

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين

دراسة ميدانية في المستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

بركان حسينة

بوعاصم كاتية

إشراف الأستاذة:

بوتوتة لامية

السنة الجامعية: 2025/2024

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة مولود معمري تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين

دراسة ميدانية في المستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إعداد الطالبتين:

بركان حسينة

بوعاصم كاتية

إشراف الأستاذة:

بوتوتة لامية

السنة الجامعية: 2025/2024



شكر وتقدير

لكل بداية نهاية، ولكل مجهود ثمرة، وما هذه المذكرة إلا نتاج رحلة علمية مليئة بالتحديات والتجارب

قال الله تعالى: " وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا "

حمد الله وتوفيقه، وصلت رحلتنا إلى محطتها الأخيرة،

ولا يسعنا إلا أن نعبر عن عمق امتناننا لكل كان له أثر طيب في هذا المسار.

نتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى أساتذة قسم علم النفس عمل وتنظيم،

على ما بذلوه من جهد في تعليمنا وتوجيهنا، وكانوا لنا قدوة في الانضباط العلمي والفكري.

ونخص بالذكر الأستاذة الفاضلة "بوتوتة لامية"، التي كان لتوجيهاتها وملاحظاتها

الدقيقة بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر إلى كل الزملاء والزميلات الذين شاركوني هذه الرحلة،

وكانت روح التعاون والتشجيع المتبادل بيننا من أبرز ملامحها

وفي الختام، نسأل الله تعالى أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم،

وأن ينفع به، ويجعل العلم نوراً نهتدي به في حياتنا العلمية والعملية.



2022
٢٠٢٢

إهداء

بسم الله الرحمان الرحيم

الحمد لله الذي علمني كيف ارفع راسي رغم الانكسارات، وكيف استمد النور من رحم الصعوبات،
الحمد لله الذي منحني القوة لأكمل، والصبر لأتحمل والتوفيق لأنجح. له الفضل، وله الشكر على هذه النعمة.
أتقدم بإهداء هذا العمل المتواضع إلى اعز ما املك في الدنيا:

إلى أمي أعظم نعمة وهبني الله إياها، يا من كنت تلهجين بالدعاء لي في كل سجدة يا من بكيت فرحا
و تعبت صبرا، يا من كان صوتك بالدعاء يسبق خطاي لولاك بعد الله، لما وصلت إلي ما أنا عليه اليوم
دعاؤك كان سلاحي، وحبك كان ملجئي، ورضاك سر بركتي. كل صفحة من هذه المذكرة قبلة على جبينك
إلى أبي يا من كنت ظلي حين اشتد وهج الأيام، يا من علمتني كيف أواجه الحياة بثبات وصمت،
وأخطو بثقة نحو حلمي. شكرا على دعمك الصادق الذي لا يطلب، ودعاؤك الخفي كان يسندني دون أن اشعر
إلى زوجي الغالي، رفيق دربي ونبض حياتي كنت النور في عمتي والسند حين ضعفت عزيمتي في كل لحظة
ضعف كنت هناك ترفع راسي بكلماتك وتعيد الأمل إلى قلبي بابتسامتك. دعاؤك احتواؤك

صبرك وتحفيزك الدائم كانت أسباب رئيسية لوصولي إلى هذا الانجاز

إلى أبنائي الأحبة أنتم حياتي أنتم النبض الذي يجعلني استمر كل يوم، في عيونكم أرى مستقبلي

وفي ضحكاتكم أجد قوتي أرجو أن أكون لكم قدوة في الإصرار والمثابرة

إلى إخوتي الأعزاء سعيد حسين ذراعي سندي في الحياة، أنتم الحائط الذي اتكئ عليه،

كما اشكر زوجة أخي زاهية شكرا لوقوفكم بجاني

إلى والدي زوجي اللذان اشكرهما جزيل الشكر وكذا أخواته جوهر وإيمان الذين أحاطوني بالمحبة والدعم.

إلى جدتي التي لم تبخل على بدعائها أطل الله عمرها. كما اهدي هذا العمل إلى من كان له في

قلبي مكان لا يزول جدي العزيز رحمة الله عليه. وإلى كل عائلتي صغير وكبير

إلى كل زملائي في العمل وكل أصدقائي الذين ساعدوني

إهداء

إلى من خاصو الحياة لأجلي
إلى من غرسوا في قلبي الحلم وسقوه بالدعاء
إلى من كانوا نورا لدربي وظلي حين أثقلتني الأيام
إلى أمي وأبي يا معنى الحياة وجمالها
هذا النجاح لكم
أنا كنت فقط الوسيلة، وأنتم الغاية التي سعيت لها بكل قلبي
أنتم الإنجاز الحقيقي، أنا فقط النتيجة
كل لحظة شقاء عشتها كانت تهون حين أذكركم
وكل دمعة نزلت كانت تسجد شكرا أنكم في حياتي
هذا التخرج ليس ختام المسيرة دراسية
بل تتويجا لحبكم، صبركم، ودعمكم الذي لا ينتهي
شكرا لأنكم كنتم
وستظلون دوما أعظم انتصاراتي

كاتبة



ملخص الدراسة

ملخص الدراسة:

يتمحور موضوع الدراسة في تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين، دراسة ميدانية في المستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو . حيث هدفت الدراسة الحالية في تحديد مدى تأثير ظروف العمل بما فيها الفيزيائية، التنظيمية والنفسية الاجتماعية في الصحة النفسية للممرضين. حيث اعتمدنا على المنهج الوصفي، وفيما يخص عينة الدراسة فقد بلغ حجمها (100) ممرض وممرضة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة.

ولجمع البيانات تم الاعتماد على بناء استبيانين لقياس الصحة النفسية، واستبيان لقياس ظروف العمل. أما لتحليل البيانات تم الاعتماد على الانحدار الخطي وأسفرت النتائج الدراسة:

● تؤثر ظروف العمل في الصحة النفسية للممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

● تؤثر الظروف الفيزيائية في الصحة النفسية للممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

● تؤثر الظروف التنظيمية في الصحة النفسية للممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

● تؤثر الظروف النفسية الاجتماعية في الصحة النفسية للممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

الكلمات المفتاحية: ظروف العمل-الصحة النفسية-الممرضين -المستشفى

Résumé de l'étude

Résumé de l'étude :

La présente étude s'inscrit dans le cadre de l'analyse de l'impact des conditions de travail sur la santé mentale des infirmiers, à travers une investigation empirique menée à l'hôpital universitaire "Nedir Mohamed" de Tizi-Ouzou.

Elle vise à examiner dans quelle mesure les différentes dimensions des conditions de travail à savoir les conditions physiques, organisationnelles et psychosociales affectent la santé mentale du personnel infirmier.

Pour atteindre les objectifs de cette recherche, une approche méthodologique descriptive a été adoptée, permettant une analyse rigoureuse des relations entre les variables. L'échantillon étudié est composé de 100 infirmiers et infirmières, sélectionnés selon la méthode de l'échantillonnage aléatoire simple, garantissant une représentativité adéquate.

Les données ont été recueillies à l'aide de deux questionnaires élaborés pour cette étude : l'un mesurant la santé mentale, et l'autre évaluant les conditions de travail dans leurs diverses composantes.

L'analyse des données, effectuée à l'aide de la régression linéaire, a permis de dégager les résultats suivants :

- Les conditions de travail ont un impact significatif sur la santé mentale des infirmiers de l'hôpital universitaire "Nedir Mohamed".
- Les conditions physiques ont un impact significatif sur la santé mentale des infirmiers de l'hôpital universitaire "Nedir Mohamed".
- Les conditions organisationnelles influencent de manière notable leur état psychologique.

Résumé de l'étude

- Les conditions psychosociales exercent également un impact déterminant sur leur santé mentale.

Mots-clés :- Conditions de travail – Santé mentale – Infirmiers – Hôpital universitaire

فهرس المحتويات

الإهداء.....	1
ملخص الدراسة بالعربية.....	
ملخص الدراسة بالفرنسية.....	
فهرس المحتويات.....	
فهرس الجداول.....	
فهرس الأشكال.....	
مقدمة..... أ	

القسم الأول – الجانب النظري

الفصل الأول: مدخل عام للدراسة

1. إشكالية الدراسة.....	4
2. فرضيات الدراسة.....	6
3. أهداف الدراسة.....	7
4. أهمية الدراسة.....	7
5. تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائيا.....	8

6. الدراسات السابقة.....8

الفصل الثاني : ظروف العمل

تمهيد.....

1. التطور التاريخي لظروف العمل.....22

2. تعريف ظروف العمل.....23

3. المقاربات النظرية لظروف العمل.....26

4. أهمية ظروف العمل.....30

5. أنواع ظروف العمل.....32

برامج وأليات تحسين ظروف العمل.....41

خلاصة الفصل.....

الفصل الثالث : الصحة النفسية

تمهيد.

1. تعريف الصحة النفسية.....48

فهرس المحتويات

2. النظريات المفسرة للصحة النفسية.....49
3. مناهج الصحة النفسية.....51
4. خصائص الفرد المتمتع بالصحة النفسية.....53
5. معايير الصحة النفسية.....55
6. نسبة الصحة النفسية.....57
7. أهمية دراسة الصحة النفسية.....59
8. أهمية الصحة النفسية.....60
9. العوامل التي تؤثر في الصحة النفسية.....61
10. الصحة النفسية والعلاج النفسي بين الماضي والحاضر والمستقبل.....63
11. أسباب تؤدي إلى الإهتمام بالصحة النفسية.....64

.....خلاصة الفصل

القسم الثاني - الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد.....69
1. وصف ميدان الدراسة.....70

فهرس المحتويات

2. الدراسة الإستطلاعية.....77
3. منهج الدراسة78
4. عينة الدراسة وكيفية إختيارها.....78
5. أدوات جمع البيانات.....86
6. أدوات تحليل البيانات94
7. حدود الدراسة95
- 96.....خلاصة الفصل

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

- 98.....تمهيد
1. عرض النتائج وتحليل الدراسة99
- 1.1 عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة100
- 1.2 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الأولى100
- 1.3 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثانية102
- 1.4 عرض وتحليل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة104
2. تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.....106
- 2.1 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....106

فهرس المحتويات

107.....	2.2 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية
108.....	2.3 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
109.....	2.4 تفسير و مناقشة نتائج الفرضية العامة
110.....	الإستنتاج العام
111.....	إقتراحات الدراسة
112.....	خاتمة
114.....	قائمة المراجع
.....	الملاحق

فهرس الجداول

فهرس الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسباسم المصلحة	78
02	جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة	79
03	جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	80
04	جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن	82
05	جدول رقم (05) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	83
06	جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	84
07	جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي	85
08	الجدول رقم (08) يوضح تقييم سلم ليكرت الثلاثي	87
09	جدول رقم (09) يوضح إختبارات قياس الشروط السيكومترية لأدوات القياس	87
10	جدول رقم (10) يوضح البنود التي تم تعديلها بعد التحكيم	88
11	جدول رقم (11) يوضح صدق الاتساق الداخلي بين الأبعاد بالاستبيان ككل	89
12	جدول رقم (12) يوضح الصدق الذاتي لمتغير "ظروف العمل"	90
13	جدول رقم (13) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمتغير "ظروف العمل"	90
14	جدول رقم (14) يوضح قيمة ثبات إستبيان "ظروف العمل" بطريقة ألفا كرونباخ	91
15	جدول رقم (15) يوضح قيمة ثبات متغير "ظروف العمل" بطريقة التجزئة النصفية	91
16	جدول رقم (16) يوضح الصدق الذاتي لمتغير الصحة النفسية	92
17	جدول رقم (17) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمتغير "الصحة النفسية"	93

فهرس الجداول

93	جدول رقم (18) يوضح ثبات متغير "الصحة النفسية" بطريقة ألفا كرونباخ	18
94	جدول رقم (19) يوضح ثبات متغير "الصحة النفسية" بطريقة التجزئة النصفية	19
99	جدول رقم (20) يوضح نتائج إختبار الفرضية الرئيسية وفق معامل الإنحدار الخطي البسيط	20
100	جدول رقم (21) يوضح إختبار الفرضية الفرعية الأولى	21
103	جدول رقم (22) يوضح إختبار الفرضية الفرعية الثانية	22
105	جدول رقم (23) يوضح إختبار الفرضية الفرعية الثالثة	23

فهرس الأشكال والرسوم البيانية

فهرس الأشكال والرسوم البيانية :

الرقم	العنوان	الصفحة
01	هرمية الحاجات لأبرهام ماسلو	28
02	الشكل رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب إسم المصلحة	79
03	الشكل رقم(03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	81
04	الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	82
05	الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	83
06	الشكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية	84
07	الشكل رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	85
08	لشكل رقم (08) يوضح خطية العلاقة للفرضية العامة	100
09	لشكل رقم (09) يوضح خطية العلاقة للفرضية الفرعية الأولى	102
10	الشكل رقم (10) يوضح خطية العلاقة للفرضية الفرعية الثانية	104
11	الشكل رقم (11) يوضح العلاقة الخطية للفرضية الفرعية الثالثة	106

مقدمة:

في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها قطاع الصحة، تزايدت الضغوط المهنية والنفسية الواقعة على عاتق العاملين في مجال التمريض، لاسيما في المستشفيات العمومية التي تشهد اكتظاظا ومحدودية في الموارد البشرية والمادية، يعد الممرض العمود الفقري للعملية الصحية، إذ يشكل حلقة وصل مباشرة بين المريض والطبيب ولا شك أنه يتحمل أعباء جسدية ونفسية يومية تتطلب قدرا عاليا في التحمل والتوازن النفسي.

وفي هذا السياق، يبرز تأثير ظروف العمل كعامل حاسم في تشكيل الصحة النفسية للممرض، حيث يمكن أن تساهم بيئة العمل غير الملائمة، (كالاكتظاظ، ونقص الإمكانيات وسوء التنظيم، وكثرة المناوبات في استنزاف الطاقات النفسية والمهنية للعاملين)، مما قد يؤدي إلى الإرهاق والقلق والاكتئاب، وغيرها من الاضطرابات النفسية على الرغم من تعدد الأبحاث التي تناولتها في سياقات مختلفة، لا تزال بحاجة إلى مزيد من الدراسة في السياق المحلي، حيث تختلف الخصوصيات التنظيمية والاجتماعية للمؤسسات الصحية

انطلاقا من هذا الفراغ المعرفي، جاءت المذكرة الموسومة "بظروف العمل وتأثيرها في الصحة النفسية لدى ممرضين مستشفى ندير محمد بتيوي وزو"، كمشاهدة علمية لاستكشاف هذا الواقع، محاولة لتقديم صورة دقيقة عن بيئة العمل والمشكلات النفسية التي قد تنشأ عنها داخل هذا المستشفى بالذات. بمعنى آخر محاولة فهم مدى تأثير ظروف العمل في هذا المستشفى على الحالة النفسية للعاملين ضمن الطاقم التمريضي.

حيث قمنا بتقسيم موضوع مذكرتنا إلى قسمين: جانب نظري وجانب تطبيقي، حيث تمحور الجانب النظري حول ثلاث فصول

الفصل الأول: تم التطرق للإطار العام للإشكالية أين تم فيها طرح تساؤلات الدراسة وفرضياتها مع تبيان الهدف من الدراسة وكذا تعريف متغيرات الدراسة إجرائيا مع الاعتماد على بعض الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني: خصص لمتغير ظروف العمل أين تم الإشارة إلى بعض العناصر الخاصة بالمتغير.

بينما في الفصل الثالث: تم الإشارة للمتغير التابع الخاص بالصحة النفسية مع ذكر عناصر مرتبطة به.

ومن حيث الجانب التطبيقي خصص لفصلين

فصل رابع تم فيه الإشارة إلى الإجراءات المنهجية للدراسة أين تم من خلاله ذكر مكان إجراء الدراسة والمنهج المتبع إضافة إلى عينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وكذا التحقق من أدوات القياس.

بينما في الفصل الخامس تم اختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها وتقديم استنتاجات عامة.

وأُسفرت النتائج عن جملة من المؤشرات التي تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظروف العمل بمختلف أبعاده (الفيزيائية، التنظيمية والنفسية الاجتماعية) والصحة النفسية للممرضين، حيث بيّنت التحليلات أن بيئة العمل غير الملائمة وما يرافقها من ضغط و اكتظاظ ونقص في الموارد وسوء التنظيم تساهم في تدهور الصحة النفسية للعاملين من خلال ظهور أعراض مثل الإرهاق المزمن، القلق والتوتر، ما قد يؤثر سلبيًا على جودة الرعاية الصحية.

ومن هذا المنطلق، يمكن القول إن هذه الدراسة قد ساهمت في إغناء المجال المعرفي من خلال تسليط الضوء على واقع الممارسة التمريضية في المؤسسات الاستشفائية العمومية، وبيّنت أن تحسين صحة الممرض النفسية لا ينفصل عن تحسين بيئة العمل. ولتحقيق ذلك، نقترح جملة من التوصيات العملية من شأنها التخفيف من حدة الضغوط المهنية، أهمها: ضرورة تحسين البنية التحتية وتوفير الإمكانيات المادية الكافية، إعادة تنظيم المناوبات بشكل عادل ومتوازن، تعزيز الدعم النفسي من خلال تخصيص خلايا للإصغاء والمتابعة، تنظيم دورات تكوينية في تقنيات التعامل مع الضغط النفسي، وتشجيع الحوار الداخلي داخل المؤسسة بين الطاقم التمريضي والإدارة.

وفي الأخير، نُشير إلى أن هذه الدراسة استندت في إطارها النظري والمنهجي إلى مجموعة من المراجع الأكاديمية والدراسات السابقة ذات الصلة، والتي تم إدراجها في قائمة المراجع، كما تم إلحاق الاستبيانات المستعملة، وبعض الجداول الإحصائية التوضيحية، ضمن قسم الملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

1. إشكالية الدراسة

2. فرضيات الدراسة

3. أهداف الدراسة

4. أهمية الدراسة

5. تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائيا

6. الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

1. إشكالية الدراسة:

يعد العمل من أهم الأنشطة التي مارسها الإنسان منذ القدم وهو ضرورة حيوية لاستمرار الحياة وتحقيق الذات و تنمية المجتمعات لا يقتصر العمل كونه وسيلة لكسب الرزق فقط، بل يعد أيضا وسيلة لتعبير عن القدرات و المهارات وتحقيق الطموحات الشخصية كما يساهم في بناء الهوية الفردية ويمنح الإنسان مكانة اجتماعية و تختلف طبيعة العمل باختلاف الزمان والمكان فمع تطور المجتمعات انتقل العمل من الجهد اليدوي البسيط إلى الاعتماد على المهارات الفكرية والتكنولوجيا وينظر اليوم إلى العمل على انه ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية و الاجتماعية، إذ لا يمكن تصور مجتمع ناجح دون قوة عاملة نشطة و منتجة ، و لكن كما ذكر (ماسلاش وليتر، 2016، ص78)، أنّ العمل رغم أهميته قد يتحول إلى مصدر للضغوط والتعب النفسي خصوصا إذا كانت ظروفه غير ملائمة فالتنظيم السيء ، ساعات العمل الطويلة ، غياب التحفيز ، وتكرار المهام الروتينية قد تؤدي إلى الإحساس بالإرهاق وفقدان الحافز ، وبالتالي تؤثر سلبا على الصحة النفسية للعامل .

