

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية



كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية  
قسم علم النفس وعلوم التربية

تخصص علم نفس العمل والتنظيم ماستر 2

## الإجتهاد المهني وعلاقته بالاستغراق الوظيفي لدى الممرضين دراسة ميدانية بمدينة متليلي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم نفس العمل والتنظيم

تحت إشراف الدكتور  
د. بن كريمة بوحفص

إعداد الطالبتين:

- لبقع رميساء

- بن تركية سمية

الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا

جامعة غرداية

أ.د. معمري حمزة

مشرفا

جامعة غرداية

د. بن كريمة بوحفص

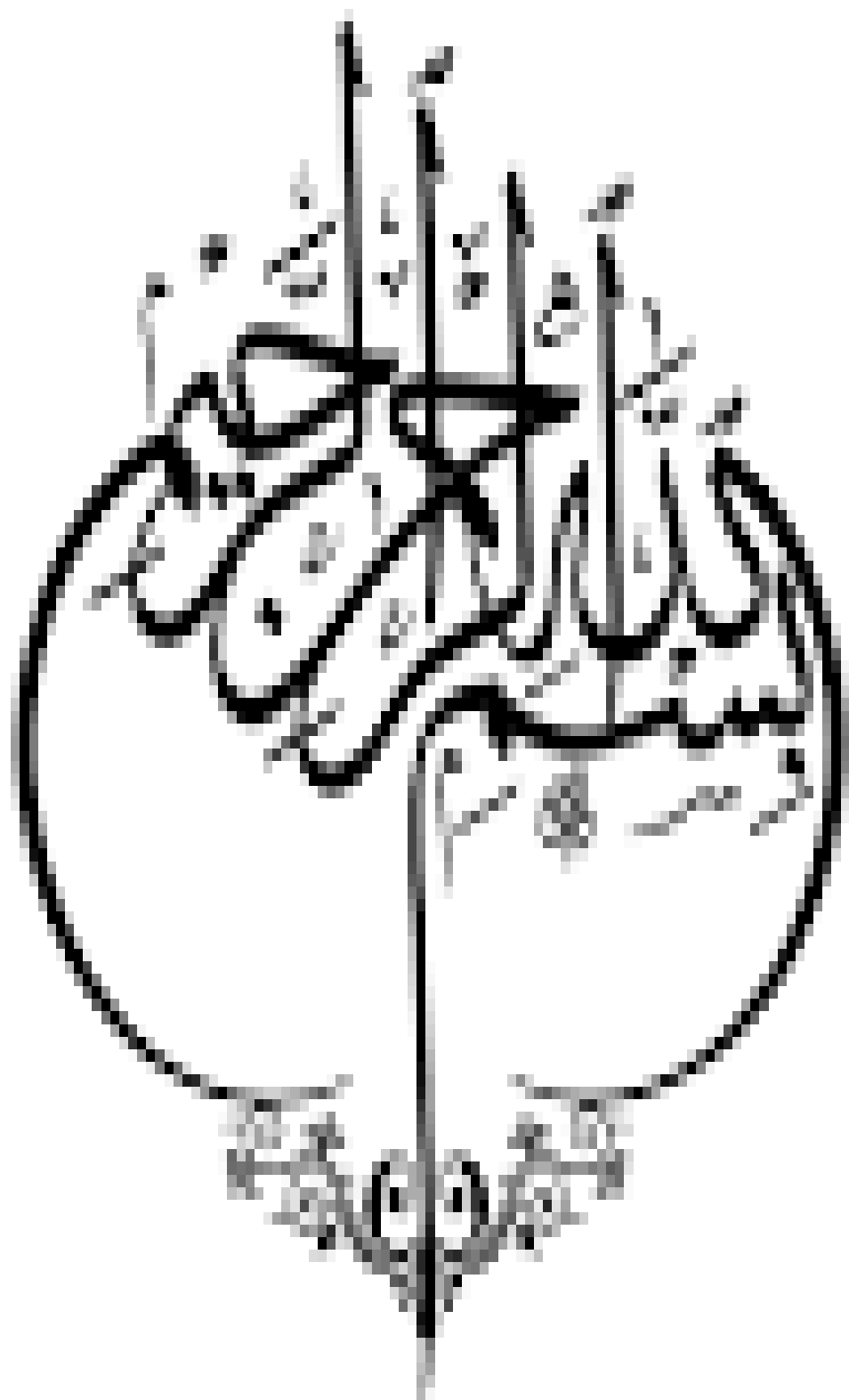
ممتحنا

جامعة غرداية

د. خويلدي سليمان

السنة الجامعية

2023/2022م - 1445/1444هـ



# الإهداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى، وآله وصحبه

ومن وفي، أما بعد.

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا.

هذه التي تعد ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى الوالدين الكريمين

حفظهما الله وأدامهما نورا وعزا.

وإلى كل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات.

وإلى رفيقات المشوار اللواتي قاسمتني اللحظات السعيدة رعاهم الله ووفقهم.

وإلى كل أساتذة وطلبة قسم علم نفس التنظيم والعمل وجميع دفعة 2023.

وإلى كل من كان له أثر سار في حياتي وفي مسيرتي الدراسية.

وإلى كل من سقط من قلبي سهواً أهدي هذا العمل المتواضع.

روميساء لبقع



# الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى

صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان له

الفضل الأول بعد الله سبحانه وتعالى في بلوغي التعليم العالي

(والدي الحبيب) أطال الله في عمره.

إلى من وضعتني على طريق الحياة وجعلتني ربط الجأش،

وراعتني حتى صرت كبيرا (أمي الغالية) حفظها الله.

وإلى فلذة كبدي ابنتي "غزل" وسندي ورفيق دربي زوجي "علاء"

إلى إخوتي، من كان لهم بالغ الأثر في كثير من العقبات والصعاب.

إلى جميع أساتذتي الكرام، الذين لم يتوانوا في مد يد العون لي.

**بن تركية سمية**

## شكر و عرفان

نحمد الله عز وجل حمدا يليق بجلاله، على توفيقه إيانا إتمام العمل المتواضع ومدنا بالقوة والعون لإنجازه. وإيماننا بمبدأ أنه من لا يشكر الناس لا يشكر الله فإننا؛ نتوجه بالشكر الجزيل إلى أستاذنا المشرف "بن كريمة بوحفص" على ما قدمه لنا من توجيهات قيمة وإرشادات ذلت لنا الصعاب، وأنارت لنا الدرب فجزاه الله خير الجزاء.

كما نشكر جميع من مد لنا يد العون من قريب أو من بعيد أثناء إنجاز هذا العمل دون استثناء والحمد لله الذي وفقنا لهذا.

كما نتوجه بجزيل العرفان لجميع أساتذة قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطفونيا بجامعة غرداية الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي، ولما بذلوه من جهد معنا، ونخص بالذكر أساتذة التخصص (علم نفس العمل والتنظيم). دون أن عينة الدراسة من ممرضين وإدارة المؤسسة الاستشفائية 18 فبراير بمتليلي، وإلى كل من ساعدنا من بعيد أو قريب في إتمام هذا العمل ولم يتسن لنا ذكر اسمه.

والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى كل من الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي، وطبيعة العلاقة القائمة بينهما لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي، وتوظيف كل من مقياس الإجهاد المهني للعلاونة (2020) ومقياس الاستغراق الوظيفي من إعداد الطالبتين مرغيت وبوعشير (2020) وهذا بعد التأكد من صلاحية استخدامهما في البيئة المحلية. وتكونت عينة الدراسة من (80) ممرضا وممرضة، وذلك في الفترة ما بين 2023/04/15 إلى 2023/04/23.

- وبعد تحليل البيانات باستخدام الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية تم التوصل إلى أن:
- المستوى الكلي لاستجابات عينة الدراسة على مقياس الإجهاد المهني كان مرتفعا بمتوسط حسابي بلغ 58,15.
  - المستوى الكلي لاستجابات العينة نفسها على مقياس الاستغراق الوظيفي كان مرتفعا حين بلغ المتوسط الحسابي 80,82.
  - بالإضافة إلى ذلك فقد أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى أفراد العينة.
  - لا توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية.
  - توجد فروق دالة إحصائيا في مستوى الاستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.
- الكلمات المفتاحية:** الإجهاد المهني، الاستغراق الوظيفي، المؤسسة الاستشفائية.

**Abstract:**

The current study aimed to identify the level of vocational stress and career immersion, and the nature of the relationship between them among the nurses of the hospital institution in the city of Mutlili. To achieve the objectives of the study, the descriptive approach was followed, the employment of both the professional stress scale of Al -Alawneh (2020) and the function of functional immersion from the preparation of the two students Margit and Bouchar (2020) and this is after making sure of the validity of their use in the local environment. The study sample consisted of (80) male and female nurses, during the period from 04/15/2023 to 04/23/2023.

After analyzing the data using the statistical package of social sciences, it was found that:

- The total level of the study sample responses on the professional stress scale was high with an average account of 58,15.
- The total level of the sample responses to the same job is high when the average arithmetic reached 80,82.
- In addition, the results showed that there is a statistically indicative correlation between professional stress and career pursuit of the sample members.0
- There are no statistically significant differences in the level of professional stress that is due to the seniority variable.
- There are statistically significant differences in the level of job immersion due to the seniority variable.

**Key words:** professional stress, job domination, hospital institution.

فهرس المحتويات	
الصفحة	العنوان
أ	الإهداء .....
ج	شكر وعرقان .....
د	ملخص الدراسة .....
هـ	فهرس المحتويات .....
ح	قائمة الجداول .....
ط	قائمة الملاحق .....
01	مقدمة .....
الجانب النظري	
الفصل الأول: مدخل الدراسة	
05	1. مشكلة الدراسة .....
08	2. تساؤلات الدراسة .....
09	3. فرضيات الدراسة .....
09	4. أهمية الدراسة .....
10	5. أهداف الدراسة .....
11	6. حدود الدراسة .....
11	7. التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة .....
12	8. الدراسات السابقة .....
الفصل الثاني: الإجهاد المهني	
20	تمهيد .....
20	1. تطور مفهوم الإجهاد .....
21	2. تعريف الإجهاد المهني .....
22	3. تصنيفات الإجهاد .....
24	4. أهم النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد المهني .....
27	5. مصادر الإجهاد المهني .....



29	6. آثار الإجهاد المهني .....
31	7. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني .....
33	خلاصة الفصل .....
<b>الفصل الثالث: الاستغراق الوظيفي</b>	
35	تمهيد .....
35	1. مفهوم الاستغراق الوظيفي .....
36	2. محددات الاستغراق الوظيفي .....
37	3. أهمية الاستغراق الوظيفي .....
37	4. العوامل المؤثرة في تنمية الاستغراق الوظيفي .....
38	5. خصائص الاستغراق الوظيفي .....
39	6. النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي .....
41	7. قياس الاستغراق الوظيفي .....
43	خلاصة الفصل .....
<b>الجانب التطبيقي</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية</b>	
46	تمهيد .....
46	1. منهج الدراسة .....
46	2. مجتمع وعينة الدراسة .....
47	3. الدراسة الاستطلاعية .....
48	4. أدوات الدراسة وخصائصها السيكمترية .....
53	5. خطوات تطبيق الدراسة .....
53	6. الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة .....
55	خلاصة الفصل
<b>الفصل الخامس: عرض وتفسير نتائج الدراسة</b>	

57	تمهيد .....
57	1. عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى .....
63	2. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية .....
65	3. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة .....
67	4. عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة .....
68	5. عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة .....
71	توصيات ومقترحات الدراسة .....
73	قائمة المصادر والمراجع .....
77	الملاحق .....

## قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل	47
02	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للمقياس	49
03	يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد المهني	50
04	يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية للمقياس	52
05	يوضح الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس الاستغراق الوظيفي	52
06	يبين مستوى الإجهاد المهني حسب تقدير استجابات عينة الدراسة	58
07	يبين تقدير استجابات عينة الدراسة على فقرات البعد المتعلق بالإجهاد الجسدي مرتبة تنازليا	59
08	يبين تقدير استجابات عينة الدراسة على فقرات البعد المتعلق بالإجهاد النفسي مرتبة تنازليا	60
09	يبين تقدير استجابات عينة الدراسة على فقرات البعد المتعلق بالإجهاد السلوكي مرتبة تنازليا	61
10	يبين مستوى الاستغراق الوظيفي حسب تقدير استجابات عينة الدراسة	63
11	يبين العلاقة بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة	66
12	يبين نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الإجهاد المهني تبعا لمتغير الأقدمية	67
13	يبين نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية	69

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
77	مقياس الإجهاد المهني	01
79	مقياس الاستغراق الوظيفي	02
81	يمثل مخرجات البرنامج الإحصائي spss	03

مقدمة

على الرغم مما يشهده العالم اليوم من تطورات علمية وتكنولوجية انعكست على كثير من جوانب الحياة المختلفة إلا أن كثيرا من الباحثين قد وصفوا القرن الحالي بأنه عصر الضغوط النفسية والإجهاد. لذلك عدت من الظواهر التي تتطلب من الإنسان التعايش معها وتطوير الكفاءات الشخصية للتعامل معها، بما فيها الإجهاد داخل بيئة العمل الذي يعتبر أحد أشكال التوتر التي تنتج عن الإجهاد والإرهاق أثناء القيام بمهام ومسؤوليات العمل، ويؤثر هذا الاضطراب الجوانب البدنية النفسية والذهنية.

وقد اكتسب موضوع الإجهاد الوظيفي أهمية كبيرة لدى الكتاب والباحثين في الدول المتقدمة خلال العقود الأخيرة كونه يعتبر أيضا من المشكلات الإدارية الهامة في عالمنا المعاصر التي تواجه العاملين في المنظمات الحكومية وغير الحكومية. كما يعد مؤشرا على مرور المنظمات بأزمة يمكن أن تؤدي بها إلى التدهور والانحدار، ويصيبها الفشل على المدى الطويل لآثار السلبية على المنظمات والعاملين بها.

فالأفراد يقضون جزءا كبيرا من وقتهم في الوظيفة، والتي تصبح جانبا مهما في حياتهم، ليشكل كل فرد مجموعة من الآراء والمعتقدات والمشاعر تجاه هذا العمل، ويميل إلى أن يتصرف سلوكيا إيجابا أو سلبا اتجاه عمله.

ومن جهة أخرى يعد الاستغراق الوظيفي أحد هذه الوجوه الإيجابية، حيث يعمل على تمكين العاملين من المشاركة بأكثر قدر ممكن في كافة القرارات المتعلقة بالعمل والتخطيط، ويخلق بيئة عمل تمكنهم من أن يكون لهم تأثير على القرارات والإجراءات التي تؤثر على وظائفهم. لهذا فإن مهنة الممرض تتطلب كغيرها من المهن جملة من الظروف والشروط الخاصة ببيئة العمل والتي تختلف من مستشفى لآخر.

ذلك أن لكل مستشفى إمكانياته المادية والبشرية التي يحتوي عليها، ومن منطقة لأخرى لاختلاف الظروف المناخية، وكذا من اختصاص الآخر لتباين الوسائل المستخدمة، إضافة إلى قدرات لا بد من توافرها في الشخص لأدائها وفق ما هو مطلوب منه.

وباعتبار أن مهنة الممرض كغيرها من المهن تشهد مجموعة من الإجهادات التي تؤثر على مستوى تأديتهم لمهامهم المهنية، كما قد تنعكس على مستوى استغراقهم الوظيفي. وعند تفحص الأدب التربوي المتعلق بالموضوع؛ يتضح تعدد الدراسات والبحوث التي استهدفت دراسة متغيري الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي على غرار هاته الدراسة، التي ارتأت الطالبتان تقديمها في خمسة فصول، مقترحتين الخطة المنهجية التالية.

احتوى الفصل الأول على مدخل الدراسة من خلال عرض الإشكالية المطروحة مع تحديد أبعادها، وكذا ما تفرع عنها من تساؤلات ثم الفرضيات المدرجة التي حاولت الدراسة الإجابة عنها، بالإضافة إلى أهمية الدراسة ثم أهدافها وحدودها، والتعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة. وحتى تكون الصورة أوضح ختم الفصل بعرض للدراسات السابقة ذات العلاقة.

بينما تناول الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة بدءا بمتغير الإجهاد المهني من حيث تطور مفهومه، ثم تعريفه، ليتم بعد ذلك التطرق إلى أهم تصنيفاته، ثم إلى أهم النظريات والنماذج المفسرة للمفهوم، ليتم الانتقال إلى مصادر الإجهاد المهني ثم إلى الآثار المترتبة عنه، وأخيرا إلى أهم الاستراتيجيات المعتمدة لمواجهته والحد منه.

في حين خصص الفصل الثالث لموضوع الاستغراق الوظيفي من خلال مفهومه ومحدداته، بالإضافة إلى أهميته والعوامل المؤثرة في تنميته وخصائصه، كما تم التطرق إلى أهم النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي وكذا طريقة قياسه.

أما الفصل الرابع والخامس فخصصا للجانب الميداني. حيث خصص الفصل الرابع لتوضيح الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، وذلك من حيث التعرف على المنهج المعتمد

في الدراسة ومبررات استخدامه ثم وصف المجتمع الأصلي للدراسة وتحديد حجم العينة وكيفية اختيارها، ثم التطرق إلى الدراسة الاستطلاعية من حيث أهدافها وإجراءاتها، ليتم التعرض بعد ذلك إلى أدوات الدراسة، وقد تم التأكد من مدى صلاحيتها للتطبيق بالبيئة المحلية، وأخيرا إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة للتأكد من صحة فرضيات الدراسة.

