



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون تيارت
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس والفلسفة والأرطوفونيا



تخصص: علم النفس العمل والتنظيم

العنوان:

نمذجة العلاقات بين الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي والاجهاد المهني في بيئة المنظمات الصحية

أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث

المشرف: عمارة الجيلالي

إعداد: بومقواس إبراهيم

الصفة	المؤسسة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ التعليم العالي	سمير بن موسى
مشرفا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر -أ-	عمارة الجيلالي
ممتحننا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر -أ-	بلعربي عادل عبد الرحمان
ممتحننا	جامعة ابن خلدون تيارت	أستاذ محاضر -أ-	قرينعي أحمد
ممتحننا	جامعة الحاج لخضر باتنة 01	أستاذ محاضر -أ-	دحمان سويبي
ممتحننا	جامعة زيان عاشور الجلفة	أستاذ محاضر -أ-	بلول أحمد

السنة الجامعية: 2025/2024

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى منبع الحنان أُمي وأبي اللذين كان لي خير عون وسند بفضل

دعاءهم اللا محدود

إلى أسرتي الحبيبة التي وقفت بجانبني في كل خطوة

إلى الأصدقاء والزملاء الذين تقاسموا معي رحلة الكفاح وكانوا

لي عوننا وسند في لحظات التعب والإرهاق

أقدر لكم دعمكم وأهدي لكم جزءا من هذا النجاح

شكر وعرفان

الحمد لله الذي وفقني وأعانني على إتمام هذا العمل ، فله الحمد
والشكر أولا وأخرا.

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف الدكتور
عمارة الجيلالي الذي لم يبخل عليا بتوجيهاته القيمة فكان لي خير
المرشد في مسيرتي البحثية

كما أعبر عن كامل إمتناني العميق لكل الأساتذة الكرام الذين أثروا
معارفي وفتحوا أمامي آفاق البحث العلمي ، ولكل من ساهم بكلمة
أو نصيحة أو توجيه في إنجاز هذا العمل

فنجاحي هذا ليس إنجازي لوحدي ، بل هو ثمرة دعمكم وتحفيزكم
المستمر وأوقاتكم الثمينة التي قضيتوموها في مساعدتي

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستويات كل من الدعم النفسي والاجتماعي والدعم التنظيمي والإجهاد المهني لدى فئة عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة، بالإضافة إلى التحقق من مدى مطابقة نموذج نظري مقترح يجمع العلاقات المباشرة للتغيرات بين الدعم النفسي والاجتماعي والدعم التنظيمي بإعتبارها المتغيرات المستقلة المشكلة لمفهوم الدعم المتعلق بالجانب التنظيمي بصفة عامة، والإجهاد المهني بإعتباره متغيراً تابعاً.

ولتحقيق ذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي بالإعتماد على أساليب إحصائية وصفية واستدلالية مختلفة تمثل أهمها في أسلوب تحليل المسار Path Analysis، وقد شملت عينة الدراسة 316 عاملاً من عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة، ولجمع البيانات تم استخدام مقياس الدعم التنظيمي لـ Eisenberger, R & al 1986، ومقياس الدعم النفسي والاجتماعي لـ خليفة بن ناصر العماري الدوسري 2020، ومقياس الإجهاد المهني لـ روبر كارزاك R. Karasek Job Content Questionnaire 1979، وتم تحليل البيانات باستخدام حزمة SPSS v26 و AMOS v26.

وتبين نتائج الدراسة وجود مستويات متوسطة لكل من الدعم التنظيمي والدعم النفسي والاجتماعي والإجهاد المهني لدى فئة عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة، كما تبين النتائج كذلك وجود تأثير سلبي لكل من الدعم التنظيمي والدعم النفسي والاجتماعي على الإجهاد المهني، وكذا مساهمة التغيرات بين الدعم النفسي والاجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة، و تؤكد نتائج الدراسة إلى ضرورة الإهتمام بأنواع الدعم للعامل في القطاع الصحي تلبية لمتطلباته النفسية والاجتماعية والتنظيمية، وذلك بهدف تقليل العوامل المساهمة في الإجهاد والأعراض الناجمة عنها، وذلك بهدف خلق بيئة تنظيمية صحية.

الكلمات المفتاحية: الدعم التنظيمي، الدعم النفسي والاجتماعي، الإجهاد المهني، التغيرات، تحليل المسار، عمال القطاع الصحي، الجلفة.

Abstract

This study investigated the levels of psychological and social support, organizational support, and occupational stress among health workers in Djelfa, Algeria. In addition, it aimed to verify the extent to which a proposed theoretical model is consistent with the direct relationships of variation between psychological and social support and organizational support as independent variables forming the concept of support related to the organizational side in general, and occupational stress as a dependent variable.

To achieve this, a descriptive-analytical approach was used and different descriptive and inferential statistical methods, the most important of which is the path analysis method. The study sample consisted of 316 health workers in Djelfa. To collect data, we used the Organizational Support Scale by Eisenberger, R. & al 1986, the Psychological and Social Support Scale by Khalifa bin Nasser Al-Omari Al-Dawsari 2020, and the Occupational Stress Scale by Robert Karasek 1979 R. Karasek Job Content Questionnaire, The data was analyzed using SPSS v26 and AMOS v26.

The results of the study showed that there were moderate levels of organizational support, psychological and social support, and occupational stress among health workers in Djelfa. The results showed that all three variables were at moderate levels. The study also found that both organizational support and psychological and social support had a negative effect on occupational stress, as well as the effect of variation between psychological and social support and organizational support in determining the level of occupational stress among health workers in Djelfa. The results of the study confirm the need to pay attention to the different level of support for workers in the health sector to meet their psychological, social, and organizational needs, in order to reduce the factors contributing to stress and the symptoms resulting from it, and in order to create a healthy organizational environment.

Keywords: Organizational support, psychological and social support, occupational stress, path analysis, health workers, Djelfa

فهرس المحتويات

ب	الإهداء.....
ب	أهدي هذا العمل المتواضع
ب	إلى متبع الحنان أمي وأبي اللذين كان لي خير عون وسند بفضل دعاءهم اللا محدود.....
ب	إلى أسرتي الحبيبة التي وقفت بجاني في كل خطوة.....
ب	إلى الأصدقاء والزلاء الذين تقاسموا معي رحلة الكفاح وكانوا لي عوننا وسند في لحظات التعب والإرهاق.....
ب	أقدر لكم دعمكم وأهدي لكم جزءا من هذا النجاح.....
ج	شكر وعرفان.....
IV	ملخص.....
V	Abstract.....
VI	فهرس المحتويات.....
أ	مقدمة.....
1	الفصل الأول: مدخل عام للدراسة.....
2	مشكلة الدراسة.....
4	فرضيات الدراسة.....
4	الفرضية العامة.....
4	الفرضيات الجزئية.....
6	النموذج النظري للدراسة.....
7	أهمية الدراسة.....
7	أهداف الدراسة.....
7	أسباب اختيار الموضوع.....
9	تحديد مصطلحات البحث.....
11	الدراسات السابقة.....
11	الدراسات الخاصة بالدعم الاجتماعي.....
14	الدراسات الخاصة بالدعم النفسي:.....
17	الدراسات الخاصة بالدعم التنظيمي:.....
20	الدراسات الخاصة بالإجهاد المهني:.....
32	مناقشة الدراسات السابقة.....

37	مميزات الدراسة الحالية.....
38	النماذج التي تناولت متغيرات الدراسة.....
48	الفصل الثاني: الدعم النفسي والاجتماعي.....
49	الدعم الاجتماعي.....
49	لمحة تاريخية عن الدعم الاجتماعي.....
50	تعريف الدعم الاجتماعي.....
53	مصادر الدعم الاجتماعي.....
54	الأثار المترتبة عن الدعم الاجتماعي.....
56	أنواع الدعم الاجتماعي.....
57	مقاربات الدعم الاجتماعي.....
58	الدعم النفسي.....
58	تمهيد:.....
58	تعريف الدعم النفسي.....
60	أهداف الدعم النفسي.....
60	أنواع الدعم النفسي.....
61	مناهج الدعم النفسي.....
61	مكونات الدعم النفسي.....
62	فنيات الدعم النفسي.....
63	مجالات الدعم النفسي.....
65	الفصل الثالث: الدعم التنظيمي.....
66	نبذة تاريخية للدعم التنظيمي.....
67	تعريف الدعم التنظيمي.....
69	أهمية الدعم التنظيمي.....
72	أبعاد الدعم التنظيمي.....
75	نظريات الدعم التنظيمي.....
75	1. المنظور الاقتصادي.....
75	2. المنظور الاجتماعي لعلاقة التبادل.....
77	3. المنظور التنظيمي لعلاقات التبادل.....

78	العوامل المؤثرة في تقدير الدعم التنظيمي
80	الفصل الرابع: الإجهاد المهني
81	تمهيد
81	تعريف الإجهاد
83	النظريات المفسرة للإجهاد
83	النموذج النفسي كوكس ومكاي MacKay&Cox
84	نموذج كشرود 1986
87	النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد فرانس وكاهن: (French & Kahn 1962)
88	نموذج السيرورات للإجهاد (McGrath 1976)
89	مصادر الإجهاد
89	1. المصادر التنظيمية
91	2. المصادر الفردية (الشخصية):
92	وسائل قياس الإجهاد المهني
94	الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة
95	منهجية الدراسة
95	منهج البحث المعتمد في الدراسة
95	منهج الدراسة
96	التعريف بالمؤسسة
96	حدود الدراسة
96	أدوات الدراسة
96	الصورة الأولية لأداة الدراسة
99	الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة
100	الصورة النهائية لأداة الدراسة
102	الإجراءات التنفيذية والإدارية للدراسة الميدانية
102	الإجراءات المنهجية ونتائج الدراسة الميدانية
103	مجتمع الدراسة
103	عينة الدراسة
103	المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة

103 تصميم وفحص ثبات أداة الدراسة.
104 بناء أداة الدراسة.
104 أداة الدراسة.
106 إختبار التوزيع الطبيعي.
106 الدراسة الاستطلاعية.
107 عرض خصائص عينة الدراسة: (البيانات الشخصية والوظيفية).
109 صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة.
113 ثبات أداة الدراسة.
115 الفصل السادس: عرض وتفسير ومناقشة النتائج.
116 إختبار الفرضيات.
117 عرض خصائص عينة الدراسة: (البيانات الشخصية والوظيفية).
119 عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:
122 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية:
130 عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة:
136 عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة:
136 إختبار الفرضية العامة.
136 إختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة.
148 المراجع.
149 الملاحق.
213 التعريف بالمؤسسة.

فهرس الجداول

عنوان الجدول

رقم الصفحة

25.....	الجدول رقم 1 ملخص الدراسات السابقة و مقارنتها بالدراسة الحالية.....
100.....	الجدول رقم 2 شرح المحاور الخاصة بإستبباني الدراسة مع ذكر أرقام العبارات وعدد العبارات.....
101.....	الجدول رقم 3 شرح المحاور الخاصة بإستبباني الدراسة مع ذكر أرقام العبارات وعدد العبارات.....
101.....	الجدول رقم 4 شرح المحاور الخاصة بإستبباني الدراسة مع ذكر أرقام العبارات وعدد العبارات.....
104.....	الجدول رقم 5 يبين العبارات التي تقيس مقياس الدعم التنظيمي.....
104.....	الجدول رقم 6 يبين العبارات التي تقيس كل بعد في مقياس الدعم النفسي الإجتماعي.....
105.....	الجدول رقم 7 يبين العبارات التي تقيس كل بعد في مقياس مقياس الإجهاد المبرني.....
105.....	الجدول رقم 8 يبين درجة البدائل.....
105.....	الجدول رقم 9 يبين درجة البدائل (العبارات السلبية).....
105.....	الجدول رقم 10 يبين الوزن النسبي للمتوسطات وتقديرها فيما يتعلق بالبنود، وتقديرها فيما يتعلق بالأبعاد والمتغيرات.....
106.....	الجدول رقم 11 نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لمأور الدراسة.....
107.....	الجدول رقم 12 توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.....
107.....	الجدول رقم 13 توزيع عينة الدراسة حسب السن.....
107.....	الجدول رقم 14 توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الإجتماعية.....
108.....	الجدول رقم 15 توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.....
108.....	الجدول رقم 16 توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل.....
109.....	الجدول رقم 17 توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة.....
110.....	الجدول رقم 18 معاملات الإرتباط بين فقرات مقياس الدعم التنظيمي مع الدرجة الكلية للمقياس.....
111.....	الجدول رقم 19 معاملات الإرتباط بين فقرات أبعاد مقياس الدعم النفسي الإجتماعي مع الدرجة الكلية لكل بعد.....
112.....	الجدول رقم 20 معاملات الإرتباط بين فقرات أبعاد مقياس الإجهاد المبرني مع الدرجة الكلية لكل بعد.....
114.....	الجدول رقم 21 معاملات الثبات لمقاييس الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ.....
117.....	الجدول رقم 22 توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية و الوظيفية.....
119.....	الجدول رقم 23 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم التنظيمي.....
121.....	الجدول رقم 24 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لمقياس الدعم التنظيمي.....
122.....	الجدول رقم 25 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي (بعد دعم زملاء العمل).....
123.....	الجدول رقم 26 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعده دعم زملاء العمل.....
124.....	الجدول رقم 27 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي (بعد دعم العائلة).....
126.....	الجدول رقم 28 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعده دعم العائلة.....
127.....	الجدول رقم 29 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي (بعد دعم الأصدقاء).....
129.....	الجدول رقم 30 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعده دعم الأصدقاء.....
129.....	الجدول رقم 31 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لمقياس الدعم النفسي الإجتماعي.....
130.....	الجدول رقم 32 عرض إستجابات العينة على مقياس الإجهاد المبرني (بعد حرية إخذ القرار).....
131.....	الجدول رقم 33 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعده دعم حرية إتخاذ القرار.....
132.....	الجدول رقم 34 عرض إستجابات العينة على مقياس الإجهاد المبرني (بعد المتطلبات النفسية).....
133.....	الجدول رقم 35 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعده المتطلبات النفسية.....
133.....	الجدول رقم 36 عرض إستجابات العينة على مقياس الإجهاد المبرني (بعد الدعم الإجتماعي في العمل).....

- الجدول رقم 37 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعء الدعم الإجتماعي في العمل.....135
- الجدول رقم 38 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لمقياس الإجهاد المهني.....135
- الجدول رقم 39 يبين نتائج تحليل التباين لأنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار أثر الدعم النفسي الإجتماعي على مستوى الإجهاد المهني.....136
- الجدول رقم 40 نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر الدعم النفسي الإجتماعي على مستوى الإجهاد المهني.....136
- الجدول رقم 41 يبين نتائج تحليل التباين لأنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار أثر الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني.....137
- الجدول رقم 42 نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني.....138

فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل
6.....	الشكل رقم 1 النموذج النظري المقترح للدراسة من إعداد الطالب.....
84.....	الشكل رقم 2 يوضح آلية عمل الإجهاد حسب نموذج كوكس و ماكاي.....
86.....	الشكل رقم 3 يوضح آلية عمل الإجهاد حسب نموذج كشرود.....
87.....	الشكل رقم 4 يوضح النموذج الإجتماعي-البيئي للإجهاد.....
88.....	الشكل رقم 5 يوضح نموذج السيرورات للإجهاد.....

فهرس الملاحق

رقم الصفحة	عنوان الملحق
159.....	ملحق رقم 1 الصورة الأولى لاداة الدراسة.....
166.....	ملحق رقم 2 الصور النهائية لاداة الدراسة.....
171.....	ملحق رقم 3 مخرجات برنامج SPSS 26.....
207.....	ملحق رقم 4 مخرجات برنامج Amos 26.....
212.....	ملحق رقم 5 قائمة الاساتذة المحكمين.....

يُعد المورد البشري المحرك الأساسي لنجاح المؤسسات، حيث يعتمد بقاء وتطور المؤسسة على حسن استثماره وتوفير بيئة عمل ملائمة" (Storey، 2007)

يعتبر الحفاظ على العنصر البشري مسؤولية كل واحد منا سواء في الحياة الشخصية أو المهنية، ولا يخفى على الجميع أن الحفاظ على النفس البشرية لها أهمية، وهي الثروة التي لا تقدر بثمن وذلك بالمحافظة على سلامتها والإهتمام بها وعدم أهملها أو الإضرار بها في مختلف مجالات الحياة، خاصة المجال المهني، ومما لا شك فيه أن المؤسسة كيان اجتماعي ينشأ وفق معطيات بيئية ومادية واجتماعية تتفاعل فيما بينها قصد تحقيق أهدافها، ولمكانة هذه الأهداف وجب على المؤسسات استغلال هذا المورد بإعتباره المحرك الحقيقي واستثماره بشكل يسمح لها بالمحافظة على توازنها وكيانها وبقائها واستمرارها والتعايش مع بيئتها قدر المستطاع، خاصة في ظل المنافسات والتغيرات السريعة والتطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي، مما يتولد عنه تعرض الأفراد إلى ضغوطات وظيفية في بيئة العمل، والتي يمكن أن تؤثر على أدائهم وصحتهم النفسية والجسدية، وتتفاوت مستويات الضغوطات الوظيفية من شخص لآخر ومن وظيفة إلى أخرى، وقد تكون إيجابية في بعض الأحيان حيث تحفز على الأداء وتطوير المهارات، ولكن إذا زادت بشكل كبير قد تؤثر سلبا على الصحة والرفاهية و التي يطلق عليها مصطلح الإجهاد المهني.

تشير الدراسات إلى أن الإجهاد المهني الناتج عن بيئة العمل يمكن أن يؤثر بشكل مباشر على الأداء الوظيفي والصحة النفسية للعاملين (Cooper, C. L., & Cartwright, S. 1994)

وقد أخذ الإجهاد المهني مكانته كظاهرة نفسية سيكولوجية، وبدأت في الإزدياد بين الأفراد العاملين لدى منظمات الأعمال في عصرنا الحالي، ويرى علماء السلوك التنظيمي أن تعدد المثيرات البيئية سواء المادية، أو السيكولوجية جعل الأفراد يتأثرون بها بشكل كبير، ويتخطى هذا التأثير في بعض الأحيان حدود المنزل، والحياة العامة، لينتقل إلى بيئة العمل، وحيث أن الإجهاد المهني يشغل حيزا كبيرا في حياة الإنسان، جعله أكثر قلقا وتأثرا وأنفعالا، مما ينعكس على أدائه ورضاه الوظيفي، وعلى صحته النفسية والجسدية.

و يواجه العاملون في المنظمات الصحية عددا من التحديات التي يمكن أن تؤدي إلى الإجهاد المهني

وهذا ما أشارت إليه نتائج دراسة (عمر مصطفى ومحمد النعاس) أن مستوى الضغط المهني كان أكبر في القطاع الصحي التعليمي مثل (التعامل مع المرضى الذين يعانون من أمراض خطيرة أو إصابات، العمل تحت ضغوط الوقت، مواجهة مخاطر مهنية محتملة، مثل: العدوى، التعامل مع المشاعر القوية، مثل: الحزن والألم)، الذي بدوره يؤدي إلى مشاكل صحية ونفسية، لذا فالدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي ومواجهة الإجهاد المهني هي مكونات مهمة في بيئة المنظمات الصحية، حيث تسعى المنظمات الصحية إلى تقديم الرعاية

مقدمة الدراسة

والخدمات الصحية للمرضى والمجتمعات، وهذا يشمل عمل المحترفين في مجموعة متنوعة من الأدوار والمسؤوليات.

في هذا السياق، يمكن أن يؤدي الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي دورًا حيويًا في تعزيز صحة المهنيين الصحيين وتعزيز أداءهم الوظيفي ورفاهيتهم الشخصية.

وبناء على ذلك، يمكن أن يكون للدعم دور هام في التصدي للإجهاد المهني وتقليل تأثيره على الأفراد ومن المهم أن نلاحظ أن أنواع الدعم قد تختلف من شخص لآخر ومن مكان عمل إلى آخر، بعض الأفراد قد يحتاجون إلى دعم نفسي أو اجتماعي أكثر، بينما قد يحتاج البعض الآخر إلى دعم وظيفي أو إداري، إذ أن إدراك احتياجات الأفراد وتوفير الدعم المناسب يمكن أن يساعد في تحسين صحتهم النفسية والعملية والتقليل من مستوى الإجهاد المهني.

وهذا ما سنحاول أن نبحث فيه من خلال موضوع دراستنا الحالي الذي يسلط الضوء على نمذجة العلاقات بين الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي والإجهاد المهني في بيئة المنظمات الصحية، وذلك بتقسيم الدراسة إلى جانب نظري اشتمل على التالي:

الفصل الأول: تطرقنا فيه إلى أشكالية الدراسة، التي خرجنا من خلالها بتساؤل رئيسي حول كيفية مساهمة أنواع الدعم في التخفيف من مستوى الإجهاد، وتساؤلات فرعية منبثقة عن الأشكالية الرئيسة، لنقوم بعدها بصياغة الفرضيات وتحديد الأهداف والأهمية ومصطلحات الدراسة إجرائيًا ومن ثم سرد الدراسات السابقة والمشابهة ومناقشتها.

الفصل الثاني: تطرقنا فيه إلى متغيرات الدراسة (الدعم الاجتماعي والنفسي)، من خلال عرض أهم المفاهيم المتعلقة بهم؛ كالتعريف والمصادر والأنواع والآثار المترتبة عن متغيري (الدعم الاجتماعي والنفسي) وكذا المقاربات والنظريات والمكونات.

الفصل الثالث: تطرقنا فيه إلى (متغير الدعم التنظيمي)، من خلال عرض نبذة تاريخية عن المفهوم وإبراز الأهمية وكذا الأبعاد وأهم النظريات والعوامل المؤثرة.

الفصل الرابع: تطرقنا في هذا الفصل إلى المتغير التابع (الإجهاد المهني)، عن طريق التفصيل في المفهوم والنظريات المفسرة للمتغير (الإجهاد المهني)، وكذا مصادره ووسائل قياسه.

الفصل الخامس: تطرقنا في هذا الفصل إلى الإجراءات المنهجية للدراسة، من خلال عرض منهجية الدراسة منهج البحث المعتمد في الدراسة، التعريف بالمؤسسة محل البحث، أدوات الدراسة، الصورة الأولية لأداة

مقدمة الدراسة

الدراسة، الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة، الصورة النهائية لأداة الدراسة، الإجراءات التنفيذية والإدارية للدراسة الميدانية، أسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية، الدراسة الاستطلاعية.

الفصل السادس: تطرقنا في هذا الفصل إلى عرض وتحليل ومناقشة فرضيات الدراسة وخلصنا إلى استنتاج عام ومن ثم التوصيات المقترحة وأخيراً الخاتمة.

الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

مشكلة الدراسة

فرضيات الدراسة

النموذج النظري للدراسة

أهداف الدراسة

أهمية الدراسة

اسباب اختيار موضوع الدراسة

ضبط مفاهيم الدراسة

حدود الدراسة

الدراسات السابقة

مدخل الدراسة

مشكلة الدراسة:

تسعى المنظمات في الوقت الراهن بمنحى دائم ومستمر إلى تحقيق الإستمرارية والميزة التنافسية والتكيف مع العوامل والمتغيرات المحلية والعالمية المتشابكة والمتداخلة من أجل إحداث المواءمة ومجابهة التحديات. ولتحقيق ذلك بينت الدراسات والنظريات التنظيمية أن المورد البشري هو المحور الأساسي الذي يجب الإعتماد عليه في تحقيق ما سبق ذكره.

وبما أن المنظمات باختلاف أنواعها وخدماتها تسعى في ظل اختلاف التحديات إلى تحقيق هدف الإستمرارية، ولا يتم ذلك إلا من خلال مساهمة العمال والعاملين ومشاركتهم بفاعلية في مخططات المنظمة ومهامها اليومية. كما أشارت إحصائيات المعهد الامريكي للإجهاد أن ما نسبته 40% من العمال في المنظمات الامريكية أن وظائفهم مجهددة بصفة عالية 75% منهم يعتبرون أن العصر بتحدياته مجهد أكثر من الماضي وأن هذا الإجهاد سبب لهم العديد من المشاكل الصحية والمالية والعائلية، كما ادرجت منظمة الصحة الإجهاد النفسي والوظيفي ضمن قائمة التصنيف الدولي للأمراض وسيتم الاعتراف بها كمتلازمة سنة 2022.

ويعد الاجهاد المهني من التحديات الأساسية التي تواجه الأفراد في بيئة العمل ويؤثر بشكل مباشر في صحتهم النفسية وأدائهم الوظيفي المرتبط بمهام العمل وهذا ما توصلت إليه :

دراسة vicente & maria & ana & leisand & dioge 2020 إلى نتيجة أن عينة الدراسة قد استنزفت بشكل كبير بفعل ظهور مصادر التوتر والإجهاد والمخاطر النفسية والاجتماعية.

وبما أن المورد البشري يقضي قسطا كبيرا من حياته في بيئته التنظيمية، تهدده بالمخاطر المختلفة والمتنوعة وضغوط متراكمة زيادة على التغيير السريع والمستمر، الذي يصعب ملاحقته أو التكيف معه على كافة المستويات لتكون النتيجة حتمية تعرض العاملين داخل منظماتهم لدرجات متباينة من الإجهاد (نوال، 2004).

وتظهر أهمية الدور الوقائي للدعم الاجتماعي في تخفيف الآثار السلبية وتوفير مناخ صحي ومستدام للعمال وتأثيره على حدة الإجهاد المهني، فقد تمت إضافته سنة (1990) كعامل ثالث لنموذج كل من " Karasek " "Theorel" وقد سمي هذا النموذج بالنموذج الثلاثي (الاستقلالية- لمتطلبات- الدعم control-demand job "support") فقد استخدم من أجل الكشف على مدى تأثير الدعم الاجتماعي في التقليل أو زيادة الإجهاد المهني. (نصراوي ، 2015)

مدخل الدراسة

كما يؤكد نموذج طلب التحكم –الدعم (Karasek & Theorell.1990) أن وجود الدعم النفسي يقلل من أثر ضغوط العمل وترى نظرية الدعم التنظيمي لهذا (Eisenberger et al. 1986) أن الإدراك الإيجابي لدعم المؤسسة يولد لدى الموظف التزاما متبادلا فيقلل لديه الشعور بالقلق والتوتر المرتبطين بالعمل

وهذا ما جعل الأدبيات النظرية والتنظيمية إلى إنتاج عدة دراسات ونظريات وبحوث ميدانية تسعى إلى فهم العلاقة بين العمال والمنظمات الإيجابية والسلبية، التي تساعد وتعيق شعور العامل بالتكيف والتوافق والصحة والراحة النفسية والجسدية، ومن بين ما ظهر في هذا المجال ما يعرف بالدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي كمتغيرات مساهمة فيما سبق ذكره.

الا أن الملاحظ على هذه الدراسات أنها أخذت متغيرا أو متغيرين دون أن تأخذ الدعم ككل بأنواعه النفسي والاجتماعي والتنظيمي كدراسة (حسني عليا، 2013) التي ربطت متغير الدعم التنظيمي بسلوك المواطنة ودراسة (الشنطي، 2014) الذي ربط الدعم التنظيمي بالضغوط الوظيفية وأبعاد الأداء، ودراسة (بدرأنة، 2012)، التي ربطت الدعم الاجتماعي والسلوك التنمري ودراسة (الكرديس، 2009) الذي ربط الدعم التنظيمي والاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل ودراسة (رفداء، 2014) التي ربطت الدعم النفسي والاجتماعي بالحاجات النفسية والرضا.

وتستند الدراسات السابقة سالفه الذكر إلى أن الدعم النفسي والاجتماعي يعملان كعوامل تعديل لتأثير السلبي على عوامل الضغط الوظيفي عبر تقليل التقييم المعرفي للمواقف الممهدة وتعزيز القدرة المواجهة أما توفير الموارد التنظيمية يعزز إحساس الفرد بالأمان ويقلل من الخسائر النفسية المرتبطة بالضغوط العمل الذي يساهم في زيادة شعور العامل بالتحكم بمهامه والوصول إلى موارد مساعدة تخفف مستويات الإرهاق وباختصار تساهم أشكال الدعم المختلفة كشبكة أمان معرفية وسلوكية ومادية تقي الأفراد العاملين من الآثار السلبية للإجهاد المهني هذا حسب الدراسات السابقة بأشكال منفردة أي دراسات درست العلاقة بين الدعم النفسي والإجهاد المهني ودراسات درست الدعم الاجتماعي والإجهاد المهني ودراسات درست الدعم التنظيمي والإجهاد المهني ...

وهذا ما جلب إنتباهي كطالب من أجل محاولة تجميع أنواع الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي إذ في تصوري المفترض أن هناك شبكة علاقات تربط بين أنواع الدعم السابقة فقد يتعدى أثر الدعم النفسي المدرك إلى وجود توفر الدعم الاجتماعي أو التنظيمي أو وجودهما معا كآلية للتخفيف من مستوى الإجهاد المهني الذي يعتبر ظاهرة مؤرقة للعمال والمنظمة والمجتمع.

مدخل الدراسة

ومن بين أهم الوظائف التي بينت الدراسات معاناتها من الإجهاد المهني وظائف القطاع الصحي.

إذ إن عمال القطاع الصحي أو ما اصطلح عليه مؤخرا بالجيش الأبيض يتعرض لأنواع متعددة من الضغوط فهي تتعامل مع الموت والصراع مع الزملاء وقلة الأعداد للتعامل مع الكم الهائل مع المرضى وعائلاتهم بالإضافة إلى نقص الدعم وزيادة الأعباء وغيره من المسببات وبالأخص في ظل جائحة كورونا.

ومما سبق ذكره سنحاول من خلال دراستنا هذه تكوين نموذج بين أثر كل من متغيرات الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي وكيف تساهم هذه المتغيرات في تخفيف مستوى الإجهاد المهني للموظفين في البيئة الصحية من خلال استخدام نمذجة العلاقات البنائية وذلك بطرح التساؤل العام التالي: كيف يساهم التغيرات بين الدعم النفسي والاجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي؟

وتنبثق منه التساؤلات الفرعية التالية:

- ✓ ما مستوى الدعم التنظيمي لدى عينة الدراسة؟
- ✓ ما مستوى الدعم الاجتماعي النفسي لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى بعد دعم زملاء العمل لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى بعد دعم العائلة لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى بعد الأصدقاء لدى عينة الدراسة؟
- ✓ ما مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى بعد حرية إتخاذ القرار لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى بعد المتطلبات النفسية لدى عينة الدراسة؟
- ما مستوى بعد الدعم الاجتماعي في العمل لدى عينة الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية العامة:

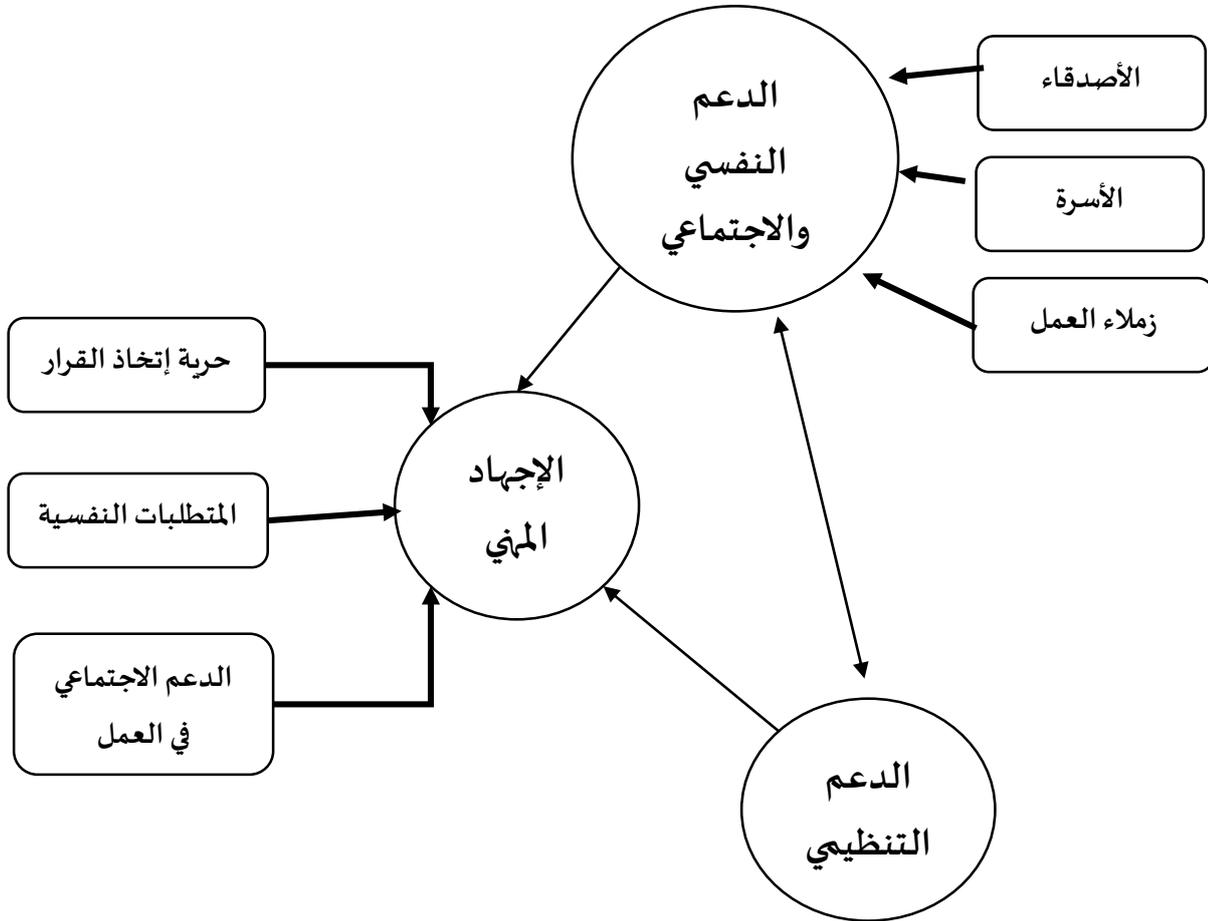
- ✓ يساهم التغيرات بين الدعم النفسي والاجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة.

الفرضيات الجزئية:

مدخل الدراسة

- ✓ مستوى الدعم التنظيمي متوسط لدى عينة الدراسة
- ✓ مستوى الدعم الاجتماعي النفسي متوسط لدى عينة الدراسة
- مستوى بعد دعم زملاء العمل متوسط لدى عينة الدراسة
- مستوى بعد دعم العائلة متوسط لدى عينة الدراسة
- مستوى بعد الأصدقاء متوسط لدى عينة الدراسة
- ✓ مستوى الإجهاد المهني متوسط لدى عينة الدراسة
- مستوى بعد حرية إتخاذ القرار متوسط لدى عينة الدراسة
- مستوى بعد المتطلبات النفسية متوسط لدى عينة الدراسة
- مستوى بعد الدعم الاجتماعي في العمل متوسط لدى عينة الدراسة

الشكل رقم 1 النموذج النظري المقترح للدراسة



مدخل الدراسة

أهمية الدراسة:

- تنبثق أهمية الدراسة من خلال معالجة موضوع الإجهاد المهني من جهة وعينة الدراسة الذي تعتبر من الفئات المهمة في المجتمع (الجيش الأبيض)، وهي عرضة للأخطار الاجتماعية والنفسية خصوصا في الأزمات الصحية.
- كما تعتبر هذه الدراسة من الدراسات التي تقدم نموذج يجمع بين مختلف أشكال الدعم، (النفسي والاجتماعي والتنظيمي).
- إثراء الأدب النظري في مجال البحث.

أهداف الدراسة:

- التعرف على مستويات كل من الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي والإجهاد المهني لدى عينة الدراسة.
- التعرف على مدى مساهمة كل من الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني.
- التعرف على مدى مساهمة الدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني.
- التعرف على ما مدى مساهمة الدعم الاجتماعي النفسي في تحديد مستوى الإجهاد المهني.
- تسعى دراستنا إلى استكشاف طبيعة العلاقة بين ثلاثة أنواع رئيسية من الدعم (النفسي، الاجتماعي، والتنظيمي) والإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي.
- تسعى دراستنا إلى تجاوز الفهم الخطي للعلاقة بين كل نوع من أنواع الدعم والإجهاد المهني، واستكشاف ما إذا كان هناك تأثير تفاعلي أو تكاملي بين هذه الأنواع من الدعم. على سبيل المثال، قد يكون تأثير الدعم النفسي أقوى في خفض الإجهاد المهني عندما يكون مصحوبًا بمستوى عالٍ من الدعم الاجتماعي والتنظيمي.

أسباب اختيار الموضوع:

أنطلاقا من ملاحظتنا للبيئة التنظيمية للقطاع الصحي ورغبة منا في ولوج محور الأخطار النفسية والاجتماعية في بيئة العمل واقتراحا من المشرف، ونظرا لما شهده قطاع الصحة خلال جائحة Covid 19 من ضغوط مهنية ونفسية واجتماعية، وانتشار مشكل الإجهاد المهني في جميع القطاعات الخدمائية بحسب آخر

مدخل الدراسة

ما توصلت اليه إحصائيات الجهات المختصة، هذا ما جلب إهتمامنا كباحث من أجل دراسة هذه الظاهرة ومحاولة إبراز دور المساندة والدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي في التخفيف من مستوى الإجهاد المهني.

مدخل الدراسة

تحديد مصطلحات البحث:

الدعم التنظيمي:

يعرف بأنه السياسات والإجراءات التنظيمية التي تتبناها الإدارة العليا للمنظمة للتخفيف على العاملين.
(بوخلوة و قمو، 2016)

الدعم الاجتماعي:

الدعم الاجتماعي يعرف على أنه شعور الفرد بأن هناك من يهتم به إهتماما عميقا ويقدره ويوفر له الحب والرعاية وإحساسه بأنه يرتبط مع مجموعة اجتماعية يكون موضع تقدير بالنسبة لهم وتوفر له مساعدات في المعلومات والتغذية الراجعة والعواطف والمواساة والطمأنينة عند الحاجة مما يساهم في تخفيف الضغوط النفسية والفسولوجية لديه. (الكرديس، 2009)

الدعم النفسي:

يعرف بأنه محاولة مساعدة الآخرين بقصد إسنادهم من الناحية النفسية وتقوية معنوياتهم وتطوير كفاءاتهم الذاتية في مواجهة الضغوطات الحياتية، ووقايتهم من الإحباطات النفسية. (عبد السلام العاشوري، 2014)

يمثل أحد أنواع المساندة الاجتماعية و يسمى بالمساندة النفسية، حيث تتضمن جوانب سلوكية ووجدانية مثل: تدعيم الثقة بالنفس، وتقدير الذات وفعاليتها، و التقبل من الآخرين. (الموافي، عبد العظيم البنا، و سمير درغام، 2016)

مدخل الدراسة

الإجهاد المهني:

يعرف بأنه حالة إنفعالية تصيب الفرد، نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، جراء مواقف ومشكلات بيئية ومختلف المثبرات الداخلية والخارجية تفوق طاقته التكيفية، وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسلوكية والعضوية والاجتماعية والمهنية... الخ. (مدرق نارو، 2020)

الإجهاد عبارة عن تفاعل ديناميكي بين العامل الخارجي يواجهه الفرد في زمان ومكان معينين، فيستخدم دفاعاته الذهنية و البدنية في مواجهته، فيصير معرضاً لمخاطر جسدية تبعاً لحالة بنيته النفسية، والسياق الجسدي والاجتماعي. (بن زروال، 2013)

التغير:

يشير إلى العلاقة المتبادلة بين متغيرين أو أكثر ويستخدم لفحص العلاقات الارتباطية بين الظواهر النفسية أو السلوكية دون جزم بوجود علاقة سببية مباشرة بينهما ما يعني أن ارتفاع أحد متغيرين يصاحبه ارتفاع في متغيرات الأخرى (ذوقان وآخرون، 2010)

- دراسة "زهرة بن عامر وحسين غريب" 2020 حول "و اقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي دراسة مقارنة بين عمال الجزائر، تونس وبلجيكا"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الدعم الاجتماعي على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة ببلديات (الجلفة، قابس وسان جيل) هذه البلديات تابعة على التوالي لكل من الجزائر، تونس وبلجيكا في ضوء متغير الثقافة، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 60 فرد، وأشارت النتائج إلى أن هناك اختلاف في مستوى الرضا الوظيفي وبعض الأبعاد، كالمكانة الاجتماعية للمهنة لأعوان النظافة في بلدية سان جيل، بينما جاء متغير زملاء العمل مؤثرا في مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة في بلديتي الجلفة وقابس، وأثبتت كذلك تأثير العلاقات الإنسانية، تمثلت في بعدي نمط الإشراف وزملاء العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، كما بينت دور إشباع الحاجات، كالإندماج في العمل والذي يؤثر بالإيجاب في مستوى الرضا الوظيفي، تتفق هذه النتيجة مع نظرية الحاجات, McClelland والتي يرى من خلالها أن هناك عاملين يؤثران في الرضا الوظيفي وهما الحاجة إلى الإندماج والحاجة إلى القوة. (بن عامر و غريب، 2020)

- دراسة "ثلجوم محمد يونس" 2019 حول " مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كل من مستوى مصادر الدعم الاجتماعي والكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية، وكذلك العلاقة بين المتغيرات (الجنس، التخصص، والمستوى الدراسي) لدى طلاب المرحلة الثانوية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 567 طالب، وأشارت النتائج إلى أن هاته المستويات والفروق في متغيرات الدراسة ترجع إلى خصائص عينة البحث، وأنه هناك علاقة إرتباطية بين مصادر الدعم الاجتماعي والكفاءة الذاتية المدركة لدى طلاب المرحلة الثانوية، وأشار الباحث إلى أن الفرد عندما يشعر أن من في الأسرة أو المجتمع بصفة عامة سيساعده عند الحاجة، وأنه يقف إلى جانبه فإن ذلك يزيد من تقديره لذاته، فتتمو الكفاءة لديه على أنه قادر على تحقيق أهدافه وحل مشاكله ومواجهته للضغوط، و أيضا توصل الباحث إلى وجود علاقة إرتباطية بين كل من مصادر الدعم الاجتماعي و الكفاءة الذاتية المدركة باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المبرزة على المشكل. (ثلجوم م., 2019)

مدخل الدراسة

- دراسة " حاج علي نورة" 2021 حول " الدعم الاجتماعي كأداة لإدارة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة في الجزائر"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على توضيح دور الدعم الاجتماعي في إدارة الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية، وكذا التعرف على طبيعة العلاقة الارتباطية بين متغيري الدعم الاجتماعي والضغوط المهنية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 90 أستاذة، بالإعتماد على كل من إستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إرتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغط المهني ووجود علاقة إرتباط سالبة بين الدعم الاجتماعي العام ومستوى الضغط المهني، بالإضافة إلى وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغيري السن والخبرة المهنية، بينما لم تسجل الدراسة فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً للمتغيرات (الحالة الاجتماعية- المستوى التعليمي- نوعية السكن- وسيلة النقل). (حاج، 2021)

- دراسة " سامي محمد ملحم" 2012 حول " مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والفئة العمرية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 441 طالبا وطالبة، تم اختيارهم عشوائياً من طلبة المرحلة الأساسية العليا والثانوية في مدينة الناصرة من العام الدراسي 2012/2011، بالإعتماد على كل من مقياس مصادر الدعم الاجتماعي ومقياس السلوك التنمري، وأشارت النتائج إلى وجود إرتباط في كل من متغير الدعم الاجتماعي ككل ومجاله المتعلقين بالأصدقاء والمدرسة في التأثير على سلوك التنمر لدى المراهقين، وكذلك تأثير متغيري الدراسة المرتبطين بكل من الدعم الاجتماعي المقدم من الأصدقاء ومن المدرسة وكذلك مصادر الدعم الاجتماعي ككل. (ملحم، 2012)

- دراسة " تهنائي رزق علي بدير" 2016 حول " الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالأمن النفسي لدى المطلقات في كفر قاسم"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالأمن النفسي لدى المطلقات في كفر قاسم في ضوء متغيري العمر والمؤهل العلمي، تكونت عينة الدراسة من 170 مطلقة في منطقة كفر قاسم في فلسطين خلال الفصل الدراسي الثاني من العام الدراسي 2015/2016 ولتحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام مقياس الدعم الاجتماعي المدرك، ومقياس الأمن النفسي، وأشارت النتائج إلى أن هناك مستوى متوسط من الدعم الاجتماعي المدرك والأمن النفسي لدى المطلقات في كفر قاسم، و أظهرت النتائج

مدخل الدراسة

كذلك وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائيا بين الدعم الاجتماعي المدرك ككل وجميع أبعاده والأمن النفسي ككل وجميع أبعاده لدى المطلقات في كفر قاسم. تدل هذه النتيجة حسب الباحثة على أنه كلما زاد مستوى الدعم الاجتماعي المدرك لدى المطلقات كلما كانوا أكثر شعورا بالأمن النفسي، والعكس صحيح. (علي بدير، 2016)

- دراسة " علي عبد الحافظ أحمد العملة" 2017 حول " أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، وتناولت الدراسة الموضوع كظاهرة متعددة الأبعاد، تكونت عينة الدراسة من 367 ضابط وضابطة، وأشارت نتائج الدراسة إلى أن إتجاهات ضباط مرتبات الشرطة حول أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية كانت عالية، حيث أكد 82% من ضباط مرتبات الشرطة على أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة، وأظهرت نتائج الدراسة كذلك وجود فروق دالة إحصائيا في أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة وفقا لمتغيرات التخصص والمؤهل العلمي، بينما لم تظهر أية فروق وفقا لبقية المتغيرات وهي: الجنس، والرتبة، وعكست النتائج وجود علاقة طردية بين متغير العمر وأهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، في المقابل وجدت علاقة عكسية بين متغير سنوات الخبرة في المؤسسة الشرطية، وأهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية. (أحمد العملة، 2017)

الدراسات الأجنبية:

- دراسة " بروس ورفاقه " 2006 حول " إختبار العلاقة ما بين الوالدية، وأحداث الحياة الضاغطة، ومستوى الكفاية الذاتية المدركة والإكتئاب، لدى الأطفال ما بين عمر 6-13 عاما "

قاموا بإجراء دراسة لإختبار العلاقة ما بين الوالدية، وأحداث الحياة الضاغطة، ومستوى الكفاية الذاتية المدركة والإكتئاب، لدى الأطفال ما بين عمر 6-13 عاما، وقد تم تطبيق مقاييس الكفاية الذاتية المدركة والإكتئاب وإحداث الحياة الضاغطة كالطلاق والإدراك الوالدي على الأولاد، بينما أجاب الوالدان على مقاييس السلوك الوالدي وإحداث الحياة الضاغطة. وشكل أبناء المطلقين 60% من مجموع عينة الدراسة البالغة 229 طفلا، وأشارت النتائج إلى إرتباط المستوى الضعيف من الوالدية والمستوى المرتفع من أحداث الحياة

مدخل الدراسة

الضاغطة كالطلاق بمستوى أقل من الكفاية الذاتية والحديث الهدام مع الذات، كما أشارت إلى إرتباط ايجابي ما بين الوالدية والفعالية والكفاية الذاتية المدركة، فكلما زادت الفعالية الوالدية كلما ارتفع مستوى الكفاية الذاتية المدركة وخاصة للبنات. (ثلجوم م.، 2019)

- دراسة " ديماري ومالكي " 2003 حول " تكرار الدعم الاجتماعي المقدم من قبل مصادر متعددة لدى الطلبة من صفوف السادس والسابع في المدارس المتوسطة "

هدفت دراسة " ديماري " و "مالكي " Demaray and Malecki 2003 إلى التعرف على تكرار الدعم الاجتماعي المقدم من قبل مصادر متعددة لدى عينة تألفت من (499) طالباً وطالبة من طلبة صفوف السادس والسابع والثامن (337) ذكور و (257) أناث تم تصنيفهم إلى ضحايا ومستقيين و مستقيين / ضحايا و غير مشاركين في المدارس المتوسطة، أظهرت نتائج الدراسة وجود فروق دالة في مستوى الدعم الاجتماعي الكلي بين غير المشاركين ومجموعات الاستقواء الأخرى ولصالح غير المشاركين، وأن الأطفال الضحايا أقروا عن دعم اجتماعي كلي و دعم زملاء أقل مقارنة بالمجموعة الضابطة ومجموعة المستقيين، وبناء على هذه النتائج، خلص الباحثون إلى أن الدعم الاجتماعي المقدم من الوالدين والمعلمين والزملاء والأصدقاء الحميمين والمدرسة كانت متنبئات دالة للوقوع ضحية للإستقواء. (أبو غزال، 2009)

الدراسات الخاصة بالدعم النفسي:

الدراسات العربية:

- دراسة " ليلي الشريف ومروة محفوظ " 2021 حول " مهارة التعاطف لدى عينة من العاملين في مجال الدعم النفسي في محافظة اللاذقية في ضوء بعض المتغيرات "

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مستوى مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي في محافظة اللاذقية وإختبار الفروق في مهارة التعاطف لدى أفراد العينة في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة وطبيعة العمل (مأجور/تطوعي)، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 80 عامل، وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي، ووجود فروق دالة إحصائياً في مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس لصالح الإناث، وعدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأقل، وطبيعة العمل لصالح العمل التطوعي). (الشريف و محفوظ، 2021)

مدخل الدراسة

- دراسة " ساهرة قحطان عبد الجبار الحميري " 2020 حول " برنامج إرشادي إنتقائي في الدعم النفسي الإيجابي للحد من التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة بابل "

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن فعالية برنامج إرشادي إنتقائي في الدعم النفسي الإيجابي للحد من التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة بابل، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 60 طالبا من طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة بابل بمتوسط عمر زمني (16.5) عام، وتم تطبيق في هذه الدراسة مقياس التنمر الإلكتروني، وكذلك البرنامج الإرشادي الإنتقائي، وأشارت النتائج إلى فعالية للبرنامج الإرشادي الإنتقائي القائم على الدعم النفسي الإيجابي في الحد من التنمر الإلكتروني بين أفراد العينة. (الحميري، 2020)

- دراسة " سحاب سمير طاحون " 2020 حول " التراحم الذاتي والدعم النفسي كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين ضغوط التوقعات الأكاديمية والرفاهية العقلية لدى طلبة المرحلة الثانوية "

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف آثار ضغوط التوقعات الأكاديمية على الرفاهية العقلية لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية ودور التراحم الذاتي والدعم النفسي كمتغيرات وسيطة، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 230 طالبا وطالبة، حيث طبق الباحث ضغوط التوقعات الأكاديمية ومقياس التراحم الذاتي ومقياس الدعم النفسي ومقياس الرفاهية العقلية، وأشارت النتائج إلى أن توقعات أولياء الأمور والمعلمين والتوقعات الذاتية، قد أثرت تأثير غير مباشر على الرفاهية العقلية علاوة على ذلك أثر كل من التفاؤل والأمل والكفاءة الذاتية على الرفاهية العقلية، وكذلك أثر التراحم الذاتي تأثير مباشر على الرفاهية العقلية، كما كان للعمر تأثيرا مباشرا على الرفاهية العقلية، في ضوء ذلك تبين للباحث من نتائج الدراسة إلى أن متغيري التراحم الذاتي والدعم النفسي كان لهما دورا وسيط في تقليل أثر الضغوط للتوقعات الأكاديمية على الرفاهية العقلية. (طاحون، 2020)

- دراسة " فؤاد حامد الموافي وإسعاد عبد العظيم البنا ومنى سمير درغام " 2016 حول " فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في خفض إنفعال الغضب لدى طلاب الجامعة "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية لدى طلاب الجامعة، استخدمت الدراسة مقياس الغضب والبرنامج التدريبي لتدعيم وإنماء الجوانب الإيجابية في الشخصية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 598 طالبا وطالبة بالفرقة الرابعة - كلية تربية - جامعة المنصورة بمتوسط عمر زمني قدره (21.5)، وأشارت النتائج إلى فعالية البرنامج التدريبي

مدخل الدراسة

حيث أظهرت النتائج فروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة القياس البعدي مقارنة بالقياس القبلي لصالح المجموعة التجريبية فضلا عن وجود علاقة موجبة بين الجوانب الإيجابية بالشخصية وخفض إنفعال الغضب. (الموافي، البناء، و درغام، 2016)

- دراسة " كريم منصور محمد عسرأن " 2018 حول " فعالية برنامج إرشادي قائم على الدعم النفسي الإيجابي في تحسين التمكين النفسي لدى الأمهات وأثره على السلوك التكيفي لدى أطفالهن ذوي الإعاقة الفكرية "