تلعب المؤسسات دورًا جوهريًا في خلق بيئة عمل متوازنة، حيث تعمل على ضبط العلاقة بين الفرد والعمل من خلال توفير مناخ مهني مناسب، يضمن الراحة النفسية والجسدية للموظف فهي كيانات تهدف إلى تقديم خدمات متنوعة لتلبية احتياجات الأفراد والمجتمع سواء كانت هذه الخدمات الاجتماعية تعليمية أمنية أو اقتصادية صحية . وهذه الأخيرة تعد من الركائز الأساسية في بناء مجتمع سليم ومتقدم فهي الجهة المسؤولة عن تقديم الرعاية الطبية بمختلف مستوياتها بداية من الوقاية والتوعية الصحية مرورًا بالتشخيص والعلاج وانتهاءً بالتأهيل والمتابعة. وتشمل هذه المؤسسات المستشفيات العامة والخاصة المراكز الصحية الأولية العيادات التخصصية والمختبرات الطبية إلى جانب مراكز الرعاية الطويلة الأمد ومراكز الصحة النفسية.

في هذا الصدد ذكر (شنا فيلت وآخرون، 2015، ص 22) أن المؤسسات الصحية من أكثر المؤسسات حساسية وتعقيدًا، نظرًا لطبيعة المهام التي يقوم بها العاملون فيها، والضغوط اليومية المرتبطة بالتعامل مع الحالات المرضية، أحيانًا الحرجة منها، إضافة إلى ساعات العمل الطويلة وعدم انتظامها، والتعامل المستمر مع الألم والمعاناة والموت. هذا الواقع يجعل العاملين في قطاع الصحة أكثر عرضة للضغوط النفسية ولاضطرابات (مثل القلق، التوتر، الإرهاق الذهني والاحترق النفس). فالطبيب أو الممرض لا يكتفي بأداء وظيفة تقنية فحسب، بل يُطلب منه تعاطف دائم، حضور ذهني مستمر، وتحمل مسؤولية حياة الآخرين، وهي أعباء تثقل كاهله مع مرور الوقت مهنة التمريض تعد من أنبل و أهم المهن في القطاع الصحي، فهي تقوم على رعاية المرضى جسديا و

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

نفسيا حيث تتطلب مهارات عالية مثل الرحمة، الصبر، الانتباه للتفاصيل، القدرة على العمل تحت الضغط و الالتزام بأخلاقيات المهنة. ، كما تحتاج إلى تعليم و تدريب مستمر لمواكبة التطورات الطبية.

في ضوء ما سبق أشار (langford, 1987) إلى أن أكثر المهن إثارة للضغط هي تلك التي تمتاز بالواجهة مباشرة مع الناس، و هذا ما يجعل مهنة التمريض من ضمن هذه المهن فلا بد من تقدير الدور الذي يلعبه الممرض فيها باعتباره عنصرا أساسيا في المنظومة الصحية، إذ تقع على عاتقه أثقل الأدوار، فلا يمكنه في أي حال من الأحوال إن يحافظ على استمرارية عطائه المهني ما لم تجسد مهنته جميع حاجاته النفسية و الاجتماعية كغيره من سائر البشر (أورد في: جودة 2003 ص 04).

على هذا الأساس اهتم العديد من الباحثين بدراسة ظروف العمل، ومن بين هذه الدراسات

نذكر: دراسة(MaríaAndréeLópezGómez, ErikaSabbath,LeslieBoden,Jessica A.R. Williams, (2020)،

حول ظروف العمل التنظيمية و النفسية الاجتماعية في بيئة العمل و علاقتها بنتائج الصحة النفسية لدى العاملين في رعاية المرضى وذلك على عينة قدرت ب(1594) عاملا في مستشفيات ب واشنطن. حيث توصلت نتائجها إلى أن الثقافة التنظيمية الداعمة و علاقات التعاون بين الزملاء تقلل من مستوى الضيق النفسي لدى العاملين، مع زيادة متطلبات العمل ، ترتبط بارتفاع مستويات التوتر النفسي بين الموظفين. بالإضافة إلى أن وجود بيئة عمل تركز على العلاقات الإيجابية بين العاملين يقلل من نفقات العلاج النفسي للعاملين دعم الزملاء له تأثير أكبر على الصحة النفسية مقارنة بدعم المشرفين.

كما أشارت في نفس السياق لدراسة حسان، الدهان، أبو النصر(2021) حول المتغيرات الاجتماعية و الفيزيائية و اثرها على الصحة النفسية للعاملين بمهنة التمريض بمستشفى القصر العيني . وذلك على عينة قدرت ب (200) ممرض و ممرضة، موزعين بين (92) ذكور و (108) إناث. والتي توصلت نتائجها إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الاجتماعية و الصحة النفسية للعاملين في التمريض كما أن العلاقة مع الرؤساء و الزملاء و المرضى و المكانة الاجتماعية تؤثر بشكل مباشر في الصحة النفسية. أيضا الظروف الفيزيائية مثل الإضاءة، التهوية، درجة الحرارة الأثاث و المعدات لها تأثير ملحوظ في الصحة النفسية للعاملين، أن ضعف العلاقات الاجتماعية و سوء بيئة العمل يرفع مستويات التوتر و الاحتراق النفسي، كما ركزت دراسات أخرى على الصحة النفسية لدى العاملين في القطاع الصحي تحديداً، ومن بين هذه الدراسات نذكر دراسة "بوشريط"(2020) حول الاحتراق النفسي لدى الممرضين في المستشفيات العمومية"، و ذكر على عينة قدرت ب (60) ممرضا والتي توصلت نتائجها لارتفاع معدلات الاحتراق النفسي لدى الممرضين، خاصة أولئك الذين

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

يشغلون في مصالحي الإستعجالات والإنعاش، مع الشعور الدائم للتعب النفسي والجسدي وصعوبة في التوازن بين الحياة المهنية والشخصية، ما أدى إلى تراجع في الأداء الوظيفي والرضا المهني. كما أظهرت الدراسة أن غياب الدعم النفسي داخل المؤسسة الصحية يزيد من حدة هذه الظاهرة. في حين جاءت دراسة قاسي (2019)، حول "أثر ضغوط العمل على الصحة النفسية لدى الأطباء"، وذلك على عينة قدرت ب (45) طبيباً. وتوصلت نتائجها إلى أن الأطباء يعانون من ضغوطات مهنية مكثفة تؤثر سلباً على صحتهم النفسية، حيث سُجّلت أعراض متنوعة كالإكتئاب، القلق، والتوتر المزمن، وهو ما انعكس على تعاملهم مع المرضى وعلى أدائهم العام. وأوصى الباحث بضرورة توفير مرافقة نفسية للعاملين في هذا المجال وتخفيف الأعباء المسندة إليهم، انطلاقاً من كل ما سبق، يتضح أن العلاقة بين ظروف العمل والصحة النفسية للعاملين في قطاع الصحة هي علاقة معقدة تتداخل فيها عدة عوامل نفسية واجتماعية وتنظيمية. إنطلاقاً من الاعتبارات النظرية التي تم ذكرها تتحدد تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

- هل تؤثر ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو؟

- هل تؤثر الظروف الفيزيائية في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو؟.

- هل تؤثر الظروف التنظيمية في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو؟.

- هل تؤثر الظروف النفسية الاجتماعية في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي ندير محمد تيزي وزو؟

2. فرضيات الدراسة:

من أجل الإجابة على تساؤلات الدراسة و التحقق من مدى صحتها تم صياغة الفرضيات على النحو التالي

2.1 الفرضية العامة:

-تؤثر ظروف العمل في الصحة النفسية للممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد"بتيزي وزو.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

2.2 الفرضيات الجزئية :

-تؤثر الظروف الفيزيائية في الصحة النفسية للمرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

-تؤثر الظروف التنظيمية في الصحة النفسية للمرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

-تؤثر الظروف النفسية الاجتماعية في الصحة النفسية للمرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو.

3. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية للمرضين العاملين بالمستشفى الجامعي "ندير محمد" ، كما تهدف إلى الكشف عن مدى تأثير كل من الظروف الفيزيائية ، التنظيمية ، النفسية الاجتماعية في الصحة النفسية للمرضين . كما تسعى إلى تقديم بعض الاقتراحات العلمية التي يمكن أن تطبق في المؤسسات الصحية لتعزيز رفاهية العاملين والحد من التأثيرات السلبية لظروف العمل على صحتهم النفسية.

4. أهمية الدراسة:

-تكتسي الدراسة أهمية بالغة ونظرا للدور الحيوي الذي تلعبه ظروف العمل داخل المؤسسات في تحسين الإنتاجية وتعزيز الرفاهية في الوظيفة.

-شعور العامل بالرضا والاستقرار المهني والامان الوظيفي والالتزام بمهامه مع امكانية ابراز مهاراته.

-محاولة الاطلاع عن واقع ظروف العمل في قطاع الصحة وكيفية تأثيرها على الصحة النفسية للمرض.

-تسليط الضوء على واقع ظروف العمل في قطاع الصحة لاسيما تأثيرها المباشر على الصحة النفسية

للمرضين

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

5. تحديد المفاهيم الأساسية إجرائيا:

5.1 ظروف العمل:

يقصد بظروف العمل تقدير الدرجة التي يتحصل عليها الممرضين الذين يعملون بالمستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو و ذلك استنادا الى إجابتهم على بنود استبيان ظروف العمل الذي يحتوي على (18) عبارة موزعة على (3) أبعاد متمثلة في الظروف الفيزيائية ، الظروف التنظيمية ، الظروف النفسية الاجتماعية ، وذلك وفقا للبدائل التالية(نعم ، أحيانا لا) ، وتم تصحيحها باستخدام التدرج الثلاثي لسلم ليكرت من (1) إلى (3) .

5.2 الصحة النفسية:

يقصد بالصحة النفسية في هذه الدراسة تقدير الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الممرضون العاملون في المستشفى الجامعي ندير محمد بناء على إجابتهم على بنود استبيان الصحة النفسية يتكون من (26) عبارة موزعة على (3) أبعاد(البعد الشخصي ، البعد المهني ، البعد الاجتماعي).و ذلك وفق ثلاث بدائل للإجابة(نعم ، أحيانا ، لا) ، تم تصحيحها باستخدام سلم ليكرت الثلاثي بحيث تتراوح الدرجات من (1) إلى (3)

6. الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة:

شهدت العقود الاخيرة اهتماما متزايدا بدراسة متغيرات ظروف العمل، في ظل التطور السريع الذي يشهده العصر والحاجة المتنامية الى تحسين الانتاجية وجودة الاداء. وقد ركزت العديد من الدراسات ما بين العربية، والأجنبية، على فهم تأثير هذه الظروف في الصحة النفسية لدى الممرضين، متناولة هذا الموضوع من زوايا متعددة. وفي هذا السياق تستعرض الدراسة الحالية مجموعة مختارة من الابحاث التي تم الاستفادة منها في اطارها النظري وتحديد ابعادها.

6-1 الدراسات المتعلقة بظروف العمل:

دراسة خلفان ومعروف 2012 التي أجريت على العمال قطنية تيزي وزو الجزائر: حيث بينا أن العامل معرض إلى الاصابة باضطرابات النوم، ضغط الدم والاضطرابات القلبية العرقية، ذلك بسبب تجمع العديد من الظروف بالدرجة الأولى مستوى الضوضاء المرتفع جدا المسجل في العمل حيث يصل إلى (105)

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

ديسبيل (A) وقد تزداد حدة آثار الضوضاء بالنظر الى السن العامل والتي تكون أكبر عند الأفراد المتوسطين والمتقدمين في السن ونفس الشيء فيما يخص إمكانية الإصابة بالضغط الدموي التي تظهر أنها مرتفعة نظرا لمستوى الضوضاء الأقدمية وعدد السنوات التي قضاها العامل في مركز العمل اضافة الى توفر بعض الظروف النفسية والاجتماعية كخوف العمال من فقدان عملهم بالنظر إلى المشاكل الاقتصادية التي تعيشها مؤسساتهم وغياب فرص المشاركة في تسيير المؤسسة وفي اتخاذ القرار والتي تزيد من الضغط المهني والتي يمكن أن تكون سببا للإصابة بضغط الدموي من جراء العمل في المحيط الضوضاء المرتفع.

مجمل القول أن العامل معرض لمختلف الأخطار والإصابات والأمراض التي تحدثها الضوضاء بداية من الصمم المهني الى فقدان السمع، وصولا الى مختلف الاضطرابات والأمراض كاضطراب النوم الضغط الدموي والاضطرابات القلبية العرقية اضافة الى اخطار حوادث العمل.

دراسة سلمى الأحمر 2018 حول أثر تهيئة ظروف العمل على أداء هيئة التمريض بالمؤسسة الاستشفائية العمومية محمد الصديق بن يحيى جيجل:

حيث هدفت الدراسة إلى:

-التعرف على مختلف الظروف التي قد تحيط بالعامل في مكان عمله

-تكوين نظرة حول كيفية تهيئة ظروف العمل في ظل المعايير والمقاييس المتعارف عليها

-تقديم إطار نظري يحدد مفهوم الأداء ويبين مختلف العوامل المتحكمة فيه

-تحليل تأثير تهيئة ظروف العمل في أداء العمال

الوقوف عند واقع ظروف العمل في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن يحيى بجيجل من خلال

الاطلاع على مختلف الفعاليات التي تبادر بها المؤسسة في سبيل تهيئة ظروف العمل

معرفة مدى تأثير أداء هيئة التمريض بالمؤسسة العمومية الاستشفائية بتهيئة ظروف العمل

اعتمدت على المنهج الوصفي كونه يتناسب مع طبيعة الموضوع كما تمثلت عينة الدراسة من 292 ممرض

وممرضة وقد تم التوصل إلى:

52.72 بالمئة من أفراد عينة الدراسة عدم اهتمام إدارة المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد الصديق بن

يحي جيجل بالتهيئة ظروف العمل في الوقت الذي أكد فيه 47.27% منهم اهتمام الإدارة بعملية التهيئة كما

جاء في تصريح ممرضي العينة أن أكثر شيء تهتم الإدارة بتوفيره هو تحسين درجة الحرارة باقتناء وتركيب

المدافئ وأجهزة التكييف بنسبة 38.81 يليها في ذلك تحسين نوعية الاضاءة ثم توفير للألبسة والأحذية الواقية

وهذا ما يشير الى اهتمام إدارة المؤسسة بالتهيئة ظروف العمل الفيزيائية كما صرح المبحوثين بإهمال الإدارة

كان من الجانب الاجتماعي والتنظيمي خدمات العلاقات الاجتماعية

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

المؤسسة وتنظيم اوقات وإجراءات العمل يجد أكثر من نصف العينة 54.54% أن ظروف العمل السائدة في المؤسسة العمومية الاستشفائية قليلة التحفيز نظرا لعدم توفر مبادرات من طرف الادارة للتحسين من نوعية الحياة في العمل بينما تجد نسبة 38.18% متوسطة التحفيز في حين يجدها 7.27% من أفراد العينة المحفزة كثيرا وهم على الأرجح الممرضون مراقبون المصالح الطبية نظرا للمزايا التي يتمتعون بها بحكم مناصبهم.

-دراسة (King, T.L, Spital, A. Milner, S. Dimov, M. Shields) (2020) حول كيف تؤثر

ظروف العمل والتعرضات النفسية الاجتماعية في بيئة العمل على الصحة النفسية لدى العمال الشباب؟

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير شروط التوظيف والتعرضات النفسية الاجتماعية في مكان العمل في الصحة النفسية للعمال الشباب، من خلال مراجعة منهجية للأبحاث السابقة. ركزت الدراسة على مجموعة من العوامل مثل عدد ساعات العمل، التوظيف غير المستقر، العقود محددة المدة غير الدائمة، انعدام الأمان الوظيفي، والعوامل النفسية مثل العنف والتحرش والدعم الاجتماعي والضغوط المهنية.

تم اعتماد منهجية مراجعة منهجية للأبحاث السابقة، حيث تم البحث في ثلاث قواعد بيانات رئيسية عن الدراسات التي تناولت العلاقة بين ظروف التوظيف والصحة النفسية للعمال الشباب (أقل من 30 عامًا). كما تم استخدام أداة (ROBINS-E) لتقييم جودة الدراسات المختارة وتحديد مستوى الانحياز فيها. لقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن:

- العمال الشباب الذين يعانون من بيئات عمل غير مستقرة أو مرهقة نفسيًا أكثر عرضة لمشاكل الصحة النفسية.
- التعرض للتحرش الجنسي في مكان العمل مرتبط بزيادة معدلات الاكتئاب لدى العمال الشباب.
- انخفاض مستوى التحكم في بيئة العمل يزيد من احتمالية الإصابة بالاكتئاب.
- ضعف الدعم الاجتماعي في بيئة العمل يؤدي إلى تفاقم التأثيرات النفسية السلبية.
- أكدت الدراسة الحاجة إلى سياسات توظيف أكثر استقرارًا وتحسين بيئة العمل لدعم الصحة النفسية للعمال الشباب.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

سلطت الدراسة الضوء على تأثير ظروف العمل، خاصة فيما يتعلق بانعدام الأمان الوظيفي، الضغوط النفسية، والتحرش في بيئة العمل، وأوصت بضرورة تحسين ظروف العمل من خلال تعزيز الاستقرار الوظيفي، توفير بيئات داعمة، والحد من الضغوط المهنية التي تؤثر سلبًا على الصحة النفسية للعمال الشباب.

-دراسة (زاوي وبوحفص (2021)) حول تأثير ظروف العمل على الصحة النفسية لعمال الرعاية الصحية :

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لدراسة تأثير ظروف العمل على الصحة النفسية للعاملين في قطاع الرعاية الصحية، كان الهدف منها تحليل العوامل المرتبطة بالبيئة المهنية التي قد تؤثر على الصحة النفسية للعاملين، مثل ضغط العمل، غياب الدعم الاجتماعي، ونظام المناوبات. كما سعت إلى تحديد مدى ارتباط هذه العوامل بظهور اضطرابات نفسية كالقلق، الإرهاق العاطفي، واضطرابات النوم، وذلك من خلال استبيان موجّه لعينة من (81) عاملاً في القطاعين العام والخاص، تم تحليله باستخدام برنامج SPSS. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- يعاني عمال الرعاية الصحية من ضغط نفسي مرتفع بسبب كثافة العمل وساعات الدوام الطويلة.
- يشعر العديد من العاملين بضعف قدرتهم على اتخاذ قرارات مستقلة، مما يؤدي إلى الإحباط والتوتر.
- تفتقر بيئة العمل إلى التعاون والدعم الاجتماعي، مما يزيد من الشعور بالعزلة والإجهاد العاطفي.
- يعاني العديد من المشاركين من اضطرابات النوم بسبب التفكير المستمر في ضغوط العمل.
- عبر بعض العاملين عن قلق مستمر بشأن مستقبلهم المهني وظروف العمل غير المستقرة.
- يعاني الكثير من الإرهاق النفسي والعاطفي نتيجة الضغوط المتزايدة في بيئة العمل.
- يؤثر نظام المناوبات وساعات العمل غير المنتظمة سلبًا على الصحة النفسية، مما يزيد من التوتر والإجهاد.
- غياب استراتيجيات واضحة للراحة والتوازن بين العمل والحياة الشخصية يؤدي إلى تفاقم المشاكل النفسية.

