحقق من مدى تمتع وسيلة جمع بيانات البحث الحالي بالاتساق الداخلي تقرر حساب درجة ارتباط العبارة الواحدة بالدرجة الكلية لمقياسها، والارتباطات العالية تدل على قوة الاتساق الداخلي بين عبارات المقياس الواحد.

(8) الدراسة الاستطلاعية:

قامت الباحثة بتطبيق المقاييس على عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية العرضية، وبلغ عدد أفرادها (34) موظفاً وموظفة، من نفس المجتمع الذي ستجرى عليه الدراسة النهائية، والذي يتضمن الموظفين بالإدارة العامة لجامعة مصراتة، وذلك بهدف معرفة مدى مناسبة فقرات أداة البحث لموضوع البحث، ومعرفة مدى مناسبة لغتها ووضوحها بالنسبة للمبحوثين، وكذلك لتقنين زمنها، ومعرفة مدى مناسبة الموضوع للبحث العلمي، وحساب صدق وثبات مقاييس البحث الرتبوية، وقد تم توزيع استمارات البحث عن طريق الاتصال الشخصي للباحثة مع أفراد هذه العينة، ثم تم تجميع الاستمارات ومراجعتها والتأكد من صلاحيتها للتفريغ وخلوها من التناقض، وقد تم تصحيح الاستمارات وتحليلها وتمت الاستفادة من الملاحظات التي أكد على أهميتها أفراد العينة وقد تم تحديد معاملات الصدق والثبات لأدوات البحث. والجدير بالذكر أنه تم تحديد حجم العينة النهائية في ضوء نتائج الدراسة الاستطلاعية، والجدول الآتي يوضح معاملات ثبات مقاييس الدراسة الاستطلاعية بطريقة الفا كرونباخ والتجزئة النصفية:

الجدول رقم (2)

يوضح معاملات ثبات الدراسة الاستطلاعية بطريقة

الفا كرونباخ والتجزئة النصفية

التجزئة النصفية		كرونباج ألفا	معامل ارتباط الدراسة الاستطلاعية المقاييس
بعد التصحيح	قبل التصحيح		
0.852	0.742	0.881	الضغوط المهنية
0.500	0.333	0.736	الاحترق النفسي
0.849	0.738	0.891	الاضطرابات السيكوسوماتية

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (2) يلحظ أن فقرات مقاييس الدراسة الاستطلاعية تتمتع بالثبات، وهو ما يعني ثبات واتساق استجابات المبحوثين عند إجاباتهم على مقاييس البحث.

9) إجراء الدراسة النهائية:

بعد إعداد وسيلة جمع البيانات في شكلها النهائي وبعد التأكد من تمتعها بالشروط اللازمة لإظهارها بالصورة الصحيحة، قامت الباحثة بتوزيع أدوات البحث (المقاييس) عن طريق الاتصال الشخصي مع أفراد العينة، وقد أكدت للمبحوثين ضرورة المشاركة الإيجابية عن طريق التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بكل صدق وموضوعية، بالإضافة إلى توضيح الباحثة لأهمية هذا البحث والهدف منه. والجدير بالذكر أن الباحثة وأثناء جمع الاستمارات لاحظت الحماس والاهتمام من قبل الموظفين الذين شملتهم عينة البحث، حيث أجابوا بكل شغف على بنود الاستبيان، كما لمست التعاون التام من قبل مدراء الإدارات والمكاتب بداخل الإدارة العامة لجامعة مصراتة.

وبعد أن جمعت الباحثة استمارات الدراسة النهائية، قامت بفرز جميع الاستمارات للتأكد من صلاحيتها للتفريغ وخلوها من التناقض، وعدم تركها بدون أجابه، بعد ذلك تم إعداد دليل ترميز تم بموجبه تحويل البيانات الكيفية إلى كمية، وإدخالها في الحاسب الآلي وإجراء العمليات الحسابية عليها، وقد استخدم برنامج (Spss) لتحليل البيانات رقمياً. وفيما يلي عرض لنتائج حساب صدق وثبات وسيلة جمع بيانات الدراسة النهائية، وذلك على النحو الآتي:

أولاً) حساب صدق مقاييس الدراسة النهائية:

بعد أن تقرر تحديد حجم العينة واختيار الأماكن التي ستسحب منها عينة الدراسة النهائية، وبعد جمع البيانات وإدخالها في الحاسب الآلي، تم تطبيق الاستبيان النهائي على (150) موظف وموظفة. والجدول التالي يوضح إحصاءات المقاييس الرتبوية في هذا البحث:

الجدول رقم (3)

يوضح إحصاءات العينة على المقاييس الرتبوية للدراسة الاستطلاعية

المعطيات	المقاييس		
	الاضطرابات السيكوسوماتية	الاحترق النفسى	الضغوط المهنية
الحجم	34	34	34
المتوسط	107.8235	82.0294	95.1471
الوسيط	106.0	83.0	95.0
المنوال	106.0	80.0	91.0
الانحراف المعياري	11.44015	15.97059	12.63744
التباين	130.877	255.060	159.705
الالتواء	0.885	-0.376	-0.021
المدى	45.0	67.0	51.0
الأدنى	92.0	45.0	68.0
الأعلى	137.0	112.0	119.0
المجموع	3666.0	2789.0	3235.0

الجدول رقم (4)

يوضح إحصاءات العينة على المقاييس الرتبوية للدراسة النهائية

المقاييس			المعلومات
الاضطرابات السيكوسوماتية	الاحترق النفسي	الضغوط المهنية	
150	150	150	الحجم
49.3067	75.9000	87.6333	المتوسط
48.0000	76.0000	87.0000	الوسيط
45.00	76.00	87.00	المنوال
6.67254	17.98984	12.98394	الانحراف المعياري
44.523	323.634	168.583	التباين
0.926	0.007	0.074	الالتواء
36.00	108.00	62.00	المدى
39.00	27.00	60.00	الأدنى
75.00	135.00	122.00	الأعلى
7396.00	11385.00	13145.00	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدولين رقم (3، 4) يلحظ أن الظواهر المقاسة تكاد تتوزع توزيعاً اعتدالياً، وذلك لأن التواء توزيع الظاهرة الواحدة المقاسة عبارة عن كسر من واحد صحيح، ما يعني أن عينة الدراسة الاستطلاعية تعد ممثلة لمجتمعها إلى حدٍ كبيرٍ، ويمكن من ثم استخدام حتى الإحصاء البارمترية لاختبار العلاقات بين الظواهر المقاسة.

وقد حسبت أنواع الصدق الآتية لمقاييس الدراسة النهائية الرتبوية:

(أ) حساب صدق الاتساق الداخلي لكل مقياس:

حُسب صدق الاتساق الداخلي لكل مقياس عن طريق ارتباط درجة العبارة الواحدة بالدرجة الكلية للمقياس الواحد، وذلك على النحو التالي:

(1) حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاضطرابات السيكوسوماتية.

حسب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاضطرابات السيكوسوماتية وذلك بحساب ارتباط درجة العبارة الواحدة بالدرجة الكلية للمقياس، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (5)

معاملات ارتباط صدق الاتساق الداخلي لمقياس

الاضطرابات السيكوسوماتية

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.534**	29	0.392**	15	0.357**	1
0.454**	30	0.524**	16	0.468**	2
0.451**	31	0.460**	17	0.331*	3
0.325**	32	0.474**	18	0.235**	4
0.428**	33	0.419**	19	0.357**	5
0.398**	34	0.363**	20	0.157	6
0.503**	35	0.372**	21	0.390**	7
0.268**	36	0.393**	22	0.335*	8
0.428**	37	0.483**	23	0.438**	9
0.362**	38	0.445**	24	0.273**	10
0.429**	39	0.418**	25	0.407**	11
		0.385**	26	0.345**	12
		0.453**	27	0.331*	13
		0.563**	28	0.445**	14

* دالة عن مستوى 0.05 **دالة عن مستوى 0.01

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (5) يلاحظ أن كل عبارة من عبارات مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية ترتبط بالدرجة الكلية لمقياسها لمستوى دلالة تقع بين (0.05,0.01) باستثناء عبارة واحدة و التي لم ترتبط درجتها بالدرجة الكلية للمقياس، حيث كان معامل ارتباطها أقل من (0.05)، وهذه العبارة هي:

(6) هل تشعر برغبة جامحة (قوية) في أن تكرر نفس الأعمال التي تضايقك؟

وقد يكون عدم ارتباطها راجع إلى اتفاق المبحوثين على هذه الفقرة أو عدم اتفاقهم، أو تقارب النسبتين.

(2) حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي:

حسب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الاحتراق النفسي وذلك بحساب ارتباط درجة العبارة الواحدة بالدرجة الكلية للمقياس، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (6)

معاملات ارتباط صدق الاتساق الداخلي

لمقياس الاحتراق النفسي

معامل الارتباط	رقم العبارة	معامل الارتباط	رقم العبارة
0.466**	12	0.492**	1
0.474**	13	0.504**	2
0.217*	14	0.496**	3
0.397**	15	0.438**	4
0.529**	16	0.428**	5
0.461**	17	0.482**	6
0.497**	18	0.419**	7
0.445**	19	0.535**	8
0.281**	20	0.530**	9
0.502**	21	0.468**	10
		0.481**	11

* دالة عن مستوى 0.05 ** دالة عن مستوى 0.01

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (6) يلاحظ أن كل عبارة من عبارات مقياس الاحتراق النفسي ترتبط بالدرجة الكلية لمقياسها لمستوى دلالة تقع بين (0.05،0.01).

(3) حساب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية:

حسب صدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط المهنية وذلك بحساب ارتباط درجة العبارة الواحدة بالدرجة الكلية للمقياس، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (7)

معاملات ارتباط صدق الاتساق الداخلي

لمقياس الضغوط المهنية

معامل الارتباط	رقم العبارة						
0.254**	37	0.521**	25	0.500**	13	0.364**	1
0.406**	38	0.375**	26	0.452**	14	0.511**	2
0.486**	39	0.412**	27	0.439**	15	0.246**	3
0.401**	40	0.484**	28	0.419**	16	0.282**	4
0.396**	41	0.361**	29	0.444**	17	0.220**	5
0.427**	42	0.187*	30	0.586**	18	0.590**	6
0.585**	43	0.435**	31	0.538**	19	0.309**	7
0.497**	44	0.207*	32	0.480**	20	0.284**	8
0.270**	45	0.318**	33	0.432**	21	0.477**	9
		0.448**	34	0.463**	22	0.388**	10
		0.304**	35	0.566**	23	0.377**	11
		0.333**	36	0.461**	24	0.426**	12

* دالة عن مستوى 0.05 ** دالة عن مستوى 0.01

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (7) يلاحظ أن كل عبارة من عبارات مقياس الضغوط المهنية ترتبط بالدرجة الكلية لمقياسها لمستوى دلالة تقع بين (0.01، 0.05).

(ب) حساب الصدق التكويني لمقاييس البحث الثلاثة:

حسب الصدق التكويني لمقاييس البحث، وبيانات الجدول الآتي توضح مصفوفة معاملات ارتباطات المقاييس وأبعادها ببعضها البعض.

الجدول رقم (8)

يوضح معاملات ارتباط المقاييس بعضها البعض

(الضغوط المهنية- الاحتراق النفسي- والاضطرابات الـسيكوسوماتية)

المقاييس	الاضطرابات الـسيكوسوماتية	الاحتراق النفسي	الضغوط المهنية
الاضطرابات الـسيكوسوماتية	1 150	0.114	0.279**
الاحتراق النفسي	0.114	1 150	0.338*
الضغوط المهنية	0.279**	0.338*	1 150

* دالة عند مستوى 0.05 ** دالة عند مستوى 0.01

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (8) يلاحظ أن هناك ارتباط بين مقياس الضغوط المهنية والمقاييس الاحتراق النفسي والاضطرابات الـسيكوسوماتية لمستوى يقع بين (0.05، 0.01) ما يعني أن هناك عاملاً مشتركاً يربط بينها، بينما لم يرتبط مقياس الاضطرابات الـسيكوسوماتية مع مقياس الاحتراق النفسي هذا ما يعني أن معاملات ارتباطها أقل من (0.05).

ثانياً حساب ثبات وسيلة جمع البيانات:

تبين من خلال حساب الصدق أن استبيان الدراسة النهائية يتمتع بأهم خاصية من خصائص وسيلة جمع البيانات الجيدة، وهي خاصية الصدق. ومن المسلم به أن أداة جمع البيانات الصادقة لا بد وأن تكون ثابتة، وقد استخدمت معادلة ارتباط ألفا كرونباخ لحساب ثبات كل مقياس، كما استخدمت طريقة التجزئة النصفية مصححة بمعادلة سبيرمان- براون لحساب ثبات أي مقياس أيضاً. والجدول التالي يوضح معاملات الارتباط بطريقة كرونباخ الفا لكل مقياس.

الجدول رقم(9)

يوضح حساب معاملات الارتباط بطريقتي كرونباخ الفا والتجزئة النصفية لكل مقياس

ر. م	المقاييس	معاملات الثبات	بطريقة التجزئة النصفية	
			قبل التصحيح	بعد التصحيح
1	الاضطرابات السيكوسوماتية	0.860	0.644	0.784
2	الاحترق النفسي	0.806	0.596	0.747
3	الضغوط المهنية	0.808	0.764	0.866

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (9) يلحظ أن جميع مقاييس البحث تتمتع بالثبات. وهوما يعني ثبات واتساق استجابات المبحوثين عند إجاباتهم على مقاييس البحث.

(10) الوسائل الإحصائية المستخدمة في البحث:

تتحد الوسائل الإحصائية التي تستخدم في تحقيق أهداف بحث معين بأهداف البحث، وطبيعة العينة ونوع وسيلة جمع البيانات، وطريقة إعدادهما وما إلى ذلك، وعليه فقد بنيت وسيلة جمع البيانات لهذا البحث بشكل يسمح بتطبيق وسائل إحصائية معينة، وفي نفس الوقت يجيب على أسئلة البحث واستخدم هذا البحث الوسائل الإحصائية التالية:

أ) حساب معامل الارتباط:

استخدم معامل ارتباط "بيرسون" لحساب صدق وثبات وسيلة جمع بيانات هذا البحث، كما استخدم لحساب قوة الارتباط بين مقاييس البحث الثلاثة.

ب) اختبار(ت):

استخدم قانون اختبار (ت) في حالة اختلاف حجم العينتين لحساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث الرتبوية وفق بعض متغيرات الخلفية التي لها خيارين من الإجابة، مثل متغير الجنس.

ج) اختبار(ك²):

استخدم اختبار (ك²) لمعرفة نوع العلاقة بين مقاييس البحث الرتبوية وهي: مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية، ومقياس الاحترق النفسي، ومقياس الضغوط المهنية.

د) معامل التوافق الإسمي:

استخدم لمعرفة قوة العلاقة عندما تكون قيمة الكاي المربع دالة إحصائياً في حالة حساب العلاقة بين مقاييس البحث الرتبوية.

هـ) اختبار كروسكال-واليس:

واستخدم لمعرفة دلالة الفروق بين رتب درجات المبحوثين على مقاييس البحث الرتبوية الثلاثة وفق بعض متغيرات الخلفية التي لإجاباتها ثلاثة خيارات فأكثر.

و) الانحدار الخطي:

استخدم الانحدار الخطي لتقدير قيمة المتغير التابع المجهولة بناءً على القيمة المعلومة للمتغير المستقل، حيث حسب مدى إسهام متغيري الاحتراق النفسي والضغط المهنية كمتغيرين مستقلين في حدوث الاضطرابات السيكوسوماتية كمتغير تابع.

ز) النسب المئوية:

استخدمت النسب المئوية لمعرفة إجابات المبحوثين على فقرات مقياس الخلفية، لمعرفة توزيع الخصائص الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للمبحوثين، ذلك لأن المتغير التابع في الدراسات الأمريكية يتأثر إلى حد كبير بخصائص المتغير المستقل.

ثالثاً) عرض بيانات خصائص العينة:

بعد الانتهاء من الإجراءات الأولية لتوزيع الاستبيان بصيغته النهائية، وتحديد فقراته وفق المنهجية المتبعة، وتحديد مجتمع البحث، وتوزيع الاستمارات على العينة المختارة، وبعد التأكد من سلامة كل الاستمارات، وصلاحيتهما للتفرغ، قامت الباحثة بعرض وتحليل إحصاء البيانات التي تتعلق بأهم الخصائص المميزة لأفراد مجتمع البحث. فقد أعدت الباحثة (28) عبارة تغطي الجوانب الاجتماعية والاقتصادية والثقافية. وقد أجاب (150) موظفاً وموظفة من العاملين بالإدارة العامة لجامعة مصراتة على بنود الاستبيان الذي تم استخدامه لجمع بيانات هذا البحث، وقد اتضح أن الموظفين في هذا البحث يتسمون بالخصائص التالية:

1) متغير العمر:

سئل المبحوثون بهدف معرفة أعمارهم، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (10)

توزيع المبحوثين وفق متغير العمر

المجموع %	الإناث		الذكور		الفئات العمرية
	%	ك	%	ك	
23.3%	30.9%	17	18.9%	18	27-23
35.3%	32.7%	18	36.8%	35	32-28
18%	21.8%	12	15.8%	15	37-33
11.3%	7.3%	04	13.7%	13	43-38
12%	7.3%	04	14.7%	14	43 سنة فأكثر
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (10) يلحظ أن أعمار (23.3%) من المبحوثين تتراوح بين (23-27) سنة، وأن أعمار (35.3%) منهم تتراوح بين (28-32) سنة، وأن أعمار (18%) منهم تتراوح بين (33-37) سنة، وأن أعمار (11.3%) منهم تتراوح بين (38-43) سنة، في حين تبين أن أعمار (12%) منهم هي 43 سنة فأكثر، ويلحظ أن نسبة الفئات العمرية الصغيرة من نصيب الإناث.

2) متغير المستوى التعليمي:

سئل المبحوثون بهدف معرفة مستوياتهم التعليمية، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (11)

توزيع المبحوثين وفق متغير المستوى التعليمي

المجموع %	الإناث		الذكور		المستوى التعليمي
	%	ك	%	ك	
1.3%	1.8%	01	1.1%	01	إعدادي
12%	12.7%	07	11.6%	11	ثانوي
64.7%	61.8%	34	66.3%	63	جامعي
16%	14.5%	08	16.8%	16	فوق الجامعي
6%	9.1%	05	4.2%	04	تعليم آخر
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (11) يلاحظ أن (1.3%) من المبحوثين تعلموا تعليماً إعدادياً، وأن (12%) منهم تعلموا تعليماً ثانوياً، وأن (64.7%) منهم تعلموا تعليماً جامعياً، في حين بين (16%) منهم أنهم تعلموا تعليماً فوق الجامعي، وبين (6%) منهم أنهم تعلموا تعليماً آخر. ويلحظ من بيانات الجدول السابق أن ما يقرب من ثلثي المبحوثين تعلموا تعليماً جامعياً، ما يعني ارتفاع مستوى تعليم المبحوثين في هذا البحث.

3) متغير الحالة الاجتماعية:

سئل المبحوثين بهدف معرفة الحالة الاجتماعية، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (12)

توزيع المبحوثين وفق متغير الحالة الاجتماعية

المجموع %	الإناث		الذكور		الحالة الاجتماعية
	%	ك	%	ك	
44.7%	21.8%	12	57.9%	55	متزوج
55.3%	78.2%	43	42.1%	40	أعزب
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (12) يلحظ أن (44.7%) من المبحوثين متزوجون، وأن (55.3%) منهم أعزب، ويلحظ أن نسبة غير المتزوجين أعلى من نسبة المتزوجين وأن نسبة المتزوجين من الذكور أعلى بكثير من نسبة الإناث.

4) متغير عدد ساعات العمل:

سئل المبحوثون بهدف معرفة عدد ساعات العمل اليومية، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (13)

توزيع المبحوثين وفق متغير عدد ساعات العمل اليومية

المجموع %	الإناث		الذكور		عدد ساعات العمل اليومي
	%	ك	%	ك	
2.7%	1.8%	01	3.2%	03	أربع ساعات فما أقل
4.7%	10.9%	06	1.1%	01	خمس ساعات
34%	43.6%	24	28.4%	27	ست ساعات
36.7%	32.7%	18	38.9%	37	سبع ساعات
15.3%	7.3%	04	20%	19	ثماني ساعات
2.7%	3.6%	02	2.1%	02	تسع ساعات
4%	0%	0	6.3%	06	عشرة ساعات فأكثر
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (13) يلاحظ أن (2.7%) من المبحوثين يعملون في اليوم لمدة لا تتجاوز الأربع ساعات، في حين بين (4.7%) منهم أنهم يعملون لخمس ساعات يومياً، وأن (34%) منهم يعملون يومياً لمدة ست ساعات، ويلاحظ أن (36.7%) منهم يعملون يومياً لمدة سبع ساعات، وبين (15.3%) منهم أنهم يعملون يومياً لمدة ثماني ساعات، وبين (2.7%) منهم أنهم يعملون تسع ساعات يومياً، وأوضح (4%) منهم أنهم يعملون يومياً عشر ساعات فأكثر. ويلاحظ من بيانات الجدول السابق أن أكثر المبحوثون يعملون سبع ساعات يومياً.

5) متغير عدد سنوات الخبرة:

سئل المبحوثون بهدف معرفة عدد سنوات الخبرة، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (14)

توزيع المبحوثين وفق متغير عدد سنوات الخبرة

المجموع %	الإناث		الذكور		عدد سنوات الخبرة
	%	ك	%	ك	
16.7%	23.6%	13	12.6%	12	سنة
6.7%	3.6%	02	8.4%	08	سنتين
9.3%	9.1%	05	9.5%	09	ثلاث سنوات
9.3%	12.7%	07	7.4%	07	أربع سنوات
7.3%	10.9%	06	5.3%	05	خمس سنوات
5.3%	5.5%	03	5.3%	05	ست سنوات
4%	1.8%	01	5.3%	05	سبع سنوات
8%	5.5%	03	9.5%	09	ثماني سنوات
4.7%	3.6%	02	5.3%	05	تسع سنوات
8%	10.9%	06	6.3%	06	عشرة سنوات
20.7%	12.7%	07	25.3%	24	إحدى عشر سنة
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (14) يلحظ أن (16.7%) من المبحوثين لا تتجاوز سنوات الخبرة لديهم سنة، وأن (6.7%) منهم تصل عدد سنوات خبرتهم في العمل إلى السنتين، وأن (9.3%) منهم تتراوح سنوات خبرتهم ما بين ثلاث إلى أربع سنوات، وأن (7.3%) منهم تصل سنوات خبرتهم في العمل إلى الخمس سنوات، وأن (5.3%) تمتد لديهم إلى ست سنوات، وأن (4%) تصل سنوات خبرتهم إلى السبع سنوات، وأن (8%) منهم تزداد سنوات خبرتهم في العمل لتصل إلى ثماني سنوات، وأن (4.7%) منهم تصل سنوات خبرتهم في العمل إلى تسع سنوات، ويلحظ أن (8%) من المبحوثين تصل عدد سنوات خبرتهم إلى عشر سنوات، وبين (20.7%) منهم أن خبرتهم بالعمل بلغت أحد عشرة سنة. ويلحظ أن نسبة عدد سنوات خبرة الذكور أعلى من نسبة خبرة الإناث.

