



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الإجتماعية والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس



رقم التسجيل:

رقم التسلسلي:

الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة
دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش / عمار /
أحميدة / السعودي - سكيكدة -

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل والتنظيم

تحت إشراف:

أ.د/ فنطازي العمري

إعداد الطالبة:

بوتغرار نجية

أعضاء لجنة المناقشة:

الإسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
جلال الدين بوعطيط	أستاذ محاضر - أ-	رئيسا	20 أوت 1955 سكيكدة
العمري فنطازي	أستاذ التعليم العالي	مشرفا ومقررا	20 أوت 1955 سكيكدة
رايح العايب	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا	عبد الحميد مهري قسنطينة -2-
نوال حمداش	أستاذ التعليم العالي	عضوا مناقشا	عبد الحميد مهري قسنطينة -2-
عائشة بوبكر	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا	20 أوت 1955 سكيكدة
سارة زويطي	أستاذ محاضر - أ-	عضوا مناقشا	الشادلي بن جديد -الطارف

السنة الجامعية: 2021 / 2022 م

فهرس المحتويات		
الصفحة	العنوان	الرقم
***	الشكر	***
***	الإهداء	***
أ - ت	مقدمة	***
الجانب النظري للدراسة		
***	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة	***
6	تمهيد	***
6	الإشكالية	1
9	فرضيات الدراسة	2
11	التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة	3
12	أسباب إختيار الموضوع و أهميته	4
13	أهداف الدراسة	5
14	الدراسات السابقة و التعقيب عليها	6
24	خلاصة الفصل	***
***	الفصل الثاني: الضغوط المهنية	***
26	تمهيد	***
26	الضغط النفسي	.ا
26	مفهوم الضغط النفسي	1
28	المفاهيم التي لها علاقة بالضغط النفسي	2
29	النظريات المفسرة للضغط النفسي	3
35	أنواع الضغوط النفسية	4
39	الضغوط المهنية	.اا
39	مفهوم الضغوط المهنية	1

42	عناصر الضغوط المهنية	2
42	خصائص الضغوط المهنية	3
43	مراحل الضغوط المهنية	4
43	نماذج الضغوط المهنية	5
53	مصادر الضغوط المهنية	6
62	أثار الضغوط المهنية	7
65	أساليب مواجهة الضغوط المهنية	8
68	أساليب التعرف على الضغوط المهنية	9
68	طرق قياس الضغوط المهنية	10
69	خلاصة الفصل	***
***	الفصل الثالث: التوافق المهني	***
71	تمهيد	***
71	1. التوافق النفسي	
71	1 مفهوم التوافق النفسي	
72	2 التوافق و المفاهيم المشابهة له	
75	3 أهمية التوافق النفسي	
75	4 خصائص عملية التوافق النفسي	
77	5 خطوات عملية التوافق النفسي	
77	6 محكات التوافق النفسي	
79	7 مؤشرات التوافق النفسي	
80	8 نظريات التوافق النفسي	
85	9 عوائق التوافق النفسي	
87	10 مجالات التوافق	
90	II. التوافق المهني	

90	مفهوم التوافق المهني	1
92	علاقة التوافق المهني ببعض المتغيرات	2
93	شروط التوافق المهني	3
94	أسس التوافق المهني	4
95	طرق قياس التوافق المهني	5
96	مظاهر التوافق المهني	6
101	العوامل المؤثرة في التوافق المهني	7
102	مفهوم سوء التوافق المهني	8
103	أسباب سوء التوافق المهني	9
104	مظاهر سوء التوافق المهني	10
108	طرق وسبل تحسين التوافق المهني	11
110	خلاصة الفصل	***
***	الفصل الرابع: المرأة العاملة و المؤسسة العمومية الإستشفائية	***
112	تمهيد	***
112	المرأة العاملة	-1
112	مفهوم العمل	1
113	المفاهيم المشابهة للعمل	2
113	لمحة تاريخية عن تطور العمل	3
117	أهمية العمل	4
118	مفهوم المرأة العاملة	5
118	تطور عمل المرأة في العالم	6
125	أهمية عمل المرأة	7
126	دوافع خروج المرأة المتزوجة للعمل	8
129	ضوابط خروج المرأة المتزوجة للعمل من نظر الإسلام	9

131	الأثار المترتبة عن خروج المرأة المتزوجة للعمل	10
135	الإتجاهات نحو عمل المرأة	12
137	المؤسسة العمومية الإستشفائية	-II
137	المستشفى في العالم	1
137	مفهوم المستشفى	1
138	التطور التاريخي للمستشفيات	2
141	خصائص المستشفى	3
142	أهداف المستشفى	4
143	مكونات المستشفى	5
143	العوامل المؤثرة على تطور المستشفيات	6
144	وظائف المستشفى	7
146	المؤسسة العمومية الإستشفائية في الجزائر	-II
146	تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية من نظر المشرع الجزائري	1
147	مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية	2
147	المستويات المشرفة على المؤسسة العمومية الإستشفائية	3
149	الطبيعة القانونية للمؤسسة العمومية الإستشفائية	4
150	مشكلات المرأة العاملة المتزوجة بالمستشفى	5
151	خلاصة الفصل	***
الجانب التطبيقي للدراسة		
***	الفصل الخامس: الاجراءات المنهجية للدراسة	***
154	تمهيد	***
154	الدراسة الإستطلاعية	1
154	أهداف الدراسة الإستطلاعية	1.1
154	الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة الإستطلاعية	2.1

150	عينة الدراسة الإستطلاعية	3.1
158	أداة جمع بيانات الدراسة الإستطلاعية.	4.1
159	تحليل نتائج الدراسة الإستطلاعية	5.1
161	التحليل العام لنتائج الدراسة الإستطلاعية	6.1
162	الدراسة الأساسية	2
162	المنهج المستخدم	1.2
162	الحدود الزمانية والمكانية والموضوعية للدراسة الأساسية.	2.2
163	عينة الدراسة الأساسية.	3.2
164	أداة جمع بيانات الدراسة الأساسية.	4.2
173	أساليب تحليل البيانات.	5.2
176	خلاصة الفصل	***
***	الفصل السادس: عرض و تحليل النتائج	***
178	تمهيد	***
178	عرض النتائج على ضوء فرضيات الدراسة	1
178	الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة	1.1
194	الكشف عن مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة	2.1
208	دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني	3.1
211	إختبار الفرضيات الصفرية	4.1
213	التحليل العام لنتائج الدراسة	2
216	خلاصة الفصل	***
216	خاتمة الدراسة	***
217	إقتراحات و توصيات	***
219	ملخص الدراسة	***
224	قائمة المراجع	***

الملاحق

قائمة الجداول		
الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	الفرق بين الضغط الإيجابي و الضغط السلبي	35
2	نموذج كارازاك لتقاطع متطلبات العمل و درجة التحكم	50
3	توزيع اليد العاملة السنوية في بعض البلدان العربية في مختلف القطاعات	121
4	مختلف أنشطة النساء (عسكريا + مدنيا) إبان الثورة التحريرية الكبرى	122
5	اليد العاملة السنوية حسب الفئات العمرية	124
6	مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/أحميدة/ السعودي لولاية سكيكدة	155
7	خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الأقدمية في العمل	157
8	خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية حسب المستوى التعليمي	158
9	خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية في العمل	163
10	خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي	164
11	توزيع أبعاد الضغوط المهنية و أرقام عباراتها	165
12	توزيع أبعاد التوافق المهني و أرقام عباراته	165
13	طبيعة بنود أبعاد الضغوط المهنية	166
14	طبيعة بنود أبعاد التوافق المهني	166
15	بدائل درجات الإستجابة لأفراد عينة الدراسة	167
16	البنود المعدلة بالنسبة للمتغير المستقل الضغوط المهنية	168
17	البنود التي تم حذفها بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية	169
18	البنود المعدلة بالنسبة للمتغير التابع التوافق المهني	170
19	البنود التي تم حذفها بالنسبة لمتغير التوافق المهني	170
20	صدق الإستمارة بمعادلة لوشي	171
21	ثبات أداة الدراسة بطريقة معامل ألفا كرومباخ	172

178	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد نمط الإشراف	22
182	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد جماعة العمل	23
185	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأجر و الترقية	24
190	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد ظروف العمل المادية	25
194	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن نمط الإشراف	26
196	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن جماعة العمل	27
198	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن الأجر و الترقية	28
201	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن محتوى العمل	29
203	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن ساعات العمل	30
206	إستجابة أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن ظروف العمل المادية	31
208	إختبار العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني	32
209	إختبار العلاقة بين نمط الإشراف و التوافق المهني	33
210	إختبار العلاقة بين جماعة العمل و التوافق المهني	34
210	إختبار العلاقة بين الأجر و الترقية و التوافق المهني	35
211	إختبار العلاقة بين ظروف العمل المادية و التوافق المهني	36
211	نتائج إختبار تحليل التباين لمتغير الأقدمية في العمل	37
212	نتائج إختبار تحليل التباين لمتغير المستوى التعليمي	38

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
10	نموذج الدراسة	1
31	تخطيط عام لنظرية سييلي	2
42	عناصر الضغوط المهنية	3
44	العلاقة بين مستوى الضغط والأداء	4
45	نموذج مارشال لضغوط العمل	5
46	نموذج هب للضغوط	6
47	نموذج كرايتنر وكينيكي لدراسة ضغوط العمل	7
48	عناصر نموذج Gibson, Ivancevich and Donnelly والعلاقات فيما بينها	8
49	نموذج ماك لين لضغط العمل	9
52	نموذج سيزلاقي ومارك جي والاس لضغوط العمل	10
80	نظريات التوافق النفسي العام	11
87	أساليب الصراع	12
90	عناصر مجالات التوافق	13
100	عوامل الرضا المهني	14

شكر و تقدير

الحمد لله حق حمده على إتمام فضله و إحسانه و أشكره على سائر نعمه ظاهرة و باطنة، فلك حمدنا يليق بجلال و جملك و عظيم سلطانك و الصلاة و السلام على خير خلق الله أجمعين سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة و أرحم التسليم. من دواعي سروري و بعد إنصائي لهذا العمل المتواضع أتوجه للأستاذ الدكتور فنطازي العمري المشرف على هذه الدراسة بجزيل الشكر و عظيم الإمتنان الذي لم يتعاون يوما في تقديم التوجيهات و المساعدة لي و منحني من وقته الجزء الكبير و من علمه الكثير و لم يدر من بحر علمه فأنض عطائه شيئا فله مني خالص الشكر و التقدير و الإحترام.

والشكر موصول إلى جميع أساتذة قسم علم النفس و أخص بالذكر أساتذة علم النفس العمل و التنظيم على عطائهم اللامتناهي وعلى نصحهم و تشجيعهم لي..

كما أتقدم بالشكر الجزيل إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذا العمل المتواضع.

إلى جميع من مد لي يد العون و ساعدني في إنجاز هذا العمل و إخراجي في أحسن صورة إلى أختي وزميلتي هدى سائر و زوجة أخي ريمه و الزميل نور الدين بن لقرشي..

كما الشكر موصول لزوجي وأبنائي الذين تحملوا معي عناء هذا العمل، كما أتقدم بالشكر إلى مدير المستشفى دون أن أنسى موظفاته مديرية الموارد البشرية.

نجية بوتغوار

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع لأرواح والدي الطاهرة .
أهدي هذا الجهد و ثمرته إلى رفيق دربي على صبره و مؤازرته لي حتى إستطعت اجتياز
هذه العتبة صوحدا و أشكره على إكماله لي مسيرة علمي التي إنقطع من أسرتي و قام
بإكمالها لي

إلى أبنائي (إكرام ، أحمد هاشم أصل ، صلاح الدين)

إلى إخواني و أزواجهم إلى أخواتي و أبناءهم

أدامهم الله مندا لي

إلى زميلاتي في العمل

إلى كل من ساعدني و دعمني من قريب أو بعيد محبة و ثناء.

نجية بوتغرار

مقدمة

مقدمة:

إننا نعيش اليوم في عصر نشهد فيه الكثير من الضغوط، فنحن نتعرض إلى مجموعة لا متناهية من الضغوط النفسية التي تصادفنا في مختلف المواقف التي نعيشها، سواء في الأسرة، في المدرسة، في الشارع وفي مكان العمل.

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئته المهنية، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الإستجابة التلقائية لها مما يلاحظ لديه العديد من الأعراض كالإرهاق، التعب وإنتشار مشاعر الإحباط و القلق، مما جعلها تؤثر على أدائه و أيا كانت مهنته. و تختلف الضغوط المهنية من مؤسسة إلى أخرى و من مهنة إلى أخرى و من شخص إلى آخر وذلك لإختلاف مصادر هذه الضغوط في مختلف المؤسسات.

و يعد قطاع الصحة من أهم و أصعب القطاعات الخدمائية و التي تعتبر مركز لتقديم الخدمات الصحية و الطبية و أنواع أخرى من المهن الأكثر مسببة للقلق، ويعتبر المستشفى من بين المؤسسات التي تعاني ضغوطا مرتفعة بسبب طبيعة عملها الذي يتسم بنوع من التعقيد و يحتاج في بعض الأحيان إلى سرعة إتخاذ القرارات و تحمل ما يترتب عن ذلك من نتائج و عواقب و خاصة في ظل إزدياد حجم المسؤوليات و الأعباء عليها خاصة إذا تعلق الأمر بموظفيها و بالتحديد المرأة العاملة المتزوجة التي أصبحت عرضة للعديد من المخاطر و الضغوط التي يجب عليها أن تتعامل و أن تتكيف معها بفعالية للحد من تأثيراتها الضارة التي تواجهها في بيئة عملها و التي تؤثر بشكل كبير على التوافق المهني لديها. ولطالما أعتبر التوافق المهني مؤشرا للنجاح في أية مهنة وهو أمر ضروري لقيام العامل بمهامه على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه و عن طريقه يقاس مدى رضاه عن مهنته و العكس صحيح، فرضا العامل عن عمله يعد الأساس الأول لتحقيق التوافق المهني بوجه عام ذلك أن التوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل، وهو ما يعكس رضا العامل عن عمله و عن مكوناته البيئية.

كما أن هناك عوامل كثيرة و مؤثرة في التوافق المهني بعضها يتعلق بمستوى العمل و متطلباته، وبعضها متعلق بشخصية الفرد ذاته كما أن العلاقة مع الزملاء و الرؤساء أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تقسيمها إل بابين خصص الباب الأول للجانب النظري و إحتوى على أربعة فصول، بينما خصص الباب الثاني للجانب التطبيقي للدراسة و إشتمل على فصلين و ذلك على التفصيل الآتي: الفصل الأول تضمن الإطار المفاهيمي للدراسة حيث تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة و

فرضياتها، التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة التي تساهم في تبسيط و توضيح معالم الموضوع بشكل دقيق، أسباب إختيار الموضوع و أهميته، أهداف الدراسة بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع.

الفصل الثاني: خصصناه للضغوط المهنية تم تقسيمه إلى جزئين الجزء الأول خاص بالضغط النفسي و الذي تضمن العناصر الآتية :مفهوم الضغط النفسي، المفاهيم التي لها علاقة بالضغط النفسي، النظريات المفسرة للضغط النفسي، أنواع الضغوط النفسية و الجزء الثاني تطرقنا فيه إلى الضغوط المهنية بعناصرها الآتية: مفهوم الضغوط المهنية، عناصر الضغوط المهنية، خصائص الضغوط المهنية، مراحل الضغوط المهنية، نماذج الضغوط المهنية، مصادر الضغوط المهنية، آثار الضغوط المهنية، أساليب مواجهة الضغوط المهنية، أساليب التعرف على الضغوط المهنية، طرق قياس الضغوط المهنية.

في حين إختص الفصل الثالث بمتغير التوافق المهني و ذلك بدءا بتعريف التوافق النفسي بعناصره الآتية: مفهوم التوافق النفسي، التوافق و المفاهيم المشابهة له، أهمية التوافق النفسي، خصائص عملية التوافق النفسي، خطوات عملية التوافق النفسي، محكات التوافق النفسي، مؤشرات التوافق النفسي، نظريات التوافق النفسي، عوائق التوافق النفسي، مجالات التوافق ، كما تم التفصيل في التوافق المهني حيث تطرقنا إلى مفهومه، علاقة التوافق المهني ببعض المتغيرات، شروط التوافق المهني، أسس التوافق المهني، طرق قياس التوافق المهني، مظاهر التوافق المهني، العوامل المؤثرة في التوافق المهني، مفهوم سوء التوافق المهني، أسباب سوء التوافق المهني، طرق وسبل تحسين التوافق المهني.

أما الفصل الرابع تضمن عمل المرأة العاملة المتزوجة والمؤسسة العمومية الإستشفائية حيث إحتوى الجزء الأول منه على العناصر التالية: مفهوم العمل، المفاهيم المشابهة للعمل، لمحة تاريخية عن تطور العمل، أهمية العمل، مفهوم المرأة العاملة، تطور عمل المرأة في العالم، أهمية عمل المرأة، دوافع خروج المرأة المتزوجة للعمل، ضوابط خروج المرأة المتزوجة للعمل من نظر الإسلام، الآثار المترتبة عن خروج المرأة المتزوجة للعمل، مشكلات المرأة العاملة المتزوجة بالمستشفى، الإتجاهات نحو عمل المرأة أما الجزء الثاني خصصناه للمستشفى حيث تناولنا المستشفى في العالم و تضمن العناصر التالية: مفهوم المستشفى، التطور التاريخي للمستشفيات، خصائصها، أهدافها، مكوناتها، العوامل المؤثر على تطور المستشفيات، وظائفها، كما تطرقنا تعريف المستشفى من نظر المشرع الجزائري، مهامها، المستويات المشرفة عليها والطبيعة القانونية للمؤسسة.

وفيما يخص الجانب التطبيقي تم تقسيمه إلى فصلين: بداية بالفصل الخامس الذي تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة المتمثلة في الدراسة الإستطلاعية، أهداف الدراسة الإستطلاعية، الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة الإستطلاعية، عينة الدراسة الإستطلاعية، أداة جمع بيانات الدراسة الإستطلاعية، تحليل نتائج الدراسة الإستطلاعية، التحليل العام لنتائج الدراسة الإستطلاعية، الدراسة الأساسية، المنهج المستخدم، الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة الأساسية، عينة الدراسة الأساسية، أداة جمع بيانات الدراسة الأساسية، أساليب تحليل البيانات.

ويشمل الفصل السادس تحليل و مناقشة النتائج حيث ذهبت الباحثة إلى تفسير النتائج المتحصل عليها و مقارنتها بما جاء في الدراسات السابقة، لتخلص الباحثة إلى الإستنتاج العام للدراسة و النتائج المتحصل عليها و خاتمة بالإضافة إلى مجموعة من الإقتراحات و التوصيات، إلى جانب المراجع والملاحق المستخدمة في الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي للدراسة

تمهيد

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة

4- أسباب إختيار موضوع الدراسة وأهميته

5- أهداف الدراسة

6- الدراسات السابقة والتعقيب عليها

خلاصة الفصل

تمهيد:

نسعى من خلال هذا الفصل إلى وضع إطار محدد يتضمن إشكالية الدراسة، الفرضيات التي صغناها كإجابة محتملة و مؤقتة للتساؤلات المطروحة قيد الدراسة، بالإضافة إلى إبراز أهمية و أهداف و اسباب إختيار موضوع الدراسة، و في الأخير قمنا بعرض بعض الدراسات المشابهة التي تخدم موضوع دراستنا في أحد المتغيرات أو كليهما و التي تساعدنا في تحليل و مناقشة النتائج.

1- الإشكالية:

تعتبر المرأة عنصرا فعالا و من أهم مكونات الأسرة و ذلك للأدوار المتعددة و الهامة التي تقوم بها داخل منزلها، و مع التطورات التي يشهدها العالم و التغيرات السريعة التي مست مختلف مجالات الحياة التكنولوجية ، الإقتصادية، الثقافية و الإجتماعية تغيرت التركيبة الإجتماعية للأسرة اذ لم تستثنى هذه التغيرات المرأة بإعتبارها نصف المجتمع و التي تجلت في خروجها للعمل مقابل أجر مادي.

فبعدما كانت المرأة عامة و الزوجة خاصة ملزمة بالبقاء في بيتها لتربية و رعاية اطفالها وكذا الاهتمام بزوجها بالإضافة إلى القيام بواجباتها المنزلية ، أصبحت هذه الأخيرة تنافس الرجل في ميدان عمله. والمرأة الجزائرية على غرار نساء العالم تعيش اليوم دورين دورها كأم وزوجة في المنزل و دورها كعاملة في مؤسسة ما. حيث تقضي ساعات طويلة خارج البيت طوال اليوم فأصبحت متواجدة وينسب كبيرة في مختلف القطاعات سواء اقتصادية أو خدمتية وخاصة بعد حصولها على قسط كبير من التعليم ما سمح لها بالحصول على مناصب شغل هذا ما أكدته مديرة السكان و التشغيل لدى الديوان الوطني للإحصائيات ان عدد العاملات في الجزائر يقارب المليونى عاملة ويعتبر المستوى الجامعي في الجزائر عاملا حاسما لحصول المرأة على منصب عمل، وبفضل ت مدرس الفتيات وتراجع معدل الأمية أصبحت المرأة الجزائرية حاضرة أكثر في عالم الشغل لتمثل 15.1% من إجمالي السكان الناشطين لسنة 2010 مقابل فقط 5.2% غداة الإستقلال حيث أكدت مديرة السكان و التشغيل أن عدد النساء العاملات إنتقل من 90500 غداة الإستقلال إلى 1.474.000 في سنة 2010 موضحة أن هذا العدد تضاعف 8 مرات في غضون 30 سنة ما بين (1977- 2010) ويقدر عدد العمال الجزائريين ب 10.8120.000 شخصا بينهم 822.000 امرأة. (بويكر، 2015، ص 46).

و تختلف الدوافع الكامنة وراء خروج المرأة لميدان العمل، فثمة دوافع مادية تسعى من خلالها لمساعدة و إعانة أسرتها، و دافع إشباع حاجاتها الإجتماعية و إقامة صلات و صداقات في مجال العمل مما يشعرها بالحرية في التعبير عن تحقيق الذات، و بولوجها للعمل إستطاعت المرأة أن تقضي

عن الملل و الفراغ الذي ينتابها داخل بيتها و تميل المرأة بطبيعتها إلى المهن التي تتلائم مع طبيعتها وتركيبتها الأنثوية و نجدها أكثر في المؤسسات التي تغلب عليها الطابع الخدماتي الإنساني، ولا تخلو أي مهنة من الضغوط فإذا ما إتجهنا نحو موظفي المنظومة الصحية نجدهم أكثر عرضة للضغوط النفسية أثناء أدائهم لأعمالهم، لأن العمل الصحي يتعامل فيه العاملين مع أعقد تركيبة و هي الإنسان، فهو يقوم بتقديم مختلف الخدمات الصحية ، فهو معني بأعلى ما يملك الفرد و هي صحته و سلامته ما يتطلب العمل لساعات طويلة بالإضافة إلى مايتصف به من حساسية العمل فيه وكذا من المؤسسات التي تقوم على العمل المنسق و الأداء الفعال بين جميع القائمين والعاملين في هذا القطاع.

وإذا تحدثنا عن السلبيات المرتبطة بعمل المرأة المتزوجة نجدها كثيرة ، فبسبب تعدد و كثرة المسؤوليات الملقاة على عاتقها، فإنها قد تصاب بالإرهاق المؤدي إلى الضغط النفسي مما سيؤثر على أدائها في بيتها و عملها، و قد ذكرت الكفراوي عدد من العوامل المؤثرة على الأداء المهني للمرأة في العمل، فعدد الأولاد و أعمارهم و مدى إحتياجاتهم يؤثر على إنتاجية المرأة في المجتمع إضافة إلى الضغوط المهنية و التي تتمثل في تأخير مواعيد العمل، قلة الأجور، تأخر الترقية، سوء بيئة العمل، قوانين العمل التي تفرق بين الرجل و المرأة و الفروق الفردية. (الفيفي، 2020، ص 105)

فالمرأة العاملة المتزوجة تعاني من تعب جسدي نتيجة عملها اليومي داخل و خارج المنزل الأمر الذي قد يؤثر على توازنها النفسي والإنفعالي فتصاب بحالة من الضغط النفسي، ولهذا لقي موضوع الضغط النفسي إهتماما كبيرا من طرف العديد من الباحثين المتخصصين في مختلف الميادين إذ يعرف هذا الأخير (الضغط النفسي) بأنه:"علاقة خاصة بين الفرد و البيئة و التي يفدها الفرد على أنها شاقة و مرهقة أو تفوق مصادره." (Truchot, 2007, p 44)

وتشكل الضغوط المهنية أحد أنواع الضغوط التي تتعرض لها المرأة العاملة المتزوجة في حياتها و ما ينتج عنها من أثار نفسية و جسدية و التي يتولد عنها العديد من المظاهر كالإرهاق و الإجهاد و القلق.

وتعرف الضغوط المهنية:"عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغيرا في الحالة البدنية والنفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد". (حنان، 2014 ، ص 35).

وإذا تعلق الأمر بالمرأة العاملة المتزوجة نجدها أكثر معاناة من الضغوط من غيرها لما ينتظرها من متاعب و أعباء مستمرة، فبخروجها للعمل إتسع نطاق أدوارها الإجتماعية ومسؤولياتها التي كانت

محصورة داخل أسرتها، حيث أصبحت متواجدة كعاملة بمؤسسة لها نظامها وقوانينها ما جعلها تضاعف من جهدها وتكرس كل طاقاتها من أجل تحقيق أكثر قدر من التوافق، لذلك فإننا نجد أن للمرأة قلق إضافي حول مدى نجاحها في عملها وأدوارها كزوجة ما يشعرها بضيق الوقت حيث تجد نفسها أمام مطالب كثيرة و متعددة وما ينتظر البيت منها، على إعتبار أن كل دور يستنفذ منها طاقة و جهد و يتطلب شغل حيز من وقتها ما قد يوقعها في ضغوط نفسية تؤثر سلبا على معدل أدائها و سير العمل و إنجاز المهام الموكلة لها، ومع تزايد الضغوط بصورة غير مسبوقه على كل مؤسسات الخدمات الصحية في زمن إنتشرت فيه أمراض العصر المزمنة والأوبئة، ولعل فيروس كورونا المستجد أو ما يعرف بفيروس كوفيد 19 أكثر هذه الأوبئة نشرا للعرب في العالم، فبالرغم من حدائته إلا أنه إنتشر بشكل كبير وخطير، و أضحي مشكلة صحية عالمية الذي ظهر في مدينة ووهان الصينية شهر ديسمبر 2019. فمنذ تاريخ ظهور هذه الجائحة والعالم يعاني من هذا الوباء الفتاك و الذي وقف العلماء والأطباء عاجزين أمامه وأصبح بمثابة تحدي علمي لهم. فمع إتساع دائرة نطاق هذا الوباء تضاعفت الضغوط المتزايدة على المؤسسات الإستشفائية مما خلق ضغوطا لدى المرأة العاملة . (بونغرار، 2021، ص 821) و هذه الأخيرة مهما اختلفت دوافع خروجها لعالم الشغل فهي مسؤولة عن أسرتها وعن عملها، ويمكن أن تكون للضغوط المهنية تأثيرات على التوافق المهني لديها والمتمثلة في إحداث إختلالات نفسية وجسدية هذا ما قد يؤدي بها إلى ما يسمى بسوء التوافق المهني.

يعتبر التوافق المهني أحد مجالات التوافق العام فحياة الفرد موزعة بين الحياة الأسرية والحياة المهنية، إذ يعرف التوافق المهني على أنه: "وضع ما يربط بالفرد في عمله مما يؤدي به إلى حالة من الرضا عن الدور الذي يقوم به الفرد خلاله يشعر بالأمان و الإستقرار في عمله. (بوعطيط وتلاي، 2008، ص87)

ومن هنا تبرز أهمية التوافق المهني في تكيف المرأة العاملة المتزوجة مع الظروف و المشكلات التي تواجهها داخل أسرتها و في محيطها المهني خاصة في الظروف الإستثنائية التي مرت بها المؤسسات الإستشفائية في الجزائر و بالتحديد في ظل جائحة فيروس كورونا (كوفيد19).

ومن هذا المنطق جاءت هذه الدراسة لتبحث في حيثيات العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة و على هذا الأساس تمحورت إشكالية هذه الدراسة في التساؤل المركزي التالي:

- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/أحميدة/السعودي لولاية سكيكدة؟
وتندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة محل الدراسة؟
- ما مستوى التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة محل الدراسة ؟
- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين نمط الإشراف و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين العلاقة مع جماعة العمل و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجر والترقية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
- هل توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المرأة العاملة المتزوجة في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى الدلالة 0.05؟
- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المرأة العاملة المتزوجة في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05؟

2- فرضيات الدراسة:

1.2- الفرضية العامة:

- توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.

2.2- الفرضيات الجزئية:

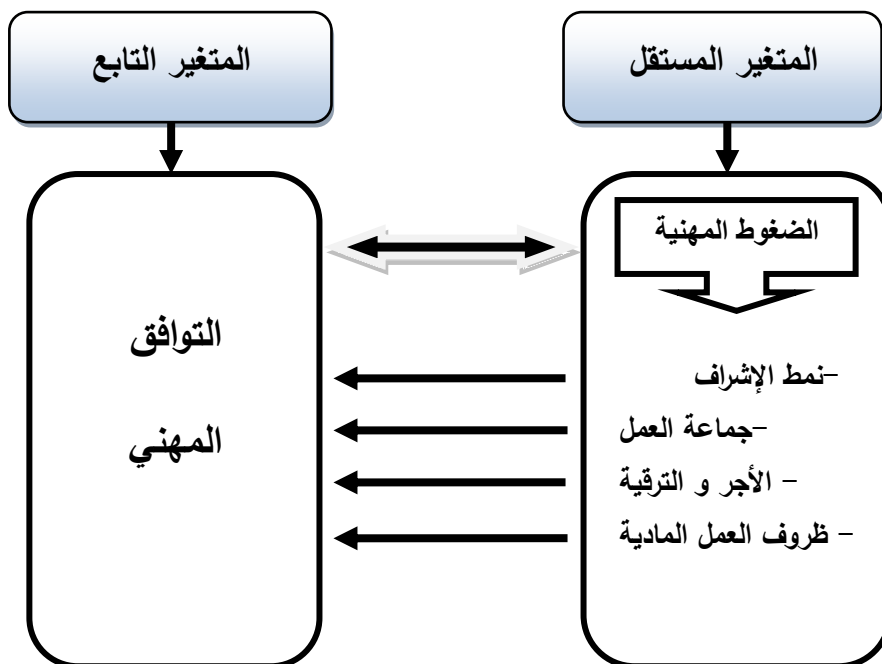
- يوجد مستوى عال من الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- يوجد مستوى منخفض من التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين نمط الإشراف و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين العلاقة مع جماعة العمل و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجر والترقية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- توجد علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.

3.2- الفرضيات الصفرية:

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المرأة العاملة المتزوجة في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل عند مستوى الدلالة 0.05.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى المرأة العاملة المتزوجة في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05.
- و إنطلاقاً من هذه الفرضيات حاولنا بناء نموذج توضيحي للدراسة حيث ان المتغير المستقل في هذا النموذج هو الضغوط المهنية بأبعاده (نمط الإشراف، جماعات العمل، الأجر و الترقية و ظروف العمل المادية) أما المتغير التابع فهو التوافق المهني.

الشكل رقم (01) يمثل نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الباحثة

3- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة:

1.3- الضغوط المهنية:

وتعني المواقف و العقبات المختلفة التي تتعرض لها المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية الإستشفائية و تخلق لديها حالة نفسية متأزمة تؤثر عليها وعلى عملها سلبا من خلال الدرجات الكلية التي تتحصل عليها عند إجابتها عن عبارات الإستمارة التي أعدناه لهذه الدراسة بموافق بشدة، موافق، محايد، معارض و معارض بشدة و التي تتضمن الأبعاد الآتية: (نمط الإشراف، العلاقة مع جماعة العمل، نظام الأجر و الترقية، ظروف العمل المادية).

2.3- نمط الإشراف:

يعني طبيعة الإشراف و مدى رضا المرأة العاملة المتزوجة عن الأوامر والتعليمات التي تتلقاها من المشرف المباشر أثناء قيامها بالواجبات والمسؤوليات الملقاة على عاتقها في المؤسسة العمومية الإستشفائية.

3.3- الأجر والترقية:

الأجر هو الراتب الشهري الذي تتقاضاه المرأة العاملة مقابل المهام والواجبات التي تقوم بها وما توفره لها مهنتها من فرص الترقية إلى المراتب العليا.

4.3- العلاقة مع جماعة العمل:

هي طبيعة العلاقة التي تربط المرأة العاملة المتزوجة بزميلاتها في العمل ودرجة الإنفاق في أداء مهامهن من عدمه.

5.3- ظروف العمل المادية:

هو الجو المحيط لبيئة العمل من ضوضاء، حرارة، تهوية، الإضاءة، مدى توفر الأجهزة والأدوات، مساحة مكان العمل والمخاطر التي تتعرض لها المرأة العاملة في بيئة العمل، التي قد تسبب لها الإرهاق وتعيق أداء مهامها.

6.3- التوافق المهني:

يقصد بالتوافق المهني في هذه الدراسة ما تقوم به المرأة العاملة المتزوجة من جهد مبذول و الذي يتمثل في قدرتها على التوافق مع ذواتها، و مع متطلبات المهنة التي تشغلها ، و مدى رضاها عن

نمط الإشراف، جماعات العمل، الأجر و الترقية و ظروف العمل المادية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/أحميدة/ السعودي لولاية سكيكدة من خلال إجاباتها على أسئلة أداة الدراسة.

7.3- المرأة العاملة المتزوجة:

هي تلك المرأة المتزوجة التي تزاول عملا خارج بيتها بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/ أحميدة /السعودي بولاية سكيكدة بشكل رسمي مقابل أجر مادي تتقاضاه كل شهر.

4- أسباب إختيار موضوع الدراسة و أهميته:

1.4- أسباب إختيار موضوع الدراسة:

إن لكل دراسة أسباب تدفع الباحث للخوض في موضوعه، و تختلف هذه الأسباب من باحث إلى آخر و في هذه الدراسة إرتأينا أن نقسمها إلى أسباب ذاتية و أخرى موضوعية.

1.1.4- أسباب ذاتية:

- بصفتي موظفة و متزوجة في مؤسسة البحث فإني إرتأيت أن أبحث في كل ما له علاقة بالمرأة العاملة المتزوجة و ما يعيق قيامها بمهامها.

-طموح ذاتي في دراسة الضغوط النفسية المهنية بحكم إحتكاك الباحثة بعينة الدراسة التي تعمل معها، مما يسهل عليها عملية جمع البيانات و ملاحظة سيرورة العمل و مطالبه في مختلف المواقف.

- إبراز دور المرأة العاملة المتزوجة في المنظومة الصحية.

2.1.4- أسباب موضوعية:

- جدية الموضوع و أهميته في حياتنا و البحث في الأسباب المؤدية للضغوط المهنية التي تواجهها المرأة العاملة المتزوجة.

- رغبة الباحثة الشخصية في تحديد مستويات الضغوط المهنية التي تتعرض لها المرأة العاملة كزميلة عمل وإنعكاساتها على القيام بواجباتها من جهة و توافقها النفسي و المهني من جهة أخرى.

- الوزن العلمي للموضوع كونه يدرس مرض العصر و هو الضغوط.

- إثراء المكتبة الجامعية بالبحوث الأكاديمية المتصلة بموضوع الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني.

2.4- أهمية الدراسة:

1.2.4- الأهمية النظرية:

إطلاع القائمين على المنظومة الصحية بظاهرة ظاهرة الضغوط المهنية و إنعكاسها على توافقها المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.

- قد تكون هذه الدراسة فاتحة لدراسات و بحوث أخرى تتناول مثل هذه المواضيع مما يساعد على التعمق في دراسة متغيرات أخرى لم تستعملها الدراسة الحالية.

2.2.4- الأهمية التطبيقية:

- التعرف على أهم مصادر الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة.

- التعرف على مستويات الضغوط المهنية.

- التعرف على مستويات التوافق المهني.

- تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على المشكلات التي تعاني منها المرأة العاملة المتزوجة في المنظومة الصحية.

- إكتساب خبرة أكثر أثناء إجراء البحث العلمي.

5- أهداف الدراسة:

من خلال كل دراسة يسعى الباحث إلى تحقيق مجموعة من الأهداف خاصة فيما يتعلق بالبحوث،

و نحن بدورنا نسعى من خلال دراستنا إلى تحقيق جملة من الأهداف و التي تتمثل في:

- محاولة الإقتراب أكثر من المرأة العاملة المتزوجة لتزويدنا عن العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني.

- الخروج بنتائج عملية موضوعية قابلة للتعميم و بالقدر الذي يستجيب لمتطلبات المنظومة الصحية و

بما يخدمها، عن طريق لفت صانعي القرار في مجال الصحة إلى الأخذ بعين الإعتبار كل ما يؤثر على

توافق المرأة العاملة المتزوجة نفسيا و مهنيا.

- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة و ذلك كونها أم و زوجة.

- تهدف هذه الدراسة إلى تحسين قدرة المرأة على مواجهة ضغوط العمل و المواقف الصعبة التي تواجهها

مما ينعكس على توافقها المهني.

- إقتراح أساليب للتخفيف من حدة الضغوط المهنية المرتبطة بعمل المرأة.

- التعرف على مصادر الضغوط المهنية التي تواجه المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية

الإستشفائية و البحث في بعض المتغيرات التي تؤثر على مستوى التوافق المهني لديها.

6- الدراسات السابقة و التعقيب عليها:

تعد الدراسات السابقة الحجر الأساسي الذي ترتكز عليه أي دراسة في بدايتها و أساس التحليل الذي تنتهي به الدراسة في خاتمة المطاف ولأجل هذا سعت الباحثة إلى البحث عن الدراسات ذات الصلة بالموضوع، فقد توفر لنا مجموعة من الدراسات (العربية و الأجنبية) منها ما يتعلق بكل متغير من متغيرات الدراسة على حدى و منها ما يتعلق بالمتغيرين معا، إلا أن هذه الأخيرة كانت قليلة جدا حسب إطلاع الباحثة فقط بلغت أربع دراسات فقط و سنقوم فيما يلي بعرض هذه الدراسات:

1.6- دراسات تناولت الضغوط المهنية:

1.1.6- دراسة نجويزي ngwezi (2000)

بعنوان: ضغوط العمل بين الممرضين و الممرضات السود بجنوب إفريقيا. هدفت الدراسة إلى تحديد أسباب الضغوط النفسية و أساليب التكيف المستخدمة لديهم، تكونت العينة من (60) ممرضا و ممرضة من مستشفيات مدينة جاوتنج جنوب إفريقيا ، تمثلت أدوات الدراسة في مقياس الضغط النفسي في العمل مقياس أساليب التعامل مع الضغوط النفسية، و توصلت النتائج إلى أن مصادر ضغوط العمل لديهم كانت: زيادة أعباء العمل بسبب النقص في عدد الممرضين، ضعف العلاقات الإجتماعية بالإدارة و الأطباء و زملائهم، و أنه 9% من طاقم التمريض يعاني من ضغوط عمل مرتفعة. (غربي، 2012، ص 139)

2.1.6- دراسة nicole,royer & al (2001)

بعنوان: الضغط لدى مدرسي الكيبك، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مصادر الضغط لدى عدة شرائح من مدرسي الكيبك على عينة قدرت 1158 مدرسين موزعين على النحو التالي:790 من المدرسات و 334 مدرسين، أما بالنسبة للاداء فقد استخدم الباحثان إستبيان أعده كل من الباحثين **FALZON ET BAGLION , BORG , boyle** والذي يقيس مستوى الضغوط بالنسبة لخمس مصادر وهي: سلوك التلاميذ- عبء العمل-إدارة الوقت- العلاقات مع الآخرين- التقدير الذاتي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن المدرسات لديهن مستوى عال من الضغط مقارنة بالمدرسين بإستثناء مصدر التقدير الإجتماعي حيث لم يسجل أي فروق ذات دلالة إحصائية. (سلامي، 2008، ص 32)

3.1.6- دراسة وينك wong (2001):

بعنوان أدوار صحة الممرضات الصينيات و ضغوط التمريض و إستراتيجيات التعامل، و هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط النفسية لدى الممرضات و تحديد استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية بالصين ، و قد إستخدم الباحث مقياس الصحة العامة و إستبانة معلومات شخصية ، و أشارت النتائج إلى أن أكثر من ثلث الممرضات يعانين من صحة نفسية سيئة، و ذلك بسبب التعرض لمستويات عالية من الضغوط في العمل و التي تتمثل في المصادر التالية: ضغوط بيئة التنظيمية، متطلبات العمل ، العلاقات الإجتماعية بين طاقم التمريض و الأطباء ، و أن الممرضات التي يستخدمن أساليب تعامل إيجابية مثل أسلوب حل المشكلة ، التحليل المنطقي، التفكير الإيجابي و الدعم الإجتماعي، يشعرن بمستوى ضغط أقل من الممرضات اللاتي يستخدمن أساليب تعامل تجنبيهة كالأحجام المعرفي، الإستلام تعاطي الكحول و التفكير السلبي. (غربي، 2012، ص 141).

4.1.6- دراسة نايف التويم (2006)

بعنوان: مستويات ضغط العمل و سبل مواجهتها.هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى و مصادر ضغوط العمل و على أهم الأساليب التي يلجأ إليها الضباط العاملون في دائرتي الجوازات و المرور بمدينة الرياض، و قد إستخدم الباحث الإستبيان كوسيلة لجمع البيانات، تم توزيعه على عينة بلغت (350) ضابطاً، و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية : أن مستوى الضغوط لدى الضباط يعد متوسطاً و أن أهم مصادر ضغوط العمل جاءت بالترتيب الآتي:

- بيئة العمل المادية، عدم المشاركة في إتخاذ القرار، العبء الوظيفي ، غموض الدور و العلاقات في العمل، أما أهم الأساليب المتبعة فتتمثل بالحرص على تحديد أولويات و من ثم تعلم مهارات جديدة لمواجهة المواقف الضاغطة في العمل. (هادف، 2016، ص 23، 24)

5.1.6- دراسة خليل حجاج (2007)

بعنوان: علاقة الضغوط الوظيفية و النفسية بالإنتماء الوظيفي.أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 100 شخص من مهنة التمريض في مستشفيات قطاع غزة (فلسطين)، بهدف التعرف على مستوى الضغوط الوظيفية التي يتعرض لها هؤلاء العاملين إضافة إلى الكشف عن مدى وجود علاقة بين هذه الضغوط و الإنتماء الوظيفي، و أيضاً الكشف عن مدى وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل تعزى لمتغيرات العمل، الجنس، المؤهل، الخبرة، و قد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن العاملين في مهنة التمريض في مستشفى الشفاء في غزة يعانون من مستوى مرتفع من ضغوط العمل.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغط العمل تعزى لمتغيرات العمر، الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي. (هادف، 2016، ص 25)

6.1.6- دراسة عبد محمد عساف و هدى خالد عساف (2007)

بغنوان: مستوى ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي و معلمات المرحلة الأساسية الدين من الصنف الرابع في مدينة نابلس و مدى تأثيرها بالمتغيرات الديموغرافية، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي و معلمات المرحلة الأساسية الدين من الصنف الرابع في مدينة نابلس و مدى تأثيرها بالمتغيرات الديموغرافية و كانت الإستبانة الأداة الرئيسية للدراسة وزعت على عينة متكونة من (121) معلما و معلمة أختيروا بالطريقة العشوائية، و توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن معدل ضغوط مهنة التدريس كانت مرتفعة، كما يثبت أن المعلمات، كما بينت الدراسة أن أهم مصادر ضغوط مهنية التدريس التي يعاني منها المعلمون والمعلمات تعود إلى مدير المدرسة، الراتب، المشرفون، وظروف العمل، الإحتلال الإسرائيلي. (سلامي، 2008، ص37)

7.1.6- دراسة أبو مصطفى و الزين (2009)

بغنوان: مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة بمحافظة غزة، هدفت الدراسة إلى التعرف على الأهمية النسبية لمجالات مقياس مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظات غزة، مع التعرف على الفروق المعنوية في مجالات مقياس موضوع الدراسة. وقد تكونت عينة الدراسة من (183) معلما و معلمة من معلمي التربية الخاصة و إستخدم الباحثان في الدراسة مقياس مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظات غزة و قد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعا لدى المعلمين هو مجال العلاقة مع الأطفال، تليه على التوالي مجال ظروف العمل ثم مجال العلاقة مع مدير المؤسسات. (فحجان، 2010، ص 106)

8.1.6- دراسة حمزة الأحسن (2015)

بغنوان: الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاسها على تقدير الذات لديهم، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية في ولايتي البليدة و تيبازة (الجزائر) و الكشف عن المصادر المسببة لهذه الضغوط بالإضافة إلى تحديد مستوى تقدير

الذات لدى المعلمين و التعرف على طبيعة العلاقة الإرتباطية بين متغيري مصادر الضغوط المهنية و مستوى تقدير الذات، حيث إعتد الباحث على المنهج الوصفي، و إستخدم الإستبيان كأداة للدراسة يتكون من (70) عبارة موزعة على ثمانية أبعاد و هي ظروف العمل، أعباء المهنة، التلاميذ و أولياءهم، العلاقات المهنية، السياسة التعليمية، الأجر و الحوافز، النمو و التطور المهني، المكانة الإجتماعية كما أعتد الباحث على مقياس تقدير الذات من إعداد الذريني سلامة و كامل،وزعت على عينة مكونة من (115) معلم و معلمة تم إختيارهم بطريقة عشوائية.و توصلت الدراسة إلى وجود مستوى عال من الضغوط المهنية بسبب كل من ظروف العمل، الأجر و الحوافز، و العلاقات المهنية. (شارف خوجة، 2018، ص 28)

9.1.6- دراسة بوناب محمد. (2017)

بعنوان: أثر ضغوط العمل التنظيمية في الأداء الوظيفي للموارد البشرية، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مختلف مصادر ضغوط العمل التنظيمية و مدى تأثيرها على أداء العنصر البشري داخل المؤسسة بكلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير بجامعة قلمة، و قد إعتد الباحث على المنهج الوصفي، وكانت الإستمارة الأداة المناسبة لهذه الدراسة وزعت على عينة قدرها (80) أستاذًا دائمًا و للمعالجة الإحصائية إستخدم الباحث برنامج الحزمة الإحصائية (spss) و توصل إلى النتائج التالية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية 5 % بين عبء العمل و الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية 5 % بين الإفتقار لنظام فعال للإتصالات و الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية.

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند درجة معنوية 5 % بين بقية مصادر ضغوط العمل المدروسة(غموض الدور، تضائل فرص النمو و التقدم الوظيفي، الإفتقار للأمان الوظيفي، غياب بيئة عمل مادية مناسبة) و الأداء الوظيفي لأساتذة الكلية. (محمد، 2017، ص 182)

2.6- دراسات تناولت التوافق المهني:

1.2.6- دراسة الشافعي (2002)

بعنوان: التوافق المهني للممرضين بالمستشفيات الحكومية و علاقته بسماتهم الشخصية، هدفت الدراسة إلى وضع صورة واضحة و شاملة عن مستوى التوافق المهني للممرضين و كما هدفت إلى معرفة الفروق في سمات الشخصية و التوافق المهني و بين بعض المتغيرات

و قد تكونت عينة الدراسة من (289) ممرض و ممرضة و إستخدم الباحث في الدراسة مقياسين الأول خاص بسمات الشخصية من إعداد نظمي أبو مصطفى والثاني خاص بالتوافق المهني من إعداد الباحث و أسفرت الدراسة عن النتائج الآتية:

- إن مستوى التوافق المهني بصورة عامة منخفض
- وجود علاقة موجبة دالة إحصائية بين التوافق المهني لدى الممرضين و بين سماتهم الشخصية.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

2.2.6- دراسة المحتسب و جلعود (2005):

بغنوان: العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى عمال البنوك بمحافظة الجليل الفلسطينية، و
كان الهدف منها التعرف على العلاقة ما بين عوامل الحوافز، التدريب، طبيعة العمل، العلاقة مع الزملاء و العلاقة مع الرئيس المباشر في العمل و الرضا الوظيفي، كما حاولت التعرف على تأثير الرضا الوظيفي على كل من الإنتاجية و الولاء و نسبة الغياب، و إعتد الباحث على المنهج الوصفي و كانت الإستمارة الأداة المناسبة للدراسة وزعت على عينة قدرها (210) موظف و موظفة و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود تأثير فعال لكل من الحوافز، الرئيس المباشر، طبيعة العمل و التدريب على مستوى الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة. (عبد الرحمان، 2015، ص16)

3.2.6- دراسة سفيان بوعطيط (2007)

بغنوان: نمط الإشراف و علاقته بالتوافق المهني لدى العمال، هدفت الدراسة إلى التعرف على علاقة نمط الإشراف بالتوافق المهني لدى عينة الدراسة و كذا التعرف على تأثير بعض المتغيرات الديموغرافية على مستوى التوافق المهني، إعتد الباحث على المنهج الوصفي و هذا تماشيا مع طبيعة الموضوع و كانت الإستمارة الأداة المناسبة للدراسة، وزعت على عينة عشوائية قدرت ب (80) عاملا و لتحليل البيانات أستعان الباحث بالأساليب الإحصائية المناسبة لذلك و خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بالنسبة للفرضية العامة: توجد علاقة إيجابية بين طبيعة الإشراف و التوافق المهني لدى عينة الدراسة.
- أما عن الفرضيات الجزئية: توجد علاقة إيجابية بين نمط الإشراف غير المباشر و التوافق المهني للعمال.

- توجد علاقة سلبية بين طبيعة الإشراف المباشر و التوافق المهني للعمال.

- بالنسبة للفرضيات الصفرية:

- لا يوجد تأثير للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، الحالة المدنية، المستوى التعليمي و الأقدمية) على مستوى التوافق المهني.

4.2.6- دراسة زهية عزيزون (2007):

بغنوان: التحفيز و أثره على الرضا الوظيفي للمورد البشري في المؤسسة الاقتصادية -دراسة حالة وحدة نوميديا بقسنطينة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التحفيز على الرضا الوظيفي للموظفين العاملين و كذا مدى تأثير بعض المتغيرات الشخصية (العمر، السن، مدة الخدمة، المستوى التعليمي) على الرضا المهني بوحدة نوميديا لإنتاج الحليب و مشتقاته و إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي و كانت الإستمارة الأداة لهذه الدراسة، وزعت على عينة عشوائية طبقية قوامها (51) عاملا من ثلاث فئات (فئة الإطارات، فئة التحكم و فئة التنفيذ)، و كانت نتائج الدراسة كما يلي:

- وجود أثر سلبي لطبيعة الإشراف على الرضا الوظيفي للعمال.
- عدم وجود تأثير إيجابي لجماعة العمل على الرضا الوظيفي للعمال.
- عدم وجود تأثير إيجابي للمكافآت المادية على الرضا الوظيفي للعمال.
- وجود تأثير إيجابي لظروف العمل المادية على الرضا الوظيفي للعمال.
- لا يؤثر السن على الرضا الوظيفي للعمال.
- العمال ذو المستوى المرتفع أقل رضا من الذي مستواه التعليمي منخفض.
- العمال الأكثر أقدمية في العمل أكثر رضا من العمال الأقل أقدمية. (محيوز، 2014، ص 41)

5.2.6- دراسة بوعطيط سفيان (2012)

بغنوان: القيم الشخصية في ظل التغير الإجتماعي و علاقتها بالتوافق المهني، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة القيم الشخصية في ظل التغير الإجتماعي لدى عينة الدراسة و علاقتها بالتوافق المهني، و إتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، و كانت الإستمارة الأداة المستخدمة في جمع البيانات، حيث وزعت على عينة قدرت ب (80) أستاذا جامعيًا، و إستخدمت الباحثة مجموعة من الأساليب الإحصائية و توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- وجود علاقة إيجابية بين كل من القيم الدينية، الإجتماعية، الاقتصادية و الشخصية و التوافق المهني لدى هيئة التدريس.
- وجود علاقة سلبية بين القيم السياسية و التوافق المهني لدى هيئة التدريس.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في القيم الشخصية تعزى لمتغير الجنس، الحالة المدنية، الإختصاص و الأقدمية.

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الجنس، الحالة المدنية، الإختصاص و الأقدمية.

6.2.6- دراسة تيعشادين محمد (2013):

بعنوان: إتجاهات أساتذة التعليم المتوسط نحو مقارنة التدريس بالكفاءات و أثرها على توافقهم المهني، هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة إتجاهات أساتذة التعليم المتوسط حيال مقارنة التدريس بالكفاءات و أثر ذلك على توافقهم المهني.

إستخدم الباحث المنهج الوصفي كونه هو المناسب لهذه الدراسة، كما أعتمد على عينة عشوائية طبقية قدرت ب (273) أستاذًا و أستاذة ، و إستخدم مقياسين، مقياس إتجاهات أساتذة التعليم المتوسط نحو مقارنة التدريس بالكفاءات من إعداده، و مقياس التوافق المهني و قد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- التوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط في إطار إعتداد مقارنة التدريس بالكفاءات مرتفع.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة و دالة بين إتجاهات أساتذة التعليم المتوسط نحو مقارنة التدريس بالكفاءات و توافقهم المهني

- وجود فروق في إتجاهات الجنسين نحو مقارنة التدريس بالكفاءات أدى إلى وجود فروق في مستوى توافقهم المهني، غير أنها فروق ليست دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01.

- و جود فروق في إتجاهات أساتذة المواد العلمية و أساتذة المواد الأدبية نحو مقارنة التدريس بالكفاءات أدى إلى وجود فروق في مستوى توافقهم المهني، و هي فروق ليست دالة إحصائيا عند مستوى 0.01.

- وجود فروق في إتجاهات أساتذة ذوي الخبرة العالية و ذوي الخبرة المنخفضة نحو مقارنة التدريس أدى إلى وجود فروق في مستوى توافقهم المهني و هي فروق ليست دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.01.

(تيعشادين، 2013، ص 7)

7.2.6- دراسة ونوغي فتيحة.(2015):

بعنوان: أثر الرواتب على الرضا الوظيفي و الرضا عن التعويضات و الحفز الذاتي لأساتذة التعليم العالي، هدفت هذه الدراسة إلى البحث في تأثير الرواتب في كل من الرضا الوظيفي و الرضا عن التعويضات الحفز الذاتي، إعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لتماشيه مع طبيعة الموضوع، و كانت الإستمارة الأداة المناسبة للدراسة وزعت على عينة عشوائية قوامها (290) أستاذ و أستاذة و للمعالجة

الإحصائية إستعانت الباحثة بالحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) المصدر 19 و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لا يوجد تأثير للأجور على الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- لا يوجد تأثير لبيئة العمل على الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- وجود تأثير سلبي ضعيف للرواتب على الحفز الذاتي.

8.2.6- دراسة بن زروقة (2017):

بعنوان: الثقافة التنظيمية و علاقتها بالتوافق المهني، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الإرتباطية بين مستوى الثقافة التنظيمية و مستوى التوافق المهني لدى موظفي مؤسسة إتصالات الجزائر.

وقد إستخدم الباحث المنهج الوصفي، و كان الإستبيان الأداة الرئيسية لجمع البيانات وزعت على عينة مكونة من (103) موظفا إختيروا بالطريقة العشوائية الطبقية وللمعالجة الإحصائية إعتد الباحث على الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss22) و تم التوصل إلى النتائج التالية:

- مستوى الثقافة التنظيمية السائد في المؤسسة ميدان الدراسة متوسط.
- مستوى التوافق المهني لدى موظفي المؤسسة كان متوسطا.
- وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا عند مستوى 0.01 بين كل من المعتقدات التنظيمية، المعايير التنظيمية و التوقعات التنظيمية السائدة و مستوى التوافق المهني لدى موظفي المؤسسة ميدان الدراسة. (بن زروقة، 2017، ص 04)

3.6- دراسات تناولت الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني:

1.3.6- دراسة السماري. (2006):

بعنوان: التوافق المهني و علاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني و مستوى ضغوط العمل للعاملين بالأجهزة الأمنية بقوات الطوارئ الخاصة، وقد تكونت عينة الدراسة من (400) ضابط و إستخدم الباحث في الدراسة أداتين: إحداهما لقياس التوافق المهني و الأخرى لقياس ضغوط العمل و هما من إعداد الباحث.

وقد أسفرت الدراسة عن النتائج التالية:

- إن مستوى التوافق المهني لدى العاملين بالأجهزة الأمنية أقل من المتوسط و هناك تباينا واضحا في مستوى الرضا الوظيفي و مستوى ضغوط العمل في حدود الوسط. (فحجان، 2010، ص 104)

2.3.6- دراسة إسماعيل، طه و الطاف ياسين (2006):

بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى أساتذة الجامعة. استخدم الباحث المنهج الوصفي كما اعتمد على مقياسيين الأول مقياس التوافق المهني من إعداد خليل(2005) و الثاني مقياس للضغوط المهنية من إعداد خليل (2005) وبلغت عينة الدراسة (120) أستاذًا من 6 كليات بطريقة عشوائية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أن أساتذة الجامعة يعانون من ضغوط مهنية.
- أن أساتذة الجامعة يتمتعون بتوافق مهني جيد.
- وأقر بأن هناك علاقة ارتباطية سلبية بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين و هذا ما توضحه قيمة $r = -0.88$. (بوعزيز، 2018، ص 51)

3.3.6- دراسة مطاطلة موسى(2010):

بعنوان: ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية سكيكدة، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية والتعرف على مستوى التوافق المهني،بالإضافة إلى معرفة هل لبعض المتغيرات الديمغرافية تأثير على التوافق المهني.

- إختار الباحث العينة العشوائية الطبقية و المقدر ب (80) فردًا، كما اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي و كانت الإستمارة الأداة الرئيسية في جمعه للبيانات مقسمة إلى جزئين جزء مخصص للضغوط في العمل أما الجزء الثاني من الإستمارة يقيس التوافق المهني.وكانت نتائج الدراسة كمايلي:
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل و التوافق المهني لدى عينة البحث،
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغوط العمل (غموض الدور ، عبء الدور، طبيعة العمل و فرص الترقية) و التوافق المهني.

4.3.6- دراسة أسماء عبد العزيز الحسين. (2020)

بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في ضوء بعض المتغيرات في جامعة الأميرة نورة بنت عبد الرحمان الأردن، هدفت الدراسة إلى التعرف على الضغوط المهنية و علاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس ، و قد تكون مجتمع الدراسة من(180)

عضوا و استخدمت الباحثة المنهج الوصفي و كانت أداة الدراسة الإستمارة و توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة
- وجود مستوى متوسط من الرضا الوظيفي لدى عينة الدراسة.
- هناك إرتباط عكسي قوي بين الضغوط المهنية و الرضا الوظيفي. (الحسين، 2020، ص 64)
- التعقيب على الدراسات السابقة:

إستعرضت الباحثة (21) دراسة منها (09) دراسة متعلقة بالمتغير المستقل الضغوط المهنية و(08) دراسات خاصة بالمتغير التابع التوافق المهني، في حين بلغت الدراسات المتعلقة بكلا المتغيرين (04) دراسات و أغلب هذه الدراسات كانت في بيئات محلية و عربية و أخرى ببيئات أجنبية، وقد تم عرض هذه الدراسات وفق ترتيب زمني من الأقدم إلى الأحدث، حيث طبقت هذه الدراسات في مجالات متعددة و مختلفة منها ما أجريت في المجال الصحي و أخرى في مجال التعليم، كما طبقت البعض منها في المجال الأمني والإقتصادي ، وتوصلت الباحثة إلى وجود إختلاف في هذه الدراسات و تتمثل فيما يلي:

- **من حيث الهدف:** معظم الدراسات هدفت إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية و مستوى التوافق المهني بالإضافة إلى مصادر الضغوط المهنية وكذا توضيح طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني.
- **من حيث المنهج:** جل الدراسات السابقة التي إطلعت عليها الباحثة إعتمدت من حيث إستخدامها للمنهج الوصفي و هذا ما ساعدها في إختيار المنهج العلمي الملائم لنوع الدراسة.
- **من حيث العينة:** جل الدراسات إستخدمت العينة العشوائية و قد إختلفت في حجمها فمنها من إستخدم عينة صغيرة كدراسة (negwizi 2000) و دراسة (عزيون زهية 2007) و منها من إستخدم عينة كبيرة الحجم كدراسة (nicole royer & all 2001)،
- **من حيث الجنس:** كانت معظم الدراسات من كلا الجنسين إلا دراسة (نايف التويم 2006) و دراسة (إسماعيل طه و الطاف ياسين 2006) و دراسة (سفيان بوعطيظ 2007) و دراسة (عزيون زهية 2007) و دراسة (مطاطلة موسى 2010) فقد طبقت على جنس الذكور فقط.
- **من حيث مكان الدراسة:** منها محلية كدراسة (سفيان بوعطيظ 2007) و دراسة (عزيون زهية 2007) و دراسة (مطاطلة موسى 2010) و دراسة (سفيان بوعطيظ 2012) و دراسة (تيعاشدين 2012) ودراسة (

حمزة الأحسن (2015) و دراسة (ونوغي فتيحة 2015) و دراسة (بوناب محمد 2017) و دراسة (زروقة هشام 2017)، أما فيما يخص الدراسات العربية فشملت كل من دراسة (الشافعي 2002) و دراسة (نايف التويم 2006) و دراسة (السماري 2006) و دراسة (عبدو محمد عساف و هدى خالد عساف 2007) و دراسة (أبو مصطفى و الزين 2009) و دراسة (أسماء عبد العزيز 2020)، في حين الدراسات الأجنبية تضمنت كل من دراسة (Negwizi 2000) ودراسة (Nicole Royer & Al 2001) ودراسة (Wong 2001).

- من حيث الأداة: فقد اختلفت الدراسات في استخدام أدوات البحث من مقاييس وإستمارات .
- من حيث المعالجة الإحصائية : كل الدراسات اعتمدت على أساليب إحصائية متنوعة ، كما تمت المعالجات الإحصائية في كل البحوث تقريبا بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss).
- و من خلال هذه الدراسات السابقة التي تعرضنا لها يمكننا القول بأنها ساعدتنا في عدة نقاط و المتمثلة فيمايلي:

- ساهمت الدراسات السابقة في بناء الإشكالية والإطار النظري للدراسة.
- ساعدتنا في إختيار منهج الدراسة.
- بناء أداة الدراسة و تتمثل في الإستبانة.
- الإستفادة منها في تحليل و مناقشة النتائج.
- التطلع على الأساليب الإحصائية المناسبة لمعالجة نتائج دراستنا الحالية.

خلاصة الفصل:

من خلال تطرقنا لعناصر الإطار المفاهيمي للدراسة نكون قد هيئنا طريقا واضح المعالم لدراستنا و بهذا تم توضيح جانبها مهما من الدراسة ما يتيح لنا إستكمالها.

الفصل الثاني

الضغوط المهنية

تمهيد

I- الضغط النفسي

- 1- مفهوم الضغط النفسي
- 2- المفاهيم التي لها علاقة بالضغط النفسي
- 3- النظريات المفسرة للضغط النفسي
- 4- أنواع الضغوط النفسية

II- الضغوط المهنية

- 1- مفهوم الضغوط المهنية
- 2- عناصر الضغوط المهنية
- 3- خصائص الضغوط المهنية
- 4- مراحل الضغوط المهنية
- 5- نماذج الضغوط المهنية
- 6- مصادر الضغوط المهنية
- 7- آثار الضغوط المهنية
- 8- أساليب مواجهة الضغوط المهنية
- 9- أساليب التعرف على الضغوط المهنية
- 10- طرق قياس الضغوط المهنية

خلاصة الفصل

تمهيد:

إن نجاح أي منظمة في تحقيق أهدافها يقاس بمجموعة من المتغيرات وتعتبر الضغوط المهنية جزءا هاما من هذه المتغيرات، إذ تعتبر هذه الأخيرة أحد الموضوعات التي إستحوذت على إهتمام الباحثين والتي نالت قسطا كبيرا من الأبحاث في مجال علم النفس التنظيمي بوجه عام وفي مجال السلوك التنظيمي بوجه خاص، ويرجع هذا الإهتمام إلى الآثار المترتبة على سلوك الأفراد ومواقفهم إتجاه وظائفهم. ونظرا لأهمية هذا المتغير سنحاول في هذا الفصل تحديد إطار مفاهيمي الضغوط المهنية حيث خصصنا الجزء الأول منه للضغوط النفسية والمتمثل في العناصر الأتية: مفهوم الضغط النفسي، المفاهيم التي لها علاقة بالضغط النفسي، النظريات المفسرة للضغط النفسي، أنواع الضغوط النفسية والجزء الثاني منه تناولنا فيه الضغوط المهنية من خلال العناصر الأتية: مفهوم الضغوط المهنية، عناصرها، خصائصها، مراحلها و نماذجها بالإضافة إلى مصادرها و آثارها ، أساليب مواجهة الضغوط المهنية و أساليب التعرف عليها و في الأخير طرق قياس الضغوط المهنية.

1- الضغط النفسي:

1- مفهوم الضغط النفسي:

ولأ- لغة:

- ترجع كلمة الضغط في مفهومها اللغوي إلى (ضغط) فقد جاء في قاموس المحيط للفيروز أبادي بمعنى عصره وزجه إلى شئ ما، و الضغطة بالضم، الضيق الإكراه، والشدة. (حمادات، 2008، ص 161)

- وجاء في معجم الوجيز ضغطه ضغطا، عصره وزحمه. (حسين وحسين، 2006، ص 16)

- فكلمة ضغط مشتقة من الفرنسية القديمة "destrece" التي تعني الإختناق و"estrece" والتي تعني الضيق و الإضطهاد. (perluigui et joel , 2004, p10)

ب- إصطلاحا:

لقد تعددت الآراء بين الباحثين في تعريفهم للضغوط النفسية وهذا راجع لعدم وجود تعريف متفق عليه من قبل الباحثين، وفيما يلي سيتم سرد بعض التعاريف:

- عرف كل من لازاروس و فولكمان (lazarus & folkman) الضغط بأنه: "علاقة خاصة بين الفرد والبيئة والتي يقدرها الفرد على أنها شاقة ومرهقة وتفوق مطالبه للتعامل معها وتعرض صحته للخطر".

(truchot, 2004, p41)

- يرى هذا المنظور بأن الضغط النفسي ما هو إلا نتيجة لمحصلة التفاعل الذي يحدث بين الفرد و البيئة و الذي يولد لديه حالة من الإرهاق و لا يستطيع الإستجابة لها هذا ما يعرضه للخطر.
- كما عرف هانز سيللي **hans selly** الضغوط بأنها: "إستجابة غير محددة (**non specifique** reponse) من العقل والجسم لأي متطلبات ملحة، وأنها متلازمة أو مجموعة أعراض عامة تسير في ثلاث مراحل:
- 1- **مرحلة رد الفعل التنبيهي The alarm reaction**: وهي مرحلة منذرة بوجود خطر أو مشكلة يتعرض لها الفرد.
 - 2- **مرحلة المقاومة resistance** : وفيها يحدث صراع نفسي داخلي ناشئ عن وجود المشكلة ومحاولة الفرد الوصول إلى حل لها.
 - 3- **مرحلة إستنفاد الطاقة exhaustion** : وهي المرحلة التي تصل فيها الطاقة البدنية والعقلية والعاطفية إلى درجة من الإجهاد والإنهاك النفسي التام. (عبد الظاهر و البهاص، 2013، ص 40، 41).
- نلاحظ من خلال هذا التعريف أن الأب الروحي للضغط النفسي هانز سيللي ركز على مجموعة من الأعراض كنتيجة للضغط النفسي تمر عبر ثلاث مراحل و هي: مرحلة رد الفعل التنبيهي تليها مرحلة المقاومة و في الأخير تأتي مرحلة إستنفاد الطاقة.
- و**عرف الضغط** بأنه: " عملية عن طريقها ندرك ونستجيب لبعض عوامل الضغط التي تخيفها كالتهديد أو التحدي". (**mayers,2004,p532**).
- نرى بأن هذا التعريف لم يوضح لنا العوامل التي تساهم في حدوث الضغط بل إكتفى بذكر نتائجها كالتهديد و الخوف.
- ويرى **Mac Grat** بأنه: " عدم إتزان مدرك بين متطلبات الموقف وكفاءة الفرد على الإستجابة تحت ظروف يصبح فيها الخوف من مواجهة المتطلبات هي النتيجة المنطقية المتوقعة." (**Manoukian, 2009, p03**)
- من خلال هذا التعريف نلاحظ بأن الضغط ينتج لعدم قدرة الفرد على الإستجابة الملائمة له و يكون الخوف كأحد نتائجه.

2- المفاهيم التي لها علاقة بالضغط النفسي: هناك العديد من المفاهيم التي لها علاقة بالضغط النفسي ونحاول سرد البعض منها:

1.2- الضواغط stressors :

يشير مفهوم الضواغط إلى العوامل أو المثيرات التي تستثير إستجابة الضغط لدى الكائن العضوي وتحدث تغيرات في الجانب الجسمي والنفسي لديه، وهذه التغيرات تسمى بإستجابة الضغط.

2.2- القلق anxiety :

- عرفه فرويد (Freud) بأنه: "إستجابة أو خبرة مؤلمة يمر بها الفرد وتصاحب هذه الخبرة الإنفعالية إستثارة لعدد من أجهزة الجسم الداخلية التي تخضع للجهاز العصبي مثل: القلب والجهاز التنفسي والغدة الذرقية". (الشخانة، 2010، ص 52، 53)

- كما عرف القلق بأنه: "إثارة إنذار بكارثة توشك أن تقع وإحساس بالضيق في موقف شديد الدافعية، مع عدم القدرة على التركيز عن الوصول إلى حل مثمر بالإضافة إلى ما يرافق ذلك من مظاهر لإضطراب بدني". (الحياي، 2011، ص 103)

3.2- الإحترق النفسي burnout :

- يشير مفهوم الإحترق النفسي إلى: "حالة من الإنهاك أو الإستنزاف البدني والإنفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية". (عسكر، 2003، ص 122)

4.2- الإحباط frustration :

- يعرف الإحباط بأنه: "حالة عدم إشباع الحاجات الناشئة لدى الفرد وشعوره بالفشل وخيبة الأمل عندما يواجه عقبات أو حواجز تحول بينه وبين تحقيق هدف ما". (جواد، 2010، ص 76)

- كما يعرف الإحباط بأنه: "عبارة عن حالة نفسية عندما يتعرض شخص ما لعوائق لا يستطيع التغلب عليها بإستعمال خبراته السابقة وعاداته المألوفة". (عشوي، 2010، ص 263)

2-5- الإجهاد: ويعرف بأنه: "عدم قدرة الفرد على تحمل أو مواجهة الضغوط التي تواجهه، أي أنها حالة فقدان لجميع القوى التي يمتلكها الفرد". (الصيرفي، 2007، ص 49)

2-6- التعب fatigue :

- يعرفه driver بأنه: "شعور بإنخفاض الأداء نتيجة المجهود الذي تبذله العضلات، وحيث يأتي الوقت التي تعجز فيه العضلات عن بذل أي جهد". (ياسين وعسكر والموسوي، 2008، ص 112)

2-7- الإكتئاب dépression :

حالة من الحزن الشديد المستمر الذي ينتج عن الظروف المحزنة الأليمة، أو هو التعبير عن الشئ المفقود حيث لا يعي المريض المصدر الحقيقي لحزنه و إكتنابه. " (الوافي، 2009، ص 254)

2-8- الصراع conflict:

يمكن تعريف الصراع على أنه: " حالة يمر بها الفرد حين لا يستطيع إرضاء دافعين أو دوافع عدة ويكون كل منها قائما لديه. " (عبد الله، 2004، ص 35)

2-9- الأزمة crisis:

هي الحادثة المفاجئة التي تتطلب من الفرد القيام بإستجابات فورية نحوها والتي قد تؤدي بالفرد إلى مكابدة بعض المشكلات النفسية والصحية بعد حدوثها مثل الكوارث الطبيعية. (حسين وحسين، 2006، ص 30)

3- النظريات المفسرة للضغط النفسي: إختلفت و تعددت الإتجاهات النظرية المفسرة للضغط النفسي و يمكن تصنيفها كمايلي:

3-1- النظرية الفيسولوجية (نظرية هانس سيللي (hansselye): يعتبر هانس سيللي الرائد أو الأب الروحي لموضوع الضغط، لقد عرض في كتابه **stress of life** أهم مبادئ نظريته الفيزيولوجية، إذ يعتبر أول من أدخل مفهوم التوتر في إطار علمي عام 1936 عندما نشرت مجلة بريطانية أول بحث للعالم الفيسيولوجي تحت عنوان الأعراض الناشئة عن العوامل ذات الأضرار المختلفة. (أبو الحصين، 2010، ص 27)

لقد وضع سيللي نظريته من خلال تجاربه المتنوعة على الحيوان (الفئران) وقد بين أن التعرض المستمر للضغط النفسي يحدث اضطرابا في الجهاز الهرموني من خلال الاستشارة الزائدة للجهاز العصبي المستقل وأن هذه الاضطرابات الهرمونية هي المسؤولة عن الأمراض السيكوسوماتية **psychosomatic Disoder**. (عبد الله، 2009، ص 116)

وتوصل إلى أن رغم اختلاف المصادر الضاغطة، إلا أنه تنتج عنها أنماطا متشابهة في التغيرات الجسمية، والتي أطلق عليها جملة أعراض التكيف العام (GAS) (Adaptation General Syndrome).

ويعتبر **Selye** أن الضغط يحدث عندما تفشل طريقة الجسم المادية في أحداث توازن وتوافق مع الحدث أو الظرف. (أبو الحصين، 2010، ص 27)

ويقصد بكلمة عام أن رد الفعل الدفاعي لأي سبب من مسببات الضغوط، يكون له تأثيرات على جوانب مختلفة من الجسم سواء الجسمية أو النفسية أما كلمة تكيف تعني أن المثيرات الدفاعية التي تحدث في الجسم تهدف إلى مساعدة الفرد على التكيف مع مسببات الضغط أما كلمة زملة الأعراض فهي تشير إلى جملة ردود الفعل الأعراض الدفاعية للجسم التي تحدث في وقت واحد. (حسين وحسين، 2006، ص 54، 55)

وهذه الزملة تحدث في ثلاثة مراحل :

- استجابة الانذار (AlarmReponse):

في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فتحدث نتيجة التعرض المفاجئ للمنبهات لم يكن مهيناً لها مجموعة من التغيرات العضوية و الكيماوية ،فترتفع نسبة السكر ، ويتسارع النبض ويرتفع الضغط ،فيكون الجسم في حالة إستنفار وتأهب كاملين من أجل الدفاع مع العامل المهدد. (عبد الله، 2009، ص 116)

- مرحلة المقاومة (Resistance Stage):

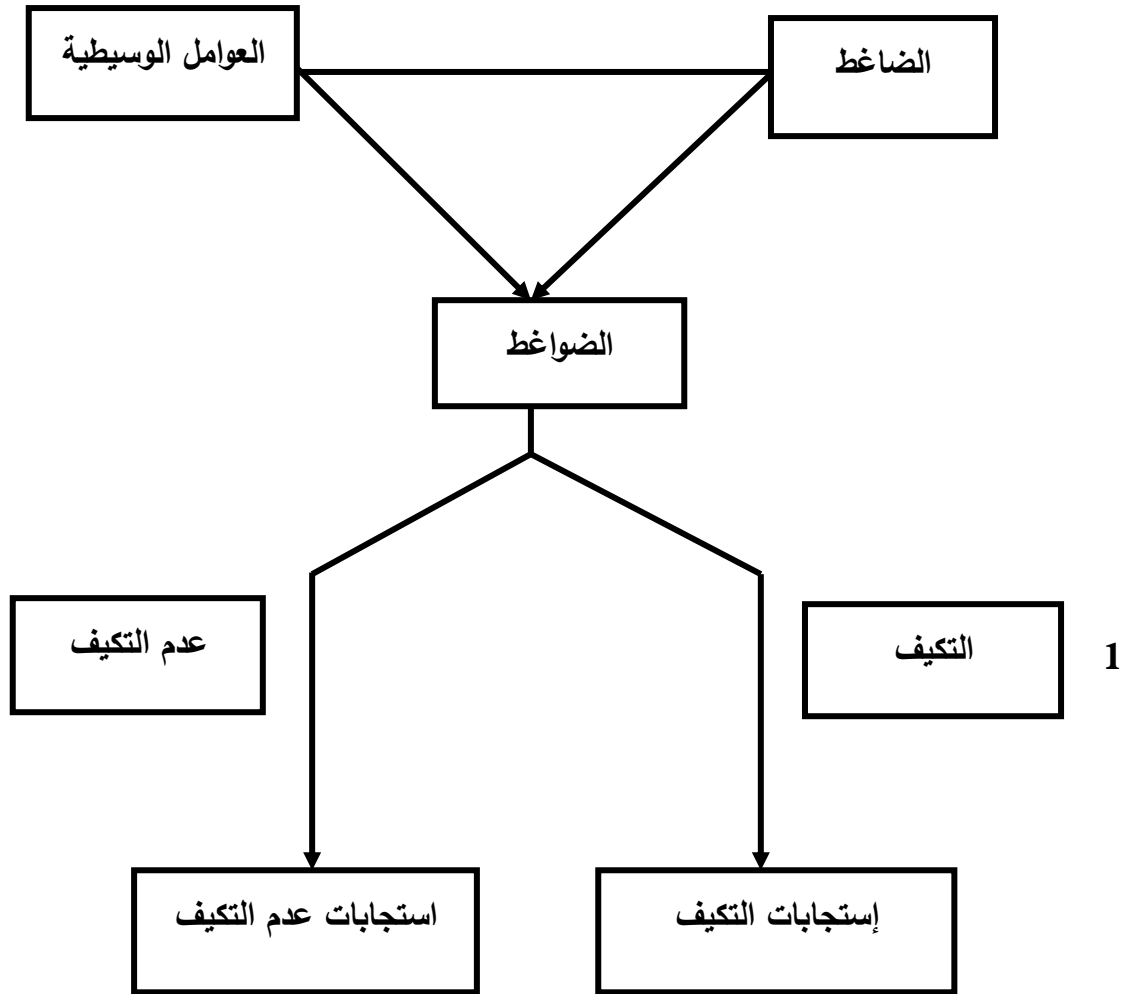
يحدث عندما يكون التعرض للضغوط متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف. (عثمان، 2001، ص 98)

- مرحلة الاجهاد أو الابعاء (Exhaustion stage)

في هذه المرحلة تستمر الحالة والضغط النفسي يتواصل يستنفذ الجسم جميع إحتياطاته، وتصبح الغدتين النخامية والأدرينالية غير قادرتين على إستمرار إفراز الهرمونات اللازمة للمقاومة، فيدخل الجسم مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل فتصاب العديد من أجهزة الجسم ويسير المريض نحو الموت. (أبو الحصين، 2010، ص 28)

ويمكن رصد هذه النظرية في الشكل الأتي :

الشكل رقم (02) يوضح تخطيط عام لنظرية سيلبي



المصدر: عثمان، 2001، ص 99.

2.3- نظرية التحليل النفسي:

تتكون الشخصية لدى فرويد من جوانب ثلاثة وهي (الهو) ويمثل الجانب البيولوجي للشخصية، وهي مستودع للحفزات الغريزية والمحتويات المكبوتة لدى الفرد. ويسير وفقاً لمبدأ اللذة، أما (الأنا) فهو يمثل الجانب السيكلوجي في الشخصية ويقوم بدور الوساطة والتوفيق بين الهو والأنا الأعلى الذي يعكس قيم و معايير المجتمع ، و بذلك يرى مؤسس نظرية التحليل النفسي سيجموند فرويد أن ديناميات الشخصية تنطوي على التفاعلات المتبادلة و على الصدام بين هذه المكونات، فالهو يحاول إشباع الغريزة و الأنا لا تسمح لهذه الغرائز بالإشباع مادام هذا الإشباع لا يتماشى مع قيم و معايير المجتمع، ويحدث ذلك عندما تكون الأنا قوية و لكن عندما تكون الأنا ضعيفة و تكون كمية الطاقة المستثمرة لديها منخفضة فسرعان ما يقع الفرد فريسة للصراعات والتوترات والتهديدات، ومن ثم لا يستطيع الأنا القيام

بوظائفه ولا يحقق بذلك التوازن بين مطالب الهو ومتطلبات الواقع وعلى هذا ينتج الضغط النفسي. (شارف خوجة، 2018، ص 68)

وتأسيسا لما سبق ينظر أصحاب التحليل النفسي إلى المشقة النفسية من منظور نفسي داخلي حيث يؤكدون على دور العمليات اللاشعورية و ميكانيزمات الدفاع في تحديد كل من السلوك السوي و اللاسوي للفرد و أن خبرات الطفولة المبكرة هي الأساس في تشكيل شخصية الفرد فيما بعد، فالفرد حينما يتعرض لمواقف ضاغطة و مؤلمة فإنه يسعى إلى تفرغ إنفعالاته السلبية الناتجة عنها عبر ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية، وعلى هذا فالقلق و الخوف أو أي إنفعالات سلبية أخرى تكون مصاحبة للمواقف الضاغطة التي يمر بها الفرد يتم تفرغها بصورة لا شعورية عن طريق الكبت أو الإنكار و غيرها من ميكانيزمات الدفاع اللاشعورية. (حسين وحسين، 2006، ص 62)

3.3- النظرية الإيكولوجية و الإجتماعية:

الضغوط و أساليب مواجهتها تحدث و تتحدد في إطار السياق الإجتماعي الذي يحيا فيه الفرد و لذلك فالأحداث و الظروف البيئية يمكن أن تكون مصدرا للضغوط مثل الحروب و الكوارث الطبيعية و الفقر، التمييز، البطالة، أحداث العنف و الجريمة و مشكلات الصحة النفسية مثل تعاطي المخدرات و الإنتحار. (عبيد، 2008، ص 136)

4.3- نظرية موراي (Murray) :

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة و مفهوم الضغط مفهومان أساسيان على إعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، و مفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة و الجوهرية للسلوك في البيئة، و يعرف الضغط بأنه صفة لموضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول الى هدف معين، ويميز موراي بين نوعين من الضغوط هما:

أ- **ضغط بيتا Beta Stress**: ويشير إلى دلالات الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد .