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى فعالية برنامج الدراسة الحالي القائم على الدعم النفسي الإيجابي في تحسين التمكين النفسي لدى أمهات الأطفال ذوي الإعاقة الفكرية، والتعرف على أثر تنمية التمكين النفسي لدى الأمهات في تحسين السلوك التكيفي لدى أطفالهن ذوي الإعاقة الفكرية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 14 طفل ذوي الإعاقة الفكرية من الذكور القابلين للتعلم ممن حصلوا على الرباعي الأدنى على مقياس السلوك التكيفي، وحصلت أمهاتهم على الأقل 27% على مقياس التمكين النفسي، وقسم الباحث العينة بشكل عشوائي إلى مجموعتين: تجريبية (7 أمهات لـ 7 أطفال) و ضابطة (7 أمهات لـ 7 أطفال)، وتم التحقق من تكافؤ مجموعتي الدراسة للأطفال ذوي الإعاقة الفكرية قبل تطبيق لبرنامج الإرشادي على الأمهات تراوحت أعمار الأمهات الزمنية ما بين (30-44) سنة، وأعمار أطفالهن ذوي الإعاقة الفكرية بين (7-11) سنة وتراوحت أعمارهم العقلية بين (2-8) سنة، وأشارت النتائج إلى وجود تأثير للبرنامج الإرشادي القائم على الدعم النفسي الإيجابي في تحسين السلوك التكيفي لدى أطفال المجموعة التجريبية. (عسران، 2018)

- دراسة " خديجة حمو علي " 2018 حول " مساهمة الدعم النفسي والاجتماعي في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية، ودوره في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين، وكذا معرفة الفروق في الصحة النفسية لدى المسنين ذوي الدعم النفسي والاجتماعي المرتفع وذوي الدعم النفسي والاجتماعي المنخفض والتي قد تعزى لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية ومكان الإقامة، استخدمت صاحبة الدراسة مجموعة من المقاييس، تمثلت في مقياس الصحة النفسية، وإستبيان الدعم النفسي والاجتماعي، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 121 مسن و مسنة وأشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية لدى عينة الدراسة (المسنين)، توجد علاقة بين الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية لدى المسنين. (حمو علي، 2018)

- دراسة " Jason, & al " 2010 حول " تقييم فعالية برنامج الدعم النفسي والاجتماعي، بواسطة أصدقاء الطلاب الذين يعانون من متلازمة التعب المزمن (CFS)"

هدفت دراسة جاسون وآخرون إلى تقييم فعالية برنامج الدعم النفسي والاجتماعي، بواسطة أصدقاء الطلاب الذين يعانون من متلازمة التعب المزمن (CFS)، استخدمت الدراسة المنهج التجريبي، واشتملت عينة الدراسة على 30 طالب من ذوي متلازمة التعب المزمن تم تقسيمهم لمجموعتين إحداهما ضابطة والأخرى تجريبية بواقع (15) طالب لكل منهما، وتكونت أدوات الدراسة من مقاييس (شدة التعب، التعب المدرك، الوظائف البدنية مقياس الطاقة الحيوية)، بجانب البرنامج المقترح للدعم النفسي، وقد أسفرت أهم النتائج أن المجموعة التجريبية التي حصلت على تدخل الأصدقاء، شهدت تراجعاً أكبر بكثير من التعب، وزيادة في الحيوية من الأفراد في المجموعة الضابطة، ولم تكن هناك تغيرات كبيرة بين المجموعات في العمل البدني والتوتر. (Jason, Taylor, & Kennedy, 2010)

الدراسات الخاصة بالدعم التنظيمي:

الدراسات العربية:

- دراسة " يوسف كمال " 2018 حول " أثر محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز لدى العاملين في المؤسسات الإستشفائية العمومية بولاية مسيلة، وقام الباحث بتصميم إستبانة وزعت على عينة عشوائية مكونة من 416 فرد، وأشارت النتائج إلى أن محددات الدعم التنظيمي المدرك تؤثر معنوياً في دافعية الإنجاز لدى العاملين، في وجود إدراك الدعم التنظيمي والإلتزام التنظيمي كمتغيرين وسطين. (يوسف، 2018)

- دراسة " جهيد بوطالب " 2021 حول " أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي دراسة ميدانية على مجموعة مؤسسات في قطاع الصناعة الإلكترونية بالجزائر"

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي في مجموعة مؤسسات بقطاع الصناعة الإلكترونية في الجزائر، بالإضافة لمعرفة مستوى كل من ممارسات المنظمة الداعمة والدعم التنظيمي والتشارك المعرفي بالمؤسسات عينة الدراسة، وقام الباحث باستخدام الإستبانة كأداة لجمع البيانات

مدخل الدراسة

وزعت على عينة مكونة من 320 عامل، وأشارت النتائج إلى أن مستوى إدراك ممارسات المنظمة الداعمة ومستوى الدعم التنظيمي بأبعاده ومستوى التشارك المعرفي عالي في مؤسسات قطاع الصناعة الإلكترونية بالجزائر، كما توصلت الدراسة أن للدعم التنظيمي أثرا إيجابيا في التشارك المعرفي في المؤسسات عينة الدراسة ناتج عن تأثير الحوافز والثقة التنظيمية والأمن الوظيفي، كما تبين أنه ليس للعدالة التنظيمية والقيادة أثر في التشارك المعرفي، بالإضافة، لذلك توصلت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدعم التنظيمي ونحو التشارك المعرفي تعزى لبعض للمتغيرات الشخصية والوظيفية. (بوطالب، 2021)

• دراسة "عرب عبد الحميد العضيلة" 2007 حول "العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والولاء التنظيمي في الجامعات الأردنية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة الدعم التنظيمي الذي تقدمه الجامعات الأردنية لأعضاء هيئة التدريس وتأثيره على ولائهم نحو الجامعة، كما هدفت التعرف على أكثر أبعاد الولاء التنظيمي تأثرا بالدعم التنظيمي المدرك سواء كان العاطفي، المستمر، المعياري، وأيضا بيان ما إذا كانت هناك فروقات في الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي بين الجامعات الحكومية والخاصة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم استخدام إستبانة لجمع البيانات من أفراد مجتمع الدراسة والبالغ تعدادها 275 فردا، وأشارت النتائج إلى أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه الجامعات الأردنية جاء بدرجة متوسطة، وأن مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية جاء بدرجة مرتفعة ووجود علاقة طردية إرتباطية قوية متبادلة بين أبعاده الثلاثة. (العضيلة، 2007)

• دراسة "محمود عبد الرحمان الشنطي" 2015 حول "دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - قطاع غزة)"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وقياس مستوى العدالة التنظيمية، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة، وبالإضافة للتحقق من دور الدعم التنظيمي، كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 240 من العمال العاملين بوزارة الداخلية، وأشارت النتائج إلى أن الدعم التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين العدالة التوزيعية و العدالة التعاملية من جهة و سلوك المواطنة

مدخل الدراسة

التنظيمية من جهة أخرى، ويتوسط كلياً العلاقة بين العدالة الإجرائية وسلوك المواطنة التنظيمية. (الشنطي، 2015)

- دراسة " خالد يوسف الزعبي وصالح عبد الله الكريديس " 2012 حول " مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل لدى العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة، ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم وتطوير إستبانة الغاية منها جمع البيانات، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 1074، وتوصل الباحث لمجموعة من النتائج أهمها : وجود أثر لأبعاد الدعم التنظيمي في ضغوط العمل، وجود أثر لأبعاد الدعم الاجتماعي في ضغوط العمل. (الزعبي و الكريديس، 2012)

- دراسة " الجودي محمد علي وسعيد علي النعاس وبن بلخير فاطنة" 2020 حول " مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمنظمات الأعمال دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات بالجلفة"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمنظمات الأعمال بمديرية البريد والمواصلات بالجلفة، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 30، وتوصل الباحث لمجموعة من النتائج، أهمها: إدراك مستوى الدعم التنظيمي كان مرتفعاً لدى أفراد عينة الدراسة. (الجودي ، سعيد، و بن بلخير ، 2020)

- دراسة " نجم الحميدي وأحمد اليوسفي وعقبة العيسى" 2018 حول " أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الإتصالات في مدينة حلب "

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر الدعم التنظيمي المدرك، والرضا الوظيفي للحد من ظاهرة ترك العمل عند مقدمي خدمات الإتصالات في مدينة حلب. وقام الباحثون بتوزيع إستبانة على عينة من مقدمي خدمات الإتصالات في محافظة حلب تعدادها 176، وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك في كل من الرضا الوظيفي، ونية ترك العمل، كما تبين أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة معنويًا بين الدعم التنظيمي المدرك ونية ترك العمل بشكل جزئي. (الحميدي، اليوسفي، و العيسى، 2018)

- دراسة " Shorunke, & al " 2014 حول " الدعم التنظيمي والتشارك المعرفي واستخدامه كعلاقة برأس المال الاجتماعي لمديري التأمين في شرطة لاغوس ميترو "

هدفت هذه الدراسة لدراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي والتشارك المعرفي وبين رأس المال الاجتماعي لمديري التأمين في لاغوس مترو بوليس، وقد تم استخدام إستبانة كأداة لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة حيث تم إجراء مسح شامل ل 23 شركة تأمين، وقد أظهرت النتائج المتوصل إليها أن للدعم التنظيمي والتشارك المعرفي تأثير كبير على رأس المال الاجتماعي بالشركات المبحوثة، أما أهم التوصيات المقدمة فهي العمل على غرس استخدام المعرفة في تدريب المديرين ومتخذي القرار بالشركات المبحوثة. (بوطالب، 2021)

- دراسة " Moghli " 2015 حول " دورالدعم التنظيمي في تحسين أداء العمال "

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الدعم التنظيمي من خلال أبعاده: (الإنصاف التنظيمي، سلوك القادة المساندة للمرؤوسين، والمشاركة في صنع القرار) في تحسين الأداء الوظيفي، طبقت الدراسة على عينة قوامها 75 موظف يعملون في شركات النقل البحرية في الأردن، وكانت الإستبانة أداة لها، وكان أهم نتائجها ذات العلاقة ما يلي: هناك دور كبير للدعم التنظيمي من خلال أبعاده: (الإنصاف التنظيمي، سلوك القادة المساندة للمرؤوسين، والمشاركة في صنع القرار)، في تحسين أداء العمال. (يوسف، 2018)

الدراسات الخاصة بالإجهاد المهني:

الدراسات العربية:

- دراسة " عمار مدرق نارو " 2020 حول " الإجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخدير والأنعاش دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخدير والأنعاش ومعرفة دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير الجنس، ومتغير الخبرة المهنية، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 45 فرد، وقد استخدم الباحث مقياس الإجهاد المهني من إعداد Karasek كرساك، وأشارت النتائج إلى عدم وجود فروق لدى المجموعتين في مستوى الإجهاد المهني ترجع لعامل الخبرة المهنية، حيث فسر الباحث من خلال إستجابات أفراد المجتمع المدروس أنهم يملكون الأساليب التكيفية لطبيعة عملهم وكذا أساليب المواجهة

مدخل الدراسة

المناسبة للإجهاد المهني الذي يتلقونه في محيطهم الصحي، حيث إن أصحاب الخبرة المهنية الطويلة قد زودتهم سنوات الخدمة بأساليب تكيفية سوية وصحيحة لمواجهة مسببات الإجهاد في بيئة عملهم في حين نجد مجموعة حديثي الخبرة يملكون الحماس والإقبال الواسع على العمل، وكذا استخدام أساليب تكيفية متنوعة للتعایش مع الإجهاد المهني في الميدان الصحي بالإضافة إلى إمتلاك الفتتين إلى عنصر مهم وهو حب المهنة. (نارو، 2020)

- دراسة " عناب أميمة " 2018 حول " الإجهاد المهني الموظفين الإداريات (المصادر، الأعراض ، واستراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي "

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي من حيث: مستواه، وأهم أعراض ه، وأهم مصادره وأكثر أساليب المواجهة استخداما، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 200 موظفة، وقد استخدم الباحث مقياس الإجهاد، مقياس مصادر الإجهاد المهني، وإستبينة استراتيجيات مواجهة الإجهاد للباحثة بن زروال فتيحة. وأشارت النتائج إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى أفراد العينة يميل إلى الإنخفاض، وأعراض الإجهاد المهني الملاحظة والأكثر ظهورا هي على الترتيب:

1. أعراض نفسية: سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء وأنشطة كانت ممتعة، الشعور بقلّة الحيلة.
2. أعراض جسدية: الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، حساسية متزايدة للضجيج، آلام في الظهر، صداع.
3. أعراض سلوكية: النسيان، التردد في إتخاذ القرارات.

خلصت نتائج الدراسة إلى أن استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداما هي الاستراتيجيات المركزة على المشكلة منها: الاستفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية، والقيام بتحليل الموقف المجهد لفهمه جيدا، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي سينفذ، والمساعدة فورا بحل المشكلة، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذها، مواجهة الشخص الذي سبب المشكلة، مضاعفة الجهد لتحقيق الأهداف الصعبة، وضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، تجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة، والاستفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة، وعدم ترك شيء يقف في طريق تحقيق ما يراد، والتحضير لأسوأ ما يمكن أن يحدث، واستعراض خطوات الحل قبل تنفيذه، والتنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة، أما الاستراتيجيات المركزة على الإنفعال فيكثر منها استخدام فقط: البوح بالخوف والقلق لشخص مقرب، واللجوء للدعم الأسري، وتذكر

مدخل الدراسة

الماضي الآمن، والبكاء، ولوم النفس للتعامل بإنفعال مع المشكلة، ولوم النفس لعدم معرفة ما يمكن فعله تجاه المشكلة، واستخدام وسائل الدعابة والضحك. (عنا ب.أ، 2018)

- دراسة " حمداش نوال " 2003 حول " الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة واستراتيجيات التعامل معه بالمستشفى الجامعي بقسنطينة "

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على مختلف المصادر التنظيمية التي تساهم في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني، معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات (السن، المستوى التعليمي) في شعورها بالإجهاد معرفة هل توجد علاقة بين الإجهاد المهني وصراع الأدوار لديها، إبراز الاستراتيجيات التي تلجأ إليها الزوجة العاملة في مواجهة ما تعانيه من إجهاد مهني، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 504 عاملة متزوجة يعملن في وظائف القطاع الصحي، وقد استخدم الباحث استبانة لقياس المصادر وإستبانة الإجهاد المهني وإستبانة لقياس استراتيجياته، وأشارت النتائج إلى : وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة. هناك مساهمة بمختلف المصادر المختلفة في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة بالإجهاد المهني، عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة على الإجهاد المهني لدى العاملات المتزوجات للمستوى التعليمي وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة بالنسبة للإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة. وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات صراع الأدوار الذي تعاني منه الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة. (حمداش، 2003)

- دراسة " رجاء مريم " 2008 حول " مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق "

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 204 ممرضة، وقد استخدم الباحث إستبانة لقياس المصادر وإستبانة الإجهاد المهني وإستبانة لقياس استراتيجياته، وأشارت النتائج إلى : أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم، وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة بين الزملاء، وذلك لمصلحة الممرضات العازبات، وجود فروق دالة بين متوسط درجات

مدخل الدراسة

الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا، وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل، عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى. (مريم، 2008)

- دراسة " طارق شمس ورجاء المصري " 2013 حول " الإجهاد الوظيفي واستنفاد الطاقة لدى أطباء التخدير ذوي المستقبل الأكاديمي في مستشفى مصري جامعي "

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد الوظيفي واستنفاد الطاقة، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 98 طبيب تخدير من ذوي المستقبل الأكاديمي، وقد استخدم الباحث إصدار اللغة الإنجليزية لقائمة جرد استنفاد الطاقة لماسلاش ومقياس التعامل مع الضغوط العمل للمعهد الأمريكي لقياس معدل الإجهاد والاحتراق الوظيفي، وأشارت النتائج إلى: 69.4% يعاني من الإجهاد الوظيفي، 62.27% من الاستهلاك العاطفي، 56.1% من تبدد الشخصية، 58.29% من نقص القدرة على الإنجاز، هناك ارتباط إيجابي بين الإجهاد الوظيفي وسلالم القياس الفرعية الثلاثة لنفاذ الطاقة لماسلاش، الأطباء المقيمين و المدرسين المساعدين هم أكثر الفئات تضررا، أقوى مؤشر وحيد للتنبؤ بأبعاد الضغط الوظيفي ونفاذ الطاقة هو عدم وجود الدعم الوظيفي. (شمس و المصري، 2013)

- دراسة " كريمة بوغازي " 2018 حول " الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين (دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ابن زهر- قالمة-)"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة العلاقة بين مستوى الإجهاد المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين بمستشفى الحكيم لبن زهر بقالمة، ومدى الارتباط بين استراتيجيات المواجهة ومستوى الإجهاد المهني، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 95 من الممرضين العاملين بالمستشفى محل الدراسة، وقد استخدم الباحث مقياس الإجهاد المهني ومقياس استراتيجيات المواجهة لبن زروال فتيحة سنة 2008، وأشارت النتائج إلى: وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين، وجود علاقة موجبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال ومستوى الإجهاد المهني، في حين هناك علاقة سلبية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة والإجهاد المهني، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد المهني بين الممرضين الذين يستخدمون

مدخل الدراسة

استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال والممرضين الذين يستخدمون استراتيجيات مواجهة مركزة على المشكلة لصالح استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال. (بوغازي، 2018)

الدراسات الأجنبية:

- دراسة " Vadgaon " 2014 حول " تأثير الإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة في مدينة نيودلهي في الهند"

وقام Vadgaon بدراسة مسحية بهدف معرفة تأثير الإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة في مدينة نيودلهي في الهند، وذلك بمراجعة مسحية للحالات الواردة في مراكز الشرطة خلال الفترة ما بين 2005 و 2013 ومعرفة تأثير الإجهاد المهني على سلوك رجال الشرطة وحياتهم العامة، ولتحقيق هذه الأهداف قام الباحث بدراسة مسحية لسجلات الشرطة، فتبين أن الإجهاد والضغط النفسي لهما تأثير بدرجة عالية على الأداء التنظيمي لرجال الشرطة، ويشكل خطورة في تنظيم أعمال الشرطة، وكانت أكثر أعراض الإجهاد هي الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها رجال الشرطة، ويؤدي إلى تطوير مخرجات سلبية على أفراد الشرطة والمؤسسات الشرطة العاملين فيها، ويؤدي إلى تدهور الرفاهية بشكل عام، ويؤثر سلباً على مستويات الرضا والالتزام عن تنظيم عمل الشرطة، ويؤدي إلى مستويات عالية من التوتر، بسبب التأثير السلبي على القدرات الجسدية والعقلية لرجال الشرطة. (أحمد العملة، 2017)

- دراسة " كاري كوبر" 1987 حول " الإجهاد بين أطباء الأسنان في المملكة المتحدة "

هدفت هذه الدراسة إلى قياس التغيرات التالية: الرضا الوظيفي، الصحة العقلية، مصادر الإجهاد ونمط الشخصية بين أطباء الأسنان في المملكة المتحدة، أجريت هذه الدراسة على عينة تتكون من 484 طبيب أسنان وقد استخدم الباحث مقياس الإجهاد المعروف بمؤشر الإجهاد العملي، وأشارت النتائج إلى: وجود اختلاف في ترتيب هذه المصادر وفقاً لأهميتها بين الأطباء من الجنسين ذكورا، أناثا، وجود علاقة بين هذه المصادر ونمط الشخصية مع مستوى الصحة العقلية لأفراد العينة. (عسلي، 2017)

مدخل الدراسة

من خلال عرض الدراسات السابقة والمشابهة سنحاول من خلال الجدول التالي تلخيص أهم ما جاء فيها حسب عناصرها وفيما تتوافق وتختلف مع دراستنا الحالية:

الجدول رقم 1 ملخص الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	المجال
	- عينة تتكون من 60 عامل نظافة.	عينة الدراسة
	- عينة تتكون من 567 طالب.	
	- عينة تتكون من 90 أستاذة.	
	- عينة تتكون من 441 طالبا وطالبة.	
	- عينة تتكون من 170 مطلقة.	
	- عينة تتكون من 367 ضابط وضابطة.	
	- عينة تتكون 229 طفلا.	
	- عينة تتكون من 499 طالبا وطالبة.	
	- عينة تتكون من 80 عامل.	
	- عينة تتكون من 60 طالبا.	
	- عينة تتكون من 230 طالبا وطالبة.	
	- عينة تتكون من 598 طالبا وطالبة.	
	- عينة تتكون 14 طفل.	
	- عينة تتكون من 121 مسن ومسنة.	
	- عينة تتكون من 30 طالب.	
	- عينة تتكون من 416 فرد.	
	- عينة مكونة من 320 عامل.	
	- عينة مكونة من 275 فردا.	
	- عينة تتكون من 240 من العمال.	
	- تتكون من 1074 عامل.	
	- عينة تتكون من 30 فرد.	
	- عينة تتكون من 176 موظف.	
	- مسح شامل ل 23 شركة تأمين.	
	- عينة تتكون من 75 موظف.	
	- عينة تتكون من 45 فرد.	
	- عينة تتكون من 200 موظفة.	
	- عينة تتكون من 504 عاملة.	
	- عينة تتكون من 204 ممرضة.	
	- عينة تتكون من 98 طبيب.	
	- عينة تتكون من 95 ممرض.	

مدخل الدراسة

	- عينة تتكون من 484 طبيب.	
<p>نمذجة العلاقات بين الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي والإجهاد المهني في بيئة المنظمات الصحية.</p>	<p>- واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي في ضوء متغير الثقافة (2020).</p> <p>- مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية (2019).</p> <p>- الدعم الاجتماعي كأداة لإدارة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة في الجزائر (2021).</p> <p>- مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين (2012).</p> <p>- الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالأمن النفسي لدى المطلقات (2016).</p> <p>- أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة (2017).</p> <p>- إختبار العلاقة ما بين الوالدية، وإحداث الحياة الضاغطة، ومستوى الكفاية الذاتية المدركة والاكنتاب، لدى الأطفال ما بين عمر 6-13 عاما (2006).</p> <p>- تكرار الدعم الاجتماعي المقدم من قبل مصادر متعددة لدى الطلبة من صفوف السادس والسابع في المدارس المتوسطة (2003).</p> <p>- مهارة التعاطف لدى عينة من العاملين في مجال الدعم النفسي في محافظة اللاذقية في ضوء بعض المتغيرات (2021).</p> <p>- برنامج إرشادي أنتقائي في الدعم النفسي الإيجابي للحد من التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية (2020).</p> <p>- التراحم الذاتي والدعم النفسي كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين ضغوط التوقعات الأكاديمية والرفاهية العقلية لدى طلبة المرحلة الثانوية (2020).</p> <p>- فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية في خفض أنفعال الغضب لدى طلاب الجامعة (2016).</p> <p>- فعالية برنامج إرشادي قائم على الدعم النفسي الإيجابي في تحسين التمكين النفسي لدى الأمهات وأثره على السلوك التكيفي لدى أطفالهن ذوي الإعاقة الفكرية (2018).</p>	<p>الموضوعات وسنة الدراسة</p>

مدخل الدراسة

	<ul style="list-style-type: none"> - مساهمة الدعم النفسي والاجتماعي في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين (2018). - تقييم فعالية برنامج الدعم النفسي والاجتماعي، بواسطة أصدقاء الطلاب الذين يعانون من متلازمة التعب المزمن (CFS) (2010). - أثر محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز، دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية (2018). - أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي دراسة ميدانية على مجموعة مؤسسات في قطاع الصناعة الإلكترونية (2021). - العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والولاء التنظيمي في الجامعات (2007). - دور الدعم التنظيمي المدرك كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية (دراسة تطبيقية على العاملين بوزارة الداخلية - الشق المدني - (2015). - مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية (2012). - مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمنظمات الأعمال دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات (2020). - أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الإتصالات (2018). - الدعم التنظيمي والتشارك المعرفي واستخدامه كعلاقة برأس المال الاجتماعي لمديري التأمين في الشرطة (2014). - دور الدعم التنظيمي في تحسين أداء العمال (2015). - الإجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخدير والأنعاش دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي (2020). - الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر، الأعراض ، واستراتيجيات المواجهة) (2018). - الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة واستراتيجيات التعامل معه بالمستشفى الجامعي (2003). - مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي (2008).
--	--

مدخل الدراسة

	<ul style="list-style-type: none"> - الإجهاد الوظيفي واستنفاد الطاقة لدى أطباء التخدير ذوي المستقبل الأكاديمي في مستشفى مصري جامعي (2013). - الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين دراسة ميدانية بمستشفى (2018). - تأثير الإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة (2014). - الإجهاد بين أطباء الأسنان (1987). 	
	<ul style="list-style-type: none"> - التعرف على أثر الدعم الاجتماعي على مستوى الرضا الوظيفي لدى أعوان النظافة. - التعرف على كل من مستوى مصادر الدعم الاجتماعي والكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية. - العلاقة بين المتغيرات (الجنس، التخصص، والمستوى الدراسي) لدى طلاب المرحلة الثانوية. - توضيح دور الدعم الاجتماعي في إدارة الضغوط المهنية لدى معلمات المرحلة الابتدائية. - التعرف على طبيعة العلاقة الإرتباطية بين متغيري الدعم الاجتماعي والضغط المهنية. - التعرف على مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين في ضوء متغيري النوع الاجتماعي والفئة العمرية. - التعرف على الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالأمن النفسي لدى المطلقات في ضوء متغيري العمر والمؤهل العلمي. - التعرف على إلى أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطة. - اختبار العلاقة ما بين الوالدية، وإحداث الحياة الضاغطة، ومستوى الكفاية الذاتية المدركة والاكتناب، لدى الأطفال ما بين عمر 6-13 عاما. - التعرف على تكرار الدعم الاجتماعي المقدم من قبل مصادر متعددة. - دراسة مستوى مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي واختبار الفروق في مهارة التعاطف لدى أفراد العينة في ضوء متغيرات الجنس وعدد سنوات الخبرة وطبيعة العمل (مأجور/تطوعي). 	<p style="text-align: center;">أهداف الدراسة</p>

مدخل الدراسة

	<ul style="list-style-type: none"> - الكشف عن فعالية برنامج إرشادي أنتقائي في الدعم النفسي الإيجابي للحد من التنمر الإلكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية. - استكشاف آثار ضغوط التوقعات الأكاديمية على الرفاهية العقلية لدى طلاب وطالبات المرحلة الثانوية ودور التراحم الذاتي والدعم النفسي كمتغيرات وسيطة. - التعرف على فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية لدى طلاب الجامعة. - التحقق من مدى فعالية برنامج الدراسة الحالي القائم على الدعم النفسي الإيجابي في تحسين التمكين النفسي لدى أمهات الأطفال ذوي الإعاقة الفكرية والتعرف على أثر تنمية التمكين النفسي لدى الأمهات في تحسين السلوك التكيفي لدى أطفالهن ذوي الإعاقة الفكرية. - التعرف على العلاقة بين الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية ودوره في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين، وكذا معرفة الفروق في الصحة النفسية لدى المسنين ذوي الدعم النفسي والاجتماعي المرتفع وذوي الدعم النفسي والاجتماعي المنخفض والتي قد تعزى لمتغير الجنس، الحالة الاجتماعية ومكان الإقامة. - تقييم فعالية برنامج الدعم النفسي والاجتماعي، بواسطة أصدقاء الطلاب الذين يعانون من متلازمة التعب المزمن (CFS). - التعرف على مدى تأثير محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الإنجاز لدى العاملين في المؤسسات الإستشفائية العمومية. - اختبار أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي في مجموعة مؤسسات بقطاع الصناعة الإلكترونية في الجزائر، بالإضافة لمعرفة مستوى كل من ممارسات المنظمة الداعمة والدعم التنظيمي والتشارك المعرفي. - التعرف على طبيعة الدعم التنظيمي الذي تقدمه الجامعات لأعضاء هيئة التدريس وتأثيره على ولائهم نحو الجامعة والتعرف على أكثر أبعاد الولاء التنظيمي تأثرا بالدعم التنظيمي المدرك سواء كان العاطفي، المستمر، المعياري، وأيضا بيان ما إذا كانت هناك فروقات في الدعم التنظيمي والولاء التنظيمي بين الجامعات الحكومية والخاصة. 	
--	--	--

مدخل الدراسة

	<p>- التعرف على مستوى سلوك المواطنة التنظيمية، وقياس مستوى العدالة التنظيمية، وكذلك الكشف عن مدى وجود علاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة، وبالإضافة للتحقق من دور الدعم التنظيمي كمتغير وسيط في العلاقة بين العدالة التنظيمية وسلوك المواطنة التنظيمية.</p> <p>- التعرف على مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل لدى العاملين في مراكز الدوائر الحكومية.</p> <p>- التعرف مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمنظمات الأعمال بمديرية البريد والمواصلات.</p> <p>- إختبار أثر الدعم التنظيمي المدرك، والرضا الوظيفي للحد من ظاهرة ترك العمل عند مقدمي خدمات الإتصالات.</p> <p>- لدراسة العلاقة بين الدعم التنظيمي والتشارك المعرفي وبين رأس المال الاجتماعي لمديري التأمين في الشرطة.</p> <p>- التعرف على دور الدعم التنظيمي من خلال أبعاده: (الإنصاف التنظيمي، سلوك القادة المساند للمرؤوسين، والمشاركة في صنع القرار) في تحسين الأداء الوظيفي.</p> <p>- التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخدير والأنعاش، ومعرفة دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير الجنس، ومتغير الخبرة المهنية.</p> <p>- التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات من حيث: مستواه، وأهم أعراضه، وأهم مصادره وأكثر أساليب المواجهة استخداما.</p> <p>- الوقوف على مختلف المصادر التنظيمية التي تساهم في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني، معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات (السن، المستوى التعليمي) في شعورها بالإجهاد، معرفة هل توجد علاقة بين الإجهاد المهني وصراع الأدوار لديها، إبراز الاستراتيجيات التي تلجأ إليها الزوجة العاملة في مواجهة ما تعانيه من إجهاد مهني.</p> <p>- قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل.</p> <p>- معرفة العلاقة بين الإجهاد الوظيفي واستنزاف الطاقة.</p>	
--	--	--

مدخل الدراسة

	<ul style="list-style-type: none"> - معرفة العلاقة بين مستوى الإجهاد المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين ومدى الارتباط بين استراتيجيات المواجهة ومستوى الإجهاد المهني. - معرفة تأثير الإجهاد المهني الذي يعاني منه رجال الشرطة. - قياس المتغيرات التالية: الرضا الوظيفي، الصحة العقلية، مصادر الإجهاد ونمط الشخصية بين أطباء الأسنان. 	
	<ul style="list-style-type: none"> - إستبانة والمقابلة. - مقياس مصادر الدعم الاجتماعي ومقياس السلوك التنمري. - مقياس الدعم الاجتماعي المدرك، ومقياس الأمن النفسي. - مقاييس الكفاية الذاتية المدركة والاكنتاب وإحداث الحياة الضاغطة كالطلاق والإدراك الوالدي على الأولاد. - مقياس التنمر الإلكتروني، وكذلك البرنامج الإرشادي الإنتقائي. - مقياس ضغوط التوقعات الأكاديمية ومقياس التراحم الذاتي ومقياس الدعم النفسي ومقياس الرفاهية العقلية. - مقياس الغضب والبرنامج التدريبي لتدعيم وأنماء الجوانب الإيجابية في الشخصية. - مقياس الصحة النفسية، وإستبيان الدعم النفسي والاجتماعي. - مقاييس (شدة التعب، التعب المدرك، الوظائف البدنية، مقياس الطاقة الحيوية)، بجانب البرنامج المقترح للدعم النفسي. - مقياس الإجهاد المهني من إعداد Karasek كرساك. - مقياس الإجهاد، مقياس مصادر الإجهاد المهني، وإستبيان استراتيجيات مواجهة الإجهاد للباحثة بن زروال فتيحة. - إستبيان لقياس المصادر وإستبيان الإجهاد المهني وإستبيان لقياس استراتيجياته. - إصدار اللغة الإنجليزية لقائمة جرد استنفاذ الطاقة لماسلاش ومقياس التعامل مع الضغوط العمل للمعهد الأمريكي لقياس معدل الإجهاد والاحتراق الوظيفي. - مقياس الإجهاد المهني ومقياس استراتيجيات المواجهة ل بن زروال فتيحة. - دراسة مسحية. - مقياس الإجهاد المعروف بمؤشر الإجهاد العملي. 	<p style="text-align: center;">الأدوات المستخدمة</p>

مدخل الدراسة

مناقشة الدراسات السابقة:

يتضح من خلال عرض الدراسات السابقة التي تطرقت لكل من الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي والإجهااد المهني وطبقت على عينات مختلفة العدد وطبيعة العمل، وأن هناك تباينا في النتائج المتوصل إليها وهذا يعود إلى اختلاف الباحثين في الهدف من الدراسة والمتغيرات المدروسة، وكذلك عدد وطبيعة أفراد العينة ونوع الأدوات المعتمد عليها.

حاولت الدراسة الحالية الاستفادة من الدراسات السابقة من حيث:

- أ- تحديد أهدافها.
- ب- اختيار العينة بطريقة مناسبة.
- ج- إعداد أدوات البحث.
- د- اختيار الوسائل الإحصائية المناسبة التي تتطلبها إجراءات البحث وتحليل نتائجه.
- هـ- وضع التفسيرات المناسبة لنتائج الفرضيات.
- و- تصميم نموذج الدراسة.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة التي تناولت المتغيرات تبينت لنا النقاط التالية:

- من حيث الأهداف فإن أغلب الدراسات السابقة كان هدفها التعرف على مصادر (الدعم الاجتماعي والدعم النفسي والدعم التنظيمي) وقياس أثرهم في متغيرات أخرى، وكذا قياس مستوى الإجهااد المهني لدى العينات محل البحث.
- من حيث الأدوات المستخدمة في الدراسات، فقد لاحظنا أن أغلب الدراسات تم فيها استعمال مقاييس (الدعم الاجتماعي والدعم النفسي والدعم التنظيمي) والإجهااد المهني.
- من حيث عينة الدراسة فإن البحث في مجال القطاع الصحي لم يحظ بالإهتمام الكبير.
- من حيث نتائج الدراسات السابقة لاحظنا:

أما فيما يخص الدراسات المتعلقة بالدعم الاجتماعي، توصلت دراسة "زهرة بن عامر وحسين غريب" 2020 إلى أن هناك اختلافا في مستوى الرضا الوظيفي وبعض أبعاد الدعم الاجتماعي؛ كالمكانة الاجتماعية للمهنة، بينما متغير زملاء العمل جاء مؤثرا في مستوى الرضا الوظيفي، وأثبتت كذلك تأثير العلاقات الإنسانية

مدخل الدراسة

تمثلت في بعدي نمط الإشراف وزملاء العمل على الرضا الوظيفي للعاملين، كما بينت دور إشباع الحاجات كالإندماج في العمل والذي يؤثر بالإيجاب في مستوى الرضا الوظيفي، أما دراسة " ثلجوم محمد يونس " 2019 فقد توصلت إلى أن المستويات والفروق في متغيرات الدراسة ترجع إلى خصائص عينة البحث، وأن هناك علاقة إرتباطية بين مصادر الدعم الاجتماعي والكفاءة الذاتية المدركة، وأشارت كذلك أن الفرد عندما يشعر أن من في الأسرة أو المجتمع بصفة عامة سيساعده عند الحاجة وأنه يقف إلى جانبه، فإن ذلك يزيد من تقديره لذاته فتنمو الكفاءة لديه على أنه قادر على تحقيق أهدافه وحل مشاكله ومواجهته للضغوط، وأيضا توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين كل من مصادر الدعم الاجتماعي و الكفاءة الذاتية المدركة باستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية المبرزة على المشكل، أما دراسة " حاج علي نورة " 2021 فأشارت نتائجها إلى وجود علاقة إرتباط موجبة بين الدعم الاجتماعي الخارجي ومستوى الضغط المهني ووجود علاقة إرتباط سالبة بين الدعم الاجتماعي العام ومستوى الضغط المهني بالإضافة إلى وجود فروق في مستوى الضغط المهني تبعاً لمتغيري السن والخبرة المهنية، وتوصلت دراسة " سامي محمد ملحم " 2012 إلى وجود إرتباط في كل من متغير الدعم الاجتماعي ككل ومجاليه المتعلقين بالأصدقاء والمدرسة في التأثير على سلوك التنمر لدى المراهقين، وكذلك تأثير متغيري الدراسة المرتبطين بكل من الدعم الاجتماعي المقدم من الأصدقاء ومن المدرسة وكذلك مصادر الدعم الاجتماعي ككل، و دراسة " تهاني رزق علي بدير " 2016 التي أشارت النتائج فيها إلى مستوى متوسط من الدعم الاجتماعي المدرك والأمن النفسي لدى المطلقات، وجود علاقة إرتباطية موجبة بين الدعم الاجتماعي المدرك ككل وجميع أبعاده والأمن النفسي ككل وجميع أبعاده لدى أفراد عينة الدراسة، وفسرت الباحثة إلى أنه كلما زاد مستوى الدعم الاجتماعي المدرك لدى المطلقات؛ كلما كانوا أكثر شعوراً بالأمن النفسي، والعكس صحيح أما دراسة " علي عبد الحافظ أحمد العملة " 2017 فقد أظهرت نتائجها وجود فروق في أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية وفقاً لمتغيرات التخصص والمؤهل العلمي، بينما لم تظهر أية فروق وفقاً لبقية المتغيرات وهي: الجنس، والرتبة، وعكست النتائج وجود علاقة طردية بين متغير العمر وأهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطية، في المقابل وجدت علاقة عكسية بين متغير سنوات الخبرة و أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي، وتوصلت دراسة " بروس ورفاقه " 2006 إلى وجود إرتباط ضعيف من الوالدية أو ما يسمى بدعم العائلة و الأصدقاء (بعد من أبعاد الدعم الاجتماعي) والمستوى المرتفع من إحداث الحياة الضاغطة كالطلاق، بمستوى أقل من الكفاية الذاتية والحديث الهدام مع الذات، كما أشارت إلى إرتباط ايجابي ما بين الوالدية والفعالية والكفاية الذاتية المدركة، وفسرت بأنه كلما زادت الفعالية الوالدية، كلما ارتفع مستوى الكفاية الذاتية المدركة وخاصة للبنات، و أشارت نتائج دراسة " ديماري ومالكي " 2003 إلى وجود فروق دالة في مستوى الدعم الاجتماعي الكلي بين غير المشاركين ومجموعات

مدخل الدراسة

الاستقواء الأخرى ولصالح غير المشاركين، وأن الأطفال الضحايا أقرؤا عن دعم اجتماعي كلي و دعم زملاء أقل مقارنة بالمجموعة الضابطة ومجموعة المستقوين، وبناء على هذه النتائج خلص الباحثون إلى أن الدعم الاجتماعي المقدم من الوالدين والمعلمين والزملاء والأصدقاء الحميمين والمدرسة كانت متنبئات دالة للوقوع ضحيةً للاستقواء، أما فيما يخص الدراسات المتعلقة بالدعم النفسي، فقد توصلت دراسة " ليلي الشريف ومروة محفوظ " 2021 إلى وجود مستوى مرتفع من مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي، ووجود فروق دالة إحصائية في مهارة التعاطف لدى العاملين في مجال الدعم النفسي تعزى لمتغيرات الدراسة (الجنس لصالح الإناث، وعدد سنوات الخبرة لصالح ذوي الخبرة الأقل، وطبيعة العمل لصالح العمل التطوعي)، أما دراسة " ساهرة قحطآن عبد الجبار الحميري " 2020 ، فقد أشارت نتائجها إلى فعالية البرنامج الإرشادي الأنتقائي القائم على الدعم النفسي الإيجابي في الحد من التنمر الإلكتروني بين أفراد العينة المدروسة، و دراسة " سحاب سمير طاحون " 2020 ، التي أشارت النتائج فيها إلى أن توقعات أولياء الأمور والمعلمين والتوقعات الذاتية قد أثرت تأثير غير مباشر على الرفاهية العقلية علاوة على ذلك أثر كل من التفاؤل والأمل والكفاءة الذاتية على الرفاهية العقلية، كذلك أثر التراحم الذاتي تأثيرا مباشرا على الرفاهية العقلية كما كان للعمر تأثيرا مباشرا على الرفاهية العقلية، وفسرها الباحث بأن متغيري التراحم الذاتي والدعم النفسي كان لهما دورا وسيط في تقليل أثر الضغوط للتوقعات الأكاديمية على الرفاهية العقلية، و توصلت دراسة " فؤاد حامد الموافي وإسعاد عبد العظيم البنا ومنى سمير درغام " 2016 التي هدفت إلى التعرف على فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية لدى طلاب الجامعة إلى وجود فروق بين المجموعتين التجريبية والضابطة للقياس البعدي مقارنة بالقياس القبلي لصالح المجموعة التجريبية فضلا عن وجود علاقة موجبة بين الجوانب الإيجابية بالشخصية وخفض أنفعال الغضب، أما دراسة " كريم منصور محمد عسرأن " 2018 فقد أشارت نتائجها إلى وجود تأثير للبرنامج الإرشادي القائم على الدعم النفسي الإيجابي في تحسين السلوك التكيفي لدى أطفال المجموعة التجريبية، و أشارت نتائج دراسة " خديجة حمو علي " 2018 إلى وجود مستوى مرتفع من الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية لدى عينة الدراسة (المسنين)، توجد علاقة بين الدعم النفسي والاجتماعي والصحة النفسية لدى المسنين، أما دراسة " Jason, 2010 " & al فتوصلت إلى أن المجموعة التجريبية التي حصلت على تدخل الأصدقاء، شهدت تراجعا أكبر بكثير من التعب، وزيادة في الحيوية من الأفراد في المجموعة الضابطة ولم تكن هناك تغيرات كبيرة بين المجموعات في العمل البدني والتوتر، و في ما يخص الدراسات المتعلقة بالدعم التنظيمي، فقد توصلت دراسة " يوسف كمال " 2018 إلى أن محددات الدعم التنظيمي المدرك تؤثر معنويا في دافعية الإنجاز لدى العاملين، في وجود إدراك الدعم التنظيمي والإلتزام التنظيمي كمتغيرين وسطين، و أشارت نتائج دراسة " جهيد بوطالب " 2021

مدخل الدراسة

إلى أن مستوى إدراك ممارسات المنظمة الداعمة ومستوى الدعم التنظيمي بأبعاده ومستوى التشارك المعرفي عالي في مؤسسات قطاع الصناعة الإلكترونية بالجزائر، كما توصلت الدراسة أنه للدعم التنظيمي أثر إيجابي في التشارك المعرفي في المؤسسات عينة الدراسة ناتج عن تأثير الحوافز والثقة التنظيمية والأمن الوظيفي، كما تبين أنه ليس للعدالة التنظيمية والقيادة أثر في التشارك المعرفي، بالإضافة لذلك توصلت الدراسة إلى وجود فروق في إجابات أفراد عينة الدراسة نحو أبعاد الدعم التنظيمي ونحو التشارك المعرفي تعزى لبعض للمتغيرات الشخصية والوظيفية، أما دراسة "عريب عبد الحميد العضيلة" 2007، فقد أشارت نتائجها إلى أن مستوى الدعم التنظيمي المدرك الذي تقدمه الجامعات جاء بدرجة متوسطة، و مستوى الولاء التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات جاء بدرجة مرتفعة ووجود علاقة طردية إرتباطية قوية متبادلة بين أبعاده الثلاثة، و توصلت دراسة "محمود عبد الرحمان الشنطي" 2015 إلى أن الدعم التنظيمي يتوسط جزئيا العلاقة بين العدالة التوزيعية و العدالة التعاملية من جهة و سلوك المواطنة التنظيمية من جهة أخرى، ويتوسط كليا العلاقة بين العدالة الإجرائية و سلوك المواطنة التنظيمية، أما دراسة "خالد يوسف الزعبي وصالح عبد الله الكريديس" 2012، فتوصلت إلى وجود أثر لأبعاد الدعم التنظيمي في ضغوط العمل، ووجود أثر لأبعاد الدعم الاجتماعي في ضغوط العمل، و أشارت نتائج دراسة "الجودي محمد علي وسعيد على النعاس وبن بلخير فاطنة" 2020، إلى إدراك مستوى الدعم التنظيمي كان مرتفعا لدى أفراد عينة الدراسة (عمال مديرية البريد والمواصلات بالجلفة)، أما دراسة "نجم الحميدي وأحمد اليوسفي وعقبة العيسى" 2018 فقد أشارت نتائجها إلى وجود تأثير معنوي للدعم التنظيمي المدرك في كل من الرضا الوظيفي، ونية ترك العمل، كما تبين أن الرضا الوظيفي يتوسط العلاقة معنويا بين الدعم التنظيمي المدرك ونية ترك العمل بشكل جزئي، و توصلت دراسة "Shorunke, & al" 2014 إلى أن للدعم التنظيمي والتشارك المعرفي تأثيرا كبيرا على رأس المال الاجتماعي بالشركات المبحوثة، أما أهم التوصيات المقدمة فهي العمل على غرس استخدام المعرفة في تدريب المديرين و متخذي القرار بالشركات محل الدراسة، أما دراسة "Moghli" 2015 فتوصلت إلى هناك دور كبير للدعم التنظيمي من خلال أبعاده: (الإنصاف التنظيمي، سلوك القادة المساند للمرؤوسين، والمشاركة في صنع القرار)، في تحسين أداء العمال، أما في ما يخص الدراسات المتعلقة بالإجهاد المهني، فقد توصلت دراسة "عمار مدرق نارو" 2020 إلى عدم وجود فروق لدى المجموعتين في مستوى الإجهاد المهني ترجع لعامل الخبرة المهنية، حيث فسر الباحث من خلال إستجابات أفراد المجتمع المدروس أنهم يملكون الأساليب التكيفية لطبيعة عملهم وكذا أساليب المواجهة المناسبة للإجهاد المهني الذي يتلقونه في محيطهم الصحي، حيث إن أصحاب الخبرة المهنية الطويلة قد زودتهم سنوات الخدمة بأساليب تكيفية سوية وصحيحة لمواجهة مسببات الإجهاد في بيئة عملهم في حين نجد مجموعة حديثي الخبرة يملكون الحماس والإقبال الواسع على العمل وكذا

مدخل الدراسة

استخدام أساليب تكيفية متنوعة للتعايش مع الإجهاد المهني في الميدان الصحي بالإضافة إلى امتلاك الفئتين إلى عنصر مهم وهو حب المهنة، و أشارت نتائج دراسة " عناب أميمة " 2018 إلى أن مستوى الإجهاد المهني لدى أفراد العينة يميل إلى الانخفاض، وأعراض الإجهاد المهني الملاحظة والأكثر ظهوراً هي على الترتيب: أعراض نفسية: سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء وأنشطة كانت ممتعة، الشعور بقلّة الحيلة، أعراض جسدية: الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، حساسية متزايدة للضجيج، آلام في الظهر، صداع، أعراض سلوكية: النسيان، التردد في إتخاذ القرارات، و خلصت نتائج الدراسة إلى أن استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداماً هي الاستراتيجيات المركزة على المشكلة منها: الاستفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية، والقيام بتحليل الموقف المجهد لفهمه جيداً، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي سينفذ، والمشاركة فوراً بحل المشكلة، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذها، مواجهة الشخص الذي سبب المشكلة، مضاعفة الجهد لتحقيق الأهداف الصعبة، وضع بدائل مختلفة لحل المشكلة تجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة، والاستفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة، وعدم ترك شيء يقف في طريق تحقيق ما يراد، والتحضير لأسوأ ما يمكن أن يحدث، واستعراض خطوات الحل قبل تنفيذه، والتنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة، أما الاستراتيجيات المركزة على الإنفعال فيكثر منها استخدام فقط: البوح بالخوف والقلق لشخص مقرب، واللجوء للدعم الأسري، وتذكر الماضي الآمن، والبكاء، ولوم النفس للتعامل بأنفعال مع المشكلة، ولوم النفس لعدم معرفة ما يمكن فعله تجاه المشكلة، واستخدام وسائل الدعاية والضحك، أما دراسة " حمداش نوال " 2003 فقد أشارت نتائجها إلى وجود فروق بين مستويات الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي، و أن هناك مساهمة بمختلف المصادر المختلفة في شعور الزوجة العاملة بالإجهاد المهني، كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة على الإجهاد المهني لدى العاملات المتزوجات للمستوى التعليمي، و وجود فروق بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة بالنسبة للإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة، و وجود كذلك فروق بين مستويات صراع الأدوار الذي تعاني منه الزوجة العاملة، و أشارت نتائج دراسة " رجاء مريم " 2008 إلى أن 78.9 % من المرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات المرضات وفقاً لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة بين الزملاء، وذلك لمصلحة المرضات العازبات، و وجود فروق دالة بين متوسط درجات المرضات وفقاً لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة، وذلك لمصلحة المرضات الأصغر سناً، وكذلك وجود فروق دالة بين متوسط درجات المرضات وفقاً لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك على بعد مصادر الضغوط

مدخل الدراسة

المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل، وتوصلت كذلك إلى عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى وتوصلت دراسة " طارق شمس ورجاء المصري " 2013 إلى أن 69.4 % يعاني من الإجهاد الوظيفي، 62.27 % من الإستهلاك العاطفي، 56.1 % من تبدد الشخصية، 58.29 % من نقص القدرة على الإنجاز، و هناك ارتباط إيجابي بين الإجهاد الوظيفي وسلالم القياس الفرعية الثلاثة لتنفيذ الطاقة لماسلاش، و أظهرت الدراسة أن الأطباء المقيمين و المدرسين المساعدين هم أكثر الفئات تضررا، و أقوى مؤشر وحيد للتنبؤ بأبعاد الضغط الوظيفي ونفاذ الطاقة هو عدم وجود الدعم الوظيفي، أما دراسة " كريمة بوغازي " 2018 ؛ فقد أشارت نتائجها إلى وجود مستوى مرتفع من الإجهاد المهني لدى الممرضين، وجود علاقة موجبة بين استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال ومستوى الإجهاد المهني، في حين هناك علاقة سلبية بين استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة والإجهاد المهني، و وجود فروق في مستوى الإجهاد المهني بين الممرضين الذين يستخدمون استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال والممرضين الذين يستخدمون استراتيجيات مواجهة مركزة على المشكلة لصالح استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال، و أشارت نتائج دراسة " Vadgaon " 2014، إلى أن الإجهاد والضغط النفسي لهما تأثير بدرجة عالية على الأداء التنظيمي لرجال الشرطة، ويشكل خطورة في تنظيم أعمال الشرطة، وكانت أكثر أعراض الإجهاد هي الضغوطات النفسية والاجتماعية التي يعاني منها رجال الشرطة، ويؤدي إلى تطوير مخرجات سلبية على أفراد الشرطة والمؤسسات الشرطة العاملين فيها، ويؤدي إلى تدهور الرفاه بشكل عام، ويؤثر سلبا على مستويات الرضا والإلتزام عن تنظيم عمل الشرطة، ويؤدي إلى مستويات عالية من التوتر، بسبب التأثير السلبي على القدرات الجسدية والعقلية لرجال الشرطة، اما دراسة " كاري كوبر " 1987 فتوصلت إلى وجود اختلاف في ترتيب هذه المصادر وفقا لأهميتها بين الأطباء من الجنسين ذكورا، أنثا، وجود علاقة بين هذه المصادر ونمط الشخصية مع مستوى الصحة العقلية لأفراد العينة.

مميزات الدراسة الحالية:

أما ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها تطرقت إلى أثر الدعم التنظيمي والدعم النفسي والاجتماعي على مستوى الإجهاد المهني، حيث تعتبر أول دراسة تسعى لتحقيق هذا الهدف ، طبعا على حد علم الباحث ومن خلال البحث في الموضوع، كما أن هذه الدراسة تتميز عن الدراسات السابقة: كونها اعتمدت على ثلاثة أنواع للدعم (الدعم التنظيمي والدعم النفسي والاجتماعي) لدراسة أثرها في مستوى الإجهاد المهني وهو ما لم يتم التطرق إليه في الدراسات السابقة، حيث تجمع أغلب الدعائم التي تقدمها المؤسسة للعاملين، وتوفير

مدخل الدراسة

البيئة التنظيمية المناسبة للعاملين، كما تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها أول دراسة لهذا الموضوع يتم إجرائها على مجموعة مؤسسات في قطاع الصحة في الجزائر.

النماذج التي تناولت متغيرات الدراسة:

إن الإهتمام بفهم سيرورة الإجهاد وتفسيره وفهم أوجه البه والاختلاف بين الإستجابات المختلفة التي يقوم بها الفرد وتفسير سلوكه عن مواجهة موقفا مجهدا، واكتشاف العلاقات بين المتغيرات لتفسير ظاهرة الإجهاد تفسيراً شاملاً من أجل التنبؤ و التحكم و تعديل السلوك الفردي باستمرار إلى ما هو أفضل، طور العلماء والباحثين في هذا المجال العديد من النماذج السلوكية و الطبية و التنظيمية و الهندسية و كلها تحاول أن تفسر سبب و كيفية تعرض الفرد للإجهاد دون غيره و تبرر عدم استجابة بعض الأفراد للمجهدات بنفس الطريقة، ولابد من الإشارة هنا أنه لا يمكن إعتبار أي نموذج من نماذج الإجهاد المني كاملاً ونهائياً، وفيما يلي عينة من النماذج المفسرة.