6) متغير الدرجة الوظيفية:

سئل المبحوثون بهدف معرفة درجتهم الوظيفية التي وصلوا إليها، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (15)

توزيع المبحوثين وفق متغير الدرجة الوظيفية

المجموع %	الإناث		الذكور		الدرجة الوظيفية
	%	ك	%	ك	
4.7%	7.3%	04	3.2%	03	الخامسة فما أقل
6.7%	9.1%	05	5.3%	05	السادسة
0.7%	1.8%	01	0.0%	0	السابعة
41.3%	49.1%	27	36.8%	35	الثامنة
29.3%	27.3%	15	30.5%	29	التاسعة
6.7%	1.8%	01	9.5%	09	العاشرة
6%	0.0%	0	9.5%	09	الحادية عشر
4.7%	3.6%	02	5.3%	05	الثانية عشر
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (15) يلحظ أن (4.7%) من المبحوثين تصل درجتهم الوظيفية إلى الخامسة فما أقل، أما (6.7%) منهم فدرجتهم الوظيفية السادسة، في حين بين (0.7%) منهم أن درجتهم الوظيفية السابعة، وبين (41.3%) منهم أن درجتهم الوظيفية الثامنة، وأفاد (29.3%) منهم أن درجتهم الوظيفية هي التاسعة، وبين (6.7%) منهم أن درجتهم الوظيفية هي العاشرة، وبين (6%) منهم أن درجتهم الوظيفية هي الحادية عشر، وبين (4.7%) منهم أن درجتهم الوظيفية هي الثانية عشر. ويلحظ من بيانات الجدول السابق أن نسبة الذكور الذين درجتهم الوظيفية التاسعة فأكثر أعلى من نسبة الإناث.

(7) متغير طبيعة المهنة من حيث الصعوبة والسهولة:

سئل المبحوثون بهدف معرفة طبيعة المهنة التي يمارسونها من حيث درجة الصعوبة، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (16)

توزيع المبحوثين وفق متغير طبيعة المهنة التي يشغلها

المجموع %	الإناث		الذكور		طبيعة المهنة
	%	ك	%	ك	
22%	27.3%	15	18.9%	18	سهلة
60.7%	69.1%	38	55.8%	53	متوسطة الصعوبة
17.3%	3.6%	02	25.3%	24	صعبة
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (16) يلاحظ أن (22%) من المبحوثين يرون أن المهنة التي يمارسونها أو يقومون بها سهلة، في حين بين (60.7%) منهم أن مهنتهم متوسطة الصعوبة، وبين (17.3%) منهم أن مهنتهم صعبة، ويلحظ من بيانات هذا الجدول أن أكثر المبحوثين يعتبرون مهنتهم متوسطة الصعوبة. كما يلحظ أن نسبة الذكور الذين قالوا إن مهنتهم صعبة أعلى من نسبة الإناث، وتعزي الباحثة هذا إلى شغل الموظفين داخل إدارة الجامعة تحتاج إلى جهد أكثر من الإناث.

(8) متغير نوع المنصب أو المركز الذي يشغله المبحوث:

سئل المبحوثون بهدف معرفة نوع المنصب أو المركز الذي يشغلونه، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (17)

توزيع المبحوثين وفق متغير نوع المنصب أو المركز

الذي يشغله المبحوث

المجموع %	الإناث		الذكور		نوع المنصب
	%	ك	%	ك	
2.7%	0.0%	0	4.2%	04	مدير إدارة
4%	0.0%	0	6.3%	06	رئيس قسم
14.7%	7.3%	04	18.9%	18	مدير مكتب
72%	85.5%	47	64.2%	61	موظف
6.7%	7.3%	04	6.3%	06	منصب آخر
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (17) يلاحظ أن (2.7%) من المبحوثين مدرء إدارة، وأن (4%) منهم يشغل وظيفة رئيس قسم، وأن (14.7%) منهم مدرء مكاتب، وأن (72%) منهم موظفون، وأن (6.7%) يشغلون مناصب

أخرى غير التي ذكرت، ويتضح من ذلك أن أكثر أفراد عينة هذا البحث (المبحوثين) ممن يشغل منصب موظف بالإدارة العامة لجامعة مصراتة.

9) متغير قيمة المرتب الشهري لكل مبحوث:

سئل المبحوثون بهدف معرفة قيمة المرتب الشهري لكل واحد منهم، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (18)

توزيع المبحوثين وفق متغير المرتب الشهري

المرتب الشهري	الذكور		الإناث		المجموع %
	ك	%	ك	%	
0-600 دينار	16	16.8%	21	38.2%	24.7%
601-700 دينار	54	56.8%	27	49.1%	54%
701-800 دينار	14	14.7%	04	7.3%	12%
801-3000 دينار	11	11.6%	03	5.5%	9.3%
المجموع	95	100%	55	100%	150

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (18) يلحظ أن (24.7%) من المبحوثين يقولون إنهم يتقاضون (600) دينار شهرياً فما أقل، في حين بين (54%) منهم أن مرتبهم الشهري يتراوح ما بين (601-700) دينار، وبين (12%) منهم أن مرتبهم الشهري يتراوح ما بين (701-800) دينار شهرياً، وبين (9.3%) منهم أن مرتبهم الشهري يبلغ (801) دينار فأكثر. ويلحظ أن نسبة الذكور التي تتقاضى مرتبات مرتفعة أعلى من نسبة الإناث، وهذا نتيجة لاختلاف نوع المنصب التي يشغلونه حيث أكثر مدراء الإدارات والمكاتب رؤساء الأقسام من الذكور.

10) متغير طبيعة التعامل مع الجمهور (المراجعون):

سئل المبحوثون بهدف معرفة طبيعة تعاملهم مع الجمهور، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (19)

توزيع المبحوثين وفق متغير التعامل مع الجمهور

التعامل مع الجمهور	الذكور		الإناث		المجموع %
	ك	%	ك	%	
مباشر	83	87.4%	43	78.2%	84%
غير مباشر	12	12.6%	12	21.8%	16%
المجموع	95	100%	55	100%	150

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (19) يلاحظ أن (84%) المبحوثين يتعاملون مع الجمهور بشكل مباشر، في حين بين (16%) منهم أنهم لا يتعاملون مباشرة مع الجمهور.

11) متغير مدى رضا المبحوثين عن عملهم:

سُئل المبحوثون بهدف معرفة مدى رضاهم عن عملهم، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (20)

توزيع المبحوثين وفق متغير الرضا عن العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		الرضا عن العمل
	%	ك	%	ك	
35.3%	32.7%	18	36.8%	35	راض
54.7%	58.2%	32	52.6%	50	راض إلى حد ما
10%	9.1%	05	10.5%	10	غير راض
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (20) يلاحظ أن (35.3%) من المبحوثين راضون عن العمل الذي يقومون به، وأن (54.7%) منهم راضون إلى حد ما عن عملهم الذي يقومون به، في حين بين (10%) منهم أنهم غير راضين عن العمل الذي يقومون به.

12) متغير الحصول على الترقيات:

سُئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانوا يحصلون على ترقياتهم بشكل منتظم أم لا، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (21)

توزيع المبحوثين وفق متغير الحصول على الترقيات

المجموع %	الإناث		الذكور		الحصول على ترقيات
	%	ك	%	ك	
58%	40%	22	68.4%	65	نعم
42%	60%	33	31.6%	30	لا
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (21) يلاحظ أن (58%) من المبحوثين يقولون إنهم يحصلون على ترقياتهم بشكل منتظم. ويلاحظ أن نسبة الذكور التي قالت إنها تحصل على ترقياتها بشكل منتظم تفوق نسبة الإناث.

13) متغير الحصول على الحوافز التشجيعية:

سُئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانوا يحصلون على حوافز تشجيعية مقابل إخلاصهم في العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (22)

توزيع المبحوثين وفق متغير الحصول على الحوافز التشجيعية

المجموع %	الإناث		الذكور		وجود حوافز تشجيعية
	%	ك	%	ك	
%36	%23.6	13	%43.2	41	نعم
%64	%76.4	42	%56.8	54	لا
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (22) يلحظ أن (36%) من المبحوثين يحصلون على حوافز تشجيعية مقابل إخلاصهم في العمل، في حين بين (64%) منهم أنهم لا يحصلون على حوافز تشجيعية مقابل إخلاصهم في العمل. ويلحظ أن نسبة الإناث التي لا تتحصل على حوافز تشجيعية مقابل الإخلاص أعلى من نسبة الذكور.

(14) متغير حجم متطلبات العمل:

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانت متطلبات عملهم كثيرة أم لا، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (23)

توزيع المبحوثين وفق متغير حجم متطلبات العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		متطلبات العمل
	%	ك	%	ك	
%24	%20	11	%26.3	25	كثيرة
%52.7	%56.4	31	%50.5	48	متوسطة
%23.3	%23.6	13	%23.2	22	عادية
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (23) يلحظ أن (24%) من المبحوثين يرون أن متطلبات عملهم كثيرة، بينما بين (52.7%) منهم أن متطلبات عملهم متوسطة، وبين (23.3%) منهم أن متطلبات عملهم عادية.

(15) متغير مساواة المرتب لقيمة العمل:

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كان المرتب يساوي قيمة العمل الذي تؤديه، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (24)

توزيع المبحوثين وفق متغير مساواة المرتب لقيمة العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		مساواة المرتب لقيمة العمل
	%	ك	%	ك	
%10.7	%12.7	07	%9.5	09	نعم
%40	%40	22	%40	38	إلى حد ما
%49.3	%47.3	26	%50.5	48	لا
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (24) يلاحظ أن (10.7%) من المبحوثين يعتقدون أن مرتبهم يساوي قيمة العمل الذي يؤديه، بينما بين (40%) منهم أنهم يعتقدون أن مرتبهم مساو لقيمة العمل الذي يؤديه إلى حد ما، وبين (49.3%) منهم أن مرتبهم لا يساوي قيمة العمل الذي يؤديه.

16) متغير تغيير مكان العمل الحالي إلى عمل ثاني أفضل منه:

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانوا يفكرون في تغيير مكان عملهم الحالي لو تحصلوا على عمل آخر أفضل منه، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (25)

توزيع المبحوثين وفق متغير تغيير مكان العمل الحالي

المجموع %	الإناث		الذكور		التفكير في تغيير العمل الحالي
	%	ك	%	ك	
75.3%	67.3%	37	80%	76	نعم
24.7%	32.7%	18	20%	19	لا
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (25) يلاحظ أن (75.3%) من المبحوثين يفكرون في تغيير مكان عملهم الحالي لو تحصلوا على عمل آخر أفضل، بينما بين (24.7%) منهم أنهم لا يفكرون في تغيير مكان عملهم حتى لو تحصلوا على عمل آخر أفضل من عملهم الحالي. ويلاحظ أن نسبة الذكور الذين يفكرون في تغيير عملهم لو تحصلوا على عمل أفضل أعلى من نسبة الإناث.

17) متغير العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل:

سئل المبحوثون بهدف معرفة حجم علاقاتهم الاجتماعية خارج نطاق العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (26)

توزيع المبحوثين وفق متغير حجم العلاقات الاجتماعية

خارج نطاق العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل
	%	ك	%	ك	
18.7%	23.6%	13	15.8%	15	محدودة
54.7%	65.5%	36	48.4%	46	متوسطة
26.7%	10.9%	6	35.8%	34	واسعة
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (26) يلاحظ أن (18.7%) من المبحوثين يقولون إن علاقاتهم الاجتماعية محدودة خارج نطاق العمل، وبين (54.7%) منهم أن علاقاتهم الاجتماعية متوسطة خارج نطاق العمل، في حين

بين (26.7%) منهم أن علاقاتهم الاجتماعية واسعة خارج نطاق العمل. ويلحظ من بيانات الجدول السابق أن نسبة الذكور التي قالت إن علاقاتها خارج نطاق العمل واسعة أعلى من نسبة الإناث.

18) متغير القيام بجزء من العمل بالبيت:

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانوا يقومون بتأدية جزءاً من عملهم بالبيت، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (27)

توزيع المبحوثين وفق متغير القيام بجزء من العمل بالبيت

المجموع %	الإناث		الذكور		أداء جزء من العمل بالبيت
	%	ك	%	ك	
40.7%	41.8%	23	40%	38	أقوم به
59.3%	58.2%	32	60%	57	لا أقوم به
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (27) يلاحظ أن (40.7%) من المبحوثين يؤدون جزءاً من عملهم في البيت، في حين بين (59.3%) منهم أنهم لا يؤدون جزءاً من عملهم بالبيت. ووفقاً لهذه النتائج يتضح أن نسبة هائلة من العمل يتم القيام بها داخل البيت ما يعني توقع تعرض الموظفين الذين يقوم بجزء من العمل داخل البيت لضغط نفسي كبير.

19) متغير العلاقة بالزملاء في العمل:

سئل المبحوثون بهدف معرفة نوع علاقاتهم بزملائهم في العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (28)

توزيع المبحوثين وفق متغير علاقة الموظف

بزملائه في العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		نوع العلاقة بالزملاء في العمل
	%	ك	%	ك	
83.3%	74.5%	41	88.4%	84	جيدة
16%	25.5%	14	10.5%	10	عادية
0.7%	0%	0	1.1%	01	ليست على ما يرام
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (28) يلحظ أن (83.3%) من المبحوثين يقولون إن علاقاتهم جيدة بزملائهم في العمل، وبين (16%) منهم أن علاقاتهم بزملائهم في العمل عادية، في حين بين (0.7%). منهم أن علاقاتهم بزملائهم في العمل ليست على ما يرام.

(20) متغير تقدير الصحة الجسمية:

سئل المبحوثون بهدف معرفة تقديرهم لصحتهم الجسمية، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (29)

توزيع المبحوثين وفق متغير تقدير الصحة الجسمية

المجموع %	الإناث		الذكور		صحتك الجسمية
	%	ك	%	ك	
%82	%69.1	38	%89.5	85	جيدة
%14.7	%25.5	14	%8.4	08	متوسطة
%3.3	%5.5	03	%2.1	02	ليست على ما يرام
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (29) يلاحظ أن (82%) من المبحوثين يقولون إن صحتهم الجسمية جيدة، وبين (14.7%) منهم أن صحتهم الجسمية متوسطة، وبين (3.3%) منهم أن صحتهم الجسمية ليست على ما يرام. ويلحظ أن نسبة الذكور التي قالت إن صحتها الجسمية جيدة أعلى من نسبة الإناث.

(21) متغير عدد أفراد الأسرة:

سئل المبحوثون بهدف معرفة عدد أفراد أسرهم، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (30)

توزيع المبحوثين وفق متغير عدد أفراد الأسرة

المجموع %	الإناث		الذكور		عدد أفراد الأسرة
	%	ك	%	ك	
%12.7	%16.4	09	%10.5	10	اثنان
%11.3	%10.9	06	%11.6	11	ثلاثة
%15.3	%9.1	05	%18.6	18	أربعة
%6.7	%3.6	02	%8.4	08	خمسة
%8	%5.5	03	%9.5	09	ستة
%12	%10.9	06	%12.6	12	سبعة
%10.7	%16.4	09	%7.4	07	ثمانية
%7.3	%7.3	04	%7.4	07	تسعة
%8	%7.3	04	%8.4	08	عشرة
%8	%12.7	07	%5.3	05	أحدى عشر
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (30) يلاحظ أن عدد أفراد أسر (12.7%) من المبحوثين اثنان، وأن عدد أفراد أسر (11.3%) منهم ثلاثة، وأن عدد أفراد أسر (15.3%) منهم أربعة، وأن عدد أفراد أسر (6.7%) منهم خمسة، وأن عدد أفراد أسر (8%) ستة، وأن عدد أفراد أسر (12%) منهم سبعة، وأن عدد أفراد أسر (10.7%) منهم

ثمانية، وأن عدد أفراد أسر (7.3%) منهم تسعة، وأن عدد أفراد أسر (8%) منهم عشرة، وأن عدد أفراد أسر (8%) منهم أحد عشرة فرداً.

22) متغير الإجازة السنوية:

سئل المبحوثون بهدف معرفة مدى تحصلهم على الإجازة السنوية في حينها، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (31)

توزيع المبحوثين وفق متغير حصولهم على الإجازة السنوية

المجموع %	الإناث		الذكور		الحصول على الإجازة السنوية
	%	ك	%	ك	
70.7%	69.1%	38	71.6%	68	نعم
29.3%	30.9%	17	28.4%	27	لا
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (31) يلاحظ أن (70.7%) من المبحوثين يقولون إنهم يحصلون على إجازاتهم السنوية في حينها، بينما بين (29.3%) منهم أن لا يحصلون على إجازتهم السنوية في حينها.

23) متغير الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي:

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانوا يحصلون على مكافأة مالية مقابل عملهم الإضافي، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (32)

توزيع المبحوثين وفق متغير الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي

المجموع %	الإناث		الذكور		الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي
	%	ك	%	ك	
69.3%	60%	33	74.7%	71	نعم
30.7%	40%	22	25.3%	24	لا
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (32) يلاحظ أن (69.3%) من المبحوثين يحصلون على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي، بينما بين (30.7%) منهم أنهم لا يحصلون على مكافأة مالية مقابل عملهم الإضافي. ويلاحظ أن نسبة الذكور التي قالت إنها تحصل على المكافأة أعلى من نسبة الإناث.

24) متغير التضاييق من طلبات المراجعين (الجمهور):

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما مدى تضاييقهم من طلب بعض المراجعين تقديم خدمات لهم مخالفة للوائح الإدارة العامة للجامعة، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (33)

توزيع المبحوثين وفق متغير التضاييق من طلبات المراجعين

المجموع %	الإناث		الذكور		التضاييق من طلبات المراجعين
	%	ك	%	ك	
%79.3	%78.2	43	%80	76	نعم
%20.7	%21.8	12	%20	19	لا
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (33) يلحظ أن (79.3%) يقولون أنهم يتضايقون من مطالبة الجمهور لهم بتقديم خدمات مخالفة للوائح الإدارة، في حين بين (20.7%) منهم أنهم لا يتضايقون من ذلك، وهذا يدل على تمتع المبحوثين بدرجة عالية من الاخلاق الدينية.

(25) متغير حجم الجمهور (المراجعين) الذي يتعامل معه الموظف:

سئل المبحوثون بهدف معرفة حجم الجمهور الذي يتعامل معه الموظف في العادة، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (34)

توزيع المبحوثين وفق متغير حجم الجمهور الذي يتعامل معه الموظف

المجموع %	الإناث		الذكور		حجم الجمهور
	%	ك	%	ك	
%31.3	%32.7	18	%30.5	29	صغير
%58	%58.2	32	%57.9	55	كبير
%10.7	%9.1	05	%11.6	11	كبير جداً
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (34) يلاحظ أن (31.3%) من المبحوثين يتعاملون في العادة مع حجم صغير من الجمهور، وبين (58%) منهم أنهم يتعاملون في العادة مع جمهور كبير، وبين (10.7%) منهم أنهم يتعاملون مع جمهور كبير جداً.

(26) متغير تقدير فترات أكثر مطالب العمل أثناء الدوام الرسمي:

سئل المبحوثون بهدف معرفة أكثر فترات مطالب العمل أثناء الدوام الرسمي، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (35)

توزيع المبحوثين وفق متغير أكثر فترات مطالب العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		أكثر مطالب العمل تكون
	%	ك	%	ك	
%48.7	%47.3	26	%49.5	47	في الصباح
%22.7	%18.2	10	%25.3	24	وقت الظهر
%28.7	%34.5	19	%25.3	24	طوال اليوم
150	% 100	55	% 100	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (35) يلاحظ أن (48.7%) من المبحوثين يقولون إن أكثر مطالب العمل تكون في الفترة الصباحية، بينما بين (22.7%) منهم أن أكثر مطالب العمل تكون في فترة الظهر، وبين (28.7%) منهم أن أكثر مطالب العمل تكون طوال اليوم.

(27) متغير مواسم مطالب العمل:

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كانت مطالب العمل كثيرة وعلى مدار السنة أم لا، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (36)

توزيع المبحوثين وفق متغير كثرة مطالب العمل

المجموع %	الإناث		الذكور		مواسم مطالب العمل
	%	ك	%	ك	
60.7%	63.6%	35	58.9%	56	مواسم معينة
39.3%	36.4%	20	41.1%	39	مدار السنة
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (36) يلحظ أن (60.7%) من المبحوثين يقولون أن كثرة مطالب العمل تكون في العادة في مواسم معينة، وبين (39.3%) منهم أن كثرة مطالب العمل تكون في العادة على مدار السنة.

(28) متغير تقدير التعامل مع الجمهور (المراجعين):

سئل المبحوثون بهدف معرفة ما إذا كان التعامل مع الجمهور مريحاً بالنسبة لهم أم لا، وبيانات الجدول الآتي توضح توزيعهم وفق هذا المتغير.

الجدول رقم (37)

توزيع المبحوثين وفق متغير تقدير التعامل مع

الجمهور بالنسبة لهم

المجموع %	الإناث		الذكور		التعامل مع الجمهور
	%	ك	%	ك	
12.7%	9.1%	05	14.7%	14	مريح
68%	69.1%	38	67.4%	64	نص
19.3%	21.8%	12	17.9%	17	مزعج ومثير للأعصاب
150	100%	55	100%	95	المجموع

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (37) يلاحظ أن (12.7%) من المبحوثين يعتقدون أن التعامل مع الجمهور مريح، بينما بين (68%) منهم أن التعامل مع الجمهور مزعج إلى حد ما، وبين (19.3%) منهم أن التعامل مع الجمهور مزعج ومثير للأعصاب.

الفصل الخامس

عرض وتحليل وتفسير

نتائج البحث والتوصيات والمقترحات

يتضمن هذا الفصل عرضاً وتفسيراً لنتائج البحث الميدانية لغرض الإجابة على تساؤلاتها وذلك على النحو الآتي:

أولاً) إجابة السؤال الأول للبحث الذي مفاده:

ما أكثر إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الضغوط المهنية؟

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي.

(1) بعد الحوافز:

يفترض أن ينسجم المرء مع عمله حتى يخلص فيه ولا يشعر بالتضايق. وينسجم المرء مع عمله عندما يشعر بأن المردود الذي يتقاضاه عن عمله يقابل أو يساوي الجهد الذي يبذله في العمل. لكن الفرد يمل من عمله أو يتضايق منه إن شعر أنه يعمل كثيراً ليكسب قليلاً ما يعرضه لضغط مهني كبير. كما يتوافق المرء مع عمله إن لمس تطوره ذهنياً ومهنياً، حيث يجد ذاته ويبدع فيه. ذلك لأن التطور المهني يمكن المرء من رفع مستوى دخله وهذا في حد ذاته حافز كبير. ويتمنى المرء أن يخلص في عمله وينسجم فيه، لكنه قد يصاب بالإحباط عندما يكتشف أنه لا توجد حوافز تحببه في عمله، مثل تقديم خدمات الإعاشة، وتخصيص فترات محددة للراحة لتجديد الطاقة للعمل، ما يعرضه لضغوط مهنية هائلة. ويتفاجم سوء توافق المرء مع عمله عندما يوجه لممارسة عمل لا يناسب تخصصه أو مهاراته، أو يكتشف أن الحوافز المادية أو التشجيعية التي يتقاضاها لا تناسب الجهد الذي يبذله، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (38)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد الحوافز

ر.م	العبارة	الذكور %			الإناث %			متوسط الإجابات بكثير %
		كثيراً	قليلاً	لا	كثيراً	قليلاً	لا	
1	تفتقد إدارة الجامعة إلى الخدمات التي تحبب الموظف في عمله	46.3%	43.2%	10.5%	67.3%	23.6%	9.1%	54%
2	الحوافز الإضافية المشجعة على العمل ضعيفة أو قليلة في إدارة الجامعة	46.3%	43.2%	10.5%	61.8%	29.1%	9.1%	52%
3	مرتبتي لا يتناسب مع العمل الصعب الذي أقوم به	38.9%	42.1%	18.9%	41.8%	38.2%	20%	40%
4	اشعر أنني سانسجم مع عملي مستقبلاً	41.1%	48.4%	10.5%	36.4%	47.3%	16.4%	39.3%
5	لا يتيح لي عملي فرص تعلم مهارات وخبرات جديدة	26.3%	45.3%	28.4%	41.8%	34.5%	23.6%	32%
6	أشعر بأنني لا أتقدم في حياتي المهنية	17.9%	43.2%	38.9%	21.8%	49.1%	29.1%	19.3%
7	لا أحصل على فترة راحة أثناء ساعات العمل	18.9%	41.1%	40%	14.5%	45.5%	40%	17.3%
8	اشعر بأنني أعمل بوظيفة غير مناسبة لي	10.5%	36.8%	52.6%	18.2%	38.2%	43.6%	13.3%

وبالنظر في بيانات الجدول رقم (38) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالضغوط المهنية تشمل في: افتقاد إدارة الجامعة إلى الخدمات التي تحبب الموظف في عمله، وأن الحوافز الإضافية المشجعة على العمل ضعيفة أو قليلة في إدارة الجامعة، وأن المبحوثين يرون أن مرتباتهم لا تتناسب مع العمل الصعب الذي يقومون به. أما أدنى

مظاهر شعور المبحوثين بالضغوط المهنية فتتمثل في الآتي: شعور المبحوثين بأنهم يعملون بوظيفة غير مناسبة لهم، وأنهم لا يحصلون على فترات راحة أثناء ساعات العمل، وأنهم يشعرون بأنهم لا يتقدمون في حياتهم المهنية.