ب- **ضغط ألفا Alpha Stress**: ويشير الى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي.

ويوضح موراي أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطلق على هذا المفهوم مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا. (عثمان، 2001، ص

5.3- النظرية الإدراكية لسيلبرجر (Spielberger):

تعتبر نظرية سيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط عنده، فقد أقام نظريته على التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة فقال أن للقلق شقين: سمة القلق أو القلق العصبي أو المزمّن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية، أما قلق الحالة فهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف الضاغطة وعلى هذا الأساس يربط سيلبرجر بين الضغوط وقلق الحالة، و يعتبر الضغوط الناتجة ضاغطة مسببا لحالة القلق و يستبعد ذلك عن القلق كسمة حيث يكون من سمات شخصية الفرد القلق أصلا ، كما إهتم سيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة و يجب تقييمها خطيرة أو مهددة، و تصبح سببا لحدوث القلق. (عمرون، 2018، ص 526).

3-6- النظرية المعرفية (الازاروس Lazarus):

يعتبر ريتشارد لازاروس Richard Lazarus من الرواد الأوائل الذين ركزوا في تفسيرهم للضغط النفسي على التقييم الذهني للمواقف، و الذي يتجلى في الكيفية التي يدرك بها الفرد الموقف الذي يتعرض له، يعتقد لازاروس أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه علاقة خاصة بين البيئة المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية مع الضغوط، حيث يعتمد تقييم الفرد للموقف على عوامل عديدة منها: العوامل الشخصية، العوامل الإجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف الضاغطة، كما تلعب الفروق الفردية دورا هاما في تقييم الأفراد للمواقف الضاغطة ، و أن ما يعتبره فرد ما موقف ضاغطا قد لا يعتبره فرد آخر ضاغطا (شويطر، 2017، ص 37)

3.7- النظرية السلوكية :

ركز رواد المدرسة السلوكية (واطسون، تومان، سكينر) على عملية التعلم واتخذوا منها محورا أساسيا في تفسير السلوك الإنساني كما يركزون أيضا على دور البيئة في تشكيل شخصية الفرد، فالضغط حسب سكينر يعد أحد المكونات الطبيعية في حياة الفرد و أنه ينتج عن تفاعله مع البيئة ومن ثم فإنه لا يستطيع تجنبه و الإحجام عنه و أن بعض الناس يواجهون الضغوط بفعالية و حينما تفوق شدة الضغوط قدرتهم على المواجهة بأنهم يشعرون بتأثيرات تلك الضغوط البيئية عليهم. (ساعد، 2019، ص 51).

ويوضح مفهوم الحتمية التبادلية التي قدمها باندور Bandura (1978) العلاقة بين السلوك والشخص والبيئة ، فالتعلم يحدث من خلال ملاحظة والتقليد لسلوك نموذج معين. وعلى هذا الأساس فإن النماذج الوالدية تلعب دورا هاما في ظهور الضغوط لدى الأبناء، و في كيفية التعامل معها و مواجهتها

أيضا. فالوالد الذي يبالغ في الإستجابة تجاه المواقف الضاغطة يستطيع أن يؤثر في ظهور الضغوط لدى الأبناء ،وعندما يقوم الآباء باستجابات فعالة لمواجهة الضغوط فان ذلك ينعكس على سلوك الأبناء خاصة عندما يواجهون تلك الأحداث الضاغطة. و هذا يعني أن الآباء يظهرون إضطرابات نفسية مختلفة كالقلق والإكتئاب عند تعرضهم للضغوط فإنهم يؤثرون سلبا في سلوك أبنائهم فيما بعد، فعندما يشاهد الطفل والده وهو يسيء معاملة أحد أفراد الأسرة نفسيا أو جسميا ،فانه يتعلم وينمدج هذا السلوك فيما بعد، كما أن إستعمال الآباء لمهارات التحكم في الضغوط غير مناسبة قد يؤثر سلبا على سلوك أبنائهم. (شارف خوجة، 2018، ص 61، 62)

ويؤكد باندورا على فعالية الذات تبدأ بمدى واسع السلوكات التكيفية في الحياة و تشمل على سلوك المواجهة و ضبط الذات و يتضمن ذلك بذل الفرد كل ما في وسعه لمواجهة أحداث الحياة الضاغطة محاولا تحقيق مستوى مرتفع من التوافق الشخصي و الإجتماعي، و أن فاعلية الذات لدى الفرد تنمو من خلال إدراك الفرد لقدراته و إمكاناته الشخصية و من خلال تعدد الخبرات التي يمر بها في حياته، حيث تعمل هذه الخبرات في مساعدة الفرد على التغلب على المواقف الضاغطة التي تواجهه. وتعتبر فاعلية الذات عند باندورا هي شكل من التقييم المعرفي الذي يقوم به الفرد تجاه المواقف التي يتعرض لها، فالأفراد ذوي مستوى فاعلية الذات المرتفع يقيمون المواقف الضاغطة بإستطاعتهم التحكم فيها و مواجهتها و تغييرها بدلا من تقبلها. (حسين و حسين، 2006، ص65)

• التعقيب على النظريات:

لقد تعددت النظريات و الإتجاهات المفسرة للضغوط النفسية و من خلال عرض تلك النظريات إتضح أن كل رأي فيها يؤكد على جانب معين من جوانب تلك الضغوط و يوجد جانب آخر تكون قد أغفلته، حيث كانت الأفكار التي إنتهت إليها متباينة فيما بينها، إذ نجد سيلبي فسر الضغوط للإستجابة الفسيولوجية الذي أقر أن للضغط جانبا بيولوجيا ضروريا ، اذ ينظم دفاعات الجسم ضد كل الاعتداءات الخارجية و أنها تمر عبر 3 مراحل .ومعظم التجارب التي قام بها طبقت على الحيوانات واعتبر الضغط بمثابة مثير و استجابة، أما رائد نظرية التحليل النفسي فرويد يرى أن الضغط النفسي ينتج عن ضعف الأنا ، عندما لا يستطيع حل الصراع بين رغبات الهو و متطلبات الأنا الأعلى و أن الضغوط تكون نتيجة خبرات سابقة لدى الفرد في سنوات عمره الأولى و ما يعاب عليها أن الفرد يشعر بالضغط عندما لا يستطيع إشباع غرائزه، هذا ما يجعله يشعر بالتوتر و هو مجرد منظومة من الغرائز في حين أن الإنسان كائن أخلاقي إجتماعي، في حين يرى موراي أن الضغوط النفسية تعبر عن الحاجات و يمكن أن يستثار

السلوك وفقا لحاجات الفرد أي أن السلوك ناتج عن تفاعل كل من الحاجات الداخلية و الضغوط الخارجية، أما أصحاب النظرية الأيكولوجية الإجتماعية يعتبرون الضغط بمثابة مثير خارجي يمثل تهديدا للفرد و قد يكون المثير داخليا كالصراعات النفسية أو ينشأ من مصادر خارجية أي البيئة المحيطة بالفرد كالحوادث الطبيعية الفقر و البطالة.

أما سيبيلبرجر فقد دعم نظريته بالقلق في تفسيره للضغط النفسي وربطه بقلق الحالة ،في حين اعتبر لازاروس تفسيراً واسعاً للضغط وركز على عوامل عديدة وذلك بالتفاعل بين الفرد و البيئة، أما النظرية السلوكية اعتبرت بأن الضغط يحدث عندما يتعلم الفرد سلوكا في المجتمع ويقلده.

4- أنواع الضغوط النفسية: هناك أنواع متعددة للضغوط يمكن تصنيفها وفق عدة معايير

1.4- وفق معيار الأثر إلى نوعين :

أ- **ضغط إيجابي** (أو مفيد أو منتج) (eustress): ويتمثل في مستوى الإستجابة الداخلية التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه ويوجد هذا النوع من الضغوط في جميع أشكال النشاط البيولوجي على الأرض، وهو مفيد في الخلق و الإنتاج وعمل التغييرات في أسلوب الحياة وهي التغييرات التي تفيد الشخص في المحافظة على حياته وزيادة سعادته، وبدون هذا النوع من الضغوط لن يكون هناك تغير أو نمو أو إنتاجية.

ب- **ضغط سلبي** (distress): ويتمثل في مستوى الإستجابة الداخلية التي تجعل الفرد أقل قدرة على أداء وظائفه. (الميلي وعيساوي، 2012، ص 75) و الجدول الموالي يوضح لنا الفرق بين الضغط الإيجابي و الضغط السلبي:

جدول رقم (01) يوضح الفرق بين الضغط الإيجابي و الضغط السلبي

الضغط السلبي	الضغط الإيجابي
1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية.	1- يمنح دافعا للعمل.
2- يولد إرتباكاً.	2- يساعد على التفكير.
3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول.	3- يحافظ على التركيز على النتائج.
4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	5- يحافظ على التركيز على العمل.
	6- النوم جيدا.

7- القدرة على التعبير على الإنفعالات والمشاعر.	6- الشعور بالأرق.
8- يمنح الإحساس بالمتعة.	7- ظهور الإنفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها.
9- يمنح الشعور بالإنجاز.	8- الإحساس بالقلق.
10- يمد الفرد بالقوة و الثقة.	9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.
11- التفاؤل بالمستقبل.	10- يسبب للفرد الضعف.
12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	11- التشاؤم من المستقبل.
	12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة.

المصدر: عائشة، 2015، ص 98.

4.2- وفق الشدة:

- **الضغط المرتفع:** وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بتراكم العمل عليه وتسبب إنخفاضاً في روحه المعنوية وتولد إرتباكاً عنده وتشعره بالفشل و التشاؤم.

- **الضغط المقبول:** وهي من الضغوط الإيجابية والتي يشعر لها الفرد بالمتعة في العمل وعلى قدرته الفائقة على حل المشكلات وتتميز بأنها تعطي شخصية الفرد الحيوية والقدرة العالية على التفكير بالتركيز على حل المشكلات.

- **الضغط المنخفض:** وهي من الضغوط السلبية والتي تشعر الفرد بالملل و الإجهاد و الإحباط وتسبب له الشعور بالضعف. (عياصرة و بني أحمد، 2008، ص110،111)

3.4- وفق الفترة الزمنية:

ويميل بعض العلماء مثل جينز (jains) إلى تقسيم الضغوط تبعاً للفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة أو التوتر الناجم عنها، فيقسم الضغوط إلى ثلاثة أنواع هي:

- **الضغوط البسيطة:**

وهي التي تستمر من ثوان قليلة إلى ساعات طويلة نتيجة المضايقات الصادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

- **الضغوط المتوسطة:**

وهي التي تستمر من ساعات إلى أيام مثل فترة العمل الإضافية أو زيارة شخص غير مرغوب فيه، أو الألام الصادرة عن مرض في المعدة أو الأمعاء.

- الضغوط الشديدة:

وتستمر عادة من أسابيع لأشهر بل لسنوات مثل غياب شخص عن عائلته للسفر أو الموت، ومثل النقل من العمل أو الإيقاف عن العمل. (فلية وعبد المجيد، 2008، ص 307)

4.4- وفقاً لمستواها:

- الضغط العادي (**normal-renges-stress**) : هو المستوى الذي يمكن إستيعابه ويعتبر أدنى مستوى ا

لضغوط، ومثل هذا النوع يتعرض له كثيرا من الناس في معظم الأوقات وتكون مشكلات مهنية على هذا المستوى يمكن التعايش و التكيف معها، وقد يستطيع الفرد الهروب منها كالترويج عن النفس.

- الضغط الحاد (**sever stress**): هذا النوع يتعرض له الفرد الذي يعيش أول فترات حياته في بيئة يسودها الإكتئاب، حيث أن هذا النوع يحتاج للتدخل و العلاج للحد من تأثيره و التغلب على المشكلات التي يسببها، و التحرر من القلق و الخوف.

- الضغط الشاذ (**abnomal stress**): هذا النوع يضم مجموعة من الأمراض العصابية والذهانية والتي تظهر نتيجة لثورة الفرد ضد النفس و ضد الآخرين. (هادف، 2016، ص 126)

5.4- وفق مسبباتها إلى:

- الضغوط الأسرية (التنافر الأسري، الانفصال، وفاة، فقر...).

- ضغوط النقص (نقص الممتلكات و نقص الأصدقاء).

- ضغوط العدوان (سوء المعاملة من العائلة ، سوء المعاملة من الأقران و الأصدقاء).

- ضغوط السيطرة (التأديب، العقاب القاسي).

- الضغوط البدنية (القصور البدني أو العقلي أو الإجتماعي). (حمادات، 2008، ص 168، 169)

كما حدد أحمد عكاشة أربعة أنواع من الضغوط وهي:

- ضغوط حادة: وتتمثل في فقدان أحد الوالدين أو كليهما، فقد المال المفاجئ و فقد المهنة أو العمل.

- ضغوط طويلة المدى: وتتمثل في تنامي الضغوط وتراكمها على مدى الأيام مثل: الشخصية الطموحة التي تنقصها القدرة على تحقيق رغباتها.

- **ضغوط ذاتية:** ويقصد بها الضغوط التي تؤثر على الفرد في المجال الاجتماعي أو مجال العمل، وكل ما يعتبره إهانة لذاته أو لكرامته.
- **ضغوط جسمية:** وتتمثل في إصابة الفرد بالأمراض الشديدة أو المزمنة كالإصابة بالفيروسات الكبدية، مرض السرطان، وكلها عوامل جسمية تقلل من قدرة الفرد على التكيف، مما يجعله سريع الإنهيار تحت وطأة أي ضغط بسيط يمكن مقاومته في حالة خلوه من تلك الأمراض. (عبد الظاهر والبهاص، 2013، ص 164)، وقد صنف يوسف الضغوط (2007) إلى عامة وخاصة، داخلية و خارجية:
- **الضغوط الداخلية:** تنتج من داخل الفرد مثل الحاجات و المتغيرات الفيزيولوجية و الطموحات و الأهداف وغيرها.
- **الضغوط الخارجية:** تأتي من البيئة الخارجية، وهي كثرة الضوضاء و الظروف الطبيعية كالزلازل و البراكين و الأعاصير و الملوثات وغيرها.
- **الضغوط الخاصة:** التي تؤثر في فرد واحد أو على عدد محدد من الأفراد كحوادث الطرق، أو منغصات الحياة اليومية. (غازي، 2014، ص 18).
- كما قسم **APTER 1989 الضغوط إلى نوعين:**
- **ضغوط التوتر:** وهي مشاعر تنشأ عندما يدرك التوتر لتناقص بين المستوى العقلي المفضل لمتغير دافعي هام شخصاً ما في حالة عمل بينهما الدافع منخفض نجد أن ضغط التوتر ينشأ لو أن مستوى المثير أصبح عالياً، فمصطلح التوتر يستخدم هنا في شكل يتفق مع الإستخدام اليومي للمصطلح لكي يشير إلى مشاعر عدم الراحة و الشعور بأن الأشياء ليست كما ينبغي أن تكون عليه و أن الفرد يحتاج لبذل جهد كبير.
- **ضغوط الجهد:** وهي من ضغوط بأن الفرد يبذل جهداً أكبر للتقليل من ضغط التوتر و يتوقع أن ضغوط التوتر أو الجهد يتعلقان ببعضهما إيجابياً فكلما زاد التوتر زاد الجهد للتغلب عليه كما أن ضغوط الجهد تحدث عن غياب ضغوط التوتر كنتيجة للضغوط التي تؤدي إلى تجنب ضغط التوتر الممكن قبل أن يحدث مثل الشخص ذي المسؤوليات الكثيرة أي يبذل جهداً أكبر لإنجاز المهام. (عبد السلام و الهلي، 2021، ص 88)
- كما صنف مور (**MOOR**) الضغوط النفسية التي يواجهها الإنسان الى ثلاثة أنواع و هي:

- الضغوط النفسية الناتجة عن الانفعالات الإعتيادية: و هي ضغوط يواجهها الفرد في حياته اليومية، و التي تأتي كنتيجة لعدم قدرته على إشباع حاجاته أو فشله في إشباع متطلباته فضلا عن عدم قدرته في حل المشاكل التي تواجهه في حياته.
- الضغوط النفسية النهائية: وهي الضغوط التي تحدث نتيجة للتغيرات التي تتطلب تغييرا مؤقتا في أسلوب الحياة و العادات.
- ضغوط الأزمات الحياتية: وهي الضغوط الناتجة من إصابة الفرد بأمراض شديدة يصعب على الفرد تجاوزها أو مقاومتها كضغوط الموت و فقدان شخص عزيز و هذه الضغوط تستمر لأوقات طويلة. (شعابت والجوي، 2019، ص 387).

6.4- وفق مصادرها:

هناك سبعة أنماط مختلفة الضغوط المهددة للفرد وحسب تحليل لازاروس وزملائه (lazarus) عند تحليلهم لمقاييس الضغوط والمشقة، فإن هذه الأنماط الخاصة بالضغوط تسبب أضرارا جسمية و نفسية متعددة و تتمثل هذه الأنماط فيما يلي:

- المصادر المنزلية: وتشمل إعداد الواجبات، التسوق و صيانة المنزل و ترتيبه.
- المصادر الصحية: وتشمل الأمراض الجسمية و العلاج الطبي والأعراض الجانبية له.
- مصادر ضغط الوقت: وتعكس مسؤوليات الفرد المتعددة في ظل عدم توفر الوقت الكافي.
- المصادر الداخلية: وتشمل النواحي النفسية للفرد مثل الشعور بالقلق و الوحدة النفسية، الخوف وغيرها من الاستجابات النفسية.
- المصادر المالية: وتعكس المسؤوليات و الاهتمامات المالية مثل الراتب وأعباء الدين وزيادة المصاريف.
- المصادر البيئية: مثل الإحتكاك بالجيران.
- المصادر الوظيفية: وتعكس كل مصادر الضغط المرتبطة بالعمل مثل عدم الرضا الوظيفي وعدم تقبل المهنة والصراعات مع الزملاء. (أبو أسعد، 2015، ص 236، 237)

II- الضغوط المهنية:

1- مفهوم الضغوط المهنية:

لقد تباينت آراء ووجهات نظرا الباحثين حول تعريف الضغوط المهنية إذ لا يوجد تعريف موحد و متفق عليه من طرف المفكرين و الباحثين ومن بين هذه التعاريف يمكننا سرد ما يلي:

- عرفت **الضغوط المهنية** بأنها: "مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد في العمل، أو في حالتهم النفسية و الجسمانية، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحوي الضغوط". (عبد الباقي، 2005، ص287)

وضح لنا هذا التعريف بأن الضغط المهني مصدره بيئة العمل الداخلية و ينتج بسبب تفاعل العامل مع محيطه التنظيمي و تتولد عنه عدة تغيرات لدى الفرد تظهر نتائجها من خلال صحته النفسية و الجسدية أو من خلال أداءه لعمله

- ويعرف **إيفانسيفتش وماتيسون (ivannceвич & matteson)** الضغوط المهنية بأنها: "إستجابة تكيفية تختلف باختلاف الافراد لتهدئته من تأثيرات وأوضاع وأحداث تفرضها المتطلبات الخاصة بالتنظيم على الأفراد العاملين في التنظيم". (عليمات، 2015، ص 49)

ركز هذا التعريف على الفروق الفردية في إستجابة الأفراد العاملين لعملية الضغط داخل التنظيم فقط.

- كما عرفت الضغوط المهنية بأنها: "إستجابة الفرد لخصائص بيئة العمل و التي تظهر في أعراض إنفعالية و جسدية". (Jamal, 2011, p 20)

نلاحظ أن هذا التعريف ركز على نواتج الضغوط المهنية و التي تظهر في شكل أعراض إنفعالية و جسدية.

- كما عرف **جيبسون وزملاؤه الضغوط المهنية** بأنها: "إستجابة متكيفة تعدلها الفروق الفردية و/أو العمليات النفسية والتي تنشأ نتيجة عمل أو موقف أو حدث يفرض على الفرد مطالب نفسية و/أو جسدية عالية". (حريم، 2004، ص 284)

ما يمكننا قوله أن هذا التعريف يتفق مع التعريف السابق في الإشتراك مع إستجابة الفرد العامل للضغوط المهنية وما تنتج عنه من أثار نفسية و/أو جسدية.

- في حين عرف **سيزلافي ومارك جي والاس** الضغوط المهنية بأنها: " تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، و ينتج عن العوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد". (سيزلافي ووالاس، 1987، ص 180)

نلاحظ من خلال هذا التعريف بأنه ركز على الأثار التي تخلفها الضغوط المهنية على الفرد و الناتجة عن العوامل الموجودة في البيئة الخارجية أو المنظمة.

- ومن جهة أخرى عرفت الضغوط المهنية بأنها: " مجموعة من العوامل البيئية التي تؤثر سلبا في أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور و صراع الدور وبيئة العمل المادية وعبء العمل و العلاقات الشخصية في العمل وهذه العناصر مجتمعة هي المسببة لضغوط العمل". (دحام و الزبيدي، 2015، ص 157)

هذا التعريف ركز على المصادر البيئية المسببة للضغوط المهنية و المتمثلة في غموض الدور ، بيئة العمل المادية، عبء العمل والعلاقات الشخصية وهذه المصادر كلها تؤثر سلبا على الأداء الوظيفي للفرد في المنظمة.

- ويمكن النظر إلى ضغوط العمل على أنها: " خاصة لبيئة الوظيفة تمثل تهديدا للفرد مثل مطالب العمل التي لا يستطيع الوفاء بها أو إمدادات غير كافية لمواجهة احتياجاته". (فلييه و عبد المجيد، 2005، ص 305)

ويختلف هذا التعريف عن سابقه في متطلبات الوظيفة والتي تفوق قدرات الفرد ولا يستطيع الوفاء بها.

- أما **marglis** وزملائه فيعرفونها بأنها: " بعض ظروف العمل بتفاعلها مع خصائص العامل الشخصية تسبب اختلالا في الإتزان البدني و النفسي للفرد". (العميان، 2005، ص 160).

ركز هذا التعريف على الجمع بين ظروف العمل و التفاعل مع خصائص العامل الشخصية و التي تؤدي به إلى إختلال في إتزانه البدني و النفسي ما ينتج عنه عملية الضغط.

- ويرى **العديلي** ضغط العمل بأنه: " الجانب النفسي و التغيرات النفسية التي تحدث داخل الفرد عندما تكون متطلبات بيئة العمل التي على الفرد مواجهتها تفوق طاقته و إمكانياته وهذا بالنسبة له يعتبر تهديدا يمارس ضغطا نفسيا عليه". (عياصرة و بني أحمد، 2008، ص 107)

ركز هذا التعريف على إعتبار ضغط العمل يصدر من متطلبات بيئة العمل الداخلية عندما يتعذر على الفرد مواجهتها و يعتبر كتهديد يؤثر على جانبه النفسي.

و من خلال التعريفات التي تم عرضها حول الضغوط المهنية نلاحظ أنه رغم وجود مجموعة من النقاط المشتركة إلا أننا نجد عدم إتفاق الباحثين في إيجاد تعريف محدد للضغط المهني و هذا قد يعود إلى الإختلاف في نظرة كل باحث و الأطر النظرية التي بنى عليها تحليله لمفهوم الضغوط المهنية.

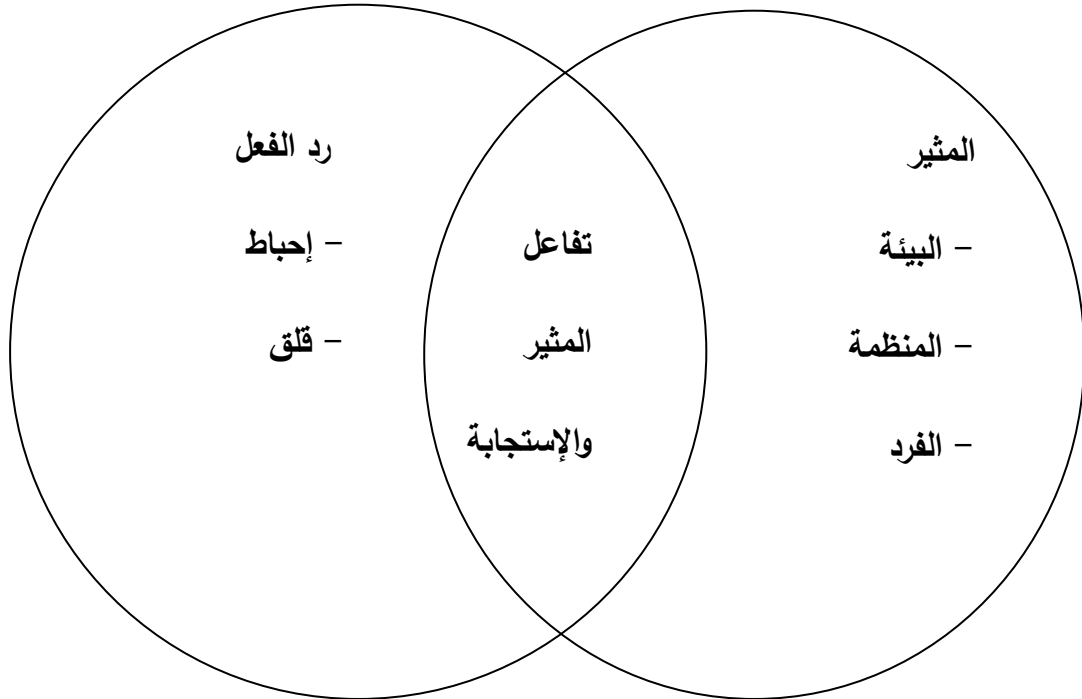
2- عناصر الضغوط المهنية: يرى اندرودي سيزلاقي ومارك جي والاس أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط المهنية وهي:

1.2- عنصر المثير: يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط و قد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد .

2.2- عنصر الإستجابة : وتتضمن ردود فعل نفسية أو جسدية أو سلوكية تجاه الضغط وهناك إستجابتان على الأقل للضغط: الإحباط الذي يحدد بوجود عائق بين السلوك والهدف الموجه له والقلق وهو الإحساس بعدم الإستعداد للإستجابة بصورة ملائمة في المواقف.

3.2- عنصر التفاعل: وهو تفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة. (العميان، 2005، ص 161)
و يمكن رصد هذه العناصر في الشكل الموالي:

الشكل رقم (03) يوضح لنا عناصر الضغوط المهنية:



المصدر: عكاشة، 1999، ص.87

3- خصائص الضغوط المهنية: تتميز الضغوط المهنية بعدة خصائص وتتمثل فيما يلي:

- إن ضغوط العمل ليست مجرد توتر فحسب ذلك أن التوتر ربما ينشأ لدى الفرد نتيجة تعرضه للضغوط.

- أن ضغط العمل ليس مرادفا للقلق، ذلك أن القلق أحد ردود الفعل للضغوط التي يواجهها الفرد.

- إن ضغوط العمل ليست بالضرورة ضارة أو سيئة، بل يمكن أن يكون لها نتائج إيجابية إذا كانت معتدلة ومقبولة.

- الضغوط ليست حادثة أو ظرفاً، ولكنها إستجابة لهذه الظروف أو الحادثة، إذ أن الحادثة أو الظروف تمثل مثيراً وأن الضغوط تعتبر إستجابة.

- ضغوط العمل أمر لا يمكن ولا يستحسن تجنبه، حيث أنه مادام الإنسان يتفاعل مع بيئته فإنه عرضه لمطالب الحياة والعمل التي تؤدي إلى الضغوط، بل إن الفرد في كثير من الأحيان بحاجة إلى درجة معتدلة ومقبولة من الضغوط التي تدفعه نحو تحقيق التميز والتفوق في الأداء.

- إن الضغوط لا تحدث دائماً نتيجة الإستشارة الزائدة فقط، إذ من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب المطالب أو عدم كفايتها و العمل القليل. (حريم، 2004، ص 285)

4- مراحل الضغوط المهنية: تتمثل مراحل الضغوط المهنية فيما يلي:

1.4- الإنذار: وفي هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطاً بفعل مثير خارجي ينشط نظام الضغط الداخلي وتتم إستثارة وسائل الدفاع لدى الفرد مثل زيادة ضربات القلب و إرتفاع معدل التنفس وإرتفاع ضغط الدم.

2.4- المقاومة: إذا إستمر الضغط يستدعي الجسم العضو لمواجهة الضغط للتكيف.

3.4- الإستنزاف: مع إستمرار الضغط وعدم تمكن الفرد من التكيف و التغلب عليها يستنزف الفرد طاقاته وقدراته و تنهار نظم وسائل التكيف. (عياصرة وبنبي أحمد، 2008، ص 127)

من خلال ما تم سرده نلاحظ أن الضغط المهني يمر بثلاث مراحل أساسية أولها مرحلة الإنذار تليها مقاومة الفرد و أخيراً مرحلة الإستنزاف أين يفقد الفرد طاقته في مواجهة الموقف الضاغط.

5- نماذج الضغوط المهنية:

لقد تواجدت العديد من النماذج التي حاولت تفسير الضغوط المهنية تبعاً للإختلاف في وجهات نظر الباحثين و فيما يلي سيتم عرض بعض النماذج:

1.5- نموذج yerks dadson:

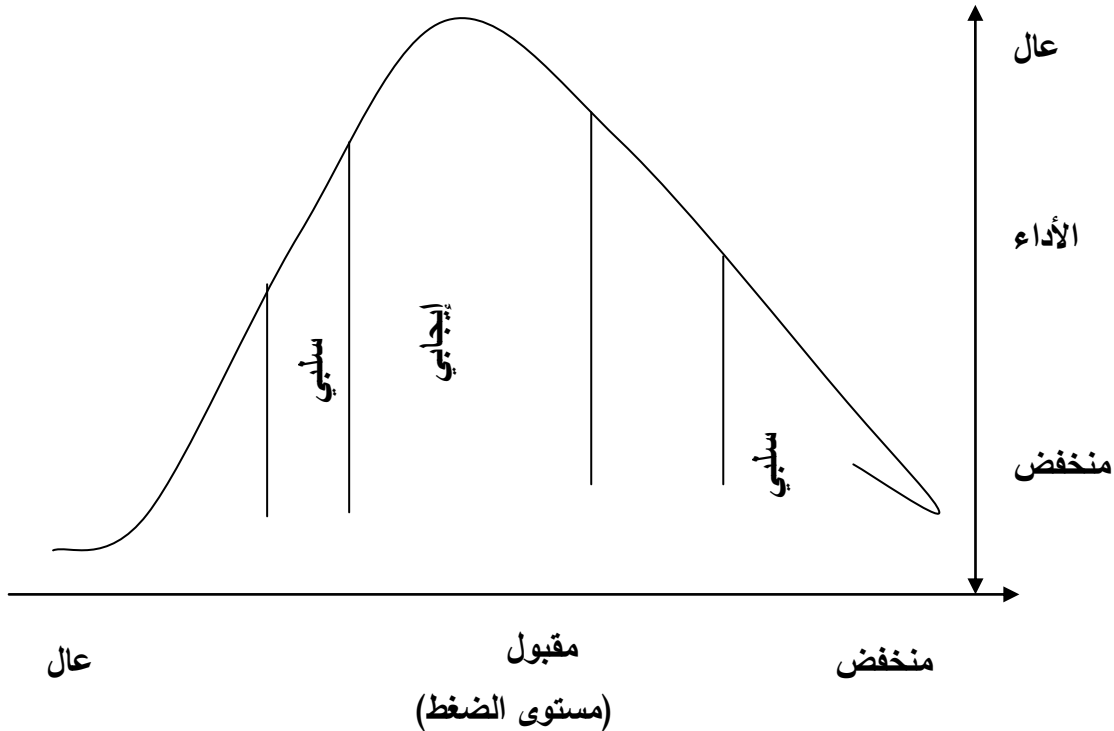
وبموجب هذا النموذج فإنه كلما زاد مقدار الضغط الواقع على الفرد زادت إنتاجيته إلى أن يصل إلى مستوى معين لا يترتب بعده على أية زيادة فيه أو نقص في الإنتاجية، وتفسير ذلك أن الفرد حينما تكون ضغوط العمل الواقعة عليه بسيطة فإن ذلك لا ينشطه ومن ثم لن يظهر أي تحسين في الأداء،

ومن ناحية ثانية إذا كانت الضغوط الواقعة عليه كبيرة فإنه سيبدل جهدا كبيرا للتكيف مما يؤدي إلى تخفيض مستوى أدائه ، لأن جزءا من جهد الفرد إنصرف في عملية التكيف. والموقف المثالي وفقا لهذا النموذج هو مقدار مقبول من الضغط لأنه عند هذا المستوى يكون الفرد قادرا على بذل الجهد و الطاقة التي يمكن توجيهها لتحسين مستوى أدائه. (العميان، 2005، ص 171، 172).

2.5- نموذج Megline:

ويعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي فالمشاكل و الضغوط تولد نشاطا بناءا يحسن من مستوى الأداء أي وجود مستوى متوسط من الضغط فإن كان هذا الضغط عاليا قد يولد فتور همة الفرد، وإن تعرض الفرد لضغوط معتدلة يشكل تحديا له يحفزه ويستثير نشاطه و ممارسة العمل، والضغط هنا عبارة عن مثير صحي يشجع الفرد على الإستجابة للتحديات ويستمر الأداء في الإرتفاع حتى يبلغ ذروته. وهذا ما يبينه الشكل التالي و نلاحظ من الشكل أن تزايد الضغط و إستمراره يؤدي إلى تدني مستوى الأداء، فالضغط المنخفض يولد حالة من الملل و الإحباط وعدم الرضا، أما الضغط المتوسط يؤدي إلى الإبداع و الحل العقلاني للمشكلات و الضغط المرتفع يؤدي إلى حل المشكلات بطرق غير عقلانية ويحدث الإرهاق والمرض. (عياصرة و بني أحمد، 2008، ص 128، 129)

الشكل رقم (04) يوضح العلاقة بين مستوى الضغط و الأداء



المصدر: عياصرة و بني أحمد، 2008، ص 129.

5-3- النموذج التبادلي:

قدمه كل من **mackay** و **Cox** والذي يؤكد على أن الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد و بيئته، حيث أن أي خلل في التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه و إدراكه لقدراته على تلبيتها يكون سببا للضغوط ويؤكد هذا النموذج على أهمية الإدراك حيث أن إختلال التوازن المقصود يرتبط بتقييم الأفراد لقدراتهم الشخصية و للمطالب المفروضة عليهم أكثر مما يرتبط بالواقع، ووفقا لهذا النموذج فإن الضغوط تعرف على أنها إستجابة تكيفية تختلف بإختلاف خصائص الفرد نتيجة لأحداث أو تصرفات خارجية تفرض عليه متطلبات معينة. (مكناسي، 2007، ص 111)

5.4- نموذج مارشال:

وفي هذا النموذج يحدد مارشال العوامل المسببة للضغوط في العمل، والأعراض التي تظهر على الفرد نتيجة تعرضه لضغوط العمل، وهي أعراض خاصة بالفرد تؤدي به في النهاية إلى أمراض القلب، وأعراض خاصة بالمؤسسة تؤدي إلى العدوانية و تكرار الحوادث و يمكن رصد نموذج مارشال في الشكل الآتي:

الشكل رقم (05) يوضح نموذج مارشال لضغوط العمل:

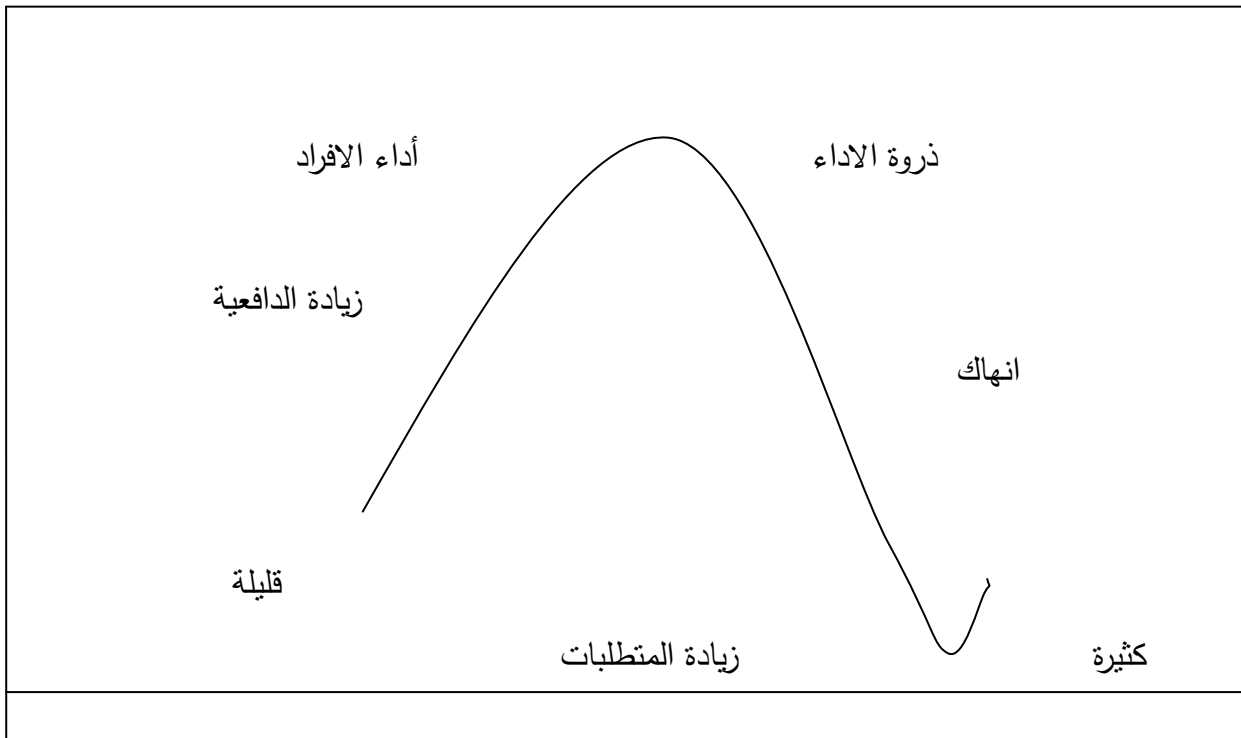
الأعراض	أعراض الضغوط	مصادر الضغوط
أمراض القلب أمراض السل العدوانية اللامبالاة	ارتفاع ضغط الدم سرعة الاثارة التدخين ألام الصدر تغيب عن العمل التحكم ضعيف علاقات سيئة	العمل تنظيم العمل علاقات العمل النمو المهني المناخ المؤسسي التداخل الوظيفي الدور الوظيفي

المصدر: عثمان، 2001، ص 102.

6.5- نموذج هب Hebb :

لقد اهتم هب Hebb بدراسة العلاقة بين الأداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد هب أن العمل ذو المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها و التوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالي من القلق وبالتالي تقل درجة الفرد على التركيز وتقل قدراته على الأداء بوجه عام وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة عن قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الأداء ككل. وبالتالي تؤدي إلى الإنهاك النفسي وما يتبعه من أعراض كالإنطواء والإثارة لأنفه الأسباب وعدم القدرة على الأداء ويمكن رصد هذا النموذج في الشكل الموالي:

شكل رقم (06) يوضح نموذج هب للضغوط:



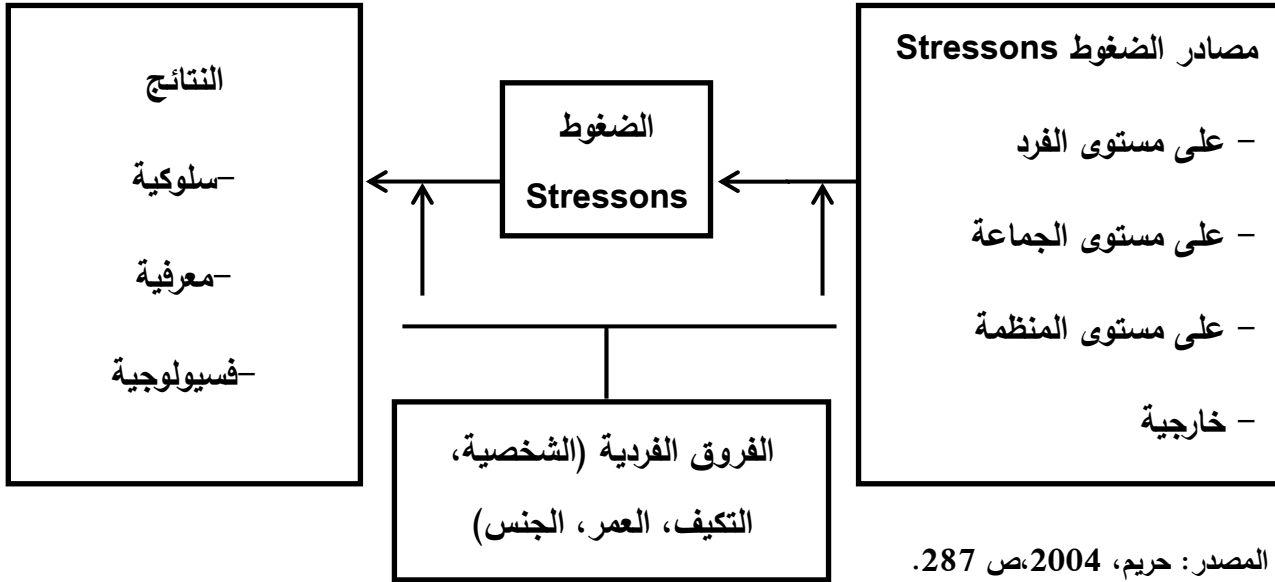
المصدر: عائشة، 2007، ص 46.

7.5- نموذج KINICKI KREITNER:

و قد إعتد في تطوير نموذجها على النموذج الذي طوره John Ivancevich, T Matteson في عام 1979، ونموذج كرايتر و كينيكي لا يختلف كثيرا عن نموذج جيبسون وزملائه، حيث يوضح النموذج مسببات الضغوط التنظيمية (عمل الفرد، الجماعة و المنظمة) والخارجية (الأوضاع الإقتصادية،

الأسرية ونوعية الحياة وغيرها، وهناك الفروق الفردية التي تؤثر على إدراك الفرد لمصادر الضغوط و بالتالي على مستوى الضغوط و نتائجها، كما يناقش النموذج إدارة الضغوط و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07) يوضح نموذج كرايتنر و كينيكي لدراسة ضغوط العمل

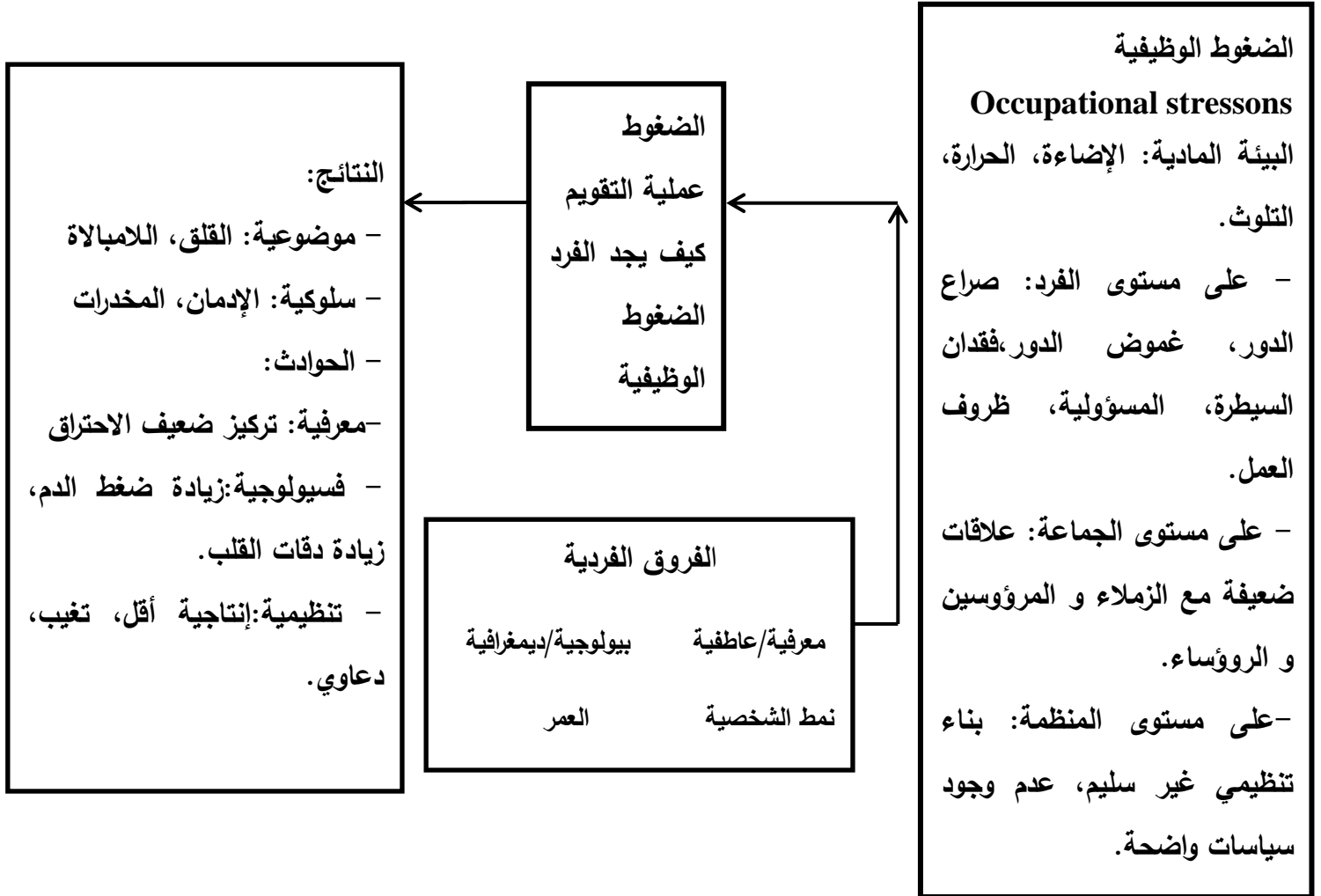


8.5- نموذج Gibson, Ivancevich and Donnelly :

يوضح النموذج مصادر الضغوط المهنية المختلفة، وتأثير عملية إدراك الفرد لهذه الضغوط على مستوى الضغط الذي يشعر به الفرد و بالتالي على نتائج و آثار الضغط ويشير النموذج إلى دور الفروق الفردية (معرفية، عاطفية، بيولوجية و ديمغرافية) على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها، والشكل الأتي يوضح عناصر النموذج و العلاقات فيما بينها.

والشكل رقم (08) يوضح عناصر نموذج Gibson, Ivancevich and Donnelly والعلاقات فيما

بينها



المصدر: حريم، 2004، ص 286.

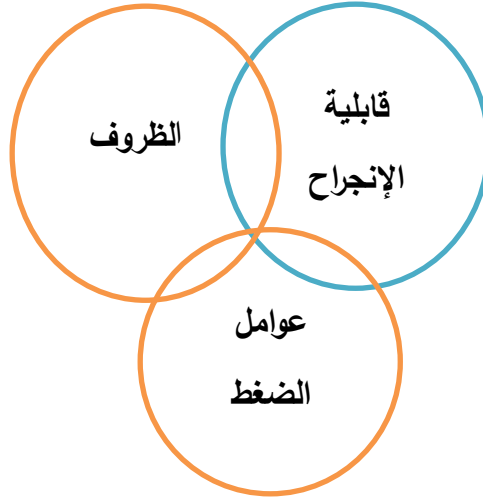
9.5- نموذج ماك لين **MAC LEAN**: ماك لين هو صاحب نظرية التفاعل و التي من خلالها نتناول عوامل الضغط وقابلية الإنجرار، الظروف، وهناك تفاعل بين هذه الأقسام ويظهر الضغط عندما تتقاطع مكونات هذه الأقسام.

- تتدخل الظروف في كل مستويات حياة الفرد الشخصية أو العلمية، حيث تساهم الظروف السيئة في توليد الضغط لديهم.

- القابلية للإنجرار: وهي تختلف حسب الخصائص الفردية، حيث لا تكون الإستجابة نفسها بتوفير ظروف لمجموعة من الأفراد و تتكلم عن الإستعداد المتواجد لدى الفرد لمواجهة المثير.

- عوامل الضغط: وهي العوامل الخاصة سواء في مجال العمل أو المحيط أو المجال الشخصي

كالعلاقات و فيما يلي توضيح لهذا النموذج (أسماء، 2015، ص 105، 106)
شكل رقم (09) يوضح نموذج ماك لين لضغط العمل:



المصدر: أسماء، 2015، ص 129

10.5- نموذج العجز المكتسب:

أستخدم سيلجمان **seligman** مفهوم العجز المتعلم أو المكتسب من خلال تجاربية في السبعينات و يشير هذا المفهوم إلى أن تكرار تعرض الفرد للضغوط إذا تزامن مع إعتقاده بأنه لا يستطيع التحكم في المواقف الضاغطة أو مواجهتها فإن هذا من شأنه أن يجعل الفرد يشعر بالعجز و عدم القيمة أو الإستحقاق وأن هذا الشعور بالعجز يجعله يبالغ في تقييمه للأحداث و المواقف التي يمر بها و يشعر بالتهديد منها، و في نفس الوقت يشعر بعدم قدرته على مواجهتها مما يجعل يتوقع الفشل بشكل مستمر، و يدرك أن ما يتعرض له من فشل و عدم قدرته على المواجهة في الماضي و الحاضر سوف تستمر معه في المستقبل، و من ثم يشعر باليأس و يترتب على ذلك الشعور بالسلبية و البلادة و إنخفاض تقدير الذات و نقص الدافعية و الإكتئاب. (حسين وحسين، 2006، ص 60)

أما أسباب العجز المتعلم فهي نوعين من العوامل:

- عوامل بيئية ضاغطة سواء في الحياة الأسرية أو المهنية أو الإجتماعية للفرد.
- عوامل ذاتية تتعلق بالشخص ذاته و بخصائص شخصيته و التي على أساسها يتحدد نوع الإستجابة التي تصدر عنه إزاء الأحداث الضاغطة.

إذن عندما يدرك الفرد أنه عاجز عن التأثير فيما يتعرض له من أحداث و ظروف ضاغطة و لا يستطيع السيطرة عليها فإن ذلك يؤدي إلى فقدان الشعور بالضبط أو التحكم، و هذا يؤدي إلى الشعور

بالإكتئاب فيؤكد العجز المتعلم على الطريقة التي يدرك و يفسر بها الأفراد الأحداث الضاغطة والمؤلمة في حياتهم، وإن إستجابة الأفراد إزاء الأحداث الضاغطة تعتمد على تفسيرهم لأسباب ومعنى ومغزي هذه الأحداث، فالأفراد الذين يفسرون الأحداث بطريقة سلبية غالبا ما يتعرضون للإكتئاب و الأفراد عند تقييمهم للأحداث والمواقف التي يتعرضون لها قد يعززون ذلك إلى أسباب داخلية أو إلى أسباب خارجية أو قد يعززون ذلك إلى أسباب ثابتة أو إلى أسباب غير ثابتة. (عبيد، 2008، ص 132)

11.5- نموذج كارازاك:

يحتل هذا النموذج مكانة هامة في مجال الدراسات التي تناولت الضغط المهني و ذلك لإمكانية تطبيقها على العديد من مناصب العمل و كذا إستخدامه في الدراسات الوبائية. يندرج هذا النموذج في إطار التيار التفاعلي في تفسير الضغط المهني فبالنسبة إليه ينشأ التفاعل بين بعدين هما:

- **متطلبات العمل (la demande)** أو ما يسمى باللغة الإنجليزية **(jobs demands)** كعبء العمل مثلا.

- **التحكم (le controle)** أو ما يسمى باللغة الإنجليزية **(job decision lattitude)** أي الإستقلالية في إتخاذ القرار.

- **متطلبات العمل:** تمثل مجموع ما يطلب من الفرد من الناحية الفيزيولوجية النفسية الإنفعالية و العقلية للقيام بعمله، و يرى سارنين" (2007 sarnin) أنه من ضمن متطلبات العمل نجد: الآجال التي يجب إحترامها، تعقيدات العمل، المقاطعة المستمرة.

- **درجة المراقبة:** و يمثل إمكانية حصول العامل على هامش كاف من الإستقلال في إستخدام مهاراته، إتخاذ القرارات و التغيير في الوضعية التي يوجد فيها من أجل مواجهة متطلبات العمل و الجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (02) يوضح نموذج كارازاك تقاطع متطلبات العمل و درجة التحكم:

درجة عبء العمل منخفضة	درجة عبء العمل مرتفعة	/
عمل سهل (3)	عمل مرهق (2)	درجة التحكم في العمل منخفضة
عمل متعب (4)	عمل سهل (3)	درجة التحكم في العمل مرتفعة

المصدر: سعدي، 2017، ص 28.

حسب كارازاك هناك (4) حالات يواجهها الفرد في عمله يمكن أن تجعله عرضة للضغط المهني و هي:

- الحالة الأولى: عمل رتيب و ممل (**travail monotone**) يكون فيها عبء العمل منخفض و درجة تحكم الفرد في عمله منخفضة أي يكون مضطر للرجوع إلى رئيسه في إتخاذ أي قرار عندما يواجه أي مشكل في عمله ليس له. (سعدي، 2017، ص 28)

- الحالة الثانية: عمل شاق يكون عبء العمل فيها مرتفع مع درجة تحكم في العمل منخفضة يجد فيها الفرد نفسه أمام عمل يتجاوز قدراته الجسدية و الفكرية، مما يجعله عرضة لمستوى مرتفع من الضغط المهني.

- الحالة الثالثة: عمل سهل (**travail facile**) يكون فيها عبء العمل منخفض مع درجة تحكم في العمل مرتفعة أي العامل أقل شعورا بالضغط مقارنة بالحالات الأخرى، لكن عمله السهل لا يسمح له بإبراز قدراته و مهاراته مما يجعله عرضة للضغط المهني.

- الحالة الرابعة: عمل متعب و فيه حركية في هذه الحالة العمل توجد فيه حركية مع عبء عمل مرتفع و درجة تحكم في العمل مرتفعة أي أن العامل يتمتع بإستقلالية كبيرة في إتخاذ القرارات الهامة، إذ يمكن له إستغلال قدراته و مهاراته، و بالرغم من أن العمل في هذه الحالة متعب و منهك لكن العامل أقل شعور بالضغط من الحالات السابقة لكن العمل متعب و منهك.

ما يمكن إستخلاصه من هذا النموذج أن عبء العمل سواء كان مرتفعا أو منخفضا فهو مصدر الشعور العامل بالضغط المهني لكن يكون ذلك مرتبطا بهامش الإستقلالية في إتخاذ القرار فإن ذلك سوف يخفض من وطأة شعوره بالضغط المهني.

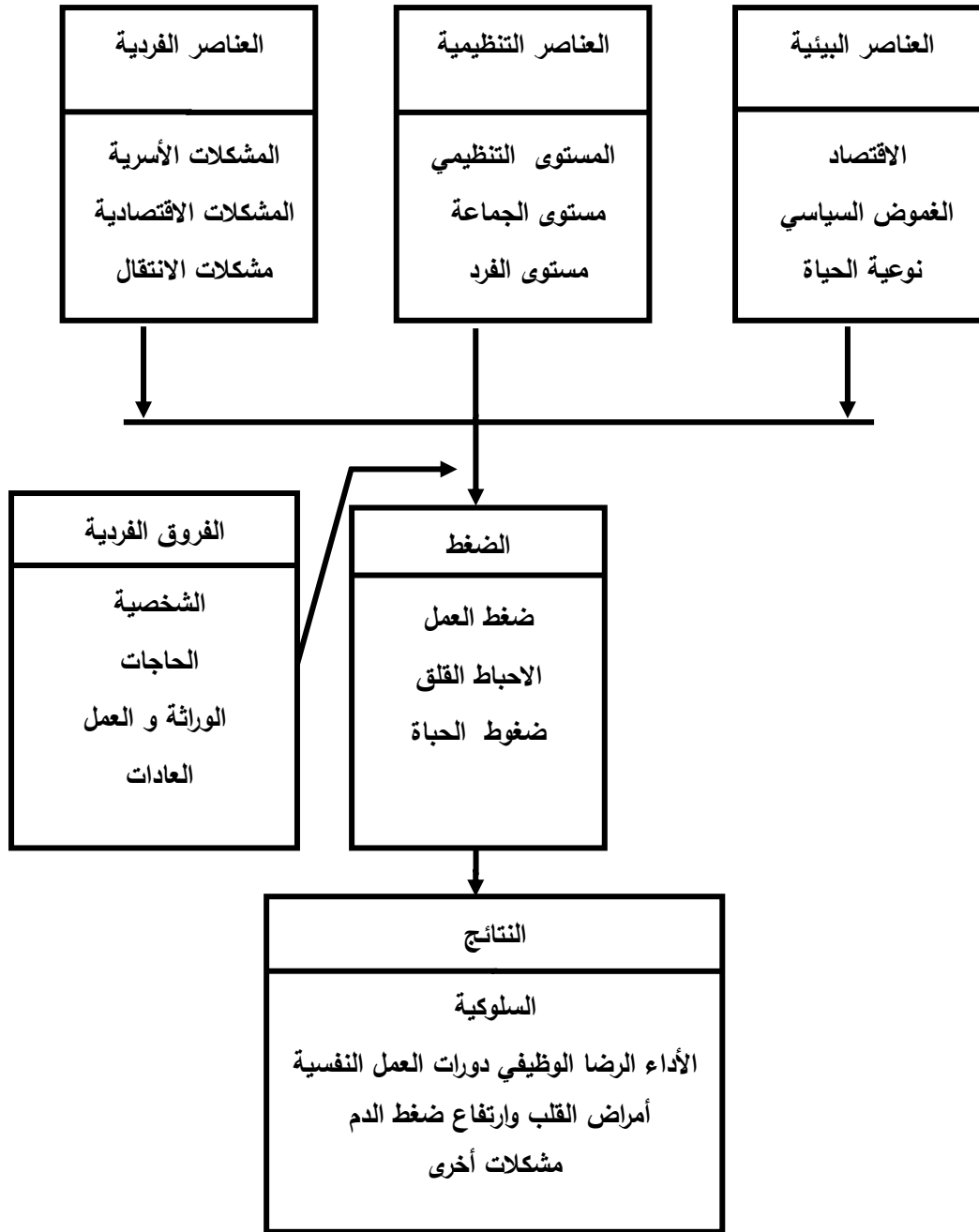
وعليه يمكن القول بأن الحالة الأولى (تحكم ضعيف في العمل/عبء العمل منخفض) و الحالة الثانية تحكم ضعيف في العمل/عبء عمل مرتفع) هما الحالتين اللتين يكون فيها العامل أكثر عرضة للضغط المهني حسب نموذج كرازاك.

5-12 نموذج سيزلاقي وماك جي والاس 1987:

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية هي البيئة و المنظمة و العوامل الفردية، و تسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة و متنوعة من الضغوط على العاملين، و لكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، و رغم

تباين حدة الضغوط من فرد لآخر إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر ترتب في النهاية آثار سلوكية، نفسية و صحية و جسمانية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط كما أنها ترتب آثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم 10 يوضح نموذج سيزلاقي وجي والاس للضغوط المهنية



المصدر: سيزلاقي وولاس، 1987، ص 182

- يتضح من خلال إستعراض النماذج السابقة بشأن دراسة الضغوط المهنية نجد أنها اختلفت وجهات نظر أصحابها و ذلك يعود إلى عدم وجود إتفاق ما بين هؤلاء الباحثين حول نموذج واحد و موحد يمكن إستخدامه لدراسة هذا النوع من الضغوط لأن كل نموذج له عناصر معينة بالإضافة إلى الإختلاف في نوع البعد الذي تبناه صاحبه ،لكن بالرغم من هذا الإختلاف يمكننا القول بأن كل النماذج مكملتها لبعضها البعض.

6- مصادر الضغوط المهنية:

يقصد بمصادر الضغوط العوامل المسببة له و يشار إليها بالإنجليزية "stressors" و يعرفها بيهر على أنها:"الجوانب المختلفة لبيئة الفرد والتي تسبب الإجهاد "strain" وقد حظيت مصادر الضغط المهني بإهتمام العديد من الباحثين وصنفت وفق العديد من الأسس والمعايير. (مزياي، 2007، ص 46)

1.6- مصادر خاصة بالفرد: فإنها تأتي ضمن المحاور التالية:

1.1.6- أحداث الحياة المختلفة:

التي تمر بالفرد بإيجابياتها و سلبياتها مثل الزواج، الطلاق، تغيير مكان الإقامة، حالات الوفاة، العطل، التقاعد.

- الفروق الفردية في درجة التفريغ أو التخلص من التوتر وتدخل ضمن ذلك درجة القدرة على ترك هموم العمل في المكتب مع نهاية الدوام وتنمية أنشطة أو هوايات تنسي الفرد تلك الهموم.

2.1.6- نمط الشخصية: حيث يمكن تصنيف الأفراد إلى نمطين: أحدهما أكثر قابلية لضغوط العمل بسبب رغبته في إنجاز أكبر عدد من المهام في أقصر وقت ممكن و المبالغة في طموحاته و كأن يسابق الزمن، هذا النمط الذي يعرف بنمط أ (type A) يكون عكس النمط ب (type B) الذي يتميز بالثقة و الهدوء ويأخذ الأمور ببساطة أكثر ويأخذ وقته في التعامل مع الأمور التي تواجهه. (حمدي، 2012، ص 173)

3.1.6- مركز التحكم: فالأفراد الذين بمركز تحكم داخلي يعتقدون أنهم يسيطرون على قدراتهم، أما الذين بمركز خارجي فيعتقدون أن حياتهم مسيطر عليها من قبل قوى خارجية، و تشير الدلائل أن الداخليين يدركون أعمالهم على أنها أقل ضغطا مقارنة بالخارجيين، ، وحين يواجه الداخليون و الخارجييون مواقف ضاغطة متماثلة ، فإن الداخليون يميلون للإعتقاد أنهم يتمكنون من التأثير على النتائج بدرجة كبيرة وبذلك فإنهم يسعون للسيطرة على الأحداث وعلى العكس منهم، فإن الخارجييين أكثر ميلا للسلبية و يشعرون بلا حول ولا قوة. (العطية، 2003، ص 376)

4.1.6- مفهوم الذات: في تكوين معرفي موحد و متعلم للمدركات الشعورية، و التصورات و التعميمات الخاصة بالذات ، يبلوره الفرد ويعتبره تعريفا نفسيا لذاته. و يتكون مفهوم الذات من أفكار الفرد الذاتية المتسقة المحددة للعناصر المختلفة لكيونته الداخلية و الخارجية و تشمل على العناصر التالية:

1.4.1.6- المدركات و التصورات: التي تحدد خصائص الذات كما تنعكس إجرائيا في وصف الفرد لذاته كما يتصورها هو " الذات المدركة" المدركات و التصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها و التي يمثلها الفرد من خلال التفاعل الإجتماعي مع الآخرين "الذات الإجتماعية".

2.4.1.6- المدركات و التصورات التي تحدد الصورة المثالية للشخص الذي يود أن يكون الذات المثالية الشكل رئيسي إمكانية تعرضه للضغوط من عدمه وإذا كانت تلك النظرة تمثل شعورا سلبيا تجاه الذات فهذا يزيد من احتمال وقوعه تحت تأثير الضغوط بشكل كبير. أما إذا كانت تلك النظرة تعبر عن شعور إيجابي تجاه الذات فإن ذلك يعني تفهم الفرد لذاته وثقته وتقديره لها عالية، ومن ثم يقل احتمال تعرضه للضغوط. (عثمان، 2010، ص 53، 54)

5.1.6- نقص الدعم الإجتماعي:

أثبتت الدراسات أنه يمكن للأفراد أن يبلو بلاءا حسنا في مواجهة المشاكل إذ وجدوا وسط الأهل و الأصدقاء لتقديم الدعم اللازم وتبادل الرأي والمشورة حيث سجل المديرون أن الصداقات الواسعة و العلاقات الطيبة أقل نسبة من الأعراض المادية للتوتر. (الرحاطة وعزام، 2011، ص 176).

6.1.6- ظروف مكان الإقامة و المعيشة: إن السكن في منطقة بعيدة عن مكان العمل وزحمة المواصلات، وكذلك السكن في منطقة مكتظة بالسكان مليئة بالضوضاء أو غير نظيفة، لاشك تجعل الفرد يأتي لعمله وهو لم يأخذ القسط الكافي من الراحة الجسدية والنفسية التي تمنح تحمل ضغط عمله فتجعله يشعر بالإرهاق بسرعة. (عقيلي، 2008، ص 599)

7.1.6- تضاؤل فرص التدريب:

من المعروف أنه كلما تعقدت عناصر المهام المهنية كلما زادت الحاجة إلى إكتساب مهارات جديدة توفي المتطلبات المهنية الجديدة و المتزايدة و بالطبع يختلف مستوى النمو المعرفي للمهنة باختلاف نوع المهنة، ويعتبر نقص المعلومات المهنية لدى العامل سبيلا مهما لعدم تكيفه، وبالتالي تمثل مصدرا مهما للضغوط.... من هنا يعتبر التدريب المستمر للعاملين و تنشيط و تجديد معلوماتهم هو السبيل لعلاج هذا المصدر. (الفرماوي و عبد الله، 2009، ص 76)

8.1.6- الصلة بأفراد مضغوطين:

إن الإتصال بأفراد يعانون من الضغوط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم و يمكن أن نطلق هذه الفكرة عدوى إنتقال الشعور بالإنضغاط ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى و التذمر ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها. (ربيع، اصول علم النفس، 2010، ص 260).

9.1.6- الأجر:

وهو المبلغ الذي يتقاضاه الموظف نظير عمله اليومي الذي يقدم فيه جهده للتنظيم، هذا المبلغ يستعمله الفرد لإشباع حاجاته الأساسية ويتوقف رضا الفرد عن الراتب الذي يتقاضاه بمدى كفايته لإشباع حاجاته وعدالته مقارنة بالجهد المبذول.

10.1.6- الترقية:

- تعرف الترقية على أنها: "إنتقال الموظف إلى أعلى مع زيادة في المسؤوليات و الواجبات و المهارات زيادة في الراتب وتحسين المركز الإجتماعي". (بوعكاز، 2007، ص 26)

ينظر إلى الترقية على أنها حصول الموظف على فرص الترقية إلى مناصب أعلى بحيث تمنحه الترقية الإشباع المادي والمعنوي وبالتالي يتوقف على مدى إتاحة الفرصة له للترقي. (مكناسي، 2007، ص 62).

11.1.6- ظروف العمل المادية (الفيزيائية):

- تعرف الظروف المادية أو الفيزيائية بأنها: " كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه للعمل وميوله في إتجاه عمله و المجموعة التي تعمل معها و الإدارة و المشروع الذي ينتمي إليه".

- وتعرف أيضا بأنها: الظروف التي تحيط بالفرد أثناء قيامه بأعمال وظيفته و التي تؤثر بدرجة ملموسة على مقدرته الذهنية و الجسمية و التي لا يستطيع التحكم فيها كالحرارة و البرودة و الضوضاء و الأتربة و التهوية. (بوعكاز، 2007، ص 28)

12.1.6- غموض الدور:

- يعرف كاهن وزملائه غموض الدور بأنه: " نقص المعلومات الواضحة بخصوص كل من التوقعات المرتبطة بالدور و النتائج المترتبة على أداء الدور".

- كما يعرف بأنه: "الإفتقار للمعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء أدواره في المنظمة أو عدم وضوح مسؤوليات العمل و متطلباته و نقص التغذية المرتدة لدى الأفراد من جراء العمل الذي يقومون به". (بن خور، 2011، ص 59)، و يحدث غموض الدور عندما:

- تحدث تغيرات تكنولوجية.
- تغير أحد أفراد العمل.
- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.
- إخفاء المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث أو كأسلوب لمضايقة المشرف غير المفضل بالنسبة لهم. (عثمان، 2010، ص 38)

يجب على أي فرد في المنظمة أن يعرف متى تبدأ و تنتهي مسؤولياته في العمل، ويجب أيضا أن يعرف علاقة مسؤوليات الآخرين بمهامه ، فمن الغريب ألا يكون الفرد على علم مسبق بطبيعة العمل الذي سيقبل عليه، لأن الوضع يترتب عليه أن يلام أو يعاقب إذا أهمل مهام كان يعتقد أنها لا تقع ضمن نطاق مسؤوليته أو تدخل في إختصاصات غيره، كما أن معرفة الفرد بحدود مهامه تمكنه من ضبط أولوياته و الوقت اللازم للإنجاز. (بوناب، 2017، ص 265)

13.1.6- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة:

أي تعارض قيم الفرد التي تستند عليها في الحكم على الأشياء وقيم المنظمة، تعد مشكلة من المشكلات التي يتعرض لها الفرد. والتي تحول دون الإنسجام بين أهدافه و أهداف المنظمة التي يعمل بها، مما يؤدي إلى العجز على تحقيق تلك الأهداف المزدوجة. (حنان، 2010، ص 54)

14.1.6- صراع و تعارض الدور:

يحدث صراع الدور أو الأدوار عندما يكون هناك أكثر من مطلب على الفرد الإستجابة لأحدهما تصعب عليه الإستجابة للأخر، فعلى سبيل المثال، المشرف الذي عليه تنفيذ طلب رئيسه حول زيادة الإنتاج في قسمه و في الوقت نفسه يطالبه العاملون تحت إشرافه و يتوقعون منه الموافقة على تخفيض عبء العمل اليومي أو الموظفة التي يتعارض دورها الوظيفي مع مسؤولياتها الأسرية. (عسكر، 2003، ص 106)

15.1.6- العلاقة بين العامل و رؤوسائه في العمل:

تعد علاقة العامل برؤوسائه في العمل من أشد المصادر تأثيرا على العامل و يظهر ذلك بشكل خاص إذا كانت المنظمة ذات طابع بيروقراطي وقد وجدت إحدى الدراسات أن العاملين الذين أوضحوا رئيسهم في العمل بأنه أقل صداقة ومراعاة لمشاعرهم كانت مستويات الضغوط مرتفعة لديهم. (الشخانية، 2010، ص 25)

16.1.6- سوء إدارة الوقت:

يعتبر سوء إدارة الوقت من أهم المظاهر السلوكية الفردية المؤدية إلى ضغوط العمل، ومع أن هذا السبب كثيرا ما يرتبط بأعباء العمل فإننا هنا نتحدث عنه بإعتباره عاملا يعود إلى الفرد ذاته في بيئة عمله من حيث عدم قدرته على تنظيم وقته في غياب أعباء العمل، فقد يتضمن عنصر الوقت و ذلك من حيث عدم قدرة العامل سواء أكان رئيسا أو مرؤوسا على الوفاء بالتزاماته نتيجة للمهام الموكلة إليه أو بسبب عدم وجود الوقت الكافي لإنجاز هذه المهام، أو وجود وقت فارغ لساعات طويلة فإن سوء إدارة الوقت قد لا يرتبط بزيادة أو نقصان هذه المهام و إنما يعود إلى الشخص ذاته نتيجة لعدم قدرته على تنظيم عامل الوقت أثناء عمله.

فالكثير منا قد لا يدرك قيمة الوقت في العمل وإن إدراكه قلة منا، و الأغلبية لا تدرك السرعة التي يمر بها الوقت بالنسبة لمعظم يوم العمل، كما قد يكون الفراغ الذي يشغله العامل طيلة يومه في عمله من أسباب الضغط النفسي لديه نظرا للروتين الذي كثيرا ما يعمل على قتل روح الإبداع و الابتكار، فبدلا من أن يكون العمل ينمي القدرات و المهارات الشخصية نجده يعمل على عكس من ذلك الوقت يضيع ولا جديد فيه مما يولد نوع من القلق و الإحباط لدى أغلبية العاملين و يكون مصدرا من مصادر الضغط النفسي لهم. (هادف، 2016، ص 122، 123)

17.1.6- إختلال العلاقات الشخصية:

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية و الإجتماعية كالنقد و الإحترام و الصداقة وغيرها، أما إذا أسئئ إستغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستتصف بسمات العداء و الكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى إنفصال الفرد أو ما يشبه حالة إغتراب. (العيان، 2005، ص 163)

2.6- مصادر متعلقة بالمنظمة:

1.2.6- التطور التكنولوجي:

من أسباب ضغوط العمل ما لحق بعالم الصناعة من تطور تكنولوجي مذهل ناهيك عن إستخدام الإنسان الآلي في بعض الدول المتقدمة صناعيا وعلى رأسها اليابان ويرى بعض العمال في هذا التطور التكنولوجي تهديدا لهم وذلك لسببين الأول أنه يصعب على البعض إستيعاب كيفية تشغيل الآلات الحديثة و الثاني أنهم يرون أن هذه الآلات قد تؤدي إلى الإستغناء عن العديد منهم وتعريضهم للبطالة، كما تؤدي هذه التكنولوجيا الحديثة إلى ضرورة تدريب العامل و تعديل أساليب العمل وضرورة أن يتكيف

العامل مع هذه الألة الجديدة ، لكن فصل القول ، العامل المتدني الكفاءة يرى في التكنولوجيا الحديثة خطر داهم. (ربيع، علم النفس المهني، 2010، ص 256)

2.2.6- الإتصال:

يعني السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة، و غالبا ما ينظر إلى هذا السلوك على أنه مهارة من الضروري توفرها خاصة لدى مدير المنظمة حيث يعتقد أن أسلوب الإتصال بين الأفراد داخل المنظمة يؤدي إلى الضغط الذي يتولد بشكل كبير إذا كان الأفراد يعملون تحت تنظيم عمودي بيروقراطي عكس الأفراد الذين يعملون في ظل تنظيم ذي هيكل مسطح و أقل بيروقراطية، كما يرى هيجان أن الإتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين العمال و القائد يؤدي إلى التخفيف من حدة الضغط و التوتر لما ينجر عنه من زيادة لكفاءة الإتصال في المؤسسة في إطار جو من التعاون و التفاعل المنسجم بين الأفراد العاملين.

كما أن منظمة العمل عبارة عن نظام إجتماعي بالغ التعقيد ، يقوم على التفاعل بين أفرادها سواء كانت هذه الإتصالات رسمية أو غير رسمية، فمن الطبيعي أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط لوجود شخصيات عدائية أو مشاغبة و نقشي الصراعات أو الفتور في المساندة. (سعاده، 2015، ص150)

3.2.6- تصميم المكاتب:

يعد تصميم المكاتب من حيث المساحة و التثبيت و غيرها من العوامل الأساسية التي تساعد العامل على العمل، فالمكتب الذي لا يوفر له الراحة النفسية و الجسدية يعد مصدرا من مصادر ضغوط العمل، و لهذا يجب أن يتوفر المكتب على جميع الوسائل الضرورية التي تساعد على أداء العمل و تحقيق الغايات التالية: الحماية و الأمان، التحفيز على النمو و التطور، إدخال السرور و المتعة على العامل و تسهيل الإتصال الإجتماعي، من خلال توفر كل وسائل الإتصال مع الزملاء حتى لا يحس بأنه في معزل عنهم، و يفضل تماثل المكاتب للعاملين الذين يكونون في نفس المستوى التنظيمي أو نفس الوظيفة لأن التمييز بينهم يؤدي إلى عدم الرضا مما ينعكس على تصرفاتهم و سلوكياتهم. (بن طالب، 2018 ص 60)

4.2.6- الهيكل التنظيمي:

يقصد بالهيكل التنظيمي البناء الذي يحدد الإدارات أو الأجزاء الداخلية في المنظمة حيث تبين الوحدات التنظيمية المختلفة و الأنشطة وخطوط السلطة و مواقع إتخاذ القرار.

وهو كذلك نظام المهام و إنسياب الأعمال و علاقات السلطة و قنوات الإتصال التي تربط أعمال الأشخاص و المجموعات المختلفة في المنظمة بعضها البعض.

ويعتبر البناء التنظيمي أحد المصادر الهامة لضغط العمل إذا أن لمركزية القرارات و ضعف المشاركة في صنعها أو إتخاذها و إتباع أساليب تنظيمية معقدة و غير مرنة و تخصص و تقسيم العمل بشكل مبالغ فيه إضافة إلى عدم وضوح الإختصاصات و تمييع المسؤولية و عدم تحديدها فإنها تؤثر بمجموعها على نفسية الفرد و تؤدي إلى شعوره بالضغظ. (عليما، 2005، ص 61، 62)

5.2.6- المناخ التنظيمي:

لكل منظمة أسلوبها الخاص في التعامل مع العاملين و غير العاملين فيها و معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام المطلوبة منها، و بعبارة أخرى لها شخصيتها التي تميزها عن المنظمات الأخرى. وعند تناول الجوانب الخاصة بالعمل نستخدم عبارة الثقافة أو المناخ التنظيمي للدلالة على ذلك، فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الإبداعية من جانب العاملين، وضع مصلحة العاملين بعين الإعتبار عن إتخاذ قرارات المنظمة، الإهتمام بالنتائج مقارنة بالعمليات، درجة تشجيع النمو و الإستقرار للعاملين، وغالبا يكون المناخ المؤسسي ناتجا لفلسفة وإفتراضات قيادات المنظمة و خاصة العليا منها، فالمدير التسلطي على سبيل المثال يكون سببا في مناخ عمل يتسم بالتوتر و الخوف و عدم الثقة، وهذا راجع إلى أن السلطة التي يمتلكها المدير بحكم مركزه الوظيفي تمكنه من التأثير على العاملين و يعتمد الحكم عليه بأنه مصدر للضغظ على الطريقة التي يستخدم بها تلك السلطة. (عسكر، 2003، ص 113)

6.2.6- السلامة و الصحة المهنية:

إن عدم إيلاء شروط السلامة و الصحة المهنية وقواعدها يعد مصدرا لضغوط العمل كما يولد إحساس لدى الفرد بأنه غير آمن على حياته أثناء أدائه لعمله، وتظهر آثار هذا المصدر على وجه الخصوص في الوظائف تكون طبيعتها تعرض العاملين فيها لأخطار مهنية تؤثر على صحتهم كما هو الحال في الوظائف التي يتعامل أصحابها مع مواد كيميائية خطيرة أو يتعرضون لإشعاعات أو غازات أو يواجهون آلات ضخمة وما شابه ذلك. (عليما، 2005، ص 73)

7.2.6- تقييم الأداء:

- يعرف تقييم الأداء بأنه: " نشاط يتعلق بقياس إسهامات الموظفين في إطار مهنتهم مقارنة بالأهداف المحددة من طرف المنظمة." (balais, 1996, p62)

يعتبر تقييم الأداء من أهم مصادر الضغوط المهنية فهو حكم متعدد الأبعاد على قدرة فرد ما لشغل عمل و تطويره، ويقوم به أحد أو عدة مسؤولين في المؤسسة المعنية.

فالتقييم عندما لا يؤسس بطريقة غير موضوعية والتي تعتمد على كفاءة الأداء و تتدخل فيه العلاقات الشخصية و المحسوبة بين القائد و الأتباع فإن هذا يولد نوعا من الإحباط لدى بعض المرؤوسين نظرا لعدم تقدير إمكانياتهم و مساواتها لقدرات زملائهم لأقل منهم كفاءة، قد يفضل بعض الزملاء عنهم فيما يتعلق بترشيحهم للمناصب الإدارية أو فيما يخص الحوافز و هذه الأشياء تعد مصدرا من مصادر الضغوط. (عثمان، 2010، ص 42)

3.6- مصادر خاصة بالعمل:

1.3.6-زيادة العبء الوظيفي work overload :

ويحدث ذلك عندما تفوق إجمالي المهام المسندة إلى الفرد ما يستطيع القيام به في الظروف العادية، أو عندما تتجاوز قدراته أو إمكانياته الذهنية أو الجسدية ، ويأخذ العبء المتزايد أحد الشكلين أو الإثنين معا و هما العبء الكمي و العبء النوعي.

ويقصد بالعبء الزائد الكمي **qualitative overload** تعدد أو زيادة المهام المسندة للفرد أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء هذه المهام.