• النموذج السيكوسوماتي للإجهاد "1950 Franz Gabriel Alexander" the

:psychosomatic model of stress

يفترض هذا النموذج أن التوترات والشدائد في أي جهاز في الجسم لها عواقب مرضية على كل أجهزة الجسم الأخرى ويحاول أن يفسر أن الضغوط والعمليات النفسية تثير الإستجابات الفيزيولوجية للعمل وتحديد نوع الإستجابات الفيزيولوجية للمواقف المجهدة، رغم أنه أهمل المجهدات وطبيعتها إلا أنه اعطى تفسيراً للضواغط النفسية في حدوث الإستجابات الجسمية ويعني هذا أنه كلما كانت الضواغط النفسية مرتفعة زادت درجات الإجهاد والعكس صحيح، أي كلما كان الدعم النفسي لتخفيف الضواغط النفسية خفت درجات الإجهاد المني. (الطبيب كشرود، 1995)

• نموذج الإجهاد المني "كوبر" 1986 Copper Model of Stress:

يعتبر هذا النموذج أن هناك أربعة عناصر أساسية:

أ- مصادر الإجهاد داخل المنظمة معبراً عنها بظروف العمل وإلحاح الوقت والمسؤولية عن حياة الآخرين وغموض الدور وصراعها مع تصادم المصالح وقله الترقية أو المبالغة فيها أو عرقله الطموح وكذلك صعوبة تفويض السلطة وضعف العلاقات مع الرؤساء وزملاء وقله، أو عدم مشاركته في إتخاذ قرار.

ب- خصائص الفرد وما يرتبط بها من علاقات أسريه مثل تشابك حدود العمل مع العائلة أو

المشاكل العائلية.

مدخل الدراسة

ج- أعراض تظهر على مستوى الفرد (نفسيه، فيزيولوجيه، سلوكيه) وعلى مستوى التنظيم (التغيب، دوران العمل، مراقبه هزيلة، علاقات مهنيه صعبه).

د- أعراض نتيجة تفاعل ما سبق يظهر على مستوى الفرد (أمراض، صحة عقليه...) وعلى مستوى المنظمة (إنجاز زهيد إحداث خطيره اخطار مهنيه).

و ما يميز هذا النموذج أنه يتطرق إلى تشابك حدود العمل مع حدود العائلة والتأثير والتأثر المتبادل بينهما. يوضح "كوبر" من خلال نموذجه مصادر وتأثيرات الإجهاد على الفرد كما يعتبر بيئة الفرد مصدر للضغوط مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة الفرد وأهدافه في الحياة فيشعر بحالة اجهاد وإذا لم ينجح في التغلب على المشكلات واستمرت الضغوط يؤدي ذلك إلى ظهور بعض الامراض؛ كأمراض القلب وزيادة القلق والكآبة وأنخفاض تقدير الذات وبما أنه اعتبر بيئة الفرد مصدرا للضغط، وهذه البيئة تنقسم إلى : بيئة داخلية و بيئة خارجية، فالبيئة الداخلية تحتاج إلى دعم نفسي من أجل ضبطها و تخفيف حدة الضواغط النفسية و البيئة الخارجية تحتاج إلى دعم اجتماعي كدعم الزملاء و الاسرة من جهة وتحتاج إلى دعم تنظيمي في بيئة عمل الفرد من دعم بالمعلومات و الموارد وتقديم التحفيز وكل هذه الأنواع من الدعم من أجل تخفيف تأثيرات بيئة الفرد كما يصاحبها تخفيف في درجات الإجهاد حسب نموذج " كوبر" رغم أنه أهمل عامل الفروق الفردية بما تحمله من متغيرات وأشار لعامل التلوث وهو احد الظروف الفيزيكية للعمل ويدخل ضمن أبعاد الدعم التنظيمي. (السيد عثمان، 2001)

• النموذج التكيفي للإجهاد The adaptation model of stress ميشأنيس Mechanic

:1962

حيث حدد أربعة عوامل تتوقف عليها الإستجابات للمواقف المجهدة، محددات ومهارات التطبيقات الجماعية وتقاليد طاقة الفرد وقدرته، معايير تحدد كيفية استخدام القدرات والوسائل التي توفرها البيئة الاجتماعية، ومن أهم وسائل الدعم النفسي والدعم الاجتماعي وخصوصا منح الفرد الثقة بالنفس عن طريق الدعم الاسري ودعم الزملاء والدعم الوجداني بشقيه النفسي والاجتماعي في مواجهة أي تهديد أو موقف مجهد وهذا ما أشار اليه " دافيد ميشأنيس " في الخصائص الذاتية.

كما تنتج عن عدم استعداد الفرد في مواجهة المواقف المجهدة شعور بعدم الراحة وتنتج هذه المشاعر من الافتقار للمهارات والمعلومات والافتقار للمهارات والمعلومات يحتاج بدوره إلى دعم تنظيمي من دعم بالموارد والمعلومات. (الطيب كشرود، 1995)

مدخل الدراسة

• النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد "Kahn" socio-environmental model of stress

"French" 1962:

يلاحظ من خلال هذا النموذج أن الإجهاد له علاقة شاملة بمجموعة من الظواهر و العمليات تتداخل فيما بينها و تؤثر على بعضها البعض فهناك انعكاسات للبيئة الخارجية ، حسب فرانكس وكاهن على البيئة النفسية و تتمثل البيئة الخارجية في تلقي الأوامر و المهام من عدة مشرفين ، و هذا ما يجعل الفرد يصنف نفسه لأنه مرتبك في علاقاته مع رؤسائه و هذا ما يصطلح عليه في البيئية التنظيمية؛ أي إيصال الأوامر و المهام و تلقي الإتصال و المعلومات، كما أنه حسب هذا النموذج ترتبط حقائق البيئة النفسية بالإستجابات المباشرة للفرد فيزيولوجية جسمية سلوكية أنفعالية و عاطفية وجدانية و كل هذا ناتج على إدراك الفرد ، و هذا يرتبط بالصحة النفسية للفرد دون إغفال الخصائص و الفروق الفردية للتحمل و تدخل الخبرة و الجنس و السن ضمن هذه الخصائص.

ومن خلال هذا النموذج يتضح أن الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية والتنظيمية ضرورة ملحة لإحداث توافق بين البيئة الموضوعية (الخارجية) والبيئة النفسية من خلال تقديم الدعم الاسري ودعم الزملاء والمشرفين والدعم الوجداني ودعم بالموارد والمعلومات، لتكيف العامل في الظروف المجهدة. (اسماعيل، 2004)

• نموذج هاوس للإجهاد المهني 1974 house's model of occupational stress

تضمن هذا النموذج حسب هاوس خمسة متغيرات ويتوسط إدراك الفرد للموقف والعلاقة بين الظروف الاجتماعية والنتائج، أما الإدراك للظروف الموضوعية يتوقف على طبيعة الفرد أما من ناحيه المتغيرات الخمسة فحددها أولا الظروف الاجتماعية الموضوعية المؤدية للإجهاد ثانيا إدراكات الفرد للإجهاد ثانيا إدراكات الفرد للإجهاد تليه استجابة الفرد للإجهاد المدرك وتكون هذه الإستجابات أنفعاليه سلوكيه فيزيولوجيه وكذلك التعرض الطويل للإجهاد والمتغيرات الفردية والموقفية الشرطية التي تحدد العلاقات بين العوامل سالفه الذكر وبما أن الظروف الاجتماعية تؤدي للإجهاد حسب هذا النموذج، فإن تحسين الظروف يؤدي إلى تخفيف حدة الإجهاد وتحسين الظروف الاجتماعية الموضوعية يحتاج إلى مسانده اجتماعية، كما أشار إلى ذلك " قدور بن عبادة هوارية " 2013-2014 جامعة وهران " المساندة الاجتماعية في مواجهة تحديات الحياه الضاغطة كما تدركها العاملات المتزوجات دراسة ميدانية بقطاع الصحة العمومية وهران "

من خلال الدعم الاجتماعي والدعم المعلومات والدعم العاطفي وجد " بيير " أن وحدة جماعة العمل ودعم الرؤساء يساعدون في تخفيف بعض مسببات الإجهاد، كغموض الدور وكذا النتائج السلبية للإجهاد في العمل مثل فقدان الثقة بالنفس. (الأحمدي، 2002)

مدخل الدراسة

كما اعتبر " روتر " الدعم الاسري من المتغيرات الواقعية في التخفيف من الآثار السلبية للإحداث المجهدة. (عسكر، 2000)

ومن خلال نتائج " بيير " أن دعم رؤساء العمل يساعد في تخفيف الإجهاد وهو بعد من أبعادنا المقترحة للدعم التنظيمي، اما روتر فذكر أن الدعم الأسري هو أحد أبعاد الدعم النفسي المقترح في دراستنا.

• نموذج الإثراء المهني Hackman and Oldham model 1980:

يرى أنصار هذا النموذج أن الضغوط المرتفعة والاثراء المنخفض تنتج شعورا متدنيا من الأهمية والأهداف والإنجاز والمسؤولية، وكل هذه النتائج المترتبة على الضغوط المرتفعة والإثراء المنخفض تعتبر دوافع مادية ومعنوية، اي دعم بالموارد ودعم نفسي ووجداني ودعم بالمعلومات، فكل ما كان العامل يتلقى كلمات الشكر والثناء والتقدير والاحترام فهو دعم نفسي ووجداني، وكل كلمات التوجيه في إنجاز المهام هي بمثابة دعم للمعلومات وكل ما كانت هنالك تبادل للأفكار بين العامل والمشرفين وهو ما أشار اليه النموذج بالتغذية الراجعة بمثابة مشاركته العامل في إتخاذ القرار .

كما يرى أصحاب هذا النموذج أن الإجهاد هو داله للدافع عن العمل، فإذا كان الدافع بيولوجيا فإن الفرد يرضى عما يقدمه له العمل أما إذا كان الدافع مكتسبا فإنه يشعر بالإجهاد ورغم أن هنالك أهميه للموضوع في توضيح العلاقة بين الإجهاد والدوافع الا أن هنالك حقيقة غفل عنها وهي أن الفرض كلما أشبع حاجاته البيولوجية ، برزت حاجات اخرى أي أن الطموح الإنساني لا يخمد، كما أشار إلى ذلك هرم ما سلو. (حديدان، بن زروال، و لوكيا، 2014)

• نموذج البحث في الإجهاد المهني Ivancevich & Matteson 1980 :

يرى أصحاب هذا النموذج أن السوابق المجهدة تقسمت إلى:

- أولا داخل التنظيم: بيئة فيزيقية على مستوى الفرد على مستوى الجماعة على مستوى المناخ التنظيم.
- ثانيا خارج التنظيم: العلاقات الأسرية مشكلات اقتصادية العرق والطبقة السكانية تليه مرحله الإجهاد ثم مخرجات الإجهاد وتأثيراته وتدخل الفروق الفردية كعوامل معدلة.

ومن خلال ملاحظتنا للنموذج يمكننا أن نستشف أنه اشار إلى كل نماذج الدعم في دراستنا المقترحات سواء دعم نفسي أو اجتماعي أو تنظيمي حيث اعتبر الدعم النفسي والاجتماعي من السوابق المجهدة خارج المنظمة وأشار إلى الدعم التنظيمي على أنه سوابق مجهده داخل المنظمة ونقص اي دعم من أنواع الدعم المذكور يؤدي إلى اجهاد مهني وهذا ما نلاحظه في السوابق المجهدة داخل المنظمة على مستوى الجماعة من خلال إبعاده الصراع داخل المنظمة وعدم رضا الجماعة ونقص التماسك وكلها مؤشرات مجهده حسب هذا النموذج كما أشار إلى الدعم الأسري واعتبره من السوابق المجهدة خارج المنظمة. (حديدان، بن زروال، و لوكيا، 2014)

مدخل الدراسة

● النموذج المعرفي النفسي للإجهاد Lazarus Psychological Cognitive Model of Stress

1984:

يرى لازروس أن إدراك الفرد للموقف هو الذي يحدد أن الحدث مجهد والاستجابة للإجهاد تبدأ من عملية التقييم - معرفيا أو إنفعاليا - وحدد ثلاثة أنواع :
أولا تقييم أولي: تقييم المعطيات وتحديد نوعية المنبه ومداه وتهديده ويسمح بالحكم على أنه مزعج أو إيجابي أو مجهد وصنف الموقف المجهد إلى ثلاث فئات تحديات تهديدات أضرار.
ثانيا تقييم ثانوي: يختص بموارد المواجهة المتوفرة فيقوم بتقييم قدراته الخاصة على إدارة المواقف المجهدة مهاراته دعمه الاجتماعي موارده المادية من أجل إعادته توافقه والتكيف مع البيئة ؛ وهنا أشار إلى أن الدعم الاجتماعي الذي هو متغير في دراستنا وأهميته في رفع مستوى قدرات الفرد في مواجهته الأحداث المجهدة ثم اشار إلى موارده المادية اي دعم بالموارد وهو بعد من أبعاد دراستنا ثم اشار إلى موارد تمكنه من التكيف سواء كانت هذه الموارد معنوية أو نفسية.

ثالثا إعادة التقييم: حيث تؤدي أي معلومات جديدة حول الموقف أو الفرد إلى تغيير التقييم من البداية وهنا أشار إلى بعد الدعم بالمعلومات وأهميته في إعادته التقييم منذ البداية ، حيث اعتبر لازروس الدعم بالمعلومات بمثابة نموذج معرفه يعيد التقييم إلى مراحل الأولى لما له من أهميه في تحديد الإدراكات الفردية وتقييم القدرات من أجل المواجهة والتكيف. (Graziani & Swendsen, 2004)

في هذا المنظور تم تعريف الإجهاد عام 1984 من قبل لازروس وفولكمان على أنه صفة بين الشخص والبيئة اين يتم تقييم الوضع على مرتين أولى وثانية ليكون وراء موارد الفرد، وقد تعرض للخطر وبالتالي يمكن تعديل تأطير المجهودات من خلال الاستراتيجيات المعرفية والعاطفية والسلوكية.

وقام سارافينو 1990 حين قال : الإجهاد هو نتيجة التعاملات بين الشخص وبيئته التي تقود الفرد إلى إدراك الفارق الحقيقي أو التخيل بين مطالب الحالة وموارد الفرد البيولوجية والنفسية والاجتماعية. (السيد عثمان، 2001)

● نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمة Organizational Stress Coping

1984 Randall S. Schuler Amarjit Singh Sethi Strategies

اعتمدا فكرة شعور الفرد بوجود عوامل تنظيميه مجهده وواعيه بكيفية عملها يحدد استجابته واستراتيجيته تؤثر على معاشته للموقف المجهد وهناك أربعة عناصر أساسيه:

- المجهودات التنظيمية وهي تحتاج إلى دعم تنظيمي.

- إدراك الفرد للبيئة التنظيمية وما تحمله من مصادر للإجهاد.

مدخل الدراسة

- إستجابات الفرض للإجهاد - فيزيولوجيه نفسيه سلوكيه -.

- الاستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع المواقف المجهدة وقسمت إلى:

✓ استراتيجيات قصيرة المدى في مرحله الأندار وترافقها إستجابات فيزيولوجيه ونفسية.

✓ استراتيجيات متوسطة المدى ستخدم في مرحله المقاومة ترافقها إستجابات فيسيولوجية ونفسية.

ومن خلال ملاحظتنا الخطوتين الأوليتين في استراتيجيات المواجهة أن الإستجابات الفيزيولوجية والنفسية ربما تحتاج هاتين المرحلتين إلى دعم نفسي ما دامت الإستجابات نفسية وفسولوجية ويكون دور الدعم النفسي في المرحلتين مهما ما دامت الإستجابات نفسيه في مرحله الأندار والمقاومة .

✓ استراتيجيات طويلة المدى في مرحله الإنهاك مع إستجابات نفسيه والفيسيولوجية وسلوكيه تتوقف

عملية اختيار استراتيجيه على المميزات الشخصية للفرد - حاله صحية دعم اجتماعي خبرات -.....

وهنا يحتاج الفرد المنهك إلى دعم اجتماعي حسب هذا النموذج للمواجهة، ويتبين من خلال هذا النموذج أن الدعم التنظيمي له دور في العنصر الأول من العناصر الأساسية الأربعة، اي مجهدات تنظيميه أما الدعم بالمعلومات والدعم الوجداني يحدد وتساعد الفرد في إدراكه لمصادر الإجهاد، اما الدعم النفسي فيحتاجه الفرد في المرحلة الأولى والثانية اي مرحله الإنذار والمقاومة أما الدعم الاجتماعي يحتاجه الفرد في الاستراتيجيه الثالثة أي مرحله الإنهاك. (حمداش، 2003)

• نموذج الإعتماد الشرطي للإجهاد المهني " عمار الطيب كشرود " The Contingency

:1986 Model of Occupational Stress

ينبدأ هذا النموذج بمصادر الإجهاد التي صنفت إلى:

✓ مصادر خارجة عن العمل أو الوظيفة (الأسرة).

✓ مصادر داخلية (غموض الدور، صراع الدور، التقدم المهني).

✓ كما تدخل المتغيرات الديموغرافية كمتغيرات دخيلة.

كما أنه عبر عن مؤشرات التوتر كأعراض نفسية في عدم الرضا القلق وأعراض سلوكيه كفقْدان الشهية التدخين تعاطي الكحول والمخدرات وإضطرابات جنسية وأعراض فيزيولوجية؛ كارتفاع ضغط الدم ودقات القلب وألم الرأس والتعرق. (بحري، 2009)

• نموذج القيم في الإجهاد " لوك " " تايلور " 1991:

أساس هذا النموذج هو المدى الذي يتفق فيه العمل مع رغبات الأفراد وقيمهم وحدد خمس أنواع من القيم:

✓ السعادة المادية.

✓ الإنجاز.

مدخل الدراسة

✓ الاحساس بالأهمية.

✓ العلاقات الاجتماعية.

✓ احترام ذات .

فإذا شكل العمل مصدر إعاقة لتحقيق هذه القيم شكل مباشر، أو غير مباشر ينتج الإجهاد. ومن خلال ملاحظتنا لهذا النموذج ندرك أهميه الدعم النفسي والاجتماعي والتنظيمي للفرد المجهد من خلال تقديم المساندة بأشكالها، لإحداث توافق بين رغبات الفرد وقيمه من جهة والعمل من جهة اخرى لتحقيق مستوى الإجهاد إلى الحد المرغوب فيه من أجل ضمان السلامة المهنية والوظيفية وإستمراره التنظيم. (حديان، بن زروال، و لوكيا، 2014)

• النموذج العام لعلم النفس الصحة Health Psychology Model Bruchon-

:1994Schweitzer

يتأثر التفاعل بين الفرد والأحداث المجهدة حسب هذا النموذج بالخصائص البيو نفس اجتماعيه للفرد كما أن له عديد الخصائص الشخصية تتدخل في إدراك الموقف المجهد ويتوسط المعاملة المجهدة

- سيرورة التقييم الذاتي (إجهاد مدرك تحكم مدرك).

- متغيرات موقفه (توفر دعم اجتماعي حاله القلق).

- استراتيجيات المواجهة (إدراكية معرفية وجدانية سلوكية).

ومن خلال ملاحظتنا لهذا النموذج يتبين لنا أن الدعم الاجتماعي يسبق استراتيجيات المواجهة أو يتوسط العلاقة بين السوابق المجهدة أو استراتيجيات مواجهتها، وبما أن استراتيجيات المواجهة (معرفيه ووجدانيه...) يمكننا تقسيم الدعم الاجتماعي إلى: دعم اجتماعي وجداني ودعم اجتماعي معرفي، وهما بعدان ضمن دراستنا في الدعم الاجتماعي. (Graziani & Swendsen, 2004)

• النموذج النفسي الاجتماعي لحلقة الإجهاد The Psychosocial Model of The Episode

:2002 D.Lassarre of Stress

اقترح "دومينيك" الذي يرى أن الإجهاد يجب تحليله كسيرورة فعل في موقف اجتماعي حيث لا وجود لفرد منعزل فهو اما حاضرا ، مع الاخرين أو متأثرا بالمجتمع وبإمكان الاخرين أن يكونوا مصدرا للإجهاد أو دعما ويشمل تأثير السياق الاجتماعي كل مواقف الحياة اليومية من خلال دور تصورات الاجتماعية، كما تحدث سيرورة الإجهاد كموجة من الأحداث يكون فيها الفرد والبيئة الاجتماعية في تغير مستمر فيتغير التقييم المعرفي كلما تطور الموقف، فالإجهاد نموذج لإدارة التغيير وتتكون حلقة الإجهاد وفق ثلاث عوامل:

مدخل الدراسة

- الرهان: يظهر الإجهاد في مواقف يكون فيها الرهان في بيئة مكونه من ضغوط وموارد ويدرك الفرد غالبا الموقف كتهديد فيه مخاطرة بالنسبة له وللجماعة وما دامت البيئة مكونه من ضغوط وموارد فسيحتاج الفرد المدرك للإجهاد دعما نفسيا لمواجهة الضغوط ودعما بالموارد للتعامل مع هذا الرهان.

- المعاملة: يدخل تقييم المعرفي والوجداني ومعايره من طرف الجماعة والفرد، حيث يتشكل تصور اجتماعي يخفف أو يقيم تقييم الرهان.

وهنا يدخل الدعم بالمعلومات والدعم الوجداني لتصحيح التصور الاجتماعي وتوجيه من التضخيم إلى التخفيف.

- المواجهة: هي اعاده مشروع تدخل للتعديل في الموقف وجعله محتملا وتعتبر التصورات الاجتماعية مفيدة للمواجهة.

وأشار هذا النموذج إلى أهمية الدعم الاجتماعي كعامل وسيط في المواجهة ويكون فعالا إذا كانت هناك وحده إيديولوجية بين الفرد ودعومه وانتمائه لنفس الجماعة والتصورات الاجتماعية تؤدي إلى تغيير سلوك لأنها تتغير به أيضا. (Lassarre, 2005)

• نموذج "ايفانسفيتش" و"ماطسون" في الإجهاد المهني 1980:

يحتوي هذا النموذج على ثلاث أبعاد اساسية هي:

✓ بعد عوامل الضغط (المجهدات): ويقسم نموذج ايفياسفيتش وماطسون عوامل الضغط إلى أربع اصناف هي:

- عوامل الضغط الفيزيائية.
- عوامل الضغط الفردية (عبء العمل، تصميم العمل، صراع الدور...).
- عوامل ضغط جماعية (العلاقات غير السوية مع المشرفين وأتباعهم، علاقات غير سوية بين الأفراد والجماعات).
- عوامل الضغط تنظيمية (عدم المشاركة في إتخاذ القرار، الهيكل التنظيمي...).

وفي حالة ما إذا وجدت كل هذه العوامل، فأنها تكون مصادر قوية للإجهاد.

✓ بعد الفروق الفردية: (السن، الجنس، ثقافه، القدرة المعرفية الإنفعالية، نمط الشخصية، تقدير الذات، تحمل الغموض..) وهي عوامل معدلة للعلاقة بين عوامل الضغط ونتائجه، وعلى هذا الأساس فشعور الإجهاد أو عدم الشعور به مرتبط بالصفات الخاصة للأفراد في مكان عملهم.

✓ بعد نتائج الضغط المجهدة، تشير الدراسات أنه في مواقف الضغط لا تكون لبعض الأفراد القدرة على التكيف مع العوامل المجهدة ويكونون أكثر عرضة لمعايشة الإجهاد فيزيولوجيا سيكولوجيا.

مدخل الدراسة

ويشير كوكسن 1978 إلى خمسة أنواع من التأثيرات :

- تأثيرات فردية (القلق، الملل، الكآبة، التعب، الاحباط، العصبية، إنخفاض تقدير الذات).
- تأثيرات سلوكية (ارتكاب الحوادث، الادمان، الافراط في الاكل والشرب، التدخين).
- تأثيرات معرفية (عدم التركيز، إضطراب الإنتباه، إضطراب الذاكرة).
- تأثيرات فيزيولوجية (ارتفاع ضغط الدم، ارتفاع مستوى السكر...).
- تأثيرات تنظيمية (تغيب، دوران العمل، إنخفاض إنتاج، عدم الرضا الوظيفي).

ومما سبق ذكره فإن الهدف من هذا التحليل هو الإشارة إلى أن الإجهاد المهني متعدد الجوانب ويمكن إختباره في جميع مستويات المنظمة. (اسلام، 2013)

• نظرية حفظ الموارد " ستيفان هوبول " 1989:

يدرس تفاعل الفرد والبيئة ودرجه التواصل بين المتطلبات البيئية ومتطلبات الموارد وتلبيه الفرد إلى هذه المطالب، المبدأ الأساسي لهذه النظرية - أن الأفراد يسعون جاهدين للحصول وحماية وتعزيز الاشياء التي يقيمونها - اي أن اي أن الناس يسعون جاهدين للحفاظ على الموارد وتراكمها لتحسين التعامل مع متطلبات وتحديات الحياة.

(الموارد) كل ما هو مهم للفرد ويسهم بشكل إيجابي في رفاهيته ويسمح له بالتكيف.

وأشار " هوبول " إلى أن هناك 74 نوعا مختلفا من الموارد تم تحديدها من خلال البحوث يسمى بعضها موارد شخصيه (مواقع الرقابة الداخلية المتأنة والتفاؤل من التصرف الإعتماد على الذات) موارد بيئية (موارد الخارجية) فتختلف تبعا لنوع البيئة التي يعمل فيها الشخص، اي تكون في سياق العمل خصائص تحدد استقلاليتها في عمله ومقدار ردود الفعل الواردة في اداء عملهم ومستوى المكافأة التي تم الحصول عليها لأداء مهني ناجح.

ويمثل الدعم الاجتماعي من الزملاء في العمل والدعم التنظيمي للأفراد أيضا موارد بيئية رئيسية يمكن أن تقلل من التوتر والارهاق أي ستؤدي الظروف المواتية إلى تحقيق مكاسب في الموارد والخسائر في الموارد تعرقل قدره الشخص، وهناك مبدأ آخر أن بنظره " كور " هما :

دواليب الموارد هي فكرة مفادها أنه عندما يفتقد الأفراد إلى الموارد اللازمة للتعامل مع الأحداث المجهدة، فإنهم ليسوا أكثر ضعفا في هذه الحالة فحسب بل أيضا الخسارة تولد المزيد من الخسائر في الموارد، ويشير إلى مفهوم - قوافل الموارد - اي أن الموارد يمكن أن تجمع وتمتد وتتكامل مع بعضها مثال توفر الدعم الاجتماعي قد يعزز مشاعر الاحترام ذات الأفراد مما يجعلهم يشعرون بمزيد من الراحة في السعي للحصول على مزيد من الدعم الاجتماعي في المستقبل.

مدخل الدراسة

في دراسة طويلة على مرحلتين طبقت في هولندا بحث "زامشربولر" وزملائه العلاقة المتبادلة بين الموارد والوظيفة (الاستقلال الذاتي، الدعم الاجتماعي، التدريب، الاشراف، الأداء، التطوير المهني) والموارد الشخصية (الذات التقدير من القائم على التنظيم...) والمشاركة في العمل، لاحظوا أنه عندما تكون لدى العمال مستويات عالية من الموارد، فإن مشاركة عملهم تزداد والعكس صحيح. (Hobfoll, 2001)

الفصل الثاني: الدعم النفسي والاجتماعي

الدعم الاجتماعي

لمحة تاريخية عن الدعم الاجتماعي

تعريف الدعم الاجتماعي

مصادر الدعم الاجتماعي

الآثار المترتبة عن الدعم الاجتماعي

أنواع الدعم الاجتماعي

مقاربات الدعم الاجتماعي

الدعم النفسي

تعريف الدعم النفسي

أهداف الدعم النفسي

أنواع الدعم النفسي

مكونات الدعم النفسي

لمحة تاريخية عن الدعم الاجتماعي

نتيجة لظروف الحياة المعاصرة وأثارها السلبية في صحة الفرد النفسية، أخذت مصطلحات الدعم الاجتماعي وأنظمة الدعم الطبيعية تحتل حيزا هاما في آراء وأفكار المهتمين بالأوضاع الإنسانية، وعلى الرغم من قدم الإهتمام بالعلاقات الاجتماعية، فقد بقي هذا الموضوع مهملا لفترة طويلة استمرت لغاية السبعينات من هذا القرن " القرن الماضي " لأسباب يعزوها روبن (Robin) إلى سيطرة نظرية التحليل النفسي، التي تعتبر علاقة الام بالطفل العلاقة الأكثر أهمية من بقية العلاقات في فهم سلوك الفرد ونموه الاجتماعي، وعندما تبين قصور هذا التصور نتيجة البحوث التي أبرزت أهمية العلاقات الاجتماعية الأخرى شهد ميدان العلاقات الشخصية تقدما ملموسا، حيث برز في العقدين الماضيين نمو مذهل في الإهتمام بطبيعة وأهمية الدعم الاجتماعي للأفراد الذين يواجهون ضغوطا حياتية تدفعهم للإضطراب نتيجة لعجزهم عن التصدي لهذه الضغوط.

كما أوضحت "زندي يمينة" أنه كانت بدايات ظهور اصطلاح المساندة الاجتماعية حديثا في العلوم الإنسانية مع تناول علماء الاجتماع ليذا المفهوم في إطار تناولهم للعلاقات الاجتماعية (Works Net Social) والذي يعتبر البداية الحقيقية لظهور مصطلح المساندة الاجتماعية (Support Social).

أما جذور الإهتمام بالدعم الاجتماعي بالشكل الذي عليه الآن، فيعود إلى قرن سابق مضى عندما سلطت "إيميلي دوركايم (Emile Durkheim) " الضوء على دور ضعف الصلات والروابط الاجتماعية في تفسير مسببات بعض الإضطرابات، بعدما وجدت أن الأنتحار يكثر في الجماعات ذات الروابط الاجتماعية الضعيفة والمفككة وأكدت " دوركايم " على إعتقاد الصحة النفسية على الإحساس بالإندماج في البناء الاجتماعي وعلى مصاحبة التفسخ الاجتماعي للتصنيع والتمدن في العصر الحاضر، إلا أن أسس الإهتمام الحالي بالدعم الاجتماعي تعود إلى قبل ما يزيد عن عقدين إلى ثلاثة باحثين هم: كابلان و كاسل و كوب (Caplan, Cassel, Cabb) الذين يعتبرون بحق من أبرز المهتمين الجدد بالدعم الاجتماعي، والذين أثبتوا من خلال بحوثهم عن الأدوار الملطفة للدعم الاجتماعي أهميته في المحافظة على النواحي النفسية والجسمية للفرد وتحسينها.

ولما كان للدعم الاجتماعي الدور في الحفاظ على الصحة النفسية للفرد كتخفيف آثار إحداث الحياة الضاغطة على الجوانب النفسية والجسمية للفرد حظي بإهتمام كبير من طرف الباحثين، حيث أثبتت البحوث والدراسات أهميته ودوره في حياة الإنسان. (ثلجوم ، 2019)

الدعم الاجتماعي والنفسي

تعريف الدعم الاجتماعي:

تعريف (الشناوي وعبد الرحمان 1994): يتمثل في التفاعل الاجتماعي المنظم وأن الزيادة في الدعم الاجتماعي تشعر الفرد بالرضا عن العمل والتوافق النفسي والإندماج في الأدوار الاجتماعية المتعددة داخل المحيط. (خميسة، 2007)

تعريف (Cobb): الدعم الاجتماعي هو عبارة عن إحساس الفرد، بأنه محبوب ومقبول وموضع تقدير واحترام وأنه ينتهي إلى شبكة اجتماعية توفر لأعضائها التزامات متبادلة. (مكرد، 2008)

تعريف (Habra، 2005): حالة من التقويم المعرفي لدى الفرد يدرك من خلالها بأنه محبوب من قبل الآخرين وبأنه ذو قيمة ولديه أشخاص يقدمون له العون والمساعدة عند الحاجة. (Habra، 2005)

تعريف (محمد وآخرون 2015): إدراك الفرد للدعم المقدم له من قبل الأشخاص المهمين في حياته من خلال العلاقات الاجتماعية التي تمكنه من تجاوز ما يواجهه من ضغوط ومشكلات. (Mohammad, Al Sadat, Yim, & Chinna, 2015)

تعريف (Vaux): الدعم الاجتماعي ليس خاصية ثابتة نسبة للفرد أو للبيئة المحيطة به، ولكنها عملية ديناميكية معقدة تتضمن التفاعل الايجابي المشترك بين الفرد وبين شبكة العلاقات الاجتماعية النابعة من الدعم الاجتماعي الذي يبحث دائماً في سلوكه عن إشباع حاجاته المختلفة، والتي يدركها بأنها العملية الديناميكية التي تمكنه من تخفيف الآثار النفسية السلبية التي تحدثها إحداث الحياة اليومية الضاغطة والتي تساهم في إحساسه بالتوافق مع منظومة حياته. (خالد بدارنه، 2012)

تعريف (الاتحاد الدولي 2005-2007): حسب الإطار النفسي والاجتماعي للاتحاد الدولي فهو يحدد الدعم النفسي والاجتماعي بأنه عملية لتعزيز و مساعدة الأفراد والأسر الذين يعانون من أزمات لإستعادة إرادتهم ومواجهة الأحداث في المستقبل ، كما يشجع على إستعادة التماسك الاجتماعي وتعزيز الروابط الاجتماعية بين الأفراد وتحسين الصحة النفسية و الاجتماعية للأفراد و قدرتهم على التغلب على أي عقبات في المستقبل، كما يمكن أن يكون للدعم النفسي الاجتماعي دور كبير في الوقاية و العلاج ، فمن الناحية الوقائية يساعد على منع تطور المشاكل النفسية أما من الناحية العلاجية فهو يساعد الأفراد على التغلب على المشاكل النفسية التي وقعت بسبب الصدمة و الأزمات و علاجها.

الدعم الاجتماعي والنفسي

تعريف (حسن شعبان 2013): يشير إلى الترابط المشترك بين العمليات النفسية والاجتماعية، وإلى حقيقة أن كلا منهما يتفاعل مع الآخر باستمرار ويؤثر فيه، ويستخدم مصطلح الدعم النفسي والاجتماعي لوصف أي شكل من أشكال الدعم المحلي أو الخارجي. (حمو علي، 2018)

تعريف (Moss 1978): الشعور الذاتي بالانتماء والإحساس بالقبول، والحب، وإبداء المساندة الوجدانية والعاطفية في المواقف الصعبة.

تعريف (Jacobson 1986): السلوك الذي يعزز شعور الفرد بالطمأنينة النفسية، والثقة بالنفس، وبأنه يحظى بالتقدير والاحترام من أفراد البيئة المحيطة به، ومن المقربين له، واحساسه أيضا بالرضا عن مصادر المساندة التي يتلقاها والتي تساعد على حل مشكلاته العملية. (عبد السلام علي، 2005)

تعريف (Dalgard 1995): الاعتقاد الذي يحمله الفرد حول كونه محبوبا ومتكفلا به وله تقدير وقيمة، أنه مفهوم لاستراتيجية ليس فقط من أجل إعطاء فهم خاص بالصحة البدنية والنفسية أو ما يتعلق بالمشاكل الصحية؛ وإنما أيضا ماله صلة بالتدخل الوقائي ومنع أية أضرار أو إصابات.

تعريف (Steptoe 1991): يعتبره كتسوية ما بين- فردية تستلزم أحد العناصر التالية:

- الألفة العاطفية والتبادل الاجتماعي، بمعنى معرفة شخص أو عدة أشخاص للحديث عن الهموم في جو متفهم.
- مساعدة مادية أو تقديم مساعدات واقعية كالإيواء والتبرع بالأموال.
- الإسهامات المعلوماتية وتقديم النصائح، وبخاصة من طرف الأشخاص الذين هم على دراية واسعة بالمشكل المواجه. (هرمز، 2012)

تعريف (Kendler&al 2005): الدعم الاجتماعي هو المواساة والمساندة الجسمانية والإنفعالية المقدمة لنا من طرف العائلة والزملاء ورفاق العمل وغيرهم، ومن المعروف أننا جزء من مجموعة أفراد يجوبونا ويعتنون بنا ويقيموننا ويفكرون فينا، فالدعم الاجتماعي، هو طريقة لتصنيف المكافآت الخاصة بالإتصالات بين الأفراد في ظروف معينة، وتكمن أهمية هذا الدعم في كون رسالة التواصل لا بد أن تكون ذات مغزى للفرد الذي يستقبلها. (Kendler, Myers, & Prescott, 2005)

تعريف (Sarasson&al): الدعم الاجتماعي هو الاعتقاد بوجود بعض الأشخاص الذين يمكن للفرد أن يثق فيهم، والذين يتركون لديه أنطبعا بأنهم يحبونه ويقدرونه ويمكن اللجوء إليهم والإعتماد عليهم عندما يحتاجهم.

الدعم الاجتماعي والنفسي

تعريف (Lepore): الدعم الاجتماعي هو الإمكانيات الفعلية أو المدركة للمصادر المتاحة في البيئة الاجتماعية للفرد التي يمكن استخدامها للمساعدة وخاصة شبكة علاقاته الاجتماعية التي تضم كل الأشخاص الذين لهم اتصال اجتماعي منتظم بشكل أو بآخر مع الفرد، وتضم شبكة العلاقات الاجتماعية - في الغالب- الأسرة والأصدقاء وزملاء العمل، وليست كل شبكات العلاقات الاجتماعية دعماً، بل الدعم منها يميل إلى مساندة صحة ورفاهية متلقي الدعم. (خميسة، 2007)

تعريف (Leppin&Schwarzer1991): مصدر إعتماذ أو دعم من طرف الآخرين، ويتمثل في المساعدة على المواجهة ، كتبادل لمصادر هذه المقاومة وكيفيات استخدامها.(Schwarzer & Leppin, 1991)

ومنه، أعطيت عدة تفسيرات للدعم الاجتماعي، لأنه حظي بالدراسة من مختلف الزوايا:

- (1) الدعم الاجتماعي مدرك: إذ يمكن إعتباره ذاتياً في موقف ما وهو الشعور النفسي لما هو متوفر من دعم في إطار شبكة اجتماعية؛ وما يجري فعلياً ليس هو المقصود هنا.
- (2) نوعية الدعم الاجتماعي المقدم وتأثيره: أي مدى ملائمة ما هو مقدم من دعم اجتماعي عند الحاجة إذ أن العجز عن تلبية الحاجات النفسية للفرد أو غياب الإرادة الصريحة يجعل المساعدة المقدمة غير متكيفة وحتى مضرّة.
- (3) الطريقة التي يحصل بها الفرد على الدعم الاجتماعي: ما هو متحصل عليه متغير تقريبي مقارنة بما هو مقدم فعلاً من طرف المحيط، فقد يعتبر الفرد أن ما قدم له ليس بإخلاص، أو لا يقبله إذا ما اعتقد أن المساعدة هي شيء مهين ومذل.
- (4) نوع الدعم الاجتماعي المطلوب عند الحاجة: هو البحث عن الدعم الاجتماعي كاستراتيجية مقاومة لمواجهة الضغط. (هرمز، 2012)

من خلال التعاريف السابقة للدعم الاجتماعي، لاحظنا صعوبة بالغة في إيجاد تعريف موحد للدعم الاجتماعي إذ يمكن تعريفه بطرق مختلفة باختلاف المتخصصين في العلوم الاجتماعية، و كل يصيغ تعريفاً حسب الإتجاه النظري الذي يتبناه كل منهم و إلى تباين الدعم الاجتماعي كيفاً من مجتمع إلى آخر ومن فترة زمنية لآخرى تبعاً لاختلاف الظروف الاجتماعية و الثقافية و الإقتصادية كما يتضح ذلك من خلال ما تقدم ذكره من تعاريف فهناك من يرى أن الدعم الاجتماعي هو تفاعل اجتماعي منظم يؤدي إلى شعور الفرد بالرضا و الإندماج و آخر يرى أنه إحساس الفرد بالانتماء و التقدير، و ثالث يرى أنه تقويم معرفي يؤدي إلى إدراك الفرد بقيمته الاجتماعية و هناك من يرى أنه تجاوز الفرد للمشكلات التي تواجهه ، و هناك من يرى أنها عملية ديناميكية تتضمن تفاعلاً إيجابياً بين الفرد و بيئته الاجتماعية، أما Jacobson فيرى أنه عملية تعزيز قدرات

الدعم الاجتماعي والنفسي

الفرد للتغلب على العقبات و حل المشكلات التي تواجهه مع محيطه النفسي و الاجتماعي، اما Dalgard فيرى أنه الاعتقاد الذي يحمله الفرد و مفهوم استراتيجي ليس من أجل تقديم المساعدة فقط بل من أجل الوقاية أيضا، اما Lepore فيرى أنها الإمكانيات الناتجة في البيئة الاجتماعية للفرد، و التي يمكن أن يستخدمها أثناء استراتيجية المساعدة، اما كاندال فيرى أنه مواساة و مساندة جسمية و أنفعالية مقدمة من طرف العائلة و الزملاء في العمل.

كما يمكن الإشارة إلى أن الدعم الاجتماعي له دوران اساسيان حسب ما اشار اليه الباحثون المختصون في هذا المجال:

أولا دور نمائي: يتضح من خلال تعزيز الأتتماء إلى البيئة الاجتماعية التي يرتبط بها الفرد وتدعمه وقت الحاجة، ومساعدته على التمتع بالصحة النفسية والعقلية والحد من مخاطر النفس اجتماعية.

ثانيا ، دور وقائي: الدعم الاجتماعي له دور مخفف ووقائي من المخاطر النفسية والاجتماعية التي يتعرض لها الفرد في البيئة التنظيمية.

ويمكن تحديد مفهوم الدعم الاجتماعي بعد الاطلاع النظري والبحث البيوغرافي ومما سبق ذكره: الدعم الاجتماعي هو عملية ديناميكية إدراكية معرفية وترابط مشترك بين العمليات النفسية والاجتماعية التي تزود الفرد بالمهارات التي تساعد على التوافق النفسي والاجتماعي والتكيف من خلال مجموعة من الخدمات المادية الملموسة والمعرفية والعاطفية والاجتماعية وتعزز قدرات الفرد لمواجهة الصدمات وحل المشكلات.

مصادر الدعم الاجتماعي:

أشار كل من برونيل Brownell وشوكيمر Schumaker (1984) إلى أن مصادر المساندة الاجتماعية تكون بمثابة شبكة العلاقات الاجتماعية التي تخفف الآثار النفسية السلبية لإحداث الحياة الضاغطة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية، وتساعد على التوافق المهني، وتوفر له مقومات الصحة النفسية والعقلية. (Brownwell & Shumaker, 1984)

ولقد حدد هاوس House (1981) أربعة أنماط من سلوكيات المساندة الاجتماعية هي:

1. المساندة الوجدانية: وتتمثل في: الود والتعاطف.
2. المساندة الأدائية أو الإجرائية: وتظهر في: المساعدة في أداء العمل.

الدعم الاجتماعي والنفسي

3. المساندة المعرفية: وتتمثل في: الإمداد بالمعلومات، أو اكتساب مهارة معينة، أو المساعدة في حل مشكلة يتعرض لها الفرد.

4. المساندة التقويمية: وتظهر في: تزويد الفرد بالمعلومات التي تساعد في تقويم أدائه.

ويشير هاوس House إلى أن هذه الأنماط السلوكية ترتبط إرتباطا وثيقا ببعضها البعض. (House, 1981) وتوصل أورفورد (Orford, 1993) إلى أن المصادر الهامة للمساندة الاجتماعية تتمثل في العلاقات الواسعة من الشبكة الاجتماعية، مثل: الأقارب من بعيد والأصدقاء والمعرفة الشخصية، وتختلف المساندة الاجتماعية باختلاف المرحلة العمرية التي يمر بها الفرد، فنجد أنه في مرحلة الطفولة تكون المساندة ممثلة في الأسرة (الأم، الأب، الأشقاء) وفي مرحلة المراهقة تتمثل المساندة في الأسرة وجماعات الرفاق، وفي مرحلة الرشد تتمثل المساندة في الزوج أو الزواج وكذلك علاقات العمل والأبناء. (احمد محمد الديداموني، 2009)

وعلى هذا الأساس تنقسم مصادر الدعم الاجتماعي إلى نوعين:

(1) المساندة المؤسسية (الرسمية) Soutien Formel:

وتأتي من المهنيين والمؤسسات والخدمات الطبية والاجتماعية (محامون، مقدمو العناية، أطباء نفسانيون مراكز الضمآن الاجتماعي، الهلال الأحمر، والجمعيات، دور الرعاية، مؤسسات النشاط الاجتماعي... الخ)

(2) المساندة غير المؤسسية (غير الرسمية) Soutien Informel:

ويقصد بها مجموع المساعدات سواء التي يتلقاها الأفراد، أو التي يقدمونها في العائلة مع الأصدقاء والجيران وهي المساندة الخارجية عن كل الاطراف القانونية المؤسسية. (قارة، 2009)

الآثار المترتبة عن الدعم الاجتماعي:

من الآثار الناجمة عن تقديم الدعم الاجتماعي من عدمه، وهذا سواء بالنسبة للفرد أو المجموعة نجد مايلي:

(أ) الدعم الاجتماعي له تأثيرات مباشرة وغير مباشرة:

بالنظر إلى الجانب الصحي، فالدعم الاجتماعي قد تكون له آثار إيجابية مباشرة أو غير مباشرة. وحسب

Syme and Cohen (1985) يتم ذلك كما يلي:

- يحدث التأثير المباشر على الصحة بغض النظر عن أي موقف من مواقف الحياة.

الدعم الاجتماعي والنفسي

• تحدث عمليات التخفيف فقط عندما يكون الشخص معرضاً لمواقف ضاغطة مثل ما هو الحال عند التعرض لأمر حياتية سالبة أو مؤلمة ومستدامة، في مثل هذه الحالات يفترض أن يكون الدعم الاجتماعي عاملاً مهماً مساعداً للفرد من أجل المواجهة والتصدي للمزيد من القلق والحزن والكآبة غير أن الأمر هنا يعتمد كذلك على الخصائص الشخصية والتفاعل بين الدعم الاجتماعي وهذه الخصائص.

(ب) الدعم الاجتماعي يؤثر على الصحة من عدة جوانب:

يمكن للدعم الاجتماعي التأثير على صحة الإنسان من عدة جوانب، وهنا نشير إلى ما ذكره Glass and Berkman (2000) والمتعلق بالصحة والسلوك، أين نجد مثلاً أن غياب الدعم الاجتماعي له علاقة بالإفراط في التدخين للتخلص من الضغوطات النفسية عند الفرد. كما نجد التغذية غير الصحية أو نقص التمارين البدنية أو التقليل من الزيارات الصحية أثناء المرض كانت بنقص أو غياب هذا الدعم، من الناحية النفسية نلاحظ أن هذا الدعم يؤثر على الصحة العقلية من خلال عوامل تتعلق بتقدير الذات وفعالية الذات.

ويلعب إدراك الدعم الاجتماعي على تقوية قدرات المواجهة لدى الفرد ومنه تخفيض الضغوطات وأثارها الفسيولوجية السلبية على الصحة، وهذا مثلاً بإتباع أساليب الوقاية لدى حدوث بعض الأمراض أو الإضطرابات السلوكية.

(ج) الدعم الاجتماعي القوي له علاقة بالصحة العقلية الإيجابية:

هناك أدلة عن دراسة تربط بين الدعم الاجتماعي وجوانب لها علاقة بالصحة سواء البدنية أو العقلية جمعها لنا Dalagard (2009) وجاءت كالتالي:

- هناك إرتباط دال بين الدعم الاجتماعي القوي وبين الصحة العقلية الإيجابية، وهذا بالنظر إلى مصادر المواجهة.
- الدعم الاجتماعي يؤثر على الصحة البدنية وعلى الوفيات.

وعلى كل فإنه من الصعب أبعاد الآثار الخاصة بالدعم الاجتماعي وتلك المتعلقة بخصائص الشخصية ما دامت دائماً متضمنة في الدراسات التي تدور حول الدعم الاجتماعي والوفيات، ولعل الوفيات الناتجة عن أمراض حول القلب تبين أن الإرتباط قوي، والدعم الإنفعالي يبدو أن له أهمية خاصة فيما يتعلق بالعوامل وطرق التشخيص والإضطرابات التي قد نلاحظها والمؤثرة على حياة وسلوكيات الأفراد. (بالجون، 2012)

أنواع الدعم الاجتماعي:

توجد أنواع مختلفة من الدعم الاجتماعي أهمها ما يلي:

- 1) الدعم الاجتماعي الوجداني: هو إظهار مشاعر الثقة والحب والحنان للآخرين (Beauregard & Dumont, 1996)، كما يعرف على أنه دعم وسند نفسي يجده الإنسان في وقوف الناس معه، ومشاركتهم له أفراحه وأحزانه، وتعاطفهم معه وإتجاهاتهم نحوه وإهتمامهم بأمره مما يجعله يشعر بالثقة في نفسه وفي الناس، فيزداد فرحا في السراء ويزداد صبورا وتحملا في الضراء.
- 2) الدعم المعنوي (الإدراكي): هو دعم نفسي يجده الإنسان في كلمات التهنئة والثناء عليه في السراء، وفي عبارات المواساة والشفقة في الضراء، فيجد في تهنئة الناس له الإستحسان والتقدير والتقبل والحب المتبادل، ويجد في مواساتهم له التخفيف من مشاعر التوتر والقلق والسخط والجزع، والتشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاعلية فيما رضا بقضاء الله وقدره.
- 3) الدعم المعلوماتي: يشمل تقديم المعلومات ووجهات النظر أو الآراء والنصائح، بحيث تجعل هذه المعلومات الفرد أكثر تبصرا بعوامل النجاح أو الفشل، فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وعلى تحمل الفشل والإحباط بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح. (مرسي، 2000)، وهذا النوع من الدعم يساعد على تحديد وفهم التعامل مع المشاكل والأحداث الضاغطة ويطلق عليه أحيانا النصيح والتوجيه المعرفي.
- 4) الدعم السلوكي: يشير إلى المشاركة في المهام والأعمال المختلفة بالجهد البدني.
- 5) الدعم المادي: يتمثل في إمداد الفرد بالمساعدة المادية أو العون المادي.
- 6) دعم التقدير: هذا النوع من الدعم يكون في شكل معلومات بأن هذا الشخص مقدر ومقبول ويتحسن تقدير الذات بأن تنقل للأشخاص أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وخبراتهم وأنهم مقبولون بالرغم من أي صعوبات أو أخطاء شخصية، وهذا النوع من الدعم يشار إليه أيضا بمسميات مختلفة مثل الدعم النفسي، والدعم التعبيري، ودعم تقدير الذات ودعم التنفيس والدعم الوثيق. (الشناوي و السيد محمد، 1994)

الدعم الاجتماعي والنفسي

مقاربات الدعم الاجتماعي:

1. المقاربة الاجتماعية للدعم الاجتماعي:

توصلت الدراسات السابقة إلى مفهومين في مجال الدعم، هما: الشبكة الاجتماعية والإندماج الاجتماعي دراسة الشبكة الاجتماعية تشمل قياس الإندماج الاجتماعي، ويتحدد مفهوم الشبكة الاجتماعية بعدد الروابط المنشأة بين الفرد ومن حوله، في حين أن الإندماج الاجتماعي هو بناء ثنائي الأبعاد، البعد الأول: هو بعد سلوكي ويشير إلى التزام الفرد ودخوله في علاقات اجتماعية، البعد الثاني: هو بعد معرفي يتصل بالمجتمع وتحديد الدور الاجتماعي، مما يعكس الشعور الذاتي للفرد بالإندماج والانتماء، الإلتزام المتبادل بينه وبين أفراد المجتمع، ويتم تحديد خصائص الشبكة الاجتماعية من، خلال تحديد مصادر الدعم الاجتماعي (في العمل- خارج موقع العمل)، طبيعة الموارد المتبادلة (عاطفية-فعالة)، بالإضافة إلى توفر المصادر والموارد الخاصة بالدعم.

2. المقاربة المعرفية للدعم الاجتماعي:

تتميز المقاربة المعرفية بالأعمال التأسيسية لأثار الدعم الاجتماعي على الصحة عامة، وتعتبر هذه الأعمال التأسيسية هي أصل نجاح المفهوم. أن الدعم ينطوي على العلاقة الحميمية بين الفرد والأفراد الذين من حوله، كما يعتبر الدعم متغيرا مهما في تنظيم الإضطرابات الناجمة عن الإجهاد. نظام الدعم (Le système de soutien) الذي يضع المعاملة بالمثل وعنصر الزمن في صميم التعريف، ومن هذا المنظور فإن نظام الدعم لا يقتصر على الأفراد ذوي العلاقة الوثيقة بالفرد (عائلة- أصدقاء)، وإنما يمتد إلى مختلف الفئات الاجتماعية (جيران....)، ويشير Caplan إلى أهمية نظام الدعم غير الرسمي في تحقيق رفاهية الأفراد والتعامل مع فترات الأزمات.

أ) مقارنة الدعم الاجتماعي القائمة على أساس العلاقات مع الآخرين:

الباحثون الذين يشتركون في هذا السياق من البحث، يدرسون شبكة الدعم الاجتماعي وطبيعة الموارد المعبأة في علاقة التبادل الاجتماعي بين المتلقي للدعم والمزود (مقدم الدعم)، ويتفق هؤلاء الباحثون على تعدد أبعاد الدعم الاجتماعي، حيث يمكن دراسة مفهوم الدعم الاجتماعي من حيث:

- الشبكة الاجتماعية: وجود شبكة من الأفراد يمكن الإعتماد عليهم عند الحاجة.