ويلحظ من هذه النتائج أن بعض المبحوثين يشعرون بقلّة الخدمات التي تفتح شهيتهم للعمل مثل توافر مقهي الإدارة يوفر لهم وجبات خفيفة والشاي والقهوة، ومياه الشرب، كما ترتبط الرغبة في العمل بوجود حوافز مادية ومعنوية. يشعر الموظف بالضغط المهني عندما يشعر بأنه يبذل جهداً كبيراً مقابل مرتب زهيد لا يناسب عمله ويغطي متطلبات المعيشة، وهو ما يلزم تقديم حوافز مادية للموظف المخلص والمتفاني في عمله حتى يشعر بالفخر ويتحرر من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي.

(2) بعد التفاعل مع الآخرين:

يتحدد توافق المرء مع عمله بقدرته على التوافق مع محيطه الذي يعمل في إطاره أو يتفاعل معه. ويتحرر المرء من ضغوط العمل عندما تكون علاقاته مع زملائه في العمل ودية وقائمة على الاحترام المتبادل. كما يتوافق المرء مع عمله عندما تكون علاقته برؤسائه طيبة وخالية من التسلط والقهر، وأن دخله من عمله يساوي الجهد الذي يبذله فيه. كما يتحرر المرء من ضغوط العمل عندما يكتشف أن المسؤولين عنه يقدرون ظروفه الصحية والنفسية ولا يضعون مصلحة العمل فوق ظروفه ونفسيته وطاقته. ويشعر الموظف بالفخر عندما تلم به كارثة ويجد من يسانده في بيئة عمله معنوياً ومادياً. بيد أن العكس صحيح أيضاً. وتساعد الإدارة موظفيها عندما لا تحاسبهم بصرامة عن أخطائهم غير المتعمدة، وعندما تقدم لهم الحوافز المجزية التي تقابل العمل الذي يؤدونه.

ويشعر المرء بالراحة والأمن عندما يكتشف أنه يعامل برفق ولا يفضل زميل آخر عنه، وعندما لا تصدر ضده قرارات تعسفية وظالمة، ولا يواجه لعمل لا يناسب ميوله وقدراته واستعداداته وتخصصه. لكن يشعر المرء بضغط مهني كبير عندما يكلف بأعمال تفوق طاقته الذهنية والجسدية، أو يكلف بأعمال صعبة في حين يكلف غيره بأعمال سهلة. كما يشعر المرء بضغط نفسي ومهني كبير عندما لا يؤخذ برأيه فيما يخص العمل، أو يتم اتخاذ قرارات تخصه نيابة عنه، أو يشعر بأن هناك من يتدخل في طبيعته وعمله وصلاحياته بلا وجه حق. كما يشعر المرء بضغط مهني كبير عندما يطالب بأداء أعمال متناقضة، كأن يطلب منه الامتثال للقوانين في موقف ما، والتساهل غير المشروع في مواقف أخرى. كذلك يتعرض المرء لضغط نفسي كبير عندما يجد صعوبة كبيرة في التعامل المباشر مع الجمهور بسبب قلة صبره وضيق خاطره، أو عندما يفتقد الدبلوماسية وفنيات التعامل مع الآخر، بحيث يدخل في مشاحنات وخلافات لا طائل من ورائها.

يفترض أن ينسجم المرء مع زملاءه في العمل، لكن قد يحدث أن يختلف بعض الموظفين في طريقة العمل برغم ما يترتب عليها من أخطاء تضر بالمصلحة العامة. وفي مثل هذا الموقف قد يشعر العامل الأمين بالتضايق وسوء التوافق النفسي والاجتماعي. كما يفتقد بعض العاملين مهارات التواصل الاجتماعي، حيث يفشلون مثلاً في حل مشكلات المراجعين بالطرق المهذبة والمقنعة، أو يفشلون في التوفيق بين مطالب المراجعين ومتطلبات العمل ما

يعرضهم لضغوط مهنية ونفسية كثيرة تضعف رغبتهم في العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (39)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد التفاعل مع الآخرين

متوسط الاجابات بكثر %	الإناث%			الذكور%			العبرة	ر.م
	لا	قليلاً	كثيراً	لا	قليلاً	كثيراً		
51.3%	5.5%	45.4%	49.1%	6.3%	41.1%	52.6%	يضايقتي النقاش غير المفيد في بيئة العمل	1
50.7%	14.5%	34.5%	50.9%	7.4%	42.1%	50.5%	أصبح عصبياً عندما يتحدث أحد المراجعين بطريقة غير مهذبة	2
48.7%	5.5%	38.2%	56.4%	10.5%	45.3%	44.2%	تزعجني كثرة الأخطاء التي تقع أمامي في إدارة الجامعة	3
45.3%	14.5%	25.5%	60%	17.9%	45.3%	36.8%	يضايقتي وضع المسئولين مصلحة العمل فوق مصلحة الموظف	4
44.7%	16.4%	29.1%	54.5%	17.9%	43.2%	38.9%	يضايقتي تسلط بعض المسئولين على العاملين بإدارة الجامعة	5
42.7%	10.9%	38.2%	50.9%	15.8%	46.3%	37.9%	لا يوزع المسئولون بإدارة الجامعة العمل بالتساوي على العاملين	6
41.3%	10.9%	49.1%	40%	8.4%	49.5%	42.1%	يزعجني عدم تقيد المراجعين بتعليمات إدارة الجامعة	7
40%	20%	41.8%	38.2%	16.8%	42.1%	41.1%	يضايقتي التعامل مع المراجعين (الجمهور) المشاغبين في إدارة الجامعة	8
38.7%	12.7%	40%	47.3%	24.2%	42.1%	33.7%	يحتيز المسئولون بإدارة الجامعة لزملاء اعتبر نفسي أفضل منهم في إنجاز العمل	9
38%	30.9%	32.7%	36.4%	27.4%	33.7%	38.9%	أخاف من ارتكاب خطأ يعرضني للمسائلة القانونية	10
28%	32.7%	29.1%	38.2%	27.4%	50.5%	22.1%	لا تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ قرارات تخص العمل	11
20.7%	29.1%	58.2%	12.7%	16.8%	57.9%	25.3%	أشعر بتعاون وتعاطف مدراء الإدارات بالجامعة مع العاملين	12
20.7%	52.7%	21.8%	25.5%	37.9%	44.2%	17.9%	يتدخل المسئولون عن العمل في عملي وصلاحياتي	13
20%	43.6%	36.4%	20%	46.3%	33.7%	20%	لا يتناسب العمل الذي أقوم به مع تخصصي	14
17.3%	38.2%	49.1%	12.7%	43.2%	36.8%	20%	ازدحام الإدارة المستمر بالمراجعين يثير أعصابي	15
17.3%	36.4%	45.5%	18.2%	24.2%	58.9%	16.8%	أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين مطالب المسئولين ومطالب الجمهور	16
16.7%	52.7%	27.3%	20%	40%	45.3%	14.7%	يتوقع مني رئيسي في العمل بذل جهود تفوق طاقتي وقدراتي	17
14.7%	50.9%	36.4%	12.7%	44.2%	40%	15.8%	يطلب مني أحياناً أداء أعمال متناقضة	18
13.3%	52.7%	29.1%	18.2%	40%	49.5%	10.5%	أجد صعوبة كبيرة في التعامل المباشر مع المراجعين (الجمهور)	19
13.3%	61.8%	30.9%	7.3%	37.9%	45.3%	16.8%	أدخل دائماً في نقاشات حادة مع بعض المراجعين	20
12%	47.3%	43.6%	9.1%	36.8%	49.5%	13.7%	أختلف كثيراً مع زملائي في كثير من أمور العمل	21

وبالنظر في بيانات الجدول رقم (39) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالضغوط المهنية المرتبطة ببعد التفاعل مع الآخرين تتمثل في: تضايق الموظفين من النقاش غير المفيد في بيئة العمل، وأنهم يصبحون عصبين عندما يتحدث إليهم أحد المراجعين بطريقة غير مهذبة، كما تزعجهم كثرة الأخطاء التي تقع أمامهم في إدارة

الجامعة، و يضايقهم وضع المسئولين مصلحة العمل فوق مصلحة الموظف، وتسلب بعض المسئولين على العاملين بإدارة الجامعة وعدم توزيعهم العمل بالتساوي على العاملين. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالضغوط المهنية فتتمثل في الآتي: شعور المبحوثين بالضيق نتيجة التعامل مع المراجعين المشاغبين في إدارة الجامعة، وأنهم لا يحصلون على فترات راحة أثناء ساعات العمل، وأنهم يشعرون بأنهم لا يتقدمون في حياتهم المهنية.

ويلحظ من هذه النتائج أن بعض المبحوثين يتضايقون من النقاشات الغير مفيدة في بيئة العمل والتي لا تصرف على نتيجة مرضية بل تزيد من حدة الضغط لديه، وتجعلهم أكثر شعورا بالعصبية وعدم الارتياح.

(3) بعد الضغوط:

يفترض أن يعمل المرء في بيئة مريحة توفر له الأمن النفسي والاجتماعي، وأن يمارس مهنة يجد فيها ذاته ويظهر من خلالها إبداعاته، لكن ثمة بيئات تتسم بالروتين الملل والمعاملة الجافة، فتجعل المتفاعل معها يشعر بالكآبة والملل، أو تسودها الإدارة البيروقراطية المملة والروتينية. ويتضايق المرء في بيئة عمله عندما يعاقب على تقصيره فقط، ولا يثاب على أفعاله الجيدة، أو عندما تفرض عليه بيئته شروط قاسية وصارمة لا تراعي مشاعره كإنسان، أو يكلف بممارسة أعمال فوق طاقته، أو يكلف بأداء أعمال إضافية لا يثاب عليها، أو يكلف بأداء مهام غير محددة أو بها عقوبات شديدة إن ارتكب أي خطأ فيها. يتعرض المرء لضغط نفسي كبير عندما يطالب بأداء أعمال كثيرة في وقت محدد أو ضيق، أو يعمل في بيئة كثيرة المطالب وتعج بالفوضى وقلة النظام. ويتعرض المرء لضغط نفسي أكبر عندما لا يعرف الراحة والترويح، حيث يشتغل بجد طالما كانت لديه طاقة، ذلك لأن الجسد المنهك بالعمل لا بد وأن يسقط لحظة ما وتتهار مقاومته وقد يصاب بأمراض سيكوسوماتية.

ويتفاقم الشعور بالضغط النفسي عندما يطالب العامل بأداء بعض أعماله بالبيت، ما يعني قلة راحته حتى ببئته علاوة على قلة راحته ببيئة عمله. كما يشعر المرء بضغط نفسي كبير عندما يصبح في سباق محموم مع الزمن، حيث ينظر دائماً للساعة مثلاً لرغبته في إنجاز عمل معين في وقت معين، وتكون محصلة ذلك كله شعور مثل هذا الموظف بالملل والتوتر والقلق وقلة الراحة، والتعب والوهن وبأنه على وشك أن يسقط أو يغى عليه، كما يشعر بالتعاسة وقلة الحيلة، وقد يتضايق من عمله ويفكر ملياً في تركه، وهو أمر ليس سهلاً، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (40)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد الضغوط

متوسط الإجابات بكثير %	الإناث %			الذكور %			العبرة	ر.م
	لا	قليلاً	كثيراً	لا	قليلاً	كثيراً		
%52.7	%27.3	%23.6	%49.1	%17.9	%27.4	%54.7	لو وجدت وظيفة أخرى أفضل من وظيفتي الحالية بإدارة الجامعة، فسوف ألتحق بها	1
%31.3	%29.1	%41.8	%29.1	%15.8	%51.6	%32.6	أحرص على أداء أعمال كثيرة في وقت واحد	2
%26	%18.2	%54.5	%27.3	%26.3	%48.4	%25.3	العمل بإدارة الجامعة روتيني وممل	3
%22	%43.6	%29.1	%27.3	%40	%41.1	%18.9	أنصايق من الالتزام بمواعيد العمل	4
%21.3	%29.1	%54.5	%16.4	%27.4	%48.4	%24.2	لا أجد وقتاً كافياً للترفيه أو الترويح عن نفسي	5
%20.7	%14.5	%58.2	%27.3	%33.7	%49.5	%16.8	أشعر بإرهاق شديد عند نهاية الدوام اليومي	6
%18	%29.1	%52.7	%18.2	%24.2	%57.9	%17.9	الضوضاء بالعمل تثير أعصابي وترفع ضغط دمي	7
%17.3	%32.7	%49.1	%18.2	%32.6	%50.5	%16.8	أتردد دائماً في اتخاذ قرارات تتعلق بعلمي	8
%15.3	%50.9	%32.7	%16.4	%44.2	%41.1	%14.7	مسئوليتي في العمل غير محددة بوضوح	9
%14.7	%34.5	%41.8	%23.6	%32.6	%57.9	%9.5	أجد ساعات العمل مملة	10
%14.7	%52.7	%38.2	%9.1	%49.5	%32.6	%17.9	أنجز بعض متطلبات العمل بالبيت	11
%12.7	%30.9	%58.2	%10.9	%32.6	%53.7	%13.7	كثرة أعباء العمل تجعلني دائماً في حالة توتر	12
%11.3	%58.2	%38.2	%3.6	%44.2	%40	%15.8	أعجز عن السيطرة عن متطلبات عملي	13
%11.3	%52.7	%36.4	%10.9	%45.3	%43.2	%11.6	الوقت الرسمي اليومي لا يكفي لإنجاز العمل	14
%8.7	%60	%29.1	%10.9	%63.2	%29.5	%7.4	العمل الموكل لي يفوق طاقتي وقدراتي	15
%7.3	%65.5	%30.9	%3.6	%66.3	%24.2	%9.5	أشعر بأن العمل الذي أقوم به يجعلني تعيساً	16

وبالنظر في بيانات الجدول رقم (40) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالضغوط المهنية تتمثل في: ترك وظيفتهم الحالية بإدارة الجامعة في حال وجدوا وظيفة أخرى أفضل منها، وفي حرصهم على أداء أعمال كثيرة في وقت واحد، مما يجعل العمل بإدارة الجامعة روتيني وممل، كما ان التزامهم بمواعيد العمل يشعرهم بالضيق، مع عدم وجود وقتاً للترفيه أو الترويح عن النفس، وبهذا يكون مرقين مع نهاية الدوام اليومي. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالضغوط المهنية فتتمثل في الآتي: شعور المبحوثين بالتعاسة نتيجة لقيامهم بالعمل في إدارة الجامعة، وأن العمل الموكل لهم يفوق طاقتهم وقدراتهم، وأن الوقت الرسمي اليومي لا يكفي لإنجاز العمل، وأنهم غير قادرين على السيطرة عن متطلبات العمل، لذا يكون دائماً في حالة توتر، كما أنهم ينجزون بعض متطلبات العمل بالبيت.

ثانياً) إجابة السؤال الثاني للبحث الذي مفاده:

ما مدى إدراك المبحوثين لانتشار مظاهر الاحتراق النفسي؟

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي.

(1) بعد الإجهاد الانفعالي:

يتسم المحترق نفسياً بالإجهاد أو الاستنزاف الانفعالي، حيث تسهل استثارته، ويفتقد الطاقة النفسية للعمل، كما يفقد الرغبة فيه، ويحدث هذا عندما يتعين على المرء إنجاز مهام كثيرة في وقت معين. يفقد المستنزف أو المستهلك انفعالياً الإتزان الانفعالي؛ فتكثر أخطاؤه، وقد تسوء علاقته بالآخرين، وقد يفقد صبره ويفشل في مجاملة الآخرين. والمستنزف انفعالياً يشعر بأنه على وشك أن يقع أو يغى عليه أثناء عمله أو قبيل انتهاء يوم عمله المضني. المنهك نفسياً لا طاقة له، ولذا فهو يستيقظ في يومه التالي وهو متهاك، لا طاقة ولا قوة له، وخاصة عندما يفكر في الآلام التي تنتظره جراء أعماله المضنية القادمة. عندما يتعب الجسد والذهن يصبح الفرد نزقاً سهل الاستثارة، سريع الغضب، يزعج لأبسط عمل أو استفسار يطلب منه، وقد يشعر بالتضايق لمجرد رؤية من يتوقع منه طلب خدمة له، فيؤثر من ثم العزلة والابتعاد عن الناس الذين يرى فيهم مصدر كدر وإزعاج له. يتسبب الإنهاك الانفعالي في تفرغ المرء من عواطفه وانفعالاته، فيصبح بمثابة قطعة خشب متفحمة أو متحجرة لا مشاعر لها. والمنهك انفعالياً لا يرى من الحياة إلا جانبها المظلم، وهو كثير الشكوى والتذمر ويشعر بالإحباط لأبسط فشل في تحقيق مطلب ما، وخاصة عندما يعتقد أن ما يقدمه من عمل لا يناسب المردود المادي الذي يتقاضاه، أو يشعر بأنه يكدح ويعمل كثيراً مقابل دخل لا يوفر له العيش الكريم. المستنزف انفعالياً يزعجه التعامل المباشر مع الجمهور، حيث يغضب لأتفه الأسباب، وقد يدخل في خلافات مع الآخرين لافتقاده الصبر والمجاملة. كما يشعر بأن طاقته استنزفت لدرجة يعتقد أن نهايته قد قربت، ولا يوجد استنزاف انفعالي أكثر من ذلك، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير الباحثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (41)

يوضح توزيع الباحثين وفق بعد الإجهاد الانفعالي

ر.م	العبارة	الذكور%			الإناث%			متوسط الإجابات بمرتفع %
		مرتفع	متوسط	منخفض	مرتفع	متوسط	منخفض	
1	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية الدوام الرسمي	40%	14.7%	45.3%	30.9%	12.7%	56.4%	49.3%
2	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهاد كبير	49.5%	15.8%	34.7%	45.5%	9.1%	45.5%	38.7%
3	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد	44.2%	18.9%	36.8%	49.1%	12.7%	38.2%	37.3%
4	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد	56.8%	10.5%	32.6%	60%	10.9%	29.1%	31.3%
5	العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة	49.5%	20%	30.5%	56.4%	10.9%	32.7%	31.3%
6	أشعر وكأني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	64.2%	8.4%	27.4%	67.3%	3.6%	29.1%	28%
7	أشعر بأن عملي بإدارة الجامعة يستنزفني انفعالياً	50.5%	28.4%	21.1%	54.5%	25.5%	20%	20.7%
8	أشعر بالاحترق النفسي من عملي	64.2%	18.9%	16.8%	63.6%	12.7%	23.6%	19.3%
9	أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي الإداري بإدارة الجامعة	75.8%	9.5%	14.7%	63.6%	9.1%	27.3%	19.3%

وبالنظر في بيانات الجدول رقم (41) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالإجهاد الانفعالي تتمثل في: شعورهم باستنفاد طاقتهم مع نهاية الدوام الرسمي، وأن العمل في هذه المهنة يجهدهم بشكل كبير، كما أن التعامل مع الناس (المراجعين) طوال اليوم يسبب لهم الإجهاد. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالإجهاد الانفعالي فتتمثل في الآتي: شعور المبحوثين بالإحباط نتيجة عملهم الإداري بإدارة الجامعة، وكذلك الاحتراق النفسي، كما أن هذا العمل يجعلهم مستنفذين انفعالياً.

(2) بعد تبليد المشاعر:

المحترق نفسياً يتجرد عادة من كل سماته الإنسانية، حيث يفتقد مشاعره وعواطفه وانفعالاته فيفتقد من ثم روح المجاملة والتعاطف مع الآخرين، كما يصبح يتعامل مع البشر كأشياء لا حياة فيها، ذلك لأن قسوة العمل وكثرة مطالبه تفرض عليه العمل بشكل كبير يستنزف كل طاقته النفسية والجسدية، فيصبح قاسياً عديم الرحمة قليل الصبر، سهل الاستثارة، ويرى في الناس مجرد مصدر آلام لا نهاية لها. يتعلم المرء أن يكون قاسياً عندما يدرك أن الناس لا ترحمه بكثرة مطالبها، ولا تقدر حدود طاقته النفسية والجسدية، حيث يناصبها العداء ويحقد عليها، وتكون محصلة ذلك افتقاده للعلاقات الإنسانية الدافئة، وروح المجاملة وتعامله معهم كأشياء أو وحوش تود اقتراسه. المتبليد انفعالياً متفوق حول نفسه يفكر في همومه وكثرة مطالب عمله المستمرة، ما يجعله غير مهتم بما يحدث للآخرين من مصائب، ذلك لأن العمل المضني والمزمن يأتي على مشاعره وعواطفه الإنسانية، حيث تتحجر أو تتكلس وتصبح عديمة المجاملة والإحساس. وتتفاقم محنة المتكلس انفعالياً عندما يشعر أنه دوماً محط لوم معارفه واتهامه بالتقصير تجاههم، على الرغم من فعله كل ما يمكن فعله، وتكون محصلة ذلك إمعانه في كراهية الآخرين، وموت مشاعره الإنسانية وتبليد إحساسه بهموم الآخر، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (42)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد تبليد المشاعر

ر.م	العبارة	الذكور %			الإناث %		
		منخفض	متوسط	مرتفع	منخفض	متوسط	مرتفع
1	أشعر أنني أتعامل مع بعض الناس وكأنهم أشياء لا بشر	62.1%	5.3%	32.6%	52.7%	9.1%	38.2%
2	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بإدارة الجامعة	74.7%	8.4%	16.8%	56.4%	9.1%	34.5%
3	لا أهتم بما يحدث لمعارفي من مشاكل	63.2%	15.8%	21.1%	70.9%	9.1%	20%
4	أشعر أن زملائي يلومونني عن بعض مشاكلهم	73.7%	8.4%	17.9%	72.7%	7.3%	20%
5	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواطفني	72.6%	11.6%	15.8%	63.6%	18.2%	18.2%

وبالنظر في بيانات الجدول رقم (42) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بتبليد المشاعر تتمثل في: شعورهم بأنهم يتعاملون مع بعض الناس وكأنهم أشياء لا بشر، كما أنهم أصبحوا أكثر قسوة في التعامل مع

الناس نتيجة لعدم إدارتهم الجامعة. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بتبلد المشاعر فتتمثل في الآتي: شعور المبحوثين بالإزعاج والقلق لأن عملهم في إدارة الجامعة يزيد من قسوة عواطفهم، كما أنهم يشعرون بأن زملائهم يلومونهم عن بعض مشاكلهم.

