



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

العنوان :

الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني لدى الممرضين
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرار
- ولاية غرداية -

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

التخصص : عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ:

إعداد الطالب :

د. سليمان خويلدي

أيمن شداد

لجنة المناقشة :

الأستاذ	الرتبة	المؤسسة	الصفة
خطارة عبد الرحمان	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
خويلدي سليمان	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا
بوسنان بكير	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية

2025-2024



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

العنوان :

الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني لدى الممرضين
دراسة ميدانية بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة
- ولاية غرداية -

مذكرة مكملة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علم النفس

التخصص : عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذ:

د. سليمان خويلدي

إعداد الطالب :

أيمن شداد

لجنة المناقشة :

الأستاذ	الرتبة	المؤسسة	الصفة
خطارة عبد الرحمان	أستاذ	جامعة غرداية	رئيسا
خويلدي سليمان	أستاذ	جامعة غرداية	مشرفا
بوسنان بكير	أستاذ	جامعة غرداية	مناقشا

السنة الجامعية

2025-2024

الإهداء

**إلى ينبوع العطاء الذي زرع في نفسي الطموح
والمثابرة والذي العزيز.**

إلى نبع الحنان الذي لا ينضب أهي الغالية.

**إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي
وشبابي أخواتي .**

**إلى من ضاقت السطور من ذكرهم فوسعهم قلبي
أصدقائي .**

إلى من هم أكرم منا مكانة شهداء فلسطين.

إلى كل محبي العلم والمعرفة .

الشكر والتقدير

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين
سيدنا محمد وعلى آله وصحبه ومن اتبعهم بإحسان إلى يوم الدين وبعد
فإني أشكر الله تعالى على فضله حيث أتاح إلينا إنجاز هذا العمل بفضلته فله
الحمد أولا وأخرا ثم أشكر أولئك الأشخاص الذين مدولنا يد المساعدة
خلال هذه الفترة وفي مقدمتهم أستاذنا المشرف على المذكرة الدكتور
خويلدي سليمان الذي لم يدخر جهدا في مساعدتنا وكان يحثني على
البحث ويرغبني فيه ويقوي عزيمتي عليه فله من الله الأجر ومنا كل
التقدير حفظه الله ومتعته بالصحة والعافية ونفع بعلمه كما نشكر القائمين
على جامعة وعلى رأسهم معالي الدكتور مدير الجامعة وسعادة عميد
الكلية وفقهما الله لكل خير لما يبذلانه من اهتمام بطلاب كلية العلوم
الاجتماعية والإنسانية بصفة عامة وطلاب علم النفس بصفة الخاصة

ملخص الدراسة :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ولاية غرداية، وكذلك التعرف على الفروق باختلاف الجنس والأقدمية، و الكشف عن العلاقة بين الصلابة المهنية والإجهاد المهني .

ولتحقيق الهدف من الدراسة تم تطبيق مقياسين، مقياس الصلابة النفسية لمحمد احمد خيبر (2002) ،تقنين "بشير معمريه " (2011) على البيئة الجزائرية و مقياس الإجهاد المهني من إعداد بلعابد ودنبري والمنشور في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، وقد تم التأكد من خصائصهما السيكومترية (الصدق والثبات) على عينة اختيرت بطريقة عشوائية مكونة من 30 ممرض بالمؤسسة الاستشفائية القرارة، وباستخدام المنهج الوصفي التحليلي والأساليب الإحصائية الملائمة وبالاستعانة بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss.v.26) تم التوصل إلى النتائج التالية :

- أن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة مرتفع.
- أن مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة متوسط.
- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة .
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية.
- الكلمات المفتاحية :

الصلابة النفسية - الإجهاد المهني-الممرضين-التمريض-الصحة النفسية-التكيف المهني-بيئة العمل
الاستشفائية-الاستجابة للضغوط-التوتر المهني.

Study Summary:

This study aimed to identify the levels of psychological resilience and occupational stress among nurses at the 120-bed hospital in El-Gharara, Ghardaia Province, as well as to identify differences based on gender and seniority, and to explore the relationship between occupational resilience and occupational stress. To achieve the study's objective, two questionnaires were applied: the Psychological Resilience Questionnaire by Mohamed Ahmed Khimar (2002), standardized by Bashir Maamria (2011) in the Algerian context, and the Occupational Stress Questionnaire prepared by Belabed and Danbari and published in the Journal of Human Research and Studies at the University of August 20, 1955, Skikda. Their psychometric properties (validity and reliability) were verified on a randomly selected sample of 80 nurses at the El-Garra Hospital. Using a descriptive analytical approach and appropriate statistical methods, and with the assistance of the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS.v26), the following results were obtained:

- The level of psychological resilience among nurses at the 120-bed El-Garra Hospital is high.
- The level of occupational stress among nurses at the 120-bed El-Garra Hospital is average.
- There is no statistically significant correlation between psychological resilience and occupational stress among nurses at the 120-bed El-Garra Hospital. Al-Qarara.

- There were no statistically significant differences in the level of psychological resilience among nurses at the 120-bed Al-Qarara Hospital attributed to gender.
- There were no statistically significant differences in the level of psychological resilience among nurses at the 120-bed Al-Qarara Hospital attributed to seniority.
- There were no statistically significant differences in the level of occupational stress among nurses at the 120-bed Al-Qarara Hospital attributed to gender.
- There were no statistically significant differences in the level of occupational stress among nurses at the 120-bed Al-Qarara Hospital attributed to seniority.

– **Keywords:**

Psychological resilience – occupational stress–Nurses–Nursing–Mental Health–Occupational Adjustment–Healthcare Work Environment–Stress Response–Occupational Stress.

الفهرس

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وعرفان	
إهداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
مقدمة	أ - ب
الجانب النظري	
الفصل الأول : الإطار العام لدراسة	
إشكالية الدراسة	7-6
تساؤلات الدراسة	8
فرضيات الدراسة	9
أهمية الدراسة	10-9
أهداف الدراسة	10
التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة	11-10
الدراسات السابقة	22 -12
الفصل الثاني : الصلاية النفسية	
تمهيد	24
نشأة الصلاية النفسية	26-25
مفهوم الصلاية النفسية	27-26
خصائص الصلاية النفسية	28-27
أبعاد الصلاية النفسية	30-28
أهمية الصلاية النفسية	29-28

33-30	النظريات المفسرة لصلابة النفسية
33	خلاصة الفصل
الفصل الثالث : الإجهاد المهني	
37	تمهيد
42-38	مفهوم الإجهاد المهني
43-42	مراحل الإجهاد المهني
47-44	النظريات المفسرة للإجهاد المهني
48-47	أعراض الإجهاد المهني
52-48	نماذج الإجهاد المهني
53-52	قياس الإجهاد المهني
54-53	نتائج الإجهاد المهني
56-54	أساليب مواجهة الإجهاد المهني
57	خلاصة الفصل
الجانب التطبيقي	
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية لدراسة	
61	تمهيد
62	منهج الدراسة
66-62	الدراسة الاستطلاعية
72-67	بعض الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة
72	عينة الدراسة الأساسية
74-73	خصائص عينة الدراسة الأساسية
74	حدود الدراسة
75	6-الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
76	خلاصة الفصل
الفصل الخامس : عرض وتحليل نتائج الدراسة	

78	تمهيد
79	اختبار التوزيع الطبيعي
80-79	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى
82-81	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية
83	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة
84-83	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة
85-84	عرض وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة
86-85	عرض وتحليل نتيجة الفرضية السادسة
87-86	عرض وتحليل نتيجة الفرضية السابعة
الفصل السادس : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
90-89	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
91-90	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
92-91	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
93-92	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
94-93	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
95-94	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة
96-95	تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السابعة
97	الاستنتاج العام
98	التوصيات و الاقتراحات
104-100	قائمة المراجع
123-106	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	العوامل التي تقيد الفرد حسب لازاروس	46
02	يصنف نمطين من الشخصية (أ - ب) لفريد مان وروسمان	51
03	يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب: الجنس ، الأقدمية	63
04	يبين توزيع عبارات استبيان الصلابة النفسية	65
05	يبين توزيع عبارات استبيان الإجهاد المهني	66
06	يبين الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لاستبيان الصلابة النفسية	67
07	يبين الارتباطات الدرجات الكلية لأبعاد الصلابة النفسية مع درجته الكلية	68
08	يبين قيمة ألفا كرونباخ لاستبيان الصلابة النفسية في الدراسة الحالية	68
09	يبين قيمة معامل الثبات لاستبيان الصلابة النفسية بواسطة التجزئة النصفية	69
10	يبين الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لاستبيان الإجهاد المهني	70
11	يبين الارتباطات الدرجات الكلية لأبعاد الإجهاد المهني مع درجته الكلية	70
12	يبين قيمة ألفا كرونباخ لاستبيان الإجهاد المهني في الدراسة الحالية	71
13	يبين قيمة معامل الثبات لاستبيان الإجهاد المهني بواسطة التجزئة النصفية	72
14	يبين توزيع افراد الدراسة حسب الجنس	73
15	يبين توزيع افراد الدراسة حسب الأقدمية	74
16	اختبار التوزيع الطبيعي	79
17	درجات المقياس للحصول على معامل المجالات المعيارية لمقياس الصلابة النفسية	80
18	يوضح مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي مستشفى القرارة	80
19	درجات لمقياس ليكرت للحصول على معامل المجالات المعيارية لمقياس الإجهاد المهني	82
20	يوضح مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي مستشفى القرارة	82
21	يبين العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني	83

84	يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الصلابة النفسية لدى الممرضين حسب الجنس	22
85	يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الصلابة النفسية لدى الممرضين حسب الأقدمية	23
86	: يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الإجهاد المهني لدى الممرضين حسب الجنس .	24
87	يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الإجهاد المهني لدى الممرضين حسب الأقدمية .	25

قائمة الرسوم والأشكال البيانية

الرقم	العنوان	الصفحة
01	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس	64
02	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية	64
03	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	73
04	دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	74

فهرس الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	استبيان الصلابة النفسية	109-106
02	استبيان الإجهاد المهني	112-110

مقدمة

مقدمة :

في ظل التحولات المتسارعة التي تشهدها بيئات العمل الحديثة، وما يصاحبها من ضغوط ومتطلبات متزايدة، أصبحت الصحة النفسية للموظفين عاملاً حاسماً في الحفاظ على الأداء والإنتاجية داخل المؤسسات. إذ يواجه العاملون تحديات متزايدة في سبيل تحقيق التوازن بين متطلبات العمل واحتياجاتهم النفسية والاجتماعية، الأمر الذي يفرض ضرورة التكيف المستمر لضمان التوافق المهني والاجتماعي. ومن بين المتغيرات النفسية التي تُسهم في هذا التكيف، تبرز الصلابة النفسية كعامل محوري يساعد الفرد على مواجهة الصعوبات والتعامل مع ضغوط الحياة والعمل بطريقة إيجابية. تتجسد هذه الصلابة في قدرة الشخص على إدراك المواقف الضاغطة بواقعية، وتفسيرها بشكل منطقي، والسعي إلى تجاوزها عبر التزامه بمسؤولياته، وسيطرته على مجريات الأمور، واستعداده لخوض التحديات. وبالتالي، فإن الأفراد الذين يتمتعون بدرجة عالية من الصلابة النفسية غالباً ما يمتلكون مهارات فعالة في التكيف مع بيئة العمل الصعبة.

في المقابل، يمثل الإجهاد المهني أحد أبرز المشكلات التي تواجه العاملين في مختلف القطاعات، نتيجة التعرض المستمر للضغوط دون وجود استراتيجيات فعالة للتعامل معها. ويؤدي ذلك إلى استنزاف الطاقات النفسية والجسدية، وانخفاض مستوى الرضا الوظيفي، وضعف الأداء، مما ينعكس سلباً ليس فقط على الفرد، بل أيضاً على المؤسسة ككل من خلال ارتفاع نسب الغيابات والتسرب الوظيفي.

بناءً على ما سبق، تبرز أهمية دراسة العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني، لفهم كيفية تأثير هذه السمة النفسية في قدرة الأفراد على التصدي للضغوط المهنية. وتهدف هذه الدراسة إلى استكشاف هذا الارتباط بشكل معمق، بغية تقديم معطيات قد تسهم في وضع استراتيجيات مهنية ونفسية داعمة داخل المؤسسات. إذ يُمكن من خلال تعزيز الصلابة النفسية لدى العاملين، الحدّ من مظاهر الإجهاد المهني، وتحسين مستوى التكيف، مما ينعكس إيجاباً على الصحة النفسية العامة وجودة الأداء المهني.

وجاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى الممرضين في مستشفى القرارة ، وقد قسمت نتائج الدراسة إلى فصول :

- **الفصل الأول :** هو الإطار العام لدراسة يشمل تحديد بناء الإشكالية ثم صياغة جملة من تساؤلات الدراسة ومن ثم بناء فرضيات الدراسة كإجابات مؤقتة وأهدافها وأهميتها ولمفاهيم التي تأسست عليها الدراسة وأخيرا الدراسات السابقة ثم التعقيب عليها .
- **الفصل الثاني :** جاء تحت عنوان الصلاية النفسية تحدثنا فيه عن (نشأة الصلاية النفسية - مفهومها - خصائصها - أبعادها - النظريات المفسرة لها - أهميتها) .
- **الفصل الثالث :** جاء تحت عنوان الإجهاد المهني تحدثنا فيه عن (مفهوم الإجهاد المهني - مراحل - النظريات المفسر له - أعراضه - نماذج الإجهاد المهني - قياس الإجهاد المهني - نتائج الإجهاد المهني - أساليب مواجهة الإجهاد المهني) .
- **الفصل الرابع :** جاء بعنوان الإجراءات المنهجية للدراسة حيث تناولنا فيه منهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية ، أهداف الدراسة ، المعاينة ومجتمع الدراسة ، أدوات جمع البيانات ، حدود الدراسة ، خطوات تطبيق أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة .
- **الفصل الخامس :** و هو الفصل المخصص لعرض النتائج وتحليلها .
- **الفصل السادس :** وهو الفصل المخصص لمناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها وانتهت الدراسة باقتراحات وخاتمة وعرض لقائمة لمراجع المعتمدة وقائمة الملاحق .

الجانِب النظري

الفصل الأول : الإطار العام لدراسة

الفصل الثاني : الصلابة النفسية

الفصل الثالث : الإجهاد المهني

الفصل الأول

الإطار العام لدراسة

1_ إشكالية الدراسة

2_ تساؤلات الدراسة

3_ فرضيات الدراسة

4_ أهداف الدراسة

5_ أهمية الدراسة

6_ مفاهيم الدراسة

7_ الدراسات السابقة

8_ التعقيب على الدراسات السابقة

1_ إشكالية الدراسة :

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة وتحديات متزايدة على مختلف الأصعدة، مما أثر بشكل ملحوظ على سوق العمل، وانعكس على طبيعة المهن وظروف ممارستها. ومن بين المهن التي تأثرت بهذه التغيرات، تبرز مهنة التمريض، لما تتطلبه من تماس مباشر مع مختلف فئات المجتمع، وما تفرضه من مسؤوليات إنسانية وطبية معقدة تتسم بالحساسية والدقة، مما يجعلها بيئة خصبة للضغوط المهنية والإجهاد النفسي.

ورغم أن مهنة التمريض تُعد من أنبل المهن وأكثرها أهمية في النظام الصحي، إلا أنها لا تخلو من التحديات النفسية، حيث يتعرض العاملون فيها لضغوط يومية عالية تؤثر على توازنهم النفسي والجسدي وهو ما يطرح إشكالية الإجهاد المهني كأحد أبرز التهديدات التي تواجه الصحة النفسية للممرضين، وتؤثر بشكل مباشر على جودة أدائهم.

وفي هذا الإطار، يبرز مفهوم الصلابة النفسية كأحد المفاتيح الأساسية لفهم كيفية تفاعل الأفراد مع الضغوط المهنية، والتفاوت في تحملها والاستجابة لها. فالصلابة النفسية تُعد من السمات الشخصية الإيجابية التي تمكن الفرد من التعامل مع المواقف الصعبة والضغوط بكفاءة وفعالية، وتساعد على التكيف والتوازن النفسي.

وقد عرّف "بروكس" (2005) في "الجهني"، 2011، ص 210 "الصلابة النفسية بأنها " : قدرة الفرد على التعامل بفعالية مع الضغوط النفسية والتكيف مع التحديات والصعوبات والصدمات النفسية، والإحباط والمشكلات اليومية، من خلال تطوير أهداف واقعية، وحل المشكلات، والتفاعل السلس مع الآخرين واحترام الذات والآخرين ".وهي بذلك تمثل عاملاً وقائياً ضد الآثار السلبية للضغوط.

ولقد حظي هذا المفهوم باهتمام العديد من الباحثين، خاصة بعد دراسات "كوبازا" (1976) التي توصلت إلى أن الصلابة النفسية تؤدي دور الوسيط بين التقييم المعرفي للضغوط واستراتيجيات المواجهة، حيث تساعد الأفراد على تقليل إدراكهم للضغوط باعتبارها تهديدات، وتزيد من فاعلية مواجهتهم لها. ومن هنا فإن فهم هذه الصلابة يُعتبر مفتاحاً لفهم أسباب التفاوت بين الأفراد في الاستجابة للضغوط المهنية وخصوصاً الإجهاد المهني.

ويُعرف الإجهاد المهني، وفقًا لـ"علي عسكر" (2003، ص 221)، بأنه " حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، وتتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب، الإرهاق، التوتر، القلق، وغيرها ". وهو لا يؤثر فقط على صحة الفرد النفسية والجسدية، بل يتعدى ذلك ليؤثر على المؤسسات نفسها من خلال انخفاض الإنتاجية، وارتفاع معدلات الغياب، وزيادة دوران الموظفين.

وهنا تتجلى العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني، حيث تؤثر الصلابة بشكل مباشر في قدرة الفرد على مواجهة ضغوط العمل. فالأشخاص ذوو الصلابة النفسية المرتفعة يتمتعون بقدرة أفضل على التكيف، والاحتفاظ بشعور التحكم والالتزام، والنظر إلى التحديات كفرص للنمو. وبالتالي، فإنهم أقل عرضة للإجهاد المهني، وأكثر قدرة على الحفاظ على صحتهم النفسية والبدنية.

في المقابل، فإن ضعف الصلابة النفسية يرتبط بزيادة الحساسية تجاه الضغوط، ما يرفع من احتمال التعرض لمظاهر الإجهاد المهني مثل الإرهاق النفسي، والقلق، والانخفاض في الأداء والرضا الوظيفي.

وقد دعمت عدة دراسات هذه العلاقة، مثل دراسة زينب الخفاجي (2013)، ودراسة الصديق المريمي (2015)، ودراسة Bheenaveni (2016)، حيث بينت النتائج أن الصلابة النفسية تُسهم في التقليل من الضغوط المهنية، وتقلل من احتمالات الاحتراق النفسي، عبر تعزيز الشعور بالقدرة على المواجهة، والثقة في الذات، والتوازن الانفعالي.

و تأتي هذه الدراسة لتسلط الضوء على العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى العاملين في مهنة التمريض، بهدف تحليل هذه العلاقة وفهم آلياتها، والسعي نحو تقديم توصيات عملية تعزز من الصلابة النفسية، وتُسهم في الحد من الضغوط النفسية في بيئة العمل التمريضي. وفي ضوء كل ما سبق عرضه نطرح التساؤلات التالية :

2- تساؤلات الدراسة :

- 1 -ما مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ؟
- 2 -ما مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ؟
- 3 -هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى الممرضين في المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ؟

- 4 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث) ؟
- 5 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين تعزى لمتغير الأقدمية ؟
- 6 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث) ؟
- 7 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير الأقدمية.

3- الفرضيات :

- 1 مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة متوسط.
- 2 مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة مرتفع .
- 3 توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة .
- 4 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث).
- 5 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين تعزى لمتغير الأقدمية.
- 6 هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير الجنس (ذكور-إناث).
- 7 توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين تعزى لمتغير الأقدمية.

4- أهمية الدراسة :

تتجلى أهمية أي دراسة لما تقدمه من إضافة في سيرورة البحث العلمي ،ومدى ارتباطها بالواقع المعاش حيث تدرسه وتفسره وتحاول حل مشكلاته وتنميه ، فأهمية أي دراسة تكمن في جانبين جانب نظري و جانب عملي .

أ- الأهمية النظرية :

وتتمثل فيما يلي :

- قلة البحوث التي تناولت موضوع الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني لذلك تعتبر هذه الدراسة إضافة معرفية للتراكمية العلمية .
- دراسة شريحة مهمة في المجتمع الجزائري ألا وهي شريحة الممرضين .
- تقدم الدراسة إطارا مرجعيا حول مفهومي الصلابة النفسية و الإجهاد المهني الأمر الذي قد يستفيد منه الباحثون القادمون .
- الاهتمام بأحد الجوانب الإيجابية في السلوك الإنساني .

ب- الأهمية التطبيقية :

- تقديم نتائج دراسية استطلاعية للاستفادة منها في المنظومة الصحية .
- تتيح للممرضين فرصة الاستفادة من هذه الدراسة في معرفة مستوى الصلابة النفسية والإجهاد المهني عندهم وكذلك العوامل المؤثرة فيهما .
- يمكن استخدام هذه الدراسة كوسيلة للكشف عن مستوى الصلابة النفسية والفعالية الذاتية لدى الممرضين .
- قد تفيد الدراسة في وضع برامج إنمائية للممرضين التي تفيد ارتفاع نسبة الصلابة النفسية والخفض من الإجهاد المهني .

5- أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية :

1/- التعرف على إذا ما كان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى الممرضين.

2/- التعرف على الفروق بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى الممرضين وفقا للمتغيرات التالية :

(الأقدمية والجنس (ذكور-إناث)) ودورها في عمل الممرضين.

6- التحديد الإجرائي لمفاهيم الدراسة :

أ) الصلابة النفسية :

إجرائيا: يعرفها أصحاب الدراسة بأنها التزام الممرضين بقيمهم وأهدافهم في الحياة اتجاه عملهم واتجاه الآخرين وشعورهم بالتحكم في مجريات الأحداث المعاشة، واستمتاعهم بتحدي صعوبات الحياة، الذي مقاسه الدرجة التي يتحصل عليها الممرض على مقياس الصلابة النفسية والمقنن من طرف بشير معمريه ،وتتراوح الدرجات بين (65) درجة كحد أدنى و (120) درجة كحد أعلى، ويظهر إجرائيا في الدرجات التي يحصل عليها الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ،في مقياس الصلابة النفسية المستخدم في هذه الدراسة والذي يحتوي على (03) أبعاد فرعية .

1- بعد الالتزام : ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (ارتفاع الدافعية ، تحمل المسؤولية،إجهاد،إرهاق، ضغوط داخلية)

2- بعد التحكم: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (بالانكشاف ، التفكير،القلق)

3- بعد التحدي : ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (المرونة العالية، زيادة روح المغامرة و المبادرة ،الميل للمخاطرة الزائدة)

ب) الإجهاد المهني :

إجرائيا: هو حالة من عدم التوازن الداخلي نتيجة للاستجابة لمثيرات ضاغطة التي تستهدف الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ولاية غرداية الذي مقاسه الدرجة التي يتحصل عليها الممرض على مقياس الإجهاد المهني من إعداد الطالب الباحث وتتراوح الدرجات بين (50) درجة كحد أدنى و (150) درجة كحد أعلى، ويظهر إجرائيا في الدرجات التي يحصل عليها الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ، في مقياس الإجهاد المهني المستخدم في هذه الدراسة والذي يحتوي على (05) أبعاد فرعية .

1 بعد الأعراض الجسدية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (صعوبة النوم، الإرهاق الصداع، الشعور بالتعب، آلام المفاصل، زيادة خفقان القلب).

2 بعد الأعراض النفسية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (الاكتئاب، القلق، الإحباط، النسيان المتكرر).

- 3 جعد الأعراض السلوكية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (فقدان الثقة في النفس، الخمول وقلة التركيز، الإنهاك الشديد وسرعة الغضب).
- 4 جعد المؤثرات الفيزيائية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (عدم ملائمة حرارة مكان العمل، كثرة الضوضاء، سوء الإضاءة، كثرة أعباء ومتطلبات العمل) .
- 5 جعد المؤثرات الاجتماعية: ويظهر إجرائيا من خلال الأعراض التالية: (قلة الزيارات العائلية بسبب الإجهاد في العمل، الشعور بعدم الرغبة في العودة إلى العمل، الشعور بعدم الثقة في من يحيطون بهم، إلغاء بعض المواعيد بسبب نظام عمل).
- 7- الدراسات السابقة :

7-1 الدراسات التي تناولت علاقة الصلابة النفسية بنفس متغيرات دراستنا :

الدراسات العربية :

- 1- دراسة الحربي (2018) : بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي"، أجريت في المملكة العربية السعودية، وهدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية ومستوى الإجهاد المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وطبقت على عينة مكونة من 150 معلماً ومعلمة من مختلف المدارس الابتدائية. وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني، ما يشير إلى أن المعلمين ذوي الصلابة النفسية المرتفعة يكونون أكثر قدرة على التعامل مع ضغوط العمل.
- 2- دراسة عبد الحميد (2020) : بعنوان "دور الصلابة النفسية في تحمل الإجهاد المهني لدى العاملين في المجال الصحي"، أجريت في مصر، وهدفت إلى التعرف على دور الصلابة النفسية في تخفيف تأثيرات الإجهاد المهني لدى العاملين في القطاع الصحي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وشملت عينة من 120 فرداً من العاملين في مستشفيات حكومية وخاصة، من أطباء وممرضين ومهنيي الصحة. وأظهرت النتائج أن الأفراد الذين يتمتعون بمستويات مرتفعة من الصلابة النفسية كانوا أقل عرضة للشعور بالإجهاد المهني، مما يؤكد دور الصلابة كعامل وقائي.

3- دراسة الزعبي (2019) : بعنوان "العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى معلمي التعليم الثانوي"، أُجريت في الأردن، وسعت إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الصلابة النفسية ومستوى الإجهاد المهني لدى معلمي التعليم الثانوي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، وبلغت عينة الدراسة 100 معلم ومعلمة من المدارس الثانوية في محافظة إربد. وقد توصلت إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني، ما يشير إلى أن الصلابة النفسية تسهم في تعزيز قدرة المعلمين على التعامل مع ضغوط العمل اليومي.