الدعم الاجتماعي والنفسي

- سلوكيات الدعم: تقديم مشورة أو التزويد بالمعلومات، توزيع المهام، راحة الفرد خلال فترات الضغط.
- تقييم الفرد: وذلك بالنسبة لكل من المزود أو المتلقي للدعم، حيث تكون هناك نوايا للسلوكيات المقدمة والمستقبلية وتقييم الفرد لنوعية علاقاته الداعمة بالإضافة إلى مستوى الرضا عن الدعم المقدم من أعضاء شبكة الدعم. (حاج علي ، 2021)

الدعم النفسي

تمهيد:

لقد ظهرت الحاجة المختلفة إلى الخدمات النفسية بصورة واضحة نتيجة التطور الذي تناول المجتمع فأدى إلى اختلاف الظروف الذي يعيش فيها الفرد وتعدد النظم الاجتماعية فهما وتكنولوجيا واستخدام الأسرة والمدرسة في المؤسسات الإنتاجية والمجتمع بصفة عامة، وقد بدأت حركة الصحة النفسية بين جدران العيادات واقتربت بالدعوة إلى الوقاية من الامراض النفسية والعناية بالصحة النفسية.

وهو مصطلح يدل على تقديم المساعدة لمن يحتاجها على أسس نفسية اجتماعية، أي أن هناك عوامل نفسية اجتماعية مسئولة عن سلامة الأفراد تهدف إلى حماية السلامة النفسية والاجتماعية أو الوقاية ومعالجة الإضطرابات للوصول للصحة النفسية، كما أنه عملية تشمل مجموعة من الخدمات في المجال النفسي والاجتماعي لمساعدة الآباء والامهات والمشرفين التربويين على فهم أطفالهم بشكل أفضل لكل ما قد يتعرضهم من إحداث ضاغطة وإمدادهم بمصادر وأساليب التكيف مع هذه الضغوط.

تعريف الدعم النفسي:

تستهدف الخدمات النفسية للفرد إلى المحافظة على كيان الفرد أو المجتمع سليماً قوياً نامياً ، وهي بذلك تحاول أن تهين له الظروف التي تؤدي إلى نموه ونضجه في المجالات المختلفة الأسرة، المدرسة، العمل، العلاقات الاجتماعية كما تحاول أيضا ازالة اسباب التوتر. (سامي، 2007)

الدعم في اللغة من دعم الشيء أسنده لئلا يميل أو أعانه وقواه (معلوف، 1931)، والسند من الإسناد وكل شيء أسندت اليه شيئاً فهو سند وما يسند إليه يسمى مسنداً أو سنداً وجمعه المسانيد، وساندت الرجل مساندة إذا عاضدته وكاتفته، (ابن منظور وآخرون، 1414هـ) ومن هنا يتضح أن المعنى اللغوي للدعم أو الإسناد يدور حول الإعانة والمكاتفة، والمعاضدة.

الدعم الاجتماعي والنفسي

أما الدعم النفسي فيعرف بأنه عملية تتضمن مجموع الخدمات النفسية التي يحتاجها الفرد من خلال برامج وقائية ونمائية وعلاجية هدفها تحقيق قدر جيد من التوافق النفسي للفرد، وهو يختلف في بعض جوانبه عن العلاج النفسي التدعيمي الذي يستهدف توجيهه، ومساعدة المريض، ورفع كفاءة قيامه بوظائفه السيكولوجية وزيادة مهاراته في المواجهة. (توفاليس، 1988)

يقول تعالى: "أَنَّ اللَّهَ لَا يُغَيِّرُ مَا بِقَوْمٍ حَتَّى يُغَيِّرُوا مَا بِأَنْفُسِهِمْ"، الرعد 11، وإنطلاقاً من هذه الآية الكريمة، فإن الدعم النفسي يعتمد على إعتبار الفرد ذاته هو الأداة الفعالة في سبيل تغيير أو تعديل سلوكه، فيبدأ المرشد بتقديم الدعم بشكل ينتقل معه الفرد من تلقي الدعم الخارجي إلى الدعم الذاتي لسلوكياته الصحيحة.

الدعم النفسي : هو تفعيل لنواحي القوة ومكامن الفضائل الإنسانية وصولاً إلى التكيف الإيجابي، وصناعة التغيير، وتعديل السلوك وفق آلية تحسين نوعية وجودة الحياة الإنسانية. (الشربيني علي علي، 2017)

الدعم النفسي : هو تقييم الشخص الإيجابي للظروف واحتمال النجاح بناء على الجهد الدؤوب والمثابرة. (طاحون ر.، 2020)

يعرف الدعم النفسي بأنه: أحد أشكال المساندة الاجتماعية ويطلق عليه المساندة النفسية التي تتضمن جوانب سلوكية ووجدانية مثل تدعيم الثقة بالنفس وتقدير الذات وفعاليتها والتقبل من الآخرين. (محمد جبر، 2013)

ويشير الدعم النفسي : على أنه مصطلح يدل على تقديم المساعدة لمن يحتاجها على أسس نفسية اجتماعية، أي أن هناك عوامل نفسية اجتماعية مسئولة عن سلامة الأفراد تهدف إلى حماية السلامة النفسية والاجتماعية أو الوقاية ومعالجة الإضطرابات للوصول للصحة النفسية. (وحيدة محمد، 2015)

ويمكننا التحديد مفهوم الدعم النفسي بعد الإطلاع على الأدب النظري هو عملية مساندة وتوجيه تهدف إلى تعزيز الصحة النفسية للفرد وتحسين قدراته على تعامل مع تحديات والمواقف الصعبة في حياته ويشمل تقديم المساندة العاطفية والاجتماعية والسلوكية والوجدانية المعرفية لفهم الشخص وتعزيز ثقة بنفسه وتقوية المرونة النفسية لتحسين التكيف وتقليل آثار توتر والإكتئاب وهو ليس مجرد ترف أو رفاهية بل هو حاجة أساسية تساهم في تحقيق التوازن النفسي الاجتماعي للفرد.

الدعم الاجتماعي والنفسي

أهداف الدعم النفسي:

- بناء التمكين الشخصي وحسن الحال الذاتي في الحياة، وأكثر ما تطور عن هذا التمكين هو "التفكير الإيجابي" الذي هو بلا شك الأداة الأكثر فاعلية في التعامل مع المشكلات الحياة. (أحمد دياب، 2013)
- تجديد الطاقة والثقة والأمل والاتصال أكثر من مجرد الشك والسخرية والخوف والتعب والافتقار.
- المساعدة على تذوق معان الحياة بدلا من البقاء على قيد الحياة فقط في عالم مجهد، والمساعدة على العيش بصورة كاملة وبفرح وتقبل تحديات الحياة مهما كانت الظروف لدينا والتركيز على السبل المساهمة لتحقيق ذلك.
- التركيز على نقاط القوة في الشخصية وذلك بالوعي الذاتي لما يملك من إمكانيات. (مصطفى خليل وآخرون، 2013)
- التخفيف من المعاناة العاطفية والجسدية للأشخاص.
- تحسين السمات الحيوية للأشخاص على المدى القصير؛ لأنه مع ردود الأفعال البسيطة والمباشرة تتطور إلى مشكلات ذات نتيجة سلبية مع الزمن.
- إن التدخل النفسي المبكر من شأنه أن يخفف من التوتر بشكل كبير ويحد من تطور ردود الفعل البسيطة إلى ردود فعل حادة.
- من الممكن أن يوفر مساعدات مباشرة للأشخاص من خلال تقديم المعلومات والتثقيف.
- يساعد على توفير الاحتياجات النفسية والاجتماعية للأفراد (الاحتياجات الفيزيولوجية، احتياجات السلامة والأمان، الاحتياجات النفسية، احتياجات الحب والانتماء، احتياجات التقدير، احتياجات تحقيق الذات). (وحيدة محمد، 2015)

أنواع الدعم النفسي:

- الدعم المعلوماتي: يشمل تقديم المعلومات ووجهات النظر أو الآراء والنصائح بحيث تجعل هذه المعلومات الفرد أكثر تبصرا بعوامل النجاح أو الفشل فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وعلى تحمل الفشل والاحباط بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح، وهذا النوع من الدعم يساعد على تحديد وفهم التعامل مع المشاكل والأحداث الضاغطة ويطلق عليه أحيانا والنصح والتوجيه المعرفي.
- الدعم السلوكي: يشير إلى المشاركة في المهام والاعمال المختلفة بالجهد البدني.

الدعم الاجتماعي والنفسي

- الدعم المادي: يتمثل في إمداد الفرد بالمساعدة المادية أو العون المادي.
- الدعم الإدراكي: هو دعم نفسي يجده الإنسان في كلمات التهاني والثناء عليه في السراء وفي عبارات المواساة والشفقة في الضراء فيجد في تهنئة الناس له الإستحسان والتقدير والتقبل والحب المتبادل، ويجد في مواساتهم له التخفيف من مشاعر التوتر والقلق والسخط والجزع والتشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاعلية فيما رضا بقضاء الله وقدره.
- دعم التقدير: هذا النوع من الدعم يكون في شكل معلومات بأن هذا الشخص مقدر ومقبول ويتحسن تقدير الذات بأن تنقل الأشخاص أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وخبراتهم وأنهم مقبولون بالرغم من اي صعوبات أو أخطاء شخصية، وهذا النوع من الدعم يشار إليه أيضا بمسميات مختلفة مثل الدعم النفسي، والدعم التعبيري، ودعم تقدير الذات. (وحيدة محمد، 2015)

مناهج الدعم النفسي:

- (1) منهج عيادي: يبني هذا المنهج على إستعادة الصحة النفسية وتتضمن التداخلات الشائعة من استشارات فردية أو علاج جماعي أو علاج نفسي (سلوكي معرفي، علاج أسري).
- (2) منهج وقائي: يهدف إلى حماية وإعادة القدرة الوظيفية للأفراد إلى حالتها السابقة من منظور نفسي اجتماعي تطوري، لأن الدعم النفسي المبكر هو عامل وقائي يساعد الأشخاص على التكيف بطريقة أفضل مع الظروف ويعزز قدرتهم على التفاعل بشكل أفضل. (مرسيلينا حسن، 2013)

مكونات الدعم النفسي:

يمكن تحديد ثلاثة مكونات للدعم النفسي وهي:

- المكون المعرفي (التفكير الإيجابي): وهو نواة الاقتدار المعرفي، وفاعلية التعامل مع مشكلات الحياة وتحدياتها، أنه ليس مجرد وسيلة أو مقارنة منهجية، بل هو توجه يحيي الطاقات ويستخرج الإمكانيات الحاضرة منها والكامنة للعمل.
- المكون الوجداني (الإنفعالات والمشاعر الإيجابية): يرى علماء النفس الإيجابي أن الإنفعالات الإيجابية تمكن الإنسان من إستعادة عافيته، وتجدد طاقة إقباله على الحياة، فعندما تزايد المشاعر الإيجابية تزايد معها مستويات الإبداع وتقدير الذات، والقدرة على التعامل مع الضغوط.

الدعم الاجتماعي والنفسي

- المكون السلوكي (السلوك الإيجابي): يتعلق بترجمة المشاعر والأفكار إلى سلوك إيجابي نحو الذات والآخرين مثل مساعدة الآخرين، والتصدي للمسؤولين والقيادة، والسعي الحثيث للعمل والإبداع، والإنجاز، وحل الصعوبات. (قحطآن عبد الجبار الحميري، 2020)

فنيات الدعم النفسي:

- أ) التوجيه: يحدث التوجيه تغييراً جذرياً في الصراعات الداخلية التي تكمن في الفرد أو في البناء والتنظيم الديناميكي للشخصية، فعن طريق سياسة التوجيه يستطيع الفرد أن يتوافق مع مشكلاته أكثر من أن يزيلها.
- ب) الحوار والإقناع: ويرتكز على إستجلاء مفاهيم معينة، ويهدف في الأساس إلى تغير الإتجاهات لدى المسترشدين. والإقناع بوصفها فنية علاجية يعتمد على أن لدى الفرد قوة داخلية إيجابية يجب تفعيلها لمساعدته ودعمه على أن يعدل من إضطرابه الإنفعالي عن طريق الفهم والمنطق.
- ج) القراءة: توظيف الأدبيات والمصادر العلمية في علاج المشكلات الحياتية والتعليمية أو تعديل سلوك معين وتقويته وتعزيزه.
- د) الواجبات المنزلية: وتعمل على تأكيد ما اكتسبها الفرد أثناء البرنامج الإرشادي عبر الممارسة العملية وتطبيق ما اكتسبه في الجلسات في الحياة العادية.
- هـ) التسجيل الذاتي: ويشير إلى تقديم وصف تحليلي للإحداث والمواقف الضاغطة التي يتعرض لها الفرد مثل: وصف الموقف، المكان، وتاريخ الحدوث والإتجاهات والأحاسيس المصاحبة ومشاركة الآخرين والسلوك واستراتيجيات التوافق المستخدمة والنتائج ويدون المسترشد تلك المعلومات في سجل يحتفظ به طوال مدة التجربة.
- و) النمذجة: تشير إلى ملاحظة الفرد لنموذج مؤثر يسلك طريقة صحيحة وتهدف إلى مساعدة الفرد على الإقتداء بالنموذج.
- ز) لعب الدور: يشير إلى تدريب الفرد على ممارسة الإستجابة الصحيحة بدور تحليلي، وتهدف إلى بيان وجهة النظر البديلة للفرد.
- ح) القصة الرمزية: ويقصد بها أن يروي المرشد قصة قصيرة بهدف توضيح فكرة معينة أو إيصال معنى بشكل غير مباشر للمسترشدين.

الدعم الاجتماعي والنفسي

ط) التنفيس الإنفعالي الإيجابي: يعني إخراج المشاعر والإنفعالات السلبية التي بداخل الإنسان بصورة إيجابية، ويكون التفريغ إما بالكتابة أو بالرسم أو بأي نشاط إيجابي وصولاً للهدوء النفسي والراحة.

ي) الإسترخاء: ويعمل على تهدئة وضع الفرد والتخفيف من حدة المواقف الضاغطة عليه. (قحطان عبد الجبار الحميري، 2020)

مجالات الدعم النفسي:

1. الدعم النفسي في المجال الروحي:

يقصد بالمجال الروحي مجال الحث على الإيمان، وتجسيده في النفوس قولاً وعملاً، وهذا يجعل الدعم النفسي عملاً مستمراً لعلاج الآثار المترتبة عن خبرة نفسية صادمة مضت، أو الوقاية من خبرة صادمة محتملة في المستقبل، ويتم التركيز في هذا المجال على التخفيف من مشاعر الخوف والحزن والقلق غير المبرر واستبداله بمشاعر الطمأنينة، والأمن، والتفاؤل، وهذا ما يحدث أيضاً في أوقات الأزمات والكوارث حيث تزداد الحاجة للدعم النفسي لمعالجة حالات القلق والتوتر النفسي، ويمكن لمن يقوم بالدعم النفسي أن يستثمر قوة إيمان الفرد في التخفيف من الضغوطات النفسية التي يعانها، فالضغوطات لا يمكن استئصالها تماماً، فهي جزء من الحياة الطبيعية، ولكن يستطيع الفرد أن يتعلم كيفية التعامل معها والتحكم بتأثيراتها على الصحة الجسدية والعقلية.

بالإضافة للجانب الإيماني أثبتت بعض الدراسات وجود فروق بين الجنسين في مدى تحمل الضغوط حيث تبين أن الأولاد أقل تحملاً للضغوط من البنات مما يؤدي إلى حدوث اضطرابات أنفعالية عند تعرضهم المتكرر لبعض المخاطر عكس البنات اللاتي يظهرن مستويات أعلى من التحمل والصبر.

2. الدعم النفسي في المجال الاجتماعي:

يقصد بالمجال الاجتماعي العلاقات والتفاعلات الاجتماعية مع المحيط بكل عناصره، ويحتاج الفرد للدعم في هذا المجال أن شاب العلاقات توتر، حيث اتضح الدور المهم الذي تؤديه العلاقات الحميمة والتعلق الآمن مع شخص آخر في تفادي الإصابة بالاضطرابات الإنفعالية من خلال الكثير من الدراسات والأبحاث النفسية والاجتماعية، ويعمل من يقوم بالدعم النفسي على التخطيط لبرنامج نفسي اجتماعي جذاب سواء كان المستهدف طفلاً أم راشداً، لأنه لا بد أن يتعامل مع الواقع الاجتماعي بكل إمكانات النجاح والفشل فيه وعليه أن يستغل الدافعية والقدرة على التكيف والتوافق الاجتماعي لدى الفرد، كما يتوجب على من يقوم بالدعم

الدعم الاجتماعي والنفسي

النفسي سواء كان أب أو مختصاً نفسياً أو اجتماعياً أو معلم القيام بدراسة تفصيلية لخصائص من يدعمهم من الناحية النفسية والاجتماعية فمثلاً عند دعم الأطفال لابد من إدراك أن الأطفال يستجيبون للاتصال المباشر المحسوس أكثر مما يستجيبون للاتصال اللفظي المعنوي المجرد، وهذا يحتاج منه لخلق مجالات اجتماعية يتوفر فيها المشاركة الفاعلة من لعب أدوار ومهارات سلوكية.

3. الدعم النفسي في المجال المهني:

يقصد بالدعم النفسي في المجال المهني محاولة تحقيق ما يسمى بالتوافق المهني والذي يتطلب الآتي:

- ✓ تقبل العمل وأوضاعه.
- ✓ التوافق مع زملاء العمل.
- ✓ القناعة والرضا بالدخل في حالة عدم إمكانية تحسينه.
- ✓ حل المشكلات الخاصة بالعمل أولاً بأول.
- ✓ إشباع الحاجات النفسية من خلال العمل.
- ✓ الإهتمام بالصحة النفسية للعاملين.

وتعد برامج الدعم النفسي في المجال المهني ضرورة ولا يستثنى منها أحد، بما فهم أصحاب الاختصاص النفسي والاجتماعي، فهم بحاجة كغيرهم لبرامج الدعم النفسي كنوع من التقوية والتنشيط وتجديد الدافعية والحماس للعمل، وعلى الرغم من أن الفائدة المرجوة والمحققة من هذه البرامج كبيرة، إلا أنه ينقصها الكثير من التقنيات في مجال الإعداد والتخطيط والتنفيذ والمتابعة، ولكي تحقق برامج الدعم النفسي المهني المرجو منها لابد من مراعاة الآتي:

- ✓ توفر شروط علمية ومهنية في القائم بالدعم في هذا المجال.
- ✓ الإهتمام بإعداد برامج تتناول (حسن الاختيار المهني، جدية الإعداد المهني، حسن الإنتقاء، السلامة المهنية التوافق المهني، توزيع المسؤوليات) (العاشوري، 2014)

الفصل الثالث: الدعم التنظيمي

نبذة تاريخية للدعم التنظيمي

تعريف الدعم التنظيمي

أهمية الدعم التنظيمي

أبعاد الدعم التنظيمي

نظريات الدعم التنظيمي

العوامل المؤثرة في تقدير الدعم التنظيمي

الدعم التنظيمي

نبذة تاريخية للدعم التنظيمي:

يعتبر الدعم التنظيمي مفهوم ذو أهمية كبيرة في الأدبيات الإدارية لأنه يقدم شرحا واضحا ومفهوما للعلاقة بين معاملة المؤسسة للعاملين بها ومواقف العاملين وسلوكهم إتجاه وظائفهم وتنظيمهم، ولم يتم تقديم المفهوم الرسمي للدعم التنظيمي وتحديده لغاية 1980 لكن فكرة الدعم التنظيمي كانت موجودة لما يقارب السبعين عاما، حيث سيتم تقديم باختصار تطور الأبحاث الخاصة بالدعم التنظيمي في سياق التغيير الاجتماعي والصناعي في الأدبيات الإدارية.

أدرك الباحثون أن المؤسسات مصدر مهم للدعم الاجتماعي والمادي والعاطفي للعاملين فقد ركز البحث التنظيمي الأولي في أوائل القرن العشرين حصرا على الموارد المادية والفوائد التي قدمها صاحب العمل للعاملين، ومع ذلك فأن دراسات Hawthorne 1930 من قبل (Roethlisberger & Dickson) توضح بأن المؤسسات كانت أيضا مصدرا هاما للموارد الاجتماعية والعاطفية للعاملين ونتائج هذه الدراسات أشارت بأن العاملين الذين تم منحهم فواصل عمل وساعات عمل أقل، كانت الإنتاجية عالية من العاملين الآخرين الذين لم يتم منحهم هذه المزايا وكان لهذه الدراسات أثر مهم لدى العاملين، حيث توجي المؤسسات للعاملين بأنها تهتم بهم وتسعى لإيجاد الحلول المناسبة لمشاكلهم مثل توفير فترات استراحة خلال العمل من أجل تحسين الإنتاجية وتكوين إتجاهات أفضل، وقد طور (Mayo 1941) نتائج دراسات Hawthorne من خلال القول أن مؤسسات الدعم الاجتماعي ساعدت العاملين على التعامل مع التغيرات الاجتماعية مثل الانتقال من البلدات الصغيرة التي يؤدي فيها الأفراد مهام محدودة مثل التجارة إلى المدن الكبيرة التي تتميز بفقدان الهوية التي استمدوها من وظائفهم في السابق فمن أجل التعامل مع فقدان الهوية للعاملين تحولت بشكل متزايد مؤسسات خاصة بهم من أجل دعم العاملين في اكتسابهم للاحترام والهوية، كما أشار (Levinson 1965) بأن الدعم التنظيمي مهم للعاملين للتعامل مع التغيرات في الحراك الاجتماعي والجغرافي في الستينات عندما ابتعد الناس عن أصدقائهم وعائلاتهم وفقدوا مصدرا قيما للدعم والتقدير، فالعاملون حسب Levinso استمدوا تقديرهم ودعمهم من المؤسسات التي عملوا لصالحها وتعويض تلك الخسارة كما يشير إلى أن العاملين يعبرون عن خصائص المؤسسة التي يعملون بها بسبب أن المؤسسات مسؤولة قانونيا وماليا وأخلاقيا عن تصرفات عاملها كما أن السياسات والتقاليد والقواعد التنظيمية تصف سلوكيات العاملين بها والمؤسسة تمارس السلطة من خلالهم وقد استمرت أهمية العلاقة بين العمل والتنظيم في النمو والتطور خلال السبعينات والثمانينات، كما أصبحت المؤسسات تهتم بشكل متزايد بتطوير العاملين ودعمهم من أجل الحصول على مزايا تنافسية في السوق العالمية. (بوطالب، 2021)

الدعم التنظيمي

تعريف الدعم التنظيمي:

تعريف (shanock 2006): استعداد المنظمة لتلبية احتياجات العمال وزيادة الامتيازات المقدمة لهم للحفاظ على تفانيهم في العمل، وتقديم لهم الأجور والمكافآت والاحترام من أجل أداءهم أدوار مستقبلية في المنظمة. (محسن و الياسري، 2018)

تعريف (Masterson2000): أن إدراك الفرد للدعم التنظيمي يتم تطويره من خلال إدراك الفرد لتقدير المنظمة له، وبالتالي فالفرد يستخدم أحكامه الخاصة بإدراكه للدعم التنظيمي لتقدير توقعه للنتائج المترتبة على جهده، ولذلك فإنه كلما كبر المدى الذي تهتم من خلاله المنظمة بالعاملين وتقدر جهودهم، بذل العاملون جهداً أكبر لمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها.

تعريف (Wayne , et.al2002): عبارة عن ممارسة الأنشطة التي تهدف إلى التأثير في عملية توزيع الموارد داخل المنظمة بطريقة تحقق المنافع والمكاسب للأفراد أو الجماعات في المنظمة.

تعريف (Lee & Peccei 2007): هو شعور العاملين وإدراكهم بأن الدعم والمساندة ستمدهم بمزيد من العناية والإهتمام بتنمية خبراتهم ودافعيتهم نحو العمل والانتاجية. (الكرديس، 2009)

تعريف (ماضي 2010): جميع أشكال المساعدات المادية والمعنوية التي تمنحها المنظمة بشكل طوعي للعاملين بها والتي تتمثل في صورة إهتمام المنظمة بالعاملين وزيادة رفاهيتهم وتقديرها لهم والذي ينعكس بدوره على جهود العاملين لتحقيق أهداف المنظمة. (عاطف و أبو ناصر، 2017)

تعريف (George1999): القدر الذي تهتم فيه المؤسسة برعاية ورعاية أعضائها من خلال معاملتهم بعدالة ومساعدتهم في حل ما يواجهون من مشكلات والأنصت لشكواهم وبمعنى آخر ينعكس الدعم التنظيمي في صورة إهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين وتقديم المساعدات والمسأهات والعناية بهم وبصحتهم النفسية. (السيد طه و آخرون، 2016)

تعريف (ling wang 2009): نمط من التبادل المحتمل بين طرفين مبني على الوفاء بالإلتزام في ظل وجود قواعد أخلاقية عامة في المستقبل، حيث يعتبر السبب الأساسي لفهم العلاقة بين العاملين والمنظمة. (محسن و الياسري، 2018)

الدعم التنظيمي

تعريف (الكعبي 2017): استعداد المنظمة لتقديم المساعدة للموظفين أو معدات خاصة لهم، كي يستطيعوا أداء أعمالهم على النحو المطلوب، أو مدى استعدادها لتوفير فرص لتدريب العمال في المجالات المرتبطة بعملهم، أو التشجيع المستمر لهم، والثناء الصادق على أعمالهم.

تعريف (Rhoades & Eisenberger 2002): يمثل معتقدات العمال التي تتعلق بدرجة تقدير المنظمة لمسأمتهم، وإهتمامها برفاهيتهم، وأشير إليه بكونه الدرجة التي يعتقد الفرد أن المنظمة تهتم به، وتقدر مدخلاته، وتوفر له المساعدة والدعم.

تعريف (Kurtessis & al 2017): علاقة تبادلية اجتماعية بين الموظف والمنظمة، حيث يشعر الموظفون بأنهم ملزمون بمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها وغاياتها، ويتوقعون من المنظمة أن تكافئهم على جهودهم التي بذلت من أجلها. (عبد الهادي العامري، 2020)

تعريف (Eisenberger 1990): هو الدرجة التي يدرك عندها الفرد أن المنظمة تهتم به وتثمن مجهوداته ومساهماته وتعني به وترعاه، كما أن الموظف يميل إلى تقدير الجهود والمكافئات المقدمة من المنظمة وينظر إلى ذلك بأن المنظمة تقدر مساهمة العمال وتهتم برفاهيتهم.

يعرف الدعم التنظيمي على أنه: تصورات العمال عن درجة إهتمام المنظمة برفاههم وتقديرها لمساهماتهم ويخضع الدعم التنظيمي لنظرية التبادل الاجتماعي بين العمال وأصحاب العمل، أي أن الدعم التنظيمي يعني ما قامت به المنظمة تجاههم، كما يعتقد العاملون، وتقوم الفكرة الرئيسية لنظرية الدعم التنظيمي على إفتراض أن العاملين يفترضون أن المنظمة لديها توجهاً إيجابياً أو سلبياً تجاههم حول الاعتراف بمساهماتهم والحرص على مصالحهم، والمثال الأقرب لهذه العلاقة هي نقاط البيع وجودة تعاملها مع الزبائن.

كما عرف الدعم التنظيمي بأنه إنعكاس للعلاقة بين المنظمة والعاملين فيها وتنحصر هذه العلاقة وفق هذا المفهوم بالدعم الذي تقدمه إدارة المنظمة والذي يشكل مجموعة من الأنشطة والممارسات التي تقوم الإدارة بتوجيهها إلى العاملين فيه سواء ما تعلق منها بالمشاركة في إتخاذ القرارات، وحل المشكلات، وتحسين الأداء واجراء تغييرات في أجواء العمل، والفرص المتاحة للترقية، والاثراء الوظيفي، وغيرها من أشكال وأبعاد الدعم ومفتاح نظرية الدعم التنظيمي مبني على قاعدة التعامل بالمثل، والتي تطبق على العلاقة بين العمال وصاحب العمل، وتشير إلى درجة المعاملة التفضيلية التي يحصل عليها العاملين نظير جهدهم ومساهماتهم في تحقيق الأهداف التنظيمية. (محمد جبريل و محمد العوامي، 2018)

الدعم التنظيمي

يشير الدعم التنظيمي إلى: "القدر الذي تهتم فيه المنظمة برعاية ورفاهية أعضائها؛ من خلال معاملتهم بعدالة، ومساعدتهم في حل ما يواجهونه من مشكلات والأنصت لشكواهم"

الدعم التنظيمي ينعكس في صورة إهتمام القيم التنظيمية بالأفراد العاملين، وتقديم المساعدات والمسأهات. والعناية بهم وبصحتهم النفسية. وتبدو إيجابية وفعالية المنظمة في إستمرارية العناية والإهتمام وشمولها، مما ينعكس في صورة إدراك الأفراد لهذا التأييد والدعم. (المغربي، 2007)

ويمكننا تحديد مفهوم الدعم التنظيمي بعد الإطلاع على الأدب النظري ومما سبق ذكره :

الدعم التنظيمي: هو الجهود التي تبذلها المؤسسات والمنظمات لتوفير بيئة عمل نظيفة ومريحة وفعالة من خلال تقديم الموارد المساندة والتوجيه اللازم للموظفين بهدف تعزيز أداءهم ورفاههم الشخصي والمهني ويشمل ذلك الدعم المادي والمعنوي والعاطفي الذي يؤدي إلى تحقيق الفعالية وأهداف المنظمة من جهة وتحسين تفاعلهم من مع المنظمة من جهة أخرى

أهمية الدعم التنظيمي:

يشير (Deconinck 2009) إلى أنه للدعم التنظيمي أهمية بالغة في زرع الثقة بين المؤسسة، والعمال مما ينتج عنه التزامات متبادلة طويلة الأمد، كما يضيف (Baranik et al) بأن الدعم التنظيمي يخلق جوا من الصداقة الإيجابية وخلق احساس بمكانة الشخص في المؤسسة من خلال ما تقدمه لهم، كما يؤدي الدعم التنظيمي لإظهار مستويات عالية من الإيجابية في العمل. (عبد الخالق عبد الرحمن، 2017)

ويمكن الإشارة لأهمية الدعم التنظيمي في العناصر التالية:

- ✓ يزيد من دافعية الأفراد للإنجاز وتحقيق أهداف المؤسسة.
- ✓ يسهم الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين، فشعور العاملين وإدراكهم بأن المؤسسة تسأندهم يعمل على زيادة إهتمامهم بتنمية خبراتهم سواء عن طريق التدريب الرسمي أو غير الرسمي.
- ✓ يؤدي إدراك العاملين للدعم التنظيمي المقدم لهم إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية وزيادة كفاءة الأداء.

الدعم التنظيمي

✓ يساهم في خلق عاملين ذوي قدرة على الإبداع في العمل في ظل المنافسة الهائلة بين المؤسسات في بيئة الأعمال فحين يشعر العامل بأن المؤسسة تقدم له الدعم التنظيمي الذي يتمناه فإنه يسعى للهوض بهذه المؤسسة من خلال العمل الإبداعي والإبتكاري.

✓ العمل على تحسين صورة المؤسسة والدفاع عنها، حيث يؤدي إدراك العاملين للدعم التنظيمي الذي تقدمه لهم المؤسسة إلى تنمية الإتجاهات الإيجابية لدى العاملين مما يدفعهم لاتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المؤسسة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار.

✓ تقليل الآثار السلبية لبعض سلوكيات وتصرفات العاملين داخل المؤسسة.

✓ يؤدي إلى إشباع الفرد لاحتياجاته الخاصة والشعور بالانتماء للجماعة والتقدير من قبل المؤسسة ويزيد من إحساس العاملين بالإلتزام.

✓ يعمل على تعزيز رأس المال العاطفي الإيجابي، وهي تمثل بمجملها تحسين الحالة النفسية الإيجابية للفرد ، مما ينعكس على تنفيذ الجهد اللازم لتحقيق النجاح في المهام الصعبة. (عاطف و أبو ناصر، 2017)

✓ تعزيز العلاقة بين المنظمة والموظف.

✓ عامل مساعد لتمكين العمال من التعامل مع متطلبات بيئة العمل.

✓ زيادة الرضا الوظيفي لدى العمال وتحسين الحالة المزاجية لديهم.

✓ زيادة مستوى الإلتزام التنظيمي لدى العمال تجاه منظماتهم.

✓ تنمية سلوكيات المواطنة التنظيمية.

✓ المعالجة الإيجابية لبعض سلوكيات وتصرفات العمال غير المرغوب فيها داخل المنظمة.

✓ إيجاد رؤية مشتركة تجمع بين أهداف المنظمة العامة وأهداف العمال الخاصة.

✓ زيادة مستوى الأداء الوظيفي. (صالح محمد العسكري و عز الدين سعيد الدلوي، 2017)

✓ يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى زيادة الجهد المبذول من قبل الأفراد نحو تحقيق الأهداف التنظيمية.

✓ العمل على تحسين صورة المنظمة والدفاع عنها، حيث يؤدي إدراك الدعم التنظيمي إلى تنمية الإتجاهات الإيجابية لدى العاملين مما يدفعهم لاتباع سلوكيات بناء الصورة الذهنية الطيبة عن المنظمة أمام الغير والسعي لتحسينها باستمرار.

الدعم التنظيمي

- ✓ تدعيم الإتجاهات الإيجابية نحو العمل الإبداعي والإبتكاري، والذي تم التوصل إليه من دراسات ميول الأفراد لمساعدة منظماتهم، حيث اتضح أن الأفراد ذوي المعدلات العالية لإدراك الدعم التنظيمي يتمتعون بدرجات عالية من الإرتباط العاطفي تجاه التنظيم الذي ينتسبون إليه.
- ✓ يسهم إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق التنمية الذاتية للعاملين.
- ✓ ينمي إدراك الدعم التنظيمي الدافع نحو العمل على زيادة كفاءة الأداء. (الجودي، سعيد علي، و بن بلخير، 2019)

من أهم أبعاد الدعم التنظيمي نذكر:

1. سلوك القادة في مساندة المرؤوسين: تعددت الدراسات التي ناقشت موضوع القيادة الإدارية وأثرها على العديد من العوامل التنظيمية والشخصية، ومثل الدعم القيادي مدى المساندة والتأييد التي يشعر بها الفرد من رئيسه بالمنظمة. إن الدعم القيادي يمثل قيام الرئيس بدعم مرؤوسيه وتابعيه بالإرشاد والتوجيه ومعاملتهم بحيادية وعدالة، وتقدير مساهماتهم.

كما تشير نظرية التبادل الاجتماعي إلى أن الشعور بالرضا الوظيفي يرجع إلى شعور العاملين بوجود دعم قيادي يمكن إدراكه عن طريق اجتهاد القائد في تحديد المسارات للمرؤوسين وتقديم العون لهم لإتمام المهام المختلفة وتقديم الحوافز والتأثير الإيجابي، مما ينعكس في صورة التزام لدى المرؤوس فيبادل ذلك بأنفاق الوقت وتكريس الجهد والفكر لإنجاز تعليمات القائد وتحقيق أهداف التنظيم.

وقد توصلت عديد الدراسات إلى أن السلوك المدعم للقائد يعد من أهم العوامل التي تشعر المرؤوسين بالرضا عن العمل وتدفعهم للانتاجية، كما توصلت دراسة أخرى إلى وجود علاقة موجبة بين العملية التبادلية بين القائد والعضو بما يؤثر على الأداء التنظيمي.

2. المشاركة في إتخاذ القرارات: تعد عملية إتخاذ القرارات أكبر من أن ينفرد بها المدير وحده حيث تحتاج إلى جهود كثيرة من الأفراد، فالمدير لا يعمل في عزلة بل تتأثر قراراته بأراء وأفكار الآخرين المحيطين به وبطبيعة البيئة التي يعمل بها، ولهذا يجب على المدير أن يعتمد على مشاركة العاملين في إتخاذ القرارات كلما كانت الفرصة مسموحة لذلك.

كما أثبتت الدراسات أن اشتراك الأفراد في صناعة القرارات لا يؤدي إلى زيادة فعاليتهم، وإنما يؤدي إلى زيادة درجات الرضا عن العمل، وتأخذ صور المشاركة في إتخاذ القرارات أشكالاً متعددة تتراوح بين الحرية والأوتوقراطية.

وتستطيع المنظمات أن تحقق استفادة مثلى من مواردها البشرية عن طريق إتباع نظم إدارية تقوم على إتاحة الحرية لعاملها في المشاركة في إتخاذ القرارات، ولقد توصل بعض الدراسات إلى وجود علاقة إرتباطية موجبة دالة إحصائياً بين المشاركة في إتخاذ القرارات والدعم التنظيمي، وأن إدراك الدعم التنظيمي لا يتوقف على ما لدى الفرد من خصائص شخصية مثل الكفاءة الاجتماعية وإنما يتوقف بالدرجة الأولى على متغيرات تنظيمية يقع على عاتقها عدالة التوزيع ثم المشاركة في إتخاذ القرارات.

(الجودي، سعيد علي، و بن بلخير، 2019)

الدعم التنظيمي

3. دعم وتأكيد الذات لدى العاملين: يشير دعم وتأكيد الذات إلى اعتقاد العاملين بالمنظمة أن بمقدورهم تلبية وتحقيق احتياجاتهم عن طريق المشاركة الإيجابية في أدوار متنوعة في المنظمة، كما أن هناك علاقة إرتباطية موجبة بين متغيرات متعدد مثل تنوع المهارات، الاستقلالية، التغذية العكسية، تحديد المهام، أهمية الوظيفة، الهيكل التنظيمي المتكامل، ودعم وتأكيد الذات لدى الأفراد.

4. العدالة التنظيمية: يذكر (Nadiri and Tanova 2010) العدالة التنظيمية على أنها العدالة المدركة من قبل الأفراد للتبادلات التي تنشأ عن العلاقة السائدة في المنظمة والتي تتضمن علاقات الموظف مع مدرائه والعمال وزملائه بنفس رتبة العمل وبالعلاقة مع منظمته كنظام اجتماعي وينقسم مفهوم العدالة التنظيمية إلى نوعين رئيسيين أحدهما: عدالة التوزيع Distributive Justice وتشير إلى عدالة المخرجات التي يحصل عليها الموظف، و عدالة الإجراءات Procedural Justice وتمثل إحساس العاملين بعدالة الاجراءات التي استخدمت في تحديد تلك المخرجات، ويضيف البعض نوعاً ثالثاً يسمى عدالة التعاملات Interactional Justice. (محمد جبريل و محمد العوامي، 2018)

1. الهيكل التنظيمي: لقد حظي الهيكل التنظيمي بإهتمام الباحثين وقد ركزت جميع نظريات التنظيم على كيفية تصميم الهيكل التنظيمي بإعتباره أداة أساسية لتحقيق أهداف المنظمة بفاعلية وكفاءة، والهيكل التنظيمي " بناء يحدد المستويات الإدارية وخطوط السلطة والمسؤولية في المنظمة ويجب أن يكون الهيكل التنظيمي مرنا يستوعب المستجدات والمتغيرات، ويساهم في تشجيع العاملين على الاجتهاد لتطويره وتحسينه، وأن لا يتعارض مع التنظيمات غير الرسمية وبالتالي يكون المناخ التنظيمي مناخاً مناسباً، (حسين ناجي، 2001) ويتضمن ذلك قنوات إنسياب السلطة، وخصائص الهيكل التنظيمي بما في ذلك الإدارات والأقسام والفروع، ووصف الوظائف واللجان... الخ، وما يتعلق بالتخطيط هو عدد المستويات الإدارية الهرمية للمنظمة، فكلما زاد عدد المستويات الإدارية في المنظمة، يكون ذلك على حساب استقلالية العاملين وسلطاتهم ونفوذهم. كما يمكن التنويه هنا إلى العلاقة بين الهيكل التنظيمي وثقافة المنظمة وقناعات إدارتها، فيما يختص بالنمط الإداري والقيادي ودرجة إعتداد النمط الأمر والتسلطي. (الدوري مطلق، 2005)، وقد يكون أكثر الهياكل ملائمة لتعزيز الدعم التنظيمي، هو الهيكل المرن مثل: هيكل المصفوفة، أو هيكل الفريق الذي يعطي العاملين الحرية في التجريب والإبتكار. بالإضافة إلى إعتداد الهيكل الأفقي الذي يحوي عدداً أقل من المستويات الإدارية، كما يتم الإعتداد على اللامركزية في إتخاذ القرارات، كالبعد عن الروتين والبيروقراطية، في الإجراءات الرسمية، والرقابة المشددة في بيئة العمل، وتكون فرق العمل قريبة من مراكز إتخاذ القرار وعلى اتصال دائم معها. (محمد عبد التواب، 2002)

الدعم التنظيمي

2. نمط الإتصال: يعتبر الإتصال نوعاً من النشاط الإنساني الذي يحدث باستمرار، وغالباً ما يكون مرتبطاً مع كثير من الأنشطة الأخرى، وجوهر الإتصال الإنساني هو المشاركة بين شخصين أو أكثر في المعلومات والأفكار والآراء والاعتقادات والعواطف وغيرها من الرسائل التي يرغبون في تبادلها ويتم ذلك من خلال عملية غزو عقل بشري آخر والتأثير فيه، وهذا بالتأكيد يتضمن بالإضافة إلى الكلمة الشفوية والمكتوبة كل أنواع السلوك الإنساني، وتلعب اللغة الدور الأكبر في مجال الإتصال البشري، فهي تساعد على نقل أفكاره وشعوره، علاوة على أن مفرداتها مثيرات يستجيب لها الإنسان بنفس القوة التي يستجيب بها للأشياء والأشخاص في محيط بيئته، ولذلك يمكن القول بأن الإتصال يعني تبادل المعاني بين البشر أساساً عن طريق اللغة، وأن كان يتم أيضاً عن طريق رموز أخرى. ولكي يحدث الإتصال لابد من حدوث تفاعل بين المرسل والمتلقي، ويتضح ذلك في الإتصال الشخصي والتفاعل بين المرسل والرسالة، وفي حالة معالجة الرسالة، وهذا التفاعل يتم في إطار اجتماعي، أو إداري معين يترك تأثيراً على كل من المرسل والمتلقي، ويتحكم في نوعية الرسالة. (Moorhead & Griffin, 2004)

3. الحوافز والمكافآت: تعتبر الحوافز أداة طبيعية ومهمة في أيدي القيادات الإدارية والمشرفين الإداريين في أي منظمة، حيث يمكن استخدامها لتؤدي وظيفة مهمة في تنظيم سلوك العاملين نحو أنفسهم ونحو غيرهم، ونحو المنظمة وأهدافها وطموحاتها وإدارتها ونحو الإنتاجية وعملياتها. (الخضرا وآخرون، 1995)، وبذلك يتضح لنا أن الحوافز تؤدي دوراً هاماً في تحفيز العاملين على العمل وتحسين أدائهم وزيادة إنتاجهم من حيث النوعية والكمية، وتحسين أداء العاملين وزيادة إنتاجيتهم يتوقف على مدى توافر الشروط التالية:

- مستوى قدرة العامل على العمل وكفاءته.
- وجود حافز عند العاملين يحفزهم على العمل والنشاط.
- عدم ظهور التعب على العامل والذي من شأنه أنقاص كمية الإنتاج ونوعيته.
- تدريب العامل لزيادة معلوماته وقدرته وكفاءته. (Cacioppe, 1999)

نظريات الدعم التنظيمي:

1. المنظور الإقتصادي:

يركز هذا المنظور على العلاقات التبادلية في الإقتصاد، فالإقتصاد هو كل شيء عن الموارد وأفضل استخدام لتلك الموارد، والتبادل هو وظيفة مهمة في النظام الإقتصادي وعندما يعمل الفرد في أي نظام اقتصادي يبحث عن الأفضل مع الحد الأدنى للتكاليف، لذا فإن أي تبادل يقدم عوائد أعلى أو يأخذ تكلفة أقل و يمكن إعتباره الأفضل، كما يشير (Dyer & Nobeoka 2000) أثناء مناقشة عملية التبادل بأنه العلاقة التي تعتمد على البنية المنشأة بسبب التبعية للعلاقة والقيمة التي تم أنشاؤها وتقديمها، فإذا تغيرت القيم تتغير العلاقة سواء للأعلى أو للأسفل، وقد كانت علاقة التبادل الإقتصادي دائما في النقاش من قبل الباحثين والاكاديميين وقليل من العلماء يسمون هذه العلاقة باسم " نظرية التبادل الإقتصادي " ، ولكن لا يزال هناك عدد من أولئك الذين يتحدثون هذا المفهوم على غرار (Emerson 1970) الذي جادل بأن نظرية التبادل لا ينبغي أن تؤخذ كنظرية وبدلا من ذلك فهي إطار مرجعي يأخذ حركة الأشياء ذات القيمة من خلال العملية الاجتماعية، فالتبادل الإقتصادي حسب البعض لا يعتبر نظرية للتبادل بقدر ما أشير، لأنه بناء وطريقة للتبادل.

2. المنظور الاجتماعي لعلاقة التبادل:

نظرية الدعم الاجتماعي: أن البشر بطبيعتهم لا يستطيعون البقاء في عزلة فهم اجتماعيين بطبعهم من خلال علاقة الترابط بينهم وهذه العلاقة هي نتيجة وقاعدة للدعم الاجتماعي، ووفقا لـ (Lakey and Cohen 2000) يعتبر الدعم الاجتماعي أحد المحددات الهامة للإجراءات البشرية والعواطف والمزاجية والنتائج الإدراكية ويقسم (Barrera 1986) الدعم الاجتماعي لثلاثة أنواع فرعية، وهي: الدعم المتصور والدعم المقدم والادماج الاجتماعي وتعمل هذه الأنواع الفرعية الثلاثة بشكل جماعي، ويتضح من خلال الأدبيات أن الدعم الاجتماعي له تأثير كبير على النتائج المتعلقة بالوظيفة، ويرى Barrera أنه عندما يواجه العاملون التوتر والقلق وغياب تصور الدعم من صاحب العمل يمكن أن يؤدي لخلق مشاكل مثل إضطراب ما بعد الصدمة وأمراض القلب والأوعية الدموية والاكئاب، كما أن الأفراد الذين ينظرون إلى الدعم بأنه مستوى منخفض هم أكثر عرضة لإدمان المخدرات والأنتحار وغيرها من التأثيرات السلبية على حياتهم، فنظرية الدعم الاجتماعي وبنيتها أساس نظرية الدعم التنظيمي وفكرتها الأساسية حيث يمكن تطبيقها للتقليل من الإجهاد والتوتر في العمل وإعداد مكان العمل ويمكن للعاملين الحكم على الدعم المقدم من صاحب العمل؛ وما هي الآثار التي يمكن أن تتركها

الدعم التنظيمي

لهم ولما يشعر العاملون بأنهم مدعومون من قبل صاحب العمل فإنهم يشعرون بالفرح في العمل ويتكون لديهم شعور إيجابي حول الدعم التنظيمي.

نظرية التبادل الاجتماعي: بالإضافة لنظرية الدعم الاجتماعي هناك نظرية أخرى للدعم التنظيمي تندرج ضمن المنظور الاجتماعي لعلاقات التبادل وهي نظرية التبادل الاجتماعي، فبعد التغيرات الاجتماعية والإقتصادية والبيئية التي حدثت في الولايات المتحدة بدأت المؤسسات الكبيرة تأخذ مركز الصدارة والقيادة في مختلف الصناعات بما في ذلك السيارات والنفط وغيرها، ومن هنا ظهرت نظرية التبادل الاجتماعي من أجل بقاء الصناعات على قيد الحياة في ظل الإصلاح الاجتماعي، واقترح رائد هذه النظرية وهو (Blau 1964) أن معظم التفاعلات الاجتماعية تنطوي على المستوى الاجتماعي أو التبادل الإقتصادي وبشكل أكثر تحديداً قد يشمل التبادل المؤسسي على إنشاء سندات، حيث يسعى كلا الطرفين المشاركين في التفاعل للوصول لنتائج مرضية لكليهما في الوقت المناسب والفوائد المتحصل عليها هي غالباً ما يتم تقييمها بأنها تأكيد على الدعم المتبادل والذي غالباً ما يكون مصدر قلق للأطراف المعنية، كما يؤكد Blau أن نظرية التبادل الاجتماعي أن الامتنان والتقدير قد يكونان كمزايا مادية بالإضافة إلى أن التعبيرات اللفظية لا تقدر بثمن للكثير من العاملين، وترتبط نظرية التبادل الإقتصادي إرتباطاً وثيقاً بالدعم التنظيمي ونتائجه حيث تفترض بأن الفرد يقدم خدمات ويلتزم بها مقابل حصوله على مكافأة مقابل هذا الإلتزام، حيث يرى (Ekeh 1974) أن العلاقات الإنسانية تحددها تحليل التكاليف والفوائد على حد سواء وتتخذ الأطراف القرارات والخيارات على أساس القيمة المقدمة في المقابل ويمكن رؤية هذه الفكرة أيضاً عندما يعطي الفرد شيئاً للطرف الآخر فأن المقدم يتوقع شيئاً في المقابل من ناحية أخرى سيشعر المتلقي أيضاً بأنه ملزم بإرجاع شيء ذي قيمة مقابل ذلك فهو إذن مدين، فالفكرة الأساسية وراء نظرية التبادل الاجتماعي هي مفهوم "المعاملة بالمثل" وهي تبادل أفكار وأشياء وفق شروط متفق عليها في هذه العلاقة عندما يتلقى طرف شيئاً قيماً من الطرف الآخر فالطرف المتلقي يشعر نفسه بموجب الإلتزام بإعادة شيء ثمين فالذي يريد الحصول على فوائد من الطرف الآخر، يجب عليه الاستمرار في المعاملة بالمثل، وفي العلاقات الاجتماعية فإن التبادل هو المزايا الاجتماعية التي يتلقاها الشخص أو التكلفة الاجتماعية التي يتعين على الفرد دفعها للحصول عليها والفرد ينظر لقيمة الفوائد الاجتماعية التي يحصل عليها وما يجب عليه دفعه مقابل ذلك من أجل الاستمرار في ذلك من عدمه وقد تم قبول نظرية التبادل الاجتماعي على نطاق واسع للاستخدام في العلاقات الفردية في مكان العمل، ويتم عادة مقارنة نظرية التبادل الاجتماعي مع نظرية التبادل الإقتصادي، ولكن الفرق يكمن بين المفهومين فنظرية التبادل الاجتماعي تخلق الإلتزام الأخلاقي، ولكن نظرية التبادل الإقتصادي تخلق الإلتزام الإقتصادي والقانوني، وفي نظرية التبادل الاجتماعي الفشل في الإلتزام يمكن أن يغير العلاقة.

3. المنظور التنظيمي لعلاقات التبادل:

في هذا المنظور يتم التطرق للدعم التنظيمي من خلال نظرية تبادل العضو القائد ونظرية الدعم التنظيمي.

- نظرية تبادل العضو- القائد: هذه النظرية مشتقة من نظرية التبادل الاجتماعي وهي متشابهة معها لحد ما إلا أنها تتعلق على وجه التحديد بالسلوكيات التنظيمية من خلال الدراسات السابقة مثل العدالة والإنصاف والمساعدة في شرح فوائد الجودة على المدى الطويل في التبادلات بين الأعضاء من داخل المؤسسة، وقد اقترح (Kacmer et al 2003) أنه وفقا لنظرية تبادل العضو القادة المشرفين يحددون أدوار العمل من المرؤوسين وتستند تلك الأدوار على إدراك المشرف لقدرة العاملين على أدائها في السابق وجودة العلاقة بين المشرف والعامل، وعندما نطبق مفهوم علاقة التبادل على علاقة المشرف والعامل من الواضح تماما أن كلا الطرفين هنا يجب أن يقدم شيئا قيم للآخر حيث يتم تقديم الأداء والسلوك من قبل العاملين وفي المقابل تحصلهم على المكافأة أو العقوبة وستكون العلاقة جديرة عندما تكون المكافأة قيمة لكلا الطرفين، وقد أثبتت بعض الدراسات بأن القائد يمكن أن يلعب دورا مهما وحيويا لموقف العاملين من الوظائف كما وجد (Wayne shore and liden 1997) أن المشرف أو القائد يمكن أن يؤثر على مواقف العاملين وسلوكهم على حد سواء إيجابيا أو سلبيا لذلك يمكن أن تستنتج أن علاقة التبادل عضو القائد هي العلاقة التي يمكن تطبيقها في الإعداد التنظيمي ويمكن أن تحقق عوائد إيجابية للمؤسسة.

- نظرية الدعم التنظيمي: وفقا لنظرية الدعم التنظيمي يعتمد هذا الأخير على صلاحيات العاملين في ما يتعلق بنية المؤسسة وراء تلقيهم الدعم المناسب أو غير المناسب بدوره الدعم التنظيمي متعلق بعملية التبادل الاجتماعي، حيث يشعر العاملون بالالتزام في مساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها وأهدافه ويتوقع زيادة الجهود نيابة عن المؤسسة من أجل زيادة المكافآت كما يحقق الدعم التنظيمي الاحتياجات الاجتماعية مما يؤدي لمزيد من الالتزام للمؤسسة ورغبة متزايدة في مساعدة المؤسسة على النجاح، وتعتمد نظرية الدعم التنظيمي على العناصر التالية:

✓ دعم وظائف العامل: وفقا لنظرية الدعم التنظيمي ينبغي تعزيز الدعم التنظيمي لدرجة أن ينسب العاملون معاملة المؤسسة بأنها مناسبة وإيجابية وكيفية تصرف المؤسسة عند تقديم الدعم المناسب من أجل تعزيز الوظائف وتوفير الفوائد التي يستفيد منها العاملون، فوفق نظرية الدعم التنظيمي يتم دعم أنشطة ومهام العامل من أجل دفعه لتقديم أكبر جهد ممكن ومكافأة هذا الجهد.