(3) بعد نقص الإنجاز:

تمثل المجاملة نوعاً من الضغط النفسي الشديد، حيث يحرص المجامل على ملاطفة الناس ومسايرتهم ولو على حساب راحته الجسدية والنفسية. كما يحرص المجامل على فهم مشاعر الآخر ومساعدته على حل مشكلاته. بيد أن حرص الفرد على فهم مشاعر الآخر وتقديرها عادة ما يأتي على حساب أعصابه وانفعالاته، فتسوء صحته النفسية. يستهلك الفرد انفعالياً عندما يحرص على خدمة معارفه ومساعدتهم في محنهم، ويعيش مشاكلهم، حيث تكثر التزاماته، وفي هذا إرهاق واستنزاف شديدين له. قد يثاب المرء على حسن تعامله مع الآخر، فيمعن في خدمة الآخرين وتكون محصلة ذلك كثرة استنزاف طاقته، ومن ثم نقص إنجازاته في العمل. يفترض أن يشعر المرء بالحيوية والنشاط المستمرين لينجز أعماله، لكن كثرة مطالب العمل والجمهور ربما يستنزفان طاقته النفسية، فيقل عطاؤه. لا شك أن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه، ويتوق لتقوية علاقته بالآخر، بيد أن هذا يتطلب بدوره طاقة نفسية كبيرة، وهي طاقة ربما تتوفر على حساب قلة العمل. كما يحرص الفرد على أن يعمل في وسط جماعي مريح تسوده العلاقات الإنسانية الدافئة، وهذا لن يتأتى إلا إذا أكثر الفرد من مجاملة الآخر، وأحسن التفاعل معه، ولكن قد تكون محصلة ذلك الشعور بالاحتراق النفسي وقلة الإنجاز. يفترض أن يرضى المرء عن إنجازاته، حيث يشعر بالراحة النفسية ويتحرر من لوم الذات وتعنيفها، ويجدد طاقته للعمل مستقبلاً، لكن يحدث في كثير من الأحيان أن لا يرضى المرء عن أعماله مهما عظمت، فيشعر بالألم يدمر صحته النفسية. ليس من السهل أن ينجح عملاً كبيراً ويتمتع في نفس الوقت برباطة جأش قوية. ولذلك فإن الذي يعمل بصمت ومثابرة على الرغم مما يتعرض له من مضايقات من الآخرين عادة ما يصاب باضطرابات سيكوسوماتية واحتراق نفسي، وذلك لحرصه على مساندة الآخرين رغم ما يكابده من ألم ومرارة، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (43)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد نقص الانجاز

ر.م	العبارة	الذكور %			الإناث %		
		مرتفع	متوسط	منخفض	مرتفع	متوسط	منخفض
1	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي	24.2%	16.8%	58.9%	10.9%	16.4%	72.7%
2	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع زملائي	24.2%	17.9%	57.9%	23.6%	18.2%	58.2%
3	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	18.9%	24.2%	56.8%	30.9%	12.7%	56.4%
4	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية أثناء ممارستي لهذه المهنة	25.3%	21.1%	53.7%	32.7%	18.2%	49.1%
5	أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي	29.5%	22.1%	48.4%	30.9%	16.4%	52.7%
6	من السهل معرفة مشاعر زملائي	30.5%	21.1%	48.4%	34.5%	20%	45.5%
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل زملائي	32.6%	24.2%	43.2%	43.6%	16.4%	40%

وبالنظر في بيانات الجدول رقم (43) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بنقص الانجاز تتمثل في: شعورهم بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائهم، وأنهم يستطيعون بسهولة خلق جو نفسي مريح معهم. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بنقص الانجاز فتتمثل في الآتي: تعامل المبحوثين بفعالية عالية مع مشاكل زملائهم، مع سهولة معرفة ما يشعرون به، كما أن عملهم في إدارة الجامعة جعل لديهم تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس.

ثالثاً) إجابة السؤال الثالث للبحث الذي مفاده:

ما مدى إدراك المبحوثين لإنتشار مظاهر الاضطرابات السيكوسوماتية؟

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي.

1) انتشار مظاهر عدم التوافق ومشاعر القلق:

يتسم العصابي بالمعاناة من اضطرابات نفسية تسبب له خللاً فسيولوجياً يأخذ شكل تذبذب درجات حرارة الجسم، وقد ينشغل بالتفكير في أمور تسبب له إغماء من شدة شعوره بالوجل والخوف. ويكابد العصابي الخوف الاجتماعي أو القلق الاجتماعي حيث يشعر بعدم الارتياح أمام الناس وبخاصة الغرباء، وقد يحمر وجهه إن شعر بمراقبة الآخرين لمسلكه، كذلك يخاف العصابي الأماكن الجديدة التي لا يعرفها، ويخاف رؤية الدماء أو الحشرات على الرغم من أنه يدرك أنها لا تؤذي، كما يشعر بخوف شديد إن تحدث أمام الآخرين ولا سيما إذا كان من يتحدث أمامه أحد المسؤولين، حيث يشعر بالارتباك. والعصابي يخشى الوحدة والتواجد في الأماكن المغلقة، وهو قليل التركيز الذهني بسبب حالات الاكتئاب أو القلق التي يكابدها. والعصابي يضطرب عندما يعمل تحت ضغوط نفسية، وهو يخشى المواقف الضاغطة، حيث تجده يتصبب عرقاً في موقف امتحاني أو عندما يكون أمام جمع من الناس. والعصابي شخص اتكالي ومعتمد على غيره لاتسامه بالضبط الخارجي، حيث تجده مثلاً يعجز عن اتخاذ القرارات التي تهمة شخصياً، وهو يعاني من الوسواس القهري، حيث يشك في أي عمل يقوم به، كما تتسلط عليه أفكار تحول دون شعوره بالطمأنينة والارتياح، وهو يعاني من توهم المرض، حيث يخاف التلوث والقدارة ويخشى الأكل خارج بيته، أو مصافحة الناس، وقد يكابد العصابي حالات من الهوس حيث يشعر بسعادة لا توصف، ثم يرتد لحالات من الحزن الشديد، وقد يشعر بقلق لا تسعه الدنيا بسبب أو بلا سبب، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمدى شعورهم بسوء التوافق النفسي.

الجدول رقم (44)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد عدم التوافق ومشاعر القلق

ر.م	العبارة	الذكور%		الإناث%		متوسط نسبة الإجابة بنعم
		لا	نعم	لا	نعم	
1	هل ترغب دائما في أن يكون أحد بجوارك يسدي لك النصح؟	55.8%	44.2%	65.5%	34.5%	59.3%
2	هل تشعر بنوبات حرارة أو برودة؟	37.9%	62.1%	41.8%	58.2%	39.3%
3	هل تخطئ في استيعاب ما يلقي إليك من أوامر أو توجيهات؟	34.7%	65.3%	27.3%	72.7%	32%
4	هل تشعر دائما بالضيق بغض النظر عما تفعله؟	24.2%	75.8%	23.6%	76.4%	24%
5	هل يحدث لك دائما حالات من الدوار؟	10.5%	89.5%	45.5%	54.5%	23.3%
6	هل تشعر برغبة جامحة (قوية) في أن تكرر نفس الأعمال التي تضايقك؟	23.2%	76.8%	23.6%	76.4%	23.3%
7	هل تشعر بالعصبية أو الدوار في هذه اللحظة؟	9.5%	90.5%	21.8%	78.2%	14%

وبالتأمل في بيانات الجدول رقم (44) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بعدم التوافق ومشاعر القلق تتمثل في: رغبتهم دائما في وجود أحد بجوارهم يسدي لهم النصح، وبشعورهم بنوبات حرارة ونوبات برودة، كما أنهم يخطئون في استيعاب ما يلقي إليهم من أوامر أو توجيهات، لهذا يشعرون دائما بالضيق بغض النظر عما يفعلون. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بعدم التوافق ومشاعر القلق فتتمثل في الآتي: شعور المبحوثين بالعصبية أو الدوار في هذه اللحظة، وشعورهم برغبة قوية في تكرار نفس الأعمال التي تضايقهم، كما تحدث لديهم دائما حالات من الدوار.

(2) انتشار مظاهر الاكتئاب والاستجابات الباثولوجية:

يتسم العصابي بالاكتئاب، حيث يشعر بحزن قد لا تسعه الدنيا، كما تقل لديه مفردات الشعور بالحب والأمل، وهو ينظر للمستقبل بعين اليأس والتذمر، ولا يرى من الحياة إلا وجهها المظلم، وهو متبلد الذهن والإحساس فلا يعي ما يدور حوله، وهو يؤثر الصمت لقلّة وجود ما يجذبه للحياة وكثرة تفكيره في همومه، هذا التفكير الذي يستنزف طاقته، ويشل حركته، ويجعله يجتر دائما كل فكرة مؤلمة. والعصابي شخص سهل الاستثارة وينفعل لأتفه الأمور، وقد لا يناسب انفعاله سبب ما يشعر به من ضيق، وذلك لاستنزاف طاقته النفسية، وشعوره بالقنوط واليأس. العصابي شخص مغترب، يشعر بالدونية وقلّة القيمة، وهو يعتبر نفسه في عداد الاموات بسبب قلّة طموحاته وآماله وقلّة وجود ما يجذبه للحياة، كما يشعر العصابي بمخاوف لا يوجد ما يبررها، وقد يشعر بخوف فوق مستوى قلق الناس العاديين لما يكابده من قلق وتوقع حول الذات وشك في نوايا الآخرين ولو كانت طيبة، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه القضايا.

الجدول رقم (45)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد الاكتئاب

والاستجابات الباثولوجية

ر.م	العبارة	الذكور %		الإناث %		متوسط الإجابة بنعم
		لا	نعم	لا	نعم	
1	هل ترتعش وتشعر بالضعف إذا ما صاح في وجهك أحد؟	81.1%	18.9%	54.5%	45.5%	32%
2	هل تعاني من أفكار مخيفة أو مزعجة تتردد في ذهنك دائما؟	74.7%	25.3%	34.5%	65.5%	28.7%
3	هل يحدث لك أحيانا اختلاج (حركة) في الوجه أو الرأس أو الأكتاف؟	77.9%	22.1%	21.8%	78.2%	22%
4	هل تبدو دائما صامتا وحزينا حينما تكون في الحفلات؟	83.2%	16.8%	25.5%	74.5%	20%
5	هل كثيرا ما تكون هانجا وعصيبا؟	82.1%	17.9%	18.2%	81.8%	18%
6	هل كثيرا ما تود أن تكون في عداد الأموات أو كأنك لم تكن؟	88.4%	11.6%	27.3%	72.7%	17.3%
7	هل تعاني من صداع شديد مستمر؟	90.5%	9.5%	27.3%	72.7%	16%
8	هل تبدو لك الحياة خالية تماما من الأمل؟	93.7%	6.3%	18.2%	81.8%	10.7%

وبالتأمل في بيانات الجدول رقم (45) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالاكتئاب والاستجابات الباثولوجية تتمثل في: أنهم يشعرون بالضعف ويرتعيثون إذا ما صاح في وجههم أحد، كما تردد الأفكار المخيفة في أذهانهم بشكل دائما، ويحدث لهم في بعض الأحيان حركات في الوجه أو الرأس أو الأكتاف. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالاكتئاب والاستجابات الباثولوجية فتتمثل في الآتي: شعرهم بأن الحياة خالية تماما من الأمل، وأنهم يعانون من الصداع الشديد بشكل مستمر، كما أنهم كثيرا ما يتمنون أن يكون في أعداد الأموات أو كأنهم لم يكونوا.

3) انتشار مظاهر العصبية والقلق:

يتسم العصابي بالنوم المضطرب، حيث يعاني من الأرق الشديد وصعوبة الدخول في النوم، وقلة التمتع بالنوم العميق أو الاستمرار فيه، والعصابي سهل الإستثارة ويسقط أمام أبسط المواقف الحرجة، ويغضب لأنفه الأسباب أو المعوقات، وهو يفقد سيطرته على نفسه، وقد يصاب بقلق من مواقف لا تثير لديه كل ما يشعره بالقلق، ولذلك فإن العصابي عادة ما يتعرض لإنهيار عصبي فيكابد الهستيريا، وقد يغى عليه، ويفقد السيطرة على نفسه ويمارس سلوكيات غير مقبولة. والعصابي يفقد الطاقة النفسية ورباطة الجأش، ولذلك فإنه يشعر بانقباض أنفاسه، حيث يشعر بضيق التنفس، ويجد صعوبة كبيرة في أداء مهمة ما، وقد يعاني من أعراض الربو، حيث يشعر بالآلام شديدة في الصدر كأن يشعر بأن قلبه على وشك أن يسقط، أو يتوقف. والعصابي يخاف مواقف معينة قد تسبب له ضيق في دورته الدموية، وقد تهدد قلبه، وذلك من خلال تسارع نبضات قلبه، وهي نبضات عادة ما تعكس الشعور بالخوف أو توقع الخطر، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (46)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد العصبية والقلق

ر.م	العبارة	الذكور %		الإناث %		متوسط الإجابة بنعم
		لا	نعم	لا	نعم	
1	هل تثير الأشياء التافهة (البيسطة) أعصابك؟	41.1%	58.9%	38.2%	61.8%	40%
2	هل تجد صعوبة في البدء في النوم أو تصاب بأرق أثناء الليل؟	27.4%	72.6%	47.3%	52.7%	34.7%
3	هل تلتقط أنفاسك بصعوبة قبل أي فرد آخر إذا قمت بمجهود ما؟	29.5%	70.5%	38.2%	61.8%	32.7%
4	هل يسرع نبض قلبك أحيانا بدرجة ملحوظة دون سبب ظاهر؟	18.9%	81.1%	30.9%	69.1%	23.3%
5	هل تشعر بآلام في القلب أو الصدر؟	20%	80%	23.6%	76.4%	21.3%
6	هل يؤدي القلق إلى انهيارك باستمرار؟	20%	80%	7.3%	92.7%	15.3%

وبالتأمل في بيانات الجدول رقم (46) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالعصبية والقلق تتمثل في: أنهم يتعصبون من أتفه الأشياء، ويجدون صعوبة في البدء في النوم كما أنهم يتصببون عرقا أثناء الليل. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالعصبية والقلق فتتمثل في: أن القلق يؤدي إلى انهيارهم باستمرار، وأنهم يشعرون بآلام في القلب أو الصدر.

4) انتشار مظاهر السيكوسوماتيك:

العصابي يكابد اضطرابات أو أمراض عضوية ذات منشأ نفسي، مثل صعوبة التنفس أو ما يسمى بالربو، كما يعاني من اختلال أو قلة انتظام دقات القلب، وقد يعاني من خوف شديد عند التفكير في خبرات مؤلمة حدثت أو ستحدث له، وهو يعاني من ارتعاش الأطراف وقلة التحكم في الأشياء، كما يعاني من قلة النوم المريح وكثرة الأحلام المزعجة التي تتسلط عليه في شكل أحلام مخيفة، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه القضايا.

الجدول رقم (47)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد السيكوسوماتيك

ر.م	العبارة	الذكور %		الإناث %		متوسط الإجابة بنعم
		لا	نعم	لا	نعم	
1	هل تصحو كثيرا من النوم اثر (بعد) حلم مزعج؟	45.3%	54.7%	52.7%	47.3%	48%
2	هل تعاني أحيانا من آلام في الظهر تجعل من الصعب عليك الاستمرار في العمل؟	41.1%	58.9%	43.6%	56.4%	42%
3	هل كثيرا ما تشعر بالخوف أثناء التفكير؟	28.4%	71.6%	47.3%	52.7%	35.3%
4	هل تقلقك أحيانا خفقات قلبك؟	29.5%	70.5%	32.7%	67.3%	30.7%
5	هل تتناوب أحيانا آلام وأوجاع شديدة تجعل من المستحيل عليك إتمام أعمالك؟	26.3%	73.7%	36.4%	63.6%	30%
6	هل تجهد نفسك في القلق على صحتك؟	21.1%	78.9%	40%	60%	28%
7	هل تتناوب آلام وأوجاع في الرأس تجعل من الصعب عليك إنجاز أعمالك؟	22.1%	77.9%	38.2%	61.8%	28%
8	هل تشعر دائما بالتعب والإرهاق لدرجة تمنعك حتى عن الأكل؟	17.9%	82.1%	43.6%	56.4%	27.3%
9	هل تشعر أحيانا بصعوبة في التنفس؟	22.1%	77.9%	34.5%	65.5%	26.7%
10	هل تحدث لك آلام في عينيك تجعلك غير قادر على استخدامهما؟	18.9%	81.1%	21.8%	78.2%	20%
11	هل معدتك مضطربة باستمرار؟	13.7%	86.3%	18.2%	81.8%	15.3%
12	هل معدتك وأمعائك غير منتظمين؟	13.7%	86.3%	18.2%	81.8%	15.3%
13	هل تتناوب دائما حالات من الغثيان (إحساس مفاجئ بالقيء)؟	3.2%	96.8%	14.5%	85.5%	7.3%

وبالتأمل في بيانات الجدول رقم (47) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالاضطرابات السيكوسوماتية تظهر في شكل: الاستيقاظ إثر حلم مفرع، كما أنهم يعانون من آلام في الظهر تجعل من الصعب عليهم الاستمرار في العمل، وتسلب مشاعر الخوف عند التفكير في موقف معين، كما تظهر في شكل قلق يأخذ بدوره شكل ممارسة حركات عشوائية ولا إرادية. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالاضطرابات السيكوسوماتية فتتمثل في الآتي: إحساسهم المفاجئ بالقيء، وعدم انتظام معدتهم وأمعانهم، أي اضطراب معدتهم باستمرار، كما تحدث لديهم آلام في العينين تجعلهم غير قادرين على استخدامها.

5) انتشار مظاهر الشك والحساسية المفرطة:

العصابي شكاك ويسئ الظن بالآخرين، حيث يلحظ أن يشك في نوايا الآخرين ولو كانت طيبة وذلك لتوقعه الشر أو الخطر في الآخر. والعصابي يشعر بأنه محط أنظار الآخرين الذين يضمرون له الشر ويتجسسونه عليه، وهو شكاك يفسر كل ما يدور حوله تفسيراً سلبياً؛ حيث قد يعتقد مثلاً أن من يتحدثون حوله لا بد وأنهم يتحدثون عنه بسوء، وهو يعتقد أن الناس تكذب عليه أو تتآمر عليه. والعصابي حساس لا يتقبل النقد، في أنه سهل الانجراف وذلك لسعيه للكمال، ما يحول دون تطوير نفسه وتفادي أخطائه، وتشديد علاقات اجتماعية بناءة مع الآخرين. تكون محصلة ذلك كله مبالغة العصابي في حذره من الآخرين، وهو حذر يحول دون تفاعله الاجتماعي وتكوين صداقات مع الآخرين. كذلك يعاني العصابي من العزلة الاجتماعية، حيث يؤثر الوحدة، ما يجعله يشعر بالخجل المستمر والخوف من الغرباء أو من الحديث أمام مجموعة من الناس، وتكون محصلة ذلك سهولة استثارته وانفعاله، وغضبه لأتفه الأسباب، وقد يصبح مندفعاً في تصرفاته واتخاذ قراراته التي عادة ما تكون وبالاً عليه. والعصابي شخص قاس لا يعرف الصبح والغفران، ولذلك يفكر دوماً في من أساء إليه، ما يدمر صحته النفسية ويجعله يمعن في هجر الناس وفي الوقوف منهم موقفاً سلبياً. والعصابي شخص لا يتحمل الإحباط وتأجيل إشباع حاجاته، حيث يتضايق جداً إن فشل في إشباع نزوة عابرة في وقتها، وذلك لافتقاده الاتزان الانفعالي، ولاتسامه بالسلوك الطفلي. كما يفتقد العصابي مهارات التواصل الاجتماعي، حيث يفتقد مثلاً فن التواصل مع الجنس الآخر لقلّة ثقته بنفسه، أو قلّة رضاه عن مظهره. العصابي شخص مجتر لهمومه باستمرار، ما يجعله نزقاً سهل الإستثارة والغضب، وهو ما يسيء علاقاته الاجتماعية بالآخرين، وتكون محصلة ذلك شعوره بالمزيد من الآلام والعزلة، وبيانات الجدول الآتي توضح تقدير المبحوثين لمثل هذه الأمور.

الجدول رقم (48)

يوضح توزيع المبحوثين وفق بعد الشك والحساسية المفرطة

ر.م	العبارة	الذكور %		الإناث %		متوسط الإجابة بنعم
		نعم	لا	نعم	لا	
1	هل أنت مندفع في تصرفاتك؟	31.6%	68.4%	43.6%	56.4%	36%
2	هل أنت خجول وحساس بافراط؟	27.4%	72.6%	47.3%	52.7%	34.7%
3	هل يسيء الناس فهمك دائماً؟	21.1%	78.9%	36.4%	63.6%	26.7%
4	هل ينتابك الشعور بأن الناس يراقبونك أو يتحدثون عنك في الشارع؟	20%	80%	12.7%	87.3%	17.3%
5	هل تقع دائماً في ثورات غضب عنيفة؟	15.8%	84.2%	12.7%	87.3%	14.7%

وبالتأمل في بيانات الجدول رقم (48) يلحظ أن أكثر مظاهر شعور المبحوثين بالشك والحساسية المفرطة تظهر في شكل: أندفعهم في تصرفاتهم حيث يصبحون مندفعين في تصرفاتهم واتخاذهم لقراراتهم التي عادة ما تكون وبالأغلب عليهم، وشعورهم بالخجل والحساسية المفرطة مما يجعلهم يسيئون التصرف مع الآخرين. أما أدنى مظاهر شعور المبحوثين بالشك والحساسيات المفرطة فتتمثل في: وقوعهم الدائم في ثورات غضب عنيفة نتيجة سوء ظنهم وحساسيتهم المفرطة، وشعرهم بأن الناس يراقبونهم أو يتحدثون عليهم في الشارع أو في بيئة العمل.

رابعاً) إجابة السؤال الرابع للبحث الذي مؤداه:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق بعض متغيرات الخلفية.

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي:

(1) حساب دلالة الفروق وفق متغير الجنس:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير الجنس، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (49)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات

المبحوثين وفق متغير الجنس

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	الجنس	الإحصاء المقاييس
0.001	-3.252	148	6.15	48.00	95	ذكر	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.97	51.56	55	أنثى	
0.497	-0.682	148	17.83	75.13	95	ذكر	الاحترق النفسي
			18.34	77.21	55	أنثى	
0.705	-0.380	148	13.37	87.32	95	ذكر	الضغوط المهنية
			12.38	88.16	55	أنثى	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (49) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسط درجات المبحوثين وفق متغير الجنس على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.001) وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الإناث، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات الذكور والإناث على مقياس الضغوط المهنية والاحترق النفسي، حيث لم تكن قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.05).

وتفسر الباحثة هذه النتائج على أساس أن طبيعة الإناث وتكوينهن الانفعالي يجعلهن بيئة سهلة للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية مقارنة بالذكور، ما يؤكد قول "عبد المعطي" الذي بين "أن الاضطرابات السيكوسوماتية تشيع لدى الإناث أكثر من الذكور" (عبد المعطي، 2003).

ويقول (الحجار) في هذا الصدد أن "الاضطرابات السيكوسوماتية عادة ما تظهر في سن المراهقة، أو بعد سن الرشد وللنساء النصيب الأكثر من الرجال" (الحجار، 1998: 103-104).

واتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه (سلامي، 2008) من حيث إنه لا توجد فروق دالة إحصائياً ترجع متغير الجنس، ما عدا الجهاز الدوراني الذي ظهرت فيه فروق لصالح المدرسات الإناث، وقد اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (الدقس، 2012) التي أشارت إلى وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى الاضطرابات السيكوسوماتية لدى أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس ولصالح الذكور، حيث يعاني منها الذكور أكثر من الإناث. وترى الباحثة أن هذا الاختلاف في النتائج يعزى إلى اختلافات طبيعة العينة والظروف البيئية، أي يرجع إلى اختلاف البيئة اليبية عن البيئة السعودية.

2) حساب دلالة الفروق وفق متغير الحالة الاجتماعية:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير الحالة الاجتماعية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (50)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات

المبحوثين وفق متغير الحالة الاجتماعية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	الحالة الاجتماعية	الإحصاء المقاييس
0.102	-1.647	148	6.29	48.31	67	متزوج	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.89	50.10	83	أعزب	
0.360	0.919	148	18.12	77.40	67	متزوج	الاحترق النفسي
			17.89	74.68	83	أعزب	
0.896	-0.132	148	14.24	87.47	67	متزوج	الضغوط المهنية
			11.95	87.75	83	أعزب	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (50) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث الثلاثة وفق متغير الحالة الاجتماعية، حيث لم تكن قيم (ت) دالة إحصائياً عند مستوى (0.05)، ما يعني أن جميع المبحوثين ينتمون لخصائص مجتمع واحد بالرغم من اختلاف حالتهم الاجتماعية.