الدراسات الأجنبية :

1. دراسة (2018) Smith et al بعنوان "The Relationship Between Resilience and Burnout in Nurses"، أُجريت في الولايات المتحدة الأمريكية، وهدفت إلى فحص العلاقة بين الصلابة النفسية (Resilience) ومستوى الاحتراق النفسي (Burnout) لدى الممرضات. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي، واستندت إلى عينة مكونة من 200 ممرضة يعملن في مستشفيات عامة وخاصة. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني، حيث تبين أن الممرضات ذوات الصلابة النفسية المرتفعة كنّ أقل عرضة للاحتراق النفسي وأكثر قدرة على التكيف مع ضغوط العمل.

2- دراسة (2020) Brown & Johnson بعنوان "Resilience and Burnout in Teachers: A Systematic Review"، أُجريت في المملكة المتحدة، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي عبر مراجعة منهجية (Systematic Review) شملت تحليل 25 دراسة سابقة تناولت العلاقة بين الصلابة النفسية والاحتراق النفسي لدى المعلمين. خلصت الدراسة إلى أن الصلابة النفسية تمثل أحد العوامل الأساسية في تقليل آثار الإجهاد المهني لدى المدرسين، وأن المعلمين ذوي الصلابة المرتفعة أكثر قدرة على الحفاظ على صحتهم النفسية رغم ظروف العمل الضاغطة.

3- دراسة (2019) Tremblay et al. بعنوان "The Impact of Resilience on Job Burnout in Healthcare Professionals"، أُجريت في كندا، وهدفت إلى معرفة تأثير الصلابة النفسية على مستويات الاحتراق المهني لدى العاملين في المجال الصحي. استخدمت الدراسة المنهج الكمي الوصفي الارتباطي، وتم تطبيقها على عينة مكونة من 180 من الأطباء والممرضين والعاملين في

أقسام الطوارئ. وقد توصلت النتائج إلى أن الأفراد الذين يتمتعون بصلابة نفسية مرتفعة يظهرون معدلات أقل من الاحتراق النفسي، مما يبرز أهمية تعزيز الصلابة النفسية كآلية وقائية في المؤسسات الصحية.

التعقيب على الدراسات التي تناولت علاقة الصلابة النفسية بنفس متغيراتها :

- **من حيث الأهداف :** اتفقت معظم الدراسات من حيث الأهداف مثل دراسة جرسون (2018) و دراسة عبد الحميد (2020) و دراسة الزعبي (2019) التي هدفت جميعها إلى دراسة علاقة الصلابة النفسية بالإجهاد المهني والدراسات الأجنبية التي تناولت كذلك العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني .
- **من حيث العينة :** حيث نجد أن معظم الدراسات السابقة المتناولة في هذه الدراسة ركزوا على فئة المعلمين والأساتذة في حين نجد أن دراسة عبد الحميد (2020) ودراسة جونسون (2019) تناولوا فئة العاملين بالمجال الصحي أما دراسة هاريسون (2018) تناولت فئة الممرضات .
- **من حيث النتائج :** نجد أن دراسة جرسون (2020) و دراسة الزعبي (2019) ودراسة هاريسون (2018) توصلوا إلى وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني أما دراسة محمود (2020) ودراسة سميث (2020) ودراسة جونسون (2019) توصلوا إلى أن الصلابة النفسية تلعب دورا هاما في تحمل الإجهاد المهني .

7-2 الدراسات التي تناولت علاقة الصلابة النفسية بمتغيرات أخرى :

- دراسة عايدة شعبان صالح وعبد العظيم المصدر (2013) : "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعتي الأقصى والأزهر بمحافظة غزة"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعتي الأقصى والأزهر في غزة و تكونت العينة من 232 طالبًا وطالبة، وأظهرت النتائج أن درجة الصلابة النفسية كانت مرتفعة، مع وجود علاقة دالة إحصائية بينها وبين التوافق النفسي والاجتماعي.

- دراسة بوراس كهينة (2015) الجزائر بعنوان الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية يتامى أحد الوالدين ، وقد تكونت عينة الدراسة من 146 تلميذ يتم أحد الوالدين (الأب الأم) ، واستخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي ، كما اعتمدت هذه الدراسة على مقياس الصلابة النفسية من إعداد كوباز وتعريب عماد المخيمر (2002) ، ومقياس التوافق الدراسي

هنري بوري من تعديل وتكييف الزياي (1994) ، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية يتم أحد الوالدين ، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين الصلابة النفسية والتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية يتامى الأب ويتامى الأم ، وعدم وجود فروق دالة إحصائية بين ذكور وإناث في متغير الصلابة النفسية ومتغير التوافق الدراسي.

- دراسة غيلاني صفية (2017) حول الصلابة النفسية وعلاقتها بالفاعلية الذاتية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بولاية ورقلة - الوادي ، وقد هدفت هذه الدراسة لمعرفة العلاقة الموجودة بين الصلابة النفسية والفاعلية الذاتية لدى مستشاري التوجيه والإرشاد المدرسي ومدى تأثير هذه العلاقة ببعض المتغيرات كالأقدمية والتخصص الدراسي والمستوى التعليمي للمستشارين ، استخدم في هذه الدراسة المنهج الوصفي الارتباطي ، وتمثلت عينة الدراسة الأساسية من (100) مستشار ومستشارة موزعين على ولايتي ورقلة - الوادي ، ثم اختارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة باختلاف الأقدمية والمستوى الدراسي والتخصص الدراسي وذلك بالاعتماد على مقياسين وهما مقياس الصلابة النفسية من إعداد عماد محمد أحمد مخيمر (2002) وقام بشير معمريّة سنة (2011) بتعديل المقياس بما يناسب البيئة الجزائرية ومقياس الفاعلية الذاتية من إعداد السيد عبد الرحمان (1998) وقام بشير معمريّة سنة (2010) بتعديله بما يناسب البيئة الجزائرية وللتحقق من تساؤلات الدراسة تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية معامل الارتباط بيرسون ، اختبار Test اختبار تحليل التباين الأحادي (Anova) ، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية ، توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية والفاعلية الذاتية لدى مستشاري التوجيه حساب معامل الارتباط بيرسون ، قدر معامل الارتباط بين الصلابة النفسية والفاعلية الذاتية 0.45 وهي دالة عند 0.01

- دراسة إبراهيم بدر، حسن عبد الفتاح الفنجري، وجدي زيدان، وصفاء سيد عبد العزيز بسيوني (2019): "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأعراض الاكتئابية لدى عينة من المراهقين (ذكور، إناث)"

هدفت إلى كشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية والأعراض الاكتئابية لدى المراهقين من الذكور والإناث وتكونت العينة من 95 مراهقاً (45 ذكراً و50 أنثى) من مدينة طوخ.

وأظهرت النتائج وجود ارتباط دال بين الأعراض الاكتئابية والصلابة النفسية، مع اختلاف مستوى الصلابة النفسية تبعاً لمستوى إدراك الأعراض الاكتئابية لدى المراهقين.

- دراسة بن العربي وعموم (2021): "الصلابة النفسية لدى عينة من طالبات الجامعة: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عمار ثلجي- الأغواط"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الصلابة النفسية لدى الطالبات و شملت العينة 88 طالبة بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة عمار ثلجي بالأغواط و استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الصلابة النفسية لدى الطالبات كان متوسطاً.

- دراسة أحمد قدوري (2021): "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة بأدرار"

و هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين الصلابة النفسية والتوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة في منطقة أدرار، ومعرفة تأثير متغيرات مثل الأقدمية في العمل على هذه العلاقة وتكونت العينة من 36 معلماً ومعلمة في مجال التربية الخاصة بأدرار.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية والتوافق المهني. كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية والتوافق المهني تُعزى لمتغير الأقدمية في العمل، حيث تبين أن المعلمين ذوي الأقدمية الأعلى يتمتعون بمستويات أعلى من الصلابة النفسية والتوافق المهني.

- دراسة مجدي محمد زينة (2022): "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأمن النفسي ودافعية الإنجاز لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعة"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية وكل من الأمن النفسي ودافعية الإنجاز لدى عينة من طلبة وطالبات جامعة أسيوط. تكونت العينة من 320 طالباً وطالبة، وأظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من الصلابة النفسية لدى المشاركين، وعلاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الصلابة النفسية وكل من الأمن النفسي ودافعية الإنجاز.

- دراسة إيمان صبري (2022): "الصلابة النفسية وعلاقتها بكل من الاكتئاب وضغوط الحياة لدى عينة من طلاب الجامعة"

استهدفت هذه الدراسة البحث في العلاقة بين الصلابة النفسية وكل من الاكتئاب وضغوط الحياة لدى عينة من طلاب الجامعة و شملت العينة 80 طالبًا وطالبة، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين الصلابة النفسية وكل من الاكتئاب وضغوط الحياة، مع مستوى مرتفع من الصلابة النفسية لدى المشاركين.

- دراسة خولة قشر وشيماء بلحوت (2022): "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى المعاقين حركيًا: دراسة ميدانية بمركز تمزيقة بالمدينة"

استهدفت الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي الاجتماعي لدى المعاقين حركيًا و شملت العينة 50 معاقًا ومعاقة في ولاية المدية، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائيًا بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي الاجتماعي، مع مستوى مرتفع من الصلابة النفسية لدى المشاركين.

دراسة مجدي محمد زينة (2022): "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأمن النفسي ودافعية الإنجاز لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعة"

هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية والأمن النفسي ودافعية الإنجاز لدى طلبة الجامعة ومعرفة الفروق بين الجنسين في هذه المتغيرات وتكونت العينة من 320 طالبًا وطالبة من جامعة أسيوط، مقسمين بالتساوي بين الذكور والإناث.

وأظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى الصلابة النفسية، حيث تفوق الذكور على الإناث. كما وجدت فروق في الأمن النفسي ودافعية الإنجاز لصالح الذكور.

- دراسة محمد حسن محمد حسن (2023): "الصلابة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة مكة المكرمة"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصلابة النفسية والرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة في مدينة مكة المكرمة، ومعرفة درجة كل من الصلابة النفسية والرضا الوظيفي لديهم، بالإضافة إلى التحقق مما إذا كانت هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغيرات مثل المؤهل العلمي وسنوات الخبرة وتكونت العينة من 96 معلمًا من معلمي التربية الخاصة في مدينة مكة المكرمة.

أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة بين مستوى الصلابة النفسية والرضا الوظيفي. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

- دراسة عايدة شعبان صالح ود. عبد العظيم : "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعتي الأقصى والأزهر بمحافظة غزة"

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعتي الأقصى والأزهر في غزة، بالإضافة إلى معرفة الفروق في مستوى الصلابة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي بناءً على متغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، ونوع الجامعة وتكونت العينة من 232 طالبًا وطالبة من الجامعتين.

وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الصلابة النفسية تعزى لمتغيرات الجنس، والمستوى الدراسي، ونوع الجامعة. بالمقابل، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس التوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير الجنس، وكانت لصالح الطالبات.

- دراسة محمد عزت عربي : "الصلابة النفسية وعلاقتها بأزمة الهوية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق"

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الصلابة النفسية وأزمة الهوية لدى طلبة جامعة دمشق بالإضافة إلى معرفة الفروق في مستوى الصلابة النفسية وأزمة الهوية بناءً على متغيري الجنس والسنة الدراسية و شملت العينة 255 طالبًا وطالبة (144 ذكورًا و111 إناثًا).

و أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط أداء الطلبة على مقياس الصلابة النفسية تبعًا لمتغير الجنس. ومع ذلك، وجدت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط أداء الطلبة على مقياس الصلابة النفسية تبعًا لمتغير السنة الدراسية، وكذلك فروق في متوسط أداء الطلبة على مقياس أزمة الهوية تبعًا لمتغير الجنس.

➤ التعقيب على الدراسات التي تناولت علاقة الصلابة النفسية بمتغيرات أخرى :

من حيث الأهداف : جميع الدراسات تقريباً سعت إلى الكشف عن العلاقة بين الصلابة النفسية ومتغيرات أخرى، مثل التوافق النفسي والاجتماعي (دراسة عايدة شعبان صالح وعبد العظيم المصدر ، 2013؛ دراسة خولة قشر وشيماء بلحوت، 2022)، التوافق الدراسي (دراسة بوراس كهينة، 2015)، والتوافق المهني (دراسة أحمد قدوري، 2021) ، فيما ركزت بعض الدراسات على تأثير الصلابة النفسية على الصحة النفسية باعتبارها عاملاً مؤثراً في الحد من الأعراض الاكتئابية (دراسة إبراهيم بدر وآخرون 2019؛ دراسة إيمان صبري، 2022)، وأيضاً في مواجهة ضغوط الحياة (دراسة إيمان صبري، 2022) ، أما بعض الآخر هدف إلى قياس مستوى الصلابة النفسية لدى فئات محددة مثل الطلاب الجامعيين (دراسة بن العربي وعموم، 2021)، المعاقين حركياً (دراسة خولة قشر وشيماء بلحوت، 2022) ومعلمي التربية الخاصة (دراسة محمد حسن محمد حسن، 2023) ، وهدفت بعض الدراسات إلى معرفة الفروق في الصلابة النفسية بناءً على الجنس، الخبرة المهنية، أو المستوى الدراسي، كما في دراسة مجدي محمد زينة (2022) التي بحثت الفروق بين الذكور والإناث، ودراسة أحمد قدوري (2021) التي درست تأثير الأقدمية في العمل.

من حيث العينة : العديد من الدراسات شملت طلاب الجامعات كعينة بحثية، مثل دراسة عايدة شعبان صالح وعبد العظيم المصدر (2013)، بن العربي وعموم (2021)، محمد عزت عربي (2023) فيما استخدم البعض عينات من المراهقين، مثل دراسة بوراس كهينة (2015) حول اليتامى في المدارس الثانوية، ودراسة إبراهيم بدر وآخرون (2019) وركزت بعض الدراسات على العاملين في التربية والتعليم مثل دراسة أحمد قدوري (2021) على معلمي التربية الخاصة، ودراسة محمد حسن محمد حسن (2023) على معلمي التربية الخاصة بمكة .

من حيث النتائج : أكدت معظم الدراسات وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي والاجتماعي، كما في دراسة عايدة شعبان صالح وعبد العظيم المصدر (2013)، وخولة قشر وشيماء بلحوت (2022)، وأشارت بعض الدراسات إلى أن الأفراد ذوي الصلابة النفسية العالية يكونون أكثر قدرة على مواجهة ضغوط الحياة والاكتئاب، مثل دراسة إيمان صبري (2022) وإبراهيم بدر وآخرون (2019) ، فيما أظهرت بعض الدراسات عدم وجود فروق دالة إحصائية في الصلابة النفسية بين الجنسين، مثل دراسة محمد عزت عربي (2023)، بينما وجدت دراسات أخرى أن الذكور لديهم مستوى أعلى من الصلابة النفسية مقارنة بالإناث، مثل دراسة مجدي محمد زينة (2022) ، وأكدت بعض الدراسات أن الطلاب

والمعلمين ذوي الصلابة النفسية العالية لديهم توافق أكاديمي ومهني أفضل، كما في دراسة بوراس كهيئة (2015) حول التوافق الدراسي، ودراسة أمجد قدوري (2021) حول التوافق المهني، أما بعض الآخر من الدراسات لم تجد فروقاً دالة في مستوى الصلابة النفسية بناءً على العمر، الأقدمية، أو نوع الجامعة، كما في دراسة عايدة شعبان صالح وعبد العظيم المصدر (2013)، ودراسة محمد حسن محمد حسن (2023).

7-3 الدراسات التي تناولت موضوع الإجهاد المهني :

- دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول (2018): "الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية: دراسة ميدانية لدى عينة من الأطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجلفة"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإجهاد المهني لدى الأطباء، ومعرفة تأثير متغير الجنس على مستوى الإجهاد المهني وتكونت العينة من 30 طبيباً وطبيبة يعملون بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالجلفة.

أظهرت النتائج أن الأطباء يتمتعون بمستوى مرتفع من الإجهاد المهني، ولم تكن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الجنس.

- دراسة عبد المالك بسيمان وعبد القادر بن خيرة (2019): "واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات سوناطراك"

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الإجهاد المهني لدى العمال الذين يعملون بنظام الدوريات في قطاع المحروقات بالجنوب الجزائري، ومعرفة تأثير متغيرات مثل الأقدمية في العمل على مستويات الإجهاد المهني والدافعية للإنجاز.

- دراسة ياسين مبروكي (2019): "واقع الإجهاد المهني لدى الصحفي: دراسة ميدانية على صحفيي الإذاعة الجزائرية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الإجهاد المهني لدى الصحفيين العاملين بالإذاعة الجزائرية، ومعرفة تأثير متغيرات الجنس، السن، والخبرة المهنية على مستويات الإجهاد المهني وتكونت العينة من 45 صحفياً وصحفية يعملون بالإذاعة الجزائرية (القناة الأولى).

أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد المهني لدى الصحفيين كان متوسطاً، ولم تكن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الجنس.

- دراسة محمد قوارح وبكار سويسي (2021): "الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال قطاع التكوين والتعليم المهنيين - دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 - الشهيد محمد سويسي"

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الإجهاد المهني والأداء الوظيفي لدى عمال المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بورقلة، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في كل من الأداء الوظيفي والإجهاد المهني تُعزى لمتغيري الأقدمية والجنس وتكونت العينة من 58 عاملاً في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني بورقلة.

أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات أو أكثر من 5 سنوات). كما لم تكن هناك فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير الأقدمية.

- دراسة خديجة بركات وحيزية بركانة (2022): "مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط (مركزي: أحمد كركبان وأحمد بن الزوبير)"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني في معهدي أحمد كركبان وأحمد بن الزوبير بالأغواط، والكشف عن الفروق في درجات الإجهاد المهني حسب متغيرات الجنس، والأقدمية، ونمط التكوين وتكونت العينة من 30 أستاذاً في معهدي التكوين المهني المذكورين.

أظهرت النتائج وجود مستوى منخفض من الإجهاد المهني لدى الأساتذة، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في درجات الإجهاد المهني تُعزى لمتغيرات الجنس، والأقدمية، ونمط التكوين.

و أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في درجة الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الأقدمية، حيث يعاني العمال ذوو الأقدمية الأعلى من مستويات إجهاد مهني أعلى.

- دراسة بن حفيظ شافية وهيدوب جمعة (2023) : "الإجهاد النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة بولاية ورقلة"

استهدفت هذه الدراسة التعرف على مستوى الإجهاد النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط، وخلصت إلى أن مستوى الإجهاد النفسي لديهم كان متوسطاً.

➤ **تعقيب على الدراسات المتعلقة بالإجهاد المهني :** من خلال مراجعة الباحث للدراسات السابقة المتعلقة بالإجهاد المهني وجدنا أن هذه الدراسات تختلف أو تتفق من حيث:

- **من حيث الأهداف :** سعت جميع الدراسات إلى قياس مستوى الإجهاد المهني لدى العاملين في قطاعات مختلفة مثل الصحة (تجاني منصور وإبراهيم بيض القول، 2018)، الإعلام (ياسين مبروكي 2019)، التكوين والتعليم المهني (محمد قوارح وبكار سويسي، 2021)، وخديجة بركات وحيزية بركانة (2022)، قطاع المحروقات (عبد المالك بسيمان وعبد القادر بن خيرة، 2019)، والتعليم المتوسط (بن حفيظ شافية وهيدوب جمعة، 2023)، ركزت بعض الدراسات على معرفة تأثير متغيرات مثل الجنس الأقدمية، والعمر على مستويات الإجهاد المهني، كما في دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول (2018)، ياسين مبروكي (2019)، محمد قوارح وبكار سويسي (2021)، وخديجة بركات وحيزية بركانة (2022)، وتناولت بعض الدراسات العلاقة بين الإجهاد المهني ومتغيرات أخرى مثل الدافعية للإنجاز (عبد المالك بسيمان وعبد القادر بن خيرة، 2019) والأداء الوظيفي (محمد قوارح وبكار سويسي، 2021).
- **من حيث العينة :** ركزت معظم الدراسات على أساتذة التعليم والتكوين المهني حيث شملت دراسة محمد قوارح وبكار سويسي (2021) 58 عاملاً في المعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ودراسة خديجة بركات وحيزية بركانة (2022) التي شملت 30 أستاذاً من معهدي التكوين المهني بالأغواط ودراسة بن حفيظ شافية وهيدوب جمعة (2023) التي تناولت أساتذة التعليم المتوسط بولاية ورقلة، ولكن دون تحديد عدد دقيق للعينة فيما تناولت دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول (2018) عينة من 30 طبيباً وطبيبة، واهتمت دراسة ياسين مبروكي (2019) بفئة الصحفيين، واهتمت دراسة عبد المالك بسيمان وعبد القادر بن خيرة (2019) بفئة عمال قطاع المحروقات الذين يعملون بنظام الدوريات في الجنوب الجزائري.

- **من حيث النتائج :** توصلت بعض الدراسات أن بعض الفئات المهنية تعاني من مستويات مرتفعة من الإجهاد المهني مثل دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول (2018)، التي توصلت إلى أن الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالجلفة يعانون من مستوى مرتفع من الإجهاد المهني ودراسة

عبد المالك بسيمان وعبد القادر بن خيرة (2019)، التي أكدت أن عمال قطاع المحروقات الذين يعملون بنظام الدوريات يعانون أيضًا من مستويات عالية من الإجهاد المهني، ووجدت بعض الدراسات أن هناك اختلافًا في مستويات الإجهاد المهني بين الفئات المهنية، حيث كان متوسطًا لدى بعض الفئات، مثل دراسة ياسين مبروكي (2019)، التي أظهرت أن مستوى الإجهاد المهني لدى الصحفيين العاملين بالإذاعة الجزائرية كان متوسطًا، دراسة بن حفيظ شافية وهيدوب جمعة (2023)، التي أشارت إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط بولاية ورقلة كان متوسطًا، فيما أظهرت عدة دراسات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في مستوى الإجهاد المهني، ومنها: دراسة تجاني منصور وإبراهيم بيض القول (2018)، التي لم تجد فروقًا في الإجهاد المهني بين الأطباء الذكور والإناث ودراسة ياسين مبروكي (2019)، التي توصلت إلى نفس النتيجة لدى الصحفيين و دراسة خديجة بركات وحيزية بركانة (2022)، التي أظهرت عدم وجود فروق بين أساتذة التكوين المهني تبعًا لمتغير الجنس أما دراسة خديجة بركات وحيزية بركانة (2022) وجدت أن الأساتذة ذوي الأقدمية الأعلى يعانون من مستويات إجهاد مهني أعلى و دراسة محمد قوارح وبكار سويسي (2021) لم تجد فروقًا دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني بين العمال تبعًا لمتغير الأقدمية.

الفصل الثاني

الصلابة النفسية

تمهيد

- 1 -نشأة الصلابة النفسية
- 2 -مفهوم الصلابة النفسية
- 3 -خصائص الصلابة النفسية
- 4 -أبعاد الصلابة النفسية
- 5 -النظريات المفسرة للصلابة النفسية
- 6 -أهمية الصلابة النفسية

خلاصة الفصل

تمهيد

الصلابة النفسية هي عامل مهم و حيوي من عوامل الشخصية في مجال علم النفس و هي عامل حاسم في تحسين الأداء النفسي والصحة النفسية والبدنية، و كذلك المحافظة على السلوكيات، و يعد مفهوم الصلابة النفسية من المفاهيم الحديثة نسبيا وهي من الصفات والمميزات النفسية لشخصية الفرد التي يواجه بها المواقف الصعبة والأزمات الضاغطة العديدة التي يمر بها في حياته . وقد درس هذا العامل على نحو واسع في أعمال كويارا ، حيث توصلت لمفهوم الصلابة من خلال سلسلة من الدراسات و التي استهدفت معرفة المتغيرات التي تكمن وراء احتفاظ الأشخاص بصحتهم النفسية والجسمية رغم تعرضهم للضغوط، لذا تعتبر الصلابة النفسية جدار دفاع نفسي للفرد يعينه على التكيف البناء مع أحداث الحياة الضاغطة والمؤلمة .

1- نشأة مفهوم الصلابة النفسية :

يعود الفضل في نشأة مفهوم الصلابة النفسية إلى جهود كثير من الباحثين أمثال كوبازا وجارميري وروتر وكذلك موس وغيرهم، متأثرين في ذلك بما طرحه هينكل من تلخيصه للأبحاث التي أجراها هولمان على مدى عشرين عاما عن التغيير الاجتماعي والمرض، التي أشار فيها إلى أن هناك بعض الأشخاص الذين عاشوا مواقف حياتية قاسية وتعرضوا لأزمات مختلفة مع ذلك لديهم القليل من الأعراض المرضية، وظلوا محتفظين بصحتهم الجسمية والنفسية. (غريب ، 2012، ص : 40).