دراسة حلفاية اميمه 2023 حول ظروف العمل وانعكاساتها على الرضا الوظيفي لدى الأطباء:

اعتمدت على المنهج الوصفي لمعرفة انعكاسات ظروف العمل على الرضا الوظيفي لدى الأطباء في المؤسسة العمومية الاستشفائية عالية صلاح تبسة كان الهدف منها:

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

محاولة إبراز انعكاسات ظروف العمل لدى الأطباء العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية من خلال التعرف على كيفية تأثير ظروف العملاء بالالتزام الوظيفي بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عالية صلاح كذلك محاولة معرفة انعكاسات ظروف العمل التنظيمية على شعور الأطباء بالاستقرار الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية عالية صلاح أيضا محاوله معرفه كيف تنعكس ظروف العمل الاجتماعي على شعور الأطباء الانغماس الوظيفي بالمؤسسة الاستشفائية عالية صلاح.

تكونت عينة الدراسة من 48 طبيب وطبيبة العاملين في المؤسسة العمومية الاستشفائية حيث أشارت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

-ظروف العمل الفيزيائية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عالية صالح تساعد على اداء الانشطة المساندة لهم

-الظروف التنظيمية لعمل الأطباء بالمؤسسة العمومية الاستشفائية عالية صالح تمكنه من الاستقرار الوظيفي
- ظروف العمل الاجتماعي للأطباء بالمؤسسة العمومية عالية صلاح تنعكس ايجابا على الانغماس الوظيفي لديهم

6-2-الدراسات المتعلقة بالصحة النفسية:

-دراسة (Lindo MLJ , 2006) حول الصحة النفسية لدى الأطباء والمرضى بمدينة كنجستون جمايكا: هدفت الدراسة إلى تفحص مستوى الصحة النفسية لدى الأطباء والمرضى العاملين بمستشفى مدينة منغستون جمايكا. تكونت عينة الدراسة من (212) طبيبا ومرضا من ضمن العاملين في مستشفى كنجستون العام والمستشفى الجامعي. استخدم الباحثون مقياس الصحة النفسية، قد بينت نتائج الدراسة أن:

- (27.4%) من أفراد عينة الدراسة يمكن وصفهم بأنهم يعانون من ضغوط نفسية.
- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين ظهور أعراض المشاكل النفسية وكل سنوات الخبرة، ضغوط العمل الضغوط الخارجية، والضائقة المالية.

- مؤشرات تأثر الصحة النفسية تمثلت في الخوف والقدوم للعمل سنوات الخبرة لأكثر من خمس سنوات والضغوط النفسية الخارجية.

- مثلث الضغوط الخارجية في الضائقة المالية، الاجتماعيان والعناية بالأطفال.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

-دراسة ابو العميرين (2008) حول مستوى الصحة النفسية لدى العاملين بمهنة التمريض في المستشفيات الحكومية وعلاقتها بمستوى أدائهم بـفلسطين:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية بمحافظة غزة، كما هدفت إلى التعرف على الاختلافات في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين بالمستشفيات بمحافظة غزة تبعاً لكل من الجنس المؤهل العلمي، القسم الذي يعمل فيه، وعدد سنوات الخبرة كما هدفت إلى استكشاف العلاقة بين مستوى الصحة النفسية والأداء المهني.

تكونت عينة الدراسة من (201) ممرض وممرضة العاملين في المستشفيات المركزية في محافظات غزة ثم اعتمد استبانة لقياس الصحة النفسية لدى الممرضين من إعداد الباحثة، كما تم اعتماد نموذج تقويم الأداء التقرير السنوي المعتمدة في وزارة الصحة. حيث أشارت نتائج الدراسة إلى:

- وجود ثبات في مستويات الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات.
- عدم وجود ثبات في مستوى الأداء للممرضين والممرضات في الدرجة الكلية لمقياس الأداء وأبعاده الفرعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط درجات الممرضين ومتوسط درجات الممرضات في الدرجة الكلية لقياس الصحة النفسية لصالح الممرضين.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المستشفيات الحكومية تعزى للمؤهل العلمي (دبلوم، بكالوريوس ماجستير) أو إلى القسم الذي يعمل فيه الممرض والممرضة.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى أفراد العينة تعزى لسنوات الخبرة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى أفراد العينة تعزى إلى المستوى الاقتصادي جاءت لصالح ذوي الدخل المرتفع.

-دراسة (التويرجي (2008)) حول المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل بالبيئة السعودية:

اظهرت نتائج الدراسة التي أجريت على عينة من (625) ممرض و ممرضة إلى أن هناك مجموعة من المشكلات التي تواجه ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل، مع وجود ارتباطات ذات دلالة احصائية بين المشكلات و بعض المتغيرات الشخصية و المهنية .

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

-وجود علاقة بين العمر والمشكلات المهنية فالمرضى والممرضات الأصغر سنا هم الأكثر تعرضا لمشكلات ضعف المشاركة والتعاون، صعوبة المهنة وكثرة الضغوط وضعف المستوى التثقيف والتوعوي و قلة المرونة في العمل و ضعف القيادات، مما يعني أن صغار السن من المرضى هم الأكثر معاناة من هذه المشكلات.

-العلاقة بين المؤهل العلمي والمشكلات المهنية و: تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية في المشكلات المهنية بين الممارسين من جنسيات مختلفة.

-ناحية أخرى أظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مشكلات التي يعاني منها ممارسي مهنة التمريض في بيئة العمل باختلاف الجنسية، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مكان العمل ومشكلة صعوبة المهنة وكثرة الضغوط وضعف المستوى التثقيف والتوعوي، عدم وضوح المهام غياب المعايير، كما اتضحت أن المرضى العاملين في أقسام التنويم هم الأكثر عرضة لهذه المشكلات من العاملين في العيادات الخارجية.

-دراسة الجعافرة (2018) حول الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض المتغيرات في بيئة العمل (الأردن):

-اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كان الهدف منها دراسة العلاقة بين بيئة العمل والصحة النفسية للعاملين، مع التركيز على تأثير الضغوط المهنية، الدعم الاجتماعي، ونظام العمل على مستوى الصحة النفسية، تم استخدام استبيان موجه لعدد من العاملين في مختلف القطاعات المهنية، حيث تم تصميم الاستبيان لقياس مستوى الصحة النفسية لدى العاملين ومدى تأثيرها ببيئة العمل. تم تطبيق الاستبيان على مجموعة من الموظفين العاملين في بيئات عمل مختلفة، لضمان تمثيل شامل لمختلف ظروف العمل وتأثيراتها على الصحة النفسية. تم تحليل البيانات التي تحصل عليها عن طريق النظام ال احصائي spss حيث استخدمت معامل بيرسون لاستخراج العلاقة الارتباطية بين متغير الصحة النفسية من جهة ومتغير بيئة العمل من جهة اخرى. أشارت نتائج الدراسة إلى أن:

- ضغط العمل المرتفع له تأثير سلبي على الصحة النفسية، حيث يؤدي إلى زيادة مستويات القلق والتوتر بين العاملين.

- نقص الدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل يساهم في تفاقم المشاكل النفسية، حيث يعاني العاملون من الشعور بالعزلة وعدم التقدير.

- عدم وضوح المهام الوظيفية وكثرة المسؤوليات يزيدان من مستويات الإجهاد النفسي والضغط المهني.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- عدم التوازن بين العمل والحياة الشخصية يؤثر سلبيًا على الصحة النفسية، حيث يعاني الكثير من العاملين من الإرهاق النفسي بسبب ساعات العمل الطويلة.
- غياب الحوافز والتقدير من الإدارة يؤدي إلى الشعور بالإحباط، مما ينعكس سلبيًا على الصحة النفسية للعاملين.
- إن العمل في بيئات ذات ضوضاء مرتفعة وضغوط زمنية مستمرة يزيد من معدل التوتر والإجهاد النفسي.
- وجود ارتباط بين بيئة العمل غير المستقرة وارتفاع معدلات القلق والاكتئاب بين العاملين.

-دراسة(Russon,Lucifora,Pucciarelli,Piccoli ,2019)حول مخاطر العمل و الصحة النفسية :

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية للعمال من خلال دراسة المخاطر المهنية والعوامل الاجتماعية والنفسية المؤثرة. استخدمت الدراسة بيانات من المسح الأوروبي الخامس لظروف العمل، والذي شمل أكثر من (40,000) مقابلة مع عمال من (34) دولة، مما أتاح جمع معلومات تفصيلية حول بيئة العمل، والمخاطر المهنية، والوضع الصحي للعمال.

تم الاعتماد على التحليل الإحصائي باستخدام نماذج الانحدار المتعدد لتحديد العلاقة بين المخاطر المهنية والحالة النفسية للعمال. شملت المخاطر المدروسة العوامل الفيزيائية مثل درجات الحرارة المنخفضة والتعرض للمواد المعدية، والعوامل المرتبطة بالمهام مثل المواقف المرهقة والحركات المتكررة، بالإضافة إلى العوامل النفسية والاجتماعية مثل انعدام الاستقرار الوظيفي وضعف العلاقات الاجتماعية في بيئة العمل. النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي:

- المخاطر المهنية الفيزيائية، مثل درجات الحرارة المنخفضة والتعرض للمواد المعدية، ترتبط بزيادة مستويات التوتر والاضطرابات النفسية.
- العوامل المرتبطة بالمهام، مثل العمل في أوضاع متعبة أو متكررة، تؤثر سلبيًا على الصحة النفسية للعمال.
- العوامل النفسية والاجتماعية، مثل ضعف الاستقرار الوظيفي، وقلة الدعم الاجتماعي من الزملاء والمديرين، تؤدي إلى تفاقم المشاكل النفسية.
- العوامل الأكثر تأثيرًا على الصحة النفسية هي البيئة النفسية والاجتماعية في العمل، حيث تساهم في (60%) من حالات الاكتئاب والقلق واضطرابات النوم.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- الحاجة إلى تحسين ظروف العمل من خلال تقييم المخاطر بشكل أكثر دقة واتخاذ تدابير وقائية أولية وثنائية لضمان صحة نفسية أفضل للعمال.

تركز الدراسة على ضرورة اتخاذ تدابير تنظيمية واقتصادية لتحسين بيئة العمل، حيث لا تكفي القوانين الحالية لضمان الوقاية الكاملة من المخاطر النفسية والمهنية في أماكن العمل.

- دراسة (سي يوسف (2022) حول أثر العمل الليلي على الصحة النفسية لدى الممرضين -دراسة ميدانية بمستشفى عين بسام:

إتبعنا الدراسة المنهج الوصفي المقارن الذي يتناسب مع طبيعة البحث، حيث تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام أساليب إحصائية مثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى استخدام اختبار (T) لتحديد الفروق بين المجموعات المختلفة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن الفروقات في مستوى الصحة النفسية لدى الممرضين بناءً على متغيرات مثل نظام العمل (ليلي مقابل نهارى) والعمر والجنس والخبرة المهنية، إضافة إلى تقديم إسهام علمي في مجال علم النفس العيادي وتحديد أثر العمل الليلي على الصحة النفسية لدى الممرضين.

اعتمدت الدراسة على مقياس الصحة النفسية الخاص بـ"سيدني كراوف وكريس سكول" لتقييم الحالة النفسية للممرضين، وتم تطبيقه على عينة مكونة من 30 ممرضاً موزعين بالتساوي بين الممرضين المناوبين ليلاً ونهاراً. ومن بين النتائج التي توصلت إليها:

أن ظروف العمل الليلي لها تأثير بالغ على الصحة النفسية للممرضين، إذ تبين أن نظام العمل (العمل الليلي مقابل العمل النهاري) يحدث فروقاً ذات دلالة إحصائية في درجات الصحة النفسية. يُعزى هذا التأثير إلى العوامل المصاحبة للعمل الليلي مثل اضطراب الإيقاع اليومي، نقص النوم الكافي، والتعرض المستمر لعوامل الإجهاد البدني والنفسي، مما يؤدي إلى زيادة مستويات التوتر والقلق لدى الممرضين.

بالإضافة إلى ذلك، قد ينتج عن هذه الظروف انخفاض في الرضا الوظيفي والشعور بالإرهاق، الأمر الذي يؤثر سلباً على الأداء العام للممرضين في تقديم الرعاية الصحية. يُحتمل أيضاً أن تقل فرص الدعم الاجتماعي والتواصل الفعّال مع الزملاء، مما يعزز الشعور بالعزلة والضغط النفسي.

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

-دراسة (خلفون(2023))حول مستوى الصحة النفسية لدى القابلات العاملات في المؤسسات الاستشفائية
دراسة ميدانية بمستشفى الحكيم عقبي لولاية قالمة:

هدفت الدراسة إلى معرفة مستوى الصحة النفسية لدى القابلات، والكشف عن ما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى القابلات فيما يخص الحالة الاجتماعية، والكشف عما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية فيما يخص الأقدمية في العمل ولتحقيق ذلك تم تطبيق مقياس الصحة النفسية على عينة مكونة من (25) قابلة موظفة بالمؤسسة الاستشفائية الحكيم عقبي، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي لكونه يتناسب مع طبيعة الموضوع المراد دراسته و تم التوصل إلى:
-عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى القابلات بفارق الحالة الاجتماعية، وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية لدى القابلات بفارق الأقدمية.

قمنا باستعراض 12 دراسات (6دراسات محلية، 3 عربية، 3 أجنبية) تناولت متغير الدراسة "ظروف العمل والصحة النفسية". شملت هذه الدراسات واقع ظروف العمل وتأثيرها فيالصحة النفسية في مختلف القطاعات، سواء التربوية أو الصناعية، واعتمدت على رسائل ماجستير ودكتوراه، بالإضافة إلى بحوث علمية ذات صلة مباشرة ببيئة العمل والصحة النفسية للعاملين

من خلال تحليلنا لهذه الدراسات، التي تناولت ظروف العمل وتأثيرها على الصحة النفسية في ميادين متعددة، تبين أنها تتضمن نقاطاً مهمة تفيد الدراسة الحالية، والتي سيتم عرضها وفق التصنيف التالي":

الفترة الزمنية:

بعد جرد واستقصاء البحوث والدراسات التي تناولت ظروف العمل في المنظمات الصحية، خلصنا إلى أن موضوع ظروف العمل و تأثيره في الصحة النفسية تم تناوله بطرائق متعددة في السنوات الأخيرة من طرف الباحثين السابقين لما لها من أهمية إلا أننا ركزنا على حداثه الدراسات المحلية، حيث انحصرت الدراسات بين 2006-2023 وكانت أقدم دراسة سنة (2006) ل(MLJ lindo)

-الأهداف:

تباينت الدراسات السابقة في تحديد أهدافها وفقاً لطبيعة موضوع البحث، حيث ركزت معظمها على العوامل المؤثرة في الصحة النفسية للعاملين في قطاع الصحة، الذي يتسم بظروف عمل مرهقة. فقد سعت بعض

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

الدراسات إلى تشخيص الضغوط النفسية الناتجة عن كثافة العمل، نظام المناوبات، وغياب الدعم الاجتماعي، بينما ركزت دراسات أخرى على اقتراح آليات للتخفيف من هذه الضغوط وتعزيز الصحة النفسية للعاملين.

توافقت أهداف دراستنا مع بعض الدراسات السابقة، مثل دراسة زاوي وبوحفص (2021) التي تناولت تأثير ضغط العمل وساعاته الطويلة على الصحة النفسية للعاملين في قطاع الرعاية الصحية، ودراسة سي يوسف (2021) التي بحثت في تأثير العمل الليلي على الصحة النفسية للممرضين. كما أن دراستنا تتقاطع مع دراسة (Russoetal(2019 التي ركزت على تأثير المخاطر الفيزيائية والمهنية على الصحة النفسية.

العينة:

أظهرت الدراسات السابقة تبايناً في أحجام العينات التي تناولت موضوع الصحة النفسية للعاملين في قطاع الصحة، حيث شملت بعضها عينات كبيرة مثل دراسة (M. AndréeLópezGómezetal (2020) التي ضمت (1594) موظفاً، بينما اقتصرت بعض الدراسات الأخرى على عينات أصغر، مثل دراسة (سي يوسف (2021)) التي شملت (30) موظفاً.

رغم تنوع مجالات الدراسات السابقة في القطاع الصحي، لم نجد دراسة تناولت بشكل محدد تأثير ظروف العمل على الصحة النفسية لموظفي الصحة في المؤسسات المحلية. بناءً على ذلك، تسعى دراستنا إلى سد هذه الفجوة من خلال البحث في تأثير ظروف العمل على الصحة النفسية لموظفي الصحة، مع التركيز على العوامل النفسية، الفيزيائية، والاجتماعية، بهدف تقديم توصيات تعزز بيئة عمل أكثر دعماً لصحة العاملين في هذا القطاع الحيوي.

النتائج:

توصل الباحثون إلى نتائج متباينة حسب طبيعة الموضوع، والأهداف، والأدوات البحثية المستخدمة والمجال الذي تم تطبيق فيه الدراسة، ومدى ربط المتغيرات مع بعضها البعض، وقد استفاد الطالب من النتائج في تفسير نتائجها ومناقشتها في ضوء هذه الدراسات السابقة

عينة قدرت ب (789) ممرض تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة وفق المنهج الوصفي ولجميع بيانات تم الاعتماد على استبيان يقيس الجوانب النفسية الاجتماعية للعمل ل. (Cie slak&widerszal _

(bazyl , 2000 ; potocka , 2012

الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

أشارت النتائج الدراسة إلى أن تقييم الممرضين لمتطلبات العمل جاءت بنسبة مرتفعة أما تقييم القدرة الاستقلالية في عمل الفرد و مستوى الدعم الاجتماعي على مستوى متوسط في حين مستوى الرضا عن الحياة مرتفعا إلى حد ما ، كما تم تصنيف مستوى المطالب النفسية الفيزيائية بدرجة عالية ، في حين تم الحصول على درجات أقل في مستوى المطالب المعرفية و تم الحصول على أقل الدرجات من امل الصراعات و العبء الزائد في العمل بسبب المسؤوليات الزائدة .

الفصل الثاني: ظروف العمل

تمهيد

1. التطور التاريخي لظروف العمل
2. تعريف ظروف العمل
3. المقاربات النظرية لظروف العمل
4. أهمية ظروف العمل
5. أنواع ظروف العمل
6. العوامل المؤثرة في ظروف العمل
7. برامج واليات تحسين ظروف العمل

خلاصة الفصل

الفصل الثاني : ظروف العمل

تمهيد:

تعد ظروف العمل من العناصر الأساسية التي تحدد مدى راحة وكفاءة العاملين داخل المؤسسات. فهي تشمل مجموعة من العوامل التي تؤثر على بيئة العمل، بدءًا من الظروف الفيزيائية كالإضاءة والتهوية، مرورًا بالعوامل الاجتماعية والعلاقات بين الموظفين، وصولًا إلى النظم الإدارية والتحفيزية التي تحكم بيئة العمل. وقد اختلف الباحثون في تعريف مفهوم ظروف العمل، حيث تناولها كل منهم من زاوية مختلفة، مما أدى إلى ظهور مجموعة من التعريفات التي تعكس تنوع الجوانب المرتبطة بها. وفيما يلي، سنستعرض أبرز هذه التعريفات وفقًا للمنظورات المختلفة التي عالجت هذا المفهوم.

الفصل الثاني : ظروف العمل

1. التطور التاريخي لظروف العمل:

مر مفهوم ظروف العمل بمراحل متعددة، حيث أشار إليها (Roustang , 1982 ,p66) بأنها تتأثر بالتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي شهدتها البشرية. فقد تطورت النظرة إلى العمل من كونه وسيلة للبقاء أو عقوبة مفروضة، إلى عنصر أساسي في تحقيق التنمية الشخصية والمؤسسية، وصولاً إلى البيئة الرقمية الحديثة التي تُعيد تعريف مفهوم العمل بأبعاده الجديدة.