الدعم التنظيمي

✓ التبادل الاجتماعي: يستدعي الدعم التنظيمي وفق نظرية التبادل الاجتماعي أن ينظر العامل للتوظيف على أنه تجارة في الجهد من خلال تحقيق الولاء من قبل العامل والفوائد الملموسة والموارد الاجتماعية من المؤسسة، فالدعم التنظيمي معيار للمعاملة بالمثل مما يؤدي للشعور بالالتزام ومساعدة المؤسسة في تحقيق أهدافها وزيادة الأداء، وفيما يخص الإلتزام العاطفي يسعى العاملون لتحقيق التوازن في علاقاتهم مع المؤسسة من خلال تطوير مواقف وسلوكيات ملائمة تتفق مع الدعم التنظيمي.

✓ التعزيز الذاتي: توصف نظرية الدعم التنظيمي بأنها نظرية تبادل اجتماعي، ومع ذلك فنظرية الدعم التنظيمي تؤكد على عمليات تعزيز الذات وتفترض بأن تلبية الاحتياجات الاجتماعية مثل (الموافقة والتقدير والأنتساب والدعم العاطفي) يؤدي لتحديد الهوية مع المؤسسة وتفترض بأن الإلتزام التنظيمي العاطفي ينشأ من تعزيز الذات والتبادل الاجتماعي. (بوطالب، 2021)

العوامل المؤثرة في تقدير الدعم التنظيمي:

تتفاوت إدراكات الدعم التنظيمي بشكل كبير من منظمة لأخرى، ومن فرد لآخر فقد يبني بعض الأفراد إحساسهم بالدعم التنظيمي المدرك على عوامل من بينها:

● مدى استعداد المنظمة لتقديم مساعدة أو معدات خاصة لهم، كي يستطيعوا أداء أعمالهم على النحو المطلوب.

● مدى استعدادها لتوفير فرص لتدريبهم في المجالات التي تقع ضمن دائرة إهتماماتهم.

● التشجيع المستمر لهم والثناء الصادق على أعمالهم.

● تهيئة الفرص لهم للحصول على المكافآت المرغوبة.

● إتاحة الفرصة لهم للمشاركة في إتخاذ القرارات والتأثير على سياسات العمل.

وفي دراسته عن الدعم التنظيمي لاعتقادات وآراء العمال فقد حددها رودس و ايزنبرغر (Rhoades& 2002)

(Eisenberger) بالعوامل التالية:

● العدالة التنظيمية بأنواعها الثلاثة:

- العدالة الإجرائية.

- العدالة التوزيعية.

- عدالة التعاملات.

الدعم التنظيمي

- الدعم الإشرافي وهو يرتبط بتقديرات الأداء والبناء ووجهات النظر وأن المشرف يمثل المؤسسة.
- الحوافز والمكافآت المؤسسية وهي تشير إلى (التقدير والتعويض).
- ظروف العمل المرغوبة والمناسبة (المناخ التنظيمي).

ولقد بين على أنها تؤثر بشكل إيجابي بوجهات النظر لدى العمال تجاه الدعم التنظيمي من المنظمة وبالتالي فهي تؤدي إلى تنمية الولاء لدى موظفيها تجاهها. (عريب العضيلة، 2007)

الفصل الرابع: الإجهاد المهني

مفهوم الإجهاد المهني

النظريات المفسرة للإجهاد المهني

مصادر الإجهاد المهني

وسائل قياس الإجهاد المهني

الإجهاد المهني

تمهيد:

قبل البدء في تحديد معنى الإجهاد ينبغي لفت الانتباه إلى أن ظاهرة الإجهاد لازمت الإنسان منذ وجوده على وجه الأرض، ولقد تزايدت هذه الظاهرة في هذا العصر نظرا لسرعة التغيير التكنولوجي و الاجتماعي و الإقتصادي و تعدد اساليب الضغوط نتيجة الزيادات المفروضة على الأفراد و الجماعات إلى الحد الذي يعجزون فيه عن الوفاء بالتزاماتهم المادية أو الوظيفية أو الاجتماعية أو النفسية مما يؤدي إلى الشعور بالإجهاد مما يؤدي إلى تأزم نفسي وتعب بدني أو نفسي أو أمراض عضوية، وقد ازداد الإهتمام بدراسة الإجهاد المهني وتأثيره على الأفراد و المنظمة و الحركة الإنتاجية من جهة و مصادره وأسبابه و كيفية مواجهته من جهة أخرى.

تعريف الإجهاد:

تولور (Tolor) يعرفه بأنه تغير يلقي عبئا على القدرات التكيفية لدى الفرد.

هولمز (Holmes) إنه حادث مثير يلقي مطالب صعبة على الفرد.

ماندлер (Mandler, 1984) بأنه تلك الظروف المرتبطة بالضغط وبالشدة الناتجة عن المتطلبات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد.

ميشنباوم (Meichenbaum, 1991) الإجهاد هو قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط بإستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته، الامر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفيزيولوجي، مما قد يؤدي إلى شعوره بالاستفزاز من داخله. (عسلي، 2017)

ويعرفه معجم ويبستر (Webster) بأنه القوة المجهدة، أي القوة التي تقع على الجسم مما يحدث تغييرا في شكله كنتيجة لهذه القوة، ويعني ذلك القوة المضادة التي يواجه بها الفرد الضغط والإجهاد الذي يقع على الفرد من قوى خارجية كما يعني أيضا الاثارة البدنية والعقلية.

بيير ونيومان (Beer and Neuman) يعرفه على أنه حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية.

سيزلاقي وولاس (Szilagy&Wallace) هو تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد، وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه.

الإجهاد المهني

لوثانز (Lathan's) الإستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه أنحراف نفساني أو سلوكي أو جسماني لأفراد المنظمة. (بغو، 2020)

يشير الإجهاد إلى نتائج التعرض للضغوط على المدى الطويل والتي يعانها الفرد وتعبّر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والأنهك و يعبر الفرد عنها بصفات مثل خائف و قلق و مكتئب و متوتر و تعبّر عن نفسها في صورة أعراض جسمية و نفسية مثل إضطراب الوجدان و المعارف و أعراض سلوكية مثل الزيادة في التدخين و تناول الكحوليات و إضطراب الاكل و العنف. (عبد العظيم حسين و عبد العظيم حسين، 2006)

يعرف الإجهاد بأنه استجابة تكيفية تتوسطها الخصائص الفردية أو العملية النفسية الناتجة من أي موقف أو حدث خارجي يضع متطلبات طبيعية و نفسية معينة على الفرد، وهذه الخصائص قد تشمل متغيرات الجنس و الحالة الاجتماعية و الصحية و الوراثة وما إلى ذلك، اما العمليات النفسية قد تشمل هي الأخرى عوامل أو متغيرات مثل مكونات الإتجاهات، و القيم، و المعتقدات، وعدد كبير من الأبعاد الشخصية من النمط السلوكي وتحمل الغموض، ومركز التحكم، كما يمكن تعريفه بأنه: مجموعة من المتغيرات الفيزيولوجية و النفسية في الفرد ، التي تحدث بوصفها استجابة لبعض المتغيرات في البيئة. (علي كريم و آخرون، 2009)

بارن (Barrine) فقد عرفه بأنه: الإستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة.

ويعرفه الصباغ: بقوله: الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل، وشخصية الإداري على حالته النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه الإعتيادي.

ويعرفه العطوي: مثيرات في محيط العمل يتعرض لها الفرد، ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكيا، وجسميا، ونفسيا، وقد يكون هذا التأثير سلبا أو ايجابيا.

ويعرف أيضا: " حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتصف بتغيرات داخلهم تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي.

يعرفه لازاروس وفولكمان (Lazarus et Folkman 1984) هو علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه، يقيّمها الفرد بأنها عوامل مرهقة تفوق قدرته وتضع اتزانها في خطر، وهو ليس حالة بل عملية مزدوجة وبسيطة ناتجة عن تقييم معرفي وأنفعالي لمصادر مرغمة ومجهدّة، وأيضا وضع استراتيجيّة للمواجهة.

الإجهاد المهني

لازاروس ركز على الإدراك والتقييم الذهني للفرد لما لهما من أهمية بالاختلاف شخصية الأفراد تتمثل في التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي، والإجهاد حسب هذا الإتجاه هو تفاعل بين المنبه والإستجابة. (عنا، 2018)

بالنسبة للفئة المستعملة، كان الإجهاد فعلا ثم أصبح صفة، بعدها ظهر كمعيار للدمج الاجتماعي، كما يرويهِ مارك لوريل بشكل مضحك في كتابه " أنا أجهد إذا أنا موجود " .

قاموس علم النفس لدورن و باروت (Doron et Parot 1998) يعرف الإجهاد بطرق مختلفة، حيث يعتبره الفيزيائيون " قوة معاكسة مفرطة مطبقة بسبب مثيرات معينة "، أما علم الأحياء فيتصوره " عدوان على الكائن الحي (المجهدات) ورد فعل الجسم على العدوان "، وأخيرا يربطه علم النفس مع العديد من الصعوبات التي تواجه الفرد و تخلق له مشكلة في التعامل معها، و الوسائل المتاحة له لمعالجة هذه المشكلات. (اسلام، 2013)

النظريات المفسرة للإجهاد:

وبعد الإطلاع على الأدب النظري ومما سبق ذكره يمكن تحديد مفهوم الإجهاد المهني

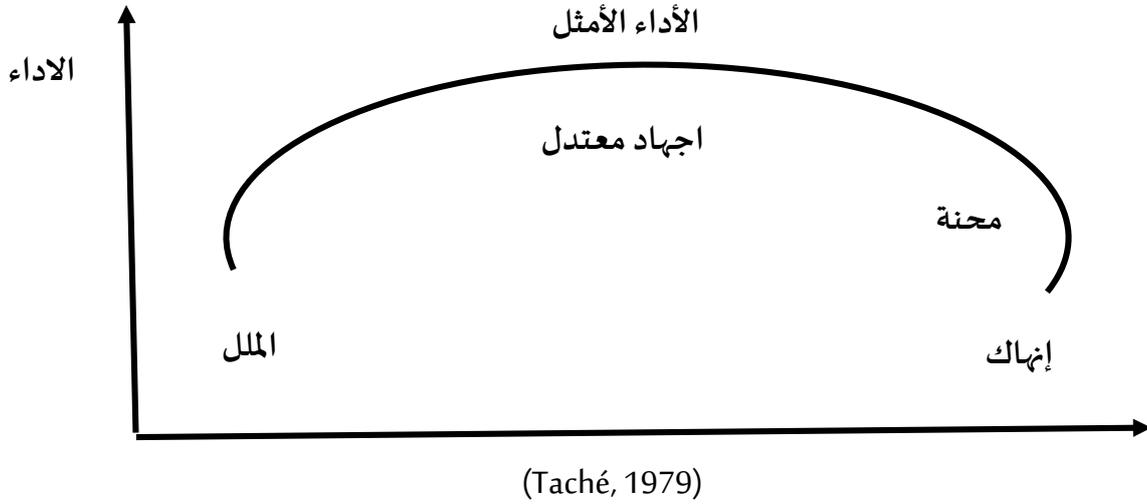
الإجهاد المهني هو يشير إلى التفاعل بين الفرد وبيئته وهو حالة من التوتر والضغط النفسي يحدث عندما تتجاوز متطلبات البيئة قدرة الفرد على التكيف ويرتبط بعوامل نفسية مثل الإدراك الذاتي والتوقعات والقدرة على التحكم وعوامل إجتماعية مثل الدعم النفس إجتماعي والدعم التنظيمي ، وهو ليست مجرد إستجابة فردية بل هو ظاهرة ديناميكية تتأثر بالعوامل الشخصية والتنظيمية والمجتمعية مما يستدعي مقاربات متعددة الأبعاد لإدارته.

النموذج النفسي كوكس ومكاي Mackay&Cox:

بعد عشرين عاما من تطوير سيلبي لمتلازمة التكيف العام كنموذج للإجهاد، أعد كوكس وماكاي تعريفا للإجهاد كظاهرة نفسية، على أنه "ظاهرة الإدراك الحسي الناجم عن المقارنة بين الطلب على الشخص وقدرته على التعامل، حيث يمكن لعدم التوازن أن يظهر تجربة الإجهاد والإستجابة للمجهدات". (Cox & Mackay, 1981)

الإجهاد المهني

الشكل رقم 2 يوضح آلية عمل الإجهاد حسب نموذج كوكس وماكاي



ووفقا لهذا النموذج، فهناك نقطة تمثل حدودا في مجال الطلبات الموضوعية على إستجابات فردية أثناء زيادة في الأداء، للوصول إلى الأداء الأمثل، ومزيد من الطلبات سوف تتجاوز تلك الحدود وتقلل أداء الفرد، ويوضح أحيانا هذه العلاقة منحنى الأداء البشري (كما يظهر إلى اليمين). (اسلام، 2013)

أن أهم الآثار المترتبة على هذا النموذج هو أنه لم يركز على قوة المطالب الفعلية، بل يفسر حدوث الإجهاد بكيفية تصور هذه المطالب وقدرتنا على التعامل معها، فالشخص الذي ينظر بضعف إلى قدرته على التعامل سوف يواجه المزيد من التوتر والعكس بالعكس، ومن الآثار الأخرى المثيرة للإهتمام أن الرفاه العقلي يأتي من وجود مستوى مثالي من التحفيز، فعندما نقول أننا مجهدون ذلك لأننا نعني حقا أننا نخضع لمجهود أكبر مما نستطيع التعامل معه، والوقت الوحيد الذي نخلو فيه تماما من الإجهاد هو الموت. (Payne, 1988)

المجهودات النفسية هي الأكثر سببا في الإجهاد لأنها الأكثر شيوعا في الحياة الحديثة، فالإجهاد الناجم عن القلق بشأن الأشياء التي قد لا تحدث أبدا مثل فقدان وظيفة، وتعرض احبائنا للإذى بسبب ذلك هو الأكثر شيوعا في الواقع مما يجعلنا مهددين جسديا. (اسلام، 2013)

نموذج كشرود 1986:

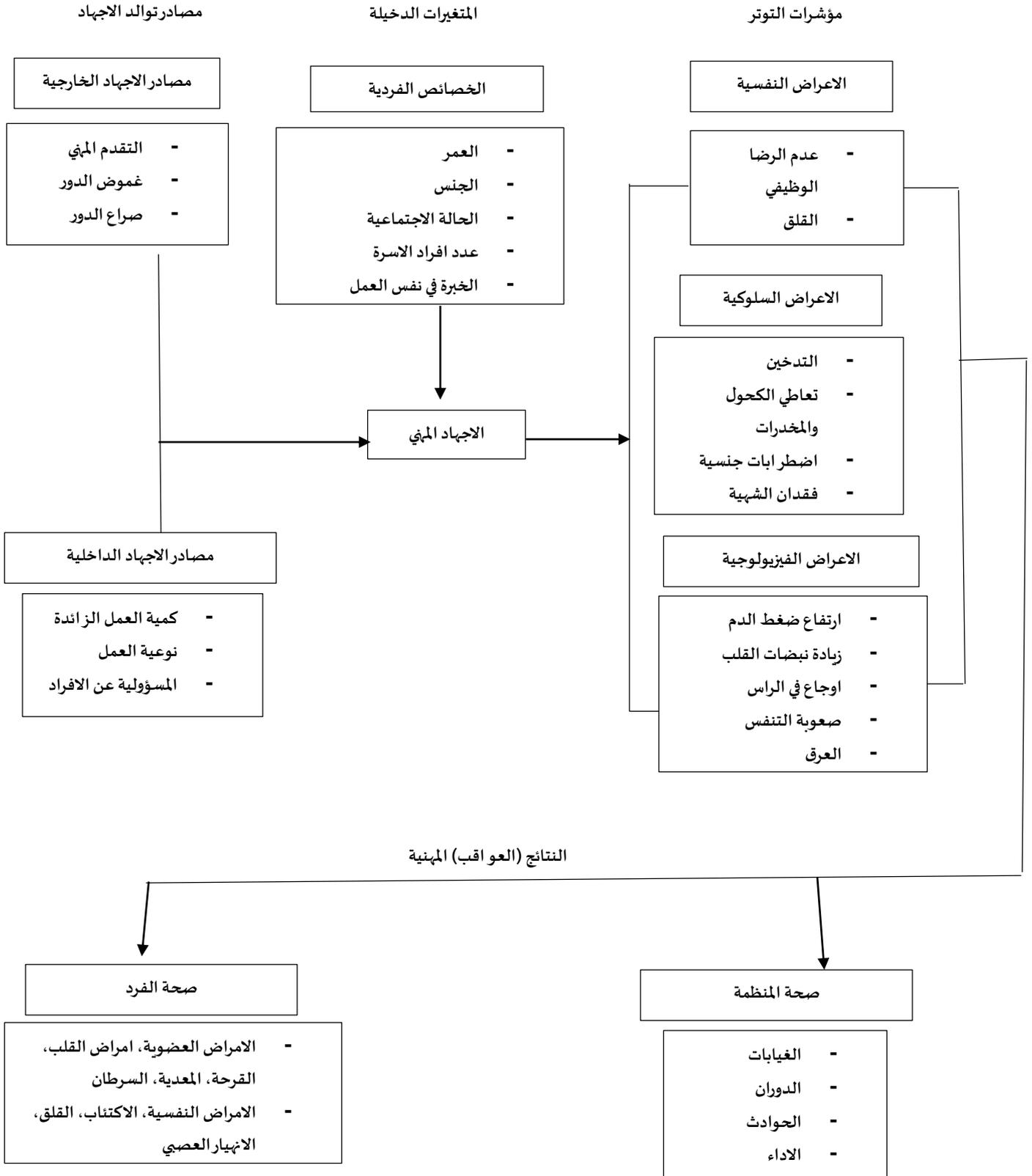
أعد كشرود نموذجا للإجهاد أدخل فيه كافة المتغيرات التي يحتمل توافرها في أي موقف، مع تصنيف أسبابه، إلى أسباب خارجية عن بيئة العمل، مثل (الأُسرة والمجتمع)، وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي)، كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالإجهاد مثل: عدم الرضا الوظيفي، وأشار إلى أن بعض أسباب الإجهاد قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، وقد تكون مثبطة له.

الإجهاد المهني

وخلص هذا النموذج، أن هناك أربع مجموعات من المتغيرات اعتبرها 'كشرود' أهم المتغيرات الداخلية، ينتج عنها تطابق أو عدم تطابق، وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد، وظهور هذه الأخيرة يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني. (محمد النعاس، 2008)

الإجهاد المهني

الشكل رقم 3 يوضح آلية عمل الإجهاد حسب نموذج كشرود



(محمد النعاس، 2008)

الإجهاد المهني

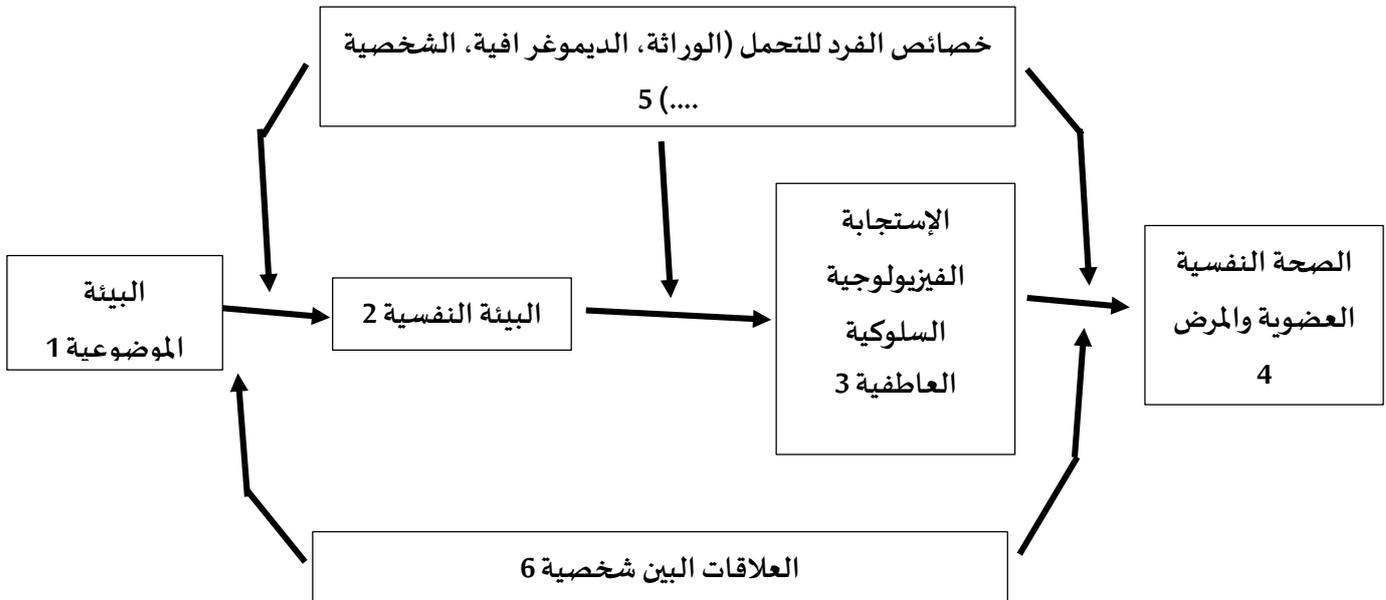
النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد فرانس وكاهن (French & Kahn 1962):

أسفرت دراسات عديدة قام بها معهد البحوث الاجتماعية بجامعة ميشيغان (Michigan) عن صياغة هذا النموذج من طرف فرانس وكاهن وذلك بهدف توفير إطار نظري للبحث في تأثير العامل على الصحة.

ولاحظ من خلال الشكل الموضح في الأسفل، الذي يمثل أن الإجهاد هو عبارة عن علاقات شاملة لمجموعة من الظواهر والعمليات التي تتضمن ستة أقسام تربطها علاقات سببية.

- فرضيات الفئة (أ ← ب) تعكس تأثير البيئة الخارجية (الموضوعية) على البيئة النفسية مثال ذلك العامل الذي يراجع نتائج عمله مع أكثر من رئيس، كثيرا ما يوصف نفسه بأنه مرتبك بشأن علاقته مع رؤسائه.
- فئة (ب ← ج) تربط الحقائق في البيئة النفسية بالإستجابات المباشرة للفرد، ومثال ذلك ما ينتج عن إدراك الفرد بارتبائه إزاء علاقاته مع رؤسائه من زيادة في مستوى التوتر.
- أما فئة (ج ← د) فتربط تأثير الإستجابة السابقة بمعايير الصحة والمرض، وأفضل مثال على ذلك العلاقة بين التوتر الوظيفي وأمراض القلب.

الشكل رقم 4 يوضح النموذج الاجتماعي-البيئي للإجهاد



(Bloch, et al., 2000)

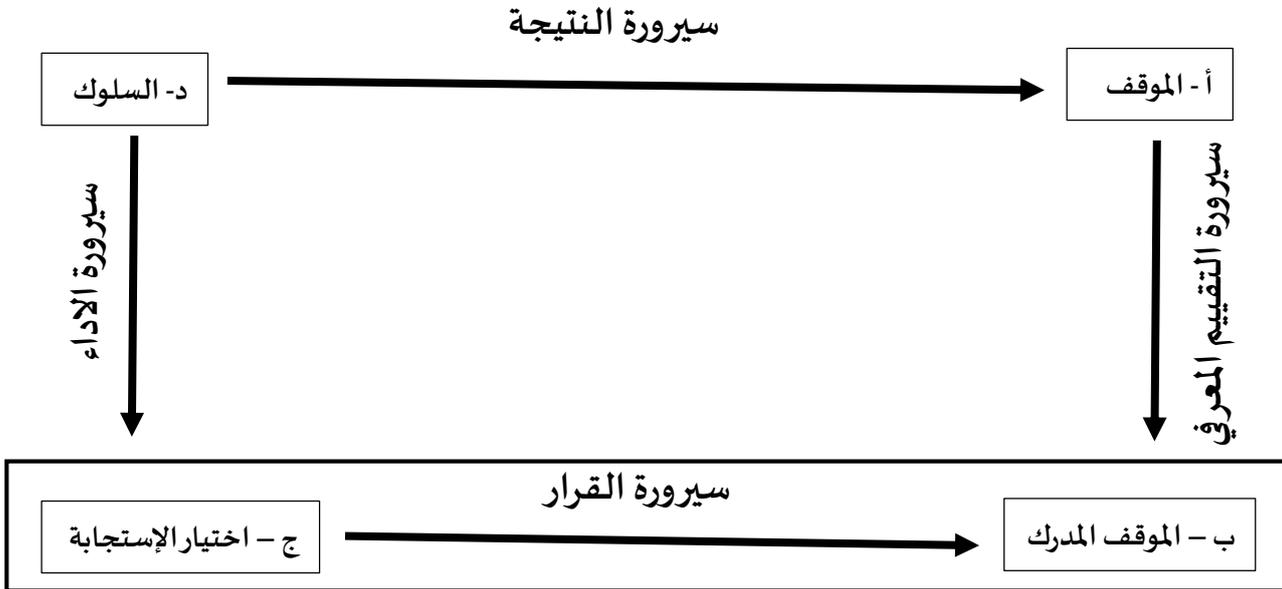
الإجهاد المهني

وتتقيد فئات الفرضيات السابقة بالمتغيرات الدخيلة، المتمثلة في خصائص الفرد وعلاقاته الثنائية والتي تعبر عنها الأسهم العمودية، فالتوتر الذي يشعر به العامل يتوقف على شخصيته وأهدافه وخبراته السابقة مع رؤسائه، وعمره وعلاقاته الثنائية مع الآخرين كزملاء العمل. (عسلي، 2017)

نموذج السيرورات للإجهاد (McGrath 1976):

يهتم هذا النموذج الذي وضعه McGrath سنة 1976 بالسيرورات التي تحدث أثناء استجابة الفرد لمصدر مجهود، ويوضح ماكجراث من خلاله أن للموقف المجهود أربع مراحل تشكل حلقة مغلقة.

الشكل رقم 5 يوضح نموذج السيرورات للإجهاد



(الطيب كشرود، 1995)

وترتبط هذه المراحل فيما بينها بسيرورات اتصال Linking Processes:

- السيرورة الأولى تربط بين أ و ب: تسمى سيرورة التقييم المعرفي و فيها يقيم الفرد الموقف أي يدركه.
- السيرورة الثانية تربط بين ب و ج: تسمى سيرورة إتخاذ القرارات، وفيها يتم ربط الموقف المدرك بالبدائل المتوفرة، ثم اختيار الإستجابة الملائمة للتعامل مع الموقف.
- السيرورة الثالثة تربط بين ج و د: تسمى سيرورة الأداء التي تنتج عنها مجموعة من السلوكيات القابلة للتقييم الكمي والكيفي.

الإجهاد المهني

- السيرورة الرابعة تربط بين د و أ: تسمى سيرورة النتائج، حيث يتوقف اختيار السلوك المرغوب فيه على قدرة الفرد على القيام به؛ وكذا على مستوى أداء الآخرين الذين يعملون مع الفرد أو ضده، لذلك تدعى هذه المرحلة مرحلة التغذية الرجعية. (بن زروال، 2008)

مصادر الإجهاد:

أن التعريف بمصادر الإجهاد، يساهم في الكشف عن عنصر مهم لا بد من توضيحه عند دراسة الموضوع وهو التعريف بالعوامل، والأسباب، التي تؤدي إلى شعور الفرد بالإجهاد في العمل.

1. المصادر التنظيمية:

يقصد بالمصادر التنظيمية للإجهاد في العمل: تلك العوامل، أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة، والتي تكون مصدر الإجهاد للأفراد العاملين، ومن تلك المصادر: عبء الدور. غموض الدور. صراع الدور. تطور وتنمية المهنة. تقييم الأداء. عدم المشاركة في إتخاذ القرارات.....إلخ.

(أ) عبء الدور:

ويقصد به: عبء العمل الذي يتضمن زيادة، أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف، وهو نوعان:

- **عبء العمل الزائد:** ويعتبر سبباً رئيسياً للإجهاد المهني في العمل، وقد نال إهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من أخطاء في الأداء. وتدني مستوى صحة الفرد والمقصود بعبء العمل الزائد: هو أن مهام الموظف، ومتطلبات عمله، تكون فوق طاقته وتحمله ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسدي، والنفسي، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع الكوليسترول في الدم، زيادة ضربات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين التاجية للقلب، الإصابة بحساسية الجلد، ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين.
- **عبء العمل الناقص:** عبء العمل الناقص يقصد به أن الموظف لديه عمل غير كاف لاستيعاب قدراته، وطاقاته، وإهتماماته، أي يكون لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها، وهذا ما يسبب شعوراً بعدم الإرتياح والملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي إلى إستثارة حماس وإهتمام الأفراد مما يؤدي إلى الأهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل.

الإجهاد المهني

ج) غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله، مما يزيد من الإجهاد المهني.

ويعود سبب الإجهاد في العمل، نتيجة لغموض الدور. إلى عدة أسباب أهمها:

- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب عمله.
- عدم توافر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
- قصور قدرات الفرد.
- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل، وهي تنقسم إلى:
 - العلاقات مع الرؤساء.
 - العلاقات مع المرؤوسين.
 - العلاقات مع زملاء العمل.

لذلك، فإن وجود توصيف ووصف وظيفي جيد واطلاع الموظف عليه في بداية عمله يسهم إلى حد بعيد في وضوح الدور لأنه يجيب عن أسئلة العاملين واستفساراتهم. (صلاح الدين، 2004)

د) صراع الدور:

يلعب الفرد عدة أدوار أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه وأحيانا تكون هذه الأدوار والتوقعات متعارضة، وهذا يعني أنه قد يحدث تعارض في متطلبات العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة، وتكون الضغوط نتيجة لعدم قدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة. (عبد العظيم حسين و عبد العظيم حسين، 2006)

هـ) عدم المشاركة في إتخاذ القرارات:

أن عدم المشاركة في إتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلا للاحتياجات الطبيعية للعاملين بوصفهم أفرادا بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضا إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين؛ وتوحدتهم وفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها، كما يؤدي عدم المشاركة في إتخاذ القرار أو

الإجهاد المهني

البعد عن مراكز إتخاذ القرارات؛ إلى الشعور بالغربة والإجهاد في العمل، لو قلصت فرص المشاركة في إتخاذ القرار. (عسكر، 2002)

2. المصادر الفردية (الشخصية):

ويقصد بالمصادر الشخصية للإجهاد تلك العوامل، أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي أدت إلى تكوين شخصيته كالوراثة، والبيئة التي عاش وتربى فيها، إضافة إلى التركيبة الذاتية الخاصة لكل فرد التي تتكون من طبيعة الأحداث التي يتعرض لها، وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، واستيعابه لردود أفعاله إتجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل أو خارجه. كل ذلك يشكل مصدرا قويا من مصادر الإجهاد المهني، لأن المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية، والبيئية على سلوك الفرد كثيرا ما ينقله معه إلى بيئة العمل، وتسهم في حدوث إجهاد مهني لديه، وتؤثر على أدائه للعمل، سلبا أو إيجابا.

ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر الآتية:

- اختلال العلاقات الشخصية:

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دورا هاما في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها. أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فأنها بلا شك ستتنصف بسامات العداة والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة الإغتراب. (أبو شيخة، 2009)

- الجنس:

لقد تغير دور المرأة خلال المائة عام الأخيرة وبخاصة في المجتمعات الحضارية، ففي الوقت الذي زادت فيه نسبتهم في قوة العمل الكلية، نجد أنهم يتعرضوا بنفس المنطق للضغوط نفسها كما الرجال ، ومع هذا فأن النساء غالبا ما يعانون إجهاد أكبر من زملائهم الرجال بسبب صراع العمل خارج المنزل، والعمل داخله، حيث يستمرون في تحمل هذا التغيير في الأدوار الذي يمثل تحديا للمرأة في مجال الحياة، حيث تتقلد الوظائف التقليدية التي يقوم بها الرجال. (الفريجات و كاظم، 2009)

الإجهاد المهني

- الفروق الفردية:

تلعب الفروق الفردية بين الأفراد دورا رئيسا إزاء الإجهاد في العمل، وذلك لأن الأفراد بطبعهم مختلفون من فرد لآخر في استجاباتهم وتأثرهم بالمجهادات، فمنهم من يتحمل المجهادات ويتكيف معها ومنهم من ينفعل بسرعة ويؤثر ذلك على أدائه الوظيفي، وقد صنفت الأبحاث والدراسات في هذا المجال أنماط الشخصية إلى نمطين:

✓ نمط الشخصية (أ): وهي الشخصية الحيوية والملتزمة، والدؤوبة، والجادة في طباعها والتي تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب، والسباق مع الزمن، والعدائية المنافسة، والتي تشعر باستمرار لضغط الوقت وتتميز بعدم الصبر، ودائمة التحرك، والطموحة، وتقيس النجاح بالكم ومهووسة بالأرقام، وهذا النمط من الشخصية أكثر عرضة للإجهاد في العمل من الشخصية (ب).

✓ نمط الشخصية (ب): تتميز بالهدوء، والصبر والثبات، وتوازن المزاج.... هذه الشخصية أقل عرضة للإجهاد المهني. (العديلي، 1993)

وسائل قياس الإجهاد المهني:

لقد أنتجت الدراسات المتعددة والمختلفة التي تناولت موضوع الإجهاد العديد من الوسائل المستخدمة لقياسه، نذكر منها:

■ التحقيق الشخصي من الإجهاد:

اكتشف كل من ايفان سيفتس (Ivancevich et Mattenson) من جامعة هوستن (Houston) الأمريكية نوعا من التحقيق بواسطة الإستمارة التي تهدف إلى قياس إدراكات الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في (15) قسم، وربط تلك الإدراكات بالوقت وحمل العمل، وغموض الدور، ونظام المكافأة والعقاب، ووجود العامل في المؤسسة، وتضم هذه الإستمارة (60) بندا والتي تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام والجزئي للتنظيم، وتكمن فوائده هذه التقنية في أنها تعرف لنا قطاعات المؤسسة التي يكون فيها الإجهاد مرتفع.

■ تحقيق الإجهاد:

ويتمثل هذا التحقيق في إستمارة تحتوي (238) بندا، مقسمة إلى (14) سلم توضح لنا ثلاثة أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع، الأعراض، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق كونه سلما واحدا من بين 14 سلم، يمكن أن يصف لنا المنابع المرتبطة مباشرة بالعمل، أي أن باقي السلالم لا تصف لنا الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل، ويعود ذلك ربما لأن هذا التحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوسطن (Boston).

الإجهاد المهني

■ تقويم إجهاد " آدم":

وهو عبارة عن إستبيان طور من طرف باحثين من جامعة سأن دياغو (San Diego) يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي، وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير المرتبط بالعمل.

■ إختبار تحديد أعراض المجهودات المهنية:

وهو عبارة عن إختبار يضم (20) بندا حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي: أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما، وقد اقتبسه "علي عسكر" من دافستال (Davistal 1997) مجريا عليه بعض التعديلات ومن خلال هذا الإختبار تتمكن من معرفة تكيف الفرد مع الإجهاد المهني ومدى معاناته منه. (اسلام، 2013)

الفصل الخامس: الإجراءات المنهجية للدراسة

منهجية الدراسة

منهج البحث المعتمد في الدراسة

التعريف بالمؤسسة محل البحث

أدوات الدراسة

الصورة الأولية لأداة الدراسة

الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة

الصورة النهائية لأداة الدراسة

الإجراءات التنفيذية والإدارية للدراسة الميدانية

أسلوب التحليل والمعالجة الإحصائية

الدراسة الاستطلاعية

الإجراءات المنهجية للدراسة

منهجية الدراسة:

تعرف المنهجية العلمية على أنها: مجموعة الإجراءات التي يتبعها الفكر البشري لاكتشاف واقعة علمية وإثباتها، وبتعبير أدق يمكن القول بأن المنهجية العلمية هي جملة من الخطوات التي يطبق فيها الباحث مجموعة من القواعد والمناهج والأدوات بشكل منظم لدراسة مشكلة أو ظاهرة أو حالة ما وصولاً إلى إيجاد حلول أو إثبات نتائج أو تشخيص حقائق معينة.

ومع أن المنهجية العلمية تتطلب على وجه الجملة إتباع خطوات وأنشطة منتظمة ولها سمات محددة، إلا أن تعدد وتشعب ميادين المعرفة والعلوم وتنوع الاختصاصات تستدعي توظيف مناهج مختلفة، فما يصلح من مناهج لتخصص أو تخصصات معينة قد لا يصلح لتخصصات أخرى، فضلاً عما طرأ من اكتشاف لمناهج جديدة مع تطور العلوم والمعارف، لذا فقد تعددت وتشعبت وتداخلت المناهج على وفق تعدد واختلاف معايير التصنيف من ناحية اختلاف الوسائل والأساليب المستعملة من قبل الباحث، أو من ناحية الوظيفة أو الهدف النهائي أو المجال الذي تجري فيه الدراسة وما إلى ذلك. (زاير و العنبي، 2023)

منهج البحث المعتمد في الدراسة:

منهج البحث هو الطريقة السليمة التي يعتمدها الباحث للوصول إلى هدفه المنشود، الذي حدده في بداية بحثه. حيث أن وظيفة الباحث، في العلوم الاجتماعية والإنسانية مثل، هي استكشاف البادئ التي تنظم ظواهر اجتماعية وتربوية، بل وأنسانية بصفة عامة، وما يسبب أو يؤدي إلى حدوثها، وفي ضوء ذلك يمكن للباحث تفسير مثل تلك الظواهر وضبط نتائجها، فضلاً عن إمكانات التحكم بها. (قندلجي، 2019)

منهج الدراسة

إستخدمننا منهج وصفي تحليلي، فالمنهج الوصفي هو استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر كما هي قائمة في الحاضر، بقصد تشخيصها، وكشف جوانبها، وتحديد العلاقات بين عناصرها، أو بينها وبين ظواهر أخرى، بينما المنهج التحليلي فهو عبارة عن معرفة مكونات ظاهرة ما، وتحليل أسباب حدوثها، وتفسيرها، والقيام بتنبؤات معينة لفهم الظاهرة موضع الدراسة.

أما المنهج الوصفي التحليلي فهو يعتمد على تفسير الوضع القائم، وتحديد الظروف والعلاقات الموجودة بين المتغيرات، وهذا المنهج يتعدى مجرد جمع بيانات وصفية حول الظاهرة إلى الربط والتحليل والتفسير لهذه البيانات، من أجل الوصول إلى نتائج وتعميمات تساعد في فهم الواقع وتحليله، فالمنهج الوصفي التحليلي إذا يقوم على جمع المعلومات والبيانات، وتصنيفها، وتبويبها، وتحليلها، من أجل معرفة تأثير العوامل المفترضة على

الإجراءات المنهجية للدراسة

إحداث الظاهرة محل الدراسة، بهدف استخلاص النتائج، والتنبؤ بسلوك الظاهرة محل الدراسة في المستقبل.
(الجرف، 2018)

التعريف بالمؤسسة:

أنشئت مؤسسة مستشفى الأم والطفل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-149 المؤرخ في 14 جمادي الثانية عام 1431 هـ الموافق لـ 28 ماي 2010 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة تقع مؤسسة مستشفى الأم والطفل بعاصمة الولاية بحي العقيد محمد شعباني بمحاذاة مركز المؤسسة العمومية الإستشفائية ومديرية الصحة ومقر الولاية بحيث تقدر المساحة المبنية بـ 315 م² والمساحة غير المبنية بـ 156.03 م².

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: ستجرى الدراسة على مستوى مستشفى الام والطفل لولاية الجلفة.
- الحدود الزمنية: تمت الدراسة الميدانية انطلاقا من شهر جويلية 2021 لى غاية مارس 2023 ثم تلتها مرحلة تفرغ وتحليل البيانات
- الحدود البشرية: تمثلت الحدود البشرية في عمال القطاع الصحي على مستوى مستشفى محاد عبد القادر ومستشفى الام والطفل لولاية الجلفة.
- الحدود الموضوعية: وتمثلت في متغيرات الدراسة وكذا الادوات المطبقة فيها.

أدوات الدراسة:

على ضوء أهداف البحث وطبيعة الدراسة، ولأجل إختبار فرضيات البحث والوقوف على مدى تحققها، قمنا باستخدام إستبانة لقياس أنواع الدعم (الاجتماعي والنفسي والتنظيمي) وكذا قياس الإجهاد المهني مراعين في ذلك طبيعة العينة المدروسة والمجتمع.

الصورة الأولية لأداة الدراسة:

على ضوء المعلومات المستقاة من بعض البحوث والكتب والمقاييس التي عالجت وتطرقت إلى موضوع الدراسة، وإعتقادا على الصورة الأصلية لمقياس الدعم التنظيمي لـ (Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D, 1986)، المتكون من 36 عبارة والذي يعتبر المقياس الأكثر شيوعا في قياس الدعم التنظيمي المدرك، و قد أشار Eisenberger إلى أن هذا المكون الفرضي هو مفهوم أحادي البعد، و قد تم ترجمته من اللغة الإنجليزية إلى العربية من قبل مترجم أكاديمي، وتم التأكد من صدق الترجمة وعرضها على المحكمين، كما سنفصل فيها في العناصر الموالية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

ومقياس الدعم الاجتماعي النفسي لـ (خليفة بن ناصر العماري الدوسري 2020)، و الذي قام الباحث باستبطائه من خلال: تحديد الأبعاد الثلاثة الرئيسية التي اشتمل عليها المقياس، وكذا إعداد المقياس في صورته الأولى، والتي اشتملت على أربع وخمسين فقرة، و عرض الباحث المقياس في صورته الأولى على خمسة عشر متخصصا في العلوم النفسية والتربوية بالمؤسسات التعليمية والشرطية والتربوية، وقاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم حول مناسبة فقرات المقياس ومدى إنتماء الفقرات إلى كل بعد من أبعاد المقياس، وكذا وضوح صياغته اللغوية وحذف وتعديل صياغة بعض الفقرات، وتمت صياغة الفقرات التي أجمع عليها 12 من المحكمين، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات، وتعديل صياغة المفردات التي أشار إليها السادة المحكمون، كما قام الباحث باستبعاد عشرين فقرة وهي التي نالت درجة موافقة أقل من 85%.

البعد الأول: يتكون من 9 فقرات ويقاس الدعم النفسي والاجتماعي من جانب زملاء العمل.

البعد الثاني: يتكون من 13 فقرة ويقاس الدعم النفسي والاجتماعي من جانب الأسرة.

البعد الثالث: يتكون من 12 فقرة ويقاس الدعم النفسي والاجتماعي من جانب الأصدقاء.

استخدم الباحث معامل ألفا كرونباخ لمزيد من التأكد من ثبات المقياس، وبلغت قيم معامل ألفا كرونباخ في الأبعاد الثلاثة لمقياس الدعم النفسي الاجتماعي والدرجة الكلية بين 0.28 و 0.82، مما يدل على أن المقياس يتمتع بدرجة مقبولة من الثبات. (الدوسري، 2020)

ومقياس الإجهاد المهني لـ (لروبار كرازاك R. Karasek Job Content Questionnaire 1979 ويسمى أيضا demand-control model نسخة 27 بند)، ترجمة بن عامر الزهرة ومقتبس من دراسة (بن عامر زهران - علاقة المعتقدات والضغوط المهنية بالقابلية للوقوع في حوادث المرور لدى السائقين المهنيين - 2021)، بالرجوع إلى الأدبيات السابقة لاحظت الباحثة أن مقياس محتوى العمل قد بني على محددتين مهمين في بيئة العمل وهما: التحكم في إتخاذ القرار (الاستقلالية في إتخاذ القرار) ومتطلبات العمل، حيث اعتبرا وأنهما قد يشكلان خطر على الصحة الجسمية والنفسية Job Strain المكونات الأساسية لضغوط العمل للأفراد العاملين غير أن هذه الأدبيات لم تذكر وجود علاقة بين هذين المحددين.

بين (كرازاك) ولأول مرة أن حرية قرار أو -الاستقلالية في إتخاذ القرار كما تسمى في بعض الدراسات - ضعيفة ومتطلبات عمل قوية تعرض الفرد العامل إلى الشعور بالضغط المرتبط بالعمل مما ينتج عنه مشاكل في الصحة العقلية وعدم رضا في العمل.

يحتوي مقياس (كرازاك) على 3 بنود، وهي: حرية إتخاذ القرار، المتطلبات العمل النفسية والدعم الاجتماعي في العمل ولتحقيق أهداف الدراسة ونظرا لخصوصية العينة والتي تمثل مجتمع السائقين المهنيين، سعت

الإجراءات المنهجية للدراسة

الباحثة على أن تكون مفردات المقياس بسيطة وسهلة ليتسنى للمشاركين إعطاء إجابة سريعة وتلقائية على الأسئلة وتم اقتراح لكل سؤال أربع بدائل لتقدير درجة الموافقة من عدمها من 1 (غير موافق تماما) إلى 4 (موافق تماما).

تم التحقق من صدقه وثباته في العديد من الدراسات التي أجريت في بيئات مختلفة وخلفيات ثقافية كثيرة حتى أصبح مرجعية في مجال قياس ظاهرة الضغوط وآثارها على صحة الأفراد العاملين.

قامت الباحثة بترجمته من اللغة الفرنسية إلى اللغة العربية وفق الطرق المعمول بها. (بعامر ، 2021)

الخصائص السكومترية لأدوات الدراسة:

صدق الأداة:

صدق المحكمين لتقدير صدق المحتوى:

حيث عرضت الصورة الأولية للأداة على عدد من الأساتذة في قسم علم النفس، وذلك لإبداء الرأي في محاور المقاييس، ومدى صلاحية ومناسبة العبارات الموضوعية لقياس المتغيرات لدى الفئة المستهدفة، وكذا إضافة بعض العبارات والبنود التي من شأنها إثراء المقياس، وحذف أو تعديل بعض العبارات والبنود غير المناسبة وقد أسفرت العملية على جملة من الملاحظات أخذت بعين الإعتبار، حيث تم إجراء بعض التعديلات المناسبة والمتمثلة في: تعديل صياغة الفقرة، التعديل في صياغة بعض العبارات لتتلاءم مع الفقرات.

صدق الإتساق الداخلي:

وهذا من أجل معرفة مدى اتساق كل فقرة من فقرات المقاييس مع البعد أو المجال أو المحور الذي تنتهي إليه، وقد تم التعرف على صدق المحتوى من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد كل مقياس والدرجة الكلية للبعد نفسه.

الثبات:

يعبر عن مدى إعطاء المقياس نفس الدرجات لنفس الأفراد عند إعادة تطبيقه عليهم، فالمقياس الثابت هو الذي إذا طبقته على فرد أو أفراد ثم أعدت تطبيقه على نفس الفرد أو الأفراد بعد فترة زمنية متباينة يعطيك تقريبا الدرجة التي أعطاها في المرة الأولى، و قام الباحث في الدراسة الحالية بتطبيق ألفا كرونباخ الطبقية Cronbach's Alpha، حيث تعتبر معادلة "ألفا كرونباخ" هي صورة عامة من المعادلة التي أقترحها "كودر ريتشاردسون"، ويستخدم في حساب الإتساق الداخلي (الثبات)، أو معاملات إرتباطات بين المتغيرات المقاسة بهدف تقدير الإتساق الداخلي Consistency Internal، للعوامل التي يراد استخراجها، ذلك أن العامل الذي يحوز على أعلى قيمة لمعامل ألفا يستخرج قبل غيره من العوامل، ثم تستخرج العوامل الأخرى بالتتابع بناء على الترتيب التنازلي لمستويات معامل ألفا للإتساق الداخلي للعوامل، ولا تبقى إلا العوامل ذات معاملات التباين المشترك. (محمد رضوان، 2017)

الإجراءات المنهجية للدراسة

بتطبيق معادلة الفا كرونباخ التالية:

$$\alpha = \frac{N * \bar{c}}{\bar{v} + (N - 1) * \bar{c}}$$

حيث إن:

N عدد عبارات المقياس

\bar{c} متوسط تباين عبارات المقياس

\bar{v} متوسط التباين

الصورة النهائية لأداة الدراسة:

بناء على الخطوات سابقة الذكر تكونت الصورة النهائية للأداة من إلى ثلاثة اجزاء مقسمة كما يلي:

الجزء الأول: ويحوي هذا الجزء البيانات الشخصية الخاصة بالعمال، والتي تشمل: (الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى الدراسي، سنوات العمل، طبيعة الوظيفة)

الجزء الثاني: ويحتوي هذا الجزء مقياس الدعم التنظيمي، ويتكون من 36 عبارة، وهو مكون احادي البعد كما تم ذكره سابقا.

الجدول رقم 2 شرح المحاور الخاصة باستبياني الدراسة مع ذكر أرقام العبارات وعدد العبارات

عدد العبارات	أرقام الإجابات السلبية	أرقام العبارات الإيجابية	المقياس
36	15 14 12 11 7 6 3 2 26 23 22 19 17 16 34 32 31 28	18 13 10 9 8 5 4 1 29 27 25 24 21 20 36 35 33 30	الدعم التنظيمي

وتتم الإستجابة لكل من العبارات السابقة ضمن مقياس خماسي متدرج على النحو التالي: موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

الجزء الثالث: ويحتوي هذا الجزء مقياسي الدعم النفسي والاجتماعي، ويتكون من 34 عبارة.

الإجراءات المنهجية للدراسة

وفيما يلي جدول يشرح المقصود من هذه المحاور، وعلى ما تشمله هذه المحاور من عبارات.

الجدول رقم 3 شرح المحاور الخاصة بإستبباني الدراسة مع ذكر أرقام العبارات وعدد العبارات

عدد العبارات	أرقام الإجابات السلبية	أرقام العبارات الإيجابية	المحور	
9	2 29 9	20 25 6 18 32 4	دعم زملاء العمل	الدعم النفسي والاجتماعي
13	لا يوجد	19 24 7 13 34 11 21 3 22 15 28 16 30	دعم الأسرة	
12	17 10 14	12 8 31 23 26 27 1 33 5	دعم الأصدقاء	

وتتم الإستجابة لكل من العبارات السابقة ضمن مقياس خماسي متدرج على النحو التالي: موافق بشدة،

موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

الجزء الرابع: ويحتوي هذا الجزء مقياس الإجهاد المهني، ويتكون من 25 عبارة موزعة على ثلاثة محاور، وفيما

يلي جدول يشرح المقصود من هذه المحاور، وعلى ما تشمله هذه المحاور من عبارات.

الجدول رقم 4 شرح المحاور الخاصة بإستبباني الدراسة مع ذكر أرقام العبارات وعدد العبارات

عدد العبارات	أرقام الإجابات السلبية	أرقام العبارات الإيجابية	المحور
7	6 2	7 5 4 3 1	حرية إتخاذ القرار
9	16 15 13 12 10 9	14 11 8	المتطلبات النفسية
8	لا يوجد	24 23 22 21 20 19 18 17	الدعم الاجتماعي في العمل

وتتم الإستجابة لكل من العبارات السابقة ضمن مقياس خماسي متدرج على النحو التالي: موافق بشدة،

موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة

الإجراءات المنهجية للدراسة

الإجراءات التنفيذية والإدارية للدراسة الميدانية :

تم إعداد أداة الدراسة وتحضيرها للتطبيق الميداني من حيث إلغاء العبارات غير المرتبطة وإعادة كتابة وتوزيع العبارات على إستبانة، ومن تم توزيعها على عمال القطاع الصحي، وطلب منهم الإجابة على جميع عبارات إستبانة، واستغرقت فترة توزيع وجمع إستبانة ما يزيد عن ثلاثة اشهر، بدءا من 14 جوان 2023 إلى غاية 20 أوت من نفس السنة، تم خلالها توزيع 410 إستبانة إستبيان من طرف الباحث ورؤساء الوحدات الفرعية، إسترجع منها (331) إستبانة، كانت الصالحة منها (316) إستبانة، أما البقية استبعدت من التحليل كونها غير مكتملة (إجابة ناقصة).

ثم قام الباحث باستعمال برنامج AMOS V 26 برسم نموذج الدراسة وذلك قصد التأكد من صلاحيته.

الإجراءات المنهجية ونتائج الدراسة الميدانية :

الإجراءات المنهجية للدراسة

مجتمع الدراسة

العاملون بمستشفى الأم والطفل بمدينة الجلفة.

عينة الدراسة

316 فرد من العاملين بمستشفى الأم والطفل بمدينة الجلفة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة.