في حين جاء الفصل الخامس ليقدم عرضا للنتائج المتوصل إليها، محاولا من خلالها التحقق من صحة كل فرض من الفروض على حدة بحسب الترتيب، انطلاقا من التذكير بالفرضية، ثم عرض الجداول الإحصائية المتضمنة للنتائج فقرأة لها، ثم تفسير للنتائج التي أسفرت عنها، ومناقشتها في ضوء الإطار النظري، وفي ضوء ما توافر من بحوث ودراسات سابقة. ليختم الفصل بعدها بعرض جملة من التوصيات والمقترحات في ضوء النتائج المحصل عليها. لتذيل الدراسة بقائمة للمصادر والمراجع المعتمدة والملاحق التابعة.



# الفصل الأول

## مدخل الدراسة

- 1- مشكلة الدراسة
- 2- تساؤلات الدراسة
- 3- فرضيات الدراسة
- 4- أهمية الدراسة
- 5- أهداف الدراسة
- 6- حدود الدراسة
- 7- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة
- 8- الدراسات السابقة

## 1- مشكلة الدراسة:

يتعرض الإنسان في مختلف جوانب الحياة إلى مجموعة لا متناهية من ضغوط العمل، لا تؤثر فقط على حالتهم الصحية والنفسية بل تلقي بعبئها وثقلها على كاهل العامل، وتحاول التأثير فيه وفي أدائه، خاصة أولئك الذين يمارسون مهام إنسانية زيادة على بعض الأعباء الإدارية. لذا نجد أنّ العديد من دراسات علم النفس العمل والتنظيم تسعى إلى دراستها والعمل على إيجاد أساليب فعالة للحد من آثارها وانعكاساتها.

ويعتبر الإجهاد المهني أحد الأوجه البارزة لضغوط العمل، والذي يوضحه عسكر (2000، ص 122) على أنه حالة من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية، ويتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب والإرهاق في العمل ويواجهون صعوبات في توافقهم مما قد يؤثر سلبا على دافعيتهم إلى الإنجاز.

وقد مست ظاهرة الإجهاد المهني جل المهن، إلا أنها تتفاوت في شدتها وطبيعتها، وكذا متطلباتها من مهنة إلى أخرى، حيث أظهرت بعض الدراسات في هذا الصدد أن العاملين في المهن المرتبطة بالخدمات الإنسانية كالطب، والتمريض والتعليم هم أكثر العاملين تعرضا للإجهاد من غيرهم في القطاعات والمهن الأخرى (حيواني، 2007، ص 21).

وتعد مهنة التمريض كغيرها من المهن التي يواجه صاحبها مصادر مختلفة من الضغوط المهنية، التي فرضتها خصوصيات هذه المهنة وطبيعتها التي تتعلق بالنشاط الممارس، وكذا المواقف الصعبة والعلاقات المتشابكة والظروف المهنية غير المثالية فلا تكاد تخلو حياة الممرض من الضغط والتوتر سواء كان ذلك في الأسرة أو الشارع أو مكان العمل.

ويرى Jones et al 2015 أن الممرضين يتعرضون لكثير من الإجهاد المرتبط بالعمل، وأن مصادر الإجهاد الوظيفي الإضافية في التمريض تتعلق بالبيئة الجسدية والنفسية والاجتماعية، وعبء العمل بما في ذلك المواقف العصبية، بسبب مشاكل التوظيف ومواعيد

العمل والتعامل مع الموت وأداء إجراءات مؤلمة على المرضى وعدم كفاية الإعداد للتعامل مع الاحتياجات العاطفية للمرضى وعائلاتهم وقلّة دعم الموظفين، والمشاعر السلبية للغضب والصراعات مع الزملاء والمشرفين على تنظيم العمل والقضايا المالية، والنقد العام بما في ذلك التوقعات غير الواقعية للمرضى، والمخاطر في مكان العمل مثل خطر التعرض للأمراض، والعمل بنظام الورديات وخاصة العمل ليلاً أو العمل الإضافي (بدوية، 2021، ص 4).

وترى نعيمة (2013) أن مهنة التمريض تقع ضمن مهن المساعدة الاجتماعية، التي يعاني مزاولوها من ضغط نفسي مستمر، يصل إلى حد الاحتراق النفسي، والذي يظهر في شكل فقدان الممرض للاهتمام بعمله ومرضاه. إذ ينتابه شعور بالتشاؤم وتبدل المشاعر واللامبالاة والإهمال وقلّة الدافعية وفقدان القدرة على الابتكار والإبداع في مجال التمريض. إضافة إلى الغيابات المتكررة بدون عذر، إذ يعد الاحتراق النفسي حالة إرهاق جسدي وانفعالي ناتج عن التعرض المستمر لمواقف أو وضعيات مشحونة انفعالياً. ويترافق هذا الأخير بمجموعة من الأعراض كالتعب الجسدي والإحساس بالعجز والخيبة والأفكار السلبية عن الذات والمواقف السلبية تجاه العمل والزملاء (الشويكي، 2019، ص 4).

وباعتبار الممرض عضو فاعل في المجتمع من جهة، وكذا قيامه بأعمال جد صعبة ومعقدة من جهة أخرى، الأمر الذي جعله يتعرض إلى ضغوط الحياة إضافة إلى ضغوطات مهنية وعملية بحكم المهمة النبيلة التي يسعى إليها. فقد أشارت دراسات عديدة حول الإجهاد لدى العاملين بالمصالح العمومية كالاستعجالات الطبية أن مصادر الإجهاد تشمل دوران المنصب، اضطرابات الحياة العائلية، الخوف من التقاط عدوى الأمراض كالسيدا والتهاب الكبد الفيروسي (بن زروال، 2010، ص 136).

وقد توصل "ديوي" إلى أن مهنة التمريض من أكثر المهن تعرضاً للإعياء الوظيفي، حيث أن بيئة وطبيعة عملهم تتضمن الخوف والقلق والتهديد من العدوى والإصابة ببعض

الأمراض، بالإضافة إلى تأثرهم الوجداني بحالة المرضى الذين يتعاملون معهم بحكم طبيعة عملهم (بدوية، 2021، ص 6).

وفي الجزائر يحتاج 3.5 مليون نسمة أي ما يعادل 10 % إلى رعاية نفسية حسب ما كشفت عنه جريدة الخبر في (2012)، وما صرح به رئيس نقابة المختصين النفسيين من أن معظم الاضطرابات النفسية لدى الفئات العاملة نتاجها الإجهاد المهني (عنا، 2018، ص 12).

وأمام الأخطار المحدقة بالطاقم الطبي عموما وبمرضى المصالح الاستشفائية خصوصا جراء طبيعة المهنة وخصوصيتها والأخطار المحدقة بها والمسؤولية الملقاة على عاتقهم يؤدي ذلك إلى تزايد حالة الإجهاد المهني التي تنعكس بدورها على مستوى الاستغراق الوظيفي للعامل.

وعليه فإن إدراك العامل لمدى أهمية العمل أو الوظيفة وتمازجها في حياته، لا يشعره بالضغط النفسي، وهذا ما يولد الحاجة إلى الاستغراق الوظيفي كإستراتيجية تفعل لتجنب الضغوط ومفتاحا رئيسيا لتفعيل دافعية الموظف، وقاعدة أساسية لبناء ميزة تنافسية، وأداة قوية متاحة لرؤساء العمل. ويرى المغربي (2004) أن الاستغراق الوظيفي يعبر عن الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، فالاستغراق يعني أن يحب الفرد عمله ويكون مهتما بالعمل المرتبط به (ضو ومشري، 2021، ص 42).

وأصبح هذا المفهوم بمثابة المصدر المحفز للعاملين ومفتاحا للتطوير الشخصي والرضا عن بيئة العمل وتوجيه السلوك نحو تحقيق الهدف.

ومما لا شك فيه أن ارتفاع مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين عموما وبالقطاع الصحي على وجه الخصوص أصبح يمثل مقياسا حقيقيا لمدى نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة

ومدى سلامة برامجها المستخدمة. وللحفاظ على هذا المستوى لا بد من تعميق أوصل الترابط والتواصل والحد من كل ما من شأنه إجهاد العاملين نفسيا وجسميا.

على أن انخفاض مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين في المنظمة أصبح يمثل خطرا حقيقيا يحول بين نجاح إدارة الموارد البشرية بالمنظمة ومدى سلامة برامجها المستخدمة نحو تحقيق تميز مؤسسي يرتكز على الإبداع في العمل. والذي من شأنه أن يؤدي في النهاية إلى عدم تحقيق أهداف المنظمة والشعور بالضغط النفسي مما يؤثر في نفسية العاملين. وتتخفف لديهم الدافعية، وتزداد أيام الغياب، وربما ارتفاع حوادث العمل، مما يكبد المؤسسة خسائر كبيرة تتمثل في تعويضات العاملين وانخفاض الإنتاج (ضوء ومشري، 2021، ص 42).

ومما لا شك فيه أن الحد من مسببات الإجهاد المهني لدى العاملين بما فيهم ممرضو المصالح الاستشفائية والتي هي أهم العناصر المحفزة في بيئة العمل وتنمية مستوى الاستغراق الوظيفي للعاملين هو بمثابة هدف إستراتيجي للفرد والمجتمع معا، وهو ما حدى بالطالبين بتناوله وذلك في ظل عدم تناول هذا الموضوع في البيئة المحلية وندرة الدراسات فيه. حيث جاءت هذه الدراسة بشكل أساسي لمعرفة العلاقة بين المتغيرين. وبالإجابة عما سيندرج تحت هذه الإشكالية من تساؤلات بغرض تغطية أبعاد المشكلة.

## 2- تساؤلات الدراسة:

تحددت مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:

- 1-2- ما مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي؟
- 2-2- ما مستوى الاستغراق الوظيفي لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي؟
- 3-2- هل توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة؟
- 4-2- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني باختلاف متغير الأقدمية في العمل (أقل من 10 سنوات، ومن 10 سنوات فأكثر)؟

2-5- هل توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي باختلاف متغير الأقدمية في العمل (أقل من 10 سنوات، ومن 10 سنوات فأكثر)؟

### 3- فرضيات الدراسة:

كإجابة مؤقتة على التساؤلات السابقة، تحاول الدراسة الحالية التحقق من صحة الفرضيات التالية:

3-1- يوجد مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي.

3-2- يوجد مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي.

3-3- توجد علاقة ارتباطية بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة.

3-4- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني باختلاف متغير الأقدمية في العمل.

3-5- توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي باختلاف متغير الأقدمية في العمل.

### 4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من خلال البحث في طبيعة العلاقة بين موضوعين أساسيين يتصدران الساحة المهنية ألا وهما الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي، لما لهما من تأثير على الفرد والمنظمة على حد سواء. يحدث هذا في ظل ندرة الدراسات -حسب علم الطالبتين- المحلية منها أو الأجنبية التي ربطت بين المتغيرين.

وتبدو هذه الأهمية أيضا لأهمية متغيراتها. ذلك أن انعكاسات الإجهاد المهني على كل من الفرد والمنظمة بما يسببه من اضطرابات في شتى المجالات (النفسية، الجسدية،

الاجتماعية) من جهة؛ ومن جهة أخرى يعد الاستغراق الوظيفي عنصرا فعالا يؤثر على الكثير من المتغيرات السلوكية المتصلة بسلوك العاملين داخل المنظمة، والذي تظهر ملامحه في الأداء، الإنتاجية والرضا عن الوظيفة، بما يعبر عن أهمية الوظيفة في حياة العامل من جهة، واندماجه مع الوظيفة والبقاء فيها من جهة أخرى.

كما تتبع هذه الأهمية من أهمية الفئة التي تناولتها وهي فئة الممرضين والتي تمثل المحرك الأساسي بقطاع الصحة، وذلك لما يقومون به من أدوار طبية وإنسانية من خلال تعامله مع مرضاه ومرؤوسيه وزملائه، ومن ثم لفت أنظار الجهات الوصية إلى الكشف عن أهمية زيادة حماس الممرضين والحد من الإجهاد المهني والتأثيرات الناجمة عنه خاصة بالنسبة للاستغراق الوظيفي، وإلى ظروف العمل المناسبة لمهنة التمريض.

#### 5- أهداف الدراسة:

سعت الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- التعرف على مستوى الإجهاد المهني بأبعاده لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي.
- الكشف عن مستوى الاستغراق الوظيفي لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي.
- محاولة إبراز طبيعة العلاقة التي تربط بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- تقصي الفروق في مستوى كل من متغيري الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي تبعا لمتغير الأقدمية في العمل.
- محاولة الوصول إلى اقتراحات قد تقلل من آثار الإجهاد المهني والوصول بالمرضى بالمؤسسات الاستشفائية إلى درجة مقبولة من الاستغراق الوظيفي.

**6- حدود الدراسة:**

ينحصر نطاق الدراسة موضوعيا في البحث في مدى الارتباط بين كل من متغيري الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي. وبالنظر إلى ذلك يمكن تحديد حدود هذه الدراسة في:

**6-1- الحدود البشرية:**

بالنظر لارتباط الدراسة بمرضي المؤسسة الاستشفائية؛ فقد اقتصر على عينة منهم بلغ تعدادها (80) ممرضا وممرضة، تم اختيارهم بطريقة الحصر الشامل.

**6-2- الحدود المكانية:**

أجريت الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري (يوم الشهيد) بمدينة متليلي ولاية غرداية.

**6-3- الحدود الزمانية:**

تم تطبيق المقياسين في السداسي الثاني من السنة الجامعية 2023/2022 في الفترة ما بين 2023/04/15 و 2023/04/23.

**7- التعاريف الإجرائية لمصطلحات الدراسة:**

يعد ضبط المفاهيم والمصطلحات من الخطوات الأساسية في البحث العلمي، لما لها من دور كبير في توجيه مسار البحث وتفاذي أي غموض. ومن مفاهيم هذه الدراسة نجد:

**7-1- الإجهاد المهني:**

عرفه المعهد الوطني للصحة والسلامة المهنية في الولايات المتحدة الأمريكية على أنه استجابة جسدية وعاطفية سلبية تحدث عندما لا تتوافق متطلبات الوظيفة مع قدرة واحتياجات الموظفين (الشويكي، 2019، ص 12).

ويقصد به في هذه الدراسة الشعور بعدم القدرة على التحمل والتوتر والإنهاك والإحباط ومن ثم التشاؤم وعدم الرغبة في الاستمرار في العمل الذي يتعرض له الممرض عند تأديته لمهامه بالمؤسسة الاستشفائية. والذي يتحدد إجرائيا بالدرجة الكلية التي يحصل عليها



المرض عند استجابته على مقياس الإجهاد المهني للعلاونة (2020) من خلال تقدير استجابات أفراد العينة على كامل المقياس.

### 2-7- الاستغراق الوظيفي:

يعرف المغربي (2012) الاستغراق الوظيفي بأنه يشير إلى الارتباط النفسي بين الفرد ووظيفته بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته المرتبطة به (مرزوق والسنديوني، 2019، ص 196).

وتتحدد إجرائيا في هذه الدراسة بالدرجة التي يحصل عليها الممرض لاستجابته على مقياس الاستغراق الوظيفي لمرغيث وبوعشير (2020) من خلال تقدير استجابات أفراد العينة على كامل المقياس.

### 3-7- المؤسسة الاستشفائية:

هي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية تديرها مجالس إدارة، ويسيرها مدراء معينون من طرف مديرية الصحة والإسكان وإصلاح المستشفيات، وتتمثل مهامها في التكفل بصفة متكاملة بالحاجات الصحية للسكان. وتتجسد في هذه الدراسة بالمؤسسة الاستشفائية 18 فيفري (يوم الشهيد) بمدينة متليلي ولاية غرداية. والتي تضم طاقما إداريا وآخر طبيا يتشكل بشكل أساسي من ممرضين متخرجين من المعهد الوطني للتكوين شبه الطبي والمتحصلين على شهادات في التخصص.

### 8- الدراسات السابقة:

على اعتبار عدم وجود دراسات شملت المتغيرين معا -حسب علم الطالبتين-؛ مما استوجب تقسيم هذا الجزء إلى دراسات تناولت الإجهاد المهني وأخرى متغير الاستغراق الوظيفي.

### 8-1- دراسات تناولت الإجهاد المهني:

## ✓ دراسة رجاء (2008).

سعت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي بمحافظة دمشق في ضوء أربع متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل. استخدمت الباحثة استبانة من (55) بندا لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات، تكونت عينة الدراسة من (204)

ممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية عرضية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

- تبين أن 78.9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفق متغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة بين الزملاء، وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفق متغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سناً.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفق متغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفق المتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

## ✓ دراسة بحري (2009).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب الوظيفي لدى الأطباء العاملون بالمستشفيات العمومية، على عينة منهم بلغت 50 طبيباً بولاية ميله. استخدم

الباحث أداتين من إعداداه. حيث تكون مقياس الإجهاد المهني من 53 عبارة أما مقياس الاغتراب المهني فتكون من 71 عبارة مستخدما المنهج الوصفي التحليلي. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية قوية بلغت 0.83 بين الإجهاد المهني والاغتراب الوظيفي لدى عينة الدراسة. كما تم تحديد بعض مصادر الإجهاد المهني لدى الأطباء، ممثلة في كل من المصادر التنظيمية والاجتماعية.

#### ✓ دراسة منصور وبيض القول (2018).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الإجهاد المهني وإلى معرفة أثر متغير الجنس على مستوى الإجهاد المهني لدى الأطباء بإتباع المنهج الوصفي. طبقت هذه الدراسة على عينة قوامها 30 طبيبا وطبيبة اختيروا بالطريقة العشوائية بالمؤسسة الاستشفائية العمومية بالجلفة. واعتمد الباحثان على مقياس الإجهاد المهني للباحثة بن زروال فتيحة (2008). وبعد تحليل البيانات توصلت الدراسة إلى عديد النتائج أبرزها:

- تمتع الأطباء بمستوى مرتفع من الإجهاد النفسي.
- لا توجد فروق دالة في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تعزى لمتغير الجنس.