ولقد أكد جون ازلس (2000) على أهمية الصلابة النفسية كعامل شخصي حيوي يستوجب التركيز عليه في البحوث المستقبلية، كما أشار إلى أهمية تطورها عبر فترات الحياة وربطها بتحقيق الأهداف المنشودة التي تؤدي للوصول إلى جودة الحياة . (محبوب ، 2012 ، ص : 03)

بناءا على قول جون ازلس فإن الصلابة النفسية يكتمل تطورها ببلوغ مرحلة الرشد و من جهة أخرى فإن للجانب الاجتماعي أيضا دور في تكوين سمة الصلابة النفسية ، فالمتغيرات في حقيقتها ليست منفصلة بل متصلة ومتفاعلة بتأثيراتها المتبادلة سواء المباشرة أو غير المباشرة .. إن سمات شخصية الفرد لها دور في نوعية الاستجابة لمختلف الضغوط ، كما تعتبر عاملا وسيطا يخفف أو يزيد من وطأة الضغوط على الفرد ، ففي ظل اختلاف شخصيات الأفراد تتنوع ردود أفعالهم اتجاه المواقف الضاغطة، ضمن هذا الإطار أشار الطبيب وليام أوسلر بأن صفات المريض (شخصيته) وليس نوعية المرض هي

العامل الحاسم في التعامل مع الأمراض الخبيثة كما أكد أن سمات الشخصية كالانبساطية، والقلق، و نمط الشخصية، والصلابة النفسية، وغيرها من السمات تساهم إيجاباً أو سلباً في التعامل مع الضغوط الواقعة على الفرد. (عسكر، 2003، ص: 153)

و من الجانب تاريخي - لو أنه تم تأخير جواز - حول منطلق الاهتمام العلمي الموثق كتابة عن الصلابة النفسية فإن غالبية البحوث تجمع أن كوبازا سوازن يرجع لها الفضل في دراسة هذا المفهوم متأثرة بالوجوديين، فمفهوم الصلابة النفسية يعود في جوهره لعلم النفس الوجودي الذي يرى أن الإنسان في حالة صيرورة مستمرة، كما يركز في تفسيره لسلوك الإنسان على المستقبل لا على الماضي ويرى أن دافعية الإنسان تتبع أساساً من البحث المستمر المتنامي عن المعنى، والهدف في الحياة. (حسان، 2009، ص: 40)

تتبلور أفكار الوجوديين على شكل نظرية نفسية عند فرانكل (1982) تشيد بأن حياة الإنسان تتمحور حول إرادة المعنى، وأنه إذا ما غاب عن الإنسان الشعور بمعنى الحياة، فإنه يخبر ما يسميه بالفراغ الوجودي، بحيث تصبح حياته لا معنى لها بالنسبة لفرانكل هو السبيل الوحيد لتغيير حالة اللامعنى إلى حالة المعنى، فإذا لم ينجح الإنسان في اكتشاف المعنى الذي تتطوي عليه حياته، فإن هذه الحياة تصبح ضئيلة القيمة، ولخص ذلك ساهاكيان (1995) بقوله: "المعنى موجود دائماً وفي كل مكان، حتى في المعاناة، والنوع الوحيد من المعاناة الذي لا يمكن احتماله هو ذلك الذي يبدو بلا معنى، فإذا لم تستطع أن تفهم أسباب معاناتك لن تتمكن من احتماله". (معمرية، 2012، ص: 87).

كانت النظرية الوجودية المرجعية الحقيقية في دراسة الصلاة النفسية بالنسبة لكوبازا، وما انطوت عليه من أهمية قصوى لأهمية إيجاد الفرد معنى لحياته، كما تأثرت كوبازا بعلماء النفس الإنسانيين مثل ماسلو وبروجز الذين أكدوا على أن هناك بعض الأشخاص يحققون ذواتهم وإمكاناتهم الكاملة بالرغم من تعرضهم للضغوط، كما كان المنظور المعرفي لازاروس (1966) تأثير على نظرية كوبازا التي أشار فيه أن التقييم المعرفي لخصائص الفرد النفسية من بينها الصلاة النفسية يؤثر في تقييمه للحدث الضاغط ذاته، كما يؤثر بدوره في اختياره لأساليب التعامل مع الضغوط. (المخيمر، 1997، ص: 106)

2- مفهوم الصلابة النفسية :

سنقدم تعريف لمفهوم الصلابة النفسية في شقه اللغوي ثم الاصطلاحي بغية الخروج باستخلاص عام حول مفهوم الصلابة النفسية .

لغتا: صلب صلابة أي صلبا، صلب الخشب أي اشتد و قوي و صلابة أي قساوة، فيقال صلابة الطين أي قساوة، ومقاومة، كما تعني مقاومة التعب، والقدرة على الاحتمال، و يقال برهن عن صبر و صلابة أي ثبات على قرار أو موقف وعزيمة لا تلين على مواصلة ما بدء به، و يقال تحمل مصائبه بصلابة أي رباطة جأش ، و شجاعة في تحمل الألم ، ومقاساة الحرمان. (خيرة شويطر و نادية أيوب مصطفى الزقاي، 2012 ، ص :51)

❖ **تعريف بعض الباحثين للصلابة النفسية :** لقد وردت الكثير من التعاريف حول هذا المفهوم إلا أنه لا يمكن للطالب إيرادها كلها، بل رجحنا بعض التعاريف التي غلبت على ظننا أنها عنيت بتدقيق أكثر للمفهوم.

❖ عرفت كوبازا (1982) بأنها كوكبة أو مجموعة من سمات الشخصية التي تعمل كمصدر مقاومة في مواجهة أحداث الحياة الضاغطة. (Kobasa & al, 1982.392)

❖ في حين اعتبرها المخيمر (1996) : بأنها نمط من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد اتجاه نفسه وأهدافه وقيمه والآخرين من حوله واعتقاد الفرد بأن بإمكانه أن يكون له تحكم فيما يلقاه من أحداث بتحمل المسؤولية عنها، وأن ما يطرأ على جوانب حياته من تغيير هو أمر مثير وضروري للنمو أكثر من كونه تهديد أو إعاقة له. (المخيمر ، 1996، ص : 27)

❖ على خلاف ذلك عبر عنها سامر (2002) : بقوة التحمل أو المجالدة التي تعكس نمطا معرفيا وانفعاليا، وسلوكيا من المقاومة وهي سمة من سمات الشخصية، وتتكون هذه السمة من ثلاثة مكونات كالتالي : الضبط، والالتزام ، والتحدي. (سامر، 2002، ص : 180)

❖ كما لا يمكن إغفال تعريف " أنتونوفسكي" بأنها : مصدر مقاومة يمكن من خلالها معالجة الآثار المحتملة للضغط. (حجار و الدخان ، 2006 ، ص : 371)

❖ كما يعرفها المفرجي والشهري " الصلابة النفسية على أنها مصدر من المصدر الشخصية والذاتية لمقاومة الآثار السلبية لضغوط الحياة و التخفيف من اثارها على الصحة النفسية والجسمية " (اليازجي، 2011، ص:37)

3- خصائص الصلابة النفسية :

توصلت كوبازا (1979) إلى الذين يتمتعون بالصلابة النفسية يتميزون بالآتي :

- 1 - القدرة على الصمود والمقاومة.
 - 2 - لديهم انجاز أفضل ودافعية مرتفعة نحو العمل.
 - 3 - ذو وجهة داخلية للضبط .
 - 4 - أكثر اقتدارا ويميلون للقيادة والسيطرة.
 - 5 - أكثر من أداء ونشاط وتفاعل.
- كما أضاف تايلور : الإحساس بالالتزام ، والاعتقاد بالسيطرة أي إحساس الشخص بأنه هو سبب الحدث الذي حدث في حياته وأنه هو الذي يستطيع أن يؤثر على بيئته، والتحدي وهو الرغبة في إحداث التغير ومواجهة الأنشطة كفرص للنماء . (السيد، إبراهيم، 2018، ص : 325-326)
- ويشير عودة (2010) إلى أن الأفراد ذوي الصلابة النفسية المنخفضة يتميزون بمجموعة من الخصائص تتمثل بما يلي :

- عدم القدرة على الصبر وتحمل المشقة .
 - غير قادرين على تحمل المسؤولية.
 - لا يتمتعون بمستوى جيد من المرونة عند اتخاذ القرارات.
 - يفقدون توازنهم بسهولة.
 - ليس لديهم قيم، ولا مبادئ معينة. (القرعان 2014، ص : 16)
- الصلابة النفسية من الصفات الأساسية في الصحة النفسية فالأفراد الذين يتمتعون بالصلابة النفسية يمتلكون مجموعة من الصفات تجعلهم منهم أكثر قدرة على المواجهة الضغوط والتحديات على عكس الأفراد الذين يتمتعون بصلابة نفسية منخفضة أو الذين لا يتمتعون بها تجددهم يواجهون صعوبة في مقاومة تلك الظروف.

4- أبعاد الصلابة النفسية : تظهر أبعاد الصلابة النفسية من خلال الدراسة التي قامت بها "كوبازا"، والتي أشارت إلى أن الأفراد يتمتعون بالصلابة النفسية ويحاولون أن يكون لديهم تأثير في مجرى الأحداث التي يمرون بها، حيث حددت لهم ثلاث أبعاد : الالتزام، التحكم، والتحدي .

ترى "كوبازا" أن هذه الأبعاد الثلاثة ترتبط وتؤثر على قدرة الفرد على تحمل ضغوط الحياة وتفسير أحداث الحياة دون المبالغة في الشعور السلبي الشخصي، كما أن نقص هذه الأبعاد الثلاثة يؤدي إلى ضعف المرونة. ولا يمكن فصل مكونات الصلابة النفسية الثلاثة أثناء التعامل مع الضغوط، إلا أن بعض الأفراد لديهم بعد أكثر بروزاً من الآخر، مما يجعل الصلابة النفسية عندهم تتكون من ثلاثة أبعاد مستقلة قابلة للقياس . (خالد بن محمد عبد الله العلي، 2012، ص: 22)

• 4-1 الالتزام :

يعتبر مكون الالتزام من أكثر مكونات الصلابة النفسية ارتباطاً بالدور الوقائي للصلابة النفسية بوصفها مصدراً لمقاومة ضغوط الحياة. فالالتزام كما عرفه (المخير، 1997) هو نوع من التعاقد النفسي يلتزم به الفرد اتجاه نفسه وأهدافه، وقيمه، والآخرين من حوله . أشارت "كوبازا" أن الأشخاص الملتزمين لديهم نظام قوى من الإيمان يجعلهم يدركون حجم التهديدات المحيطة بهم، ويواجهونها بدلاً من التراجع أو الانسحاب عن الأوساط الاجتماعية في أكثر الأوقات العصبية ويشعرون بالاندماج مع الآخرين ويحصلون على إسناد اجتماعي كبير وكما أكدت كوبازا أن الالتزام نحو الذات وتقديرها من الأمور الأساسية التي يتمتع بها الشخص الصلب فضلاً عن التزاماته الأخرى اتجاه المحيطين به.

(خيرة شويطر ونادية أيوب مصطفى الزقاي 2015، ص: 52)

• 4-2 التحكم :

يشير مصطلح التحكم إلى ميل الناس إلى الاعتقاد أن لهم قدرة التأثير على الأحداث التي يتعرضون لها في حياتهم، وهو عبارة عن إحساس بالتحكم الذاتي

هذا ما أشارت إليه "كوبازا" (1979) بوصفه اعتقاد الفرد بأن مواقف الحياة المتغيرة التي يتعرض لها هي أمر متوقع، ويمكن التنبؤ بها والسيطرة عليها. (زينب، 2008، ص: 27)

يضيف **Wiebe 1991**: أن التحكم هو اعتقاد الفرد بتوقع حدوث الأحداث الضاغطة ورؤيتها كمواقف وأحداث شديدة قابلة للتناول والتحكم فيها أو إمكانية التحكم الفعال فيها. (خالد بن محمد بن عبد الله

العبدلي ، 2012 ، ص : 26)

يتضمن التحكم وفقاً للرفاعي (2003) أربع صور رئيسية هي :

- القدرة على اتخاذ القرارات والاختيار بين بدائل متعددة .
- التحكم المعرفي المعلوماتي واستخدام العمليات الفكرية للتحكم في الحدث الضاغط .

- التحكم السلوكي وهو القدرة على المواجهة الفعالة وبذل الجهد مع دافعية كبيرة للإنجاز . - - التحكم الاسترجاعي ، و يرتبط بمعتقدات الفرد واتجاهاته السابقة عن الموقف وطبيعته مما يؤدي إلى تكوين انطباع محدد عن الموقف. (خالد بن محمد بن عبد الله العبدلي ، 2012 ، ص : 29)

• 3-4 التحدي :

تعرف كوبازا (1993) التحدي بأنه اعتقاد الفرد بأن التغيير المتجدد في أحداث الحياة هو أمر طبيعي بل حتمي لابد منه الارتقاء أكثر من كونه تهديداً لأمنه وثقته بنفسه وسلامته النفسية. (زينب ، 2008 ، ص : 29)

فقد أشار "يونغ" بأن الشخص الصلب يحاول أن يتطور ويتغير نحو الأفضل على عكس الشخص العاجز الذي يبقى حبيساً للماضي ، و يتوقف عن الحركة نحو المستقبل ، كما يرى الرد و Smith & (1989) أن التحدي هو الميل إلى رؤية التغيير غير المتوقع أو التهديد المحتمل كتحدٍ إيجابي وليس حدثاً مهدداً في حين أكد كل من "تيوكم و هارلو" أن اعتقاد الفرد في عدم قدرته على التحكم يشعره بعدم الجدوى والعجز فضلاً عن ذلك تؤكد "كوبازا" أن الأفراد ذوي الصلابة المنخفضة لا يتمتعون بسمة التجدي ، إذ يشعرون بالتهديد والتغيير ويعتقدون أن الحياة تكون أفضل عندما لا تتطوي على أية تغييرات. (خيرة شويطر ونادية أيوب الزقاي، 2015 ، ص : 53)

إذن التحدي هو قدرة الأفراد على محاولة التكيف مع المواقف الضاغطة في الحياة والتغلب عليها ومواجهة المشكلات بفاعلية ، وهذا من شأنه خلق جو من التفاؤل في خلق المستجدات في حياة الأفراد.

5- أهمية الصلابة النفسية :

إن الصلابة النفسية مركب مهم من مركبات الشخصية القاعدية التي تفي الإنسان من آثار الضغوط الحياتية المختلفة وتجعل الفرد أكثر مرونة وتفاؤلاً وقابلية للتغلب على مشاكله الضاغطة، كما تعمل الصلابة النفسية كعامل حماية من الأمراض الجسدية والاضطرابات النفسية. (زينب، 2008، ص :

(51)

ووجد مادي وكوبارا أن الأشخاص ذوي الصلابة النفسية المرتفعة يكونون أكثر قدرة على الاستفادة من الأساليب مواجهتهم للضغوط بحيث تفيدهم في خفض تهديد الأحداث الضاغطة من خلال رؤيتها من منظور واسع وتحليلها إلى مركباتها الجزئية ووضع الحلول المناسبة لها ".(اليازجي، 2011، ص : 40)

ويرى شند وآخرون (2008) أن للصلابة النفسية أهمية كبيرة في حماية الفرد من الأحداث الضاغطة والأزمات كذلك يعمل على تحسين الأداء الصحة النفسية والعقلية، وأيضًا زيادة النشاط والقدرة على المواجهة والمقاومة، وتساعد الفرد على تسهيل وتسيير الإدراك والتأقلم والتقييم، كذلك تقلل من مستويات القلق والاكتئاب، بالإضافة إلى أنها مرتبطة بالسند الاجتماعي والوعي الديني والتفائل، والقدرة على تكوين علاقات اجتماعية وزيادة الإنتاجية. (زحايكة، 2022، ص : 15)

و قدمت كوبازا العديد من التفسيرات توضح فيها السبب الذي يجعل الصلابة النفسية تخفف من حدة الضغوط التي تواجه الفرد، ومن بينها :

- ✓ الصلابة النفسية تعدل من إدراك الأحداث وتجعلها تبدو أقل وطأة.
- ✓ إنها تؤدي إلى أساليب مواجهة نشطة وتساعد على الانتقال من حال إلى حال .
- ✓ تؤثر على أسلوب المواجهة بطريقة غير مباشرة من خلال تأثيرها على الدعم الاجتماعي.
- ✓ تقود إلى التغيير في الممارسات الصحية مثل اتباع نظام غذائي صحي وممارسة الرياضة، مما يساعد على التقليل من الإصابة بالأمراض الجسمية. (أحمد راضي، 2008، ص : 51)
- الصلابة النفسية مركب مهم من مركبات الشخصية القاعدية.
- ✓ تقي الإنسان من آثار الضغوط الحياتية المختلفة.
- ✓ تجعل الفرد أكثر مرونة وتفاؤلاً وقابلية للتغلب على مشاكله الضاغطة
- ✓ تعمل الصلابة النفسية كعامل حماية من الأمراض الجسدية والاضطرابات النفسية. (عبد الله

(العبدلي، 2012، ص : 34)

و تكمن أهمية الصلابة النفسية في الأشخاص الذين يتمتعون بمستوى مرتفع من الصلابة النفسية وتأثيرها على الأحداث الضاغطة حيث تعمل على تحسين الأداء الصحة النفسية والعقلية وتقلل من مستوى القلق.

6- النظريات المفسرة لصلابة النفسية :

لقد نظر العديد من الباحثين للصلابة النفسية و سنذكر بعض النظريات الرائدة منها ما يلي:

1- نظرية "كوبازا" :

تعتبر "كوبازا" أول من قدمت نظرية رائدة في مجال الوقاية من الاضطرابات النفسية والجسمية، وقد اعتمدت في صياغة نظريتها على عدد من الأسس النظرية والتجريبية تمثلت الأسس النظرية في آراء

بعض العلماء أمثال "فرانكل" و "ماسلو" و "روجرز"، ففي حسبهم أن وجود هدف للفرد، ومعنى لحياته يجعله يتحمل إبطات الحياة الصعبة معتمداً في ذلك على قدرته على استغلال إمكانياته الشخصية والاجتماعية بصورة جيدة (العيافي 2012، ص : 20)

يوازي هذا المفهوم عند "كوبازا" مفهوم الإحساس بالتماسك الذي قدمه "أنتونوفسكي" ويعبر عن التماسك أو الترابط عن التوجه العام الذي يعبر عن مدى امتلاك شخص ما للشعور الدينامي بالثقة. بحيث ينظم أو يصمم الأحداث في محيطه الداخلي والخارجي في مجرى حياته، وتكون هذه الأحداث قابلة للتنبؤ، والتفسير، بحيث تكون الموارد متوفرة لديه من أجل مواكبة المتطلبات الناجمة عن هذه الأحداث، وبحيث تكون المتطلبات المثيرة للتحدي، وهناك ثلاث مكونات أساسية للتماسك:

1 1 القابلية للفهم والاستيعاب : وهي العمليات الحياتية المبنية بشكل موضوعي، بحيث يمكن أن تكون قابلة للفهم العقلي أو المنطقي 29. الصلابة النفسية الفصل الثاني

1 2 القابلية للتأثير: أن يكون الفرد مبدئياً قادر على ضبط أحداث الحياة

1 3 الامتلاء بالمعنى (المعنوية) : بمعنى أن المتطلبات التي يكافح الفرد لأجلها تخلق له شعوراً بالمعنى حسب وجهة نظر كوبازا " فإن الصلابة النفسية خاصة عامة تنشأ نتيجة خبرات الطفولة المعززة والثرية المتنوع، وهذه الخاصية تبرز من خلال السلوكيات والمشاعر التي تتصف بالالتزام. والضبط والتحدي والتي تمثل المركبات الرئيسية لمفهوم الصلابة النفسية (حسين و حسين 2006، ص : 130) إذن تتأثر الصلابة النفسية بطرق التربية والتنشئة الوالدية، وفي هذا السياق أشار " المخيمر " (1996) أن الرفض الوالدي واللامبالاة يقلل من الصلابة النفسية لدى الأبناء (المخيمر، 1996 ص : 60) كما أكد "ماكوبي" أن البيئة الأسرية لها دور بالغ في تكوين سمة الصلابة النفسية حيث أشار إلى أن العلاقات الأسرية التي تتسم بالدفء والاحترام والتقدير والاهتمام بالطفل والثقة به تنمي لديه الاعتقاد بأن خبرات النجاح والفشل ترجع لعمله، ومجهوده، ومدى مثابرته وتحديه للأحداث الشاقة المحيطة به (بوارس، 2014، ص : 39)

حسب التأكيدات السابقة تبين أن مرحلة الطفولة هي اللبنة الأولى لتأصيل سمة الصلابة النفسية لدى الفرد، كما أنها في حالة نمو مستمر مع التقدم في العمر، فكلما تقدم الشخص في العمر ازدادت درجة صلابته، مما يساعده على التعامل مع أحداث الحياة ويتم ذلك من خلال محاولات النجاح والفشل، فضلاً عن تعلمه الأنماط من السلوك تتراكم مدى الحياة (العيافي، 2003 ، ص : 15)

لقد كان منطلق دراسة "كوبازا" للصلابة النفسية في أطروحتها للدكتوراه هو التساؤل التالي: ماذا عن الأشخاص الذي لا يمرضون تحت وطأة الضغط؟ أشارت "كوبازا" أن الدراسات التي سبقتها كلها ركزت على الأمراض الناتجة عن مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، حيث قامت بدراسة حول المدراء التنفيذيين الذين يعملون في المستويات الإدارية المتوسطة والعليا، فقسمت المجموعة إلى فئتين هما: المدراء التنفيذيون الذين تعرضوا إلى ضغوطات كثيرة خلال السنوات الثلاث الماضية، والمدراء الذين تعرضوا لضغوط أقل، وبعد ذلك ركزت إنتباهها على المجموعة التي تعرضت لضغط شديد، ثم قامت بمقارنة أولئك الذين يعانون من أمراض كثيرة مع أولئك الذين لديهم نسبيا القليل من الأمراض بغرض استكشاف ما يميزهم، فوجدت بأن أولئك الذين تعرضوا إلى ضغوط شديدة، ولكنهم يتمتعون بصحة جيدة، لديهم مجموعة من السمات تميزهم متمثلة في قوة الالتزام، والتحكم، والتحدي، أطلقت عليه النمط الصلب (kobasa, 1979, p:413).

إذاً مسألة الاحتفاظ بالصحة النفسية من فقدانها هو النقطة الفارقة التي دفعت "كوبازا" إلى البحث عن هذه القوة الخفية التي تجعل الفرد متماسكاً عند تعامله مع مختلف الضغوط على تنوع شدتها. وفي السياق ذاته أكدت "كوبازا" و"أنتوفيسكي" أن الصلابة النفسية تعتبر من مصادر المواجهة الهامة، وأن الأشخاص ذوي الصلابة المرتفعة يخبرون مستوى أقل من الأمراض الجسمية مقارنة بالمنخفضين في الصلابة النفسية.

كما يعد نموذج "لازروس" من أهم النماذج التي اعتمدت عليها هذه النظرية، حيث أنها تؤكد من خلال ارتباطها بعوامل ثلاثة وهي:

- 1 - البيئة الداخلية للفرد.
- 2 - الأسلوب الإدراكي المعرفي .
- 3 - الشعور بالتهديد والإحباط .

ذكر "لازروس" أن حدوث خبرة الأحداث الضاغطة يحددها مدى إدراك الفرد للحدث، واعتباره موقفاً قابلاً للتعايش معه. (سيد، 2012، ص: 19)

إن الإدراك هو الذي يجعل الأفراد يختلفون في استجاباتهم لأحداث الضاغطة، أما الأساس التجريبي فقد اعتمدت فيه "كوبازا" على نتائج دراسات التي قامت بها خلال السنوات (1979، 1982، 1983) على عينات من المناصب الإدارية المتوسطة، والتي هدفت من خلالها الكشف عن المتغيرات النفسية والاجتماعية، والتي من شأنها مساعدة الفرد على صحتته النفسية، والجسمية رغم تعرضه للضغوط. وقد

توصلت إلى أن النتائج تدعمها في صياغة هذه النظرية، ومن بين أهم هذه النتائج الكشف عن مصدر إيجابي جديد في مجال الوقاية من الاضطرابات النفسية على الرغم من التعرض لضغوط الحياة الشاقة. (يوسف، 2012، ص : 180)

طرح "كوبازا" ثلاثة افتراضات في نظريتها حول مفهوم صلابة الشخصية التي تحققت منها في دراسات عدة وهي

الافتراض الأول: عندما يتعرض الفرد ذو الضبط العالي للضغط يشعر بسيطرة كبيرة على الأحداث الضاغطة، ويظهر بصحة نفسية وجسدية جيدة مع نسبية ذلك، إذ قلنا فيما سبق لا يوجد نمط خالص من الأفراد يمتلك سمة الضبط الداخلي أو الخارجي .

الافتراض الثاني: يشعر الفرد الملتزم إزاء أي تهديد بالمسؤولية الكبيرة نحو نفسه ونحو الآخرين، فهو لا يتوقف عن المشاركة والنشاط وتقديم يد المساعدة لمن يحتاجها في أشد الظروف قسوة .

الافتراض الثالث: يواجه الشخص الصلب الأحداث بكل قوة، وتحمل تأثيرها، ويحاول تغييرها باستمرار نحو الأفضل بجدٍ وتفاؤل (مكي وآخرون، 2011، ص : 364)

إذا كانت "كوبازا" استخلصت ثلاثة مكونات رئيسية للصلابة النفسية (الالتزام، والتحكم، والتحدى)، فقد أضاف كل من Clough, Earl & Sewell مكوناً رابعاً للصلابة النفسية، أسموه الصلابة الذهنية وذلك باعتمادهم على نظرية "مادي" "كوبازا"، وتتطلب الصلابة الذهنية الثقة بوصفها عاملاً مهماً توصلوا إليه من خلال دراساتهم حول أداء الرياضيين. (حنصالي، 2013، ص : 113)

2- نموذج "فك" المعدل لنظرية كوبازا (1995): قدم هذا التعديل من خلال دراسته التي أجراها بهدف بحث العلاقة بين الصلابة النفسية والإدراك المعرفي، والتعايش الفعال من ناحية أخرى على عينة قوامها (167) جندياً، عند البحث على المواقف الشاقة، والواقعية في تحديد دور الصلابة النفسية، حيث تم قياس متغير الصلابة، والإدراك المعرفي للمواقف الشاقة، والتعايش معها قبل وبعد انتهاء الفترة التدريبية، توصل إلى ارتباط بعد الالتزام والتحكم بالصحة العقلية الجيدة للأفراد، فارتبط الالتزام بحرية بالصحة العقلية من خلال تقليل الشعور بالتهديد، واستخدام استراتيجيات التعايش الفعالة خاصة استراتيجيات ضبط الانفعال، في حين ارتبط بعد التحكم أيضاً إيجابياً بالصحة العقلية، من خلال إدراك الموقف على أنه أقل مشقة، واستخدام استراتيجيات حل المشكلات للتعامل. (الشمري، 2014، ص 47)

إن نتيجة "فلتك" أوضحت بأن مفهوم الصلابة النفسية ذو بعدين (الالتزام والتحكم) على عكس ما أشار إليه كوبازا بثلاثة أبعاد

3- النموذج النظري "لمادي" و "كوبازا" (1984) :حقق سلفادور مادي بأن تراكم الأحداث الضاغطة يسبب زيادة التوتر الذي يمكن أن يظهر لدى الفرد في شكل ردود أفعال كسرعة التهيج والقلق إلى غير ذلك من المظاهر، هذه الاستجابات تعكس حالة استنفار وتأهب الفرد واستمرار هذه الحالة يمكن أن يخلق أعراض مرضية تظهر على شكل أعراض جسدية ،وعقلية هذه المتغيرات المتمثلة في الأحداث الضاغطة والتوتر والأعراض المرضية كان لها الأثر في وصف الباحثين لخاصية شخصية أطلقوا عليها الصلابة النفسية واعتبروها كمتغير وسيط في هذه العلاقة أي بين الضغوط والمرض ، ومن جهة أخرى كإحدى المصادر المهمة والمؤثرة في التعامل مع الضغوط. (يوسفي، 2013، ص: 125)

خلاصة الفصل :

نستخلص مما سبق أن الصلابة النفسية هي اعتقاد عام لدى الفرد لمقاومة الضغوط و الاستنزاف النفسي حيث إنها تعدل من إدراك الفرد للأحداث وتجعلها أقل أثرا فتكسب الفرد قدرا من المرونة والتقاؤل وتخلق نمطا من الشخصية شديدة الاحتمال تستطيع أن تقاوم الضغوط وتخفف من آثارها السلبية .
وتم التطرق في هذا الفصل إلى نشأة الصلابة النفسية ومن ثم إلى مفهومها خصائصها أبعادها ومن ثم النظريات المفسرة لها وفي الأخير تطرقنا إلى أهميتها .