أما العبء الزائد النوعي **quantitative overload** فيحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام ، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها. (المرسي و إدريس، 2001، ص 525)

2.3.6- الرتابة و عدم التغيير lak of variety :

قد تأتي الرتابة في بعض الأعمال ليس من المهام الفنية المرتبطة بالأعمال نفسها ولكن من الواجبات والمهام الإدارية المرتبطة بها، وقد يضطرب كثير من الناس حين يجد أن أحداث اليوم هي أحداث الأمس (لا جديد) ففي التاسعة و النصف صباحا يبدأ العمل ، وفي العاشرة يقوم المسؤول بإستدعائه ليعطيه التعليمات و في العاشرة و النصف يتناول كوبا من الشاي أو القهوة..... و هكذا لا يختلف اليوم عن الأمس عن أحداث الغد. (الفرماوي و عبد الله، 2009، ص 72)

3.3.6- صعوبة العمل :

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الإتزان، وترجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه أو لعدم فهمه لهذه الجوانب ، و يلعب المشرف ونظام الإدارة دور هام في هذا المجال، فعدم وجود بطاقات وصف يقوم المشروع بإطلاع الأفراد عليها، و عدم شرحه لها يعظم شعور الفرد بصعوبة العمل وقد ترجع هذه الأخيرة أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد. (ماهر، 2008، ص 33)

4.3.6- المناوبة - الدوام:

هناك مهن عديدة في وقتنا الحالي توفر خدماتها بشكل منتظم 24/24 ساعة و هذا لتعقد أنظمة الحياة و تطورها كالمهن ذات الطبيعة الحيوية للمجتمع، كقطاع الكهرباء، الماء، الشرطة، الحماية المدنية، الأطباء..... ومن ثم أصبح الدوام إعتياديا في المجتمعات تلبية لمطالب المهنة، إلا أنه قد بينت الدراسات بأن المناوبة لها تأثير سلبي على عادات النوم و العلاقات الإجتماعية، حيث يترتب الشعور بالتعب و النوم المتقطع، اضطراب الشهية، زيادات في حالات الطلاق، مشكلات جنسية، إنخفاض عدد اللقاءات مع الأصدقاء، زيادة حوادث العمل، إنخفاض في الولاء أو الإلتزام تجاه المنظمة. (مكناسي، 2007، ص 108)

5.3.6-تقسيم أوقات العمل:

ويقصد بها تنظيم ساعات العمل بحيث يمكن تشغيل فرق مختلفة من العمال لفترتين عمل خلال أوقات مختلفة على مدى 24 ساعة. ويلعب هذا الأخير دورا مهما في ظهور مستوى مرتفع من الضغط وخاصة خلال العمل بالدوريات و العمل الليلي وهذا ما يحدث لدى الأطباء عند وجود مناوبة طبية، حيث يصعب و خصوصا على المرأة المتزوجة و الطيبية في آن واحد تنظيم حياتها العائلية بناء على تغيرات أوقات العمل. (حنان، 2010، ص 51)

4.6- المصادر البيئية :

من الممكن أن يكون للبيئة تأثيرات متعددة وشائكة في ما إذا كنا نمر بمرحلة توصف بأنها ضاغطة فمن الممكن أن تشمل العوامل الخارجية:

على سبيل المثال الحالة الاقتصادية العامة بالإتجاهات التي تم التنبؤ بها ،ويمكن أن يتسبب التذبذب في الوضع الاقتصادي صعودا أو نزولا الضغط النفسي، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف و سبل العيش وما شابهها .

وبنفس الأسلوب يمكننا النظر إلى الآثار المحتملة للعوامل البيئية السياسية يتزايد الضغط خلال فترة الانتخابات ، حيث أن سلوك القادة الجدد الذين يتم إنتخابهم غالبا ما يكتنفه الغموض، خاصة عندما يكون هذا السلوك مختلفا إختلافا جوهريا عن سلوك أسلافهم. (سيرلاقي و والاس، 1987، ص183)

وهناك من صنف مصادر الضغوط المهنية إلى المصادر الآتية و تتمثل في:

- **محتوى العمل:** و تظهر من خلال المهام المتكررة تتميز بالرتابة، العامل في السلسلة أو نقص فرص التدريب-مهام غير واضحة-حمولة العمل التي تتطلب وقت محدد-التنوع في المهام- التعداد الغير كافي للعاملين- ساعات العمل الطويلة.

- **المصدر الثاني:** المتعلقة بالعلاقات مع فريق العمل و التفاعل.

- **المصدر الثالث:** نمط الإشراف سواء كان مشارك أو أتوقراطي أو تسيبي.

- **المصدر الأخير:** تقييم المنظمة اللاموضوعي. (Janot et rascle, 2008, p 27, 28)

علاوة على ما سبق ذكره من مصادر الضغوط المهنية و المتمثلة في المصادر تخص الجانب التنظيمي، من بيئة العمل و المهام المطلوبة، و عوامل أخرى تخص الجانب العلائقي الذي له علاقة بالعامل مع زملائه و مشرفيه، بالإضافة إلى الجانب الذي يخص شخصية الفرد العامل.

7- **آثار الضغوط المهنية:** للضغوط المهنية آثار إيجابية و أخرى سلبية:

1.7- الآثار الإيجابية:

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد و المنظمة معا. ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثارا إيجابية مرغوبا فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها و من الآثار الإيجابية ما يلي:

- تحفز عن العمل.

- تجعل الفرد يفكر في العمل.

- يزداد تركيز الفرد على العمل.

- ينظر الفرد إلى عمله بتميز.

- التركيز على نتائج العمل.

- النوم بشكل مريح.

- المقدرة على التعبير عن الإنفعالات و المشاعر.

- الشعور بالمتعة، الحيوية، النشاط و الثقة.

- النظر إلى المستقبل بتفاءل. (عليجات، 2015، ص 88، 89).

2.7- الآثار السلبية:

1.2.7- **على للفرد:** يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة للفرد و المنظمة و تكمن فيما يلي:

1.1.2.7- الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة و أنماط سلوكه المعتادة وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ و ذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل ومن أهم تلك التغيرات ما يلي: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن وفقدان الشهية، التغير في عادات النوم باستخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب وعدم إحترام الأنظمة و القوانين المنظمة. (الصيرفي، 2007، ص 131)

2.1.2.7- آثار نفسية (سيكولوجية):

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل حدوث بعض الإستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين ومن أهم تلك الأعراض النفسية مايلي: الحزن، الكآبة، الشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الإلتزان الإنفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث و التعبير، التردد واللامبالاة. (العيان، 2005، ص 166، 167)

3.1.2.7- آثار عضوية: من بين الآثار العضوية التي تترتب عن إحساس الفرد بالضغوط ما يلي:

- إضطرابات في ضربات القلب-ضيق في التنفس، جفاف الفم و إضطرابات في المعدة وعسر الهضم.
- إضطرابات في عملية الإخراج.
- الشد العضلي خاصة في الفك.
- القلق وكثرة الحركة و عض الأظافر و إرتعاش اليد.
- التعب و الإرهاق والحمول و صعوبة النوم، الصداع، العرق بغزارة. (ماهر، 2008، ص 75)

4.1.2.7- الآثار المعرفية: و تتمثل في الآتي:

- عدم القدرة على التركيز.
- وجود قرارات متسرعة و خاطئة تؤدي إلى كثرة الأخطاء.

- عدم قدرة العقل على الإستيعاب.
- عدم القدرة على التنظيم و التخطيط.
- تؤدي إلى تداخل الأفكار مع بعضها. (عبد المنعم، 2006، ص 65)

5.1.2.7- الآثار الإجتماعية:

تؤدي ضغوط العمل الحادة إلى الكثير من الآثار الإجتماعية السالبة، منها الشعور بالإغتراب عن مجال العمل الذي ينتمي إليه الفرد ، فعلى الرغم من وجود الشخص في العمل لكنه لا يشعر بالإنتماء إليه وإنما يتحول إلى إنسان غريب عنه يؤدي العمل المطلوب منه بدون رغبة وفي مواقف أخرى دون مستوى الكفاءة المطلوبة.

كما تترك هذه الضغوط آثارا على علاقات الفرد الأسرية كالتأثير السلبي في العلاقات العائلية والعجز عن مواجهة المشكلات المترتبة على ضغوط العمل فيبدأ في إسقاطها في المنزل بشكل غضب أو إصدار أوامر أو فرض سيطرة الأمر الذي قد يؤثر في العلاقة الزوجية أو الأطفال. (عثمان، 2005، ص 312)

2.7- على المنظمة:

في الدول التي تعطي أهمية للعمل ودوره في الإنتاجية و الآخر ينظر إلى العواقب أو تكلفة عدم التعامل الفعال مع مصادر الضغوط المهنية من جانبين:

تكلفة مباشرة ويعود ذلك إلى عدم الإستفادة التامة من الفرد العامل بسبب التغيب أو ترك العمل أو الأداء المتدني وفي بعض الحالات تضطر المنظمة لدفع تعويضات إذا ترتبت على الضغوط مشكلات فيسيولوجية بدنية. (على، 2003، ص 120)

أما الثمن غير المباشر فيتمثل في:

- إنخفاض الروح المعنوية إنخفاض الدافعية وعدم الرضا، ضعف الإتصال و العلاقات الإنسانية ، الخطأ في إتخاذ القرارات وعدم الثقة و الإحترام و التقدير، وكل هذه الآثار ينعكس أثارها على الأداء و إنتاجية و فعالية المنظمة. (جلد، 2009، ص 194)

- ارتفاع معدل دوران العمل بسبب هروب الموارد البشرية من المنظمة لمنظمات عمل أخرى يكون فيها ضغط العمل أقل و أخف وظهور إتجاهات غير تعاونية.

- إنخفاض مستوى الرضا لدى زبائن المنظمة و إحتمال فقدان جزء منهم بسبب سوء معاملتهم من قبل العاملين. (عقيلي، 2005، ص 596، 597)

كذلك يمكن الإستدلال على الآثار التنظيمية المصاحبة لضغوط العمل من الإحصاءات التي نشرتها بعض الجهات المتخصصة في الولايات المتحدة الأمريكية و التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- يرجع ما بين 75-85 % من حوادث العمل إلى عدم المقدرة على التعامل مع الضغوط وهو ما يكلف الشركات نحو 32 بليون دولار سنويا.
- إن أمراض القلب الناتجة عن مواجهة الضغوط تعتبر هي المسؤولة عن فقدان ما يزيد عن 185 مليون يوم عمل.

- إن القلق الناتج عن ضغوط العمل يتسبب في فقدان ما يزيد عن 10% من ساعات العمل اليومي.
- إن الآثار النفسية و العضوية للضغوط تساهم في ما يزيد عن 60% من حالات العجز في الأجل الطويلة تكلف المنظمات 26 بليون دولار سنويا في شكل تعويضات أو الإنفاق على العلاج. (جمال الدين وعبد الرحمن، 2001، ص535)

8- أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

هناك مجموعة من الأساليب والطرق تستعمل للتقليل من حدة الضغوط المهنية فمنها ما يخص المنظمة و أخرى متعلقة بالفرد و يمكن سردها كما يلي:

1.8- الأساليب التنظيمية:

1.1.8- تنظيم دورات تكوينية:

يمكن للمؤسسة الإستعانة بأخصائيين في التكوين يتولون مهمة تنمية مهارات الموارد البشرية في التعامل مع ضغوط العمل وتعتبر محاضرات التوعية أحد الأساليب التكوينية الأكثر إستعمالا من قبل المؤسسات في إرشاد مواردها البشرية إلى الخطوات العملية للتخلص أو التخفيف من حدة الشعور بضغوط العمل، نظرا لكونها توفر الجهد و المال و الوقت في نقل المعلومات كما أنها تسمح للموارد البشرية بالتعبير المباشر عن مختلف المشاكل التي يواجهونها في العمل، في هذه الحالة تكون المؤسسة قد حققت مكسبين في وقت واحد فمن جهة ستخفف من الضغوط التي تعاني منها مواردها البشرية، و من جهة ثانية تنمي و تزيد من درجة ولاء مواردها و ذلك كون قيام المؤسسة بدورات تكوينية يعكس مدى إهتمامها بعمالها. (حاج علي و بن عبو، 2020، ص 18)

2.1.8- الكشف عن مسببات ضغوط العمل: يمكن للمدير و أخصائي شؤون الأفراد من خلال تيقظهم و حساسيتهم للعمل أن يكتشفون وجود بعض مسببات الضغوط في العمل، فقد يكتشف أحد المديرين على سبيل المثال الضوضاء الموجودة في مكتب مرؤوسيه ما يسبب لهم الضغوط. (ماهر، 2003، ص 400)

3.1.8- تصميم وظائف ذات معنى: يعني إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى و أهمية و يتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة و المهام كما تتيح مقدار مناسب من السلطة للأداء.

4.1.8- ترتيب بيئة العمل المادية: بالشكل الذي يمكن الفرد من أداء عمله بسهولة و يجعله أقل عرضة للمخاطر و الأضرار.

5.1.8- إنشاء أنظمة علاجية: لتخفيف حدة الضغوط على كامل العاملين، ومن هذه الأنظمة تعيين مستشار نفسي و إجتماعي للعمل و تخصيص حجرات لممارسة التمارين الرياضية. (العميان، 2005، ص 170، 181)

6.1.8- استخدام الإدارة لإتصالات فعالة لتشكيل مدركات الأفراد على أن تأخذ بعين الإعتبار أن ما يصنفه العاملون على أنه تهديد أو فرصة ماهي إلا تفسيرات شخصية و يمكن التأثير عليها عن طريق الرموز أو الأفعال التي يتم توصيلها عن طريق الإدارة. (العطية، 2003، ص 181، 182)

2.8- الأساليب الفردية: يستطيع الإنسان الحد من الضغوط المهنية بوسائل وطرق عديدة و من أهمها:

1.2.8- التمارين الرياضية: أثبتت الدراسات و الأبحاث أن الأشخاص الذين يمارسون التمارين الرياضية المتنوعة مثل المشي، الركض، السباحة وركوب الدراجات و غيرها هم أقل عرضة للتوتر و الضغوط من غيرهم.

2.2.8- الإسترخاء: ويؤدي إلى إنخفاض توتر العضلات و إنخفاض ضربات القلب و ضغط الدم، و تباطؤ في عملية التنفس ويتم بإتخاذ وضع مريح وإقفال العينين في مكان هادئ. (حريم، 2001، ص 297، 298)

3.2.8- التأمل: حيث يختار الفرد وضعا مريحا و يغلق عينيه و يحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه ثم يقوم بإختيار كلمة يرددتها مرة بعد مرة.

4.3.8- إعادة البرمجة الذهنية: وتشير إلى التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال خطوتين: التوقف والتركيز عن الموقف ذهنيا و إعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية.

5.3.8- التصور الذهني: يدخل ضمن إعادة البرمجة الذهنية ويساعد الفرد في توقع مصادر الضغوط الخطوات اللازمة لمواجهتها. (عسكر، 2005، ص 98، 99)

6.3.8- إدارة بيئة العمل الشخصي:

وتتمثل إدارة بيئة العمل الشخصي في قدرة الفرد على السيطرة على عمله خلال اليوم وطبيعة العمل إن كانت روتينية أم ممتعة وذات فرص و تحديات وإبداع، كذلك هل هذا الفرد قادر على التخطيط لعمله بشكل فعال وهل يدير وقته بنجاح و فعالية و هل هناك زيادة في العمل تكون مصدرا للإزعاج و الضغوط مما يتطلب منه إنجاز بقية عمله في المنزل أو في أوقات أخرى غير وقت العمل الأساسي. (جلدة، 2009، ص 197)

7.3.8- إدارة الوقت: ومن أهم مبادئ إدارة الوقت ما يلي:

- ذكر وتحديد الأنشطة و المهمات التي على الفرد أن يؤديها يوميا.
- وضع أولويات لهذه الأنشطة حسب أهميتها.
- جدولة الأنشطة و المهام و تحديد الأوقات لأدائها.
- حسن الإستفادة من دورة الإنسان اليومية و أداء المهمات و الأنشطة الأكثر إلحاحا خلال فترة الدورة التي يكون فيها يقضا و منتجا. (عبد الباقي، 2005، ص 96)

8.3.8- شبكة العلاقات: تشجيع الفرد على الإنضمام للجماعات المختلفة وتوثيق مدى الصداقة بينه و بين زملائه.

9.3.8- ضبط السلوك ذاتيا: من خلال أن يقوم الفرد بالسيطرة على الأشياء و الأمور التي تسبق السلوك و التي تعيقه و بذلك يستطيع أن يسيطر على سلوكه. (حمادات، 2008، ص 198)

10.3.8- الفكاهة: فقد أشارت الدراسات أن الضحك يساعد على تجنب و تخفيف الضغوط. (عباصرة ويني أحمد، 2007، ص 133)

11.3.8- أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وأن تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث. (العميان، 2005، ص 169)

12.3.8- القبول و الدعم الإجتماعي:

إن فقدان المساندة الإجتماعية في بيئة العمل يزيد من التوتر و بشكل معاكس، فإن وجود الأصدقاء و الأقارب و الزملاء يساعد على تفريغ شحن الهموم و المتاعب و التنفيس عن النفس في حالات التوتر ولذلك فإن توسيع نطاق القبول و الدعم الإجتماعي يدعم مواقف الإنسان النفسية و يخفف من الآثار الضارة للتوتر. (عبد الباقي، 2005، ص 96)

13.3.8- النظام الغذائي:

ويقصد بذلك أنواع وكميات الغذاء التي تدخل إلى الجسم، فالغذاء المتكامل ضروري لوظائف أعضاء الجسم ولإعطاء الطاقة و الحيوية و عندما يتفاعل نظام الغذاء الجيد مع التمرينات الرياضية بكفاءة تكون لكل منها آثار حسنة على الآخر و النتيجة في النهاية لصالح الفرد في مقاومته للآثار و البيئة للضغوط النفسية فمثلا الغذاء الجيد يمكن من أداء التمرينات الرياضية بكفاءة مما يؤثر على رفع كفاءة الفرد في الإسترخاء و التركيز. (ماهر، 2008، ص 118)

9- أساليب التعرف على الضغوط المهنية: يمكننا التعرف على الضغوط المهنية من خلال المؤشرات التالية:

- مقارنة الوظائف و الأعمال و المهام بمؤهلات شاغليها و خبراتهم، لأن النقص قد يمثل في المقارنة مصدرا من مصادر الضغوط- التقارير اليومية أو الأسبوعية التي يرفعها العمال على سير أداءهم - تقييم الأداء الوظيفي السنوي للعاملين الذي يتبع الكفاءة و الضعف في الأداء.
 - التقرير السنوي الشامل للمؤسسة بجميع بنوده من إنجاز و صيانة و مصروفات و عوائد...إلخ.
 - مقارنة الإنتاج بالأهداف المطلوبة تحقيقها.
 - فتح المجال للمناقشات و الشكاوي و التعبير عن النفس للكشف عن ضغوط العمل مع توفير الضمانات الكافية لسرية المعلومات كتخصيص صندوق الشكاوي.
 - تحديد ضغوط العمل عبر إستطلاع آراء العاملين بتوزيع إستبيانات تستقصي مصادر تلك الضغوط في بيئة العمل وتساعد المسؤولين على الخروج برؤية شاملة عن سلبيات العمل. (المعمرية، 2014، ص 16)
- 10- طرق قياس الضغوط المهنية:** أشار مايتسون و إيفاسفيك 1987 إلى أنه توجد أربعة أنواع أساسية من مقاييس الضغوط و هي:

1.10- مقاييس التقرير الذاتي selfreport measures:

- و تتضمن سؤال العمال مباشرة عن شعورهم نحو العوامل المرتبطة بالمهنة مثل: البناء أو الهيكل التنظيمي، و نظام الإثابة و المكافآت، القيادة، و عوامل أخرى خارج المؤسسة و تنقسم مقاييس التقرير الذاتي إلى ثلاثة أنواع:
- مقاييس تقيس مثيرات الضغوط،
- مقاييس تقيس إستجابات الضغوط،
- مقاييس تقيس التفاعل بين الفرد والبيئة.

2.10- المقاييس البيوكيميائية biochemical measures: وهي التي تقدم تقديرا أو تقييما

لوظائف الأجهزة البيولوجية في الجسم، و بالطبع مع التركيز على نشاط الجهاز الغدي.

3.10- المقاييس النفسية الفسيولوجية psycholo physiological measures: تقيس نشاط

أحد أجهزة الجسم مثل قياس ضربات القلب.

4.10- مقاييس الأداء performane measures: و هي تقيس تأثيرات الضغوط على قدرة الفرد

على أداء المهنة التي تقوم بها مثل قياس مهارات حل المشكلة. (غدي، 2016، ص87،88)

خلاصة الفصل:

وفي نهاية الفصل يمكننا القول بأن الضغط من المواضيع التي تعددت تعاريفها نتيجة إختلاف آراء الباحثين، إذ تعتبر الضغوط المهنية نوع من أنواع الضغوط المتعددة المصادر، و الملاحظ أن الأفراد يختلفون في إستجاباتهم تجاه المواقف الضاغطة التي يتعرضون إليها في بيئة العمل، فهناك من يستجيب لهذه المطالب لكنه يفشل في مواجهتها مما ينجم عنها آثار سلبية تؤثر على جانبه النفسي و أداءه في العمل و بالتالي على توافقه المهني و هذا ما سنتعرض له في الفصل الموالي بشيء من التفصيل.

الفصل الثالث

التوافق المهني

تمهيد

1- التوافق النفسي

1- مفهوم التوافق النفسي

2- التوافق و المفاهيم المشابهة له

3- أهمية التوافق النفسي

4- خصائص عملية التوافق النفسي

5- خطوات عملية التوافق النفسي

6- محكات التوافق النفسي

7- مؤشرات التوافق النفسي

8- نظريات التوافق النفسي

9- عوائق التوافق النفسي

10- مجالات التوافق

II- التوافق المهني

1- مفهوم التوافق المهني

2- علاقة التوافق المهني ببعض المتغيرات

3- شروط التوافق المهني

4- أسس التوافق المهني

5- طرق قياس التوافق المهني

6- مظاهر التوافق المهني

7- العوامل المؤثرة في التوافق المهني

8- مفهوم سوء التوافق المهني

9- أسباب سوء التوافق المهني

10- طرق وسبل تحسين التوافق المهني

خلاصة الفصل

تمهيد:

للإنسان دوافع و حاجات يسعى دوماً إلى إشباعها من أجل تحقيق التوازن بين حاجاته ورغبات ومتطلبات البيئة المحيطة به سواء كانت أسرية أو مدرسية أو مهنية، و تعتبر هذه الأخيرة المكان الذي يقضي فيه الفرد معظم أوقاته، فيعمل باستمرار بغية تحقيق توافقه المهني و الذي يعد أحد و أهم مجالات التوافق العام والذي سنتطرق إليه بشكل من التفصيل في هذا الفصل من خلال الجزء الأول الخاص بالتوافق النفسي وفق العناصر الآتية:

مفهوم التوافق النفسي، التوافق و المفاهيم المشابهة له، أهميته ، خصائصه ،خطواته ، محكات التوافق النفسي، مؤشرات التوافق النفسي، نظرياته، عوائقه و مجالاته. أما فيما يتعلق بالجزء الثاني فقد تطرقنا فيه إلى متغير التوافق المهني بعناصره التالية: مفهوم التوافق المهني، علاقت ببعض المتغيرات، شروطه و أسسه، طرق قياس التوافق المهني و مظاهره و العوامل المؤثرة فيه ،مفهوم سوء التوافق المهني، أسباب سوء التوافق المهني و طرق وسبل تحسين التوافق المهني.

1- التوافق النفسي:

1- مفهوم التوافق Adjustment:

- لغة:

- من الفعل وفق، مصدر توافق، التطابق و التلاؤم و التآلف و التناغم. (نور الدين، 2009، ص 40)
 - ورد في لسان العرب لإبن منظور " وفق الشيء ما لاعمه و قد وافقه موافقة و إتفق معه و توافقاً"
 - كما في جاء مختار القاموس " وفق: وافقته على كذا وبينهما وفاق و هما متوافقان و التوافق هو الاتفاق"
- (المرواني، 2009، ص 81)

- إصطلاحاً: هناك الكثير من تعاريف التوافق و يمكننا التطرق إلى البعض منها:

- التوافق هو: " مصطلح في علم النفس يستخدم لوصف العملية السلوكية التي يقيم فيها الإنسان توازناً بين حاجاته المختلفة أو بين حاجاته و العقبات التي تعترضه في محيطه و يبدأ التوافق عندما يشعر المرء بحاجة ما، و ينتهي عندما تشبع تلك الحاجة كالذي يحدث عندما يحس المرء بالجوع فيدفعه ذلك الإحساس إلى البحث عن الطعام". (القيسي، 2010، ص 194)

يوضح لنا هذا التعريف بأن عملية التوافق هي عملية يقوم بها الفرد ليوازن بين حاجاته و العقبات التي تعترضه و تبدأ هذه العملية بوجود دافع لتحقيق تلك الحاجة.

- أما معجم أنجلش و أنجلش **English & English** فقد عرف التوافق على أنه: "عملية إجراء التغييرات اللازمة التي يقوم بها الفرد في داخله أو بيئته للوصول إلى إنسجام نسبي".
من خلال هذا المنظور نلاحظ بأنه ركز على التغييرات التي يجربها الفرد بداخله أو البيئة المحيطة به حتى يصل إلى الإنسجام النسبي.

- في حين عرفت موسوعة علم النفس **هردر وهردر HERDER & HERDER** بأنه: "حاجة تتحقق فيها حاجات الفرد من ناحية، و مطالب البيئة من ناحية أخرى". (المرواني، 2009، ص 82)
إن التوافق من خلال هذا التعريف ينصب أكثر على تحقيق حاجات الفرد من جهة و على تحقيق مطالب البيئة من جهة ثانية.

- في حين عرفه آخرون بأنه: "تلاؤم الكائن الحي مع بيئته إما بتغيير سلوكه أو بتغيير بيئته أو بتغييرهما معاً، أما ردود أفعال التوافق فهي مصطلح الطب النفسي يطلق على بعض اضطرابات الشخصية التي تنشأ عن محاولات الشخص أن يوفق بينه وبين المواقف المتعارضة". (شحاته والنجار، 2003، ص 159)
ركز هذا التعريف على تلائم الكائن الحي مع بيئته عن طريق التغيير في سلوكه أو في بيئته أو بتغييرهما معاً، كما وضح لنا إذا لم تحدث عملية التوافق تنتج عنها عدة اضطرابات شخصية وهذا الوجه المعاكس للتوافق النفسي يعني سوء التوافق النفسي.

- كما عرف التوافق بأنه " عملية تعكس البنية الكلية لشخصية الفرد عن طريق الإتزان و الإنسجام وفقاً للبيئة المادية و الإجتماعية". (sharma, 2018, p22)
نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه ركز على البيئة المادية و الإجتماعية اللتان تساهما في توافق الفرد.

من خلال التعاريف المذكورة نستنتج بأن التوافق عملية مستمرة تتضمن قدرة الفرد على تغيير سلوكه و الإنسجام و التلاؤم مع ذاته و البيئة المحيطة به ، بحيث يستطيع الحصول على الإشباع اللازم لحاجاته مع مراعاته لما هو موجود في البيئة الخارجية المحيطة به من قيم ومعايير.

2- التوافق و المفاهيم المشابهة له:

1.2- التوافق والتكيف Adaptation :

- يعرف التكيف بأنه عملية فيزيائية أو نفسية يسعى فيها الفرد إلى التغيير و التي تنتج عنه تغير مستمر سواء كان ذلك في البيئة أو في شخصية و بنية الفرد و ذلك حسب النظرة المتبناة في ذلك، و هذا

التغير يكون إما لقدرة الفرد على المحافظة على حياته أو التكيف لمتطلبات البيئة و الظروف المحيطة به. (Charron & dumet & gueguen & nicolas & liery & rusinek, 2007, P 01)

لذلك إرتبط مفهوم التوافق النفسي بمفهوم التكيف، فهناك من يرى أن هناك فرق بين مصطلحي التكيف والتوافق، حيث يعتبر التكيف تغير يحدث في الكائن الحي من حيث الشكل أو الوظيفة أو السلوك وذلك لملائمة تغيرات البيئة بهدف الحفاظ علي الحياة وبقاء النوع أو التعديل الموروث أو المكتسب في الأفراد والذي يمكنهم من التلائم الأفضل من أجل البقاء. (زيدى ولمين، 2014، ص 122)

في حين ترى وجهة نظر أخرى بأن مفهوم التوافق مرادف للتكيف على نحو ما حددته نظرية داروين المعروفة بنظرية النشوء و الإرتقاء حيث تشير إلى أن الكائن الحي يحاول أن يوائم نفسه و العالم الخارجي الذي يعيش فيه محاولة منه من أجل البقاء و هذا ما يعبر بلفظ التأقلم أو التكيف Adjustment وإستخدمها علماء النفس في المجال النفسي تحت مصطلح التوافق Adjustment. (إبراهيم ، 2011، ص 173)

وهناك من إعتبر التكيف أشمل من التوافق على أساس أن التكيف يتضمن الحيوان و النبات في علاقتهما مع البيئة المادية و الإجتماعية. (سفيان، 2004، ص 158)

في حين يرى آخرون بأن التوافق أعم و أشمل من التكيف، حيث أن التكيف يختص بالجوانب الجسمية والبيولوجية، أما التوافق يشمل الجوانب النفسية والاجتماعية و بالتالي فإن أي تغير في الجوانب النفسية أو الإجتماعية لملائمة ما يحدث من تغيرات في عادات و تقاليد المجتمع يعتبر توافقاً، بينما أي تغير في الجوانب الفسيولوجية لملائمة أي تغير في البيئة الخارجية يعتبر تكيف. (غانم ومحمود وحنور، 2011، ص 210)

وبناء على ما سبق ، فإن الباحثة تؤيد فكرة الباحثين الذين يرون بأن التوافق أعم و أشمل من التكيف لأن التوافق يشير إلى إشباع الحاجات النفسية و الإجتماعية و البيولوجية بواسطة عمليتي التغير و التغيير.

2.2- الصحة النفسية و التوافق Mental Health :

- يعرف القوص الصحة النفسية بأنها: "مجموعة شروط يلزم توفرها حتى يتكيف الفرد مع نفسه و مع مجتمعه، تكيف يشعره بالسعادة و الكفاءة". (أبو حويح والصفدي، 2009، ص 48)

- كما تعرف بأنها: "الحالة النفسية العامة للفرد و أن الصحة النفسية السليمة هي حالة تكامل طاقات الفرد المختلفة مما يؤدي إلى كفاءة توظيفه لها و تحقيقه لذاته." (بن درويش، 1999، ص 229)

فالملاحظ أن كثيرا من المؤلفين يوحّدون بين الصحة النفسية و حسن التوافق و يثبتون بأن زيادة حالات التوافق دليل على الصحة النفسية، و يرى آخرون أن السلوك التوافقي ليس هو الصحة النفسية بل أحد مظاهرها، فالصحة النفسية حالة أو مجموعة شروط و السلوك التوافقي دليل توافرها. (زبيدي ولمين، 2014، ص 121)

فالصحة النفسية تقترن بالتوافق، فلا توافق دون تمتع بصحة نفسية جيدة ولا صحة نفسية بدون توافق جيد فهذه الصحة النفسية تحقيق التوافق السليم و يعد الفرق بينهما هو الفرق في الدرجة. (سفيان، 2004، ص 157) فالعلاقة بينهما علاقة تأثير وتأثر و بلغة علم النفس التجريبي إذا اعتبرنا الصحة النفسية هي المتغير المستقل "Independent Variable" فإن التوافق الشخصي والإجتماعي للفرد يعد بمثابة المتغير التابع "dependent Variable". (العبيدي، 2009، ص 16)

من خلال هذه الآراء ترى الباحثة بأن الصحة النفسية أشمل من التوافق لأن الفرد المتمتع بصحة نفسية جيدة نجده متوافقا في جوانب عديدة و كثيرة على غرار التوافق

3.2- التوافق و الذكاء Intelligence :

توجد عوامل تؤثر أولها علاقة بالتوافق و منها الذكاء العام و الذي يعرف بأنه القدرة على التكيف مع البيئة. وقد أثبتت بعض الدراسات أن الذكاء يرتبط بالتوافق كدراسات بترمان و دراسة "HILDRETH" سنة (1938)، و دراسة (1952) "BONSELL" حيث تميزت الإناث الذكيات على الذكور الأذكيا في التوافق كما في دراسة هالين. (سفيان، 2004، ص 158)

فملاحظ أن الذكاء له صلة وثيقة بالتوافق، فكلما كانت نسبة ذكاء الفرد و قدرته على حل مشكلاته و العوائق التي تعترضه في حياته، فإن هذا يؤدي به إلى توافقه.

4.2- التوافق و سوء التوافق Maladjustment :

الفرق بين التوافق وسوء التوافق هو الفرق في الدرجة وليس في النوع و على وجه التحديد فالأفراد المتوافقون يظهرون درجة كبيرة من الإتساق الشخصي، إلى جانب فهم يسلكون مسلكا فعالا للحصول على حاجاتهم وتحقيق أهدافهم، أما الأشخاص المحصورون بين عقبة شديدة ودافع ملح تزداد درجة الإحباط و تتصاعد لدرجة عدم القدرة على تنظيم سلوكهم وهم من تطلق عليهم سيئوا التوافق. (النيال، 2010، ص 136)

والفرق بين التوافق و سوء التوافق يكمن في الدرجة التي يتحصل عليها الفرد في إشباع حاجاته.

3- أهمية التوافق النفسي:

يستهدف التوافق الرضا عن النفس و راحة البال و الإطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة و التفاعل مع الآخرين، ولا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس ومعرفة إمكانيات البيئة، وأهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته، وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع، مع مراعاة إمكانيات البيئة، فالتوافق كوسيلة هو عملية إشباع حاجات الأفراد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس والإرتياح لتحقيق التوتر الناشئ عن الشعور بالحاجة، و يكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات وأجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه و يرضي الغير أيضا. (بوعطيط، 2012، ص 158)

و يمكننا تلخيص أهمية التوافق في النقاط الآتية:

- التوافق وسيلة لإشباع حاجات الفرد التي تثير دوافعه.
- يحقق التوافق الرضا عن النفس و الإرتياح و راحة البال و الإطمئنان.
- الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة و التفاعل مع الآخرين.
- يحقق رغبات الفرد بما يرضي الغير أيضا.
- وسيلة للتكيف مع الظروف و المواقف المختلفة و التغلب على ما يعترض الفرد من عقبات. (النيال، 2010، ص 136)

- تحقيق الإلتزان النفسي و الضبط السلوكي.
- الإحساس الإيجابي بالسعادة و الكفاية و عدم الخوف في كل ما يمارسه الفرد من الأنشطة.
- يكون قادرا على إستغلال قدراته و إمكانيته.
- إحساس الفرد بقيمته الذاتية و الحرية في توجيه سلوكه و شعوره بالإنتماء و تحرره من الإنطوائية وخلوه من الأمراض العصبية. (المرواني، 2009، ص 92، 93)

- قدرة الفرد على الإنتاج المعقول في حدود ذكائه و حيويته و إستعداده.
- قدرة الفرد على عقد صلات إجتماعية صلات تتسم بالتعاون والتسامح والإيثار لا يشوبها التحدي والعدوان والإرتياب أو عدم الإعتماد على الغير أو عدم الإكتراث لمشاعرهم. (عوض، 1988، ص 31)

4- خصائص عملية التوافق النفسي: إن عملية التوافق كغيرها من العمليات تتمتع بعدة خصائص و هي كالآتي:

- التوافق عملية كلية: تعني ضرورة النظر للإنسان باعتباره شخصية كلية وكلا موحدًا في علاقته مع بيئته بمعنى التوافق خاصة لا تقتصر على السلوك الخارجي للفرد في إغفال لتجاربه الشعورية ما يشعر من رضا اتجاه ذاته وأعماله.
 - التوافق عملية نسبية: بمعنى أنه ليس هناك ما يعرف بالتوافق التام إلا الموت والذي يؤدي إلى الجمود والذي بدوره يؤدي إلى الموت، فالتوافق مسألة نسبية معيارية زمانًا ومكانًا وظروفًا. (فحجان، 2010، ص 16)
 - التوافق عملية وظيفية: بمعنى أن التوافق وظيفة تتمثل في خفض التوتر فعند التعرض لإثارة سواء داخلية أو خارجية يحاول الفرد التحرك لخفض أثر التوتر سواء بإتباع سلوك سوي أو غير سوي وتكون الحلول السوية حلول إيجابية إنشائية وبنائية أو اللاسوية تكون حلول تفكيكية ونكوصية وتكون المحصلة خفض التوتر وحل الصراع. (غانم و آخرون، 2011، ص 207)
 - التوافق عملية دينامية: بمعنى أن الإنسان لا يزال يبحث ويصارع لبلوغ التوافق ما إستمرت حياته أي أن التوافق لا يتم مرة واحدة وبصفة نهائية بل يستمر ما إستمرت حياته.
 - التوافق كعملية تستند إلى الزاوية النشئية: بمعنى التوافق يكون دائمًا بالرجوع إلى مرحلة بعينها من مراحل النشأة.
 - التوافق يستند إلى الزاوية الطبوغرافية: بمعنى أن التوافق يمثل المحطة التي تكون نتيجة عن صراع جميع القوي ذاتية أم بيئية. (مصعب، 2009، ص 50)
 - التوافق عملية إقتصادية: توفر عملية التوافق جزءًا من الطاقة النفسية المستمدة من الصراع القوى المختلفة و أن التوافق عملية اقتصاد من طاقة الإنسان النفسية والتي تتأثر بالظروف البيئية والظروف المادية و كل ما يحيط بالإنسان. (فحجان، 2010، ص 16)
- من خلال ما تقدم من خصائص نستنتج بأن عملية التوافق تتسم بمايلي:
- التوافق يعني التكامل بين وحدات شخصية الفرد والتحرر من الصراعات الداخلية بل هي كل يتفاعل بين الفرد وذاته وبين الفرد وبيئته.
 - التوافق عملية دينامية مستمرة و لا تتوقف مادام الفرد على قيد الحياة.
 - التوافق يعمل على خفض التوتر بمعنى أن التوافق عملية تؤدي وظيفة.
 - التوافق عملية نسبية و ليس تامة لأنها لا تخلو من الصراعات.

- التوافق يتم عبر مراحل حياة الفرد من مرحلة إلى أخرى (الطفولة إلى المراهقة.....الخ) وهكذا في المراحل التالية فيعمل الفرد على توافقه طبقاً لإمكانيته.

- يعتمد التوافق على الطاقة النفسية لدى الفرد.

5- خطوات عملية التوافق النفسي:

إن عملية التوافق هي سلسلة من الخطوات تبدأ عندما يشعر الفرد بحاجة ما و تنتهي عندما تشبع هذه الحاجة و بين بدايتها و نهايتها يقوم الفرد بمحاولات مختلفة يجاهد فيها لتخطي الصعوبات و حل الأزمات و مواجهة العوائق التي تحول دون إشباع هذه الحاجات وإعادة التوافق أو إن صح القول مواجهة الإحباطات لإعادة التوافق إن استطاع. (أبو عوض، 2007، ص 228)

و تتمثل الخطوات الرئيسية للتوافق في الآتي:

- وجود دافع يدفع الإنسان إلى هدف خاص.

- وجود عائق يمنع من الوصول إلى الهدف و يحبط إشباع الدافع.

- قيام الإنسان بأعمال و حركات كثيرة للتغلب على العائق و يؤدي إلى الوصول إلى الهدف وإشباع الدافع. (الداهري، 2007، ص 73)

6- محكات التوافق النفسي: هناك محكات أعمد عليها في تحديد التوافق نستعرضها فيما يلي:

1.6- المحك الإحصائي Statistical:

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق على التوزيع الطبيعي والتوزيع الطبيعي يفترض أن أي خاصية بشرية تتوزع على شكل منحنى تتجمع الأغلبية في الوسط والأقلية في الأطراف و بالتالي فإن التوافق سيكون موضعه قريب من متوسط المنحنى أي مع أغلبية الناس بينما سيء التوافق هو الذي يقترب من المنحنى. (سفيان، 2004، ص 161)

2.6- المحك الباثولوجي Pathology:

يصنف الأشخاص حسب الأعراض الإكلينيكية التي تظهر لديهم و هكذا فإن هذا المعيار يعتمد أساساً على الأعراض الإكلينيكية أو على الأشخاص الذين يظهر عليهم و بمعنى آخر فإنه يعتمد على الأشخاص غير المتوافقين أساساً و من هنا لا نستطيع أن نحدد الدرجة التي نقف عندها لنقول أن هذا السلوك سوي و هذا السلوك شاذ.

3.6- المحك المثالي ideal:

وهو عبارة عن أحكام قيمية تطلق على الأشخاص و يستمد أصولها من الأديان المختلفة و السواء حسب هذا المعيار هو الإقتراب من كل ما هو مثالي، والشذوذ هو الإنحراف عن المثل العليا. (علي، 2013، ص 237)

4.6- المحك القانوني Legislative:

يرى بأن الأشخاص المتوافقين هم أولئك الذين يستطيعون تحقيق إشباعاتهم وفق ما تمليه عليهم النصوص القانونية والشخص غير المتوافق هو ذلك الشخص الذي يعمل على تحقيق رغباته وفق ما يتصادم مع النصوص القانونية.

ما يعاب على هذا المعيار هو عدم شموليته لكل الأفراد والظروف والمجتمعات فهو رأي نسبي يتوقف على طبيعة الظروف والمواقف. (مكناسي، 2007، ص 48)

5.6- المحك الثقافي Cultural:

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق من خلال اقتراب الفرد من ما هو سائد في مجتمعه فالنازي في مجتمع نازي قد يكون متوافقا على عكس إذا كان في مجتمع آخر وهو محك يقارب من المحك الإحصائي إلا أنه أكثر تركيزا على الجانب الثقافي المحلي و بالتالي فالسلوك غير المتوافق يختلف في خصائصه من مجتمع إلى آخر. (سفيان، 2004، ص 161)

6.6- المحك الحضاري Civilisational:

هذا المعيار إنما هو نسبي ذلك أنه يرى الشخص السوي هو الذي يساير قيم ومعايير و قوانين مجتمعه و كما نعرف فإن قيم المجتمعات وقوانينها و معاييرها تختلف اختلافا ظاهريا بعضها عن بعض كما تختلف أهداف المجتمعات بل تتعارض أيضا. (عويضة، 1996 رحلة في علم النفس، ص 68)

7.6- المحك الاجتماعي Social:

يرى أن الشخص المتوافق هو الشخص الذي يتكيف مع الظروف المحيطة به ويتمتع شخصية إنبساطية وعلاقات طيبة مع المجتمع ويرى الحياة مملوءة بالسعادة. (زغير، 2010، ص 44)

من خلال التطرق إلى محكات التوافق نستنتج أن هناك صعوبة في إختيار المحك المناسب والمتكامل و الذي من خلاله يمكننا الحكم على شخص ما بأنه متوافق، وهذا يعود لكون عملية التوافق تعد نسبية و تشمل عدة جوانب لأنها متكاملة وهذا ما استنتجناه من خلال تطرقنا إلى خصائص عملية التوافق.

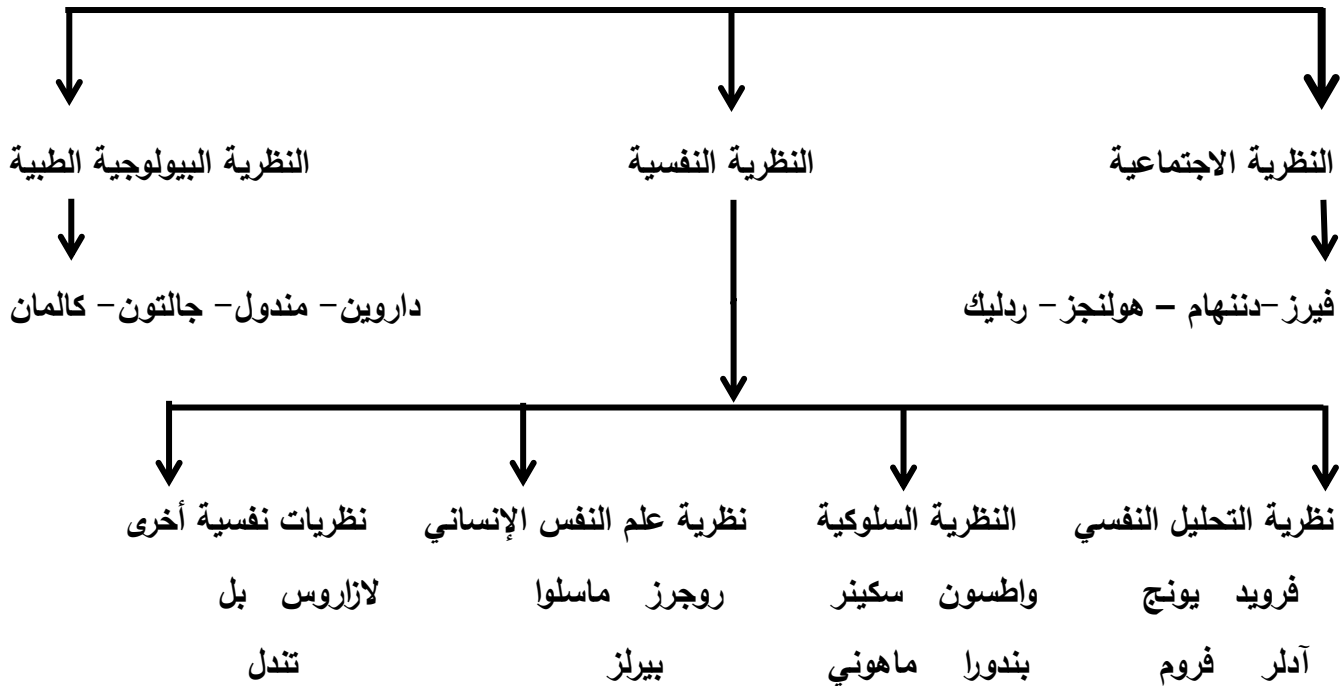
- 7- مؤشرات التوافق النفسي: هناك عدة مؤشرات تدل على السلوك التوافقي للفرد تتمثل في:
- 1.7- لراحة النفسية: بمعنى أن الشخص المتمتع بالصحة النفسية هو الذي يستطيع مواجهة العقبات وحل المشكلات بطريقة ترضاهما نفسه وبقراها المجتمع.
- 2.7- الكفاية في العمل: بمعنى أن الفرد الذي يزاول مهنة أو عملا فنياً يتيح له الفرصة لإستغلال قدراته وتحقيق أهدافه الحيوية كل هذا يحقق له الرضا والسعادة النفسية.
- 3.7- ثبات إتجاهات الأفراد: إن ثبات إتجاهات الأفراد يتم عن طريق تكامل في الشخصية ويتم كذلك عن الإستقرار الإنفعالي إلى حد كبير. (بوتوتة، 2010، ص 36، 37)
- 4.7- النظرة الواقعية للحياة: الفرد الواقعي في تعامله متفائلا سعيدا ويشير هذا إلى توافق الشخص في هذا المجال الإجتماعي الذي ينخرط فيه وبمعنى آخر فهو متوافق مع معطيات واقعه. (العبيدي، 2009، ص 17)
- 5.7- القدرة على تحمل الضغوط: تعني إمتلاك الفرد القدرة على التركيز على المشكلات الحياتية التي تمثل ضغوط عليه ومواجهتها بهدوء وتروى وعدم التسرع، حيث يعمل جاهدا على تحقيق أهداف واضحة ومحددة والتركيز عند قيامه بأي عمل كل هذا يعطي للفرد القدرة على مواجهة الضغوط ويكون أكثر توافقا مع البيئة المحيطة به.
- 6.7- الإيمان بالقدر خيره وشره: يعتبر قوة الإيمان مزيلا للتوتر والخوف المستقبلي لدى الفرد والتسليم بوجود قوة أعلى مسيرة لذلك الجانب القدرى سواء كان خيرا أم شرا والفاصل و المحدد للخير والشر من وجهة نظر الفرد غير دقيق فما تتوقعه خيرا ربما يكون عكس ذلك. (غانم وآخرون، 2011، ص 216)
- 7.7- الإحساس بإشباع حاجات نفسية: لكي يتوافق الفرد مع نفسه و مع الآخرين فإن أحد مؤشرات ذلك أن يحس بأن جميع حاجاته النفسية الأولية والمكتسبة مشبعة (الطعام، الشراب والجنس) بطريقة شرعية وكل ما يتعلق بحاجاته البيولوجية والفيزيولوجية كالأمن وإحساسه بأنه محبوب من الآخرين.
- 8.7- مدى استمتاع الفرد بالعلاقات الاجتماعية: إن بعض الأفراد أقدر من غيرهم من إنشاء علاقات إجتماعية وعلى الإحتفاظ بالصدقات والروابط. (بلحاج، 2011، ص 118)
- 9.7- الشعور بالسعادة: حيث أن الشخصية المتوافقة هي التي تعيش في سعادة دائمة خالية من الصراع والمشاكل.

10.7- مستوى طموح الفرد: لكل فرد مطامح وأمال فبالنسبة للمتوافق تكون طموحاته في مستوى إمكاناته ويسعى من خلال دافع الانجاز لتحقيق الطموحات المشروعة في ضوء قدرته على تحقيقها ويشير ذلك إلى توافق هذا الفرد. (العبيدي، 2009، ص 17)

من خلال ما سبق يتضح لنا بأن الفرد الذي يتصف بهذه المؤشرات دلالة واضحة على توافقه سواء كان ذلك مع ذاته من خلال قدرته على حل ومواجهة المشكلات الحياتية التي قد تصادفه طوال حياته في بيئته وفقا للتقاليد والمعايير السائدة في المجتمع الذي ينتمي إليه.

8- نظريات التوافق النفسي: توجد العديد من النظريات التي إهتمت بتفسير التوافق لدى الأفراد نظرا لأهميته و أثاره عليهم ويمكننا أن نتعرض إلى أهمها وكما يتضح في الشكل رقم (10).

الشكل رقم (11) يشير إلى نظريات التوافق



المصدر: بوعطيط، 2007، ص 80.

1.8- النظرية البيولوجية الطبية Biological Medical Theory:

أصرت هذه النظرية بأن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم خاصة المخ ومثل هذه الأمراض يمكن توارثها أو إكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات والجروح والعدوى أو الخلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد ، ترجع اللبئات الأولى لوضع هذه النظرية لجهود كل من داروين، مندول، جالتون و كالمان. (العبيدي، 2009، ص 24)

2.8- النظرية النفسية Psychological Theory :

1.2.8- نظرية التحليل النفسي فرويد Psycho-analysis theories Freud:

يرى فرويد أن الشخصية فرضيا تتكون من ثلاث منظومات هي الهو (ID) والانا (Ego) والانا الأعلى (super Ego) ويمثل الهو اللذة و الذي يظهر مع ولادة الإنسان و عمله إشباع العزائم و يمثل الأنا الأعلى مبدأ المثل و القيم و يكتسبها الفرد من خلال التنشئة و عملها إشباع الجانب القيمي والأخلاقي لدى الأفراد بأعلى درجة و يمثل الأنا مبدأ الواقع و عمله حماية الفرد و هو يوازن بين الهو والانا الأعلى و يحاول إشباعها بشكل متوازن. (سفيان، 2004، ص 163)

فقد شبه فرويد الهو (ID) والانا (Ego) بالفارس و الجواد فالهو الذي يمثله الجواد يتزود بالطاقة من خلال إلحاح دافعيته والانا الذي يمثله الفارس هو الموجه وكأن هذا الجواد قد غطت عينيه غمامة، فلا يعرف السبيل إلى العالم الحقيقي بينما الفارس يخدمه وكأنه بمثابة عينيه وأدنيه ويطرح الهو رغباته على مسرح الشعور فيحققها الأنا في الوقت والمكان المناسبين فالشخص المتوافق يستطيع أن يشبع المتطلبات الضرورية للهو بطريقة مقبولة إجتماعيا.

فالفردي الذي لديه كثير من الصراعات المكبوتة تجده لا يستطيع الإستمرار في حياة ناجحة لأن الأنا الأعلى الصارم يضيق الطرق على الأنا فلا يستطيع أن يشبع حاجته الأساسية و قد يخترق الهو الطليق سطح الشعور فيولد شعورا بالإرتباك والتشويش و الخلل وقد تنمو لديه مستويات مختلفة من سوء التوافق كالعصاب و الذهان. (النيال، 2010، ص 140، 141)

2.2.8- كارل يونج Jung:

أعتقد يونج أن مفتاح التوافق و الصحة النفسية يكمن في إستمرار النمو الشخصي دون توقف أو تعطل كما أكد على أهمية إكتشاف الذات الحقيقية و أهمية التوازن في الشخصية السوية المتوافقة. (العبيدي، 2009، ص 25)

3.2.8- إريك فروم ERICH FROMM :

إن الشخصية المتوافقة هي التي يكون لديها تنظيم موجه في الحياة و أن تكون مستقلة للآخرين و متفتحة عليهم و لديها القدرة على التحمل و الثقة لتأكد مغزى قدرة الذات على التعبير عن الحب للآخرين و بدون قلق عما يعقب ذلك و أن توافق الفرد مع المجتمع يمثل حلا وسطا بين الحاجات الداخلية للفرد و المطالب الخارجية للمجتمع تتبنى طابعا إجتماعيا يتفق و مقتضيات المجتمع. (إبراهيم، 2011، ص 185)

4.2.8- أدلر Adler:

أعطى أدلر الفرد الشعور بالنقص بالغ الأهمية فهو يرى أن الفرد يولد ضعيف عاجزا نسبة للكبار فيحدث لديه شعور بالنقص يحاول التغلب عليه طول حياته و تنتج عقدة النقص بسبب وجود عيوب أو قصور على نفسية الفرد و تشعره بالنقص وعدم الأمن و الكفاية. و من أجل تعويض النقص إعتد أدلر أسلوب الحياة و هو الأسلوب الذي يتخذه الفرد لتحقيق أهداف الحياة التي هي بالتالي تحقيق لذاته فيختلف الأفراد في الأساليب التي يتبعونها فالبعض يختار الإقتصاد فيكون رجال أعمال والبعض يختار العلم فيكون عالما... إلخ وهنا تلعب قدرات الفرد وإمكاناته الوراثية والمكتسبة دور هاما في تحديد أسلوب حياته. (سفيان، 2004، ص 164)

كما اعتقد أدلر أن الطبيعة الإنسانية تعد أساسا أنانية وخلال عمليات التربية فإن بعض الأفراد ينمون و لديهم إهتمام إجتماعي قوي ينتج عنه رؤية الآخرين مستجابين لرغباتهم ومسيطرين على الدافع الأساسي للمناقشة دون مبرر ضد الآخرين طالبين للسلطة أو السيطرة. (العبيدي، 2009، ص 25)

3.8- النظرية السلوكية Behavioral theory:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الفرد في نموه يكتسب أساليب سلوكية جديدة عن طريق عملية التعلم و يحتفظ بها في تصورهم لمفهوم التوافق إن شخصية الفرد كأنها آلة ذاتية لحركة سلبية وتوجهها ضغوط بيئية وحوافز متغيرة وإستجابات توافقية فالفرد مادة طبيعية تحدد القوى الخارجية. (إبراهيم، 2011، ص 185) ومن أهم مفاهيمها (المثير والإستجابة) وهو أن لكل سلوك مثير وطبقا للسلوكية فإن التوافق وسوء التوافق تعد متعلمه أو مكتسبه و ذلك من خلال الخبرات التي يتعرض لها الفرد والسلوك التوافقي يشتمل على خبرات تشير إلى كيفية الإستجابة لتحديات الحياة والتي سوف تقابل بالتعزيز أو التددعيم. (العبيدي، 2009، ص 25)

ولقد أعتد كل من جون واطسون J.B Watson وسكينر B.Fskinner أن عملية التوافق الشخصي لا يمكن أن تنمو عن طريق ما يبذله الشعور من جهد، ولكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلميحات أو إثابات البيئة. (النيال، 2010، ص 141)

وتقر النظرية السلوكية بأن المجتمع هو الذي يضع الفرد و يشكله كما يشاء، حيث قال واطسون مقولته الشهيرة « أعطني ستة من الأطفال أصنع منهم ما أريد مهندسين و أطباء وقضاة أو مجرمين وسكربين و لصوص» فالفرد صفحة بيضاء والمجتمع يشكله من خلال التنشئة الإجتماعية في البيت والمدرسة و ينمي فيه الحاجات و الأهداف التي تتفق مع تقاليده و قيمه و يعلمه العادات المقبولة في إشباعها و يكسبه السلوك المناسب إجتماعيا للتعبير عن النفس. (أبو حويج و الصفي، 2009، ص 49)

لكن السلوكيون الجدد أمثال باندورا **A. Bandura** و مايكل ماهوني **M. Mahoney** استبعدوا تفسير توافق الفرد على أساس أنه يتشكل بطريقة آلية تبعد عن الطبيعة البشرية، و اعتبروا أن كثيرا من الوظائف البشرية تتم و الفرد على درجة عالية من الوعي و الإدراك لحدوثها ملازمة للأفكار و المفاهيم البشرية. (النيل، 2010، ص 141)

وعليه فالشخص المتمتع بصحة نفسية هو الذي أكتسب السلوكيات المقبولة إجتماعيا التي تمكنه من التوافق مع نفسه و مع المجتمع توافق يشبع حاجاته و يرضي المجتمع، أما الشخص واهن الصحة النفسية فهو الذي فشل في إكتساب هذه السلوكيات أو إكتساب سلوكيات غير مقبولة إجتماعيا تثير سخط المجتمع عليه أو تعلم سلوكيات متناقضة في الموقف الواحد تجعله في حيرة الإقدام، الإحجام فيقع في دوامة الصراع النفسي. (أبو حويج والصفدي، 2009، ص 49)

4.8- النظرية الإنسانية:

1.4.8- روجرز rogers :

ينظر روجرز للإنسان بإيجابية فهو فاعل ذو إرادة يحكم عقله و يتدخل في تحديد مصيره و يندفع نحو أهداف إيجابية و تتكون الشخصية لديه من ثلاثة مفاهيم و هي الكائن العضوي و يعني الفرد بكليته أفكاره و سلوكه ووجوده الجسماني و المجال الظاهري و يعني الخبرات التي يمر بها الفرد و أخيرا الذات و تعني الكل التصوري الثابت و المنظم و المؤلف من مدركات الفرد و علاقته بالآخرين و القيم المرتبطة بهذه المدركات بالإضافة إلى الذات المثلى و هي ما يطمح أن يكونه الشخص. (سفيان، 2004، ص 169، 170) و يشير روجرز إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير المنسقة مع مفهومهم عن ذاتهم. (العبيدي، 2009، ص 25) و يقرر أن سوء التوافق يمكن أن يستمر إذا حاول الأفراد الإحتفاظ ببعض الخبرات الإنفعالية بعيدا عن مجال الإدراك أو الوعي و ينتج عن ذلك إستحالة تنظيم مثل هذه الخبرات أو توحيدها كجزء من الذات التي تتفكك و تتبعثر و نظرا لإنتقاد الفرد قوله لذاته و هذا ما يولد مزيدا من التوتر الأسى و سوء التوافق. (إبراهيم، 2011، ص 25)

2.4.8- ماسلو Maslow :

يرى ماسلو أن إحتياجات الفرد تؤثر على سلوكه و لهذه الإحتياجات ترتيب تصاعدي تبدأ بالحاجات الفسيولوجية تليها حاجات الأمن ثم حاجات الحب فحاجات التقدير والإحترام ثم حاجات المعرفة فالحاجات الجمالية فتحقيق الذات، فالحاجات الأكثر أساسية وضعت في أدنى السلم و الأعلى

منها مواكبة أقل أهمية من سابقتها و لا ينتقل الفرد إلى الحاجة الأعلى إلا بعد أن يشبع الحاجة التي قبلها بالقدر الكافي، و أن إشباع الحاجة إلى الأمن أساس الصحة النفسية أيضا كما أكد على أهمية تحقيق الذات في تحقيق التوافق السوي الجيد. (العبيدي، 2009، ص 25) كما أن عدم إشباع حاجة الحب يعد أحد الأسباب الرئيسية لسوء التوافق و إذا تم إشباع بعض الحاجات يغير الترتيب السابق سواء عن طريق القصر أو الرضا أو الإقتناع فإن ذلك سيؤدي إلى الإحباط و العداوة و اللامبالاة. (سفيان، 2004، ص 169)

3.4.8 - بيرلز Perls :

أكد بيرلز على أهمية التنظيم أو التوجيه و على أن يحي الأفراد هنا أو الآن دون خوف من المستقبل لأن هذا سيعقد الأفراد شعورهم العقلي بالرضا. (العبيدي، 2009، ص 25)

فأصحاب المذهب الإنساني قد رفضوا نظرة فرويد ونظرة السلوكية السلبية للتوافق فالإنسان عندهم ليس شريرا وليس آلة يستجيب أليا لسلوكيات حتمية وليس صفحة بيضاء ينقش المجتمع عليها ما يشاء، بل هو خير وهو حر وله إرادة في إختيار أفعاله التي يتوافق بها مع نفسه و مع مجتمعه وعنده القدرة على تحمل المسؤولية هذا السلوك أو ذاك و يقبل على إختيار السلوك المقبول إجتماعيا ويتوافق توافقا حسنا مع نفسه و مجتمعه ولا يتوافق توافق سيئا إلا إذا تعرض لضغوط في بيئته. (أبو حويج والصفدي، 2009، ص 149)

5.8 - النظرية الإجتماعية Social Theory :

قرر مريدوها أن هناك علاقة بين الثقافة و أنماط التوافق فلقد ثبت أن هناك إختلاف في الأعراض الإكلينيكية للأمراض العقلية بين الأمريكيين و الإيطاليين و بين الأمريكيين والإيرلنديين، ويوضح مريدوا هذه النظرية أن الطبقات الإجتماعية في المجتمع تؤثر في التوافق و من أشهر مريدي هذه النظرية فيرز، دنهام، هولنجرهيد، ردليك وغيرهم. (سفيان، 2004، ص 167) والنظرة الصائبة للأمور تقتضي النظرة التكاملية لتلك النظريات أو وجهات النظر المختلفة بمعنى أن يخضع تفسيرها لتوافقنا أو سوءه إلى أي النظرية دون الأخرى فالإنسان ما هو إلا محصلة تفاعل بين تلك القوى المختلفة و على ذلك من الأهمية أن نضع نظريات التوافق في الإعتبار مع محاولة التوفيق بينها بصورة متكاملة بينها. (إبراهيم، 2011، ص 188)

وبناء على ما تم سرده من آراء مختلفة حول نظريات التوافق تبين لنا أن كل منها أدلت بمجموعة من وجهات النظر، فحسب النظرية البيولوجية الطبية ترجع سوء توافق الفرد إلى إصابات بأمراض في

المخ و انتقال العدوى من خلال الجروح، في حين ترى نظرية التحليل النفسي بأن العوامل المرتبطة بالجهاز النفسي (الأنا - الأنا الأعلى والهو) و الذات الحقيقية من بين العوامل التي تجعل الفرد متوافقاً، أما من وجهة نظر السلوكيين فترجع التوافق إلى عملية التعلم و التقليد طيلة حياة الفرد على غرار النظرية الإنسانية التي تقر بأن تقبل الفرد لذاته و تقبله لقوانين مجتمعه من بين العوامل المساعدة على توافق الفرد إلى إمتثاله لمعايير و ثقافة مجتمعه.

فيبدو مما سبق أن كل نظرية حاولت إعطاء تفسيراً لعملية التوافق و ذلك حسب الفكرة التي تتبناها حيث ركزت كل واحدة منها على جانب من جوانب حياة الإنسان و بالتالي يجب الإلمام بكل ما جاء في هذه النظريات و الأخذ بالآراء التي تدل على توافق الفرد و سوء توافقه.

9- عوائق التوافق:

من البديهي أن الفرد باستطاعته أن يشبع الكثير من دوافعه و حاجاته بشتى أنواعها ، لكن هناك البعض منها لا يمكن للفرد أن يشبعها إشباعاً تاماً فهناك بعض العوائق و العقبات التي تعترض إشباع هذه الحاجات و يمكن أن نستدل على نوعين من العوائق هما: الإحباط و الصراع.

1.9- الإحباط Frustration: يعرف الإحباط بأنه: "شعور نفسي بعدم الراحة ينشأ نتيجة عدم تحقيق هدف معين يسعى الشخص إلى تحقيقه بغض النظر عن الأسباب."، كما يعتبر الإحباط: "شعور بعدم إشباع دوافع الفرد بسبب معوقات في طريقها" . (أدم، 2005، ص 62)

- **أثار الإحباط:** يختلف الأفراد في موقفهم من الظرف الذي يواجههم بالإحباط لدى أول محاولة فبعضهم يقف ويستسلم ويقبل بسهولة. (ملحم، 2009، ص 255) و منهم من يضطرب و يختل توازنه بعد محاولات تطول و تقصر فيدفعه الشعور بالفشل إلى الإلتجاء إلى أساليب سلبية معوجة شاده متطرفة تنقده مما يعاني من توتر و تأزم نفسي. (الداھري، 2007، ص 81) ونستطيع أن تمثل ذلك في الشكل التالي:

تكرار الإحباط ← اليأس و الإستسلام X موقف ضاغط ← اضطراب نفسي /عقلي «فشل و قلق مستمر» «ضعف الثقة بالنفس» «شدة نفسية». (عبد الله، 2012، ص 159)

إن بعض حالات التهديد والإحباط و الفشل تعتبر بمثابة حافز ومثير للإبداع **Creativity** وسلوك حل المشكلات **problem solving**، فمن مصادر الإحباط نجد العوائق القائمة الذاتية والعوائق القائمة الخارجية.

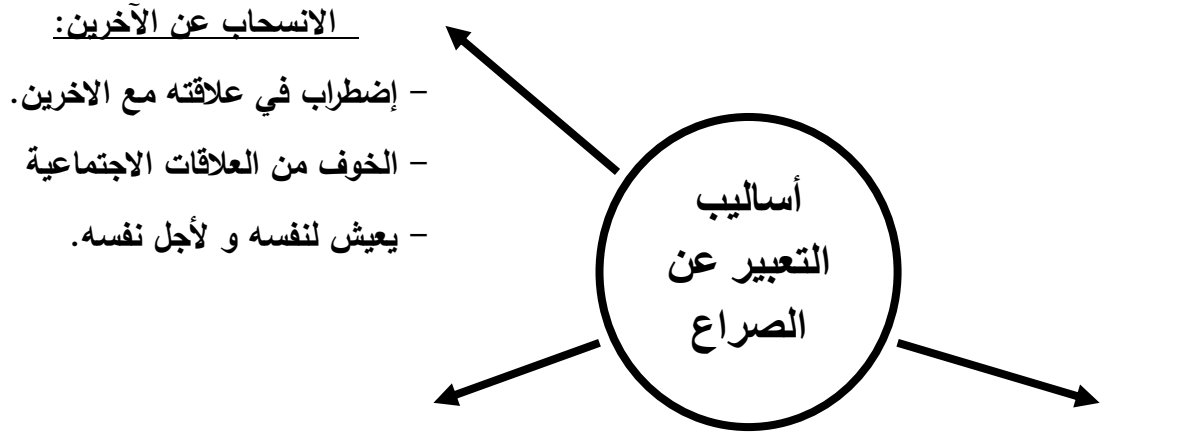
- العوائق الذاتية: مثل عيوب في الشخصية كنقص في الذكاء أو الإستعدادات أو ضعف في الثقة بالنفس

- العوائق الخارجية: منها ما هو محتمل كالكوارث مثل الفيضانات، موت شخص عزيز جدا أو تحدي القوانين و الخروج من العرف والتقاليد. (عوض، 1980، ص 154، 155)

2.9- الصراع Conflict: يعرف بأنه: " حالة من التردد و الحيرة تنشأ عن وجود رغبتين متعارضتين و إختيار أحدهما يؤدي إلى عدم تحقيق الرغبة الأخرى ". (علي، 2013، ص 253) والصراع قانون من قوانين الحياة الأساسية فالكائنات الحية تتصارع من أجل البقاء و في ثنايا الكائن الحي صراع بين عوامل البقاء و عوامل الفناء و الإنسان في صراع مع العالم المادي من أجل العيش و مع العالم الإجتماعي طلبا للأمن الإجتماعي و الرفاهية و إثبات الذات و الجديد في صراع مع القديم والقوى في صراع مع الضعيف. (الأنصاري و محمود، 2007، ص 15)

وللصراع مصادر قد تكون خارجية كعقبة مادية أو إجتماعية أو جسمية تعوق إرضاء الفرد لدوافعه و تحقيق مطامحه أو أن تكون داخليةذاتية.....ترجع لدوافع الفرد التي تريد أن تشبع و يكون منها دوافع جنسية أو عدوانية يخشى الفرد من إشباعها فيقع في المحذور و يعاقب. (عوض، 1980، ص 156) وأوضحت هورني بأن الفرد قد يعبر عن صراعه بواحد من الأساليب الآتية وهي مؤشر لسوء توافقه كما هو موضح في الشكل الآتي:

الشكل رقم (12) يمثل أساليب الصراع



الاتجاه ضد الآخرين:

- الأقوى و المسيطر على الآخرين
 - رغبة شعورية أو لا شعورية في
 - أن يسلك سلوكا عدوانيا تجاه الآخرين
 - لا يثق بالآخرين بل يثق بنظم الحياة
- المصدر: النيال، 2010، ص 153.

10- مجالات التوافق: يسعى الفرد طيلة حياته و بطريقة مستمرة لتحقيق التوافق في مجالات مختلفة و متعددة و من بين هذه المجالات ما يلي:

1.10- التوافق النفسي:

حالة من إنسجام الفرد مع البيئة المحيطة أو هو قدرة الفرد على المواءمة و الملائمة بين بيئته الخارجية و بيئته الداخلية أي ذاته.

2.10- التوافق الزوجي:

هو قدرة كل من الزوجين على العيش معا في سلام و وئام و حب و تعاطف و على التكاتف في مواجهة صعوبات الحياة الزوجية و حسن قيام كل منهما بدوره كأب أو كأم. (ربيع، 2010، اصول علم النفس، ص 485، 486)

3.10- التوافق الاقتصادي:

إن التغيير المفاجئ بالإرتفاع أو الإنخفاض في سلم القدرات الإقتصادية يؤدي إلى نشوء إضطراب عميق في أساليب توافق الفرد حيث يلعب حد الإشباع دورا بالغا في الأهمية لتحديد شعور الفرد بالرضا و

الإحباط فيغلب على الفرد الشعور بالحرمان و الإحباط إذا كان حد الإشباع عنده منخفض و يغلب عليه الشعور بالرضا إذا كان حد الإشباع عنده مرتفعا.

4.10- التوافق الديني:

ويتضمن التدين و الإلتزام الديني و القيام بالطقوس و الشعائر الدينية و الإيمان بالله و الإلتزام بأوامره و الإبتعاد عن نواهيه و الشعور بالسعادة بهذا الإلتزام.

5.10- التوافق العقلي:

تتكون عناصر التوافق العقلي حسب عرض من الإدراك الحسي ،التعلم ، التذكر ، التفكير، الذكاء، الإستعدادات، و يتحقق التوافق العقلي بقيام كل بعد من هذه الأبعاد بدوره كاملا و متعاوننا مع بقية العناصر. (بوتوتة، 2010، ص 42)

6.10- التوافق السياسي:

يتحقق التوافق السياسي عندما يعتنق الفرد المبادئ الأساسية التي تتماشى مع ذلك التي يعتنقها المجتمع أي عندما يساير معايير الجماعة التي يعيش فيها، و إذا ما خالف تلك المعايير تعرض لكثير من الضغوط المادية و النفسية و بالتالي قد ينشا لديه صراع داخلي يعوق إشباع كثير من حاجاته و عليه أن يساير الجماعة أو يغير من مبادئه السياسية و أن يوفق بينهما و بين تلك التي تسود مجتمعه. (زروقة، 2017، ص 74)

7.10- التوافق الدراسي:

ويتضمن حسن تكيف الفرد مع متغيرات دراسته و بيئته الدراسية كعلاقته بالمعلمين و الزملاء و المناخ الدراسي، نمط الإدارة، الإمتحان، المقررات و المناهج الدراسية وغيرها. (إبراهيم، 2011، ص 184)

8.10- التوافق الإجتماعي:

ويعني قدرة الفرد على عقد صلات إجتماعية راضية مرضية يرضى عنها الفرد نفسه و يرضى عنها الناس، علاقات تتسم بالتعاون و التسامح و الإيثار و لا يشوبها العدوان و غالبا ما يسوء توافقه الإجتماعي إذا ساء توافقه الذاتي. (النيال، 2010، ص 184)

9.10- التوافق الأسري:

وتعني السعادة الأسرية و تشمل الإستقرار الأسري و القدرة على تحقيق مطالب الأسرة و سلامة العلاقات بين الوالدين و التمتع بقضاء وقت الفراغ و سيادة الحب و الثقة بينهم. (الحياتي، 2011، ص 114)

10.10- التوافق التربوي:

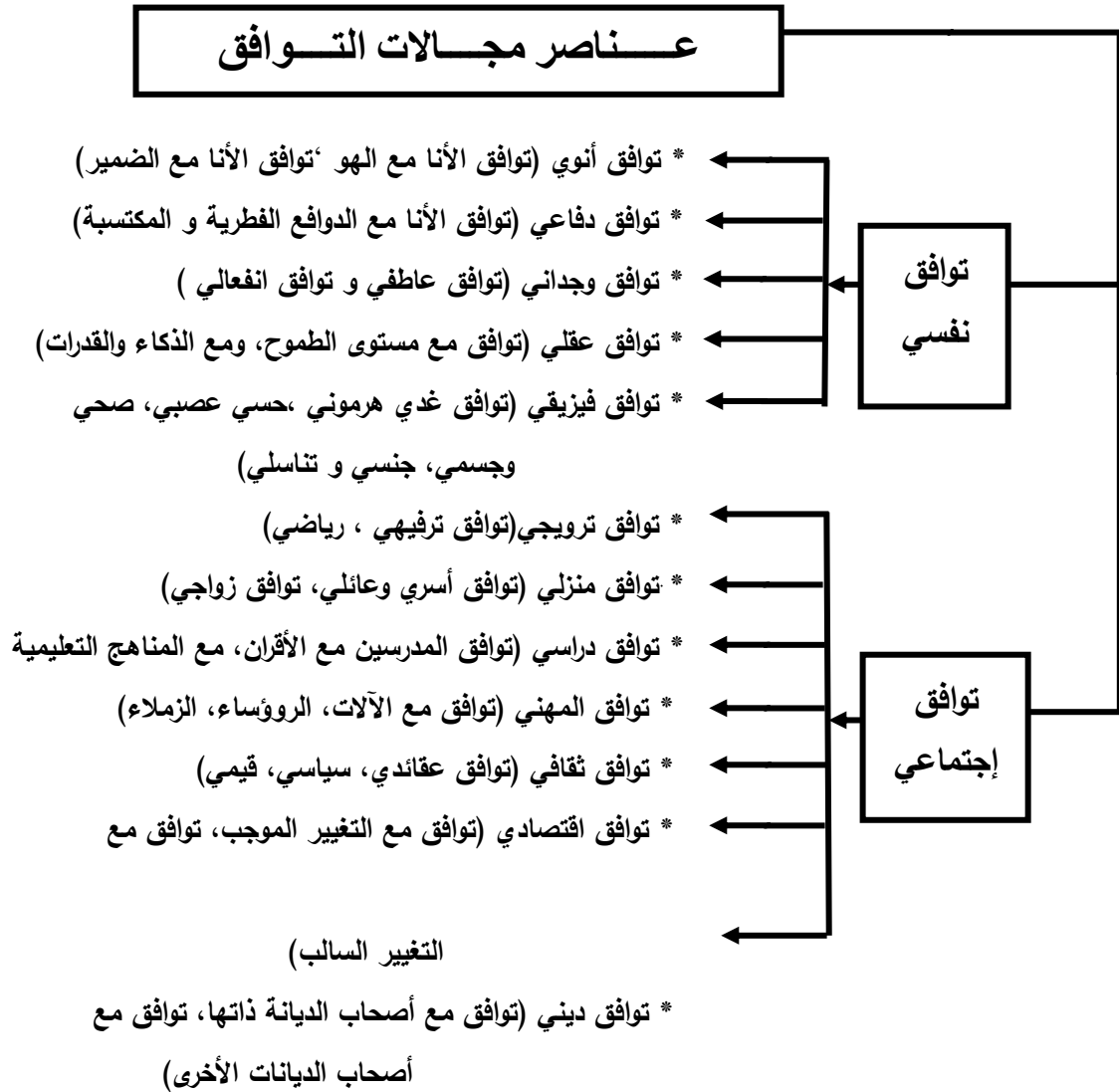
يقوم التوافق الترويجي في حقيقته على إمكانية التخلص مؤقتا من أعباء العمل و مسؤوليته أو التفكير فيه خارج مكان العمل و التصرف في الوقت بحرية و ممارسة السلوك الحر التلقائي الذي يحقق فيه الفرد فرديته و يمارس هوايته. (زروقة،2017، ص 74)

11.10- التوافق المهني:

هو عملية إختيار الفرد للمهنة الملائمة له والإستعداد لها والدخول فيها مما يؤدي إلى الشعور بالرضا والنجاح. (العبيدي، 2009، ص 212)

من خلال هذه المجالات يمكننا القول بأن هناك مجالات عديدة للتوافق و لكنها تنحصر في إتجاهين هما:الإتجاه الأول يتمثل في التوافق النفسي و الإتجاه الثاني يمثل التوافق الإجتماعي ويمكن رصد هذه المجالات في الشكل التالي:

الشكل رقم (13) يوضح عناصر مجالات التوافق



المصدر: بوعطيط، 2012، ص 173.

II- التوافق المهني:

1- مفهوم التوافق المهني:

يعتبر التوافق المهني أحد فروع التوافق العام المرتبط بمجال العمل بحيث يعد التوافق المهني من أهم المجالات التي ينبغي للفرد أن يحقق فيها أكبر نسبة من التوافق و هذا راجع إلى سببين رئيسيين أولهما أن الفرد يقضي نسبة كبيرة من وقته في ميدان العمل و ثانيهما هو الدور المهم الذي يلعبه العمل و مدى تأثيره على حياة الفرد و مكانته الإجتماعية وللتوافق المهني العديد من التعريفات يمكن سرد البعض منها:

- يعرف **التوافق المهني** بأنه: "تقبل الفرد للعاملين معه ورضاه عن التغييرات التي تعتري محيط العمل من وقت لآخر وإنسجامه مع ظروف العمل المختلفة وتميزه الكمي و الكيفي في الأداء". (ياسين،عسكر، الموسوي، 2008، ص 32)

يشير هذا التعريف إلى أن التوافق المهني لا يحدث إلا بتقبل الفرد للأفراد العاملين معه وللتغيرات التي تحدث في البيئة المهنية وهذا يظهر من خلال تميزه في الأداء بنوعيه الكمي والكيفي.

- كما يعرف بأنه: " العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه و بين البيئة المهنية المادية و الإجتماعية و المحافظة على هذا التلاؤم". (حمدي، 2012، ص 21)

نلاحظ من خلال هذا التعريف أنه سار في معنى التعريف السابق إلا أنه لم يذكر الأداء، بل أكد على المحافظة على التلائم بين الفرد و بيئته المهنية.

- يعد التوافق المهني جزء من التوافق العام و أحد مظاهره و هو يعكس رضا الفرد عن عمله و عن مكونات البيئة و علاقته بزملائه و هو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، ذلك لأن التوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل، و التكيف مع بيئة العمل إجتماعيا ، ماديا، مهنيا و نفسيا لتحقيق أكبر قدر من التوازن. (AL MOMANI, 2018, p164)

أكد هذا التعريف على أن التوافق المهني أحد مجالات التوافق العام و الذي يتحقق برضا الفرد عن عمله ومكونات البيئة المادية الإجتماعية .

- في حين يعرف **التوافق المهني من وجهة نظر أخرى** بأنه: " توافق العمال مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني و يتضمن ذلك رضا العامل وما يشبع حاجاته و تحقيق طموحاته وتوقعاته مما ينعكس على إنتاجيته و إذا لم يتحقق للعمال الرضا فإنه ينعكس سلبا على إنتظامه في العمل حيث يكثر تدمره و غيابه و تأخره عن العمل و بالتالي تظهر أهمية الرضا المهني في حدوث التوافق المهني". (العايب، 2004، ص 33)

يركز هذا التعريف على المشاعر و الإتجاهات التي يمتلكها الفرد من خلال إنتاجيته وأضاف هذا التعريف جملة من مظاهر سوء التوافق المهني والتي تتمثل في عدم إنتظامه في العمل، التأخر والغياب عن العمل.

- ويمكن أيضا تعريف التوافق المهني: " بالنسبة لنتائجه و إحدى هذه النتائج هي الرضا المهني، فهناك الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل أن يقيم كل جانب للعمل فيما يتعلق بالأهمية النسبية له.....و مقاييس الرضا المهني لها جوانب كثيرة مرتبطة تشير إلى التوافق المهني و من بين هذه

المقاييس: زيادة الأجور، التقدم داخل الشركة، الثبات في العمل أو التنقل، سمعة العامل أو الاستفادة من قدرات الأفراد". (طه، 1980، ص 39)

أضاف هذا التعريف جملة من المقاييس التي تدل على توافق الفرد مهنياً و هي: زيادة الأجور، التقدم المهني، الثبات في العمل أو التنقل، سمعة العامل أو الاستفادة من قدراته.

- ويعرف سكوت SCOTT التوافق المهني: " بأنه توافق الفرد في عمله فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل و توافقه للمتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن وتوافقه لخصائصه الذاتية، وهكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه ومع زملائه، كذلك توافقه مع قدراته الحالية ومع ميوله ومع مزاجه يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني". (عثمان، 2006، ص 26)

يشير هذا التعريف إلى قدرة الفرد على التغيير والتكيف مع شروط البيئة المادية والاجتماعية للعمل و ظروفها المتغيرة والذي يتطلب منه التوافق مع قدراته وإستعداداته الشخصية، ميوله والإنسجام مع مشرفه وزملائه في العمل.