#### ✓ دراسة الشويكي (2019).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الصمود النفسي والإجهاد الوظيفي لدى الممرضين العاملين بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل. تكون مجتمع الدراسة من (160) ممرضا وممرضة يعملون بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل. ولتحقيق أهداف الدراسة تم اختيار عينة قصدية بلغ قوامها (118) ممرضا وممرضة. تم تطبيق مقياس الصمود النفسي ومقياس الإجهاد الوظيفي واستخدم المنهج الوصفي الارتباطي وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تبين وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائيا بين مستوى الصمود النفسي والإجهاد الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط للعلاقة بينهما (0.22) بدلالة إحصائية (0.02).

- تبين أن مستوى الصمود النفسي لدى الممرضين العاملين بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل كان مرتفعاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي للصمود النفسي ككل (143.11) وبنسبة مئوية بلغت (83.8%) وأن مستوى الإجهاد الوظيفي لدى الممرضين العاملين بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل كان متوسطاً، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجهاد الوظيفي ككل (112.74) وبنسبة مئوية بلغت (83.8%).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة لمستوى الصمود النفسي وفقاً لمتغير تصنيف المستشفى.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة لمستوى الصمود النفسي وفقاً لمتغير (الجنس، سنوات الخبرة، تصنيف المستشفى، المؤهل العلمي).

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات أفراد عينة الدراسة لمستوى الإجهاد الوظيفي وفقاً لمتغير (الجنس، سنوات الخبرة، تصنيف المستشفى، المؤهل العلمي).

وفي ضوء النتائج السابقة أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات.

## 2-8- دراسات تناولت الاستغراق الوظيفي:

### ✓ دراسة المغربي (2004).

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في طبيعة وحجم تأثير عوامل جودة حياة العمل بأبعادها المختلفة على الاستغراق الوظيفي في المراكز الطبية المتخصصة بجامعة المنصورة مصر، على عينة من فئات مختلفة شملت الإداريين والأطباء والفنيين بالمراكز المتخصصة، والذين بلغ عددهم 350 فرداً، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبانة كأداة لاستطلاع آراء عينة الدراسة.

وأظهرت النتائج عدم وجود اختلاف معنوي بين الإداريين، والأطباء، والفنيين فيما يتعلق بمستوى الاستغراق الوظيفي دراسة للبحث. وأن هناك انخفاضاً نسبياً في جودة حياة العمل في المراكز الطبية المتخصصة محل الدراسة. كما أن أهم عوامل جودة الحياة تأثيراً في

الاستغراق الوظيفي كما أظهرها الانحدار المتدرج تتمثل في: الأجر والمكافآت، خصائص الوظيفة، ظروف بيئة العمل المعنوية، وأسلوب الرئيس في الإشراف. وأهم التوصيات كانت الاهتمام بجماعات وفرق العمل والتأكيد على نشر ثقافة العمل الجماعي، فهذا ما يميز بيئة العمل الجيدة ويؤدي بدوره لتحقيق الاستغراق الوظيفي.

#### ✓ دراسة مرزوق والسنديوني (2019).

فحصت الدراسة الحالية أثر الاستقامة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي بالتطبيق على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ، واستخدم الباحث قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة والتي بلغت 362 مفردة يمثلون العاملين بهيئة التمريض في المستشفيات الحكومية محل البحث، وتم الاعتماد على العينة العشوائية الطبقية في تحديد مفردات الدراسة.

وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية بين الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، كما أثبتت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي معنوي لأبعاد الاستقامة التنظيمية على الاستغراق الوظيفي، وأيضاً أثبتت النتائج وجود اختلافات معنوية بين آراء مفردات العينة الخاضعة للبحث تجاه بعض أبعاد الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي، بينما لا يوجد اختلافات معنوية بين آراء مفردات العينة الخاضعة للبحث تجاه بعض أبعاد الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي. وقدمت الدراسة لإدارة المستشفيات الحكومية مجموعة من التوصيات التي تسهم في تحسين مستوى الاستقامة التنظيمية بغرض تحسين درجة الاستغراق الوظيفي للعاملين، وتضمنت الدراسة المناقشة والحدود وتوصيات البحث المستقبلي.

#### ✓ دراسة صوالح (2020).

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى الاستغراق الوظيفي لدى موظفي وعمال مديرية الخدمات الجامعية بورقلة، وكذا دراسة الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي تبعاً للمتغيرات التصنيفية (الجنس، الحالة العائلية، السن، الأقدمية). وبعد التأكد من صدق وثبات المقياس

وبعد المعالجة الإحصائية للبيانات، تبين أن مستوى الاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة كان مرتفعاً. وأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الاستغراق الوظيفي بين عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة تعزى لمتغير الجنس.

### ✓ دراسة معمري (2021).

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الاستغراق الوظيفي لدى ممرضي مستشفى العقيد شعباني بولاية المنية، وكذا معرفة الفروق في مستوى الاستغراق باختلاف السن والجنس والأقدمية. ولتحقيق هذا تم تطبيق مقياس الاستغراق على عينة مكونة من 80 ممرضاً. حيث أكدت نتائج الدراسة على وجود مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي، وأنه لا توجد فروق تعزى لمتغيرات السن والجنس، في حين كانت هناك فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الأقدمية.

### 8-3- تعقيب على الدراسات السابقة:

- باستقراء الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرين؛ نجد:
- انعدام الدراسات التي تناولت علاقة الإجهاد المهني بالاستغراق الوظيفي، لتكون بذلك الدراسة الحالية من الدراسات الأولى التي تناولت المتغيرين معاً.
- تعدد وتنوع الدراسات السابقة التي تناولت متغير الإجهاد المهني، وأيضاً التي تناولت الاستغراق الوظيفي.
- اعتمدت غالبية الدراسات على المنهج الوصفي، كما تنوعت الفئات المشاركة في الدراسات مركزين بشكل أكثر على فئة الممرضين.
- الاتفاق مع الدراسات السابقة في استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات للوصول إلى النتائج.
- شابته الدراسة الحالية الدراسات السابقة في بعض النتائج المتوصل إليها وفي بعض التوصيات.

\* أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تمت الاستفادة من الدراسات السابقة في:

- ضبط المصطلحات الأساسية للدراسة.
- إعطاء صورة أولية ونظرة شاملة لموضوع الدراسة بما سهل على الطالبين ضبط كل من المتغير المستقل (الإجهاد المهني) والمتغير التابع (الاستغراق الوظيفي).
- إعتقاد المنهج الوصفي حيث أن كل الدراسات السابقة استخدمت نفس المنهج.
- الإطلاع على الأدوات المستخدمة واختيار أفضلها، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- الإطلاع أكثر على التراث الأدبي المتعلق بالموضوع وكذا اقتباس بعض العناصر التي لم نستطع التحصل عليها من مراجعها الأصلية. الشيء الذي ساعد على تعميق الفهم وتصميم خطة الدراسة.
- التعرف على أهم المصادر التي سهلت علينا بناء الإطار النظري للدراسة.

\* أوجه اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

بالإلقاء نظرة متفحصة أمكن أن نستشف أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة. إذ كان لها السبق في الربط بين المتغيرين، كما اختلفت عنها في العينة المختارة وفي الحدود الزمانية والمكانية، حيث أجريت جميع الدراسات في غير البيئة المحلية مما يؤكد الحاجة الماسة إلى هذا النوع من الدراسات محليا، كما بحثت في عدة جوانب أغفلت عنها الدراسات السابقة.

## الفصل الثاني

### الإجهاد المهني

#### تمهيد

- 1- تطور مفهوم الإجهاد
- 2- تعريف الإجهاد المهني
- 3- تصنيفات الإجهاد
- 4- أهم النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد المهني
- 5- مصادر الإجهاد المهني
- 6- آثار الإجهاد المهني
- 7- استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

#### خلاصة الفصل



## تمهيد

يعتبر موضوع الإجهاد المهني من أبرز الموضوعات التي تهتم بها المنظمة لما له من آثار على العمال والمنظمة معاً، فمع مرور الوقت وزيادة متطلبات واحتياجات كل وظيفة وكذلك زيادة حاجيات الموظف، أصبح لا بد من الاهتمام بدراسة هذا الموضوع باعتباره من المحددات الرئيسية لنجاح أو فشل أي مؤسسة في تحقيق أهدافها واستقرارها.

لهذا حاولنا في هذا الفصل الإحاطة بالجانب النظري للدراسة من خلال التعريف بالإجهاد المهني وتطوره وأهم النظريات والنماذج المفسرة لهذا المفهوم، وكذلك مصادره وتصنيفاته وآثاره، إضافة إلى استراتيجيات مواجهته.

## 1. تطور مفهوم الإجهاد:

تعددت الدراسات حول بداية مفهوم الإجهاد وتطوره حيث أن معظمها مازالت على مستوى التحليل النظري، ولم تتل الدراسات التطبيقية منها نصيباً كبيراً.

استعمل مصطلح الإجهاد لأول مرة من طرف البيولوجي والفيزيائي روبرت هوغ (Robert Hooke) في القرن 17 في قانون وصف العلاقات الخطية بين الاستطالة والقوة الضاغطة (عنا، 2018، ص 24). كما كان العالم الفسيولوجي الكندي "هانز سيللي" من أوائل الأطباء الذين بحثوا في هذا الموضوع وقد أعطاه أرضية علمية وافية، فقد لاحظ منذ فترة مبكرة أن المرضى يشتركون -على الرغم من تعدد مصادر المرض والشكوى لديهم- في خصائص متماثلة وأعراض مرضية متشابهة، بالإضافة إلى الأعراض النوعية التي ترتبط بالمرض الخاص بكل منهم. فجميع المرضى يعانون من ضعف الشهية والوهن العضلي، وفقدان الاهتمام بالبيئة. ومن ثم افترض "سيللي" أن الأمراض المختلفة تشترك في إحداث زملة أطلق عليها "زملة الضغط العام" بالإضافة إلى الأعراض النوعية الخاصة بكل مرض (بحري، 2017، ص 360).

ولقد أثرى "هانز سيللي" عام 1956 المكتبة بكتاب تحت عنوان الإجهاد (Stress). وقد عرف الإجهاد في هذا الكتاب بأنه "مجموعة أعراض عامة للتكيف. معنى هذا أنه الجواب الفسيولوجي لعضويتنا عند مواجهة موقف لم يكن مبرمجا من قبل قبلها، فيرد جسمنا بالضغط. ونتيجة الأبعاد المختلفة للإجهاد، تحولت الدراسات والبحوث العلمية من الدراسة الفسيولوجية لهذه الظاهرة لمحاولة اكتشاف البعد النفسي للإجهاد (أوماية، 2020، ص 24).

## 2. تعريف الإجهاد المهني:

اختلفت التعاريف التي أشارت إلى مفهوم الإجهاد، حيث تناول هذا المصطلح العديد من الباحثين انطلاقا من تخصصاتهم ومقارباتهم المعرفية، وفيما يلي أهم التعاريف التي تناولها هذا المصطلح.

الإجهاد كما أشار إليه "سيللي" هو استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط، جعلته يميز نوعين من آثار الإجهاد على الفرد، الإيجابية والسلبية. هذه الاستجابة التي تتكون من ردود فعل سماها "سيللي" أعراض التكيف العام.

ذكر "ريفولي" الوارد في (حجو، 2019، ص 23) أن الضغط أو العبارات التي تشير إليه كالإجهاد، التوتر، النفسي، القلق، الاحتراق النفسي، مصطلحات صعبة التحديد، لأنها تحتوي على مجموعة من المتغيرات أو من المسببات التي تعيق نمط الجهاز النفسي والعقلي وحتى الفسيولوجي، لذلك فهو يشير إلى ثلاث دلالات لغوية متداخلة هي:

أ. معنى يشبه الضغط الفيزيقي أو المادي، كما أنه يشير إلى القوة الاندفاعية التي تمارس على الأشياء أو الأفراد.

ب. يعتبر الضغط أيضا منبها سيكواجتماعي أو سيكولوجي، شريطة أن يكون مطابقا للعلاقة التالية: منبه (ضغط) \_\_\_ استجابة (ظهور نتائج الضغط).

ج. الضغط هو نتاج الفعل المؤثر (أو المنبه) كما يلي: ضغط \_\_\_ فعل منبه.

فبالضغط النفسي أو التوتر النفسي أو الإجهاد كلها مصطلحات تحد من سعادة الفرد وراحة باله، وتؤدي إلى إصابته بكثير من الاضطرابات النفسية وحتى الجسمية. وعرفه "لوثانز" أنه "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني، أو نفساني، أو سلوكي لأفراد المنظمة" (عنا، 2018، ص 25).

ويعرف فاروق السيد عثمان الإجهاد بقوله "هو تلك الظروف المرتبطة بالضغط والتوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعاً من إعادة توافق عند الفرد وما ينتج عن ذلك من آثار جسمية ونفسية. وقد ينتج الإجهاد كذلك من الصداق والإحباط والحرمان والقلق. وتصنف الأنماط المختلفة للإجهاد عادة طبقاً لعامل الإجهاد وآثره إلى إجهاد ناجم عن كثرة المعلومات وإجهاد انفعالي" (حجو، 2019، ص 23-24).

من خلال كل هذه التعاريف ورغم اختلافها كل حسب تخصصه، نستطيع القول أن الإجهاد هو التغيرات النفسية والجسمية التي تحدث للفرد بعد تعرضه لمواقف ضاغطة في محيطه.

### 3. تصنيفات الإجهاد:

اختلف الباحثون في موضوع الإجهاد اختلافاً كثيراً نظراً لأهميته وقد نتج عن ذلك العديد من التصنيفات للإجهاد. وفيما يأتي بعض من هذه التصنيفات.

#### 3-1- تصنيف هانز سيلبي:

نظراً لأن الإجهاد هو نتيجة لتراكم الأحداث الضاغطة في حياة الفرد سواء كانت مرغوب فيها كالحصول على عمل، أو غير مرغوب فيها كوفاة أحد أفراد الأسرة. وتتفق الأبحاث والدراسات على أن الإجهاد يغطي وضعيتين مختلفتين إحداهما إيجابية والأخرى سلبية. يمكن بذلك تصنيف الإجهاد إلى نوعين من منظور "سيلبي" هما:

**الإجهاد المفيد:** ويتضح في المواقف السارة. إذ الفرد قادر على احتواء المتطلبات والاستمتاع بالاستشارة التي تسببها الضغوط، لأن بعض الضغوط تكون مقبولة ومفيدة. وتتمثل الأحداث السارة التي تواجه الفرد في عدد من مناحي الحياة سواء بيئته الأسرية أو المدرسية أو المهنية أو الاجتماعية، والتي تكون مفيدة للإنسان من أجل التكيف مع الوسط الخارجي (بنارة، 2020، ص 37).

**الإجهاد المضر:** ويتعلق بتلك الأحداث الخطيرة التي تهدد الإنسان وتسبب له توترا نفسيا وتعيقه على إشباع حاجاته وأهدافه وتعوق قدرته على التكيف. وتتمثل في مشاعر الحزن والهم والضيق التي تنتج عن أحداث سلبية كالإفلاس المالي أو التسريح من العمل، وغيرها من الأحداث السلبية التي ترتبط بالأمور الشخصية أو المدرسية أو المهنية أو الاجتماعية (بنارة، 2020، ص 37).

### 3-2- تصنيف الفن توفلر:

قام "الفن توفلر" بعرض عدد من الأعمال المختلفة حول الضغوط الناتجة عن الحياة العصرية، وتتمثل في: سرعة الزمن، زيادة المعلومات والاتصالات، الحاجة لما هو جديد، ارتفاع عدد السكان، الإنتاج والاستهلاك، سرعة النقل، سرعة الاختراعات والابتكارات، إقامة مؤقتة، إمكانية التسريح من الشركة، عدم تحديد الأهداف، بعد مكان الإقامة عن مكان العمل، تنقل جغرافي اجتماعي عائلي، قطع العلاقة مع فريق العمل، الحاجة للتغيير، تزايد الدورة المدرسية، حل الروابط الأبوية والعائلية (بنارة، 2020، ص 38).

### 3-3- تصنيف جورج كوهلريز:

قدم "جورج كوهلريز" ستة عوامل يمكن تصنيف الإجهاد بها وهي:

- **الفقدان:** وهو العامل الأكثر أهمية عند "كوهلريز" فالحياة المهنية نجدها مملوءة بالفقدان كفقدان نظام تسيير الإطارات.

- الهدف المرتقب والقيم: تمثل هدف معنوي متعارض مع الأهداف التي يجب إتباعها في الحياة المهنية.
- العلاقات الصعبة مع الآخرين: مثل مشاكل الاتصال وسوء الفهم بسبب الإجهاد.
- التوحد وغياب العلاقات: مثل عدم الاشتراك مع الآخرين في الوسط الجماعي.
- المشاكل اليومية: كعدم وجود مستودع للسيارات أو التأخرات اليومية.
- وتيرة الحياة السريعة: بسبب ضيق الوقت في المدن الكبرى، كالذهاب إلى العمل بسرعة، وتناول الأكل بسرعة والاستجابة للمتطلبات بسرعة (بحري، 2009، ص 46).

#### 4. أهم النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد المهني:

يعتبر الإجهاد ظاهرة في غاية التعقيد، لذلك عكف الباحثون على دراسته وتحليله وتوصلوا إلى نماذج ونظريات مختلفة بحسب اختلاف تخصصاتهم لتفسير هذه الظاهرة.