في العصور القديمة، كان يُنظر إلى العمل كوسيلة ضرورية لتلبية الحاجات الأساسية. كان يُركز على الجهود اليدوية والعضلية، حيث كان الأجر والمكافأة مرتبطين بشكل مباشر بقدرة الفرد على تأمين معيشته. فخلال العصور الوسطى، سادت نظم العمل الإقطاعية التي اعتمدت على العلاقات الطبقية والالتزامات الشخصية، مما حدّ من حقوق العمال وجعل ظروف العمل قاسية ومقيدة. ومع بزوغ الثورة الصناعية في القرنين الثامن عشر والتاسع عشر، شهدت ظروف العمل تحولاً جذرياً.

على الرغم من زيادة الإنتاج، كانت ظروف العمل في المصانع صعبة وغير صحية، مما أدى إلى نشوء حركات عمالية نادت بتحسين الحقوق وظروف العمل، وأسهم ذلك في وضع أسس التشريعات العمالية الحديثة.

مع مرور الزمن، توسع مفهوم ظروف العمل ليشمل الجوانب المادية والنفسية والاجتماعية. على حسب (Lethielleux,2010,p80) بدأ العاملون والمجتمعات في القرن العشرين يطالبون ببيئة عمل تحافظ على سلامتهم البدنية وتضمن راحتهم النفسية، بالإضافة إلى الأمان الوظيفي والعدالة في التعامل.

أصبح من الضروري تحقيق توازن بين متطلبات العمل والحياة الشخصية، وهو ما انعكس إيجابياً على مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي. كما أدت هذه المتغيرات إلى ظهور برامج تدريبية ومبادرات لتحسين مناخ العمل داخل المؤسسات.

في العصر الحالي، ومع التطور التكنولوجي السريع، تغيرت طبيعة بيئة العمل بشكل كبير. باتت المؤسسات تعتمد على التقنيات الحديثة التي تتيح العمل عن بُعد والمرونة في تنظيم ساعات العمل، مما يتطلب إعادة تصميم بيئة العمل لتكون أكثر تكيفاً مع متطلبات العصر.

الفصل الثاني : ظروف العمل

يشمل التطور الحديث تعزيز ثقافة الإبداع والابتكار داخل المؤسسات، مع تبني تقنيات التواصل الرقمية والتطبيقات المتطورة التي تسهم في تحسين أساليب التعاون بين الفرق. كما تبرز أهمية الاستثمار في صحة الموظف النفسية والجسدية، بما يحقق توازنًا أفضل ويحفز الإنتاجية.

يشير الخبراء إلى أن بيئة العمل المستقبلية ستحتاج إلى أن تكون مرنة ومبتكرة لتلبية احتياجات الجيل الجديد من العاملين. سيتعين على المؤسسات مواصلة التطوير وتبني استراتيجيات جديدة تضمن تماشيها مع التغيرات المستمرة في أسواق العمل والاقتصاد العالمي.

من خلال دراستنا، يمكننا القول أن مفهوم ظروف العمل قد تطور على مر العصور. في البداية، كان العمل مجرد وسيلة للبقاء تعتمد على الجهود البدنية. ومع الثورة الصناعية، تغيرت الظروف بشكل جذري، حيث كانت المصانع تقدم بيئات عمل قاسية، ما أدى إلى ظهور حركات عمالية تطالب بتحسين الحقوق. في القرن العشرين، بدأنا نطالب ببيئة عمل تحافظ على الصحة النفسية والجسدية. واليوم، ومع التقدم التكنولوجي، أصبحت بيئة العمل أكثر مرونة، مع التركيز على العمل عن بُعد ورفاهية الموظف، مما يساهم في تحفيز الإنتاجية.

2. تعريف ظروف العمل

1-2. لغة: على حسب ما ذكره (براهيمي، 2015) تُستمد كلمة "ظروف" من الجذر العربي الذي يشير إلى الحالة أو الأحوال التي تُحيط بشيء ما، بينما يُعبّر عن "العمل" بأنه النشاط الذي يؤديه الفرد لتحقيق أهدافه الاقتصادية والاجتماعية. إذا تُعرّف "ظروف العمل" لغةً على أنها البيئة أو الحالة التي يُؤدى فيها العمل.

2-2. اصطلاحًا: أشار (بربر، 1987) ظروف العمل إلى مجموعة العوامل المادية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تُحيط بعملية أداء المهام الوظيفية. وتشمل هذه الظروف الجوانب الفيزيائية مثل الإضاءة، درجة الحرارة، التهوية، ومستوى الضوضاء، بالإضافة إلى العوامل الاجتماعية والنفسية كالعلاقات بين العاملين وإدارتهم، الأمان الوظيفي، وأنظمة المكافآت والتقدير. ويُعتبر تحسين ظروف العمل من العوامل الجوهرية التي تُسهم في رفع مستوى الإنتاجية والرضا الوظيفي، كما تُساهم في تعزيز الصحة النفسية والجسدية للعاملين داخل المؤسسة.

الفصل الثاني : ظروف العمل

تعرف حسب(براكتة، 2013، ص 10) أن ظروف العمل تشمل جميع العوامل الفيزيائية التي تؤثر على أداء الموظف، مثل مستوى الإضاءة، جودة التهوية، درجة الحرارة، ومستويات الضوضاء في مكان العمل. تلعب هذه العوامل دورًا رئيسيًا في تحديد مدى راحة العامل أثناء تأدية مهامه، حيث أن بيئة العمل المريحة تساهم في تحسين الأداء وتقليل الإرهاق البدني والذهني.

من منظور العلاقات الاجتماعية عرف (غريب، 2013، ص 707) ظروف العمل عبارة عن البيئة الاجتماعية التي تحيط بالموظف داخل المؤسسة، وتشمل العلاقات بين الزملاء، أنماط التواصل، ومدى التعاون داخل فرق العمل.

على حسب ما ذكره (Citeau,2002, p168) يُعرّف مفهوم ظروف العمل بأنه "مجموعة العوامل التي تحيط بالعامل وتوجه سلوكه أثناء تأدية مهامه، حيث يتم تصنيف هذه العوامل إلى ثلاثة محاور رئيسية: العوامل الفيزيائية، والتنظيمية، والاجتماعية. تُعد هذه العوامل من المحددات الأساسية لمستوى نشاط وإنتاجية العمال، إذ يمكن لكل منها أن يساهم في تسهيل أو إعاقة سير العمل.

يؤكد هذا التعريف على أن نشاط العامل لا يعتمد فقط على العوامل الداخلية والشخصية مثل الفروق الفردية والقدرات والخبرات، بل يتأثر أيضًا بعوامل خارجية مرتبطة ببيئة العمل تُعرف بظروف العمل. هذا التوجه يبرز الجانب السلوكي، مما يساعد في فهم كيف تؤثر البيئة المحيطة بالعامل على أدائه وميله نحو العمل.

كما عرف(صبحي الشنواني، 2004، ص 205) ظروف العمل بأنها العوامل التي تساهم في تحفيز الموظفين وتعزيز ولائهم للمؤسسة، مثل نظام الحوافز المالية والمكافآت، وفرص الترقية والتطوير المهني، والتقدير الذي يحصل عليه العامل نظير جهوده.

وفقا لـ(دويدار، 2004، ص 349)، تُعرف ظروف العمل بأنها: 'الإطار الإداري والتنظيمي الذي يحدد طريقة تسيير العمل داخل المؤسسة، ويتضمن السياسات الإدارية، إجراءات العمل، توزيع المسؤوليات، ومدى وضوح الأدوار الوظيفية!'

الفصل الثاني : ظروف العمل

كما أشار (فرج، 2001، ص 250) إلى أن ظروف العمل هي: "مجموعة من العوامل التي تؤثر على الاستقرار النفسي والوظيفي للعاملين، مثل الشعور بالأمان الوظيفي، وضغط العمل، والتوازن بين الحياة المهنية والشخصية".

يتبين من التعريفات السابقة أن ظروف العمل مفهوم متعدد الأبعاد، يجمع بين العوامل الفيزيائية والاجتماعية والإدارية والتحفيزية التي تؤثر على بيئة العمل. ومن هذا المنطلق، فإن المؤسسات الناجحة هي التي تهتم بتحسين هذه الظروف لضمان تحقيق أعلى مستويات الإنتاجية والرضا الوظيفي. فالعوامل البيئية مثل الإضاءة والتهوية، والعلاقات الاجتماعية بين الموظفين، والتحفيز الإداري، كلها تلعب دوراً أساسياً في تشكيل بيئة عمل متكاملة تعزز من أداء الأفراد وتساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة.

من خلال دراسة التعريفات المتعددة لظروف العمل، نلاحظ أن هذا المفهوم يتسم بتعدد الأبعاد والتفسيرات المختلفة بحسب الجوانب اللغوية، والاصطلاحية، والإجرائية. نحن ندرك أنه من جهة لغوية يُشير مصطلح "ظروف" إلى الأحوال التي تحيط بالشيء، بينما يعكس مصطلح "العمل" النشاط البشري لتحقيق الأهداف، فيتضح أن تعريف "ظروف العمل" لغة يجسد ببساطة الحالة المحيطة ببيئة العمل. أما من جهة اصطلاحية، فنحن نرى أن الظروف تشمل مجموعة من العوامل المادية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية التي تحدد جودة البيئة الوظيفية وتأثيرها المباشر على الأداء والإنتاجية.

من ناحية إجرائية، تبرز التفسيرات المتعددة التي قدمها الباحثون مثل براكته وغريبو Citeau وصبحي ودويدار وفرج، ما يؤكد أن تعريف ظروف العمل ليس ثابتاً أو موحداً، بل يعتمد على رؤية الباحثين ومطلقاتهم الفكرية والإدارية المختلفة. نحن نعتبر هذا التنوع انعكاساً لواقع بيئة العمل المعاصر وتعقيداتها، حيث تتداخل العوامل الفيزيائية مثل الإضاءة والتهوية مع المؤثرات الاجتماعية والإدارية والتحفيزية. إن هذا التعريف الشامل والمركب يُبرز أهمية تحسين هذه الظروف كعامل أساسي لتحقيق رضى الموظفين واستقرارهم وإنتاجيتهم، مما يدعم تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة.

الفصل الثاني : ظروف العمل

بالتالي، فإننا نرى أن الاهتمام بتحسين ظروف العمل لا يقتصر على أحد أبعادها فقط، بل يتطلب نهجًا متكاملًا يأخذ في الاعتبار كافة الجوانب التي تشكل بيئة العمل، وذلك لتحقيق بيئة وظيفية متوازنة ومحفزة تضمن النمو المستدام والتفوق المؤسستي.

3. المقاربات النظرية لظروف العمل:

يمكن تلخيص المقاربات النظرية لظروف العمل كما يلي :

1.3. نظرية إلتون مايو :

إلتون مايو (1880-1949) هو عالم اجتماع وعالم نفس أسترالي، يُعدّ من رواد علم الإدارة الحديث. اشتهر بتجاربه حول العلاقات الإنسانية في بيئة العمل، والتي ساهمت في تطوير مفهوم "الإدارة البشرية". كانت أبرز أبحاثه تلك التي أجراها في مصنع "ويسترن إلكتروك" بشيكاغو بين عامي (1927-1932)، حيث درس تأثير العوامل النفسية والاجتماعية على إنتاجية الموظفين.

رغم وجود محاولات سابقة لتحسين بيئة العمل، إلا أن الاهتمام الجاد بظروف العمل بدأ فعليًا في نهاية الستينيات، حيث برزت أبحاث إلتون مايو كمساهمة محورية في هذا المجال. فقد أكد أن فعالية نشاط الموظفين تعتمد بشكل أساسي على العوامل النفسية والاجتماعية، وليس فقط على الظروف المادية كالإضاءة وساعات العمل. وقد أثبتت دراساته في علم العوامل البشرية (الأرغونومية) أهمية تكيف بيئة العمل مع احتياجات الموظف لضمان إنتاجية أفضل.

خلال دراسته في مصنع "ويسترن إلكتروك"، قام مايو بإجراء سلسلة من التعديلات على بيئة العمل، مثل تغيير الإضاءة، فترات الراحة، ونظام المكافآت.

وفقًا لما ذكره (Plane, 2008, p65) لاحظ الباحثون أن الإنتاجية لم تتحسن بسبب هذه التغييرات بحد ذاتها، بل بسبب شعور العمال بأنهم محط اهتمام وإشراف مباشر. استمرت الدراسة خمس سنوات، وأجري خلالها أكثر من (1600) مقابلة مع العمال، مما أكد أهمية إشراكهم في القرارات وتعزيز شعورهم بالانتماء

الفصل الثاني : ظروف العمل

أهم نتائج التجربة:

- يغير الأفراد سلوكهم الإنتاجي عندما يعلمون أنهم قيد المراقبة، وهو ما يُعرف بـ"تأثير هاوثورن".
- التفاعل الإيجابي بين العمال يعزز روح الفريق ويزيد من الإنتاجية.
- وجود نظام من العلاقات الشخصية داخل فرق العمل له تأثير مباشر على الأداء والرضا الوظيفي.

شكلت أبحاث مايو نقطة تحول في علم الإدارة، حيث أثبتت أن ظروف العمل النفسية والاجتماعية تلعب دورًا حاسمًا في تحسين الأداء الوظيفي. وقد ساهمت نظريته في تطوير أساليب الإدارة الحديثة التي تركز على تحفيز الموظفين، بناء فرق عمل متماسكة، وتعزيز ثقافة التواصل داخل المؤسسات.

2.3. أبراهام ماسلو (1908-1970) ونظريته حول الدافعية في ظروف العمل:

طوّر أبراهام ماسلو نظريته حول الدافعية انطلاقًا من فكرة أساسية مفادها أن الإنسان كائن يمتلك احتياجات يسعى إلى إشباعها، وهذا السعي يؤثر بشكل مباشر على أدائه وسلوكه، خاصة في ظروف العمل. وقد قام ماسلو بتصميم نموذج الشهير، المعروف بالهرم التسلسلي للاحتياجات، والذي يوضح كيف تؤثر درجة إشباع الاحتياجات على تحفيز الأفراد داخل بيئة العمل.

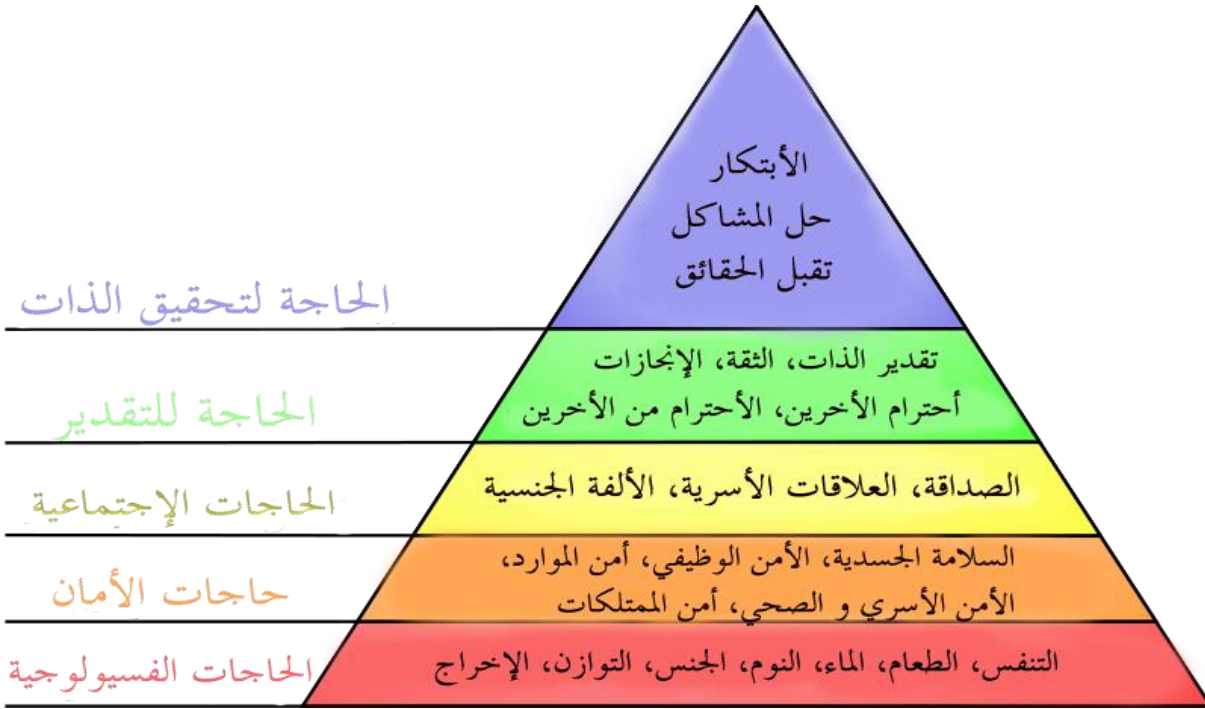
وفقًا لماسلو، فإن تحسين ظروف العمل يجب أن يراعي تلبية احتياجات الأفراد وفق تسلسلها الهرمي، حيث قسّمها إلى خمس فئات أساسية: (Werthew et autres,1990,p49)

الاحتياجات الفسيولوجية: تُشكّل القاعدة الأساسية للهرم، وهي ضرورية لبقاء الإنسان، مثل الحاجة إلى الطعام، النوم، الهواء، والراحة الجسدية. في بيئة العمل، يُترجم ذلك إلى توفير رواتب عادلة، فترات راحة كافية، وبيئة فيزيائية مريحة تضمن سلامة الموظف وأدائه الجيد.

أ. **احتياجات الأمان:** تتعلق بالشعور بالاستقرار والحماية من المخاطر. في ظروف العمل، يتمثل ذلك في ضمان الاستقرار الوظيفي، توفير التأمين الصحي، وتحقيق بيئة عمل آمنة تحمي من المخاطر المهنية، مما يعزز إحساس الموظف بالطمأنينة ويزيد من إنتاجيته.

الفصل الثاني : ظروف العمل

- ب. **الاحتياجات الاجتماعية:** تشير إلى رغبة الإنسان في الانتماء والتفاعل مع الآخرين. لذلك، يجب أن توفر ظروف العمل بيئة تشجع التعاون وروح الفريق، حيث تؤدي العلاقات الإيجابية بين الزملاء إلى زيادة الرضا الوظيفي وتحسين الأداء الجماعي.
- ت. **احتياجات التقدير:** تتعلق بحاجة الفرد إلى الاحترام والاعتراف بجهوده. في ظروف العمل المحفزة، يتحقق ذلك من خلال التقدير المعنوي والمادي، مثل المكافآت، الترقيات، والاعتراف بإنجازات الموظف، مما يعزز ثقته بنفسه ويدفعه لبذل المزيد من الجهد.
- ث. **احتياجات تحقيق الذات:** تمثل قمة الهرم، وتعكس رغبة الإنسان في تطوير مهاراته وإمكاناته. في بيئة عمل مثالية، يتحقق ذلك عبر توفير فرص التدريب المستمر، تشجيع الابتكار، ومنح الموظف حرية التعبير والإبداع، مما يمكنه من تحقيق أقصى إمكاناته المهنية والشخصية.



(WERTHEN et autres, 1990, p.49.)

الشكل رقم (01):يوضح نظرية هرمية الحاجات لأبرهام ماسلو

المصدر: من اعداد الطالبتين

الفصل الثاني : ظروف العمل

على حسب ما ذكره (بربر 1987، ص. 88) فإن ماسلو يعتبر أن تحقيق بيئة عمل مثالية يتطلب تلبية هذه الاحتياجات وفق تسلسلها، فلا يمكن للموظف تحقيق ذاته ما لم يشعر بالأمان والاستقرار، أو ما لم تكن ظروف العمل توفر له أساسيات الراحة الجسدية والاجتماعية. لذا، فإن الاهتمام بجودة ظروف العمل ليس مجرد عامل ثانوي، بل هو عنصر أساسي لضمان رضا الموظفين وتحقيق أعلى مستويات الأداء والإنتاجية داخل المؤسسة.