ونستدل على الشخص المتوافق من خلال الإنسجام الذي يبديه عن طريق سلوكه و إنفعالاته مع قدراته على التناغم مع نفسه ومهامه ومع السياق الإجتماعي. (KHurshid&ehsan&ahsan&fazaldad, 2020, p258)
نلاحظ أن هذا التعريف سار في معنى التعريف السابق .

من خلال هذه التعاريف يمكننا تعريف التوافق المهني على أنه الجهد والعملية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق درجة من الإنسجام والتلاؤم مع متطلبات العمل المادية والاجتماعية التي تتضمن عقد صلات حسنة مع الزملاء ورؤسائه في موقع العمل مما يخلق لديه شعورا بالرضا والسعادة عن عمله.

2- علاقة التوافق المهني ببعض المتغيرات: وجدت العديد من المتغيرات التي لها علاقة بالتوافق المهني و من بينها نذكر ما يلي:

1.2- علاقة التوافق المهني بالمدة المنقضية في العمل (سنوات العمل): بينت العديد من الدراسات أن الرضا عن العمل يكون غالبا في البداية ثم ينحط بالتدرج عند السنة الخامسة والثامنة ثم يبدأ في الإرتفاع مرة أخرى كلما زادت المدة التي أمضاها الفرد في العمل وتكون الروح المعنوية عند ذروتها بعد 20 سنة.

2.2- علاقة التوافق المهني بعدد الأفراد الذين يعولهم الموظف: بينت الكثير من البحوث أنه كلما إزداد عدد الأفراد الذين يعولهم الموظف لأعباءه المالية الثقيلة هو السبب في تبرمه بالعمل وعدم رضاه عنه، وظهر أن الفرق في الرضا بين الموظفين الذين يعولون أعداد مختلفة من الأفراد كان ضئيلاً.

3.2- علاقة التوافق المهني بنوع العمل: ففي دراسة لعينة من الأفراد العاملين في سانت بول (st.paul) أظهر أن ميكانيكيو السيارات العامة كانوا أقل الأفراد رضا عن عملهم بينما الموظفون أكثر الأفراد رضا، و لقد تمت مقابلة 100 شخص تقريبا من سبع طوائف مهنية و كانت الأهداف المهنية لهؤلاء غير واقعية، فكان العاملون على السيارات العامة ورجال الإطفاء والعمال الكتابيون يطمحون إلى الأعمال المهنية الإدارية على الرغم من عدم معرفتهم بالتحديد للعمل الذي يلتحقون به لو سمحت لهم فرصة التغيير، وتشير إستجابات الأفراد في إختيار الميول المهنية وأن 90% من المهنيين يحبون أعمالهم في حين أن 39% من الكتاب يحبون أعمالهم. (حديبي، 2018، ص 77)

4.2- علاقة التوافق المهني بالأداء (المهارات المطلوبة): للمهارة فيما تتصل بالرضا عن العمل أثر كبير في عدة عوامل أخرى مثل نوع العمل والمكانة المهنية والمسؤولية، و لقد بينت إحدى الدراسات أنه حيث ما توجد المهارة بدرجة كبيرة فإنها تميل إلى أن تصبح المصدر الأول لرضا العامل، فالرضا عن ظروف العمل أو الأجور ذات صفة غالبية فقط حينما ينقص الرضا عن المهارة إلى درجة محسوسة.

5.2- علاقة التوافق المهني بالمكانة المهنية: تتصل المكانة المهنية بالرضا عن العمل ففي إحدى الدراسات أظهر 50% من أفراد جماعة من الكتبة والعمال اليدويين أنهم كانوا سعداء جدا بمهنتهم، ومع ذلك ذكر 17% منهم لو يرجع بهم الزمن فإنهم يحبون أن يلتحقو بمهنتهم الحالية و كانت المهن التي رغبوا في الإلتحاق بها إلى حد كبير هي تلك المهن ذات المنزلة العالية أو الأعمال الحرة، لا تتوقف مكانة المهن على الطريقة التي ينظر بها الفرد نحوها فحسب لكنها تتوقف على نظرة الآخرين الذين يأخذ برأيهم نحو تلك المهن، و تشير الدراسات إلى أن الموظفين لا يرضون عن الأعمال التي لا تتميز بمكانة إجتماعية مرموقة، و هذه القيم ثابتة نسبيا في الدولة الواحدة في حين أنها لا تختلف من دولة إلى أخرى فمن المحتمل أن تختلف أيضا من وقت إلى آخر داخل الدولة الواحدة في ظل ظروف معينة. (حديبي، 2018، ص 78)

3-شروط التوافق المهني: هناك مجموعة من الشروط التي يجب توفرها لتحقيق التوافق المهني و لعل أهمها ما يلي:

- شعور العامل بالرضا عن مستواه الإقتصادي.

- شعوره بأن صاحب العمل يقدره و يهتم به.
- إدراكه بالشعور بالمساواة مع غيره من العمال.
- حبه لنوعية العمل و شعوره بالأمن و الاستقرار النفسي في العمل.
- توفر فرص الترقية و التدريب المهني في العمل. (بن عمارة، 2009، ص 357)
- كما يعرض لـ **ليثارت ليفي** بعض الشروط التي يراها مهمة في تحقيق التوافق المهني و هي:
- يكون العمل مرغوبا و متنوعا.
- أن يؤدي العمل كمستقبل يرجوه العامل.
- أن يشترك العمال في صنع القرار.
- أن يحتوي العمل على التدعيم الإجتماعي و المعرفة.
- أن يحتوي العمل على عملية التعليم المستمر.
- أن ترتبط الحياة المهنية بالحياة الخاصة و الإجتماعية للعامل. (عويضة، 1996، علم النفس الصناعي، ص 166)

4- أسس التوافق المهني:

- هناك أربعة أسس أو مقومات للتوافق المهني لا يمكن للشخص أن يتوافق مع بيئته المهنية إذا لم تتوفر فيه تلك المقومات وهي القدرات والإستعدادات، الميول و سمات الشخصية.
- 1.4- القدرات:** تعني مقدرة المرء الفعلية على إنجاز عمل ما أو التكيف في العمل بنجاح و يتحقق بأفعال حسية كانت أو ذهنية و قد تكون فطرية أو مكتسبة، فالقدرات بهذا المعنى متعددة فهناك القدرات الأولية و القدرة الإجتماعية و الحركية و القدرة العامة (الذكاء) والقدرة على حل المشكلات.
- 2.4- الإستعدادات:** وهي قابلية فطرية لإكتساب معارف أو مهارات أو أنماط معينة من الإستجابات، في حين قد تنمي هذه الإستعدادات من خلال برامج التكوين والتدريب المهنيين، وهناك بطبيعة الحال مقاييس و إختبارات نفسية تساعد المختص على كشف هذه الإستعدادات. (بوعطيط، 2012، ص 185)
- 3.4- الميول:** يعتبر الميول من أهم جوانب الشخصية التي إهتمت بها الدراسات التي تدور حول التوجيه التربوي و المهني و يرجع هذا الإهتمام إلى ما لوحظ من أكثر العمال رضا في عملهم و سعادة. (بدران، 2013، ص 106)
- 4.4- السمات الشخصية:** هي ذلك الكل المركب من الأساليب السلوكية و الإدراكية المعقدة التنظيم، التي تميز كل فرد عن غيره من الآخرين و خصوصا في المواقف الإجتماعية فسمات الشخصية لها أثر

في تكيف الفرد تكيفا يدعو إلى الإستمرار في العمل و الكفاءة فيه أو التأخر في نموه المهني نتيجة لعوامل الإحباط و الكبت و الصراع و الإنطواء... فمزاج الفرد يعتبر من المقومات الهامة لشخصيته للفرد التي يمكن أن يميز بين المتوافق و غير المتوافق مهنيا. (تلامي، 2017، ص 96)

5- طرق قياس التوافق المهني: يمكننا قياس التوافق المهني للعامل باستخدام المقاييس التالية:

- إستبيان عن التاريخ المهني **Work History Questionnaire** يشمل قائمة بالأعمال التي يشغلها الفرد منذ بدء عمله طول الوقت مع وصف هذه الأعمال و مدة بقائه في كل منها، ووسائله في إيجاد العمل ، و فترات تعطله.

- صحيفة متابعة للفرد في العمل.

- محك للملائمة المهنية **Vocational Fitness** يمكن أن يقارن على أساسه مدى كون العامل مناسباً للعمل من حيث خصائصه كاستعداداته و ميوله. (طه، 1988، ص 55)

- مقياس لقياس الإرضاء الإجمالي في العمل.

- مقياس إتجاه يشمل مقاييس فرعية لقياس الإتجاهات نحو جوانب العمل المختلفة - مقياس للرغبات - مقياس لقياس الطموح .

- بطارية القدرات - مقياس للميول - مقياس للإنتاجية **Productivity** أو الكفاية الإنتاجية **Efficiency**. و نرى أنه لكي يستخدم المقاييس السابقة لتحديد مدى توافق الفرد المهني، فإنه ينبغي أن تسبق دراسة نظرية و ميدانية لكل منها لتقدير الوزن الذي ينبغي إعطاؤه له داخل بطارية تجمعه و غيره حسب ما تسفر عنه الدراسة من كفاءته في الدلالة على مدى توافق الفرد. (طه، 1980، ص 42، 43)

- إستبيان منسوتا للرضا المهني: هو مقياس تقدير بطلب من العاملين إن يقدروا مستويات رضاهم أو عدمه لعشرين جانب من جوانب المهنة بما في ذلك، كفاءة المشرف، ظروف العمل، فرص التقدم، التعويضات، تنوع الواجبات و مستوى المسؤولية أما مقياس التقدير الذاتي فيتراوح بين راض جدا إلى غير راض جدا.

- إستبانة و صف المهنة: فهو صيغة مختصرة لإستبانة منسوتا للرضا المهني و هي تقيس معدلات الرضا و تتمثل في خمسة (05) جوانب (أبعاد) المهنة و هي: المهنة ذاتها، الإشراف، الراتب، الترقية، الزملاء و ضمن كل بعد من هذه الأبعاد الخمسة قائمة بكلمات أو جمل قصيرة و على العامل أو الموظف أن يحدد ما إذا كانت كل كلمة أو جملة تصف المهنة أم بإستخدام إجابات من نوع أو عدم المعرفة و لكل جملة أو كلمة. (زروفة، 2017، ص 112) قيمة رقمية و توضح مستويات الرضا المهني و

في النهاية يعطينا حاصل جميع التقديرات على الأبعاد الخمسة لمستويات الرضا المهني على كل بعد، و يمكن أيضا جمع القيم الرقمية للأبعاد الخمسة لتعطينا قيمة رقمية عامة لمستوى الرضا المهني العام. ومنذ أن تم تطوير هذا المقياس في الستينات من القرن الماضي فقد تم استخدامه على نطاق واسع جدا في مجال بحوث علم النفس الصناعي و التنظيمي، كما أظهر مستويات عالية و مقبولة من الصدق و الثبات، كما تم تطويره و إجراء تعديلات عليه تبديل عباراته. (زروقة، 2017، ص 113)

- مقياس (PSQ) paysatisfaction questionnaire

ويهتم هذا المقياس بالحالات النفسية تجاه العوامل المختلفة لجوانب أنظمة الأجور مثل الرضا عن مستوى الأجر الحالي و الرضا عن الزيادات في الأجر و الإنتظام في الزيادة و يتم الإجابة عليه باستخدام مقياس متدرج من 5 مستويات.

- **طريقة المقابلات الشخصية (مقابلات المواجهة):** وتتضمن هذه الطريقة مقابلة الأفراد بصفة شخصية ووجهها لوجه لسؤال الأفراد عن إتجاهاتهم، وغالبا ما يفصح الأفراد فيها عن مشاعرهم بصورة أكثر عمقا من استخدام قوائم الإستقصاء و يمكن الحصول فيها على معلومات أكثر دقة و لنجاح مثل هذه المقابلات يتطلب الأمر أن يشعر فيها العاملون بحرية الكلام و أن توفر لهم الإدارة الحماية لهم وتأكيد حقهم في الخصوصية أثناء إجراء المقابلات و ذلك خوفا من أحجامهم عن الإفصاح عن آراءهم و مشاعرهم الحقيقية. (الطيب، 2008، ص 56)

ومن خلال ما سبق نجد بأن أساليب و وسائل قياس التوافق المهني متعددة و مختلفة و لكل منها الميزة الخاصة بها، و تتوقف عملية إختيار إحدى هذه الأدوات على الهدف من الدراسة. في ضوء ما تقدم يمكن لأي منظمة تأسيس وحدة للبحوث النفسية و الإجتماعية ووضع مختص في علم النفس العمل و التنظيم لدراسة مشاكل العاملين و الوقوف على مصادر التوافق المهني الخاصة بهم حتى تمكنه من وضع الحلول الوقائية و العلاجية للمشكلات المتعلقة بالعاملين.

6- مظاهر التوافق المهني: يمكن الإستدلال على التوافق المهني من خلال عاملين هما الرضا و

الإرضاء:

1.6- الرضا Satisfaction:

حيث يتضمن الرضا تقبل العمل بوجه عام و تقبل العامل لظروف بيئة العمل من إشراف و زملاء و إدارة العمل و أحوال العمل و ساعات العمل و الأجر و نوع العمل و نرى أن ذلك كله أي رضا العامل يتضمن إشباع حاجاته. (أبو النيل، 1985، ص 268)

- يعرف الرضا الوظيفي بأنه: "إتجاه الفرد المتعلق بعمله نتيجة الإدراك لعوائد العمل و مستوى التماسك بين الفرد و المنظمة".

- ويعرف كل من **adom box and dunn** الرضا الوظيفي بأنه: "محتوى لمشاعر العاملين و يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية تجاه مسؤولياتهم" (Na-Nan Pukkeeree, 2013, p 96-97)

2.6-الإرضاء Satisfactorines:

فيعبر عنه بمدى كفاءة العامل و أهليته و كفايته و بالطريقة التي يقدر بها رؤؤساؤه و زملاؤه، وهي التي يعبر عنها سلبا بتغيب العامل و تأخره من مواعيد العمل و الحوادث التي تقع منه أو يقع فيها و عدم إستقراره في العمل و هي التي يعبر عنها إيجابا بتوافق قدراته و مهاراته مع مطالب العمل و مقتضياته. (أبو النيل، 2005، ص 323)

فالفرد عنصر في جماعة العمل في أي منظمة وله دور يقوم به داخل هذه الجماعة، فهو يحمل مجموعة من المشاعر الداخلية و التي تعطى له نظرة عن بيئة العمل، وهل هو راض عن عمله؟ فالرضا المهني هو إستجابة إنفعالية إيجابية ناتجة عن تقييم للعمل أو لخبرات العمل والرضا مفهوم ديناميكي و عملية إدراكية غير ثابتة تنمو من خلال الخبرات و كذلك من خلال إنتظارات الأجير و التي باستطاعتها التعديل طوال حياته. (ROBERT, 1999, P 1946)

كما يرى هيربرت وآخرون (Herbert et al) أن مفهوم الرضا المهني يطلق على مشاعر العاملين إتجاه أعمالهم و يمكن تحديد تلك المشاعر من زاويتين:

- ما يوفره العمل للعاملين في الواقع.

- ما ينبغي أن يوفره العمل من وجهة نظرهم. (المشعان، 1994، ص 213)

من خلال التعاريف المذكورة نستنتج بأن الرضا المهني هو محصلة لمجموعة من المشاعر الداخلية للفرد تجاه عمله من متغيرات مادية و معنوية للبيئة المهنية التي تجعل الفرد راضيا عن عمله راغبا فيه و محققا لطموحاته و رغباته وميولاته.

3.6- محددات الرضا المهني: هناك مجموعة من المحددات أو العوامل التي تؤثر على رضا العامل

في المنظمة و تتمثل فيما يلي:

1.3.6- الأجر The Wage :

تختلف أهمية الأجر بين العديد من الباحثين , فهناك من يعتبر الأجر مجرد مصدر لإشباع حاجات الدنيا و ذلك كما جاء به هيرزبرغ HERZBERG من خلال "نظرية ذات العاملين" التي تعتبر الأجر عامل من العوامل الوقائية التي يعتبر توفرها بشكل كبير ضروري لتجميد مشاعر الإستهياء وتجنب مشاعر عدم الرضا ،عكس العوامل الدافعة التي تخلق حماس و دافعية لدى الفرد. (قيرة وسليمانى وبولودانى وليتيم وساطوح ورماش، 2011، ص 66)

2.3.6- فرص الترقية The promotional opportunities :

تشير نتائج الدراسات إلى أن هناك علاقة بين توفر فرص الترقية و بين الرضا الوظيفي هو توقعات المورد البشري عن هذه الفرص، فكلما كان توقع أو طموح المورد البشري للترقية أكبر من ماهو متاح فعلا، كلما قل مستوى رضاه الوظيفي و العكس صحيح. (شفيق، 2010، ص16)

3.3.6- نمط الإشراف Style of supervision :

- يعرف الإشراف بأنه:"عبارة عن عملية توجيه جهود الموارد البشرية للمنظمة، و إثارة دافعيتهم من خلال الإتصال بهم بصورة فردية(رئيس و مرؤوس) أو جماعة (رئيس و مرؤوسين) قصد التأثير عليهم و دعمهم و تحريكهم نحو أداء يحقق أهداف المنظمة المطلوبة. (طه،2008، ص 205،204)

- كما يعرف بأنه : " الحث و التأثير على سلوكيات الجماعة و العاملين و دفعهم نحو تحقيق أهداف المنظمة و غاياتها". (الصيرفي، 2003، ص 343)عن معظم الدراسات أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف و رضا العمال، و قد أجرى ليكرت و زملائه دراسات توصلت إلى أن المشرف الذي يجعل إهتمامه بمرؤوسيه بكل قضاياهم و مشاكلهم، يكسب ولائهم و يحقق درجة عالية من رضاهم، أما المشرف الذي ينظر للعمل من زاوية ضيقة و لايهتم إلا بالإنتاج و ينظر للعمال كأدوات أو وسائل لتحقيق الإنتاج لا يحقق سوى الإستهياء و التذمر من العمل، فلا بد من الإهتمام بنمط الإشراف و الإعتناء بحاجات و مشاعر العمال أثناء التعامل معهم.(بوعطيط، 2012، ص 179)

4.3.6- محتوى العمل Job content :

رغم أن طبيعة و تكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله تلعب دورا مهما في التأثير على رضاه عن عمله، فالمتغيرات المتصلة بمحتوى العمل مثل المسؤولية و طبيعة الأنشطة و فرص الإنجاز التي توفرها و النمو و تقدير الآخرين تمثل متغيرات مسببة لمشاعر الرضا. (فلية و عبد المجيد، 2009، ص

ومن أهم متغيرات محتوى العمل نجد ما يلي:

- درجة تنوع مهام العمل.
- درجة السيطرة الذاتية المتاحة للفرد.
- استخدام الفرد لقدراته.
- خبرات النجاح والفشل في العمل.

5.3.6 - جماعة العمل The working group:

كلما كان هناك تفاعل للفرد مع أفراد جماعة العمل يحقق تبادل للمنافع بينه و بينهم كلما كانت جماعة العمل مصدر رضا الفرد عن عمله، و كلما كان تفاعل الفرد مع أفراد آخرين يخلق توتر لديه أو يعوق إشباعه حاجاته أو وصوله لأهدافه كلما كانت جماعة العمل مصدر لإستياء الفرد، ويتوقف أثر جماعة العمل على رضا العامل على الفرص المتاحة للفرد للتفاعل مع أفراد آخرين و مدى قوة الحاجة إلى الإلتزام لدى الفرد. (قيرة وآخرون، 2011، ص 67-69)

6.3.6 - العوامل المرتبطة بالظروف الفيزيائية للعمل The physical Working conditions:

يقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من ضوء و تهوية و رطوبة و نظام فترات العمل فقد يختار العامل اختيارا نفسيا صحيحا فيوضع في المهنة التي تناسبه في الميول و الإستعدادات و يدرّب تدريبا مناسباً على إستخدام قدراته بحيث تتاح له أكبر فرصة ممكنة للرضا الصحيح مع بيئة العمل، و لكن عدم ملائمة ظروف العمل تخفض من روحه المعنوية ومن ثم إنتاجيته. (المشعان، 1994، ص 220)

7.3.6 - ساعات العمل Hours of work:

إن لتوزيع ساعات العمل أثر على رضا العامل إذ لا بد من فترات راحة للحفاظ على النمط الجيد للأداء و ذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد عضويا و نفسيا، فإنه كلما توفر للفرد إستخدام وقت الراحة كلما زاد رضاه عن العمل و كلما تعارضت ساعات العمل مع ساعات الراحة و حرية الفرد في إستخدامه كلما إنخفض رضاه. (بوعطيط، 2007، ص 98)

8.3.6 - طبيعة الألات:

يحتك العامل بالألات و الأدوات التي يستخدمها في عمله و التي يتوقف توافقه العام على سيرها فإستخدامها بالشكل المطلوب يوفر له السلامة و الأمن و منه عدم تعرضه للحوادث المختلفة، و قد أكدت بعض الدراسات أن هناك عوامل نفسية وراء حوادث العمل سواء كانت إضطرابات إنفعالية أم نقص في

القدرات العقلية و الإمكانيات الشخصية المتطلبة للعمل، لذا فإن برامج الإختيار و التوجيه و التدريب المهني و الإرشاد و العلاج النفسي كفيلة بتخفيض قابلية العمال للحوادث إلى أقل قدر ممكن، و منه تحقيق نوع من الإنسجام و التوافق بين العامل والآلة التي يستعملها. (بوعامر ويحري، 2014، ص 145)

- كما يرى عبد الخالق أن هناك محددات كثيرة تساهم أسهاما مباشرا و غير مباشرا في خلق الرضا الوظيفي إلا أنه أعتبر أن هناك ثلاث عوامل محددة لهذا الرضا و هي:

9.3.6- العوامل الذاتية: و هذه العوامل قسمت إلى قسمين:

-عوامل تتعلق بمهارات و قدرات الأفراد أنفسهم و يمكن قياسها من خلال العمر و المؤهل و الخبرة.

- قوة تأثير دوافع العمل على الأفراد العاملين. (الشرايدة، 2008، ص 100)

10.3.6- العوامل التنظيمية:

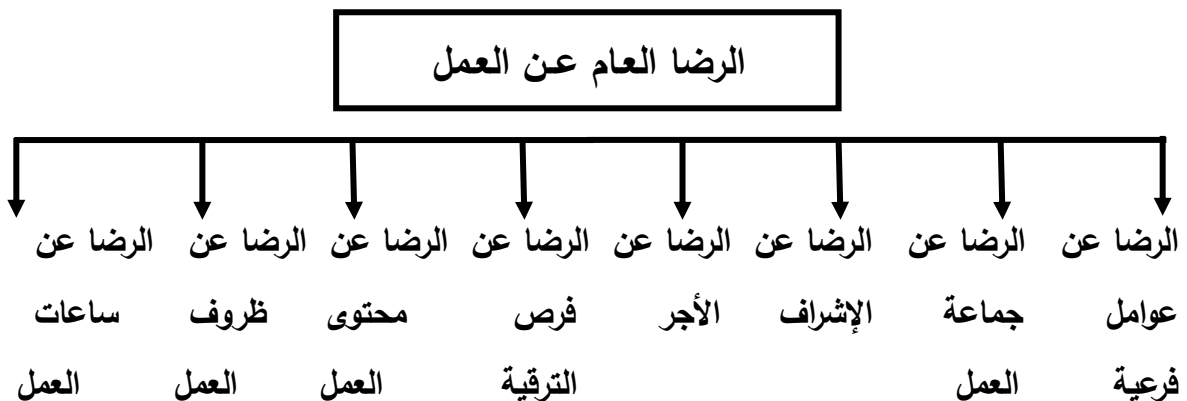
هذه العوامل غير مترتبة على قيام الفرد بوظيفة معينة كما أنها غير مرتبطة بطبيعة الوظيفة نفسها و لكنها مرتبطة بسياسات المنظمة و لها تأثير على رضا العاملين و هي: ساعات العمل ،ظروف العمل ، اضاءة ، تهوية ، تجهيزات، إجراءات العمل، نظم الإتصال بالمنظمة. (البيومي و لطفى، 2011، ص 146)

11.3.6- العوامل البيئية:

وهي عوامل ترتبط بالبيئة و تأثيرها على الموظف بالصورة التي تؤثر على رضاه عن وظيفته و عمله ومن هذه العوامل: الإنتماء الإجتماعي و الإنتماء السيئ لبعض العاملين (الريف او المدينة) لها أثر واضح على درجة التكيف و الإندماج في العمل و نظرة المجتمع الى الموظف و مدى تقديره لدوره، كل ذلك يعكس تأثيره إيجابا أو سلبا على إندماج الموظف و تكامله مع وظيفته. (الشرايدة، 2008، ص 100)

ويمكن رصد هذه المحددات أو العوامل في الشكل الآتي:

الشكل رقم (14) يمثل عوامل الرضا المهني



المصدر: فليه و عبد المجيد، 2005، ص 261.

من خلال ما سبق ذكره، نلاحظ بأن كل عامل من هذه العوامل يؤثر بدرجة معينة على رضا العامل في بيئته المهنية، فالرضا عن العمل هو محصلة هذه العوامل التي تمثل الإشباع التي يحصل عليها الفرد من المصادر المختلفة و المرتبطة بالوظيفة التي يشغلها و بالتالي يزيد رضاه عن هذه الوظيفة و تمسكه بها.

7- العوامل المؤثرة في التوافق المهني: هناك العديد من العوامل و التي تؤثر في توافق الفرد مهنيا و يمكن التعرض إليها كالآتي:

1.7- العوامل الحضارية و التكنولوجية:

إن التغيرات الحضارية و التكنولوجية تزعزع أمن العامل و استقراره و تجعله يتردى بين الأمل و اليأس و الرضا و القنوط كما أنها تحبط حاجاته الأساسية و تخفق شخصيته و تشيع فيها الإضطرابات النفسية على إختلاف أنواعها، فالتكنولوجيا أدت إلى قلة الحاجة إلى العمل اليدوي و زيادة العمل الذهني المطرد و تحول المجتمع الريفي إلى المجتمع الصناعي مما خلق خلافا بينهما. (عوض، 1988، ص 15) و إختلاف بين البيئتين من حيث الهدوء و الضوضاء و طبيعة العلاقات المختلفة بين الأفراد من كلا المجتمعين مما يؤثر دون شك في توافق هذا العامل و زيادة شعوره بالاغتراب و عدم الإنتماء و القلق و الصراع. (عويضة، علم النفس الصناعي، 1996، ص 169)

2.7- العوامل الشخصية: و نجيها فيما يلي:

- عدم تناسب قدرات و مهارات و سمات لشخصية العامل مع متطلبات أداء هذا العمل.
- كلما كانت الحالة الصحية سيئة كلما وجد العامل نفسه عاجزا عن أداء عمله أو تأديته دون نجاح يذكر مما يشعره بالنقص.
- المشكلات الأسرية و العائلية تؤثر بشكل مباشر في هذا التوافق.
- الحالة النفسية و المزاجية للعامل، الإنفعالات النفسية و الإضطرابات من أسباب عدم التوافق العامل. (بن عمارة، 2009، ص 358، 359)

3.7- علاقة العامل بعمله:

ضرورة وضع العامل في العمل المناسب له من حيث قدراته و إمكانياته و ميوله.... إلخ و تساعدنا بالضرورة في تحقيق ذلك بالدرجة الأولى عملية الإختيار المهني و التوجيه المهني ، و فشلنا في تحقيق ذلك

يتسبب عنه ترك الكثير لعملهم وانتقالهم إلى غيره نتيجة فشلهم فيه و يشعرون باليأس والخيبة وفقد الثقة و عجزهم من الإستقرار في مهنة معينة. (المشعان، 1994، ص 219)

4.7- علاقة العامل مع زملائه:

يلاحظ أن المجال النفسي للفرد في المنظمة إنما يتضمن غيره وهم الزملاء ذلك أن طبيعة العمل التنظيمي إنما هي التعاون و التآزر، ذلك أن كل وحدة إنتاجية إنما تتكامل مع الأخرى في إنتاج السلعة وينبغي الإشارة إلى أن التفاعل النفسي إنما يقوم على الأخذ والعطاء الأمر الذي دعا إلتون مايو **ELTON MAYO** القول إن الذين يكونون إدارة من إدارات العمل ليسوا مجرد أفراد، بل العامل وزملاءه والعامل وسياسة المنظمة. (عوض، 1988، ص 25)

5.7- علاقة العامل بظروف العمل:

ويقصد بظروف العمل الشروط المادية التي يعمل فيها من إضاءة ورطوبة والآلات ولاشك أن العمل من جانب المسؤولين على تهيئة الظروف المناسبة يسهم في رفع معدلات الإنتاج علاوة على زيادة رضا العامل عن عمله وزيادة تكيّفه فيه. (مكناسي، 2007، ص 68)

6.7- علاقة العامل بروؤسائه:

ينبغي على المنظمة إذا ما كانت تعمل جادة على تحسين توافق العامل المهني أن تعمل على أن تسود العلاقات النفسية والاجتماعية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس ويلخص لنا إبرداهم **"ABERDAHM"** نتيجة البحوث بهدف حصر الميزات السلوكية التي تخلق علاقة نفسية صحية بين المشرف والمرؤوسين فيما يلي:

- معاملة المرؤوسين معاملة تشعرهم بإحترامهم لشخصياتهم. (طه، 1988، ص 59)

- إخلاصه في إرشادهم تشجيعاً وتأنيباً.

- إعطائهم فرصة كافية للنمو والتقدم مهنيًا.

- دراسة فردية للتعرف على الميزات الخاصة بكل منهم بقصد معاملة كل منهم المعاملة المناسبة.

- تنمية إخلاصهم للمؤسسة عن طريق إخلاصه لهم و العدل و الرحمة في معاملتهم.

- إحلال كل منهم في العمل الذي يناسب قدراته و ميوله.

- يتحمل المسؤولية عن المرؤوسين فيما يقعون فيه من أخطاء. (عوض، 1988، ص 23، 24)

8- مفهوم سوء التوافق المهني: بعد أن تعرفنا على مفهوم التوافق المهني و أهم العوامل المؤثرة فيه، يجدر بنا أن نتطرق إلى الوجه المعاكس له و هو سوء التوافق المهني.

- فقد عرف سوء التوافق المهني بأنه: "عجز العامل لظروف عمله المادية أو الإجتماعية أو لهما جميعا مما يجعله غير راضي و غير مرضي عنه منها". (بن عمارة، 2009، ص 360)

نلاحظ من خلال هذا التعريف أن أسباب سوء التوافق المهني تمثلت في عجز العامل لظروف عمله المادية أو الإجتماعية أو لهما جميعا.

- في حين عرف سوء التوافق المهني بأنه: "الوجه السلبي **"Vocational negative adjustment"** لعملية التوافق وهو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أولهما جميعا بما يجعلهم غير راضين عنها و غير مرضى عنهم". (القاسم، 2001، ص 49)

وضح لنا هذا التعريف الأسباب المؤدية لسوء التوافق المهني.

نستنتج من خلال هذه التعاريف بأن سوء التوافق المهني هو الوجه السلبي للتوافق المهني و الذي يتمثل في عدم تكيف العامل لبيئته المهنية و الإجتماعية و مع ظروفه الشخصية أو معهم جميعا و يكون غير راض عنها.

9- أسباب سوء التوافق المهني: هناك أسباب و عوامل كثيرة تكمن وراء ظاهرة سوء التوافق المهني لدى العاملين ومن أهمها ما يلي:

1.9- أسباب تعود للعامل نفسه:

مثل عدم الشعور بالأمن و الحساسية الزائدة و الخوف و الإنهاك و القصور الإدراكي و الإكتثار من الأخطاء و الحوادث و التمرد و الإسراف في الشكوى. (العايب، 2004، ص 34)

2.9- أسباب تعود للعمل:

مثل سياسة التكوين و التوظيف و شخصيات المديرين و المشرفين و الرؤساء المحيطين به و سياسة الترقية و الأجور و عدم وجود تعليمات واضحة و كثرة الإحتكاك بالزملاء و الرؤساء و المرؤوسين. (القاسم، 2001، ص 50)

3.9- أسباب تعود للبيئة:

تتعلق بظروف البيت الغير ملائمة و مرض أحد أفراد العائلة و سوء الحالة المالية و السكن البعيد غير المناسب و الصراعات داخل الأسرة، و يلاحظ أن الشعور بالتعب و الملل يعتبر من العوامل المؤثرة على التوافق المهني و التي تؤدي إلى سوء التوافق و خاصة بالنسبة للأعمال النمطية و المتكررة حيث

يتسبب التعب في انخفاض الإنتاجية أو الكفاءة أو القدرة في الإستمرار في العمل. (العايب، 2004، ص 34)

10-مظاهر سوء التوافق المهني: توجد العديد من المظاهر التي تدل على سوء توافق الفرد مهنيًا وتظهر من خلال مايلي:

- الغياب والشكاوي أو الإصابات الكثيرة، ويكون مخالفًا للنظام، يخلق مشاكل تؤثر على إنتظام العمل.
 - التنقل في العمل، الإضراب، التعب الصناعي. ويمكننا شرح بعض هذه المظاهر و المتمثلة فيما يلي:
- 1.10- سوء العلاقات بالتنظيم:**

عجز العامل عن التكيف و الإنسجام لبيئته الإجتماعية في عمله، فيكون مصدر تعب و قلق لزملائه و رؤسائه و مرؤوسيه و يكون عدوانيا ، يكره من حوله دون سبب معقول، منقلب في سلوكه، متردد أي مصدر إزعاج لغيره و لنفسه أيضا. (دويدار، 1994، ص 371)

2.10- ظاهرة التغيب Absenteism:

وهي من المشكلات التنظيمية الهامة التي تنعكس على العامل وإنتاجياته فيعرف التغيب بأنه:" غياب أعضاء في مدة معينة قد يكون (بسبب مرض، حادثة، غيابات غير مبررة....) تقاس عن طريق نسبة الغياب وتشير إلى مؤشر درجة رضا الأفراد والمناخ الإجتماعي يسمح بذلك بالكشف عن مشاكل داخل المنظمة". (GAHANE ET DE ROUGE , 1996, p 09)

- كما يعرفه **JEAN MARIE PERETTI** بأنه:"غياب الأفراد في مناصب العمل المسجلين في التعداد". (peretti, 2001, p 01)

ويضيف **DENIS MONNEUSE** بأن هناك مجموعة رئيسية من العوامل المؤدية إلى التغيب وهي كالاتي:

- حوادث العمل - حوادث المرور - الأمراض المهنية - الإجازات المرضية - عطلة الأمومة - عطل مبررة و الأحداث العائلية - عطل الميلاد - الزواج - الإضرابات - التأخير - الغيابات الغير مبررة.
- (Monneuse, 2009, p 02)

إذن فالتغيب يحتم على المنظمات توفير العمال بكثرة يوميا حتى تستطيع تعويض العمال الغائبين، و هناك منظمات و مصالح يتواجد فيها عمال معوضين لكل أنواع المهن و لهم ساعات مضبوطة لأداء مهامهم. (spector,2011,p302)

وهناك دراسات أجريت في الولايات المتحدة الأمريكية و أكدت على نتائج مصادر الغياب لدى العاملين كانت كالاتي:

نسبة المرض تأتي في المقدمة بنسبة 40% متبوعة بالمشاكل العائلية 21% و تأتي في المرتبة الثالثة حاجات العمال بنسبة 20% و يليها خصائص الشخصية و النفسية للعمال بنسبة 14% وأخيرا الضغط بنسبة 5%. (monneuse, 2009, p 54)

3.10- الحوادث ACCIDENT:

تمثل الحوادث مشكلة ضخمة تواجه المسؤولين في المنظمات، وهذا راجع للآثار السلبية المترتبة عنها. فهي تكلف مبالغ مالية كبيرة من الناحية الإقتصادية و تعرقل الإنتاج، بالإضافة إلى ما يتعرض له العامل من إصابات وأخطار قد تكون مميتة في أغلب الأحيان.

1.3.10- تعريف الحادثة ACCIDENT:

بمعناها الواسع:"هي كل ما يحدث دون أن يكون متوقع الحدوث مما ينجم عنه في العادة ضرر للناس أو الأشياء فلو ترتب عليها إصابة أحد من الناس سميت إصابة." (المشعان، 1994، ص 144) أما فرج عبد القادر طه فقد عرف الحادثة بأنها:" حدث يقع للفرد أو يتورط فيه دون سابق معرفة أو توقع وينتج عنه أضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات أو الممتلكات، فإذا نتج عن الحادثة جرح أو عاهة أو وفاة يمكن تسميتها عندئذ إصابة، وإذا كانت الإصابة بسبب العمل أو مرتبطة به سميت إصابة العمل." (العايب، 2004، ص 113)

وعلى ذلك فالحادثة هي حدث غير متوقع أثناء أداء العمل مما ينتج عنه إصابة الفرد أو تلفا للآلات و المعدات وتتضمن خسائر مادية ومعنوية. و يقاس معدل حوادث العمل على النحو التالي:

معدل حوادث العمل = عدد ساعات العمل المفقودة بسبب الحوادث مقسوما على إجمالي ساعات

العمل. (عكاشة، 1999، ص 116)

2.3.10- العوامل المسببة للحوادث: أجمع المهتمون بدراسة الحوادث أن أسبابها ترجع إلى عاملين

كبيرين، فمنها من ترجع إلى أسباب داخلية (شخصية ذاتية) و الأخرى ترجع إلى عوامل خارجية. أ- العوامل الداخلية (شخصية) وهي الأسباب التي ترتبط بصحة الإنسان الجسمية والنفسية. (أبو النيل، 2005، ص 409)

- **الذكاء:** يميل التفكير الشائع إلى إفتراض أن الشخص غير الذكي يتعرض للحوادث أكثر من الشخص الذكي، و لكن قام علماء النفس بدراسة هذه المشكلة ولم يصلوا إلى نتيجة أكيدة و لكننا نفترض أن الذكاء يرتبط بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم ولا يتطلب مهارات يدوية. (فهيمى، 2014، ص 192)

- **حدة البصر:** أن مدى حدة البصر و سلامته يسهم في عدم التعرض للحوادث و هناك من الشواهد ما يدل على هذا ، قد قام تيفين و زميل له بتحديد ما تتطلب كل جماعة عاملة من مطالب بصرية و ذلك بالنسبة لإثني عشرة مجموعة من العاملين ثم فحصوا، وتبينت النتائج أن نسبة الذين لم يتعرضوا للحوادث كانت أعلى بين الذين نجحوا في الإختبار أو الفحص عن أولئك الذين رسبوا. (المشعان، 1994، ص 148)

-**الخبرة و السن:** كلما زادت خبرة العامل قل تورطه في الحوادث و العكس ذلك أن الخبرة تؤدي بالعامل إلى معرفة الطرق السليمة لأداء العمل و تجنب مخاطره. و العلاقة بين زيادة السن و قلة التورط في الحوادث تتصل إلى حد كبير بالعلاقة بين طول الخبرة و قلة التورط في الحوادث، فالسن والخبرة عاملان متلازمان تقريبا بالنسبة للتورط.

- الجوانب الإنفعالية:

من الأفكار الشائعة أن العمال الذين يتورطون في الحوادث أكثر من غيرهم يتسمون بسمات شخصية معينة، و رغم عدم وجود دلالة قطعية على صحة هذه الفكرة إلا أن هناك العديد من الدراسات التي تؤيدها. (ربيع، 2010، علم النفس الصناعي و المهني، ص 213)

فقد وجد هيرسي في دراسة العوامل الإنفعالية في الإصابات تكثر لدى الأفراد في حالاتهم الإنفعالية الهابطة والتي تتصف بالحزن و القلق و الخوف و التشكك و الغضب، و يفسر هيرسي هذه العلاقة بأن مثل هذه الحالة عن فعالية من شأنها تعطيل إستخدام ذكاء الفرد وإمكانياته الخاصة في معالجة المواقف التي يتعرض لها بكفاءة مناسبة. (دويدار، 1994، ص 256)

- السرعة الحركية و السرعة الإدراكية:

قد وجد دريك **drake** أن الإصابات يرتفع عددها لدى الفرد الذي تزيد سرعته الحركية **motor speed** عن سرعته الإدراكية **perceptual speed** وقد أمكن الكشف عن دور عامل السرعة **speed** في الوقوع في الحوادث من خلال دراسة مسحية أجريت على الإصابات داخل المنزل وكانت نتائجها كما يلي:

السرعة 35% - عدم الانتباه 22% - التهيج 11% - ارتكاب الخطأ قصدا 11% - ارتكاب الخطأ دون قصد 7%. (أبو النيل، 2005، ص 416)

- التوافق العضلي:

بين بعض الباحثين أن التوافق العضلي يعتبر مؤشرا في الإصابة بالحوادث و يبدو أن البطء في الإستجابة و الرعاية سببان في تكرار الحوادث و مع هذا فقد ظهر أن السرعة في الإستجابة المعقدة هامة في تكرار الإصابة. (فهيمى، 2014، ص 192)

و للتقليل من نسبة الحوادث يجب إتباع الإجراءات الآتية:

- التحليل العلمي و الدقيق لظروف العمل و المهام.
- التحقيق و معرفة الأسباب أو الأشخاص المسؤولة عن الحوادث.
- إتباع الإجراءات الصارمة في حالة عدم إرتداء الملابس و أجهزة الوقاية كالفصل مثلا.
- يجب الأخذ بعين الإعتبار بثقافة و معتقدات العاملين.
- تشجيع العامل على السلوك السليم إشراك العامل في برامج الأمن الصناعي. (Lemoine, 2003, p 63)

- التعب **fatigue**:

موضوع التعب من الموضوعات الهامة في بحوث علم النفس الصناعي لأن التعب من العوامل العامة المؤثرة على الإنتاج، كما أنه يؤثر على الغياب و التمارض و يؤثر بصفة مباشرة على الكفاءة الإنتاجية، ويعرف بأنه حالة عامة تنشأ من عمل أو نشاط سابق سواء كان هذا النشاط حركيا أو ذهنيا و يبدو في مظاهر ثلاثة: نقص فعلي متزايد في الكفاءة الإنتاجية، شعور ذاتي بالضيق والألم، تغيرات فيسيولوجية كإرهاق العضلات. (ربيع، 2010، علم النفس الصناعي و المهني، ص 182)

- الأمراض النفسية المهنية **psycho nevros**:

المرض النفسي هو إضطراب في الشخصية يبدو في صورة أعراض نفسية و جسمية مختلفة منها القلق والوساوبس والشكوك والأفكار المسلطة والمخاوف الشادة والأفعال القسرية التي يجد المريض نفسه مضطرا إلى أداءها ومن هذه الأعراض تعطل حاسة من الحواس السمع أو البصر، أو شلل عضو من الأعضاء كاليد أو الساق دون أن يكون لهذا التعطل أو الشلل سبب جسمي أو عصبي أو عضوي. (دويدار، 1994، ص 372،373)

والتعب السريع يعتبر سمة العصاب فالعصابي يسوء عمله وإنتاجه و تزداد حالته إضطرابا إن إضطر إلى الإسراع في عمله لتأثير بواعث مالية، وقد يمضي خوفا أو طمعا لكنه لا يلبث أن ينهار بعد وقت قصير والعصابي مسؤول عن حوالي الربع أو الثلث من جميع حالات التغيب بسبب المرض ويضاف إليه خسارة أخرى و هي عدم كفاية هؤلاء العمال، وتراخيهم في العمل

وعجزهم عن التركيز وصعوبة التعامل معهم نظرا لما يحدثونه من أثر سيء في زملائهم و رؤسائهم.
(بوعطيط، 2007، ص 110)

ب- العوامل الخارجية: وتتمثل في الظروف المحيطة بالعمل وتشمل ما يلي:

- الظروف الفيزيائية: أجمع الباحثون في كثير من الدراسات أن كل من الإضاءة و الحرارة و التهوية و الرطوبة لها أثر في حدوث الحوادث، فقد بينت الدراسات أن معدل الحوادث يزداد في الإضاءة الرديئة غير الملائمة و ينقص عددها متى كانت درجة الحرارة مرتفعة. (فهمي، 2014، ص 197)
- ساعات العمل: قد تتوقع أنه كلما زادت ساعات العمل زادت معدلات الحوادث و لكن الدراسات لا تشير إلى علاقة محددة بالذات، ولكن إنقاص ساعات العمل لم يؤدي إلى تخفيض الحوادث بحيث يرى شولتز أن العلاقة بين ساعات العمل و الحوادث علاقة غير محسومة. (ربيع، 2010، علم النفس الصناعي و المهني، ص 210)

من خلال هذه المظاهر نلاحظ بأنها تؤثر على إنتاجية العامل من جهة و على تحقيق أهداف المنظمة من جهة أخرى و عليه يجب على المسؤولين و الرؤساء العمل على تحسين توافق العامل مهنيا وهذا من خلال أساليب وطرق كما هو موضح في العنصر الموالي.

10- طرق و سبل تحسين التوافق المهني:

يرى شافر وشوبين أن سوء التوافق المهني ينبع من مصادر متعددة فكثير من السخط على العمل ينتج عن أجور منخفضة إنخفاضا شديدا، و من ظروف عمل لا تحتمل ومن التعب ومن التكرار والرتابة في طبيعة العمل، كما أن نقص القدرة من جانب العامل على الوفاء بمتطلبات العمل وإحتياجاته تعد أيضا مسؤولة عن نسبة عدم الرضا ومن تم ترك العمل إلى غيره. (طه، 1988، ص 63)

وحتى تتفادى المنظمات أسباب سوء التوافق المهني عليها أن تتبع هذه الطرق والأساليب لتحسين توافق العامل مهنيا والمتمثلة في:

- توفير بيئة مناسبة للعمل لتأدية عمله على أحسن وجه من حيث الظروف الفيزيائية المناسبة كالإضاءة والتهوية الخ، وتزويده بالأدوات المناسبة، توفير الأمن للمرؤوسين وشعورهم بالحرية الأمر الذي يؤثر إيجابا وسلبا على الروح المعنوية لهم. (عويضة، 1996، رحلة في علم النفس، ص 172)
- توفير التدريب المناسب حتى يحصل الفرد على فرصته للتعبير عن ذاته وتحقيقها. (عكاشة، 1999، ص 74)

- وضع العامل المناسب في المكان المناسب ولا يتم ذلك إلا من خلال عملية الإختبار المهني والتوجيه المهني.
- تقوية علاقة العامل بمؤسسته ، فالعلاقة الحسنة تعكس التوافق المهني للعامل وهذا من خلال توفير وحدة البحوث النفسية الإجتماعية لدراسة مشكلات العامل و الوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم ووضع الحلول الوقائية والعلاجية لهذه المشكلات. (حمدي، 2012، ص 22،23)
- عدم تنفيذ لوائح وقوانين المنظمة تنفيذاً حرفياً وإنما لابد من تلمس روح هذه القوانين والعمل من خلالها فمرونة تطبيق القوانين مطلوبة.
- العمل على فتح أبواب الترقى أمام العمال فهذا من شأنه يعاونهم على النمو المهني. (ياسين وآخرون، 2008، ص 33)
- أن تكون العلاقة بين الرئيس و المرؤوسين قائمة على الإحترام المتبادل.
- حضور المؤتمرات المتخصصة و إجراء البحوث العلمية.
- الاتصال بأجهزة الإعلام للرد على شكاوى العاملين لإيضاح الحقائق حفاظاً على سمعة المنظمة.
- الإهتمام بالنشاطات الثقافية و الترفيهية للعمال.
- الإهتمام بخدمات الإسكان.
- توفير وسائل النقل بمبالغ رمزية.
- الإهتمام بإنشاء دور للحضانة للعاملات لرعاية أبنائهن. (عويضة، 1996، ص 174،175)
- تقوية علاقة العامل بزملائه و يعتبر هذا أهم أبعاد التوافق المهني و النفسي، و هذا يدعونا للتوصية بتتقية أجواء العمل من الشلية و المنافسة المذمومة إذ أن علاقة العامل يعتمد على إعتبارين رئيسيين هما التعاون والمنافسة، فضلا عن إثراء الحياة الإجتماعية داخل المؤسسة الإنتاجية من خلال الرحلات والمسابقات الإجتماعية و الرياضية. (حمدي، 2008، ص 24)
- فلو أحسنت المنظمات تطبيق هذه الأساليب بطريقة سليمة وكفاءة عالية فإنها سوف تجني ثمارا وفوائد كثيرة على سبيل الذكر:
- زيادة الإنتاجية من حيث الكمية و الكيفية.
- تحقيق توافق أفضل للعامل في بيئة العمل بالإضافة إلى بيئته الأسرية و الإجتماعية.
- تحقيق إلتزام العامل وولائه للمنظمة.

ومما سبق ترى الباحثة أنه إذا نجح العامل في تحسين علاقاته في بيئة عمله و المتعلقة بالزملاء، رؤوسائه، ظروف العمل البيئية، بإمكانه أن يرفع من مستوى التوافق المهني لديه كما يستطيع أن يتفاعل مع محيطه ويخفض من مشاكله النفسية والأسرية، مما ينعكس إيجاباً على إنتاجيته وراحته النفسية.

خلاصة الفصل:

يمكن القول أن التوافق المهني لا يحدث عشوائياً بل عن طريق تجمع مجهودات كل من العامل و الرؤوساء وأصحاب العمل، فالعامل يعمل دوماً ما في وسعه لإثبات ذاته في بيئة عمله من خلال أداءه المتميز و التواصل إلى تكوين علاقات طيبة مع زملاء العمل و الرؤوساء هذا من جهة، أما من جانب الرؤوساء فهم مطالبين بتوفير ظروف عمل ملائمة بما يضمن العدالة في معاملة العمال و تشجيعهم على الإبداع و تحفيزهم على المجهودات التي يبذلونها، مما يجعل لهم ولاء و شعوراً بالانتماء إلى المنظمة التي يعملون فيها كل هذا يؤدي بالعامل إلى الشعور بالأمن والطمأنينة مما ينجم عنه توافقه نفسياً ثم مهنياً.

الفصل الرابع

المرأة العاملة و المؤسسة العمومية الإستشفائية

تمهيد

I. المرأة العاملة

- 1- مفهوم العمل
- 2- المفاهيم المشابهة للعمل
- 3- لمحة تاريخية عن تطور العمل
- 4- أهمية العمل
- 5- مفهوم المرأة العاملة
- 6- تطور عمل المرأة في العالم
- 7- أهمية عمل المرأة
- 8- دوافع خروج المرأة المتزوجة للعمل
- 9- ضوابط خروج المرأة المتزوجة للعمل من نظر الإسلام
- 10- الآثار المترتبة عن خروج المرأة المتزوجة للعمل
- 11- الإتجاهات نحو عمل المرأة

II. المستشفى في العالم

- 1- مفهوم المستشفى
- 2- التطور التاريخي للمستشفيات
- 3- خصائص المستشفيات
- 4- أهداف المستشفى
- 5- مكونات المستشفى
- 6- العوامل المؤثرة على تطور المستشفيات
- 7- وظائف المستشفى

III. المؤسسة العمومية الإستشفائية بالجزائر

- 1- تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية من نظر المشرع الجزائري
- 2- المستويات المشرفة على المؤسسة العمومية الإستشفائية
- 3- الطبيعة القانونية للمؤسسة العمومية الإستشفائية
- 4- مشكلات المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية

خلاصة الفصل

تمهيد:

يعد عمل المرأة في وقتنا الحالي ضرورة حتمية في كل مجتمع، و السبب يعود إلى حصولها على قدر كبير من التعليم مما دفع بها إلى الحصول على فرص كبيرة في عالم الشغل في مختلف القطاعات سواء كانت إقتصادية أو خدماتية و تعتبر المستشفى من المنشآت الهامة في المجتمع باعتبارها تتولى تقديم الخدمات و الرعاية الصحية مما يجعل منها العمود الفقري لأي نظام صحي، فبعدما كان الرجل هو المعيل الوحيد لأسرته من أطفال وزوجة أصبحت هذه الأخيرة تنافسه في كل مكان وزمان بعدما كانت مهمتها الأساسية والأولية هي الاهتمام بتربية الأطفال ورعاية زوجها و لكن هناك أسباب دفعت بالمرأة إلى العمل خارج بيتها، مما استلزم عليها تعدد الأدوار وتعقدتها بشكل كبير.

حاولنا في هذا الفصل تحديد إطار مفاهيمي للمرأة العاملة و للمؤسسة العمومية الإستشفائية و المتمثل في العناصر التالية: مفهوم العمل- المفاهيم المشابهة للعمل لمحة تاريخية عن تطور العمل أهمية العمل مفهوم المرأة العاملة- تطور عمل المرأة في العالم أهمية عمل المرأة دوافع خروج المرأة المتزوجة للعمل ضوابط خروج المرأة المتزوجة للعمل من نظر الإسلام الآثار المترتبة عن خروج المرأة المتزوجة للعمل- الإتجاهات نحو عمل المرأة. مفهوم المستشفى، التطور التاريخي للمستشفيات، خصائص المستشفيات، أهداف المستشفى، مكونات المستشفى، العوامل المؤثرة على تطور المستشفيات، وظائف المستشفى، المؤسسة العمومية الإستشفائية بالجزائر ،تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية من نظر المشرع الجزائري، المستويات المشرفة على المؤسسة العمومية الإستشفائية، الطبيعة القانونية للمؤسسة العمومية الإستشفائية، مشكلات المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية

1. المرأة العاملة :

1- مفهوم العمل: إن منطلقات تعريف ظاهرة العمل قد تتعدد وتتنوع، من بين هذه التعريفات نورد ما يلي:

- تطلق كلمة العمل عادة في ميدان الحياة العملية على ذلك النوع من السلوك أو النشاط أو صرف الطاقة الذي يسير طبق خطة منظمة و يقتضي القيام بوظيفة معينة ويستهدف تحقيق غرض إنتاجي معي.

(العايب، 2004، ص 24)

- في حين عرفه آخرون بأنه: "المجهود البشري العقلي أو العضلي أو كلاهما معا الذي يبذل لقاء أجر معين في سبيل إنتاج سلع وخدمات لمصلحة المجتمع لتحقيق أغراض نافعة في أجهزة الدولة العامة وبشكل يسهم في خدمة الإقتصاد القومي و التسرع بعملية التنمية في القطر". (سليمان، 2007، ص 52)

- نستنتج أن العمل هو جهد يبذله الفرد في مكان عمله سواء كان عضليا أو فكريا، مقابل أجر مادي وفق خطة منظمة .

2- المفاهيم المشابهة للعمل: يمكن سرد هذه المفاهيم كمايلي :

1.2- الوظيفة (L'emploi): وهي تجمع نظري لمنصب العمل لها خصائص مشتركة فيما يخص الأدوات والمناهج المستعملة. (taieb, 2007, p 146)

- كما تعرف بأنها مجموعة من العمليات أو الواجبات التي يكلف بأدائها فرد واحد. (دويدار، 1994، ص 124)

2.2- المهنة (La profession): بالمفهوم الشائع تعني الحرفة أو المهنة المشغولة من طرف الفرد في مجموعة صيغ إدارية. (Alpe, 2007, p 230)

3.2- الواجب (Le devoir): هو موقف يبذل فيه جهدا ما سواء كان هذا الجهد ذهنيا أو بدنيا، مثل عملية حسابية أو هندسية أو نقل مواد من الحديد أو صعود السلالم، حيث يعتبر كل منها واجبا. (المشعان، 1994، ص 49)

3- لمحة تاريخية عن تطور مفهوم العمل:

إن فكرة العمل وجدت منذ القديم، بوجود الإنسان على سطح هذه المعمورة، ومع مرور السنين بدأت تأخذ فكرة العمل مفاهيم مختلفة من مرحلة إلى أخرى وتغيرت نظرة الإنسان إليها، و سوف نتتبع تحليل معاني العمل عبر العصور المختلفة وما يميز كل فترة عن أخرى خلال التطور التاريخي لمفهوم العمل.

1.3- في الحضارات القديمة:

مما لا شك فيه أن الحضارات القديمة التي لا تزال بعض شواهدا قائمة إلى يومنا هذا، لم تقم من العدم، وإنما كانت نتيجة عمل مضي قام به الإنسان في القديم، وهو ما تؤكده مختلف الديانات السماوية والنظريات القديمة والحديثة التي تعتبر كلها بأن العمل البشري هو مصدر الإنتاج والرخاء في أي مرحلة من مراحل التطور البشري. (أحمية، 2005، ص 17) فالحضارة المصرية قامت على العمل سواء الفلاحي لطبيعة المنطقة أو بالنسبة إلى الصناعة التي ازدهرت في ذلك الوقت وعرفت مصر القديمة صناعة البرونز لإنتاج الأسلحة وصناعة الأجر والإسمنت والزجاج، الفخار، الخشب والجلد واستعمال الكيمياء إلى جانب صناعة النسيج وما الأهرام إلا دليلا على ذلك كما برعوا في الكيمياء وأحسن شاهد على ذلك الجثث المحنطة. (لعلوي، 2012، ص 14)

أما الحضارة البابلية، فقد إهتمت بالصيد أكثر من الزراعة بسبب الحجارة بأراضيها ، كما أن أغلب البابليين كانوا يعملون في حفر الأراضي وإستخراج المعادن مثل الرصاص، الحديد، الذهب والفضة، كما كانوا يتعاطون صناعة النسيج والأجر بالإضافة إلى بعض الصناعات المختلفة الأخرى وكانت تحدد فيها الأجور والأسعار وهذا بمقتضى قوانين "الملك حمو رابي" الذي حدد أجور البنائين و الخياطين وضاربي الطوب والنجارين و الرعاة. (أحمية، 2005، ص 18)

أما الفينيقيون بطبيعتهم التجارية فقد إستقادوا من إختراعات الحضارات التي كانت تجاورهم و يتعاملون معها، وهو ما يعرف في عصرنا الحالي بإستيراد التكنولوجيا، كما إشتهروا بصناعة الزجاج، المعادن، الأسلحة والحلي والمجوهرات. (لعلوي، 2012، ص 15)

أما الرومان فيعتقدون بأن العمل القوي و الجد هما سببا قوة النفوس و الأجسام، و تبعا لذلك أحبوا العمل و نبذوا البطالة والكسل وإعتبروا البقاء بدون عمل السم القاتل للأخلاق الحسنة والمسبب الأساسي للقلق و بعض الأمراض ويسبب هرم الأمم و فنائها، إنما هو البطالة و الراحة. ويعتبر أفلاطون من بين الفلاسفة الذي أعطى أهمية للعمل في مجتمعه، وشدد أن تكون هذه المهن متناسبة مع قدرات الأفراد وإستعدادهم وقسم المجتمع إلى ثلاث طبقات:

- طبقة الحكام: وهم الجنود و العمال و الفلاحين.

- طبقة الجند: يقومون بوظيفة الحرب و الدفاع عن الوطن.

- أما طبقة العمال: وهم الصناع الذين يقومون بالأعمال اليدوية والحرفية وليس بمقدورهم الوصول إلى حكمة الفلاسفة وهم يخدمون الحكام والجند. (العايب، 2004، ص 21، 22)

أما اليونانيين فنظرتهم إلى العمل تنطوي على مظهرين المظهر الأول في نمط العمل اليدوي باعتباره جهدا فيزيقيا يؤديه الإنسان، ويتمثل المظهر الثاني في العمل العقلي الذي كان مقتصرًا على طبقة الحكام و الفلاسفة و العمل اليدوي إعتبروه خطيئة في حد ذاته ، و لقد فرضته الآلهة على البشر للتكفير عن خطاياهم. (الزيات، 2001، ص 126)

في حين اليهود فيعتبرون من الشعوب الأكثر إقبالا على العمل حيث عملوا أيام النبي سليمان عليه السلام في مختلف المجالات لاسيما في النشاط الفلاحي وتربية الماشية، زراعة الكروم والزيتون. ولما زادت ثروتهم إهتموا بالتجارة ونجحوا إلى أبعد الحدود حتى أصبحوا مضرب الأمثال فيها. (أحمية، 2005، ص 19) وذلك من خلال الأمثلة التي وردت في القرآن الكريم عن بني إسرائيل و أنبيائهم، سيدنا موسى عليه السلام كان يرعى الغنم، وداوود عليه السلام كان حدادا، وفي عصر سليمان عليه السلام عرف اليهود

أرعى فترات حضارتهم فقد شادوا العالم وشيدوا القصور وتفننوا في زخرفتها وإشتهروا بالزراعة وبرعوا في التجارة كما أن يوسف بن يعقوب عليهما السلام كان خبيراً في الزراعة. (لعلوي، 2012، ص 16)

أما الديانة المسيحية فقد إتبعنا المنظور اليهودي، ومن هنا نظرت المسيحية إلى أن واجب الإخاء المسيحي هو توفير فرص العمل للمتعطلين حتى يمكن إبعاد الإنسان عن التفكير في الخرافات وبذلك إكتسب العمل قيمة روحية ذات طبيعة خاصة بهدف الإرتقاء بالنفس البشرية وإبعادها عن الشرور، ولم يكن معنى العمل في الفكر المسيحي مرتبطاً بالعائد المادي لأن حب المال هو أساس ظهور الشرور التي تعاني منها البشرية. (الزيات، 2005، ص 128، 129)

2.3- في القرون الوسطى:

إتسمت القرون الوسطى بنظام الإقطاع حيث يملك فيه الأسياد و النبلاء مساحات شاسعة من الأراضي يشغلونها بواسطة الرقيق أو الأفتنان يعملون مقابل العيش في تلك الأراضي، و بعد أن تكونت المدن و بدأت في التطور ظهر ما يعرف بنظام الطوائف المهنية في ممارسات بعض الصناعات خاصة الحربية. و يقوم التنظيم في الطائفة الحرفية على شيخ الحرفة (**master craftsman**) وحرفيين (**journeymens**)، وصبية أو تلاميذه (**Apprenties**) وكان على رأس كل طائفة شيخ ينتخب من بين أعضاء الحرفة الأكفاء تعينه الحكومة شكلياً، و تساعده في مهامه ثلاث هيئات وهم المعلمون والحرفاء والصبيان. (شيخي، 2014، ص 20) وفي أواخر القرن الحادي عشر ظهرت ولأول مرة كلمة (**Travailler-travailleur-travail**) ولكن بمعنى آخر مغاير لما هو موجود الآن. وفي سنة 1120 ظهرت كلمة (**ouvrier**) عامل وسنة 1150 وجدت كلمة (**Maitre**) وهو من يتأسس مجموعة من العمال (**ouvrier**) وفي هذه الفترة بدأت تتكامل المصطلحات التي تعبر عن حالات العمل، حيث في سنة 1160 ظهرت كلمة عمل باللغة الفرنسية (**gagner**) ويعني البحث عن الطعام وبعدها (**faire du profit du butin**) وهذا يعبر عن الضرورة والحاجة وفي نفس السنة ظهرت كلمة (**Marchand**) تاجر. وفي سنة 1160 ظهرت كلمة (**payer**) الذي أستند من خلال مكافأة نتيجة العمل وفي نفس السنة ظهرت كلمة (**Apprenti**) متربص الذين كانوا يتعلمون الحرفة على أيدي أشخاص الذين كانوا يمارسونها. وفي سنة 1190 ظهرت كلمة (**ouvra**) معناه بدأنا نميز بين أيام العمل وأيام الراحة حيث بدئوا يستفيدون من أيام الراحة. (لعلوي، 2012، ص 17)

وخلال السنوات الأولى من الثورة الصناعية كانت الآلات تلقي عناية أكثر مما كان يلقاها العمال أنفسهم ذلك أنه كان بالإمكان إستبدال العمال بسهولة بعد إنهاك قواهم بينما كان الحصول على الآلات

أمر أصعب من ذلك ولقد خلا العمل من محتواه الإجتماعي وصار دون معنى وهو عبارة عن حركات مفروضة ومكروهة يرغب الفرد في تجنبها ما أمكن. نستنتج بأن عند قيام الثورة الصناعية لم يحظ العامل باهتمام على عكس الآلة و التي إعتبرت القوة المحركة لمختلف الأعمال بدلا من الطاقة البشرية.

ومع النظرة العلمية للتسيير لفرديريك تايلور وجلبيرت و آخرون صار العمل بسيطا وروتينيا ومملا ولم تبقى وحدة العمل هي الإنتاج بل صارت عملية واحدة أو حركة واحدة وسط مئات الحركات أو العمليات التي يتم أداؤها من طرف عدة أفراد ، قبل الوصول إلى الإنتاج الكامل، كانت نظرتهم للعامل على أنه إنسان اقتصادي وأن الهدف الحافز هو ربح أكبر قدر ممكن من المال. (شيخي، 2014، ص 21)

3.3- الفكر الاقتصادي الحديث:

يتفق الفكر الاقتصادي الحديث سواء الرأسمالي منه أو الاشتراكي على أن العمل هو العنصر الأساسي للإنتاج وهو المصدر الأساسي لكل الثروات التي ينتفع بها الإنسان، فالاقتصاديون الغربيون أمثال آدم سميث وريكاردو يرون بأن: "الأشياء إذا إتفقت على إعتبارها صالحة لإشباع حاجات الناس فإنها تستمد قيمتها التبادلية من عنصرين هما ندرتها وكمية العمل الضروري لإنتاجها". (أحمية، 2005، ص 19) فأصبح معنى العمل في منظور الأفراد الجماعات يعني ببساطة وسائل وأساليب تهدف إلى تحقيق غاية للكسب في الحياة، إلا أن هذا المفهوم يعتبر أمرا نسبيا لأن الكسب المادي وحده لا يعتبر الغاية الوحيدة التي يهدف إليها الإنسان من وراء عمله. (الزيات، 2005، ص137)

4.3- في الشريعة الإسلامية:

يحتل العمل في الشريعة الإسلامية مكانة مرموقة حيث ذكر في ما لا يقل عن ثلاث مائة وستون آية قرآنية كما أعطى سيدنا محمد عليه الصلاة والسلام للعمل مكانة هامة في سنته الشريفة من أقوال وأفعال، وقد إرتبط العمل في الإسلام بالإيمان وهذا دلالة على رفعة شأنه وتعظيمه له هو أمر طبيعي لأن الإسلام جاء لتنظيم أحوال الناس والمجتمع والربط بين أمر الدنيا (علم و عمل و متاع) والآخرة (عبادة وثواب) وخير دليل على هذا قوله تعالى « فإذا قضيت الصلاة فانتشروا في الأرض و ابتغوا من فضل الله »- (الآية 10 من سورة الجمعة). (لعلوي، 2012، ص 19)

وقد وردت العديد من الآيات التي تتنازل بعض النشاطات و الأعمال في مجالات عديدة يصعب حصرها مثل الزراعة و صناعة السفن و هو ما يدل بصورة قاطعة أن الله سبحانه و تعالى قد منح العمل أهمية عظمى و بؤاه مكانة مرتفعة و هو القائل " و قل اعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون ". الآية 105 من سورة التوبة (أحمية، 2005، ص 30، 31) كذلك عنيت الأحاديث النبوية الشريفة بتأكيد

قيمة العمل كأساس لتحديد المعاملات الإنسانية وفي إرتباطها بالثواب والعقاب الذي يرتبط بسلوك الإنسان من خلال عمله، ولم يقف الإسلام عند هذا الحد من التفسير بل ربط العمل بمعاملات الإنسان مع الكائنات دون الإنسانية و في هذا يقول الرسول - صلى الله عليه و سلم- "لئن غرس أحدكم غرسا ف يأكل منه إنسان أو طير أو بهيمة، إلا كتب الله له به صدقة" ويقول النبي - صلى الله عليه وسلم - أيضا: "ما أكل أحد قط خيرا من أن يأكل من عمل يده" رواه البخاري ويقول "إن أشرف الكسب كسب الرجل من عمل يده". (الزيات، 2005، ص 134)

وكخلاصة لما سبق نستنتج أن مفهوم العمل قد مر بحقب تاريخية متتالية وكل حقبة لها ما يميزها عن الأخرى وكذلك لها وجهة نظر مختلفة.

4- أهمية العمل :

لم يعد العمل وسيلة لكسب الرزق فقط ولكنه فوق ذلك وسيلة لإرضاء حاجات ودوافع الفرد، ويحوز على أهمية كبيرة تعود بالفائدة والنفعة وتمثل أهميته فيما يلي:

- إن العمل هو الذي يحدد نوع النشاط الذي يقضي فيه الفرد معظم وقته و يبذل فيه معظم جهده.
- يعتبر وسيلة التي يعبر بها الإنسان عن طموحه و ميوله و ذكائه و قدراته.
- العمل هو الذي يحدد المستوى الإجتماعي و الإقتصادي للفرد. (ربيع، 2010، علم النفس الصناعي والمهني، ص 42)

- يعد العمل وسيلة لتحقيق الرضا النفسي وإكتساب خبرة في حياة الإنسان.
- كما يعتبر العمل وسيلة للكسب المادي ووسيلة لتنظيم النشاط الإنساني أيضا.
- يساعد على إتاحة الفرصة للفرد بالإحساس بالتوحد بالجماعة ويعطيه دورا مهنيا وهنا تبرز أهمية العمل في تحقيق التوافق المهني والإجتماعي للفرد.
- واجب وحق شرعي في كل المجتمعات ومقدس في بعضها وعبادة في مجتمعات أخرى.
- عبارة عن حلقة وصل بالمجتمع ويجنب الإنسان البطالة.
- يساعد الفرد على تحقيق الصحة النفسية والبدنية والعقلية .
- بالعمل يمكن الإنسان أن يشعر بالسعادة. (العايب، 2004، ص 35)

من خلال ما ذكرناه يمكننا القول بأن العمل هو مكسب إنساني بواسطته يمكن للفرد العامل أن يحقق ذاته، ويبلغ حاجاته النفسية والمادية والإجتماعية.

5- مفهوم المرأة العاملة:

أ- المرأة لغة:

هي النسق الثاني من الإنسان المعمر لهذه الأرض و لفظة المرأة مشتقة من الفعل مرأ و مصدرها المروءة و تعني كمال الرجولة أو الإنسانية و من هنا كان المرء هو الإنسان و المرأة هو مؤنث الإنسان. (حاج علي، 2014، ص 132)

ب- المرأة العاملة إصطلاحا: لقد تعددت تعاريف المرأة العاملة و يمكن ذكر البعض منها :

- يعرفها إبراهيم جوبر على أنها: "المرأة التي تجمع بين العمل خارج البيت و مسؤوليات الأسرة أي أنها إمراة متعددة الأدوار يتعدى نشاطها المنزل".

- وتعرفها كاميليا عبد الفتاح بأنها: " المرأة التي تعمل خارج منزلها وتحصل على أجر مادي مقابل عملها، وهي تقوم بدورين أساسيين في الحياة دور ربة البيت ودور الموظفة". (عبد الفتاح، 1984، ص 110)

- في حين يعرفها آخرون: "هو التحاقها بأحد مراكز العمل الحكومية منها أو الخاصة في أوقات محددة باليوم أو الأسبوع نظير مبلغ مالي معين و محدد قابل للزيادة".

- كما تعرف على أنها: " تلك المرأة التي تتحمل مسؤولية مزدوجة في أدائها لمهمتين، فالأولى دور ربة البيت داخل أسرتها والثانية الخروج إلى العمل قصد تغطية حاجيات الأسرة".

- وتعرف أيضا بأنها: "المرأة التي تقوم بأي نوع من أنواع الوظيفة التي تتطلب جهد بدني أو عقلي". (حاج علي، 2014، ص 132)

من خلال هذه التعاريف يمكننا تعريف المرأة العاملة على أنها المرأة التي تقوم بجهد إرادي سواء كان عضليا أو فكريا خارج بيتها في مؤسسة ما مقابل أجر مادي وفق وقت وقانون محدد.

6- تطور عمل المرأة في العالم:

تلعب المرأة دورا هاما في الحياة الإقتصادية والإجتماعية و السياسية، ففي أنحاء العالم تعمل 27 إمراة من كل 100 إمراة والنساء تكون ثلث القوة العاملة في العالم ويختلف عدد النساء العاملات من بلد لآخر بحسب الأوضاع الإجتماعية و الإقتصادية و السياسية. (نور، 2006، ص 39)

وقد مر عمل المرأة عبر التاريخ باختلاف المجتمعات و باختلاف وضع المرأة أيضا وفي هذا الصدد سوف نتعرض لأهم محطاته في مختلف أنحاء العالم.

1.6- تطور عمل المرأة في الغرب: لقد أثبتت الدراسات الأنتروبولوجية أن النساء في عصر الجماعات القبلية كن مساويات للرجال، وأن الرجال كانوا يعتقدون أن تلك المساواة تكمن في العمل، ففي ذلك الوقت كانت العشيرة كلها تعمل رجالا ونساء حيث كانت الأم تساعد الزوج في الأعمال الأساسية كالزراعة والحرف اليدوية بالإضافة إلى الإعتناء بأطفالها وتدبير شؤون البيت. (الحاج يوسف، 2003، ص 52)

1.1.6- في أمريكا:

فقد كانت المعركة طويلة المدى، فبالرغم من مناداة توماس جيفرسون بالديمقراطية فإنه رأى من الأفضل إبعاد المرأة عن النشاط السياسي ولم يكن للمرأة حق ممارسة أي نشاط إلا الأمومة والزوجة، وليس غريبا أن نعرف أن أكثر المعارضة للحركة النسائية جاء من النساء أنفسهن وكانت تعتقد أن مكان المرأة الطبيعي هو المنزل.

وحتى المتعلمات لم يكن يرغبن في التصويت أو الدخول في أي مهنة جديدة فليس هناك أي داع للنضال من أجل مسؤوليات غير مطلوبة ولذلك فقد عانى قادة الحركة النسائية كثيرا وكانت نساء الطبقة الوسطى هي المحرك لهذه الحركة. (عبد الفتاح، 1984، ص 51)

2.1.6- في أوروبا:

على العموم فقد اختلف وضع المرأة من مجتمع لآخر عبر التاريخ، وقد لعبت الثورة الصناعية دورا كبيرا في إحداث التغييرات الإجتماعية التي أدت إلى نهضة المرأة وكان لظهور الرأسمالية الصناعية أثارا كبيرة على المرأة في مختلف الطبقات الإقتصادية والضرورة الإقتصادية اضطرت المرأة للعمل في المناجم والمصانع وقد بدأت الحركة النسائية في أوروبا قبل هذا ففي سنة 1604 أرتفع صوت ماري دي غورناي (Marie de Gournay) في فرنسا تطالب بالمساواة بين الرجال والنساء ولم تحظى ثورتها بنصيب كبير من الإهتمام حتى جاء فيلسوفان فرنسيان بعد قرن ونصف تقريبا وهما كوندورات و هالباش (Condourat et halbach) وطالبا بمنح المرأة حقوق متنوعة وضرورة مساواتها مع الرجل. (الحاج يوسف، 2003، ص 55)

أما في ألمانيا تولت معظم النساء أمور كسب عيشهن بأنفسهن وذلك بقدم الحرب العالمية الأولى وذلك لإتاحة الفرصة للرجال لخوض معركة الحرب، بظهور الحركة النازية المنادية بعودة النساء إلى المنزل وترك الأعمال الخارجية مستتدة في قولها أن عمل المرأة أدى إلى نقص في عدد الأطفال وطرد الرجال من العمل وفي الصدد قال هتلر " إن عالم المرأة هو زوجها و بيتها ".

وفي أنكلترا تأثرت بآراء الفيلسوفان السيدة (mary woistone craft) وقد لاقى هناك الحركة النسائية تقدماً حقيقياً حيث بدأت هناك الثورة الصناعية ، فقد أجهت المرأة نحو الإصلاحات الإجتماعية ولم تندمج في الوظائف العامة و ذلك نتيجة لعدم ثقة الرجل الإنكليزي في قدرة المرأة على العمل خارج المنزل، كما أنه كره أن يرى المرأة حوله في كل مكان. (عبد الفتاح، 1984، ص 50، 51) كما فعل الفرنسي وقد سبب ذلك متاعب كبيرة للمرأة الموظفة ولكنها ما لبثت أن دخلت ميدان الطب والميدان السياسي وحصلت على مقاعد في البرلمان وما أن جاء عام 1918 حتى كسبت المرأة الحقوق المدنية كذلك الذي يتمتع بها الرجل.

3.1.6- في روسيا :

كما استطاعت المرأة الروسية هي الأخرى أن تتقلد بعض الوظائف بداية من سنة 1917 بحيث كان النظام الروسي يشجع النساء على مزولة المهنة المأجورة، مع إعطائهن حق تقاضي الأجر في فترات العمل والرضاعة الأمر الذي أدى إلى إرتفاع نسبة النساء العاملات خارج إطار العمل المنزلي حيث قدرت نسبة العاملات بعد الحرب العالمية الثانية 55% من القوى العاملة في البلاد. (حاج علي، 2014، ص 146)

2.6- تطور عمل المرأة في الوطن العربي :

إن عمل المرأة العربية اليوم ليس ظاهرة إجتماعية جديدة إنما هو إمتداد تاريخي لدورها في الحياة، فقد عملت بجانب زوجها في الماضي و إشتغلت اليوم في التعليم و الطب و التسيير و الإقتصاد . فكما هو معلوم فقد خضعت المجتمعات العربية إلى حقبات من الإستعمار التي أثرت كثيرا في بنيتها الإجتماعية و الأسرية، و لعل المرأة هي أشد تأثرا بتلك الظروف فباستغلال هذه المجتمعات ظهرت الحاجة الماسة لتحقيق التنمية الشاملة التي تستدعي تكثيف جهود أفرادها و لما كانت التنمية عملية شاملة تمس الأفراد و الجماعات إستدعت الضرورة للإهتمام بالموارد البشرية و بالتالي كان عمل المرأة خارج المنزل ضرورة ملحة. (حاج يوسف، 2003، ص 55) إلا أن القيم و التقاليد كانت تنتظر إلى خروج المرأة من بيتها للعمل نظرة عدم إرتياح.

1.2.6- في المشرق العربي :

إن قلة مشاركة المرأة في العمل و الإنتاج ينعكس سلبا على تطور و تنمية المجتمع نتيجة الإتجاهات و القيم التقليدية نحو عمل المرأة خارج المنزل و الجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (03) يمثل توزيع اليد العاملة النسوية في بعض البلدان العربية في مختلف القطاعات.

الدولة	الزراعة	الصناعة	الخدمات
العراق	%86.8	%11.9	%42.7
سوريا	%80.9	%6.7	%11.4
لبنان	%22.5	%20.2	%57

المصدر : الحاج يوسف، 2003، ص57.

من خلال هذا الجدول يتضح لنا بأن نسبة العاملات مرتفعة في القطاع الزراعي كما هو الحال في (العراق و سوريا) و قطاع الخدمات أيضا كما هو الحال في (العراق - لبنان) أما في القطاع الصناعي فنسبة العاملات تقل و خاصة في سوريا.

ولأجل كل هذا بقي عمل المرأة عند العرب غير متطور مقارنة مع نظيره الغربي، فمثلا في سوريا بلغت نسبة اليد العاملة النسوية 10% سنة 1970 لتتخف بعد 10 سنوات إلى 8% و هذا راجع للجمود الفكري و التخلف الإجتماعي، أما في مصر فقد بلغت نسبة اليد العاملة النسوية سنة 1966 بـ 4,2% لترتفع سنة 1983 إلى 59% لكنها إعتبرت زيادة ضعيفة لأكثر من 15 سنة من الزمن و هذا لسيطرة القيم و العادات على المجتمع العربي.

أما المرأة الخليجية الريفية فقد عملت في القطاع الزراعي حيث تقوم إضافة إلى أعمالها المنزلية بزرع الأرض و سقيها و جني الثمار و تربية الدواجن، ولا يسمح لها بممارسة التجارة إلا عند الضرورة القصوى، و بعد الحرب العالمية الثانية و بعد إكتشاف البترول إستطاعت المرأة الخليجية أن تخرج إلى ميدان العمل الخارجي لكن بنسب ضعيفة. (حاج علي، 2014، ص147)

2.2.6- في المغرب العربي :

أما فيما يخص المرأة المغربية فلا يختلف شأنها كثيرا عن الشرقية إلا أنها لقيت مساندة من طرف الدولة و قوانينها، فمثلا المرأة التونسية دخلت إلى سوق العمل من خلال قانون الشغل الذي منحها جميع الحقوق لجعلها مواطنة كاملة الحقوق والهدف من هذا هو أن تساهم في بناء ما دمره الإستعمار.

وحال المرأة المغربية نفسه تقريبا حال المرأة التونسية إلا أن المرأة المغربية تتخلى عن عملها بمجرد زواجها للإنجاب و الأمومة من جهة و للظروف الإجتماعية و الثقافية من جهة أخرى، و يتم ذلك في

سن مبكرة حيث بلغت نسبة العاملات 1.8% سنة 1971 و تشتغل النساء أساسا في الفلاحة حيث بلغت نسبتها 37.8%. (الحاج يوسف، 2003، ص 61)

3.2.6- تطور عمل المرأة في الجزائر:

مر المجتمع الجزائري في سلسلة من التغيرات نتيجة عوامل تاريخية وسياسية و إقتصادية و إنعكست هذه التغيرات على جميع المؤسسات الإجتماعية و خاصة الأسرة، و لعل أهم مراحل التغيير هي المرحلة الإستعمارية، ففي هذه المرحلة عرفت بنية الأسرة الجزائرية تغيرات كبيرة بحيث غادر البيت كل رجالها للمشاركة. (حاج علي، 2014، ص 147) في الثورة التحريرية و تركت مسؤولية المنزل كلها لملقاة على عاتق النساء لتهتم بتربية الأبناء من جهة و إعالتهم و توفير معيشتهم من جهة أخرى، مما جعل دورها بالغ الأهمية في المجتمع.