المفاهيم والطرق الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات وإختبار فرضيات الدراسة فقد تم إعتقاد مجموعة من الأساليب الإحصائية من خلال استخدام برنامج الإعلام الآلي المسمى برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له ب SPSS ، حيث إستخدمنا إصداره السادس والعشرون 26، بالإضافة إلى استخدام برنامج AMOS في نسخته الـ 26، وتمثل هذه الأساليب فيما يلي:

- إختبار (Kolmogorov-Smirnov): وذلك بغية التأكد من التوزيع الطبيعي للبيانات المستخرجة من الدراسة الميدانية .
- إختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): بغية تقدير ثبات الدراسة.
- معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): وذلك لقياس العلاقات الارتباطية بين العبارات والأبعاد والمتغيرات.
- التكرارات والنسب المئوية: لوصف خصائص أفراد عينة الدراسة.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لمعرفة مستويات متغيرات الدراسة.
- تحليل الإنحدار البسيط Simple Regression Analysis: لمعرفة حجم الأثر بين كل متغيرين على حدة.
- تحليل الإنحدار المتعدد Multiple regression analysis للتأكد من مدى مطابقة نموذج الدراسة وتحليل التأثيرات بين متغيرات الدراسة.

تصميم وفحص ثبات أداة الدراسة

بناء على طبيعة المعلومات المراد جمعها وتبعاً لأسلوب ومنهج البحث المتبع، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة إعتدنا في دراستنا الميدانية على أسلوب "المقياس" في جمع المعلومات، وسنتطرق في هذا العنصر بشيء من التفصيل إلى خصائصها السيكمومترية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

بناء أداة الدراسة

أداة الدراسة:

سنفصل في أداة الدراسة وما تحويه من بنود وأبعاد في العناصر التالية:

الجزء الأول: البيانات الشخصية

- الجنس.
- السن.
- الحالة الاجتماعية.
- المستوى التعليمي.
- سنوات العمل.
- طبيعة الوظيفة.

الجزء الثاني: مقياس الدعم التنظيمي

ويحتوي على 36 عبارة، وهو متغير أحادي البعد، بدون أبعاد كما يلي:

الجدول رقم 5 يبين العبارات التي تقيس مقياس الدعم التنظيمي

الفقرات	ما يقيسه البعد
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25 26 27 28 29	الدعم التنظيمي
30 31 32 33 34 35 36	

المصدر: من اعداد الطالب

الجزء الثالث: مقياس الدعم النفسي والاجتماعي

ويحتوي على 34 عبارة، جاءت سلبية وإيجابية وفي إتجاه تعزيز الدعم النفسي والاجتماعي وعكسه.

الجدول رقم 6 يبين العبارات التي تقيس كل بعد في مقياس الدعم النفسي والاجتماعي

الفقرات	ما يقيسه البعد
32 29 25 20 18 9 6 4 2	زملاء العمل
34 30 28 24 22 21 19 16 15 13 11 7 3	الأسرة
27 31 33 26 23 17 14 12 10 8 5 1	الأصدقاء

المصدر: من اعداد الطالب

الإجراءات المنهجية للدراسة

الجزء الرابع: مقياس الإجهاد المهني

ويحتوي على 24 عبارة، جاءت سلبية وإيجابية وفي إتجاه تعزيز الإجهاد المهني وعكسه.

الجدول رقم 7 يبين العبارات التي تقيس كل بعد في مقياس مقياس الإجهاد المهني

الفقرات	ما يقيسه البعد
7 6 5 4 3 2 1	حرية إتخاذ القرار
16 15 14 13 12 11 10 9 8	المتطلبات النفسية
24 23 22 21 20 19 18 17	الدعم الاجتماعي في العمل

المصدر: من اعداد الطالب

وتم الإعتماد على سلم ليكرت الخماسي **Likert scale five-level** في تصحيح نتائج أداة الدراسة والجدول يبين طريقة التصحيح، بالنسبة لمقاييس الدراسة، فقد احتوى على عبارات جاءت سلبية وإيجابية حسب محتوى العبارة والغرض منها.

وطريقة التصحيح كالآتي:

الجدول رقم 8 يبين درجة البدائل

البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من اعداد الطالب

الجدول رقم 9 يبين درجة البدائل (العبارات السلبية)

البدائل	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الطالب

أما فيما يتعلق بتقدير درجات الإستجابة وتحديد الوزن النسبي للعبارات فالجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم 10 يبين الوزن النسبي للمتوسطات وتقديرها فيما يتعلق بالبنود، وتقديرها فيما يتعلق بالأبعاد والمتغيرات

البدائل	الوزن النسبي	التقديرات لدرجة البعد	الوزن النسبي
موافق بشدة	غير موافق بشدة	منخفض	1.00 - 80.1
موافق	غير موافق		1.81 - 60.2

الإجراءات المنهجية للدراسة

67.3 - 2.34	متوسط	40.3 - 2.62	محايد	محايد
		20.4 - 3.41	موافق	غير موافق
00.5 - 3.68	مرتفع	00.5 - 4.21	موافق بشدة	غير موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالب

إختبار التوزيع الطبيعي:

قمنا بإجراء إختبار Kolmogorov-Smirnov، وقد تحصلنا على النتائج الملخصة الجدول التالي:

الجدول رقم 11 نتائج إختبار التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

المحور	إحصائي الإختبار	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الدعم التنظيمي	0.110	50	0.182
الدعم النفسي والاجتماعي	0.091	50	0.200*
الإجتهاد المهني	0.940	50	0.200*

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات (spss)

يوضح الجدول أعلاه، أن القيمة الاحتمالية (Sig.)، لمتغير الدعم التنظيمي و الدعم النفسي والاجتماعي والإجتهاد المهني، كانت أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$)، وعليه يمكننا القول بأن بيانات الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي، الأمر الذي يدعونا إلى إجراء الإختبارات المعلمية.

الدراسة الاستطلاعية:

قام الباحث بالدراسة الاستطلاعية لغرض:

- معرفة حجم المجتمع الأصلي ومميزاته وخصائصه.
- إختبار أداة البحث، وذلك من خلال التعرض للجوانب التالية:
 - وضوح البنود وملاءمتها لمستوى العينة وخصائصها.
 - الخصائص السيكومترية للإستبيان المستخدم (الصدق والثبات).
 - إختبار مدى وضوح التعليمات.
- الوقوف على المشاكل والصعوبات لأخذها بعين الإعتبار أثناء اجراء الدراسة الأساسية.

الإجراءات المنهجية للدراسة

عرض خصائص عينة الدراسة: (البيانات الشخصية والوظيفية)

• الجنس:

الجدول رقم 12 توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

البيانات	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	29	58
	أنثى	21	42
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن عدد أفراد عينة الدراسة الذكور أكبر من عدد الإناث، إذ تشكل العينة من الإناث بتكرار يقدر بـ 21 بنسبة بلغت (42%) أما الذكور فقد بلغ تكرارهم 29 بنسبة قدرت بـ (58%).

• السن:

الجدول رقم 13 توزيع عينة الدراسة حسب السن

البيانات	البيان	التكرار	النسبة المئوية
السن	أقل من 30 سنة	12	24
	من 30 إلى 40 سنة	23	46
	من 41 إلى 49 سنة	13	26
	أكثر من 50 سنة	2	4
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، أن أكبر عدد أفراد عينة الدراسة هم الذين يتراوح سنهم من 30 إلى 40 سنة بتكرار يقدر بـ 23 بنسبة بلغت (46%)، يليهم فئة من 41 إلى 49 سنة بتكرار يقدر بـ 13 بنسبة بلغت (26%)، يليهم فئة أقل من 30 سنة بتكرار يقدر بـ 12 بنسبة بلغت (24%)، أما أفراد عينة الدراسة الأقل فهم فئة الأكثر من 50 سنة فقد بلغ تكرارهم 2 بنسبة بلغت (4%).

• الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم 14 توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

البيانات	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الحالة الاجتماعية	متزوج	25	50
	مطلق	3	6

الإجراءات المنهجية للدراسة

44	22	أعزب / أرمل	
100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن عدد أفراد عينة الدراسة المتزوجين أكبر، حيث بلغ تكرارهم 25 بنسبة بلغت (50%)، يليهم فئة أعزب / أرمل بتكرار يقدر بـ 22 بنسبة بلغت (44%)، أما أفراد عينة الدراسة المطلقين فقد بلغ تكرارهم 3 بنسبة بلغت (6%).

• المستوى التعليمي:

الجدول رقم 15 توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات
8	4	أقل من ثانوي	المستوى التعليمي
38	19	ثانوي	
36	18	ليسانس	
14	7	مهندس / ماستر	
4	2	ماجستير / دكتوراه	
100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن عدد أفراد عينة الدراسة أصحاب المستوى ثانوي أكبر، حيث بلغ تكرارهم 19 بنسبة بلغت (38%)، أما أفراد عينة الدراسة الأقل فهم فئة ماجستير / دكتوراه فقد بلغ تكرارهم 2 بنسبة بلغت (4%).

• سنوات العمل:

الجدول رقم 16 توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل

النسبة المئوية	التكرار	البيان	البيانات
24	12	أقل من 5 سنوات	سنوات العمل
30	15	من 5 إلى 10 سنوات	
40	20	من 11 إلى 20 سنة	
6	3	أكثر من 21 سنة	
100	50	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

الإجراءات المنهجية للدراسة

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن أكبر عدد أفراد عينة الدراسة هم الذين قضوا سنوات عمل من 11 إلى 20 سنة بتكرار يقدر بـ 20 بنسبة بلغت (40%)، يليهم الأفراد الذين قضوا سنوات عمل من 5 إلى 10 سنوات بتكرار يقدر بـ 15 بنسبة بلغت (30%)، يليهم فئة اقل من 5 سنوات بتكرار يقدر بـ 12 بنسبة بلغت (24%)، أما اقل أفراد عينة الدراسة عددا هم الذين قضوا سنوات عمل أكثر من 21 سنة فقد بلغ تكرارهم 3 بنسبة بلغت (6%).

• طبيعة الوظيفة:

الجدول رقم 17 توزيع عينة الدراسة حسب طبيعة الوظيفة

البيانات	البيان	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة الوظيفة	عامل مهني	9	18
	إداري	17	34
	ممرض	16	32
	قابلة	4	8
	طبيب	4	8
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن عدد أفراد عينة الدراسة الإداريين أكبر، حيث بلغ تكرارهم 17 بنسبة بلغت (34%)، يليهم فئة الممرضين بتكرار يقدر بـ 16 بنسبة بلغت (32%)، يليهم فئة العمال المهنيين بتكرار يقدر بـ 9 بنسبة بلغت (18%)، أما أفراد عينة الدراسة الأقل فهم فئة الأطباء وفئة القابلات فقد بلغ تكرارهم 4 بنسبة بلغت (8%).

صدق الإتساق الداخلي لأداة الدراسة:

لابد من إختبار الصدق البنائي أو الإتساق الداخلي، من أهم الطرق لتحقيق ذلك هو حساب درجة إرتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لجميع فقرات البعد الذي تنتمي إليه. ومن أجل القيام بهذا الإختبار قمنا بحساب معامل الإرتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) بين درجة كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لجميع فقرات هذا البعد، وذلك لكل متغيرات الدراسة. وقد تحصلنا على النتائج الملخصة في الجدول الآتية:

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقياس الدعم التنظيمي:

الجدول رقم 18 معاملات الارتباط بين فقرات مقياس الدعم التنظيمي مع الدرجة الكلية للمقياس

المقياس	رقم الفقرة	معامل الارتباط								
الدعم التنظيمي	1	0.321*	9	0.717**	17	0.653**	25	0.636**	33	0.437**
	2	0.097	10	0.725**	18	0.679**	26	0.589**	34	0.116
	3	0.342*	11	0.501**	19	0.357*	27	0.667**	35	0.748**
	4	0.489**	12	0.494**	20	0.651**	28	0.630	36	0.593**
	5	0.646**	13	0.377**	21	0.527**	29	0.671**		
	6	0.602**	14	0.605**	22	0.515**	30	0.515**		
	7	0.674**	15	0.565**	23	0.450**	31	0.484**		
	8	0.435**	16	0.614**	24	0.649**	32	0.241		

من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن كل معاملات الارتباط كانت موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين فقرات مقياس الدعم التنظيمي مع الدرجة الكلية للمقياس في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.748) في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم (35)، وبين (0.063) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (28)، وأن أغلب الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، باستثناء الفقرة رقم (2) و (28) و (32) و (34)، والتي تم حذفها في الصورة النهائية للمقياس (أنظر الملحق رقم 02).

وأنطلاقاً من النتائج السابقة يمكننا القول بأن أداة الدراسة تتمتع بصدق اتساق داخلي جيد، وصلاحية جيدة للتطبيق الميداني، وذلك بسبب قوة الارتباط الداخلي بين جميع فقراتها والدرجة الكلية للمقياس الموضوعية له.

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقياس الدعم النفسي والاجتماعي:

الجدول رقم 19 معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد مقياس الدعم النفسي والاجتماعي مع الدرجة الكلية لكل بعد

بعد الأصدقاء		بعد الأسرة		زملاء العمل	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.474**	1	0.711**	3	0.049	2
0.750**	5	0.613**	7	0.792**	4
0.701**	8	0.519**	11	0.675**	6
0.509**	10	0.602**	13	0.643**	9
0.704**	12	0.669**	15	0.705**	18
0.301*	14	0.655**	16	0.585**	20
0.605**	17	0.650**	19	0.667**	25
0.673**	23	0.716**	21	0.353*	29
0.567**	26	0.675**	22	0.744**	32
0.482**	27	0.647**	24		
0.696**	31	0.666**	28		
0.778**	33	0.748**	30		
		0.598**	34		

من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

بعد زملاء العمل:

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن كل معاملات الارتباط كانت موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين فقرات بعد زملاء العمل مع الدرجة الكلية للبعد في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.792) في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم (4)، وبين (0.049) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (2)، وأن أغلب الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، باستثناء الفقرة رقم (2)، والتي تم حذفها في الصورة النهائية للمقياس (أنظر الملحق رقم 02).

بعد الأسرة:

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن كل معاملات الارتباط كانت موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين فقرات بعد الأسرة مع الدرجة الكلية للبعد في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.748) في حدها الأعلى

الإجراءات المنهجية للدراسة

أمام الفقرة رقم (30)، وبين (0.519) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (11)، وأن كل الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

بعد الأصدقاء:

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول بأن كل معاملات الارتباط كانت موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين فقرات بعد الأصدقاء مع الدرجة الكلية للبعد في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.778) في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم (33)، وبين (0.301) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (14)، وأن كل الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

وأنطلاقاً من النتائج السابقة يمكننا القول بأن أداة الدراسة تتمتع بصدق اتساق داخلي جيد، وصلاحية جيدة للتطبيق الميداني، وذلك بسبب قوة الارتباط الداخلي بين جميع فقراتها والدرجة الكلية للمقياس الموضوعية له.

مقياس الإجهاد المهني:

الجدول رقم 20 معاملات الارتباط بين فقرات أبعاد مقياس الإجهاد المهني مع الدرجة الكلية لكل بعد

الدعم الاجتماعي في العمل		المتطلبات النفسية		حرية إتخاذ القرار	
معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة	معامل الارتباط	رقم الفقرة
0.601**	17	-0.251	8	0.342*	1
0.690**	18	0.616**	9	0.157	2
0.697**	19	0.624**	10	0.761**	3
0.604**	20	0.304*	11	0.536**	4
0.650**	21	0.593**	12	0.550**	5
0.653**	22	0.665**	13	0.155	6
0.738**	23	0.084	14	0.669**	7
0.811**	24	0.756**	15		
		0.265	16		

من إعداد الطالب بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الإجراءات المنهجية للدراسة

بعد حرية إتخاذ القرار:

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول إن كل معاملات الارتباط كانت موجبة، أي إن هناك علاقة طردية بين فقرات بعد حرية إتخاذ القرار مع الدرجة الكلية للبعد في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.761) في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم (3)، وبين (0.155) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (6)، وأن أغلب الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، باستثناء الفقرة رقم (6) و (2)، والتي تم حذفها في الصورة النهائية للمقياس (أنظر الملحق رقم 02).

بعد المتطلبات النفسية:

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول إن أغلب معاملات الارتباط كانت موجبة، باستثناء الفقرة (8) فقد جاء معامل إرتباطها سالب، أي إن هناك علاقة طردية بين فقرات بعد المتطلبات النفسية مع الدرجة الكلية للبعد في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.756) في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم (15)، وبين (-0.251) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (8)، وأن أغلب الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05)، باستثناء الفقرة رقم (8) و (14) و (16)، والتي تم حذفها في الصورة النهائية للمقياس (أنظر الملحق رقم 02).

بعد الدعم الاجتماعي في العمل:

من خلال الجدول أعلاه يمكننا القول إن كل معاملات الارتباط كانت موجبة، أي أن هناك علاقة طردية بين فقرات بعد الدعم الاجتماعي في العمل مع الدرجة الكلية للبعد في عينة الدراسة، حيث تراوحت بين (0.811) في حدها الأعلى أمام الفقرة رقم (24)، وبين (0.601) في حدها الأدنى أمام الفقرة رقم (17)، وأن كل الفقرات كانت دالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05).

ثبات أداة الدراسة:

ويدل على اتساق النتائج، بمعنى إذا كرر القياس وتم الحصول على نفس النتائج فهذا هو الثبات، والثبات في أغلب حالاته هو معامل إرتباط وهناك عدد من الطرق، ومن أكثرها شيوعاً والتي يمكن من خلالها قياس الصدق والثبات هي طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) والتي تعتمد على الإتساق الداخلي وتعطي فكرة عن اتساق الأسئلة مع بعضها البعض ومع كل الأسئلة بصفة عامة. (النوايسة، 2015)

الإجراءات المنهجية للدراسة

والجدول الآتي يوضح معاملات ألفا كرونباخ:

الجدول رقم 21 معاملات الثبات لمقاييس الدراسة باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

مقاييس الدراسة	عدد الفقرات	معامل الثبات Cronbach Alpha
الدعم التنظيمي	36	0.919
الدعم النفسي والاجتماعي	34	0.873
الإجهاد المهني	24	0.638

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss).

حيث تشير النتائج الواردة في الجدول، أن معامل الثبات للمقياس الخاص بالدعم التنظيمي كانت قيمته (0.919)، وهي قيمة جيدة، أما معامل الثبات للمقياس الثاني الخاص بالدعم النفسي والاجتماعي، فقد كانت قيمته (0.873) وهي قيمة جيدة، أما معامل الثبات للمقياس الثالث الخاص بالإجهاد المهني، فقد كانت قيمته (0.638) وهي قيمة جيدة، وهذا يعني أن أداة الدراسة تتسم بالثبات وصالحة لأغراض التحليل الإحصائي والبحث العلمي.

الفصل السادس: عرض وتفسير ومناقشة النتائج

إختبار الفرضيات

إختبار الفرضية العامة

إختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

مناقشة نتائج الفرضيات

التوصيات

الإستنتاج العام للدراسة

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

يهدف هذا الفصل إلى عرض مختلف النتائج ومناقشتها في إطار التحقق من صحة الفرضيات المصاغة في البحث

إختبار الفرضيات

أن الهدف من دراستنا هو إختبار فرضيات التي أنطلقنا منها والتأكد من صحتها.

الفرضية العامة:

يساهم التغيرات بين الدعم النفسي الإجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة.

الفرضيات الجزئية:

مستوى الدعم التنظيمي متوسط لدى عينة الدراسة

مستوى الدعم الإجتماعي النفسي متوسط لدى عينة الدراسة

- مستوى بعد دعم زملاء العمل متوسط لدى عينة الدراسة

- مستوى بعد دعم العائلة متوسط لدى عينة الدراسة

- مستوى بعد الأصدقاء متوسط لدى عينة الدراسة

مستوى الإجهاد المهني متوسط لدى عينة الدراسة

- مستوى بعد حرية إتخاذ القرار متوسط لدى عينة الدراسة

- مستوى بعد المتطلبات النفسية متوسط لدى عينة الدراسة

- مستوى بعد الدعم الإجتماعي في العمل متوسط لدى عينة الدراسة

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

قبل الولوج إلى إختبار الفرضيات، سنحاول عرض أهم الخصائص والبيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة بهدف معرفة مدى تجانس وكيف تتوزع عينة الدراسة.

عرض خصائص عينة الدراسة: (البيانات الشخصية والوظيفية)

الجدول رقم 22 توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الشخصية والوظيفية

البيانات	البيان	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	170	53.8
	أنثى	146	46.2
السن	أقل من 30 سنة	103	32.6
	من 30 إلى 40 سنة	147	46.5
	من 41 إلى 49 سنة	55	17.4
	أكثر من 50 سنة	11	3.5
الحالة الإجتماعية	متزوج	154	48.7
	مطلق	10	3.2
	أعزب / أرمل	152	48.1
المستوى التعليمي	اقل من ثانوي	11	3.5
	ثانوي	91	28.8
	ليسانس	109	34.5
	مهندس / ماستر	74	23.4
	ماجستير / دكتوراه	31	9.8
سنوات العمل	اقل من 5 سنوات	101	32
	من 5 إلى 10 سنوات	114	36.1
	من 11 إلى 20 سنة	83	26.3
	اكثر من 21 سنة	18	5.7
طبيعة الوظيفة	عامل مهني	33	10.4
	إداري	80	25.3
	ممرض	157	49.7
	قابلة	15	4.7
	طبيب	31	9.8
	المجموع	316	100

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

يتضح من خلال الجدول أعلاه ، بأن عدد أفراد عينة الدراسة الذكور أكبر من عدد الإناث، إذ تشكل العينة من الإناث بتكرار يقدر بـ 146 بنسبة بلغت (46.2%) أما الذكور، فقد بلغ تكرارهم 170 بنسبة قدرت بـ (53.8%).

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن أكبر عدد أفراد عينة الدراسة هم الذين يتراوح سنهم من 30 إلى 40 سنة بتكرار يقدر بـ 147 بنسبة بلغت (46.5%)، يليهم فئة أقل من 30 سنة بتكرار يقدر بـ 103 بنسبة بلغت (32.6%)، يليهم الفئة التي يتراوح أعمارها من 41 إلى 49 سنة بتكرار يقدر بـ 55 بنسبة بلغت (17.4%)، أما أفراد عينة الدراسة الأقل فهم فئة الأكثر من 50 سنة فقد بلغ تكرارهم 11 بنسبة بلغت (3.5%).

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن عدد أفراد عينة الدراسة المتزوجين أكبر، حيث بلغ تكرارهم 154 بنسبة بلغت (48.7%)، يليهم فئة أعزب / أرمل بتكرار يقدر بـ 152 بنسبة بلغت (48.1%)، أما أفراد عينة الدراسة المطلقين فقد بلغ تكرارهم 10 بنسبة بلغت (3.2%).

يتضح من خلال الجدول أعلاه، بأن عدد أفراد عينة الدراسة أصحاب شهادة ليسأنس أكبر، حيث بلغ تكرارهم 109 بنسبة بلغت (34.5%)، أما أفراد عينة الدراسة الأقل فهم فئة أقل من ثانوي فقد بلغ تكرارهم 11 بنسبة بلغت (3.5%).

يتضح من خلال هذا الجدول ، بأن أكبر عدد أفراد عينة الدراسة هم الذين قضوا سنوات عمل من 5 إلى 10 سنوات بتكرار يقدر بـ 114 بنسبة بلغت (36.1%)، يليهم الأفراد الذين قضوا سنوات عمل أقل من 5 سنوات بتكرار يقدر بـ 101 بنسبة بلغت (32%)، يليهم فئة من 11 إلى 20 سنة بتكرار يقدر بـ 83 بنسبة بلغت (26.3%)، أما أقل أفراد عينة الدراسة عددا هم الذين قضوا سنوات عمل أكثر من 21 سنة فقد بلغ تكرارهم 18 بنسبة بلغت (5.7%).

يتضح من خلال هذا الجدول ، بأن عدد أفراد عينة الدراسة الممرضين أكبر، حيث بلغ تكرارهم 157 بنسبة بلغت (49.7%)، يليهم فئة الإداريين بتكرار يقدر بـ 80 بنسبة بلغت (25.3%)، يليهم فئة العمال المهنيين بتكرار يقدر بـ 33 بنسبة بلغت (10.4%)، أما أفراد عينة الدراسة الأطباء، فقد بلغ تكرارهم 31 بنسبة بلغت (9.8%)، أما أفراد عينة الدراسة الأقل فهم فئة القابلات، فقد بلغ تكرارهم 15 بنسبة بلغت (4.7%).

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى :

والتي نصت على: « مستوى الدعم التنظيمي متوسط لدى عينة الدراسة»

قياس مستوى إدراك الدعم التنظيمي لدى أفراد عينة الدراسة:

في الجدول التالي سنقوم بعرض إستجابات أفراد العينة على مقياس الدعم التنظيمي كالتالي:

الجدول رقم 23 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم التنظيمي

الترتيب	الإتجاه العام	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الدعم التنظيمي	رقم الفقرة
8	محايد	1.142	3.06	تقدر الإدارة مجهوداتي في تطوير المؤسسة	1
25	محايد	1.195	2.73	الإدارة لا تقدر أي جهد إضافي مني	3
22	محايد	1.189	2.83	تهتم الإدارة كثيرا بأهدافي وقيمي في العمل	4
3	محايد	1.150	3.36	تتفهم الإدارة غيابي بسبب المرض	5
16	محايد	1.118	2.97	تتجاهل الإدارة اي شكوى أقدمها	6
24	محايد	1.048	2.81	تتجاهل الإدارة مصلحتي عند إتخاذ قرارات خاصة بعلمي	7
5	محايد	1.174	3.19	أجد المساعدة من الإدارة في حالة وقوعي في مشكلة	8
29	محايد	1.230	2.62	تهتم الإدارة بصحتي ورفاهيتي	9
19	محايد	1.136	2.91	الإدارة مستعدة لبذل مجهودات من أجل السماح لي باستخدام كل قدراتي في العمل	10
11	محايد	1.141	3.03	لا تتفهم الإدارة غيابي بسبب ظرف شخصي	11
21	محايد	1.109	2.84	الإدارة مستعدة للإستغناء عني إذا توفرت لها طريقة أكثر فعالية في أداء مهامتي	12
7	محايد	1.117	3.15	الإدارة تتسامح مع الأخطاء غير المقصودة في العمل	13
18	محايد	1.084	2.95	الإدارة مستعدة للإستغناء عني إذا حصل اي أنخفاض بسيط في ادائي لمهامتي	14

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

12	محايد	1.033	3.02	تعتقد الإدارة أن إستمراري لبقية مساري الوظيفي لا يضيف الكثير لها	15
31	محايد	1.181	2.60	لا تقدم الإدارة فرص كافية للترقية في المراتب الوظيفية	16
30	محايد	1.131	2.61	لا تلاحظ الإدارة إذا ما قدمت أداءً مميزاً في مهامها	17
4	محايد	1.076	3.20	توافق الإدارة على طلب منطقي لتحسين ظروف العمل	18
26	محايد	1.052	2.71	إذا تم تسريحي، فأن الإدارة تفضل تعيين شخص جديد بدلاً من إعادتي	19
6	محايد	1.140	3.18	ستساعدني الإدارة في حالة ما إذا طلبت استثناءا خاصا بي	20
17	محايد	1.178	2.96	تهتم الإدارة بحالة الرضا الوظيفي لدي	21
33	محايد	1.108	2.48	إذا اتبحت الفرصة للإدارة لاستغلالني في العمل فستفعل ذلك	22
27	محايد	1.119	2.68	الإدارة تبدي إهتماما قليلا جدا بالنسبة لي	23
10	محايد	1.163	3.05	إذا قررت ترك الوظيفة ستحاول الإدارة اقناعي بعدم فعل ذلك	24
20	محايد	1.171	2.86	تهتم الإدارة بأرائي	25
1	غير موافق	1.018	3.46	تعتقد الإدارة أن توظيفي خطأ	26
8	محايد	1.156	3.06	تفتخر الإدارة بإنجازاتي في العمل	27
14	محايد	1.127	3.00	تتفهم الإدارة في حالة عدم قدرتي إنجاز بعض المهام في وقتها	29
32	محايد	1.266	2.58	إذا حققت الإدارة ربحاً زائداً سأستفيد منه في مرتبي	30
28	محايد	1.193	2.67	تعتقد الإدارة أن عملي يمكن أن يقوم به اي موظف آخر	31

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

22	محايد	1.166	2.83	تتمنى الإدارة أن تنصبي في أحسن عمل استحقه	33
15	محايد	1.094	2.98	إذا ألغيت مهامى في المؤسسة فأن الإدارة ستتخلى عني بدل أن تحولني لوظيفة أخرى	34
13	محايد	1.168	3.01	تحاول الإدارة أن تجعل عملي مهم قدر المستطاع	35
2	محايد	1.165	3.37	يفتخر مشرفي في العمل بأنني أنتهي للمؤسسة	36
متوسط		0.61	2.93	مقياس الدعم التنظيمي	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى الدعم التنظيمي كان متوسطاً لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (2.93)، بأنحراف معياري قدره (0.61)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا المقياس، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً، وجاءت بين الموافقة و الحياد إذ احتلت الفقرة رقم (26) والتي كان نصها "تعتقد الإدارة أن توظيفي خطأ" المرتبة الأولى، أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (22) والتي كان نصها "إذا أتاحت الفرصة للإدارة لاستغلالني في العمل فستفعل ذلك".

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في المقياس والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 24 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لمقياس الدعم التنظيمي

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للمقياس
دالة	0.050	315	-1.964	متوسط	3	2.93

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 2.93 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها -1.964 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة أقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لقبول الفرضية الأولى التي تنص على: «مستوى الدعم التنظيمي متوسط لدى عينة الدراسة».

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية :

والتي نصت على أنه: مستوى الدعم النفسي الإجتماعي متوسط لدى عينة الدراسة.

والفرضيات الجزئية والتي نصت على أن:

« مستوى بعد دعم زملاء العمل متوسط لدى عينة الدراسة».

« مستوى بعد دعم العائلة متوسط لدى عينة الدراسة».

« مستوى بعد الأصدقاء متوسط لدى عينة الدراسة».

قياس مستوى إدراك الدعم النفسي الإجتماعي لدى أفراد عينة الدراسة:

في الجدول التالي سنقوم بعرض إستجابات أفراد العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي كالتالي:

1. بعد دعم زملاء العمل

الجدول رقم 25 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي (بعد دعم زملاء العمل)

الترتيب	الإتجاه العام	المستوى	الانحراف المعياري للبعد	المتوسط الحسابي للبعد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الدعم النفسي الإجتماعي	رقم الفقرة	
1	موافق	مرتفع	0.65	3.51	1.001	3.77	يساعدني زملائي في المواقف التي أكون فيها متوترا	4	بعد دعم زملاء العمل
2	موافق				1.074	3.68	يقترح علي زملائي البدائل المختلفة لحل المشكلات التي أواجهها	6	
7	محايد				1.045	3.37	لا يعاملني زملائي كثيرا بلطف	9	
3	موافق				1.037	3.59	ينصحني زملائي عندما أقوم بعمل ما	18	

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

4	موافق			0.993	3.54	يساعدني زملائي عند إنجاز عمل ما	20
6	موافق			1.065	3.49	أعتقد بأن المساندة الوجدانية من الزملاء هامة لي	25
8	محايد			1.163	3.18	يتخلى عني زملائي عندما أكون في أزمة مالية	29
5	موافق			1.000	3.53	أشعر أنني محل إهتمام بين زملائي	32

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى بعد دعم زملاء العمل كان مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (3.51)، بأنحراف معياري قدره (0.65)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً، وجاءت بين الموافقة و الحياد إذ احتلت الفقرة رقم (4) والتي كان نصها "يساعدني زملائي في المواقف التي أكون فيها متوتراً" المرتبة الأولى، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (29) والتي كان نصها "يتخلى عني زملائي عندما أكون في أزمة مالية".

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في البعد والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب اختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 26 يبين نتائج اختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعد دعم زملاء العمل

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للبعد
دالة	0.000	315	14.192	مرتفع	3	3.51

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 3.51 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 14.19 بقيمة معنوية 0.00 Sig، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لعدم قبول الفرضية التي تنص على: «مستوى بعد دعم زملاء العمل متوسط لدى عينة الدراسة».

2. بعد دعم العائلة

الجدول رقم 27 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي (بعد دعم العائلة)

الترتيب	الإتجاه العام	المستوى	الإنحراف المعياري للبعد	المتوسط الحسابي للبعد	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الدعم النفسي الإجتماعي	رقم الفقرة	
8	موافق	مرتفع	0.67	3.95	1.046	3.93	تنصت إلي أسرتي جيداً إذا أردت أن أتحدث عن مشاعري	3	بعد دعم العائلة
1	موافق				0.965	4.17	أجد العون من أسرتي عندما أحتاج إليها	7	
9	موافق				1.012	3.89	أحصل على أفكار جيدة من أسرتي عند إستشارتي لها في عمل ما	11	
11	موافق				0.979	3.88	تساعدني أسرتي على الهدوء والإسترخاء عندما أكون متوتراً	13	

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

13	موافق				0.952	3.84	تحدث أسرتي معي فيما يخصني من أمور	15
12	موافق				0.977	3.87	تفعل أسرتي ما يبعث السرور إلى نفسي	16
7	موافق				0.933	3.93	تقدم إليّ أسرتي النصيحة في أمور حياتي	19
10	موافق				1.001	3.89	اتتمن أسرتي على أسراري عند الحديث إليها	21
3	موافق				.9720	4.03	تساعدني أسرتي بالمال عندما أمر بضائقة مالية	22
5	موافق				0.954	3.98	أجد من أسرتي إذناً صاغية لاحتياجاتي	24
6	موافق				1.028	3.98	يشعرنني أفراد أسرتي بأنني شخص جدير بالإهتمام.	28
2	موافق				0.977	4.03	تربطني بأسرتي علاقة حميمة بسبب الود والحب	30
4	موافق				0.924	4.01	تؤمن أسرتي بأنني أقوم بعمل شيء ذات قيمة	34

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى بعد دعم العائلة كان مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (3.95)، بأنحراف معياري قدره (0.67)، مما يشير إلى عدم وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أقل تشتتاً وأكثر تجانساً، إذ احتلت الفقرة رقم (7) والتي كان نصها " أجد العون من أسرتي عندما أحتاج إليها " المرتبة الأولى، أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (15) والتي كان نصها " تتحدث أسرتي معي فيما يخصني من أمور".

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في البعد والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 28 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعد دعم العائلة

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للبعد
دالة	0.000	315	25.348	مرتفع	3	3.95

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 3.95 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 25.34 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة أقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لعدم قبول الفرضية التي تنص على: « مستوى بعد دعم العائلة متوسط لدى عينة الدراسة».

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

3. بعد دعم الأصدقاء

الجدول رقم 29 عرض إستجابات العينة على مقياس الدعم النفسي الإجتماعي (بعد دعم الأصدقاء)

الترتيب	الإتجاه العام	المستوى	الإنحراف المعياري للبعد	المتوسط الحسابي للبعد	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الدعم النفسي الإجتماعي	رقم الفقرة	
2	موافق	متوسط	0.64	3.38	1.065	3.67	يشاطرنى أصدقائي أفراحي وأحزاني	1	بعد دعم الأصدقاء
4	موافق				1.164	3.58	أستطيع أن أتحدث بصراحة مع أصدقائي	5	
1	موافق				1.000	3.68	يزورني أصدقائي أو يدعونني لزيارتهم	8	
12	محايد				1.192	2.86	أشعر بأنني فقدت أصدقائي الذين كنت أحكي لهم أسراري	10	
5	موافق				1.112	3.43	أقصد أصدقائي ليساعدوني في حل المشكلات الصعبة	12	
10	محايد				2.530	3.21	أشعر بعدم أهميتي لدى أصدقائي عندما أخطأ في بعض التصرفات	14	

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

8	محايد			1.069	3.33	يوجه أصدقائي إليّ اللوم كثيراً	17
3	موافق			1.554	3.64	اعتمد على أصدقائي القريبين مني لمساعدتي	23
9	محايد			1.115	3.27	ألجأ إلى أصدقائي عندما أتعرض لإهانة من شخص ما	26
11	محايد			1.163	3.08	يشاركني أصدقائي نفس إهتماماتي في الحياة	27
7	محايد			1.046	3.36	أعتمد على أصدقائي في توجيه النصائح والمقترحات	31
6	موافق			1.054	3.40	أشعر بأن ثقتي بمن حولي من الأصدقاء قوية	33

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى بعد دعم الأصدقاء كان متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (3.38)، بأنحراف معياري قدره (0.64)، مما يشير إلى عدم وجود عدم تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أكثر تشتتاً و أقل تجانساً، إذ احتلت الفقرة رقم (8) والتي كان نصها " يزورني أصدقائي أو يدعونني لزيارتهم" المرتبة الأولى، أما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (10) والتي كان نصها " أشعر بأنني فقدت أصدقائي الذين كنت أحكي لهم أسراري".

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في البعد والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 30 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعد دعم الأصدقاء،

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للبعد
دالة	0.000	315	10.626	متوسط	3	3.38

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 3.38 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 10.62 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لقبول الفرضية التي تنص على: «مستوى بعد دعم الأصدقاء متوسط لدى عينة الدراسة».

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في المقياس ككل والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 31 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لمقياس الدعم النفسي الإجتماعي

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للمقياس
دالة	0.000	315	20.744	متوسط	3	3.62

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للمقياس يساوي 3.62 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 20.74 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لقبول الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على: «مستوى الدعم النفسي الإجتماعي متوسط لدى عينة الدراسة».

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة :

والتي نصت على أنه: « مستوى الإجهاد المهني متوسط لدى عينة الدراسة».

والفرضيات الجزئية والتي نصت على أن:

« مستوى بعد حرية إتخاذ القرار متوسط لدى عينة الدراسة».

« مستوى بعد المتطلبات النفسية متوسط لدى عينة الدراسة».

« مستوى بعد الدعم الإجتماعي في العمل متوسط لدى عينة الدراسة».

قياس مستوى إدراك الإجهاد المهني لدى أفراد عينة الدراسة:

في الجدول التالي سنقوم بعرض إستجابات أفراد العينة على مقياس الإجهاد المهني كالتالي:

1. بعد حرية إتخاذ القرار

الجدول رقم 32 عرض إستجابات العينة على مقياس الإجهاد المهني (بعد حرية اخاذ القرار)

الترتيب	الإتجاه العام	المستوى	الانحراف المعياري للبعد	المتوسط الحسابي للبعد	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الإجهاد المهني	رقم الفقرة	
1	موافق بشدة	متوسط	0.76	3.77	0.899	4.20	يجب علي أن أنعلم أشياء جديدة في عملي	1	بعد حرية إتخاذ القرار
4	موافق				1.111	3.68	عملي يطلب مني أن أكون مبدعا	3	
3	موافق				1.070	3.77	عملي يمنحني في بعض الأحيان فرصة إتخاذ القرارات بنفسني	4	
2	موافق				1.079	3.87	يتطلب عملي مستوى عال من الكفاءة	5	
5	محايد				1.130	3.38	أقوم بنشاطات متنوعة في عملي	7	

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى بعد حرية إتخاذ القرار كان مرتفع لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (3.77)، بأنحراف معياري قدره (0.76)، مما يشير إلى وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أكثر تشتتاً وقل تجانساً، وجاءت بين الموافقة و الحياد، إذ احتلت الفقرة رقم (1) والتي كان نصها " يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة في عملي" المرتبة الأولى، اما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (7) والتي كان نصها " أقوم بنشاطات متنوعة في عملي".

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في البعد والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 33 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعد دعم حرية إتخاذ القرار

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للبعد
دالة	0.000	315	18.024	مرتفع	3	3.77

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 3.77 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 18.02 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لعدم قبول الفرضية التي تنص على: « مستوى بعد حرية إتخاذ القرار متوسط لدى عينة الدراسة».

2. بعد المتطلبات النفسية

الجدول رقم 34 عرض إستجابات العينة على مقياس الإجهاد المهني (بعد المتطلبات النفسية)

الترتيب	الإتجاه العام	المستوى	الإنحراف المعياري للبعد	المتوسط الحسابي للبعد	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الإجهاد المهني	رقم الفقرة	
5	موافق	متوسط	0.67	2.69	1.117	2.36	يتطلب مني عملي أن اعمل بشدة	9	بعد المتطلبات النفسية
4	موافق				1.128	2.47	يطلب مني القيام بكمية كبيرة من العمل	10	
1	موافق				1.026	3.63	املك الوقت الكاف لإنجاز عملي	11	
2	محايد				1.149	2.84	أتلقي أوامر متناقضة من طرف أشخاص آخرين	12	
6	موافق				1.065	2.33	عملي يحتاج مني فترات طويلة من التركيز	13	
3	موافق				1.155	2.54	عملي يشعرنني بالضغط	15	

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى بعد المتطلبات النفسية كان متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (2.69)، بأنحراف معياري قدره (0.67)، مما يشير إلى وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، مما يعني أن إجابات

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أكثر تشبثاً وقل تجانساً، وجاءت بين الموافقة و الحياد، إذ احتلت الفقرة رقم (11) والتي كان نصها " املك الوقت الكاف لإنجاز عملي " المرتبة الأولى، أما في المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (13) والتي كان نصها " عملي يحتاج مني فترات طويلة من التركيز".

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعينة في البعد والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 35 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعد المتطلبات النفسية

الدلالة	Sig	df	قيمة T	المستوى	المتوسط النموذجي	المتوسط الحسابي للبعد
دالة	0.000	315	12.330	متوسط	3	2.69

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 2.69 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 12.33 بقيمة معنوية 0.00 Sig، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لقبول الفرضية التي تنص على: « مستوى بعد المتطلبات النفسية متوسط لدى عينة الدراسة».

3. بعد الدعم الإجتماعي في العمل

الجدول رقم 36 عرض إستجابات العينة على مقياس الإجهاد المهني (بعد الدعم الإجتماعي في العمل)

الترتيب	الإتجاه العام	المستوى	الإنحراف المعياري للبعد	المتوسط الحسابي للبعد	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	فقرات مقياس الإجهاد المهني	رقم الفقرة	بعد الدعم الإجتماعي في العمل
8	محايد	متوسط	0.70	3.38	1.070	3.12	من العمل عادة ما يعطل عملي الخاص	17	
6	محايد				1.066	3.29	يهتم مشرفي المباشر برفاهية مرؤوسيه	18	

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

5	محايد				1.086	3.31	يولي مشرفي المباشر إهتماما كبيرا لما أقوله	19
7	محايد				1.011	3.27	يساعدني مشرفي المباشر في أداء مهمتي على أكمل وجه	20
1	موافق				0.962	3.63	ينجح مشرفي المباشر بسهولة في جعل مرؤوسيه متعاونين فيما بينهم	21
4	موافق				1.052	3.42	يتسم زملائي في العمل بالكفاءة المهنية	22
2	موافق				1.012	3.59	يبيدي لي زملائي في العمل إهتماما كبيرا	23
3	موافق				1.043	3.47	يظهر لي زملائي في العمل ودا كبيرا	24

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

يتضح من خلال الجدول الموضح أعلاه، أن مستوى بعد الدعم الإجتماعي في العمل كان متوسط لدى أفراد عينة الدراسة، وهذا ما يعكسه المتوسط الحسابي العام لهذا المقياس إذ بلغ (3.38)، بأنحراف معياري قدره (0.70)، مما يشير إلى وجود تباين كبير في إجابات أفراد عينة الدراسة حول ما جاء في هذا البعد، مما يعني أن إجابات أفراد عينة الدراسة ضمن هذا المحور كانت أكثر تشتتاً وقل تجانساً، وجاءت بين الموافقة و الحياد، إذ احتلت الفقرة رقم (21) والتي كان نصها " ينجح مشرفي المباشر بسهولة في جعل مرؤوسيه متعاونين فيما

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

بينهم "المرتبة الأولى، اما المرتبة الأخيرة فقد جاءت الفقرة رقم (17) والتي كان نصها " من العمل عادة ما يعطل عملي الخاص".

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعيننة في البعد والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 37 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لبعد الدعم الإجتماعي في العمل

المتوسط الحسابي للبعد	المتوسط النموذجي	المستوى	قيمة T	df	Sig	الدلالة
3.38	3	متوسط	9.726	315	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 3.38 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 9.72 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لقبول الفرضية التي تنص على: « مستوى بعد الدعم الإجتماعي في العمل متوسط لدى عينة الدراسة».

وللتأكد من مدى دلالة الفروق بين المتوسط الحسابي للعيننة في المقياس ككل والمتوسط النموذجي، قمنا بحساب إختبار T-Test لعينة واحدة، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم 38 يبين نتائج إختبار T لعينة واحدة لدلالة المتوسط الحسابي لمقياس الإجهاد المهني

المتوسط الحسابي للمقياس	المتوسط النموذجي	المستوى	قيمة T	df	Sig	الدلالة
3.28	3	متوسط	12.330	315	0.000	دالة

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسط الحسابي للبعد يساوي 3.28 والمتوسط النموذجي يساوي 3، وبالرجوع إلى قيمة الإختبار T-Test لعينة واحدة نجد أنها 12.33 بقيمة معنوية Sig 0.00، وهي قيمة اقل أو تساوي مستوى الدلالة الفا 0.05، أي أن المتوسط الحسابي ممثل لمجتمع الدراسة. وبالتالي هناك مبرر قوي لقبول الفرضية الرئيسية الثالثة التي تنص على: « مستوى الإجهاد المهني متوسط لدى عينة الدراسة».

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة :

والتي نصت على: يساهم التغير بين الدعم النفسي الإجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة.

إختبار الفرضية العامة

قبل الإجابة على الفرضية العامة سنحاول التفصيل في تأثير كل من الدعم النفسي الإجتماعي والدعم التنظيمي والإجهاد المهني كل على حدة للتأكد من العلاقات التأثيرية الجزئية بين متغيرات الدراسة أي كيف يؤثر كل متغير في الآخر دون الاخذ بعين الإعتبار المتغيرات الأخرى، قبل عرض وإختبار النموذج العام.

ولتحقيق ذلك قمنا باستخدام إختبار نموذج الإنحدار الخطي البسيط Simple Linear Regression.

إختبار علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة

قياس أثر الدعم النفسي الإجتماعي على مستوى الإجهاد المهني:

بالإعتماد على نتائج تحليل التباين للأنحدار (Analysis of variance)، بالإضافة إلى تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression)، وذلك لتحديد أثر الدعم النفسي الإجتماعي كمتغير مستقل على مستوى الإجهاد المهني كمتغير تابع.

الجدول رقم 39 يبين نتائج تحليل التباين لأنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار أثر الدعم النفسي الإجتماعي على مستوى الإجهاد المهني

Sig	معامل التحديد (R ²)	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.00**	0.357	174.704	7566.769	1	7566.769	الإنحدار
			43.312	314	13599.940	الخطأ
				315	21166.709	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن قيمة مستوى الدلالة (F)، والبالغة (0.00)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض α اقل أو يساوي 0.05، ويتضح كذلك من خلال الجدول أن متغير الدعم النفسي الإجتماعي، يفسر ما مقداره (35.7%)، من التباين في المتغير التابع (الإجهاد المهني). وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل أن هناك أثراً مهماً بدلالة إحصائية في المتغير التابع.

الجدول رقم 40 نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار أثر الدعم النفسي الإجتماعي على مستوى الإجهاد المهني

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

المتغير المستقل	(β)	قيمة (T) المحسوبة	الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة (T)	وجود الأثر
الثابت	28.958	11.407	/	/	0.000**	/
الدعم النفسي الإجتماعي	-0.224	13.218	-0.598	0.357	0.000**	يوجد أثر سلبي
$Y=28.95+(-0.22X) + \epsilon$						المعادلة
(Y): الإجهاد المهني، (X) الدعم النفسي الإجتماعي						

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أن هناك تأثير سلبيًا ذا دلالة إحصائية لمتغير الدعم النفسي الإجتماعي على مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة، وذلك إستنادًا إلى مستوى معنوية متغير الدعم النفسي الإجتماعي بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض α اقل أو يساوي 0.05، كما تشير قيمة (R)، إلى أن قوة الإرتباط بين المتغيرين بلغت (-0.598)، أي إن هناك أثر عكسي بين المتغيرين، فيما فسر متغير الدعم النفسي الإجتماعي ما مقداره (35.7%)، من التباين في المتغير التابع (الإجهاد المهني)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج، وبالتالي فهي قوة تفسيرية جيدة، أما قيمة معامل (β)، والتي بلغت (-0.224)، فتشير إلى أن أي تغير في متغير الدعم النفسي الإجتماعي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في مستوى الإجهاد المهني بمقدار (-0.224).

قياس أثر الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني:

بالاعتماد على نتائج تحليل التباين للأنحدار (Analysis of variance)، بالإضافة إلى تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis)، وذلك لتحديد أثر الدعم التنظيمي كمتغير مستقل على مستوى الإجهاد المهني كمتغير تابع.

الجدول رقم 41 يبين نتائج تحليل التباين للأنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لإختبار أثر الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني

Sig	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.00**	0.210	83.223	4434.672	1	4434.672	الإنحدار

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

			53.287	314	16732.037	الخطأ
				315	21166.709	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

من خلال الجدول أعلاه، يتضح أن قيمة مستوى الدلالة (F)، والبالغة (0.00)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض α اقل أو يساوي 0.05، ويتضح كذلك من خلال الجدول أن متغير الدعم التنظيمي، يفسر ما مقداره (21%)، من التباين في المتغير التابع (الإجهاد المهني). وهي قوة تفسيرية جيدة، مما يدل أن هناك أثراً مهماً بدلالة إحصائية في المتغير التابع.

الجدول رقم 42 نتائج تحليل الانحدار البسيط لإختبار أثر الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني

المتغير المستقل	(B)	قيمة (T) المحسوبة	الإرتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	مستوى الدلالة (T)	وجود الأثر
الثابت	44.330	22.207	/	/	0.000**	/
الدعم التنظيمي	-0.184	9.123	-0.458	0.210	0.000**	يوجد أثر سلبى
المعادلة						
$Y=44.33+(-0.18X)+\epsilon$						
: الإجهاد المهني، (X) الدعم التنظيمي (Y)						

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على مخرجات (spss)

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه، أنه يوجد تأثير سلبى ذو دلالة إحصائية لمتغير الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني لدى عينة الدراسة، وذلك إستناداً إلى مستوى معنوية متغير الدعم التنظيمي حيث بلغ (0.000)، وهو أقل من مستوى الدلالة المفروض α اقل أو يساوي 0.05، كما تشير قيمة (R)، إلى أن قوة الإرتباط بين المتغيرين بلغت (-0.458)، أي إن هناك اثر عكسي بين المتغيرين، فيما فسر متغير الدعم التنظيمي ما مقداره (21%)، من التباين في المتغير التابع (الإجهاد المهني)، وأن المتبقي من هذه النسبة يعود إلى عوامل أخرى لم تظهر في النموذج، وبالتالي فهي قوة تفسيرية جيدة، أما قيمة معامل (B)، والتي بلغت (-0.184)، فتشير إلى أن أي تغير في متغير الدعم التنظيمي بوحدة واحدة سيؤدي إلى حصول تغير في مستوى الإجهاد المهني بمقدار (-0.184).

قياس أثر الدعم النفسي الإجتماعي على الدعم التنظيمي:

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

بالإعتماد على نتائج تحليل التباين للأنحدار (Analysis of variance)، بالإضافة إلى تحليل الإنحدار الخطي البسيط (Simple Regression Analysis)، وذلك لتحديد أثر الدعم النفسي الإجتماعي كمتغير مستقل على الدعم التنظيمي كمتغير تابع.

مناقشة نتائج الفرضيات:

- بالنسبة للدعم التنظيمي فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

أشارت نتائج إختبار الفرضية إلى أن المستوى الدعم التنظيمي متوسط لدى عمال القطاع الصحي وقد وافقت هذه النتيجة دراسة (عبد الحميد العضيلة، 2007) التي توصلت إلى وجود مستوى متوسط من الدعم التنظيمي لدى عينة دراسته، وهذا يشير إلى أن العمال في القطاع الصحي يحصلون على بعض الدعم من جانب مؤسساتهم وهيئاتهم التنظيمية، فالدعم التنظيمي حسب Kurtessis هو علاقة تبادلية اجتماعية بين الموظف والمنظمة، حيث يشعر الموظفون بأنهم ملزمون بمساعدة المنظمة على تحقيق أهدافها وغاياتها ويتوقعون من المنظمة أن تكافئهم على جهودهم التي بذلت من أجلها. (عبد الهادي العامري، 2020)، ولكن هذا الدعم قد يكون غير كافٍ لتلبية جميع احتياجاتهم، فمن المحتمل أن يكون هناك بعض التحديات التي تواجه تقديم الدعم التنظيمي بشكل أكبر. قد يكون من بينها تنظيم العمل والتوجهات التنظيمية الغير الواضحة وغياب الإهتمام بمكانة الدعم التنظيمي لدى المشرفين وكل هذا يؤثر على قدرة المؤسسات الصحية على تقديم الدعم اللازم للعمال.

- بالنسبة للدعم النفسي الإجتماعي فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

أشارت نتائج إختبار الفرضية إلى أن المستوى الدعم التنظيمي متوسط لدى عمال القطاع الصحي وقد أكدت عدة دراسات من بينها دراسة (بن عامر وغريب، 2020) على أهمية هذا المتغير في تحديد رضا العاملين خاصة فيما يتعلق بدور اشباع الحاجات، كالإندماج في العمل، ونمط الاشراف وزملاء العمل ووجود مستوى متوسط للدعم النفسي الإجتماعي يشير إلى أن العمال يحصلون على بعض الدعم الإجتماعي من مختلف المصادر مثل الأسرة وزملاء العمل والأصدقاء، ومع ذلك، يمكن أن يشير المستوى المتوسط أيضا إلى أن هناك مجالا لزيادة الدعم لتلبية احتياجات العمال النفسية والإجتماعية بشكل أفضل. وقد يؤثر المستوى الدعم

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

النفسي الاجتماعي على الصحة النفسية وأداء العمال. إذا لم يكن هناك دعم كافٍ في الأوقات الصعبة والأزمات النفسية أو عند مواجهة تحديات مهنية، فقد يزيد ذلك من مستويات الإجهاد المهني وقلة الرضا في العمل.