الفصل الثالث

الإجهاد المهني

تمهيد

- 1 - مفهوم الإجهاد المهني
- 2 - مراحل الإجهاد المهني
- 3 - النظريات المفسرة للإجهاد المهني
- 4 - أعراض الإجهاد المهني
- 5 - نماذج الإجهاد المهني
- 6 - قياس الإجهاد المهني
- 7 - نتائج الإجهاد المهني
- 8 - أساليب الإجهاد المهني

خلاصة الفصل

تمهيد :

تتسارع في عصرنا هذا أحداث الحياة حتى إن بعض الناس لم يعد في استطاعته أن يساير متطلبات وحاجات الزمن الذي يعيشه، الأمر الذي جعله يخضع للإجهاد النفسي ويستجيب للعديد من مظاهر الاضطرابات النفسية المختلفة من قلق وخوف واكتئاب وفي النهاية قد ينتحر ليتخلص من تلك الضغوط، وهذا ما نقرأ ونشاهده في وسائل الإعلام من حين لآخر، وآخرون يتخبطون في مواجهة الكثير من أمورهم الشخصية العلمية والعملية والأسرية، فأصيب الكثير منهم بالأمراض العضوية المختلفة كأمراض القلب والقولون وقرحة المعدة وضيق التنفس وارتفاع الضغط وأيضا الاستلام للأوهام نتيجة للأنماط خاطئة من التفكير السلبي، وهم بذلك يجهلون أو يتجاهلون أن أحداث الحياة والحياة يسيران جنبا إلى جنب وأن الإنسان في هذه الدنيا يسعى إلى التكيف مع الأحداث المحيطة به.

1 - مفهوم الإجهاد المهني :

➤ الخلفية التاريخية لمصطلح الإجهاد المهني:

إن دراسة تاريخ مفهوم الإجهاد النفسي من الناحية الزمنية ليس بالأمر اليسير لأن كلمة "stress" في حد ذاتها سابقة لتاريخها، حيث يرى "جون بن جامين ستوار" أن الكلمة صعبة التحديد زمنيا، وهذا لأن مفهوم الإجهاد في حد ذاته مأخوذ من الكلمة (stringer) والتي تعني باللغة الفرنسية الاحتضان الشديد للجسم بواسطة الأطراف، وهذا مع الشعور بالقلق والعذاب لكن هذا الاستعمال لم يكن ثابتا ومنظما (jaon benjamin stora p03)، وأن هذه الكلمة استخدمت لأول مرة خلال القرن الرابع عشر ولم يكن هذا الاستخدام بصورة ثابتة ومنظمة (ثابت، 2003، ص:42).

في حين يرى البعض أن المصطلح مشتق من الكلمة القديمة (déstresse)، والتي تشير إلى معنى الاختناق والشعور بالضيق أو الظلم، وقد تحولت في الإنجليزية إلى (stress) والتي تشير إلى معنى التناقض، والمصطلح في الأصل قد استخدم للتعبير عن المعاناة والضيق أو الاضطهاد وفي الانجليزية الحديثة ظهرت الحاجة لوجود مصطلح يعني معنى الإجهاد والتوكيد في آن واحد وذلك لوصف الألم الكامن والمتضمن للكلمة وعبر الوقت استخدم مصطلح " stress " ليعطي هذا المعنى. (فونتانا، 1994، ص:12)

أما "سميث smith" فقد أصل المعنى الاشتقاقي للمصطلح بعرض أصوله اللغوية في منبته اللاتيني فذكر أن مصطلح التوتر " stress " أشتق من الاسم اللاتيني " strictus " بمعنى الشدة " tight " أو الضيق

"narrow" وهذا الاسم مشتق من الفعل اللاتيني "strictus" بمعنى سحبه بقوة "to tighter" وقد ظهرت كلمة "stress" كونه يعبر عن الجوانب السلبية للانفعال والغضب. (جودة، 1998، ص:15).

ويعد مصطلح الإجهاد (Stress) من المصطلحات قديمة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية ففي عام 1676 وصف قانون "هوكس" ظاهرة في العلوم الطبيعية مؤداها أن لكل آلة أو جهاز تحمل أو درجة معينة من التحمل وأن زيادة هذا العبء قد يقود إلى إحداث العديد من الأضرار أو على أسوأ الفروض يسبب "إجهاد".

إلا أن "هانز سيللي" عام 1950 قد استخدم هذا المصطلح ونقله من مجال العلوم الفيزيائية إلى مجال العلوم الإنسانية ليعبر حقيقة مؤداها أن الجسم البشري حين يتعرض لأحد المواقف المؤثرة أي الضاغطة فإن استجابة الجسم أي ردة فعله الفيزيولوجية سوف تكون مرهقة أو مجهدة ورغم أن المصطلح فيزيائي إلا أن النقل المثار من واقع الضغط وإجهاد الآلات وما يقود إليه من ردود أفعال سيئة إلى الإنسان مما أدى إلى شيوع هذا المصطلح وكأنه ابن شرعي وغير مقحم على مجال علم النفس. (محمد حسن غانم،

2009، ص:11)

ويشير مصطلح الإجهاد في العلوم الإنسانية عامة وعلم النفس بوجه خاص إلى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فتسفر عن تأثيره وتعرضه لبعض التغيرات النفسية الضارة مثل التوتر الصراع القلق والضيق، و حدة الانفعال وقد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية وفسيولوجية وقد يتعرض الفرد من جراء ذلك إلى الاضطراب النفسي وسوء التوافق.

ويمكن تعريف الإجهاد النفسي لغة واصطلاحاً من خلال ما يلي:

- ما يقابل كلمة "STRESS" في اللغة العربية فهناك كلمات: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد، هذه الأخيرة التي اختارها أنطوان هاشم في تعريبه لكلمة "STRESS" لكونها فصاحة وأقرب للاستعمال (لوكيا، بن زروال، 2006، ص:08)

لغة: جهد الطاقة تقول: أجهد، جهدك وقيل الجهد المشقة والجهد الطاقة والجهد: الشيء القليل يعيش به المقل على جهد العيش، وفي التنزيل العزيز ﴿وَالَّذِينَ يَجِدُونَ إِلَّا جَهْدَهُمْ﴾ على هذا المعنى، وقال القراء: الجهد في هذه الآية الطاقة، نقول هذا جهدي أي طاقتي. (جمال الدين أبي الفضل، 2003،

ص:167)

ويقال "جهدي" في الأمر ضاق وأشدت، وجهد المقل قدر ما يحتمله حال القليل المال.

اصطلاحاً: تعرض مفهوم الإجهاد النفسي كغيره من المفاهيم إلى العديد من وجهان النظر التي حاولت تعريفه نذكر من أهمها:

الإجهاد (Stress): هو أي حدث غير سار يجعل الإنسان غير قادر على التكيف.

(عبد المنعم الميلادي، 2004، ص: 20)

الإجهاد: هو عبارة عن مجموعة الاضطرابات الجسمية والنفسية المتولدة عن بواعث متنوعة كالبرد والمرض أو الانفعال أو الصدمة الجراحية وعمل البواعث والظروف المؤدية إلى هذه الاضطرابات.

(جان بنجامان ستوار، 1997، ص: 14)

• يعرف "جرينبيرج (1984) (Grenberg): الإجهاد بأنه رد فعل فيزيولوجي وعقلي ناتج عن استجابات الأفراد للتوترات البيئية والصراعات والأحداث الضاغطة.

• ويعرفه الحجار والدخان 2005: مجموعة من المواقف والأحداث أو الأفكار التي تقضي للشعور بالتوتر وتشتت عادة من إدراك الفرد بأن المطالب المفروضة عليه تفوق قدراته وإمكانياته. (الحجار، والدخان، 2005، ص: 372)

➤ ونستنتج من هذه التعاريف أن الإجهاد هو رد فعل عضوي جسدي ناتج عن استجابة الفرد للمؤثرات والتوترات الخارجية.

• كما يعرفه "ميلز" 1982 Mils: إن الإجهاد هو رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات الواقعة عليه. (مجلة الملك سعود، 2001، ص: 71)

• كما يعرفه "سيلاي Selye": إنه استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد الإيجابية والسلبية وهذه الاستجابات تكون كرد فعل سماها بأعراض التكيف. (رواية حسن، 2003، ص: 371)

• ويرى كل من "أوكي بوكولا وجيغدا" أن Occupational stress "تعبّر عن حالة من الإجهاد العقلي أو الجسدي، وتحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو إزعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل. (Okebukola, P. A & Jegede, 1989: 15)

والإجهاد في هذه التعاريف هو استجابة الفرد الفسيولوجية تجاه مواقف محيطية.

كما يعرفه هولمز "Holmes" أنه: استجابة كيميائية جسدية لحالة من التهديد المؤثر بهدف المحافظة على الذات.

ومن هذين التعريف نستنتج أن الإجهاد حالة ضغط أو مثير على الفرد تحدد توازنه ويمكنه أن يتسبب في أعراض عضوية مصاحبة له.

كما أن هناك تعريفات عرفت الإجهاد على أنه تلك العلاقة الوسيطة بين المثير والاستجابة ومن بينهما تعريف "لازاروس Lazarus" بأن الإجهاد ليس مثيرا ولا استجابة بل هو علاقة بين الفرد وبيئته، وأنه يحدث عندما يواجه الشخص مطالب ترهقه أو تفوق قدرته على التكيف وأن تفاعلا يحدث بين المطالب الخارجية والأساس البنيوي وقابلية الشخص للتأثر وبين كفاءة الشخص الدفاعية كما وأشار "لازاروس" إلى دور الإحباط والصراع والتهديد في إحداث الضغوط، أما التقدير فيستخدمه "لازاروس" هنا للإشارة إلى التقدير المعرفي وهو يعتمد على أشياء أخرى مثل التعلم والخبرة السابقة للفرد. (Lazarus & Coyne 1981: 144-157)

وقد ميز كل من "لازاروس و كوهين" بين نوعين من المواقف الضاغطة هما:

-المواقف الخارجية: وتتمثل في أحداث البيئة الخارجية المحيطة بالفرد؛

-المواقف الداخلية: وتتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة الأحداث الشخصية التي تتكون من خلال التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي. (غربي صبرينة، 2014، ص: 43).

• ويعرفه "علي عسكر" (2000): على أنه حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب والإرهاق.....الخ. (علي عسكر، 2000، ص: 122)

• كما يعرفه جمعة سيد يوسف (2007): هو حالة من الإنهاك الجسمي والانفعالي والعقلي تحدث بسبب التورط طويل المدى في المواقف المشحونة انفعاليا والضاغطة بشدة والتي تتوافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الأداء والإنجاز ويرتبط الاحتراق النفسي بالعمل بشكل أساسي. (جمعة سيد يوسف، 2001، ص: 46)

• ويعرف "توبيرت سلامي" (nobert sillamy) الإجهاد بقوله هو "الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الاتزان، وهذا بسبب مواقف أو عوامل تتعرض الأجهزة العاملة وتصدها عن تحقيق التوازن، وكل عامل من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية. (Dictionnaire de la psychologie larousse 1996 p249)

ومما سبق نلاحظ اختلاف الباحثين في مجال الإجهاد النفسي في تعريفهم لهذا المفهوم فمنهم من يقوم بتعريفه على أساس المثير ومنهم من يقوم على أساس استجابة لمواقف ضاغطة، وهناك من اتجه تعريفه

على أنه التفاعل البيئي أي أنه العلاقة الوسيطة بين المثير والاستجابة "لازورس" ومنهم من ركز على سوء التكيف مع ضغوطات الحياة لكن جميع التعريفات اشتركت في جانب واحد على أن الإجهاد حالة توتر لدى الفرد فيه وعلى أدائه مما يسبب تأثيرات جانبية أخرى.

نستخلص مما سبق أن الإجهاد النفسي يمكن أن يعرف كمنبه و كاستجابة وكفعل.

1-1- تعريف الإجهاد كمنبه : حيث يرى "ناصر بوكلي حسن" أننا نستطيع أن نفهم الإجهاد كمنبه أو كحادث حياتي أو تعبير حياتي، أو مجموعة من الظروف التي تؤدي لاستجابة مزعجة تزيد من قابلية الفرد للإصابة بالمرض. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 122).

حيث يتعرض الفرد لمجموعة من المؤثرات تؤدي به إلى استجابة إما سلبية أو استجابة متمثلة في الإجهاد النفسي.

1-2- تعريف الإجهاد كاستجابة: يعرف "ناصر بوكلي حسن" الإجهاد كاستجابة بأنه أي اضطراب يسببه المنبه أو مسبب للإجهاد، ويعرف "سيلي" الإجهاد بأنه إثارة الدماغ والجسم استجابة للأعباء المطلوبة منهما، ويعرف "شافر" الإجهاد بأنه: استجابة الجسم اتجاه أي نوع من الأعباء الملقة على عاتقه. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 122)

من خلال هذه التعاريف نلاحظ أنها كلها تركز على الاستجابة وليس على الحدث المسبب للإجهاد، إذ يعتبر الإجهاد في هذه الحالة نتيجة لما يتعرض له الفرد من أعباء.

1-3- الإجهاد كفعل (كمداولة): يعرف "لازاروس" الإجهاد كمداولة حيث قال: إن نظرية الإجهاد كمنبه والإجهاد كاستجابة لا تأخذان بحسبانهما الاختلافات الشخصية، ولا تفسران العوامل لماذا يستطيع بعض الأشخاص للاستجابة بأسلوب فعال مقارنة بغيرهم، ولا تفسران لماذا يستطيع بعض الأشخاص أن يتلاءموا لتغيرات طويلة من الزمن ولا يستطيع آخرون ذلك، إن مفهوم "لازاروس" يشمل العمليات المعرفية التي تحدث بين مواجهة ورد الفعل والعوامل التي تؤثر على طبيعة هذه العملية، وبذلك يمكنه تفسير الاختلافات بين الأشخاص في الظروف المتماثلة. (ناصر بوكلي حسن، 2003، ص: 125 - 126).

من خلال هذه التعاريف يظهر لنا المعنى الحقيقي للإجهاد النفسي والذي يتمثل في أن الإجهاد هو أي حادثة تفوق فيها متطلبات البيئة أو المتطلبات الداخلية أو كلاهما.

2 مراحل الإجهاد المهني :

2-1 المرحلة الأولى (الارتكاس للتنبيه المنذر للإجهاد): وتعرف بمرحلة الاستشارة الناتجة عن

الضغط أو الشد العصبي " Stress arousal " الذي يعيشه الفرد في عمله وفيها يصبح الفرد مدركا

لعوامل الإجهاد. (مسعد شتيوي، 2002، ص: 34)

وترتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، القلق الدائم، فترات من الضغط الدم العالي، الأرق صرير

الأسنان أثناء النوم أو اصطكاكها بشكل ضاغط أثناء النوم، النسيان، الصعوبة في التركيز الصداع

وضربات القلب غير العادية، وهي ردود الفعل الأولية للجسم إذ تنبه دفاعات الجسم ضد العامل المسبب

للإجهاد سواء أكان حرارة أو جراثيم أو اعتداء جسدي أو لفظي من شخص ما، إذ يبدأ الجسم من خلال

هذه المرحلة في التعامل مع الإجهاد كرد فعل للضغوط الملقاة على عاتقه.

ويقسم "سيلي" هذه المرحلة إلى جزئين: مرحلة الصدمة ومرحلة معاكسة الصدمة.

حيث يدرك العامل المسبب للإجهاد بطريقة واعية وغير واعية، وفي كلا الحالتين يستجيب الجهاز

العصبي الذاتي، وتتطلق كميات كبيرة من الأدرينالين والكرتينول إلى الدوران ويصبح الفرد في هذا الطور

قادرا على الهروب، تكون الاستجابة المبدئية قصيرة الأمد وتدوم من دقيقة إلى حدود 24 ساعة. (ناصر

بوكلي حسن، 2003، ص: 123).

2-2 المرحلة الثانية : (مرحلة المقاومة): وفيها يتأقلم الفرد مع الإجهاد (مسعد شتيوي، 2002 ،

ص: 34)، وتعرف بمرحلة توفير والحفاظ على الطاقة Energie Conservation وتشمل استجابات

سلوكية مثل: التأخير عن الدوام، تأجيل الأمور الحاجة لأكثر من يومين لعطلة نهاية الأسبوع التأخير

في إنجاز المهام، الامتناع عن زيادة استهلاك المنبهات، اللامبالاة، السخرية والشك والشعور بالتعب في

الصباح، حيث يتلاءم الجسم وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازما مع التكيف فتختفي التغيرات

التي ظهرت على الجسم بعدما يتلاءم الجسم بعدما يتعرض للضغوط التي يكون قد تكيف معها. (فاروق

السيد عثمان، 2001، ص: 98)

2-3 المرحلة الثالثة: (مرحلة الإجهاد): ويطلق عليها مرحلة الاستنزاف والإنهاك Exhaustion والتي

ترتبط بمشاكل بدنية ونفسية مثل: الاكتئاب المتواصل، اضطرابات مستمرة في المعدة، تعب جسمي

مزمن، إجهاد ذهني مستمر صراع دائم، الرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع أو الأصدقاء وربما

العائلة.

وليس بالضرورة وجود جميع الأعراض للحكم بوجود حالة الإجهاد النفسي في كل من هذه المراحل، بل وجد أن ظهور عنصرين أو عرضين في كل مرحلة يمكن أخذهما كمؤشر على الفرد يمر بالمرحلة المعينة من مراحل الإجهاد النفسي. (علي عسكر، 2000، ص: 126).

حيث لا يمكن للجسم المحافظة على التلاؤم الذي حدث في المرحلة الثانية مما يعني أنا الطرق المستخدمة للتلاؤم مع العامل المسبب للإجهاد قد استنفذت وإذا كانت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أمراض التكيف. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

وتعتمد نهاية هذه المرحلة بدرجة واسعة على احتياطي طاقة التلاؤم عند الفرد واستنفاد العامل المسبب للإجهاد ومصادر التلاؤم الخارجية (ناصر بوكلي، 2003، ص: 124)

كما تعبر هذه المراحل عن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية للإجهاد والتي تهدف إلى للمحافظة على الكيان والحياة وأن هناك استجابة وأنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج وقد توصل "سيلي" من خلال دراسته إلى إطلاق نظرية { التآدر العام للتكيف } وفيها قسّم ردة الفعل الجسدية أمام الضغط حسب المراحل السابقة الذكر. (محمد أحمد النابلسي، 1992، ص: 24).

3- النظريات المفسرة للإجهاد المهني :

كما أشرنا سابقاً أن هناك علماء ميزوا الإجهاد ووضعوا له عدة نماذج واهتموا به اهتماماً كبيراً مما مهد للبعض وضع نظريات مفسرة لهذه الظاهرة، ونذكر فيما يلي أهم هذه النظريات:

3-1 نظرية سيلاي Selay: كان "هنز سيلاي" بحكم تخصصه كطبيب متأثر بتفسير الإجهاد متغيراً غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة وأن هناك استجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 98)

حيث أكد سيلاي أن الإجهاد جزء طبيعي من الوظائف ونتيجة لممارسة الحياة. وقد أطلق "سيلاي" على الأعراض التي تظهر على العضوية أثناء الإجهاد باسم زملة تتأثر أعراض التكيف العام، هذه الزملة تحدث من خلال ثلاث مراحل:

3-1-1 المرحلة الأولى: تسمى استجابة الإنذار، في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فتحدث نتيجة التعرض المفاجئ لمنبهات لم يكن مهياً لها مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية فترتفع نسبة السكر في الدم ويسارع النبض ويرتفع الضغط فيكون الجسم في حالة استنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع والتكيف مع العامل المهدد. (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص: 98)

3-1-2 المرحلة الثانية: وتسمى المقاومة وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازم مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف وتعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف وما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الإنسان على مواجهة المواقف عن طريق رد فعل تكيفي كاف يؤدي التعرض المستمر للضغوطات إلى اضطراب التوازن الداخلي مما يحدث مزيداً من الخلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية. (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص: 116).

3-1-3 المرحلة الثالثة: وتسمى مرحلة الإجهاد وهي مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف غير أن الطاقة الضرورية تكون استنفذت، في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتضطرب الغدد وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من الأجهزة بالعطب ويسير المريض نحو الموت بخطى سريعة، على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها وحالات الجوع والعطش، النشاط العضلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في الكائن الحي نتيجة ما نسميه بحالة الإجهاد النفسي. (فاروق السيد عثمان، 2001، ص: 116)

3-2 نظرية لازاروس: وقد نشأت هذه النظرية سنة 1970 نتيجة الاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي والإدراكي. والتقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقديم كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الإجهاد بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للمواقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. وتعرف نظرية التقدير المعرفي الإجهاد بأنه نشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد. ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين هما:

3-2-1 المرحلة الأولى: وهي خاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الإجهاد النفسي.

3-2-2 المرحلة الثانية: وهي التي فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف ويمكن رصد هذه النظرية في الجدول التالي:

جدول رقم (1) : العوامل التي تقيد الفرد حسب لازاروس.

العوامل الشخصية	العوامل الموقفية	العوامل الخارجية
- مهارات الاتصال	- التقدير	-العوامل الصحية
- الحالة الانفعالية	- التكرار	-التأييد الاجتماعي
- الصحة التعب	- الخبرة	-المتطلبات المهنية
- هوية الذات	- الأمن والسلامة	
- تقدير الذات الشخصية		
- الخبرات والعادات		
- التهديد الضغط التعب		

المصدر : (فاروق السيد عثمان 2001 ص 100)

3-3 نظرية كانون Canon: حيث نظر كانون إلى الإنسان على أنه يماثل بطريقة أو بأخرى الأشياء المادية مثل المعادن التي تفقد تماسكها عند درجة معينة من الضغط الشديد، وقد كان مهمتها بمدى تأثير عدة عوامل خارجية مثل البرودة، نقص الأكسجين وغيرها على الإنسان، وقد قادت دراسته إلى نتيجة مؤداها أنه من الممكن تحمل الضغوط الناجمة عن هذه المصادر وخاصة عندما تكون معتدلة وخفيفة غير أنه عند دوام هذه المسببات يكون أثرها قاسياً، فإنها في النهاية تقود إلى تداخل النظام البيولوجي ويلج كانون على متغيرات فيزيولوجية وثابت نفسياً.

ومن أجل تخطي الموقف الذي يسبب القلق عرض منظور الإجهاد لموقفين:

التصدي للعمل الهجومي مثلاً الهروب من أمامه أو العودة إلى موقف التبعية كحال الطفل الصغير إذ يلوذ بأمه يحتمي بها بدلا من أن يواجه الخطر بنفسه. يرتبط الفعل الانفعالي الأول بالنسبة لكانون بانتكاسه النشاط السمثاوي الوريدي ويتعلق رد الفعل الثاني بازدياد التهيجي نظير السمثاوي.

3-4 نظرية وولف Woolf: عالجت دراسات "هارولد وولف" الأولى سنة 1947 ردود الفعل لدى أسرى الحرب من الحلفاء وقد خضعوا لتعذيب اليابانيين لهم، وقد أتاحت إسهاماته رفقة زميله "هنكل" من مخبر علم البيئة البشرية في المدرسة الطبية التابعة لجامعة كورتل حول نتائج الإجهاد النفسي على موظفي شركة الهاتف في مدينة نيويورك (عينة من 2600 شخص) أتاحت لهم إعطاء تحديد جديد للإجهاد على أنه حالة دينامية لعضو ما استجابة لمطلب تكيفي لأن الحياة نفسها تتطلب تكيفا مستمرا بحيث أن جميع المخلوقات الحية هي استمرار في حالة من الإجهاد تعظم وتصغر ويعتبر "ولف" بعد أن يطرح كل فكرة عن فئة خاصة من الفوضى السيكوسوماتية أن البيئة الاجتماعية تجارب الماضي لدى الكائن الحي من ضمنها العوامل البيولوجية وأحداث الحياة تأثير ضعيف على الشكل الذي يتخذ المرض ولكن تأثيره كبير على مدته ومجراه، ويؤيد "ولف" مفهوم غير نوعي للدور الذي يلعبه الإجهاد في نشأة المرض.

ونلاحظ أن "ولف" قد ربط الإجهاد النفسي بالمرض العضوي فتوقع أن الإجهاد لفترة زمنية طويلة قد يولد لنا مرض عضوي.

➤ ونستنتج من خلال النظريات السابقة أن الإجهاد ينشأ من عوامل خارجية تلقى على جسم الإنسان خارج حدود قدرته مما تولد له ضغوطات كبيرة مؤدية للإجهاد، منها الظروف البيئية والأوضاع المعيشية الأوضاع المهنية بالإضافة إلى المتغيرات البيولوجية أو الحيوية مما يؤدي إلى خلل عضوي أو عطب ما في الوظائف جراء الإصابة بالإجهاد النفسي.