إن المرأة الجزائرية كان لها دورا فعالا إلى جانب الرجل في الوقوف في وجه الإستعمار الفرنسي في تحرير الوطن، والجدول الآتي يوضح الدور الأساسي الذي لعبته المرأة أثناء حرب التحرير رغم البساطة التي تبدو عليها هذه الأدوار فمن بين 10469 مناضلة تم إحصائها هناك 1343 سجين و 949 شهيدة، حيث قمن بنقل السلاح و الرسائل و عالجن الجرحى و نظمن عمليات التموين و أخفين المجاهدين. (عائشة، 2015، ص 44)

جدول رقم (04) يوضح مختلف أنشطة النساء (عسكريا + مدنيا) إبان الثورة التحريرية الجزائرية

العسكريات		المدنيات		الأنشطة	
1964	2.90	6	% 63.90	1958	المسؤولات عن مخازن المؤونة
677	/	/	% 22.10	677	دليل الإتصالات و العلاقات
286	/	/	% 9.30	286	جامعات الأدوية والمؤونة والمال
157	% 49.30	101	% 1.80	56	ممرضات
91	% 44.90	91	/	/	طباخات و غاسلات ثياب
65	/	/	% 2.10	65	مسبلات
20	% 0.50	1	% 0.60	19	خياطة الثياب
/	% 0.40	3	% 0.20	5	أمينات أسرار
2	% 1.00	2	/	/	مفوضات سياسيات

1	% 0.50	1	/	/	مقاتلات مسلحات
3271	% 100	205	% 100	84.3006	المجموع
				%	

المصدر: عائشة ، 2015، ص 45.

أما عمل المرأة المأجور فقد أقتصر على ممارسة بعض الحرف التقليدية و الزراعية و النسيجية و أعمال التنظيف في البيوت و ذلك بسبب ضعف مستواها التعليمي و قلة إمكانياتها و مهاراتها، أما المرأة في المدينة فقد كانت أسيرة عادات و تقاليد جعلتها لا تغادر المنزل إلا لضرورة و برفقة و مع هذا إستطاعت أن تحل البيت إلى ورشة من خياطة و غزل و حرف الطرز و النسيج. (مناد، 2014، ص 44) و بعد الإستقلال إنتهج النظام السياسي الجزائري إستراتيجية تنمية كان الهدف من ورائها هدم البنى الإجتماعي و الإقتصادي القديمة و إقامة بنى حديثة، غيرها القانون على هذه إستراتيجية أكثر رشادة، عقلانية و على إثر ذلك سعت الدولة للإهتمام بالمرأة و تحسين وضعها و إزالة كل العقبات التي حالت دون و وصولها إلى المراتب التي تستحقها في كل المجالات.

إن الجزائر ككل البلدان الأخرى عرفت التصنيع، و هذا كان له دورا هاما في إيجاد ظروف و عوامل سمحت للمرأة الجزائرية إلا أن ينحصر عملها في الأعمال المنزلية فقط بل تعدى ذلك إلى العمل في الحقول، بحيث كانت ولا تزال المرأة الريفية تمارس الأعمال الزراعية و الصناعات التقليدية مثل صناعة الأواني الفخارية و الزرابي..إلخ. (حاج علي، 2014، ص147)

و قد كان لإرتفاع المستوى التعليمي للمرأة أثره في خروجها للعمل، فقد كانت نسبة المتعلمات قبل الإستقلال بالضبط في سنة 1944 8% ، فقط لتصبح بعد الإستقلال 20 % ، و منه فالتزايد المستمر للفتيات المتعلمات سمح لهن بإيجاد فرص العمل الوظيفي هذا وقد أضحي اليوم التمدرس الشامل للفتيات و على كافة مستويات التعليم أمرا مضمونا و متاحا مثلن مثل الذكور مما مكنهن من الحصول على الشهادات و الكفاءات المهنية.

ففي بداية التسعينات، و مع الظروف الإجتماعية و الإقتصادية التي عرفها المجتمع الجزائري و إنخفاض القدرة الشرائية للأسرة الجزائرية، و إضافة إلى الدخول الواسع للفتيات إلى الجامعات و حصولهن على الشهادات العليا تغيرت نظرة المجتمع إلى العمل النسوي كل هذا ساهم في تشجيع و دفع المرأة إلى الخروج إلى ميادين العمل، وبنسب متفاوتة فالمرأة الجزائرية اليوم تعمل من أجل غايتين، من أجل تحسين

معيشة الأسرة ومن أجل التحرر الإجتماعي، حيث تمكنت من ممارسة حريتها الشخصية بفضل عملها.
(الحاج يوسف، 2003، ص 65) و الجدول الموالي يوضح اليد العاملة النسوية حسب الفئات العمرية:

جدول رقم (05) يوضح اليد العاملة السنوية حسب الفئات العمرية:

							السنة	الفئة
%	2010	%	2005	%	2000	%	1995	العمرية
2,07	36201	2,33	30334	3,16	30322	3,74	28191	19-15
20,58	359361	22,32	290380	22,56	216550	24,43	183845	24-20
30,52	532950	28,46	370329	28,14	270062	27,54	207225	29-25
22,68	395963	21,27	276721	10,63	188354	18,53	139462	34-30
8,76	151973	9,92	129035	10,58	101664	10,35	77987	39-35
6,62	115509	6,98	90754	7,08	67934	6,60	49720	44-40
5,06	88388	5,05	56916	5,01	48057	4,08	30736	49-45
2,17	3791	2,11	27499	1,82	17500	2,22	16767	54-50
1,22	21317	1,03	13476	1,33	12830	1,60	12462	59-55
0,32	5544	0,47	5364	0,55	5298	0,62	4680	64-60
0,04	735	0,08	0,04	0,12	1134	0,16	1211	+ 65
100	147584	100	130085 7	100	99703	100	752291	المجموع

المصدر: حاج علي ، 2014، ص 150.

إن المتفحص لهذه الإحصائيات يلاحظ أن نسبة الزيادة غير ثابتة بين مختلف الفئات العمرية و في الفئة العمرية الواحدة عبر السنوات المذكورة فمثلا في الفئة العمرية 20-24 سنة نلاحظ أن النساء العاملات لسنة 1995 بلغت 24,43% إلى 22,56% عام 2000 و في عامي 2005 و 2010 قدرت نسبتها على التوالي 22,32% و 20,58% و قد يرجع هذا الإنخفاض إلى عوامل ثقافية حيث أغلبية الفتيات اللواتي لديهن مستوى تعليمي عالي يكن في هذا السن في الجامعات يتابعن دراستهن نظرا لطول مدى التخصصات كالتطب و الهندسة، إضافة إلى أن من شروط العمل يجب أن تكون هناك خبرة سابقة من 3 إلى 6 سنوات و هذا يتجاوز سن هذه الفئة العمرية و على العموم (حاج علي، 2014، ص 150)

تتركز أغلبية العاملات في الفئة العمرية 25-29 سنة في مختلف السنوات (1995-2000-2005-2010) لتبدأ في الإنخفاض و عادة ما يرجع أسباب هذا الإنخفاض إلى القيم و تقاليد المجتمع الجزائري الذي تضع الأسرة في المرتبة الأولى قبل العمل، فأغلبية العاملات يتخلين على عاملهن بعد الزواج و خاصة بعد إنجاب الأطفال. (الحاج يوسف، 2003، ص 66) حيث تزداد المسؤوليات و الأعباء على المرأة العاملة فلا تستطيع في كثير من الأحيان التوفيق بين الدورين فتحفظ بأسرتها و تتفرغ لرعاية أبنائها على حساب عملها المهني. (حاج علي، 2014، ص 151)

فالنساء في الجزائر إكتسحن تقريبا كل شيء و هن حاليا عنصر فاعل في المجتمع لا يمكن تجاهله ، فمثلا في السنوات الأخيرة صار 70% من المحامين في الجزائر من النساء و 60% من القضاة نساء و تسيطر النساء على المجال الطبي سيطرة كاملة كما تساهم النساء بطريقة متزايدة في داخل الأسر أكثر من الرجال و 60% من طلاب الجامعات من النساء و هذه الإحصائية من 2007 تتقلها جريدة الشرق الأوسط. (حماية، 2007، ص19)

ويعتبر قطاع التربية و التعليم إلى جانب قطاع الصحة من أكبر المجالات التي إستقطبت المرأة الجزائرية حيث بلغت نسبة المعلمات و الأستاذات 53% من مجموع هيئة التدريس ويمثل التأطير النسوي في القطاع الصحي 65% حيث بلغت نسبة النساء 54% من مجموع الموظفين في مجال الطب التخصص و 73% في الصيدلة. (تريكي، حجام، 2015، ص 290)

أما على المستوى السياسي فهناك نقلة نوعية في هذا المجال فعلى الأقل هناك 146 امرأة تحوز عضوية البرلمان الجزائري بعد أن كان عددها 31 قبل ذلك، و يمثل النساء الآن 31,6% من أعضاء المجلس و هي أكبر حصة للنساء في أي مجلس تشريعي عربي و تتقدم عن عدة دول غربية منها سويسرا وكندا و فرنسا و بريطانيا و الولايات المتحدة الأمريكية. (حماية، 2007، ص 20)

و في الأخير نستنتج أن عمل المرأة الجزائرية مر بتغيرات و تحولات و هذا راجع للتغيرات الحاصلة في البلد بداية من مشاركتها في العمل الثوري إلى مساهمتها في التنمية الإقتصادية للوطن بعد الإستقلال، مما يلاحظ بأن المرأة الجزائرية أصبحت موجودة بنسب معتبرة في جميع المجالات المهنية.

7- أهمية عمل المرأة:

على الرغم مما يترتب على المرأة خارج البيت من مشاكل فإن له فوائد كثيرة تعود عليها و على أسرتها بالنفع وتمثل أهميته فيما يلي:

- يساعد العمل المرأة على الإنفاق على أسرتها.

- تعمل المرأة لتشغيل وقت فراغها.
- يساعد العمل المرأة على تحقيق ذاتها. (منصور والشرييني، 2000، ص 140)
- يعطي العمل المرأة نمطا من الإستقلالية و الحرية .
- يدعم إعتمادها على نفسها نظرا لأنها أصبحت تشارك بجزء كبير في حياة المجتمع. (الخولي، 2008، ص107)
- إن عمل المرأة خارج المنزل يشعرها بالطمأنينة و الحرية الإقتصادية.
- يمنحها مكانة إجتماعية لتنمية قدراتها الذاتية و ملكتها الفكرية و طاقتها الخلاقة لبناء وطنها. (غنيم، عمر، الرامخ، 2008، ص 74،75)
- يجعلها تعرف معنى الكدح و قيمة المال فلا تسرف في مطالبة زوجها به.
- يشعرها بكرامتها و إعتزازها بنشاطها و تحررها من إرساء الماضي و إطمئنانها النسبي على المستقبل. (عبد الغني، 2001، ص 367)
- باعتباره شاغلا يشغلها عن إطالة التفكير في همومها و متاعبها اليومية.
- رغبتها في التحرر بعد طول قعود أو إستبعاد. (المشعان، 1994، ص 351)
- كذلك يتيح العمل للمرأة الفرصة أمامها للإبتكار و الأصالة.
- العمل يقر للمرأة تحررا نسبيا من إشراف الآخرين (الأهل، الزوج).
- يمنح العمل المرأة الفرصة لممارسة القيادة.
- وفضلا عما سبق فإن العمل يتيح فرصة أمام المرأة لمساعدة الآخرين. (الخالدي و البرواري، 2013، ص 170)

8- دوافع خروج المرأة المتزوجة للعمل:

إن ظاهرة خروج المرأة للعمل لم تأتي من العدم و لم تظهر عشوائيا إنما كنتيجة لأسباب متعددة الذي خلفتها التغيرات الإجتماعية و من بين هذه الدوافع نجد مايلي:

1.8- الدافع الذاتي:

ترى الكثير من النساء أن الخروج إلى العمل يمكنها من تحقيق ذاتها و بالتالي يساهم في تغيير الوضع التقليدي الذي يضعها فيه المجتمع، كما أن الإرتباطات الإجتماعية في مكان العمل إضافة للدعم الإجتماعي جعل معظم النساء يفضلن الإشتراك في المجتمع فهذا الدافع يتضمن رغبة المرأة في خروجها

من البيت باتجاه ميدان العمل قصد التغيير من واقعها، كونها ربة بيت و أم لأطفال. (بن موسى، 2015، 159)

كما يمنحها الشعور بالتقدير و إحترام الآخرين لها، يشعرها بالإرتياح و إكساب المكانة، و بالتالي يعطيها الفرصة لتحقيق ذاتها وعدم الشعور بالتعطيل الوظيفي الذي قد يفصلها عن المجتمع. (بويدي، 2014، ص 15)

ومنه يعتبر هذا الدافع بالنسبة للمرأة العاملة وسيلة تفيدها في إبراز شخصيتها و تأكيدها لذاتها كفرد له كيان ومكانة هامة في المجتمع عامة و في الأسرة خاصة.

2.8- الدافع الإقتصادي:

بينت بعض الدراسات أن أهم دوافع خروج المرأة للعمل هو الحاجة الإقتصادية و ضرورة ألزمتها الحاجات المتزايدة في للمجتمع الحديث، إذ أن أعباء المعيشة و غلاءها من جهة و التطلع إلى مستوى أفضل من جهة أخرى، دفع المرأة إلى الخروج للبحث عن عمل. (عموم، 2013، ص 04) و في عام 1958 بينت دراسات هابر **Hayer** عن دور المرأة المشغلة وعن السيطرة أن النساء من الطبقة الدنيا يعملن من أجل المادة أكثر مما تفعل النساء العاملات من الطبقة الوسطى، فهنا الدافع الإقتصادي مرتبط بالأساس الطبقي للمرأة التي تعمل، فيكون الدافع الإقتصادي قويا و ملحا و يمثل حاجة قصوى كلما إنخفضت بيئة العاملة.

إذن فخرج المرأة للعمل كان الوسيلة للحصول على المال اللازم للرفع من مستوى معيشة أسرته، و هذا من الأسباب التي جعلت من المرأة أن تقدم على العمل خارج بيتها.

3.8- الدافع التعليمي :

في مجتمعنا الحديث نجد أن الأسرة أولت إهتماما بالغا لضرورة تعلم المرأة خاصة و تكوينها ، حيث أصبح تعليمها ضرورة لا بد منها للقضاء على الأمية. كما تجدر الإشارة إلى القول بأن فرص عمل المرأة ترتبط بمستواها التعليمي و تندفع للبحث عن عمل مهني مناسب لشهادتها الدراسية حتى و لو كانت و لازالت في إطار التمدرس في التدرج كما هو المثال اليوم. (عموم، 2013، ص5)

وفي هذا الصدد تقول الباحثة سيمون بوفوار (**Simone Beauvoir**) بفضل التعليم تمكنت المرأة أن تحقق النجاح في الإلتحاق بالعمل خارج المنزل، حيث يسمح لها أن تؤكد إنسانيتها و تحصل على شهادات علمية فتحت لها أبواب المهن الأساسية. (Matlin,2007,p246)

وهكذا يمكننا القول بأن عمل المرأة له علاقة وطيدة بتعليمها حيث يساعد مستوى المرأة التعليمي على حصولها على وظيفة ترغب فيها.

4.8-الدافع الإجتماعي :

إن الدوافع الإجتماعية تؤدي دورا هاما في تحفيز المرأة و دفعها نحو العمل، من ذلك إيمان المرأة بأهمية العمل في حياة الإنسان. (سليمان، 2007، ص 56) فبعض النساء يشعرن بالملل و الضجر لدى بقائهن في المنزل و القيم بالأعمال المنزلية المتعبة و الروتينية لذا كان مبررا مثلا أن تقف نساء أحد المصانع بعد إحالتهم على المعاش في سن الخامسة و الخمسين أمام أبواب المصنع كل مساء في إنتظار صديقاتهن عند الخروج و المواظبة على حضور أي أحداث إجتماعية تجرى في المصنع الذي شكل بالنسبة إليهن مركزا إجتماعيا. (موسى، 2004، دص) كما أحدث دخول المعدات الكهرومنزلية إلى البيوت فراغا كبيرا لدى المرأة الماكثة بالبيت و التي ساعدت المرأة في إنجاز معظم واجباتها المنزلية في أقصر وقت ممكن، مما جعلها تعيش حالات نفسية ولدت فيها شعور الرغبة بالمشاركة في العمل المأجور للإستفادة من قدراتها بدلا من الوقت الضائع في البيت. (بن موسى، 2015، ص159)

5.8- الدافع السياسي :

أيضا هناك دافع لا يقل أهمية عن الدوافع السابقة بحيث جاءت الدساتير و القوانين الدولية التي تنص على المساواة بين الرجل و المرأة في الحقوق و الواجبات و أنعقدت مؤتمرات دولية في كل من مكسيكو و القاهرة و دول أخرى لمعالجة أوضاع المرأة في الأسرة و المجتمع في المجال الإجتماعي و الثقافي و خاصة السياسي، حيث يعتبر العمل بالنسبة للمرأة (حاج علي، 2014، ص165) كحق سياسي تسعى من خلاله للوصول إلى السلطة و قد هاجمت "ماري ريان جندروق" فكرة التبعية الإقتصادية للنساء و طالبت بحق المرأة في العمل، فالنساء في نظرها يجب أن يقتحن كل الوظائف الصناعية و السياسية من أجل أن لا تبقى في مكانة وضيعة و هامشية لأنه بخروجها إلى العمل يمكنها أن تشارك في القرار السياسي للدولة. (الحاج يوسف، 2003، ص 73)

يتضح لنا من خلال تطور القوانين و كثرة التشريعات التي أعطت حقوقا للمرأة في المشاركة في التنمية للبلاد هذا ما خلق لها قوة الدافع إلى الخروج من البيت و التطلع إلى وظيفة ترغب فيها.

6.8-الدافع النفسي:

أصبحت المرأة تشارك بالعمل في مجالات الحياة العملية و النظرية،حيث أن العمل يحقق لها إشباعا نفسيا و إجتماعيا وشعورا بالقيمة و المكانة و الأمن، كما يساهم في تحقيق التكامل الأسري و

إرتفاع مستوى النضج الإجتماعي ، و من دوافع خروج المرأة للعمل القيادي هو تأكيد الذات و الرغبة في المشاركة في الحياة العامة و شغل وقت الفراغ و الرغبة في إحساس المجتمع بها و بذاتها ككيان له وجود مستقل، وبنيل الإعجاب من طرف المجتمع و إثبات قدراتها على الإنتاج و المشاركة في بناء المجتمع و القيام بالعمل يشعر المرأة بالرضا و السرور و النجاح، و في ذلك مكافأة هامة و تدعيم لتقتها بنفسها من النواحي النفسية. (يحيوي ،2018، ص47)

9- ضوابط خروج المرأة المتزوجة للعمل من نظر الإسلام:

أكد الإسلام على حق المرأة في العمل، حيث أمر الله سبحانه و تعالى الإنسان بالعمل و الإنسان هو الرجل والمرأة، حيث قال تعالى " و قل أعملوا فسيرى الله عملكم و رسوله و المؤمنون و ستردون إلى عالم الغيب و الشهادة بما كنتم تعملون " كما قال تعالى " فاستجاب لهم ربهم أنى لا أضيع عمل عامل من ذكر و أنثى بعضكم من بعض " سورة آل عمران الآية 195. (العقيلة،2012، ص 410، 411)

لم يمنع الإسلام خروج المرأة من بيتها، و لكنه وضع لها ضوابط أين يجوز لها ذلك و تتمثل في الآتي :

1.9- الإلتزام بالحجاب و عدم التبرج و التزين :

قال الله تعالى: " يأيتها النبي قل لأزواجك و بناتك و نساء المؤمنين يدنين عليهن من جلابيبهن" الآية 59 من سورة الأحزاب و هذا أمر من الله لنبيه يبلغه و نشهد أنه بلغه لزوجاته و بناته و نساء المؤمنين لأن التبرج عادة يؤدي إلى تعرض المرأة للإيذاء و الفساد و فتن الرجال و ما كان الأمر من الله بالقرار في البيت إلا خشية التبرج و الفتنة. (ذري، 2009، ص 175)

2.9- أن يكون العمل مشروعاً :

لا يجوز للمرأة أن تشغل وظيفة هي حرام في نفسها أو مؤدية إلى الحرام كالتي تعمل خادمة لرجل أعزب أو سكرتيرة لمدير تقتضي وظيفتها أن يخلو بها أو تخلو به، أو راقصه أو عاملة في الحانات تقدم الخمر التي لعن رسول الله صلى الله عليه و سلم ساقيتها و حاملها و بائعها أو مضيضة في طائرة يوجب عليها عملها إلتزام غير شرعي و تقديم مالا يباح للركاب و التعرض للخطر بسبب السفر بغير محرم.

3.9- الوقار في الحركة لقوله تعالى: " و لا يضرين بأرجلهن ليعلم ما يخفين من زينتهن". سورة النور الآية 31. (أبولحية، 2006، ص197)

4.9- الجدية في التحدث لقوله تعالى: " فلا تخضعن بالقول فيطمع الذي في قلبه مرض " الآية 32 سورة الأحزاب.

5.9- الضرورة : من الضرورات التي إعتبرها الإسلام مبيحة للمرأة لتخرج للعمل هي :

- وفاة الزوج و بقاء الزوجة و الأسرة دون معيل.
 - عدم قيام بيت المال بواجبه نحوها.
 - فقر المرأة و حاجتها إلى العمل عفة وإعالة لنفسها على أبوين عاجزين أو زوج لا يقوي على الكسب لعجز أو عاهة.
 - أن تتحلّى بتقوى الله تعالى سبحانه و تعالى فهذا يكسبها سلوكا منضبطا و خلقا قويا يريحها أولا و يريح الآخرين من الفتن ثانيا.
 - أن لا يعارض عملها الوظيفة الأساسية في بيتها نحو زوجها و أطفالها و ذلك بأن لا يأخذ عليها العمل كل وقتها بل يكون وقت العمل محدودا فلا يؤثر على بقية وظائفها. (العقابلة، 2012، ص 412)
- 6.9- إذن الولي :

أن يكون خروجها للعمل بعد إذن و ليها كوالديها أو زوجها، و إن كانت متزوجة و الولي هو المكلف بالإنتفاق على المرأة التي تحت ولايته فله أن يأذن لها بالخروج للعمل أو يمنع ذلك، إذ ليس مطلوب منها السعي في طلب الرزق و الإنتفاق على نفسها أو غيرها و إن كثيرا من الفقهاء يرون بأن المرأة إذا خرجت للعمل بدون إذن زوجها فلا تجب عليه النفقة. (ذري، 2009، ص 176)

7.9- عدم الإختلاط بالرجال و الخلوة بهم و مزاحمتهم:

الإختلاط بمعنى إطراد لقاء النساء بالرجال في المجالات الخاصة و العامة تيسيرا على المؤمنين و المؤمنات و إستجابة للحياة الجادة الخيرة، على أن هذا الإختلاط له ضوابطه من تخصيص أماكن للنساء و أخرى للرجال و إجتئاب المزاحمة بعمل أي ترتيب بحيث يمنع تقارب الأبدان، و إلتقاء النفوس كما نهى رسول الله صلى الله عليه و سلم عن الخلوة لأنه في حالة الخلوة يكون الرجل و المرأة و الشيطان ثالثهما يزين لها المعاصي فيوقعها فيها و لذا حرم الله الخلوة كما جاء في حديث نبينا محمد صلى الله عليه و سلم: "لا يخلون رجل بامرأة و لا تسافرن امرأة إلا و معها محرم" (فوزي، 2013، ص 25)

8.9- ملائمة العمل بطبيعة المرأة و فطرتها الأنثوية و قدراتها الجسدية و إستعداداتها النفسية:

فلا يقبل لها الإسلام أن تندفع إلى ميادين العمل الشاقة كالعمل في المناجم أو المصانع أو قيادة المركبات الثقيلة ينافي طبيعتها و تركيبية جسمها و هكذا فإن الإسلام عندما أباح للمرأة العمل فإنه لم

يترك ذلك بدون قيود أو ضوابط كافية من أجل المحافظة عليها و من أجل عدم إغفال الواجب الرئيسي لها و هو تربية الأجيال القادمة التربية الإسلامية الصحيحة. (العقابلة، 2012، ص 413،414)
نستنتج أن الإسلام أباح عمل المرأة خارج البيت لكن ألح و حدد ضوابط و شروط لإلتحاقها بالعمل.

10- الآثار المترتبة عن خروج المرأة المتزوجة للعمل:

يترتب عن خروج المرأة للعمل خارج بيتها العديد من الآثار التي تعود على نفسها و على أطفالها و زوجها من جهة و على تغيير القيم السائدة في الأسرة و المجتمع من جهة أخرى، سوف نسرد هذه الآثار بشيء من التفصيل.

1.10- على صحتها النفسية و الجسمية:

لقد تناول الباحثون آثار عمل المرأة من منظورين يتعلق الجانب الأول بالآثار السلبية لعمل المرأة و يتعلق الثاني بالآثار الإيجابية لعملها.

من الناحية السلبية : فتؤكد جميع الدراسات السيكولوجية أن المرأة تواجه جملة من الإضطرابات النفسية نتيجة خروجها للعمل رغم أنها خرجت بإرادتها، و نتيجة للضغوط المعيشية في المقام الثاني وأبرز هذه الإضطرابات : الإكتئاب والإحساس بالذنب، القلق، الخوف، الإنفعال، الصراع العاطفي والتأزم النفسي، حيث أنها تعمل كل يوم ثماني ساعات ثم ترجع إلى البيت مجهدة الجسم متعبة النفس لتجد في إنتظارها شلالا من المسؤولية فالمنزل بحاجة إلى الترتيب و تنظيم ، و الأطفال ينتظرون من يعد لهم الطعام و يهيئ لهم جو الطفولة وغيرها من الوظائف و العناية بالزوج مما يجعلها عرضة لكثير من الأمراض. (أسماء، 2015، ص 208)، و قد تتعرض المرأة لسوء توافق نفسي و هذا نتيجة عوامل مختلفة ومنها:

- أنها تزاوّل أعمالا لا تتفق مع تكوينها البيولوجي و النفسي أي مع ما تتسم به من قدرات خاصة و ميول.

- صراع عنيف بين مغريات العمل خارج المنزل و بين حنينها الأصلي إلى الإستقرار و بناء بيت تكون فيه الزوجة.

كما تظهر عليها أعراض عقلية و من بينها صعوبة التركيز، ضعف الذاكرة، صعوبة إتخاذ القرارات و هذا كله يعكس ضعف الأداء و هو من بين آثار الإجهاد الطويلة المدى. (ربيع، 2010، علم النفس الصناعي والمهني، ص 266، 267)

أما من الناحية الإيجابية فإن المرأة المشتغلة تعمل مدفوعة برغبة في تأكيد ذاتها و تحقيق إمكانيتها، و قدرتها على القيام بالأدوار المختلفة، فإنها تصبح أكثر إستقرارا من الناحية النفسية من المرأة غير المشتغلة. (عبد الفتاح، 1984، ص 275)

2.10- على الأطفال :

إن عمل المرأة يستتبع غيابها عن المنزل و تناقص الوقت الذي تخصصه لرعاية الأسرة و الأبناء مما يدعم فرضية أن أطفال الأم العاملة يختلفون عن أطفال الأم غير المشتغلة و ذلك بإفتراض نقص الوقت إضافة إلى أن المشتغلة تختلف في إتجاهاتها نحو تربية الطفل و في تدريبه على ذلك.

ويمكن الإشارة إلى أن الوقت الذي تقضيه المرأة العاملة خارج بيتها أكثر بكثير من الوقت الذي تقضيه الأم مع أطفالها فهذا يؤثر على علاقاتها بهم بشكل كبير. (عبد المعطي، 2004، ص 174) كذلك إن إنشغال الأم لساعات طويلة عن بيتها و أطفالها نوع من الإهمال و هذا يؤثر على شخصيتهم و نموهم الفيزيولوجي خاصة خلال الأشهر الأولى من الميلاد حيث تتركه في يد من لا يحسن تربيته. و قد إستعرض لويس هوفمان (louis hoff mane) الأبحاث التي أفادت بأن عمل الأم لا بد أن يكون له آثار سلبية على نمو الطفل و أن الأطفال الصغار كانوا يتضررون قليلا بفقدانهم لإهتمام الأم في السنوات الأولى. (الخولي، 2008، ص 300) لكن هناك دراسات لا تدعم هذه الإفتراضات، فالبحوث عموما قد إستخدمت فيها مقاييس الورقة و القلم عن تربية الطفل و الخبرة و لم تجد عموما فروق في العلاقات بين الأم والإبن بالنسبة للمجموعتين الأمهات المشتغلات وغير المشتغلات. (عبد الفتاح، 1989، ص 94)

وفي دراسة سوسيولوجية أجراها فريق شامبا ديلوف chambat عن عمل المرأة في جميع الطبقات الإجتماعية لتوضيح الظاهرة أن المرأة نادرا ما ترى التفريغ كليا لمهبتها خصوصا "الآتية أثناء الفترة التي يكون أطفالها الصغار بحاجة إلى رعايتها و لئن فعلت فإنما تفعل ذلك تحت ضغط الحاجة". (عموم، 2013، ص 7)

وقد لوحظ أن معظم الزوجات العاملات يلجأن إلى طرق متعددة لرعاية أطفالهن كالإستعانة بأم الزوجة أو حماتها أو خادمة أمينة أو بإلحاق الأطفال إلى دور الحضانة ومن بين الآثار السلبية المترتبة عن خروج المرأة للعمل خارج البيت : بقاء الطفل أحيانا مع بعض الأقارب كالجددة التي تدلل و العمة و الخالة التي تسرف في حبها للأطفال مما يكون لهذا أثره السلبي على نموهم و طرق إشباع حاجاتهم و تفاعلهم، كل هذا يؤثر بلا شك على إنتشار العنف بين الأطفال وينمي فيهم الأنانية وعدم التعاون. (الخولي، 2008، ص 301)

- فقدان الطفل للرعاية و الحنان و عدم وجود من يشكي له همومه و من يوجه الطفل إلى الطريق الصحيح.

- المشاكل التي تحدث عند رجوع المرأة متعبة من عملها كضرب الأطفال و توبيخهم و الصراخ عليهم مما يسبب الأثر النفسي على الطفل.

فالأطفال في أمس الحاجة إلى قضاء أكثر قدر ممكن من الوقت مع الأم و عند ما يعمل كلا الوالدين في العائلات التي بها أطفال في سن ما قبل المدرسة، فإنهم لا يقضون وقتا طويلا في مهام رعاية الطفل و الأعمال المنزلية أكثر مما يفعل الآباء في العائلات التي يعمل فيها طرف واحد فقط (غنيم و أخرون، 2008، ص181،182) و في هذا الصدد يقول تقرير الصحة العالمية أن كل طفل مولود يحتاج إلى رعاية أمه المتواصلة لمدة ثلاث سنوات على الأقل، و أن فقدان هذه الغاية تؤدي إلى إختلال الشخصية لدى الطفل كما يؤدي إلى إنتشار جرائم العنف المنتشرة بصورة مريعة في المجتمعات الغربية، كما يحدث أثرا سينا في قدرتهم و نقصا بالغا على تكوين علاقات تعاونية مع الآخرين فالأمومة هي الرسالة الأولى التي يجب على الأم تأديتها لكي تؤمن جيلا يمتاز بالإنتران الإنفعالي والنضج العقلي. (عبد المعطي، 2004، ص 175)

إن الطفل لا يحتاج فقط إلى من يوفر له أمور وحاجيات الأكل و النظافة و النوم فقط و هو الدور الذي يمكن أن تؤديه أي خادمة أو حضانة و لكن الطفل يحتاج إلى الحنان و عاطفة الأمومة التي لا يمكن للخادمة مهما أوتيت من ثقة و أمانة و حنان أن تعطيها له لأن هذا الطفل أجبرها فقط وهي تعمل كأبي عامل يؤدي عمله على حسب ما يساويه الأجر فقط. (السيد، 2013، ص 119)

مما سبق ذكره يتبين لنا بأن الطفل في حاجة ماسة إلى وجود أمة بجانبه، فلا الجدة و لا حتى الحضانة تعوض حنان الأم و رعايتها، فالإسلام حرص على بقاء المرأة (الأم) في بيتها كما جاء في سورة الأحزاب الآية 33 : قال تعالى" و قرن في بيوتكن"

3.10- على الزوج :

إن العلاقات الأسرية في الأسرة التي تعمل فيها الزوجة قد تأثرت بعمق، و إذا كانت نتائج ذلك تختلف من فئة لأخرى و من أبرز جوانب التأثير ذلك الصراع الظاهر أو المستتر بين الزوج و الزوجة على السيادة و الميزانية و المعاملة للأطفال و الصلة بالنسب القرابي من المسائل التي طرحها التغيير الإجتماعي. (منصور و الشرييني، 2000، ص 222)

وخرج المرأة للعمل مقابل أجر خارج المنزل يخلف لها العديد من المسؤوليات و تعدد الأدوار بما يخلق لها صراع الأدوار، فهي تقوم بالأعمال المنزلية كالطبخ و التنظيف و رعاية الزوج و الأبناء، إلى جانب عملها لثمانى ساعات أو أكثر. (عبد الخطيب، 2008، ص 223)

كما يعتبر عمل المرأة خارج البيت سببا في نشأة مشكلة عدم التمكن من الحصول على درجة مناسبة من التماسك و الإتساق في التوقعات و المتطلبات التي يتوخاها كلا الزوجين. (الخولي، 2008، ص 303)

وإن مجرد خروج المرأة للعمل يولد فراغا داخل البيت و هذا بدوره له إنعكاسات على إستقرار الأسرة و يحدث تغيير في العلاقة الزوجية في الأسرة التي تعمل فيها الزوجة العاملة، كما قد يكون دخلها هو أحد الأسباب الرئيسية للخلاف بين الزوجين و ذلك بسبب رفض الزوجة المشاركة في نفقات الأسرة و مساعدة الزوج في تحمل أعبائها. (بن موسى، 2015، ص 160)

كذلك أن خروج المرأة للعمل و إهمالها و تقصيرها في واجباتها البيتية يؤدي إلى الصراع بين المرأة و زوجها، حيث تضعف سيطرة الرجل على الأسرة، و تصبح القرارات الأسرية ليست من حق الرجل إذ أصبحت المرأة تشاطره المهام و تساويه في القدرات و الدخل و قد تفوقه.

ويبدو أن سوء و توتر العلاقات الزوجية يأتيان من غياب المرأة لساعات طويلة عن البيت و تعرضها للإرهاق و التعب و الملل بسبب إنشغالها بأداء الواجبات الوظيفية و المنزلية في آن واحد و عدم قدرتها على تقديم العناية المطلوبة للزوج و الأطفال، و إعتقاد الزوج بأن زوجته مقصرة في خدمته و خدمة أطفاله و يسبب التصادم فيؤثر على إستقرار الأسرة. (الحسن، 2008، ص 84)

وهناك أبحاث أجريت لتقييم التوافق الزواجي بين الزوجات المشتغلات و إن كانت هذه البحوث إستخدمت الإستبيانات و المقاييس الشفوية، فمن الدراسات الأولى التي أجريت في هذا الصدد تلك الدراسة التي قامت بها جامعة كولومبيا عام 1934 عن مشاكل الأمهات العاملات و تبين أن ثلثي مجموعة الزوجات العاملات يشعرون بأن صحبتهن لأزواجهن تحسنت و سعدت نتيجة خروجهن للعمل. (عبد الفتاح، 1984، ص 96)

وفي دراسة أكاديمية هامة قارنت (كليجر) بين خمسين زوجة مشغلة و خمسين غير مشغلة في ضوء مقياس (ثيرمان) المعدل للتوافق الزواجي، ولم تختلف المجموعات إختلافا يذكر، كما لم يختلف في درجة الإختلاف بين الزوج و الزوجة فيما يتعلق بالآراء الخاصة بشؤون الأسرة. (أسماء، 2015، ص 217)

إذن يتضح بأن الآراء السابقة عن نتيجة إشتغال المرأة على العلاقة الزوجية ليست متفقة مع بعضها البعض حيث أن هناك من يؤكد على وجود آثار سلبية و أخرى إيجابية.

4.10- على تغيير القيم السائدة في الأسرة:

تتفق غالبية الدراسات على ميل المرأة غير العاملة إلى القبول بالسلطة التقليدية حيث يسيطر الرجل، على عكس ميل النساء العاملات نحو المساواة مع الرجل، وذلك بغض النظر عن مفهوم السلطة في البيئة السابقة للزواج بمعنى آخر أن هناك فروقا بين الأزواج حين تعمل الزوجة أو لا تعمل. تبعا للنظرة الإيديولوجية الخاصة بالتأثير السيئ على الزوج و الزوجة في وضع قرارات الأسرة، حيث حدث تعديل وتغيير في القيم التي يعتنقها أفراد الأسرة طالما أن المرأة تعمل، وهذا يعني مساهمة الزوج في العمل المنزلي و هذا خروج عن دوره التقليدي.

كما أن الأطفال هنا يتحملون بعض المسؤوليات وكل هذا حدث نتيجة لتعدد أدوار المرأة و إستحداث دور جديد تقوم به ألا وهو العمل خارج المنزل، مما يخفف عنها عبء الأعمال المنزلية وهذا ما بينته كل من دراسة بلود و نتائج دراسة نولان وتاتل. (العبيدي، 2009، ص 478)

نستنتج أن عمل المرأة خارج المنزل قد أحدث بعض التغييرات في قيم الأسرة، حيث نجد الزوج يساهم بالعمل داخل المنزل و هذا ما يتناقض مع دوره التقليدي، كما أن الأطفال نجدهم واعين بتحمل المسؤولية و كل هذا نتيجة العمل التي تقوم به الأم (المرأة) خارج المنزل مما يخفف عنها بعض الأعباء التي تنتظرها في البيت.

11- الإتجاهات نحو عمل المرأة: إن وضع المرأة في المجتمع العربي يتأرجح بين ثلاث إتجاهات رئيسية هي:

1.11- الإتجاه الأول:

وهو الإتجاه التقليدي المحافظ و يرى أنصار هذا الإتجاه أن عمل المرأة الأساسي ووظيفتها الحقيقية تتلخص في تفرغها لبيتها، فعمل المرأة في البيت لإدارة شؤونه الداخلية و تربية الأطفال و القيام على شؤون الزوج من أساسيات الحياة التي ينبغي عدم التغافل عنها و قد إعتبر بعضهم العمل خطرا يهدد سلامة العائلة وبيت المرأة و أخلاقها. إتجهت هذه البحوث إلى غرس الأفكار التي تؤكد على دور المرأة الأسري، و إلى إستقصاء المعلومات الحديثة عن الأضرار التي سببها خروج المرأة إلى العمل في المجتمعات الحديثة .

ربما كان هذا الإتجاه ينطلق عند البعض من نظرة أنانية ذكورية تريدان تستحود على كل ما للمرأة لتكون خاصة للرجال.

وقد أظهرت مجموعة من الدراسات أن هناك علاقة متبادلة بين وقوع خلافات نتيجة لعمل الزوجة و مدة الحياة الزوجية، فكلما قلت مدة الحياة الزوجية، كان ذلك نتيجة لوقوع خلافات سببها عمل الزوجة، و كلما سبب عمل الزوجة خلافات كانت مدة الحياة الزوجية قصيرة و بالتالي أدت إلى الطلاق، كما أظهرت دراسات أخرى حول مدى وجود علاقة بين عمل المرأة و إستقلالها و إزدياد حالات الطلاق، إذ يترتب على عمل المرأة عدم تفرغها للأسرة و إهمالها لبعض شؤون الزوج و الأبناء، و كذلك يترتب على عملها آثار نفسية تأتي في مقدمتها الشعور المتزايد بالإستقلال الإعتزاز بكيانها على حساب الرجل فيتولد لديه إحساس بالدونية فيحاول أن يتغلب عليه بالقسوة عليها رغما عنه ليؤكد أنه مازالت له الكلمة العليا، و السيطرة الكاملة فيصل الأمر بهما إلى الخلاف ثم الطلاق. (يحيوي، 2018، ص 50)

هذا وقد إهتم الإسلام بالبيت المسلم و إصلاحه إهتماما بالغا فأمر المرأة بالقرار في بيتها فقال تعالى " وقرن في بيوتكن و لا تتبرجن تبرج الجاهلية الأولى" الآية 33 من سورة الأحزاب أي أررن فيه لأنه أسلم لكن و أحفظ و لا تتبرجن أي لا تكثرن الخروج متجملات متطيبات كعادة أهل الجاهلية الأولى الذين لا علم عندهم و لا دين، و كل هذا دفعا للشر و أسبابه و قال تعالى في بيان ألائه و نعمه على الناس: " و من آياته أن خلق لكم من أنفسكم أزواجا لتسكنوا إليها و جعل بينكم مودة و رحمة إن في ذلك لآيات لقوم يتفكرون " الآية 21 من سورة الروم أي من آياته الدالة على رحمته و عنايته بعباده و حكمته أن خلقكم من أنفسكم أزواجا تناسبكم و تناسبوهن لتسكنوا إليهن و يحصل التوافق و المودة، و هذا يطرح تساؤل هل يمكن أن يتحقق هذا الأئس الروحي و ذلك السكن و تلك المودة و الرحمة في بيت خرجت منه المرأة إلى العمل، و أنهكت فيه و شغل بالها بما فيه من مسؤوليات و أعمال أم أنها ستتؤثر بينها و زوجها و تعرض عن الراتب الشهري المغربي الذي سيكون على حساب حقوق زوجها. (أسماء، 2015، ص 204)

2.11- الإتجاه الثاني:

ويمثل فكر الغالبية من الرجال و النساء و يتسم بنظرة متحررة نسبيا من دون أن يكون ذلك معارضا للتقاليد المستقرة مع إبقاء المرأة منسوبة للرجل و محتاجة إلى رعايته سواء أكان أبا أو زوجا أو أبا.

وينظر أصحاب هذا الإتجاه إلى موضوع عمل المرأة و خروجها من زاوية الإسلام الجامعة بين العمل و العاطفة

فمدنية الإسلام و حضارته لا ترضى للمرأة غير الإنسجام الكامل مع قوانين الفطرة،فهو بذلك يفتح لها الباب للتخصص الملائم على مصرعيه لتكون الطبيبة النسائية مثلا و الخبيرة الإجتماعية و المربية المدرسية و ما إلى ذلك من مثل هذه الأعمال التي لا يكون نجاحها على حساب البيت و الأمومة، فأصحاب هذا الإتجاه يرون بأن العمل حق ضروري و لكن في المجالات التي تتناسب مع أنوثتها و لا تتصادم مع القيم الإسلامية. (بن حميدة، 2014، ص 50)

وهذا الإتجاه المنحرف المتفتح الذي يساوي بين الحقوق و الواجبات لكل من المرأة و الرجل في جميع المجالات الإجتماعية و الإقتصادية و حتى السياسية قد يعتبر المرأة إنسان قادر على العمل، الإبداع وتحمل المسؤوليات دون إعتبار هذه المساواة تهديد للرجال، كما يرجع الإتجاه أن تخلف المجتمع لا يطمئن المرأة مستقبلا و تخوفها من هذا المستقبل المجهول لأنها ليست عضوا فعلا فيه و يطالبون بالتحاق المرأة بالعمل على إختلاف أنواعه و تخصصاته. (عمومن، 2020، ص 97)

II- المؤسسة العمومية الإستشفائية:

- المستشفى في العالم:

1- مفهوم المستشفى: سنقوم باستعراض بعض المفاهيم التي وردت عن المستشفى

- عرفت الجمعية الأمريكية للمستشفيات المستشفى بأنه: "مؤسسة تحتوي على جهاز طبي يتمتع بتسهيلات طبية دائمة على أسرة التنويم وخدمات طبية تتضمن خدمات الأطباء وخدمات التمريض المستمرة وذلك لإعطاء المريض التشخيص والعلاج اللازمين". (جلدة، 2007، ص 26)

ركز هذا التعريف على مكونات المستشفى والمتمثلة في الطاقم الطبي والتمريضي الذي يقوم بتقديم التشخيص والعلاج للمرضى الوافدين بالإضافة إلى أسرة التنويم.

- كما عرف بأنه: "مكان لإيواء المرضى والمصابين حتى يتم شفاؤهم".

أضاف هذا التعريف عن سابقه بأن المستشفى مكان لمكوث المرضى والمصابين لتلقي العلاج حتى يتم شفاؤهم.

- في حين عرفت منظمة الصحة العالمية المستشفى بأنه: "جزء أساسي من تنظيم طبي واجتماعي وظيفته تقديم رعاية صحية كاملة للسكان علاجيا ووقائيا، وتمتد خدمات عيادته الخارجية الى الاسرة في

بيئتها المنزلية، والمستشفى هو أيضا مركز لتدريب العاملين الصحيين وللقيام ببحوث اجتماعية بيولوجية".
(دياب، 2009، ص 207)

قام هذا التعريف بذكر وظائف المستشفى وهي: الوظيفة العلاجية، الوظيفة الوقائية، ووظيفة التدريب ووظيفة البحوث، كما أدلى بأن المستشفى تقوم بتقديم خدمات للسكان بالانتقال إلى منازلهم.

- كما عرف المستشفى بأنه: "مكان لعلاج المرضى و تأهيلهم وقد كانت تسمى في العصور الإسلامية الأولى البيمارستان و تكون مجهزة بعيادات للأطباء، و غرف العمليات و غرف الإنعاش و غرف للمرضى عامة و خاصة، كما في بعضها عيادات خارجية لإستقبال المرضى غير المقيمين، وفيها المختبرات و أقسام الأشعة و أقسام الطوارئ و يعمل فيها ممرضون. (الصالح، 2011، ص 23)

نلاحظ بأن هذا التعريف ركز على مكونات المستشفى من غرف العمليات، غرف الإنعاش و غرف للمرضى بالإضافة إلى المختبرات وقسم الأشعة و أقسام الطوارئ و يعمل فيها أطباء وممرضون.

نستنتج بأن المستشفى هو الحيز أو المكان الذي يقدم الكثير من الخدمات للمرضى من مأوى تشخيص و علاج و رعاية لصحتهم ، كما يعمل على تدريب و تعليم العاملين بها.

2- التطور التاريخي للمستشفيات:

إن المستشفى الحديث بالمفهوم المعاصر لم يصل الى هذا المستوى من رقي وتقدم الا نتيجة للتطورات التي طرأت على وضعه عبر العصور، وعليه سنحاول ان نتعرض الى نشأة و تطور المستشفيات على النحو الاتي:

1.2- أوضاع المستشفيات في بعض الحضارات القديمة:

إن تاريخ المؤسسة الصحية التي تعنى بالمرضى الى ما يقارب من 1200 سنة قبل الميلاد و ذلك في المعابد الاغريقية و بحدثنا تاريخ الطب أن إبقراط **HIPPOCRATES** الطبيب الإغريقي الشهير (460-370 ق م) قد كان له تأثير كبير في ميدان الطب آنذاك ، لذلك نجد أن أعماله تعد الركيزة التي بنى عليها صرح الطب الحديث. (جلدة، 2007، ص17)

ويمكن القول بان ما وجد من مستشفيات في مصر و الهند و بلاد ما بين النهرين يعد في طليعة المستشفيات التي ظهرت في الحضارات القديمة، هذا و تشير الوثائق التاريخية في مصر حوالي 600 سنة قبل الميلاد الى وجود معابد خصصت لرعاية المرضى سميت بمعابد الشفاء، أما في الهند و في الفترة ما بين 273-232 قبل الميلاد فقد بنيت المستشفيات وسميت **السيكيستا STA** أي معابد الشفاء.

(مخلف، 2006، ص 148)

وقد حرصت الدولة الرومانية على إنشاء مستشفيات وألحقت بالكنائس سنة 350-500 ميلادية و في الدولة الفارسية أنشئت المستشفيات وألحقت بالمعابد. (دياب، 2009، ص 204)، وفيما يلي أبرز السمات التي تميزت بها المستشفيات في الحضارات القديمة :

- إستخدام المستشفى كمركز للتدريب.
- قيام الأطباء بإجراء العمليات الجراحية و تجبير الكسور و وصف العقاقير الطبية .
- دراسة تأثير العوامل البيئية المختلفة على حالة الصحة و المرض.
- إستخدام المستشفى كإيواء للمرضى و تقديم العلاج.
- الاهتمام بنظافة بيئة المستشفى الداخلية. (جلدة، 2007، ص 19)

2.2- أوضاع المستشفيات في مطلع الديانة المسيحية:

كان الاعتقاد السائد في بعض الحضارات ان المرض يعود سببه إلى وجود قوى غير مرئية كالأرواح، ولقد جاءت المسيحية فغيرت من هذا المفهوم ، و ذلك لأن المسيحية تؤمن بأن المرض مشيئة إلهية، وقد شجعت كنيسة الروم الكاثوليكية رجال الدين على إنشاء المستشفيات بالقرب من دور العبادة و إعتبروها جزءا مكملًا من المسعى الديني المسيحي. (مخولف، 2006، ص 149)

وفي حوالي سنة 500 ميلادية زودت المدن التابعة للإمبراطورية الرومانية آنذاك بمستشفى تابع للكنيسة تعمل فيه مجموعة من المتطوعين الذين يعملون في سبيل الله ، كما تركز إهتمام الأطباء في تلك الفترة على أهمية العطف و الرعاية الأبوية على حساب المعرفة العلمية، ويعتبر مستشفى **أوتيل ديو HOTEL DIEW** أي بيوت الله المنشأ عام 830 م من أقدم و أشهر المستشفيات التي ظهرت في تلك الفترة.

وهناك مجموعة من الصفات التي تمتاز بها هذه المستشفيات في تلك الفترة :

- الدافع لعلاج المرضى و تقديم الخدمات لهم (ديني-إنساني) بغض النظر عن مقدرتهم على الدفع.
 - الاهتمام بالنواحي النفسية للمرضى و ليس فقط تقديم العلاج.
 - إعتبار المستشفى مكانا لإيواء المرضى والمسنين و المعوزين لفترة معينة من اجل تقديم الخدمات لهم.
- (جلدة، 2007، ص 19، 20)

3.2- أوضاع المستشفيات عند العرب:

لقد كان للعرب دور كبير في إزدهار المستشفيات كان يطلق عليها البيمارستانات، وكانت احد المظاهر المهمة لتقديم الرعاية الطبية لدى المسلمين، و قد عرف العالم الإسلامي هذه المستشفيات منذ

عهد الرسول و بالتحديد في غزوة الخندق (5 هـ-627 م) عندما أمر بضرب خيمة متقدمة للصحابة رفيدة بنت سعد الإسلامية، و كانت أول مستشفى متنقلا حريبا لتطبيب الجرحى.

ويعتبر العاملين في المستشفى في العصور الإسلامية من أوائل الدين قسموا المستشفى إلى أجنحة وأقسام على أسس علمية و عملية صحيحة ، و في العصر العباسي شهدت المستشفيات تطورا كبيرا حيث قسم المستشفى حسب الجنس وكان يضم المستشفى صيدلية لتركيب الأدوية و مكتبة بالإضافة إلى مدرسة لتعليم الطب و العلوم الطبية و العلوم المخبرية والدوائية. (دياب، 2009، ص 205)، ومن أبرز الصفات التي تتميز بها المستشفيات المنشأة في العصور العربية هي:

- عدم السماح للمرضى المصابين بأمراض معدية من الاختلاط بالمرضى الآخرين.
- إختيار موقع بيئي مناسب لإقامة المستشفى.
- وجود المستشفى المتنقل .
- إنشاء المستشفيات العامة والمتخصصة.
- الإهتمام بنظافة بيئة المستشفى الداخلية.
- التركيز على وجود الرعاية الطبية المقدمة للمرضى .
- تنظيم مزاوله مهنة الطب و الصيدلة عن طريق الإمتحان. (جلدة، 2007، ص 21)

4.2- أوضاع المستشفيات في بلاد الغرب خلال عصر النهضة:

لقد شهد القرن الرابع عشر إنتقال مهمة إنشاء المستشفيات و إدارتها من الكنيسة إلى السلطات البلدية، ويعتبر هذا التغير في غاية الأهمية، لان الكنيسة أهملت المنهج العلمي في طريقة علاج المرضى، وأصبح المستشفى مكان يلقي فيه المريض المأوى و العلاج. (مخلف، 2006، ص 150)

وإنصرف الإهتمام في القرن السادس عشر إلى التركيز على العلوم الطبية و التجريبية كما أنه لم يطرأ أي تحسين على الرعاية الطبية في المراكز الصحية، ونستطيع أن نخلص وضع المستشفيات في عصر النهضة بأنه إنتقل من مرحلة الإتجاه الديني إلى مرحلة الاتجاه العلمي بغض النظر عن جودة الرعاية الطبية المقدمة. (بيري والدويبي، 1989، ص 137)

5.2- أوضاع المستشفيات من بداية القرن الثامن عشر ميلادي إلى منتصف نهاية القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية و بعض دول أوروبا الغربية:

لم يطرأ أي تحسن ملحوظ على أوضاع المستشفيات خلال الفترة الممتدة من بداية القرن الثامن عشر و حتى مطلع القرن التاسع عشر حيث كان من النادر أن ينجو المريض الذي تستدعي حالته إجراء جراحة له.

وعلى عكس من ذلك فقد شهدت الفترة الممتدة من مطلع القرن التاسع عشر و حتى نهاية القرن العشرين تقدماً هائلاً في مجال العلوم الطبية. (جلدة، 2007، ص 23)، وندرج فيما يلي أهم الأحداث التي أدت إلى تحسين الرعاية الطبية:

- ساعد استخدام التخدير في الأربعينيات في التخفيف من آلام العمليات الجراحية.
- استفادة العالم الجراح جوزيف ليستر JOSEPH LISTER في الخمسينيات من اكتشاف لويس باستور LOUIS PASTEUR للعلاقة السببية بين المرض و الجراثيم.
- ساهم تطور علم الكيمياء في مطلع القرن العشرين من اكتشاف العديد من العقاقير الطبية .
- ساهم التقدم المستمر لمناهج التعليم والتدريب الطبي على رفع كفاءة الأداء الطبي و خاصة نمو العمليات الجراحية الفعالة.
- مكن ظهور مهمة التمريض كعلم قائم بذاته .
- ظهور النظم المختلفة في تمويل مصاريف العناية الطبية مثل نظام التأمين الصحي و نظام المساعدة العامة للفقراء كنظام MEDICIAD في أمريكا، و نظام الخدمة الصحية الوطنية في بريطانيا NATIONAL MEALTH SERVICE عاملاً مساعداً على إنشاء مستشفيات جديدة. (دياب، 2009، ص 225)

3- خصائص المستشفيات: تتميز المستشفيات بمجموعة من الخصائص يمكن إيجازها بما يلي :

- تعدد الوظائف والمهن العامة في المؤسسة الصحية مما أدى إلى زيادة تعقيد وصعوبة إدارة هذه المؤسسات.
- وجود أكثر من خط السلطة داخل المؤسسة الصحية وهذه الخطوط أدت إلى وجود نوع من التعارض والصراع على السلطة داخل المستشفى بين مختلف المهن والمستويات الإدارية.
- تعتمد خدماتها على تعداد السكان.
- تعتمد خدماتها على عدد العاملين الصحيين.
- تعتمد خدماتها على وفرة الرعاية الصحية والإجتماعية في البلد.
- تعتمد خدماتها على تنمية القطاعات الأخرى كالصناعة و الزراعة و التعليم و غيرها.

- تعتمد خدماتها على حجمها و أقسامها.
- تعتمد على العمل الجماعي. (مخلوف، 2006، ص 146)
- عدم وجود خط ثابت و واضح للإنتاج و تقديم الخدمة و صعوبة التنبؤ بالحالات المرضية .
- صعوبة تقييم الخدمات الطبية المقدمة.
- كثرة القوانين و الأنظمة و التعليمات أثناء العمل.
- وجود عدة أهداف للمستشفى مثل تقديم الخدمات و إستخدام التكنولوجيا و تدريب العاملين و البحث العلمي.
- الخدمة المستمرة و الدائمة (على مدار الساعة).
- يغلب الطابع العاطفي أحيانا في اتخاذ القرار في المستشفى و أن المؤسسة الصحية تتعامل مع الإنسان و صحته كأهم عامل. (دياب، 2009، ص 224)
- تدار الكثير من المؤسسات الصحية بأسلوب الإدارة بالأزمات بدلا من أسلوب الإدارة بالأهداف.
- تتعامل المؤسسات الصحية في صراع مع مشكلة الحياة و الموت.
- تعدد أسعار الخدمة الواحدة: ففي الوقت الذي تقدم فيه خدمة معينة مجانا لفئة من المرضى فان نفس الخدمة قد تقدم بمقابل رمزي لفئة أخرى. (ديدي، 2014، ص 6)
- من خلال هذه الخصائص نستنتج بأن المستشفى أي المؤسسة الصحية أنها تختلف في الكثير من السمات عن المؤسسات الأخرى.
- 4- أهداف المستشفى:** هناك عدة أهداف عامة يمكن تعدد قاسم مشترك بين مختلف المؤسسات الصحية و من بينها نجد ما يلي:
- الارتقاء بالأوضاع الصحية للسكان إلى مستويات أعلى وذلك يكون بالتقييم المستمر للبرامج الراهنة و تطويرها و قد اقترح هنريك بلوم HENRICK BLUM أهداف تحصيلية لهذا الهدف هي:
- السعي المستمر نحو إطالة الحياة و الوقاية من الموت المبكر.
- خفض معدلات الوفيات الناجمة عن الأمراض.
- خفض مستوى القلق الناجمة عن الأمراض.
- خفض مستوى الإعاقة و لاسيما حالات العجز.
- توفير أقصى ما يمكن من خدمات طبية و تمريضية للمصابين من اجل شفائهم.
- تدريب و تعليم العاملين في المجالات الطبية و التمريضية و المهن الطبية المساندة.

- إجراء البحوث والدراسات الحيوية بمختلف جوانب الصحة. (جلدة، 2007، ص 24)
- تحصين المجتمع ضد الأمراض التي تتوافر لها لقاحات.
- تطوير نظام المعلومات الصحية بما يتيح توفير المعلومات عن الأوضاع و الجهود الصحية و في الوقت المناسب.
- تأمين الموارد المالية اللازمة لتغطية نفقات، إنشاء المرافق و تجهيزها و صيانة الموارد المطلوبة لأنشطة التشغيل السليم لشبكة خدمات الرعاية الصحية. (بريدي، 2014، ص 7)
- 5- مكونات المستشفى:** يتكون المستشفى من جملة من العناصر و تتمثل فيمايلي:
 - 1.5- الأهداف:** تتمثل في ترجمة الإحتياجات الصحية و هي بمثابة الخطوط الرئيسية التي تسترشد بها الإدارة لتلبية هذه الإحتياجات.
 - 2.5- المدخلات:** تشمل على العناصر المطلوبة لقيام المؤسسة العمومية الإستشفائية بمختلف الوظائف و هي العنصر الإنساني المتمثل في الأطباء، الممرضين، الإداريين و العنصر المادي من موارد طبيعية و إمكانات مالية و تجهيزات و معدات مساندة و أدوية و أخيرا عنصر المعلومات سواء عن البيئة الداخلية للمؤسسة الصحية أو البيئة الخارجية لها، بالإضافة إلى مختلف الجوانب المساعدة في تحقيق أهداف المؤسسة الصحية كالنظم، الإجراءات و اللوائح المعتمدة.
 - 3.5- النشاطات/العمليات:** و التي يتم من خلالها تحويل المدخلات إلى مخرجات و تشمل جميع العمليات التي تقوم بها مختلف الأقسام.
 - 4.5- المخرجات:** و تنحصر المخرجات الأساسية بجودة الخدمات الطبية المقدمة المتعلقة بالأفراد عند خروجهم و المخرجات المتعلقة بكفاءة المؤسسة.
 - 5.5- التغذية المرتدة:** تعبر عن المعلومات التي تصور نتائج نشاطات العاملين وفقا للخطط المرسومة لها.
 - 6.5- البيئة:** تمثل الظروف المؤثرة على المؤسسة و على نموها. (بن فرحات، 2018، ص 31)
- 6- العوامل المؤثرة على تطور المستشفيات:** يعود التقدم الكبير في الخدمة الإستشفائية للمستشفيات إلى العوامل التالية:
 - التقدم العلمي في الخدمات الطبية و يتمثل ذلك في:
 - أ- إكتشاف التخدير عام 1840 مما أدى إلى تقدم كبير في الأنشطة الجراحية في المستشفى الحديث.
 - ب- ظهور نظرية الجراثيم كمسبب للمرض **germ theory of Dis**.

ت- إكتشاف الأساليب النظيفة **antiseptic** و أساليب التعقيم **sterilization**.

- تطوير التكنولوجيا الطبية حيث تم:

أ- إفتتاح أول مختبر طبي في المستشفى عام 1889 بأمريكا.

ب- إكتشاف زمر الدم مما مكن من إجراء عمليات ناجحة لنقل الدم و تخطيط الدماغ الكهربائي **EEG** عام 1929.

- تطور وتقدم خدمات التمريض: حيث أصبح التعليم و التدريب التمريضي يتم في إطار مؤسسي (مدارس التمريض)، حيث أظهرت أول مدرسة متطورة و متقدمة للتمريض عام 1854-1856 على يد الممرضة الإنجليزية فلورس نايت نجيل. (نصيرات، 2014، ص 36)

- التقدم الكبير في التعليم الطبي و يتمثل ذلك فيما يلي:

أ- وضع معايير محددة تحكم التعليم الطبي في كليات الطب و التدريب الطبي في المستشفيات.

ب- إرتباط كليات و مدارس الطب مع الجامعات حيث أصبح الطلبة ينتظمون في برنامج تعليمي لمدة 4 سنوات إضافة إلى التدريب في المستشفى.

- ظهور نمو برامج التأمين الصحي مما أدى إلى:

أ- ضمان التدفق النقدي للمستشفيات مما يضمن لها الإستقرار المالي اللازم لإستمرار عملها.

ب- ضمان تدفق النقد اللازم لحاجات التوسع في الخدمات و توظيف التكنولوجيات الجديدة. (نصيرات، 2014، ص 37)

7- وظائف المستشفى:

يقوم المستشفى بمجموعة من الوظائف بالرغم من أن الرعاية الصحية للمرضى هي الوظيفة الأولى و الأساسية للمؤسسة بحيث تركز حولها كافة أنشطتها ومهامها غير أن هناك أدواراً أخرى عديدة وعلى درجة كبيرة من الأهمية و يمكن إيجاز هذه الوظائف فيما يلي:

1.7- الوظيفة العلاجية:

يقصد بها الخدمات التشخيصية و العلاجية سواء من خلال العلاج الدوائي المباشر أو من خلال خدمات صحية مساندة تحتاج رعاية سريرية داخل المستشفى أو من خلال التدخل الجراحي بالإضافة إلى ما يرتبط بهذه الخدمات من الفحوصات المخبرية، العادية و خدمات الإسعاف و الطوارئ وخدمات التمريض و الخدمات الصيدلانية و الغذائية. (أبوالرب، قطاش، الشاعر، 2003، ص 115)

2.7- الوظيفة الوقائية:

طبيا الوقاية تعني أي نشاط يؤدي إلى إنقاص و الحد من الوفاة و إعتلال الصحة من المرض و يتم تقسيم هذا المفهوم إلى ثلاثة مستويات من الوقاية:-وقاية أولية-وقاية ثانوية- وقاية من الدرجة الثالثة.

1.2.7- الوقاية الأولى:

وتهدف إلى تجنب ظهور المرض، الأنشطة التي تعمل على تعزيز الصحة لغالبية السكان، و تتم عبر عدة أساليب مثل حملات التطعيم، برامج التنقيف الصحي للمجتمع، والصحي للمرضى الداخليين والخارجيين.

2.2.7- الوقاية الثانوية:

وتهدف إلى الإكتشاف المبكر للمرض و هنا يتم العمل على العلاج عبر وسائل من أهمها توفير فرص الوصول للمستشفى للأفراد و القيام بقياس ضغط الدم و تخطيط القلب و الفحوصات المخبرية لو تعمل مسح صحي لتحديد المشاكل الصحية.

3.2.7- الوقاية من الدرجة الثالثة:

وتحد من الأثر السلبي للمرض الموجود أصلا و الحد من المضاعفات المرتبطة بالمرض و من بين الأساليب المستعملة هنا توفير التواصل الإجتماعي عن طريق النشاطات المجتمعية لإعادة ذمج المرضى و تجاوز العاهات المستدامة و مساعدة ضحايا الحوادث الذين يعانون من إعاقات. (سنجد وخير الدين، 2015، ص 225، 226)

3.7- الوظيفة البحثية:

لما كان الهدف النهائي للبحث الطبي و للبحوث الأخرى في مجال العلوم الطبية المساندة، فلا بد لكل مستشفى و حسب إمكاناته القيام بدورها في مجال البحث العلمي، ويمكن تقسيم البحوث التي يقوم بها المستشفى إلى:

1.3.7- بحوث طبية : و تشمل البحوث المخبرية و الفحوصات التي تتطلبها عملية علاج المرضى.

2.3.7- البحوث الإدارية: فتشمل مدى واسع يشمل كافة الأنشطة و الخدمات التي تدعم الرعاية الطبية كبحوث التمريض و خدمات الطعام، و للقيام بالمهمة البحثية تحتاج المستشفى إلى موارد وإمكانات متعددة تشمل الأطباء المتخصصين لقيادة برامج الأبحاث و العناصر البشرية المساعدة من باحثين و فنيين و علماء، توفير الحيز المطلوب و المناسب للمختبرات- المعدات. (نصيرات، 2014، ص 77، 78).

4.7- وظيفة التدريب و التعليم:

يختلف حجم نشاط التدريب والتعليم الذي تقوم به المستشفيات من مستشفى لآخر حسب حجم المستشفى و نوعه، فنجد أن المستشفيات الكبيرة الحجم تقوم بنشاط تعليمي و تدريبي أكثر من المستشفيات الصغيرة، كما أن المستشفيات التعليمية المرتبطة بكليات الطب تقوم بنشاط تعليمي وتدريب أكثر منها في المستشفيات و بصرف النظر عن حجمه و نوعه، فلكي يستطيع المستشفى القيام بوظيفة تقديم أفضل رعاية طبية ممكنة للمريض و مصابي الحوادث ، و تحسين هذه الرعاية بشكل مستمر فلا بد من قيامه بقدرها من أنشطة التدريب و التعليم لرفع الكفاءة العاملة فيه و إكسابهم مهارات و قدرات جديدة في المستشفى إذ يعتبر المكان الأنسب و الأمثل للمتدرب العملي لكافة المتهنين الصحيين. (نصيرات، 2007، ص 117، 118)

لكن هناك مجموعة من العوامل لا بد توفرها لنجاح عملية التدريب نذكر منها:

- تناسب العملية التدريبية طرديا مع حجم المستشفى وإهتماماته.
- توفير المستلزمات المطلوبة للتدريب -الأجهزة والمعدات- توفير الكوادر التدريبية من ذوي الإختصاصات النوعية.
- توفير الدعم التمويلي.
- التوازن في الإهتمامات وعدم السماح لطغيان الجانب الطبي على إدارة المستشفى. (سنجق وخير الدين، 2014، ص 228)

من خلال إستعراض وظائف المستشفى تبين لنا بأنها متنوعة ومتعددة وهذا راجع إلى الحاجة الملحة لأي وظيفة من هذه الوظائف، فمن أجل تحقيق السلامة البدنية والعقلية تأتي الوظيفة العلاجية، وبعية تجنب الوقوع في الأمراض والمعاناة هنا يأتي دور الوظيفة الوقائية، إبتكار طرق فحص أكثر تطورا أو أساليب جديدة لمكافحة أو إنتشار المرض تأتي الوظيفة البحثية، و لتحسين الرعاية الصحية والرفع من كفاءة و مهارات و قدرات العاملين بالمستشفى تأتي وظيفة التدريب و التعليم، لكن بالرغم من إختلاف الأنشطة التي تؤديها المستشفى إلا أن الوظيفة العلاجية التي تتضمن الخدمات الصحية هي الأساس الذي وجد من أجله .

II. المؤسسة العمومية الإستشفائية بالجزائر:

1- تعريف المؤسسة العمومية الإستشفائية (EPH) من نظر المشرع الجزائري:

تعرف المؤسسة العمومية الإستشفائية حسب المرسوم التنفيذي رقم(07-140) المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1421 الموافق ل مايو 2007 بأنها" مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع

بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي و توضع تحت وصاية الوالي، و هي تتكون من هيكل للتشخيص و العلاج والإستشفاء وإعادة التأهيل الطبي، تغطي سكان بلدية واحدة أو مجموعة بلديات. (المرسوم التنفيذي رقم (07-140) المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1421 الموافق ل مايو 2007)

2- مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية:

تتمثل مهام المؤسسة العمومية الإستشفائية حسب المادة 4 من المرسوم التنفيذي رقم (07-140) المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1421 الموافق ل مايو 2007 بالتكفل بالحاجات الصحية للسكان، وفي هذا الإطار تتولى على الخصوص المهام التالية:

- ضمان تنظيم و برمجة توزيع العلاج و التشخيص و إعادة التأهيل الطبي والإستشفاء.
- تطبيق البرامج الوطنية للصحة.
- ضمان حفظ الصحة و النقاوة و مكافحة الأضرار و الآفات الإجتماعية
- ضمان تحسين مستوى مستخدمي مصالح الصحة و تجديد معارفهم.
- كما يمكن إستخدام المؤسسة العمومية الإستشفائية ميدانيا للتكوين الطبي و شبه الطبي و التكوين في التسيير الإستشفائي على أساس إتفاقيات تبرم مع مؤسسات التكوين. (المرسوم التنفيذي رقم (07-140) المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1421 الموافق ل مايو 2007)

3- المستويات المشرفة على المؤسسة العمومية الإستشفائية:

تتمثل هذه المستويات فيما يلي:

1.3- المستوى المركزي:

يتمثل المستوى المركزي في وزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات و تتكون من:

1.1.3- الوزير: يقوم وزير الصحة و السكان بوضع إستراتيجية لتنمية أعمال قطاعه في مجال:

- وقاية صحة السكان و رعايته.
- التحكم في النمو الديمغرافي و التخطيط العائلي.
- التنظيم الصحي و الخريطة الصحية.
- العلاج الطبي في الهياكل الصحية.
- تحديد أنماط تكوين الممارسين الطبيين و الشبه طبيين.
- العمل على تنمية الموارد البشرية المؤهلة في ميدان التكوين و تحسين المستوى.
- ينظم المهن عن طريق الإجراءات التنظيمية و التشريعية.

-دعم كل ما يتعلق بالوقاية و مكافحة الأمراض الوبائية.

-توزيع الأدوية و المعدات الطبية.

-الحرص على الحماية في القطاع التربوي و العائلي و العملي.

وتشمل الإدارة المركزية لوزارة الصحة و السكان و إصلاح المستشفيات على المصالح الأتية:

2.1.3- ديوان الوزير: يكلف مدير الديوان الذي يساعده مكلفون بالدراسة و عددهم أربعة (04) بجميع أشغال الدراسات و الإتجاهات المرتبطة بإختصاصاتهم و تحضيرهم مشاركة الوزير في أعمال الحكومة و في علاقته مع الخارج.

3.1.3- الأمانة العامة: تكلف الأمانة العامة التي يشرف على إدارتها مدير عام يساعده إثنان (02) من مديري الدراسات و يلحق بها مكتب البريد و الإتصال و التنسيق بين الهياكل المركزية و التابعة لها و تقسيمها و توجيهها. (عتيق، 2013، ص 132)

4.1.3- المفتشية العامة: يشرف عليها ستة (06) مفتشين يقومون بالمهام التالي:

-الوقاية من كل أنواع التقصير و تسيير المصالح الصحية.

-توجيه المشرفين و إرشادهم لمراعاة القوانين و الأحكام التنظيمية.

-العمل على الإستعمال المحكم للوسائل و الموارد.

-ضمان مطلب الصرامة في تنظيم العمل.

5.1.3- المديريات المركزية: و تشمل ثمانية (08) مديريات لكل منها إختصاص معين و هي:

مديرية الوقاية، مديرية المصالح الصحية، مديرية الصيدلانية و الدواء، مديرية السكان، مديرية التكوين، مديرية التخطيط و مديرية التقنين و المنازعات.

2.3- على المستوى الولائي:

يكلف مدير الصحة و السكان بعدة مهام أهمها تمثيل وزير الصحة و السكان على مستوى الولاية بكل ما يتعلق بالصحة و السكان و العمل على توزيع الوسائل الصحية و متابعة تحضير ميزانيات القطاعات الصحية و تنفيذها بالإضافة إلى مراقبة ، توزيع الأدوية ، المواد الصيدلانية ، تفقد ظروف تخزينها ، إعداد التلاخيص لتحديد الإحتياجات الصحية في الولاية في مجال الوقاية و العلاج و الأدوية و الموارد البشرية و المنشآت الأساسية و التجهيز و التكوين و تطبيق التنظيم الخاص بالنظافة العمومية و الوقاية العامة، كما أنها تهتم بإعداد جدول المواطنين (النمو الديمغرافي) و ضبطها بإستمرار و دراسة المنازعات المترتبة بأعمال تسيير ممارسي الصحة، بالإضافة إلى الإتصال بالمصالح المعنية في تحديد

الإحتياجات إلى موظفي الصحة و إعداد برامج العمل الخاص بميدان التكوين و التكفل بالأطفال المعوقين و الأشخاص المعوزين للمساعدات الطبية و الإجتماعية، كما أنها تهتم بالمراكز الطبية التي تنشئها و تسييرها مجالس الخدمات الإجتماعية للإطارات و الشركات العمومية (CMS) الإجتماعية لتستفيد منها العمال و عائلاتهم، كما أنها لا تتهاون في تطبيق أي إجراء من شأنه أن يسهل تطبيق القانون الأساسي لممارسي الصحة في الولاية. (موجب المرسوم التنفيذي رقم 90-188- المؤرخ في 23 جوان 1990)

4- الطبيعة القانونية للمؤسسة العمومية الإستشفائية:

نصت المادة 02 من المرسوم التنفيذي رقم 97-466 المؤرخ في 02/12/1997 القطاع الصحي مؤسسة عمومية ذات طابع إداري تتمتع بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي و توضع تحت وصاية الوالي. (المرسوم التنفيذي رقم 97-466 المؤرخ في 02/12/1997)

أوضحت هذه المادة الطابع القانوني للقطاع الصحي و إعتبرته صراحة ذا طابع إداري، و نستخلص مما تقدم أن القطاع الصحي يدخل ضمن المؤسسات ذات الطابع الإداري المنوه عليها بالمادة 07 من قانون الإجراءات المدنية.

يتكفل القطاع الصحي بحاجيات السكان الصحية و يخضع لمجموعة من الإلتزامات أهمها إمتياز الخدمة لما للرفق الصحي من خصوصية تجعل حياة البشر رهينة، أما الإلتزام الثاني فهو نوعية الخدمة و هذا الإلتزام يتوقف على مدى إحترام القوانين و اللوائح المتعلقة بتنظيم و تسيير الهياكل الصحية، و يؤول للمجالس الإدارية و المجالس العلمية و الطبية للقطاعات الصحية أو المراكز الإستشفائية الجامعية أو المؤسسات الإستشفائية المتخصصة تقديم الإقتراحات و الآراء حول تحسين نوعية الخدمة الصحية و من ذلك حسن إستقبال المريض و التكفل به و تحسين نوعية الوجبات الغذائية المقدمة للمريض و إقتناء معدات طبية حديثة.

فالتبيعة القانونية للمؤسسة الإستشفائية العمومية هي التي تحدد لنا نوع الدعوة التي يقينها المريض المضرور، فمن المهم بالنسبة للمريض تحديد الشخص الإداري الذي يرفع عليه دعواه حتى لا يضيع حقه.

والمبدأ العام هو أن الأخطاء التي يرتكبها الطبيب العامل في المستشفى العام يدخل في إختصاص القضاء الإداري بشرط أن لا يشكل أخطاء شخصية منفصلة عن أداء الخدمة الصحية المكلف بأدائها. وهكذا فالقضاء الإداري يختص وحده بدعاوي المسؤولية المرفوعة على الطبيب بالمستشفى العام.

فالمهدف من هذا القضاء هو حمل الإدارة الصحية على تغطية الأخطاء الصادرة من تابعيها أثناء قيامهم بأعمال المرفق فالمضروور ضمانا للحصول على حقه ينبغي عليه إختصام المتبوع أمام القضاء الإداري. (حسين، 2008، ص 14، 15)

5- مشكلات المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية:

تعاني المرأة العاملة من عدة مشاكل مما تؤثر على نفسها و على أسرتها من جهة و على إنتاجها من جهة أخرى،ومن هذه المشكلات نجد:

1.5- مشكلة العمل الليلي :

رفعت العديد من الممرضات شعار التحدي لممارسة العمل الذي بدأ الكثيرون بوصفه بالعار أحيانا و أحيانا بالخروج عن العرف، و اليوم تواجه المرأة خطرا من نوع آخر فلا قدرة لها على تحمل أعباء المهنة يفضل البعض تحميلها ما لا تتحمل فهي لا ترى زوجها إلا ساعات قليلة مما يثير الإختلاف بينهما، كما أن العمل الليلي متعب نفسيا ناهيك عن التعب البدني.

2.5- مشكلة التحرش الجنسي :

لقد كان التحرش الجنسي من الوسائل التي أستغلها أصحاب العمل لتسريح العاملات ودفعهن لفسخ عقد الشغل من جانبهن فالمرأة التي تتعرض للضغوط الجنسية تكون قلقة نفسيا في مقر عملها، الشيء الذي يضعها بين نارين: حياة القهر و الإذلال في حالة الإستجابة وحالة التعاسة والفقر والحاجة في حالة الرفض.

وكشفت دراسات مسحية في أمريكا عن أن امرأة من بين امرأتين تعرضت في حياتها إلى مضايقات جنسية التي تبدأ من التحقير أو التهديد، إلى أن يصل الأمر إلى العنف الجسدي أما المضايقات فتعتبر نوع من التحرش الجنسي. (أسماء، 2015، ص 128)

3.5- مشكلة غياب الأم عن الأبناء:

إن الأصل في مهمة الأم هو البيت، كما أن تحمل الأم للمسؤولية الإجتماعية التربوية و الصحة والغذائية لأطفالها لها مسؤولية فريدة لا يجيدها سواها، إذ حتى المؤسسات التربوية المعاصرة لا تستطيع تقديم ما تقدمه الأم لأطفالها بنفس الأداء و الكفاءة لذلك على الأم العاملة أن ترعي أبنائها وتربيتهم تربية صحيحة . فلقد كفل الإسلام رعاية الأطفال مند ميلادهم إلى أن يبلغوا سن الرشد وأول هذه الرعاية ولاية الحضانة، حيث تنمو عواطف الطفل و غرائزه البشرية و جعل هذه الولاية كاملة للمرأة، لأن الأم هي

الأقدر على متابعة العملية التربوية لأطفالها في المنزل و إدراك حاجاتهم النفسية و العقلية لذلك يجب عليها أن ترعاهم.

4.5- مشكلة التصارع و التضارب بين الأدوار :

فالأم المشتغلة تكون أكثر عرضة من غيرها لعمليات التصارع و التضارب بين الأدوار، و ذلك بسبب تعدد مسؤولياتها كزوجة و كأم و كعاملة، بحيث يجب عليها تقديم العناية الكاملة لأطفالها، بغض النظر عن عملها المهني فتربية الأطفال في أيامنا هذه لم تعد عملية سهلة بل تتطلب جهدا كبيرا من طرف الأم العاملة فهم في أمس الحاجة لوجودها بجانبهم. (الحاج يوسف، 2003، ص77،78)

5.5- مشكلة الضحالة الإنفعالية:

إن المرأة العاملة غالبا ما تعيش تحت ضغوط و توترات إنفعالية، و أن مصادر هذه الضغوط تكون من المنزل أو الزوج و الأولاد و الزملاء و الرؤساء و إرهاق العمل و عدم و فائها بالمتطلبات المادية أو النفسية. فالمرأة العاملة عندما تتفعل تفقد شعورها بالواقع، و يتشتت الإنتباه و يصعب التركيز كما يجعلها معرضة للحوادث.

6.5- مشكلة الصراع العاطفي:

إن المرأة العاملة و لاسيما المتزوجة تكون أسيرة للوساوس و عرضة للمتاعب و الإرهاق إنها تعيش سلسلة من التآزمات النفسية، إن حبها لأطفالها و سعيها لإرضاء متطلبات المهنة و عدم التوفيق في إرضاء الدافعية في وقت يجعل المرأة فريسة للصراع العاطفي حيث تبدأ في كراهية العمل الذي تعتبره سبب في إبعادها عن أولادها و التقصير في حق زوجها. (حمدي، 2012، ص 40،41)

خلاصة الفصل

يعتبر خروج المرأة إلى العمل خارج البيت كنتيجة للتغيرات التي حدثت في المجتمع، حيث دفعتها مجموعة من الأسباب و الظروف إلى إقامها عالم الشغل، فهناك دوافع تتعلق بإشباع حاجاتها النفسية كتحقيق الذات و أخرى مادية كالحصول على الإستقلال المالي وإعانة أسرتها، و قد كان لهذا الوضع أثرا كبيرا و انعكس على الأدوار التي تقوم بها المرأة العاملة من مهام و واجبات منزلية مما أدى بها إلى الشعور بصراعات نفسية وحالة من الإجهاد و بالتالي عدم توافقها مما يؤثر على إنتاجياتها في المؤسسة العمومية الإستشفائية، فعمل المرأة خارج المنزل أضاف لها جملة من الأدوار التي هي في غنى عنها.