وتتفق دراسة عودة (1998) مع البحث الحالي من حيث أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية ترجع إلى الحالة الاجتماعية، ومع دراسة الحربي (2013) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل في اتجاهات مفردات الدراسة حول أبعاد الضغوط المهنية باختلاف المتغيرات (المستوى التعليمي والحالة الاجتماعية). بينما تختلف نتيجة الدراسة الحالية ونتيجة دراسة (الدقس، 2012) التي أظهرت وجود فروق دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05) لمستوى الاضطرابات السيكوسوماتية لدى أفراد العينة التي تعزى لمتغير (الحالة الاجتماعية)، حيث يعاني الأرامل أو المنفصلون عن أزواجهم أكثر من غير المتزوجين، ويعاني

المتزوجون أكثر من غير المتزوجين، وتعزى الباحثة هذا الاختلاف إلى طبيعة ظروف العينة واختلاف البيئتين البيئية الليبية عن البيئة السعودية.

3) حساب دلالة الفروق وفق متغير التعامل مع الجمهور:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير التعامل مع الجمهور، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (51)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات

المبحوثين وفق متغير التعامل مع الجمهور

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	التعامل مع الجمهور	الإحصاء المقاييس
0.058	1.907	148	7.95	51.66	24	غير مباشر	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.33	48.85	126	مباشر	
0.197	1.295	148	18.82	80.25	24	غير مباشر	الاحترق النفسى
			17.78	75.07	126	مباشر	
0.207	1.268	148	14.75	90.70	24	غير مباشر	الضغوط المهنية
			12.59	87.04	126	مباشر	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (51) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث الثلاثة وفق متغير التعامل مع الجمهور، حيث لم تكن قيم (ت) دالة إحصائياً عند مستوى (0.05).

4) حساب دلالة الفروق وفق متغير الحصول على الترقية:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير الحصول على الترقية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (52)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات

المبحوثين وفق متغير الحصول على الترقية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	الحصول على الترقية	الإحصاء المقاييس
0.001	3.239	148	6.55	51.31	63	لا	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.40	47.85	87	نعم	
0.520	0.645	148	18.66	77.01	63	لا	الاحترق النفسى
			17.54	75.09	87	نعم	
0.010	2.598	148	12.38	90.80	63	لا	الضغوط المهنية
			12.99	85.33	87	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (52) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الباحثين على مقياسي الاضطرابات السيكوسوماتية والضغط المهنية وفق متغير الحصول على الترقية، حيث كانت قيمتي (ت) دالة إحصائياً وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين لا يحصلون على ترقياتهم بشكل منظم، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات الذكور والإناث على مقياس الاحتراق النفسي، حيث لم تكن قيمة (ت) دالة عند مستوى 0.05. وتفسر الباحثة هذه النتيجة على أساس أن الموظفين الذين يعملون بإدارة العامة لجامعة مصراتة تكثر لديهم الضغوط نتيجة لعدم حصولهم على ترقياتهم الوظيفية في حينها ومن ثم تتولد لديهم مشاعر الإحباط والإحساس بالضيق والاكتئاب ما يؤدي بهم إلى الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية.

"هذا في الوقت الذي تعد فيه عوامل التطور المهني أو المستقبل الوظيفي أحد مصادر الضغط على الأفراد العاملين، مثل الإفتقار إلى فرص الترقية في العمل، وعوائق الطموح، والشك في المستقبل المهني" (عسكر؛ وعبدالله، 1988).

وتتفق نتيجة البحث الحالي مع ما توصل إليه (الملحم، 2007) إلى أن أهم الضغوط التي يعاني منها حراس الأمن هي تلك الخاصة بالتطور والترقي الوظيفي، كما تتفق مع دراسة (مسلم، 2007) التي أشارت إلى أن أهم مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها الموظفون العاملون في الكليات التقنية في محافظات غزة، تتمثل في محدودية فرص النمو والترقيات، وارتباط فرص الترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة، كما بينت الدراسة أن العاملين في الكليات المبحوثة تظهر عليهم آثار جسمية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط.

(5) حساب دلالة الفروق وفق متغير الحوافز التشجيعية:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات الباحثين على مقياس البحث وفق متغير الحوافز التشجيعية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (53)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات الباحثين وفق متغير الحوافز التشجيعية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	الحوافز	الإحصاء المقاييس
0.408	0.829	148	6.77	49.64	96	لا	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.49	48.70	54	نعم	
0.388	0.865	148	17.08	76.85	96	لا	الاحتراق النفسي
			19.55	74.20	54	نعم	
0.266	1.117	148	12.57	88.52	96	لا	الضغوط المهنية
			13.65	86.05	54	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (53) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الباحثين على مقياس البحث الثلاثة وفق متغير الحوافز التشجيعية، حيث لم تكن قيم (ت) دالة عند مستوى

(0.05)، و تعزى الباحثة ذلك بسبب تماثل الظروف التي يعيشها الموظفون العاملون بالإدارة العامة لجامعة مصراتة .

وقد اختلفت هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مسلم، 2007) التي أشارت إلى أن أهم مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها الموظفون العاملون في الكليات التقنية في محافظات غزة، تتمثل في عدم توفر حوافز تشجيعية لمكافأة المجتهدين، ومع دراسة (النعاس، 2008) التي أفادت بأن هناك ضغوطاً مهنية يعاني منها العاملون بالشركة العامة للكهرباء بمدينة مصراتة أكثر من غيرها والتي من ضمنها الحوافز التشجيعية، كما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (الزيودي، 2007) التي أشارت إلى أن أكثر مصادر الضغوط هي المرتبطة بعدة أبعاد من ضمنها عدم وجود حوافز مادية. وترى الباحثة أن هذا الاختلاف في النتائج يعزى إلى اختلاف ظروف العمل والقوانين والأنظمة المتبعة وكذلك للظروف البيئية.

(6) حساب دلالة الفروق وفق متغير تغيير العمل الحالي في حالة الحصول على عمل آخر أفضل منه:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير تغيير العمل الحالي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (54)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات

المبحوثين وفق متغير تغيير العمل الحالي

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	تغيير العمل	الإحصاء المقاييس
0.407	-0.832	148	5.33	48.51	37	لا	الاضطرابات
			7.05	49.56	113	نعم	السيكوسوماتية
0.181	-1.344	148	19.99	72.45	37	لا	الاحترق النفسي
			17.23	77.02	113	نعم	
0.001	-4.069	148	12.30	80.45	37	لا	الضغوط المهنية
			12.37	89.98	113	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (54) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير تغيير العمل الحالي في حال توفر بديل مناسب، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.001) وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من يفكرون في تغيير عملهم الحالي لو تحصلوا على عمل آخر أفضل منه، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية والاحترق النفسي، حيث لم تكن قيمتي (ت) دالة عند مستوى (0.05).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (الملحم، 2007) التي أفادت إلى أن هناك ميل واضح من أفراد العينة (حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض) إلى ترك العمل.

(7) حساب دلالة الفروق وفق متغير تأدية جزء من العمل بالبيت:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير تأدية جزء من العمل بالبيت، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (55)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير تأدية جزء من العمل بالبيت

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	تأدية جزء من العمل بالبيت	الإحصاء المقاييس
0.632	-0.479	148	6.64	49.08	89	لا	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.76	49.62	61	نعم	
0.607	0.515	148	18.48	76.52	89	لا	الاحتراق النفسي
			17.35	74.98	61	نعم	
0.243	-1.171	148	12.72	86.60	89	لا	الضغوط المهنية
			13.31	89.13	61	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (55) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث الثلاثة وفق متغير تأدية جزء من العمل بالبيت، حيث لم تكن قيم (ت) دالة عند مستوى (0.05).

(8) حساب دلالة الفروق وفق متغير الحصول على الإجازة السنوية في حينها:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير الحصول على الإجازة السنوية في حينها، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (56)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير

الحصول على الإجازة السنوية في حينها

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	الحصول على الإجازة السنوية	الإحصاء المقاييس
0.110	1.608	148	6.46	50.65	44	لا	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.70	48.74	106	نعم	
0.016	2.436	148	17.91	81.36	44	لا	الاحتراق النفسي
			17.60	73.63	106	نعم	
0.348	0.941	148	10.20	89.18	44	لا	الضغوط المهنية
			13.97	86.99	106	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (56) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس الاحتراق النفسي وفق متغير الحصول على الإجازة السنوية في حينها، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.016) وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من لا يحصلون على إجازاتهم

السنوية في حينها، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياسي الاضطرابات السيكوسوماتية والضغط المهنية وفق نفس المتغير. ذلك لأن كثرة الضغوط ومطالب العمل المستمرة تجعل الموظف يشعر بالتعب والإرهاك وأن عدم حصوله على إجازاته التي تعتبر من حقه، من أجل أخذ فترة من الراحة لإستعادة نشاطه وتجديد طاقته، تؤدي به إلى الشعور بالضغط ومن ثم بالاحتراق النفسي.

(9) حساب دلالة الفروق وفق متغير الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس البحث وفق متغير الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (57)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير الحصول

على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	الحصول على مكافأة مالية مقابل العمل الإضافي	الإحصاء المقاييس
0.029	2.201	148	7.23	51.08	46	لا	الاضطرابات السيكوسوماتية
			6.28	48.51	104	نعم	
0.925	0.094	148	20.14	76.10	46	لا	الاحتراق النفسي
			17.05	75.80	104	نعم	
0.091	1.700	148	13.70	90.32	46	لا	الضغوط المهنية
			12.53	86.44	104	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (57) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.001) وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من لا يحصلون على مكافأة مالية مقابل عملهم الإضافي، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسط درجات الذكور والإناث على مقياسي الضغوط المهنية والاحتراق النفسي، حيث لم تكن قيمتي (ت) دالة عند مستوى (0.05)، حيث أن قيام الموظف بالعمل الإضافي من أجل الحصول على قيمة مالية وعندما لا يحصل الموظف على ما هو متوقع، تتولد لديه مشاعر الاحباط والحزن، وقد يصل إلى الاكتئاب.

(10) حساب دلالة الفروق وفق متغير التضايك من طلبات بعض المراجعين:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس البحث وفق متغير التضايك من طلبات بعض المراجعين بتقديم خدمات مخالفة للوائح الإدارة العامة للجامعة، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (58)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير التضاييق

من طلبات بعض المراجعين

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	التضاييق من طلبات بعض المراجعين	الإحصاء المقاييس
0.707	-0.377	148	4.95	48.90	31	لا	الاضطرابات السيكوسوماتية
			7.06	49.41	119	نعم	
0.483	-0.704	148	16.30	73.87	31	لا	الاحتراق النفسي
			18.43	76.42	119	نعم	
0.007	-2.739	148	14.15	82.06	31	لا	الضغوط المهنية
			12.31	89.08	119	نعم	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (58) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين وفق متغير التضاييق من مطالبة بعض المراجعين بتقديم خدمات مخالفة للوائح الإدارة العامة للجامعة على مقياس الضغوط المهنية، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.007) وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين يتضايقون من طلبات بعض المراجعين، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي، حيث لم تكن قيم (ت) دالة عند مستوى (0.05)، وتدلل هذه النتيجة على ارتفاع نسبة الاخلاق الحميدة لدى المبحوثين، وهذا النوع من الضغط قد يكون من الضغوط الايجابية، لان ضغط المراجعين وطلبهم لخدمات مخالفة للوائح الجامعة، تجعل الموظف الشريف يقع في وطأة الضغط من حيث تقديم الخدمة أو التمسك بقيمه واخلاقه التي تحتم عليه عدم الإصغاء لمثل لهذه الطلبات.

(11) حساب دلالة الفروق وفق متغير مطالب العمل:

حسبت قيمة (ت) لمعرفة دلالة الفروق بين متوسطات درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق متغير مطالب العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (59)

يوضح حساب دلالة الفروق بين متوسطات درجات

المبحوثين وفق متغير مطالب العمل

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	د.ح	الانحراف المعياري	المتوسط	الحجم	مطالب العمل	الإحصاء المقاييس
0.025	-2.262	148	4.88	47.79	59	مدار السنة	الاضطرابات السيكوسوماتية
			7.47	50.28	91	في مواسم معينة	
0.578	-0.557	148	16.76	74.88	59	مدار السنة	الاحتراق النفسي
			18.80	76.56	91	في مواسم معينة	
0.221	-1.230	148	12.65	86.01	59	مدار السنة	الضغوط المهنية
			13.15	88.68	91	في مواسم معينة	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (59) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات المبحوثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية وفق متغير كثرة مطالب العمل، حيث كانت قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.025) وبدرجة حرية (148)، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من تكثرت مطالب العمل لديهم في مواسم معينة، ولكن لم توجد فروق دالة إحصائية بين متوسط درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية والاحتراق النفسي، حيث لم تكن قيمة (ت) دالة عند مستوى (0.05)، حيث تعرض الموظف للضغط المستمر ولفترة طويلة يؤدي إلى أصابته بالاضطرابات السيكوسوماتية، لأن ازدحام العمل في مواسم معينة يكون أصعب من توزيع العمل على مدار السنة، وهذا ما أكده "العيسوي" في قوله أن الضغوط المستمرة الطويلة تؤدي إلى الأعراض السيكوسوماتية، ومن أمثلة هذه الضغوط يعرض لها مدير الشركة أو المؤسسة الذي يقضي أسابيع أو شهوراً كاملة في حالة طوارئ في المؤسسة، (العيسوي، 1990: 283).

خامساً) إجابة السؤال الخامس للبحث الذي مؤداه:

هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقاييس البحث وفق بعض متغيرات الخلفية؟

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي:

(1) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير العمر:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير العمر، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (60)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير العمر

المقاييس فئات العمر	الحجم	الاضطرابات السيكوسوماتية	الاحتراق النفسي	الضغوط المهنية
م.ر.	م.ر.	م.ر.	م.ر.	م.ر.
27-23	35	87.21	80.49	78.57
32-28	53	77	72.69	85.03
37-33	27	75.28	85.31	90.35
42-38	17	75	62.24	42.74
43 سنة فأكثر	18	49.11	71.89	50.14
χ^2		9.278	3.773	21.7000
درجة الحرية		4	4	4
مستوى الدلالة		0.055	0.438	0.001

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (60) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير العمر، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين أعمارهم تتراوح بين (33-37) سنة، في حين لم توجد فروق دالة إحصائية على بقية المقاييس، وتفسر الباحثة هذه النتيجة من حيث أن

هذه الفئة يكثر عليها ضغط العمل داخل الإدارة العامة لجامعة مصراتة لأن من أعمارهم أقل يعتبرون جدد ولايزالون في البداية، أما من أعمارهم أكبر فإن الأعمال المنوطة إليهم أو المكلفون بها تعتبر أقل ضغطاً.

(2) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير المستوى التعليمي:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق المستوى التعليمي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (61)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير المستوى التعليمي

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس المستوى التعليمي
م.ر	م.ر	م.ر		
79.50	75	105.50	02	اعدادي
82.92	58.47	77.58	18	ثانوي
77.79	77.64	76.52	97	جامعي
76.25	87.35	59.60	24	فوق الجامعي
33.06	55	96.11	09	تعليم آخر
9.417	6.796	6.304		χ^2
4	4	4		درجة الحرية
0.051	0.147	0.178		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (61) نلاحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات الباحثين على المقاييس الثلاثة وفق متغير المستوى التعليمي ما يعني أن جميع الباحثين ينتمون إلى خصائص مجتمع واحد بالرغم من اختلاف مستوياتهم الدراسية، وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (النعاس، 2008) التي أشارت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير المستوى التعليمي، ودراسة (الحربي، 2013) التي أفادت بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) فأقل على أبعاد الضغوط المهنية باختلاف متغير المستوى التعليمي، ودراسة (عودة، 1998) ودراسة (الزهراني، 2008)، ودراسة (الرافعي؛ والقضاة، 2010)، وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه (عقون، 2012) التي أفادت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط المهني لدى معلمي التربية الخاصة، عند مستوى دلالة (0.05)، تبعاً لمتغير (المستوى التعليمي)، ولصالح غير الجامعيين المتخصصين في الإعاقة العقلية، ومع دراسة (أبو مسعود، 2010) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاث تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وقد يرجع هذا الاختلاف إلى اختلاف الظروف البيئية وطبيعة العمل.

3) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير عدد ساعات العمل:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير عدد ساعات العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (62)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير

عدد ساعات العمل

الضغوط المهنية	الاحتراق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس عدد ساعات العمل
م.ر	م.ر	م.ر		
38.75	48.50	88.75	04	أربع ساعات فما أقل
82.29	66.79	122.57	07	خمس ساعات
69.22	66.87	72.86	51	ست ساعات
82.03	80.81	72.47	55	سبع ساعات
77.52	86.59	73.85	23	ثماني ساعات
67	78.50	96.75	04	تسع ساعات
83.58	83.83	54.08	06	عشرة ساعات فأكثر
5.757	6.401	11.525		χ^2
6	6	6		درجة الحرية
0.451	0.380	0.073		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (62) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على المقاييس الثلاثة وفق متغير عدد ساعات العمل، ما يعني أن جميع المبحوثين ينتمون إلى خصائص مجتمع واحد على الرغم من اختلاف عدد ساعات العمل التي يؤدونها.

وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة كلا من (الرافعي؛ والقضاة، 2010) التي أسفرت عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية وفقاً لمتغير النصاب التدريسي الأسبوعي على الدرجة الكلية للمقياس ولصالح النصاب التدريسي أكثر من عشرين ساعة، وتعزي الباحثة هذا الاختلاف إلى اختلاف الظروف البيئية والوظيفية.

4) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير سنوات الخبرة:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير سنوات الخبرة، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (63)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير سنوات الخبرة

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس سنوات الخبرة
م.ر	م.ر	م.ر		
74.12	72.21	84.02	25	سنة
93.20	73.05	89.35	10	سنتين
65.71	72.29	73.07	14	ثلاث سنوات
96.29	76.50	95.68	14	أربع سنوات
104.86	82	71.45	11	خمس سنوات
70.69	88.13	72.81	08	ست سنوات
84	75.58	40	06	سبع سنوات
77.92	76.17	83.08	12	ثماني سنوات
71.21	76.29	93.64	07	تسع سنوات
88.71	82.04	71.25	12	عشرة سنوات
50.03	71.47	59.76	31	إحدى عشر سنة
22.839	1.734	14.987		كا ²
10	10	10		درجة الحرية
0.011	0.998	0.133		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (63) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير سنوات الخبرة، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين بلغت سنوات خبرتهم في العمل خمس سنوات، في حين لم توجد فروق دالة على المقاييس الآخرين، وتفسر الباحثة هذه النتيجة من حيث أن هذه الفئة يكثر عليها ضغط العمل داخل الإدارة العامة لجامعة مصراتة.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (سلامي، 2008) التي تبين من خلالها وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات الثلاث على المقياس ككل لصالح الفئة الوسطى التي أبدت شعوراً بالضغط أكثر وفقاً لمتغير الخبرة المهنية، كما تتفق مع دراسة (المنقوش، 2008) التي توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين المعلمين في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة في البعد الأول العبء المهني ولصالح المعلمين الذين تقل خبرتهم عن عشر سنوات، ومع دراسة (الحري، 2013) التي توصلت إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في اتجاهات مفردات الدراسة حول أبعاد الضغوط المهنية باختلاف متغير عدد سنوات الخبرة.

وتختلف نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة (النعاس، 2008) التي أسفرت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في الضغوط المهنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، كما تختلف مع دراسة (شارف، 2011) التي لم تظهر نتائجها فروقاً دالة بين مدرسي المراحل التعليمية الثلاث في شعورهم بمصادر الضغوط المهنية التي تعود إلى متغير الخبرة المهنية، وتعزى الباحثة هذا الاختلاف إلى اختلاف الظروف البيئية والوظيفية.

(5) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير الدرجة الوظيفية:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير الدرجة الوظيفية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

(الجدول رقم 64)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير الدرجة الوظيفية

الضغوط المهنية	الاحتراق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس الدرجة الوظيفية
م.م	م.م	م.م		
87.50	88.86	99.50	07	الخامسة فما أقل
86.05	64.85	93.45	10	السادسة
24	13	64.50	01	السابعة
80.40	75.45	82.55	62	الثامنة
82.68	80.81	67.93	44	التاسعة
62.15	65.70	84.80	10	العاشرة
45.89	73.06	42.22	09	الحادية عشر
24.36	70.50	42.07	07	الثانية عشر
19.362	4.622	16.804		χ^2
7	7	7		درجة الحرية
0.007	0.706	0.019		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (64) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقاييس الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية وفق متغير الدرجة الوظيفية، وأن هذه الفروق جاءت لصالح المبحوثين الذين درجتهم الوظيفية الخامسة فما أقل، في حين لم توجد فروق دالة إحصائية على مقياس الاحتراق النفسي، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن الموظفين الذين درجتهم الخامسة فما أقل توكل إليهم مهن تتناسب مع درجتهم وتكون أكثر تعب وضغط، كما أن قيمة مرتباتهم أقل رغم صعوبة المهام التي توكل إليهم، وأقدميتهم في العمل، لذا نجدهم أكثر شعوراً بالضغط، والاحساس بالتعب والاحباط والتذمر، في من أعلاهم درجة يكون لديهم مكتب مستقل ومرتباتهم أعلى.

(6) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير طبيعة المهنة من حيث الصعوبة:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير طبيعة المهنة من حيث الصعوبة، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (65)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير

طبيعة المهنة من حيث الصعوبة

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس طبيعة المهنة
م.م	م.م	م.م		
73.35	61.33	79.68	33	سهلة
77.80	79.69	76.27	91	متوسطة
70.17	78.81	67.48	26	صعبة
0.728	4.510	1.224	كا ²	
02	02	02	درجة الحرية	
0.695	0.105	0.542	مستوى الدلالة	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (65) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات الباحثين على المقاييس الثلاثة وفق متغير طبيعة المهنة من حيث الصعوبة أو السهولة، ما يعني أن جميع الباحثين ينتمون إلى خصائص مجتمع واحد بالرغم من اختلاف تقديرهم لطبيعة المهنة من حيث السهولة والصعوبة.

(7) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير نوع المنصب:

حسبت قيمة كا² لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير نوع المنصب، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (66)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير نوع المنصب

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس نوع المنصب
م.م	م.م	م.م		
68.50	104.75	45.38	04	مدير إدارة
52.50	71.75	60.92	06	رئيس قسم
59.70	74.55	51.11	22	مدير مكتب
80.71	74.11	83.51	108	موظف
70.55	83.15	63.40	10	منصب آخر
6.384	2.290	14.021	كا ²	
04	04	04	درجة الحرية	
0.172	0.683	0.007	مستوى الدلالة	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (66) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات الباحثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية وفق متغير نوع المنصب، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من يشغل منصب موظف، في حين لم توجد فروق ذات دلالة على المقاييس الآخرين، وتفسر الباحثة هذه النتيجة أن الموظفين داخل الإدارة العامة لجامعة مصراتة يقع عليهم العبء الأكبر في العمل.

(8) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير قيمة المرتب الشهري:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير قيمة المرتب الشهري، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (67)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير

قيمة المرتب الشهري

الضغوط المهنية	الاحتراق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس قيمة المرتب الشهري
م.ر	م.ر	م.ر		
76.85	69.47	83.04	37	600 دينار فأقل
83.40	74.90	76.80	81	700-601
55	94.67	76.58	18	800-701
52.57	70.29	46.68	14	801 فأكثر
10.631	4.436	7.380		χ^2
03	03	03		درجة الحرية
0.014	0.218	0.061		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (67) نلاحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير قيمة المرتب الشهري، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين يتقاضون مرتباً شهرياً يتراوح ما بين (700-601) ديناراً، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة حيث أن قيمة المرتب التي يتقاضه الموظف رغم ما يقوم به من أعمال وما تقع عليه من مسئوليات يعتبر ضئلاً مقارنة بمرتبات المدراء وأعضاء هيئة التدريس بالجامعة.