#### 4-1- نظرية سيلبي:

كان "سيلبي" متأثراً بتفسير الضغط تفسيراً فسيولوجياً، حيث تنطلق نظريته من مسلمة ترى أن الضغط متغير غير مستقل، وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويضعه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة. وهناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج.

وحدد سيلبي حسب (حجو، 2019، ص 25) ثلاث مراحل للدفاع ضد الإجهاد هي:

- مرحلة الإنذار أو التنبيه: وفيها يظهر الجسم تغيرات واستجابات عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه.
- مرحلة المقاومة: وتحدث عندما يتحول الجسم إلى المقاومة العامة إذا استمر التهديد، الأمر الذي يؤدي إلى استنفاد الطاقة.
- مرحلة الإنهاك: ويدخلها الفرد إذا فشل في استعادة توازنه واستمر العامل المجهد في التأثير أو كان قوياً، فستنفذ طاقة الجسم وتتهار آليات التكيف من جديد.

## 4-2- النظرية المعرفية:

ركز "الازاروس" على أهمية الإدراك والتقييم الذهني الذي يختلف باختلاف شخصية الفرد. حيث أكد أن الإدراك هو أهم شيء في عملية الإجهاد، والذي يكون بتقدير المنبهات. والتقدير هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابط بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف.

ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه. أي عندما ينشأ تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد، ويؤدي ذلك حسب حجو (2019، ص 27) إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

- التقييم الأول: والذي يحدد وجود درجة التهديد الناتج عن المنبه الخارجي.
- التقييم الثانوي: وهو المحدد الخارجي لعمليات التعامل أو المجابهة.

## 4-3- نموذج التوافق بين الفرد وبيئته:

يقوم هذا النموذج على أساس العلاقة بين الفرد وإدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام بما لديه من حافز لإكماله، والافتراض الذي يقوم عليه هذا النموذج هو أن الإجهاد يكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة. إن الذين يعملون في بيئة مستقرة غالباً ما ينخفض مستوى أدائهم في بيئة عمل تتسم بالفوضى، وكثيراً ما يؤدي هذا إلى ارتفاع مستوى الإجهاد لديهم. ومن ثم فإن هذا النموذج يرى أن الإجهاد يكون نتيجة اختلال التوازن بين الفرد والبيئة التي يوجد فيها. فالفرد بطبيعته يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والجسماني، ومواجهة التغيرات الحياتية التي يمكن أن تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن. أي أن الإجهاد ينتج عن سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو التوافق من جانبين أساسيين هما:

- مدى الانسجام بين الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة.
  - مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.
- وفي هذا المسار أشار "هارسن" إلى أن النظرية طرحت نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة. النوع الأول هو الذي تكون فيه مهارات الفرد وقدراته تواكب أعباء العمل ومتطلباته. والنوع الثاني هو المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد (عنا، 2018، ص 33).

#### 4-4- نموذج جيسون وزملاءه:

أوردت حجو (2019، ص 33) أن هذا النموذج يوضح مصادر الضغوط المهنية المختلفة وتأثيرها على عملية إدراك الفرد لمستوى الضغط الذي يشعر به الفرد، وبالتالي إلى نتائج وأثار الضغط. وتنقسم مصادر الضغط حسب هذا النموذج إلى أربع مجموعات:

- عوامل الضغوط البيئة (المادية).
- عوامل الضغوط الجماعية.
- عوامل الضغوط الفردية.
- عوامل الضغوط التنظيمية.

#### 4-5- نظرية موراي:

يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الإجهاد مفهومان أساسيان، على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الإجهاد يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة. ويميز "موراي" نوعين من الضغوط هما:

- ضغط بيتا bita stress: يشير إلى خصائص الموضوعات والأشخاص كما يدركونها.
- ضغط ألفا alpha stress: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي. ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.

نلاحظ من خلال نظرية "موراي" أنه ربط مفهوم الإجهاد النفسي بالحاجة والأفراد يختلفون في إدراك الحاجات. فالبعض يدركها كما هي بخصائصها ودلالاتها ولكن البعض الآخر قد يدركها بصفة تفوق ماهي عليه في الحقيقة، فيصبح الفرد قلقا أي أنه يقع في الإجهاد (حجو، 2019، ص 29).

### 5. مصادر الإجهاد المهني:

تقسم عادة مصادر الإجهاد المهني إلى مصادر تنظيمية تتعلق بالبيئة الفسيولوجية والمهنية، ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية والعلاقات بمختلف أنواعها. ويمكن الإشارة إلى مختلف هذه المصادر فيما يأتي:

**5-1- المصادر التنظيمية:** يقصد بها تلك العوامل والمتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر الإجهاد للأفراد العاملين ومن تلك المصادر نجد ما يلي:

**أ- عبء الدور:** الذي يقصد به العبء الذي يتضمن زيادة أو انخفاض في الدور الذي يكلف به الموظف وهو نوعان:

▪ **عبء العمل الزائد:** ويعتبر سببا أساسيا من أسباب الإجهاد التي نالت اهتماما كبيرا من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد. والمقصود بعبء العمل الزائد هو أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله، وذلك ما يسبب له الإرهاق الجسمي، وينتج عنه عدم الرضا عن العمل وانخفاض التقدير الذاتي وغيرها من الأمراض النفسية والجسمية (أوماية، 2020، ص 26).

▪ **عبء العمل الناقص:** هو أن العامل يكون لديه عمل أقل من طاقته وقدراته واهتماماته التي يتمتع بها، أي يكون لديه إمكانيات أكبر من المهام المكلف بها. وهذا ما يسبب له شعورا بعدم الارتياح والملل وعدم اهتمام الأفراد، مما يؤدي إلى الإهمال والقلق وعدم الشعور بأهمية العمل.



ب- غموض الدور: يحدث هذا عندما تكون متطلبات العمل والاهتمامات والمهام غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم السيطرة في عمله وهذا ما يسبب له الإجهاد.

ج- صراع الدور: يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني الذي يؤدي بدوره إلى انخفاض الرضا والدافعية نحو العمل. ومن أشكاله الصراع بين العمل والأسرة (أومية، 2020، ص 27).

د- الشعور بالنقص وعدم الكفاية: ينتج الإجهاد عند الفرد نتيجة شعوره بعدم التوازن بين الأجرة التي يحصل عليها والمكافأة التي يريد، إضافة إلى زملاء العمل والخلافات الشخصية والعلاقات مع المسؤولين أو الإدارة العليا.

هـ- التقدم المهني: يسعى الفرد خلال حياته المهنية إلى الترقية وذلك من خلال زيادة مهاراته والعمل المجهد. وإذا ما شعر العامل بعدم القدرة على التقدم والترقية فإنه يشعر بعدم تحقيق طموحاته في الوظيفة مما يؤدي به إلى الإجهاد.

و- العمل الروتيني: يؤدي العمل الروتيني إلى مشاعر القلق والملل والضيق. حيث تتسم الكثير من الأعمال بالروتين والتكرار وعدم التجديد. مما يعمل على تسرب الشعور بالملل والضغط النفسي إلى العامل.

ز- تقييم الأداء: ويقصد به مدى وجود نظام فاعل لتقييم أداء العاملين بالمنظمة. حيث أن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون من الممكن أن تؤدي بالعامل إلى الإجهاد المهني إن لم يتم التعامل بأسس سليمة تلبي حاجات الفرد والمنظمة (أومية، 2020، ص 28).

## 5-2- مصادر الإجهاد العامة:

ويمكن أن نميز فيها كل من:

أ- الحياة اليومية وتغيراتها: تحدث في حياة الفرد تغيرات يومية تكون أحيانا ملائمة، وأحيانا أخرى غير ملائمة بالنسبة له. فالفرد يختلف باختلاف أحداث الحياة التي تحمل بدورها درجة من الضغوط.

ب- الحياة العائلية: قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الأفراد وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض وغيرها.

## 6. آثار الإجهاد المهني:

اهتم العديد من العلماء والباحثين بموضوع الإجهاد لما له من آثار نفسية وجسمية على صحة الإنسان، وتوصلت بحوثهم إلى عدة آثار للإجهاد على الفرد وعلى المنظمة أو المؤسسة التي يعمل فيها هذا الأخير.

وفيما يأتي سنحاول التطرق لأهم آثار الإجهاد على الفرد والمنظمة.

### 6-1- على الفرد: ومنها:

أ- المستوى الصحي أو البدني: تشير الكثير من البحوث إلى وجود علاقة بين الضغوط والمشكلات أو الاضطرابات الصحية وتتحصر في العرق، رعشات البرد، الحمى، ومشكلات تظهر في شكل إحباط وقلق واكتئاب، سرعة ضربات القلب، ضغط الدم.

وفي هذا السياق توصلت أبحاث بويص (boyce) وآخرون 1979 إلى وجود علاقة بين الأحداث المجهددة وظهور مرض الربو، وأنه كلما زادت الضغوطات كلما كان احتمال الإصابة أكبر عند الأفراد الذين لديهم قابلية وراثية لتطور المرض.

وتوصل جنيست (Genest) أن هناك علاقة بين الإصابة بمرض القلب وبين ضغوط العمل والضغوط الاجتماعية المهددة. فالتعرض المستمر للضغوط النفسية وخاصة ضغط العمل يؤدي إلى الإصابة بارتفاع ضغط الدم الشرياني (بحري، 2009، ص 57).

ب- **المستوى النفسي:** يؤدي الإجهاد أيضا إلى الاضطرابات السيكولوجية والجسمية والسلوكية، كالشعور المستمر بالتعب والميل إلى الأرق، والإصابة بالشقيقة، وأوجاع الظهر وكذا الاضطرابات النفس جسدية كالقرحة المعدية، ارتفاع ضغط الدم، التهاب المفاصل، التهاب القولون، وكذا الاضطرابات القلبية وفقدان الشهوة الجنسية والقابلية للأمراض بسبب ضعف الجهاز العصبي، وجهاز المناعة، إضافة إلى الشيخوخة المبكرة والتي تظهر في شكل شيب الشعر، تجاعيد على سطح الجسم. فلإجهاد إذن آثار مختلفة على الصحة النفسية للفرد، بسبب تزايد الضغوط النفسية للفرد، وكذا آثارها على المستوى النفسي للفرد والتي تهدد الاتزان النفسي للفرد.

ج- **المستوى السلوكي:** من بين أهم الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل، ومن أهم تلك التغيرات الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب وعدم احترام أنظمة وقوانين المنظمة.

ويظهر أن الإجهاد له دور بارز في سلوك الفرد وتصرفاته المختلفة، فشعور الفرد بالإجهاد قد ينجم عنه مختلف الأنماط السلوكية غير المألوفة لدى الفرد، والتي تؤثر بلا شك على مستوياته السلوكية (بحري، 2009، ص 58).

## 6-2- على المنظمة:

يؤثر الإجهاد على صحة الأفراد المتواجدين في العمل نفسيا وبدنيا وكذلك سلوكيا. فتجدهم يضعون أنفسهم في مواقف ناتجة عن الضغوطات والإجهاد لديهم، مما يؤثر على النتائج التي تسعى لها المنظمة تأثيرا سلبيا وتتمثل هذه المواقف حسب حجو (2019، ص 46) في:

- الغياب والتأخر عن العمل: الارتفاع في نسبة الغياب من مؤشرات الإجهاد لدى العمال. ويرجع ذلك إلى عدم وجود تقدير للعامل لعمله والمجهود الذي يبذله في المنظمة، مما يسبب له الاحتراق النفسي ويجعله غير مهتم بعمله وقد يتركه.

- جودة علاقات العمل: يترتب على ضغوط العمل المرتفعة أن يكون الأفراد أقل ثقة وأقل احتراماً وأكثر كرهاً وحقداً وعداوة، وأقل حبا لزملائهم الذين يعملون معهم. وبالتالي يصبح جو العمل غير صحي ومن ثم ينخفض الأداء وتزداد التكاليف.

- حوادث العمل: إن الإجهاد عامل أساسي في ظهور الحوادث في المنظمة. حيث أن العامل الذي يتعرض إلى الضغوطات والمشاكل في العمل لا يستطيع التركيز والاستمرار في نشاطاته، وشعوره بالإجهاد يؤدي إلى ارتفاع الأمراض النفسية والجسدية التي تؤثر على أداء المنظمة وإنتاجها.

### 6-3- على العائلة:

إن للوسط العائلي دور مهم في التأثير على سلوكيات الفرد. ويظهر ذلك في تعامله مع المجتمع الخارجي وخاصة الوسط الذي يعمل فيه، باعتباره الوسط الذي يحتك فيه بالعديد من الأفراد وتربطه معهم علاقات اجتماعية، قد تكون في بعض الأحيان هي الأخرى لها تأثير على الفرد نفسياً وسلوكياً. وذلك لأنه يشعر أن له العديد من المتطلبات والواجبات اتجاههم وهذا ما يسبب الإجهاد له.

### 7. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني:

إن معالجة الإجهاد ومواجهته على مستوى الفرد والمنظمة، تتم من خلال طرق وأساليب متعددة. وقد اختلفت هذه الطرق نظير الاختلاف في آثار الإجهاد عند الفرد والمنظمة، وكذا تعدد مصادر الإجهاد. ومع ذلك يمكننا التطرق لأهم الاستراتيجيات المستخدمة للتقليل من الإجهاد وعرضها حسب عناب (2018، ص 53-54) فيما يأتي:

▪ **تصميم الهيكل التنظيمي:** إن التغيرات التي تحدث في الهيكل التنظيمي تتسبب في حدوث مشاكل تؤثر على العمال وتجعلهم يعانون من الإجهاد. لذا على المؤسسة أن تراعي إمكانية انعكاس التغييرات الهيكلية على الموارد البشرية سلباً، وذلك بتنوع طرق إعادة الهيكلة للتخفيف من معاناة العاملين، كتخفيض حجم الإشراف مثلاً أو دمج بعض الوظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر وغير ذلك.

▪ **تصميم وظائف ذات معنى:** تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها: زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، ينقلب العمل إلى روتين ممل، كما تفقد أهميتها من انعدام حرية التصرف فيها، وعليه تكون الوقاية متمثلة في تصميم أي إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية. ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدار مناسب من السلطة للأداء.

▪ **تحليل الوظائف:** ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام. كما يتيح مقدار من السلطة للأداء لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل.

▪ **تنظيم دورات تكوينية:** وذلك لمساعدة الأفراد وتنمية مهاراتهم في التعامل مع مسببات الإجهاد وتوعيتهم ويتم ذلك عن طريق الاستعانة بأخصائيين في التكوين، وبذلك يتيح للعاملين إمكانية أكبر للتعبير المباشر عن مختلف مشاكل العمل.

## خلاصة الفصل

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل الإلمام بمختلف العناصر في موضوع الإجهاد الذي رغم قدم تناوله من قبل الباحثين والدارسين كونه ظاهرة قديمة إلا أنه لا زال لحد الساعة موضوع العصر. وبغض النظر عن المصطلحات المستعملة في التعريف به إلا أن الدراسات اتفقت من حيث أنها تحد من سعادة الفرد وراحته وتصيبه بالعديد من الاضطرابات النفسية والجسمية، بالرغم من إشارة البعض عند تقديم تصنيف له من تضمنه على جانب مفيد وإيجابي.

ونظرا لكون ظاهرة الإجهاد في غاية الأهمية والتعقيد؛ فقد عكف الباحثون على تقديم العديد من النظريات المفسرة لها، كما تم التعريف بأهم مصادره التنظيمية والعامّة والتي أكدت كلها على أن للإجهاد المهني أثر كبير على مستوى المنظمات والمؤسسات، وذلك من حيث تأثيره على أداء العاملين سلبا، وبالتالي ينعكس على المنظمة هذا التأثير، وهو ما ينعكس بصفة عامة على الإنتاجية، كما يمتد تأثيره إلى مختلف جوانب حياة الفرد بدءا بالبيت والشارع، لذا لا بد من محاولة التحكم في مصادره بهدف التقليل منه إلى أقل درجة ممكنة لضمان أن العامل قادر على تقديم أحسن أداء.

على أن هذه الآثار يمكن مواجهتها أو التخفيف من حدتها بتطبيق مجموعة من الاستراتيجيات التي تقوم بها المنظمة.

## الفصل الثالث

### الاستغراق الوظيفي

تمهيد

- 1- مفهوم الاستغراق الوظيفي
- 2- محددات الاستغراق الوظيفي
- 3- أهمية الاستغراق الوظيفي
- 4- العوامل المؤثرة في تنمية الاستغراق الوظيفي
- 5- خصائص الاستغراق الوظيفي
- 6- النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي
- 7- قياس الاستغراق الوظيفي

خلاصة الفصل

## تمهيد

لقد حظي مفهوم الاستغراق الوظيفي بأهمية بالغة لدى الباحثين في إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي باعتباره عاملاً مساعداً في تفسير العديد من المتغيرات السلوكية الأخرى كالرضا، الأداء، الغياب، دوران العمل. كما أنه يدخل في صميم العلاقة الوظيفية لأنه يتناول ما يفعله الأفراد، وكيف يتصرفون في أدوارهم وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكيات بطرق أخرى لتحقيق أهدافهم وأهداف المنظمة. بالإضافة إلى ذلك فهو يعتبر مؤشراً جيداً لبعض سياسات المنظمة كالتوصيف والتصميم الجيد للوظائف.

## 1. مفهوم الاستغراق الوظيفي:

يعود أصل كلمة الاستغراق في اللغة للفعل استغرق أي بالغ في الشيء وجاوز الحد. وفي علوم النفس هو تركيز الانتباه في شيء ما بحيث لا ينشغل الفرد بما عداه.