4- أعراض الإجهاد المهني :

يؤدي الإجهاد النفسي إلى عدد من الأعراض التي يمكن أن تتشابه مع أعراض اضطرابات أخرى أو تغيرات الحياة والضغوطات الأخرى، غير أن الفحص الدقيق يمكن أن يكشف عما إذا كانت الأعراض مرتبطة بالإجهاد النفسي أو غيره.

وتتلخص أعراض الإجهاد النفسي فيما يلي:

4-1 الإنهاك النفسي: ويتبدى في التعب والغثيان، والتوتر العضلي، والتغيير في عادات الأكل والنوم وانخفاض عام في مستوى الطاقة ولعلّ العرض الأكثر شيوعاً هو حالة من "الإعياء العام" وهي حالة الإنهاك دون سبب واضح.

4-2 الإنهاك الإنفعالي: هو الشعور بالإحباط واليأس والعجز الاكتئاب والحزن واللامبالاة بالعمل ويشتكى الفرد من الشعور بالاستشارة والغضب دون سبب محدد، وتتضح الحالة بشدة عندما لا يبالي الشخص بأي جانب من جوانب عمله بعد أن كان بالنسبة له كل شيء.

4-3 الإنهاك العقلي: هو الشعور بعدم الرضا عن الذات، وعدم الرضا عن العمل والحياة بصفة عامة، والشعور بعدم الكفاءة وعدم الملائمة والدونية، وهو ما يؤدي بمرور الوقت أن ينظر الفرد إلى العملاء والزبائن أو المرضى باعتبارهم مصدر للتهيج والاستشارة والمشكلات بدلاً من كونهم مصدر للتحدي وفرصة لإثبات الذات كما أنهم يشكون دائماً بأن هناك خطأ ما في العمل. (جمعة سيد يوسف، 2001، ص: 48)

5- نماذج الإجهاد المهني :

لإجهاد ظاهرة طبيعية لا يمكن للإنسان أن يتخيلها دائماً، وله آثار إيجابية وأخرى سلبية فوجود مستوى معين من الإجهاد لا يضر بالعضوية بل يفيدها ويعود على بيئتها بالخبرة والفائدة وهذا الإجهاد ضروري ولكن ارتفاع مستوى هذا الإجهاد قد توافقه آثار سلبية على صحة الفرد و البيئة.

وفي هذا الصدد يميز "وليام بلوكر William Pbloker" نوعين من الإجهاد:

5-1 الإجهاد المفيد: ويعبر عنه بملح الحياة نظراً للدور الهام الذي يلعبه هذا الإجهاد في تنشيط الجهاز الفيزيولوجية للعضوية التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي نعترضها.

5-2 الإجهاد المضر: الذي إذا بلغ مستوى معيناً قد يسبب أضراراً معتبرة جسمية كانت أو نفسية.

أما الطبيب العقلي "بايكوك Bacock" فإنه ميّز ثلاث أنواع من الإجهاد تتداخل فيما بينها ولكنها مختلفة من حيث الشدة وهي:

- **الإجهاد المفيد:** إجهاد ذو ناتج عن الصراعات الداخلية كالأعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق.

- **إجهاد ذو أصل خارجي صادر عن البيئة الخارجية للفرد:** كمواجهة العراقيين خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة، فيريد اجتيازها وتخطيطه ليشعر بالراحة والرضا.

- إجهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه لاستغلال طاقته الإبداعية بتطوير وظائفه الطبيعية.

ومن هنا يمكننا أن نستنتج وجود نموذجين للإجهاد الأول صحي والثاني مرضي:

أ- **إجهاد الصحي (نموذج صحي):** يعتبر الإجهاد ظاهرة أساسية في الحياة اليومية للأفراد، كما أنه ضروري للنمو الفردي وتحقيق الذات بشرط أن تكون الاستجابات التكيفية للفرد مناسبة لما يتطلب الموقف (بحيث أن الضغوط الخفية تساعدنا على الإنجاز بمستوى أفضل وتجعلنا نشعر بطعم الحياة) ، ويساعد الإجهاد على نمو شخصية الإنسان لارتباطه بعمليات التعليم والسعي لحل المشكلات فهو يثير الحماس للأفراد وخيالهم ويحثهم على تحسين أو زيادة مردوديتهم، أما على الصعيد العلائقي فهو تجديد للقدرة على التكيف مع المستجدات الخارجية، وتجدر الإشارة إلى أنه بفضل النموذج الصحي للإجهاد، حققت منظمات عديدة على مستوى طموحها أو تعدت لأنها تمكنت من تطوير (أنها التنظيمي) والهيكل أثناء عملية التغيير.

كما تظهر أهمية الإجهاد الصحي بالنسبة للأفراد خلال المراحل الانتقالية بين المناصب كالترقية وبشكل خاص المسؤولين، ومهما يكن فإن أجسامنا في حاجة دائمة إلى كمية من الطاقة الحرارية الضرورية للحياة الأمر الذي لا يحدث إلا إذا واجه الفرد مواقف مجهدة شرط أن تكون في حدوده. (لوكيا، وبن زروال،

2006، ص: 15 - 18)

ب- **الإجهاد المرضي (نموذج المرضي):** يصبح الإجهاد خطيرا عندما يكون مستمرا دائما دون إدراكه ودون التعبير عنه والحياة الحديثة تفرز مجهدات مزمنة ناتجة عن الظروف اليومية دون أن يستطيع الفرد تغييرها (الطوابير، التنقل، التلوث، الضجيج، سوء الاتصال، التفاهم...) وهنا الإجهاد النفسي صعب التعرف عليه، بحيث تصير طاقة نفسية يحتاج الفرد إلى صرفها وإلا انقلبت على الجسم وحطمتها. (بدة

معتمص ميموني، 2005، ص: 116)

كما يرى كل من "أجرا بارت ودلماس Agra Part and M.A.Delmas" أنه لا يوجد إجهاد بهذا المفهوم (المرض) إلا إذا كانت الاستجابة مفرطة أو سيئة التكيف أو مؤلمة، في حين يمكن أن يسبب التعرض للمجهدات البسيطة ولكن بشكل متكرر للإجهاد المرضي، ويضيفان أنه عند الحديث عن ظاهرة الإجهاد لابد أن نراعي شدة العوامل المجهدة وتكرارها، وما تحدثه من استجابات لدى الفرد المجهد.

• والإجهاد إذا زاد عن حده الطبيعي يتحول إلى تأثير سلبي على الفرد وعلى بيئته ويصبح بذلك مصدر خطر ويكون مدمر للتوازن الطبيعي للفرد، فيشعر بحالة من الإنذار المبكر حين يدرك خطورة الموقف

الذي يعيشه، فيزيد الجسم من إفراط هرمون الأدرينالين في الدم، وبعدها يدخل مرحلة التغيرات الفيزيولوجية كزيادة ضربات القلب أو وتيرة التنفس بشكل ملاحظ وإن استمر تعرض الفرد لهذا الموقف الخطر (بالنسبة) يصل إلى حالة الانهيار النفسي الكامل.

- ويشير "إيلي" إلى أن الفرد يغير من سلوكياته كمحاولة التكيف مع حالة الإجهاد ولهذا التغيير عتبة سلوكية، يسميها (عتبة التكيف الجديد) أي حد للقدرة على التكيف بواسطة تغيير السلوك، فإذا تعدى الفرد هذا الحد ولم يتمكن من تقليص حالة الإجهاد فإنه يصل إلى حالة الإحباط والتي إن لم ينتج بدورها تفتح المجال لظهور الأعراض السيكوسوماتية حيث عتبة التمزق النفسي.
- ويذكر "يوسف ميخائيل" أن هناك نوعين من الإجهاد أحدهما مؤقت مرتبط بمواقف طارئة محددة، يزول بزوالها والثاني مزمن له طبيعة تراكمية ولا يزال بزوالها. أي يزول الموقف المسبب له ويحتاج الفرد الذي يعاني من هذا النوع إلى مساعدة وعلاج.

يجب الإشارة إلى أن الطبيعة التراكمية لظاهرة الإجهاد خاصية تجعله عملية متصاعدة يزيد كل مصدر من مصادره في ارتفاع مستواه العام لدى الفرد، لكن وجود الفروق الفردية يجعل من الإجهاد لدى الفرد لا يسببه عند الآخر بالضرورة في إدراك مصدر الإجهاد وتقييمه وبالتالي التفاعل معه على أساس ذلك، وفي الإطار يذكر "بنحمان ستورا Benjamin Satora" أن التوليف بين بعض مصادر الإجهاد وبعض ملامح الشخصية قد يندر بظهور ردود فعل على الإجهاد مثل بعض الاضطرابات العقلية، كراهية الوظيفية الخلافات الزوجية، ... إلخ .

➤ كما يرى "هlgard" أن الإجهاد يعتمد على عوامل مثل الفروق الفردية في ردود فعل الجهاز العصبي الإرادي والخبرات التعليمية المبكرة واستعداد بعض أعضاء الجسم للإصابة بسبب الوراثة أو الإصابة السابقة، ويؤكد ذلك "جرای Gray وآخرون" فيشيرون إلى أن الكثير من المشكلات المسببة للإجهاد يمكن تناولها وحلها بشكل بسيط جداً، لكن هذا الحل يظهر لبعض الأفراد سهلاً ولا يتناسب مع صعوبة وتعقيد المشكلة فيشعرون حينئذ بالإجهاد. (لوكيا، وبن زورال، 2006، ص: 19)

ومن الأمثلة الدالة على ما سبق اكتشاف العالمين "فريد مان وروسنمان" خلال أبحاثهما حول مرض القلب لنمطين من الشخصية (أ- ب) يتصف كل منها بخصائص يصفها الجدول التالي:

جدول رقم (02) : يصنف نمطين من الشخصية (أ - ب) لفريد مان وروسمنان.

النمط (أ)	النمط (ب)
- يجري وراء تحقيق عدة أمور تتعلق بحياته فينفس الظروف والأحوال والأوقات. - يتصف بالهجوم والسلطة . - يفتقر إلى الصبر والالتزان الانفعالي . - يتسابق مع الوقت لأنه يعتبر الانتظار مضيعة للوقت . - يعمل كثيرا دون إعارة الاهتمام بالاسترخاء . - ينافس نفسه إزاء الآخرين. - يدمن على العمل	- يؤدي أعماه ببطئ وهذوء وصبور . - لا يتسارع مع الوقت لقضاء حاجاته . - يعمل لكنه لا يتجاهل مفهوم الاسترخاء . - لا يتنافس مع نفسه - يبدو انه يعاني من ضغوط.

المصدر : (لوكيا، وبن زروال، 2006، ص: 19)

وتكمن خصائص النمط (أ) والنمط (ب) من الشخصيات في اكتشاف هذان العالمان أن الفرد النمطي أكثر عرضة من أمراض القلب نتيجة ميوله لخلق ضغوطات محيطية تتميز بالحركة الدائمة فيترتب عنها إجهاد نفسي وبدني يسبب تغيرات بيوكيميائية تساعد في ظهور أمراض القلب.

ويشرح هذا الأمر ولو جزئيا لماذا يصاب الفرد بالإجهاد في حين لا يصاب آخر ولو عايشا نفس الظروف، وباعتبار أن الفرد لا يعيش بمعزل عن بيئته بل يشكل نسقا مفتوحا يتفاعل معها مؤثرا ومتأثرا بكل ما تنظمه هذه البيئة من التغيرات، إذن فإن الإجهاد يعتبر محصلة التفاعل بين هذا الفرد وبيئته سواء الداخلية (أنظمة نفسية وعضوية) أو خارجية (التنظيمات والمجتمعات البيئية المختلفة من حيث المكان والزمان والموضوع). ومما يدل على ذلك تلك الدراسات التي أثبتت وجود علاقة بين الإصابة بالإجهاد وبعض المهن التي تتصف بالرقابة أو المسؤولية على الغير أو الخطورة... الخ كمراقبي الملاحة الجوية ورجال الإطفاء والطيران والعاملين على الكمبيوتر والأساتذة وعمال المناوبة والأطباء وموظفي القواعد.

أو ما أثبتته أيضا من وجود الارتباط بين طبيعة العلاقات العائلية أو التنظيمية بالاستعداد بالإصابة بالإجهاد إذا توفرت الشروط المناسبة، وهذا يعني أن الإجهاد يتصف بالحركة والتغيير لأن طبيعة مكوناته وآثاره تختلف باختلاف الظروف النفسية والعضوية والاجتماعية والتنظيمية والبيئية ويمكن أن نستخلص مما سبق أن للإجهاد خصائص يمكن أن تشمل ما يلي:

-الإجهاد ذو طبيعة تراكمية؛

-الإجهاد محصلة تفاعل بين الفرد والبيئة؛

-الإجهاد مرتبط بظروف مادية واجتماعية ونفسية؛ (لوكيا، وبن زروال، 2006، ص: 21)

-خصائص الفرد الشخصية؛

-الخبرة السابقة بالمنبه؛

-الذكاء والمستوى الثقافي. (غربي صبرينة، 2014، ص: 42)

6- قياس الإجهاد المهني :

تشكل الاستجابات السلوكية والمظاهر الدالة على حالة الإجهاد النفسي القاعدة الأساسية التي يعتمد عليها الباحثون في تصميم أدوات تساعد على الإجابة على التساؤل فيما إذا كان الفرد مجهداً نفسياً، وفي العادة يقوم المستجيب بالإجابة على الأسئلة ويقدر بعدها ما إذا كان مجهداً بدرجة معينة أو لا يعاني من الإجهاد. (علي سكر، 2000، ص: 117)

ولقد أنتجت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياسه

6-1- التحقيق الشخصي للإجهاد: أكتشف كل من "إيفان ستيفينش وماتسون" من جامعة هوستن

الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الاستمارة التي تهدف إلى قياس إدراك الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في (15) قسم وربط ذلك الإدراك بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الاستمارة (60) بندا والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم، وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع جدا.

6-2- تحقيق الإجهاد: ويتمثل هذا التحقيق في استمارة تحتوي (238) بندا مقسمة إلى (14) سلم توضح

ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، الجروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من (14) سلم يمكن أن تصف لنا المصادر المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلالم لا تصف الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل.

3-6- سجل حالات القلق : صمم كل من IUSHEME-DE POLOALTOCORSCCH-

SPIELBEFER هذه الاستمارة الموجهة من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية وذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد، وكتجربة انفعالية عابرة، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة في شكل تصريحات، ومثال ذلك فيما يخص حالة الحصر. (JEAN BEN JAMIN STORA)
(P116-117)

4-6- تقويم إجهاد لأدام: وهو عبارة عن استبيان طور من طرف باحثين من جامعة (SANDIEGO) وهو يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير المرتبط به. (صابر بحري، 2009، ص ص: 67 - 68).

➤ وبوجه عام لم تكن للدراسات العربية مقياس للإجهاد النفسي سوى عبارات مقياس "السيد السمدوني" بدون تعليمات ثم جاءت الدكتوراة "زينب محمود شقير" بمراجعة الدراسات الأجنبية التي حصلت عليها أثناء المسح الشامل للدراسات السابقة أنها جميعا (على وجه التقريب) استخدمت مقياس "ماسلاش" للإجهاد النفسي ذو الثلاث أبعاد هي: الاستنزاف الانفعالي وفقد الآنية والإنجاز الشخصي. (زينب محمود شقير، 1998، ص: 5).

7- نتائج الإجهاد المهني :

يظهر الإجهاد النفسي بعدة طرق على الأفراد الذين يشعرون بمستويات عالية من الإجهاد مما يسبب لهم في أعراض في أغلب السواء جسمية ونفسية وحتى سلوكية وسوف نوجز في نقاط الآثار التي تنجم عن الإجهاد النفسي.

7-1 النتائج السيكوسوماتية: وهي أمراض جسمية ذات جذور وأسباب نفسية تظهر رد فعل لأي عضو مصاب ومفهوم السيكوماتية حسب وجهة نظر العلماء هو مرض نفسي جسمي وهو ربط بين المرض النفسي والمرض الجسمي والأمراض السيكوماتية متعددة نذكر منها:

- أمراض القلب والجهاز الدوري مثلا: النوبات القلبية، ضغط الدم المرتفع، الذبحات الصدرية، تصلب الشرايين؛

- أمراض الجهاز الهضمي مثل: أمراض القولون والإسهال، نزلات البرد... إلخ؛

- أمراض الجهاز العضلي مثل: توتر العضلات، الروماتيزم، آلام المفاصل، آلام الظهر... إلخ؛

-أنواع الصداع المختلفة. (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 44)

7- 2 النتائج النفسية: تعتبر الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج وآثار الإجهاد النفسي، ذلك أن الناس لديهم درجة محددة من تحمل الضغوط الواقعة عليها وهو ما يطلق عادة عتبة الإحساس، لذا فإنه عندما يتجاوز الأفراد هذه النقطة نتيجة للضغوط التي يواجهونها تظهر عليهم بعض المشاكل الفيزيولوجية النفسية وتختلف هذه النتائج من فرد لآخر ذلك حسب الفروق الفردية لكل شخص وتتجلى هذه الأعراض في القلق والغضب والعداونية والاكتئاب والتعب والشكوى من النسيان وضعف الذاكرة، التوتر والملل وفقدان التركيز والعصبية الزائدة ونوبات الهلع والنشاط الزائد الإحباط والانزعاج و... إلخ وكل هذه الأعراض تعرض الفرد للتدخل وعدم الاتزان في حياته العملية والاجتماعية.

7- 3 النتائج السلوكية: تمثل الاضطرابات السلوكية نمط آخر من الاستجابات التي يلجأ إليها الأفراد الذين يعانون من ضغط الإجهاد المهني والتي يعتبرها الفرد كوسيلة لمواجهة مثل هذه الضغوطات وتتجلى هذه النتائج السلوكية في الإفراط في الأكل أو فقدان الشهية والتدخين بكثافة وشرب الكحوليات والمخدرات والمواد النفسية المؤثرة في الأعصاب (الأدوية المهدئة أو المنشطة أو المنومة) كذلك اضطرابات النوم كالأرق والكوابيس والفرع الليلي واضطرابات الكلام... إلخ (جمعة سيد يوسف، 2004، ص: 50).

8- أساليب مواجهة الإجهاد المهني :

توجد هناك عدة أساليب تسعى إلى تعديل سلوك الفرد في استجابته لمصادر الإجهاد المهني لتحقيق التفسير المطلوب وتذكر منها ما يلي:

- **ممارسة التمارين الرياضية :** يمكن القول أنه من الثابت أن للحالة البدنية الجيدة دور كبير في مواجهة الآثار السلبية للإجهاد المهني، حيث تؤدي ممارسة الرياضة إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد، فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمانية أو نفسية للعمل، وبذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الاعتماد عليها الجامعة شعوره بالإجهاد المهني.

- **الاسترخاء :** يتطلب الاسترخاء البعد عن كل ما يجعل الفرد يتذكر المجهودات حتى يعيد الجسم إلى توازنه الطبيعي، حيث أن قضاء الإجازة بصورة خاطئة من دون التمتع بها يزيد مستويات التوتر النفسي والعصبي بدلا من أن يحسن النفسية والمزاج. وفيما يتعلق بالاسترخاء للتغلب على الإجهاد المهني أكدت الدراسات التي عرضت حديثا أن العلاج بالتدليك والمساج يحسن من وظيفة الخلايا المناعية في الجسم ويقتل حالات التوتر التي يتعرض لها الإنسان لأنه يقلل من هرمونات التوتر لدى الشخص وزيادة كمية

خلايا الدم البيضاء في جسمه، لذا فإنه يوصف علاجاً وقائياً للحفاظ على الصحة واجتتاب حالات القلق والاكتئاب. كما ينبغي تفادي شرب كميات كبيرة من القهوة أو أية منبهات أخرى تمنع الفرد من الحصول على الاسترخاء المطلوب (سلامة عبد العظيم حسين، طه عبد العظيم حسين، 2006، ص : 187).

- **التأمل :** يختار الفرد وضعا مريحا ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه ثم يقوم باختيار كلمة ويردها مرة بعد مرة، وعلى الرغم من الجدل حول هذا الأسلوب إلا أن هناك الكثيرين الذين بينوا بأن هذا الأسلوب يؤثر في بعض وظائف الجسم التي تساهم في تحقيق الاسترخاء ودرجة النشاط في الموجات المخية، والهدف من هذا كله هو الوصول إلى الاسترخاء التام أو العميق.
- **النظام الغذائي :** ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف الجسم ولإعطاء الحيوية اللازمة لأداء العمل، وعندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية تكون لكل منهم آثار حسنة على الآخر، والنتيجة في النهاية في صالح الفرد في مقاومته للآثار السلبية للإجهاد .

- **الدعم الاجتماعي :** يمكن التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد المهني من خلال استثمار العلاقات الاجتماعية داخل العمل وخارجه، حيث تؤدي العلاقات الجيدة التي تربط العامل بالأصدقاء وأفراد العائلة وزملائه في العمل إلى تجنب الشعور بالوحدة أو العزلة ومن ثم التخفيف من حدة الشعور بالإجهاد.
- **إدارة الوقت :** إحدى العمليات التي تستطيع بها أن تتجز المهام والأهداف التي تمكّنك من أن تكون فعالاً في عملك ويوصى به في إدارة الإجهاد أنه يمكن تخفيض الكثير من الإجهاد اليومي أو إلغائها إذا استطاع الشخص إدارة الوقت بفعالية أكثر، والطريقة الشائعة لإدارة الوقت هي كتابة قائمة الأشياء أو المواد التي يجب أن تؤدي في ذلك اليوم، وتصنيفها إلى ثلاثة أصناف: نشاطات مهمة جداً يجب أن تؤدي ونشاطات مهمة من الواجب أن تؤدي، وأشياء اختيارية أو غير مهمة التي يمكن تقويضها أو تأجيلها وأدائها يتم حسب أهميتها، هذه الإستراتيجية تساعد العامل على أداء الأشياء الأكثر أهمية كل يوم وتشجع أيضاً على تقويض الأشياء الأقل أهمية إلى الآخرين (فاروق عبده قلية ، السيد محمود عبد المجيد، ص 318-319).

- **إدارة الدور :** الدور هو الشخصية التي يتقمصها الفرد من أجل أداء وظيفته أو واجبه، فالإنسان أثناء قيامه بدور معين قد يقع في صراع الأدوار الأخرى، ترتبط إدارة الدور ببعض الشيء بإدارة الوقت والتي يعمل الفرد فيها بفاعلية لتجنب زيادة العبء، والغموض، والصراع، فالشخص الذي لا يعرف ما يتوقع يجب أن لا يجلس ويقلق فقط، بدلا من ذلك يجب أن يسأل عن توضيح من رئيسه إستراتيجية أخرى لإدارة

الدور هو تعلم أن تقول (لا) ببساطة، فالكثير من الأفراد يخلقون المشاكل لأنفسهم يقولون دائما (نعم) بالإضافة الى أدائهم لأعمالهم فإنهم يوافقون على أعمال إضافية تحت خيمة الاضطرار .(زكرياء مطلق الدوري، أحمد علي صالح، 2009، ص: 286-287)

خلاصة الفصل :

من خلال ما تناوله هذا الفصل يمكن القول أن الإجهاد المهني يؤثر على مختلف جوانب الفرد بدءا من الأسرة، البيت، الشارع، مكان العمل، ومختلف المؤسسات ،فأينما يحل الفرد يتعرض لمجموعة من المجهودات المختلفة ،لذا يحاول الفرد أن يتأقلم ويتكيف مع مختلف المجهودات التي يتعرض لها راجبا في الحد من آثار الإجهاد السلبية عليه ،من أجل خلق توافق بينه وبين مهنته وبين محيطه وبيئته التي يعيش فيها . وتم التطرق في هذا الفصل إلى مفهوم الإجهاد المهني ثم مراحلہ ،النظريات المفسرة له أعراضه نماذجہ،من ثم طرق قياسه وصولا إلى نتائجہ ومن ثم أساليب مواجهته.

الجانف الميداني لدراسة

الفصل الرابع : الإجراءات الميدانية لدراسة

الفصل الخامس : عرض وتحليل نتائج الدراسة

الفصل السادس : تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الرابع

الإجراءات الميدانية لدراسة

تمهيد

1- منهج الدراسة

2- الدراسة الاستطلاعية

3- الخصائص السيكومترية لأداتي الدراسة

4- عينة الدراسة الأساسية وخصائصها

5- حدود الدراسة

6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

خلاصة الفصل

تمهيد :

يعتبر الإطار التطبيقي لدراسة مكمل للجانب النظري وهذا لغرض الإجابة على التساؤلات المطروحة في الإشكالية وتأكيد الفرضيات مما يوجب علينا إتباع منهج معين وإجراء دراسة استطلاعية وتحديد عينة الدراسة وحدودها وأدوات جمع البيانات إضافة إلى خطوات تطبيق الدراسة والأساليب المستخدمة ، بحيث ستعرض في الفصل الموالي منهج الدراسة والدراسة الاستطلاعية وأهداف الدراسة من ثم المعاينة ومجتمع الدراسة وأدوات الدراسة وحدودها ومن ثم خطواتها والأساليب الإحصائية المستخدمة وخلاصة الفصل.

1- منهج الدراسة :

يعتبر المنهج جزءا أساسيا من أي بحث علمي ، حيث يحدد كيفية جمع البيانات وتحليلها وتفسيرها ويعتمد اختيار المنهج على طبيعة البحث وأهدافه ونوع البيانات المطلوبة ، ولقد استخدمنا في الدراسة الحالية المنهج الوصفي لكونه الأنسب لدراسة العلاقة الارتباطية و ك ذلك لملائمته لموضوع وأهداف الدراسة .