(9) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير الرضا عن العمل:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير الرضا عن العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (68)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير

الرضا عن العمل

الضغوط المهنية	الاحتراق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس الرضا عن العمل
م.ر	م.ر	م.ر		
65.36	69.55	73.60	53	راض
76.51	77.96	76.96	82	راض إلى حد ما
105.80	83.07	74.20	15	غير راض
10.237	1.715	208		χ^2
02	02	02		درجة الحرية
0.006	0.424	0.901		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (68) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير الرضا عن العمل، وأن هذه الفروق جاءت لصالح غير الراضين عن عملهم الذي يقومون به بإدارة الجامعة، في حين لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المقياسين الآخرين، حيث أن الموظف عندما يقوم بعمل لا يحبه وغير راضي عنه، يشعر بالضيق وعدم الارتياح والقلق والضغط. وتختلف هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (الدوسري، 2010) التي توصلت إلى عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل ومستوى الرضا الوظيفي، ما يوضح أن ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في حرس الحدود لا تؤثر على مستوى رضاهم الوظيفي، وتعزى الباحثة هذا الاختلاف إلى اختلاف الظروف البيئية والوظيفية.

10) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير حجم متطلبات العمل:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير حجم متطلبات العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (69)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير حجم متطلبات العمل

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس متطلبات العمل
م.ر	م.ر	م.ر		كثيرة
89.60	92.07	74.22	36	متوسطة
72.15	71.46	78.02	79	عادية
68.56	67.59	71.13	35	
5.158	7.087	0.653		χ^2
02	02	02		درجة الحرية
0.076	0.029	0.721		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (69) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الاحتراق النفسي وفق متغير حجم متطلبات العمل، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين يرون أن متطلبات العمل كثيرة، في حين لم توجد فروق ذات دلالة على المقياسين الآخرين، ويقول "عسكر وآخرون، 1986" كما ورد في عودة إنه كلما كانت المهنة ومتطلباتها هي الجانب البارز والأهم الذي يحدد للعامل فيها انتمائه لعمله والتزامه به وبأهدافه، فإن ظروف العمل وبنيتها يسهمان إلى حد بعيد في زيادة أو انخفاض حدة ضغط العمل الواقع على العامل، وعلى هذا فإن إحساس العامل بفشله في تحقيق أهداف العمل، وكذلك إحساسه بفشله في إشباع حاجاته الأساسية من خلال العمل الذي يقوم به، سوف يقوده إلى حالة من عدم الرضا وبالتالي إلى الاحتراق النفسي (عودة، 1998: 21).

11) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير مدى مساواة المرتب لجهد العمل:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير مدى مساواة المرتب لجهد العمل الذي يقوم به المبحوث، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (70)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير مساواة المرتب لجهد العمل

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس
م.ر	م.ر	م.ر		مدى مساواة المرتب لجهد العمل
58.59	65.53	73.72	16	مساو
57.02	69.81	73.36	60	مساو إلى حدا ما
94.14	82.27	77.62	74	غير مساو
26.930	3.672	0.350		χ^2
02	02	02		درجة الحرية
0.001	0.159	0.839		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (70) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير مدى مساواة المرتب لجهد العمل، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين يرون أن المرتب لا يساوي قيمة العمل الذي يؤديه، في حين لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المقاييس الآخرين.

وتتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (مسلم، 2007) التي أشارت إلى أن أهم مصادر الضغوط المهنية التي يعاني منها الموظفون العاملون في الكليات التقنية في محافظات غزة، تتمثل في أن الرواتب أقل من الجهد مقارنة من أمثالهم في مؤسسات أخرى، ومع دراسة كلا من (نعامة؛ وعلي، 2011) اللتان توصلتا إلى أن أكثر مصادر الضغوط المهنية شيوعاً، الضغوط الناتجة من المردود المادي.

12) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (71)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير العلاقات

الاجتماعية خارج نطاق العمل

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس علاقاتك الاجتماعية
م.م	م.م	م.م		
85.49	87.68	74.69	40	واسعة
73.71	73.74	76.47	82	متوسطة
66.48	63.25	73.43	28	محدودة
3.463	5.505	0.111		كا ²
02	02	02		درجة الحرية
0.177	0.064	0.946		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (71) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على المقاييس الثلاثة وفق متغير حجم العلاقات الاجتماعية للمبحوثين خارج نطاق العمل، ما يعني أن جميع المبحوثين ينتمون إلى خصائص مجتمع واحد بالرغم من اختلاف مستويات علاقتهم الاجتماعية.

13) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير العلاقة بالزملاء في العمل:

حسبت قيمة كا² لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير العلاقة بالزملاء في العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (72)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير العلاقة بالزملاء في العمل

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس العلاقة بالزملاء في العمل
م.م	م.م	م.م		
75.86	77.18	70.10	125	جيدة
70.85	67.04	101.23	24	عادية
142.50	68.50	132.50	01	ليست على ما يرام
2.663	1.123	12.101		كا ²
02	02	02		درجة الحرية
0.264	0.570	0.002		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (72) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية وفق متغير العلاقة بالزملاء في العمل، وأن هذه الفروق جاءت لصالح الذين قالوا إن علاقاتهم بزملائهم في العمل جيدة، في حين لم توجد فروق ذات دلالة على المقاييس الأخرى.

14) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير الصحة الجسمية:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير الصحة الجسمية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (73)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق

متغير الصحة الجسمية

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس الصحة الجسمية
م.ر	م.ر	م.ر		
76.51	77.09	69.87	123	جيدة
64.34	64.59	98.20	22	عادية
99.80	84.50	114.10	05	ليست على ما يرام
3.084	1.767	12.055		χ^2
02	02	02		درجة الحرية
0.214	0.413	0.002		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (73) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية وفق متغير الصحة الجسمية، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من صحتهم الجسمية ليست على ما يرام، في حين لم توجد فروق ذات دلالة إحصائية على المقاييس الأخرى.

15) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير عدد أفراد الأسرة:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير عدد أفراد الأسرة، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (74)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير عدد أفراد الأسرة

الضغوط المهنية	الاحترق النفسي	الاضطرابات السيكوسوماتية	الحجم	المقاييس عدد أفراد الأسرة
م.ر	م.ر	م.ر		
84.26	78.24	64.47	19	02
91.91	90.53	59.29	17	03
95.26	80.41	81	23	04
43.30	66.20	77.45	10	05
37.71	79.46	67.96	12	06
81.31	81.17	81.75	18	07
63.88	66.22	73.16	16	08
64.36	55.55	68.41	11	09
79.58	63.13	89.29	12	10
78.04	78.79	97.75	12	11
24.888	7.367	9.435		χ^2
09	09	09		درجة الحرية
0.003	0.599	0.398		مستوى الدلالة

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (74) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية وفق متغير عدد أفراد الأسرة، وأن هذه الفروق جاءت لصالح المبحوثين الذين بلغ عدد أفراد أسرهم أربعة أفراد، في حين لم توجد فروق دالة إحصائية على المقياسين الآخرين.

(16) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير حجم الجمهور الذي يتعامل معه الموظف:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير حجم الجمهور الذي يتعامل معه الموظف في العادة، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (75)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير حجم الجمهور

المقاييس	الحجم	الاضطرابات السيكوسوماتية	الاحتراق النفسي	الضغوط المهنية
حجم الجمهور	م.ر.	م.ر.	م.ر.	م.ر.
كبير جداً	16	83.56	102.66	104.59
كبير	87	73.14	73.28	76.59
صغير	47	77.13	70.36	63.57
χ^2		0.877	7.141	10.780
درجة الحرية		02	02	02
مستوى الدلالة		0.645	0.028	0.005

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (75) يلحظ أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على مقياس الضغوط المهنية والاحتراق النفسي وفق متغير حجم الجمهور الذي يتعامل معه الموظف في العادة، وأن هذه الفروق جاءت لصالح من يتعاملون مع الجمهور الكبير جداً، في حين لم توجد فروق دالة إحصائية على مقياس الاضطرابات السيكوسوماتية.

(17) حساب دلالة الفروق في الرتب وفق متغير أكثر مطالب العمل:

حسبت قيمة χ^2 لمعرفة دلالة الفروق في الرتب باختبار كروسكال-واليس على مقاييس البحث وفق متغير الفترة التي تكثرت فيها مطالب العمل، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (76)

يوضح حساب دلالة الفروق بين الرتب وفق متغير أكثر مطالب العمل

المقاييس	الحجم	الاضطرابات السيكوسوماتية	الاحتراق النفسي	الضغوط المهنية
أكثر مطالب العمل	م.ر.	م.ر.	م.ر.	م.ر.
في الصباح	73	76.66	70.23	72.72
وقت الظهر	34	77.19	75.19	71.37
طوال اليوم	43	72.20	84.69	83.49
χ^2		0.353	2.999	2.062
درجة الحرية		02	02	02
مستوى الدلالة		0.838	0.223	0.357

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (76) يلحظ أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين رتب درجات المبحوثين على المقاييس الثلاثة وفق متغير الفترة التي تكثرت فيها مطالب العمل.

سادساً) إجابة السؤال السادس للبحث الذي مؤداه:

ما مدى إسهام الضغوط المهنية والاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية؟

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي:

1) حساب إسهام الضغوط المهنية والاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (77)

مدى إسهام الضغوط المهنية والاحتراق النفسي في

الاضطرابات السيكوسوماتية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المعلمة	الإحصاء
0.001	9.678	36.440	ثابت انحدار الاضطرابات السيكوسوماتية
0.001	3.234	0.272	الضغوط المهنية
0.795	0.260	0.022	الاحتراق النفسي
-	-	0.078	القوة التفسيرية
-	-	0.066	القوة التنبؤية
-	-	0.280	الارتباط
0.001	-	6.261	قيمة (ف)

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (77) يلحظ أن ثابت انحدار الاضطرابات السيكوسوماتية بلغ (36.440)، ما يعني أن الاضطرابات السيكوسوماتية موجودة لدى المبحوثين حتى قبل إسهام الضغوط المهنية والاحتراق النفسي فيها، وأن هذا دال عند مستوى (0.001)، وذلك بالنظر إلى قيمة (ت) المقابلة لذلك. كما يلحظ أن معلمة الضغوط المهنية بلغت (0.272) ما يعني أن الضغوط المهنية تسهم في الاضطرابات السيكوسوماتية بنسبة (29.5%)، وأن هذا الإسهام دال عند مستوى (0.001)، وذلك بالنظر إلى قيمة (ت) المقابلة لذلك. كما بلغت معلمة مقياس الاحتراق النفسي (0.022)، ما يعني أن الاحتراق النفسي يسهم بنسبة (2.2%) في الاضطرابات السيكوسوماتية، وأن هذا الإسهام غير دال إحصائياً وذلك بالنظر إلى قيمة (ت) المقابلة لذلك. وبلغت القوة التفسيرية (0.078)، ما يعني أن الضغوط المهنية والاحتراق النفسي يفسران بنسبة (9.1%) التغير الحادث في الاضطرابات السيكوسوماتية، وبلغت القوة التنبؤية (0.066)، ما يعني أن الاحتراق النفسي والضغوط المهنية يتنبأان بنسبة 7.9% بالتغير الحادث في الاضطرابات السيكوسوماتية.

2) حساب إسهام الضغوط المهنية في الاضطرابات السيكوسوماتية بعد ضبط الاحتراق النفسي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (78)

مدي إسهام الضغوط المهنية في الاضطرابات السيكوسوماتية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المعلمة	الإحصاء
0.001	10.221	36.723	ثابت انحدار الاضطرابات السيكوسوماتية
0.001	3.540	0.279	الضغوط المهنية
-	-	0.078	القوة التفسيرية
-	-	0.072	القوة التنبؤية
-	-	0.279	الارتباط
0.001	-	12.533	قيمة (ف)

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (78) يلحظ أن ثابت انحدار الاضطرابات السيكوسوماتية بلغ (36.723)، ما يعني أن الاضطرابات السيكوسوماتية موجودة لدى المبحوثين حتى قبل إسهام الضغوط المهنية، وأن هذا دال عند مستوى (0.001)، وذلك بالنظر إلى قيمة (ت) المقابلة لذلك. كما يلحظ أن معلمة الضغوط المهنية بلغت (0.279) ما يعني أن الضغوط المهنية تسهم في الاضطرابات السيكوسوماتية بنسبة (30.1%)، وأن هذا الإسهام دال عند مستوى (0.001)، وذلك بالنظر إلى قيمة (ت) المقابلة لذلك. وبلغت القوة التفسيرية (0.078)، ما يعني أن الضغوط المهنية تفسر بنسبة (9.1%) التغير الحادث في الاضطرابات السيكوسوماتية، وبلغت القوة التنبؤية (0.072)، ما يعني أن الضغوط المهنية تتنبأ بنسبة 8.5% بالتغير الحادث في الاضطرابات السيكوسوماتية.

3) حساب إسهام الاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (79)

مدي إسهام الاحتراق النفسي في الاضطرابات السيكوسوماتية

مستوى الدلالة	قيمة (ت)	المعلمة	الإحصاء
0.001	19.517	46.106	ثابت انحدار الاضطرابات السيكوسوماتية
0.166	1.392	0.114	الاحتراق النفسي
-	-	0.013	القوة التفسيرية
-	-	0.006	القوة التنبؤية
-	-	0.114	الارتباط
0.172	-	1.938	قيمة (ف)

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (79) يلحظ أن ثابت انحدار الاضطرابات السيكوسوماتية بلغ (46.106)، ما يعني أن الاضطرابات السيكوسوماتية موجودة لدى المبحوثين حتى قبل إسهام الاحتراق النفسي فيها، وأن هذا دال عند مستوى (0.001)، وذلك بالنظر إلى قيمة (ت) المقابلة لذلك. كما يلحظ أن معلمة الاحتراق النفسي بلغت (0.114) ما يعني أن الاحتراق النفسي يفسر بنسبة (11.2%) التغير الحادث في الاضطرابات السيكوسوماتية.

وبلغت القوة التنبؤية (0.006)، ما يعني أن الاحتراق النفسي يتنبأ بنسبة (6%) بالتغير الحادث في الاضطرابات السيكوسوماتية.

سابعاً) إجابة السؤال السابع للبحث الذي مؤداه:

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي والضغط المهنية؟

وقد تمت الإجابة عن هذا السؤال من خلال الآتي:

(1) اختبار العلاقة بين الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية.

افترضت الباحثة وجود علاقة دالة إحصائية بين متغيري الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية وقد اخضع هذا الفرض للاختبار الامبيرقي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (80)

يوضح اختبار العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية

المجموع	الضغوط المهنية			الاضطرابات السيكوسوماتية
	مرتفع	متوسط	منخفض	
43	16	14	13	مرتفع
39	18	12	09	متوسط
68	15	30	23	منخفض
150	49	56	45	المجموع
دالة عند مستوى 0.121			$(7.292)^2$	
درجة معامل التوافق الاسمي = 0.215			د.ح (04)	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (80) يلاحظ أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية، حيث بلغت قيمة الكاي مربع (7.292)، وهي دالة عند مستوى (0.121). وهذه النتيجة تختلف مع ما توصلت إليه دراسة (سلامي، 2008) من حيث وجود علاقة بين مصادر الضغوط المهنية حسب ما تقيسه أداة الدراسة، وأعراض الاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي.

(2) اختبار العلاقة بين الضغوط المهنية والاحتراق النفسي.

افترضت الباحثة وجود علاقة بين متغير الضغوط المهنية والاحتراق النفسي وقد اخضع هذا الفرض للاختبار الامبيرقي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (81)

يوضح اختبار العلاقة بين متغيري الضغوط المهنية والاحترق النفسي

المجموع	الضغوط المهنية			الاحترق النفسي
	مرتفع	متوسط	منخفض	
52	26	10	16	مرتفع
42	15	13	14	متوسط
56	08	33	15	منخفض
150	49	56	45	المجموع
دالة عند مستوى 0.001			كا ² (23.070)	
درجة معامل التوافق الاسمي = 0.365			د.ح (04)	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (81) يلاحظ أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط المهنية والاحترق النفسي، حيث بلغت قيمة الكاي مربع (23.070) وبأربع درجات للحرية، وهي دالة عند مستوى (0.001)، وبلغت درجة معامل التوافق الاسمي (0.365)، وهي درجة مرتفعة وتدل على قوة العلاقة بين المتغيرين، حيث تعتبر هذه العلاقة سببية من حيث أن ضغوط العمل هي المسبب الرئيس لحالات الاحترق النفسي، وهذا يتفق مع ما ورد في العديد من الدراسات مثل تعريف كلا من (لازاروس، 1986، والرشدان، 1995، وكيلي؛ وجل، 1993) (عودة، 1998).

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (عودة، 1998) التي مفادها وجود علاقة ايجابية بين ضغوط العمل والاحترق النفسي.

3) اختبار العلاقة بين الاحترق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية.

افترضت الباحثة وجود علاقة بين متغير الاحترق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية وقد اخضع هذا الفرض للاختبار الإمبريقي، وبيانات الجدول الآتي توضح ذلك.

الجدول رقم (82)

يوضح اختبار العلاقة بين متغيري الاحترق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية

المجموع	الاحترق النفسي			الاضطرابات السيكوسوماتية
	مرتفع	متوسط	منخفض	
43	16	13	14	مرتفع
39	20	08	11	متوسط
68	16	21	31	منخفض
150	52	42	56	المجموع
دالة عند مستوى 0.060			كا ² (9.052)	
درجة معامل التوافق الاسمي = 0.239			د.ح (04)	

وبالنظر إلى بيانات الجدول رقم (82) يلاحظ أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية، حيث بلغت قيمة الكاي مربع (9.052)، وهي دالة عند مستوى (0.060)، لا توجد دراسة من الدراسات السابقة درست العلاقة بين الاحتراق النفسي والاضطرابات السيكوسوماتية، لهذا جاء هذا البحث لدراسة هذه العلاقة.

الاستنتاجات:

لقد كشفت نتائج الدراسة عن أن الإناث أكثر عرضة للإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية، ما يدعم نتائج تلك الدراسات التي كشفت عن أن الإناث أكثر عصابية من الذكور، وأن المتعرضين للضغوط المهنية في هذا البحث يعانون من قلة الحصول على الترقيات في مواعيدها المحددة، ويفكرون في تغيير عملهم الحالي، وأن المحترقين نفسياً في البحث لا يحصلون على إجازاتهم في مواعيدها المحددة، وأن المضطربين سيكوسوماتياً لا يحصلون على حوافز مشجعة على العمل، وأن كثرة مراجعة المراجعين تسبب لبعض المبحوثين ضغوطاً مهنية كثيرة، وأن أعمار المتعرضين للضغوط المهنية تتراوح بين (33-37) سنة، وأن الذين خبرتهم خمس سنوات فأقل أكثر عرضة للضغوط المهنية، وأن الذين يعانون من الدرجة الوظيفية للذين يعانون من الاضطرابات السيكوسوماتية هي الخامسة فما دون، وأنهم من الموظفين العاديين، وأن الذين يعانون من الضغوط المهنية يتسمون بعدم الرضا عن العمل وبالاعتقاد بأن المرتب لا يساوي قيمة العمل الذي يؤديه، كما يتسم المحترقون نفسياً بالمعاناة من كثرة مطالب العمل، وأن الذين يعانون من الاضطرابات النفسية والضغوط المهنية لا يتمتعون بصحة جسمية جيدة، كما يتسم الذين يعانون من الاحتراق النفسي والضغوط المهنية بأنهم يتعاملون مباشرة مع الجمهور.

وهكذا تستنتج الباحثة أن نفس الدوافع المادية يقود إلى الشعور بالقلق الذي يتسبب في الاحتراق النفسي، ما يجعل الموظف غير راض عن عمله، وقد يفكر في تغيير مهنته إن وجد عملاً مجزياً ومريحاً. يلاحظ أن صغار السن أكثر معاناة من الضغوط المهنية لأنهم يمثلون القوة العاملة والمنجزة للعمل الوظيفي بالجامعة. يمثل الرضا عن العمل علامة عن الحصول على الدوافع والحوافز، ذلك لأن الدافع المادي المجزي يشعر صاحبه بالارتياح الذي يتعكس في تحمل الضغوط المهنية وتبعات المهنة الشاقة.

توصيات البحث:

في ضوء نتائج البحث توصي الباحثة بالآتي:

- (1) تدريب الفرد منذ الصغر على ممارسة هوايات مختلفة حتى لا ينشغل باله وتفكيره ويشعر بالوحدة وقلة الأمان والقلق وتغرس فيه بذور ثقة الفرد في الآخر، وأن يتم غرس قناعات فيه مؤداها أن العالم آمن وليس كله شر.
- (2) تدريب الفرد على كيفية مواجهة مشكلاته بنفسه، وتدريبه على كيفية التفكير لإيجاد الحلول لها، واختيار الحل الذي يناسب مشكلته بنفسه وتنفيذه، وتحمل تبعاته، وأن يتعلم مبكراً كيفية ضبط انفعالاته، ويثاب على ذلك، حتى لا يتعلم سهولة الاستثارة وسرعة الغضب.

3) أن يدرّب الفرد على كيفية الفصل بين عمله وحياته العائلية والخاصة، وأن يخصص وقت لكل منهما، وأن يعدّ جدولاً لحياته بعد العمل ينشغل بموجبه بممارسة أمور تنسيه عمله، وتجدد طاقته للعمل، وتجعله يسعد بحياته، ويتحرر من الضغط النفسي للعمل، ويستمتع بوقته، ويتعلم أنه سيقضي وقتاً ممتعاً بعد أداء عمله الرسمي.

4) أن يتعلم الفرد تقنيات الاسترخاء قبيل فترة النوم، حيث يدخل في النوم ويستغرق فيه، وأن يتبع عادات النوم الصحيحة مثل النوم والاستيقاظ في وقت محدد، لينعم بنومه ويتحرر من رؤية الأحلام المفزعة.

5) تدريب الفرد في سن مبكرة على مهارات التواصل الاجتماعي، وكيفية تكوين العلاقات الاجتماعية مع الآخرين، وقطف ثمارها حتى تغرس فيه الحاجة للانتماء، ويتعلم حب الناس وعدم تحمل العيش دون الارتباط بهم.

6) أن تقدم مؤسسات العمل خدمات للعامل وأن تخصص فترات راحة أثناء العمل كي تتجدد طاقتهم للعمل، وأن تقدم حوافز معنوية ومادية ترغب العامل في عمله، وتجعله يكون اتجاهات إيجابية نحوه، وتساعد على التحرر من الضغط النفسي المتعلق بشعوره بضعف المردود المادي الذي يتلقاه مقابل عمله.

7) إعطاء العاملين دورات تدريبية لكيفية إدارة الأعمال، وإكسابهم طرق تنظيم العمل وإنجاز المهام بوسائل تقنية وعلمية حديثة، حتى ينتج العامل كثيراً ويتحرر من تبعات الضغط النفسي والمهني.

8) تخصيص دورات تعلم الفرد مهارات التواصل أو الاتصال الإنساني والاجتماعي، حتى يتفادى كل ما يدخله في صدامات مع الآخرين عند تعامله معهم، وأن يسند أمر المتعاملين مع الجمهور لمن يتسمون بنمط الشخصية (ب).

9) أن يتم ترقية كل موظف من درجة وظيفية أو مالية إلى أخرى في وقتها المحدد حتى لا يشعر بالغبين والظلم، ويكره عمله ويتعرض لضغوط نفسية تطلّ إنجاز المهني.