3.3. فريدريك هيرزبرغ (1923-2000):

قام فريدريك هيرزبرغ قام بتطوير نظرية العاملين، حيث يميز بين العوامل التي تؤدي إلى الرضا والتحفيز في العمل وتلك التي تسبب عدم الرضا. الفكرة الأساسية هي أن ظروف العمل، بما في ذلك بيئة العمل والعوامل المحيطة، تلعب دورًا رئيسيًا في تحديد مستوى رضا الموظفين، لكنها لا تكفي وحدها لتحفيزهم. (أورد في: بربر 1987، ص. 88)

✓ ظروف العمل الوقائية (عوامل الصحة المهنية):

اعتبرها (محمد الفاتح، 2016، ص 12) ان العوامل التي تمنع عدم الرضا، والمتمثلة في العلاقات مع الزملاء والرؤساء، الامتيازات الاجتماعية، الراتب، والظروف المادية للعمل. ظروف العمل، مثل بيئة العمل المريحة، توفر الأدوات اللازمة، والأمان الوظيفي، تندرج ضمن هذه العوامل. على الرغم من أن تحسين ظروف العمل يساعد في تجنب عدم الرضا، إلا أنه لا يخلق تحفيزًا حقيقيًا لدى الموظفين.

✓ ظروف العمل المحفزة (عوامل الدافعية):

في حين أشار (براهيمي، 2015، ص. 33) الى ان العوامل الدافعية هي العوامل التي تدفع الموظفين إلى الشعور بالإنجاز والرضا، مثل فرص الترقية، المسؤوليات، التقدير للأداء، والشعور بالقدرة على تحقيق الذات. رغم أن ظروف العمل الجيدة تعتبر ضرورية، إلا أن التحفيز الفعلي يأتي عندما يشعر الموظف بأنه مقدر، وله دور حقيقي في المؤسسة، ولديه فرص للنمو والتطور.

بالتالي، يمكن القول إن تحسين ظروف العمل يساهم في منع عدم الرضا، لكنه ليس كافيًا وحده لتحقيق التحفيز والرضا الوظيفي، بل يجب أن يكون مصحوبًا بعوامل تحفيزية تدفع الموظف نحو الأداء الأفضل.

الفصل الثاني : ظروف العمل

إن المقاربات النظرية التي تناولتها هذه الفقرة تقدم تحليلاً شاملاً وعميقاً للأبعاد المختلفة التي تؤثر في ظروف العمل، سواء على مستوى التحفيز أو الرضا الوظيفي أو الإنتاجية. نحن نرى أن هذه النظريات تعكس حقيقة أن تحسين بيئة العمل ليس مجرد استثمار في مكونات مادية أو معنوية منفصلة، بل هو مسار متكامل يعتمد على تفاعل العوامل النفسية والاجتماعية والمهنية.

نظرية "إلتون مايو" تبرز أهمية الاهتمام بالجانب النفسي للعاملين وتأثير ذلك على إنتاجيتهم، حيث يمكننا أن نعتبر أن تفاعل الموظف مع بيئة العمل قد يتجاوز الأبعاد المادية ليشمل الانتماء والتقدير الاجتماعي، وهو ما يفسر أثر "تأثير هاوثورن" الذي لاحظناه في تجاربه. إذًا، الموظف لا يعمل فقط تحت تأثير تحفيز مادي، بل يحتاج إلى تقدير واهتمام مستمر لتحفيزه على البذل والعطاء.

أما بالنسبة لنظرية "ماسلو"، فهي تلقي الضوء على ضرورة تلبية احتياجات الموظفين وفق تسلسل هرمي، وهو ما يعكس أهمية التعامل مع الموظف ككائن بشري متكامل لديه احتياجات متعددة يجب إشباعها بالتوازي لضمان تحفيزه ورضاه الوظيفي. من هنا، يصبح دور المدير أو المشرف ليس فقط في توفير بيئة مريحة، بل في ضمان الاستجابة لاحتياجات الأفراد بدءًا من الأساسيات وصولاً إلى التحديات التي تحفز الإبداع والتطوير.

أخيرًا، نظرية "فريدريك هيرزبرغ" تميز بين العوامل الوقائية المحفزة، وهذا ينبهنا إلى أن توفير بيئة عمل جيدة أمر ضروري ولكن غير كافٍ لتحقيق الأداء المثالي. تحسين بيئة العمل يساعد في تجنب مشاعر عدم الرضا، لكنه يتطلب تعزيز التحفيز من خلال العوامل التي تركز على التقدير، والترقية، وإعطاء الموظف دورًا مؤثرًا داخل المؤسسة.

نعتقد أن دمج هذه النظريات بشكل متوازن يساعد المؤسسات على بناء بيئات عمل تلبية احتياجات موظفيها من مختلف الجوانب وتؤدي إلى تعزيز الأداء والولاء المؤسسي.

4. أهمية ظروف العمل:

أصبحت ظروف العمل محور اهتمام متزايد في العصر الحديث، إذ يربأن نجاح المؤسسات يعتمد بشكل كبير على توفير بيئة عمل مناسبة لموظفيها. فالعوامل المادية والمعنوية التي تحيط بالموظف تؤثر بشكل مباشر على

الفصل الثاني : ظروف العمل

أدائه، إنتاجيته، وحتى استقراره الوظيفي. ولهذا، يسعى أرباب العمل والمدراء إلى تحسين بيئة العمل باستمرار لضمان تحقيق أقصى استفادة من قدرات الموارد البشرية.

ومن بين أبرز أهمية ظروف العمل الجيدة، يمكن الإشارة إلى ما يلي:

- ❖ توفير بيئة عمل إيجابية يُعد دافعًا مستمرًا للموظفين لبذل أقصى جهودهم وتحقيق التميز في مهامهم.
- ❖ عندما يشعر الموظفون بالراحة والأمان في بيئة عملهم، فإن ذلك ينعكس إيجابيًا على جودة العمل وسرعة إنجازه.
- ❖ تلعب ظروف العمل دورًا محوريًا في تعزيز رضا الموظفين، مما يقلل من معدلات دوران العمالة ويحافظ على استقرار فرق العمل. (أورد في: براهيم، 2015، ص. 33).
- ❖ الإحساس بالتحفيز والمبادرة داخل بيئة العمل يعزز التفكير الإبداعي والابتكار المؤسسي.
- ❖ تعزز ظروف العمل الإيجابية روح التعاون والتفاهم بين الزملاء، مما يرسخ ثقافة تنظيمية قوية تدعم العمل الجماعي.
- ❖ تقلل بيئة العمل المريحة من مستويات التوتر والإجهاد، ما ينعكس على الصحة النفسية للموظف وقدرته على التركيز والأداء الفعال.
- ❖ يبحث المحترفون عن بيئة عمل محفزة عند اختيارهم للوظائف، مما يتيح للمؤسسة استقطاب أفضل الكفاءات.
- ❖ تحسين ظروف العمل يعزز من قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وضمان استمراريتها في بيئة تنافسية.

إن تحسين ظروف العمل لا يُعد مجرد ميزة تكميلية، بل يمثل عنصرًا جوهريًا في بناء مؤسسات ناجحة ومستدامة قادرة على مواكبة تطورات السوق وتحقيق النمو المستمر.

من خلال ما طرحناه، نستنتج أن ظروف العمل لا تُمثل مجرد إطار خارجي تُمارس فيه المهام الوظيفية، بل هي عامل حاسم في توجيه سلوكيات الموظفين وتحفيزهم على الأداء الفعال. نحن نؤمن بأن الاستثمار في بيئة العمل هو استثمار مباشر في رأس المال البشري، إذ أن الموظف الذي يشعر بالتقدير والراحة يُنتج أكثر، ويبدع أكثر، ويظل أوفى لمؤسسته.

الفصل الثاني : ظروف العمل

لقد تطرقنا إلى مجموعة من الفوائد الجوهرية المرتبطة بتحسين ظروف العمل، والتي نراها اليوم تشكل أساساً لأي مؤسسة تسعى إلى التميز والاستمرارية. ومن وجهة نظرنا، فإن هذه النقاط ليست فقط توصيات إدارية، بل هي ضرورة استراتيجية ينبغي إدراجها ضمن أولويات التخطيط المؤسسي.

كما نؤكد من خلال هذا التعقيب على أهمية تبني منظور شامل عند التفكير في ظروف العمل، بحيث لا تقتصر على الجانب المادي كالمكاتب أو الأجور، بل نولي أهمية كبيرة للجانب النفسي والاجتماعي الذي يعزز شعور الموظف بالانتماء والدعم داخل المؤسسة.

وباختصار، فإن ظروف العمل الجيدة ليست رفاهية، بل هي ركيزة أساسية لنمو المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة واستدامة.

5. أنواع ظروف العمل:

يُعدّ الاهتمام بظروف العمل الجيدة داخل المؤسسة من الأمور الأساسية، حيث يساعد على تحسين الكفاءة، وتعزيز علاقات العمل، ورفع الروح المعنوية بين الأفراد. لذلك، تسعى الإدارة إلى خلق بيئة عمل يسودها التعاون والتأزر. تشمل ظروف العمل عدة جوانب، منها ما هو مادي، مثل الإضاءة، درجة الحرارة، الرطوبة، التهوية، الغبار والأتربة، ومنها ما هو اجتماعي، مثل أسلوب الإدارة، القيادة، الإشراف، وجماعات العمل. بالإضافة إلى ذلك، هناك الظروف التنظيمية التي تتعلق أساساً بترتيب وتنظيم مكان العمل، وكذلك تنظيم وقت العمل.

1-5- ظروف العمل المادية:

تشمل ظروف العمل المادية حسب (برباش، 1997، ص. 06) إلى مجموعة من العوامل التي تؤثر بشكل مباشر على أداء العاملين وراحتهم، مثل مستوى الإضاءة، درجة الحرارة، توفر الخدمات المساندة، وسائل الصحة والوقاية من المخاطر والأمراض المهنية، وتصميم أماكن العمل. تؤثر هذه العوامل على رضا العاملين، حيث إن الظروف غير المناسبة تؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي.

1-1-5 الإضاءة:

الفصل الثاني : ظروف العمل

يشير إلى أن الإضاءة (Téclairage) تُعرف بأنها كمية الضوء الساقط على مساحة معينة، وتنقسم إلى إضاءة طبيعية تعتمد على ضوء النهار، وأخرى اصطناعية تعتمد على المصابيح الكهربائية.

يُوضح (مجدي، 2004، ص. 11) أن الإضاءة تُعد من العوامل الأساسية في بيئة العمل، خصوصًا في المصانع أو الوحدات الإنتاجية، إذ تعتمد العين البشرية على الضوء لنقل أكثر من (85%) من المعلومات إلى الجهاز العصبي المركزي. ومن خلال الرؤية، يستطيع الفرد تمييز شكل الأشياء، ألوانها وأبعادها، ما يجعل الإضاءة الجيدة ضرورة لا غنى عنها لأداء المهام بكفاءة.

لذلك، فإن توفير إضاءة مناسبة في بيئة العمل يتطلب أن تكون شدتها كافية، وأن توزع بشكل متجانس في جميع أنحاء مكان العمل، وأن يكون لونها قريبًا قدر الإمكان من ضوء النهار الطبيعي. كما يجب إجراء دراسات تجريبية لتحديد شدة الإضاءة المثلى لكل نوع من الأعمال، حيث تساهم الإضاءة الجيدة في تحسين الرؤية وتقليل إجهاد العين، مما يؤدي إلى زيادة الإنتاجية وتحسين ظروف العمل.

5-1-2 الضوضاء

حسب تعريف هاوول (Hawel) فإن الصوت لا يُعد ضوضاءً إلا إذا شعر الإنسان المعرض له بعدم تناسقه مع احتياجاته في تلك اللحظة، ويُعد هذا التعريف دقيقًا من الناحية الإجرائية والعملية، خاصة في بيئة العمل. (أورد في: الحمر، 2013، ص. 33)

الضوضاء هي مزيج غير متجانس من الأصوات التي تنتشر في بيئة العمل، مما يؤثر على نشاط العاملين، فيؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، إلى جانب الآثار الجانبية التي قد تترتب على التعرض المستمر لها، مثل التأثير السلبي على الصحة العامة والروح المعنوية للعاملين في الوحدة الإنتاجية.

وقد حظي موضوع التعرض المهني للضوضاء باهتمام متزايد خلال السنوات الماضية، وذلك لعدة أسباب، منها:

- انتشار المرض المهني المعروف بـ الصمم المهني، والذي يُصنّف كإصابة من إصابات العمل.
- تزايد الدراسات التي توضح تأثير الضوضاء على صحة العمال وإنتاجيتهم.

الفصل الثاني : ظروف العمل

➤ تعرض أعداد متزايدة من العمال لمستويات عالية من الضوضاء في بيئات العمل المختلفة، مما دفع الجهات المختصة إلى البحث عن حلول للحد من آثارها السلبية.

1-5 - 3 درجة الحرارة و الرطوبة:

كثيرًا ما يشكو العمال من برودة الجو أو من شدة الحرارة أثناء العمل. في الواقع، عندما تتغير درجة الحرارة، تتغير نسبة الرطوبة أيضًا. وتختلف درجات الحرارة المناسبة للعمل تبعًا لفصول السنة وطبيعة العمل؛ فالأعمال الشاقة تحتاج إلى درجات حرارة أقل مقارنة بالأعمال الخفيفة.

في فصل الشتاء، يحتاج العامل إلى درجة حرارة أعلى مما يحتاجه في فصل الصيف. كما أن العمال يشعرون بالضيق إذا ارتفعت درجة الحرارة عن الحد المطلوب، لكنهم قد يتحملون درجات حرارة مرتفعة إذا كانت نسبة الرطوبة منخفضة. ومع ذلك، فإن ارتفاع نسبة الرطوبة يسبب شعورًا بالضيق والاختناق، مما قد يؤثر سلبيًا على راحة وإنتاجية العاملين.

4-1-5 التهوية:

يقصد بالتهوية حسب (أشرف، 2001، ص 374) إدخال الهواء النقي وإخراج الهواء الفاسد من داخل المؤسسة، بهدف توفير بيئة عمل صحية ومريحة تساهم في تحسين الأداء وزيادة الكفاءة الإنتاجية، مع ضمان سلامة العاملين.

يؤكد على أهمية تكييف الهواء وتحسين التهوية في أماكن العمل التي تعاني من ضعف في التهوية، لما لذلك من دور في رفع الإنتاجية وتقليل الأخطاء. وتبرز هذه الفوائد بشكل خاص خلال الأيام التي تشهد ارتفاعًا غير طبيعي في درجات الحرارة والرطوبة، حيث تساهم التهوية الجيدة في توفير بيئة أكثر راحة للعاملين.

2-5 ظروف العمل الاجتماعية:

تشير ظروف العمل الاجتماعية إلى العوامل النفسية والاجتماعية والمادية التي تؤثر على الفرد وتحته على القيام بنشاط معين، مما يوجهه نحو تحقيق أهداف محددة.

الفصل الثاني : ظروف العمل

لابد من إعطاء أهمية لظروف العمل الاجتماعية السائدة في المنظمة، إذ إن الإدارة، وجماعة العمل، والمشرفين والقادة، جميعها عناصر فعالة تؤثر إيجاباً أو سلباً على رضا الأفراد داخل المنظمة.

5-2-1 الإدارة:

يشير (أشرف، 2001، ص. 202) إلى أن سياسة وكيفية تسيير المؤسسة تُعد من أبرز الأسباب التي تولد مشاعر الاستياء لدى العمال، وما يرافقها من سلوكيات سلبية كضعف الأداء، نقص الإنتاجية، واللامبالاة. كما يوضح أن دور الإدارة في تحسين بيئة العمل لا يمكن إغفاله، سواء من خلال اعتماد أساليب صحيحة أو عبر إزالة المعوقات التي قد تعرقل سير العمل، شرط أن تُدعم هذه الجهود المادية بجهود إنسانية تُشعر العامل بقيمته وتُعزز تعاونه مع الإدارة لتحقيق الأهداف المشتركة.

وقد تغيرت نظرة الإدارة إلى العنصر البشري عبر التطور التاريخي؛ إذ كان يُعتبر عنصراً إنتاجياً من عناصر الإنتاج الأخرى لا يحركه إلا الدافع المادي، أما اليوم فقد أصبح للعامل دور كبير في أداء وحيياة المؤسسة. وتتحدد مواقف العمال بناءً على مدى اهتمام الإدارة بالعوامل الإنسانية، وإمكانية انتقالهم إلى المستويات العليا في التسلسل الإداري، وكذلك البيئة المحيطة بأدائهم وموقف الإدارة من الصراعات والمنازعات التي قد تنشأ بين العمال ورؤسائهم. كما يُولى اهتماماً بالمشاركة في الأنشطة الداخلية والسياسية والثقافية بالمصنع. ومن ناحية أخرى، تثير الظروف التكنولوجية في التنظيم الصناعي بعض الضغوط التي تؤثر على قيام العمال بأدوارهم الوظيفية، مما ينعكس على أعمالهم وشعورهم بالرضا وإدراكهم لفرص التقدم الوظيفي المتاحة.

5-2-2 جماعة العمل:

تشكل جماعة العمل حسب (القذافي، 1997، ص 456) انها العامل الرئيسي الآخر المؤثر في بيئة العمل، ويرتبط ذلك بحجم الجماعة ودرجة تماسكها وأهدافها. إذ أن الفرد لا يكون إلا جزءاً من الجماعة التي ينتمي إليها، وتتعاون الإدارة مع البشر كأفراد وكمجماعات. لذلك، من الضروري التعرف على سلوك الجماعة وتصرف الفرد داخلها.

الفصل الثاني : ظروف العمل

يُبيّن أن العلاقات الطيبة بين العمال تُعد محفزاً قوياً للعمل، حيث تشير الدراسات العلمية إلى أن الجماعات التي تتمتع بروح جماعية قوية تُنجز أعمالها بشكل أفضل مقارنةً بتلك التي تضعف فيها روح الجماعة. ومن أبرز العوامل التي تُقوي روح الجماعة:

1. توفير الشعور بالاتحاد بين أفراد الجماعة.

2. شعور الأعضاء بالمسؤولية تجاه نتائج العمل.

3. التركيز على عوامل النجاح والتجارب الناجحة التي حققتها الجماعة.

4. فتح قنوات الاتصال بين أفراد الجماعة.

3-2-5 أسلوب القيادة والإشراف:

تُعتبر عمليات القيادة حسب (محمد الصيفي، 2003، ص. 543) من أكثر العمليات تأثيراً على دافعية الأفراد للأداء وعلى توجهاتهم النفسية ورضاهم عن العمل. فالقيادة بصفة عامة هي المحور الرئيسي للعلاقة بين الرؤساء والمرؤوسين، وتلعب القيادة الإدارية دوراً أساسياً وهاماً في العمليات الإدارية؛ إذ تُعد بمثابة الرأس المفكر للمنظمة، حيث إن إنتاجية أو إنجاز أي عمل يتأثر بنوعية القيادة لما لها من تأثير مباشر على العاملين. علماً بأن قرارات المدراء إذا لم تعتمد على قبول ومساندة المرؤوسين يمكن أن تصبح غير عملية وغير مجدية.