الجانب التطبيقي

الفصل الخامس

الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1- الدراسة الإستطلاعية

1.1- أهداف الدراسة الإستطلاعية

2.1- الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة الإستطلاعية

3.1- عينة الدراسة الإستطلاعية

4.1- أداة جمع بيانات الدراسة الإستطلاعية

5.1- تحليل نتائج الدراسة الإستطلاعية

6.1- التحليل العام لنتائج الدراسة الإستطلاعية

2- الدراسة الأساسية

1.2- المنهج المستخدم

2.2- الإطار الزمني والمكاني والموضوعي للدراسة الأساسية.

3.2- عينة الدراسة الأساسية

4.2- أداة جمع بيانات الدراسة الأساسية

5.2- أساليب تحليل البيانات.

خلاصة الفصل

تمهيد:

تعتبر الإجراءات المنهجية من بين المراحل الهامة في أي دراسة علمية ، حيث لا يمكن إنجاز أي بحث دون اللجوء إلى الخطوط المنهجية التي تحدد لنا المسار الذي نتخذه للوصول إلى نتائج علمية تعكس الإجابة عن إشكالية الدراسة المطروحة و يوضح هذا الفصل كافة هذه الخطوات التي تم إتباعها.

1- الدراسة الإستطلاعية:

إن إجراء الدراسة الإستطلاعية يعد أمراً ضرورياً في كثير من البحوث لأنها الأساس في العمل وجد مهمة قبل إجراء أي دراسة أساسية في أي بحث علمي، وحسب الباحث **عبد الرحمن عيسوي**: الدراسة الإستطلاعية هي دراسة إستكشافية تسمح للباحث بالحصول على معلومات أولية حول موضوع بحثه و التعرف على الظروف و الإمكانيات المتوفرة في الميدان و مدى صلاحية وسيلة جمع المعلومات المستعملة بقصد تصحيحها و إعادة ضبطها. (حديبي، 2018، ص 149)

1.1- أهداف الدراسة الإستطلاعية: تكمن أهداف الدراسة الإستطلاعية فيما يلي:

- التعرف على خصائص مجتمع الدراسة
- ضبط نوع العينة و طريقة إختيارها.
- التحقق من صلاحية أدوات الدراسة.
- التعرف على أهم الصعوبات التي قد تواجهنا أثناء تطبيق الدراسة الأساسية و تجاوزها.
- الإطلاع على الميدان لأخذ المعلومات التي تساعدنا في الدراسة الأساسية.

2.1- الإطار الزمني و المكاني و الموضوعي للدراسة الإستطلاعية:

1.2.1- الإطار الزمني للدراسة الإستطلاعية:

تمت الدراسة الإستطلاعية مند بداية شهر ديسمبر 2020 إلى غاية نهاية شهر جانفي 2021.

2.2.1- الإطار المكاني للدراسة الإستطلاعية:

لقد تم البحث على الميدان الأكثر ملائمة لموضوع الدراسة و الذي يهدف إلى التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة و إنطلاقاً كباحثين للبحث في طيات هذا الموضوع وجدنا أن المؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش أحميدة/ عمار / السعودي بولاية سكيكدة مكاناً مناسباً لإجراء دراستنا والتي سيتم التعرف عليها في هذه الدراسة.

أنشأت سنة 1842، وقد كانت عبارة عن ثكنة عسكرية إبان الإستعمار الفرنسي إلى أن جاءت سنة 1845 حيث غزى المستعمر منطقة سطورة، فأصيب جيشه بمرض الطاعون فأمر آنذاك أحد الجنرالات بتحويله إلى مستشفى عسكري لمعالجة مرضاه، ثم تحول إلى مستشفى مدني وكان يسمى آنذاك بمستشفى سكيكدة (Hôpital de Skikda) الموجود بحي ديدوش مراد بوسط المدينة، وتبلغ مساحتها حوالي 02 هكتار، وكان آنذاك يتكون من طابق واحد سفلي فقط وقد تم توسيعه ببناء طوابق علوية أخرى وإدخال إختصاصات ومصالح أخرى وأصبح من المستشفيات الهامة في المنطقة.

- مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/أحميدة /السعودي لولاية سكيكدة:

جدول رقم (06) يوضح مصالح المؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/أحميدة /السعودي لولاية سكيكدة:

الرقم	المصالح (service)	الأسرة (lits)	الوحدات (unites)
1	مصلحة الأمراض المعدية	34	إستشفاء رجال إستشفاء نساء
2	الإستعجالات الطبية	15	الإستقبال التشخيص الإستشفاء
3	مصلحة الأوبئة	02	معلومات صحية نظافة المستشفيات
4	الصيدلية	/	تسيير المواد الصيدلية توزيع المواد الصيدلية
5	المخبر	03	إجراء التحاليل
6	الطب الشرعي	04	تقرير الطب الشرعي
7	مصلحة الأشعة	04	الفحص بالأشعة
8	طب الأطفال	47	إستشفاء أطفال التشخيص الإستقبال
9	الطب الداخلي	84	إستشفاء رجال إستشفاء نساء

إستشفاء رجال إستشفاء نساء	25	أمراض التنفس و الصدر	10
التخدير الإنعاش العناية القصوى	22	الإنعاش	11
إستشفاء رجال إستشفاء نساء	12	أمراض الكلى	12

3.2.1- الإطار الموضوعي للدراسة الإستطلاعية:

كحدود موضوعية للدراسة تم تسليط الضوء على موضوعين رئيسيين وهما على الترتيب الضغوط المهنية و التوافق المهني حيث ركزت الدراسة على العلاقة الموجودة بين هذين المتغيرين.

3.1- مجتمع و عينة الدراسة الإستطلاعية :

1.3.1- مجتمع الدراسة الإستطلاعية:

نقصد بمجتمع الدراسة: "جميع الأفراد أو العناصر اللذين لهم خصائص واحدة يمكن ملاحظتها وقياسها، فمجتمع الدراسة هو الهدف الأساسي من الدراسة، حيث أن الباحث يعمم في النهاية النتائج عليه، و يمكن القول أننا لا ندرس عينات و إنما ندرس مجتمعات وما العينة التي نختارها إلا وسيلة لدراسة خصائص المجتمع. (حديبي، 2018، ص 156)

يتكون مجتمع الدراسة من جميع النساء العاملات في المؤسسة العمومية الإستشفائية و البالغ عددهن (370) عاملة متزوجة يتوزعن في المصالح الإدارية و الطبية و المتمثل في الطبيبات، الممرضات، المخبريات، مشغلات أجهزة التصوير بالأشعة، الإداريات و عاملات النظافة.

2.3.1- عينة الدراسة الإستطلاعية:

قامت الباحثة بدراسة إستطلاعية على عينة فعلية قدرت ب (30) امرأة عاملة متزوجة، وتعرف العينة على أنها: "مجموعة من الوحدات المستخرجة من المجتمع الإحصائي بحيث تكون ممثلة بصدق لهذا المجتمع أو بعبارة أخرى فالعينة مجموعة من الوحدات التي يجب أن تتصف بنفس مواصفات مجتمع الدراسة". (بوحفص، 2011، ص 136)، وقد تم إختيارها بطريقة العينة العشوائية الطبقية و التي تعرف على أنها: "تقسيم مجتمع الدراسة الأصلي إلى طبقات أو فئات معينة وفق معيار معين و يعتبر ذلك المعيار

من عناصر و متغيرات الدراسة الهامة، ثم يتم أخذ عينة من كل فئة أو طبقة بشكل عشوائي و بشكل يتناسب مع حجم تلك الفئة في مجتمع الدراسة الأصلي". (جندي، 2005، ص 35)، ولإستخراج العينة من كل فئة قمنا بتطبيق قانون حجم العينة الطبقية وهو كالآتي:

$$\text{حجم عينة الطبقة} = \frac{\text{حجم الطبقة} \times \text{حجم عينة المجتمع}}{\text{حجم المجتمع}}$$

المصدر: الجادري وأبوالمطو، 2009، ص97.

- خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية:

- حسب متغير الأقدمية في العمل:

جدول رقم (07) يوضح خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية حسب الأقدمية في العمل:

سنوات الأقدمية	التكرار	العينة المنتقاة	النسبة المئوية
من 1 إلى 10 سنوات	120	10	33.33%
من 11 إلى 20 سنة	160	13	43.33%
من 21 سنة فما فوق	90	70	23.33%
المجموع	370	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثة

التعليق:

من خلال الجدول أعلاه يتضح بأن أغلب أفراد عينة الدراسة هن من اللواتي لديهن أقدمية من (11 إلى 20 سنة) بتكرار قدر 160 عاملة متزوجة و بنسبة بلغت (43.33%)، ثم يلي ذلك اللواتي لديهن أقدمية من (1 سنة إلى 10 سنوات) بتكرار قدر ب 120 عاملة و بنسبة مئوية (33.33%) وأخيرا من تتراوح سنوات الأقدمية لديهن من (21 سنة فما فوق) بتكرار 90 عاملة و بنسبة مئوية بلغت (23.33%).

ومنه نستنتج أن جميع النساء العاملات لديهن أقدمية مهنية و لكنها تختلف حسب مدتها من عاملة

إلى أخرى.

- حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (08) يوضح خصائص عينة الدراسة الإستطلاعية حسب المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	العينة	التكرار	المستوى التعليمي
%6.66	2	23	المتوسط
%16.66	5	60	الثانوي
%40.00	12	147	الجامعي
%36.68	11	140	الدراسات العليا
%100	30	370	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

التعليق:

من خلال معطيات الجدول أعلاه يتبين بأن نسبة المستوى التعليمي الجامعي نالت القدر الأكبر بتكرار 147 عاملة متزوجة أي ما يعادل (40%) ، تليها الدراسات العليا بتكرار 140 و بنسبة مئوية بلغت (36.68%)، ثم يليها المستوى الثانوي بتكرار 60 عاملة و بنسبة مئوية (16.66%) و في الأخير سجلنا في المستوى المتوسط 23 عاملة متزوجة و نسبة مئوية بلغت (6.66%).

ومن خلال هذه الأرقام يمكننا القول بأن النساء العاملات يملكن القدرة على الكتابة والقراءة بغض النظر على المستوى التعليمي المتحصل عليه.

4.1- أداة جمع بيانات الدراسة الإستطلاعية.

- أداة المقابلة:

تم الإعتماد على المقابلة من أجل الحصول على المعلومات و البيانات الأولية حول موضوع دراستنا، إذ تعرف المقابلة على أنها: "محادثة موجهة يقوم بها فرد مع آخر أو مع أفراد بهدف حصوله على أنواع من المعلومات لإستخدامها في بحث علمي أو الإستعانة بها في عمليات التوجيه- التشخيص و العلاج". (سلاطينة والجيلاني، 2009، ص 104)

أما نوع المقابلة التي تم إستخدامها في الدراسة الحالية هي المقابلة النصف موجهة و التي تعرف بأنها: " تلك المقابلة التي تكون أسئلتها مزيجا بين أسئلة من النوعين أي أسئلة مقننة و أخرى مفتوحة فيجتمع ميزاتها، و هي أكثر أنواع المقابلات شيوعا". (زاهي، 2019، ص 5) وتكمن أسباب إختيارنا لأداة المقابلة فيما يلي:

- الإطلاع والتعرف على خصائص مجتمع الدراسة.

- شرح الأسئلة لعينة الدراسة للوصول إلى المعلومات الصحيحة المتعلقة بموضوع دراستنا.

5.1- تحليل نتائج الدراسة الإستطلاعية:

قمنا بدراسة إستطلاعية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار السعودي/أحميدة لولاية سكيكدة أين تم إجراء مقابلات مع عينة قوامها 30 امرأة عاملة متزوجة تم إختيارها بطريقة عشوائية بهدف التعرف على بعض الأحداث اليومية و التي تسبب لها ضغطا و قلقا و كذلك معرفة مصادر الضغوط المهنية ميدانيا و المؤدية إلى سوء التوافق المهني لديها. فقمنا بطرح مجموعة من الأسئلة ضمن مجموعة من الأبعاد تضمنت كل من بعد طبيعة الإشراف، بعد العلاقة مع زملاء العمل، بعد الأجر و الترقية و بعد ظروف العمل المادية، بعد الحياة الشخصية إزاء الحياة الوظيفية، بعد متطلبات الدور (غموض وصراع الدور) و بعد عبء العمل و كانت إستجابات عينة الدراسة الإستطلاعية كالتالي:

- إستجابات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية نحو بعد طبيعة الإشراف: تبين لنا بأن جل إستجابات مفردات الدراسة كانت غير راضية عن أسئلة هذا البعد، حيث أفادت بأن العلاقة بينها و بين رئيسها ليست على ما يرام و هذا راجع لعدة أسباب منها ما يتعلق بتحيزه في تعاملاته لبعض الزملاء في العمل إذ أقرت بعدم وجود عدالة في المعاملة إذ يلجأ إلى المحسوبية و المحاباة، كما أن مزاجه متقلب أغلب الأحيان يشعرنا بأنه مستبد و يطبق اللوائح التنظيمية بحذافيرها، كما لا يشجعها على التغيير و يجب العمل بالطريقة التقليدية، إلا إذا كان هناك ضغطا عليه من قبل المسؤولين في أعلى الهرم فيلجأ إلى عملية التغيير. كما عبرت لنا عينة الدراسة أنه في حالة ما إذا أخطأت في أداء عملها يقوم بتوبيخها إلى درجة أنه يصفها بأنها غير قادرة على أداء المهام الموكلة لها، و لا مجال لبقائها في منصب عملها هذا ما جعلها تنفر و تنزعج منه.

- إستجابات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية نحو بعد العلاقة مع زملاء العمل: فمن خلال إستجابات عينة الدراسة الإستطلاعية يبدو لنا أن جماعة العمل غير منسجمة و غير متماسكة و يشوبها نوع من

الصراع حيث أقرت بأنه لا يوجد تفاهم و إنسجام بين زملاء العمل و أن علاقتها تتسم بالتوتر أثناء العمل و هذا لعدم تلقي الدعم و المساعدة من زملائها هذا ما ساهم في خلق جو من الصراعات التنظيمية و وجود إختلالات في العلاقات بين جماعة العمل و خاصة في ظل إنتشار فيروس كورونا وكثرة توافد المرضى المصابين بهذا الفيروس (كوفيد19).

- إستجابات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية نحو بعد الأجر و الترقية: يتضح لنا بأنها معارضة لفحوى الأسئلة الموجهة لها، حيث أفادت عينة الدراسة بأن الأجر الذي تنتقضه لا يلبي لها حاجياتها و متطلباتها اليومية بسبب غلاء المعيشة، كما أن الجهد الذي تبذله مقارنة بالكفاءات و القدرات التي تمتلكها لا تساوي مقدار ذلك الأجر حيث وصفته بإجحاف في حقها و خاصة لما قارنت بين أجرها بالمستشفى و بأجر العمال بجهات أخرى على سبيل الذكر شركة سوناطراك، أما فيما يخص نظام الترقية فتبين لنا من خلال إفادتها بأنها تقوم على أسس غير موضوعية من طرف إدارة المؤسسة، حيث صرحت بأن الترقية تقوم على معايير كالمحسوبية و المحاباة و المصالح المشتركة و هذا ما يشعر عينة الدراسة بالتهميش و خيبة الأمل ما جعلها غير متحمسة لأداء عملها، حتى أنها صرحت بأن لولا الحاجة الماسة للمال لما أرغمت في الإستمرار في هذا المنصب و بالتحديد في هذا المستشفى، لأن أهدافها لا تتحقق فيه، ما جعلها تفكر في الرغبة في ترك المؤسسة إن وجد عمل أفضل من عملها الحالي و هذا ما يساهم في خلق دوران العمل و تكبد المستشفى مبالغ ضخمة، كما أفادتنا بأن الأجر و الترقية لهما دورا هاما في توافق العامل مع حياته المهنية وإستقراره النفسي.

- إستجابات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية نحو بعد ظروف العمل المادية: من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية نحو فحوى هذا البعد تبين لنا بأن مفردات البحث تبدو مستاءة جدا من هذه الظروف حيث أقرت بأنه لا توجد شروط و ظروف مناسبة للعمل في المستشفى ما يشعرها بتراجع في مستوى الأداء لإنعدام عامل التهوية، و إصابتها بحالة من الخمول في عملها من جراء إرتفاع درجة الحرارة و عدم وجود مكيفات هوائية في القاعات و المكاتب بالإضافة إلى ضعف نسبة التركيز في عملها بسبب الضوضاء و ضجيج مرافقي المرضى و يعود السبب في ذلك إلى عدم قيام أعوان الأمن الداخلي بعملهم على أحسن وجه و ترك هؤلاء المرافقين يتجولون في أروقة مصالح و فناء المستشفى مما يقلل في مستوى الدافعية للعمل لديها و إصابتها بحالة من القلق و التوتر، كما أعربت لنا بوجود نسبة عالية من الرطوبة و إنتشار كمية معتبرة من الدخان في أجواء المستشفى الناتج عن إحتراق الفضلات فكل هذه العوامل تسبب لها ضغطا في البيئة المهنية (داخل المستشفى) هذا ما يؤثر بالتأكيد

على صحتها النفسية و الجسدية و خاصة في ظل وجود بعض العوامل المصابات بأمراض مزمنة كالحساسية و الربو هذا ما يؤدي بها إلى سوء التوافق النفسي و المهني، فقد كانت عينة الدراسة جد مستاءة من هذه الظروف المادية متمنية أن تتحسن في أقرب الآجال إن شاء الله.

أما فيما يخص محور التوافق المهني و بناءا على إستجابات عينة الدراسة الإستطلاعية فقد أعربت أغلبية مفردات البحث بأنها لا تشعر بالتوافق المهني خاصة في ظل هذه الظروف المزرية وعدم توفر الشروط الملائمة لأداء عملها، كما أفادت بأن مستوى التوافق المهني لديها يتأثر بمتغير الأقدمية في العمل و خاصة منها حديثات التوظيف و عدم تأقلمها مع البيئة التنظيمية بالإضافة إلى تأثير المستوى التعليمي على مستوى التوافق المهني بسبب وجود فئة من العاملات لديها مستوى متوسط ما يشعرها بعدم فهمها لحقوقها في العمل.

ومن خلال ما توصلت إليه نتائج الدراسة الإستطلاعية نلاحظ بأن هناك ضغوطا مهنية تعاني منها المرأة العاملة المتزوجة هذا ما يؤدي بها إلى سوء التوافق المهني.

فبعد معرفة إنطباعات وآراء عينة الدراسة الإستطلاعية تم حصر الأبعاد الأكثر تواجدا والتي تشتكي منها المرأة العاملة المتزوجة والمتمثلة في: بعد طبيعة الإشراف، بعد العلاقة مع جماعة العمل، بعد الأجر والترقية و بعد ظروف العمل المادية، أما فيما يخص الأبعاد المتبقية والمتضمنة كل من بعد الحياة الشخصية إزاء الحياة الوظيفية، بعد متطلبات الدور (غموض و صراع الدور) وبعد عبء العمل فقد تم إستبعادها بناءا على طلب الدراسة الإستطلاعية، ويمكننا التأكد من ذلك من خلال الدراسة الأساسية التي ستؤكد العلاقة أو تنفيها وهذا حسب النتائج التي ستتوصل إليها.

6.1- التحليل العام لنتائج الدراسة الإستطلاعية:

و تأسيسا لما سبق و من خلال معطيات تحليل الدراسة الإستطلاعية لوحظ بأن إستجابات مفردات البحث حول محور الضغوط المهنية إتسمت بطبيعة سلبية ويعود السبب في ذلك إلى نمط الإشراف الذي يتعامل بمحسوبية و محاباة و تحيزه لبعض العاملات، كما أفادت أفراد العينة إلى وجود صراعات ما بين جماعة العمل التي ساهمت في خلق جو غير مريح ما يجعلها غير متماسكة و متعاونة في أداء عملها، ناهيك عن عدم وجود عدالة توزيعية في الأجور و عدم وجود عدالة توزيعية في الأجور مقارنة بالجهد المبذول في أداء عملها و عدم كفايته لتلبية حاجاتها و متطلباتها و هذا راجع لظروف المعيشة الصعبة التي تمر بها البلاد، كما أن نظام الترقية في المستشفى لايعتمد على معايير موضوعية و شفافة، بالإضافة إلى ظروف العمل المادية غير المناسبة من إضاءة، تهوية و عدم توفر أدوات ووسائل العمل

المطلوبة للقيام بعملها هذا ما يجعلها مستاءة من هذه الظروف ما قد يضطرها إلى البحث عن فرص عمل أخرى لو أتاحت لها و ترك عملها الحالي بالمستشفى.

أما فيما يخص محور التوافق المهني فقد أعربت أفراد عينة الدراسة الإستطلاعية بأن التوافق المهني لا يتحقق في ظل هذه الظروف المزرية داخل البيئة التنظيمية ما يسبب لها سوء التوافق النفسي و بالتالي ينعكس على التوافق المهني لديها، كما أضافت بأن هناك متغيرات ديموغرافية لها تأثير كبير على توافقها المهني و المتمثلة في كل من متغير الأقدمية في العمل و المستوى التعليمي.

2- الدراسة الأساسية:

1.2- المنهج المستخدم:

هو أسلوب التفكير والعمل يعتمد على الباحث لتنظيم معلوماته وتحليلها وعرضها وبالتالي الوصول إلى نتائج معقولة وذات مصداقية حول الظاهرة موضوع الدراسة، وتختلف مناهج البحث باختلاف المواضيع و الظواهر المدروسة، و ما يصلح منها لدراسة موضوع معين قد لا يصلح لدراسة موضوع آخر نظرا لإختلاف الظواهر و المشكلات المدروسة في خصائصها و موضوعاتها، كما يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا كفيما و كميًا، و يمكن تعريف المنهج الوصفي على أنه: "وصف دقيق تفصيلي لظاهرة أو موضوع محدد على صورة نوعية وكمية رقمية". (عبيدات و أبو نصار و مبيضين، 1999، ص 46).

وتمشيا مع أهداف و طبيعة موضوع الدراسة إعتدنا على المنهج الوصفي، و ذلك من خلال التعرض إلى طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني و تأثير كل من متغيري الأقدمية في العمل و المستوى التعليمي على مستوى التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.

2.2- الحدود المكانية والزمانية والموضوعية للدراسة الأساسية:

1.2.2- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة من 30 مارس إلى نهاية شهر أبريل 2021.

2.2.2- الحدود المكانية: أجريت الدراسة الأساسية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/ أحميدة / السعودي بولاية سكيكدة.

3.2.2- الحدود الموضوعية للدراسة الأساسية:

تم تناول الضغوط المهنية كمتغير مستقل بأبعاده المتمثلة في (نمط الإشراف، العلاقة مع جماعة العمل، الأجر و الترقيّة، و ظروف العمل المادية) و التوافق المهني والعلاقة بينهما، ودراسة تأثير كل من المتغيرات الديموغرافية (الأقدمية في العمل والمستوى التعليمي) على التوافق المهني لدى عينة الدراسة.

3.2- مجتمع و عينة الدراسة الأساسية:

1.3.2- مجتمع الدراسة الأساسية:

تكون مجتمع الدراسة الأساسية من (330) امرأة عاملة متزوجة يتوزعن عبر مختلف المصالح الطبية والمصالح الإدارية في المؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/ أحميدة / السعودي لولاية سكيكدة وهذا بعد إستبعاد (30) امرأة في الدراسة الإستطلاعية و (10) مفردات لحساب ثبات الإستبانة.

2.3.2- عينة الدراسة الأساسية:

تتكون عينة الدراسة الأساسية من 80 امرأة عاملة متزوجة بنسبة 23.60% من مجتمع الدراسة، و لما كان مجتمع الدراسة غير متجانس من حيث فئاته المكونة له، كان من الضروري أن يكون إختيار العينة بالطريقة العشوائية الطبقية، و كان الإختيار بنسبة ثابتة من كل طبقة.

3.3.2- خصائص عينة الدراسة الأساسية:

- حسب متغير الأقدمية في العمل:

جدول رقم (09) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير الأقدمية في العمل:

سنوات الأقدمية	التكرار	العينة المنتقاة	النسبة المئوية
من 1 إلى 10 سنوات	107	26	32.5 %
من 11 إلى 20 سنة	142	34	42.5 %
من 21 فما فوق	81	20	25 %
المجموع	330	80	100 %

المصدر: من إعداد الباحثة

التعليق:

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) أن أعلى نسبة بلغت (42.5%) و بتكرار (142) عاملة متزوجة عملن بالمؤسسة العمومية الإستشفائية لمدة زمنية تراوحت (ما بين 11 إلى 20 سنة)، تليها نسبة العاملات اللاتي عملن لفترة تتراوح (ما بين 1 سنة إلى 10 سنوات) بتكرار (107) عاملة متزوجة و بنسبة مئوية (32.5%)، و نفس الشيء بالنسبة للعاملات اللاتي عملن بالمؤسسة (من 21 سنة فما فوق) حيث قدرت النسبة المئوية ب (25 %) و بتكرار قدر ب (81).

ومنه نستنتج أن جميع النساء العاملات لهن أقدمية مهنية ولكنها تختلف حسب مدتها من عاملة إلى أخرى.

- حسب متغير المستوى التعليمي:

جدول رقم (10) يوضح خصائص عينة الدراسة الأساسية حسب متغير المستوى التعليمي:

النسبة المئوية	العينة	التكرار	المستوى التعليمي
6.25 %	5	21	المتوسط
16.25 %	13	53	الثانوي
38.75 %	31	131	الجامعي
38.75 %	31	129	الدراسات العليا
100 %	80	330	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة

التعليق:

يتضح من الجدول أعلاه أن النسبة الأكبر من حجم العينة من حيث المستوى التعليمي كانت من حملة الشهادة الجامعية إذ بلغ عددها (131) بنسبة (38.75%) يليها حملة شهادة الدراسات العليا بلغ عددها (129) بنسبة (38.75 %)، ثم إحتلت المرتبة الثالثة لحملة شهادة التعليم الثانوي إذ بلغ عددها (53) و بنسبة (16.25%) وجاءت في المرتبة الأخيرة حملة شهادة التعليم المتوسط حيث بلغ عددها (5) و بنسبة مئوية قدرت ب (6.25%)

4.2- أداة جمع البيانات:

1.4.2- الإستمارة:

من أجل الحصول على البيانات الضرورية و لإنجاز هذه الدراسة إعتمدت الباحثة على الإستمارة في جمع أكبر قدر ممكن من البيانات التي تخص أفراد عينة الدراسة والتي تعبر عن آرائهم وشعورهم حول موضوع الدراسة، إذ تعرف الإستمارة بأنها: "أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث عن طريق إستمارة معينة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة لتعبئتها." (عليان وغنيم، 2008، ص 88)

وقد قامت الباحثة ببناء هذه الأداة اعتمادا على دراسات ذات صلة بموضوع دراستنا المتعلقة بمتغير الضغوط المهنية و شملت كل من دراسة عثمان مريم (2010) بعنوان الضغوط المهنية و علاقتها

بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية ، دراسة بن خورور خير الدين (2011) بعنوان علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية، دراسة حنان قوراري (2014) بعنوان الضغط المهني و علاقته بدافعية الإنجاز لدى أطباء الصحة العمومية، أما بالنسبة للمتغير التابع فقد إستعنا بكل من دراسات دراسة بوعطيط سفيان (2007) بعنوان: نمط الإشراف و علاقته بالتوافق المهني لدى العمال ، دراسة بوعطيط سفيان (2012) بعنوان: القيم الشخصية في ظل التغير الإجتماعي و علاقتها بالتوافق المهني ، زروقة هشام (2017) بعنوان القيم التنظيمية و علاقتها بالتوافق المهني. وتكونت الإستمارة من ثلاث أجزاء:

- الجزء الأول: يضم المتغيرات الوظيفية (الأقدمية في العمل و المستوى التعليمي).

- الجزء الثاني: ضم أبعاد المتغير المستقل الضغوط المهنية مكون من (29) عبارة والجدول الموالي يوضح البنود الخاصة بأبعاد الضغوط المهنية:

جدول رقم (11) يوضح توزيع أبعاد الضغوط المهنية و أرقام عباراته:

الرقم	أبعاد الضغوط المهنية و أرقام عباراته	عدد العبارات
01	نمط الإشراف 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7، 8	8
02	جماعات العمل 9، 10، 11، 12، 13، 14، 15	7
03	الأجر و الترقية 16، 17، 18، 19، 20، 21، 22	7
04	ظروف العمل المادية 26، 27، 28، 29، 23، 24، 25	7

في حين خصص الجزء الثالث من الإستمارة لأبعاد المتغير التابع التوافق المهني و تكون من (31) بند، موزعة على (06) أبعاد والجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (12) يوضح توزيع أبعاد التوافق المهني و أرقام عباراته:

الرقم	أبعاد التوافق المهني و أرقام عباراته	عدد العبارات
01	بعد الرضا عن نمط الإشراف 30، 31، 32، 33، 34، 35	6
02	بعد الرضا عن جماعات العمل 36، 37، 38، 39، 40	5
03	بعد الرضا عن الأجر و الترقية 41، 42، 43، 44، 45، 46	6
04	بعد الرضا عن محتوى العمل 47، 48، 49، 50	4

6	بعد الرضا عن ساعات العمل 51,56,55,54,53,52	05
4	بعد الرضا عن ظروف العمل المادية 60,59,58,57	06

تجدر الإشارة بأن الإستمارة تضمنت بنودا مصاغة بطريقة ذات طبيعة إيجابية و أخرى ذات طبيعة سلبية و الجدول الموالي يوضح ذلك:

جدول رقم (13) يوضح طبيعة بنود أبعاد الضغوط المهنية:

أبعاد الضغوط المهنية	بنود ذات طبيعة إيجابية	بنود ذات طبيعة سلبية
نمط الإشراف	8-7-6-5-3-2-1	4
جماعات العمل	12-10-9	15-14-13-11
الأجر و الترقية	22-20-17-16	21-19-18
ظروف العمل المادية	29-28-26-25	27-24-23

أما فيما يخص بنود أبعاد التوافق المهني فيمكن رصدها في الجدول التالي:

جدول رقم (14) يوضح طبيعة بنود أبعاد التوافق المهني:

أبعاد التوافق المهني	بنود ذات طبيعة إيجابية	بنود ذات طبيعة سلبية
بعد الرضا عن نمط الإشراف	33-32-31	34-30
بعد الرضا عن جماعات العمل	39-38-37-36-35	40
بعد الرضا عن الأجر و الترقية	44-43-42-41	46-45
بعد الرضا عن محتوى العمل	50-48-47	49
بعد الرضا عن ساعات العمل	56-54-53-52-51	55
بعد الرضا عن ظروف العمل المادية	59	60-58-57

وتبنت الباحثة مقياس RENSIS LIKERT في تدرج الإجابات و المحدد ب 5 بدائل على أن تمنح البدائل الدرجات التالية:

الجدول رقم (15) يوضح بدائل الدرجات للإستجابات:

معارضة بشدة	معارضة	محايدة	موافقه	موافقه بشده	بديل الإستجابة
1	2	3	4	5	العبارات الموجبة
5	4	3	2	1	العبارات السالبة

المصدر: من إعداد الباحثة

ولدقة النتائج قمنا بحساب طول فئات مقياس **RENIS LIKERT** حيث قمنا بمايلي :

- حساب المدى الذي يعرف بأنه: المسافة بين أعلى وأقل العلامات في التوزيع. (الضامن، 2007، ص196). حيث: $5 - 1 = 4$ ومنه طول الفئة يساوي $4 \div 5 = 0.80$

وبالتالي يصبح طول الفئة كما يلي:

1 - ← 1.8 معارض جدا.

1.81 - ← 2.6 معارض.

2.61 - ← 3.4 محايد.

3.41 - ← 4.2 موافق.

4.21 - ← 5 موافق جدا.

وبالتالي يكون تقسيم المستويات كما يلي:

- أقل 2.6 منخفض.

- من 2.61 إلى 3.4 متوسط.

- أكثر من 3.41 إلى 5 مرتفع.

- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة الأساسية:

- الصدق:

" يقصد بصدق الإختبار مدى صلاحية الإختبار لقياس ما وضع لقياسه." (مقدم، 2011، ص 46)

و للتحقق من صدق الإستمارة إعتدنا على أسلوبيين و هما:

أ- الصدق من وجهة نظر المحكمين:

عرضت أداة جمع البيانات والمتمثلة في الإستمارة في صورتها الأولية على (08) أساتذة مختصين في علم النفس العمل و التنظيم ممن لديهم خبرة و كفاءة، و ذلك للتحقق من صدق عبارات الأداة ووضوح محاورها، وأنها صممت فعلا لتقيس ما وضعت لأجله وذلك بالإستفادة من آراءهم وملاحظاتهم، و قد تم الأخذ بإقتراحاتهم، حيث تم تعديل صياغة بعض العبارات و حذف البعض الأخر منها، و بالتالي بلغ عدد عبارات الإستمارة لمتغيري الدراسة 60 عبارة في شكلها النهائي بالإضافة إلى سوالين تقيس بعض المتغيرات الديمغرافية . و يوضح الملحق رقم (03) الإستمارة في صورتها الأولية، و الملحق رقم (05) في صورتها النهائية و الجدول الموالي يوضح العبارات التي تم تعديلها فيما يتعلق بمحور المتغير المستقل و المتمثل في الضغوط المهنية:

جدول رقم (16) يوضح البنود التي تم تعديلها بالنسبة للمتغير المستقل الضغوط المهنية:

البنود بعد التعديل	البنود قبل التعديل	رقم العبارة	البعد
- يتعاون معي و يقدم لي النصح عند الحاجة	- يتعاون معي رئيسي و يقدم لي النصح عند الحاجة	2	نمط الإشراف
- يشجعني على إتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي	- يشجعني رئيسي على إتخاذ القرارات.	3	
- يرى بأنني قادرة على إنجاز المهام الموكلة لي	- يشعر رئيسي بأنني قادرة على إنجاز المهام الموكلة لي	5	
- يتصرف بالعدالة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملات في العمل	- يتصرف رئيسي بالعدالة و الجدارة في إتخاذ القرارات	6	
- تمتاز تصرفاته بالإنسانية	- يستخدم مشرفي تصرفات إنسانية.	8	
- يراقب فترات الراحة حتى لا يضيع الوقت	- يراقب رئيسي جيدا فترات الراحة حتى لا يضيع الوقت و ينخفض مستوى الأداء.	9	
- أتكفل بمشاكل زملائي عند	- أتكفل بمشاكل زملائي بكل فعالية.	11	جماعات

العمل		حاجتهن لذلك
	13	- جماعة العمل غير متماسكة و تعاني من صراع
	16	- أشعر بأنني لا أسبب الإزعاج لزملائي. - أشعر بأنني أسبب الإزعاج لزملائي
الأجر والترقية	20	- أحس أن هذا الأجر ليس فيه عدل. - أحس أن الأجر الذي أتقاضاه غير عادل.
	23	- تمنح المؤسسة الترقية وفقا لمعايير موضوعية - تمنح إدارة المؤسسة الترقية وفقا لمعايير موضوعية
	26	- بقائي في رتبتي الحالية منذ مدة طويلة دون ترقية سبب لي الملل في العمل. - أشعر بالملل لعدم ترقيتي منذ مدة طويلة
ظروف العمل	28	- أعصابي متوترة بسبب الضوضاء العالية. - أعصابي تتوتر بسبب الضوضاء العالية.
المادية	35	- لا تتوفر في القسم التجهيزات الكافية. - لا تتوفر في القسم التجهيزات الكافية لقيام بأعمالى تجاه المرضى

بالنسبة للعبارات التي تم حذفها يمكن رصدها في الجدول التالي:

جدول رقم (17) يوضح العبارات التي تم حذفها بالنسبة لمتغير الضغوط المهنية:

أبعاد الضغوط المهنية	رقم العبارات المحذوفة
نمط الإشراف	7
جماعات العمل	12، 17
الأجر والترقية	22، 27، 25
ظروف العمل المادية	33، 34، 36

وبذلك يصبح العدد الكلي لبنود متغير الضغوط المهنية (29) بندا بعدما كانت (38) بند.

والجدول الموالي يوضح العبارات التي تم تعديلها فيما يتعلق بمحور المتغير التابع و المتمثل في التوافق المهني:

جدول رقم (18) يوضح البنود التي تم تعديلها بالنسبة للمتغير التابع التوافق المهني:

البنود بعد التعديل	البنود قبل التعديل	رقم العبارة	البعد
- يتحيز رئيسي في تعاملته لبعض الزملاء	- يتعامل رئيسي بتحيز لبعض الزملاء.	38	بعد الرضا عن نمط الإشراف
- يتمسك رئيسي بحرفية الأنظمة و اللوائح	- يتمسك رئيسي بحرفية الأنظمة و اللوائح ولا يقبل عملي إلا بالصورة التي تحددها تلك اللوائح و الأنظمة.	40	
- يضايقني تركيزه على الجوانب السلبية	- يضايقني تركيز رئيسي على الجوانب السلبية و إغفال الجوانب الإيجابية في عملي.	41	
- النقاش مع زملائي يضايقني	- أتجنب النقاش مع زملائي لأنه يضايقني	58	بعد الرضا عن جماعات العمل

كما تم حذف بعض البنود التي تم الإتفاق عليها من قبل المحكمين و بالتالي يصبح عدد عبارات أبعاد التوافق المهني (31) بعدما كانت (42) و الجدول الموالي يوضح العبارات التي تم حذفها:

جدول رقم (19) يوضح العبارات التي تم حذفها بالنسبة لمتغير التوافق المهني:

رقم العبارات المحذوفة	أبعاد التوافق المهني
.40	بعد الرضا عن نمط الإشراف
/	بعد الرضا عن جماعات العمل
.61، 56، 52	بعد الرضا عن الأجر و الترقية
.65، 64، 63، 62	بعد الرضا عن محتوى العمل

بعد الرضا عن ظروف العمل المادية 76، 79، 80.

وبعد عملية التحكيم أعادت الباحثة النظر في صياغة بعض العبارات و حذف البنود المكررة، ثم حساب صدق الإستمارة بتطبيق معادلة لوشي **laushe** والتي مفادها:

$$\text{معادلة لوشي لصدق الإستمارة} = \frac{\text{ع م نعم} - \text{ع م لا}}{\text{ن}}$$

حيث ع م نعم = عدد المحكمين الذين وافقوا على العبارة (تقيس)
ع م لا = عدد المحكمين الذين لم يوافقوا على العبارة (لا تقيس)

$$\frac{\text{مج ص ب}}{\text{ن}}$$

معادلة لوشي لصدق الإستمارة =

حيث مج ص ب = مجموع معدلات صدق البنود

ن = العدد الكلي للبنود. المصدر: وادي، 2013، ص 117.

وبعد القيام بالعملية الحسابية قدر صدق الإستمارة ب (0.98) وهي درجة عالية مما يدل على أن الإستمارة تقيس فعلا ما أسست لأجله و الجدول الموالي يوضح لنا صدق الاستمارة :

جدول رقم (20) يوضح صدق الإستمارة:

الصدق	المحور
0.97	الضغوط المهنية
1	التوافق المهني
0.98	الصدق الكلي للإستمارة

المصدر: من إعداد الباحثة

ب- الصدق الذاتي:

تم حساب الصدق الذاتي عن طريق حساب الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرومباخ و بذلك يستخرج الصدق من الثبات بالمعادلة التالية:

الصدق الذاتي = $\sqrt{\text{الجذر التربيعي للثبات}}$

- حيث ثبات الأداة = $\sqrt{0.93}$

ومنه صدق الأداة = 0.96

المصدر: وادي، 2013، ص117.

ومن خلال النتيجة يتبين أن الأداة صادقة فيما أعدت من أجله.

- الثبات:

يشير الثبات إلى إمكانية الاعتماد على أداة الإختبار وهذا يعني أن ثبات الإختبار يعطي نفس النتائج بإستمرار إذا ما أستخدم الإختبار أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة (نفس الظروف). (صابر و خفافجة، 2002، ص 165)

وقد تم الإعتماد على معامل الثبات ألفا كرومباخ الذي يرمز له عادة بالحرف اللاتيني α من أهم مقاييس الإتساق الداخلي للمقياس المكون من درجات مركبة وفي معامل ألفا يرتبط ثبات المقياس بثبات بنوده. (بشير، 2007، ص 184) و قد كانت النتائج التي توصلنا إليها عند تطبيق هذا المعامل كالتالي:

جدول رقم (21) يوضح معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ:

المحور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ
الضغوط المهنية	29	0.89
التوافق المهني	31	0.86
المجموع	60	0.93

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نلاحظ وجود ثبات عال لأداة الدراسة حيث كان ثبات محور الضغوط المهنية (0.89) وهو ثبات مرتفع، في حين بلغ ثبات محور التوافق المهني 0.86

وهو ثبات مرتفع وتشير هذه القيم إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة مرتفعة من ثبات البيانات المتحصل عليها من أفراد عينة الدراسة.

5- أساليب تحليل البيانات:

إعتمدنا في هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss version 22) في معالجة و تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة، بعد تفريغ

البيانات بالحاسب الآلي، وإعتمدنا في ذلك على أسلوبين:

أ- الأسلوب الكمي: وهو الأسلوب الذي تستخدم فيه:

- التكرارات و النسب المئوية التي تم استخدامها بشكل أساسي في وصف البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

- وتحسب النسب المئوية للدرجة عن طريق القانون التالي:

$$\frac{\text{النسبة المئوية للدرجة} = \text{درجة الفرد} \times 100}{\text{الدرجة القصوى}}$$

- المتوسط الحسابي: ويعرف المتوسط الحسابي بأنه: "مجموع قيم لمتغير مقسوما على عدد هذه القيم"

المصدر: ملحم، 2011، ص 90

وبذلك يصبح تعريف المتوسط الحسابي:

$$\frac{\text{مجموع القيم}}{\text{عدد الأفراد}} = \text{المتوسط الحسابي}$$

المصدر: رشيد، 2008، ص 69.

- و قد إعتمدنا على المتوسط الحسابي لمعرفة مدى إرتفاع و إنخفاض إستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات و أبعاد الأداة و مقارنتها بالمتوسط الحسابي العام.

- المدى و حساب طول الفئة من أجل حساب المستويات و يتم ذلك من خلال الخطوات التالية :

- المدى = أعلى درجة - أصغر درجة

المصدر: عطوي، 2005، ص 290.

كما يعرف المدى على أنه "المسافة بين أعلى و أقل العلامات في التوزيع" (الضامن، 2007، ص 196)

- طول الفئة = المدى / عدد الفئات

المصدر: عيسوي، 2000، ص 19

بالتعويض: المدى = 5-1=4، أما طول الفئات = 5/4=0.80

- معادلة لوشي لحساب صدق الإستمارة

- معامل ألفا كرومباخ لقياس الثبات في بيانات أداة الدراسة، و يحسب بالمعادلة الآتية:

$$\text{ألفا كرونباخ} = \frac{N}{N-1} \left(1 - \frac{\sum C_k}{\sum C} \right)$$

المصدر: عباس و العبيسي و نوفل و أبو عواد، 2009، ص 270.

حيث أن:

N = عدد الفقرات.

C₂ = تباين الأداء على الفقرات.

C_{2k} = تباين الدرجات الكلية للاختبار. (عبد الرحمان، 1998، ص 171).

- معامل الارتباط

بيرسون : إستخدم لإختبار وجود علاقة إرتباطية بين متغيرات الدراسة و أبعادها وهو يحسب من خلال

المعادلة الآتية:

$$r = \frac{N \times \text{مج}(\text{س.ص}) - (\text{مج}(\text{س})) - (\text{مج}(\text{ص}))}{\sqrt{[N \cdot \text{مج}(\text{س})^2 - 2 \cdot \text{مج}(\text{س}) \cdot \text{مج}(\text{ص}) + N \cdot \text{مج}(\text{ص})^2]}}$$

ر: معامل الارتباط بيرسون

س: عدد درجات المتغير المستقل

ص: عدد درجات المتغير التابع

المصدر. علام، 2000، ص 118.

- وقد تم إستخدام معامل الارتباط بيرسون بتوفر الشروط التالية:

- بيانات المتغيرين.

- توزيع قيم الدراسة إعتدالي متغيري.
- عدد أفراد العينة كمية أكثر من 50 فردا.
- العلاقة خطية أي يمكن تمثيل العلاقة بخط مستقيم بمعنى أن يكون التغير في المتغير الأول الضغوط المهنية متبوعا بتغير في المتغير الثاني التوافق المهني. (بوعلاق، 2009، ص 79).
- إعتدالية التوزيع **test of normality** وهذا بإستخدام إختبار كولموجروف-سميرنوف **kolmogrov-smirnov**

- إختبار تجانس التباين **test for homogeneity of variance**

- إختبار تحليل التباين الأحادي **anova one way**: لإختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى فئة البحث تعزى للمتغيرات الديمغرافية التي تنقسم إلى ثلاث مجموعات فأكثر (الأقدمية في العمل، المستوى التعليمي).
- و يتم حسابه من خلال المعادلة التالية:

$$أ- \text{حساب التباين بين المجموعات (التباين الكبير)} = \frac{\text{مجموع مربعات الفروق } X \text{ ن}}{\text{درجة الحرية بين المجموعات}}$$

$$ب- \text{حساب التباين داخل المجموعات} = \frac{\text{مجموع مربع إنحراف قيم المجموعة عن متوسطها}}{\text{درجة الحرية داخل المجموعات}}$$

$$ج- \text{حساب نسبة (ف) =} \frac{\text{التباين الكبير}}{\text{التباين الصغير}}$$

المصدر: أبو النيل، 1987، ص 294

ولتطبيق هذا الأسلوب الإحصائي يستلزم توفر مجموعة من الشروط وهي كالتالي:

- يجب أن يكون عدد المجموعات الممثلة للمتغير المستقل أكبر أو يساوي ثلاث مجموعات (إختيارات).
 - شرط إستقلالية المجموعات: و نقصد بها أن إختيار مجموعة لا يعتمد على إختيار مجموعة أخرى من مجموعات المتغير المستقل. المصدر: عبد الله و أحمد، 2019، ص 145.
 - شرط التوزيع الطبيعي لدرجات المتغير التابع.
 - شرط تباين درجات الظاهرة في المجتمعات موضع الدراسة.
- المصدر: عفيف و وافية، 2014، ص 92.

ب- الأسلوب الكيفي: و يتمثل في كل من الوصف و التحليل و التعليق على النتائج

خلاصة الفصل :

لقد تم في هذا الفصل عرض لمجمل الإجراءات المنهجية التي أتبعناها في هذه الدراسة والمتمثلة في الدراسة الإستطلاعية، المنهج المستخدم، عينة الدراسة، أدوات جمع البيانات التي تخدم البحث والأساليب الإحصائية الكمية والوصفية المستخدمة من أجل الحصول على نتائج دقيقة وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي لمناقشة وتحليل النتائج على ضوء الفرضيات.

الفصل السادس

عرض وتحليل النتائج

تمهيد

1- عرض النتائج على ضوء فرضيات الدراسة

1.1- الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة

2.1- الكشف عن مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة

3.1- دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني

4.1- إختبار الفرضيات الصفرية

2- التحليل العام لنتائج الدراسة

خلاصة الفصل

خاتمة الدراسة

إقتراحات و توصيات

ملخص الدراسة

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرض النتائج التي تمثل إستجابات أفراد عينة الدراسة على بنود الإستمارة التي تم تحليلها من خلال الأساليب الكمية و الوصفية المناسبة وذلك بهدف الكشف عن مستويي كل من الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة في المؤسسة العمومية الإستشفائية، وكذلك التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين أبعاد الضغوط المهنية و التوافق المهني، وتأثير كل من المتغيرات الديموغرافية (الأقدمية في العمل و المستوى التعليمي) في مستوى التوافق المهني لدى عينة البحث، كما سيتم مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة الحالية في ضوء نتائج بعض الدراسات السابقة قصد التحقق من أهداف الدراسة و فرضياتها ليمت بعدها الوصول إلى خاتمة و تقديم الإقتراحات والتوصيات.

أولاً: عرض نتائج الدراسة:

1- عرض إستجابات أفراد العينة حول مستوى الضغوط المهنية:

1.1- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بعد نمط الإشراف:

جدول رقم (22) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد نمط الإشراف

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط ط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
1. يتيح لي رئيسي فرصة تحمل المسؤوليات في العمل	27.5	22	53.8	43	3.8	3	8.8	7	6.3	5	80	3.87	مرتفع
2. يتعاون معي و يقدم لي النصح	27.5	22	48.8	39	15	12	3.8	3	5	4	80	3.90	مرتفع

													عند الحاجة
مرتفع	3.87	80	5	4	6.3	5	8.8	7	56.3	45	23.8	19	3. يشجعني على إتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي وواجباتي.
متوسط	3.29	80	18.8	15	31.3	25	16.3	13	27.5	22	6.3	5	4. يتجاهل إنشغالات الموظفين المتعلقة بالعمل
مرتفع	4.26	80	2.5	2	3.8	3	2.5	2	47.5	38	43.8	35	5. برى بأنني قادرة على إنجاز المهام الموكلة لي
مرتفع	3.42	80	3.8	3	16.3	13	32.5	26	28.8	23	18.8	15	6. يتصف بالعدالة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملات في العمل.
مرتفع	3.89	80	7.5	6	5	4	15	12	36.3	29	36.3	29	7. تمتاز تصرفاته بالإنسانية.
مرتفع	3.62	80	3.8	3	11.3	9	22.5	18	43.8	35	18.8	15	8. يراقب فترات

البحث على العبارة رقم (06) بنسبة 67.6% على أن مشرفها يتصف بالعدالة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملات في العمل و هذا يعود إلى مدى وعيه بالمسؤولية الموكلة له حتى يتفادى جو الصراعات التنظيمية ما يساهم في خلق ولاء تنظيمي للمؤسسة لدى العاملات و الرفع من الرضا الوظيفي لديهن و ضمان السير الحسن للعمل و ما يؤكد هذه الإستجابة قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 3.42 هذا ما يدل على وجود مستوى مرتفع في إستجابات أفراد البحث نحو مضمون هذه العبارة . أما بالنسبة للبند رقم (07) فقد أدلت أن ما نسبته 72.6% من عينة الدراسة أن مشرفها يتصف في معاملته مع المبحوثات بإنسانية و هذا يعود إلى نمط تكوينه و مدى تأثيره بمساهمة نظرية العلاقات الإنسانية و تجارب ألتون مايو هذا ما يزيد في رفع الروح المعنوية لديهن و ما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.89 و التي تعبر على وجود مستوى مرتفع في إستجابات أفراد العينة نحو فحوى هذا البند. أما فيما يتعلق بالبند رقم(08) فقد ذهبت ما نسبته 62.6% من عينة الدراسة أن مشرفها يراقب فترات الراحة حتى لا يضيع الوقت و يعود ذلك إلى جديته في العمل و تركيزه على ساعات الدوام للعاملات و مدى تقدم نسبة إنجاز المهام الموكلة لها وما يؤكد هذه الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 3.62 و التي توضح بأن هناك مستوى مرتفع في إستجابات عينة الدراسة نحو مضمون هذه العبارة.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (22) يمكن تلخيص إستجابات المرأة العاملة المتروجة نحو بعد نمط الإشراف كأحد أبعاد الضغوط المهنية فيما يلي:

- ترى عينة الدراسة بأن مشرفها يتيح لها فرصة تحمل المسؤوليات في العمل هذا ما يدل على وعيها لمسؤولياتها في العمل و تحملها للنتائج المترتبة عنها.
- كما أقرت بأنه يتعاون معها و يقدم لها النصح عند الحاجة ما ساهم في رفع الروح المعنوية و زيادة الدافعية في العمل لديها.
- يشجعها على إتخاذ القرارات المرتبطة بمهامها وواجباتها و هذا من خلال تقديمه للنصح و الطرق السليمة لأداء العمل ما ساهم في خلق روح المنافسة الشريفة بين زملاءها و التفاني في العمل.
- لا يتجاهل إنشغالات الموظفين المتعلقة بالعمل ما ينعكس إيجابا على مردوديتها وفهمها للواجبات الملقاة على عاتقها هذا ما يشعرها بالرضا عن إنجازها.
- كما تقر بأن مشرفها يري بأنها قادرة على إنجاز المهام الموكلة لها وهذا راجع إلى الكفاءات والمهارات العالية التي تتمتع بها عينة الدراسة.

- إتصافه بالعدالة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملات في العمل و هذا راجع إلى مدى وعيه بالمسؤولية الملقاة على عاتقه حتى يتفادى جو الصراعات التنظيمية ما يساهم في خلق ولاء تنظيمي للمؤسسة و بالتالي الرفع من نسبة الرضا الوظيفي لديها و ضمان السير الحسن للعمل.
- يتعامل معها بإنسانية وهذا يعود إلى نمط تكوينه وتأثره بنظرية العلاقات الإنسانية وتجارب ألتون مايو هذا ما يزيد في رفع الروح المعنوية لديها.
- يراقب فترات الراحة حتى لا يضع الوقت وهذا يعود إلى جديته في العمل و تركيزه على ساعات الدوام ومدى تقدم نسبة إنجاز المهام الموكلة لعينة الدراسة.

ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد نمط الإشراف تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 3.76، هذا ما يعبر على أن هناك مستوى مرتفع من الرضا نحو هذا البعد.

1.2- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد العلاقة مع جماعة العمل:

جدول رقم (23) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد العلاقة مع جماعة العمل

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
9. نعمل كفريق. عمل متكامل.	28.8	23	42.5	34	13.8	11	15	12	00	0	80	3.85	مرتفع
10. أتكفل بمشاكل زملائي عند حاجاتهم لذلك.	37.5	30	42.5	34	11.3	9	7.5	6	1.3	1	80	4.07	مرتفع
11. جماعة العمل غير	12.5	10	13.8	11	20	16	43.8	35	10	8	80	3.25	متوسط

													متناسكة.
مرتفع	4.05	80	2.5	2	6.3	5	8.8	7	48.8	39	33.8	27	12. إنتمائي لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير والأمان.
مرتفع	3.64	80	23.8	19	40	32	20	16	8.8	7	7.5	6	13. زملائي في العمل مصدر قلقي و توتري
مرتفع	3.86	80	37.5	30	35	28	13.8	11	3.8	3	10	8	14. أشعر بأنني أسبب الإزعاج لزملائي.
مرتفع	3.59	80	27.5	22	40	32	8.8	7	11.3	9	12.5	10	15. أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة.
مرتفع	3.76	المتوسط الحسابي لإجمالي للبعد											

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

عند تمعننا للجدول رقم (23) و من خلال المعطيات الموضحة فيه نلاحظ من خلال العبارة رقم (09) بأن ما نسبته 71.3% من عينة الدراسة أدلت بأنها تعمل كفريق عمل متكامل و يعود ذلك إلى تماسك أفراد الجماعة و هذا ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.85 و التي تدل على وجود إستجابات مرتفعة نحو فحوى هذه العبارة. كما تشير نتائج العبارة رقم (10) بأن ما نسبته 80.8% من مفردات البحث صرحت بأنها تتكفل بمشاكل زملاءها عند الحاجة و هذا يعود إلى إمتلاك عينة البحث لمؤهلات و قدرات لإيجاد الحلول للمشاكل التي تعترض زملاءها في العمل هذا ما يزيد في نسبة الثقة و التفاهم المتبادل بينها و ما يؤكد هذه الإستجابة قيمة المتوسط الحسابي المقدر ب 4.07 التي تعبر عن وجود مستوى مرتفع نحو مضمون هذه العبارة في إستجابات أفراد العينة. أما فيما يتعلق بالبند رقم (11) فقد أفادت ما نسبته 53.8% من مجموع أفراد العينة بأنها معارضة لفحوى هذا البند حيث أعربت بأن جماعة العمل متماسكة هذا ما يساعدها على تحقيق الأهداف المرجوة و يجنبها الصراعات هذا ما تؤكد قيمة المتوسط الحسابي المقدر ب 3.25 و التي تدل على وجود مستوى متوسط في إستجابات أفراد العينة نحو فحوى هذا البند. أما فيما يخص العبارة رقم (12) فقد ذهبت ما نسبته 82.6% من مفردات البحث ترى بأن إنتماءها لجماعة العمل يمنحها الشعور بالتقدير و الأمان و يعود ذلك إلى إهتمام جماعة العمل بعينة البحث و هو أمر ضروري يساهم في زيادة الشعور بالرضا عن زملاءها في العمل و ما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي العالية التي قدرت ب 4.05. كما تشير نتائج البند رقم (13) بأن ما نسبته 63.8% من مجموع أفراد العينة عارضت بشدة فحوى العبارة التي تقر بأن زملاءها في العمل ليس مصدرا للقلق و التوتر و هذا يعود إلى إرتفاع نسبة الإنسجام لديها ما يزيد من الدافعية في العمل لديهم و ما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 3.64 والذي يدل على أن هناك مستوى مرتفع في إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو مضمون هذا البند. و من خلال العبارة رقم (14) نلاحظ أن ما نسبته 72.5% من مجموع عينة الدراسة أدلت بأنها لا تسبب الإزعاج لزملائها في العمل و هذا يعود تفسيره إلى وجود مناخ عمل ملائم مفعم بالتفاهم هذا ما ساهم في إرتفاع نسبة الرضا الوظيفي لديها و ضمان السير الحسن للعمل. كما يمكن ملاحظته في العبارة رقم (15) أن ما نسبته 67.5% من مفردات عينة الدراسة عارضت فحوى العبارة التي مفادها أنها تتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة و هذا يعود تفسيره إلى التفاهم الذي يسود أعضاء الجماعة ما ساهم في خلق

حالة من الرضا عن زملائها في العمل و قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 3.59 تدل على أن هناك مستوى مرتفع من الرضا في إستجابات أفراد العينة نحو هذا البند.

وعليه و من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (23) يمكن تلخيص إستجابات عينة أفراد الدراسة نحو بعد جماعة العمل كأحد أبعاد الضغوط المهنية فيما يلي:

- أنها تعمل كفريق عمل متكامل و هذا يعود إلى نسبة التماسك المهني الذي تتمتع به عينة الدراسة.
- تتكفل بمشاكل زملائها عند الحاجة و هذا يعود لإمتلاكها لقدرات و مؤهلات تساعدها على خلق افكار و حلول لمشكلاتهم.

- جماعة العمل متماسكة هذا ما يساعدها على تحقيق الأهداف المرجوة و بالتالي يجنبها جو الصراعات الهدامة.

- أن إنتمائها لجماعة العمل يمنحها الشعور بالتقدير و الأمان و يرجع تفسير ذلك إلى أنها تحظى بإهتمام كبير من طرف جماعة العمل، بالإضافة أن زملائها في العمل ليس مصدرا للقلق و التوتر و هذا نتيجة لتوفر لنسبة كبيرة من الإنسجام و التوافق معها.

- أنها لا تسبب الإزعاج لزملائها في العمل لوجود علاقة طيبة معهم ما ساهم في رفع الروح المعنوية لديها و ضمان السير الحسن للعمل.

- أن جماعة العمل متماسكة و هذا ما يساهم في تحقيق الأهداف المرجوة و يجنبها جو الصراعات الهدامة و أنها لا تتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتماسكة و يرجع تفسير هذا التفاهم الذي يسود أعضاء الجماعة ما ساهم في خلق حالة من الرضا عن زملائها في العمل.

- ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد زملاء العمل تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 3.76، هذا ما يعبر على أن هناك مستوى مرتفع من الرضا نحو هذا البعد.

1-3- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن الأجر و الترقية:

جدول رقم(24) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن الأجر و الترقية:

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
16. نظام الأجور	11.3	9	13.8	11	1.3	1	18.8	15	55	44	80	2.07	منخفض

													المتبع في المؤسسة يحفز على العمل أكثر.
منخفض	2.29	80	40	32	20	16	16.3	13	18.8	15	5	4	17. تمنح إدارة المؤسسة الترقية وفقا لمعايير موضوعية.
منخفض	2.27	80	17.5	14	10	8	00	00	27.5	22	45	36	18. أحس أن الأجر الذي أتقاضاه غير عادل.
منخفض	2.15	80	10	8	13.8	11	2.5	2	28.8	23	45	36	19. تتأخر الإدارة في تسيير إجراءات الترقية للموظفين
منخفض	2.55	80	31.3	25	25	20	15	12	15	12	13.8	11	20. أشعر أن أجري يمنحني الطمأنينة.
منخفض	2.14	80	31.3	25	25	20	15	12	15	12	43.8	35	21. أشعر بالملل لعدم

ترقيتي منذ مدة طويلة.														
22. الأجر الذي أتقاضاه يلبي متطلبات الحياة الضرورية.	3	3.8	7	8.8	8	10	19	23	43	53.8	80	1.85	منخفض	
المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد													2.19	منخفض

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال الجدول رقم (24) الذي يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بعد الأجر و الترقية نلاحظ و من خلال العبارة رقم (16) أن ما نسبته 73.5% من مجموع مفردات الدراسة أفادت بأن نظام الأجر المتبع في المستشفى لا يحفز على العمل أكثر و هذا لا يساهم في تقدير الجهود المبذولة لها في العمل يرجع تفسير ذلك إلى عدم وجود عدالة توزيعية في الأجر و قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.7 تجسد هذا الطرح و هذا ما يدل على و جود مستوى منخفض من الرضا في إستجابات أفراد العينة نحو هذه العبارة. أما فيما يخص العبارة رقم (17) نلاحظ أن ما نسبته 60% من فئة البحث أقرت بأن إدارة المستشفى تمنح الترقية وفقا لمعايير غير موضوعية و هذا ما يزيد من شعورهن بالضغط أثناء العمل خاصة عند مقارنتها بمدخلات زملائها و المجهودات التي تبذلها و بالتحديد في فترة إنتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد19) هذا ما ساهم في إنخفاض الروح المعنوية لديها و قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.29 تؤكد هذا الطرح هذا ما يدل على وجود مستوى منخفض من الرضا في إستجابات عينة الدراسة نحو مضمون هذه العبارة. أما فيما يخص البند رقم (18) فإن ما نسبته 73.8% من أفراد العينة أجمعت أن الأجر الذي تتقاضاه غير عادل مقارنة بالجهد الذي تبذله و خاصة في ظل الوضع الراهن وسوء الظروف الإقتصادية ما يجعلها تفكر في وظيفة بديلة بمعنى أنها تفكر في العمل الحالي كوظيفة

مؤقتة و هذا ما يجعلها دائمة البحث عن فرصة عمل من نوع آخر و ما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 2.27 و التي تعبر عن وجود مستوى منخفض من الرضا نحو فحوى هذا البند في إستجابات أفراد العينة. كما تشير نتائج العبارة رقم (19) إلى إتفاق فئة البحث بنسبة 79.8% على أن إدارة المؤسسة تتأخر في تسيير إجراءات الترقية للموظفين و هذا يعود تفسيره إلى تماطلها و عدم وجود رقابة على مستخدمي إدارة الموارد البشرية و تهاون مديرها ما يشعرها بعدم التقدير و هذا ما يجعلها مستاءة من تصرفات الإدارة اللاموضوعية إزاءها و قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة و المقدرة ب 2.5 تجسد هذا الطرح و التي تدل على وجود مستوى منخفض من الرضا في إستجابات مفردات البحث نحو هذه العبارة. و من خلال العبارة رقم (20) أفادت ما نسبته 56.3% من أفراد عينة الدراسة بأن الأجر الذي تتقاضاه لا يمنحها الطمأنينة في العمل و يعود تفسيره إلى عدم تلبية الأجر لمتطلبات و حاجات المرأة العاملة ما يساهم في خلق حالة من القلق لديها بشأن أفراد أسرتها في ظل غلاء المعيشة و الظروف الإقتصادية غير الملائمة و قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 2.55 تجسد هذا الطرح و التي تعبر بدورها عن وجود مستوى منخفض من الرضا في إستجابات أفراد البحث نحو فحوى هذه العبارة. و فيما يتعلق بمحتوى البند رقم (21) نلاحظ إتفاق فئة البحث بنسبة 58.8% على شعورها بالملل لعدم حصولها على الترقية منذ مدة طويلة و هذا يعود إلى إتباع إدارة المؤسسة معايير غير موضوعية كإستخدام أسلوب المحاباة و المحسوبية ما يخلق لديها حالة من عدم الرضا و سوء التوافق المهني و ما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي المقدرة ب 2.14 و التي تدل على أن هناك مستوى منخفض من الرضا في إستجابات أفراد عينة البحث نحو مضمون هذا البند. كما تشير نتائج العبارة الأخيرة رقم (22) من هذا البعد أن ما نسبته 76.8% من مفردات الدراسة أقرت بأن الأجر الذي تتقاضاه لا يلبي لها متطلبات الحياة الضرورية و يعود تفسيره إلى إنتماء المبحوثات إلى قطاع الوظيف العمومي أين يكون نظام الأجور فيه منخفض مقارنة بالمؤسسات الإقتصادية الأخرى ما يجعلها تفكر في الإستقالة من منصب عملها و البحث عن وظيفة أخرى في منظمة إقتصادية أين تجد الأجر مرتفعا الذي يساهم في رفاهية المرأة العاملة المتزوجة و هذا ما يؤدي إلى دوران العمل الذي يكلف المؤسسة الإستشفائية تكاليف باهضة و قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة التي قدرت ب 1.85 تؤكد هذا الطرح و التي تعبر على أن هناك مستوى متدني جدا من الرضا في إستجابات أفراد عينة البحث نحو هذه العبارة.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (24) يمكن تلخيص إستجابات عينة أفراد الدراسة نحو بعد الأجر و الترقية كأحد أبعاد الضغوط المهنية فيما يلي:

- ترى عينة الدراسة بأن نظام الأجور المتبع في المستشفى لا يحفز على العمل أكثر و هذا ما لا يساهم في تقدير الجهود المبذولة لها في العمل و هذا راجع إلى عدم وجود عدالة توزيعية في الأجور.
- أن إدارة المستشفى تمنح الترقية وفقا لمعايير غير موضوعية و هذا ما يزيد من شعورهن بالضغط أثناء العمل خاصة عند مقارنتها لمدخلات زملائها و المجهودات التي تبذلها و بالتحديد في فترة إنتشار جائحة فيروس كورونا (كوفيد19) هذا ما ساهم في إنخفاض الروح المعنوية لديها.
- أن الأجر الذي تتقاضاه غير عادل مقارنة بالجهد الذي تبذله و خاصة في ظل الوضع الراهن وسوء الظروف الإقتصادية ما يجعلها تفكر في وظيفة بديلة بمعنى أنها تفكر في العمل الحالي كوظيفة مؤقتة و هذا ما يجعلها دائمة البحث عن فرصة عمل من نوع آخر.
- أن إدارة المؤسسة تتأخر في تسيير إجراءات الترقية للموظفين و هذا يعود تفسيره إلى تماطلها و عدم وجود رقابة على مستخدمي إدارة الموارد البشرية و تهاون مديرها ما يشعرها بعدم التقدير و هذا ما يجعلها مستاءة من تصرفات الإدارة اللاموضوعية إزاءها.
- أن الأجر الذي تتقاضاه لا يمنحها الطمأنينة في العمل و يعود تفسيره إلى عدم تلبية الأجر لمتطلبات و حاجات المرأة العاملة المتزوجة ما يساهم في خلق حالة من القلق لديها بشأن أفراد أسرتها في ظل غلاء المعيشة و الظروف الإقتصادية غير الملائمة.
- شعورها بالملل لعدم حصولها على الترقية منذ مدة طويلة و هذا يعود إلى إتباع إدارة المؤسسة معايير غير موضوعية كإستخدام أسلوب المحاباة و المحسوبية ما يخلق لديها حالة من عدم الرضا و سوء التوافق المهني .

ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الأجر و الترقية تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 2.19، هذا ما يعبر على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو هذا البعد.

1-4- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد ظروف العمل المادية:

الجدول رقم (25) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد ظروف العمل المادية

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
23. أعصابي تتوتر بسبب الضوضاء العالية.	36.3	29	31.3	25	7.5	6	13.8	11	11.3	9	80	2.32	منخفض
24. أشعر بضيق التنفس بسبب نقص في التهوية.	21.3	17	27.5	22	12.5	10	27.5	22	11.3	9	80	2.80	متوسط
25. تتوفر المؤسسة على هياكل مخصصة لإستراحة الموظفين (كافيتيريا، مطعم، نادي)	7.5	6	12.5	10	5	4	20	16	55	44	80	1.97	منخفض
26. درجة الحرارة بمحيط عملي تساعد على العمل.	11.3	9	20	16	11.3	9	31.3	25	26.3	21	80	2.59	منخفض
27. لا تتوفر في القسم التجهيزات الكافية لمعالجة المرضى.	23.8	19	40	32	18.8	15	11.3	9	6.3	5	80	2.36	منخفض
28. ظروف العمل المادية مناسبة للقيام بعملي.	10	8	18.8	15	10	8	28.8	23	32.5	26	80	2.45	منخفض

منخفض	2.59	80	27.5	22	30	24	10	8	21.3	17	11.3	9	29. مكان عملي مريح و خالي من المخاطر.
منخفض	2.44	المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد											

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

إن أهم ما يمكن ملاحظته عند تمعننا في بيانات الجدول أعلاه و من خلال العبارة رقم (23) نجد أن ما نسبته 76.6% من مفردات البحث أفادت بأن أعصابها تتوتر بسبب الضوضاء العالية و هذا يعود إلى كثرة توافد المرضى و ضجيج مرافقيهم المتواجدين في أروقة المصالح الطبية و فناء المستشفى ما يدل على عدم قيام أعوان الأمن الداخلي بمهامهم على أحسن وجه بالإضافة إلى نسبة الأشغال التي تخضع لها المؤسسة الإستشفائية من ترميم و هذا ما يقلل من نسبة تركيز المبحوثات في أداء مهامهن و إمكانية الوقوع في أخطاء وخيمة و ما يعكس هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 2.32 و الذي يدل على أن هناك مستوى منخفض في إستجابات أفراد العينة نحو مضمون هذه العبارة. أما بالنسبة للعبارة رقم (24) فنجد أن ما نسبته 48.8% من مفردات البحث أفادت بأنها تشعر بضيق التنفس بسبب نقص في التهوية و يعود ذلك إلى عدم وجود نوافذ للتهوية و ضيق المكان الذي تتواجد فيه لأداء مهامها مما يساهم في خلق طاقات سلبية لديها لا تحفزها على العمل و هذا ما تعبر عنه قيمة المتوسط الحسابي لهذه العبارة و التي قدرت ب 2.80 في إستجابات أفراد العينة. أما فيما يخص محتوى البند رقم (25) ذهبت ما نسبته 75% من فئة عينة الدراسة إلى أن المؤسسة لا تتوفر على هياكل مخصصة لإستراحة الموظفين ما يشعرها بالقلق و هذا راجع إلى عدم إهتمام صناع القرار ببيئة العمل ما يساهم في إصابة المبحوثات بحالة من التأزم النفسي ما يجعلها تفكر في ترك المستشفى و البحث عن منصب عمل آخر في منظمة أخرى و ما يجسد هذا الطرح القيمة المتدنية للمتوسط الحسابي و التي قدرت ب 1.97 و التي تدل على أن هناك مستوى منخفض من الرضا في إستجابات أفراد العينة نحو هذه العبارة. كما تتفق فئة البحث على العبارة رقم (26) بنسبة 57.6% على أن درجة الحرارة لا تساعد على العمل بمحيط عملها و يرجع تفسيره إلى عدم توفر مكيفات هوائية في أماكن العمل ما يجعلها متذمرة ومستاءة و ما يعكس هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 2.59 و التي تدل على أن هناك مستوى منخفض من

الرضا في إستجابات أفراد البحث نحو هذه العبارة. ومن خلال محتوى البند رقم (27) أفادت ما نسبته 63.8% بأن المؤسسة لا توفر في الأقسام التجهيزات الكافية لمعالجة المرضى و هذا يعود لقلّة إمكانيات المؤسسة وعتاقاة الأجهزة الطبية و عدم مطابقتها للمعايير المعتمدة عليها في الأنظمة الصحية العالمية ما ينعكس سلبا على نوع الخدمة المقدمة للمرضى من جهة و ما يساهم في إنخفاض دافعية العمل لدى المبحوثات و قيمة المتوسط الحسابي المتدنية و المقدرة ب 2.36 تجسد هذا الطرح حيث تدل على وجود مستوى منخفض من الرضا في إستجابات أفراد عينة البحث نحو مضمون هذه العبارة. فيما يجمع أفراد عينة الدراسة على العبارة رقم (28) بنسبة 61.3% بأن ظروف العمل المادية غير مناسبة لعملها و هذا يعود لقلّة إمكانيات المؤسسة ما يشعر المرأة العاملة المتزوجة بضغوطات نفسية مهنية و خاصة في ظل كثرة توافد و تواجد المرضى الحاملين لفيروس كورونا(كوفيد19) و الذي يستلزم توفر ظروف مادية جيدة من (تهوية، إضاءة ، وجود مكيفات هوائية، نوافذ، مكاتب و غرف مناسبة) تساعد عينة البحث على القيام بمهامها بطريقة صحيحة و سليمة و قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت ب 2.45 تؤكد هذا الطرح و التي تدل على أن هناك مستوى منخفض من الرضا في إستجابات أفراد عينة البحث نحو مضمون هذه العبارة. فيما أجمعت عينة الدراسة على العبارة رقم (29) بنسبة قدرت ب 57.5% بأن مكان عملها غير مريح و غير خالي من المخاطر و هذا يعود إلى عدم إعتداد كل من المصمم الأرغونومي والمهندس المعماري على أهم معايير الجودة المتبعة في قياسات التصميم لهذا النوع من مساحات العمل ما يجعل أفراد عينة الدراسة تشتكي من عدم توفر أدنى عنصر و هو إحساسها بالراحة في مكان عملها و درجة رطوبة عالية ما يساهم في تدني الروح المعنوية لديها و ما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.59 و التي تدل على وجود مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذا البند.

وعليه و من خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (25) يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد ظروف العمل المادية كأحد أبعاد الضغوط المهنية فيما يلي:

- أفادت بأن أعصابها تتوتر بسبب الضوضاء العالية و هذا يعود إلى كثرة توافد المرضى و ضجيج مرافقيهم المتواجدين في أروقة المصالح الطبية و فناء المستشفى بسبب عدم قيام أعوان الأمن الداخلي بمهامهم على أحسن وجه بالإضافة إلى نسبة الأشغال التي تخضع لها المؤسسة الإستشفائية من ترميم و هذا ما يقلل من نسبة تركيز المبحوثات في أداء مهامهن و إمكانية الوقوع في أخطاء وخيمة.

- أنها تشعر بضيق التنفس بسبب نقص في التهوية و يعود ذلك إلى عدم وجود نوافذ للتهوية و ضيق المكان الذي تتواجد فيه لأداء مهامها مما يساهم في خلق طاقات سلبية لديها لا تحفزها على العمل.

- أن المؤسسة لا تتوفر على هياكل مخصصة لإستراحة الموظفين ما يشعرها بالقلق و هذا راجع إلى عدم إهتمام صناع القرار ببيئة العمل ما يساهم في إصابة المبحوثات بحالة من التأزم النفسي ما يجعلها تفكر في ترك المستشفى و البحث عن منصب عمل آخر في منظمة أخرى.
- أن درجة الحرارة لا تساعد على العمل بمحيط عملها و يرجع تفسير ذلك إلى عدم توفر مكيفات هوائية في أماكن العمل ما يجعلها متذمرة و مستاءة.
- أن المؤسسة لا توفر في الأقسام التجهيزات الكافية لمعالجة المرضى و هذا يعود لقلّة إمكانيات المؤسسة وعتاقاة الأجهزة الطبية و عدم مطابقتها للمعايير المعتمدة عليها في الأنظمة الصحية العالمية ما ينعكس سلبا على نوع الخدمة المقدمة للمرضى من جهة و ما يساهم في إنخفاض دافعية العمل لدى المبحوثات.
- أن ظروف العمل المادية غير مناسبة لعملها و هذا يعود لقلّة إمكانيات المؤسسة ما يشعر المرأة العاملة المتزوجة بضغوطات نفسية مهنية و خاصة في ظل كثرة توافد و تواجد المرضى الحاملين لفيروس كورونا(كوفيد19) و الذي يستلزم توفر ظروف مادية جيدة من (تهوية، إضاءة ، وجود مكيفات هوائية، نوافذ ، مكاتب و غرف مناسبة) تساعد عينة البحث على القيام بمهامها بطريقة صحيحة و سليمة.
- أن مكان عملها غير مريح و غير خالي من المخاطر و هذا يعود إلى عدم إعتداد كل من المصمم الأرغونومي و المهندس المعماري على أهم معايير الجودة المتبعة في قياسات التصميم لهذا النوع من مساحات العمل ما يجعل أفراد عينة الدراسة تشتكي من عدم توفر أدنى عنصر و هو إحساسها بالراحة في مكان عملها و درجة رطوبة عالية ما يساهم في تدني الروح المعنوية لديها.
- ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد ظروف العمل المادية تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 2.44، هذا ما يعبر على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو هذا البعد.
- وعموما ومن خلال تحليل كافة البيانات المتعلقة بإستجابات أفراد عينة الدراسة حول بنود أبعاد الضغوط المهنية (نمط الإشراف، جماعة العمل، نظام الأجر و الترقيّة و ظروف العمل المادية) نلاحظ تسجيل متوسطات حسابية منخفضة.

2- عرض إستجابات أفراد العينة حول مستوى التوافق المهني:

2-1- جدول رقم(26) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن نمط الإشراف

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
30. يتحيز رئيسي في تعاملاته لبعض الزملاء.	17	21.3	28	35	13	16.3	19	23.8	3	3.8	80	2.54	منخفض
31. يحرص على القيام بزيارات مفاجئة لي للإطلاع على سير العمل.	23	28.8	36	45	5	6.3	14	17.5	2	2.5	80	3.80	مرتفع
32. يمنحني قدرا كبيرا من السلطة و الحرية للقيام بعملية.	19	23.8	28	35	9	11.3	18	22.5	5	7.5	80	3.45	متوسط
33. يتمسك بحرفية الأنظمة و اللوائح .	13	16.3	40	50	13	16.3	8	10	6	7.5	80	3.57	متوسط
34. يضايقني تركيز رئيسي على الجوانب السلبية .	8	10	20	25	20	25	22	27.5	10	12.5	80	3.07	متوسط
المتوسط الحسابي العام للبعد												3.28	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

عند ملاحظتنا للبيانات المعرضة في الجدول رقم (26) ومن خلال العبارة رقم (30) أفادت ما نسبته 56.3% من أفراد عينة الدراسة بأن مشرفها يتحيز في تعاملاته لبعض الزملاء و يعود ذلك إلى وجود مصالح مشتركة ومحاباة فيما بينهم وما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي المحسوبة والتي

بلغت 2.54 والذي يدل على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو هذه العبارة. أما بالنسبة للعبارة رقم (31) فإن ما نسبته 73.8% من مفردات عينة البحث أقرت بأن مشرفها يحرص على القيام بزيارات مفاجئة لها للإطلاع على سير العمل ويعود تفسير هذه الإستجابة إلى طبيعة الإشراف التي تخضع له فئة البحث ومدى حرصه على إنجاز المهام في وقتها المحدد وبالشكل المطلوب وقيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.80 تؤكد هذا الطرح والتي تدل على وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو مضمون هذه العبارة. كما تشير نتائج البند رقم (32) إلى إتفاق مفردات البحث بنسبة 58.3% إلى أن مشرفها يمنحها قدرا كبيرا من السلطة و الحرية للقيام بعملها ويرجع ذلك إلى أن بعض الأعمال تكون فيها المرأة العاملة المتزوجة أدرى بها منه وأنها تستطيع تسيير شؤون عملها بنفسها وبسهولة بالإضافة إلى تفويضه لها بعض الصلاحيات، وما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.45 والتي توضح بأن هناك مستوى مرتفع من الرضا نحو فحوى هذا البند. فيما يجمع أفراد عينة الدراسة على العبارة رقم (33) بنسبة 50% على أن مشرفها يتمسك بحرفية الأنظمة واللوائح ويعود ذلك إلى حنكة المشرف وحسن التصرف وجديته في العمل، وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي المحسوبة ب3.57 والتي تعبر عن وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو مضمون هذه العبارة. وفيما يتعلق بالبند رقم (34) أكدت ما نسبته 40% من أفراد عينة الدراسة بأنها متضايقة من تركيز مشرفها على الجوانب السلبية في العمل و هذا يرجع لشخصية المشرف المتسلط الذي يمارس رقابة شديدة على عينة البحث ما يجعلها قلقة أثناء أدائها لعملها، وقيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.08 تدل على وجود مستوى متوسط من الرضا نحو هذه العبارة.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول أعلاه يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن نمط الإشراف كأحد أبعاد التوافق المهني كما يلي:

- أن مشرفها يتحيز في تعاملاته لبعض الزملاء ويعود ذلك إلى وجود مصالح مشتركة ومحاباة فيما بينهم.