يعرف المنهج الوصفي الارتباطي على أنه : من أساليب البحث الذي يمكن بواسطته معرفة ما إذا كان هناك ثمة علاقة بين متغيرين أو أكثر ،ومن معرفة درجة تلك العلاقة،حيث أنه يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها كميا وكيفيا من خلال إعطاء وصف رقمي يوضح مقدار وجود الظاهرة وحجمها ودرجة ارتباطها بالظواهر الأخرى وتحليلها وتفسيرها . (عبد الرحمان بدوي،1977،ص : 15)

2- الدراسة الاستطلاعية : تمثل الدراسة الاستطلاعية الخطوة التي تسبق الاستقرار نهائيا على خطة الدراسة ويفضل القيام بدراسة استطلاعية على عدد محدد من الافراد (أبوعلام ،2004 ص : 87)

فالدراسة الاستطلاعية تعتبر أساسا جوهريا لبناء البحث كله، وإهمال الكتابة عن الدراسة الاستطلاعية في البحث ينقصه أحد العناصر الأساسية فيه،ويسقط عن الباحث جهدا كبيرا كان قد بذله فعلا في المرحلة التمهيدية للبحث . (محي الدين مختار ،1995،ص:47)

2-1 أهداف الدراسة الاستطلاعية : تهدف الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على أهم الفروض التي يمكن وضعها وإخضاعها للبحث العلمي ، وكذا التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة (مروان إبراهيم عبد المجيد، 2000، ص: 38)

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية في المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ولاية غرداية ، وكان الهدف من هذه الدراسة تحقيق مايلي :

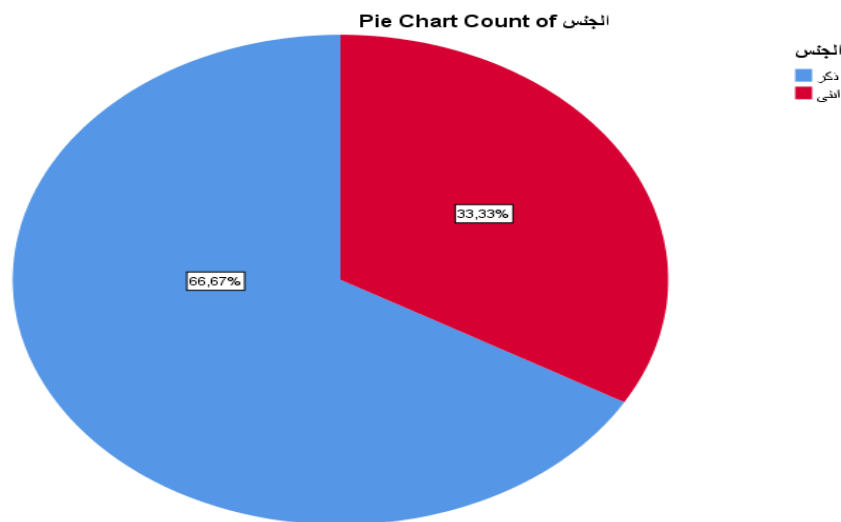
- التعرف على مجتمع الدراسة الحالية والمتمثل في الممرضين من خلال الحصول على إحصائيات توضح عدد الممرضين على مستوى المستشفى.
- التعرف على الظروف التي سيتم فيها إجراء البحث والصعوبات التي ربما تواجهها في تطبيق أدوات البحث.
- التحقق من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة الحالية والمتمثلة في كل من مقياس الصلابة النفسية من إعداد عماد محمد أحمد خيمر (2002) بالأردن والذي قنته أ.د بشير معمريه (2011) على البيئة الجزائرية ، ومقياس الإجهاد المهني من إعداد بلعابد ودنبري والمنشور في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة والذي تناول مصادر الإجهاد المهني لدى الممرضين .
- معرفة مدى وضوح عبارات المقاييس لعينة الدراسة من خلال الاستجابة لها من طرف الممرضين.

2-2 ووصف عينة الدراسة الاستطلاعية : تكونت العينة من (30) ممرضا وقد أخذت بطريقة ميسرة من المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ولاية غرداية ، وزعت عليهم أدوات الدراسة التي سيأتي وصفها لاحقا وقد أجريت الدراسة الاستطلاعية في الفترة الممتدة بين 2025/01/23 و 2025/04/07 كما هو مبين في الجدول التالي .

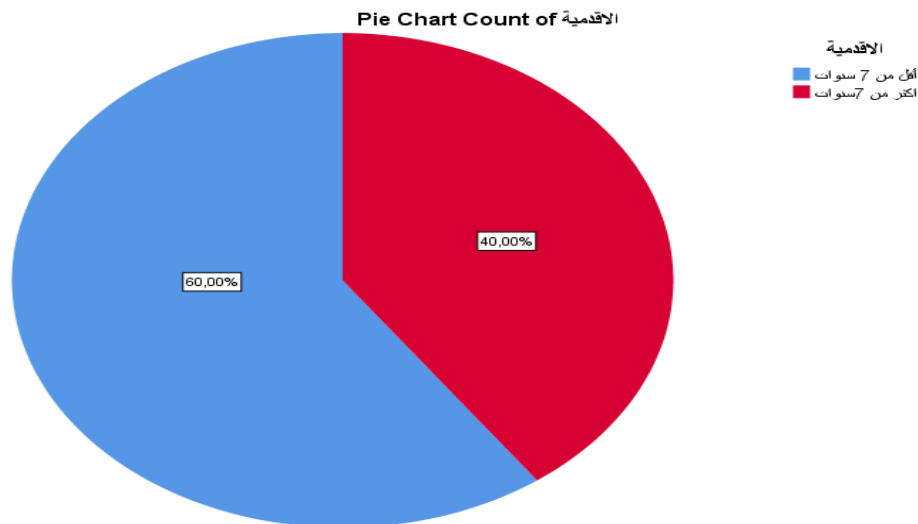
جدول رقم (03) : يبين توزيع العينة الاستطلاعية حسب: الجنس ، الأقدمية.

خصائص العينة	الفئة	العدد	النسبة المئوية	الفئة	العدد	النسبة المئوية	المجموع
الجنس	الذكور	20	66.7	الإناث	10	33.3	30
الأقدمية	أقل من 7 سنوات	18	60	أكثر من 7 سنوات	12	40	30

الشكل رقم (01) :دائرة نسببة توضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الجنس.



الشكل رقم (02) :دائرة نسببة توضح توزيع أفراد العينة الاستطلاعية حسب الأقدمية.



2-3 وصف أدوات الدراسة الاستطلاعية : لتحري الدقة والموضوعية في دراسة الظواهر النفسية كان لابد من استعمال أدوات تسمح بجمع البيانات الضرورية والمعلومات الخاصة بالظواهر المدروسة ، وتم اختيار هذه الأدوات بحيث تلائم طبيعة المشكلة المدروسة ، والفرضيات المطروحة ، وتساعد على تحقيق الأهداف التي تصبو إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة ، تمثلت هذه الأدوات في مقياسين:

❖ مقياس لقياس الصلابة النفسية لمحمد احمد خيمر (2002) ، تقنين "بشير معمرية" (2011) على البيئة الجزائرية. (انظر الملحق 01)

❖ مقياس لقياس الإجهاد المهني من إعداد بلعابد ودنبري والمنشور في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة. (انظر الملحق 02)

2-3-1 وصف مقياس الصلابة النفسية خيمر (2002) تقنين الأستاذ "بشير معمرية" :

▪ أعد هذا المقياس من طرف عماد محمد احمد خيمر (2002) بالأردن والذي قنته أ-د بشير معمرية (2011) على البيئة الجزائرية ، ويتكون من ثلاثة أبعاد هي : (الالتزام-التحكم-التحدي) ، وعدد فقراته 48 فقرة تقريرية موجبة.

▪ أما بدائل الأجوبة هي 4 : (لا - قليلا - متوسطا - كثيرا) طريقة الاختبار جماعية وطريقة تصحيح الأوزان على التوالي : (0-1-2-3) .

جدول رقم (04) : يبين توزيع عبارات المقياس الصلابة النفسية.

فروع المقياس	عبارات المقياس الفرعي	عدد العبارات
الالتزام	1-4-7-10-13-16-19-22-25-28-31- 34-37-40-43-46	16
التحكم	2-5-8-11-14-17-20-23-26-29-32- 35-38-41-44-47	16
التحدي	3-9-12-15-18-21-24-27-30-33-36- 39-42-45-48	16
المجموع		48

2-3-2 وصف مقياس الإجهاد المهني من إعداد بلعابد ودنبري والمنشور في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة :

✓ تم اعتماد مقياس الإجهاد المهني لدى الممرضين المعد من طرف "بلعابد ودنبري" والمنشور في مجلة البحوث والدراسات الإنسانية جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة والذي تناول مصادر الإجهاد المهني لدى الممرضين.

✓ والمكون من خمسة أبعاد والمتمثلة في : بعد عبئ العمل ، بعد عبئ الدور ، بعد بيئة العمل المادية والفيزيائية ، بعد العلاقات في محيط العمل ، بعد الأجور والحوافز وعدد فقراته 25 فقرة .

✓ وقد تم استعمال بدائل الإجابة التالية : (أبدا، نادرا، دائما) ، وطريقة تصحيح الأوزان على التوالي (1-2-3)

جدول رقم (05) : يبين توزيع عبارات مقياس الإجهاد المهني.

فروع المقياس	عبارات الاستبيان الفرعي	عدد العبارات
بعد عبئ العمل	5-4-3-2-1	05
بعد عبئ الدور	10-9-8-7-6	05
بعد بيئة العمل المادية والفيزيائية	14-13-12-11	04
بعد العلاقات في محيط العمل	21-20-19-18-17-16-15	07
بعد الأجور والحوافز	25-24-23-22	04
المجموع		25

3- الخصائص السيكمترية لأداتي الدراسة :

3-1 صدق مقياس الصلابة النفسية في الدراسة الحالية : اعتمدت على طريقي المقارنة الطرفية والاتساق الداخلي .

3-1-1 صدق المقارنة الطرفية : بعد تطبيق مقياس الصلابة النفسية على العينة الاستطلاعية المكونة من (30) ، فردا ثم ترتيب درجاتهم تصاعديا بالنسبة للمقياس، وسحب (33%) من طرفي التوزيع ، والحصول على مجموعتان (عليا و دنيا) تساوي كل منهما (10) أفراد وتم تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطين الحسابيين، والنتائج كما يبينها الجدول التالي :

جدول رقم (06) : يبين الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الصلابة النفسية.

العينة العليا (ن=10)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العينة الدنيا (ن=10)	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت المجدولة	مستوى الدلالة
77.90	3.72	67.80	2.69	6.94	2.75	18			0.01

يتضح من الجدول رقم (07) أنه : بعد حساب قيمة (ت) المحسوبة والتي قدرت ب (6.94) ومقارنتها ب قيمة (ت) المجدولة والتي تساوي 2.75 عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (18) لوحظ أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) المجدولة مما يعني أن المقياس يتسم بالقدرة التمييزية بين العينتين المتطرفتين في درجات الصلابة النفسية . وان هذا المقياس صادق لما اعد له . (انظر الملحق 03)

3-1-2 الصدق عن طريق صدق الاتساق الداخلي : تم حساب صدق المقياس عن طريق حساب الارتباطات درجة كل عبارة بالدرجة للبعد الذي تنتمي اليه ، وبعدها تما تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد بالدرجة الكلية للمقياس ككل كما يلي :

الجدول رقم (07) : يبين الارتباطات الدرجات الكلية لأبعاد الصلابة النفسية مع درجته الكلية.

البعد	الدرجة الكلية للاستبيان
الالتزام	0.594**
التحكم	0.781**
التحدي	0.664**
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0.01)	

تم حساب الارتباطات بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الأول (الالتزام) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.594) ، وبالنسبة لارتباط للبعد الثاني (التحكم) بالدرجة الكلية للمقياس ككل

(0.781) ، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للبعد الثالث (التحدي) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.664) وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس صادق .

3-2 ثبات مقياس الصلابة النفسية : تم حساب معامل الثبات بطريقتي بطريقة التجزئة النصفية و بطريقة الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ).

3-2-1 معامل الثبات ألفا للاتساق الداخلي : وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى ولحساب الثبات فقد أخضعت جميع الاستثمارات للتحليل ثم استخدمت معادلة (ألفا كرونباخ). (ثورندايك، 1989، ص: 79)

والجدول التالي يوضح قيمة (ألفا كرونباخ) لكل مقياس فرعي :

جدول رقم (08) : يبين قيمة ألفا كرونباخ لمقياس الصلابة النفسية في الدراسة الحالية.

المقياس	الالتزام	التحكم	التحدي
معامل ألفا كرونباخ	0.65	0.795	0.681

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن مقياس الصلابة النفسية يتمتع بقدر مقبول جدا من الثبات ، مما يجعلنا نتأكد من صلاحيته في الدراسة الحالية. (انظر الملحق 04)

3-2-2 ثبات بطريقة التجزئة النصفية : إن طريقة التجزئة النصفية ذات فائدة في الاختبارات التي تكون فيها العبارات متجانسة أي عبارات تقيس خاصية نفسية واحدة ، لغرض استخراج الثبات بهذه الطريقة فقد أخضعت جميع الاستثمارات للتحليل، وذلك بقسمة فقرات المقياس إلى نصفين (زوجية وفردية) وللتحقق من دلالة الفروق بين نصفي (F. Ratio) تجانس نصفي المقياس استخرجت النسبة الفائية للاستبيان واستخرج معامل الارتباط بيرسون بين درجات النصفين وباستخدام معادلة "سبيرمان براون" التصحيحية بلغ معامل الثبات لكل مقياس فرعي على حدى والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول رقم (09) : يبين قيمة معامل الثبات لمقياس الصلابة النفسية بواسطة التجزئة النصفية.

المقياس	الصلابة النفسية
معامل الارتباط قبل التصحيح	0.37
معامل الثبات بعد التصحيح	0.54

من خلال الجدول يتبين أن معامل الثبات مقياس الصلابة النفسية بواسطة التجزئة النصفية مقبول وهذا ما يجعل تطبيق القائمة في الدراسة الأساسية أمر ممكن .

3-3 صدق مقياس الإجهاد المهني : اعتمدت على طرقتي المقارنة الطرفية والاتساق الداخلي .

3-3-1 صدق المقارنة الطرفية : بعد تطبيق مقياس الإجهاد المهني على العينة الاستطلاعية المكونة من (30) ، فردا ثم ترتيب درجاتهم تصاعديا بالنسبة للمقياس، وسحب (33%) من طرفي التوزيع ، والحصول على مجموعتان (عليا و دنيا) تساوي كل منهما (10) أفراد وتم تطبيق اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطين الحسابيين، والنتائج كما يبينها الجدول التالي :

جدول رقم (10) : يبين الصدق بطريقة المقارنة الطرفية لمقياس الإجهاد المهني.

العينة العليا (ن=10)		العينة الدنيا (ن=10)		درجة الحرية	قيمة ت المحسوبة	قيمة ت الجدولة	مستوى الدلالة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	18	5.06	2.75	0.01
57.5	7.54	45.1	1.72				

يتضح من الجدول رقم (10) أنه : بعد حساب قيمة (ت) المحسوبة والتي قدرت ب(5.06) ومقارنتها ب قيمة (ت) الجدولة والتي تساوي 2.75 عند مستوى الدلالة (0.01) ودرجة حرية (18) لوحظ أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولة مما يعني أن المقياس يتسم بالقدرة التمييزية بين العينتين المتطرفتين في درجات الإجهاد المهني . وان المقياس صادق لما اعد له. (انظر الملحق 05)

3-3-2 الصدق عن طريق صدق الاتساق الداخلي : تم حساب صدق المقياس عن طريق حساب الارتباطات درجة كل عبارة بالدرجة للبعد الذي تنتمي إليه ، وبعدها تم تقدير الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بعد بالدرجة الكلية للمقياس ككل كما يلي :

الجدول رقم (11) : يبين الارتباطات الدرجات الكلية لأبعاد الإجهاد المهني مع درجته الكلية.

الدرجة الكلية للاستبيان	البعد
0.617**	عبئ العمل
0.575**	عبئ الدور
0.581**	بيئة العمل المادية والفيزيائية
0.599**	العلاقات في بيئة العمل
0.571**	الأجور والحوافز
** الارتباط دال عند مستوى الدلالة (0.01)	

تم حساب الارتباطات بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للمقياس بمعامل الارتباط بيرسون حيث جاءت الارتباطات كلها دالة إحصائياً فقد بلغ معامل الارتباط بين الدرجة الكلية للبعد الأول (عبئ العمل) والدرجة الكلية للمقياس ككل (0.617**) ، وبالنسبة لارتباط للبعد الثاني (عبئ الدور) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.575**) ، أما بالنسبة لارتباط الدرجة الكلية للبعد الثالث (بيئة العمل المادية والفيزيائية) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.581**) ، وبالنسبة لارتباط للبعد الرابع (العلاقات في بيئة العمل) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.599**) ، أما بالنسبة لارتباط للبعد الخامس (الأجور والحوافز) بالدرجة الكلية للمقياس ككل (0.571**) ، وبالتالي يمكن القول بأن هذا المقياس صادق .

3-4 ثبات مقياس الإجهاد المهني : تم حساب معامل الثبات بطريقتي بطريقة التجزئة النصفية و بطريقة الاتساق الداخلي (معامل ألفا كرونباخ).

3-4-1 معامل الثبات ألفا للاتساق الداخلي : وتعتمد هذه الطريقة على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى ولحساب الثبات فقد أخضعت جميع الاستثمارات للتحليل ثم استخدمت معادلة (ألفا كرونباخ). (ثورندايك، 1989، ص: 79)

والجدول التالي يوضح قيمة (ألفا كرونباخ) لكل مقياس فرعي :

جدول رقم (12) : يبين قيمة ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد المهني في الدراسة الحالية.

المقياس	عبء العمل	عبء الدور	بيئة العمل المادية والفيزيائية	العلاقات في بيئة العمل	الأجور و الحوافز
معامل ألفا كرونباخ	0.698	0.619	0.714	0.701	0.721

من خلال النتائج الموضحة في الجدول يتبين أن مقياس الإجهاد المهني صلابة النفسية يتمتع بقدر مقبول من الثبات ، مما يجعلنا نتأكد من صلاحيته في الدراسة الحالية. (انظر الملحق 06)

3-4-2 الثبات بطريقة التجزئة النصفية : إن طريقة التجزئة النصفية ذات فائدة في الاختبارات التي تكون فيها العبارات متجانسة أي عبارات تقيس خاصية نفسية واحدة ، لغرض استخراج الثبات بهذه الطريقة فقد أخضعت جميع الاستثمارات للتحليل، وذلك بقسمة فقرات المقياس إلى نصفين (زوجية وفردية) وللتحقق من دلالة الفروق بين نصفين (F. Ratio) تجانس نصفين المقياس استخراجت النسبة الفائية للمقياس واستخرج معامل الارتباط بيرسون بين درجات النصفين وباستخدام معادلة "سبيرمان براون" التصحيحية بلغ معامل الثبات لكل مقياس فرعي على حدى والجدول التالي يبين ذلك.

الجدول رقم (13) : يبين قيمة معامل الثبات لمقياس الإجهاد المهني بواسطة التجزئة النصفية.

المقياس	الإجهاد المهني
معامل الارتباط قبل التصحيح	0.375
معامل الثبات بعد التصحيح	0.546

من خلال الجدول يتبين أن معامل الثبات مقياس الإجهاد المهني بواسطة التجزئة النصفية مقبول وهذا ما يجعل تطبيق القائمة في الدراسة الأساسية أمر ممكن .

4- عينة الدراسة الأساسية : إن من بين الخطوات التي تسهم في إعطاء نتائج مشابهة إلى حد كبير لعملية دراسة كامل مجتمع البحث هي اختيار العينة بطريقة دقيقة ومضبوطة ،حيث تعرف العينة حسب عبيدات و آخرون (1999) على أنها مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة يتم اختيارها بطريقة معينة واجراء الدراسة عليها و من ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي . (محمد عبيدات وآخرون،1999،ص: 84)

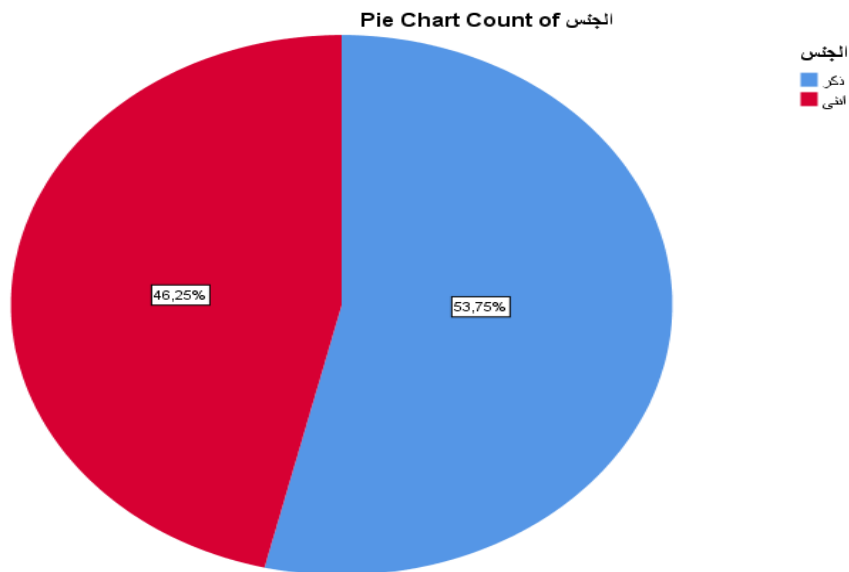
وقد تكونت عينة الدراسة الأساسية من (80) ممرض في المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة -ولاية غرداية- وتم اختيارها بطريقة عشوائية.

5- خصائص عينة الدراسة :

الجدول رقم (14) : يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس .

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	43	53.8
إناث	37	46.2
المجموع	80	100

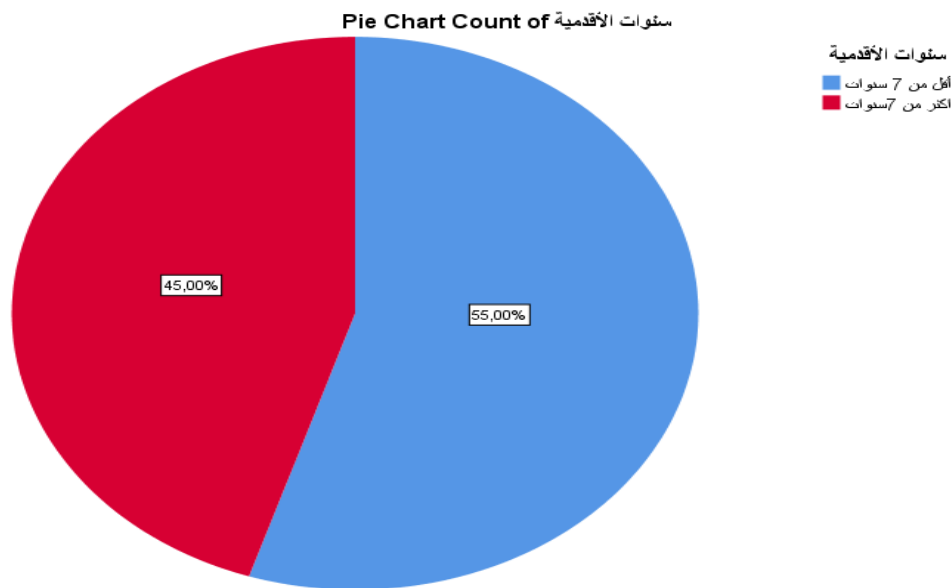
الشكل رقم (03) :دائرة نسبية توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.



الجدول رقم (15) : يبين توزيع أفراد الدراسة حسب الأقدمية .

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 7 سنوات	44	55
أكثر من 7 سنوات	36	45
المجموع	80	100

الشكل رقم (04) :دائرة نسببة توضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية.



6- حدود الدراسة :

الحدود المكانية : أجريت الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ولاية غرداية.

الحدود الزمنية : من 2025/01/23 الى 2025/04/07

الحدود البشرية : 80 ممرض

7- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

لمعالجة معطيات الدراسة الحالية تم الاعتماد على استخدام برنامج الحزمة (Statistical Package For Social Sciences)(SPSS 26.0) الإحصائية للعلوم الاجتماعية وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية التالية :

- النسب المئوية لعرض خصائص أفراد العينة .
- المتوسط الحسابي لحساب متوسط درجات أفراد العينة في المقاييس المستخدمة في الدراسة .
- الانحراف المعياري لحساب تشتت درجات أفراد العينة في المقاييس المطبقة في الدراسة .
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson) لمعرفة نوع ومقدار العلاقة التي تربط متغيرات البحث ببعضها البعض وكذلك تم استخدامه عند التحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة .

- اختبار (ت) للفروق ، ومعامل ألفا كرونباخ و سبيرمان- براون ، وذلك لدراسة وجود الفروق بين متغيرات الدراسة ، وكذلك للتحقق من صدق وثبات المقاييس المستعملة في هذه الدراسة.
- اختبار (Kolmogorov- Smirnov) لغرض التحقق من التوزيع الطبيعي لنتائج الدراسة الحالية.

خلاصة الفصل :

تم التعرض في هذا الفصل إلى أهم الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية ، من خلال عرضها في جزأين أولاً الدراسة الاستطلاعية وكذا أهداف ووصف العينة الاستطلاعية ثم تطرقنا إلى الأدوات من حيث وصفها وخصائصها السيكومترية ، لنعرض بعد ذلك الجزء الثاني والمتمثل في الدراسة الأساسية بتحديد المنهج المناسب لدراسة، وذكر حدود الدراسة وعينتها ومن ثم التطرق إلى أدوات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

الفصل الخامس

عرض وتحليل نتائج الدراسة

- 1- اختبار التوزيع الطبيعي
- 2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى
- 3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية
- 4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة
- 5- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة
- 6- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة
- 7- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السادسة
- 8- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السابعة

1- اختبار التوزيع الطبيعي :

لغرض التحقق من التوزيع الطبيعي لنتائج الدراسة الحالية تم إجراء اختبار (Kolmogorov-Smirnov) حيث تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي إذا كانت مستوى المعنوية لمقياس الدراسة أكبر من 0.05.

الجدول رقم (16) : اختبار التوزيع الطبيعي.

المقياس	Kolmogorov- Smirnov	درجة الحرية	Sig
الصلابة النفسية	0.141	80	0.200
الإجهاد المهني	0.089	80	0.181

نلاحظ من خلال الجدول السابق رقم (16) أن اختبار Kolmogorov- Smirnov دال عند كل من المقياسين بقيمة (0.200) في مقياس الصلابة النفسية و (0.181) في مقياس الإجهاد المهني وهي قيمة أكبر من 0.05، بمعنى أن البيانات لكلا المقياسين تتبع التوزيع الاعتيادي وعليه فإننا نختار الأساليب الإحصائية البارامترية لتحقيق من نتائج الفرضيات . (انظر الملحق 07)

2- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الأولى :

تنص الفرضية على أن "مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة متوسط".