يرى أن القيادة الجيدة تسعى إلى بث روح الانتماء والولاء للمنظمة بين العاملين، مما يساعد على تحقيق أهدافها. فالقيادة في جوهرها تُعد عملية تأثير، يستخدم فيها القائد وسائل متعددة للتأثير على المرؤوسين بما يخدم تحقيق أهداف المنظمة. وبالتالي، فإن أسلوب القيادة يُعد عنصراً أساسياً في بيئة العمل الداخلية، نظراً لانعكاس أثره على أداء العاملين، ومن ثم على الكفاءة الإنتاجية للمنظمة بشكل عام.

كما تُعد القيادة حسب (مشعلي، 2011، ص 72) أحد الأنشطة الإيجابية في المنظمات، حيث يمارسها القائد الإداري في إشرافه على المرؤوسين لتحقيق أهداف محددة، ويتم ذلك باختيار الوسائل الملائمة لتحقيق الغرض المنشود، والذي يتنوع بتنوع الأعمال الإدارية واختلاف طبيعة عمل المنظمات وظروف العمل السائدة.

الفصل الثاني : ظروف العمل

إن أسلوب القيادة كما تم عرضه يمثل بعداً حيويًا في بيئة العمل الداخلية، إذ إنه يؤثر على سلوك العاملين ويسهم في تنسيق جهودهم لتحقيق أهداف المنظمة. لذا فإن تناول هذا العنصر من عناصر بيئة العمل الداخلية يحظى بأهمية كبيرة للتعرف على مدى ملاءمة بيئة العمل وتأثيرها على أداء العاملين.

3-5- ظروف العمل التنظيمية:

كما أشار (مشعلي، 2011، ص 72) إلى أن ظروف العمل التنظيمية عنصر يبرز أهمية تنظيم المكان والزمان في بيئة العمل، وتأثيره ليس فقط على الأداء الإنتاجي والفعالية العملية، بل يمتد أيضًا إلى صحة العاملين النفسية ورضاهم عن العمل

3-5-1 ترتيب وتنظيم مكان العمل:

إن تنظيم وترتيب مكان العمل يلعب دورًا أساسيًا في إنجاز العمليات الإنتاجية، ويجب أن يُؤخذ في الاعتبار بشكل أساسي أمن وسلامة العمال؛ إذ تحدث نسبة كبيرة من إصابات العمل نتيجة مناولة المواد، خاصة في الصناعات الميكانيكية التي تتطلب نقل المواد والمعدات من مكان إلى آخر. فقد لوحظ أن حوالي (33%) من الحوادث التي تؤدي إلى توقف العمل تكون ناجمة عن مناولة المواد.

كما أن تنظيم الورش وترتيب الآلات، رغم اعتماده على تنظيم العملية الإنتاجية وترابط مراحلها المختلفة، قد يؤدي في بعض الحالات إلى خلق ظروف عمل تعزل العمال ماديًا طوال فترة العمل، مما لا يساهم في بناء العلاقات الاجتماعية الضرورية لبيئة عمل صحية ومشجعة على التعاون.

وعلاوة على ذلك، فإن تحميل المكاتب بوسائل مثل الزهور ونباتات الزينة له آثار إيجابية على الحالة النفسية للموظفين؛ إذ أن منظرها المريح يساهم في تخفيف الشعور بالملل والإرهاق، ويحفز على النشاط، مما ينعكس إيجابًا على الأداء العام من الناحية الإنتاجية والنفسية.

3-5-2 تنظيم وقت العمل:

الفصل الثاني : ظروف العمل

يؤثر عدد الساعات التي يقضيها الفرد في عمله بشكل مباشر على أدائه الإنتاجي وصحته النفسية. فكلما طال وقت العمل، خصوصاً في الساعات الأخيرة بعد استنفاد الطاقة، يشعر العامل بالملل والإرهاق مما يؤدي إلى تراجع إنتاجيته وصحته النفسية. وعلى النقيض، فإن تنظيم وقت العمل بما يتناسب مع القدرات الذهنية والبدنية للفرد ومع مقتضيات العمل يجعل العامل أكثر نشاطاً وحيوية طوال اليوم، مما يساهم في تحسين أدائه وإشباع احتياجاته النفسية.

بالطبع، إليك الفقرة مصاغة بأسلوب متنوع، مع الحفاظ على المرجع في البداية كما رغبت:

ومن الجدير بالذكر أن العدد المناسب لساعات العمل اليومية، والذي استقر منذ بداية القرن العشرين عند ثمان ساعات، لا يزال محل اهتمام، مع وجود توجه مستمر نحو تقليصها بهدف رفع الإنتاجية وتحسين الحالة النفسية للعاملين. إذ توجد علاقة واضحة بين عدد ساعات العمل وكفاءة الفرد، حيث يؤثر عدد الساعات على الإنتاجية، والرضا الوظيفي، والصحة النفسية.

كما أن نظام المناوبات أو الدوريات في العمل قد يثير بعض المشاكل، خاصةً مع الدوريات الليلية. ففي حالة كانت ساعات العمل طويلة أو الدوام الليلي متواصل، فإن ذلك يفاقم الضغوط النفسية ويؤثر سلباً على الأداء الإنتاجي والصحة النفسية للعاملين. ويلاحظ في بعض القطاعات مثل الصناعات الغذائية والكيمياوية، والمستشفيات والقطاعات الأمنية، أن العمل على مدار (24 ساعة) يتطلب مراعاة خاصة للتقاليد الاجتماعية وقدرة الأفراد على التكيف مع تغيير أوقات العمل.

أن جميع ظروف العمل، سواء كانت مادية أو اجتماعية أو تنظيمية، إذا كانت غير مدروسة أو مخطط لها بشكل مناسب، فقد تتسبب في وقوع حوادث مهنية وتؤثر سلباً على أداء العاملين، سواء من حيث الأداء الإنتاجي أو من حيث الأداء المرتبط بالصحة النفسية والرضا العام. وهذا بدوره يؤثر سلباً على أداء المنظمة ككل.

لذلك، يجب على الجهات الإدارية العمل على توفير بيئة عمل متكاملة تراعي تنظيم المكان والزمان بشكل يحقق أعلى مستويات الإنتاجية ويضمن صحة نفسية جيدة للعاملين، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفعالية.

الفصل الثاني : ظروف العمل

من خلال هذا العرض، نُقرّ بأن ظروف العمل المادية تُعد من العوامل الجوهرية التي تؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء وجودة النتائج داخل أي مؤسسة. ونحن، إدراكًا منا لأهمية هذه الظروف، نؤمن بضرورة توفير بيئة عمل صحية وآمنة تُراعي الجوانب الفيزيائية المؤثرة كالإضاءة، التهوية، درجة الحرارة، ومستوى الضوضاء. فهذه العوامل، وإن بدت في ظاهرها تقنية، إلا أنها تُمثّل ركيزة أساسية لتحقيق الرضا الوظيفي، وتعزيز الصحة النفسية، والارتقاء بالإنتاجية. وعليه، فإننا نلتزم بالسعي المستمر لتحسين هذه الشروط، وجعلها جزءًا لا يتجزأ من استراتيجياتنا الإدارية الهادفة إلى تطوير رأس المال البشري وضمان استدامة الأداء المهني.

6. العوامل المؤثرة في ظروف العمل:

يؤكد (كيروان، 2015، ص. 88) أن نجاح المؤسسة يرتبط ارتباطًا وثيقًا بممارسات الفرد في عمله، حيث تتأثر هذه الممارسات بظروف العمل غير الصحية أو غير الملائمة التي يعاني منها العاملون. وتشير الدراسات إلى أن هناك العديد من العوامل المؤثرة في ظروف العمل.

6-1 حجم المؤسسة:

يُعد حجم المؤسسة من العوامل المؤثرة في ظروف العمل، إذ أن هذه الظروف تتواجد داخل المنظمة. عندما يكون حجم المؤسسة صغيرًا وعدد العمال كبيرًا، يؤدي ذلك إلى إعاقة الحركة والتنقل داخل المنظمة، مما يسبب تعطيلًا للعمل ويؤدي إلى تدهور أداء العمال نتيجة كثرة الانزعاج وضيق الأماكن المخصصة للعمل. أما إذا كانت المنظمة كبيرة، فإنها توفر حرية أكبر في الحركة والتنقل، مما يسهم في تحسين أداء العمال بفضل شعورهم بالارتياح وعدم الانزعاج.

6-2 طبيعة نشاط المؤسسة:

الفصل الثاني : ظروف العمل

يُعد هذا العامل من العوامل المؤثرة في ظروف العمل، إذ إن طبيعة النشاط تحدد المتطلبات الخاصة التي يجب أن تتوفر لتتماشى مع طبيعة العمل. على سبيل المثال، إذا كان نشاط المؤسسة يتعلق بإنتاج الوسائل المنزلية، فإن هذا النوع من النشاط يتطلب دقة عالية في الأداء، مما يستلزم توفير إضاءة كافية وتقليل الضوضاء لضمان قدرة العمال على إتمام عملهم بكفاءة. بالتالي، تُشترط ظروف العمل وفقاً لحاجات ومتطلبات النشاط لتحقيق أداء سليم.

6-3 الاتحادات العمالية:

كانت النقابات العمالية كانت في السابق تقتصر على القطاعات الاقتصادية، لكنها تطورت لتشمل أيضاً القطاعات غير الهادفة للربح والمجالات المهنية، ولم تعد تركز فقط على مطالب الأجور والتعويضات التقاعدية، بل أصبحت تهتم بجميع جوانب ظروف العمل من خلال الاتفاقيات والمساومات مع أرباب الأعمال.

6-4 التدخل الحكومي:

تخضع معظم المؤسسات لمجموعة من التشريعات والقوانين المتعلقة بالأجور وساعات العمل، وتختلف هذه المعايير باختلاف نشاط المؤسسة. تؤثر هذه التشريعات على ممارسات إدارة الأفراد، خاصة تلك المتعلقة بالعمل والتوظيف والأمن والسلامة في بيئة العمل. كما تشمل هذه الأنظمة آليات التعويض في حالات العجز أو الوفاة، إضافةً إلى تنظيم المعاشات ومكافآت نهاية الخدمة.

6-5 الظروف الاقتصادية:

أن الظروف الاقتصادية تلعب دوراً مهماً في توجيه ممارسات الأفراد، ويتجلى ذلك في عدة نقاط.

- أولاً، يؤثر مستوى الازدهار الاقتصادي في منطقة معينة على إمكانيات تحسين ظروف العمل.
- ثانياً، في حين ذكر (شاوش 2010 ص 44) تلعب درجة المنافسة في القطاع الذي ينتمي إليه التنظيم دوراً أساسياً؛ إذ يكون التنافس على جودة الخدمة والاستخدام الأمثل للموارد، خاصةً في قطاعات مثل الصناعة وبعض المستشفيات والإدارات الحكومية.

الفصل الثاني : ظروف العمل

اما حسب (بن موسى 2013 ص16) مع زيادة الضغوط الاقتصادية، تضعف قدرة المؤسسة على تقديم محفزات اقتصادية لاستقطاب الأفراد، مثل الأجور الأعلى والمزايا العينية. ومع ذلك، يمكن للمنظمات ذات الكفاءات العالية جذب العمال من خلال توفير محفزات غير اقتصادية، مثل بيئة عمل ملائمة تساهم في تحقيق الرضا الذاتي وتطوير الذات.

من خلال هذا العنوان نستنتج أن ظروف العمل لا تُعد مجرد عناصر مادية تُوفر داخل المؤسسة، بل هي منظومة متكاملة تتأثر بعدة عوامل مترابطة. نحن ندرك أن حجم المؤسسة، وطبيعة نشاطها، ودور النقابات، والتدخل الحكومي، وحتى الظروف الاقتصادية، كلها تلعب دورًا محوريًا في تحديد جودة بيئة العمل التي نمارس فيها مهامنا اليومية.

ندرك أيضًا أن شعورنا بالراحة والرضا داخل أماكن العمل يرتبط كثيرًا بهذه العوامل، إذ إن ضيق المساحات، أو غياب التثريعات التي تضمن حقوقنا، أو حتى ضغوط السوق، قد تؤثر سلبيًا على أداؤنا. وفي المقابل، فإن وجود بيئة عمل صحية، تتوفر فيها الشروط المناسبة، يُحفزنا على العطاء والتطور.

كما أن التغيير الحاصل في دور النقابات العمالية والتشريعات الحديثة يمنحنا اليوم فرصًا أكبر للدفاع عن حقوقنا وتحسين أوضاعنا، مما يعزز من شعورنا بالأمان والاستقرار داخل المؤسسة. لذلك، نحن بحاجة إلى مؤسسات تُدرك أهمية هذه الجوانب وتسعى جديًا لتوفير ظروف عمل ملائمة تدعمنا في تحقيق أهدافنا المهنية والشخصية.

7. برامج وآليات تحسين ظروف العمل:

يرى (بن موسى، 2013، ص16) أن معظم المؤسسات تحرص على تحسين ظروف العمل لضمان راحة الموظفين وزيادة إنتاجيتهم، وذلك من خلال مجموعة من البرامج والآليات التي تستهدف بيئة العمل، الأمن والسلامة، التحفيز، والصحة النفسية والجسدية للعاملين. من الأساليب التي تم التوصل إليها والإشارة إليها في بعض الدراسات:

7-1 تحسين بيئة العمل: فيما يخص تحسين بيئة العمل فقد أشار (الصرفي 2010 ص 44) الى مجموعة النقاط المتمثلة في:

الفصل الثاني : ظروف العمل

- توفير مكان عمل نظيف ومرتب يشمل الإضاءة الجيدة، التهوية المناسبة، الرطوبة المتوازنة، والأثاث المريح.
- تقليل مصادر الضوضاء من خلال عزل المعدات المزعجة واستخدام مواد عازلة للجدران والأسقف.
- الحد من الإرهاق والتعب عبر إعادة النظر في ساعات العمل، مثل تطبيق نظام العمل المرن أو المضغوط.
- تقليل رتبة العمل من خلال برامج الإثراء الوظيفي والتوسع الوظيفي، مما يتيح للعاملين أداء مهام متنوعة.

2-7 تطوير الكفاءات وتحفيز الموظفين:

- تقديم برامج تدريبية لتنمية المهارات وتعزيز القدرات الإبداعية والابتكارية.
- مراجعة سياسات الأجور والحوافز لضمان العدالة والتحفيز المستمر للموظفين.
- منح المكافآت والترقيات بناءً على الأداء لخلق بيئة تنافسية إيجابية.
- اختيار الشخص المناسب للمكان المناسب لتجنب التوتر والاضطرابات النفسية الناتجة عن عدم التكيف.

3-7 تعزيز العلاقات والتفاعل الاجتماعي:

- تشجيع التعاون بين الموظفين داخل الفرق المختلفة لتعزيز روح الفريق والمنافسة الشريفة.
- دعم الأنشطة الجماعية والفعاليات التي تساهم في تقوية العلاقات بين العاملين.
- توفير قنوات تواصل فعالة بين الإدارة والموظفين لضمان بيئة عمل قائمة على الشفافية والثقة.

4-7 الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية: فيما يتعلق بالاهتمام بالصحة والسلامة فقد أشار (شاوش، 2010، ص44) إلى بعض النقاط التي يجب توفرها:

- ✓ توفير معدات الحماية الشخصية والتأكد من التزام الموظفين بإجراءات السلامة.
- ✓ وضع لوائح وتعليمات واضحة للأمن والسلامة المهنية، مع تنظيم دورات تدريبية دورية.
- ✓ تزويد أماكن العمل بأنظمة مكافحة الحرائق والتأكد من صيانة الأجهزة بشكل دوري.

الفصل الثاني : ظروف العمل

✓ إنشاء فرق مختصة بإدارة الأزمات والطوارئ للتعامل مع أي مخاطر محتملة.

5-7 تقديم الدعم الاجتماعي والمعنوي:

- ✓ توفير السكن الصحي المناسب للموظفين، مما يساهم في استقرارهم النفسي وتقليل مشاكل التنقل.
- ✓ تقديم خدمات طبية مثل الفحوصات الدورية والرعاية الصحية للحد من الأمراض المهنية.
- ✓ توفير الخدمات الترفيهية والرياضية للموظفين لتعزيز رفاهيتهم داخل المؤسسة.
- ✓ دعم العاملين في الأزمات والمواقف الصعبة عبر تقديم المساعدات المالية أو الاستشارات النفسية.

6-7 تطوير الإدارة والقيادة:

كما سلط الضوء (Dessler,1981,p11) على أهمية تطوير الإرادة والقيادة وذلك عن طريق:

- ✓ تحديث الهيكل التنظيمي بشكل دوري لمواكبة التغيرات وتحسين الأداء العام.
- ✓ تبني قيادة إنسانية تهتم بمشكلات الموظفين وتوفر لهم الدعم اللازم.
- ✓ التخفيف من الروتين والإجراءات المعقدة عبر استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل الإداري.
- ✓ توضيح السياسات التنظيمية وجعلها مستقرة لضمان الشفافية والوضوح في بيئة العمل.

7-7 تخفيف الأعباء البدنية وتحسين ظروف العمل:

لقد أعطى (Dessler,1981,66) أهمية كبيرة لتخفيف الأعباء في تحسين ظروف العمل، ففي هذا السباق يجب:

- ✓ تقليل المجهود البدني عبر تبسيط الحركات وتحسين وضعيات العمل.
- ✓ استخدام أدوات ومعدات تسهل تنفيذ المهام وتقلل من الإجهاد العضلي.
- ✓ توزيع المهام بطريقة متوازنة لتجنب الضغط الزائد على الموظفين.

من خلال هذه الاستراتيجيات، يمكن للمؤسسات خلق بيئة عمل محفزة وآمنة، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام ويزيد من الإنتاجية.

الفصل الثاني : ظروف العمل

من خلال استعراض مختلف البرامج والآليات التي أشار إليها الباحثون، يتبين لنا أن المؤسسات التي تسعى إلى تحقيق أداء فعال ومستدام تدرك تمامًا أهمية تهيئة بيئة عمل مريحة وآمنة تضمن للعاملين التوازن النفسي والجسدي. فنحن نؤمن بأن تحسين بيئة العمل يتجاوز مجرد توفير الإضاءة والتهوية المناسبة، ليشمل أيضًا تنظيم الوقت، تنويع المهام، تخفيف الضغوط، وتقديم الدعم المعنوي والاجتماعي. كما أن تطوير الكفاءات من خلال برامج التدريب، وتحفيز العاملين عبر مراجعة سياسات الأجور والحوافز، يسهم بشكل مباشر في رفع الروح المعنوية، تعزيز الانتماء، وزيادة الإنتاجية.

ومن جهة أخرى، فإننا نرى أن تعزيز العلاقات الإنسانية داخل المؤسسة من خلال تقوية التواصل والتفاعل بين الموظفين، وتبني قيادة إنسانية، وتبسيط الإجراءات الإدارية، من شأنه أن يخلق بيئة عمل يسودها التعاون والثقة. كما أن الاهتمام بالصحة والسلامة المهنية، وتوفير الدعم النفسي والاجتماعي، إلى جانب تخفيف الأعباء البدنية عبر أدوات وتقنيات مناسبة، يعكس التزام المؤسسة برعاية موظفيها. إن اعتماد هذه المقاربات المتكاملة يمكننا من بناء بيئة مهنية محفزة، تعزز من الأداء العام وتحقق الأهداف التنظيمية بكفاءة واستدامة.