- بالنسبة لبعدهم دعم الأسرة فقد بينت النتائج وجود مستوى مرتفع لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت نتائج الفرضية وجود مستوى مرتفع في بعد دعم الأسرة وهذا ما أكدت عليه نتائج دراسة (ثلجوم م، 2019) حيث أن الفرد عندما يشعر أن من في الأسرة أو المجتمع بصفة عامة سيساعده عند الحاجة وأنه يقف إلى جانبه فإن ذلك يزيد من تقديره لذاته، فتتمو الكفاءة لديه على أنه قادر على تحقيق أهدافه وحل مشاكله ومواجهته للضغوط، لذلك فإن العمال في قطاع الصحة يحتاجون الدعم العائلي: وجود مستوى فاعلات لديها دور كبير في دعم ورعاية الأفراد العاملين في القطاع الصحي المنتيمين إليها. هذا يمكن أن يكون مصدر تعزيز للرفاهية النفسية لديهم خاصة وأن من المتعارف عليه أن هذا القطاع يحتمل وجود ضغوط ومؤثرات نفسية ومهنية صعبة مقارنة بالمهن الأخرى.

- بالنسبة لبعدهم زملاء العمل فقد بينت النتائج وجود مستوى مرتفع لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت نتائج الفرضية وجود مستوى مرتفع في بعد دعم زملاء العمل وقد وافقت هذه النتيجة عدة دراسات من بينها دراسة (سادي ملحم، 2012)، (بن عامر و غريب، 2020)، (علي بدير، 2016)، سواء في الجانب التنظيمي أو في جوانب حياتية عامة، فدعم الزملاء يعتبر مصدر مهم جداً لتلبية الحاجة الاجتماعية للعامل داخل المنظمة الصحية نظراً لأن الحياة الاجتماعية داخل هذا نوع من المنظمات معقدة، ويمكن أن يمضي العاملين فيها وقت طويل خاصة في ما يتعلق بورديات العمل والمنأوبة، مما يستوجب التأزر والروح الجماعية بين العاملين في القطاع الصحي. هذا قد يكون نتيجة للتعاون والتفاهم المشترك بين الزملاء والقدرة على الإعتماد على بعضهم البعض في بيئة العمل، ووجود دعم زملاء العمل المرتفع ينعكس إيجابياً على الصحة النفسية للعمال. عندما يشعرون بأنهم مدعومون من قبل زملائهم، قد يكونون أكثر مقدرة على التعامل مع التحديات المهنية والاجتماعية.

- بالنسبة لبعدهم الأصدقاء فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من دعم الأصدقاء، وقد أكدت دراسة (ملحم، 2012) في نتائجها على أن من أهم عناصر الدعم الاجتماعي ما يتعلق بالأصدقاء بصفة عامة، وهذا ما يشير إلى أن عمال القطاع

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

الصحي لا يتلقون الدعم الكافي من محيط أصدقائهم خارج العمل، قد يرجع ذلك إلى غياب الوعي الكافي بأهمية تقديم الدعم النفسي والإجتماعي لهذه الفئة التي تتعرض لضغوط مختلفة وهذا ما يعكس أهمية العلاقات الإجتماعية مع الأصدقاء في حياة العمال، فقد يعتبر هذا البعد مصدراً مهماً للدعم النفسي والإجتماعي خارج بيئة العمل، فعندما يشعر الأفراد بالدعم والانتماء إلى شبكات اجتماعية قوية، يمكن أن يكونوا أكثر قدرة على التعامل مع التحديات النفسية التي مصدرها الوظيفة.

- بالنسبة للإجهاد المهني فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت الدراسة وجود مستوى متوسط من الإجهاد المهني فقد أثبتت عدة دراسات على وجود الإجهاد المهني لدى هذه الفئة من العمال من بينها دراسة (مريم، 2008)، (شمس و المصري، 2013)، (حمداش، 2003)، (نارو، 2020) ويمكن تفسير هذه النتيجة أن هناك عدة عوامل تتسبب في ظهور أعراض الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي إلى أنها تبقى في المستوى المتوسط ذلك نظراً إلى الأساليب التكيفية لطبيعة عملهم وكذا أساليب المواجهة المناسبة للإجهاد المهني الذي يتلقونه في محيطهم الصحي والتي أكدتها نتائج دراسة (نارو، 2020)، ورغم ذلك إلى أنه من الجدير بالذكر أن وجود مستوى متوسط للإجهاد يشير إلى أن العمال في قطاع الصحي يواجهون تحديات معينة في بيئة العمل تؤثر على صحتهم النفسية والعملية. فالإجهاد المهني قد يظهر لدى هذه الفئة نتيجة لعوامل مثل ضغوط العمل الزائدة، والمتطلبات النفسية، وعدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية. ونعتقد أنه يمكن تحسين بيئة العمل من خلال تخفيف هذه الضغوط وتوفير دعم إضافي.

- بالنسبة لبعث المتطلبات النفسية فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت الدراسة وجود مستوى متوسط في بعث المتطلبات النفسية (الإجهاد المهني) وقد اتفقت هذه النتيجة مع ما توصلت له دراسة (شمس و المصري، 2013) إذ أكدت أن الإلتهلاك العاطفي وتبدد الشخصية يعاني منها ما يفوق 50% من عينة الدراسة المتمثلة في الأطباء والمساعدين، إذ اعتبر الباحثان أن هذين المتغيرين النفسيين من أقوى مؤشرات التنبؤ بالضغوط الوظيفية، فوجود مستوى متوسط للمتطلبات النفسية يشير إلى أن هناك خلافاً بين الضغوط والمجهودات والمتطلبات في بيئة العمل، أي أن المتطلبات النفسية التي يحتاجها العامل في القطاع الصحي لم ترق إلى ما يتطلع له أو ما يتوقع وهذا قد يسهم في مستوى الإجهاد المهني لديه.

- بالنسبة لبعث حرية إتخاذ القرار فقد بينت النتائج وجود مستوى مرتفع لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

بينت الدراسة وجود مستوى مرتفع في بعد إتخاذ القرار (الإجهاد المهني) وهذا مؤشر واضح على أن عمال القطاع الصحي من عينة الدراسة يعانون من عدم مشاركتهم وصعوبة في إتخاذ القرارات، وهذا البعد يعتبر ذو أهمية بالغة إذ يؤكد ذلك (عسكر، 2002) أن فرص المشاركة في إتخاذ القرار في المنظمة تؤدي إلى الشعور بالغبرة والإجهاد وأنخفاض الروح المعنوية للعاملين، وتوحدتهم وفقدان إنتمائهم للمؤسسة. وبالمقابل فعندما يشعر العمال بأن لديهم حرية إتخاذ القرار في أمورهم المهنية، قد يزيد ذلك من شعورهم بالمسؤولية تجاه مهامهم وأداء وظائفهم بشكل أفضل. وبالمقابل وجود حرية إتخاذ القرار في تمكين العمال من إتخاذ القرارات المهنية الهامة يؤدي إلى تحقيق التفوق المهني وتطوير مسارات وظيفية ناجحة.

- بالنسبة لبعدها الاجتماعي في العمل فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت نتائج الدراسة وجود مستوى متوسط من بعد الدعم الاجتماعي (الإجهاد المهني) وقد وافقت هذه النتيجة ما توصل اليه Vadgaon 2014 إذ أكد على أن أهم الأبعاد التي عانت منها عينة دراسته من العاملين في شرطة نيوديلبي بالهند هي الضغوطات النفسية الاجتماعية، مما يخلق مستوى عالياً من التوتر ويؤثر بدوره على القدرات الجسدية والعقلية لهم، وباعتبار فئة عمال القطاع الصحي عرضة لهذه الضغوط والمجهدات فإن غياب هذا الدعم لديهم يعتبر مؤشر لظهور الأعراض النفسية والاجتماعية للإجهاد المهني، لذلك فتعزيز الدعم الاجتماعي المتعلق بالإجهاد المهني قد يؤدي إلى تحسين التواصل بين الزملاء وتقديم الدعم النفسي الاجتماعي عند الحاجة له و يكون مفيداً في التعامل مع التحديات المشتركة وتحسين الأداء الجماعي.

- يساهم التغيرات بين الدعم النفسي الاجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

بينت نتائج الدراسة مطابقة النموذج المقترح المتمثل في مساهمة التغيرات بين كل من الدعم النفسي الاجتماعي والدعم التنظيمي في خفض مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي، أي إن زيادة الدعم النفسي الاجتماعي والدعم التنظيمي وبالتغيرات الذي يحدث بينهما يساهمان بنسبة معتبرة في تقليل مستويات الإجهاد، هذه النتيجة تتفق مع ما توصل له نموذج الإجهاد المهني لكوبر 1986 Cooper Model of Stress ، والذي يعتبر أن أحد العناصر الأساسية لتحديد الإجهاد المهني لدى الموظفين هو خصائص الفرد وما يترتب بها من علاقات أسرية وعائلية، وما يتشابك منها مع حدود العمل والذي يفسره الدعم النفسي الاجتماعي، وأيضا مصادر الإجهاد داخل المنظمة التي تتعلق بالعلاقات مع الرؤساء والسلطة وطموحاته الوظيفية مشاركته في إتخاذ القرار والتي يساهم في تفسيرها الدعم التنظيمي. كما تعزز هذه النتيجة ما توصل اليه النموذج التكيفي

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

للإجهاد The adaptation model of stress الذي يؤكد أن الدعم النفسي والاجتماعي المتعلق بالأسرة ودعم الزملاء يساعد الفرد على مواجهة أي تهديد أو موقف مجهود، كما يسهم الدعم التنظيمي من خلال الدعم بالموارد والمعلومات في مواجهة الفرد الشعور بعدم الراحة، ويدعم هذه النتيجة أيضا النموذج الاجتماعي البيئي للإجهاد Socio-Environnemental Model Of Stress, Kahn الذي يؤكد على أن الدعم والمساندة النفسية والاجتماعية والتنظيمية ضرورة ملحة لإحداث توافق بين البيئة الموضوعية (الخارجية) والبيئة النفسية من خلال تقديم الدعم الاسري ودعم الزملاء والمشرفين والدعم الوجداني ودعم بالموارد والمعلومات لتكيف العامل في الظروف المجهدة.

هذا وتؤكد أغلب النماذج التي استعرضناها في الجانب النظري من أمثلة نموذج هاوس 1974 ونموذج هاك مأن 1980 ونموذج د. لازار 2002... الخ، أن لأنواع الدعم بمختلف أبعادها النفسية والاجتماعية دورا في إحدى العوامل أو الأعراض التي تصاحب الإجهاد المهني، أي أنه في بيئة العمل. هذين النوعين من الدعم يتفاعلا ويتكاملان في تحديد مستوى الإجهاد المهني.

في السياق الجزائري، خصوصا في مدينة مثل الجلفة، حيث قد تكون الموارد المهنية والصحية محدودة، فإن وجود دعم كافٍ من الزملاء أو الإدارة أو الأسرة يمثل عامل تعويض حاسم في التخفيف من تأثير ظروف العمل الضاغطة، مثل نقص الإمكانيات، ضغط العمل، أو العمل في فترات المناوبة الطويلة.

التوصيات:

- على المؤسسات في القطاع الصحي تحسين مستوى الدعم التنظيمي، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير سياسات وإجراءات تنظيمية أفضل، وزيادة التواصل مع الموظفين، وتوفير التدريب والتطوير المهني، وضمان توفير الموارد والمعلومات اللازمة التي يحتاجها العامل.
- التشجيع على إتخاذ إجراءات لتعزيز الدعم النفسي الاجتماعي بين عمال القطاع الصحي. من خلال توفير برامج دعم نفسي واجتماعي، وتعزيز التواصل الفعال بين زملاء العمل وتشجيع التفاعل الاجتماعي الإيجابي.
- العمل على دمج الدعم النفسي والاجتماعي، كجزء من مكونات الرعاية الصحية للعمال في مجال القطاع الصحي.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

- تحسين العلاقات بين العائلات والعمال في القطاع الصحي. يمكن تشجيع التواصل المفتوح بين الأسر والمؤسسات الصحية لضمان توفير الدعم اللازم للعمال.
- العمل على أن تكون إدارة الإجهاد المهني أولوية للمشرفين على القطاع الصحي، حيث يمكن أن تؤثر بشكل كبير على صحة وأداء الموظفين في القطاع الصحي وبالتالي تؤثر على جودة الخدمات المقدمة.
- البحث المستقبلي: يمكن أن تشجع هذه النتائج على
- تحسين بيئة العمل والدعم لعمال القطاع الصحي في مدينة الجلفة. وتحسين التوازن بين المتطلبات والموارد وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي للحفاظ على صحة ورفاهية الموظفين والعاملين.
- إجراء المزيد من البحوث لفهم العوامل التي تؤثر على المتطلبات النفسية للعمال في القطاع الصحي وكيفية تحسينها.
- يمكن أن تشجع هذه النتائج على إجراء دراسات إضافية لفهم أفضل للأسباب التي تقف وراء هذا المستوى المتوسط لأنواع الدعم وتقييم تأثيره على العاملين في القطاع الصحي بأساليب وطرق واجراءات بحثية أخرى.
- إجراء المزيد من البحوث لفهم العوامل التي تؤثر على مستوى الدعم والإجهاد، والتي تختلف من فئة عمرية إلى أخرى أو بناءً على الجنس أو الخبرة المهنية.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

الإستنتاج العام للدراسة:

من خلال ما تم ذكره سابقا من جانب نظري وتطبيق وبعد استيفاء الدراسة لمختلف المراحل المنهجية للتحقق من فرضيات الدراسة والتي كان هدفها الرئيس التأكد من صلاحية نموذج الدراسة المقترح والمتمثل في مساهمة التغيرات بين أبعاد الدعم (الدعم النفسي الإجتماعي والدعم التنظيمي) وتأثيرها المباشر في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة، يمكن أن نلخص أهم النتائج المتوصل لها في التالي:

- بالنسبة للدعم التنظيمي، فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
- بالنسبة للدعم النفسي الإجتماعي، فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
 - بالنسبة لبعد دعم العائلة، فقد بينت النتائج وجود مستوى مرتفع لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
 - بالنسبة لبعد دعم زملاء العمل، فقد بينت النتائج وجود مستوى مرتفع لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
 - بالنسبة لبعد دعم الأصدقاء، فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
- بالنسبة للإجهاد المهني، فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
 - بالنسبة لبعد المتطلبات النفسية، فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
 - بالنسبة لبعد حرية إتخاذ القرار، فقد بينت النتائج وجود مستوى مرتفع لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
 - بالنسبة لبعد الدعم الإجتماعي في العمل، فقد بينت النتائج وجود مستوى متوسط لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
- يؤثر متغير الدعم النفسي الإجتماعي سلبيا في مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

عرض وتفسير ومناقشة النتائج

- يؤثر متغير الدعم التنظيمي سلبيا في مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
- يؤثر متغير الدعم النفسي الإجتماعي في متغير الدعم التنظيمي لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.
- يساهم التباين بين الدعم النفسي الإجتماعي والدعم التنظيمي في تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى عمال القطاع الصحي بمدينة الجلفة.

حاولنا من خلال دراستنا هذه عرض أهم الخطوات النظرية والميدانية للتأكد من فرضيات دراستنا والتي من أهمها إختبار النموذج المفسر لأثر كل من الدعم النفسي الإجتماعي والتنظيمي في مستويات الإجهاد المهني لدى فئة مهمة جدا في قطاع الخدمات العامة والمتعلقة بمجال الصحة، وقد كانت أهم نتيجة توصلنا لها أن هناك مستويات متوسطة للدعم بصفة عامة والإجهاد المهني لدى هذه الفئة، كما أن تعزيز الدعم يؤدي إلى تخفيف مستويات الإجهاد المهني لدى هذه الفئة.

وما يجدر بنا أن نشير اليه، أن المتطلبات النفسية والعلاقات الإجتماعية داخل المنظمة وخارجها، بالإضافة إلى الدعم بالموارد والمعلومات وحرية عقلانية في إتخاذ القرار كلها عوامل تساهم في جزء كبير في تخفيف أعباء الوظيفة والضغوطات ومصادر الإجهاد الذي ينشأ لدى الفرد العامل، خاصة إذا ما كانت مهنا شاقة تتطلب تقديم خدمات ورعاية صحية قد تصل إلى الذروة في الأوقات الحرجة.

وهذا ما يجب أن تأخذه الإدارات والمشرفون والمسؤولون في العمل بالحسبان، من خلال تقديم برامج ارشادية وتدريبية وتوعوية معتمدة في أساسها على تعزيز استراتيجيات مواجهة الإجهاد، بالإضافة إلى إعتبار الدعم النفسي الإجتماعي والتنظيمي ضرورة و جزء لا يتجزأ من صحة ورفاهية العامل في القطاع الصحي.

هذا ويجب أن نؤكد على أهمية تقديم الدعم النفسي والإجتماعي في مجتمعاتنا وأماكن عملنا، حيث يمكن لهذا الدعم أن يساعد الأفراد على تحسين جودة حياتهم وزيادة إنتاجيتهم ورفاهيتهم. ويتعين علينا جميعا أن نعمل معا لتعزيز الوعي بهذه المواضيع على الصعيد الأكاديمي والمجتمعي وتوفير الدعم اللازم للأفراد لمواجهة التحديات النفسية والإجتماعية والمهنية في حياتهم.

ورغم النتائج المتوصل اليها في دراستنا هذه، إلى أنه لا بد من أن نشير أنها محدودة ضمن أدوات و عينة و أسلوب بحث اعتمده الباحث لضرورة تحقيق أهداف الدراسة، ما يستدعي الغوص اكثر في موضوع الدراسة عن طريق البحث بأساليب أدق واقتراح و إختبار نماذج اكثر تعقيدا.

المراجع

المراجع

المراجع:

1. القرآن الكريم
2. عمار مدرق نارو. (2020). الإجهاد المهني لدى الشبه طبيين في التخدير و الأنعاش دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة. مخبر بنك الإختبارات النفسية و المدرسية و المهنية(02).
3. باديس بوخلوة، و سهيلة قمو. (2016). اثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية(05).
4. فؤاد حامد الموافي، اسعاد عبد العظيم البنا، و منى سمير درغام. (2016). فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية في خفض أنفعال الغضب لدى طلاب الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية(43).
5. محمود عبد الرحمان الشنطي. (2015). دور الدعم التنظيمي كمتغير معدل في العلاقة بين الضغوط الوظيفية و الأداء الوظيفي. مجلة جامعة القدس المفتوحة للابحاث و الدراسات الادارية و الاقتصادية، 01(03).
6. سعيدة ضيف. (2019). القيادة التحويلية ودورها في تفعيل ادارة المعرفة لبناء منظمات متعلمة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، اطروحة دكتوراء. جامعة زيأن عاشور الجلفة.
7. فتيحة عبد السلام العاشوري. (2014). الدعم النفسي (تعريفه ومجالاته - اساليبه وآلياته. مجلة جامعة سها (العلوم الإنسانية)، 13(02).
8. فتيحة بن زروال. (2013). الإجهاد المهني لدى العاملين بمصالحتي الاستعجالات و التوليد (المصادر، الأعراض، و استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية بالقطاعات الإستشفائية لولاية ام البواقي. حوليات جامعة قلمة الاجتماعي و الإنسانية(03).
9. صالح عبد الله الكرديس. (2009). اثر الدعم التنظيمي و الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة، اطروحة دكتوراء. اليمن: جامعة مؤتة.
10. نوال حمداش. (2004). قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني. مجلة العلوم الإنسانية، جامعة منتوري قسنطينة(21).
11. محمد جبر، ج. (2013). علم النفس الايجابي (ط2).
12. الشريبي علي علي، ه. (2017). فعالية برنامج ارشادي قائم على الدعم النفسي الايجابي لخفض الكمالية العصبية لدى الفئات بالمرحلة الثانوية. مجلة تطوير الأداء الجامعي، 5(2).
13. مرسلينا حسن، ش. (2013). الدعم النفسي ضرورة مجتمعية. شبكة العلوم النفسية.
14. صباح نصرأوي . (2015). استراتيجيات مواجهة الضغط النفسي المهني لدى الأطباء المناوبين ليلا دراسة وصفية تحليلية بمستشفى قايس خنشلة. مجلة الحقيقة، 14(01)، 227-262.

المراجع

15. نادر أحمد أبو شيخة. (2009). مدخل إلى إدارة الوقت. (ط1). الاردن: دار المسيرة.
16. شيماء احمد محمد الديداموني. (2009). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالموهبة الابتكارية للمراهقين، رسالة ماجستير. مصر: جامعة الزقازيق.
17. ناصر محمد العديلي. (1993). إدارة المنشآت. (ط1). السعودية: مرام للطباعة الإلكترونية.
18. وردة عبد الخالق عبد الرحمن. (2017). الدور الوسيط للدعم التنظيمي المدرك في العلاقة بين مصادر الإجهاد الوظيفي وسلوكيات المواطنة التنظيمية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 40(113)
19. عبد الرحيم فاطمة النوايسة. (2015). أساسيات علم النفس. دار المنهاج.
20. فاتن الجرف. (2018). أزمة الهوية وتداعياتها على الاستقرار السياسي في الوطن العربي. دار الجندي للنشر والتوزيع.
21. عبد العزيز عبد الهادي العامري. (2020). العلاقة بين الدعم التنظيمي والاستغراق الوظيفي وأثرهما على التهمك التنظيمي لدى العمال الإداريين في جامعة الحديدة. مجلة الآداب للدراسات النفسية و التربوية. (8)
22. عزيز اسلام. (2013). مساهمة في دراسة مقاومة الإجهاد المهني من خلال مقارنة التحليل التبادلي، اطروحة دكتوراه منشورة. ام بواقي، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي، ام بواقي، كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية.
23. عبد العزيز بركات. (2014). مقدمة في التحليل الإحصائي لبحوث الإعلام. المنهاج. تم الاسترداد من https://www.google.dz/books/edition/الإح_التحليل_مقدمة_في_التحليل_الإح/dSv2DQAAQBAJ?hl=fr&gbpv=0&kptab=overview
24. عبيدات ، ذوقان وآخرون (2010) البحث العلمي مفاهيمه وأدواته وأساليبه دار الفكر للنشر والتوزيع
25. محمد علي الجودي، النعاس سعيد علي، و فاطنة بن بلخير. (2019). مستوى إدراك محددات الدعم التنظيمي بمنظمات الاعمال. مجلة آفاق للعلوم، 05(18).
26. الخضراء، و آخرون. (1995). السلوك التنظيمي. (ط1). عمان، الاردن: المكتبة الوطنية.
27. زكريا الدوري مطلق. (2005). الإدارة الإستراتيجية مفاهيم وعمليات وحالات دراسية. عمان: دار اليازوري.
28. حسنين السيد طه، و آخرون. (2016). أثر محددات إدراك الدعم التنظيمي والمالي على دافعية الأفراد للإنجاز. مجلة الدراسات والبحوث البيئية، 5(2).
29. محروس محمد الشناوي، و عبد الرحمان السيد محمد. (1994). المساندة الاجتماعية و الصحة النفسية (مراجعة نظرية و دراسات تطبيقية). (ط01). مصر: مكتبة الأنجلو المصرية.

المراجع

30. عمار الطيب كشرود. (1995). علم النفس الصناعي و التنظيم الحديث. 2(01). بنغازي: منشورات جامعة قارينوس.
31. حمود الفريجات، و حضير كاظم. (2009). السلوك التنظيمي مفاهيم معاصرة. الاردن: اثراء للنشر والتوزيع.
32. صالح عبد الله الكريديس. (2009). اثر الدعم التنظيمي و الاجتماعي في تخفيف ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة، اطروحة دكتوراء. اليمن: جامعة مؤتة.
33. عبد الحميد عبد الفتاح المغربي. (2007). المهارات السلوكية و التنظيمية لتنمية الموارد البشرية. Vol. 1 ط1. (مصر: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع).
34. فؤاد حامد الموافي، اسعاد عبد العظيم البناء، و منى سمير درغام. (2016). فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية في خفض أنفعال الغضب لدى طلاب الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية. (43)
35. حنأن بالجون. (2012). التأتأة، الدعم الاجتماعي و التوافق الدراسي، رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة الجزائر 02، قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا.
36. هوارى بغو. (2020). الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية، اطروحة دكتوراه منشورة. ام بواقي، الجزائر: جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.
37. فتيحة بن زروال. (2008). أنماط الشخصية و علاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، و استراتيجيات المواجهة)، اطروحة دكتوراه منشورة. قسنطينة، الجزائر: جامعة منتوري، قسنطينة.
38. فتيحة بن زروال. (2013). الإجهاد المهني لدى العاملين بمصالحتي الاستعجال و التوليد (المصادر، الأعراض، و استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية بالقطاعات الإستشفائية لولاية ام البواقي. حوليات جامعة قلمة الاجتماعي و الإنسانية. (03)
39. باديس بوخلوة، و سهيلة قمو. (2016). اثر الدعم التنظيمي على جودة الخدمات الصحية. المجلة الجزائرية للتنمية الإقتصادية. (05)
40. جهيد بوطالب. (2021). أثر الدعم التنظيمي في التشارك المعرفي، اطروحة دكتوراه غير منشورة. جيجل، الجزائر: جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.
41. نورة حاج علي. (2021). الدعم الاجتماعي كأداة لإدارة الضغوط المهنية لدى المرأة العاملة في الجزائر، اطروحة دكتوراه غير منشورة. معسكر، الجزائر: جامعة مصطفى اسطمبولي معسكر.
42. عارف حسين ناجي. (2001). السلوك التنظيمي. (ط1). عمان: دار يافا العلمية.

المراجع

43. خديجة حمو علي. (2018). مساهمة الدعم النفسي والاجتماعي في تحقيق الصحة النفسية لدى المسنين. مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية. (35)
44. ليلى خالد بدارنه. (2012). مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين، رسالة ماجستير منشورة. عمان: جامعة عمان العربية، كلية العلوم التربوية والنفسية.
45. برشك صالح محمد العسكري، و سولاف عز الدين سعيد الدلوي. (2017). دور التوصيف الوظيفي والدعم التنظيمي المدرك في تحقيق الأداء الوظيفي المتميز. مجلة العلوم الاقتصادية و الادارية، 23. (101)
46. عبد الباقي صلاح الدين. (2004). السلوك الفعال في المنظمات. الاسكندرية: الدار الجامعية للطبع و النشر و التوزيع.
47. حسن عاطف، و حسن أبو ناصر. (2017). أثر إدراك الدعم التنظيمي في تحقيق استراتيجية المسؤولية الاجتماعية الشاملة في المصارف. مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 9. (22).
48. فتيحة عبد السلام العاشوري. (2014). الدعم النفسي (تعريفه ومجالاته - اساليبه وآلياته. مجلة جامعة سها (العلوم الإنسانية)، 13. (02).
49. علي عبد السلام علي. (2005). المساندة الاجتماعية و تطبيقاتها العملية. مصر: جامعة الرقازيق، كلية الآداب، قسم علم النفس.
50. طه عبد العظيم حسين، و سلامة عبد العظيم حسين. (2006). استراتيجيات الضغوط التربوية و النفسية. (ط1) عمان، الاردن: دار الفكر.
51. عبد الحميد عريب العضيلة. (2007). العلاقة بين الدعم التنظيمي المدرك والولاء التنظيمي في الجامعات الأردنية، رسالة ماجستير منشورة. جامعة مؤتة، الإدارة التربوية قسم الأصول والإدارة التربوية.
52. علي عسكر. (2002). ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها. (ط2). الكويت: دار الكتاب الحديث.
53. سمرة عسلي. (2017). إدراك التنكيد و علاقته بالإجهاد لدى العاملين بالمؤسسات الخدمتية والصناعية الجزائرية، أطروحة دكتوراه منشورة. قسنطينة: جامعة عبد الحميد مهري-قسنطينة 2، كلية علم النفس و علوم التربية.
54. ناصر علي كريم، و آخرون. (2009). علم النفس الاداري و تطبيقاته في العمل. عمان، الاردن: دائل للنشر.
55. اميمة عناب. (2018). الإجهاد المهني لدى الموظفين الاداريات (المصادر، الأعراض ، و استراتيجيات المواجهة)، أطروحة دكتوراه منشورة. جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

المراجع

56. سعيد قارة. (2009). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بتقبل العلاج عند المرضى المصابين بارتفاع ضغط الدم الأساسي، رسالة ماجستير. باتنة، الجزائر: جامعة الحاج لخضر، باتنة.
57. قنون خميسة. (2007). الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالاكنتاب لدى المصابين بالأمراض الأنتانية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير. بسكرة: جامعة محمد خيضر، بسكرة.
58. أكرم محسن، و مهدي الياسري. (2018). الدعم المنظمي واثره في تعزيز السيادة الإستراتيجية: دراسة تحليلية لآراء القيادات العليا في الشركة العامة لصناعة الاسمنت الجنوبية. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 14. (56)
59. عمر مصطفى محمد النعاس. (2008). الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية. (ط01). مصراتة، ليبيا: منشورات جامعة 7 أكتوبر.
60. وائل محمد جبريل، و أحمد محمد العوامي. (2018). أثر الدعم التنظيمي على إدارة الابتكار. مجلة الامتياز لبحوث الإقتصاد والإدارة، 2. (3)
61. شاهين محمد عبد التواب. (2002). الدعم التنظيمي وعلاقته بكل من : عدالة التوزيع والمشاركة في إتخاذ القرارات والكفاءة الاجتماعية. مجلة البحوث الإدارية. (1)
62. محمد يونس ثلجوم . (2019). مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالكفاءة الذاتية المدركة واستراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية لدى طلاب المرحلة الثانوية، اطروحة دكتوراء غير منشورة. البليدة، الجزائر: جامعة البليدة 02 علي لونيبي، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.
63. عمار مدرق نارو. (2020). الإجهاد المهني لدى الشبه طبيين في التخدير و الأنعاش دراسة ميدانية بالمركز الاستشفائي الجامعي باتنة. مخبر بنك الإختبارات النفسية و المدرسية و المهنية. (02)
64. ابراهيم كمال مرسي. (2000). السعادة و تنمية الصحة النفسية. (ط03). مصر: دار النشر للجامعات.
65. طارق مكرد. (2008). العلاقة بين الضغوط النفسية و الدعم الاجتماعي عند الطلبة. مجلة الباحث الجامعي.
66. جميلة هرمز. (2012). الدعم الاجتماعي و تأثيره على القلق و الاكنتاب لدى مرضى القصور الكلوي المزمن الملازمين للكلية الاصطناعية، اطروحة دكتوراء غير منشورة. الجزائر: كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.
67. لويس معلوف. (1931). المنجد في اللغة العربية. لبنان: دار المشرق بيروت المطبعة الكاثوليكية.
68. محمد بن مكرم بن علي، أبو الفضل، جمال الدين ابن منظور. (1414هـ). لسان العرب. (ط03). دار صادر. بيروت.
69. بيتر. توفاليس. (1988). العلاج النفسي التدعبي. ترجمة "لطفى فطيم وعادل دمرداش". القاهرة: المكتب الاعلامي للثقافة.
70. محمد أحمد دياب (2013). علم النفس الإيجابي. الرياض: دار الزهراء.

المراجع

71. مصطفى خليل عطا الله و فضل ابراهيم عبدالصمد(2013). علم النفس الايجابي وأثيره في الممارسات والخدمات النفسية " رؤية مستقبلية لدورة في التدخلات العلاجية". مجلة البحث في التربية وعلم النفس، جامعة المنيا.(13).1-29.
72. بن ناصر العماري خليفة الدوسري. (2020). الدعم النفسي والاجتماعي وعلاقته بالضغوط النفسية لدى رجال الشرطة في دولة قطر. المجلة الاكاديمية للابحاث والنشر العلمي(17)، 125-162.
73. وحيدة محمد مراد. (2015). إضطراب ما بعد الصدمة وعلاقته بالدعم النفسي، رسالة ماجستير منشورة. سوريا: جامعة دمشق، كلية التربية.
74. قحطآن عبد الجبار الحميري ساهرة. (2020). برنامج ارشادي أنتقائي في الدعم النفسي الايجابي للحد من التنمر الالكتروني لدى طلاب المرحلة الثانوية بمحافظة بابل. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 28(6).
75. محمد ملحم سامي. (2007). مبادئ التوجيه والارشاد النفسي (المجلد ط1). عمأن الاردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
76. بشرى اسماعيل. (2004). ضغوط الحياة و الإضطرابات النفسية (الإصدار 1). القاهرة: مكتبة الأنجلومصرية.
77. خضرة حديدآن، فتيحة بن زروال، و الهاشمي لوكيا. (2014). الإجهاد الفردي و التنظيمي واستراتيجية مواجهته. الجزائر: جامعة قسنطينة، مخبر التطبيقات النفسية و التربية.
78. صابر بحري. (2009). الإجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العامين بالمستشفيات العمومية، رسالة ماجستير. الجزائر: جامعة الاخوة منتوري قسنطينة 1.
79. علي عسكري. (2000). ضغوط الحياة واساليب مواجهتها، الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق (الإصدار 2). الكويت: دار الكتب الحديثة.
80. فاروق السيد عثمان. (2001). القلق و ادارة الضغوط النفسية (الإصدار 1، المجلد 16). القاهرة: دار الفكر العربي، سلسلة المراجع في التربية و علم النفس.
81. نوال حمداش. (2003). الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة الجزائرية و استراتيجيات تعاملها معه، اطروحة دكتوراه غير منشورة. الجزائر: جامعة قسنطينة.
82. يحيي الأحمدى. (2002). علم نفس الفروق الفردية. القاهرة: دار الأحمدى للنشر.
83. حامد فؤاد المواقي، عبد العظيم إسعاد البنا، و سمير منى درغام. (2016). فعالية برنامج قائم على الدعم النفسي للجوانب الإيجابية في الشخصية في خفض أنفعال الغضب لدى طلاب الجامعة. مجلة بحوث التربية النوعية، جامعة المنصورة(43).
84. رجاء مريم. (2008). مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق. مجلة جامعة دمشق، 24(02).
85. رزق تهاني علي بدير. (2016). الدعم الاجتماعي المدرك وعلاقته بالأمن النفسي لدى المطلقات في كفر قاسم، رسالة ماجستير. الاردن: جامعة عمأن العربية، كلية العلوم التربوية والنفسية.

المراجع

86. زهرة بن عامر، و حسين غريب. (2020). واقع عمال النظافة وعلاقته بالدعم الاجتماعي والرضا الوظيفي دراسة مقارنة بين عمال الجزائر، تونس وبلجيكا. مجلة دراسات أنسانية واجتماعية، 09(02).
87. سامي محمد ملحم. (2012). مصادر الدعم الاجتماعي وعلاقتها بالسلوك التنمري لدى المراهقين، رسالة ماجستير. الاردن: جامعة عمان العربية، كلية العلوم التربوية والنفسية.
88. سمير رحاب طاحون. (2020). التراحم الذاتي والدعم النفسي كمتغيرات وسيطة في العلاقة بين ضغوط التوقعات الأكاديمية والرفاهية العقلية لدى طلبة المرحلة الثانوية. مجلة الباحث العلمي في التربية(21).
89. طارق شمس، و رجاء المصري. (2013). الإجهاد الوظيفي و إستنفاد الطاقة لدى أطباء التخدير ذوي المستقبل الأكاديمي في مستشفى مصري. المجلة الطبية لجامعة السلطان قابوس، 13(02)، 287-295. doi:10.12816/0003236
90. عبد الحافظ علي أحمد العملة. (2017). أهمية إستحداث وحدة الدعم النفسي والاجتماعي في المؤسسة الشرطة من وجهة نظر ضباط مرتبات الشرطة، رسالة ماجستير منشورة. فلسطين: جامعة القدس، معهد التنمية المستدامة.
91. كريم منصور محمد عسرأن. (2018). الية برنامج إرشادي قائم على الدعم النفسى الإيجابى في تحسين التمكين النفسى لدى الأمهات وأثره على السلوك التكييفى لدى أطفالهن ذوى الإعاقاة الفكرية. مجلة التربية الخاصة، 07(25)، 137-239.
92. كريمة بوغازي. (2018). الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين (دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم ابن زهر- قالمة-). حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 01(23).
93. كمال يوسفى. (2018). أثر محددات الدعم التنظيمي المدرك على دافعية الأنجز دراسة ميدانية لعينة من المؤسسات الصحية العمومية في الجزائر، اطروحة دكتوراه. جامعة محمد بوضياف المسيلة.
94. ليلي الشريف، و مروة محفوظ. (2021). ميارة التعاطف لدى عينة من العاملين في مجال الدعم النفسى في محافظة اللاذقية في ضوء بعض المتغيرات. مجلة جامعة تشرين، الآداب والعلوم الإنسانية، 43(01).
95. معأوية أبو غزال. (2009). الاستقواء وعلاقته بالشعور بالوحدة والدعم الاجتماعي. المجلة الأردنية في العلوم التربوية، 05(02)، 89-113.
96. نجم الحميدي، أحمد اليوسفي، و عقبه العيسى. (2018). أثر الدعم التنظيمي المدرك والرضا الوظيفي في نية ترك العمل عند مقدمي خدمة الإتصالات في مدينة حلب. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 01(43).
97. يوسف خالد الزعبي، و عبد الله صالح الكريديس. (2012). مدى تأثير الدعم التنظيمي والاجتماعي في ضغوط العمل: دراسة ميدانية على العاملين في مراكز الدوائر الحكومية في محافظة جدة في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الإقتصاد و الإدارة، 26(01)، 221-280.

المراجع

98. Prado-Gascó, V., Gómez-Domínguez, M. T., Soto-Rubio, A., Díaz-Rodríguez, L., & Navarro-Mateu, .D. (2020). Stay at Home and Teach: A Comparative Study of Psychosocial Risks Between Spain and Mexico During the Pandemic. *Frontiers in Psychology*, 11. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2020.566900>
99. Beauregard, L., & Dumont, S. (1996). La mesure du soutien social. *Service social*, 45(3). doi:<https://doi.org/10.7202/706737ar>
100. Bloch, H., Chemama, R., Dépret, E., Gallo, A., Leconte, P., Le Ny, J.-F., . . . Reuchlin, M. (2000). *Larousse Grand Dictionnaire de la Psychologie*. Paris: Larousse.
101. Brownwell, A., & Shumaker, S. (1984). Social Support: An Introduction to a Complex Phenomonon. *Journal of social Issues*, 40(4).
102. Cacioppe, R. (1999). Using team – individual reward and recognition strategies to drive organizational success. *Leadership & Organization Development Journal*, 20(6).
103. Cox, T., & Mackay, C. J. (1981). A Transactional approach to occupational stress. In E.N.
104. (Cooper, C. L., & Cartwright, S. (1994). Healthy mind; healthy organization—A proactive approach to occupational stress. *Human Relations*, 47(4).
105. Habra, M. (2005). An exploration of hostility and social support: A focus on joint cognitive mechanisms:PHD. Canada: University of British Columbia.
106. House, J. (1981). *Stress and Social Support*. New York: Addison Wesley Publisher.
107. Karasek, R., & Theorell, T. (1990). *Healthy Work: Stress, Productivity, and the Reconstruction of Working Life*. Basic Books.
108. Kendler, K., Myers, M., & Prescott, C. (2005). *The contribution of the social environment to host resistance*. U.K: Plenum Press.
109. Mohammad, A., Al Sadat, N., Yim, L., & Chinna, K. (2015). Validity and Reliability of the Hausa Version of Multidimensional Scale of Perceived Social Support Index. *Red Crescent Med*, 17(2).
110. Moorhead, G., & Griffin, R. (2004). *Organizational Behaviour: Managing People and Organizations (Vol. 7)*. New York: Houghton Mifflin Company.

المراجع

111. Payne, R. (1988). *Individual Differences in the Study of Occupational Stress*. New York: Wiley.
112. Schwarzer, R., & Leppin, A. (1991). Social support and health: A theoretical and empirical overview. *Journal of Social and Personal Relationships*, 2(8).
113. (Storey, J. (2007). *Human resource management: A critical text*. Cengage Learning EMEA).
114. Taché, J. (1979). *Stress, and Death*. New York: Plenum Medical Book Company.
115. Graziani, P., & Swendsen, J. (2004). *Le stress : émotions et stratégies d'adaptation*. Paris: Nathan Université.
116. Hobfoll, S. E. (2001). The Influence of Culture, Community, and the Nested-Self in the Stress Process: Advancing Conservation of Resources Theory. *Applied Psychology*, 50(03), 337-421.
117. Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500–507. <https://doi.org/10.1037/0021-9010.71.3.500>
118. Lassarre, D. (2005). Vers un modèle psychosocial de l'épisode de stress. In G. Chasseigne et D. Lassarre (Eds.), *Stress et Société (Vol. 02)*. France: Presses Universitaires de Reims.
119. Lazarus, R. S , & Folkman S. (1984) . *Stress, Appraisal, and Coping*. Springer.
120. Jason, L., Taylor, R., & Kennedy, C. L. (2010). Chronic Fatigue Syndrome, Fibromyalgia and Multiple Chemical Sensitivities in Community Based Sample of Persons with Chronic Fatigue Syndrome Like Symptom. *Psychosomatic Medicine*(62), 655-663.

الملاحق

الملاحق

ملحق رقم 1 الصورة الأولية لاداة الدراسة



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية فرع علم النفس

إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة دكتوراه في علم النفس التنظيم والعمل نرجو من حضرتكم الإجابة بكل موضوعية على العبارات بوضع علامة X في الخانة المناسبة. لا توجد اجابة صحيحة أو أخرى خاطئة بل هي الاجابة التي توافق شعوركم ووجهة نظركم. شكرا جزيلا على مسأهتكم في هذا البحث مع العلم أن هذه المعلومات لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي.

الجنس	
أنثى	ذكر

السن			
أقل من 30	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 49 سنة	أكثر من 50 سنة

الحالة الاجتماعية		
متزوج	مطلق	أعزب/أرمل

المستوى التعليمي				
أقل من ثانوي	ثانوي	ليسانس	مهندس/ماستر	ماجستير/ دكتوراه

الملاحق

سنوات العمل	أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 21 سنة

طبيعة الوظيفة	عامل مهني	إداري	ممرض	قابلة	طبيب

الدعم التنظيمي					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1 تقدر الإدارة مجهوداتي في تطوير المؤسسة
					2 إذا كان بإمكان الإدارة توظيف شخص ما ليحل محلي براتب أقل، فلن تتردد في ذلك
					3 الإدارة لا تقدر أي جهد إضافي مني
					4 تهتم الإدارة كثيرا بأهدائي وقيمي في العمل
					5 تتفهم الإدارة غيابي بسبب المرض
					6 تتجاهل الإدارة أي شكوى أقدمها
					7 تتجاهل الإدارة مصلحتي عند إتخاذ قرارات خاصة بعلمي
					8 أجد المساعدة من الإدارة في حالة وقوعي في مشكلة
					9 تهتم الإدارة بصحتي ورفاهيتي
					10 الإدارة مستعدة لبذل مجهودات من أجل السماح لي باستخدام كل قدراتي في العمل
					11 لا تتفهم الإدارة غيابي بسبب ظرف شخصي

الملاحق

					الإدارة مستعدة للإستغناء عني إذا توفرت لها طريقة أكثر فعالية في أداء مهامي	12
					الإدارة تتسامح مع الأخطاء غير المقصودة في العمل	13
					الإدارة مستعدة للإستغناء عني إذا حصل أي انخفاض بسيط في ادائي لمهامي	14
					تعتقد الإدارة أن إستمراري لبقية مساري الوظيفي لا يضيف الكثير لها	15
					لا تقدم الإدارة فرص كافية للترقية في المراتب الوظيفية	16
					لا تلاحظ الإدارة إذا ما قدمت أداءً مميزاً في مهامي	17
					توافق الإدارة على طلب منطقي لتحسين ظروف العمل	18
					إذا تم تسريحي، فأن الإدارة تفضل تعيين شخص جديد بدلاً من إعادتي	19
					ستساعدني الإدارة في حالة ما إذا طلبت استثناء خاصا بي	20
					تهتم الإدارة بحالة الرضا الوظيفي لدي	21
					إذا اتاحت الفرصة للإدارة لاستغلالني في العمل فستفعل ذلك	22
					الإدارة تبدي إهتماما قليلا جدا بالنسبة لي	23
					إذا قررت ترك الوظيفة ستحاول الإدارة اقناعي بعدم فعل ذلك	24
					تهتم الإدارة بأرائي	25
					تعتقد الإدارة أن توظيفي خطأ	26
					تفتخر الإدارة بإنجازاتي في العمل	27
					تهتم الإدارة بإنجاز العمل أكثر مني شخصياً	28
					تتفهم الإدارة في حالة عدم قدرتي إنجاز بعض المهام في وقتها	29
					إذا حققت الإدارة ربحاً زائداً سأستفيد منه في مرتبي	30
					تعتقد الإدارة أن عملي يمكن أن يقوم به أي موظف آخر	31

الملاحق

					لا تهتم الإدارة بدفع المرتب اللازم مقابل ما استحقه	32
					تتمنى الإدارة أن تنصبي في أحسن عمل استحقه	33
					إذا ألغيت مهمامي في المؤسسة فأن الإدارة ستتخلى عني بدل أن تحولني لوظيفة أخرى	34
					تحاول الإدارة أن تجعل عملي مهم قدر المستطاع	35
					يفتخر مشرفي في العمل بأنني أنتهي للمؤسسة	36

الدعم النفسي والاجتماعي					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1 يشاطرنني أصدقائي أفراحي وأحزاني.
					2 لا أشعر بالسعادة عندما يمدني زملائي بالمعلومات والمعارف المفيدة.
					3 تنصت إليّ أسرتي جيداً إذا أردت أن أتحدث عن مشاعري
					4 يساعدني زملائي في المواقف التي أكون فيها متوتراً
					5 أستطيع أن أتحدث بصراحة مع أصدقائي
					6 يقترح عليّ زملائي البدائل المختلفة لحل المشكلات التي أواجهها
					7 أجد العون من أسرتي عندما أحتاج إليها
					8 يزورني أصدقائي أو يدعونني لزيارتهم
					9 لا يعاملني زملائي كثيراً بلطف
					10 أشعر بأنني فقدت أصدقائي الذين كنت أحكي لهم أسراري.
					11 أحصل على أفكار جيدة من أسرتي عند إستشارتي لها في عمل ما .

الملاحق

					أقصد أصدقائي ليساعدوني في حل المشكلات الصعبة.	12
					تساعدني أسرتي على الهدوء والإسترخاء عندما أكون متوتراً	13
					أشعر بعدم أهميتي لدى أصدقائي عندما أخطأ في بعض التصرفات	14
					تتحدث أسرتي معي فيما يخصني من أمور	15
					تفعل أسرتي ما يبعث السرور إلى نفسي	16
					يوجه أصدقائي إليّ اللوم كثيراً	17
					ينصحن زملائي عندما أقوم بعمل ما	18
					تقدم إليّ أسرتي النصيحة في أمور حياتي	19
					يساعدني زملائي عند إنجاز عمل ما	20
					اأتمن أسرتي على أسراري عند الحديث إليّ	21
					تساعدني أسرتي بالمال عندما أمر بضائقة مالية	22
					اعتمد على أصدقائي القريبين مني لمساعدتي	23
					أجد من أسرتي إذاناً صاغية لاحتياجاتي	24
					أعتقد بأن المساندة الوجدانية من الزملاء هامة لي.	25
					ألجأ إلى أصدقائي عندما أتعرض لإهانة من شخص ما	26
					يشاركني أصدقائي نفس إهتماماتي في الحياة	27
					يشعروني أفراد أسرتي بأنني شخص جدير بالإهتمام.	28
					يتخلى عني زملائي عندما أكون في أزمة مالية.	29
					تربطني بأسرتي علاقة حميمة بسبب الود والحب	30
					أعتمد على أصدقائي في توجيه النصائح والمقترحات.	31
					أشعر أنني محل إهتمام بين زملائي	32
					أشعر بأن ثقتي بمن حولي من الأصدقاء قوية	33

الملاحق

					تؤمن أسرتي بأني أقوم بعمل شيء ذات قيمة	34
--	--	--	--	--	--	----

الإجهاد المهني						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة في عملي	1
					أقوم بمهام متكررة	2
					عملي يطلب مني أن أكون مبدعا	3
					عملي يمنحني في بعض الأحيان فرصة إتخاذ القرارات بنفسني	4
					يتطلب عملي مستوى عال من الكفاءة	5
					أثناء القيام بمهمتي لدي القليل من الحرية في تقرير كيفية القيام بعملي	6
					أقوم بنشاطات متنوعة في عملي	7
					يتطلب مني عملي السرعة في إنجازه	8
					يتطلب مني عملي أن اعمل بشدة	9
					يطلب مني القيام بكمية كبيرة من العمل	10
					املك الوقت الكاف لإنجاز عملي	11
					أتلقي أوامر متناقضة من طرف أشخاص آخرين	12
					عملي يحتاج مني فترات طويلة من التركيز	13
					في بعض الأحيان تتوقف بعض المهام التي أقوم بها مما يستدعي استكمالها في وقت لاحق	14
					عملي يشعرني بالضغط	15

الملاحق

					16	انتظار انتهاء زملائي أو بعض المصالح الأخرى من العمل عادة ما يعطل عملي الخاص
					17	يهتم مشرفي المباشر برفاهية رؤوسيه
					18	يولي مشرفي المباشر إهتماما كبيرا لما أقوله
					19	يساعدني مشرفي المباشر في أداء مهمتي على أكمل وجه
					20	ينجح مشرفي المباشر بسهولة في جعل رؤوسيه متعاونين فيما بينهم
					21	يتسم زملائي في العمل بالكفاءة المهنية
					22	يبيدي لي زملائي في العمل إهتماما كبيرا
					23	يظهر لي زملائي في العمل ودا كبيرا
					24	يساعدني زملائي في العمل على القيام بمهامي على أكمل وجه

الملاحق

ملحق رقم 2 الصور النهائية لاداة الدراسة



جامعة ابن خلدون - تيارت
كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية فرع علم النفس

إستبيان

في إطار إنجاز مذكرة دكتوراه في علم النفس التنظيم والعمل نرجو من حضرتكم الإجابة بكل موضوعية على العبارات بوضع علامة X في الخانة المناسبة. لا توجد اجابة صحيحة أو أخرى خاطئة بل هي الاجابة التي توافق شعوركم ووجهة نظركم. شكرا جزيلا على مسأهتكم في هذا البحث مع العلم أن هذه المعلومات لن تستخدم الا لغرض البحث العلمي.