إن الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر أهميتها، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معاً، إذ يتأثر الاستغراق بالعديد من المؤثرات منها المستوى العاطفي، ويتضح ذلك من آثاره الإيجابية على الفرد، مثال ذلك مشاعر السعادة والرضا والتقدير العالي للذات، وعكس ذلك صحيح عندما ينخفض مستوى الاستغراق إذ يتضح ذلك التأثير السلبي على مشاعر الفرد.

ويعد الاستغراق من المصطلحات الحديثة نسبياً، كما يعتبر موضوع الاستغراق الوظيفي من الموضوعات المهمة التي يوليها الباحثون اهتماماً متزايداً في الآونة الأخيرة خاصة في مجال إدارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي وعلم النفس المهني.

ويعرف الاستغراق الوظيفي بأنه الارتباط النفسي بين الفرد ومهنته أو وظيفته، بحيث تعد المهنة أو الوظيفة ذات بعد محوري في حياته، والاندماج الذاتي للفرد في العمل أو التطابق



والتجاوب النفسي مع العمل بما ينعكس في صورة تحقيق لذاتية الفرد والتزامه نحو عمله (الجاف، 2012، ص 79).

## 2. محددات الاستغراق الوظيفي:

لمعرفة أهم محددات الاستغراق الوظيفي يجب دراسته من منظورين اثنين هما: المنظور الأول: يفترض أنه يمكن دراسة الاستغراق الوظيفي كمتغير ناتج بسبب الاختلافات الشخصية بين الأفراد، كما يتوقع هذا المنظور أن يحدث الاستغراق طالما توفرت بعض الحاجات والقيم، أو توفرت خصائص فردية تهيئ الأفراد ليصبحوا أكثر أو أقل استغراقاً في وظائفهم.

وقد أسفرت نتائج العديد من الدراسات السابقة التي تناولت أثر المتغيرات الشخصية للفرد على مستوى الاستغراق الوظيفي، كما أثبتت جل هذه الدراسات أن العمر من المتغيرات الشخصية المهمة والمؤثرة في مستوى الاستغراق الوظيفي للفرد، كما تبني في دراسة حديثة أكدت على وجود علاقة بين المتغيرات الشخصية والمتمثلة في: السن، سنوات الخدمة، والاستغراق الوظيفي، وعلى أهمية هذه المتغيرات في تفسير تباين الاستغراق الوظيفي للأفراد (مرزوق، 2015، ص 40).

المنظور الثاني: يمكن دراسة الاستغراق الوظيفي باعتباره محصلة خصائص بيئة العمل حيث أرجع هذه المنظور وجود الاستغراق الوظيفي من عدم وجوده إلى ظروف بيئة العمل المختلفة، وأن العوامل التنظيمية هي المسؤولة عن تشكيل اتجاهات الفرد نحو العمل بشكل عام ومن ثم التأثير على مستوى أدائه، ولقد تم إجراء بحث حول علاقة الاستغراق الوظيفي بالعديد من المتغيرات الخاصة ببيئة العمل، حيث توصلت هذه الدراسات إلى أن وجود بيئة تنظيمية تسمح بمشاركة الأفراد باتخاذ القرارات وتشجيع الابتكار والتوظيف الصحيح للمهارات تؤدي جميعها إلى زيادة الاستغراق الوظيفي، كما أكدت دراسة أخرى أن مشاركة

الأفراد في اتخاذ القرارات تؤثر تأثيرا كبيرا على مواقفهم ومعتقداتهم، ومحفز هام للعمل بما يعزز استغراقهم في وظائفهم، كما توصل أيضا أحد الباحثين في دراسته حول الاستغراق الوظيفي، أنه كلما اتسع نطاق الوظيفة بما يتلاءم مع قدرات الأفراد أدى ذلك إلى تخفيف حدة التوتر لديهم وزيادة استغراقهم واندماجهم مع وظائفهم.

### 3. أهمية الاستغراق الوظيفي:

يكتسي الاستغراق الوظيفي أهمية بارزة سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة، وقد أظهرت الدراسات أن الاستغراق الوظيفي يساهم في تحسين جودة حياة العاملين ومعيشتهم ويزيد من رغبتهم في العمل والبقاء في المنظمة.

ويدخل الاستغراق الوظيفي في صميم العلاقة الوظيفية، لأنه يتناول ما يفعله الأفراد وكيف يتصرفون في أدوارهم، وما الذي يجعلهم ينتهجون سلوكا بطرائق أخرى من أجل تحقيق أهداف المنظمة وأهدافهم الشخصية على حد سواء (الجاف، 2012، ص 16).

و للاستغراق الوظيفي أثر كبير على إنتاجية وكفاءة الموظف، كما يعتبر عاملا مهما في خلق تحفيز الموظفين، وهو مهم كذلك لتحقيق نمو الأفراد والرضا الوظيفي في بيئة العمل. وقد يستعمل مع الالتزام الوظيفي في الكثير من المؤسسات لتوقع معدلات الغياب، وأن امتلاك مستوى منخفض من الاستغراق الوظيفي أو الشعور بالانفصال بين ما يراه الأفراد أنه مهم في حياتهم والعمل الذي يفعلونه، سوف يجعلهم يضعون شيئا ما غير أعمالهم أو وظائفهم كالعائلة والهوايات في مركز وجوه حياتهم.

### 4. العوامل المؤثرة في تنمية الاستغراق الوظيفي:

- يوجد العديد من العوامل التي تلعب دورا هاما في تنمية الاستغراق الوظيفي نذكر منها:
- توافر الرغبة والقدرة للموظف والتي تمكنه من الانهماك في عمله، بالإضافة إلى توافر إطار من القيم تحثه على الاستغراق في وظيفته.

- حرص الإدارة على توفير بيئة عمل معنوية تعتمد على الاستقلالية والثقة المتبادلة والصدقة والاحترام.
- مراعاة خصائص العمل من خلال تصميم وظائف مهمة ومتنوعة وثرية من وجهة نظر الموظفين لتنمية شعورهم بالاستغراق.
- ضرورة مراعاة مناسبة أجور الموظفين ومكافآتهم ودراساتها تحليليا وموضوعيا.
- مراعاة الاختلافات الشخصية بين الموظفين من حيث النوع ومستوى العمل ومدة الخدمة وغير ذلك للإسهام في تنمية استغراقهم وظيفيا.
- الاهتمام بالعمل الجماعي ودعم عمل الفريق الذي يتكون من مجموعة من الأعضاء مختلفي الخبرات ومتكاملين فيما بينهم، لأن ذلك له أثر إيجابي على الاستغراق الوظيفي.
- توفير مساحة من الإبداع وتطبيق الأفكار الجديدة في بيئة العمل مما يسهم في تحقيق استغراقهم الوظيفي (الشبل، 2019، ص 43).

### 5. خصائص الاستغراق الوظيفي:

تتمثل أهم خصائص الاستغراق الوظيفي فيما يلي:

- الخصائص الوظيفية وتتمثل في: الحافز، استقلالية الوظيفة، التنوع، توصيف المهام، التغذية العكسية.
  - الخصائص الاجتماعية وتتمثل في: العمل مع الآخرين، المشاركة في اتخاذ القرارات.
- كما يعبر هذا المفهوم عن مجموعة من الظروف تجمعت معا، ثم الربط بين الفرد وهذه الظروف المختلفة. كما أن انغماس الفرد واستغراقه في وظيفة معينة يتأثر بظروف وبيئة العمل وبمدى إسهام الوظيفة الحالية في إشباع حاجاته الأساسية. أما الانغماس في العمل بشكل عام هو أن يكون العمل شيئا مركزيا في حياة الإنسان. فهو إحساس داخلي يعبر عن جوهر العمل في حياة الإنسان، الأمر الذي يجعل من هذا الانغماس وهذا الاستغراق صفة للفرد يحملها معه في كل الظروف. فالفرد المنغمس في وظيفته يحصل على قدر معقول من

التغذية الراجعة عن أدائه لعمله، ويتمتع بنوع من الاستقلالية في أدائه لعمله (المصري، 2015، ص 13).

## 6. النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي:

أورد الأدب التربوي المتعلق بالموضوع مجموعة من النظريات المفسرة للاستغراق الوظيفي نذكر منها:

### 6-1- نظرية التكامل:

قام Rabinowitz & Hall بمراجعة الأدبيات السابقة، ومن خلالها توصلوا إلى نموذج يوضح أن الاستغراق الوظيفي يتكون من ثلاثة أنواع من متغيرات العمل وهي؛ ميول الفرد والموقف والتفاعل بينهما، وتتساوى قوة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة مع الاستغراق الوظيفي، وتتساوى أهمية الميول الفردية وطبيعة الموقف في تفسير الاستغراق الوظيفي.

ونموذج الاستغراق الوظيفي حسب نظرية التكامل يعتمد على الصفات الشخصية للفرد، ويظهر تأثيره في بعض الخصائص كالعمر والجنس والحالة الاجتماعية، ومركز الرقابة الداخلية والخارجية، وموقع السكن. والاستغراق الوظيفي هو ميزة شخصية، لذلك لا يمكن تغييره بسهولة من خلال المنظمة. وفي المدخل الموقفي يظهر الاستغراق الوظيفي على أنه الاتجاهات الشخصية تجاه خصائص الوظيفة، ويتأثر بنمط القيادة وفرص العمل ومشاركته في اتخاذ القرارات، وبعض العوامل الاجتماعية، ومزايا الوظيفة وأيضاً قيم المنظمة، وفي التفاعل بين ميول الفرد والموقف توضح الخصائص الشخصية والبيئية اتجاهات العمل والسلوكيات، وعندما تنسجم الخصائص الفردية للفرد مع الموقف سينتج بالطبع درجة عالية من الاستغراق الوظيفي (المصري، 2015، ص 15).

### 6-2- نظرية المدخل التحفيزي:

طورت نظرية المدخل التحفيزي من قبل العالم Kanungo 1982 والذي قام بدمج المداخل المختلفة، للاستغراق الوظيفي بما في ذلك العوامل النفسية والاجتماعية، مستخدما المفهوم الذي ينص على أن الانغماس الوظيفي يتأثر بخبرة الفرد الاجتماعية المحتملة، وأيضا بيئة العمل التي يمكن أن تلبى وتحقق طلبه الشخصي. وافترضت هذه النظرية أن تصورات الموظف المتعلقة باحتمالات أن تحقق له الوظيفة احتياجاته الشخصية هي الأكثر تأثيرا على انغماسه الوظيفي.

### 6-3- نظرية المدخل السببي:

قام (Brown 1996) بمراجعة الدراسات التجريبية التي تمت على الاستغراق الوظيفي، وبناء على هذه المراجعة توصل إلى نموذج يفصل محددات ونتائج الاستغراق الوظيفي، والمتغيرات التي يرتبط بها بعلاقات تبادلية، ويصف من خلال هذا المدخل الشخص المستغرق وظيفيا على النحو التالي:

أ- من حيث الخصائص الشخصية: لديه إيمان شديد باختلافات العمل، وحافز داخلي مرتفع، وشعور عال باحترام الذات، إلا أن الشخص المستغرق وظيفيا لا يمكن تمييزه من خلال الخصائص الديموغرافية.

ب- من حيث خصائص الوظيفة وسلوكيات الإشراف: يهتم الشخص المستغرق وظيفيا بالأعمال ذات النتائج الهامة والتي بها درجة عالية من التحدي، والأعمال ذات المهمة المركبة، والتي تحتاج لأنواع مختلفة من المهارات.

ج- من حيث الاتجاهات الوظيفية: يتميز الشخص المستغرق وظيفيا بأن لديه درجة عالية من الرضا العام عن وظيفته وبشكل خاص عن محتوى العمل، وهو ما يسمى بالرضا الداخلي، ويظل متحفظا برضاه عن وظيفته حتى مع إدراكه لضعف اهتمام مشرفه بمروسيه، أو أنه استبدادي. كما توصلت إليه عديد الدراسات من أن وجود درجة عالية من

الاستغراق الوظيفي لدى الأفراد يترتب عليه نتائج هامة عديدة للمنظمات (المصري، 2015، ص 15).

#### 6-4- نظرية التوقع:

افتترضت هذه النظرية أن على المدراء استثمار قبولهم الشخصي لدى الموظفين والعمل على إلهامهم وزيادة حماسهم، وهذا يعتمد بدرجة أساسية على ميل ورغبة الموظف في التصرف وفقا للنتائج المتوقعة من تصرفه، أي إذا كانت توقعات الفرد أقل من حوافز المنظمة سيزداد انغماسه الوظيفي، وفي المقابل عندما تكون التوقعات أكبر من حوافز المنظمة سيقل انغماسه الوظيفي.

#### 7. قياس الاستغراق الوظيفي:

هناك مقاييس متعارف عليها في قياس الاستغراق الوظيفي وهي:

#### 7-1- مقياس لودال وكننج Lodahl&Kenjer:

يعتبر من أكثر المقاييس استخداما في قياس الاستغراق الوظيفي، ويتكون من 20 فقرة حيث يتم تصميم المقياس على شكل مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس، والمتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة (صوالح، 2020، ص 29).

#### 7-2- مقياس كاننجو Kanungo:

وهو من المقاييس المعروفة لقياس الاستغراق الوظيفي ويتكون من 10 فقرات، ومصمم على شكل مقياس ليكرت ذي النقاط الخمس والمتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة.

#### 7-3- مقياس وايت وراح White &Ruh :

هو مقياس يتكون من 9 فقرات، ويصمم على شكل مقياس ليكرت الخماسي والمتراوح من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة، ويحسب المتوسط الحاصل عن إجابات على النقاط التسعة لينتج عندها النتيجة الفردية للانغماس الوظيفي.

**7-4- مقياس باولي PaullayAlliger :**

وهو مقياس يتكون من 27 فقرة، قسم إلى جزأين هما: دور الموظف ووضع الموظف، ويمثل الدور مدى انغماس الفرد في المهام الخاصة بوظيفته، أما الوضع فيمثل الدرجة التي تجعل الفرد ينفذ مهام وظيفته الحالية منغمس، ويصمم على شكل مقياس ليكرت السباعي والمتراوح بين موافق بشدة وغير موافق بشدة (المصري، 2015، ص 20).

## خلاصة الفصل:

يعتبر الاستغراق الوظيفي من أهم المتغيرات الحديثة التي تؤثر في حياة الأفراد نظرا لأهميته في فهم السلوك التنظيمي لهم داخل بيئة العمل. كما يمثل الاستغراق الوظيفي أحد أهم المتغيرات المعبرة عن طبيعة ومستوى تفاعل الفرد مع بيئة عمله، كما أنه يرتبط ويتأثر بعدد من المتغيرات الهامة الأخرى مثل معدل دوران العمل ومعدل الغياب والالتزام التنظيمي، وفي الوقت نفسه يعد مؤشرا رئيسيا لقياس المخرجات التنظيمية النهائية.

ويرى البعض أن الاستغراق الوظيفي يمثل الدرجة التي يندمج فيها الفرد مع الوظيفة التي يمارسها ويستشعر بأهميتها، ولهذا فالأمر هنا مرتبط بالنواحي العقلية والعاطفية معا، إذ يتأثر الاستغراق بالعديد من المؤثرات منها المستوى العاطفي، ويتضح ذلك من آثاره الإيجابية على الفرد مثال السعادة والرضا والتقدير العالي للذات، وعكس ذلك صحيح عندما ينخفض مستوى الاستغراق يتضح التأثير السلبي على مشاعر الفرد منها القلق والضيق والإحساس بالكآبة، وفي نفس الوقت يرى البعض أن الاستغراق الوظيفي يعبر عن الارتباط النفسي بين الفرد ووظيفته، بحيث تعد هذه الوظيفة ذات بعد محوري في حياته وفي تقديره لذاته.



الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع

### الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

#### تمهيد

- 1- منهج الدراسة
- 2- عينة الدراسة
- 3- أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية
- 4- الدراسة الاستطلاعية
- 5- خطوات تطبيق الدراسة
- 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

#### خلاصة الفصل

## تمهيد

بعد عرض مدخل الدراسة وما شملته من دراسات سابقة، ثم التراث النظري المتعلق بالموضوع؛ يأتي هذا الفصل ليصف الطرق والإجراءات المستخدمة من حيث المنهج المتبع، إضافة إلى وصف عينة الدراسة، والدراسة الاستطلاعية، ثم التعريف بأدوات جمع البيانات وإجراءات التأكد من خصائصها السيكومترية، مع استعراض إجراءات الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة فرضيات الدراسة. إذ أن سلامة وصحة النتائج المتحصل عليها تخضع إلى حد كبير لدقة تلك الإجراءات المنهجية، وفيما يلي وصف للعناصر المذكورة.

## 1- منهج الدراسة:

تعد عملية اختيار المنهج الخطوة الأساسية الأولى في البحث ومسألة جوهرية لأن مصداقية النتائج وإمكانية التعميم يتوقفان عليها، وفي هذا الشأن يعرفه (أنجرس، 2010، ص 36) بأنه "عبارة عن سلسلة من المراحل المتتالية التي ينبغي إتباعها بكيفية منسقة ومنظمة". ولما كان هدف الدراسة هو معرفة مدى توافر العلاقة بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي فإن ذلك استدعى منا استخدام المنهج الوصفي الذي يقوم "على جمع البيانات عن الظاهرة قيد الدراسة بغرض اختبار الفرضيات أو الإجابة عن أسئلة الدراسة المتعلقة بالوضع الراهن للأفراد" (الشايب، 2009، ص 26)، وذلك بعد تحليلها للوصول إلى نتائج، والذي في ضوءه تم اختيار عينة الدراسة.

## 2- مجتمع وعينة الدراسة:

يعرف المجتمع بأنه "كامل أفراد أو أحداث أو مشاهدات موضوع البحث" (عبيدات وآخرون، 1999، ص 84).