خلاصة الفصل:

إن ظروف العمل تلعب دورًا حيويًا في تحقيق التوازن بين الأداء الوظيفي والرضا المهني للعاملين. فمن خلال تحسين البيئة الفيزيائية والاجتماعية والتنظيمية داخل المؤسسات، يمكن تحقيق مستويات أعلى من الإنتاجية والابتكار، مما ينعكس إيجابًا على نجاح المؤسسة واستدامتها. ومع التطورات التكنولوجية والتغيرات في أسواق

الفصل الثاني : ظروف العمل

العمل، أصبح من الضروري تبني استراتيجيات حديثة تضمن بيئة عمل أكثر مرونة وأماناً وتحفيزاً للموظفين. لذا، فإن المؤسسات التي تولي اهتماماً بجودة ظروف العمل ستظل قادرة على المنافسة وتحقيق التميز في بيئة عمل متغيرة باستمرار والولاء المؤسسي.

الفصل الثالث: الصحة النفسية

تمهيد

1. تعريف الصحة النفسية.
2. النظريات المعبرة للصحة النفسية.
3. مناهج الصحة النفسية.
4. خصائص الفرد المتمتع بالصحة النفسية.
5. معايير الصحة النفسية.
6. نسبة الصحة النفسية.
7. أهمية دراسة الصحة النفسية.
8. أهمية الصحة النفسية.
9. العوامل التي تؤثر في الصحة النفسية.
10. الصحة النفسية والعلاج النفسي بين الماضي والحاضر والمستقبل.
11. أسباب تؤدي إلى الاهتمام بالصحة النفسية.

خلاصة الفصل

الفصل الثالث : الصحة النفسية

تمهيد:

تعتبر الصحة النفسية عنصرا مهما في الصحة العامة للفرد، الصحة النفسية جزء من العافية بشكل عام وللظروف البيئية تأثير كبير على درجة تمتع الفرد بالصحة العقلية والنفسية منذ ولادته لأن يتعرض لتجارب وخبرات والقسوة والحرمان والرفض والمحبة واللفظ وغيرها، فالصحة النفسية تعد من أهم المتغيرات الطبيعية البشرية وهي موضوع اهتمام وبحث في العصر الحديث عصر القلق والتوتر.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

1-تعريف الصحة النفسية :

1-1-لغة: تعرف الصحة النفسية باللغة الانجليزية بمصطلح Psychological Health والتي تشمل في معناها السلامة النفسية وخلو النفس من أي أمراض أو أخطار غير طبيعية أو مؤذية.

1-2-اصطلاحا: عرفها يوصم (1955) بأنها الفرد ومستوى فاعلية الفرد الاجتماعية وما تؤدي إليه من اتساع لحاجات الفرد فالصحة النفسية هنا هي حالة الفرد التي تحدد فاعلية الاجتماعية والمقصود به سوء فاعلية الفرد الاجتماعية قدرته على التفاعل الاجتماعي التي عايشها وما يؤدي إليه هذا التفاعل من اتساع لحاجاته. (أورد في: عبد السلام، عبد الغفار، 2007، ص 21)

في حين عرف جود (1959) الصحة النفسية للإنسان أنها تتضمن جميع الجوانب اللازمة للشخصية المتكاملة وهي تضاهي عنده صحة الجسم { (أورد في: المطيري، ص 23)

أما (1986) Franzkowiak et erben Wenzel فقد عرفها على أنها حدث حالة موضوعية قابلة للاختبار الطبي والبيولوجي، وتعتبر كذلك التكيف الأمثل الممكن مع متطلبات المحيط كما يمكن اعتبارها حدث سيروري (تفاعلي) لتحقيق الذات على شكل التعديل الهادي والفعال للبيئة (أورد في رضوان، 2007، ص 23).

في حين اعتبرها أبو زعزيق (2015) أنها حالة إيجابية تتضمن قدرة الفرد على التكيف والتوافق مع الذات ومع الآخرين في البيئة المحيطة، كذلك القدرة على تحقيق الذات واستغلال القدرات والإمكانيات إلى أقصى حد ممكن ويساعد كل ذلك الفرد على مواجهة مطالب الحياة والتمتع بصحة العقل والجسم حيث يعيش في سعادة و يكون سلوكه سويا وفعال و منتج ليس مجرد غياب أعراض عن المرض النفسي.

✓ من خلال هذه التعاريف المتنوعة، يمكن استنتاج أن الصحة النفسية ليست حالة ثابتة بل عملية ديناميكية تتطور باستمرار وهي تشمل قدرة الفرد على التكيف مع نفسه ومع مجتمع، وتحقيق التوازن بين متطلبات الحياة وتحقيق الذات. كما أن الصحة النفسية تتضمن الجوانب العقلية والانفعالية وهي ضرورية لتكامل الشخصية وجودة الحياة.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

2- النظريات المفسرة للصحة النفسية:

1-2- نظرية التحليل النفسي:

يقسم (سيغموند فرويد Freud) الجهاز النفسي للإنسان إلى ثلاثة أقسام وهي الهو والأنا والأنا الأعلى و يعتبر الهو منبع الطاقة الحيوية النفسية التي يولد الفرد مزودا بها، وهو مستودع القوى والطاقات الغريزية والجنسية، لذلك فهو لا شعوري وبعيد عن المعايير والقيم الاجتماعية ولا يعرف شيئا عن المنطق، أما الأنا فهو مركز الشعور والإدراك الحسي الخارجي وهو الذي يعمل على التوفيق بين مطالب الهو والظروف الخارجية والأنا الأعلى هو مستودع المثاليات والأخلاقيات والضمير والمعايير الاجتماعية والتقاليد والقيم (أورد في: علوي، 2011، ص 84).

يرى أنصار هذه النظرية أن الصحة النفسية السليمة تتمثل في قدرة الأنا على حسم الصراع الدائر بين الهو والأنا الأعلى وتحقيق التوافق بين هاتين المنظمتين ومطالب الواقع وعلى كبح جماح الهو وضبط غرائزها ودوافعها، وكذلك عدم الإغراق في القيم المثالية بحيث لا ينفصل الفرد عن الواقع. ويرى "فرويد" أن عودة الخبرات المكبوتة يؤثر تأثير رئيسا في تكوين الأمراض العصبية وأن الفرد الذي يتمتع بصحة نفسية هو من يستطيع إشباع المتطلبات الضرورية للهو بوسائل مقبولة اجتماعيا.

2-2- علم النفس الفردي:

يطرح علم النفس الفردي الذي يمثل "أدلر" السؤال عن الصحة النفسية بشكل مختلف عن التحليل النفسي التقليدي فقد اعتبر "أدلر" الاضطراب النفسي شكل خاطئ من أسلوب الحياة والشذوذ الاجتماعي واعتبر أن المجتمع أو المحيط يشكل بنية أساسية للإنسان لا يمكن إغائها فقد حدد علم النفس الفردي مصطلح الشعور الجماعي كمعيار للصحة النفسية للتفريق بين الاضطراب والسواء وقد نظر "أدلر" لتصرفات الفرد من منظور المستقبل البعيد لجماعة مستقبلية مثالية وقياسها عليه، إلا أنه عندما يهتم بالآخرين على أساس التساوي بينهم، والتعاون، يمكن اعتباره من وجهة نظر علم النفس الفردي قد شفي وتوجد ثلاث مجالات حياتية تعبر الصحة النفسية عن نفسها من خلالها وهذه المجالات هي:

❖ الحب / الشراكة

الفصل الثالث : الصحة النفسية

❖ العمل المهنة

❖ المجتمع / الصداقة

فحسب "أدلر" لا يمكن اعتبار الإنسان سليماً نفسياً إلا عندما يتناسب طموحه مع سعادة المجتمع ويلتزم بتحقيق الذات والتأهيل المستمر والتقدم المهني وتوسيع مجالات الحرية الشخصية تحتل عند "أدلر" المرتبة نفسها التي يحتلها التضامن والاستعداد للمساعدة و الروح الجماعية، إذ أن سيرورة الإنسان ترتبط بالالتزام الجماعي بالآخرين (أورد في: رضوان 2002، ص 31-34) .

2-3- النظرية السلوكية:

تعبر النظرية السلوكية أن الشخص المتوافق هو الذي استطاع أن يكون عادات سوية نتجت من خلال ارتباطات بين مثيرات حية واستجابات جسمية وعقلية وانفعالية واجتماعية دعمت بالإجابة وتكررت فكونت عادة (أورد في: الدوسقي، 1997، ص 07)

كما يرى أصحاب هذه النظرية ترونديك، باغلون، واطسون أن الصحة النفسية تتمثل في اكتساب الفرد لعادات مناسبة ومرضية تمكنه من مواجهة المواقف الصعبة وحسم الصراع، واتخاذ القرار المناسب الذي يمكنه من حسم التعامل مع الآخرين مما تحقق له حياة مطمئنة في المجتمع الذي نعيش فيه وينتمي إليه. (أورد في: إبراهيم إسماعيل، 2001، ص 66)

كما يرى السلوكيون أن الاضطراب الانفعالي الاجتماعي ينتج عن عامل من العوامل التالية: الفشل في تعلم سلوك مناسب، تعلم أساليب خاطئة مواجهة الفرد المواقف تستدعي منه معالجة فكرية للتمييز بين المثيرات واتخاذ قرارات يعجز عن القيام بها.

2-4- النظرية المعرفية:

تتضمن الصحة النفسية من وجهة نظر أصحاب هذه النظرية "بيك، ألبرت، أليس" القدرة على تفسير الخبرات بطريقة منطقية، تمكن الفرد من المحافظة على الأمل واستخدام مهارات معرفية مناسبة لمواجهة

الفصل الثالث : الصحة النفسية

الأزمات وحل المشاكل وعليه فإن الشخص المتمتع بالصحة النفسية هو الفرد القادر على استخدام استراتيجيات معرفية مناسبة (أورد في: عبد الحميد العناني، 2003، ص 18-19)

أما المرض النفسي يتشكل من سيطرة ردود الفعل الانفعالية السلبية على الشخص وسلوكه وتعود ردود الفعل هذه إلى نظام من الافتراضات المعرفية الخاصة وإلى نظام الأفكار الآلية المرتكزة على نواة من نظام المعتقدات العميقة حول الذات والعام، فالإنسان يقع صريع المعاناة والاضطراب والاكتئاب والقلق نتيجة خلل في نظام المعتقدات.

2-5- النظرية الإنسانية :

لقد فهم أصحاب النظرية الإنسانية أن صحة الإنسان النفسية لا تتحقق بصورة كاملة، ما لم يتوافر للفرد شروط ستسمح لطبيعة الإنسان أن تأخذ مداها، وعندما يكون الفرد قد حقق إنسانيته (أورد في: المطيري، 2005، ص 67).

يشير " روجرز " إلى أن سوء التوافق يمكن أن يستمر عند الأفراد الذين يعانون منه إذ ما حاول الأشخاص الاحتفاظ ببعض الخبرات الانفعالية بعيدا عن مجال الإدراك والوعي، وينتج ذلك من استحالة تنظيم مثل هذه الخبرات أو توحيدها كجزء من الذات التي تفككت وهذا من شأنه أن يخلق المزيد من الأسى والتوتر، ويقرر روجرز أن معايير التوافق تكمن في ثلاث نقاط الإحساس بالحرية، الانفتاح على الخبرة والثقة بالمشاعر الذاتية.

ونستنتج مما سبق أن كل النظريات اختلفت عن الأخرى في تفسيرها للصحة النفسية بحيث فسرتها كل نظرية حسب وجهتها إلى أنه عكس كل النظريات فإن المنظور الإنساني متكامل في نظره إلى الإنسان بكل جوانبه وأن الإنسان كائن اجتماعي بطبعه.

3- مناهج الصحة النفسية:

مناهج الصحة النفسية عبارة عن ثلاثة مناهج، المنهج الإنمائي، المنهج الوقائي والمنهج العلاجي وسوف نتناولها بالتوضيح كالتالي:

الفصل الثالث : الصحة النفسية

3-1- المنهج الإنمائي:

حسب (خواجة، 2010، ص 43) هو منهج إنمائي يتضمن زيادة السعادة والكفاية والتوافق لدى الأسوياء العاديين أثناء مرحلة نموهم حتى يتحقق الوصول بهم إلى أعلى مستوى ممكن من الصحة النفسية ويتحقق ذلك عن طريق دراسة الإمكانيات والقدرات وتوجيههم للتوجيه السليم، ومن خلال رعاية مظاهر النمو جسميا و عقليا وانفعاليا.

3-2- المنهج الوقائي:

حيث أشار (غراب، 2014، ص 43) أنه مجموعة من الجهود المبذولة للوقاية من الاضطرابات النفسية والتحكم بها للتقليل من حدوثها لذلك يهتم هذا المنهج بالأسوياء والأصحاء قبل اهتمامه بالمرضى لكي يفهم ويبعدهم عن أسباب الاضطرابات وعواملها وتهيئة الظروف التي تحقق لهم الصحة النفسية ويطلق على هذا المنهج منهج التحصين أي يحصن الأفراد من الوقوع في المشكلات النفسية المتعددة والمختلفة.

المنهج الوقائي له ثلاث مستويات:

3-2-1- مستوى الوقاية الأولية:

حسب (مجيد، 2016، ص 35) تركز الوقاية من الدرجة الأولى على الإجراءات والتدابير التي يمكن اتخاذها لمنع حدوث مشكلة وترتكز على الإرشاد الوراثي والإرشاد قبل الولادة والوقاية المستمرة للجنين قبل ولادته، والجهود التي تبذل في إطار تحسين برامج التخطيط الأسري وتقديم الخدمات الرعاية للأم الحامل من حيث الاهتمام الطبي والتعليم الأسري للوالدين يكون من شأنه أن يقي الأسرة ولادة طفل معوق فهو يتيح تحديد مضاعفات الحمل وأسباب نقص الوزن عند ولادة طفل والمخاطر والصعوبات التنفس.

3-2-2- مستوى الوقاية الثانوية:

وهي الإجراءات المطبقة من أجل التشخيص المبكر للاضطراب للتقليل من آثاره السلبية مع الاهتمام بالرعاية والعلاج لإيقافه في مراحله المبكرة والاكتشاف المبكر يساعد على العلاج السريع والناجح في حين أن التأخر يساعد في تعقيد الموقف مما يصعب معه العلاج.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

3-2-3- مستوى الوقاية من الدرجة الثالثة:

ويهدف هذا المستوى إلى التقليل من الأمراض والاضطرابات بوضع حلول مناسبة لها ثم السيطرة عليها والخروج بأقل الخسائر ومن الممكن القيام بعدة إجراءات وقائية مثل:

- **إجراءات وقائية حيوية:** هذه الإجراءات متعلقة بالصحة العامة مثل رعاية الأم والفحص الدوري للأم والجنين ثم الطفل بعد ذلك.
- **إجراءات وقائية نفسية:** هذه الإجراءات تركز على النمو السوي وتحقيق التكيف الانفعالي عن طريق الإرشاد الزواجي والأسري والتنشئة الاجتماعية وتوضيح دور الوراثة في المشكلات العضوية والتي لها انعكاساتها السلبية على الحالة النفسية للإنسان.
- **إجراءات وقائية اجتماعية:** هذه الإجراءات ترتبط برفع مستوى المعيشة وتقديم الرعاية الاجتماعية الأسرية المدرسية وتوفير بيئة اجتماعية صالحة لحياة الطفل.

3-3- المنهج العلاجي:

أشار (دويدار، 2017، ص45) أن هذا المنهج يهتم بالناس المصابين بالاضطرابات والانحرافات والأمراض النفسية والعقلية، ووضع البرامج والخطط لعلاجهم والتحقق عما يعانونه، وتتولى مسؤولية هذا المنهج المستشفيات العلاجية الخاصة والمتخصصين في عيادة الطب النفسي والعلاج النفسي والإرشاد النفسي وبعض المصحات الخاصة بالإدمان والأمراض السيكوباتية.

تستنتج أن مناهج الصحة النفسية تعمل على فهم العوامل التي تؤثر على الصحة وتعزيزها واستخدام العلوم النفسية الاجتماعية لتقديم الدعم والمساعدة للأفراد في التعامل مع مشاكلهم النفسية وتطوير الاستراتيجيات للحفاظ على الصحة النفسية الجيدة.

4- خصائص الفرد المتمتع بالصحة النفسية:

حسب (زهران، 2005، ص 14-15) تتميز الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية بعدة خصائص تميزها عن الشخصية المريضة وفيما يلي أهم هذه الخصائص.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

4-1-التوافق: ودلائل ذلك التوافق الشخصي ويتضمن الرضا عن النفس والتوافق الاجتماعي ويشمل التوافق الزوجي والتوافق الأسري والتوافق المدرسي والتوافق المهني.

4-2-الشعور بالسعادة مع النفس: ودلائل ذلك الشعور بالسعادة والراحة النفسية لما للفرد من ماضٍ نظيف وحاضر سعيد ومستقبل مشرف واستغلال والاستفادة من مسرات الحياة اليومية وإشباع الدوافع والحاجات النفسية الأساسية والشعور بالأمن والطمأنينة والثقة ووجود اتجاه متسامح نحو الذات واحترام النفس وتقبلها والثقة فيها. ونمو مفهوم موجب للذات، وتقدير الذات حق قدرها.

4-3-الشعور بالسعادة مع الآخرين: ودلائل ذلك حب الآخرين والثقة فيهم واحترامهم وتقبلهم والاعتقاد في ثقتهم المتبادلة، ووجود اتجاه متسامح نحو الآخرين: "التكامل الاجتماعي" والقدرة على إقامة علاقات اجتماعية سليمة ودائمة "الصدقات الاجتماعية" والانتماء للجماعة والقيام بالدور الاجتماعي المناسب، والتفاعل الاجتماعي السليم والقدرة على التضحية وخدمة الآخرين والاستقلال الاجتماعي، والسعادة الأسرية والتعاون وتحمل المسؤولية الاجتماعية.

4-4-تحقيق الذات واستغلال القدرات: ودلائل ذلك فهم النفس والتقييم الواقعي والموضوعي للقدرات والإمكانيات والطاقات وتقبل نواحي القصور وتقبل الحقائق المتعلقة بالقدرات موضوعيا تقبل مبدأ الفروق الفردية واحترام الفروق بين الأفراد وتقدير الذات حق قدرها واستغلال القدرات والطاقات والإمكانات إلى أقصى حد ممكن، ووضع أهداف ومستويات وطموح وفلسفة حياة يمكن تحقيقها وإمكان التفكير والتقرير الذاتي وتنوع النشاط وشموله وبذل الجهد في العمل والشعور بالنجاح فيه والرضا عنه والكفاية والإنتاج.

4-5-القدرة على مواجهة مطالب الحياة: ودلائل ذلك النظرة السلبية الموضوعية للحياة ومطالبها ومشكلاتها اليومية والعيش في الحاضر والواقع والبصيرة والمرونة والإيجابية في مواجهة الواقع، والقدرة على مواجهة إباطات الحياة اليومية وبذل الجهود الإيجابية من أجل التغلب على مشكلات الحياة وحلها، والقدرة على مواجهة معظم المواقف التي يقابلها وتقدير وتحمل المسؤوليات الاجتماعية وتحمل مسؤولية السلوك الشخصي والسيطرة على الظروف البيئية كلما أمكن والتوافق معها والترحيب بالخبرات والأفكار الجديدة.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

4-6-التكامل النفسي: ودلائل ذلك الأداء الوظيفي الكامل المتكامل المتناسق للشخصية ككل (جسيميا، عقليا، انفعاليا، اجتماعيا) والتمتع بالصحة ومظاهر النمو العادي.

4-7-السلوك العادي: ودلائل ذلك السلوك السوي العادي المعتدل المألوف الغالب على حياة غالبية الناس العاديين والعمل على تحسين مستوى التوافق النفسي والقدرة على التحكم في الذات وضبط النفس.