- يحرص على القيام بزيارات مفاجئة لها للإطلاع على سير العمل، و يعود تفسير هذه الإستجابة إلى طبيعة الإشراف التي تخضع له فئة البحث ومدى حرصه على إنجاز المهام في وقتها المحدد وبالشكل المطلوب.

- يمنحها قدرا كبيرا من السلطة والحرية للقيام بعملها ويرجع ذلك إلى أن بعض الأعمال تكون فيها المرأة العاملة المتزوجة أدرى بها منه، و أنها تستطيع تسيير شؤون عملها بنفسها وبسهولة بالإضافة إلى تفويضه لها بعض الصلاحيات.

ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الرضا عن نمط الإشراف تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 3.28، هذا ما يعبر على أن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو هذا البعد.

2-2- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن جماعة العمل:

جدول رقم(27) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن جماعة العمل

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
35. أتمتع بعلاقة طيبة مع زملائي.	57.5	46	33.8	27	5	4	1.3	1	2.5	2	80	4.42	مرتفع
36. يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل.	48.8	39	37.5	30	6.3	5	7.5	6	00	00	80	4.27	مرتفع
37. يقدر زملائي المجهودات التي أقوم بها في العمل.	42.5	34	31.3	25	17.5	14	8.8	7	00	00	80	4.07	مرتفع
38. أشعر بالثقة في علاقتي مع زملائي بالعمل.	41.3	33	37.5	30	16.3	13	5.5	4	00	00	80	4.15	مرتفع

مرتفع	4.05	80	00	00	5	4	15	12	50	40	30	24	39. يتقبل زملائي ما أبدية من إقتراحات فيما يخص العمل.
متوسط	3.62	80	18.8	15	46.3	37	17.5	14	13.8	11	3.8	3	40. النقاش مع زملائي يضايقني.
مرتفع	4.09	المتوسط الحسابي العام للبعد											

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال إستجابات أفراد العينة حول بعد الرضا عن زملاء العمل و الموضحة في الجدول رقم (27) ومن خلال العبارة رقم (35) نجد أن ما نسبته 91.3% من فئة البحث أدلت بأنها تتمتع بعلاقة طيبة مع زملائها و هذا يعود إلى توفر نسبة كبيرة من التقاهم والتماسك في العلاقات بين زملاء العمل، وهذا ما يخلق لديها دافع الإستمرار مع بعضها وقيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 4.42 تشير إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو فحوى هذه العبارة. أما بالنسبة للبند رقم (36) أن ما نسبته 86.3% من مفردات الدراسة أفادت بوجود تعاون بينها وبين زملائها بالعمل ما يساهم في رفع مستوى الأداء لديها وخلق نوع من التوافق النفسي، وهذا ما تجسده قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 4.27 والتي تعبر على وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو مضمون هذا البند. أما فيما يخص العبارة رقم (37) أجمعت ما نسبته 73.8% من أفراد عينة الدراسة أن زميلاتها يقدرن المجهودات التي تقوم بها بالعمل، ويعود تفسير ذلك إلى تمتعها بقدرات وكفاءات عالية لأداء عملها وما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 4.27 والتي تعبر على وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو محتوى العبارة. كما تشير نتائج البند رقم (38) أن ما نسبته 78.8% من مفردات البحث أفرت بأنها تشعر بالثقة في علاقاتها مع زملاء العمل وهذا ما ساهم في زيادة تماسكها، وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 4.15 والتي تدل على وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو مضمون هذا البند. وما يمكن ملاحظته من خلال العبارة رقم (39) أن ما نسبته 80% من مفردات الدراسة أفادت بأن زميلاتها يتقبلن ما تبديه من

إقتراحات والتي تدل على قدرة عينة الدراسة على خلق أكبر قدر ممكن من الأفكار و الحلول المناسبة، وهذا ما يستدل عليه من خلال قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 4.05 التي تؤكد على وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو هذه العبارة. وبالنسبة للعبارة الأخيرة من هذا البعد نلاحظ أن ما نسبته 65.1% من أفراد العينة فندت فحوى العبارة التي تقر بأن النقاش مع زملائها يضايقها ويعود السبب في ذلك إلى الطريقة السليمة التي تتبناها والمناقشة القيمة التي توليها لها عينة البحث لموضوع النقاش وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.62 والتي تشير إلى وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو محتوى البند.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول أعلاه يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن زملاء العمل كأحد أبعاد التوافق المهني كما يلي:

- أنها تتمتع بعلاقة طيبة مع زملائها و هذا يعود إلى توفر نسبة كبيرة من التفاهم والتماسك في العلاقات بين زملاء العمل، وهذا ما يخلق لديها دافع الإستمرار مع بعضها.

- يوجد تعاون بينها وبين زملائها بالعمل وهذا ما يساهم في رفع مستوى الأداء لديها وخلق نوع من التوافق النفسي.

- أن زميلاتها يقدرن المجهودات التي تقوم بها بالعمل، و يعود تفسيره إلى تمتعها بقدرات وكفاءات عالية لأداء عملها.

- أنها تشعر بالثقة في علاقاتها مع زملاء العمل وهذا ماساهم في زيادة تماسك جماعة العمل.

- تقبل زملائها لما تبديه من إقتراحات والتي تدل على قدرة عينة الدراسة على خلق أكبر قدر ممكن من الأفكار والحلول المناسبة.

- أن النقاش مع زملائها لا يضايقها ويعود السبب في ذلك إلى الطريقة السليمة التي تتبناها والمناقشة القيمة التي توليها لها عينة البحث لموضوع النقاش.

ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد زملاء العمل تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 4.09، هذا ما يعبر على أن هناك مستوى مرتفع من الرضا نحو هذا البعد.

2-3- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن الأجر و الترقية:

جدول رقم(28) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن الأجر و الترقية

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة	موافقة	محايدة	معارضة	معارضة بشدة	المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
---------------------	-------------	--------	--------	--------	-------------	---------	-----------------	---------

			%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	
منخفض	2.44	80	32.5	26	18.8	15	23.8	19	22.5	18	2.5	2	41. تتم الترقية في العمل وفق خطة محددة
منخفض	1.92	80	42.5	34	40	32	7.5	6	2.5	2	7.5	6	42. الأجر المقدم من العمل كاف و لا يلزم الموظفين القيام بعمل آخر سواه.
منخفض	2.01	80	47.5	38	18.8	15	20	16	12.5	10	1.3	1	43. سياسة الأجر المتبعة من طرف المؤسسة عادلة
منخفض	2.05	80	40	32	31.3	25	15	12	11.3	9	2.5	2	44. يحقق لي الأجر المكانة الإجتماعية التي أطمح إليها.
منخفض	2.52	80	11.3	9	8.8	7	26.3	21	28.8	23	25	20	45. أشعر بعدم الثقة لطريقة تقييمي لأغراض الترقية في المؤسسة.
منخفض	2.31	80	7.5	6	10	8	20	16	31.3	25	31.	25	46. لا تتاح

											3	لي فرصة كافية للتقدم في العمل.
منخفض	2.21	المتوسط الحسابي العام للبعد										

" المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال إستعراضنا للبيانات الموضحة في الجدول رقم (28) يتبين لنا من خلال العبارة رقم (41) بأن ما نسبته 51.3% من أفراد عينة الدراسة أفادت بأن الترقية في المستشفى لا تتم وفق خطة محددة ومنظمة والسبب يعود إلى عدم كفاءة المسؤولين وما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.44 والتي تعبر على وجود مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذه العبارة . وبالنسبة للبند رقم (42) نلاحظ أن ما نسبته 82.5% من مفردات البحث أقرت بأن الأجر المقدم من العمل غير كاف ما يساهم في إنخفاض الدافعية لديها في العمل وما يدفع بها إلى ترك عملها في المستشفى والبحث عن منصب عمل آخر في مؤسسة أخرى. وقيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 1.92 تؤكد هذا الطرح والتي تدل على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذا البند. فيما يجمع أفراد عينة الدراسة على العبارة رقم (43) بنسبة 68.8% بأن سياسة الأجور المتبعة من طرف المؤسسة غير عادلة وهذا راجع إلى عدم وجود عدالة توزيعية في نظام الأجور بالمستشفى مقارنة بالمجهودات التي تبذلها مفردات البحث هذا ما يؤدي بها إلى إنخفاض الروح المعنوية لديها، وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي قدرت بـ 2.02 والتي تشير إلى وجود مستوى منخفض من الرضا نحو محتوى هذه العبارة. وبالنسبة للعبارة رقم (44) أقرت ما نسبته 71.3% من مفردات عينة البحث بأن الأجر لا يحقق لها المكانة الإجتماعية التي تطمح إليها ما يشعرها بحالة من الإحباط وسوء التوافق المهني وما يؤكد ذلك قيمة المتوسط الحسابي المتدنية 2.05 والتي تدل على وجود مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذه العبارة. وفيما يتعلق بالبند رقم (45) أفادت ما نسبته 53.8% من المبحوثات بأنها لا تشعر بالثقة لطريقة تقييمها لأغراض الترقية من طرف المؤسسة وهذا راجع لعدم إتباع المؤسسة للمعايير الموضوعية للترقية، وما يؤكد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي 2.52 والتي تعبر على وجود مستوى منخفض من الرضا نحو هذه العبارة. وفيما يتعلق بالبند رقم (46) أكدت ما نسبته 62.6% من مفردات البحث بأنه لا تتاح لها فرصة كافية للتقدم في العمل ويعود تفسير ذلك إلى إنتشار ظاهرة المحاباة والمحسوبية في العمل

ما يجعلها تفكر في ترك العمل والتطلع إلى الحصول على عمل في جهات أخرى وما يؤيد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي 2.31 والتي تشير إلى أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو هذا البند.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (28) يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة

الدراسة نحو بعد الرضا عن الأجر والترقية كأحد أبعاد التوافق المهني كما يلي:

- أفادت أفراد عينة الدراسة بأن الترقية في المستشفى لا تتم وفق خطة محددة ومنظمة والسبب يعود إلى عدم كفاءة المسؤولين.

- الأجر المقدم من العمل غير كاف هذا ما يساهم في إنخفاض الدافعية لديها في العمل وما يدفع بها إلى ترك عملها في المستشفى والبحث عن منصب عمل آخر في مؤسسة أخرى.

- سياسة الأجور المتبعة من طرف المؤسسة غير عادلة وهذا راجع إلى عدم وجود عدالة توزيعية في نظام الأجور بالمستشفى مقارنة بالمجهودات التي تبذلها مفردات البحث ما يؤدي بها إلى إنخفاض الروح المعنوية لديها.

- الأجر لا يحقق لها المكانة الإجتماعية التي تطمح إليها هذا ما يشعرها بحالة من الإحباط وسوء التوافق المهني.

- لا تشعر بالثقة لطريقة تقييمها لأغراض الترقية من طرف المؤسسة وهذا راجع لعدم إتباع المؤسسة للمعايير الموضوعية للترقية.

- لا تتاح لها فرصة كافية للتقدم في العمل ويعود تفسير ذلك إلى إنتشار ظاهرة المحاباة والمحسوبية في العمل ما يجعلها تفكر في ترك العمل والتطلع إلى الحصول على عمل في جهات أخرى.

ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الرضا عن الأجر و الترقية تبين لنا بأن

المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 2.21 هذا ما يعبر على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو هذا البعد.

2-4- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن محتوى العمل:

جدول رقم(29) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن محتوى العمل

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			

متوسط	3.52	80	10	8	13.8	11	12.5	10	41.3	33	22.5	18	47. مهام عملي تتفق مع قدراتي ومهاراتي.
متوسط	3.50	80	7.5	6	21.3	17	2.5	2	51.3	41	17.5	14	48. يتميز عملي بالتنوع في المهام.
منخفض	2.50	80	12.5	10	10	8	10	8	50	40	17.5	14	49. تغلب الاعمال الروتينية على مهام الموظفين .
متوسط	2.82	80	25	20	20	16	10	8	37.5	30	7.5	6	50. حجم العمل يتلاءم مع قدراتي الشخصية.
متوسط	3.08	المتوسط الحسابي العام للبعد											

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

عند تمعننا في بيانات الجدول رقم (29) نلاحظ و من خلال العبارة رقم (47) أن ما نسبته 63.8% من مفردات البحث أفادت بأن مهام عملها تتفق مع قدراتها و مهارتها و هذا يعود إلى الحجم المناسب للمهام الموكلة لها، وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 3.52 و التي تدل على وجود مستوى مرتفع من الرضا نحو مضمون هذه العبارة. و بالنسبة للبند رقم(48) ذهبت ما نسبته 68.8% من فئة البحث إلى أن عملها يتميز بالتنوع في المهام هذا ما يحفزها عن العمل و يبعد جو الرتابة، و قيمة المتوسط الحسابي 3.50 تعبر على أن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو هذا البند. و بالنسبة للعبارة رقم (49) أفادت ما نسبته 67.5% من أفراد العينة بأن مهام الموظفين تغلب عليها الأعمال الروتينية هذا ما لا يساعدها على خلق أفكار إبداعية و عدم الشعور بالرضا عن الإنجاز الذي تحققة في عملها، و تجسد هذا الطرح من خلال قيمة المتوسط الحسابي 2.50 و التي تشير إلى وجود

مستوى منخفض من الرضا نحو فحوى هذه العبارة. فيما يجمع أفراد عينة الدراسة على العبارة رقم (50) بنسبة 45% على أن حجم العمل لا يتلاءم مع قدراتها الشخصية هذا ما يقلل من جودة الخدمة المقدمة و ما ينعكس سلبا على مردودية المؤسسة، و ما يعكس مستوى هذه الإستجابة قيمة المتوسط الحسابي 2.28 و التي تدل على أن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو مضمون هذه العبارة.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم (29) يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن محتوى العمل كأحد أبعاد التوافق المهني كما يلي:

- أن مهام عملها تتفق مع قدراتها و مهارتها و هذا يعود إلى الحجم المناسب للمهام الموكلة لعينة الدراسة.

- أن عملها يتميز بالتنوع في المهام و هذا ما يحفزها عن العمل و يبعد جو الرتابة.

- أن مهام الموظفين تغلب عليها الأعمال الروتينية هذا ما لا يساعدها على خلق أفكار إبداعية و عدم الشعور بالرضا عن الإنجاز الذي تحققه في عملها.

- أن حجم العمل لا يتلائم مع قدراتها الشخصية هذا ما يقلل من جودة الخدمة المقدمة ما ينعكس سلبا على مردودية المؤسسة.

ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الرضا عن محتوى العمل تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 3.08 هذا ما يعبر على أن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو هذا البعد.

2-5- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن ساعات العمل:

جدول رقم(30) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن ساعات العمل

رقم والعبارة	السؤال		موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%			
51.	أنا راضية عن ساعات العمل في وظيفتي .	7	8.8	24	30	6	7.5	11	13.8	32	40	80	2.54	متوسط	
52.	مقدار	7	8.8	23	28.	13	16.3	16	20	21	26.3	80	2.74	متوسط	

									8				الواجبات والمهام يساوي نطاق الوقت المخصص لها
متوسط	2.70	80	25	20	23.8	19	12.5	10	33.8	27	5	4	53. توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسب.
متوسط	2.74	80	23.8	19	26.3	21	8.8	7	35	28	6.3	5	54. حجم ساعات العمل يتوافق مع طبيعة العمل
منخفض	2.55	80	11.3	9	21.3	17	7.5	6	31.3	25	28.8	23	55. أشعر بالإرهاق نتيجة لساعات العمل الطويلة.
منخفض	2.51	80	22.5	18	37.5	30	11.3	9	23.8	19	5	4	56. أوقات الراحة تساعدني على إستعادة نشاطي في العمل
متوسط	2.63	المتوسط الحسابي العام للبعد											

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال إستقراءنا للبيانات الموضحة في الجدول رقم (30) و من خلال العبارة رقم (51) نلاحظ أن ما نسبته 53.8% من فئة البحث أفادت بأنها غير راضية عن ساعات العمل في وظيفتها، ويعود ذلك إلى عملها لساعات طويلة و زيادة أعباء العمل ما يؤدي بها إلى التعب وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي 2.54 و التي تدل على أنه يوجد مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذه العبارة. و فيما يتعلق بالعبارة رقم (52) نلاحظ أن ما نسبته 46.3% من مفردات البحث أكدت بأن مقدار الواجبات و المهام لا يساوي نطاق الوقت المخصص لها و يمكن تفسير ذلك إلى زيادة نسبة المهام التي تفوق طاقتها و قدراتها وما ينتج عنها من إرهاق نفسي تتعكس على صحتها النفسية و الجسدية، و

قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.74 تؤكد هذا الطرح و التي تشير على أن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو فحوى هذه العبارة. فيما يجمع أفراد عينة الدراسة على البند رقم (53) بنسبة 48.8% بأن توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع غير مناسب هذا ما يصعب عليها أداء مهامها على أكمل وجه من جهة و ما يؤثر على أداء واجباتها المنزلية و الأسرية من جهة أخرى و كذا خلق حالة من التوتر و التأزم النفسي لعينة الدراسة، و ما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي 2.70 و التي تشير بأن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو هذا البند. وما يمكن ملاحظته على العبارة رقم (54) أن ما نسبته 50.1% من عينة البحث أفادت بأن حجم ساعات العمل لا يتوافق مع طبيعة العمل و يعود تفسير ذلك إلى كثرة حمولة العمل و عدم فهم عينة الدراسة لأدوارها، و قيمة المتوسط الحسابي 2.74 تدل على وجود مستوى متوسط من الرضا نحو فحوى هذه العبارة. وتشير نتائج البند رقم (55) إلى ما نسبته 60.1% من أفراد عينة الدراسة أنها تشعر بالإرهاق نتيجة لساعات العمل الطويلة و هذا ما يجعلها منهكة بدنيا و نفسيا ما يؤدي بها إلى حالة من القلق العصبي، و قيمة المتوسط الحسابي المنخفضة 2.55 تؤكد هذا الطرح و التي تعبر على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذه العبارة. و بالنسبة للعبارة رقم (56) ذهبت ما نسبته 60% من مفردات البحث أن أوقات الراحة لا تساعدها على إستعادة نشاطها و يعود تفسير ذلك إلى كثرة الحمولة في العمل و النقص في تعداد العوامل ما يؤدي بها إلى الشعور بالتعب المفرط و ما يساهم في الوقوع في حوادث العمل، وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.51 والتي أكدت على وجود مستوى منخفض من الرضا نحو فحوى هذه العبارة.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم(30) يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن ساعات العمل كأحد أبعاد التوافق المهني كما يلي:

- أنها غير راضية عن ساعات العمل في وظيفتها و يعود ذلك إلى عملها لساعات طويلة و زيادة أعباء العمل ما يؤدي بها إلى التعب.
- أن مقدار الواجبات و المهام لا يساوي نطاق الوقت المخصص لها و يمكن تفسير ذلك إلى زيادة نسبة المهام التي تفوق طاقاتها و قدراتها وما ينتج عنها من إرهاق نفسي تتعكس على صحتها النفسية و الجسدية.

- أن توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع غير مناسب هذا ما يصعب عليها أداء مهامها على أكمل وجه من جهة و ما يؤثر على أداء واجباتها المنزلية و الأسرية من جهة أخرى و هذا ما يخلق لديها حالة من التوتر و التأزم النفسي.
- أن حجم ساعات العمل لا يتوافق مع طبيعة العمل و يعود تفسير ذلك إلى كثرة حمولة العمل و عدم فهم عينة الدراسة لأدوارها.
- أنها تشعر بالإرهاق نتيجة لساعات العمل الطويلة و هذا ما يجعلها منهكة بدنيا و نفسيا ما يؤدي بها إلى حالة من القلق العصبي.
- أن أوقات الراحة لا تساعد على إستعادة نشاطها و يعود تفسير ذلك إلى كثرة الحمولة في العمل و النقص في تعداد العاملات ما يؤدي بها إلى الشعور بالتعب المفرط و ما يساهم في الوقوع في حوادث العمل.

و عليه و من خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الرضا عن ساعات العمل تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 2.63 هذا ما يعبر على أن هناك مستوى متوسط من الرضا نحو هذا البعد.

2-6- عرض إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن ظروف العمل المادية:

جدول رقم(31) يوضح إستجابات أفراد العينة نحو بنود بعد الرضا عن ظروف العمل المادية

رقم السؤال والعبارة	موافقة بشدة		موافقة		محايدة		معارضة		معارضة بشدة		المجموع	المتوسط الحسابي	المستوى
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت			
57.مساحة الغرف لا تناسب مع عدد الموظفين الموجودين فيها	31.3	25	45	36	7.5	6	10	8	6.3	5	80	2.15	منخفض
58.أشعر بالضيق لأن أجهزة المكاتب لا	32.5	26	50	40	3.8	3	8.8	7	5	4	80	2.03	منخفض

													تعمل بشكل جيد
منخفض	2.15	80	48.8	39	18.8	15	11.3	9	11.3	9	10	8	59. أنا راضية عن ظروف العمل الفيزيائية من (تهوية، إضاءة، ضوء، حرارة....)
منخفض	2.56	80	18.8	15	15	12	6.3	5	23.8	19	36.3	29	60. يفتقر مكتبي إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملي
منخفض	2.22	المتوسط الحسابي العام للبعد											

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

عند تمعننا في البيانات المعروضة في الجدول أعلاه نلاحظ من خلال العبارة رقم (57) أن ما نسبته 76.3% من أفراد عينة الدراسة أكدت بأن مساحة الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين الموجودين فيها و هذا يعود إلى تصميم الهيكل التنظيمي غير المناسب من طرف المهندس المعماري و المصمم الأروغونومي و كذلك عدم إهتمام المؤسسة براحة و رفاهية الموظفين هذا ما يزيدهم قلقاً،وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي المتدنية 2.15 و التي تعبر على وجود إستجابة منخفضة نحو فحوى هذه العبارة. أما بالنسبة للبند رقم (58) فذهبت ما نسبته 82.5% من فئة البحث بأن أجهزة المكاتب لا تعمل بشكل جيد هذا ما يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى و الموظفين و العملاء الخارجيين، و قيمة المتوسط الحسابي 2.03 تؤكد هذا الطرح و التي تعبر على وجود مستوى منخفض من الرضا نحو مضمون هذا البند. فيما يجمع أفراد العينة على العبارة رقم (60) بنسبة 60.1% على أن مكاتبهم تفتقر إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملهم، و يعود تفسير ذلك إلى النقص في الميزانية المخصصة لها ما يشعر فئة البحث بعدم الرغبة في العمل و إحساسها بالتهميش من طرف المسؤولين هذا ما يساهم في خلق حالة من عدم الرضا الوظيفي لديها المساهمة في كثرة الغيابات و التفكير في ترك

العمل و البحث عن وظيفة أخرى في منظمات صناعية أو إقتصادية ، وما يجسد هذا الطرح قيمة المتوسط الحسابي التي بلغت 2.56 و التي تشير إلى أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو فحوى هذه العبارة.

وعليه ومن خلال البيانات المعروضة في الجدول رقم(31) يمكن تلخيص إستجابات أفراد عينة الدراسة نحو بعد الرضا عن ظروف العمل المادية كأحد أبعاد التوافق المهني كما يلي:

-مساحة الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين الموجودين فيها و هذا يعود إلى تصميم الهيكل التنظيمي غير المناسب من طرف المهندس المعماري و المصمم الأرخونومي و كذلك عدم إهتمام المؤسسة براحة و رفاهية الموظفين هذا ما يزيدهم قلقا.

- أجهزة المكاتب لا تعمل بشكل جيد هذا ما يؤثر على جودة الخدمة المقدمة للمرضى و الموظفين و العملاء الخارجيين.

- مكاتبهم تفتقر إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملهم، و يعود تفسير ذلك إلى النقص في الميزانية المخصصة لها ما يشعر فئة البحث بعدم الرغبة في العمل و إحساسها بالتهميش من طرف المسؤولين هذا ما يساهم في خلق حالة من عدم الرضا الوظيفي لديها المساهمة في كثرة الغيابات و التفكير في ترك العمل والبحث عن وظيفة أخرى في منظمات صناعية أو إقتصادية.

و عليه ومن خلال إستجابات أفراد عينة الدراسة على بعد الرضا عن ظروف العمل المادية تبين لنا بأن المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد بلغ 2.22 هذا ما يدل على أن هناك مستوى منخفض من الرضا نحو هذا البعد.

ثانيا: دراسة العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني:

1.2-الفرضية العامة:

توجد علاقة إرتباطية موجبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/أحميدة /السعودي بولاية سكيكدة.

للتحقق من صحة هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل الضغوط المهنية و المتغير التابع التوافق المهني ، حيث قمنا بإختبار صحة هذه الفرضية كمايلي:

جدول رقم (32) يوضح إختبار العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني

متغيرات الدراسة	معامل الإرتباط بيرسون	مستوى الدلالة
-----------------	-----------------------	---------------

0.05	0.55	الضغوط المهنية
		التوافق المهني

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بيرسون كانت موجبة و متوسطة حيث قدرت ب ($r=0.55$) و ذلك عند مستوى الدلالة ($\alpha= 0.05$) و بالتالي نستنتج بأن هناك علاقة إرتباطية موجبة متوسطة و دالة إحصائيا بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتروجة بمؤسسة البحث، أي أنه كلما إرتفع مستوى الضغوط المهنية بمؤسسة الدراسة سيؤدي إلى رفع مستوى التوافق المهني لدى عينة البحث.

ثالثا: تحليل النتائج على ضوء الفرضيات الجزئية:

1.3- على ضوء الفرضية الجزئية الأولى التي مفادها: توجد علاقة موجبة دالة إحصائيا بين نمط

الإشراف و التوافق المهني لدى عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05

جدول رقم(33) يوضح إختبار العلاقة بين نمط الإشراف و التوافق المهني

البعد	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة المعنوية	Sig
علاقة نمط الإشراف	0.30	0.05	0.06
بالتوافق المهني	0.09		

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال نتائج الفرضية الأولى و بحساب معامل الارتباط بين درجات نمط الإشراف و التوافق المهني لعينة الدراسة يتبين لنا أن معامل الارتباط (r) يساوي 0.30 و هو إرتباط موجب ضعيف بمعنى آخر أن هناك علاقة طردية ضعيفة بين نمط الإشراف و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتروجة أي أن نمط الإشراف يؤثر على التوافق المهني لدى عينة الدراسة لكن بشكل ضعيف، كما تؤكد قيمة r^2 التي قدرت ب 0.09 الموضحة في بيانات خط الإنتشار مما يؤكد أن العلاقة بين نمط الإشراف و التوافق المهني هي علاقة إيجابية ضعيفة.

2.3- على ضوء الفرضية الجزئية الثانية و التي مفادها: توجد علاقة موجبة دالة إحصائيا بين جماعة العمل و التوافق المهني لدى عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05

جدول رقم(34) يوضح إختبار العلاقة بين جماعة العمل و التوافق المهني

البعد	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة المعنوية	Sig
علاقة جماعة العمل	0.25	0.05	0.27
بالتوافق المهني	0.06		

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال نتائج الفرضية الثانية و بحساب معامل الارتباط بين درجات جماعة العمل و التوافق المهني لعينة الدراسة يتبين لنا أن معامل الارتباط (r) يساوي 0.25 وهو إرتباط موجب ضعيف بمعنى آخر أن هناك علاقة طردية ضعيفة بين جماعة العمل و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة أي أن جماعة العمل تؤثر على التوافق المهني لدى عينة الدراسة لكن بشكل ضعيف، كما تؤكد قيمة r^2 التي قدرت ب 0.027 الموضحة في بيانات خط الإنتشار مما يؤكد أن العلاقة بين جماعة العمل و التوافق المهني هي علاقة إيجابية ضعيفة.

3.3- على ضوء الفرضية الجزئية الثالثة التي مفادها: توجد علاقة موجبة دالة إحصائيا بين الترقية و الأجر و التوافق المهني لدى عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05

جدول رقم(35) يوضح إختبار العلاقة بين الترقية و الأجر و التوافق المهني

البعد	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة المعنوية	Sig
علاقة الأجر و الترقية	0.56	0.05	0.00
بالتوافق المهني	0.31		

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال نتائج الفرضية الثالثة و بحساب معامل الارتباط بين درجات الأجر و الترقية و التوافق المهني لعينة الدراسة يتبين لنا أن معامل الارتباط (r) يساوي 0.56 و هو إرتباط موجب ضعيف بمعنى

آخر أن هناك علاقة طردية متوسطة بين الأجر و الترقية و التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة أي أن الأجر و الترقية يؤثران على التوافق المهني لدى عينة الدراسة لكن بشكل متوسط، كذلك كما تؤكد قيمة r^2 التي قدرت ب 0.313 الموضحة في بيانات خط الانتشار هذا ما يؤكد أن العلاقة بين الأجر و الترقية و التوافق المهني هي علاقة إيجابية متوسطة.

4.3- على ضوء الفرضية الجزئية الرابعة التي مفادها: توجد علاقة موجبة دالة إحصائيا بين ظروف العمل المادية و التوافق المهني لدى عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05

جدول رقم(36) يوضح إختبار العلاقة بين ظروف العمل المادية و التوافق المهني

البعد	معامل الارتباط r	مستوى الدلالة المعنوية	Sig
علاقة ظروف العمل	0.38	0.05	0.00
المادية بالتوافق المهني	0.14		

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

من خلال نتائج الفرضية الرابعة و بحساب معامل الارتباط بين درجات ظروف العمل المادية و التوافق المهني لعينة الدراسة يتبين لنا أن معامل الارتباط (r) يساوي 0.38 وهو إرتباط موجب ضعيف بمعنى آخر أن هناك علاقة طردية ضعيفة بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة أي أن ظروف العمل المادية تؤثر على التوافق المهني لدى عينة الدراسة لكن بشكل ضعيف، كما أكدته قيمة r^2 التي قدرت ب 0.144 الموضحة في بيانات خط الانتشار هذا ما يؤكد أن العلاقة بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني هي علاقة إيجابية ضعيفة.

رابعاً: تحليل النتائج على ضوء الفرضيات الصفرية:

1.4- تحليل النتائج على ضوء الفرضية الصفرية الأولى: و التي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم (42) يوضح نتائج إختبار تحليل التباين ANOVA one way لمتغير الأقدمية في العمل

مصدر التباين	مربع المجموعات	درجة الحرية	مربع المتوسطات	القيمة الفائية(ف)	Sig
بين	0.90	2	0.45		

0.81	0.21				المجموعات
		0.21	77	16.34	داخل المجموعات
/	/	/	79	16.43	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نتائج تحليل التباين الأحادي Anova تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة عند مستوى الدلالة 0.05، مما يدل على أن متغير الأقدمية في العمل لا يعد من المتغيرات التي تؤثر في مستوى التوافق المهني، لذا نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية وعليه تحققت الفرضية الصفرية الأولى.

2.4- تحليل النتائج على ضوء الفرضية الصفرية الثانية: و التي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي عند مستوى الدلالة 0.05. جدول رقم (43) يوضح نتائج إختبار تحليل التباين one way لمتغير المستوى التعليمي

Sig	القيمة الفائية (ف)	مربع المتوسطات	درجة الحرية	مربع المجموعات	مصدر التباين
		0.54	3	0.16	بين المجموعات
0.86	0.25	0.21	76	16.27	داخل المجموعات
/	/	/	79	16.43	المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الباحثة بالإعتماد على مخرجات (spss)

التعليق:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن نتائج تحليل التباين الأحادي anova تشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطات الحسابية لمستوى التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة عند مستوى الدلالة 0.05 ، مما يدل على أن متغير المستوى التعليمي لا يعد من المتغيرات التي تؤثر

في مستوى التوافق المهني، لذا نرفض الفرضية البديلة و نقبل الفرضية الصفرية وعليه تحققت الفرضية الصفرية الثانية.

- التحليل العام:

بعد الكشف عن مستويي الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة بمؤسسة البحث، ومن خلال إحصاء التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي عند مستويات الموافقة الخمسة لمقياس ليكرت، وبعد حساب العلاقة الارتباطية بين أبعاد الضغوط المهنية (نمط الإشراف، جماعات العمل، نظام الأجر و الترقية وظروف العمل المادية) و التوافق المهني، وبتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية من فرضيات هذه الدراسة وبعد استقراء كافة النتائج المعروضة في الجداول جاءت نتائج دراستنا كما يلي:

- فيما يخص الكشف عن مستوى الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية لاحظنا أن إستجابات عينة البحث تدل على وجود مستوى متوسط من الضغوط المهنية وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة نايف التويم (2006) و دراسة السماري (2006) التي سجلت وجود مستوى متوسط من الضغوط المهنية و تتعارض هذه النتيجة مع كل من دراسة نجويزي (2000) و دراسة wong (2001) و دراسة nicole royer (2001) ودراسة اسماعيل طه والطاف ياسين (2006) عبد محمد عساف وهدى خالد عساف (2007) ودراسة خليل حجاج (2007) التي توصلت إلى أن الممرضات يعانين من ضغوط مرتفعة و نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة حمزة الأحسن (2015) ودراسة أسماء عبد العزيز الحسين (2020) التي أقرت بوجود مستوى عال من الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة و يمكن تفسير هذه النتيجة إلى وجود عوامل أخرى تؤدي بعينة الدراسة إلى الشعور بالضغوط المهنية كنوع العينة و البيئة التي تمت فيها هذه الدراسات

- أما فيما يخص الكشف عن مستوى التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة في مؤسسة البحث فقد وجدنا من خلال إحصاءات إستجابات أفراد العينة حول أبعاد التوافق المهني وجود مستوى متوسط من التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية، و تتفق هذه النتيجة مع دراسة بن زروقة هشام (2017) ودراسة أسماء عبد العزيز الحسين (2020). وتتعارض هذه الدراسة مع كل من دراسة الشافعي (2002) التي توصلت إلى وجود مستوى منخفض من التوافق المهني لدى الممرضات و دراسة الطاف ياسين و إسماعيل طه (2006) أن عينة الدراسة تتمتع بتوافق مهني جيد،

ودراسة السماري (2006) التي تختلف قليلا عن دراستنا حيث أقرت بوجود مستوى أقل من المتوسط من التوافق المهني لدى الأجهزة الأمنية بقوات الطوارئ و نفس النتيجة التي توصلت إليها دراسة صلاح الدين شيخاوي و نور الدين تاويريت (2019)، كما تتعارض نتيجة دراستنا مع دراسة محمد تيعاشدين (2013) التي أقرت بوجود مستوى مرتفع من التوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط في إطار اعتماد مقارنة التدريس بالكفاءات.

أما فيما يتعلق بالفرضيات الجزئية التي حاولت الباحثة من خلالها الكشف عن العلاقة بين أبعاد الضغوط المهنية والتوافق المهني كانت كالتالي:

- بالنسبة للفرضية الجزئية الأولى والتي أكدت نتيجة إختبارها على وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين نمط الإشراف والتوافق المهني والتي قدرت قيمة معامل الإرتباط ($r=0.30$) عند مستوى الدلالة (0.05) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة المحتسب وجلعود (2005) وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة عزيزون زهية (2007) التي توصلت إلى وجود أثر سلبي لطبيعة الإشراف على الرضا الوظيفي .

- بالنسبة للفرضية الجزئية الثانية والتي كانت نتيجة إختبارها وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين بعد جماعات العمل والتوافق المهني لدى عينة الدراسة حيث بلغت قيمة هذا الإرتباط ($r=0.27$) وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة عزيزون زهية (2007) التي أقرت بعدم وجود تأثير إيجابي لجماعة العمل على الرضا الوظيفي .

- بالنسبة للفرضية الجزئية الثالثة والتي أكدت نتائج إختبارها على وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين نظام الأجر والترقية عند مستوى الدلالة (0.05) حيث بلغت قيمة هذا الإرتباط ($r=0.56$) وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة المحتسب وجلعود (2005) ودراسة مطاطلة موسى (2010) وتتعارض مع دراسة عزيزون زهية (2007) و دراسة ونوغي فتيحة (2015) ودراسة محمد بوناب (2017) .

- بالنسبة للفرضية الجزئية الرابعة والتي أكدت نتائج إختبارها على وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة دالة إحصائيا بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني حيث بلغت قيمة معامل الإرتباط ($r=0.38$) وتتفق هذه النتيجة مع دراسة عزيزون زهية (2007) وتتعارض مع دراسة ونوغي فتيحة (2015) وبوناب محمد (2017).

- بالنسبة للفرضيات الصفرية :

- بالنسبة للفرضية الصفريّة الأولى التي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل توصلت الباحثة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الشافعي (2002) ودراسة سفيان بوعطيط (2007) ودراسة عزيزون زهية (2007) ودراسة مطاطلة موسى (2010)، وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة بوعطيط سفيان (2012) التي أفرت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية .

- بالنسبة للفرضية الصفريّة الثانية التي مفادها لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي حيث توصلت الباحثة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي و تتفق هذه النتيجة مع دراسة الشافعي (2002) وتتعارض هذه النتيجة مع دراسة زهية عزيزون (2007) التي توصلت إلى أن العامل ذو المستوى المرتفع أقل رضا من ذلك الذي مستواه التعليمي منخفض.

من خلال ما تم سرده نلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى التوافق المهني تعزى للمتغيرات سالفة الذكر وهذا ما يوضح أن هذه المتغيرات لا تؤثر في مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة وبالتالي تم قبول الفرضيات الصفريّة.

مما سبق يمكننا تلخيص دراستنا في ما يلي:

- بالنسبة للفرضيات الإستكشافية فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- الفرضية الإستكشافية (01): توصلت إلى وجود مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة المتزوجة.

- الفرضية الإستكشافية (02): توصلت إلى وجود مستوى متوسط من التوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة

- بالنسبة للفرضيات الجزئية فقد توصلنا إلى النتائج التالية:

- بالنسبة الفرضية الجزئية (01): قبول الفرضية الجزئية التي تقر بوجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين نمط الإشراف و التوافق المهني و نرفض الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة ارتباطية سلبية بين نمط الإشراف و التوافق المهني.

- بالنسبة الفرضية الجزئية (02): قبول الفرضية الجزئية التي تقر بوجود علاقة إرتباطية إيجابية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين العلاقة مع جماعات العمل والتوافق المهني ونرفض الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة إرتباطية سلبية بين العلاقة مع جماعات العمل والتوافق المهني.
- بالنسبة الفرضية الجزئية (03): قبول الفرضية الجزئية التي تقر بوجود علاقة إرتباطية إيجابية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجر و الترقية و التوافق المهني و نرفض الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة إرتباطية سلبية بين الأجر و الترقية و التوافق المهني.
- بالنسبة الفرضية الجزئية (04): قبول الفرضية الجزئية التي تقر بوجود علاقة إرتباطية إيجابية دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين ظروف العمل المادية و التوافق المهني و نرفض الفرضية البديلة التي تقر بوجود علاقة إرتباطية سلبية بين ظروف العمل المادية و التوافق المهني.
- وتأسيسا لما سبق يمكننا القول بأن الفرضية العامة قد تحققت و التي تقر بوجود علاقة إرتباطية إيجابية ضعيفة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني.
- أما فيما يخص الفرضيات الصفرية المتعلقة بالأقدمية في العمل و المستوى التعليمي فقد خلصت الباحثة إلى النتائج التالية:
- قبول الفرضية الصفرية (01) التي تقر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، و نرفض الفرضية البديلة التي أقرت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل.
- قبول الفرضية الصفرية (02) التي تقر بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي، و نرفض الفرضية البديلة التي أقرت بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني تعزى لمتغير المستوى التعليمي.

خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل الثاني من الجانب التطبيقي تجسيد الجانب النظري من البحث على أرضية الواقع وذلك بالوقوف على ظاهرتي الضغوط المهنية والتوافق المهني بتدعيمها بالحقائق والأرقام وذلك من خلال عرض أسئلة الإستمارة و نتائجها و من ثم تحليل النتائج المتحصل عليها و إخضاعها للمعالجة الإحصائية و تفسيرها و مناقشة فرضيات الدراسة على ضوء نتائج الدراسات السابقة الذكر.

خاتمة الدراسة:

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة أبعاد الضغوط المهنية بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش /عمار/أحميدة /السعودي بسكيكدة، وبعد تحليل وإثراء متغيرات الدراسة نظريا وتطبيق أدوات جمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من (80) امرأة عاملة متزوجة، تم تفريغ البيانات و معالجتها إحصائيا وتفسيرها ومناقشتها وعلى ضوء الدراسات السابقة توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة .
- يوجد مستوى متوسط من التوافق المهني لدى عينة الدراسة.
- توجد علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين نمط الإشراف والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين جماعة العمل والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة متوسطة بين الأجر والترقية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.
- توجد علاقة إرتباطية ذات دلالة إحصائية موجبة ضعيفة بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.
- بالنسبة للفرضيات الصفرية :
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني لدى عينة الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05 تبعا لمتغير الأقدمية في العمل والمستوى التعليمي.
- الإقتراحات و التوصيات:
- وفي نهاية الدراسة نقترح مجموعة من التوصيات لعلها تؤخذ بعين الإعتبار في المستقبل القريب من طرف المسؤولين و القائمين على هذا القطاع:
- أن يتسم نمط الإشراف بالديمقراطية و يركز على رفع الروح المعنوية للمرأة العاملة حتى تزداد دافعيته للعمل و مراعاة ظروفها الشخصية.
- أن تراعي إدارة المستشفى العدل في الترقية بين الموظفين.

- تحسين رواتب العاملات بما يتناسب مع مؤهلاتها العلمية .
- تهيئة و تحسين بيئة العمل الداخلية فنجاح المؤسسات الإستشفائية في تحقيق أهدافها يقترن بالجو السائد داخل العمل من ظروف مادية و فيزيقية لما لها تأثير مباشر على سلوك العاملات و الإنتاجية في العمل.
- الإهتمام بالحوافز المادية و المعنوية لما لها من أهمية في تحقيق الرضا الوظيفي و تحسين الأداء.
- ضرورة إجراء دراسات أخرى حول الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني في مستشفيات خاصة و مقارنتها بالمستشفيات العامة.
- ضرورة إجراء دورات تدريبية للمرأة العاملة بناء على حاجاتها التكوينية لأجل إكتسابها العديد من المهارات التي تساعد في التعامل مع الضغوط المهنية بسهولة و الوصول إلى ما يسمى بالتوافق المهني و تحقيق أهدافها و أهداف المنظمة من جهة أخرى.
- تنظيم دورات تكوينية للمشرفين بغية تعريفهم بأهمية التوافق المهني و المداخل الإدارية التي تساهم في تحقيقه و تنميته.
- إجراء المزيد من الدراسات التي تربط الضغوط المهنية بمتغيرات أخرى غير موجودة في هذه الدراسة كالإلتزام التنظيمي، الأعراض المرضية.
- عدم التمييز بين المرأة العاملة المتزوجة و معاملتها معاملة متساوية.
- تخصيص أوقات للإستراحة و الترفيه للمرأة العاملة المتزوجة.

- ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية لمعرفة طبيعة علاقة أبعاد الضغوط المهنية (نمط الإشراف، جماعة العمل، نظام الأجر والترقية وظروف العمل المادية) بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش عمار/ أحميدة / السعودي لولاية سكيكدة، وكذا التعرف على الفروق في مستوى التوافق المهني تبعا لمتغيري (الأقدمية في العمل والمستوى التعليمي)، ولتحقيق أهداف الدراسة إعتدنا على المنهج الوصفي تماشيا مع طبيعة الموضوع، وإستخدمنا الإستمارة كأداة لجمع البيانات متكونة من محور للضغوط المهنية تضمن (29) بند، في حين إحتوى محور التوافق المهني على (31) بند، وزعت على عينة عشوائية طبقية قوامها (80) امرأة، وللمعالجة الإحصائية إستعنا ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) المصدر (22)، وبعد إختبار صحة الفرضيات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى متوسط من الضغوط المهنية لدى عينة الدراسة.

- يوجد مستوى متوسط من التوافق المهني لدى عينة الدراسة.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة متوسطة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين نمط الإشراف والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين جماعة العمل والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة متوسطة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين الأجر والترقية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

- توجد علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 بين ظروف العمل المادية والتوافق المهني لدى عينة الدراسة.

- بالنسبة للفرضيات الصفرية:

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق المهني عند مستوى الدلالة 0.05 لدى عينة الدراسة تعزى لكل من متغير الأقدمية في العمل والمستوى التعليمي.

Résumé :

La présente étude vise à connaître la nature de la relation des dimensions des pressions professionnelles (le style de leadership, groupe de travail, système de salaire, promotion et conditions physiques de travail) avec l'ajustement professionnelle chez les femmes travailleuses mariées dans l'établissement hospitalier public de martyrs Saad Guermech Amar/ Ahmeida / Saoudi de la wilaya de Skikda ,ainsi qu'a identifier les différences dans le niveau de l'ajustement professionnelle selon les deux variables (l'ancienneté au travail et niveau d'instruction) . Pour atteindre les objectif de l'étude , on s'est appuyé sur l'approche descriptive en adéquation avec la nature d'objet. On a utilisé le questionnaire comme outil de collecte de données consistant d'un axe de stress professionnel qui comprenait (29) items ,tandis que l'axe de l'ajustement professionnelle comportait (31) items, distribués a un échantillon aléatoire stratifié de (80) femmes marrieés. Pour le traitement statistique, nous avons utilisé le paquet statistique (spss) source (22). Après avoir testé la validité des hypothèses , les résultats suivant sont été obtenus :

- il existe un niveau moyen des pressions professionnelles parmi l'échantillon de recherche dans l'établissement de l'étude.
- il existe un niveau moyen de l'ajustement professionnel parmi l'échantillon de recherche dans l'établissement de l'étude.
- il existe une corrélation moyenne (positive) et statistiquement significative au niveau de signification de 0.05 entre les pressions professionnelles et l'ajustement professionnelle.
- il existe une faible corrélation (positive) et statistiquement significative au niveau de signification de 0.05 entre leadership et l'ajustement professionnelle de l'échantillon de recherche dans l'établissement de l'étude.
- il existe une faible corrélation (positive) et statistiquement significative au niveau de signification de 0.05 entre le groupe de travail et l'ajustement professionnelle chez l'échantillon de recherche dans l'établissement de l'étude.
- il existe une faible corrélation (positive) et statistiquement significative au niveau de signification de 0.05entre le système salarial, la promotion et l'ajustement professionnell e chez l'échantillon de recherche dans l'établissement de l'étude.
- il existe une faible corrélation (positive) et statistiquement significative au niveau de signification de 0.05entre les conditions physiques de travail et

l'ajustement professionnel chez l'échantillon de recherche dans l'établissement de l'étude.

Pour les hypothèses nulles :

- il n'ya pas de différences statistiquement significatives dans le niveau de l'ajustement professionnelle au niveau de signification de 0.05 parmi l'échantillon de l'étude en raison de chacune des variables d'ancienneté dans le travail et de niveau d'instruction.

Abstract:

The current study aims to know the nature of the relationship the dimensions of occupational pressures (leadership, work group, wage system, upgrade and physical working conditions) and working married woman's professional compatibility in the public hospital institution of the martyrs saad Guermech amar/Saoudi /Ahmeida in the state of Skikda, As well as identifying the differences in professional compatibility's level according to the variables of (seniority at work and educational level). In order to achieve the study's goals, we adopted the descriptive method in line with the nature of subject. The researcher used the form to collect data, i t was consisting an axis of occupational pressure that included (29) items, while the second axis of professional compatibility contained (31) items, distributed to a stratified random sample of (80) women, for

Stastical processing we used stastical package system (spss) source (22). After testing the validity of hypotheses we reached to the following results:

- There is an average level of occupational pressures among the sample of study.
- There is an average level of professional compatibility among the sample of study.
- there is a positive and an average correlation between occupational pressures and professional compatibility among the sample of study.
- There is a weak positive correlation statistically significant at the significance level of 0.05 between leadership style and the professional compatibility among the sample of study.
- There is a weak positive correlation statistically significant at the significance level of 0.05 between the work groups and the professional compatibility among the sample of study.
- There is a weak positive correlation statistically significant at the significance level of 0.05 between the wage system, upgrade and the professional compatibility among the sample of study.

- There is a weak positive correlation statistically significant at the significance level of 0.05 between the physical working conditions and the professional compatibility among the sample of study.

- concerning null hypotheses:

- There is no statistically significant difference at the level of professional compatibility at the significance level 0.05 which are attributed to the variables of seniority at work and educational level.

قائمة المراجع

المراجع:

- المراجع باللغة العربية:

- بوتغران، نجية. (2021). إتجاهات الطبيبات نحو الضغوط المهنية في ظل جائحة فيروس كورونا. مجلة دراسات نفسية و تربوية. المجلد (14). العدد (02). الصفحات 820-833.

- بوعطيط، سفيان. (2007). طبيعة الإشراف و علاقتها بالتوافق المهني. أطروحة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة منتوي قسنطينة- (الجزائر).

- حماية، صالح. (2007). المرأة الجزائرية و ثورة النواغم الناعمة الحوار المتمدن.

- ربيع، محمد شحاتة. (2010). علم النفس الصناعي و المهني. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.

إبراهيم، سليمان عبد الواحد. (2011). علم النفس الإجتماعي و متطلبات الحياة المعاصرة. الأردن: دار الوراق للنشر و التوزيع.

أبو أسعد، أحمد عبد اللطيف. (2015). الصحة النفسية منظور جديد. ط1. عمان (الأردن): دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

أبو الحصين، محمد فرج الله مسلم. (2010). الضغوط النفسية لدى الممرضات العاملات في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات. مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس. كلية التربية. الجامعة الإسلامية غزة (فلسطين).

أبو حويج، مروان و الصفدي، عصام. (2009). المدخل إلى الصحة النفسية. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.

أبو عوض، سليم. (2007). التوافق النفسي للمسنين. ط1. الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.

أبو فاتح، محمد. (2005). الضغط النفسي وعلاقته بمستوى الطموح الدراسي لدى تلاميذ السنة الثالثة ثانوي. مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس المدرسي. جامعة ورقلة (الجزائر).

أبولحية ، نورالدين. (2006). العشرة الزوجية. ط1. القاهرة (مصر): دار الكتاب الحديث.

- إدريس، ثابت عبد الرحمان و المرسي، جمال الدين محمود.(2001). السلوك التنظيمي نظريات ونماذج وتطبيق عملي ادارة السلوك في المنظمة. د ط. عمان(الأردن): دار الجامعة.
- الجادري، عدنان حسبن و أبو حلو، يعقوب عبد الله. (2009). الأسس المنهجية للإستخدامات الإحصائية في بحوث العلوم التربوية و الإنسانية. ط1. عمان (الأردن): دار إثراء للنشر و التوزيع.
- العقيلة، زيد محمود. (2012). حقوق المرأة العاملة: دراسة مقارنة بين الشريعة الإسلامية و القوانين الوضعية. مجلة المفكر. المجلد(07). العدد(08). الصفحات 407-436.
- أندور دي سيزلاقي و مارك جي والاس. (1987). السلوك التنظيمي و الأداء. ترجمة جعفر أبوالقاسم. الرياض.(السعودية): الإدارة العامة
- الأنصاري، سامية لطفي و محمود، أحلام حسن. (2007). الصحة النفسية و علم النفس الإجتماعي و التربية الصحية. دط. مصر: مركز الكتاب.
- بحري، صابر. (2015). ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني لدى الصحفي الجزائري. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية. جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي (الجزائر).
- برزوان، حسيبة. (2012). فعالية برنامج علاجي سلوكي معرفي للتخفيف من الضغط المهني و تنمية أساليب المواجهة الفعالة لتحقيق التوافق النفسي لدى الشرطي الجزائري - أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة في الإرشاد النفسي و الصحة النفسية. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة الجزائر-2.
- بطرس، حافظ بطرس. (2008). التكيف و الصحة النفسية للطفل. ط1. عمان(الأردن): دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- بلحاج، فروجة. (2011). التوافق النفسي الإجتماعي و علاقته بالدافعية للتعلم لدى المراهق المتمدرس في التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير غير منشورة. كلية الآداب و العلوم الإنسانية. جامعة مولود معمري- تيزي وزو.(الجزائر).
- بن حامد، محمد. (2015). مصادر الضغوط المهنية لدى أساتذة التربية البدنية و الرياضية و علاقتها بتقدير الذات في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية. أطروحة دكتوراه غير منشورة في النشاط البدني الرياضي التربوي. معهد التربية البدنية و الرياضية. جامعة الجزائر. 3.
- بن حميدة، هند. (2014). عمل المرأة بين الواجبات الأسرية و التحديات المهنية. مجلة أنسنة للبحوث و الدراسات جامعة الجلفة. العدد (14). الصفحات 45-54.

بن خور، خير الدين. (2011). علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية ، دراسة ميدانية بمدارس بلدية لعوينات تبسة. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير. كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية. جامعة محمد خيضر - بسكرة.(الجزائر).

بن درويش، زين العابدين. (1999). علم النفس الاجتماعي (أسسه و تطبيقاته). ط1. مصر: دار الفكر العربي للطباعة و النشر.

بن طالب، سامية. (2018). تفعيل دور الإتصال التنظيمي في التخفيف من ضغوط العمل في المنظمة دراسة على عينة من الأساتذة الجامعيين. أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة أمحمد بوقرة-بومرداس-(الجزائر).

بن عمارة، سمية. (2006). صراع الأدوار لدى الأم العاملة وعلاقته بتوافقها الزوجي. جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر).

بن عمارة، سمية. (2009). صراع الأدوار و تأثيره على التوافق المهني لدى الطلاب العاملين بالمركز الجامعي، بغرداية. مجلة العلوم الإنسانية و الاجتماعية. عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل -ورقلة (الجزائر).

-بويكر، عائشة.(2007). العلاقة بين صراع الأدوار والضغط النفسي لدى الزوجة العاملة. مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية. جامعة منتوري. قسنطينة2 (الجزائر).

-بويدي، لامية. (2014). مشكلات الدور لدى المرأة العاملة المتزوجة-دراسة ميدانية على عينة من النساء المتزوجات العاملات بمدينة الوادي. مجلة العلوم الإنسانية. المجلد(14). العدد(01). الصفحات 11-27.

بوعامر، أحمد زين الدين و بحري، صابر. (2014). مصادر التوافق المهني لدى العمال. مجلة الدراسات و البحوث الإجتماعية -جامعة الوادي-العدد(06). الصفحات 140-152.

بوعزيز، محمد.(2018). مدى إسهامات الممارسة الترويحية الرياضية على بعض المتغيرات النفسية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط-أطروحة دكتوراه غير منشورة . معهد التربية البدنية و الرياضية. جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم.(الجزائر).

- بوعزيز، محمد. (2013). العلاقة بين الضغوط النفسية و التوافق المهني لدى أساتذة التعليم المتوسط. مذكرة ماجستير غير منشورة تخصص رياضة و صحة. جامعة عبد الحميد بن باديس- مستغانم.(الجزائر).
- بوعطيط، سفيان. (2012). القيم الشخصية في ظل التغير الإجتماعي و علاقتها بالتوافق المهني. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة منتوي قسنطينة-(الجزائر).
- بوعلاق، محمد. (2009). الموجه في الإحصاء الوصفي والإستدلالي في العلوم النفسية والإجتماعية والتربوية. الجزائر: دار الأمل للطباعة والنشر والتوزيع.
- بوناب، أحمد. (2017). أثر ضغوط العمل التنظيمية على الأداء الوظيفي للموارد البشرية، دراسة حالة أساتذة كلية العلوم الإقتصادية و التجارية. و علوم التسيير بجامعة قالمة. مجلة دراسات إقتصادية. المجلد(01). العدد(4).الصفحات 261-285
- بيومي، مجدي أحمد ولطفي، محمد السيد. (2011). الكفاءة التنظيمية و السلوك الإنساني. دط. مصر: دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع .
- تريقور، باول. (2005). الصحة النفسية (the mental Health handbook). مصر: دار الفاروق للنشر والتوزيع.
- تريكي، حسان و حجام، العربي. (2015). الأبعاد الإجتماعية لمشاركة المرأة الجزائرية في العملية التنموية. مجلة دراسات في التنمية و المجتمع. المجلد(02). العدد(03). الصفحات 282-300.
- تلالي، نبيلة. (2017). الإحترق النفسي و علاقته بالتوافق المهني لدى الزوجة العاملة. دراسة ميدانية على عينة من القابلات ببعض مصالح التوليد لكل من ولايتي باتنة و بسكرة. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة محمد خيضر- بسكرة.(الجزائر).
- التميمي، محمود وكاظم، محمود. (2013). الصحة النفسية مفاهيم نظرية وأسس تطبيقية. ط1. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- تيعشادين، محمد. (2013). إتجاهات أساتذة التعليم المتوسط نحو مقاربة التدريس بالكفاءات و أثرها على توافقهم المهني. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علوم التربية. جامعة الجزائر - (02) جلدة، بطرس سامر. (2003). ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها، الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق. ط3. الكويت: دار الكتاب الحديث.

حاتم، محمد ادم. (2005). الصحة النفسية للمراهقين. ط1. مصر: مؤسسة إقرأ للنشر و التوزيع و الترجمة.

حاج علي، نورة و بن عبو، جيلاني. (2020). الضغوط المهنية بين النساء العاملات (الصراع بين الحياة المهنية و الحياة الخاصة)، الحلول و الإستراتيجيات المواجهة. مجلة الدراسات التجارية و الإقتصادية المعاصرة. المجلد(03). العدد(03). الصفحات 09-22.

-حديبي، سمير. (2018). التوافق المهني لدى العمال المستهدفين و غير المستهدفين للحوادث المهنية في ضوء بعض المؤشرات النفسية المهنية والإجتماعية. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة. في علم النفس العمل و التنظيم.كلية علم النفس و علوم التربية. جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة-2- (الجزائر).

حريم، حسين. (2004). السلوك التنظيمي (سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال). الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.

الحسن ، إحسان محمد. (2008). علم إجتماع المرأة بدراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر. ط1. عمان(الأردن): دار وائل للنشر والتوزيع.

حسين ، طه عبد العظيم و حسين ،سلامة عبد العظيم. (2009). استراتيجيات إدارة الضغوط التربوية والنفسية. ط1. عمان (الأردن): دار المسيرة للنشر و التوزيع.

الحسين، أسماء عبد العزيز. (2020). الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في ضوء بعض المتغيرات. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية و النفسية. المجلد (28). العدد(06). الصفحات من 64-65.

حسين، طاهري. (2008). الخطأ الطبي و الخطأالعلاجي في المستشفيات العامة (دراسة مقارنة الجزائر-فرنسا). الجزائر:دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع.

حمادات، محمد حسن محمد. (2008). السلوك التنظيمي و التحديات المستقبلية في المؤسسات التعليمية. ط1. الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.

حمدي، علي. (2012). الصحة النفسية و علم النفس الصناعي. دط. الكويت: دار الكتاب الحديث.

حمدي، ياسين و عسكر،على و الموسوي، حسين. (2008). علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق. ط3. الأردن: مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع.

الحياتي، علي بردان صبري. (2011). الصحة النفسية و العلاج النفسي الإسلامي. ط1. الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع.

الخطيب، سلوى عبد الحميد. (2008). نظرة في علم الإجتماع الأسري. الرياض (السعودية): مكتبة الشقري.

الخولي، سناء. (2008). الأسرة و الحياة العائلية. دط. الازاريطة (مصر): دار المعرفة الجامعية.

الداهري، صالح حسن. (2007). أساسيات التوافق النفسي و الاضطرابات السلوكية و الإنفعالية و الأسس و النظريات. ط1. الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع.

دحام، غني و الزبيدي تناي. (2015). إدارة السلوك التنظيمي. ط1. الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع.

دري، نورة. (2009). الشروط الجعلية في عقود الزواج. ط1. بيروت (لبنان): دار ابن حزم للطباعة و النشر و التوزيع.

دليلة، بدران. (2013). عقود ما قبل التشغيل و علاقتها بالتوافق المهني لخريجي الجامعات. دراسة ميدانية للمستفيدين من عقود ما قبل التشغيل بمدينة الأغواط. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة الجزائر 02.

دويدار، عبد الفتاح محمد. (1994). أصول علم النفس المهني و تطبيقاته. دط. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة و النشر.

رابح، العايب. (2004). مدخل الى علم النفس العمل و التنظيم. الجزائر. منشورات جامعة منتوري - قسنطينة (الجزائر).

ربيع، محمد شحاتة. (2010). أصول علم النفس (principal of psychology). ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع.

رشوان، حسين عبد الحميد أحمد. (2010). علم الإجتماع النفسي (المجتمع و الثقافة و الشخصية). د ط. الإسكندرية (مصر)

رشيد، محمد و حسن، محمد. (2008). الإحصاء الوصفي و التطبيقي و الحيوي. ط1. عمان (الأردن): دار صفاء للنشر و التوزيع.

زغير، رشيد حميد. (2010). الصحة النفسية و المرض النفسي و العقلي. ط1. الأردن: دار الثقافة للنشر و التوزيع.

زهران، حامد عبد السلام. (1977). الصحة النفسية والعلاج النفسي. ط2. القاهرة (مصر): عالم الكتاب.

زيدي، ناصر الدين، ولمين نصيرة. (2014). مبادئ الصحة النفسية و الإرشاد. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

سعدى، عربية. (2017). العلاقة بين مصادر الضغط المهني و الولاء التنظيمي على ضوء مستوى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام. المؤسسة الإستشفائية العمومية 01 نوفمبر 1954 نموذجاً- أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإجتماعية. جامعة وهران(2) (الجزائر).

سفيان، نبيل صالح. (2004). المختصر في الشخصية و الإرشاد النفسي (دليلك لاكتشاف شخصيتك و شخصيات الاخرين). ط1. مصر: دار إيتراك للطباعة و النشر و التوزيع.

سلامي، باهي. (2008). مصادر الضغوط المهنية والإضرابات السيكوسوماتية لدى مدرسي الابتدائي والمتوسط والثانوي. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة تخصص علم النفس الإجتماعي. كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية. جامعة الجزائر. الجزائر.

سنجق، غالب محمود و خير الدين، موسى أحمد. (2015). مبادئ الإدارة في المنظمات الصحية (Principles of management in health organizations). ط1. الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.

سيد، فهمي محمد. (2014). إسهامات الخدمة الاجتماعية في التنظيمات الصناعية. ط1. مصر: المكتب الجامعي الحديث.

شارف خوجة ، مليكة. (2018). مصادر الضغوط المهنية و دافعية الإنجاز لدى المدرسين الجزائريين. أطروحة دكتوراه علوم غير منشورة في علم النفس المدرسي. كلية العلوم الإجتماعية. جامعة أبو القاسم سعد الله. الجزائر-2-

شارف خوجة، مليكة. (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين. مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس. كلية الآداب وعلوم التربية. جامعة تيزي وزو (الجزائر).

شحاتة، حسن و النجار، زينب. (2003). معجم المصطلحات التربوية و النفسية (عربي انجليزي، انجليزي عربي). ط1. مصر: الدار المصرية اللبنانية.

الشخانة، أحمد عبد مطيع. (2010). التكيف مع الضغوط النفسية. دراسة ميدانية. ط1. الأردن. الشرايدة، سالم تيسير. (2008). الرضا الوظيفي أطر نظرية و تطبيقات عملية. ط1. الأردن: دار صفاء للنشر و التوزيع.

شعابت، سهاد عبد المنعم و الجوكي، صادق عمران موسى. (2019). الضغوط النفسية وتمثلاتها في خصائص رسوم المراهقات. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية. المجلد(27). العدد(05). الصفحات 383-403.

شفيق، ساعد. (2019). مصدر الضغط الصحي وإستراتيجيات مواجهة الضغوط لدى المرضى المصابين بأمراض سيكوماتية، دراسة على أربع مجموعات من المرضى المترددين على المؤسسات الإستشفائية بمدينة البصرة. أطروحة دكتوراه غير منشورة. قسم العلوم الإجتماعية- كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة محمد خيضر - بسكرة.(الجزائر).

-شفيق، شاطر. (2010). أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية. مذكرة ماجستير غير منشورة في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال. كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير. جامعة أمحمد بوقرة. بومرداس. (الجزائر)
شوقي ناجي، جواد. (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط1. الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.

شيخاني، سمير. (2003). (stress) الضغط النفسي (طبيعته، أساسه، المساعدة الذاتية، المداواة). ط1. بيروت(لبنان): دار الفكر العربي للنشر و التوزيع.

شيخاوي، صلاح الدين و تاويريت، نور الدين. (2020). دور الهوية الوظيفية في تحقيق التوافق المهني لدى موظفي الجماعات الإقليمية ببلدية بوسعادة-ولاية المسيلة. مجلة الجامع في الدراسات النفسية و العلوم التربوية. المجلد(05). العدد(02). الصفحات 473-497.

صابر، فاطمة عوض و خفاجة، ميرفت أمين علي. (2002). أسس و مبادئ البحث العلمي. ط1. مصر: مكتبة و مطبعة الإشعاع الفنية.

الصالح، وليد يوسف، (2011). إدارة المستشفيات و الرعاية الصحية و الطبية. ط1. الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع.

الصيرفي، محمد. (2009). الموسوعة العلمية للسلوك التنظيمي (التحليل على مستوى المنظمات) الجزء الرابع. الإسكندرية (مصر): المكتب الجامعي الحديث.

الصيرفي، محمد. (2007). الضغط و القلق الإداري. مصر: مؤسسة جورس الدولية للنشر و التوزيع. الضامن، منذر عبد الحميد. (2007). أساسيات البحث العلمي. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.

-طه، طارق. (2008). السلوك التنظيمي في بيئة العولمة و الأنترنت. الإسكندرية. (مصر): دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع.

طه، فرج عبد القادر. (1988). علم النفس الصناعي و التنظيمي. ط6. مصر: دار المعارف للنشر. طه، فرج عبد القادر. (1980). سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج دراسة نظرية و ميدانية في التوافق المهن و الصحة النفسية. مصر: مكتبة الخانجي.

عباس، محمد خليل و العبسي، محمد مصطفى و نوفل، محمد بكر و أبو عواد، فريال محمد. (2009). مدخل إلى مناهج البحث في التربية و علم النفس. عمان (الأردن): دار المسيرة للنشر و التوزيع. عبد الخالق، إيهاب محمد علي. (2013). التوافق الإجتماعي لأطفال الشوارع. ط1. مصر: دار وفاء لدنيا الطباعة و النشر.

عبد السلام، مختار و الهلي، مصباح. (2021). الضغوط النفسية وعلاقتها بإستراتيجيات المواجهة لدى أساتذة التعليم الثانوي (دراسة ميدانية بمنطقتي أدرار و عين صالح). مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد (07). العدد (01) الصفحات 82-103.

عبد الظاهر، محمد و البهاص سيد أحمد. (2013). الضغوط النفسية والعلاج بالتحليل النفسي (دراسة في الصحة النفسية و علم النفس الإيجابي). ط1. مصر: دار الكتاب الحديث.

عبد العزيز، محي الدين و مختار رحمانى، خيرة. (2019). مشكلات المرأة العاملة وأثرها على توليد الضغط النفسي. مجلة دراسات نفسية وتربوية. المجلد (08). العدد (01). الصفحات 161-170.

عبد الغني، أشرف محمد. (2001). علم النفس الصناعي (أسسه وتطبيقاته). ط1. الإسكندرية. (مصر): المكتب الجامعي الحديث.

عبد الفتاح، كاميليا. (1990). سيكولوجية المرأة العاملة. ط1. القاهرة (مصر): تهطية للطباعة والنشر والتوزيع.

عبد الله، محمد قاسم. (2004). مدخل إلى الصحة النفسية. ط2. عمان (الأردن): دارالفكر للنشر و التوزيع.

- عبد الله، عمارني و أحمد، طاجين. (2019). إستخدامات تحليل التباين في رسائل الماجستير. (دراسة تقييمية لرسائل الماجستير). قسم علم النفس. بجامعة مستغانم. مجلة القبس للدراسات النفسية و الإجتماعية. المجلد(02). العدد (05). الصفحات 146-175.

عبد الله، قاسم محمد. (2004). مدخل إلى الصحة النفسية. ط2. الأردن: دار الفكر للنشر و التوزيع. عبد المعطي، حسن مصطفى. (2004). الأسرة ومشكلات الأبناء. ط1. القاهرة (مصر): دار السحاب للنشر والتوزيع.

العبودي، فاتح. (2008). الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي. مذكرة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإنسانية و العلوم الإجتماعية. جامعة منتوري-قسنطينة.(الجزائر) عبيد، ماجدة بهاء الدين السيد. (2008). الضغط النفسي ومشكلاته و أثره على الصحة النفسية. ط1. الأردن: دار صفاء للنشر والتوزيع.

- عبيدات، محمد و أبو نصار، محمد و مبيضين، عقلة.(1999). منهجية البحث العلمي. ط2. عمان (الأردن): دار وائل للنشر و التوزيع.

العبيدي، محمد جاسم . (2009). مشكلات الصحة النفسية (أمراضها، علاجها). ط1. الأردن: دار الثقافة للنشر و التوزيع.

عثمان، سعيد محمد. (2006). دراسات في علم النفس الصناعي (سيكولوجية التوافق المهني للعامل). دراسة ميدانية. دط. مصر: مؤسسة شباب الجامعة للنشر.

عثمان، فاروق السيد. (2001). القلق و إدارة الضغوط. ط1. مصر: دار الفكر العربي للطباعة و النشر عثمان، مريم. (2010). الضغوط المهنية و علاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية. دراسة ميدانية على أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية -بسكرة-. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة الإخوة منتوري-قسنطينة.(الجزائر).

العديلي، ناصر محمد. (1995). السلوك الإنساني و التنظيمي من منظور مقارن. السعودية.

عسكر، علي.(2003). ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها (الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق). ط3. الصفاة(الكويت): دار الكتاب الحديث.

- عسكر، علي. (2005). الأسس النفسية و الإجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر). الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عشوي، مصطفى. (2010). مدخل إلى علم النفس المعاصر. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- عطوي، جودت عزت. (2009). أساليب البحث العلمي (مفاهيمه-أدواته-طرقه الإحصائية). ط1. الأردن: دار الثقافة للنشر و التوزيع.
- العطية، ماجدة. (2003). سلوك المنظمة (سلوك الفرد و الجماعة). ط1. الأردن: دار الشروق للنشر و التوزيع.
- عفيف، مرينز و وافية، بن عروم. (2014). إستخدام تحليل التباين في الكشف عن الفروق بين مجموعات مستقلة دراسة ميدانية على تلاميذ التعليم الثانوي بمدينة مستغانم. مجلة سلوك. المجلد (01). العدد(01). الصفحات 85-108.
- عقيلي، عمر وصفي. (2005). إدارة الموارد البشرية بعد إستراتيجي. ط1. الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.
- عكاشة، محمود فتحي. (1999). علم النفس الصناعي. دط. مصر: مطبعة الجمهورية .
- عليقات، خالد عيادة. (2015). ضغوط العمل و أثرها على الأداء الوظيفي. ط1. الأردن: دار الخليج للنشر والتوزيع.
- عمارني، عبد الله و طاجين، أحمد. (2019). إستخدامات تحليل التباين في رسائل الماجستير دراسة تقييمية لرسائل الماجستير قسم علم النفس بجامعة مستغانم. مجلة القيس للدراسات النفسية والإجتماعية. المجلد(02). العدد (05). الصفحات 146-175.
- عمرون، سليم. (2018). مستوى الضغوط المهنية لدى أساتذة المواد العلمية في مرحلة التعليم المتوسط. مجلة العلوم النفسية والتربوية. المجلد (06). العدد(02). الصفحات 519-538.
- عموم، رمضان. (2013). عمل المرأة بين صراع الدور و الطموح. ملتقى وطني حول الإتصال و جودة الحياة في الأسرة. قسم العلوم الإجتماعية. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة قاصدي مرباح -ورقلة-. الصفحات 01-12.
- عموم، رمضان. (2020). مساهمة المرأة في القرارات الأسرية مقارنة سوشيوولوجية بين المرأة العاملة و الماكثة في البيت. مجلة العلوم الإجتماعية. المجلد(08). العدد(02). الصفحات 94-107.

العميان، محمود سلمان. (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. ط3. الأردن: دار وائل للنشر و التوزيع.

عوض، عباس محمود. (1980). علم النفس الاجتماعي. دط. لبنان: دار النهضة العربية للطباعة و النشر.

عوض، عباس محمود. (1987). دراسات في علم النفس الصناعي و المهني. الإسكندرية (مصر): دار المعرفة الجامعية.

عوض، عباس محمود. (1988). دراسات في علم النفس الصناعي و المهني. ط4. مصر: دار المعرفة الجامعية.

عويضة، كامل محمد محمد. (1996). رحلة في علم النفس. ط1. لبنان: دار الكتب العلمية.

عياصرة، معن محمود وبنو أحمد، مروان محمد. (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير. الأردن: دار الحامد للنشر و التوزيع.

العيسوي، عبد الرحمان محمد. (2011). علم النفس الطبي الوقائي. ط1. الإسكندرية(مصر): دار الفكر الجامعي.

غازي عبد الله، فايزة. (2014). إستراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية و علاقتها بأساليب المعاملة الوالدية عند اليافعين في مدارس مدينة دمشق الثانوية. أطروحة دكتوراه غير منشورة. كلية التربية. جامعة دمشق(سوريا).

غانم، محمد حسن و محمود، ماجدة حسين وحنور، قطب خليل. (2011). أسس الصحة النفسية. السعودية: دار خوارزم العلمية للنشر و التوزيع.

غربي، صبرينة. (2012). مدى فاعلية برنامج معرفي سلوكي في تنمية أساليب التعامل مع الضغوط المهنية لدى الممرضين. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة الجزائر-2.

غنيم ، السيد رشاد و عمر، نادية السيد و الرامخ، السيد محمد. (2008). علم إجتماع المرأة، دراسة تحليلية عن دور المرأة في المجتمع المعاصر. ط1. عمان(الأردن): دار وائل للنشر و التوزيع.

غيدي، سمير. (2016). مصادر ضغط العمل لدى المساعدين التربويين في ضوء المتغيرات الديموغرافية والتنظيمية. رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم و الأرغونوميا. كلية العلوم الإجتماعية. جامعة أبو القاسم سعد الله الجزائر-2.

فلية، فاروق عبده و عبد المجيد، محمد. (2005). السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية. دط. مصر: دار المسيرة .

القاسم، محمود محمد مبارك. (2000). علم النفس الصناعي و المهني بين النظرية و التطبيق. ط1. الأردن: دار الوراق للنشر و التوزيع.

قيرة، إسماعيل وسليمان، عز الدين وبشارب بولوداني، خالد وليتيم، ناجي وساطوح، مهدية ورماش، عبد الوهاب. (2011). المتغيرات التنظيمية (دراسات في علم اجتماع التنظيم). ط1. الجزائر: دار مداد يونيفار سيتي براس.

القيسي، نايف نزار. (2010). المعجم التربوي و علم النفسي. دط. الأردن: دار أسامة للنشر و التوزيع و دار الشرق الثقافي.

الكندي، أحمد محمد مبارك. (1993). علم النفس الأسري. ط2. الكويت: مكتبة الفلاح للنشر والتوزيع.

لبرارة، إيمان. (2011). التوافق المهني لدى السيكولوجي الإكلينيكي في المؤسسة العقابية و علاقته بمتغيرات السن، الجنس و الخبرة. دراسة ميدانية في المؤسسات العقابية التابعة لمجالس قضاء باتنة. مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس العيادي. كلية العلوم الإجتماعية. جامعة العقيد الحاج لخضر. باتنة.(الجزائر).

ماهر، أحمد. (2003). السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات. مصر: الدار الجامعية للطباعة و النشر و التوزيع.

ماهر، أحمد. (2008). سلسلة إبن مهارتك و تدرب على كيفية التعامل مع وإدارة ضغوط العمل. مصر: الدار الجامعية.

مجدي، أحمد و محمد، عبد الله. (2001). السلوك الإجتماعي و دينامياته. ط3. الأزاريطة(مصر) دار المعرفة الجامعية.

محمد قاسم، عبد الله. (2012). مدخل الى الصحة النفسية (Introduction to mental). ط5. الأردن: دار الفكر للنشر و التوزيع.

محمد، جاسم محمد. (2004). علم النفس الإكلينيكي. ط1. عمان(الأردن): مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع.

محمود، عبد المنعم، أمال. (2006). الإرشاد النفسي الأسري لمواجهة الضغوط النفسية لدى أسر المتخلفين عقليا. ط1. مصر: مكتبة الزهراء.

محيوز، كريمة.(2014). أثر بعض سمات الشخصية على التوافق المهني لدى الموظفين الإداريين في البلديات -أطروحة دكتوراه العلوم غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإجتماعية و الإنسانية. جامعة الجزائر-2-

المرسوم التنفيذي رقم (07-140) المؤرخ في 2 جمادى الأولى عام 1421 الموافق ل مايو 2007. مريم، رجاء والأحمد، أمل. (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض-دراسة ميدانية في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق. مجلة جامعة دمشق. المجلد (24). العدد (02).

مزياني، فتيحة. (2007). أثر مصادر الضغط المهني و إستراتيجيات المقاومة و الإنفعالية و الدفاعية الإنفعالية/العقلانية على الإحترق النفسي عند ضباط الشرطة. أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل و التنظيم. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة الجزائر.

المشعان، عويد سلطان. (1994). علم النفس الصناعي. ط 1. الصفاة (الكويت): مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع.

مصعب، محمد بن عبيد هاشم. (2009). قيم العمل و علاقتها بالتوافق المهني. مذكرة ماجستير غير منشورة في علم النفس. كلية التربية. جامعة أم القرى. مكة المكرمة (السعودية).

مصعب، الطيب إيهاب عايش. (2008). أثر المناخ التنظيمي على الرضا الوظيفي في شركة الاتصالات الفلسطينية-دراسة حالة. مذكرة ماجستير غير منشورة. تخصص إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية غزة. (فلسطين).

معلوم، ليلي. (2015). الضغط المهني و علاقته بظهور الإحترق النفسي لدى الصحفيين في المجالين الكتابي و السمعي. مذكرة ماجستير غير منشورة. كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية. جامعة مولود معمري-تيزي وزو (الجزائر).

معمرية، بشير. (2007). القياس النفسي و تصميم أدواته للطلاب و الباحثين في علم النفس و التربية. ط2. الجزائر: منشورات الحبر.

المعمرية، موزة حمود بن علي. (2014). ضغوط العمل و علاقتها بالإنتمام التنظيمي لدى معلمي مدارس التعليم ما بعد الأساسي بمحافظة مسقط. مذكرة ماجستير غير منشورة في إدارة تعليمية. كلية العلوم و الآداب. جامعة نزوي. (سلطنة عمان).

مقدم، عبد الحفيظ. (2011). الإحصاء و القياس النفسي و التربوي مع نماذج من المقاييس و الاختيارات. ط3. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.

- ملحم، سامي محمد. (2009). أساسيات في علم النفس. ط1. الأردن: دار الفكر للنشر و التوزيع.
- ملحم، سامي محمد. (2011). القياس والتقويم في التربية وعلم النفس. ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- منصور ،عبد المجيد السيد و الشرييني، زكريا أحمد. (2000). الأسرة على مشارف القرن 21(الأدوار المرض النفسي، المسؤوليات). ط1. القاهرة(مصر): دار الفكر العربي.
- الميلي، عبد القادر وعيساوي، بشير. (2012). خدمة الفرد في حالات الضغوط النفسية. ط1. مصر: دار الكتاب الحديث.
- نايف ،محمد و المرواني،عابد. (2009). التوافق النفسي و المسؤولية الإجتماعية لدى المجرمين. ط1. مصر: دار الفكر العربي للطباعة و النشر.
- نصيرات، فريد توفيق. (2008). إدارة منظمات الرعاية الصحية (management of Health care organisations). ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة.
- نصيرات، فريد توفيق. (2014). إدارة المستشفيات (management of hospital). ط1. الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع و الطباعة.
- النوايسة عبد الرحيم، فاطمة. (2013). الضغوط والأزمات النفسية و أساليب المساعدة. ط1. الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- نور الدين، عصام. (2009). معجم الوسيط. ط3. لبنان: دار الكتب العلمية.
- النوشان،علي بن حمد بن سليمان.(2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية إتخاذ القرارات. رسالة ماجستير غير منشورة. في العلوم الإدارية. كلية الدراسات العليا. جامعة نايف للعلوم الأمنية. الرياض (السعودية).
- النيال، مایسة أحمد. (2010). التنشئة الاجتماعية(مبحث في علم النفس الاجتماعي). ط1. مصر: دار المعرفة الجامعية للنشر و التوزيع.
- الوافي، عبد الرحمن. (2009). مدخل إلى علم النفس. ط4. الجزائر: دار هومة للطباعة و النشر و التوزيع.
- الوافي، عبد الرحمن. (2010). مدخل إلى علم النفس. ط1. الجزائر: دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع.