في حين يعرف (أنجرس، 2010، ص 301) العينة بأنها "مجموعة فرعية من عناصر مجتمع بحث معين".

وانطلاقاً من طبيعة البحث وتوخياً للموضوعية في النتائج عمدت الدراسة إلى الاختيار العشوائي للعينة بالطريقة العنقودية، إذ تم اختيار المنطقة كوحدة للدراسة عن طريق القرعة، ثم داخل منطقة "متليي" تم الاختيار بطريقة القرعة أيضاً على المؤسسة الاستشفائية، ليقع الاختيار على المؤسسة الاستشفائية 18 فيفري (يوم الشهيد) بمدينة متليي ولاية كوحدة للدراسة وبأسلوب الحصر الشامل لجميع الأفراد. غير أن عدد الاستبانات المسترجعة والقابلة للتحليل الإحصائي كانت 80 استبانة من أصل 93 الموزعة.

الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية في العمل.

المجموع	أكثر من 10 سنوات	أقل من 10 سنوات	
80	19	63	الأقدمية في العمل

### 3- الدراسة الاستطلاعية:

حتى تتحصل الطالبتان على نتائج موثوقة يعتمد عليها؛ وجب المرور على العديد من الخطوات أولاًها الدراسة الاستطلاعية التي تعتبر الأساس الجوهرى لبناء الدراسة كلها بالنظر إلى ما يتم تحقيقه من خلالها، فهي تعمل على تعميق المعرفة بالموضوع المراد دراسته كما تجنب الوقوع في أخطاء محتملة أثناء الدراسة الأساسية.

فمن بين ما تهدف إليه الدراسة الاستطلاعية:

- التأكد من الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة.
- تقرب الباحث من ميدان بحثه وتزوده بمعلومات أولية حول الظاهرة وتغيراتها.
- التدريب الأولي على الدراسة الميدانية وذلك للاستكشاف ثم لتقادي العراقيل والصعوبات التي قد تظهر أثناء تطبيق الدراسة الأساسية.
- تحديد عينة الدراسة ومعرفة خصائصها وأيضاً مدى تجاوبها مع أدوات القياس.

### • عينة الدراسة الاستطلاعية:

لما كان الهدف الأساسي من الدراسة الاستطلاعية هو التحقق من مدى ملاءمة المقياس للبيئة المحلية من خلال إعادة التثبت من خصائصه السيكومترية؛ قامت الطالبتان بالتطبيق على عينة استطلاعية قدرت بـ 30 ممرضا بنفس المنطقة، وذلك في الفترة ما بين 2023/04/05 إلى 2023/04/08 من مجتمع الدراسة وخارج عينتها.

#### 4- أدوات الدراسة وخصائصها السيكومترية:

لتحقيق غرض الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها، وبعد الاطلاع والاستفادة مما كتب حول الموضوع من أدب تربوي ومقاييس مرفقة في مراجع ودراسات سابقة. تبنت الطالبتان كل من مقياس لعلاونة أميرة (2020) لقياس الإجهاد المهني، ومقياس مرغيت فاطمة الزهراء وبوعشير لبنى (2020) لقياس الاستغراق الوظيفي، والمصمم كل منهما في شكل استبانة والتي يعرفها آري دونالد وآخرون (2013، ص 257) بأنها "عرض لمجموعة من العبارات على الأفراد تصف أنماطا سلوكية ويطلب منهم إيضاح ما إذا كانت كل عبارة مميزة لسلوكهم".

#### 4-1- مقياس الإجهاد المهني:

##### 4-1-1- وصف المقياس:

تبنت الطالبتان في هذه الدراسة مقياس الإجهاد المهني للباحثة لعلاونة أميرة (2020) المتكون من 17 فقرة خماسية البدائل موزعة إلى ثلاثة أبعاد هي: بعد الإجهاد الجسدي (08 فقرات)، بعد الإجهاد النفسي (05 فقرات)، بعد الإجهاد السلوكي (04 فقرات). وقد تم التحقق من صلاحية استخدامه بعد حساب كل من صدقه وثباته.

#### 4-1-2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

بغرض الاطلاع على بنود المقياس تبين وجود فقرة مكررة من حيث المعني في بعد الإجهاد الجسدي، الأمر الذي أدى إلى دمج الفقرتين في فقرة واحدة ليصبح عدد البنود 16 بندا. وللتأكد من صلاحية الأداة في البيئة المحلية، تم حساب كل من صدقها وثباتها.

أ- الصدق: يعد الصدق الخاصية الأكثر أهمية بين خصائص الاختبار الجيد. ويكون الاختبار صادقاً كلما كانت مؤشرات تعبر عنه، وتعكس بدقة المفاهيم التي وضع الاختبار من أجل قياسها (عبيدات وآخرون، 1999، ص 189).

وقد تم تقديره في الدراسة الحالية من خلال الصدق التمييزي، وذلك باختيار أسلوب المقارنة الطرفية الذي يقوم على أحد مفاهيم الصدق وهو قدرة الاستبيان على التمييز بين طرفي الخاصية التي يقيسها" (معمرية، 2012، ص 231).

فبعد ترتيب درجات المقياس تنازلياً من الأكبر إلى الأصغر تمت المقارنة بين 27% من المستوى العلوي مع 27% من المستوى السفلي، ثم طبق بعد ذلك اختبار "ت" لدلالة الفروق بين متوسطي العينتين، وكانت النتيجة مثلما هو موضح في الجدول الموالي.

الجدول رقم (02) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الإجهاد المهني.

مستوى الدلالة	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	التقنية الإحصائية / الدرجات
عند 0,01 دالة	9,671	1.84	71.625	8	الدرجات العليا
		6.99	46.875	8	الدرجات الدنيا

قيمة "ت" المجدولة عند درجة حرية (14) وعند مستوى دلالة 0,05 = 2,14

قيمة "ت" المجدولة عند درجة حرية (14) وعند مستوى دلالة 0,01 = 2,98

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (9,671) وعند مقارنتها بقيمة "ت" المجدولة المساوية لـ (2,98) نلاحظ فروقا ذات دلالة عند درجة الحرية (14) ومستوى الدلالة 0,01 الأمر الذي يدل على صدق الأداة وبالتالي تقيس ما وضعت لأجله.

ب- الثبات: يشير الثبات إلى إمكانية الحصول على نفس النتائج باستمرار إذا ما استخدم الاختبار أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة (عوض وآخرون، 2002، ص 165).

فبعد تفرغ البيانات المتحصل عليها في نظام (spssv21). تم تقدير الثبات بطريقة الاتساق الداخلي ألفا كرونباخ. وفي هذا الصدد يرى سعد عبد الرحمان (1998، ص 172) أن معامل ثبات "ألفا كرونباخ" يمثل "متوسط المعاملات الناتجة عن تجزئة الاختبار إلى أجزاء بطرق مختلفة وبذلك فإنه يمثل معامل الارتباط بين أي جزئين من أجزاء الاختبار". وقد بلغت قيمة معاملته (0,96) حسبما هو موضح في الجدول الموالي. وكانت النتائج كما هو مدون في الجدول أدناه.

جدول (03) يوضح نتائج الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد المهني.

عدد فقرات المقياس	معامل ألفا كرونباخ
16	0,821

يظهر الجدول رقم (03) أن معامل الثبات بلغ 0,821 وهو معامل ثبات مرتفع يمكن الاعتماد عليه.

#### 4-1-3- طريقة الإجابة ومعيار الحكم:

تم الإجابة على الفقرات بوضع علامة (x) حسب البدائل الخمسة المقترحة، وقدرت الأوزان بـ 5،1،2،3،4 على أن تعكس هذه الأوزان في الحالة العكسية.

أما بالنسبة لمعيار الحكم فكان كما يلي:

- المتوسط الحسابي من 1 إلى 2.6 \_\_\_\_\_ مستوى منخفض من الإجهاد المهني.

- المتوسط الحسابي من 2.61 إلى 3.4 \_\_\_\_\_ مستوى متوسط من الإجهاد المهني.
- المتوسط الحسابي من 3.41 إلى 5 \_\_\_\_\_ مستوى مرتفع من الإجهاد المهني.

#### 4-2- مقياس الاستغراق الوظيفي:

##### 4-2-1- وصف المقياس:

تم في هذه الدراسة استخدام مقياس الاستغراق الوظيفي الذي يعتبر أحد محوري مقياس الدراسة الموسومة بجودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي" المقدمة كأحد متطلبات على شهادة الماستر للطالبتين مرغيت فاطمة الزهراء وبوعشير لبنى (2020). يتكون هذا المحور من 21 فقرة خماسية البدائل، تم التأكد من الخصائص السيكومترية من خلال توظيف الصدق الظاهري (المحكمين) بعرضه على 5 متخصصين من جامعة جيجل، وأيضا بطريقة الاتساق الداخلي لكل عبارة مع الدرجة الكلية للمقياس، والتي كانت دالة عند مستوى الدلالة 0.05. أما الثبات فتم التحقق منه بحساب معامل ألفا كرونباخ والتي كانت قيمته 0.92.

##### 3-2-2- الخصائص السيكومترية للمقياس:

بغية الاطمئنان على مدى ملاءمة المقياس للبيئة المحلية تم التأكد من صدقه وثباته بتطبيقه على عينة استطلاعية قوامها (30) ممرضا وممرضة، وذلك على النحو التالي:

أ- الصدق: يقصد بالصدق "مدى نجاح الاختبار في القياس وفي التشخيص والتنبؤ عن ميدان السلوك الذي وضع الاختبار من أجله" (عوض، ب ت، ص 221).

وللحكم على مدى صدق المقياس، تم تم التحقق من ذلك بطريقة المقارنة الطرفية وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول أدناه.

الجدول رقم (04) يوضح نتائج صدق المقارنة الطرفية لمقياس الاستغراق الوظيفي.



مستوى الدلالة	"ت" المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	التقنية الإحصائية / الدرجات
عند 0,01		5.31	96.5	8	الدرجات العليا
دالة	7,726	7.27	71.87	8	الدرجات الدنيا

قيمة "ت" المجدولة عند درجة حرية (14) وعند مستوى دلالة  $0,05 = 2,14$

قيمة "ت" المجدولة عند درجة حرية (14) وعند مستوى دلالة  $0,01 = 2,98$

استنادا إلى الجدول السابق يتضح أن قيمة "ت" المحسوبة تساوي (7,726) وعند مقارنتها بقيمة "ت" المجدولة المساوية لـ (2,98) نلاحظ فروقا ذات دلالة عند درجة الحرية (14) ومستوى الدلالة 0,01 الأمر الذي يدل على صدق الأداة وبالتالي تقيس ما وضعت لأجله.

ب- الثبات: بعد تفرغ البيانات المتحصل عليها في نظام (spssv21). تم تقدير الثبات بحساب معامل "ألفا كرونباخ" وكانت النتائج كما هو مدون في الجدول أدناه.

جدول رقم (05) يوضح الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لمقياس الاستغراق الوظيفي.

معامل ارتباط ألفا كرونباخ	عدد البنود
0,881	21

يظهر الجدول رقم (05) أن معامل الثبات بلغ 0,821 وهو معامل ثبات مرتفع يمكن الاعتماد عليه.

باستقراء قيم الصدق والثبات المحصل عليهما في الجداول السابقة؛ يمكن القول بأن المقياسين يتمتعان بدرجة عالية من الصدق والثبات تسمح بتطبيقهما بكل ارتياح.

#### 4-2-3- طريقة الإجابة ومعيار الحكم:

تمت الإجابة على الفقرات بوضع علامة (x) حسب البدائل الخمس المقترحة، وقدرت الأوزان بـ 5،2،3،4،1 على أن تعكس هذه الأوزان في الحالة العكسية.

أما بالنسبة لمعيار الحكم فهو كالتالي:

- المتوسط الحسابي من 1 إلى 2.6 \_\_\_\_\_ مستوى منخفض من التتمرد المدرسي.
- المتوسط الحسابي من 2.61 إلى 3.4 \_\_\_\_\_ مستوى متوسط من التتمرد المدرسي.
- المتوسط الحسابي من 3.41 إلى 5 \_\_\_\_\_ مستوى مرتفع من التتمرد المدرسي.

#### 5- خطوات تطبيق الدراسة:

بعد الاتفاق مع السيد المشرف على اعتماد كل من مقياس علاونة أميرة (2020) لمقياس الإجهاد المهني، ومقياس مرغيت فاطمة الزهراء وبوعشير لبنى (2020) لمقياس الاستغراق الوظيفي، تم القيام بالخطوات التالية:

- مراجعة الأدب التربوي والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع لجمع المادة العلمية.  
- إجراء الدراسة الاستطلاعية بقصد التحقق من مدى ملاءمة المقياسين للبيئة المحلية باستخراج دلالات صدقهما وثباتهما إحصائياً وذلك في الفترة ما بين 2023/04/05 و 2023/04/08.

- الاتصال بمديرية الصحة للحصول على الترخيص الإداري لإجراء الدراسة.  
- الانتقال إلى المؤسسة الاستشفائية والاتصال بإدارتها، ثم الاتصال المباشر بالمرضى وشرح كيفية تعبئة الاستبانتيين.

- تطبيق الدراسة في الفترة ما بين 2023/04/15 و 2023/04/23 على كل المرضى التابعين للمؤسسة الاستشفائية 18 فبراير بمدينة متليلي.

- تصحيح الأدوات وتحليل بياناتها لاستخلاص النتائج وتفسيرها.  
- تقديم مقترحات وتوصيات في ضوء ما أسفرت عنه نتائج الدراسة.

#### 6- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لا يتوقف البحث الوصفي عند جمع الحقائق والبيانات من الميدان وعرضها بل يتعدى ذلك إلى التحليل الإحصائي، لها بما يمكّن الوصول إلى مؤشرات كمية تساعد في عملية التفسير ومن ثم تعميم نتائج الموقف موضوع الدراسة.

- ونظراً لتعدد طرق حساب الخصائص السيكومترية لأدوات الدراسة وأيضاً لتعدد فروض الدراسة، استدعت الضرورة اللجوء إلى العديد من الأساليب الإحصائية وهي:
- معامل "ألفا كرومباخ" وقد اعتمد للتأكد من ثبات الاتساق الداخلي لأداتي الدراسة.
  - التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية: واستخدمت عند الإجابة عن الفرضيات (1)، (2).
  - معامل الارتباط "بيرسون" وذلك لحساب العلاقة الارتباطية بين متغيري الدراسة (الفرضية (3).
  - اختبار "ت" "T.test" عند حساب صدق المقارنة الطرفية لأداتي الدراسة، وعند حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية، وأخيراً لمعرفة دلالة الفروق بين المتوسطات عند اختبار الفرضيات (4) و (5).
- على أن تحليل نتائج الدراسة تم باستخدام الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS).

## خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية انطلاقاً من المنهج المعتمد وهو المنهج الوصفي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، ثم إلى المجتمع والعينة وتصنيفها حسب المتغير الوسيط المعتمد في الدراسة، ليتم التطرق بعد ذلك إلى الدراسة الاستطلاعية من حيث أهدافها وإجراءاتها وعينتها، ثم إلى أدوات الدراسة انطلاقاً من وصفها ثم أساليب التأكد من خصائصها السيكمترية مروراً بطريقة الإجابة ووصولاً إلى طريقة التصحيح.

كما تم التطرق إلى إجراءات تطبيق الدراسة، ليختم الفصل بعرض الأساليب الإحصائية المعتمدة في الحصول على القيم الكمية ودلالاتها الإحصائية.

## الفصل الخامس

### عرض وتفسير نتائج الدراسة

#### تمهيد

- 1- عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى
- 2- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية
- 3- عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة
- 4- عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة
- 5- عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة

\* توصيات ومقترحات الدراسة

\* قائمة المصادر والمراجع

\* الملاحق

## تمهيد

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى ممرضى المؤسسات الاستشفائية. فبعد تطبيق المقياسين على أفراد العينة وفقاً للإجراءات المبينة في الفصل السابق، وتفرغ البيانات ومعالجتها إحصائياً، جاء هذا الفصل لعرض التحليل الكمي للنتائج المتوصل إليها بغية التحقق من صحة كل فرض من الفروض على حدة بحسب الترتيب ووفقاً للخطوات التالية: التذكير بفرضية الدراسة، عرض الجداول المتضمنة للنتائج فقراءة لهاته النتائج. كما تم أيضاً عرض التحليل الكيفي من تفسير ومناقشة لهذه النتائج وذلك في ضوء الإطار النظري، وفي ضوء ما توافر من بحوث ودراسات سابقة، ومن ثم الوصول إلى تقديم جملة من التوصيات والمقترحات.

### 1. عرض وتفسير نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى من هذه الدراسة على أنه: يوجد مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى ممرضى المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي. ولتقصي صحة الفرضية؛ استخرجت المتوسطات الحسابية والنسب المئوية للمقياس ككل انطلاقاً من أبعاده كما هو وارد في الجدول رقم (06).

الجدول رقم (06) يبين مستوى الإجهاد المهني حسب تقدير استجابات عينة الدراسة.

الترتيب	الأبعاد	عدد الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	بعد الإجهاد الجسدي	07	24,03	8,31	مرتفع
02	بعدا الإجهاد النفسي	05	17,92	6,30	مرتفع

مرتفع	4,4	16,18	04	بعد الإجهاد السلوكي	03
مرتفع	19,04	58,15	16	المجموع	

يتضح من الجدول (06) أن تقدير استجابات عينة الدراسة لأبعاد الأداة كان بنسب متفاوتة وهذا بدءا بالبعد المتعلق بالإجهاد الجسدي حيث بلغ متوسطه الحسابي (24,03)، في حين جاء المتوسط الحسابي للبعد المتعلق بالإجهاد النفسي بقيمة (17,92)، أما البعد المتعلق بالإجهاد السلوكي فقد جاء متوسطه الحسابي (16,18). ليبلغ بذلك المتوسط العام لاستجابات عينة الدراسة على الأداة ككل (58,15) وهي قيمة تقع ضمن فئة مستوى مرتفع ب0 ما يدل على تحقق فرضية البحث.