الجنس	ذكر	أنثى

السن	أقل من 30	من 30 إلى 40 سنة	من 41 إلى 49 سنة	أكثر من 50 سنة

الحالة الاجتماعية	متزوج	مطلق	أعزب/أرمل

المستوى التعليمي	أقل من ثانوي	ثانوي	ليسانس	مهندس/ماستر	ماجستير/دكتوراه

الملاحق

أقل من 5 سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 21 سنة	سنوات العمل

طبيب	قابلة	ممرض	إداري	عامل مهني	طبيعة الوظيفة

الدعم التنظيمي					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					1 تقدر الإدارة مجهوداتي في تطوير المؤسسة
					3 الإدارة لا تقدر أي جهد إضافي مني
					4 تهتم الإدارة كثيرا بأهدافي وقيمي في العمل
					5 تتفهم الإدارة غيابي بسبب المرض
					6 تتجاهل الإدارة أي شكوى أقدمها
					7 تتجاهل الإدارة مصلحتي عند إتخاذ قرارات خاصة بعلمي
					8 أجد المساعدة من الإدارة في حالة وقوعي في مشكلة
					9 تهتم الإدارة بصحتي ورفاهيتي
					10 الإدارة مستعدة لبذل مجهودات من أجل السماح لي باستخدام كل قدراتي في العمل
					11 لا تتفهم الإدارة غيابي بسبب ظرف شخصي
					12 الإدارة مستعدة للإستغناء عني إذا توفرت لها طريقة أكثر فعالية في أداء مهامي
					13 الإدارة تتسامح مع الأخطاء غير المقصودة في العمل

الملاحق

				الإدارة مستعدة للإستغناء عني إذا حصل اي أنخفاض بسيط في ادائي لمهامي	14
				تعتقد الإدارة أن إستمراري لبقية مساري الوظيفي لا يضيف الكثير لها	15
				لا تقدم الإدارة فرص كافية للترقية في المراتب الوظيفية	16
				لا تلاحظ الإدارة إذا ما قدمت أداءً مميزاً في مهامي	17
				توافق الإدارة على طلب منطقي لتحسين ظروف العمل	18
				إذا تم تسريحي، فأن الإدارة تفضل تعيين شخص جديد بدلاً من إعادتي	19
				ستساعدني الإدارة في حالة ما إذا طلبت استثناء خاص بي	20
				تهتم الإدارة بحالة الرضا الوظيفي لدي	21
				إذا اتاحت الفرصة للإدارة لاستغلالي في العمل فستفعل ذلك	22
				الإدارة تبدي إهتماماً قليلاً جداً بالنسبة لي	23
				إذا قررت ترك الوظيفة ستحاول الإدارة اقناعي بعدم فعل ذلك	24
				تهتم الإدارة بأرائي	25
				تعتقد الإدارة أن توظيفي خطأ	26
				تفتخر الإدارة بإنجازاتي في العمل	27
				تتفهم الإدارة في حالة عدم قدرتي إنجاز بعض المهام في وقتها	29
				إذا حققت الإدارة ربحاً زائداً سأستفيد منه في مرتبي	30
				تعتقد الإدارة أن عملي يمكن أن يقوم به اي موظف آخر	31
				تتمنى الإدارة أن تنصبي في أحسن عمل استحققه	33
				إذا ألغيت مهامي في المؤسسة فأن الإدارة ستتخلى عني بدل أن تحولني لوظيفة أخرى	34
				تحاول الإدارة أن تجعل عملي مهم قدر المستطاع	35

					يفتخر مشرفي في العمل بأنني أنتهي للمؤسسة	36
--	--	--	--	--	--	----

الدعم النفسي والاجتماعي						
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات	
					يشاطرنني أصدقائي أفراحي وأحزاني.	1
					تنصت إليّ أسرتي جيداً إذا أردت أن أتحدث عن مشاعري	3
					يساعدني زملائي في المواقف التي أكون فيها متوتراً	4
					أستطيع أن أتحدث بصراحة مع أصدقائي	5
					يقترح عليّ زملائي البدائل المختلفة لحل المشكلات التي أواجهها	6
					أجد العون من أسرتي عندما أحتاج إليها	7
					يزورني أصدقائي أو يدعونني لزيارتهم	8
					لا يعاملني زملائي كثيراً بلطف	9
					أشعر بأنني فقدت أصدقائي الذين كنت أحكي لهم أسراري.	10
					أحصل على أفكار جيدة من أسرتي عند إستشارتي لها في عمل ما .	11
					أقصد أصدقائي ليساعدوني في حل المشكلات الصعبة.	12
					تساعدني أسرتي على الهدوء والإسترخاء عندما أكون متوتراً	13
					أشعر بعدم أهميتي لدى أصدقائي عندما أخطأ في بعض التصرفات	14
					تتحدث أسرتي معي فيما يخصني من أمور	15
					تفعل أسرتي ما يبعث السرور إلى نفسي	16
					يوجه أصدقائي إليّ اللوم كثيراً	17

الملاحق

					ينصحي زملائي عندما أقوم بعمل ما	18
					تقدم إليّ أسرتي النصيحة في أمور حياتي	19
					يساعدني زملائي عند إنجاز عمل ما	20
					أثمن أسرتي على أسراري عند الحديث إليها	21
					تساعدني أسرتي بالمال عندما أمر بضائقة مالية	22
					اعتمد على أصدقائي القريبين مني لمساعدتي	23
					أجد من أسرتي إذاناً صاغية لاحتياجاتي	24
					أعتقد بأن المساندة الوجدانية من الزملاء هامة لي.	25
					ألجأ إلى أصدقائي عندما أتعرض لإهانة من شخص ما	26
					يشاركني أصدقائي نفس إهتماماتي في الحياة	27
					يشعروني أفراد أسرتي بأنني شخص جدير بالإهتمام.	28
					يتخلى عني زملائي عندما أكون في أزمة مالية.	29
					تربطني بأسرتي علاقة حميمة بسبب الود والحب	30
					أعتمد على أصدقائي في توجيه النصائح والمقترحات.	31
					أشعر أنني محل إهتمام بين زملائي	32
					أشعر بأن ثقتي بمن حولي من الأصدقاء قوية	33
					تؤمن أسرتي بأنني أقوم بعمل شيء ذات قيمة	34

الإجتهاد المهني

الإجتهاد المهني					
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					يجب علي أن أتعلم أشياء جديدة في عملي

الملاحق

					3 عملي يطلب مني أن أكون مبدعا
					4 عملي يمنحني في بعض الأحيان فرصة إتخاذ القرارات بنفسني
					5 يتطلب عملي مستوى عال من الكفاءة
					7 أقوم بنشاطات متنوعة في عملي
					9 يتطلب مني عملي أن اعمل بشدة
					10 يطلب مني القيام بكمية كبيرة من العمل
					11 املك الوقت الكاف لإنجاز عملي
					12 أتلقى أوامر متناقضة من طرف أشخاص آخرين
					13 عملي يحتاج مني فترات طويلة من التركيز
					15 عملي يشعرني بالضغط
					17 يهتم مشرفي المباشر برفاهية مرؤوسيه
					18 يولي مشرفي المباشر إهتماما كبيرا لما أقوله
					19 يساعدني مشرفي المباشر في أداء مهمتي على أكمل وجه
					20 ينجح مشرفي المباشر بسهولة في جعل مرؤوسيه متعاونين فيما بينهم
					21 يتسم زملائي في العمل بالكفاءة المهنية
					22 يبدي لي زملائي في العمل إهتماما كبيرا
					23 يظهر لي زملائي في العمل ودا كبيرا
					24 يساعدني زملائي في العمل على القيام بمهامي على أكمل وجه

الملاحق

البيانات الشخصية والوظيفية (الدراسة الاستطلاعية)

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	29	58.0	58.0	58.0
	أنثى	21	42.0	42.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	12	24.0	24.0	24.0
	من 30 إلى 40 سنة	23	46.0	46.0	70.0
	من 41 إلى 49 سنة	13	26.0	26.0	96.0
	أكثر من 50 سنة	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	متزوج	25	50.0	50.0	50.0
	مطلق	3	6.0	6.0	56.0
	أعزب / أرمل	22	44.0	44.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

الملاحق

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثانوي	4	8.0	8.0	8.0
	ثانوي	19	38.0	38.0	46.0
	ليسانس	18	36.0	36.0	82.0
	مهندس / ماستر	7	14.0	14.0	96.0
	ماجستير / دكتوراه	2	4.0	4.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

سنوات_العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	12	24.0	24.0	24.0
	من 5 إلى 10 سنوات	15	30.0	30.0	54.0
	من 11 إلى 20 سنة	20	40.0	40.0	94.0
	أكثر من 21 سنة	3	6.0	6.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

طبيعة_الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عامل مهني	9	18.0	18.0	18.0
	إداري	17	34.0	34.0	52.0
	ممرض	16	32.0	32.0	84.0

الملاحق

قابلة	4	8.0	8.0	92.0
طبيب	4	8.0	8.0	100.0
Total	50	100.0	100.0	

إختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
الدعم_النفسي_الاجتماعي_ككل	.110	50	.182	.977	50	.444
الإجهاذ_المهني_ككل	.091	50	.200*	.984	50	.722
الدعم_التنظيمي	.094	50	.200*	.974	50	.325

*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

حساب المستويات

		الدعم_التنظيمي
دعم_تنظيمي1	Pearson Correlation	.321*
	Sig. (2-tailed)	.023
	N	50
دعم_تنظيمي2	Pearson Correlation	.097
	Sig. (2-tailed)	.502
	N	50
دعم_تنظيمي3	Pearson Correlation	.342*

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.015
	N	50
دعم تنظيمي 4	Pearson Correlation	.489**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 5	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 6	Pearson Correlation	.602**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 7	Pearson Correlation	.674**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 8	Pearson Correlation	.435**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	50
دعم تنظيمي 9	Pearson Correlation	.717**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 10	Pearson Correlation	.725**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 11	Pearson Correlation	.501**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 12	Pearson Correlation	.494**

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 13	Pearson Correlation	.377**
	Sig. (2-tailed)	.007
	N	50
دعم تنظيمي 14	Pearson Correlation	.605**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 15	Pearson Correlation	.565**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 16	Pearson Correlation	.614**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 17	Pearson Correlation	.653**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 18	Pearson Correlation	.679**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 19	Pearson Correlation	.357*
	Sig. (2-tailed)	.011
	N	50
دعم تنظيمي 20	Pearson Correlation	.651**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 21	Pearson Correlation	.527**

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 22	Pearson Correlation	.515**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 23	Pearson Correlation	.450**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
دعم تنظيمي 24	Pearson Correlation	.649**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 25	Pearson Correlation	.636**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 26	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 27	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 28	Pearson Correlation	.063
	Sig. (2-tailed)	.666
	N	50
دعم تنظيمي 29	Pearson Correlation	.671**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 30	Pearson Correlation	.515**

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 31	Pearson Correlation	.484**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 32	Pearson Correlation	.241
	Sig. (2-tailed)	.092
	N	50
دعم تنظيمي 33	Pearson Correlation	.437**
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	50
دعم تنظيمي 34	Pearson Correlation	.116
	Sig. (2-tailed)	.423
	N	50
دعم تنظيمي 35	Pearson Correlation	.748**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم تنظيمي 36	Pearson Correlation	.593**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الدعم التنظيمي	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

الدعم النفسي الاجتماعي ككل

الملاحق

دعم نفسي اجتماعي 1	Pearson Correlation	.435**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 2	Pearson Correlation	.125
	Sig. (2-tailed)	.389
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 3	Pearson Correlation	.351*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 4	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 5	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 6	Pearson Correlation	.628**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 7	Pearson Correlation	.380**
	Sig. (2-tailed)	.006
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 8	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم نفسي اجتماعي 9	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50

الملاحق

دعم_نفسي_اجتماعي10	Pearson Correlation	.517**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي11	Pearson Correlation	-.042
	Sig. (2-tailed)	.771
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي12	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي13	Pearson Correlation	.088
	Sig. (2-tailed)	.543
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي14	Pearson Correlation	.360*
	Sig. (2-tailed)	.010
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي15	Pearson Correlation	.163
	Sig. (2-tailed)	.259
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي16	Pearson Correlation	.259
	Sig. (2-tailed)	.069
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي17	Pearson Correlation	.543**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي18	Pearson Correlation	.639**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50

الملاحق

دعم_نفسِي_اجتماعي19	Pearson Correlation	.129
	Sig. (2-tailed)	.371
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي20	Pearson Correlation	.523**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي21	Pearson Correlation	.239
	Sig. (2-tailed)	.095
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي22	Pearson Correlation	.152
	Sig. (2-tailed)	.291
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي23	Pearson Correlation	.637**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي24	Pearson Correlation	.116
	Sig. (2-tailed)	.422
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي25	Pearson Correlation	.627**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي26	Pearson Correlation	.430**
	Sig. (2-tailed)	.002
	N	50
دعم_نفسِي_اجتماعي27	Pearson Correlation	.394**
	Sig. (2-tailed)	.005
	N	50

الملاحق

دعم_نفسي_اجتماعي28	Pearson Correlation	.415**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي29	Pearson Correlation	.143
	Sig. (2-tailed)	.322
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي30	Pearson Correlation	.194
	Sig. (2-tailed)	.176
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي31	Pearson Correlation	.646**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي32	Pearson Correlation	.704**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي33	Pearson Correlation	.746**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
دعم_نفسي_اجتماعي34	Pearson Correlation	.320 [†]
	Sig. (2-tailed)	.024
	N	50
الدعم_النفسي_الاجتماعي_ككل	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

الملاحق

		الإجهاد_المهني_ككل
الإجهاد_المهني_1	Pearson Correlation	.179
	Sig. (2-tailed)	.214
	N	50
الإجهاد_المهني_2	Pearson Correlation	.197
	Sig. (2-tailed)	.169
	N	50
الإجهاد_المهني_3	Pearson Correlation	.265
	Sig. (2-tailed)	.063
	N	50
الإجهاد_المهني_4	Pearson Correlation	.350*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	50
الإجهاد_المهني_5	Pearson Correlation	.264
	Sig. (2-tailed)	.064
	N	50
الإجهاد_المهني_6	Pearson Correlation	.030
	Sig. (2-tailed)	.836
	N	50
الإجهاد_المهني_7	Pearson Correlation	.349*
	Sig. (2-tailed)	.013
	N	50
الإجهاد_المهني_8	Pearson Correlation	.054
	Sig. (2-tailed)	.711
	N	50
الإجهاد_المهني_9	Pearson Correlation	.283*
	Sig. (2-tailed)	.046

الملاحق

	N	50
الإجهاد_المهني10	Pearson Correlation	.209
	Sig. (2-tailed)	.145
	N	50
الإجهاد_المهني11	Pearson Correlation	.138
	Sig. (2-tailed)	.338
	N	50
الإجهاد_المهني12	Pearson Correlation	.229
	Sig. (2-tailed)	.110
	N	50
الإجهاد_المهني13	Pearson Correlation	.109
	Sig. (2-tailed)	.452
	N	50
الإجهاد_المهني14	Pearson Correlation	.048
	Sig. (2-tailed)	.739
	N	50
الإجهاد_المهني15	Pearson Correlation	.514**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني16	Pearson Correlation	.068
	Sig. (2-tailed)	.638
	N	50
الإجهاد_المهني17	Pearson Correlation	.588**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني18	Pearson Correlation	.537**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50

الملاحق

	N	50
الإجهاد_المهني19	Pearson Correlation	.559**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني20	Pearson Correlation	.511**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني21	Pearson Correlation	.498**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني22	Pearson Correlation	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني23	Pearson Correlation	.578**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني24	Pearson Correlation	.719**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	50
الإجهاد_المهني_ككل	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	50

Correlations

الملاحق

		الإجهاد_المهني 1	الإجهاد_المهني 2	الإجهاد_المهني 3	الإجهاد_المهني 4	الإجهاد_المهني 5	الإجهاد_المهني 6	الإجهاد_المهني 7	حرية_إتخاذ_القر ار
الإجهاد_المهني1	Pearson Correlation	1	-.542**	.411**	.415**	.342*	-.328*	.136	.342*
	Sig. (2-tailed)		.000	.003	.003	.015	.020	.346	.015
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني2	Pearson Correlation	-.542**	1	-.065	-.244	-.023	.188	.038	.157
	Sig. (2-tailed)	.000		.652	.088	.876	.190	.795	.277
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني3	Pearson Correlation	.411**	-.065	1	.424**	.416**	-.118	.325*	.761**
	Sig. (2-tailed)	.003	.652		.002	.003	.413	.021	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني4	Pearson Correlation	.415**	-.244	.424**	1	.159	-.329*	.360*	.536**
	Sig. (2-tailed)	.003	.088	.002		.271	.020	.010	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني5	Pearson Correlation	.342*	-.023	.416**	.159	1	-.205	.163	.550**
	Sig. (2-tailed)	.015	.876	.003	.271		.154	.258	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني6	Pearson Correlation	-.328*	.188	-.118	-.329*	-.205	1	.088	.155
	Sig. (2-tailed)	.020	.190	.413	.020	.154		.545	.283
	N	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني7	Pearson Correlation	.136	.038	.325*	.360*	.163	.088	1	.669**
	Sig. (2-tailed)	.346	.795	.021	.010	.258	.545		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

الملاحق

حرية إتخاذ القرا	Pearson	.342*	.157	.761**	.536**	.550**	.155	.669**	1
ر	Correlation								
	Sig. (2-tailed)	.015	.277	.000	.000	.000	.283	.000	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	الدعم النفسي الاجتماعي من جانب الأسرة		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
دعم نفسي اجتماعي 11	.519**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 34	.598**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 13	.602**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 7	.613**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 24	.647**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 19	.650**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 16	.655**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 28	.666**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 15	.669**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 22	.675**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 3	.711**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 21	.716**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 30	.748**	.000	50
الدعم النفسي الاجتماعي من جانب الأسرة	1		50

Correlations

الملاحق

		الإجهاد_المهني8	الإجهاد_المهني9	الإجهاد_المهني10	الإجهاد_المهني11	الإجهاد_المهني12	الإجهاد_المهني13	الإجهاد_المهني14	الإجهاد_المهني15	الإجهاد_المهني16	المتطلبات_النفسية
الإجهاد_المهني8	Pearson Correlation	1	-.526**	-.473**	.063	-.276	-.213	-.091	-.263	-.044	-.251
	Sig. (2-tailed)		.000	.001	.665	.053	.138	.527	.065	.761	.079
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني9	Pearson Correlation	-.526**	1	.713**	-.054	.207	.414**	.134	.510**	-.056	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.709	.149	.003	.354	.000	.698	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني10	Pearson Correlation	-.473**	.713**	1	.041	.221	.499**	.006	.401**	-.021	.624**
	Sig. (2-tailed)	.001	.000		.779	.123	.000	.969	.004	.886	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني11	Pearson Correlation	.063	-.054	.041	1	-.092	.020	-.198	.151	.269	.304'
	Sig. (2-tailed)	.665	.709	.779		.524	.890	.169	.296	.059	.032
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني12	Pearson Correlation	-.276	.207	.221	-.092	1	.394**	-.004	.538**	.067	.593**
	Sig. (2-tailed)	.053	.149	.123	.524		.005	.979	.000	.646	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني13	Pearson Correlation	-.213	.414**	.499**	.020	.394**	1	-.118	.432**	.054	.665**
	Sig. (2-tailed)	.138	.003	.000	.890	.005		.415	.002	.709	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني14	Pearson Correlation	-.091	.134	.006	-.198	-.004	-.118	1	-.125	-.457**	.084
	Sig. (2-tailed)	.527	.354	.969	.169	.979	.415		.385	.001	.560
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني15	Pearson Correlation	-.263	.510**	.401**	.151	.538**	.432**	-.125	1	.117	.756**
	Sig. (2-tailed)	.065	.000	.004	.296	.000	.002	.385		.420	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاد_المهني16	Pearson Correlation	-.044	-.056	-.021	.269	.067	.054	-.457**	.117	1	.265
	Sig. (2-tailed)	.761	.698	.886	.059	.646	.709	.001	.420		.063
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

الملاحق

المتطلبات النفسية	Pearson Correlation	-.251	.616**	.624**	.304*	.593**	.665**	.084	.756**	.265	1
	Sig. (2-tailed)	.079	.000	.000	.032	.000	.000	.560	.000	.063	
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		الإجهاِد_المهِنِي	الدعم_الاجتماعِي							
		17	18	19	20	21	22	23	24	في_العمل
الإجهاِد_المهِنِي17	Pearson Correlation	1	.529**	.375**	.290*	.235	.200	.288*	.344*	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000	.007	.041	.100	.163	.042	.014	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاِد_المهِنِي18	Pearson Correlation	.529**	1	.801**	.741**	.096	.083	.167	.334*	.690**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.506	.565	.247	.018	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاِد_المهِنِي19	Pearson Correlation	.375**	.801**	1	.797**	.099	.081	.232	.400**	.697**
	Sig. (2-tailed)	.007	.000		.000	.492	.575	.105	.004	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاِد_المهِنِي20	Pearson Correlation	.290*	.741**	.797**	1	.083	.027	.087	.283*	.604**
	Sig. (2-tailed)	.041	.000	.000		.565	.852	.546	.046	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجهاِد_المهِنِي21	Pearson Correlation	.235	.096	.099	.083	1	.756**	.650**	.665**	.650**
	Sig. (2-tailed)									
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.100	.506	.492	.565		.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجتهاد_المهني22	Pearson Correlation	.200	.083	.081	.027	.756**	1	.808**	.611**	.653**
	Sig. (2-tailed)	.163	.565	.575	.852	.000		.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجتهاد_المهني23	Pearson Correlation	.288*	.167	.232	.087	.650**	.808**	1	.758**	.738**
	Sig. (2-tailed)	.042	.247	.105	.546	.000	.000		.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الإجتهاد_المهني24	Pearson Correlation	.344*	.334*	.400**	.283*	.665**	.611**	.758**	1	.811**
	Sig. (2-tailed)	.014	.018	.004	.046	.000	.000	.000		.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50
الدعم_الاجتماعي_في_العمل	Pearson Correlation	.601**	.690**	.697**	.604**	.650**	.653**	.738**	.811**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	50	50	50	50	50	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	الدعم_النفسِي_الاجتماعي_من_جانِب_زملاء_العمل		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
دعم_نفسِي_اجتماعي4	.792**	.000	50
دعم_نفسِي_اجتماعي32	.744**	.000	50
دعم_نفسِي_اجتماعي18	.705**	.000	50
دعم_نفسِي_اجتماعي6	.675**	.000	50

الملاحق

دعم نفسي اجتماعي 25	.667**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 9	.643**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 20	.585**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 29	.353 [†]	.012	50
دعم نفسي اجتماعي 2	.049	.738	50
الدعم النفسي الاجتماعي من جانب زملاء العمل	1		50

Correlations

		حرية إتخاذ الق رار	المتطلبات_الن فسية	الدعم_الاجتماعي _في_العمل	الإجهاـد_المهني_ ككل
حرية إتخاذ القرار	Pearson Correlation	1	-.084	.219	.502**
	Sig. (2-tailed)		.560	.127	.000
	N	50	50	50	50
المتطلبات_النفسية	Pearson Correlation	-.084	1	.019	.448**
	Sig. (2-tailed)	.560		.895	.001
	N	50	50	50	50
الدعم_الاجتماعي_في_ا لعمل	Pearson Correlation	.219	.019	1	.822**
	Sig. (2-tailed)	.127	.895		.000
	N	50	50	50	50
الإجهاـد_المهني_ككل	Pearson Correlation	.502**	.448**	.822**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.001	.000	
	N	50	50	50	50

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

Correlations

		الدعم النفسي الاج تماعي من جانب زملاء العمل	الدعم النفسي الاج تماعي من جانب الأسرة	الدعم النفسي الاج تماعي من جانب الأصدقاء	الدعم النفسي الاج تماعي ككل
الدعم النفسي الاجتماعي من جانب زملاء العمل	Pearson Correlation	1	-.036	.944**	.905**
	Sig. (2-tailed)		.806	.000	.000
	N	50	50	50	50
الدعم النفسي الاجتماعي من جانب نب الأسرة	Pearson Correlation	-.036	1	-.017	.331*
	Sig. (2-tailed)	.806		.909	.019
	N	50	50	50	50
الدعم النفسي الاجتماعي من جانب نب الأصدقاء	Pearson Correlation	.944**	-.017	1	.934**
	Sig. (2-tailed)	.000	.909		.000
	N	50	50	50	50
الدعم النفسي الاجتماعي ككل	Pearson Correlation	.905**	.331*	.934**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.019	.000	
	N	50	50	50	50

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

	الدعم النفسي الاجتماعي من جانب الأصدقاء		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	N
دعم نفسي اجتماعي 14	.301*	.033	50
دعم نفسي اجتماعي 1	.474**	.001	50
دعم نفسي اجتماعي 27	.482**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 10	.509**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 26	.567**	.000	50

الملاحق

دعم نفسي اجتماعي 17	.605**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 23	.673**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 31	.696**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 8	.701**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 12	.704**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 5	.750**	.000	50
دعم نفسي اجتماعي 33	.778**	.000	50
الدعم النفسي الاجتماعي من جانب الأصدقاء	1		50

ثبات مقياس الدعم التنظيمي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.919	36

ثبات مقياس الدعم النفسي اجتماعي

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.873	34

ثبات_مقياس_الإجهاد_المهني

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	50	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	50	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

الملاحق

Cronbach's Alpha	N of Items
.638	24

البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	170	53.8	53.8	53.8
أنثى	146	46.2	46.2	100.0
Total	316	100.0	100.0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 30 سنة	103	32.6	32.6	32.6
من 30 إلى 40 سنة	147	46.5	46.5	79.1
من 41 إلى 49 سنة	55	17.4	17.4	96.5
أكثر من 50 سنة	11	3.5	3.5	100.0
Total	316	100.0	100.0	

الحالة الاجتماعية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
--	-----------	---------	---------------	--------------------

الملاحق

Valid	متزوج	154	48.7	48.7	48.7
	مطلق	10	3.2	3.2	51.9
	أعزب / أرمل	152	48.1	48.1	100.0
	Total	316	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثانوي	11	3.5	3.5	3.5
	ثانوي	91	28.8	28.8	32.3
	ليسانس	109	34.5	34.5	66.8
	مهندس / ماستر	74	23.4	23.4	90.2
	ماجستير / دكتوراه	31	9.8	9.8	100.0
	Total	316	100.0	100.0	

سنوات_العمل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	101	32.0	32.0	32.0
	من 5 إلى 10 سنوات	114	36.1	36.1	68.0
	من 11 إلى 20 سنة	83	26.3	26.3	94.3
	أكثر من 21 سنة	18	5.7	5.7	100.0
	Total	316	100.0	100.0	

طبيعة_الوظيفة

الملاحق

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	عامل مهني	33	10.4	10.4	10.4
	إداري	80	25.3	25.3	35.8
	ممرض	157	49.7	49.7	85.4
	قابلة	15	4.7	4.7	90.2
	طبيب	31	9.8	9.8	100.0
	Total	316	100.0	100.0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
دعم_نفسي_اجتماعي4	316	3.77	1.001
دعم_نفسي_اجتماعي6	316	3.68	1.074
دعم_نفسي_اجتماعي9	316	3.37	1.045
دعم_نفسي_اجتماعي18	316	3.59	1.037
دعم_نفسي_اجتماعي20	316	3.54	.993
دعم_نفسي_اجتماعي25	316	3.49	1.065
دعم_نفسي_اجتماعي29	316	3.18	1.163
دعم_نفسي_اجتماعي32	316	3.53	1.000
P_S_c	316	3.5198	.65112
Valid N (listwise)	316		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
--	---	------	----------------

الملاحق

دعم_نفسي_اجتماعي3	316	3.93	1.046
دعم_نفسي_اجتماعي7	316	4.17	.965
دعم_نفسي_اجتماعي11	316	3.89	1.012
دعم_نفسي_اجتماعي13	316	3.88	.979
دعم_نفسي_اجتماعي15	316	3.84	.952
دعم_نفسي_اجتماعي16	316	3.87	.977
دعم_نفسي_اجتماعي19	316	3.93	.933
دعم_نفسي_اجتماعي21	316	3.89	1.001
دعم_نفسي_اجتماعي22	316	4.03	.972
دعم_نفسي_اجتماعي24	316	3.98	.954
دعم_نفسي_اجتماعي28	316	3.98	1.028
دعم_نفسي_اجتماعي30	316	4.03	.977
دعم_نفسي_اجتماعي34	316	4.01	.924
P_S_f_a	316	3.9582	.67198
Valid N (listwise)	316		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
دعم_نفسي_اجتماعي1	316	3.67	1.065
دعم_نفسي_اجتماعي5	316	3.58	1.164
دعم_نفسي_اجتماعي8	316	3.68	1.000
دعم_نفسي_اجتماعي10	316	2.86	1.192
دعم_نفسي_اجتماعي12	316	3.43	1.112
دعم_نفسي_اجتماعي14	316	3.21	2.530
دعم_نفسي_اجتماعي17	316	3.33	1.069
دعم_نفسي_اجتماعي23	316	3.64	1.554

الملاحق

دعم نفسي اجتماعي 26	316	3.27	1.115
دعم نفسي اجتماعي 27	316	3.08	1.163
دعم نفسي اجتماعي 31	316	3.36	1.046
دعم نفسي اجتماعي 33	316	3.40	1.054
P_S_f	316	3.3859	.64564
Valid N (listwise)	316		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
دعم تنظيمي 1	316	3.06	1.142
دعم تنظيمي 3	316	2.73	1.195
دعم تنظيمي 4	316	2.83	1.189
دعم تنظيمي 5	316	3.36	1.150
دعم تنظيمي 6	316	2.97	1.118
دعم تنظيمي 7	316	2.81	1.048
دعم تنظيمي 8	316	3.19	1.174
دعم تنظيمي 9	316	2.62	1.230
دعم تنظيمي 10	316	2.91	1.136
دعم تنظيمي 11	316	3.03	1.141
دعم تنظيمي 12	316	2.84	1.109
دعم تنظيمي 13	316	3.15	1.117
دعم تنظيمي 14	316	2.95	1.084
دعم تنظيمي 15	316	3.02	1.033
دعم تنظيمي 16	316	2.60	1.181
دعم تنظيمي 17	316	2.61	1.131
دعم تنظيمي 18	316	3.20	1.076

الملاحق

دعم_تنظيمي19	316	2.71	1.052
دعم_تنظيمي20	316	3.18	1.140
دعم_تنظيمي21	316	2.96	1.178
دعم_تنظيمي22	316	2.48	1.108
دعم_تنظيمي23	316	2.68	1.119
دعم_تنظيمي24	316	3.05	1.163
دعم_تنظيمي25	316	2.86	1.171
دعم_تنظيمي26	316	3.46	1.018
دعم_تنظيمي27	316	3.06	1.156
دعم_تنظيمي29	316	3.00	1.127
دعم_تنظيمي30	316	2.58	1.266
دعم_تنظيمي31	316	2.67	1.193
دعم_تنظيمي33	316	2.83	1.166
دعم_تنظيمي34	316	2.98	1.094
دعم_تنظيمي35	316	3.01	1.168
دعم_تنظيمي36	316	3.37	1.165
O_s	316	2.9318	.61727
Valid N (listwise)	316		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الإجهاذ_المهني1	316	4.20	.899
الإجهاذ_المهني3	316	3.68	1.111
الإجهاذ_المهني4	316	3.77	1.070
الإجهاذ_المهني5	316	3.87	1.079
الإجهاذ_المهني7	316	3.38	1.130
S_D	316	3.7785	.76779

الملاحق

Valid N (listwise)	316		
--------------------	-----	--	--

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الإجهاد_المهني9	316	2.36	1.117
الإجهاد_المهني10	316	2.47	1.128
الإجهاد_المهني11	316	3.63	1.026
الإجهاد_المهني12	316	2.84	1.149
الإجهاد_المهني13	316	2.33	1.065
الإجهاد_المهني15	316	2.54	1.155
S_N	316	2.6946	.67183
Valid N (listwise)	316		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الإجهاد_المهني17	316	3.12	1.070
الإجهاد_المهني18	316	3.29	1.066
الإجهاد_المهني19	316	3.31	1.086
الإجهاد_المهني20	316	3.27	1.011
الإجهاد_المهني21	316	3.63	.962
الإجهاد_المهني22	316	3.42	1.052
الإجهاد_المهني23	316	3.59	1.012
الإجهاد_المهني24	316	3.47	1.043
S_S	316	3.3884	.70994
Valid N (listwise)	316		

الملاحق

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
الإجتهاد_ المهني1	316	4.20	.899
الإجتهاد_ المهني3	316	3.68	1.111
الإجتهاد_ المهني4	316	3.77	1.070
الإجتهاد_ المهني5	316	3.87	1.079
الإجتهاد_ المهني7	316	3.38	1.130
الإجتهاد_ المهني9	316	2.36	1.117
الإجتهاد_ المهني10	316	2.47	1.128
الإجتهاد_ المهني11	316	3.63	1.026
الإجتهاد_ المهني12	316	2.84	1.149
الإجتهاد_ المهني13	316	2.33	1.065
الإجتهاد_ المهني15	316	2.54	1.155
الإجتهاد_ المهني17	316	3.12	1.070
الإجتهاد_ المهني18	316	3.29	1.066
الإجتهاد_ المهني19	316	3.31	1.086
الإجتهاد_ المهني20	316	3.27	1.011
الإجتهاد_ المهني21	316	3.63	.962
الإجتهاد_ المهني22	316	3.42	1.052
الإجتهاد_ المهني23	316	3.59	1.012
الإجتهاد_ المهني24	316	3.47	1.043
S	316	3.2868	.41345
Valid N (listwise)	316		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
دعم_ نفسي_ اجتماعي1	316	3.67	1.065

الملاحق

دعم_نفسي_اجتماعي3	316	3.93	1.046
دعم_نفسي_اجتماعي4	316	3.77	1.001
دعم_نفسي_اجتماعي5	316	3.58	1.164
دعم_نفسي_اجتماعي6	316	3.68	1.074
دعم_نفسي_اجتماعي7	316	4.17	.965
دعم_نفسي_اجتماعي8	316	3.68	1.000
دعم_نفسي_اجتماعي9	316	3.37	1.045
دعم_نفسي_اجتماعي10	316	2.86	1.192
دعم_نفسي_اجتماعي11	316	3.89	1.012
دعم_نفسي_اجتماعي12	316	3.43	1.112
دعم_نفسي_اجتماعي13	316	3.88	.979
دعم_نفسي_اجتماعي14	316	3.21	2.530
دعم_نفسي_اجتماعي15	316	3.84	.952
دعم_نفسي_اجتماعي16	316	3.87	.977
دعم_نفسي_اجتماعي17	316	3.33	1.069
دعم_نفسي_اجتماعي18	316	3.59	1.037
دعم_نفسي_اجتماعي19	316	3.93	.933
دعم_نفسي_اجتماعي20	316	3.54	.993
دعم_نفسي_اجتماعي21	316	3.89	1.001
دعم_نفسي_اجتماعي22	316	4.03	.972
دعم_نفسي_اجتماعي23	316	3.64	1.554
دعم_نفسي_اجتماعي24	316	3.98	.954
دعم_نفسي_اجتماعي25	316	3.49	1.065
دعم_نفسي_اجتماعي26	316	3.27	1.115
دعم_نفسي_اجتماعي27	316	3.08	1.163
دعم_نفسي_اجتماعي28	316	3.98	1.028
دعم_نفسي_اجتماعي29	316	3.18	1.163

الملاحق

دعم نفسي_اجتماعي30	316	4.03	.977
دعم نفسي_اجتماعي31	316	3.36	1.046
دعم نفسي_اجتماعي32	316	3.53	1.000
دعم نفسي_اجتماعي33	316	3.40	1.054
دعم نفسي_اجتماعي34	316	4.01	.924
P_S	316	3.6205	.53175
Valid N (listwise)	316		

قياس أثر الدعم النفسي والاجتماعي على مستوى الإجهاد المهني

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.598 ^a	.357	.355	6.581

a. Predictors: (Constant), P_S

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7566.769	1	7566.769	174.704	.000 ^b
	Residual	13599.940	314	43.312		
	Total	21166.709	315			

a. Dependent Variable: S

b. Predictors: (Constant), P_S

Coefficients^a

الملاحق

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	28.958	2.539		11.407	.000
	P_S	-.224	.017	.598	13.218	.000

a. Dependent Variable: S

قياس أثر الدعم التنظيمي على مستوى الإجهاد المهني

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	-.458 ^a	.210	.207	7.300

a. Predictors: (Constant), O_s

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4434.672	1	4434.672	83.223	.000 ^b
	Residual	16732.037	314	53.287		
	Total	21166.709	315			

a. Dependent Variable: S

b. Predictors: (Constant), O_s

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

الملاحق

		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	44.330	1.996		22.207	.000
	O_s	-.184	.020	.458	9.123	.000

a. Dependent Variable: S

قياس أثر الدعم التنظيمي على الدعم النفسي والاجتماعي

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.332 ^a	.110	.108	19.241

a. Predictors: (Constant), P_S

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14438.427	1	14438.427	39.002	.000 ^b
	Residual	116241.811	314	370.197		
	Total	130680.237	315			

a. Dependent Variable: O_s

b. Predictors: (Constant), P_S

Coefficients^a

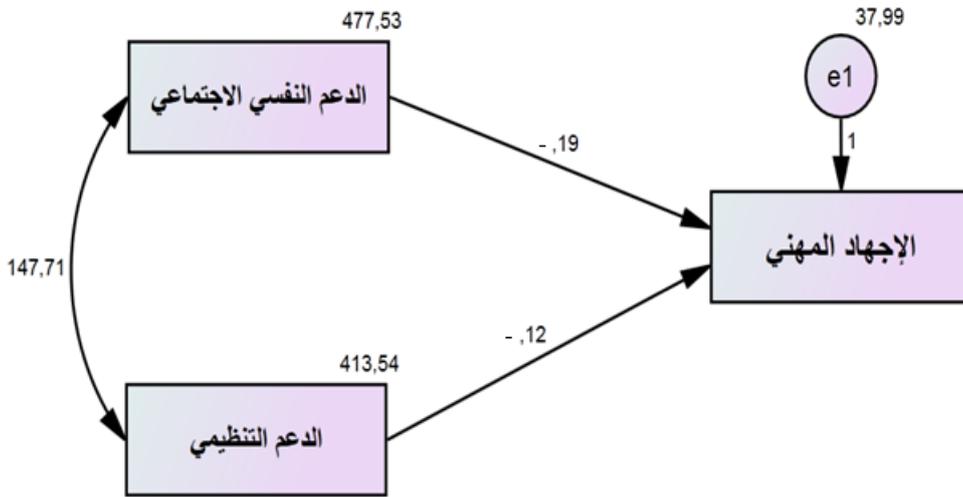
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	50.891	7.421		6.857	.000
	P_S	.309	.050	.332	6.245	.000

a. Dependent Variable: O_s

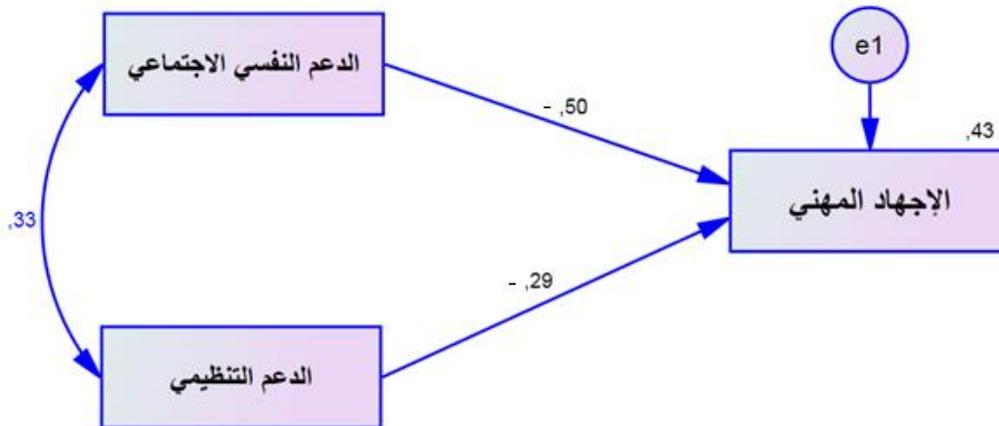
الملاحق

ملحق رقم 4 مخرجات برنامج Amos 26

Unstandardized Estimates



Standardized Estimates



Notes for

Group (Group number 1)

[The model is recursive.](#)

Sample size = 316

Notes for Model (Default model)

Computation of degrees of freedom (Default model)

Number of distinct sample moments: 6

Number of distinct parameters to be estimated: 6

Degrees of freedom (6 - 6): 0

Result (Default model)

Minimum was achieved

الملاحق

Chi-square = ,000

Degrees of freedom = 0

Probability level cannot be computed

Estimates (Group number 1 - Default model)

Scalar Estimates (Group number 1 - Default model)

Maximum Likelihood Estimates

P_S= الدعم النفسي والاجتماعي

O_s= الدعم التنظيمي

S=الإجهاد المهني

Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
S <--- P_S	-,188	,017	-11,139	***	par_1
S <--- O_s	-,117	,018	-6,472	***	par_2

Standardized Regression Weights: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
S <--- P_S	-,501
S <--- O_s	-,291

Covariances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
P_S <--> O_s	147,713	26,385	5,598	***	par_3

Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
P_S <--> O_s	,332

Variances: (Group number 1 - Default model)

	Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
P_S	477,527	38,050	12,550	***	par_4
O_s	413,544	32,952	12,550	***	par_5
e1	37,987	3,027	12,550	***	par_6

Squared Multiple Correlations: (Group number 1 - Default model)

	Estimate
S	,433

Matrices (Group number 1 - Default model)

Implied (for all variables) Covariances (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S	S
O_s	413,544		
P_S	147,713	477,527	
S	76,181	106,933	66,983

Implied (for all variables) Correlations (Group number 1 - Default model)

الملاحق

	O_s	P_S	S
O_s	1,000		
P_S	,332	1,000	
S	-,458	-,598	1,000

Implied Covariances (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S	S
O_s	413,544		
P_S	147,713	477,527	
S	76,181	106,933	66,983

Implied Correlations (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S	S
O_s	1,000		
P_S	,332	1,000	
S	-,458	-,598	1,000

Residual Covariances (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S	S
O_s	,001		
P_S	-,001	,001	
S	,000	,000	,000

Standardized Residual Covariances (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S	S
O_s	,000		
P_S	,000	,000	
S	,000	,000	,000

Factor Score Weights (Group number 1 - Default model)

||

Total Effects (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S
S	,117	,188

Standardized Total Effects (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S
S	-,291	-,501

Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S
S	-,117	-,188

Standardized Direct Effects (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S
S	-,291	-,501

Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

الملاحق

	O_s	P_S
S	,000	,000

Standardized Indirect Effects (Group number 1 - Default model)

	O_s	P_S
S	,000	,000

MVariable Summary (Group number 1)

Your model contains the following variables (Group number 1)

Observed, endogenous variables

S

Observed, exogenous variables

P_S

O_s

Unobserved, exogenous variables

e1

Variable counts (Group number 1)

- Number of variables in your model: 4
- Number of observed variables: 3
- Number of unobserved variables: 1
- Number of exogenous variables: 3
- Number of endogenous variables: 1

model Fit Summary

CMIN

Model	NPAR	CMIN	DF	P	CMIN/DF
Default model	6	,000	0		
Saturated model	6	,000	0		
Independence model	3	215,549	3	,000	71,850

RMR, GFI

Model	RMR	GFI	AGFI	PGFI
Default model	,000	1,000		
Saturated model	,000	1,000		
Independence model	80,682	,689	,378	,344

Baseline Comparisons

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Default model	1,000		1,000		1,000
Saturated model	1,000		1,000		1,000

الملاحق

Model	NFI Delta1	RFI rho1	IFI Delta2	TLI rho2	CFI
Independence model	,000	,000	,000	,000	,000

Parsimony-Adjusted Measures

Model	PRATIO	PNFI	PCFI
Default model	,000	,000	,000
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	1,000	,000	,000

NCP

Model	NCP	LO 90	HI 90
Default model	,000	,000	,000
Saturated model	,000	,000	,000
Independence model	212,549	168,067	264,442

FMIN

Model	FMIN	F0	LO 90	HI 90
Default model	,000	,000	,000	,000
Saturated model	,000	,000	,000	,000
Independence model	,684	,675	,534	,839

RMSEA

Model	RMSEA	LO 90	HI 90	PCLOSE
Independence model	,474	,422	,529	,000

AIC

Model	AIC	BCC	BIC	CAIC
Default model	12,000	12,154	34,534	40,534
Saturated model	12,000	12,154	34,534	40,534
Independence model	221,549	221,626	232,816	235,816

ECVI

Model	ECVI	LO 90	HI 90	MECVI
Default model	,038	,038	,038	,039
Saturated model	,038	,038	,038	,039
Independence model	,703	,562	,868	,704

HOELTER

Model	HOELTER .05	HOELTER .01
Default model		
Independence model	12	17

الملاحق

ملحق رقم 5 قائمة الاساتذة المحكمين

الجامعة	التخصص	الأستاذ المحكم
جامعة زيان عاشور الجلفة	القياس النفسي وبناء الإختبارات	د.قيرع فتحي
جامعة زيان عاشور الجلفة	علم النفس العمل وأرغونوميا	د.قحقوق عامر
جامعة خميس مليانة	علم النفس العمل والتنظيم	د.الود نوري
المركز الجامعي البيض	علم النفس العمل والتنظيم	د.نور الدين لقريشي

التعريف بالمؤسسة:

أنشئت مؤسسة مستشفى الأم والطفل بموجب المرسوم التنفيذي رقم 10-149 المؤرخ في 14 جمادي الثانية عام 1431 هـ الموافق لـ 28 ماي 2010 والمتضمن تعيين أعضاء الحكومة تقع مؤسسة مستشفى الأم والطفل بعاصمة الولاية بحي العقيد محمد شعباني بمحاذاة مركز المؤسسة العمومية الإستشفائية ومديرية الصحة ومقر الولاية بحيث تقدر المساحة المبنية بـ 315 م² والمساحة غير المبنية بـ 156.03 م².

مكونات المؤسسة :

1. التنظيم الإداري للمؤسسة :

تتكون مؤسسة مستشفى الطفل والأم لولاية الجلفة من أربعة مديريات فرعية :

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية.
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- مصلحة الفحص الطبي.
- الاستعجالات.

2. وظيفة الإعلام الآلي في المؤسسة :

أن الإعلام الآلي يصعب الإستغناء عنه في المؤسسات سواء ذات النشاط الإقتصادي أو الإداري أو الاستشفائي وهذه النظرية يعترضها التطور التكنولوجي المعاصر حيث إن المؤسسة لا تحظى بمكانتها عندما تكون بدائية.

3. خدمات الإعلام الآلي في المؤسسة:

الإعلام الآلي يخص جميع الخدمات الإدارية والإستشفائية الإدارية وكل ما يتعلق بالمراسلات الداخلية والخارجية الإستشفائية: كتابة التقارير الشهرية والسنوية كما يوجد بالمؤسسة برنامج خاص بالتسيير منشأ من طرف الوزارة المعنية ومن بينها:

- برنامج PATIENT: هذا البرنامج الخاص بمكتب القبول حيث يعمل على إحصاء الأشخاص الذين قدم لهم العلاج بالمستشفى من يوم دخولهم إلى غاية خروجهم.
- برنامج INFORMET: يقوم هذا البرنامج بإحصاء كل أجهزة الإعلام الآلي الموجودة بالمؤسسة.

الملاحق

- برنامج IDAAS: هذا البرنامج موصول مع مؤسسة التأمينات الاجتماعية، ويقوم بمعرفة أن كان المريض مؤمن أو غير مؤمن.
- برنامج EPISTAT: من مهام هذا البرنامج إحصاء المستخدمين والأطباء الأخصائيين .
- برنامج EPIMAT: ومن مهام هذا البرنامج يقوم بجرد العتاد والتجهيزات.
- برنامج EPAIE: هذا البرنامج خاص بمصلحة الأجور والرواتب.
- 4. دراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة :

التنظيم الإداري للمؤسسة:

تتكون مؤسسة مستشفى الأم والطفل لولاية الجلفة من مديريات فرعية:

- المديرية الفرعية للمصالح الصحة.
- المديرية الفرعية للمالية والوسائل.
- المديرية الفرعية للموارد البشرية.
- المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة.

وسوف نلخص مهام المديريات والمكاتب المكونة لها:

- المديرية الفرعية للمصالح الصحية: حسب المادة 04 من القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 2011/12/20 الذي يحدد الهيكل التنظيمي الداخلي للمؤسسة، فإن تنظيم المديرية الفرعية للمصالح الصحية تشتمل على ثلاث مكاتب تتمثل في:
 - مكتب القبول.
 - مكتب التعاقد وحساب التكاليف.
 - مكتب تنظيم ومتابعة النشاطات الصحية وتقييمها.

أهم المهام والنشاطات التي تقوم بها المديرية الفرعية للمصالح الصحية:

تتمثل أهم النشاطات التي تقوم بها المديرية الفرعية للمصالح الصحية في إعداد جداول المناوبة بناء على ذلك يتم إعداد جداول خاصة بالمناوبة التي هي عبارة عن جدول إداري يسجل فيه تاريخ وتوقيت المناوبة بالإضافة إلى اسم ولقب الأشخاص المعنيين بالمناوبة (الليلية، العطل الأسبوعية، المناسبات).

الملاحق

• المديرية الفرعية للمالية والوسائل: المديرية الفرعية للمالية والوسائل تعتبر من أهم المديریات الفرعية في المؤسسة داخل الهيكل التنظيمي الداخلي، فهي تختص بإدارة الشؤون المالية والإقتصادية، كما تسيطر وتحضر برامج عمل ذات صلة بالتسيير والتجهيز كما تقوم بإعداد الميزانية وتحصيل الإيرادات وصرف النفقاتإلخ

وحسب المادة 04 من القرار الوزاري المشترك والمؤرخ في 2009/12/20 الذي يحدد الهيكل التنظيمي الداخلي للمؤسسة فإن المديرية الفرعية للمالية والوسائل تتكون من:

- مكتب الميزانية والمحاسبة.
- مكتب الصفقات العمومية.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل.

أهم المهام والنشاطات التي تقوم بها المديرية الفرعية للمالية والوسائل :

- إعداد وتنفيذ الميزانية.
- إجراءات الصفقة العمومية والاستشارية.
- إجراءات الاقتناء والجرد.

المكاتب التابعة للمديرية الفرعية للمالية والوسائل:

• مكتب الميزانية والمحاسبة: لهذا المكتب أهمية كبيرة داخل المديرية الفرعية للمالية والوسائل إذ يقدم للمدير الفرعي اقتراحات في مشروع الميزانية سواء الأولية أو الإضافية من أجل تقسيم العناوين، كذلك تقديم الوضعية المالية للمؤسسة، كما له صلة مباشرة مع أمين الخزينة والمراقب المالي وله مجموعة من المهام أهمها:

- إعداد الميزانية الأولية والإضافية، إعداد الوضعية المالية للمؤسسة.
- إعداد الحساب الإداري إلخ

• مكتب الصفقات العمومية: حيث يقوم بمتابعة جميع إجراءات الصفقات العمومية والاستشارات، وتتمثل مهامه الرئيسة في :

- تحضير دفاتر الشروط التقنية والمالية.
- إعداد مختلف إعلانات الاستشارات والمناقصات.
- تحضير السجلات الخاصة بمتابعة إجراءات الاستشارات والمناقصات.

الملاحق

- تحضير لاجتماعات لجنة الفتح والتقييم للعروض المالية والتقنية وترتيب العروض حسب تاريخ وصولها.
- تحرير محاضر فتح الاظرفة وتقييم العروض التقنية والمالية إلخ.
- مكتب الوسائل العامة والهيكل: يقوم هذا المكتب بجميع وسائل وهيكل المؤسسة، وتمثل مهامه الرئيسية في:
 - متابعة مختلف الفواتير المقدمة من المصالح المختلفة.
 - القيام بعملية الجرد.
 - متابعة الموردين.
 - تسيير المخازن إلخ.

• المديرية الفرعية للموارد البشرية:

المديرية الفرعية للموارد البشرية تعتبر من بين المديريات الفرعية في المؤسسة داخل الهيكل التنظيمي الداخلي، والتي تقوم بتسيير وتنظيم الموارد البشرية للمؤسسة، وهذا بالاستخدام الأمثل للعنصر البشري المتوفر والمتوقع لبلوغ أهداف المؤسسة في إطار هيكله وتنظيم هذه المديرية الفرعية، حيث تتم متابعة الحياة المهنية للموظف، إعتباراً من تنصيبه وتثبيته حتى مغادرته المؤسسة، كما تسهر على أوضاعه المهنية المتعلقة بمجالات التقييم والتكوين، الأنتداب، الإحالة على الاستيداع التقاعد إلخ.

وتشمل هاته المديرية مكتبين هما :

- مكتب تسيير الموارد البشرية والمنازعات.
- مكتب التكوين.

أهم المهام والنشاطات التي تقوم بها المديرية الفرعية للموارد البشرية:

- إعداد المخطط السنوي لتسيير الموارد البشرية.
- التوظيف وشروطه في المؤسسة.
- الترقية في المؤسسة.

• المديرية الفرعية لصناعة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة :

المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة من المديريات الفرعية المؤسسة داخل الهيكل التنظيمي الداخلي، فهي تختص بإدارة شؤون المصالح الإستشفائية بتسيير التجهيزات وصيانة التجهيزات الطبية، فإن المديرية الفرعية لصيانة التجهيزات الطبية والتجهيزات المرافقة تتكون من :

- مكتب التجهيزات الطبية.
- مكتب صيانة التجهيزات الطبية.

5. لمحة عن مخزن لوازم المكتب: أن هذا المخزن ضروري جداً بالنسبة للمؤسسة، لاحتوائه على اللوازم الضرورية لسير المؤسسة من لوازم المكتب مثل: الأوراق، السجلات، أنواع الأقلام إلخ فيقوم هذا المخزن باستلام السلع من الممون الخاص بلوازم المكتب ووضعها داخل المخزن إلى حين الإستهلاكها.

6. دور وأهمية المخزن داخل المؤسسة: أن دور وأهمية المخزن تكمن في المحافظة على السير الحسن للمؤسسة والتي نلخصها فيما يلي:

الملاحق

- ضمان استمرار نشاط المؤسسة، حيث يسمح بإشباع طلبات المستخدمين.
- يساهم المخزون في مواجهة النقص الذي يحدث في التموين، ويعمل على تجنب كل الاختلالات، ففي التأخر عن التموين تلجأ المؤسسة إلى إخراج المخزون، لإتمام نشاطها الحفاظ على المواد وتنظيمها إلى حين الإستهلاكها من طرف المستخدمين.

7. التنظيم الاستشفائي للمؤسسة :

تتكون المؤسسة مستشفى الام والطفل بالجلفة من سبع عشرة مصلحة استشفائية :

- مصلحة الولادة.
- مصلحة رعاية المواليد الجدد.
- الأشعة المركزية.
- GRH
- مصلحة التموين.
- المخبر المركزي.
- مكتب التنظيم والإتصال.
- مصلحة الأجور والمرتببات.
- مكتب القبول.
- مصلحة CTS.
- مصلحة أمراض النساء.
- مصلحة غرفة العمليات.
- مصلحة الصيدلة.
- مصلحة التنقلات.
- مصلحة المخزن.