لدينا مقياس الصلابة النفسية يتكون من (48) عبارة، ويتضمن (04) بدائل (لا- قليلا - متوسطا - كثيرا) ، نأخذ الدرجات على الترتيب (0-1-2-3) ، بحيث أكبر درجة 3 وأقل درجة 0 ، ونقوم بضرب أكبر درجة للمقياس في عدد العبارات ، و أصغر درجة للمقياس في عدد العبارات للحصول على الدرجة العليا والدنيا .

$$144 = (48 * 3)$$

$$00 = (48 * 0)$$

بعدها نطرح أعلى درجة من أدنى درجة للحصول على المدى :

$$144 = 00-144$$

ونقسم الناتج على عدد درجات المقياس للحصول على معامل المجالات المعيارية :

$$36 = 4/144$$

نتحصل على :

جدول رقم (17) : درجات المقياس للحصول على معامل المجالات المعيارية لمقياس الصلابة النفسية.

36-00	72-36	108-72
مستوى منخفض	مستوى متوسط	مستوى مرتفع

لتحديد مستوى الصلابة النفسية تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة والمتوسط النظري ثم المقارنة بين المتوسطين باستخدام اختبار (ت) ، والنتائج موضحة في الجدول رقم (18) :

قانون المتوسط الفرضي = عدد البنود * البديل المتوسط للمقياس

$$\text{المتوسط الفرضي} = 1.5 * 48 = 72$$

الجدول رقم (18) : يوضح مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي مستشفى القرارة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	درجة الحرية	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الصلابة النفسية	79.98	13.19	72	7.98	79	54.2	0.00

من خلال بيانات الجدول رقم (18) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة في الصلابة النفسية قد بلغ (79.98) ، وهي قيمة تقع في المستوى المرتفع حسب المستويات المحددة بالجدول رقم (16) أما المتوسط الفرضي فكانت قيمته (72) ، وجاء الفرق بين المتوسطين مقدرا ب (7.98) ، كما بلغت قيمة الاختبار التائي لعينة واحدة (54.2) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة حرية

(79) وهذه النتيجة تؤكد أن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة مرتفع، أي عدم تحقق الفرضية. (انظر الملحق 08)

3- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على أن "مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة مرتفع".

لدينا مقياس الإجهاد المهني يتكون من (25) عبارة، ولدينا مقياس ليكرت الثلاثي يتضمن (03) بدائل (أبدا - أحيانا - دائما) ، نأخذ الدرجات على الترتيب (1-2-3) ، بحيث أكبر درجة 3 وأقل درجة 1 ونقوم بضرب أكبر درجة للمقياس في عدد العبارات، و أصغر درجة للمقياس في عدد العبارات للحصول على الدرجة العليا والدنيا .

$$75 = (3 * 25)$$

$$25 = (1 * 25)$$

بعدها نطرح أعلى درجة من أدنى درجة للحصول على المدى :

$$50 = 75 - 25$$

ونقسم الناتج على عدد درجات المقياس للحصول على معامل المجالات المعيارية :

$$16.66 = 50 / 3$$

نتحصل على :

جدول رقم (19) : درجات لمقياس ليكرت للحصول على معامل المجالات المعيارية لمقياس الإجهاد المهني.

74.98-58.32	58.32-41.66	41.66-25
مستوى مرتفع	مستوى متوسط	مستوى منخفض

لتحديد مستوى الإجهاد المهني تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة والمتوسط النظري ثم المقارنة بين المتوسطين باستخدام اختبار (ت) ، والنتائج موضحة في الجدول رقم (20) :

قانون المتوسط الفرضي = عدد البنود * البديل المتوسط للمقياس

$$\text{المتوسط الفرضي} = 25 * 2 = 50$$

الجدول رقم (20) : يوضح مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي مستشفى القرارة.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الفرضي	الفرق بين المتوسطين	درجة الحرية	قيمة (ت)	الدلالة الإحصائية
الإجهاد المهني	47.75	5.99	50	3.25	79	71.24	0.00

من خلال بيانات الجدول رقم (20) نلاحظ أن المتوسط الحسابي لدرجات أفراد العينة في الصلابة النفسية قد بلغ (47.75) ، وهي قيمة تقع في المستوى المتوسط حسب المستويات المحددة بالجدول رقم (18) أما المتوسط الفرضي فكانت قيمته (50) ، وجاء الفرق بين المتوسطين مقدرا ب (3.25) ، كما بلغت قيمة الاختبار التائي لعينة واحدة (71.24) وهي غير دالة عند مستوى الدلالة (0.05) ودرجة حرية (79) ، وهذه النتيجة تؤكد أن مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة متوسط ، أي عدم تحقق الفرضية . (انظر الملحق 09)

4- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الثالثة :

- لفحص ودراسة الفرضية العامة التي مفادها " توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة "
- بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية بالاعتماد على معامل بيرسون والتي يبينها الجدول الموالي :

جدول رقم (21) : يبين العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني.

متغيرات الدراسة	الصلابة النفسية	مستوى الدلالة	القرار
الإجهاد المهني	0.189	0.05	غير دال

- من خلال الجدول أعلاه يتبين أن النتيجة جاءت معاكسة للفرضية " توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى الممرضين " ، وعليه تم إثبات عدم تحقق الفرضية أي انه لا توجد علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني ، ومن خلال الجدول يتبين أن العلاقة بين الصلابة المهنية والإجهاد المهني لدى عينة الدراسة عكسية سالبة غير دالة ، أي انه كلما ارتفع مستوى الصلابة النفسية لا يؤثر ولا يزيد من مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة. (انظر الملحق 10)

5- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الرابعة :

نصت الفرضية الجزئية الثالثة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس " .

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (22) : يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الصلابة النفسية لدى الممرضين حسب الجنس .

المتغير	الذكور (ن=43)		الإناث (ن=37)		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت الجدولة	مستوى الدلالة	القرار
الصلابة النفسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	78	0.98	1.99	0.05	غير دال
	81.97	12.69	79.16	12.92					

يتبين من حلال الجدول رقم (22) أن المتوسطات الحسابية بين درجات الذكور والإناث في مقياس الصلابة النفسية غير متفاوتة حيث قدر المتوسط الحسابي لدى الذكور ب : (81.97) وعند الإناث ب : (79.16) كما قدر الانحراف المعياري ب : (12.69) للذكور في حين قدر عند الإناث ب : (12.92) كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت ب : (0.98) وهي أقل من قيمة "ت" الجدولة التي تساوي (1.99) عند درجة الحرية (78) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث في مقياس الصلابة النفسية ، وعليه فقد تم نفي الفرضية أي انه لا توجد فروق في الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس . (انظر الملحق 11)

6- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الخامسة :

نصت الفرضية الجزئية الرابعة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية " .

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (23) : يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الصلابة النفسية لدى الممرضين حسب الأقدمية .

المتغير	أقل من 7 سنوات (ن=44)		أكثر من 7 سنوات (ن=36)		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة	القرار
الصلابة النفسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	78	0.897	1.99	0.05	غير دال
	80.34	11.19	82.86	13.92					

يتبين من خلال الجدول رقم (23) أن المتوسطات الحسابية بين درجات ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات و ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات في مقياس الصلابة النفسية غير متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي لدى ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات ب : (80.34) وعند ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات ب : (82.86) كما قدر الانحراف المعياري ب : (11.19) ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات في حين قدر عند ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات ب : (13.92) ، كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت ب : (0.897) وهي أقل من قيمة "ت" المجدولة التي تساوي (1.99) ، عند درجة الحرية (78) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات و ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات في مقياس الصلابة النفسية ، وعليه فقد تم نفي الفرضية أي انه لا توجد فروق في الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية . (انظر الملحق 12)

7- عرض وتحليل نتيجة الفرضية الجزئية السادسة :

نصت الفرضية الجزئية الخامسة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس " .

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (24) : يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الإجهاد المهني لدى الممرضين حسب الجنس .

المتغير	الذكور (ن=43)	الإناث (ن=37)	درجة الحرية	ت المحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة	القرار
الإجهاد المهني	المتوسط الحسابي	المتوسط الحسابي	78	0.963	1.99	0.05	غير دال
	الانحراف المعياري	الانحراف المعياري					
	48.34	6.25					
		47.05					
		5.68					

يتبين من حلال الجدول رقم (24) أن المتوسطات الحسابية بين درجات الذكور والإناث في مقياس الصلابة النفسية غير متفاوتة حيث قدر المتوسط الحسابي لدى الذكور ب : (48.34) وعند الإناث ب : (47.05) كما قدر الانحراف المعياري ب : (6.25) للذكور في حين قدر عند الإناث ب : (5.68) ، كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت ب : (0.963) وهي أقل من قيمة "ت" المجدولة التي تساوي (1.99) عند درجة الحرية (78) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور و الإناث في مقياس الإجهاد المهني ، وعليه فقد تم نفي الفرضية أي انه لا توجد فروق في الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس . (انظر الملحق 13)

8- عرض وتحليل نتيجة الفرضية السابعة :

نصت الفرضية الجزئية السادسة أنه " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية " .

بعد المعالجة الإحصائية لبيانات الفرضية تم التوصل إلى النتائج المبينة في الجدول الموالي

الجدول رقم (25) : يبين نتائج اختبار "ت" لدراسة الفروق في الإجهاد المهني لدى الممرضين حسب الأقدمية .

المتغير	أقل من 7 سنوات (ن=44)		أكثر من 7 سنوات (ن=36)		درجة الحرية	ت المحسوبة	ت المجدولة	مستوى الدلالة	القرار
الصلابة النفسية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	78	1.28	1.99	0.05	غير دال
	48.52	6.28	46.80	5.55					

يتبين من خلال الجدول رقم (26) أن المتوسطات الحسابية بين درجات ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات و ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات في مقياس الصلابة النفسية غير متفاوتة، حيث قدر المتوسط الحسابي لدى ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات ب : (48.52) وعند ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات ب : (46.80) كما قدر الانحراف المعياري ب : (6.28) ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات في حين قدر عند ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات ب : (5.55) ، كما أن قيمة "ت" المحسوبة قدرت ب : (1.28) وهي أقل من قيمة "ت" المجدولة التي تساوي (1.99) ، عند درجة الحرية (78) أي أنها غير دالة إحصائياً عند مستوى (0.05) وهذا ما يدل على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين ذوي الأقدمية أكثر من 7 سنوات و ذوي الأقدمية أقل من 7 سنوات في مقياس الإجهاد المهني ، وعليه فقد تم نفي الفرضية أي أنه لا توجد فروق في الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية . (انظر الملحق 14)

الفصل السادس

تفسير ومناقشة نتائج الدراسة

- 1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى
- 2- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية
- 3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة
- 4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة
- 5- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة
- 6- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة
- 7- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة

- الاستنتاج عام

- التوصيات والاقتراحات

1- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى :

تنص الفرضية الأولى على أن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرار متوسط ، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (19) تبين عدم صحة الفرضية، وأن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرار مرتفع .

و اتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "آية محمود شاكر الفتلاوي" (2010)، العراق بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالعوامل الخمسة الكبرى للشخصية لدى طلبة الجامعة كربلاء"، و قد اعتمدت هذه الدراسة على مقياس الصلابة النفسية من إعداد الباحثة و اعتمدت أيضا على المنهج الوصفي الارتباطي ، وقد توصلت نتائج هذه الدراسة إلى أنه يوجد طلبة يتمتعون بمستوي مرتفع من الصلابة النفسية، وتتفق مع دراسة "مجدي محمد زينة" (2022) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأمن النفسي ودافعية الإنجاز لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعة" والتي أظهرت نتائجها الى وجود مستوى مرتفع من الصلابة النفسية لدى المشاركين.

كما اتفقت الدراسة مع ماجاءت به دراسة "خولة قشر وشيماء بلحوت" (2022) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي لدى المعاقين حركيًا: دراسة ميدانية بمركز تمزيقة بالمدينة" ، والتي استهدفت الدراسة الكشف عن طبيعة العلاقة بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي الاجتماعي لدى المعاقين حركيًا ، وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية دالة إحصائيًا بين الصلابة النفسية والتوافق النفسي الاجتماعي، مع مستوى مرتفع من الصلابة النفسية لدى المشاركين ،وتتفق نتيجة هذه الدراسة كذلك مع دراسة "عايدة شعبان صالح وعبد العظيم" (2013) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعتي الأقصى والأزهر بمحافظة غزة" ، وأظهرت النتائج أن درجة الصلابة النفسية كانت مرتفعة، مع وجود علاقة دالة إحصائيًا بينها وبين التوافق النفسي والاجتماعي.

كما تتعارض نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "بن العربي وعموم" (2021) بعنوان "الصلابة النفسية لدى عينة من طالبات الجامعة: دراسة ميدانية بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة عمار ثلجي-الأغواط" وتوصلت النتائج إلى أن مستوى الصلابة النفسية لدى الطالبات كان متوسطًا.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في قدرة الممرضين على التعامل مع ضغوط العمل بطريقة مرنة ومتكيفة، وقد يكون هذا راجع الى عدة أسباب مثل طبيعة العمل المتكررة والمألوفة أي ان المؤسسة الاستشفائية بحجم 120 سرير تعتبر متوسطة من حيث الضغط مقارنة بالمؤسسات الكبرى و وجود روتين معين يجعل الممرضين يعتادون على نمط الضغط، مما يعزز لديهم القدرة على التكيف ويطور آليات نفسية لمواجهة التحديات. ويمكن تفسيرها كذلك في البيئة الثقافية والاجتماعية للمنطقة (القرارة) وان المجتمع المحلي في القرارة يتميز بطابع تقليدي وتضامني، مما قد ينعكس على شخصية العاملين واستقرارهم النفسي. والروح الدينية والاجتماعية السائدة قد تساعد الأفراد على التسليم والرضا، وهو ما يعزز من توازنهم النفسي.

2- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية :

تنص الفرضية الثانية على أن مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة مرتفع ، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (21) تبين عدم صحة الفرضية، وأن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة متوسط.

وانتقلت هذه الدراسة مع دراسة "زهية بعلي ومريامة بريشي" (2009)، إلى أن نسبة (45.94 %) من عمال المحروقات يعانون من الإنهاك المهني أثناء ممارستهم لمهامهم الوظيفية من وجهة نظرهم الشخصية، وهذا ما توصلت له دراسة "منصور بن زاهي" (2006)، إلى أن مستوى الإجهاد عند الإطارات الوسطى لقطاع المحروقات كمؤشر من مؤشرات الاغتراب الوظيفي كان متوسطاً.

كما انتقلت هذه الدراسة مع دراسة "فاطمة دراع ومحمد مزيان" (2018) بعنوان "الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي : دراسة ميدانية على عينة من أساتذة المركز الجامعي أحمد زبانة بغيليزان" وتوصلت إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى الأساتذة المدرسين كان متوسطاً، بينما كان مرتفعاً لدى الأساتذة الذين يشغلون مناصب إدارية، و انتقلت مع دراسة "بن حفيظ شافية وهيدوب جمعة" (2023) بعنوان "الإجهاد النفسي لدى أساتذة التعليم المتوسط: دراسة ميدانية على عينة من أساتذة بولاية ورقلة" والتي توصلت إلى أن مستوى الإجهاد النفسي لديهم كان متوسطاً.

وعلى العكس من ذلك أكدت دراسة "العوالمة" (1992)، التي تناول فيها تحليل ظاهرة الإجهاد لدى المديرين في الخدمة المدنية في الأردن إلى وجود شعور مرتفع بالإجهاد الوظيفي إذ بلغت (74 %) فيما جاءت المصادر التنظيمية بالمرتبة الأولى من بين مسببات الإجهاد.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن الممرضين يعانون من ضغوط مهنية واضحة، لكنها ليست بالغة الشدة بحيث تؤدي إلى الإرهاق وفي الوقت نفسه ليست منخفضة جدا بحيث لا تؤثر عليهم، وقد يمكن تفسير هذا من خلال تأثير العوامل التنظيمية على مستوى الإجهاد المهني وذلك من خلال توفر بيئة عمل داعمة و وجود برامج الدعم النفسي ، وقد يعود كذلك إلى طبيعة العمل في مهنة التمريض أي ان التمريض مهنة تتطلب العمل في بيئة مليئة بالتحديات ، وقد يكون لدعم الاجتماعي الأثر في الخفض من مستوى الإجهاد المهني .

3- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة :

تنص الفرضية الثالثة على وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة ، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (17) تبين عدم صحة الفرضية، وأن لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى الممرضين ، فارتفاع مستوى الصلابة النفسية لا يؤثر ولا يزيد من مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين.

وتتعارض نتائج الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه دراسة "هاريسون" (2018) على وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى الممرضات، وتبين هذه الدراسة أن الممرضات الذين لديهم صلابة نفسية عالية يمكنهم التعامل مع الإجهاد المهني لدى الممرضات .

كما تعارضت نتائج الدراسة الحالية مع ما جاءت به دراسة "محمود" (2020) ، والتي بينت أن الصلابة النفسية تلعب دورا هاما في تحمل الإجهاد المهني لدى العاملين بالمجال الصحي على عكس ما توصلت له دراستنا وان الصلابة النفسية لا تؤثر على الإجهاد المهني، ودراسة "العيسوي" (2019) والتي توصلت دراسته حول العلاقة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى معلمي التعليم الثانوي على وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني، و دراسة "جرسون" (2018) حول الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني والتي توصلت إلى وجود علاقة إيجابية بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني لدى معلمي التعليم الابتدائي .

ويمكن تفسير عدم وجود علاقة بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني بأنه قد تكون نتيجة طبيعة العمل في مهنة التمريض وتأثيرها على الإجهاد المهني فالتمريض مهنة تتسم بوجود ضغوط مهنية عالية

والتي تنتج عند عوامل منها : ساعات العمل الطويلة، التعامل مع حالات الطوارئ والمرضى في أوضاع حرجة، الضغط العاطفي الناتج عن رؤية المعاناة والوفيات، فهذه العوامل قد تكون شديدة لدرجة أن الصلابة النفسية ورغم أهميتها لا تكون كافية للتأثير والتقليل من مستوى الإجهاد المهني .

4- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة :

تنص الفرضية الرابعة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (22) تبين عدم صحة الفرضية، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس.

حيث تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "عايدة شعبان صالح وعبد العظيم" (2013) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق النفسي والاجتماعي لدى طلبة جامعتي الأقصى والأزهر بمحافظة غزة" وأظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس الصلابة النفسية تعزى لمتغيرات الجنس والمستوى الدراسي، ونوع الجامعة بالمقابل، وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية على مقياس التوافق النفسي والاجتماعي تعزى لمتغير الجنس، وكانت لصالح الطالبات.

كما اتفقت مع دراسة "محمد عزت عربي" بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بأزمة الهوية: دراسة ميدانية على عينة من طلبة جامعة دمشق" وتوصلت هذه الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط أداء الطلبة على مقياس الصلابة النفسية تبعاً لمتغير الجنس ومع ذلك، وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط أداء الطلبة على مقياس الصلابة النفسية تبعاً لمتغير السنة الدراسية، وكذلك فروق في متوسط أداء الطلبة على مقياس أزمة الهوية تبعاً لمتغير الجنس.

كما تعارضت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "مجدي محمد زينة" (2022) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالأمن النفسي ودافعية الإنجاز لدى عينة من طلبة وطالبات الجامعة" التي توصلت إلى جود فروق ذات دلالة إحصائية بين الجنسين في مستوى الصلابة النفسية، حيث تفوق الذكور على الإناث، كما وُجدت فروق في الأمن النفسي ودافعية الإنجاز لصالح الذكور، وهذا ما جاءت عليه دراسة "إسماعيل إبراهيم بدر، حسن عبد الفتاح الفنجري، وجدي زيدان، وصفاء سيد عبد العزيز بسيوني" (2019) بعنوان

"الصلابة النفسية وعلاقتها بالأعراض الاكتئابية لدى عينة من المراهقين (ذكور، إناث)" والتي توصلت الى وجود فروق بين الجنسين في مستوى الصلابة النفسية .

ويمكن تفسير هذه النتيجة في أن الجنس ليس عاملاً مؤثراً بشكل جوهري في تحديد مدى قدرة الممرضين على التكيف مع الضغوط المهنية ، وتحمل التحديات التي تواجههم في بيئة العمل ويمكن تفسير هذا إلى تشابه استراتيجيات التأقلم بين الجنسين مثل : طلب الدعم الاجتماعي والأسري من الزملاء والمشرفين ، تنظيم الوقت والمهام لتخفيف الضغط.

5- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة :

تنص الفرضية الخامسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية ، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (23) تبين عدم صحة الفرضية، وأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية.

حيث تتفق نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "محمد حسن محمد حسن" (2023) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة بمدينة مكة المكرمة" والتي توصلت الى وجود علاقة ارتباطية دالة بين مستوى الصلابة النفسية والرضا الوظيفي. كما تبين عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

كما تتعارض مع دراسة "أحمد قدوري" (2021) بعنوان "الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى معلمي التربية الخاصة بأردار" و أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الصلابة النفسية والتوافق المهني. كما وُجدت فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية والتوافق المهني تُعزى لمتغير الأقدمية في العمل، حيث تبين أن المعلمين ذوي الأقدمية الأعلى يتمتعون بمستويات أعلى من الصلابة النفسية والتوافق المهني.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في أن المدة التي قضاها الممرض في المهنة لا تعتبر عاملاً حاسماً في تحديد قدرته على التحمل النفسي ومواجهة الضغوط المهنية ، ويمكن تفسير هذا إلى أن قد يكون تأثير بيئة العمل أكثر من تأثير الأقدمية، فالممرضون الذين يعملون في أقسام الطوارئ أو العناية المركزة يواجهون ضغوطاً أكبر مقارنة بزملائهم في الأقسام الأخرى بغض النظر عن سنوات الخبرة، وأن جميع

المرضى بشكل عام يستعملون استراتيجيات تأقلم فعالة من أجل التكيف مع ضغوط العمل مثل : ممارسة الاسترخاء والأنشطة الترفيهية بعد العمل، طلب الدعم من طرف الزملاء والمشرفين .

6- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السادسة :

تنص الفرضية السادسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (24) تبين عدم صحة الفرضية، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس.

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "تجاني منصور وإبراهيم بيض" (2018) بعنوان "الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية: دراسة ميدانية لدى عينة من الأطباء العاملين بالمستشفى العمومي بالجليلة" والتي أظهرت النتائج أن الأطباء يتمتعون بمستوى مرتفع من الإجهاد المهني، ولم تكن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الجنس، كما اتفقت مع دراسة "ياسين مبروكي" (2019) بعنوان "واقع الإجهاد المهني لدى الصحفي: دراسة ميدانية على صحفيي الإذاعة الجزائرية" و التي توصلت إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى الصحفيين كان متوسطاً ولم تكن هناك فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الجنس ، واتفقت مع دراسة "محمد قوارح وبكار سويس" (2021) بعنوان "الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال قطاع التكوين والتعليم المهنيين: دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02 - الشهيد محمد سويس" والتي توصلت نتائجها الى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الجنس، وكذلك لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات أو أكثر من 5 سنوات). كما تتعارض مع دراسة "الزهراني" (2020) بعنوان "الإجهاد المهني وعلاقته بالتوازن بين العمل والحياة الشخصية لدى العاملين في القطاع الصحي في السعودية". والتي توصلت إلى أن الإناث يعانين من مستويات أعلى من الإجهاد المهني مقارنة بالذكور، خاصة في المهن التي تتطلب تفاعلاً مباشراً مع المرضى.

ويمكن تفسير هذه النتيجة في أن الجنس ليس ذلك العامل الذي يحدد مستوى التوتر أو الضغط الذي يواجهه الممرضون في بيئة العمل، ومن الممكن تفسير هذا إلى وجود متطلبات وظيفية متساوية لكلا

الجنسين أي ان الجميع يتحمل مسؤوليات متشابهة مثلاً : تقديم الرعاية الصحية المباشرة للمرضى، الاستجابة لحالات الطوارئ الطبية بنفس المستوى من المسؤولية، التعامل مع المعدات الطبية والقيام بالإجراءات التمريضية، ونظراً لأن كلا الجنسين يقومون بنفس المهام فإن مستوى الإجهاد المهني يكون متقارباً بين الجنسين .

7- تفسير ومناقشة نتيجة الفرضية السابعة :

تنص الفرضية السابعة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية ، ومن خلال نتائج التحليل الإحصائي المبين في الجدول رقم (25) تبين عدم صحة الفرضية، و أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية.

واتفقت هذه الدراسة مع دراسة "محمد قوارح وبكار سويس" (2021) بعنوان "الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال قطاع التكوين والتعليم المهنيين - دراسة ميدانية بالمعهد الوطني المتخصص في التكوين المهني ورقلة 02" والتي توصلت الى عدم وجود فروق دالة إحصائية في الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الأقدمية بفارق سنوات الخبرة (أقل من 5 سنوات أو أكثر من 5 سنوات). كما لم تكن هناك فروق دالة إحصائية في الأداء الوظيفي تُعزى لمتغير الأقدمية ، و اتفقت مع دراسة "خديجة بركات وحيزية بركانة" (2022) بعنوان "مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط (مركزي: أحمد كركبان وأحمد بن الزوير)" والتي توصلت كذلك إلى وجود مستوى منخفض من الإجهاد المهني لدى الأساتذة، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في درجات الإجهاد المهني تُعزى لمتغيرات الجنس، والأقدمية ونمط التكوين.

كما تعارضت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة "عبد القادر بن خيرة وعلي بن خيرة" (2018) بعنوان "واقع الإجهاد المهني لدى عمال قطاع المحروقات سوناطراك" والتي توصلت نتائجها الى وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الأقدمية، حيث تبين أن العمال ذوي الأقدمية التي تزيد عن 15 سنة يعانون من مستويات إجهاد مهني أعلى مقارنةً بزملائهم ذوي الأقدمية الأقل وتعارضت كذلك مع دراسة "عبد المالك بسيمان وعبد القادر بن خيرة" (2019) بعنوان "واقع الإجهاد المهني لدى العمال بنظام الدوريات وعلاقته بالدافعية للإنجاز" والتي أشارت النتائج إلى وجود فروق دالة إحصائية في

درجة الإجهاد المهني تُعزى لمتغير الأقدمية، حيث يعاني العمال ذوو الأقدمية الأعلى من مستويات إجهاد مهني أعلى.