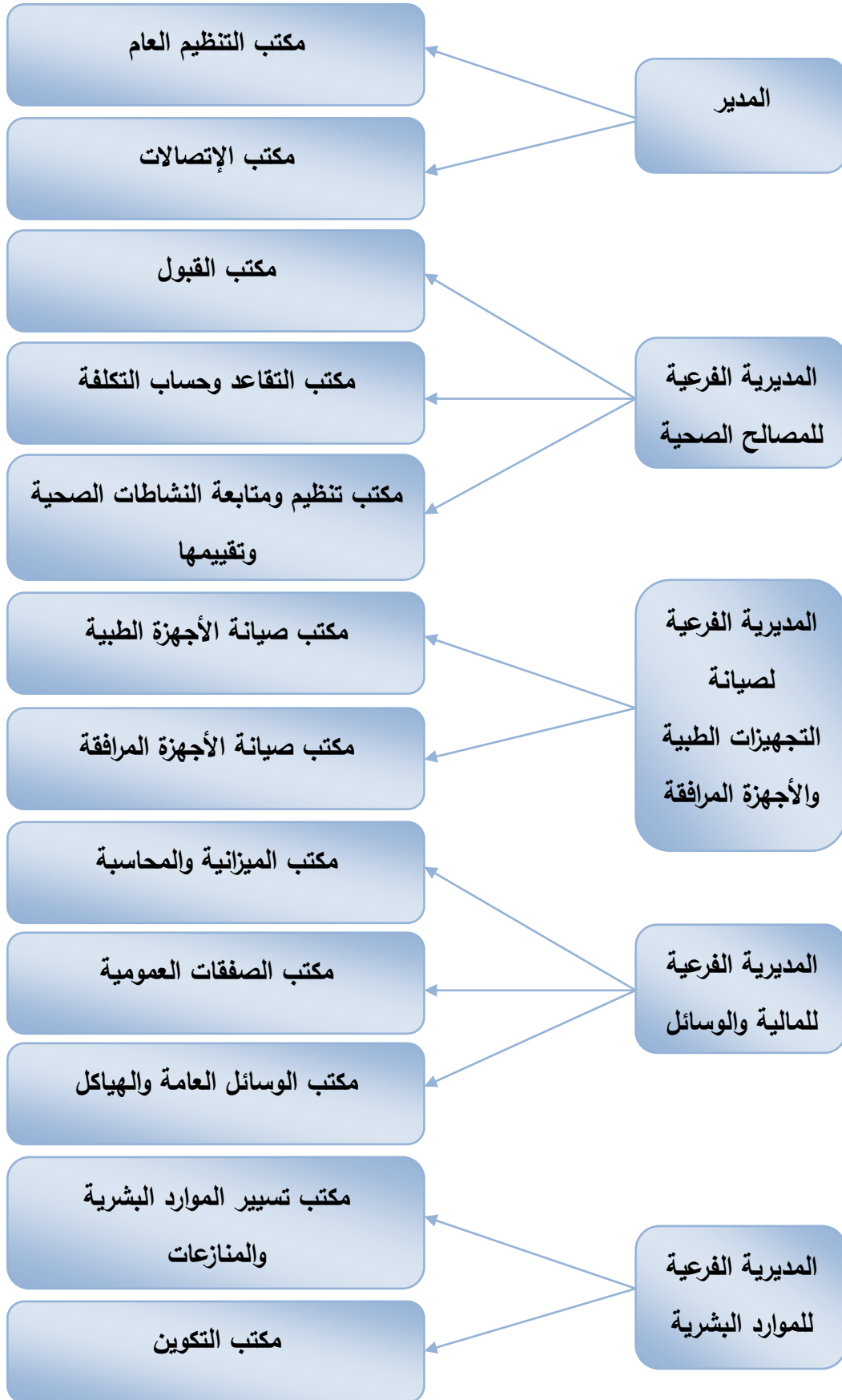
- alpe ,Yves . (2007). **lexique sociologie**. 2^{ème} édition . France :DALLOZ.
- charron, camilo& dumet, nathalie& gueguen, nicolas & linary, alain & rusinek stephane. (2007). **la psychologie de A à Z** .Paris : dunod.
- David,,Mayers. (2004). **medecine science**. 7^{ème} édition. france : flammarion.
- Didier , Truchot. (2004). **épuisement professionnel et burn-out concepts modeles. intervention**. Paris : dunod.
- Doran ,Roland & Parot, Francois .(2007). **dictionnaire de psychologie**. 2^{ème} édition. France : quadrige puf.
- Gebot , Elisabeth & Dovero, Marc. (2005). **le stress professionnel comment faire face**. France : éd Axiome..
- Khurshid, maryam & ehsan, neelam & ahsan, amna& fazaldad, ghazala. (2020). **Marital and psychological adjustment among working and non-working married women with cardiac ailments.pak armed forces medj. Pakistan**. Vol 70. N 01. Pages 257-261.
- Laurence, janat & bengugnat, nicole rascle. (2008). **Le stress des enseignants édite par rêne la borderie et calherine blaya**. France : Edition arinand colin
- le dueff , robert. (1999). **encyclopédie de le gestion et de management**. France : EGM,DALLOZ .
- lemoine ,claud. (2003). **psychologie dans le travail et les organisations, relations humains et entreprises** . 1^{er} édition. France :dunod.
- makhlouf, farid. (2006). **L'entreprise, organisation et gestion.algerie** : maison d'édition pour l'enseignement et la formation. les pages bleues internationales.
- Manokian, Alexandre .(2009). **la souffrance au travail,les soignants face au burnout, soigner et accompagner serie prendre soin de soi** . France: Lamrie.
- monneuse , denis .(2009). **l'absentéisme au travail de l'analyse a l'action**. France :afnor édition.
- N gahene , pierre & rouge de yves . (1996). **dictionnaire de gestion**. France : masson.
- Na-Nan, Khahan & Pukkeeree, peerapong. (2013). **Influence of Job charactenstics and Job satisfaction effect Work Adjustment for entering labor market of new gradudes in thailand. International journal of business and social science**. volt N 04. N02. pages 95-103.
- peretti , jean marie. (2001). **dictionnaire des ressources humaines**. 2^{ème} édition . France : librairie. vuilber.
- perluigi , Graziani et swenden, joel. (2004). **le stress, émotions et stratégies d'adaptation** .France : nathon universite.

- réné, blais. (1996). **les ressources humaines latout concurrentiel.**
canada :presses inter universitaires.
- spector , paul .(2011). **psychologie du travail et des organisations,**
traduction et adaptation de daniel gilibré. 1^{er} édition . belgique.
- taieb ,jean pierre .(2007). **dictionnaire des R H .** France : dunod.
- AL MOUMANI, MUFADI. (2018). **Vocational adjustment level of**
employees at irbid university college. International education study. vol 11.
N06. Pages 164-173.
- Muhammad, Jamal. (2011). **Job stress, Job performance and organizational**
commitment in a multinational company : an empirical study in two
countries(AMIRICA-MALAYSIA). international journal of business and
social science. Vol N02. N 20. Pages 20-29.
- sonia, Sharma. (2018). **Adjustment among working woman in relation to**
emotional intelligence. Spiritual intelligence and life satisfaction.
International journal of education issue june. Vol 09. Pakistan. Pages 22-31.

قائمة الملاحق

الملحق رقم 01

الهيكل التنظيمي للمؤسسة العمومية الإستشفائية



الملحق رقم 02

دليل أداة المقابلة للدراسة الإستطلاعية

- دليل للمقابلة:

أولاً: أسئلة محور الضغوط المهنية:

- متى توظفت؟
- منذ متى و أنت متزوجة؟
- كم عدد أولادك
- هل مقر سكنك قريب من مقر عملك؟
- هل تجد صعوبة للوصول إلى مكان عملك بالمستشفى؟
- ماذا يعني لك مفهوم الضغوط المهنية ؟ و ما هي مظاهره؟
- ماهي أهم الإستراتيجيات التي ترينها مناسبة للتقليل من الضغوط المهنية في المستشفى من وجهة نظرك؟

- أبعاد الضغوط المهنية:

1- بعد الإشراف: و يتكون من الأسئلة الآتية:

- هل علاقتك مع رئيسك طيبة؟
- هل يفسح لك رئيسك المجال لإبداء آرائك في مجال العمل ؟
- هل تجد تقديرا من قبل رئيسك في حال قيامك بعمل إضافي أو مميز؟
- هل يشجعك رئيسك على التجديد و الإبداع في إنجاز مهامك؟
- هل يتمسك رئيسك بحرفية الأنظمة و اللوائح و لا يقبل عملك إلا بالصورة التي تفرضها هذه اللوائح و الأنظمة؟

- هل يتجاهل رئيسك المجهودات التي تقومين بها؟

2- بعد العلاقات مع الزملاء و يتضمن الأسئلة الآتية:

-كيف هي علاقتك مع زملائك؟

- هل ترغبين في التعاون مع الزملاء في العمل؟
- هل تشعرين بالثقة بزملائك في العمل؟
- هل تحظين بالتقدير من طرف زملائك في العمل؟
- هل يعترف زملائك بالجهد الذي تبذلينه؟

3- بعد نظام الحوافز و يحتوي على الأسئلة الآتية:

-هل أجرك كاف لتغطية كل مصاريفك؟

- هل الأجر الذي تتقاضينه يتناسب مع مجهوداتك المبذولة في العمل؟

- هل ترين أن راتبك الشهري يتناسب مع كفاءتك و مؤهلاتك؟

- هل تقوم الترقية في المؤسسة على أسس موضوعية؟

4- بعد ظروف العمل المادية و يتضمن الأسئلة الآتية:

- هل لتجهيز القاعات من تدفئة و إضاءة و تهوية تأثير على إنجاز مهامك؟

- هل سبق لك و أن تعرضتي إلى حالة من القلق بسبب سوء ظروف العمل؟

- هل الأدوات و التجهيزات الموجودة في المستشفى متوفرة و مناسبة لأداء مهامك؟

- هل تعملين في بيئة صحية؟ هل توفر المؤسسة الاستشفائية وسائل الحماية الفردية يجعلك مرتاحة؟

5- بعد الحياة الشخصية إزاء الحياة الوظيفية و يتضمن الأسئلة التالية:

- هل تشعرين بأن عملك يأخذ وقتا كبيرا على حساب أسرته؟

- هل يصعب التوفيق بين مهام عملك و واجباتك الأسرية؟

- هل مشاكل عملك تنعكس سلبا على أسرته؟

- هل تتضايقين من دورك كأم و عاملة في آن واحد؟ هل تستطيعين التوفيق بين العمل و أسرته؟

6- بعد متطلبات الدور (غموض و صراع الدور) و يحتوي على الأسئلة الآتية:

- هل تتوفر لديك معلومات كافية لأداء مهامك بشكل فعال؟

- هل تتمتعين بالصلاحيات الكافية للقيام بالمسؤوليات الملقاة على عاتقك؟

- في رأيك هل يؤدي عدم فهم محتويات الوظيفة إلى شعورك بالملل و اللامبالاة في العمل؟

- هل يطلب منك رئيسك في العمل تنفيذ أعمال متعددة و متناقضة في آن واحد؟

- هل يطلب منك أداء أنشطة خارج مهامك ؟ هل تتلقين بعض الأوامر من عدة رؤساء؟

7- بعد عبء العمل و يحتوي على الأسئلة التالية:

- هل يتطلب منك عملك جهدا أكبر من إمكانياتك العادية؟

- هل الوقت الرسمي يكفيك لأداء عملك اليومي؟

- هل أنت راضية عن ساعات العمل المشابهة في الجهات الأخرى؟

- هل سبق لك و أن قمتي بأعمال تفوق طاقتك الإحتمالية؟

ثانيا: محور التوافق المهني:

- ما مفهوم التوافق المهني من وجهة نظرك؟

- هل لكل من متغيرات الأقدمية، المستوى التعليمي تأثير على توافقك المهني؟

المحقق رقم 03 الإستمارة الأولى

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الإجتماعية و العلوم الإنسانية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

قسم: علم النفس

إستمارة بعنوان:

الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة
- دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش
عمار/السعودي/أحميدة بسكيكدة

أختي العاملة:

في إطار إعداد أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د تخصص علم النفس العمل و التنظيم و الموسومة ب"الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة" أرتأينا أن نقدم لكي مجموعة من العبارات التي تخدم موضوع البحث من الجانب التطبيقي و عليه نرجو منك الإجابة عليها بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة و التي ترينها أنها تعبر عن شعورك بصدق، و تأكدي بأن إجابتك ستبقى في سرية تامة و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، أشكرك على تفهمك و مساعدتك لنا.

ياشرف الأستاذ:

أ.د. العمري فنطازي

من إعداد الطالبة:

- نجية بوتغرار

السنة الجامعية: 2021/2020

- المحور الأول: البيانات الديموغرافية:

- الأقدمية في العمل: سنة

- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا -

المحور الثاني: الضغوط المهنية

الأبعاد	البنود	يقيس	لا يقيس	ملاحظة
الإنتاج	1. يتيح لي رئيسي فرصة تحمل المسؤوليات في العمل			
	2. يتعاون معي رئيسي و يقدم لي النصح عند الحاجة			
	3. يشجعني رئيسي على إتخاذ القرارات.			
	4. يتجاهل رئيسي إنشغالات الموظفين المتعلقة بالعمل			
	5. يشعر رئيسي بأنني قادرة على إنجاز المهام الموكلة لي			
	6. يتصف رئيسي بالعدالة و الجدارة في إتخاذ القرارات			
	7. يفرض رئيسي سلطة إتخاذ القرار على نطاق أوسع.			
	8. يستخدم مشرفي تصرفات إنسانية.			
	9. يراقب رئيسي جيدا فترات الراحة حتى لا يضيع الوقت و ينخفض مستوى الاداء.			
	10. نعمل كفريق. عمل متكامل.			
جماعة العمل	11. أتكفل بمشاكل زملائي بكل فعالية.			
	12. أتواصل مع زملائي بسهولة لخلق جو مريح .			

			13. جماعة العمل غير متماسكة و تعاني من صراع	
			14. إنتمائي لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير و الأمان.	
			15. زملائي في العمل مصدر قلقي و توتري	
			16. أشعر بأنني لا أسباب الإزعاج لزملائي.	
			17. أشعر بأنني جزء من الجماعة التي أعمل معها.	
			18. أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة.	
			19. نظام الأجور المتبع في المؤسسة يحفز على العمل أكثر.	
			20. أحس أن هذا الأجر ليس فيه عدل.	
			21. أشعر أن أجري يمنحني الطمأنينة و السعادة	
			22. الأجر الذي أتقاضاه يلبي متطلبات الحياة الضرورية.	
			23. تمنح المؤسسة الترقية وفقا لمعايير موضوعية.	
			24. تتأخر الإدارة في تسيير إجراءات الترقية للموظفين	
			25. عموما أنا راضية عن الأجر.	
			26. بقائي في رتبتي الحالية منذ مدة طويلة دون ترقية سبب لي الملل في	

الأجر و الترقية

			العمل.	
			27. تعتمد المؤسسة أساليب موضوعية في ترقية موظفيها.	
			28. أعصابي متوترة بسبب الضوضاء العالية.	ظروف العمل المادية
			29. التهوية بمحيط عملي رديئة.	
			30. أشعر بضيق التنفس بسبب نقص في التهوية.	
			31. تتوفر المؤسسة على هياكل مخصصة لإستراحة الموظفين (كافتيريا، مطعم، نادي، مصلى)	
			32. درجة الحرارة بمحيط عملي لا تساعد على العمل.	
			33. محيط عملي يبعث على الإجهاد.	
			34. لا تتوفر المؤسسة على هياكل مخصصة لإستراحة الموظفين (كافتيريا، مطعم، نادي، مصلى)	
			35. لا تتوفر في القسم التجهيزات الكافية.	
			36. أعمل في مكان يفتقر لجو الهادئ	
			37. ظروف العمل المادية مناسبة للقيام بعملية.	
			38. مكان عملي مريح و خالي من المخاطر.	

- المحور الثالث: التوافق المهني:

			39. يتعامل رئيسي بتحيز لبعض الزملاء.	٣٠	٣١
--	--	--	--------------------------------------	----	----

			40. أشعر بوجود عدالة في معاملة مشرفي	
			41. يحرص رئيسي على القيام بزيارات مفاجئة لي للإطلاع على سير العمل.	
			42. يمنحني رئيسي قدرا كبيرا من السلطة و الحرية للقيام بعملتي.	
			43. يتمسك رئيسي بحرفية الأنظمة و اللوائح ولا يقبل عملي إلا بالصورة التي تحددها تلك اللوائح و الأنظمة.	
			44. يضايقني تركيز رئيسي على الجوانب السلبية و إغفال الجوانب الإيجابية في عملي.	
			45. أتمتع بعلاقة طيبة مع زملائي.	جماعة العمل
			46. يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل.	
			47. يقدر زملائي المجهودات التي أقوم بها في العمل.	
			48. أشعر بالثقة في علاقتي مع زملائي بالعمل.	
			49. يتقبل زملائي ما أبتديه من إقتراحات.	
			50. أتجنب النقاش مع زملائي لأنه يضايقني	
			51. الأجر المقدم من العمل كاف	نظام الأجر
			52. الأجر الذي أتقاضاه لا يفي متطلبات الحياة الضرورية	
			53. أشعر بأنني أعمل بأجر غير مناسب.	
			54. سياسة الأجور المتبعة من طرف المؤسسة عادلة	
			55. يحقق لي الأجر المكانة الإجتماعية التي	

			أطمح إليها	
			56. أجري يتوافق والظروف المعيشية	
			57. أشعر أن فرص الترقية غير عادلة ما بين الموظفين	نظام الترقية
			58. أشعر بعدم الثقة لطريقة تقييمي لأغراض الترقية في المؤسسة	
			59. لا تتاح لي فرصة كافية للتقدم في العمل	
			60. أنا لست راضية عن معايير الترقية بالمؤسسة	
			61. تتم الترقية في العمل وفق خطة محددة	
			62. يتيح لي عملي فرص عمل للتجديد والإبتكار	
			63. أشعر بالفخر والإعتزاز لممارسة هذه المهنة	
			64. تغلب الأعمال الروتينية على مهام الموظفين	
			65. حجم العمل يتلائم مع قدراتي الشخصي	
			66. يتميز عملي بالتنوع في المهام	
			67. أستخدم كل مهاراتي في عملي	
			68. أنا راضية عن ساعات العمل في وظيفتي بالمقارنة مع الساعات المشابهة في الجهات الأخرى	ساعات العمل
			69. الوقت الرسمي يكفيني لأداء عملي اليومي	
			70. مقدار الواجبات والمهام يساوي نطاق الوقت المخصص لها	

			71. توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسبة	
			72. حجم ساعات العمل يتوافق مع طبيعة العمل	
			73. أشعر بالإرهاق نتيجة لساعات العمل الطويلة	
			74. أوقات الراحة تساعدني على إستعادة النشاط	
			75. مساحة الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين الموجودين فيها	ظروف العمل المادية و الفيزيائية
			76. أشعر بالضيق لأن أجهزة المكاتب لا تعمل بشكل جيد	
			77. أنا راضية عن ظروف العمل الفيزيائية من (تهوية، إضاءة، ضوضاء، حرارة.....)	
			78. يفتقر مكتبي إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملي	
			79. أشعر بالضيق لكثرة الضوضاء.	
			80. أستخدم أدوات وأجهزة ذات جودة غير مناسبة.	

الملحق رقم 04

قائمة أسماء الأساتذة المحكمين

إسم و لقب الأستاذ	الرتبة العلمية	التخصص	جامعة الإنتماء
جلال الدين بوعطيط	أستاذ محاضر-أ-	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
سفيان بوعطيط	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
علوطي عاشور	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة زيان عاشور الجلفة
عبد الوهاب مبروح	أستاذ محاضر-ب-	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
محمد كعوان	أستاذ محاضر-أ-	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة-2-
ياسين محجر	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة قاصدي مرياح ورقلة
أحمد بن عربي	أستاذ محاضر-أ-	علم النفس العمل والأرغونوميا	جامعة بلقايد تلمسان
مراد خلاصي	أستاذ التعليم العالي	علم النفس العمل و التنظيم	جامعة العربي بن مهدي أم البواقي

المُلحق رقم 05
الإستمارة النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

كلية العلوم الإجتماعية و العلوم الإنسانية

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

قسم: علم النفس

إستمارة بعنوان:

الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى المرأة العاملة المتزوجة
- دراسة ميدانية بالمؤسسة العمومية الإستشفائية للشهداء ساعد قرمش
السعودي/عمار/أحميدة بسكيكدة

أختي العاملة:

في إطار إعداد أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه ل.م.د تخصص علم النفس العمل و التنظيم و الموسومة ب"الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدي المرأة العاملة المتزوجة" أرتأينا أن نقدم لكي مجموعة من العبارات التي تخدم موضوع البحث من الجانب الميداني و عليه نرجو منك الإجابة عليها بوضع العلامة (X) في الخانة المناسبة و التي ترينها أنها تعبر عن شعورك بصدق، و تأكدي بأن إجابتك ستبقى في سرية تامة و لا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، أشرك على تفهمك و مساعدتك لنا.

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. العمري فنطازي

من إعداد الطالبة:

- نجية بوتغرار

السنة الجامعية: 2020/2021

- المحور الأول: البيانات الديموغرافية:



- الأقدمية في العمل: 1- 10 سنوات 11-20 سنة من 21 فما فوق
- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا
- المحور الثاني: الضغوط المهنية:

الأبعاد	البند	موافقة بشدة	موافقة	محايدة	معارضة	معارضة بشدة
نظم الإثبات	1. يتيح لي رئيسي فرصة تحمل المسؤوليات في العمل					
	2. يتعاون معي و يقدم لي النصح عند الحاجة					
	3. يشجعني على إتخاذ القرارات المرتبطة بمهامي وواجباتي.					
	4. يتجاهل إنشغالات الموظفين المتعلقة بالعمل					
	5. برى بأنني قادرة على إنجاز المهام الموكلة لي					
	6. يتصف بالعدالة في إتخاذ القرارات المتعلقة بالعاملات في العمل.					
	7. تمتاز تصرفاته بالإنسانية.					
	8. يراقب فترات الراحة حتى لا يضيع الوقت.					
العلاقة مع جماعة العمل	9. نعمل كفريق. عمل متكامل.					
	10. أتكفل بمشاكل زملائي عند حاجاتهم لذلك.					
	11. جماعة العمل غير متماسكة.					
	12. إئتمائي لجماعة العمل يمنحني الشعور بالتقدير و الأمان.					

					13. زملائي في العمل مصدر قلقي و توتري	
					14. أشعر بأنني أسبب الإزعاج لزملائي.	
					15. أتهرب من العمل بسبب جماعة العمل المتصارعة.	
					16. نظام الأجور المتبع في المؤسسة يحفز على العمل أكثر.	الترقية و الأجر
					17. تمنح إدارة المؤسسة الترقية وفقا لمعايير موضوعية.	
					18. أحس أن الأجر الذي أتقاضاه غير عادل.	
					19. تتأخر الإدارة في تسيير إجراءات الترقية للموظفين	
					20. أشعر أن أجري يمنحني الطمأنينة.	
					21. أشعر بالملل لعدم ترقيتي منذ مدة طويلة.	
					22. الأجر الذي أتقاضاه يلبي متطلبات الحياة الضرورية.	
					23. أعصابي تتوتر بسبب الضوضاء العالية.	ظروف العمل المادية
					24. أشعر بضيق التنفس بسبب نقص في التهوية.	
					25. تتوفر المؤسسة على هياكل مخصصة لإستراحة الموظفين (كافيتيريا، مطعم، نادي)	

					26. درجة الحرارة بمحيط عملي تساعد على العمل.
					27. لا تتوفر في القسم التجهيزات الكافية لمعالجة المرضى.
					28. ظروف العمل المادية مناسبة للقيام بعملية.
					29. مكان عملي مريح و خالي من المخاطر.

- المحور الثالث: التوافق المهني:

					30. يتحيز رئيسي في تعاملاته لبعض الزملاء.	بعد الرضا عن نمط الإشراف
					31. يحرص رئيسي على القيام بزيارات مفاجئة لي للإطلاع على سير العمل.	
					32. يمنحني رئيسي قدرا كبيرا من السلطة و الحرية للقيام بعملية.	
					33. يتمسك رئيسي بحرفية الأنظمة و اللوائح .	
					34. يضايقني تركيز رئيسي على الجوانب السلبية .	بعد الرضا عن جماعة العمل
					35. أتمتع بعلاقة طيبة مع زملائي.	
					36. يوجد تعاون بيني وبين زملائي في العمل.	
					37. يقدر زملائي المجهودات التي أقوم بها في العمل.	
					38. أشعر بالثقة في علاقتي مع زملائي بالعمل.	

					39. يتقبل زملائي ما أؤديه من إقتراحات فيما يخص العمل.		
					40. النقاش مع زملائي يضايقني.		
					41. تتم الترقية في العمل وفق خطة محددة	بعد الرضا عن الأجر والترقية	
					42. الأجر المقدم من العمل كاف و لا يلزم الموظفين القيام بعمل آخر سواه.		
					43. سياسة الأجور المتبعة من طرف المؤسسة عادلة		
					44. يحقق لي الأجر المكانة الإجتماعية التي أطمح إليها.		
					45. أشعر بعدم الثقة لطريقة تقييمي لأغراض الترقية في المؤسسة.		
					46. لا تتاح لي فرصة كافية للتقدم في العمل.		
					47. مهام عملي تتفق مع قدراتي ومهاراتي.		بعد الرضا عن محتوى العمل
					48. يتميز عملي بالتنوع في المهام.		
					49. تغلب الاعمال الروتينية على مهام الموظفين .		
					50. حجم العمل يتلاءم مع قدراتي الشخصية.		
					51. أنا راضية عن ساعات العمل في وظيفتي .	بعد الرضا عن ساعات العمل	
					52. مقدار الواجبات والمهام يساوي نطاق الوقت المخصص لها		
					53. توزيع ساعات العمل على مدار الأسبوع مناسب.		
					54. حجم ساعات العمل يتوافق مع		

					طبيعة العمل	
					55. أشعر بالإرهاق نتيجة لساعات العمل الطويلة.	
					56. أوقات الراحة تساعدني على إستعادة نشاطي في العمل	
					57. مساحة الغرف لا تتناسب مع عدد الموظفين الموجودين فيها	بعد الرضا عن ظروف العمل الحالية
					58. أشعر بالضيق لأن أجهزة المكاتب لا تعمل بشكل جيد	
					59. أنا راضية عن ظروف العمل الفيزيائية من (تهوية، إضاءة، ضوضاء، حرارة.....)	
					60. يفتقر مكتبي إلى الأثاث المناسب لطبيعة عملي	

الملحق رقم 06

نتائج الدراسة النهائية حسب برنامج spss

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محور الضغوط المهنية	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,889	29

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات محور التوافق المهني	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,857	31

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستمارة ككل	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,930	60

التكرارات والنسب المئوية لكل بند من بنود محور الضغوط المهنية

البند 01					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	5	6,3	6,3	6,3
	معارض	7	8,8	8,8	15,0
	محايد	3	3,8	3,8	18,8
	موافق	43	53,8	53,8	72,5
	بشدة موافق	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 02					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	4	5,0	5,0	5,0
	معارض	3	3,8	3,8	8,8
	محايد	12	15,0	15,0	23,8
	موافق	39	48,8	48,8	72,5
	بشدة موافق	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 03					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	4	5,0	5,0	5,0
	معارض	5	6,3	6,3	11,3
	محايد	7	8,8	8,8	20,0
	موافق	45	56,3	56,3	76,3
	بشدة موافق	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 04					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	5	6,3	6,3	6,3
	موافق	22	27,5	27,5	33,8
	محايد	13	16,3	16,3	50,0
	معارض	25	31,3	31,3	81,3
	بشدة معارض	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 05					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	2	2,5	2,5	2,5
	معارض	3	3,8	3,8	6,3
	محايد	2	2,5	2,5	8,8
	موافق	38	47,5	47,5	56,3
	بشدة موافق	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 06					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	3	3,8	3,8	3,8
	معارض	13	16,3	16,3	20,0
	محايد	26	32,5	32,5	52,5
	موافق	23	28,8	28,8	81,3
	بشدة موافق	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 07					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	6	7,5	7,5	7,5
	معارض	4	5,0	5,0	12,5
	محايد	12	15,0	15,0	27,5
	موافق	29	36,3	36,3	63,8
	بشدة موافق	29	36,3	36,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 08					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	3	3,8	3,8	3,8
	معارض	9	11,3	11,3	15,0
	محايد	18	22,5	22,5	37,5
	موافق	35	43,8	43,8	81,3
	بشدة موافق	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 09					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	12	15,0	15,0	15,0
	محايد	11	13,8	13,8	28,8
	موافق	34	42,5	42,5	71,3
	بشدة موافق	23	28,8	28,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 10					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	1	1,3	1,3	1,3
	معارض	6	7,5	7,5	8,8
	محايد	9	11,3	11,3	20,0
	موافق	34	42,5	42,5	62,5
	بشدة موافق	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 11					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	10	12,5	12,5	12,5
	موافق	11	13,8	13,8	26,3
	محايد	16	20,0	20,0	46,3
	معارض	35	43,8	43,8	90,0
	بشدة معارض	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 12					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	2	2,5	2,5	2,5
	معارض	5	6,3	6,3	8,8
	محايد	7	8,8	8,8	17,5
	موافق	39	48,8	48,8	66,3
	بشدة موافق	27	33,8	33,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 13					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	6	7,5	7,5	7,5
	موافق	7	8,8	8,8	16,3
	محايد	16	20,0	20,0	36,3
	معارض	32	40,0	40,0	76,3
	بشدة معارض	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 14					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	8	10,0	10,0	10,0
	موافق	3	3,8	3,8	13,8
	محايد	11	13,8	13,8	27,5
	معارض	28	35,0	35,0	62,5
	بشدة معارض	30	37,5	37,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 15					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	10	12,5	12,5	12,5
	موافق	9	11,3	11,3	23,8
	محايد	7	8,8	8,8	32,5
	معارض	32	40,0	40,0	72,5
	بشدة معارض	22	27,5	27,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 16					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	44	55,0	55,0	55,0
	معارض	15	18,8	18,8	73,8
	محايد	1	1,3	1,3	75,0
	موافق	11	13,8	13,8	88,8
	بشدة موافق	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 17					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	32	40,0	40,0	40,0
	معارض	16	20,0	20,0	60,0
	محايد	13	16,3	16,3	76,3
	موافق	15	18,8	18,8	95,0
	بشدة موافق	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 18					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	36	45,0	45,0	45,0
	موافق	22	27,5	27,5	72,5
	معارض	8	10,0	10,0	82,5
	بشدة معارض	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 19					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	36	45,0	45,0	45,0
	موافق	23	28,8	28,8	73,8
	محايد	2	2,5	2,5	76,3
	معارض	11	13,8	13,8	90,0
	بشدة معارض	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 20					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	25	31,3	31,3	31,3
	معارض	20	25,0	25,0	56,3
	محايد	12	15,0	15,0	71,3
	موافق	12	15,0	15,0	86,3
	بشدة موافق	11	13,8	13,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 21					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	35	43,8	43,8	43,8
	موافق	22	27,5	27,5	71,3
	محايد	6	7,5	7,5	78,8
	معارض	11	13,8	13,8	92,5
	بشدة معارض	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 22					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	43	53,8	53,8	53,8
	معارض	19	23,8	23,8	77,5
	محايد	8	10,0	10,0	87,5
	موافق	7	8,8	8,8	96,3
	بشدة موافق	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	100,0

البند 23					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	29	36,3	36,3	36,3
	موافق	25	31,3	31,3	67,5
	محايد	6	7,5	7,5	75,0
	معارض	11	13,8	13,8	88,8
	بشدة معارض	9	11,3	11,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

البند 24					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	17	21,3	21,3	21,3
	موافق	22	27,5	27,5	48,8
	محايد	10	12,5	12,5	61,3
	معارض	22	27,5	27,5	88,8
	بشدة معارض	9	11,3	11,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

البند 25					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	44	55,0	55,0	55,0
	معارض	16	20,0	20,0	75,0
	محايد	4	5,0	5,0	80,0
	موافق	10	12,5	12,5	92,5
	بشدة موافق	6	7,5	7,5	100,0
	Total		80	100,0	100,0

البند 26					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	21	26,3	26,3	26,3
	معارض	25	31,3	31,3	57,5
	محايد	9	11,3	11,3	68,8
	موافق	16	20,0	20,0	88,8
	بشدة موافق	9	11,3	11,3	100,0
	Total		80	100,0	100,0

البند 27					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	19	23,8	23,8	23,8
	موافق	32	40,0	40,0	63,8
	محايد	15	18,8	18,8	82,5
	معارض	9	11,3	11,3	93,8
	بشدة معارض	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 28					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	26	32,5	32,5	32,5
	معارض	23	28,8	28,8	61,3
	محايد	8	10,0	10,0	71,3
	موافق	15	18,8	18,8	90,0
	بشدة موافق	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 29					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	22	27,5	27,5	27,5
	معارض	24	30,0	30,0	57,5
	محايد	8	10,0	10,0	67,5
	موافق	17	21,3	21,3	88,8
	بشدة موافق	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي لكل بند من بنود محور الضغوط المهنية		
	N	Moyenne
q1	80	3,8750
q2	80	3,9000
q3	80	3,8750
q4	80	3,2875
q5	80	4,2625
q6	80	3,4250
q7	80	3,8875

q8	80	3,6250
q9	80	3,8500
q10	80	4,0750
q11	80	3,2500
q12	80	4,0500
q13	80	3,6375
q14	80	3,8625
q15	80	3,5875
q16	80	2,0750
q17	80	2,2875
q18	80	2,2750
q19	80	2,1500
q20	80	2,5500
q21	80	2,1375
q22	80	1,8500
q23	80	2,3250
q24	80	2,8000
q25	80	1,9750
q26	80	2,5875
q27	80	2,3625
q28	80	2,4500
q29	80	2,5875
N valide (liste)	80	

التكرارات النسب المئوية لكل بند من بنود محور التوافق المهني

البند 30					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	17	21,3	21,3	21,3
	موافق	28	35,0	35,0	56,3
	محايد	13	16,3	16,3	72,5
	معارض	19	23,8	23,8	96,3
	بشدة معارض	3	3,8	3,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 31					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	2	2,5	2,5	2,5
	معارض	14	17,5	17,5	20,0
	محايد	5	6,3	6,3	26,3
	موافق	36	45,0	45,0	71,3
	بشدة موافق	23	28,8	28,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 32					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	6	7,5	7,5	7,5
	معارض	18	22,5	22,5	30,0
	محايد	9	11,3	11,3	41,3
	موافق	28	35,0	35,0	76,3
	بشدة موافق	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 33					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	6	7,5	7,5	7,5
	معارض	8	10,0	10,0	17,5
	محايد	13	16,3	16,3	33,8
	موافق	40	50,0	50,0	83,8
	بشدة موافق	13	16,3	16,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 34					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	8	10,0	10,0	10,0
	موافق	20	25,0	25,0	35,0
	محايد	20	25,0	25,0	60,0
	معارض	22	27,5	27,5	87,5
	بشدة معارض	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 35					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	2	2,5	2,5	2,5
	معارض	1	1,3	1,3	3,8
	محايد	4	5,0	5,0	8,8
	موافق	27	33,8	33,8	42,5
	بشدة موافق	46	57,5	57,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 36					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	6	7,5	7,5	7,5
	محايد	5	6,3	6,3	13,8
	موافق	30	37,5	37,5	51,3
	بشدة موافق	39	48,8	48,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 37					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	7	8,8	8,8	8,8
	محايد	14	17,5	17,5	26,3
	موافق	25	31,3	31,3	57,5
	بشدة موافق	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 38					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	4	5,0	5,0	5,0
	محايد	13	16,3	16,3	21,3
	موافق	30	37,5	37,5	58,8
	بشدة موافق	33	41,3	41,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 39					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	معارض	4	5,0	5,0	5,0
	محايد	12	15,0	15,0	20,0
	موافق	40	50,0	50,0	70,0
	بشدة موافق	24	30,0	30,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 40					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	3	3,8	3,8	3,8
	موافق	11	13,8	13,8	17,5
	محايد	14	17,5	17,5	35,0
	معارض	37	46,3	46,3	81,3
	بشدة معارض	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 41					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	26	32,5	32,5	32,5
	معارض	15	18,8	18,8	51,3
	محايد	19	23,8	23,8	75,0
	موافق	18	22,5	22,5	97,5
	بشدة موافق	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

q42					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	34	42,5	42,5	42,5
	معارض	32	40,0	40,0	82,5
	محايد	6	7,5	7,5	90,0
	موافق	2	2,5	2,5	92,5
	بشدة موافق	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 43					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	38	47,5	47,5	47,5
	معارض	15	18,8	18,8	66,3
	محايد	16	20,0	20,0	86,3
	موافق	10	12,5	12,5	98,8
	بشدة موافق	1	1,3	1,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 44					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	32	40,0	40,0	40,0
	معارض	25	31,3	31,3	71,3
	محايد	12	15,0	15,0	86,3
	موافق	9	11,3	11,3	97,5
	بشدة موافق	2	2,5	2,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 45					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	20	25,0	25,0	25,0
	موافق	23	28,8	28,8	53,8
	محايد	21	26,3	26,3	80,0
	معارض	7	8,8	8,8	88,8
	بشدة معارض	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 46					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	25	31,3	31,3	31,3
	موافق	25	31,3	31,3	62,5
	محايد	16	20,0	20,0	82,5
	معارض	8	10,0	10,0	92,5
	بشدة معارض	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 47					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	8	10,0	10,0	10,0
	معارض	11	13,8	13,8	23,8
	محايد	10	12,5	12,5	36,3
	موافق	33	41,3	41,3	77,5
	بشدة موافق	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 48					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	6	7,5	7,5	7,5
	معارض	17	21,3	21,3	28,8
	محايد	2	2,5	2,5	31,3
	موافق	41	51,3	51,3	82,5
	بشدة موافق	14	17,5	17,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 49					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	14	17,5	17,5	17,5
	موافق	40	50,0	50,0	67,5
	محايد	8	10,0	10,0	77,5
	معارض	8	10,0	10,0	87,5
	بشدة معارض	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 50					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	20	25,0	25,0	25,0
	معارض	16	20,0	20,0	45,0
	محايد	8	10,0	10,0	55,0
	موافق	30	37,5	37,5	92,5
	بشدة موافق	6	7,5	7,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 51					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	32	40,0	40,0	40,0
	معارض	11	13,8	13,8	53,8
	محايد	6	7,5	7,5	61,3
	موافق	24	30,0	30,0	91,3
	بشدة موافق	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 52					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	21	26,3	26,3	26,3
	معارض	16	20,0	20,0	46,3
	محايد	13	16,3	16,3	62,5
	موافق	23	28,8	28,8	91,3
	بشدة موافق	7	8,8	8,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 53					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	20	25,0	25,0	25,0
	معارض	19	23,8	23,8	48,8
	محايد	10	12,5	12,5	61,3
	موافق	27	33,8	33,8	95,0
	بشدة موافق	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 54					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	19	23,8	23,8	23,8
	معارض	21	26,3	26,3	50,0
	محايد	7	8,8	8,8	58,8
	موافق	28	35,0	35,0	93,8
	بشدة موافق	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 55					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	23	28,8	28,8	28,8
	موافق	25	31,3	31,3	60,0
	محايد	6	7,5	7,5	67,5
	معارض	17	21,3	21,3	88,8
	بشدة معارض	9	11,3	11,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 56					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	18	22,5	22,5	22,5
	معارض	30	37,5	37,5	60,0
	محايد	9	11,3	11,3	71,3
	موافق	19	23,8	23,8	95,0
	بشدة موافق	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 57					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	25	31,3	31,3	31,3
	موافق	36	45,0	45,0	76,3
	محايد	6	7,5	7,5	83,8
	معارض	8	10,0	10,0	93,8
	بشدة معارض	5	6,3	6,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 58					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	26	32,5	32,5	32,5
	موافق	40	50,0	50,0	82,5
	محايد	3	3,8	3,8	86,3
	معارض	7	8,8	8,8	95,0
	بشدة معارض	4	5,0	5,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 59					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة معارض	39	48,8	48,8	48,8
	معارض	15	18,8	18,8	67,5
	محايد	9	11,3	11,3	78,8
	موافق	9	11,3	11,3	90,0
	بشدة موافق	8	10,0	10,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

البند 60					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	29	36,3	36,3	36,3
	موافق	19	23,8	23,8	60,0
	محايد	5	6,3	6,3	66,3
	معارض	12	15,0	15,0	81,3
	بشدة معارض	15	18,8	18,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

المتوسط الحسابي لكل بند من بنود محور التوافق المهني		
	N	Moyenne
q30	80	2,5375
q31	80	3,8000
q32	80	3,4500
q33	80	3,5750
q34	80	3,0750
q35	80	4,4250
q36	80	4,2750
q37	80	4,0750
q38	80	4,1500
q39	80	4,0500
q40	80	3,6250
q41	80	2,4375
q42	80	1,9250
q43	80	2,0125
q44	80	2,0500
q45	80	2,5250
q46	80	2,3125

q47	80	3,5250
q48	80	3,5000
q49	80	2,5000
q50	80	2,8250
q51	80	2,5375
q52	80	2,7375
q53	80	2,7000
q54	80	2,7375
q55	80	2,5500
q56	80	2,5125
q57	80	2,1500
q58	80	2,0375
q59	80	2,1500
q60	80	2,5625
N valide (liste)	80	

نتائج معامل الارتباط بيرسون للكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين أبعاد الضغوط المهنية والتوافق المهني

الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والتوافق المهني			
		2.النهنية.الضغوط	المهني.التوافق
2.النهنية.الضغوط	Corrélation de Pearson	1	,552**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	80	80
المهني.التوافق	Corrélation de Pearson	,552**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	80	80

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

الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين بعد نمط الإشراف والتوافق المهني			
		الإشراف.نمط	المهني.التوافق
الإشراف.نمط	Corrélation de Pearson	1	,304**
	Sig. (bilatérale)		,006
	N	80	80
المهني.التوافق	Corrélation de Pearson	,304**	1
	Sig. (bilatérale)	,006	
	N	80	80

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

الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين بعد جماعات العمل والتوافق المهني			
		العمل.جماعات	المهني.التوافق
العمل.جماعات	Corrélation de Pearson	1	,247 [*]
	Sig. (bilatérale)		,027
	N	80	80
المهني.التوافق	Corrélation de Pearson	,247 [*]	1
	Sig. (bilatérale)	,027	
	N	80	80

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

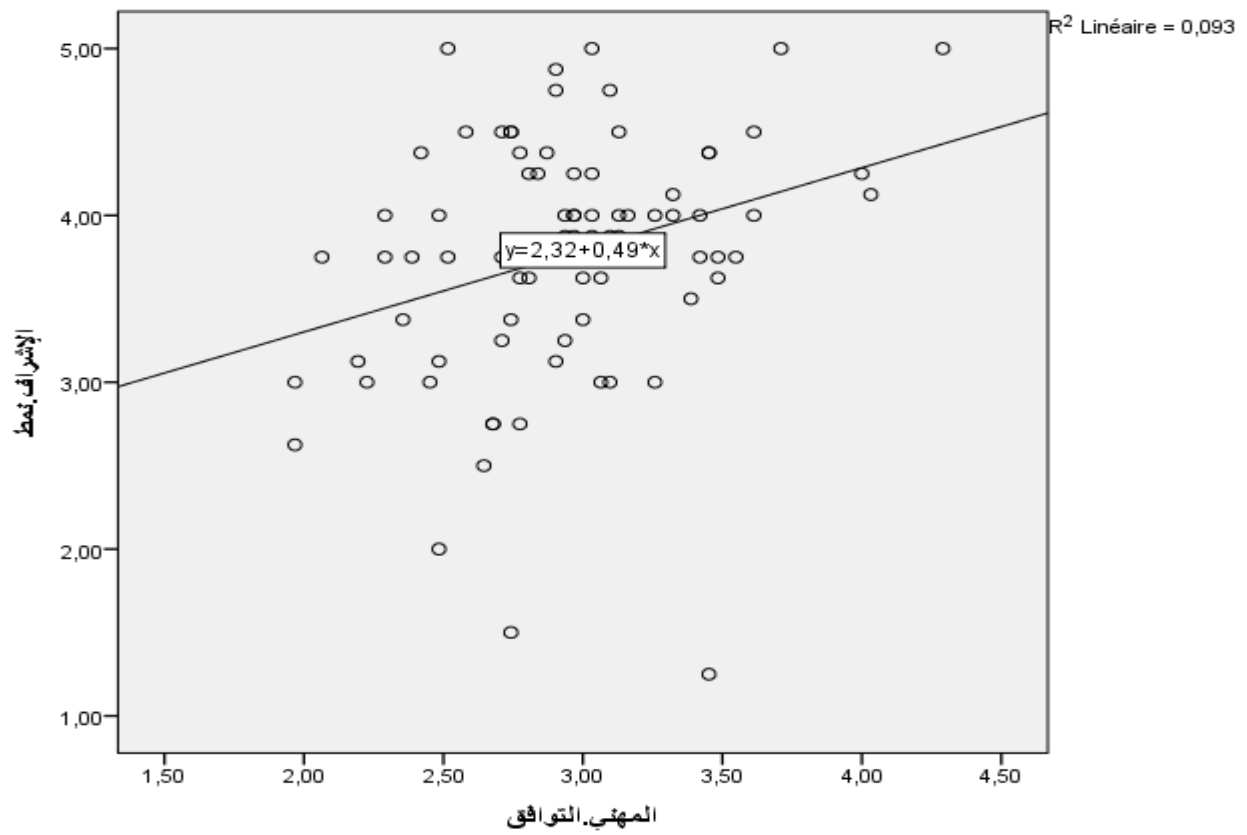
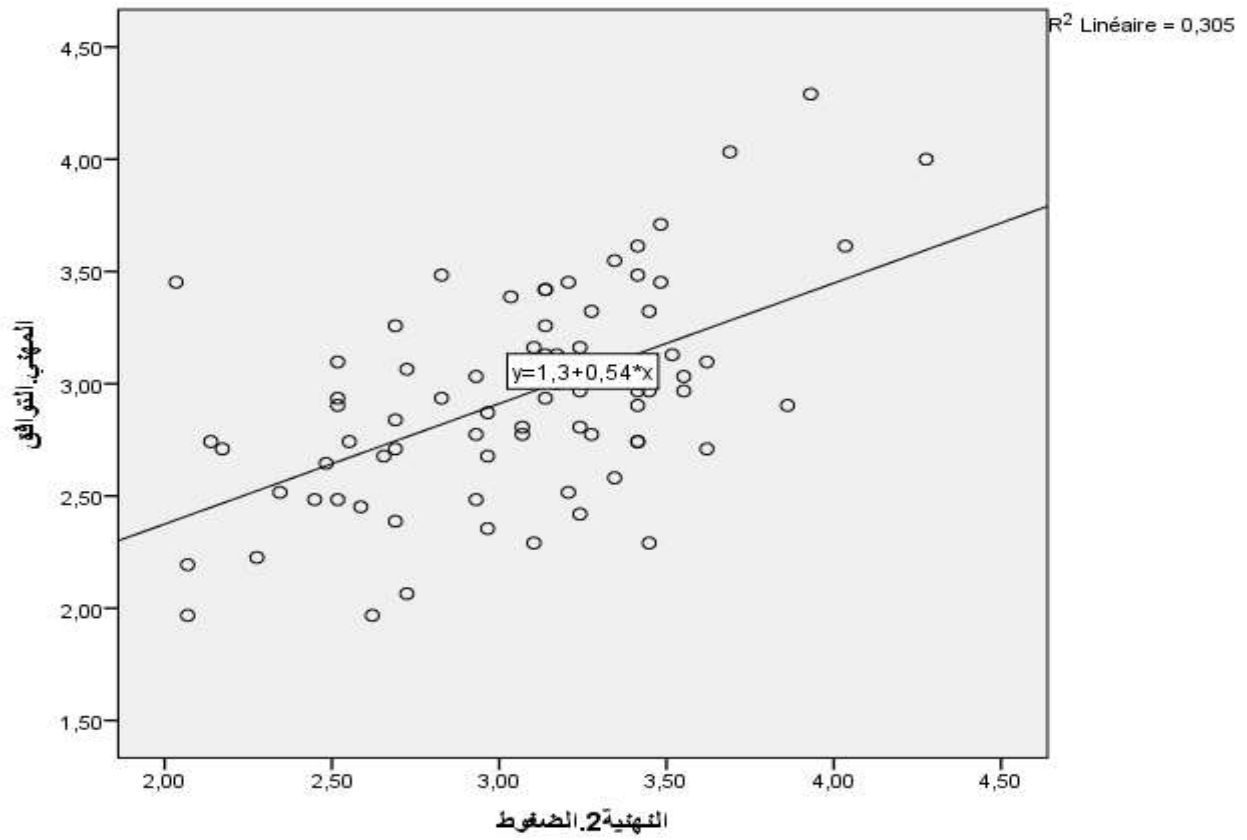
الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين بعد الترقية والأجر والتوافق المهني			
		والترقية.الأجر	المهني.التوافق
والترقية.الأجر	Corrélation de Pearson	1	,561 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	80	80
المهني.التوافق	Corrélation de Pearson	,561 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	80	80

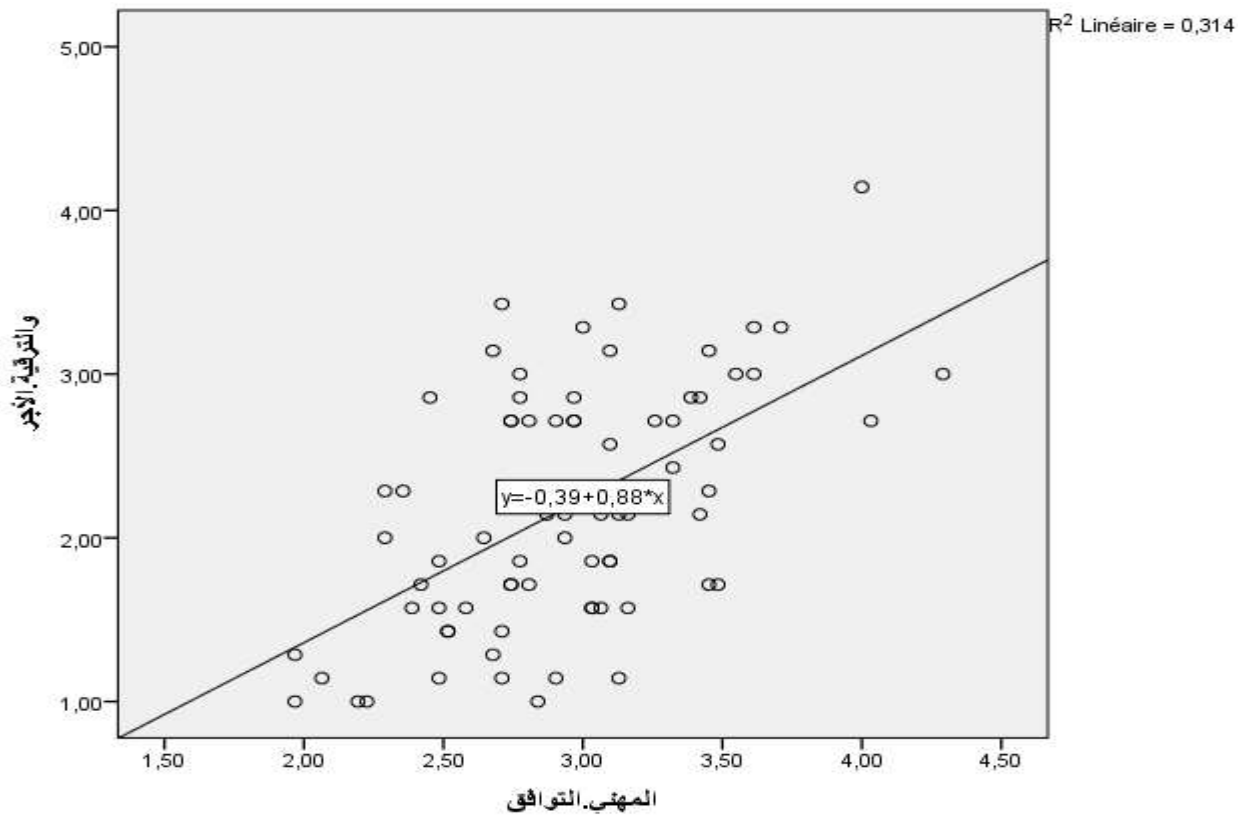
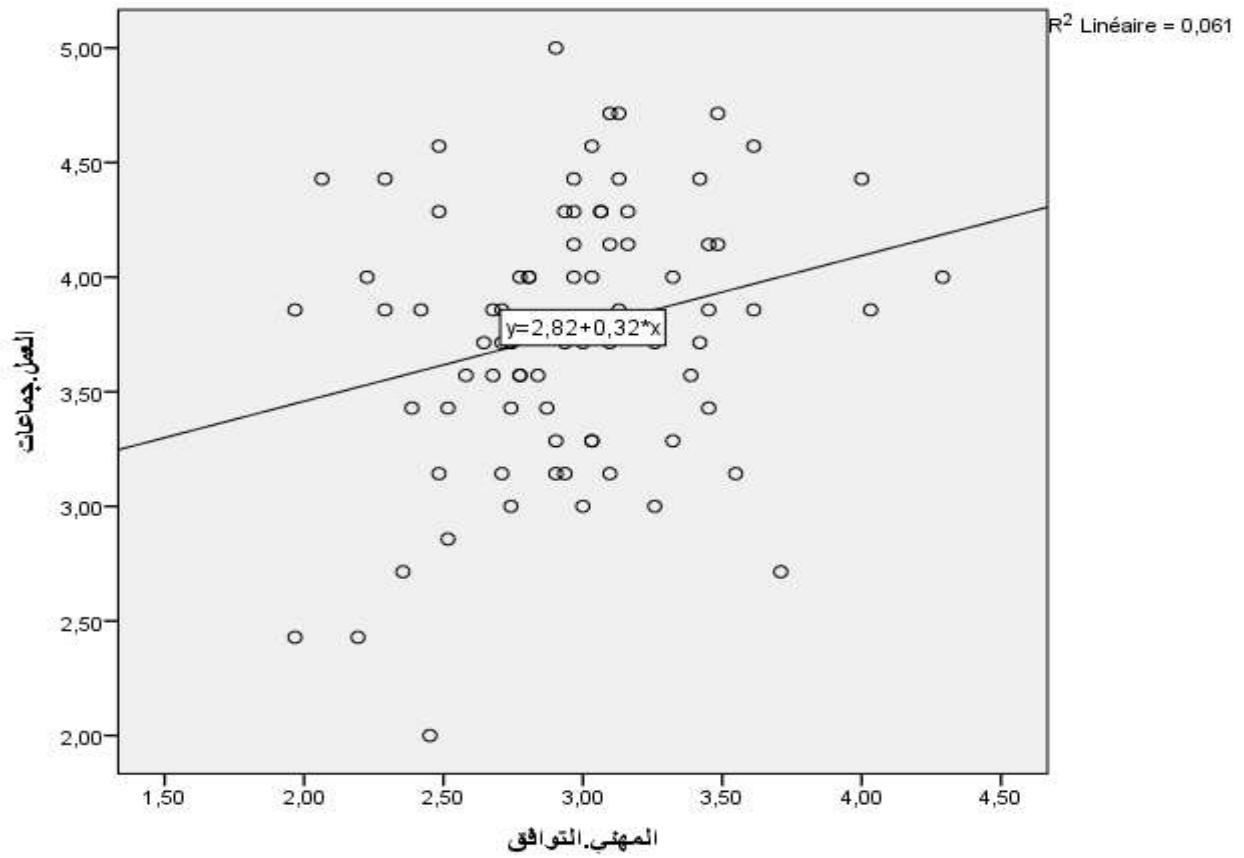
** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

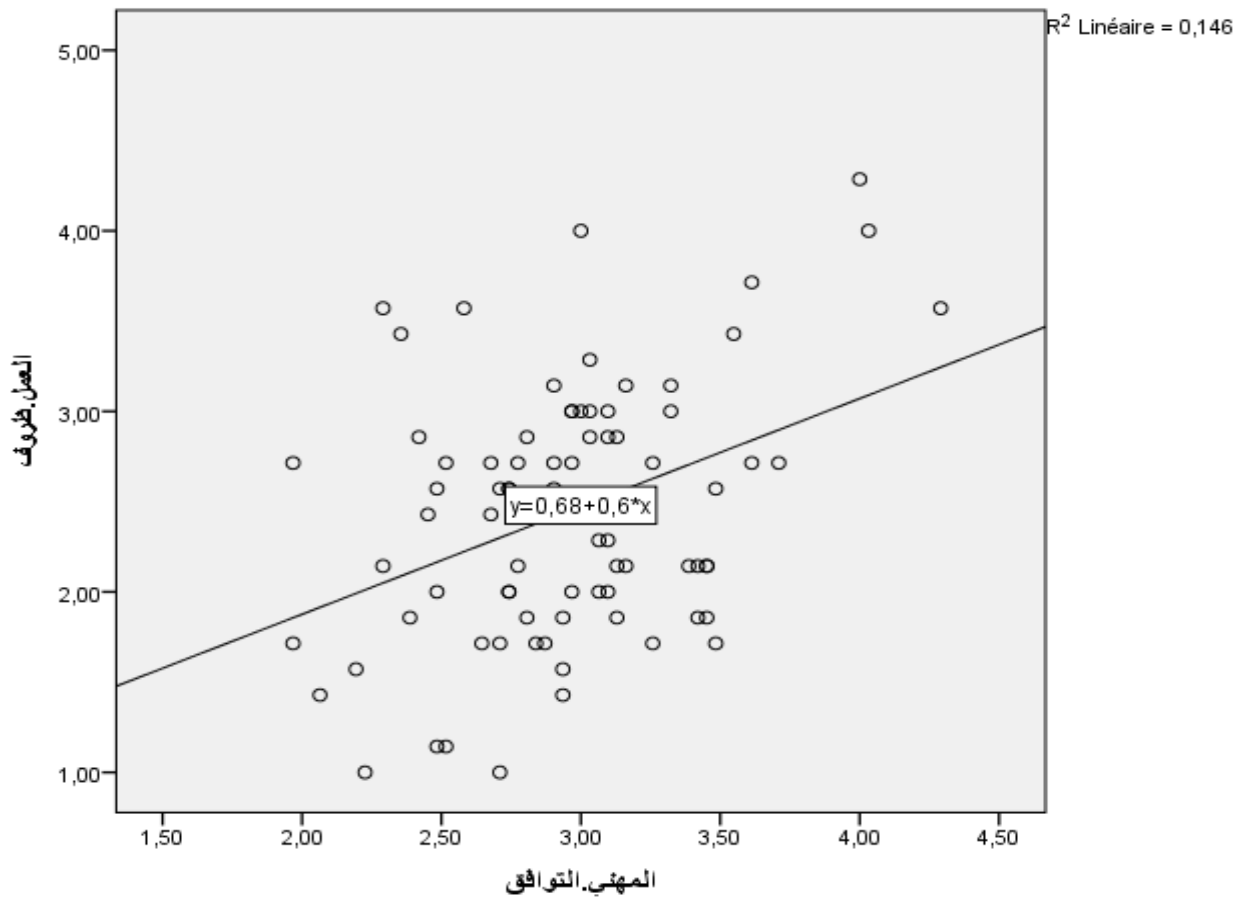
الكشف عن طبيعة العلاقة الموجودة بين بعد ظروف العمل والتوافق المهني			
		العمل.ظروف	المهني.التوافق
العمل.ظروف	Corrélation de Pearson	1	,382 ^{**}
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	80	80
المهني.التوافق	Corrélation de Pearson	,382 ^{**}	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	80	80

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

أشكال توضح خط الإنتشار لتوضيح طبيعة العلاقة الموجودة بين لأبعاد الضغوط المهنية والتوافق المهني







جداول توضح التوزيع الطبيعي ومعامل ليفن للتباين لعينة الدراسة

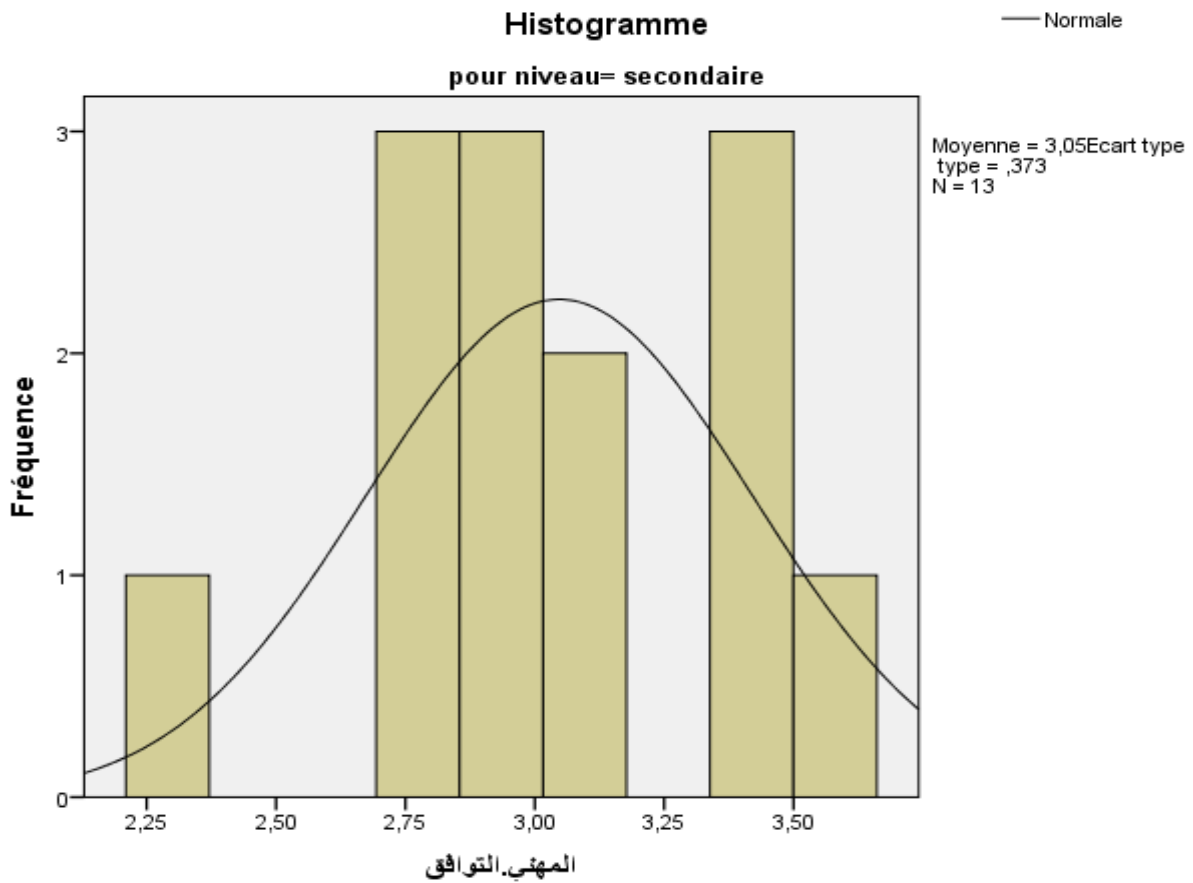
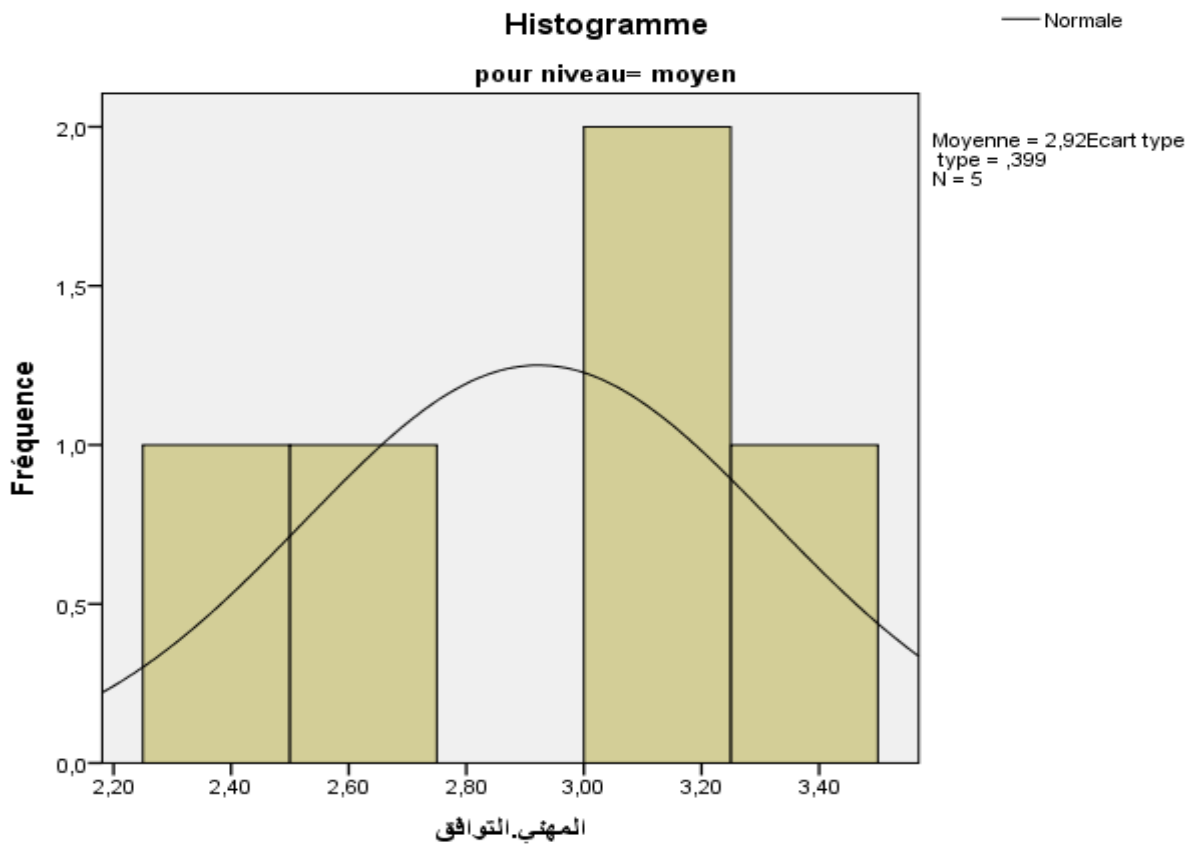
التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي							
	niveau	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المهني.التوافق	moyen	,208	5	,200*	,970	5	,874
	secondaire	,127	13	,200*	,963	13	,798
	université	,121	31	,200*	,961	31	,306
	études supérieures	,078	31	,200*	,991	31	,996

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

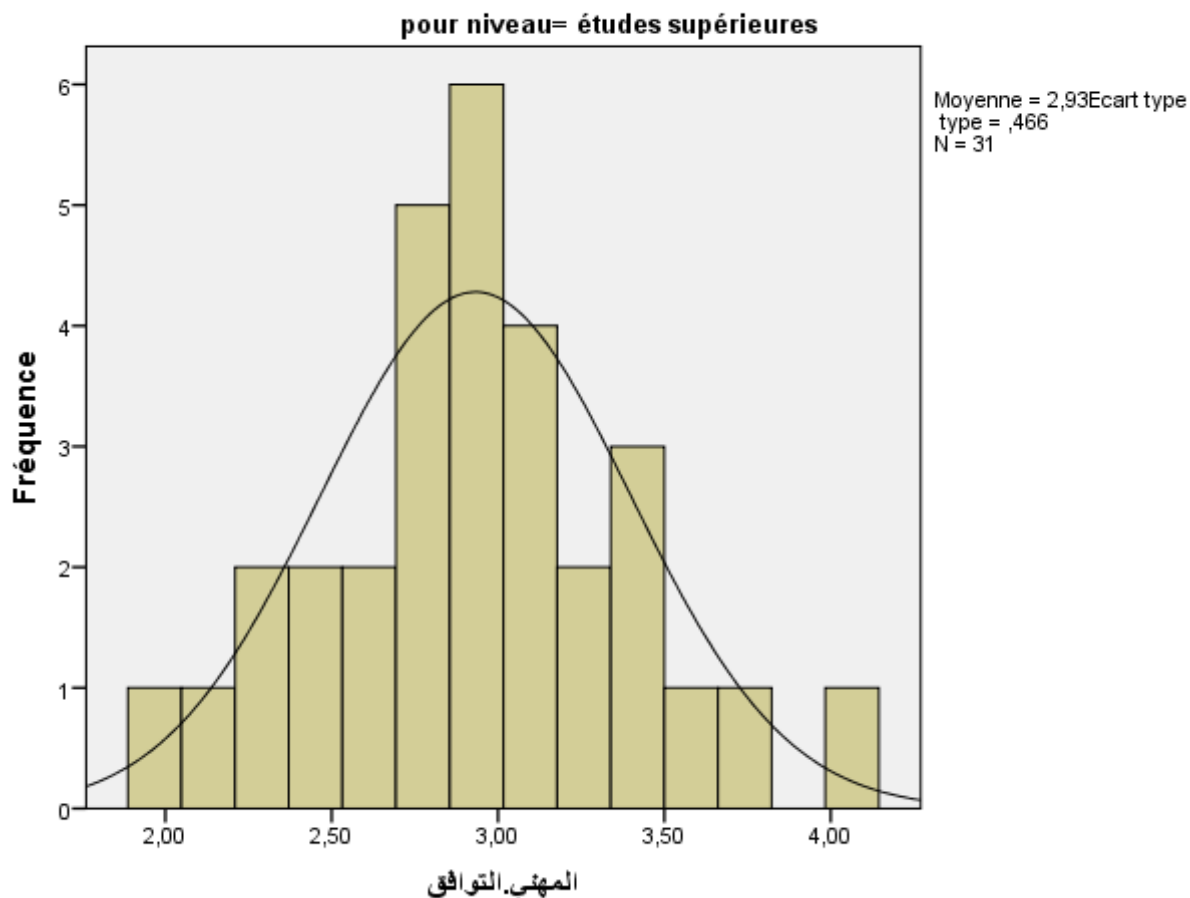
قيمة معامل ليفن للتباين حسب متغير المستوى التعليمي					
		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
المهني.التوافق	Basé sur la moyenne	,238	3	76	,870
	Basé sur la médiane	,304	3	76	,822
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,304	3	72,886	,822

	Basé sur la moyenne tronquée	,240	3	76	,868
--	------------------------------	------	---	----	------



Histogramme

— Normale

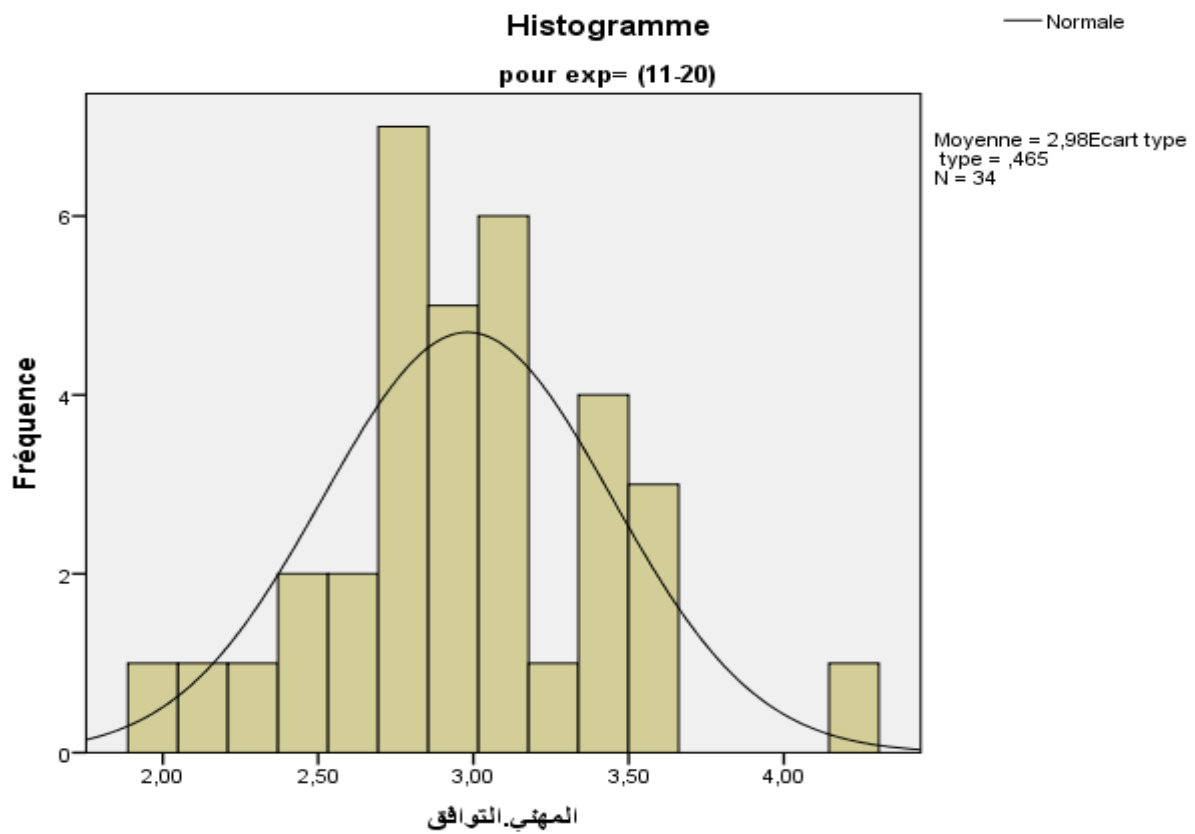
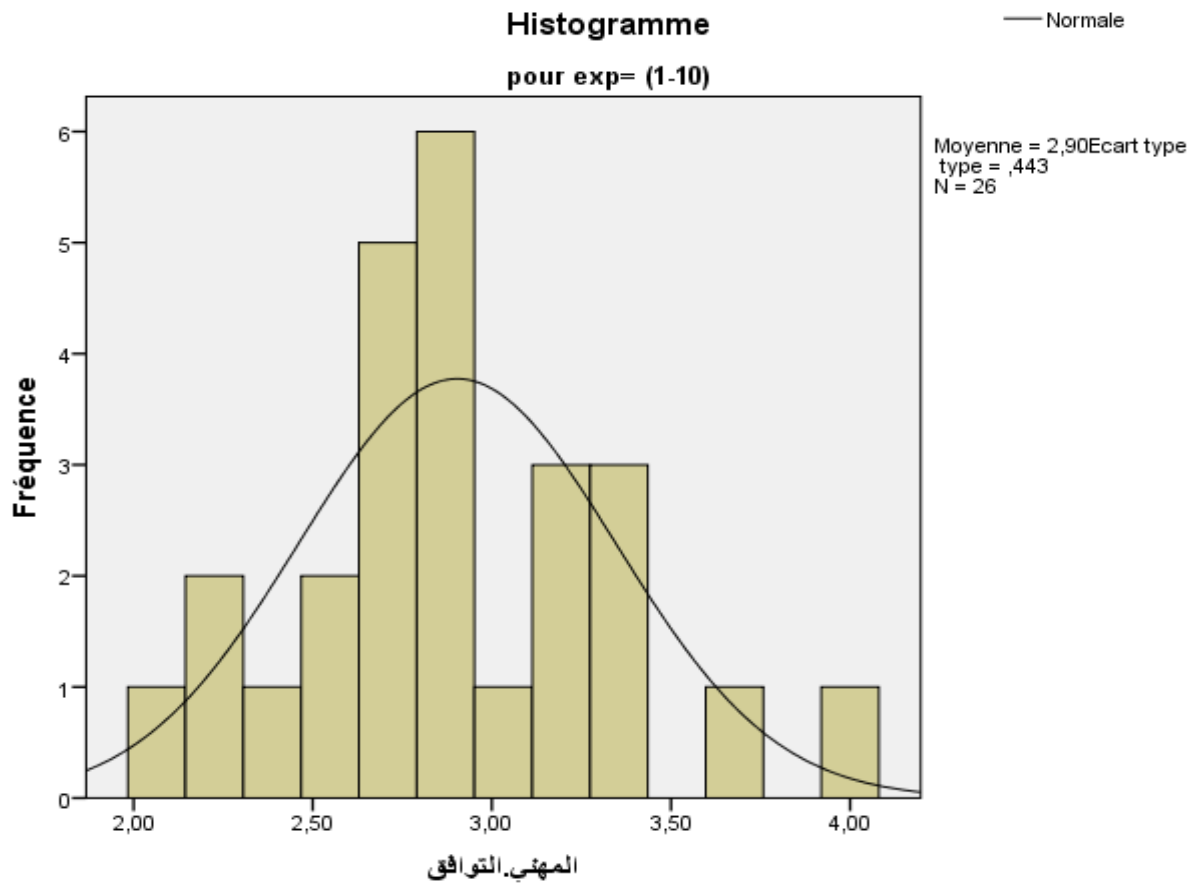


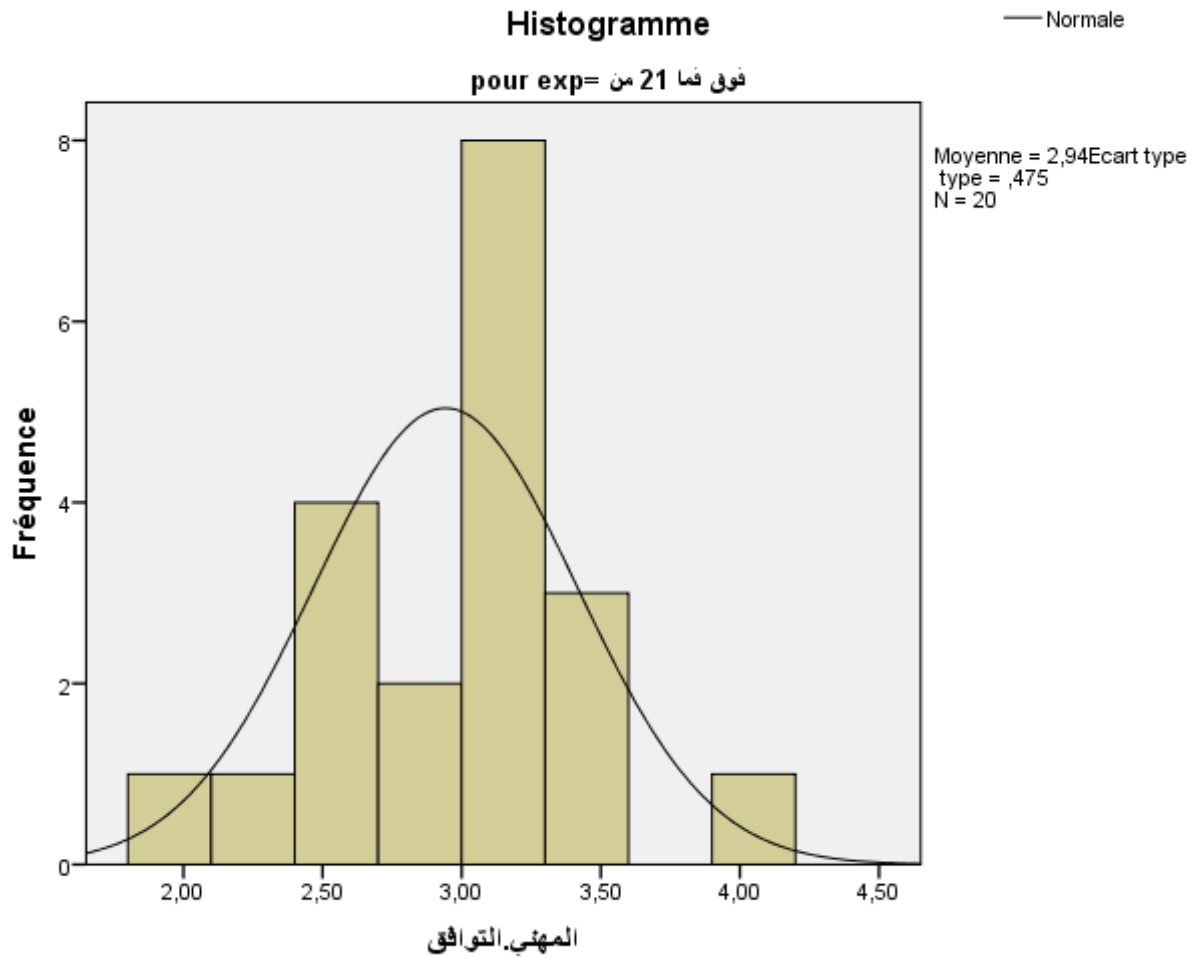
التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة حسب متغير المستوى الأقدمية في العمل							
	Exp	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Statistiques	Ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المهني.التوافق	(1-10)	,125	26	,200*	,981	26	,886
	(11-20)	,085	34	,200*	,980	34	,764
	فوق فما 21 من	,172	20	,123	,961	20	,564

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

قيمة معامل ليفن للتباين حسب متغير الأقدمية في العمل					
		Statistique de Levene	ddl1	ddl2	Sig.
المهني.التوافق	Basé sur la moyenne	,057	2	77	,944
	Basé sur la médiane	,043	2	77	,957
	Basé sur la médiane avec ddl ajusté	,043	2	75,979	,957
	Basé sur la moyenne tronquée	,054	2	77	,947





نتائج معامل تحليل التباين الأحادي (anova) للكشف عن الفروق في مستوى التوافق المهني تعزى لكل من متغير الأقدمية في العمل و المستوى التعليمي على الترتيب

ANOVA					
المهني.التوافق					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,090	2	,045	,211	,810
Intragroupes	16,343	77	,212		
Total	16,432	79			

ANOVA					
المهني.التوافق					
	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,161	3	,054	,251	,861
Intragroupes	16,271	76	,214		
Total	16,432	79			