10) أن تقدم حوافز مبرمجة للموظف تحببه في عمله، وتساوي الضغط النفسي والمهني الذي يتعرض له كي لا يفكر في هجر وظيفته لأنه من الصعب توفير كوادرات مدرية تحل محل من يتركون وظائفهم غير المحفزة، وأن يتم التقيد الصارم بمنح العامل إجازته السنوية في حينها حتى يستمتع بها، ولا يأتي لعمله وهو مكره، فتكثر أخطاؤه وتدمره، كما ينبغي إعطاء مكافآت مالية لصغار الموظفين الذين يؤدون أعمالاً كثيرة ومرهقة حتى يشعروا بالعدل ويحبوا عملهم.

11) أن تطبق اللوائح المنظمة للعمل بصرامة منعاً للوساطة والمحسوبية، وحماية للموظف نفسياً وقانونياً، وتدريب الجمهور على عدم المطالبة بخدمات غير مشروعة.

مقترحات البحث:

في ضوء نتائج البحث تقترح الباحثة إجراء الدراسات الآتية:

1) إجراء دراسات حول علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية بالضغط المهنية والاحتراق النفسي على مستوى العديد من الإدارات الجامعية على مستوى ليبيا.

- (2) إجراء دراسة حول علاقة الحوافز والمعززات المعنوية والمادية بمستوى الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي بقطاعات إدارية متنوعة بالمجتمع الليبي.
- (3) إجراء دراسة حول علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي بالتنظيم المؤسسي والإداري في ليبيا.
- (4) إجراء دراسة حول علاقة الصحة النفسية بالاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي على فئات اجتماعية مختلفة في المجتمع الليبي.
- (5) إجراء دراسة حول علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي باختلال النسق القيمي في المجتمع الليبي.
- (6) إجراء دراسة حول علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي بالاغتراب لدى الموظفين بقطاعات مختلفة في المجتمع الليبي.
- (7) إجراء دراسة حول علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية والاحتراق النفسي بقضايا وقت الفراغ على فئات اجتماعية متنوعة بالمجتمع الليبي.

المراجع والمصادر:

القرآن الكريم. سورة البلد الآية رقم (4).

1. أبوالنيل، محمود السيد، الأمراض السيكوسوماتية في الصحة النفسية، ط2، القاهرة: المؤسسة الإبراهيمية، 1994.
2. أبوالنيل، محمود السيد، علم النفس الصناعي والتنظيمي عربياً وعالمياً، القاهرة: دار الفكر العربي، 2005.
3. أبودلو، جمال نادر، الصحة النفسية، الأردن- عمان: دار أسامة للنشر والتوزيع، 2009.
4. أبومسعود، سماهر مسلم عياد، ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة-أسبابها وكيفية علاجها، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010.
5. أميمن، عثمان علي؛ السامرائي، بدرية علي، الاختبار النفسي أسسه ومعالجته الإحصائية، الخمس: مطابع عصر الجماهير، 2001.
6. أميمن، عثمان علي، في الصحة النفسية، الكتاب الأول، الخمس: منشورات جامعة المرقب، 2009.
7. أميمن، عثمان علي، في الصحة النفسية، الكتاب الثاني، الخمس: منشورات جامعة المرقب، 2009.
8. أميمن، عثمان علي، في الصحة النفسية، الكتاب الرابع، الخمس: منشورات جامعة المرقب، 2009.
9. أميمن، عثمان علي، فلسفة البحث الأميريقي، الخمس: دار الخمس للطباعة، 2014.
10. أميمن، عثمان علي، التقنيات الإحصائية، الخمس: دار الخمس للطباعة، 2015.
11. باهي، سلامي، مصادر الضغوط المهنية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي "دراسة ميدانية على عينة من أربع ولايات جزائرية"، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2008.
12. بختاوي، بولجراف، علاقة الاضطرابات السيكوسوماتية بالتوافق لدى طلبة جامعة وهران (الجزائر)، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد (18)، 2015.
13. بدران، منى محمد، الاحتراق النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية وعلاقته ببعض متغيرات الشخصية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة القاهرة، معهد الدراسات والبحوث التربوية، 1997.
14. البستاني، بطرس، محيط المحيط، بيروت مكتبة لبنان، المجلد (02)، 1870.
15. تعيلب، أحمد عبدالجواد، الاضطرابات النفسية والضغوط وعلاقتها بحياة المسنين، دار العلم والإيمان للنشر والتوزيع، 2013.
16. تميم، إياس راجح، العلاقة بين الاحتراق النفسي والذكاء الانفعالي لدي العاملين في الرعاية الاجتماعية "دراسة ميدانية في دور الرعاية الاجتماعية الرسمية والأهلية في محافظة دمشق" رسالة ماجستير غير منشورة، 2011.
17. التير، مصطفى عمر، مساهمات في أسس البحث الاجتماعي، معهد الإنماء العربي: منشورات الجامعة المفتوحة، 1989.

18. جباري، بلقيس حمد، الضغوط النفسية لدى المرأة العاملة دراسة تطبيقية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليمن، 1998.
19. جرار، سنابل أمين صالح، الجدية في العمل وعلاقتها بالاحترق النفسي لدى مديري المدارس الحكومية الثانوية في محافظات شمال الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2011.
20. الحجار، محمد حمدي، مدخل إلى علم النفس المرضي، بيروت: دار النهضة العربية، 1998.
21. الحربي، أنهار لافي شويمان، مصادر الضغوط المهنية وعلاقتها بالأمن النفسي (دراسة على العاملات في سجن الملز في الرياض)، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013.
22. الحرتاوي، هند عبدالله، مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، 1991.
23. حمزة، مختار، سيكولوجية ذوي العاهات والمرضى، ط4، جدة: دار المجمع العلمي، 1979.
24. خليفات، عبدالفتاح، والزعول، عماد، مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية، العدد (03)، 2003.
25. خيرى، السيد محمد، الصحة النفسية، مجلة الصحة النفسية، مجلد (01)، العدد (01)، القاهرة، 1958.
26. داوود، نعيم، مصادر ضغط العمل التي يتعرض لها العاملون في المصارف التجارية العاملة في الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، 1991.
27. الدقس، مي كامل، أنماط الشخصية والاضطرابات السيكوسوماتية والعلاقة بينهما لدى عينة من المجتمع السعودي، رسالة ماجستير غير منشورة، 2012.
28. الدوسري، مبارك بن فالح بن مبارك، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضى الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز حرس الحدود بمنطقة المدينة المنورة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010.
29. راجح، أحمد عزت، أصول علم النفس، ط9، الألكندرية: المكتب المصري الحديث، 1973.
30. الراقعي، يحيى عبدالله، والقضاة، محمد فرحان، مستويات الاحتراق النفسي لدى أعضاء هيئة التدريس في كلية المعلمين بأبها في ضوء بعض المتغيرات، مجلة جامعة أم القرى للعلوم التربوية والنفسية، المجلد الثاني (02)، العدد الثاني (02)، 2010.
31. الرعيض، منى مفتاح عبدالرحمن، الاضطرابات النفسية والسيكوسوماتية وعلاقتها بأمراض الغدة الدرقية دراسة إمبريقية على مرضى الدرقية في المركز المختص لتنظيم ومعالجة السكري والغدد الصماء في مصراتة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2015.
32. الرقيق، حميدة البشر، الضغوط النفسية للشباب الممارسين للنشاط الرياضي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الزاوية، 2000.
33. ريحاني، الزهرة، العنف الأسري ضد المرأة وعلاقته بالاضطرابات السيكوسوماتية (دراسة مقارنة بين النساء المعنفات وغير المعنفات) (مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس)، رسالة ماجستير غير منشورة، 2010.

34. الزراد، فيصل، الأمراض العصبية والذهانية والاضطرابات السلوكية، بيروت: دار القلم، 1984.
35. زغير، رشيد حميد، الصحة النفسية والمرض النفسي والعقلي، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2010.
36. الزهراني، نوال بنت عثمان بن احمد، الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة بمدينة جدة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2008.
37. الزيودي، محمد حمزة، مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد (23)، العدد الثاني، 2007.
38. السرطاوي، زيدان، الاحتراق النفسي ومصادره لدى معلمي التربية الخاصة، مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس، المجلد (21)، العدد (01).
39. سلطان، موسى، الضغوط الإدارية وأثرها على اتخاذ القرارات في دولة الإمارات العربية المتحدة، رسالة ماجستير غير منشورة، 1999.
40. السمدوني، السيد إبراهيم، والريبعة، فهد، الإنهاك النفسي لدى عينة من العاملين في مجال الخدمات الإنسانية بمدينة الرياض وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة الملك سعود، العلوم التربوية والدراسات الإسلامية، المجلد (10) العدد (01)، 1998.
41. سويف، أسماء رمضان، الضغوط المهنية وعلاقتها بالسلوك العصبي لدى العاملين بشركة الزاوية لتكرير النفط، رسالة ماجستير غير منشورة، 2009.
42. شارف، مليكة خوجة، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي، متوسط، ثانوي) "دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو"، رسالة ماجستير غير منشورة، 2011.
43. الشامان، أمل بنت سلامة، مصادر ضغوط العمل التنظيمية لدى مديرات المدارس في مدينة الرياض، مجلة مستقبل التربية العربية، المجلد (11)، العدد (37)، 2005.
44. الشخص، عبدالعزيز السيد، قاموس التربية الخاصة، القاهرة، 1992.
45. شقير، زينب محمود، الأمراض السيكوسوماتية (النفس- جسمية)، القاهرة: مكتبة النهضة المصرية، 2002.
46. الصبان، عبير بنت محمد حسن، المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالضغوط النفسية والاضطرابات السيكوسوماتية لدى عينة من النساء السعوديات المتزوجات العاملات في مدينتي مكة المكرمة وجدة، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2003.
47. الطحان، محمد خالد، مبادئ الصحة النفسية، ط4، الإمارات العربية المتحدة: دار القلم للنشر والتوزيع، 1996.
48. الطحان، محمد خالد، ونجيب، موسي محمد، فاعلية برنامج إرشادي جمعي يستند إلى النظرية الإنسانية في كل من مستوى الاضطرابات السيكوسوماتية وتقدير الذات لدى النساء في فلسطين، مجلة البصائر، المجلد (12)، العدد (02)، 2008.

49. الطحاينة، لطفي، مستويات الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الرياضية في الأردن وعلاقتها ببعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، 1995.
50. الطيرري، عبدالرحمن سليمان، الضغط النفسي: مفهومه تشخيصه طرق علاجه ومقاومته، الرياض: مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، 1994.
51. الطيب، محمد عبدالظاهر، مبادئ الصحة النفسية، الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية، 1994.
52. عبد البصير، بسمة؛ زعيتر، جدة، الاحتراق النفسي للمدرب واللاعب، أكاديمية العلوم الإنسانية، قسم علم النفس، منشورات جامعة القدس، 2007.
53. عبدالخالق، أحمد محمد، الأبعاد الأساسية للشخصية، القاهرة: دار المعرفة الجامعية، 1979.
54. عبدالعال، سيد، ضغوط العمل والأزمات، مجلة معوقات الطفل، جامعة الأزهر، 2002.
55. عبد المعطي، حسن، الأمراض السيكوسوماتية- التشخيص- الأسباب- العلاج، القاهرة: مكتبة دار الشرق، 2003.
56. العبيدي، محمد جاسم، علم النفس الإكلينيكي، ط (03)، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع، 2013.
57. العتيبي، آدم، علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي في دولة الكويت، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (25)، العدد (2)، 1997.
58. عسكر، علي، ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها- الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق، ط (03)، الكويت: دار الكتاب الحديث، 2003.
59. عسكر، علي، وعبدالله، أحمد عباس، مدى تعرض العاملين لضغوط العمل في بعض المهن الاجتماعية، مجلة العلوم الاجتماعية، المجلد (16)، العدد (04)، الكويت، 1988.
60. العظية، أسماء؛ وعيسوي، طارق، الاحتراق النفسي لدى عينة من العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة وعلاقته ببعض المتغيرات بدولة قطر، المجلة المصرية للدراسات النفسية، أبريل، العدد (45)، 2004.
61. عقون، آسيا، الضغط المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة بالجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، 2012.
62. عكاشة، أحمد، الطب النفسي المعاصر، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 1998.
63. عودة، يوسف حرب محمد، ظاهرة الاحتراق النفسي وعلاقتها بضغط العمل لدى معلمي المدارس الثانوية الحكومية في الضفة الغربية، رسالة ماجستير غير منشورة، 1998.
64. العيسوي، عبدالرحمن محمد، الإرشاد النفسي، الإسكندرية: دار الفكر الجامعي، 1990.
65. العيسوي، عبدالرحمن، الاضطرابات النفسجسمية، بيروت- لبنان: دار الراتب الجامعية، 2000.
66. فلية، فاروق عبده، وعبدالمجيد، السيد محمد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع، 2005.
67. القبيس، ناصر حمد، إدارة الوقت وضغوط العمل، الرياض: دار الزهراء، 2006.

68. القرني، على بن شويل، الاعلام والاحتراق النفسي دراسة عن مستوى الضغوط المهنية في المؤسسات الاعلامية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2000.
69. قوراري، حنان، الضغط المهني وعلاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية دراسة ميدانية على أطباء الصحة العمومية الدوسن، رسالة ماجستير غير منشورة، 2014.
70. كشرود، عمار الطيب، علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث، المجلد الأول، والمجلد الثاني، بنغازي: منشورات جامعة قاريونس، 1995.
71. اللوزي، عزة عيسي محمد، مستوى الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض السمات الشخصية " دراسة ميدانية لدى عينة من معلمي الشق الأول من التعليم الأساسي بمدينة سرت"، رسالة ماجستير، 2013.
72. ماهر، أحمد، كيفية التعامل مع إدارة ضغوط العمل، الدار الجامعية، 2005.
73. مسلم، عبدالقادر أحمد، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2007.
74. المشعان، عويد سلطان، مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين في المرحلة المتوسطة بدولة الكويت وعلاقتها بالاضطرابات النفسية الجسمية، مجلة العلوم، المجلد (28)، العدد(1)، 2000.
75. المطارنة، شرين محمد، أثر ضغوط العمل في الأداء الوظيفي لدى مديري المدارس الأساسية الحكومية في إقليم جنوب الأردن، رسالة ماجستير غير منشورة، 2006.
76. مقدم، سهيل، الضغوط المهنية لدى مستشاري التوجيه المدرسي والمهني وعلاقتها بالأمراض السيكوسوماتية لمرضى القلب، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة وهران، 2000.
77. الملمح، وليد عبدالمحسن، ضغوط العمل وعلاقتها باتجاهات العاملين نحو التسرب الوظيفي "دراسة مسحية على حراس الأمن العاملين بشركات الحراسات الأمنية المدنية الخاصة بمدينة الرياض"، رسالة ماجستير غير منشورة، 2007.
78. منصور، طلعت، والبيلاوي، فيولا، قائمة الضغوط النفسية للمعلمين، دليل التعرف على الصحة النفسية للمعلمين، القاهرة: مكتبة الانجلو المصرية، 1989.
79. المنقوش، عبدالحكيم عبدالله أحمد، الضغوط المهنية وعلاقتها ببعض سمات الشخصية لدى معلمي المرحلة الثانوية بمنطقة بني وليد، رسالة ماجستير غير منشورة، 2008.
80. موسوعة علم النفس الشاملة، المجلد (04)، بيروت، دار النشر والعالمية، 1999.
81. ميموني، بدرة معتصم، الاضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراهق، الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية، 2003.
82. النعاس، عمر مصطفى، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، مصراتة: منشورات جامعة 7 أكتوبر، 2008.

83. نعامة، سليم، وعلي، أنور جميل، الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية لدى الموظفين في مكتبة الأسد الوطنية بدمشق)، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية – سلسلة الآدب والعلوم الإنسانية، المجلد (33)، العدد (05)، 2011.
84. الوائلي، محسن عروق، مستويات ضغط العمل بين الممرضين القانونيين، دراسة مقارنة بين مستشفيات وزارة الصحة والمستشفيات الخاصة، رسالة ماجستير غير منشورة، الأردن، 1998.
85. يوسف، جمعة سيد، إدارة الضغوط، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، كلية الهندسة، جامعة أم القرى، الرياض، 2007.

الملاحق

ملحق رقم (1)

استبيان الدراسة الاستطلاعية في الصورة الأولى

دولة ليبيا
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية الليبية – فرع مصراتة
مدرسة العلوم الإنسانية - قسم علم النفس
شعبة التوجيه والإرشاد النفسي

استبيان حول تقدير الضغوط المهنية من وجهة نظر العاملين بالإدارة
العامة لجامعة مصراتة

أخي الكريم.....أختي الكريمة.....السلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

نأمل منكم التكرم بالإجابة على بيانات هذه الدراسة وذلك بوضع إشارة (√) أمام العبارة التي تعبر عن وجهة نظركم بكل صدق وموضوعية، علماً بأن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة وسوف تستخدم فقط في شكل نسب مئوية لأغراض البحث العلمي، كما نطلب منكم عدم كتابة اسمكم على الاستبيان حفاظاً على سرية المعلومات، وأن لا تتركوا عبارة دون التأشير أمامها، وانني على ثقة كبيرة بأنكم ستولون هذا الاستبيان جل اهتمامكم، واخيراً ارجو التفضل بإعادته إلى الجهة التي استلمتها منها وبأسرع وقت ممكن، وتقبلوا سلفاً خالص تحياتي وتقديري

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته....

الباحثة

أولاً البيانات الأولية:

- 1) الجنس ... (أ) ذكر () (ب) أنثى ()
- 2) العمر بالسنة.... () سنة
- 3) مستواك التعليمي.... (أ) ابتدائي () (ب) إعدادي () (ج) ثانوي () (د) جامعي () (هـ) فوق الجامعي () (و) تعليم آخر يذكر () .
- 4) الحالة الاجتماعية.... (أ) متزوج () (ب) أعزب () (ج) مطلق () (د) أرمل () .
- 5) عدد ساعات العمل اليومية ()
- 6) عدد سنوات الخبرة في مجال العمل () سنة
- 7) الدرجة الوظيفية (أ) الخامسة فما دون () (ب) السادسة () (ج) السابعة () (د) الثامنة () (هـ) التاسعة () (و) العاشرة () (ز) الحادية عشر () (ح) الثانية عشر () (ط) الثالثة عشر فأكثر () .
- 8) تعتبر مهنتك... (أ) صعبة () (ب) متوسطة الصعوبة () (ج) سهلة ()
- 9) نوع المنصب أو المركز الذي تشغله.... (أ) مدير إدارة () (ب) رئيس قسم () (ج) مدير مكتب () (د) موظف () (هـ) منصب آخر يكتب (.....) .
- 10) مرتبك الشهري () دينار .
- 11) التعامل مع الجمهور..... (أ) مباشر () (ب) غير مباشر () .
- 12) أنت راض عن عمالك (أ) راض () (ب) راض إلى حد ما () (ج) غير راض () .
- 13) تتحصل على ترقية/ترقياتك بشكل منظم..... (أ) نعم () (ب) لا ()
- 14) توجد حوافز تشجيعية تقابل إخلاصك في العمل وجهدك..... (أ) نعم () (ب) لا ()
- 15) تعتبر متطلبات عمالك..... (أ) كثيرة () (ب) متوسطة () (ج) عادية () .
- 16) هل تعتقد أن مرتبك يساوي قيمة العمل الذي تؤديه أو تبذله؟ (أ) نعم () (ب) إلى حد ما () (ج) لا () .
- 17) هل تفكر في تغيير عمالك لو تحصلت على عمل آخر أفضل من عمالك الحالي؟ (أ) نعم () (ب) لا () .
- 18) علاقتك الاجتماعية خارج نطاق العمل... (أ) واسعة () (ب) متوسطة () (ج) محدودة لعدم توافر الوقت () .
- 19) تؤدي جزءاً من عمالك بالبيت... (أ) نعم () (ب) لا () .
- 20) علاقتك بزملائك في العمل.... (أ) جيدة () (ب) عادية () (ج) ليست على ما يرام () .
- 21) صحتك الجسمية.... (أ) جيدة () (ب) متوسطة () (ج) ليست على ما يرام () .

- 22) عدد أفراد أسرتك () .
- 23) تتحصل على إجازاتك السنوية في حينها.... (أ) نعم () (ب) لا () .
- 24) تتحصل على مكافأة مالية مقابل عملك الإضافي.... (أ) نعم () (ب) لا () .
- 25) تتضايق لطلب بعض المراجعين تقديم خدمات لهم مخالفة للوائح الإدارة العامة للجامعة ... (أ) نعم () (ب) لا () .
- 26) الجمهور الذي تتعامل معه في العادة.... (أ) كبير جداً () (ب) كبير () (ج) صغير () .
- 27) أكثر مطالب العمل تكون..... (أ) في الفترة الصباحية () (ب) في فترة الظهيرة () (ج) طوال اليوم () .
- 28) مطالب العامل تكون عادة كثيرة وعلى .. (أ) مدار السنة () (ب) في مواسم وفترات معينة () .
- 29) التعامل مع الجمهور في اعتقادك.... (أ) مريح () (ب) مريح إلى حد ما () (ج) مزعج ومثير للأعصاب () .