تشير هذه النتيجة إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية مرتفع، حيث لتتفق بذلك نتيجة هذه الدراسة مع دراسة رجاء (2008) التي توصلت إلى أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الإجهاد المهني، ودراسة منصور وبيض القول (2018) التي توصلت إلى أن الأطباء يتمتعون بمستوى مرتفع من الإجهاد المهني.

ولمعرفة تقدير عينة الدراسة للإجهاد المهني حسب كل فقرة، وذلك لدراسة أي الفقرات أكثر تأثرا ببعدها؛ تم تناول كل بعد على حدة، مع بيان قيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من الفقرات بكل بُعد وكانت النتائج كالتالي:

أولاً: لتقدير الإجهاد الجسدي، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد مرتبة تنازلياً كما هو وارد في الجدول رقم (07).

الجدول رقم (07) يبين تقدير استجابات عينة الدراسة على فقرات البعد المتعلق بالإجهاد الجسدي مرتبة تنازلياً.

الرتبة	رقم الفقرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى
01	07	تؤلمني يداي من الاستعمال المطول للكمبيوتر	3,93	1,27	مرتفع
02	05	الحاجة الملحة للتبول	3,69	1,12	مرتفع
03	06	آلام على مستوى الرقبة	3,56	1,33	مرتفع
04	03	أحس باضطرابات معدية	3,49	1,14	مرتفع
05	04	أحياناً كثيرة يجف فمي من كثرة التعب	3,27	1,20	متوسط
06	02	تنتابني الآلام الحادة أسفل الظهر	3,20	1,102	متوسط
07	01	أحس بالتعب أثناء العمل	2,86	1,129	متوسط
<b>المجموع</b>			24,038		مرتفع

بالرجوع إلى الجدول السابق يتضح من استجابات عينة الدراسة لفقرات البعد أنها جاءت بنسب متباينة، حيث نجد الفقرة (تؤلمني يداي من الاستعمال المطول للكمبيوتر) تتصدر القائمة بمتوسط حسابي وصل إلى (3,93)، ثم في المرتبة الثانية الفقرة (الحاجة الملحة للتبول) بمتوسط حسابي قدره (3,69)، تلتها الفقرة (آلام على مستوى الرقبة) بمتوسط حسابي مساوٍ لـ (3,56)، أما أدنى المتوسطات فعادت للفقرة (أحياناً كثيرة يجف فمي من كثرة التعب) حين بلغ المتوسط (3,27). ثم في الرتبة ما قبل الأخيرة للفقرة (تنتابني الآلام



حادة أسفل الظهر) بمتوسط حسابي بلغ (3,20)، أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (أحس بالتعب أثناء العمل) بحصولها على متوسط وصل إلى (2,86). ليكون بذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة على هذا البعد (24,03) والذي يعبر عن مستوى مرتفع من الإجهاد الجسدي.

ليمكن القول أن أهم ما يرافق الإجهاد الجسدي هو آلام خاصة على مستوى الرقبة واليدين وأغلب إجابات العينة كانت بهذا الاتجاه، وذلك نظرا لأنهم يعملون في نفس البيئة و يمارسون مهام متشابهة وهو ما يعرضهم لنفس مستوى الإجهاد تقريبا.

ثانياً: ولتقدير الإجهاد النفسي، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ل فقرات البعد مرتبة تنازليا كما هو وارد في الجدول رقم (08).

الجدول رقم (08) يبين تقدير استجابات عينة الدراسة على فقرات البعد المتعلق بالإجهاد النفسي مرتبة تنازليا.

المرتبة	رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	10	تنتابني أحلام مخيفة	3,70	1,282	مرتفع
02	12	أشعر بالاكنتاب أحيانا	3,68	1,056	مرتفع
03	09	فقدت الإحساس بالحماس	3,58	1,287	مرتفع
04	08	لدي حساسية اتجاه النقد	3,53	1,439	مرتفع
05	11	أشعر بنقص طاقتي النفسية	3,41	1,236	مرتفع
		المجموع	17,92		مرتفع

بالعودة إلى الجدول السابق يتضح من استجابات عينة الدراسة لفقرات البعد أنها جاءت بنسب متباينة، حيث نجد الفقرة (تتابني أحلام مخيفة) تتصدر القائمة بمتوسط حسابي وصل إلى (3,70)، ثم في المرتبة الثانية الفقرة (أشعر بالاكئاب أحيانا) بمتوسط حسابي قدره (3,68)، تلتها الفقرة (فقدت الإحساس بالحماس) بمتوسط حسابي مساوٍ لـ (3,58)، أما في الرتبة ما قبل الأخيرة فعادت للفقرة (لدي حساسية اتجاه النقد) حين بلغ (3,53)، أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (أشعر بنقص طاقتي النفسية) بحصولها على متوسط وصل إلى (3,41). ليكون بذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة على هذا البعد (17,92) والذي يعبر عن مستوى مرتفع من الإجهاد النفسي.

ومرد هذه النتيجة هو وجود الممرضين في نفس البيئة المهنية والاجتماعية كما يعود إلى الدرجة المرتفعة من لإجهاد الجسدي، الأمر الذي يؤثر على الجانب النفسي والمعنوي للمرض، ناهيك إلى وجود بيئة مهنية واجتماعية غير محفزة، تؤثر بالسلب على الجانب النفسي والانفعالي للمرض.

ثالثاً: ولتقدير الإجهاد السلوكي، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات البعد مرتبة تنازلياً كما هو وارد في الجدول رقم (09).

الجدول رقم (09) يبين تقدير استجابات عينة الدراسة على فقرات البعد المتعلق بالإجهاد السلوكي مرتبة تنازلياً.

الرتبة	رقم الفقرة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الإجهاد
--------	------------	---------	-----------------	-------------------	---------------

مرتفع	0,943	4,43	لدي سلوكيات عدوانية اتجاه زملائي في العمل	13	01
مرتفع	1,009	4,26	أصبحت أستهلك المنبهات بكثرة	15	02
مرتفع	1,346	3,82	أقوم بدق أصابعي وعض شفتي	14	03
مرتفع	1,129	3,67	لدي صعوبات في تنظيم الوقت	16	04
مرتفع	16,18		المجموع		

استنادا إلى معطيات الجدول السابق يتضح من استجابات عينة الدراسة لفقرات البعد أنها جاءت بنسب متباينة، حيث نجد الفقرة (لدي سلوكيات عدوانية اتجاه زملائي في العمل) تتصدر القائمة بمتوسط حسابي وصل إلى (4,43)، ثم في المرتبة الثانية الفقرة (أصبحت استهلك المنبهات بكثرة) بمتوسط حسابي قدره (4,26)، تلتها الفقرة ما قبل الأخيرة (أقوم بدق أصابعي وعض شفتي) بمتوسط حسابي مساوٍ لـ (3,82)، أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (لدي صعوبات في تنظيم الوقت) بحصولها على متوسط وصل إلى (3,67). ليكون بذلك المتوسط العام لاستجابات أفراد العينة على هذا البعد (16,18) والذي يعبر عن مستوى مرتفع من الإجهاد السلوكي.

ومرد النتيجة العامة لفرضية مستوى الإجهاد المهني حسب رأينا الشخصي يعود ارتفاع الإجهاد المهني لدى مرضي المؤسسة الاستشفائية إلى عدة عوامل مسببة منها ما هو متعلق بالحياة الاجتماعية كالمشاكل الأسرية والنقل وتأثير العمل على الأسرة، وأخرى تتعلق بالمهنة كالدخل الفردي والأعباء المهنية ومنها أيضا وضع المستشفى، وحجم المستشفى، والأعمال الإدارية ومواجهة المرض، والتواصل مع المريض. فالإجهاد المهني يؤدي إلى نوع

من الاغتراب ولكن ليس دائما فهو يختلف باختلاف المواقف التي تصادفه كما يتأثر شعوره بالإجهاد بعدد سنوات الخبرة والعمل.

## 2. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية من هذه الدراسة على أنه يوجد مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي لدى ممرضي المؤسسة الاستشفائية بمدينة متليلي. ولتقصي صحة الفرضية؛ استخرجت المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية على بنود مقياس الاستغراق الوظيفي كما هو وارد في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10) يبين مستوى الاستغراق الوظيفي حسب تقدير استجابات عينة الدراسة.

المرتبة	رقم الفقرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
01	14	أعتر بعملتي باستمرار	4,34	0,76	مرتفع
02	20	أبذل كامل جهدي في وظيفتي	4,29	0,80	مرتفع
03	17	أسعى دائما لأداء عملي بدقة كبيرة	4,27	0,76	مرتفع
04	10	أجد متعة حقيقة في أداء عملي	4,20	0,68	مرتفع
05	15	هناك نية بالبقاء بأداء عملي باستمرار	4,11	0,93	مرتفع
06	19	يركز عقلي على وظيفتي في العمل	4,10	0,81	مرتفع
07	08	إنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة	4,07	0,84	مرتفع
08	18	أشعر بالنشاط عند أداء عملي	4,00	0,75	مرتفع
09	06	أمتلك روابط قوية جدا بوظيفتي وأرى بأنه من الصعب جدا كسرها	3,96	1,11	مرتفع
09	02	يعد اهتمامي بوظيفتي من أهم الأشياء التي أعطيها الأولوية	3,96	0,95	مرتفع

مرتفع	1,04	3,91	أشعر أنني استثمر معظم قدراتي وخبرتي في العمل	13	11
مرتفع	0,93	3,82	أحب أن استوعب وظيفتي معظم وقتي	09	12
مرتفع	0,88	3,74	معظم الأشياء الهامة التي تحدث لي تندمج في وظيفتي الحالية	03	13
مرتفع	0,97	3,70	أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل	11	14
مرتفع	0,85	3,69	معظم اهتمامي مركزة حول وظيفتي	05	15
مرتفع	1,27	3,64	يحقق لي عملي أكبر إشباع في حياتي	01	16
مرتفع	1,10	3,59	المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي	21	17
مرتفع	1,18	3,49	اشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي	12	18
مرتفع	1,10	3,49	يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل	04	18
متوسط	0,99	3,34	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة	07	20
متوسط	1,30	3,03	لدي استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل	16	21
مرتفع	20,085	80,82	المجموع		

بالرجوع الى الجدول السابق رقم (10) يتضح أن استجابات عينة الدراسة لمقياس الاستغراق الوظيفي كان بنسب متفاوتة حيث نجد الفقرة (أعتر بعملتي باستمرار) تتصدر القائمة بمتوسط حسابي وصل إلى (4,34) ثم في المرتبة الثانية الفقرة (أبذل كامل جهدي في وظيفتي) بمتوسط حسابي قدره (4,29), تلتها الفقرة (أسعى دائماً لأداء عملي بدقة) بمتوسط حسابي مساو لـ (4,27) تلتها الفقرة (أجد متعة حقيقية في أداء عملي) والذي قدر بمتوسطها الحسابي بـ (4,20), أما أدنى المتوسطات فعادت للفقرة (المصدر الرئيسي للرضا

عن حياتي ينبع من عملي) التي بلغ متوسطها (3,59)، والفقرتين (أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي) و (يشغلني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل) حيث بلغ متوسطهما الحسابي (3,49)، ثم في الرتبة ما قبل الأخيرة نجد الفقرة (معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي) الذي بلغ متوسط حسابها (3,34)، أما المرتبة الأخيرة فكانت للفقرة (لدي استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل). ليلغ بذلك المتوسط العام لاستجابات عينة الدراسة على الأداة ككل (80,82) والذي يعبر عن مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي، وهي ذات النتيجة المتوصل إليها كل من دراسة مرزوق والسنديوني (2019) ودراسة صوالح (2020) ودراسة معمري (2021) التي أكدت كلها على وجود مستوى مرتفع من الاستغراق الوظيفي على عينة الدراسة.

ومرد هذه النتيجة حسب رأي الطالبتين إلى طبيعة مهنة التمريض التي تفرض على منتسبيها التفاني في العمل وتقادي الأخطاء نظرا لحساسية المهنة.

### 3. عرض وتفسير نتائج الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة من هذه الدراسة على أنه: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة. وللتحقق من وجود علاقة من عدمها تم حساب المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على الأداة، ثم حساب معامل الارتباط بينهما باستعمال معامل ارتباط "بيرسون" وكانت النتائج كما هو مبين في الشكل رقم (11).

الجدول رقم (11) يبين العلاقة بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة:

المتغيرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	"ر" المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة
الإجهاد المهني	58,15	19,04	0,643	78	دال عند 0,01
الاستغراق الوظيفي	80,82	20,08			

يُظهر الجدول رقم (11) نتائج اختبار معامل الارتباط "بيرسون" بين متوسط درجات عينة الدراسة على مقياس الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي، حيث بلغت قيمة "ر" (0,643) عند درجة الحرية (78) ومستوى الدلالة (0,01) الأمر الذي يقود إلى قبول فرضية البحث القائلة بوجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي لدى عينة الدراسة. لتساير بذلك نتيجة الدراسة الحالية بعض الدراسات المشابهة مثل دراسة بحري (2009) التي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الإجهاد المهني والاعتراق الوظيفي، ودراسة شويكي (2019) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية متوسطة دالة إحصائياً بين مستوى الصمود النفسي والإجهاد الوظيفي حيث بلغ معامل الارتباط بينهما (2.22) بدلالة إحصائية (0.02)، كما سايرت أيضاً دراسة مرزوق والسنديوني (2019) التي توصلت إلى وجود علاقة ارتباطية بين الاستقامة التنظيمية والاستغراق الوظيفي.

ويمكن تفسير العلاقة الارتباطية والتناسب الطردي بين الإجهاد المهني والاستغراق الوظيفي إلى طبيعة مهنة التمريض، وما تفرضه من أعباء ومسؤوليات دينية وأخلاقية قبل أن تكون عملية، وضرورة التأقلم معها. حيث أن الوظيفة في مجال الصحة وظيفة إنسانية بالدرجة الأولى وهو ما تستلزم التعامل بجد وإخلاص وتفاني مع مختلف المواقف التي قد تصادف الممرض أثناء ممارسته لمهامه.

#### 4- عرض وتفسير نتائج الفرضية الرابعة:

نصت الفرضية الرابعة على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الأقدمية.

وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة وذلك لمعرفة الفروق بين متوسطي العينتين فيما يتعلق بمستوى الإجهاد المهني. والجدول رقم (12) يبين نتائج التحليل المذكور.

الجدول رقم (12) يبين نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الإجهاد المهني تبعاً لمتغير الأقدمية

الأقدمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة ت	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	63	59,50	8,75	78	2,57	دال عند 0,12
أكثر من 10 سنوات	16	52,81	11,16			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (12) أن قيمة "ت" المحسوبة مقدرة بـ (2,57) عند درجة الحرية (78) ومستوى الدلالة (0,12)، مما يدل على عدم وجود فروق دالة إحصائية عند (0,05) في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، وهو ما يجعلنا نرفض فرضية البحث ونقبل مكانها الفرض الصفري، الذي ينص على أنه لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل (أقل من 10 سنوات وأكثر من 10 سنوات).



وبالعودة إلى الدراسات السابقة نجد العديد منها يؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني تعزى لمتغير الأقدمية. حيث تتفق هذه الدراسة مع نتيجة دراسة الشويكي (2019) التي توصلت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة تبعا لسنوات الخبرة. في حين اختلفت مع نتيجة دراسة رجاء (2008) التي أشارت إلى وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى.

ويمكن تفسير ذلك -حسب رأي الطالبين- إلى أن الممرضين يعملون في نفس البيئة، كما يتعرضون لنفس الضغوط والمؤثرات وهو ما يجعل مستوى الإجهاد متقاربا بين الممرضين الأقل خبرة والأكثر خبرة.

#### 5- عرض وتفسير نتائج الفرضية الخامسة:

نصت الفرضية الخامسة على وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة تعزى لمتغير الأقدمية. وللتحقق من صحة الفرضية تم استخدام اختبار "ت" للعينات المستقلة وذلك لمعرفة الفروق بين متوسطي العينتين فيما يتعلق بمستوى الاستغراق الوظيفي. والجدول رقم (13) يبين نتائج التحليل المذكور.

الجدول رقم (13) يبين نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في مستوى الاستغراق الوظيفي

تبعا لمتغير الأقدمية

الأقدمية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	"ت" المحسوبة	مستوى الدلالة
أقل من 10 سنوات	63	82,38	10,46	78	2,475	0,016
أكثر من 12 سنوات	16	74,68	13,42			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من الجدول رقم (13) أن قيمة "ت" المحسوبة مقدرة بـ (2,475) عند درجة الحرية (78) ومستوى الدلالة (0,016)، مما يدل على وجود فروق دالة إحصائية عند مستوى (0,05)، وهو ما يجعلنا نقبل فرضية البحث القائلة بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي يعزى لمتغير الأقدمية في سنوات العمل (أقل من 10 سنوات وأكثر من 10 سنوات) ولصالح الفئة الأقل من 10 سنوات.

وبالعودة إلى الدراسات السابقة نجد العديد منها يؤكد على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية. لتتفق بذلك نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة معمري (2021) التي أكدت نتائجها وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الاستغراق الوظيفي تعزى لمتغير الأقدمية.