ويمكن تفسير هذه النتيجة أن عدد سنوات الخبرة في مهنة التمريض ليس العامل الأساسي الذي يحدد مستوى التوتر والإرهاق المهني الذي يعاني منه الممرضين ، ومن الممكن تفسير هذا إلى وجود دعم وظيفي متاح للجميع ففي العديد من المستشفيات يتم تقديم برامج للدعم النفسي وإدارة ضغوط العمل لجميع الممرضين، وقد نفسر هذا كذلك في اختلاف طبيعة الإجهاد وليس المستوى فمثلا : الممرضون الجدد قد يعانون من القلق بشأن التكيف مع بيئة العمل واكتساب المهارات الجديدة واتخاذ القرارات السليمة أما الممرضون ذوي الخبرة فقد يواجهون إجهادا مرتبطا بزيادة المسؤوليات و الإشراف على الزملاء الجدد والضغط الإداري .

الاستنتاج العام :

تعتبر الصلابة النفسية من العوامل الأساسية التي تساعد الأفراد على مواجهة الضغوط والتحديات المختلفة في حياتهم وخاصة في بيئات العمل التي تفرض متطلبات عالية قد تؤدي إلى الإجهاد المهني ، ومن خلال دراستنا لصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة، وبعد إثراء متغيرات الدراسة نظريا، وبناء الأدوات، واختيار ميدان البحث، وتطبيق الأدوات على العينة، تم التوصل إلى النتائج التالية :

- لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الصلابة النفسية و الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة .
- أن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة مرتفع.
- أن مستوى الصلابة النفسية لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة متوسط.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصلابة النفسية لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الجنس.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى الممرضين بالمؤسسة الاستشفائية 120 سرير القرارة تعزى لمتغير الأقدمية.

التوصيات والاقتراحات :

- تدريب الممرضين على استراتيجيات تنظيم الوقت وتقليل التوتر الناتج عن ضغط العمل .
- توفير برامج توعية حول أهمية التوازن بين العمل والحياة الشخصية و ممارسة الرياضة والاسترخاء .
- تقليل ساعات العمل الطويلة لتجنب الإرهاق الزائد.
- تحسين بيئة العمل من خلال تعزيز ثقافة التعاون والتقدير والاحترام المتبادل .
- البحث عن أسباب ارتفاع مستوى الإجهاد المهني .
- تنظيم دورات ولقاءات للممرضين لمشاركة تجاربهم ومشاكلهم المهنية .
- تدريب الممرضين على التحكم في الانفعالات والتعامل بفعالية مع المرضى والزملاء.
- تقديم مكافآت وحوافز للممرضين المتميزين لرفع مستوى الرضا الوظيفي .

➤ تنظيم أنشطة اجتماعية وترفيهية لتعزيز الروح المعنوية للمرضى

المراجع

قائمة المراجع

أولاً- الكتب العربية :

- ابو علام،. (2004). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- إبراهيم مروان عبد المجيد. (2000). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية .ط1. مؤسسة الوراق للطبع والتوزيع.
- بدرة معتصم ميموني. (2005). الإضطرابات النفسية والعقلية عند الطفل والمراهق .الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الجهني عبد الرحمان. (2011). المهارات الاجتماعية وعلاقتها بالسلوك التوكيدي والصلابة النفسية لدى طلبة المرحلة الثانوية. مجلة جامعة أم القرى للعلوم الاجتماعية، العدد 04، ص 210.
- جمال الدين أبي الفضل، محمد ابن مكرم ابن منظور. (2003). (لسان العرب الجزء الثالث .لبنان: دار الكتاب العالمية.
- جان بنجامان ستيوار. (1997). الإجهاد أسبابه وعلاجه .ترجمة أنطوان الهاشم. مصر: دار منشورات عويدات.
- جمعة سيد يوسف. (2001). النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية .مصر: دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- حسين طه عبد العظيم، حسين سلامة. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية . الطبعة الأولى، عمان: دار الفكر.
- راوية حسن. (2003). السلوك التنظيمي المعاصر .مصر: الدار الجامعية.
- زينب محمود شقير. (1998). مقياس الاحتراق النفسي (الإجهاد النفسي) كراسة التعليمات في البيئة العربية (المصرية، السعودية .(مصر: توزيع مكتبة النهضة المصرية.

- سامر جميل رضوان. (2002). الصحة النفسية. الطبعة الأولى، عمان: دار المسيرة.
- علي عسكر. (2000). الضغوط وأساليب مواجهتها الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق . الكويت: دار الفكر الحديث.
- عبد المنعم الميلادي. (2004). الأمراض والإضطرابات النفسية .مصر: مؤسسة شباب المصرية.
- فاروق السيد عثمان. (2001). القلق وإدارة الضغوط .مصر: دار الفكر العربي للنشر والتوزيع.
- فونتانا ديفيد. (1994). الضغوط النفسية تغلب عليها وأبدأ الحياة .(ترجمة حمدي الفرماوي ورضا أبو سريع). مصر: المكتبة أنجلو مصرية.
- غريب عبد الكريم. (2012). منهج البحث العلمي .ط 1، الدار البيضاء: منشورات عالم التربية.
- غربي صبرينة. (2014). مصادر وأثار الضغوط النفسية والمهنية .الجزائر: الكتاب العربي.
- محمد أحمد النابلسي. (1992). مبادئ البسيكوسوماتيك وتطبيقاته .الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع.
- عبيدات، محمد، الشريم، عدنان، وناجي، نصر الدين. (1999). منهجية البحث العلمي: القواعد والمراحل والتطبيقات (الطبعة الثانية). عمان، الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
- محمد حسن غانم. (2009). كيف تهزم الضغوط النفسية .مصر: دار أخبار اليوم.
- محمد قاسم عبد الله. (2001). مدخل إلى الصحة النفسية .الأردن: دار الفكر العربي.
- المخيمر عماد محمد. (1997). الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، متغيرات وسيطة بين ضغوط الحياة وأعراض الاكتئاب لدى الشباب الجامعي .المجلة المصرية للدراسات النفسية.
- معمريه بشير. (2012). معنى الحياة مفهوم أساسي في علم الفلسفة الإيجابي .المجلة العربية للعلوم النفسية، العدد 34-35، باتنة، الجزائر، ص 87.
- محي الدين مختار. (1995). محاضرات في علم النفس الاجتماعي .الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- الهاشمي لوكيا، فتيحة بن زروال. (2006). الإجهاد .الجزائر: دار الهدى للطباعة والنشر.

- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم حسين. (2006) .إستراتيجية إدارة الضغوط التربوية والنفسية .الأردن: دار الفكر.

ثانيا - الرسائل والأطروحات :

- إبراهيم، حنان السيد. (2018). الصلابة النفسية وعلاقتها بالضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الثانوية الصناعية (أطروحة دكتوراه).

- بوارس كهينة. (2014). الصلابة النفسية وعلاقتها بالتوافق الدراسي لدى تلاميذ المرحلة الثانوية يتامى أحد الوالدين، رسالة ماجستير (غير منشورة) في علوم التربية، جامعة موارد معمرى، تيزي وزو، ص 39.

- الحجار بشر إبراهيم، دخان نبيل كامل. (2006). الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم. مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، غزة، فلسطين، العدد 14، ص 371.

- الحسني سيد الحسين بن الحسن محمد. (2012). الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكتئاب لدى عينة من طلاب مرحلة الثانوية، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.

- الحنصالي مريامة. (2013). الصلابة النفسية التوكيدية في ضوء الذكاء الانفعالي - دراسة ميدانية على الأساتذة الجامعيين الممارسين لمهام إدارية، رسالة دكتوراه (غير منشورة) في علم النفس العيادي، جامعة محمد خيضر بسكرة.

- الزيايدي زحاكة فادية محمد خضر. (2022). مستوى التفكير الإيجابي والصلابة خلال جائحة كورونا (رسالة ماجستير).

- الشمري محمد منور. (2014). الضغوط النفسية وعلاقتها بالصلابة النفسية لدى المصابين ببعض الأمراض السيكوسوماتية - دراسة تطبيقية على عينة اكلينيكية في مستشفى الملك خالد العام محافظة حفر الباطن، رسالة ماجستير (غير منشورة) في العلوم الاجتماعية والنفسية، الرياض، ص 38.

- العبدلي خالد بن محمد بن عبد الله. (2020). الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلاب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسياً والعاديين بمدينة مكة المكرمة، كلية التربية، جامعة أم القرى (رسالة ماجستير).
- العبدلي خالد بن محمد بن عبد الله. (2012). الصلابة النفسية وعلاقتها بأساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى عينة من طلب المرحلة الثانوية المتفوقين دراسياً والعاديين بمدينة مكة المكرمة، رسالة ماجستير منشورة لدى كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- العيافي أحمد بن عبد الله محمد. (2012). الصلابة النفسية وأحداث الحياة الضاغطة لدى عينة من الطلاب الأيتام والعاديين بمدينة مكة المكرمة ومحافظة الليث، رسالة ماجستير منشورة لدى كلية التربية، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.
- القرعان نجيب خليل محمود. (2014). العلاقة بين مستوى الصلابة النفسية ومستوى التوافق الاجتماعي لدى المرشدين التربويين في قضاء بئر السبع (رسالة ماجستير) كلية العلوم التربوية والنفسية، جامعة عمان العربية.
- بحري صابر. (2009). الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب الوظيفي. رسالة ماجستير، غير منشورة، الجزائر : جامعة منتوري قسنطينة.
- داودي محمد خديجة. (2020). الصلابة النفسية لدى عمال قطاع الصحة العمومية بالمؤسسة الاستشفائية بالأغواط في ظل جائحة كوفيد-19. مجلة العلوم الاجتماعية، 16(1)، ص 328-341.
- راضي زينب أحمد. (2008). الصلابة النفسية لدى أمهات شهداء انتفاضة الأقصى وعلاقتها ببعض المتغيرات، مذكرة ماجستير في الصحة النفسية، كلية التربية، غزة، فلسطين.
- سيف الحسين بن الحسن محمد. (2012). الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية والاكتئاب لدى عينة من طلاب مرحلة الثانوية، رسالة ماجستير منشورة، كلية التربية، جامعة أم القرى، السعودية.
- عمار محبوب حنان محمد أمين عبد الرزق. (2012). فعالية العلاج بالمعنى في تنمية الصلابة النفسية والإحساس بجودة الحياة لدى عينة من المراهقات الكفيفات بمدينة مكة المكرمة، رسالة دكتوراه (غير منشورة) في الصحة النفسية، المملكة العربية السعودية.

- غازي مكي لطيف وآخرون. (2011). صلابة الشخصية وعلاقتها بتقدير الذات لدى المدرسين في الجامعة. مجلة البحوث التربوية والنفسية، العدد 31، العراق.
- محمد رزق عدنان اليازجي. (2011). اتجاه نحو المخاطرة النفسية وعلاقته بالصلابة النفسية، دراسة ميدانية على الشرطة الفلسطينية (رسالة ماجستير). كلية التربية بالجامعة الإسلامية، غزة.
- منال رضا حسان. (2009). الصلابة النفسية وعلاقتها بقلق المستقبل لدى عينة من معلمات طفل ما قبل المدرسة بمحافظة الغربية، دراسة ارتباطية، مجلة كلية علوم التربية، جامعة طنطا، مصر.
- أمال جودة. (1998). مستوى التوتر النفسي لدى معلمي المرحلة الثانوية في محافظة غزة. رسالة ماجستير، غير منشورة، فلسطين: كلية التربية الحكومية، غزة.
- يوسف حدة. (2012). فاعلية برنامج إرشادي (معرفي - سلوكي) في تنمية بعض المتغيرات الواقية من الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة، دراسة شبه تجريبية، رسالة دكتوراه (غير منشورة) في الإرشاد النفسي، جامعة باتنة.

ثالثاً- المجالات والملتقيات :

- المخيم، عماد محمد. (1996). إدراك القبول والرفض الوالدي وعلاقته بالصلابة النفسية لطلاب الجامعة. مجلة دراسات نفسية، العدد 06، ص 27.
- بوكلي، ناصر حسن. (2003). الاضطرابات والعمل - الصحة والاضطرابات النفسية والسلوكية . السلسلة الصحية للجميع، العدد 6، الجزء الأول. دار ابن النفيس، دمشق، ط1.
- الحجار، نبيل، وبشير الدخان. (2006). الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية وعلاقتها بالصلابة النفسية لديهم. مجلة الجامعة الإسلامية، 2.
- القحطاني، سالم بن سعيد. (1419هـ). إدارة الصراع التنظيمي. مجلة جامعة الملك سعود، الرياض.
- شويطر، خيرة، ونادية أيوب مصطفى الزقاي. (2012). الصلاة النفسية لدى الأمهات العاملات بقطاع التعليم بوهران. مجلة علمية محكمة نصف سنوية، العدد 15، مخبر تطوير الممارسات النفسية والتربوية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

الملاحق

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس وعلوم التربية

التخصص : علم النفس العمل وتنظيم

استبانة الصلابة النفسية

سنوات الأقدمية :

الجنس :

التخصص الدراسي :

التعليمات :

في إطار البحث العلمي نحن بصدد إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان علم النفس العمل والتنظيم والموسومة ب (الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني-دراسة ميدانية بمستشفى 120 سرير القرارة-ولاية غرداية-) ، لذا أضع بين يديك سيدي الممرض هذه الإستبانة لقياس العلاقة الموجودة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني وفيما يأتي مجموعة من العبارات تتحدث عن رؤيتك لشخصيتك وكيف تواجه المواقف والضغوط في الحياة .

اقرأها جيدا ثم اجب عليها بوضع (+) تحت كلمة لا أو قليلا أو متوسطا أو كثيرا ، وذلك حسب انطباق العبارات عليك علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، فالإجابة الصحيحة هي التي تنطبق عليك فعلا، أجب على كل العبارات .

شكرا مسبقا لحسن تعاونكم معنا.

الملحق رقم (01)

الرقم	العبارات	لا	قليلا	متوسطا	كثيرا
1	مهما كانت الصعوبات التي تعترضني فإنني أستطيع تحقيق أهدافي				
2	أأخذ قراراتي بنفسني ولا أتملى علي من مصدر خارجي				
3	أعتقد أن متعة الحياة تكمن في قدرة الفرد على مواجهة تحدياتها				
4	قيمة الحياة تكمن في ولاء الفرد لمبادئه وقيمه				
5	عندما أضع خطتي المستقبلية أكون متأكدا من قدرتي على تنفيذها				
6	أقحم المشكلات لحالها ولا أنتظر حدوثها				
7	معظم أوقاتي استثمرها في أنشطة ذات معنى وفائدة				
8	نجاحي في أمور حياتي يعتمد على جهدي وليس على الصدفة والحظ				
9	لدي حب استطلاع ورغبة في معرفة الجديد				
10	أعتقد أن لحياتي هدفا ومعنى أعيش من أجله				
11	أعتقد أن الحياة كفاح وعمل وليست حظا وفرصا				
12	أعتقد أن الحياة التي ينبغي أن تعاش هي التي تنطوي على التحديات والعمل على مواجهتها				
13	لدي مبادئ وقيم ألتزم بها وأحافظ عليها				
14	أعتقد أن الشخص الذي يفشل يعود ذلك إلى أسباب تكمن في شخصيته				
15	لدي القدرة على التحدي والمثابرة حتى أنتهي من حل أي مشكلة تواجهني				
16	لدي أهداف أتمسك بها وأدافع عنها				

17	أعتقد أن الكثير مما يحدث لي هو نتيجة تخطيطي			
18	عندما تواجهني مشكلة أتدأها بكل قواي وقدراتي			
19	أبادر بالمشاركة في النشاطات التي تخدم مجتمعي			
20	أنا من الذين يرفضون تماما ما يسمى بالحظ كسبب للنجاح			
21	أكون مستعدا بكل جدارة لما قد يحدث في حياتي من أحداث وتغيرات			
22	أبادر بالوقوف إلى جانب الآخرين عند مواجهتهم لأي مشكلة			
23	أعتقد أن العمل وبذل الجهد يؤديان دورا هاما في حياتي			
24	عندما أنجح في حل مشكلة أجد متعة في التحرك لحل مشكلة أخرى			
25	أعتقد أن الاتصال بالآخرين ومشاركتهم انشغالاتهم عمل جيد			
26	أستطيع التحكم في مجرى أمور حياتي			
27	أعتقد أن مواجهة المشكلات اختبار لقوة تحملي وقدرتي على حلها			
28	اهتمامي بالأعمال والأنشطة يفوق بكثير اهتمامي بنفسي			
29	أعتقد أن العمل السيئ وغير الناجح يعود إلى سوء التخطيط			
30	لدي حب المغامرة والرغبة في استكشاف ما يحيط بي			
31	أبادر بعمل أي شيء أعتقد انه يفيد أسرتي أو مجتمعي			
32	أعتقد أن تأثيري قوي على الأحداث التي تقع لي			
33	أبادر في مواجهة المشكلات لني أثق في قدرتي على حلها			

34	أهتم بما يحدث حولي من قضايا وأحداث			
35	أعتقد أن حياة الناس تتأثر بطرق تفكيرهم وتخطيطهم لأنشطتهم			
36	إن الحياة المتنوعة والمثيرة هي الحياة الممتعة بالنسبة لي			
37	إن الحياة التي نتعرض فيها للضغوط ونعمل على مواجهتها هي التي يجب أن نحياها			
38	إن النجاح الذي أحققه بجهدتي هو الذي أشعر معه بالمتعة والاعتزاز وليس الذي أحققه بالصدفة			
39	أعتقد أن الحياة التي لا يحدث فيها تحد هي حياة مملة			
40	أشعر بالمسؤولية تجاه الآخرين وأبادر إلى مساعدتهم			
41	أعتقد ان لي تأثيرا قويا على ما يجري لي من أحداث			
42	أتوقع التغيرات التي تحدث في الحياة ولا تخيفني لأنها أمور طبيعية			
43	أهتم بقضايا أسرتي ومجتمعي وأشارك فيها كلما أمكن ذلك			
44	أخطط لأمر حياتي ولا أتركها للحظ والصدفة والظروف الخارجية			
45	إن التغير هو سنة الحياة والمهم هو القدرة على مواجهته بنجاح			
46	أبقى ثابتا على مبادئتي وقيمي حتى إذا تغيرت الظروف			
47	أشعر أنني أتحكم فيما يحيط بي من أحداث			
48	أشعر أنني قوي في مواجهة المشكلات حتى قبل أن تحدث			

جامعة غرداية

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم : علم النفس وعلوم التربية

التخصص : علم النفس العمل وتنظيم

استبانة الإجهاد المهني

سنوات الأقدمية :

الجنس :

التخصص الدراسي :

التعليمات :

في إطار البحث العلمي نحن بصدد إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في ميدان علم النفس العمل والتنظيم والموسومة ب (الصلابة النفسية وعلاقتها بالإجهاد المهني-دراسة ميدانية بمستشفى 120 سرير القرارة-ولاية غرداية-) ، لذا أضع بين يديك سيدي الممرض هذه الإستبانة لقياس العلاقة الموجودة بين الصلابة النفسية والإجهاد المهني وفيما يأتي مجموعة من العبارات تتحدث عن رؤيتك لشخصيتك وكيف تواجه المواقف والضغوط في الحياة .

اقرأها جيدا ثم اجب عليها بوضع (+) تحت كلمة أبدا أو أحيانا أو دائما ، وذلك حسب انطباق العبارات عليك علما أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، فالإجابة الصحيحة هي التي تنطبق عليك فعلا ، أجب على كل العبارات .

شكرا مسبقا لحسن تعاونكم معنا.

الملحق رقم (02)

الرقم	العبارات	أبدا	أحيانا	دائما
1	أشعر بضيق لأنني أتعامل يوميا مع عدد كبير من المرضى			
2	تفوق مطالب عملي قدراتي وإمكانياتي			
3	يضايقني قلة الوقت المتاح لتنفيذ المهام المطلوبة مني في المستشفى			
4	عبيء العمل يحتم علي العمل لساعات طويلة دون أخذ فترات راحة كافية			
5	عدد الممرضين والممرضات في المناوبات غير كافي مما يزيد عبيء العمل			
6	لا يوجد تحديد واضح لنوع العمل المطلوب مني القيام به			
7	مسؤولياتي في العمل غير محددة بوضوح			
8	يطلب مني أداء أعمال متناقضة من قبل عدة أشخاص في المستشفى			
9	أقوم بمهام اشعر بأنها غير ضرورية وليست من تخصصي			
10	تتعارض مسؤوليات عملي مع حياتي العائلية			
11	مكان عملي تعمه الفوضى (غياب النظافة والترتيب)			
12	أشعر بالخوف المستمر لاحتمال إصابتي بالعدوى			
13	أعمل في ظروف مادية غير ملائمة مثل الحرارة أو البرودة الشديدة وضعف الإضاءة			
14	تزعجني نقص التجهيزات والأدوات اللازمة لأداء عملي			
15	تزعجني كثيرا التعليمات والتوجيهات من قبل المشرفين			
16	لا أجد أذان صاغية لمقترحاتي في شأن العمل			
17	أعاني من عدم القدرة على تلبية المطالب المتناقضة للأطباء			
18	العلاقة بيني وبين زملائي لا تقوم على أساس الاحترام المتبادل			

			أعاني من انعدام روح التعاون بين الزملاء	19
			أشعر بالإجهاد والتعب نتيجة التعامل مع بعض المرضى	20
			أعاني من انتقادات بعض المرضى ومرافقيهم	21
			أشعر بعدم الرضا عن توافر الفرص العادلة للترقية و التدريب	22
			أشعر بأن الراتب الذي أتقاضاه لا يوازي جهدي المبذول في العمل	23
			أشعر بالإحباط لأن راتبي غير كافي للحياة الكريمة	24
			لا توزع الحوافز المادية بشكل عادل على الممرضين والممرضات في المستشفى	25

صدق التجزئة النصفية لصلابة النفسية : (الملحق 03)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الدرجات	Equal variances assumed	,697	,415	-,6942	18	,000	-10,1000	1,45488	-13,15658	-7,04342

Equal			–	16,4	,000	–	1,4548	–	–
varianc			6,94	10		10,100	8	13,177	7,022
es not			2			00		95	05
assume									
d									

ثبات الفا كرونباخ لصلابة النفسية : : (الملحق 04)

ثبات الفا كرونباخ البعد الأول

Reliability Statistics

Cronbach's	N	of
Alpha	Items	
,65	16	

ثبات الفا كرونباخ البعد الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's	N	of
Alpha	Items	
,795	16	

ثبات الفا كرونباخ البعد الثالث :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,681	16

صدق التجزئة النصفية للإجهاد المهني : (الملحق 05)

Independent Samples Test

Levene's Test for Equality of Variance		t-test for Equality of Means						
F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
							Lower	Upper

الدرجة	Equal	7,39	,01	–	18	,000	–	2,4481	–	–
ت	variances	1	4	5,065			12,40000	3	17,54333	7,25667
	assumed									
	Equal			–	9,94	,000	–	2,4481	–	–
	variances			5,065	2		12,40000	3	17,85907	6,94093
	not assumed									
	d									

ثبات الإجهاد المهني : (الملحق 06)

ثبات الفا كرونباخ البعد الأول :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,698	4

ثبات الفا كرونباخ البعد الثاني :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,619	5

ثبات الفا كرونباخ البعد الثالث :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,717	4

ثبات الفا كرونباخ البعد الرابع :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,701	6

ثبات الفا كرونباخ البعد الخامس :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,721	4

اختبار التوزيع الطبيعي : (الملحق 07)

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

النفسيّة الصلابة		
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	81,4750
	Std. Deviation	12,48085
Most Extreme Differences	Absolute	,140
	Positive	,140
	Negative	-,081
Test Statistic		,140
Asymp. Sig. (2-tailed)		,14 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

المهنيّ الإجهاد		
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	47,7500
	Std. Deviation	5,99472
Most Extreme Differences	Absolute	,089
	Positive	,077
	Negative	-,089
Test Statistic		,089
Asymp. Sig. (2-tailed)		,181 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

الفرضية الأولى : (الملحق 08)

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
_الصلابة النفسية	54,211	79	,000	79,98750	77,0506	82,9244

الفرضية الثانية : (الملحق 09)

One-Sample Test

Test Value = 0

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
_الإجهاد المهني	71,244	79	,000	47,75000	46,4159	49,0841

الفرضية الثالثة : (الملحق 10)

Correlations

_الصلابة النفسية	_الإجهاد المهني
------------------	-----------------

_الصلابة النفسية	Pearson	1	-,189
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)		,093
	N	80	80
_الاجهاد المهني	Pearson	-,189	1
	Correlation		
	Sig. (2-tailed)	,093	
	N	80	80

الفرضية الرابعة : (الملحق 11)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
_الصلابة النفسية	Equal variances assumed	,147	,703	,980	78	,330	2,81458	2,87075	-2,90065	8,52982
	Equal variances not assumed			,979	75,816	,331	2,81458	2,87455	-2,91081	8,53997

الفرضية الخامسة : (الملحق 12)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variance		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
_الصلابة النفسية	Equal variances assumed	3,546	,063	– 1,390	78	,168	– 3,97475	2,85957	– 9,66771	1,71821
	Equal variances not assumed			– 1,365	68,324	,177	– 3,97475	2,91118	– 9,78342	1,83393

الفرضية السادسة : (الملحق 13)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الإجهاد المهني	Equal variances assumed	,314	,577	,911	78	,365	1,23175	1,35252	– 1,46091	3,92440
	Equal variances not assumed			,916	74,755	,363	1,23175	1,34449	– 1,44675	3,91025

الفرضية السابعة: (الملحق 14)

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference			Lower	Upper
الإجهاد المهني	Equal variances assumed	,035	,852	1,280	78	,204	1,71717	1,34181	–		4,388	
	Unequal variances assumed						7	1			,95416	51

Equal varianc es not assum ed			1,29	77,4	,199	1,7171	1,3253	–	4,355
			6	98		7	0	,921	91
								57	