ثانياً هل أنت موافق على الآتي؟

م	العبارة	نعم	لا
1	هل سبق لك أن انتابك صداع؟		
2	هل تشعر بنوبات حرارة أو برودة؟		
3	هل أغمي عليك أكثر من مرتين في حياتك؟		
4	هل يخيفك الناس الغرباء أو الأماكن غير المألوفة؟		
5	هل يحدث لك دائماً حالات من الدوار؟		
6	هل ترتجف وترتبك حينما يحادثك رئيسك؟		
7	هل يجعلك منظر الدماء قابلاً لأن يغشى عليك؟		
8	هل يتشتت عملك إذا راقبك رئيسك؟		
9	هل يفزعك أن تكون وحيداً دون أصدقاء قريبين منك؟		
10	هل تشعر بالعصبية أو الدوار في هذه اللحظة؟		
11	هل تخطئ في استيعاب ما يلقي إليك من أوامر أو توجيهات؟		
12	هل يختلط تفكيرك تماماً حينما تعمل بسرعة؟		
13	هل كنت تنصب عرقاً وترتعش بشدة وقت الامتحان؟		
14	هل ترغب دائماً في أن يكون أحد بجوارك يسدي لك النصح؟		
15	هل تؤدي دائماً أعمالك ببطء حتى تتأكد من أنك تؤديها على الوجه الأكمل؟		
16	هل يضايقك أن تأكل في أي مكان غير منزلك؟		
17	هل تشعر برغبة جامحة (قوية) في أن تكرر نفس الأعمال التي تضايقك؟		
18	هل تشعر دائماً بالمرح والسعادة؟		
19	هل تشعر دائماً بالضيق بغض النظر عما تفعله؟		

م	العبارة	نعم	لا
20	هل تشعر دائما باليأس وسواد الدنيا ؟		
21	هل تبدو لك الحياة خالية تماما من الأمل ؟		
22	هل نادرا ما تؤثر فيك الأحداث ؟		
23	هل تبدو دائما صامتا وحزينا حينما تكون في الحفلات؟		
24	هل تعتبر شخصا عصبيا ؟		
25	هل كثيرا ما تود أن تكون في عداد الأموات أو كأنك لم تكن ؟		
26	هل لديك أي مخاوف غير عادية ؟		
27	هل تجد صعوبة في البدء في النوم أو تصاب بأرق أثناء الليل ؟		
28	هل تثير الأشياء التافهة (البسيطة) أعصابك ؟		
29	هل يؤدي القلق إلى انهيارك باستمرار ؟		
30	هل حدث لك انهيار عصبي ؟		
31	هل تلتقط أنفاس بصعوبة قبل أي فرد آخر إذا قمت بمجهود ما ؟		
32	هل تشعر بالألم في القلب أو الصدر؟		
33	هل يسرع نبض قلبك أحيانا بدرجة ملحوظة دون سبب ظاهر؟		
34	هل تشعر أحيانا بصعوبة في التنفس ؟		
35	هل تقلقك أحيانا خفقات قلبك ؟		
36	هل كثيرا ما تشعر بالخوف أثناء التفكير ؟		
37	هل تهتز أحيانا أو ترتعش ؟		
38	هل تصحو كثيرا من النوم اثر (بعد) حلم مزعج ؟		
39	هل يفرعك دائما صوت مفاجئ أو ضوء أثناء الليل ؟		
40	هل تجعلك الضوضاء المفاجئة تقفز وترتعد بشدة؟		
41	هل ترتعش وتشعر بالضعف إذا ما صاح في وجهك أحد ؟		
42	هل كثيرا ما تكون هائجا وعصبيا ؟		
43	هل تعاني من أفكار مخيفة أو مزعجة تتردد في ذهنك دائما ؟		
44	هل تعاني من صداع شديد مستمر ؟		
45	هل تعرق بشدة حتى في الجو البارد ؟		
46	هل يحدث لك أحيانا اختلاج في الوجه أو الرأس أو الأكتاف ؟		
47	هل تعاني من برودة الأطراف حتى في الجو الحار ؟		
48	هل حدثت لك مرة نوبة إغماء أو تهيج ؟		
49	هل تعاني أحيانا من آلام في الظهر تجعل من الصعب عليك الاستمرار في العمل ؟		
50	هل تحدث لك آلام في عينيك تجعلك غير قادر على استخدامهما ؟		
51	هل تتنابك أحيانا آلام وأوجاع شديدة تجعل من المستحيل عليك إتمام أعمالك ؟		
52	هل صحتك دائما في حالة سيئة ؟		
53	هل تتنابك نوبات من الإجهاد أو التعب ؟		
54	هل تجهد نفسك في القلق على صحتك ؟		
55	هل تتنابك آلام وأوجاع في الرأس تجعل من الصعب عليك إنجاز أعمالك ؟		
56	هل تشعر دائما بالتعب والإرهاق لدرجة تمنعك حتى عن الأكل ؟		
57	هل تشعر دائما بضعف في الصحة (توعك في الصحة) ؟		
58	هل شهيتك للطعام جيدة ؟		
59	هل تعاني دائما من تقلبات في المعدة ؟		

م	العبارة	نعم	لا
60	هل تعاني دائماً من إمساك مزمن؟		
61	هل تتنابك دائماً حالات من الغثيان؟		
62	هل تعاني دائماً من عسر الهضم؟		
63	هل معدتك مضطربة باستمرار؟		
64	هل معدتك وأمعائك غير منظمين؟		
65	هل تعاني دائماً من اضطرابات في هضم الطعام؟		
66	هل تعاني دائماً من اضطرابات في الأمعاء؟		
67	هل يسيء الناس فهمك دائماً؟		
68	هل ينتابك الشعور بأن أحدا يراقبك أثناء العمل؟		
69	هل تعامل دائماً بعدالة؟		
70	هل ينتابك الشعور بأن الناس يراقبونك أو يتحدثون عنك في الشارع؟		
71	هل ينتقدك الناس دائماً؟		
72	هل أنت خجول أو حساس بإفراط؟		
73	هل من السهل إزعاجك أو إثارتك؟		
74	هل تكسب الأصدقاء بسهولة؟		
75	هل يضايقك أعدائك إلى حد كبير؟		
76	هل يثير غضبك أن يملي عليك أحد ما يجب أن تفعله؟		
77	هل أنت مندفع في تصرفاتك؟		
78	هل يكذب عليك الناس دائماً؟		
79	هل تنفجر في الغضب بمجرد أن تعجز عن الحصول على ما تريده؟		
80	هل تنفر من الجنس الآخر؟		
81	هل تشعر دائماً بأنك ينبغي أن تكون على حذر؟		
82	هل تقع دائماً في ثورات غضب عنيفة؟		

ثالثاً) ما مدى تقديرك للمشاعر التالية؟

ضع الرقم الذي يعبر عن شعورك أمام كل عبارة، علماً بأن الخيار (1) مثلاً يمثل أدنى شعور، والخيار (7) يمثل أقوى شعور، وما بين الخيارين يتدرج الشعور شيئاً فشيئاً حتى يصل أقصاه.

م	العبارة	الخيارات بالأرقام						
		7	6	5	4	3	2	1
1	أشعر بأن عملي بإدارة الجامعة يستنفذني انفعالياً							
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية الدوام الرسمي							
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد							
4	من السهل معرفة مشاعر زملائي							
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض الناس وكأنهم أشياء لا بشر							
6	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد							
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل زملائي							

م	العبارة	الخيارات بالأرقام						
		7	6	5	4	3	2	1
8.	أشعر بالاحترق النفسي من عملي							
9.	أشعر أن لي تأثيراً إيجابياً في حياة كثير من الناس من خلال عملي							
10.	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بإدارة الجامعة							
11.	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواظي							
12.	أشعر بالحيوية والنشاط							
13.	أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي الإداري بإدارة الجامعة							
14.	أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجتهاد كبير							
15.	لا أهتم بما يحدث لمعاري من مشاكل							
16.	العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة							
17.	أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع زملائي							
18.	أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي							
19.	أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة							
20.	أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة							
21.	أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة							
22.	أشعر أن زملائي يلومونني عن بعض مشاكلهم							

رابعاً) ما مدى انطباق الآتي عليك؟

م	العبارة	كثيرا	قليلا	لا
1.	علاقتي بزملائي جيدة			
2.	يضايقني النقاش غير المفيد في بيئة العمل			
3.	أجد ساعات العمل مملة			
4.	أشعر بتعاون وتعاطف مدراء الإدارات بالجامعة مع العاملين			
5.	أشعر أنني سأنجم مع عملي مستقبلاً			
6.	أخاف من ارتكاب خطأ يعرضني للمسائلة القانونية			
7.	العمل بإدارة الجامعة روتيني وممل			
8.	أصبح عصبياً عندما يتحدث أحد الزبائن بطريقة غير مهذبة			
9.	أتردد دائماً في اتخاذ قرارات تتعلق بعملي			
10.	أتضايق من الالتزام بمواعيد العمل			
11.	يضايقني إصدار المسؤولين قرارات ظالمة بحق الموظفين			
12.	يضايقني وضع المسؤولين مصلحة العمل فوق مصلحة الموظف			
13.	يتحيز المسؤولون بإدارة الجامعة لزملاء اعتبر نفسي أفضل منهم في إنجاز العمل			
14.	لا يتناسب العمل الذي أقوم به مع تخصصي			
15.	العمل الموكل لي يفوق طاقتي وقدراتي			
16.	يتوقع مني رئيسي في العمل بذل جهود تفوق طاقتي وقدراتي			
17.	لا يوزع المسؤولون بإدارة الجامعة العمل بالتساوي على العاملين			
18.	لا تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ قرارات تخص العمل			
19.	يتدخل المسؤولون عن العمل في عملي وصلاحياتي			

م	العبارة	كثيرا	قليلًا	لا
20.	يطلب مني أحياناً أداء أعمال متناقضة			
21.	مسئوليتي في العمل غير محددة بوضوح			
22.	أجد صعوبة كبيرة في التعامل المباشر مع المراجعين (الجمهور)			
23.	ازدحام الإدارة المستمر بالمراجعين يثير أعصابي			
24.	مرتبي لا يتناسب مع العمل الصعب الذي أقوم به			
25.	لا يتيح لي عملي فرص تعلم مهارات وخبرات جديدة			
26.	كثرة أعباء العمل تجعلني دائماً في حالة توتر			
27.	الضوضاء بالعمل تثير أعصابي وترفع ضغط دمي			
28.	أحرص على أداء أعمال كثيرة في وقت واحد			
29.	لا أجد وقتاً كافياً للترفيه أو الترويح عن نفسي			
30.	أدخل دائماً في نقاشات حادة مع بعض المراجعين			
31.	تزعجني كثرة الأخطاء التي تقع أمامي في إدارة الجامعة			
32.	يزعجني عدم تقيد المراجعين بتعليمات إدارة الجامعة			
33.	أعجز عن السيطرة عن متطلبات عملي			
34.	أختلف كثيراً مع زملائي في كثير من أمور العمل			
35.	أنجز بعض متطلبات العمل بالبيت			
36.	أشعر بأنني لا أتقدم في حياتي المهنية			
37.	يضايقتني تسلط بعض المسؤولين على العاملين بإدارة الجامعة			
38.	أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين مطالب المسؤولين ومطالب الجمهور			
39.	يمكنني مناقشة المسؤولين في أمور العمل بكل سهولة وشفافية			
40.	الوقت الرسمي اليومي لا يكفي لإنجاز العمل			
41.	يضايقتني التعامل مع المراجعين (الجمهور) المشاغبين في إدارة الجامعة			
42.	أشعر بأن العمل الذي أقوم به يجعلني تعيساً			
43.	أشعر بإرهاق شديد عند نهاية الدوام اليومي			
44.	تفتقد إدارة الجامعة إلى الخدمات التي تحبب الموظف في عمله			
45.	لا أحصل على فترة راحة أثناء ساعات العمل			
46.	أشعر بأنني أعمل بوظيفة غير مناسبة لي			
47.	لو وجدت وظيفة أخرى أفضل من وظيفتي الحالية بإدارة الجامعة، فسوف ألتحق بها			
48.	الحوافز الإضافية المشجعة على العمل ضعيفة أو قليلة في إدارة الجامعة			

وشكراً على حسن تعاونكم سالفها

ملحق رقم (2)

الاستبيان في الصورة النهائية

دولة ليبيا
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الأكاديمية الليبية - فرع مصراتة
مدرسة العلوم الإنسانية - قسم علم النفس
شعبة التوجيه والإرشاد النفسي

**استبيان حول تقدير الضغوط المهنية من وجهة نظر العاملين بالإدارة
العامة لجامعة مصراتة**

أخي الكريم.....أختي الكريمة.....

نأمل منكم التكرم بالإجابة على بيانات هذه الدراسة وذلك بوضع إشارة (√) أمام العبارة التي تعبر عن وجهة نظركم بكل صدق وموضوعية، علماً بأن إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة وسوف تستخدم فقط في شكل نسب مئوية لإغراض البحث العلمي، كما نطلب منكم عدم كتابة اسمكم على الاستبيان حفاظاً على سرية المعلومات، وأن لا تتركوا عبارة دون التأشير أمامها، وانني على ثقة كبيرة بأنكم ستولون هذا الاستبيان جل اهتمامكم، واخيراً ارجو التفضل بإعادته إلى الجهة التي استلمتها منها وبأسرع وقت ممكن، وتقبلوا سلفاً خالص تحياتي وتقديري

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

الباحثة

أولاً البيانات الأولية:

- 1) الجنس ... (أ) ذكر () (ب) أنثى ()
- 2) العمر بالسنة.... () سنة
- 3) مستواك التعليمي.... (أ) ابتدائي () (ب) إعدادي () (ج) ثانوي () (د) جامعي () (هـ) فوق الجامعي () (و) تعليم آخر يذكر () .
- 4) الحالة الاجتماعية.... (أ) متزوج () (ب) أعزب () (ج) مطلق () (د) أرمل () .
- 5) عدد ساعات العمل اليومية ()
- 6) عدد سنوات الخبرة في مجال العمل () سنة
- 7) الدرجة الوظيفية (أ) الخامسة فما دون () (ب) السادسة () (ج) السابعة () (د) الثامنة () (هـ) التاسعة () (و) العاشرة () (ز) الحادية عشر () (ح) الثانية عشر () (ط) الثالثة عشر فأكثر () .
- 8) تعتبر مهنتك... (أ) صعبة () (ب) متوسطة الصعوبة () (ج) سهلة ()
- 9) نوع المنصب أو المركز الذي تشغله.... (أ) مدير إدارة () (ب) رئيس قسم () (ج) مدير مكتب () (د) موظف () (هـ) منصب آخر يكتب (.....) .
- 10) مرتبك الشهري () دينار .
- 11) التعامل مع الجمهور..... (أ) مباشر () (ب) غير مباشر () .
- 12) أنت راض عن عمك (أ) راض () (ب) راض إلى حد ما () (ج) غير راض () .
- 13) تتحصل على ترقية/ترقياتك بشكل منظم..... (أ) نعم () (ب) لا ()
- 14) توجد حوافز تشجيعية تقابل إخلاصك في العمل وجهدك..... (أ) نعم () (ب) لا ()
- 15) تعتبر متطلبات عمك..... (أ) كثيرة () (ب) متوسطة () (ج) عادية () .
- 16) هل تعتقد أن مرتبك يساوي قيمة العمل الذي تؤديه أو تبذله؟ (أ) نعم () (ب) إلى حد ما () (ج) لا () .
- 17) هل تفكر في تغيير عمك لو تحصلت على عمل آخر أفضل من عمك الحالي؟ (أ) نعم () (ب) لا () .
- 18) علاقتك الاجتماعية خارج نطاق العمل... (أ) واسعة () (ب) متوسطة () (ج) محدودة لعدم توافر الوقت () .
- 19) تؤدي جزءاً من عمك بالبيت... (أ) نعم () (ب) لا () .
- 20) علاقتك بزملائك في العمل.... (أ) جيدة () (ب) عادية () (ج) ليست على ما يرام () .
- 21) صحتك الجسمية.... (أ) جيدة () (ب) متوسطة () (ج) ليست على ما يرام () .

22) عدد أفراد أسرتك () .

23) تتحصل على إجازاتك السنوية في حينها..... (أ) نعم () (ب) لا () .

24) تتحصل على مكافأة مالية مقابل عملك الإضافي..... (أ) نعم () (ب) لا () .

25) تتضايق لطلب بعض المراجعين تقديم خدمات لهم مخالفة للوائح الإدارة العامة للجامعة ... (أ) نعم () (ب) لا () .

26) الجمهور الذي تتعامل معه في العادة.... (أ) كبير جداً () (ب) كبير () (ج) صغير () .

27) أكثر مطالب العمل تكون..... (أ) في الفترة الصباحية () (ب) في فترة الظهيرة () (ج) طوال اليوم () .

28) مطالب العامل تكون عادة كثيرة وعلى .. (أ) مدار السنة () (ب) في مواسم وفترات معينة () .

29) التعامل مع الجمهور في اعتقادك.... (أ) مريح () (ب) مريح إلى حد ما () (ج) مزعج ومثير للأعصاب () .

ثانياً) هل أنت موافق على الآتي؟

م	العبارة	نعم	لا
1.	هل تشعر بنوبات حرارة أو برودة؟		
2.	هل يحدث لك دائماً حالات من الدوار؟		
3.	هل تشعر بالعصبية أو الدوار في هذه اللحظة؟		
4.	هل تخطئ في استيعاب ما يلقي إليك من أوامر أو توجيهات؟		
5.	هل ترغب دائماً في أن يكون أحد بجوارك يسدي لك النصح؟		
6.	هل تشعر برغبة جامحة (قوية) في أن تكرر نفس الأعمال التي تضايقك؟		
7.	هل تشعر دائماً بالضيق بغض النظر عما تفعله؟		
8.	هل تبدو لك الحياة خالية تماماً من الأمل؟		
9.	هل تبدو دائماً صامتاً وحزيناً حينما تكون في الحفلات؟		
10.	هل كثيراً ما تود أن تكون في عداد الأموات أو كأنك لم تكن؟		
11.	هل ترتعش وتشعر بالضعف إذا ما صاح في وجهك أحد؟		
12.	هل كثيراً ما تكون هائجا وعصبيا؟		
13.	هل تعاني من أفكار مخيفة أو مزعجة تتردد في ذهنك دائماً؟		
14.	هل تعاني من صداع شديد مستمر؟		
15.	هل يحدث لك أحيانا اختلاج في الوجه أو الرأس أو الأكتاف؟		
16.	هل تجد صعوبة في البدء في النوم أو تصاب بأرق أثناء الليل؟		
17.	هل تثير الأشياء التافهة (البسيطة) أعصابك؟		
18.	هل يؤدي القلق إلى انهيارك باستمرار؟		
19.	هل تلتقط أنفاس بصعوبة قبل أي فرد آخر إذا قمت بمجهود ما؟		

م	العبارة	نعم	لا
20	هل تشعر بالآلم في القلب أو الصدر؟		
21	هل يسرع نبض قلبك أحيانا بدرجة ملحوظة دون سبب ظاهر؟		
22	هل تشعر أحيانا بصعوبة في التنفس؟		
23	هل تتألق أحيانا خفقات قلبك؟		
24	هل كثيرا ما تشعر بالخوف أثناء التفكير؟		
25	هل تصحو كثيرا من النوم اثر (بعد) حلم مزعج؟		
26	هل تعاني أحيانا من الآلم في الظهر تجعل من الصعب عليك الاستمرار في العمل؟		
27	هل تحدث لك آلام في عينيك تجعلك غير قادر على استخدامهما؟		
28	هل تتنابك أحيانا آلام وأوجاع شديدة تجعل من المستحيل عليك إتمام أعمالك؟		
29	هل تجهد نفسك في القلق على صحتك؟		
30	هل تتنابك آلام وأوجاع في الرأس تجعل من الصعب عليك إنجاز أعمالك؟		
31	هل تشعر دائما بالتعب والإرهاق لدرجة تمنعك حتى عن الأكل؟		
32	هل تتنابك دائما حالات من الغثيان؟		
33	هل معدتك مضطربة باستمرار؟		
34	هل معدتك وأمعائك غير منتظمين؟		
35	هل يبسيء الناس فهمك دائما؟		
36	هل ينتابك الشعور بأن الناس يراقبونك أو يتحدثون عنك في الشارع؟		
37	هل أنت خجول أو حساس بإفراط؟		
38	هل أنت مندفع في تصرفاتك؟		
39	هل تقع دائما في ثورات غضب عنيفة؟		

ثالثاً) ما مدى تقديرك للمشاعر التالية؟

ضع الرقم الذي يعبر عن شعورك أمام كل عبارة، علماً بأن الخيار (1) مثلاً يمثل أدنى شعور، والخيار (7) يمثل أقوى شعور، وما بين الخيارين يتدرج الشعور شيئاً فشيئاً حتى يصل أقصاه.

م	العبارة	الخيارات بالأرقام						
		7	6	5	4	3	2	1
1	أشعر بأن عملي بإدارة الجامعة يستنفذني انفعاليًا							
2	أشعر أن طاقتي مستنفذة مع نهاية الدوام الرسمي							
3	أشعر بالإرهاك حينما استيقظ في الصباح وأعرف أن علي مواجهة عمل جديد							
4	من السهل معرفة مشاعر زملائي							
5	أشعر أنني أتعامل مع بعض الناس وكأنهم أشياء لا بشر							
6	إن التعامل مع الناس طوال يوم العمل يسبب لي الإجهاد							
7	أتعامل بفعالية عالية مع مشاكل زملائي							
8	أشعر بالاحترق النفسي من عملي							
9	أشعر أن لي تأثيرًا إيجابيًا في حياة كثير من الناس من خلال عملي							
10	أصبحت أكثر قسوة مع الناس نتيجة عملي بإدارة الجامعة							
11	أشعر بالإزعاج والقلق لأن مهنتي تزيد من قسوة عواظي							

الخيارات بالأرقام							العبارة	م
7	6	5	4	3	2	1		
							أشعر بالإحباط من ممارستي لعملي الإداري بإدارة الجامعة	12.
							أشعر أنني أعمل في هذه المهنة بإجهد كبير	13.
							لا أهتم بما يحدث لمعارفي من مشاكل	14.
							العمل بشكل مباشر مع الناس يؤدي بي إلى ضغوط شديدة	15.
							أستطيع بسهولة خلق جو نفسي مريح مع زملائي	16.
							أشعر بالسعادة والراحة بعد انتهاء العمل مع زملائي	17.
							أنجزت أشياء كثيرة ذات قيمة وأهمية في ممارستي لهذه المهنة	18.
							أشعر وكأنني أشرفت على النهاية نتيجة ممارستي لهذه المهنة	19.
							أتعامل بكل هدوء مع المشاكل الانفعالية والعاطفية في أثناء ممارستي لهذه المهنة	20.
							أشعر أن زملائي يلومونني عن بعض مشاكلهم	21.

رابعاً) ما مدى انطباق الآتي عليك؟

م	العبارة	كثيرا	قليلا	لا
1.	يضايقتني النقاش غير المفيد في بيئة العمل			
2.	أجد ساعات العمل مملة			
3.	أشعر بتعاون وتعاطف مدراء الإدارات بالجامعة مع العاملين			
4.	أشعر أنني سأنضم مع عملي مستقبلاً			
5.	أخاف من ارتكاب خطأ يعرضني للمسائلة القانونية			
6.	العمل بإدارة الجامعة روتيني وممل			
7.	أصبح عصبياً عندما يتحدث أحد الزبائن بطريقة غير مهذبة			
8.	أتردد دائماً في اتخاذ قرارات تتعلق بعملتي			
9.	أتضايق من الالتزام بمواعيد العمل			
10.	يضايقتني وضع المسؤولين مصلحة العمل فوق مصلحة الموظف			
11.	يتحيز المسؤولون بإدارة الجامعة لزملاء اعتبر نفسي أفضل منهم في إنجاز العمل			
12.	لا يتناسب العمل الذي أقوم به مع تخصصي			
13.	العمل الموكل لي يفوق طاقتي وقدراتي			
14.	يتوقع مني رئيسي في العمل بذل جهود تفوق طاقتي وقدراتي			
15.	لا يوزع المسؤولون بإدارة الجامعة العمل بالتساوي على العاملين			
16.	لا تتاح لي فرصة المشاركة في اتخاذ قرارات تخص العمل			
17.	يتدخل المسؤولون عن العمل في عملي وصلاحياتي			
18.	يطلب مني أحياناً أداء أعمال متناقضة			
19.	مسئوليتي في العمل غير محددة بوضوح			
20.	أجد صعوبة كبيرة في التعامل المباشر مع المراجعين (الجمهور)			
21.	ازدحام الإدارة المستمر بالمراجعين يثير أعصابي			
22.	مرتبي لا يتناسب مع العمل الصعب الذي أقوم به			
23.	لا يتيح لي عملي فرص تعلم مهارات وخبرات جديدة			

م	العبارة	كثيرا	قليلًا	لا
24.	كثرة أعباء العمل تجعلني دائماً في حالة توتر			
25.	الضوضاء بالعمل تثير أعصابي وترفع ضغط دمي			
26.	أحرص على أداء أعمال كثيرة في وقت واحد			
27.	لا أجد وقتاً كافياً للترفيه أو الترويح عن نفسي			
28.	أدخل دائماً في نقاشات حادة مع بعض المراجعين			
29.	تزعجني كثرة الأخطاء التي تقع أمامي في إدارة الجامعة			
30.	يزعجني عدم تقيد المراجعين بتعليمات إدارة الجامعة			
31.	أعجز عن السيطرة عن متطلبات عملي			
32.	أختلف كثيراً مع زملائي في كثير من أمور العمل			
33.	أنجز بعض متطلبات العمل بالبيت			
34.	أشعر بأنني لا أتقدم في حياتي المهنية			
35.	يضايقتني تسلط بعض المسؤولين على العاملين بإدارة الجامعة			
36.	أجد صعوبة كبيرة في التوفيق بين مطالب المسؤولين ومطالب الجمهور			
37.	الوقت الرسمي اليومي لا يكفي لإنجاز العمل			
38.	يضايقتني التعامل مع المراجعين (الجمهور) المشاغبين في إدارة الجامعة			
39.	أشعر بأن العمل الذي أقوم به يجعلني تعباً			
40.	أشعر بإرهاق شديد عند نهاية الدوام اليومي			
41.	تفتقد إدارة الجامعة إلى الخدمات التي تحبب الموظف في عمله			
42.	لا أحصل على فترة راحة أثناء ساعات العمل			
43.	أشعر بأنني أعمل بوظيفة غير مناسبة لي			
44.	لو وجدت وظيفة أخرى أفضل من وظيفتي الحالية بإدارة الجامعة، فسوف ألتحق بها			
45.	الحوافز الإضافية المشجعة على العمل ضعيفة أو قليلة في إدارة الجامعة			

وشكراً على حسن تعاونكم سالفاً

الطلب المقدم من الباحثة للإدارة العامة لجامعة مصراتة لتطبيق أداة البحث