وحسب تقديرنا الشخصي لهذه النتيجة يعود إلى أن العمال حديثو العمل لديهم حماس أكثر للعمل ويتبعون الضوابط والتعليمات أكثر من غيرهم، كما نوع التكوين بالمعاهد المتخصصة أثر في مستوى استغراقهم الوظيفي. كما أنهم معنيون أكثر ببرامج التدريب والرسكلة. ناهيك على أن نقص الخبرة والتجربة والخوف من الأخطاء المهنية المكلفة في هذه القطاع الحساس، وأيضا الشروط الجديدة المعرفية منها والشخصية التي يتطلبها الولوج

إلى مهنة التمريض جعلت من منتسبي هذه المهنة الكثير من اليقظة والتفاني والاستغراق الوظيفي.

\* توصيات الدراسة:

في ضوء الحقائق السابقة فإن الطالبتين توصيان بـ:

- ✓ العمل على تحسين بيئة العمل للمرضين بالمصالح الاستشفائية.
- ✓ توظيف العدد الكافي من الممرضين.
- ✓ يجب أيضا على ممرضى المستشفيات الالتزام بالمبادئ والنظريات الحديثة في الإدارة.
- ✓ زيادة فعالية وتنشيط المعاملة مع المرضى في حل المشاكل التي يواجهونها وفي العلاج والوقاية.

✓ تحسين ظروف البيئة المهنية التي تساعد في رفع من مستوى الأداء.

✓ ضرورة توفير مناخ ملائم يساعد على أداء واستمرار العمال وكذا التزامهم داخل المنظمة.

\* مقترحات الدراسة:

امتدادا لما أسفرت عنه الدراسة الحالية واستكمالا لها؛ أمكن اقتراح عدد من البحوث

والدراسات المستقبلية التالية:

✓ إجراء دراسات علمية أخرى تهتم بالصحة النفسية للمرضين كونها العصب الرئيسي بالمؤسسة الاستشفائية.

✓ إجراء دراسات على ممرضين من اختصاصات أخرى.

✓ إجراء بحوث ميدانية تتناول علاقة الإجهاد المهني بمتغيرات أخرى تستحق إلقاء الضوء

كالرضا الوظيفي، التوافق المهني، السلوك القيادي... الخ

✓ القيام بدراسات ميدانية تأخذ بعين الاعتبار متغيرات الجنس، السن، الاختصاص.

# قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب:

1. آري، دونالد وآخرون (2013). مقدمة للبحث في التربية (ترجمة سعد الحسيني)، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن.
2. أنجرس، موريس (2010). منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية (ترجمة بوزيد صحراوي وآخرون). دار القصة للنشر، الطبعة الثانية، الجزائر.
3. سعد، عبد الرحمن (1998). القياس النفسي النظرية والتطبيق. دار الفكر العربي، الطبعة الثالثة، القاهرة، مصر.
4. الشايب، عبد الحافظ (2009). أسس البحث التربوي. دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن.
5. عبيدات، محمد وآخرون (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات. الأردن.
6. المصري، مصطفى أحمد عبد الرحمان (2015). التخطيط الاستراتيجي، ط1، دار التعليم الجامعي. مصر.
7. معمريّة، بشير (2012). أساسيات القياس النفسي وتصميم أدواته. دار الخلدونية للنشر والتوزيع القبة، الجزائر.
8. عوض، عباس محمود (ب ت). القياس النفسي بين النظرية والتطبيق. دار المعرفة الجامعية، الأزاريطة، الإسكندرية، مصر.

المذكرات والرسائل الجامعية:

1. أوماية، مريم (2020). الإجهاد المهني لدى أئمة المساجد وعلاقته ببعض المتغيرات الوسيطة. مذكرة ماستر في علم النفس تنظيم وعمل، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.

2. بحري، صابر (2009). الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين العاملون بالمستشفيات العمومية، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة سطيف2، الجزائر.
3. بنارة، أحلام (2020). مصادر الإجهاد المهني لدى القابلات. مذكرة ماستر في علم نفس العمل والتنظيم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
4. حجوة، سمراء (2019). الإجهاد المهني لدى أستاذات الطور الابتدائي. مذكرة ماستر في علم النفس المدرسي، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي، الجزائر.
5. حيواني، كريمة (2017). تكيف استبيان محتوى العمل لروبار كرزك JCQ على البيئة الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتورا، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
6. الشويكي، علاء ناجح (2019). الصمود النفسي وعلاقته بالإجهاد الوظيفية لدى عينة من الممرضين العاملين بأقسام العناية المكثفة في مستشفيات مدينة الخليل، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل، فلسطين.
7. صوالح، علي (2020). الاستغراق الوظيفي لدى عمال وموظفي مديرية الخدمات الجامعية بورقلة في ظل بعض المتغيرات الديمغرافية. جامعة قاصدي مرباح، ورقلة.
8. عسكر، علي (2001). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها. ط2، دار الكتاب الحدث، برج الصديق، الكويت.
9. لعلاونة، أميرة (2020). الإجهاد المهني وعلاقته بالولاء التنظيمي للإدارة، دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بالمسيلة. مذكرة ماستر عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.
10. عناب، أميمة (2018). الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات (المصادر، الأعراض، واستراتيجيات المواجهة). أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

11. مرغيت، فاطمة الزهراء وبوعشير، لبنى (2020). جودة الحياة الوظيفية وعلاقتها بتنمية الاستغراق الوظيفي لدى أساتذة التعليم العالي في كل من جامعة قسنطينة2 وجامعة باتنة وجامعة جيجل. مذكرة ماستر في علم النفس التربوي، جامعة جيجل، الجزائر.

### المجلات العلمية:

1. بدوية، رضوان (2021). الطاقة النفسية الفعالة كعامل منبئ بالإجهاد الوظيفي ومعنى الحياة لدى الممرضين والممرضات العاملين بالمستشفيات الحكومية في ظل انتشار فيروس كورونا المستجد. مجلة التربية، جامعة الأزهر، العدد (190)، الجزء (الأول)، القاهرة.

2. بن زروال، فتيحة (2010). الإجهاد على مستوى منظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة. مجلة دراسات نفسية وتربوية، العدد 4، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، ص ص 125-163.

3. الجاف، ولاء جونت (2012). استراتيجيات تعزيز الاستغراق الوظيفي ودورها في تحقيق الأداء العالي لمنظمات الأعمال. دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في القطاع المصرفي العراقي في أربيل. مجلة الدراسات الإدارية، 5 (9)، جامعة البصرة، العراق.

4. رجاء، مريم (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، مجلة جامعة دمشق، سوريا، 24 (2).

5. ضو، فوزية ومشري، سلاف (2021). الاستغراق الوظيفي وتطبيقاته الإرشادية للوقاية من الضغوط المهنية. مجلة التمكين الاجتماعي، 03 (01)، مجلة جامعة الأغواط، ص ص 40-52.



6. مرزوق، عبد العزيز والسنديوني منى (2019). أثر الاستقامة التنظيمية في الاستغراق الوظيفي. دراسة تطبيقية على هيئة التمريض بالمستشفيات الحكومية بمحافظة كفر الشيخ. مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، العدد السادس. مصر.
7. معمري، حمزة (2021). واقع الاستغراق الوظيفي لدى الممرضين. دراسة ميدانية على عينة من ممرضين مستشفى العقيد شعباني بالمنية. مجلة إسهامات للبحوث والدراسات. 06 (02)، جامعة غرداية، الجزائر، ص ص 73-83.
8. المغربي، عبد الحميد (2004). جودة حياة العمل وأثرها في تنمية الاستغراق الوظيفي. مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد الثاني. جامعة الزقازيق، مصر، ص ص 253-318.
9. منصور، تجاني وبيض القول، إبراهيم (2018). الإجهاد المهني لدى الأطباء العاملين بالمؤسسة الاستشفائية العمومية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 36 (2) جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، ص ص 115-128.

الملاحق

## الملحق رقم (01) مقياس الإجهاد المهني.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

أخي الممرض، أختي الممرضة؛ السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.

في إطار البحث العلمي الذي نحن بصدد إنجازه نضع بين يديك هذه الاستمارة والتي تضم عددا من العبارات تتعلق ببعض جوانب عملك وترتبط بمشاعرك الوظيفية، والتي يختلف الأفراد بشأنها، اقرأ كل عبارة، ثم حدد درجة موافقتك على ما جاء فيها بوضع علامة (X) أمام الإجابة التي تعبر عن رأيك مع العلم أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة، ونعدك أن إجابتك ستبقى في السرية التامة ولا تستخدم إلا لأغراض علمية، ونرجو أن تجيب على كل الأسئلة، ولكم منا جزيل الشكر مسبقا على مساهمتكم في إنجاز هذا البحث.

معلومات الشخصية:

الجنس: ..... سنوات العمل: .....

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	أحس بالتعب أثناء العمل					
02	تنتابني آلام حادة أسفل الظهر					
03	أحس باضطرابات معدية					
04	أحيانا كثيرة يجف فمي من كثرة التعب					
05	الحاجة الملحة للتبول					
06	الآلام على مستوى الرقبة					
07	تؤلمني يداي من الاستعمال المطول للكمبيوتر					
08	لدي حساسية اتجاه النقد					
09	فقدت الإحساس بالحماس					

					تنتابني أحلام مخيفة	10
					أشعر بنقص طاقتي النفسية	11
					أشعر بالاكئاب أحيانا	12
					لدي سلوكيات عدوانية اتجاه زملائي في العمل	13
					أقوم بدق أصابعي وعض شفتي	14
					أصبحت استهلك المنبهات بكثرة	15
					لدي صعوبات في تنظيم الوقت	16

## الملحق رقم (02) مقياس الاستغراق الوظيفي.

الرقم	الفقرات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يحق لي عملي أكبر إشباع في حياتي					
02	يعد اهتمامي بوظيفتي من أهم الأشياء التي أعطيتها الأولوية					
03	معظم الأشياء الهامة التي تحدث لي تندمج في وظيفتي الحالية					
04	يشغني التفكير في وظيفتي حتى بعد انتهاء وقت العمل					
05	معظم اهتماماتي مركزة حول وظيفتي					
06	أمتلك روابط قوية جدا بوظيفتي وأرى بأنه من الصعب جدا كسرها					
07	معظم الأهداف الشخصية في حياتي مرتبطة وموجهة نحو وظيفتي					
08	أنني شديد التمسك بالدقة في أداء عملي إلى درجة كبيرة					
09	أحب أن أستوعب وظيفتي معظم وقتي					
10	أجد متعة في أداء عملي حقيقة					
11	أشعر بمرور الوقت بسرعة أثناء العمل					
12	أشعر بالاستقرار النفسي عندما أتعامل مع رئيسي					
13	أشعر أنني استثمر معظم قدراتي وخبرتي في العمل					

					أعتز بعلمي باستمرار	14
					هناك نية بالبقاء بأداء عملي باستمرار	15
					لدي استعداد للعمل الإضافي بدون مقابل	16
					أسعى دائما لأداء عملي بدقة كبيرة	17
					أشعر بالنشاط عند أدائي لعملي	18
					يركز عقلي على وظيفتي في العمل	19
					أبذل كامل جهدي في وظيفتي	20
					المصدر الرئيسي للرضا عن حياتي ينبع من عملي	21



	5.763	.031	9.671	14	.000	24.75000	2.55912	19.26123	30.23877
المهني الاجهاد									
Hypothèse de variances égales									
Hypothèse de variances inégales			9.671	7.970	.000	24.75000	2.55912	18.84480	30.65520

### ثبات مقياس الإجهاد المهني بطريقة ألفا كرونباخ

#### Echelle : TOUTES LES VARIABLES

##### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Valide	30	100.0
Observations Exclues <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

##### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.821	16

### ثانياً مقياس الاستغراق الوظيفي

صدق المقياس بأسلوب المقارنة الطرفية:

### Test-t

#### Statistiques de groupe



	1-2	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
الاستغراق	1.00	8	96.5000	5.31843	1.88035
	2.00	8	71.8750	7.27888	2.57347

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances	Test-t pour égalité des moyennes								
		F	Sig.	T	Ddl	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Différence écart-type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
									Inférieure	Supérieure
الاستغراق	Hypothèse de variances égales	.775	.394	7.726	14	.000	24.62500	3.18724	17.78906	31.46094
	Hypothèse de variances inégales			7.726	12.816	.000	24.62500	3.18724	17.72935	31.52065

ثبات مقياس الاستغراق الوظيفي بطريقة ألفا كرونباخ

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	30	100.0

Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	30	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les

variables de la procédure.

[Ensemble\_de\_données1]

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.881	21

ثالثا) نتائج الدراسة:

**Descriptive Statistics**

	N	Mean	Std. Deviation
VAR00001	79	2.8608	1.12926
VAR00002	79	3.2025	1.10221
VAR00003	79	3.4937	1.14212
VAR00004	79	3.2785	1.20827
VAR00005	79	3.6962	1.12494
VAR00006	79	3.5696	1.33670
VAR00007	79	3.9367	1.27442
VAR00008	79	3.5316	1.43969
VAR00009	79	3.5823	1.28709
VAR00010	79	3.7089	1.28254
VAR00011	79	3.4177	1.23628
VAR00012	79	3.6835	1.05666
VAR00013	79	4.4304	.94304
VAR00014	79	3.8228	1.34698
VAR00015	79	4.2658	1.00905

VAR00016	79	3.6709	1.12912
Valid N (listwise)	79		

## Descriptives

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
VAR00001	79	3.6456	1.27136
VAR00002	79	3.9620	.95331
VAR00003	79	3.7468	.88388
VAR00004	79	3.4937	1.10794
VAR00005	79	3.6962	.85266
VAR00006	79	3.9620	1.11451
VAR00007	79	3.3418	.99854
VAR00008	79	4.0759	.84386
VAR00009	79	3.8228	.93039
VAR00010	79	4.2025	.68650
VAR00011	79	3.7089	.97602
VAR00012	79	3.4937	1.18617
VAR00013	79	3.9114	1.04009
VAR00014	79	4.3418	.76604
VAR00015	79	4.1139	.93353

VAR00016	79	3.0380	1.30525
VAR00017	79	4.2785	.76689
VAR00018	79	4.0000	.75107
VAR00019	79	4.1013	.81011
VAR00020	79	4.2911	.80307
VAR00021	79	3.5949	1.10383
Valid N (listwise)	79		

## Correlations

Correlations

		الاستغراق	الاجهاد
الاستغراق	Pearson Correlation	1	.643**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	79	79
الاجهاد	Pearson Correlation	.643**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	79	79

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## T-Test

Group Statistics

	الأقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
الاجهاد	1.00	63	59.5079	8.75817	1.10343
	2.00	16	52.8125	11.16076	2.79019

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الاجهاد	Equal variances assumed	2.309	.133	2.579	77	.012	6.69544	2.59659	1.52496	11.86592
	Equal variances not assumed			2.231	19.941	.037	6.69544	3.00045	.43541	12.95546

**Independent Samples Test**

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الاستغراق	Equal variances assumed	1.673	.200	2.475	77	.016	7.69345	3.10863	1.50338	13.88353
	Equal variances not assumed			2.134	19.873	.046	7.69345	3.60595	.16849	15.21842

**T-Test**

**Group Statistics**

الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
الاستغراق 1.00	24	79.5833	11.40525	2.32809
2.00	55	81.3636	11.55080	1.55751
الاجهاد 1.00	24	58.6250	10.97354	2.23996
2.00	55	57.9455	9.04601	1.21976

### T-Test

#### Group Statistics

الأقدمية	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
الاستغراق 1.00	63	82.3810	10.46566	1.31855
2.00	16	74.6875	13.42495	3.35624

#### Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الاستغراق	Equal variances assumed	.617	.435	-.632	77	.529	-1.78030	2.81519	-7.38607	3.82546
	Equal variances not assumed			-.636	44.407	.528	-1.78030	2.80104	-7.42397	3.86336
الاجهاد	Equal variances assumed	.704	.404	.287	77	.775	.67955	2.36374	-4.02726	5.38635

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الاستغراق	Equal variances assumed	.617	.435	-.632	77	.529	-1.78030	2.81519	-7.38607	3.82546
	Equal variances not assumed			-.636	44.407	.528	-1.78030	2.80104	-7.42397	3.86336
الاجهاد	Equal variances assumed	.704	.404	.287	77	.775	.67955	2.36374	-4.02726	5.38635
	Equal variances not assumed			.266	37.267	.791	.67955	2.55054	-4.48709	5.84618

T-Test

Group Statistics

الحالة الاجتماعية	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean	
الاستغراق	1.00	28	76.5000	10.23972	1.93513
	2.00	51	83.1961	11.49612	1.60978
الاجهاد	1.00	28	54.3214	10.93771	2.06703
	2.00	51	60.2549	8.16050	1.14270

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper

الاستغراق	Equal variances assumed	1.367	.246	-2.571-	77	.012	-6.69608-	2.60416	-11.88163-	-1.51053-
	Equal variances not assumed			-2.660-	61.416	.010	-6.69608-	2.51716	-11.72876-	-1.66340-
الاجهاد	Equal variances assumed	3.701	.058	-2.733-	77	.008	-5.93347-	2.17095	-10.25638-	-1.61057-
	Equal variances not assumed			-2.512-	43.815	.016	-5.93347-	2.36186	-10.69406-	-1.17289-

## Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	Df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Std. ErrorDifference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
الاستغراق	Equal variances assumed	1.367	.246	-2.571-	77	.012	-6.69608-	2.60416	-11.88163-	-1.51053-
	Equal variances not assumed			-2.660-	61.416	.010	-6.69608-	2.51716	-11.72876-	-1.66340-
الاجهاد	Equal variances assumed	3.701	.058	-2.733-	77	.008	-5.93347-	2.17095	-10.25638-	-1.61057-
	Equal variances not assumed			-2.512-	43.815	.016	-5.93347-	2.36186	-10.69406-	-1.17289-