4-8-حسن الخلق: دلائل ذلك الأدب والالتزام وطلب الحلال واجتناب الحرام وبشاعة الوجه وكف الأذى وإرضاء الناس في السراء والضراء ولين القول وحب الخير للناس والكرم وحسن الجوار وقول الحق.

4-9-العيش في سلامة وسلام: ودلائل ذلك التمتع بالصحة النفسية والصحة الجسمية والصحة الاجتماعية والأمن النفسي والسلم الداخلي والخارجي والإقبال على الحياة بوجه عام والتمتع بها والتخطيط للمستقبل بثقة وأمل.

✓ نستنتج أن الشخصية المتمتعة بالصحة النفسية تميزها عدة خصائص التوافق، الشعور بالسعادة مع النفس، الشعور بالسعادة مع الآخرين، تحقيق الذات واستغلال القدرات، القدرة على مواجهة مطالب الحياة، التكامل النفسي، السلوك العادي، حسن الخلق، العيش في سلامة وسلام. هذه الخصائص تعكس الصحة النفسية الجيدة وتمثل الأسس التي تساعد الأفراد على التمتع بحياة متوازنة ومرضية.

5-معايير الصحة النفسية:

تتحدد معايير الصحة النفسية بنمط ما يدور في واقع الأفراد وما تواجههم من ضغوطات وتتحدد بمدى غياب عناصر الشعور بالأمن المادي والاقتصادي والاجتماعي، فالصحة النفسية نمط إنساني اجتماعي يرتبط بوجود الإنسان وواقعه. ومن معايير غياب الصحة النفسية ما يلي:

5-1-المعيار الإحصائي:

حسب (عبد الغفار، 2001، ص58) ظاهرة نفسية عند قياسها إحصائيا تتوزع وفقا للتوزيع الاعتدالي، بمعنى أن الغالبية من العينة الإحصائية تحصل على درجات متوسطة في حين تحصل فئتان متناظرتان على درجة مرتفعة (أعلى من المتوسط) ودرجات منخفضة أقل من المتوسط، وبهذا المعنى تصبح السوية هي

الفصل الثالث : الصحة النفسية

المتوسط الحسابي للظاهرة في حين يشير الانحراف إلى طرفي المنحنى إلى اللاسوية فالشخص اللاسوي هو الذي ينحرف عن المتوسط العام للتوزيع الإعتدالي.

ومن المأخذ على هذا المعيار أنه قد يصلح عند الحديث عن الناس العاديين من حيث الصفات الجسمية مثل الطول والوزن بينما لا يصلح هذا المعيار في حالة القياس النفسي، لأن القياس النفسي يقوم على أسس معينة إن لم يتم مراعاتها يصبح الرقم الذي نخرج به رقما مضللا ولا معنى له، لأن القياس هو قياس نسبي غير مباشر، مثلا عند قياس الذكاء فنحن نفترض وجود الذكاء لكنة بشكل واقعي غير ملموس ولكن يستدل عليه من صفات الفرد.

5-2-المعيار الذاتي:

حسب (غريب ، 1999 ، ص 138) السوية تحدد هنا بين خلال إدراك الفرد لمعناها، فهي كما يشعر بها الفرد ويراهها من خلال نفسه، فالسوية هنا في إحساس داخلي وخبرة ذاتية فإذا كان الفرد يشعر بالقلق وعدم الرضا عن الذات فإنه يعد وفقا لهذا المعيار غير سوي، فمن الصعب الاعتماد على هذا المعيار كليا لأن معظم الأفراد الأسوياء تمر بخبرتهم حالات من الضيق والقلق.

5-3-المعيار الاجتماعي:

حسب (ربيع، 2000، ص 90) تتحدد السوية في ضوء العادات والتقاليد الاجتماعية حيث تكون السوية مسايرة للسلوك المعترف به اجتماعيا ويعني ذلك أن الحكم على السوية واللاسوية يمكن التوصل إليه إلا بعد دراسة ثقافة الفرد ويخلو هذا المعيار من مخاطر المبالغة في الأخذ بمعايير المسايرة أي اعتبار الأشخاص المساييرين للجماعة هم الأسوياء في حين يعتبر غير المساييرين هم الأبعد عن السوية فهناك خصائص لا سوية كالانتهازية، تكسب مشروعيته في إطار من الرغبة الاجتماعية فالمسايرة الذاتية الاجتماعية في حد ذاتها سلوك غير سوي.

5-4-المعيار الباطني:

حسب (إيمان فوزي، 2001، ص22) هو معيار يجمع بين مزايا معظم المعايير السابقة ويعمل على تجاوز مثاليهما فالحكم ليس خارجيا كما هو الحال في المعايير الاجتماعية أو الاقتصادية، كما أنه ليس ذاتيا،

الفصل الثالث : الصحة النفسية

كما هو الحال في المعيار الذاتي إنما يعتمد هذا المعيار أساليب فعالة تمكن الباحث من أن يصدر حكمه من أن يصل إلى حقيقة شخصية الإنسان الكامنة في خبراته الشعورية واللاشعورية أيضا.

✓ نستنتج أن معايير الصحة النفسية تتحدد معايرها بنمط ما يدور في واقع الأفراد وأن السواء يختلف من معيار إلى آخر، فيمكن أن يكون الشخص اللاسوي هو من ينحرف عن المتوسط العام للتوزيع التالي أما حسب معيار آخر فالسوية تتحدد من خلال إدراك الفرد لمعناها وأخر تتحدد حسب السواء في ضوء العادات والتقاليد أما المعيار الباطني هو معيار يجمع بين مزايا معظم المعايير ويعتمد على أساليب فعالة.

6-نسبية الصحة النفسية:

حسب (سهير أحمد الكامل، 2013، ص18) الصحة النفسية مسألة نسبية يتمتع بها الفرد بدرجة من الدرجات بمعنى أنه ليس هناك حد فاصل بين الصحة والمرض و هذا ما يؤكد تعريف صموئيل مقاريوس، فيعرف الصحة النفسية بأنها "مدى أو درجة نجاح الفرد في التوافق الداخلي بين دوافعه ونوازعه المختلفة، و في التوافق الخارجي في علاقاته بيئته المحيطة بما فيها من موضوعات و أشخاص".

وعلى هذا نؤكد أنه ليس هناك نهائي للصحة النفسية فلا يوجد إنسان يخلو من الصراع أو من القلق، ولم يختبر الإحباط والفشل وما يترتب عليهما من مشاعر وانفعالات، كما أن المضطربين أنفسهم يختلفون في درجة الاضطراب، ابتداء من المشكلات السلوكية ومرورا بالاضطرابات النفسية العصابية وانتهاء الاضطرابات النهائية التي يفقد فيها المريض قدرته على التعامل مع الواقع والحياة وفق عالم خاص به ومتخيل.

وستعرض لنسبية الصحة النفسية من عدة نواحي حسب ما أشارت إليه (أبو العمر بين 2008، ص18)

6-1-الناحية الفردية:

الصحة والمرض، السواء واللاسواء مفهومان نسبيان حيث لا يمكن فهم الواحد إلا بالقياس إلى الآخر من جهة ومن جهة أخرى ليس هناك خط فاصل بين المرضى والأسوياء فتقسم الناس إلى فئتين (أسوياء في مقابل المرضى) أمر لم يعد مقبول اليوم وذلك لاعتبارين.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

أ-الاعتبار الأول: ليس هناك حد أقصى أو نهائي للصحة النفسية.

ب-الاعتبار الثاني: المضطربون يختلفون في درجة الاضطراب، فالاضطراب يبدأ من المشكلات السلوكية وينتهي إلى الاضطرابات الذهانية الكبرى وقد بينت نتائج العديد من البحوث أن الفروق بين الأصحاء والمرضى فروق كمية وليست كيفية. فروق في الدرجة لا في النوع فالصحة النفسية بعد يتوزع عليه الناس في صورة خط مستقيم متخذ بشكل متصل تتفاوت درجاته كما هو الحال بالنسبة للصحة الجسمية فكما هناك نسبة في الصحة الجسدية هناك أيضا نسبة في الصحة النفسية، أيضا هناك أصحاء أقرب إلى المرض وهناك مرضى أقرب إلى الصحة، كما أنه ليس هناك من هو في مرض كامل أو في صحة كاملة.

6-2-الناحية الاجتماعية:

مفهوم الصحة النفسية يحدد من خلال العادات والتقاليد والقيم والمعتقدات السائدة في المجتمع فالمجتمعات تختلف عن بعضها البعض ومن ثم فإن مظاهر السلوك وأشكاله المعبرة عن الصحة النفسية حتما مختلفة من مجتمع لآخر طالما أن هذه المجتمعات مختلفة ثقافيا وقيمية، فالسلوك الذي يبدو غير سوي في ثقافة ما قد يكون مقبول تماما في غيرها من الثقافات، مثال ذلك إقامة علاقة بين صبي وفتاة يعتبر علامة صحة في مجتمع يؤدي غيابها إلى القلق وطلب العلاج والتدخل من جانب الطبيب النفسي، بينما يعتبر ظهورها كارثة و علامة من علامات الانحراف في مجتمع آخر، فالنسبية الثقافية تتضح هنا، فليس هناك سواء مطلق أو لا سواء مطلق.

6-3-الناحية التاريخية:

يتحدد السلوك الدال على الصحة النفسية وفقا لعدد من المتغيرات ومن هذه المتغيرات الزمان الذي حدث فيه السلوك فما هو سوي اليوم لم يكن كذلك بالأمس وقد لا يكون كذلك في الغد وما كان شاذا وغير صحي بالأمس لا يعيد كذلك اليوم والعكس صحيح والأمثلة عديدة ومتنوعة ومنها قيام أحد الأساتذة الأمريكيين بفصل طالبة جامعية منذ خمسون عاما بسبب إصرارها على التدخين داخل قاعة المحاضرة وذلك لإتيان هذه الطالبة سلوكا مخالفا للمألوف والطريف أن نفس الجامعة فصلت هذا الأستاذ نفسه بعد ثلاثون عاما وقد أصبح عميدا فيها بسبب إصراره على منع الطالبات من التدخين وهو أمر اعتبرته الجامعة تدخلا غير مألوف في حريات الطلاب الشخصية.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

✓ نستنتج أن الصحة النفسية مسألة نسبية ولا يوجد حد فاصل بين الصحة والمرض و عرفنا نسبة الصحة النفسية من عدة نواحي من الناحية الفردية حيث أن الصحة والمرض مفهومات نسبية لا يمكن فهم أحدهما إلا بقياس الآخر أما من الناحية الاجتماعية مفهوم الصحة النفسية يحدد من خلال العادات والتقاليد والقيم فهنا تتضح النسبية الثقافية فلا وجود لسواء مطلق أو لاسواء مطلق وأخيرا من الناحية التاريخية يتحدد السلوك الدال على الصحة النفسية وفقا لمتغيرات عدة منها الزمان.

7- أهمية دراسة الصحة النفسية:

تكمن أهمية الصحة النفسية حسب (عربي هاجر، عريف سارة، 2023، ص53) في كونها تتبع التوافق والانسجام من ساحة و تكامل بين السمات الشخصية النفسية والعاطفية للفرد من ناحية أخرى، و المساهمة في تكريس طاقاته بأكملها لتحقيق أهداف حياته و شعوره بوجوده كما تكمن أهمية الصحة النفسية في تأثيرها على الصحة الجسمية للفرد إذ أن التعرض للأزمات والضغوط النفسية قد يترتب عليه الإصابة بالعديد من الأمراض ذات مشكل نفسي كالضغط والسكري والغدة وغيرها .. لذا فيجب الاهتمام بها خصوصا في القطاع الطبي وعند المرض تحديدا. وذلك لعدة أمور تحملها في ما يلي:

- الصحة النفسية تجعل الفرد قويا تجاه الشدائد والأزمات فتجعل شخصية متكاملة تؤدي وظائفها بشكل متكامل ومتناسق.
- الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر قدرة على الثبات والصمود خيال الشدائد والأزمات ومواجهتها ومحاولة التغلب عليها.
- الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر حيوية وإقبال على الحياة وأقدر على المثابرة والإنتاج.
- الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي.
- الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر قدرة على التكيف الاجتماعي.
- الصحة النفسية تجعل الفرد متمتعا بالاتزان والنضج الانفعالي بعيدا من التدهور والاندفاع.

8-أهمية الصحة النفسية:

8-1-بالنسبة للفرد: تكمن أهمية الصحة النفسية حسب ما أشار إليه (الهابط، 1998، ص 258)

- تساعد الفرد على انسياب حياته النفسية وجعلها خالية من التوترات والصراعات المستمرة مما يجعله يعيش في طمأنينة وسعادة.
- الفرد الذي يتمتع بالصحة النفسية هو الفرد المتوافق مع ذاته أي الذي لم تستنفد الصراعات بين قواه الداخلية وطاقاته النفسية.
- الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر قدرة على الثبات والصمود حيال الشدائد والأزمات ومواجهتها ومحاولة التغلب عليها.
- الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر حيوية وإقبالاً على الحياة، كما تجعله أقدر على المثابرة والإنتاج.
- الصحة النفسية تساعد الفرد على سرعة الاختيار واتخاذ القرار دون جهد زائد أو حيرة شديدة.
- الصحة النفسية تجعل الفرد بعيداً عن التناقض في سلوكه وتعامله مع الغير.
- الصحة النفسية تساعد الفرد على فهم نفسه والآخرين ممن حوله وتجعله يدرك دوافع سلوكه.
- تساعد الفرد في النجاح في حياته المهنية كما تساعد دائماً في السعي لتحقيق ذاته والرقى بها ولذلك يعمل من أجل إتقان مهنته حتى يصل إلى أعلى مستوى من النجاح في حياته المهنية.
- وتساعد الفرد على تدعيم الصحة البدنية وأن الصحة النفسية والاستقرار النفسي يساعدان في تدعيم صحة الفرد البدنية والصحية، لأن الكثير من الأمراض النفسية تظهر على الفرد في صورة أعراض مرضية جسدية واضطرابات نفسية تؤثر في حالته البدنية والصحة

8-2-بالنسبة للمجتمع:

كما أشار (إبراهيم، 2013، ص 19) إلى أن للصحة النفسية أهمية بالنسبة للمجتمع وتبرز ذلك في كونها:

- ✓ يهتم علم الصحة النفسية بعلاج الأمراض والاضطرابات النفسية التي تعوق الأفراد عن العمل والإنتاج وبذلك يزداد عدد الأفراد المنتجين والفاعلين في المجتمع فيتقدم ويتطور.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

- ✓ يقدم علم الصحة النفسية البرامج الإرشادية والعلاجية للجائحين والمنحرفين وبذلك يتناقض عدد الفئات الضالة في المجتمع ويزداد أمنه واستقراره و تقدمه.
- ✓ يساهم علم الصحة النفسية مع العلوم الأخرى في إعداد البرامج التدريبية والمهنية والتعليمية أيضا لفئات كثيرة من قطاعات المجتمع وذلك بمراعاة البعد النفسي لكل فئة مما يساعد في تحقيق أهدافها للراقي بالمجتمع وتطوره.
- ✓ الصحة النفسية تجعل الفرد أكثر قدرة على التكيف الإجتماعي مما يجعله يملك السلوك الذي ينال رضاه ورضا الذين يتعاملون معه.
- ✓ الصحة النفسية تجعل الفرد متمتعاً بالاتزان والنضج الانفعالي بعيداً عن التهور والاندفاع وهذا ما يبعد الفرد عن الغرائز المدمرة للمجتمع.
- ✓ الصحة النفسية تجعل الفرد قادراً على معاملة الناس معاملة واقعية لا تتأثر بما نصوره له أفكاره وأوهامه عنهم كما يحدث عند المريض النفسي.
- ✓ الصحة النفسية تساهم في بناء الأسرة الصالحة التي هي لبنة المجتمع فكلما كان الآباء والأمهات على درجة عالية من الصحة النفسية استطاعوا تنشئة أبنائهم تنشئة صالحة بعيدة عن القلق والخوف والتوتر.
- ✓ نستنتج أن أهمية الصحة النفسية تساهم في تعزيز التوازن العاطفي والعقلي ويمكن أن يساعد في تحسين العلاقات الشخصية والأداء الوظيفي وتعزيز قدرات الفرد على التعامل مع التحديات والضغوطات وبالتالي يحسن جودة الحياة بشكل عام.

9-العوامل التي تؤثر في الصحة النفسية:

حسب (عويد 1993، ص 329-332) توجد عدة عوامل من شأنها أن تؤثر في الصحة النفسية لدى الأفراد نذكر منها:

9-1-الأسرة:

يقول علماء النفس أن الفرد هو امتداد لطفولة، فالطفولة السوية تؤدي إلى رجل سوي والأسرة هي التي تضع النواة و أسس شخصية الفرد في السنوات الخمس الأولى من حياته ولذا إذا كانت هذه الأسس سلبية شب لنا العمال الأسوياء، وقد يعاني العمال من عدم القدرة على التوافق الحسن نتيجة ما اكتسبوه من داخل أسرهم من

الفصل الثالث : الصحة النفسية

صفات سلوكية شابة فعدم تحمل المسؤولية، عدم احترام المواعيد، عدم المحافظة على النظام، الأنانية المفرطة ومثل هذه الصفات كفيلة أن تحاول بين العاملين و بين نجاحهم في عملهم فالعامل الذي لا يتحمل المسؤولية أولاً يحترم مواعيد عمله أولاً يحافظ على نظام العمل الذي يحدد سير العمل، لا يمكن أن يكون عاملاً ناجحاً مما يترتب عليه سوء تكيفه مع عمله وبالتالي يؤدي إلى سوء صحته النفسية.

2-9-المدرسة:

والعامل الذي عاش في طفولته عدداً من السنوات في مدرسة يسودها جو من النظام والانضباط والحرية والديمقراطية يقوده معلمون رأى فيهم نماذج للإخلاص والجدية وحب العمل سيثب دون شك متحلياً بهذه الصفات الصالحة التي تجعل منه إنساناً ناجحاً في عمله مما يدعم صحته النفسية، أما الذي ترمى في مدرسة يسودها الفوضى والإضراب والتنسب وعدم احترام العمل سيكون نصيبه الفشل في عمله وسوء التكيف معه لما اكتسبه في المدرسة من صفات سيئة وهذا ما يؤثر على مستوى صحة النفسية.

3-9-طبيعة العمل:

لقد ثبت أن طبيعة العمل الذي يمارسه العامل من العوامل التي تؤثر في سلوكه فهناك من يضطر العامل فيها إلى التعامل مع أشخاص سيء السلوك حين يتعامل مع المجرمين والمنحرفين، وهناك من يتعامل فيها الفرد مع أشخاص من بيئات اجتماعية معينة إذ هناك مهن تؤثر على سلوك العاملين فيها تأثيراً سلباً قد غير القليل من سلوكهم غير السوي. وهذا بدوره يؤدي إلى سوء تكيفهم وبالتالي إلى سوء صحتهم النفسية، وهناك مهن أخرى تدرب فيها العاملين على الصبر والدقة والنظام وتعودهم على الأحكام الموضوعية في حياتهم مثل هذه الصفات الجديدة كفيلة بأن تجعل سلوكهم حميداً يساعدهم في التكيف الحسن ويدعم سلوكهم.

4-9-ظروف العمل:

لكل عمل ظروفه الخاصة به، فمن الأعمال ما يؤدي في مكان نظيف مكيف ومنها ما يؤدي في مكان شديد الحرارة، ومنها ما يؤدي في مكان مليء بالشوائب والأتربة فإذا كانت ظروف العمل صعبة وغير مناسبة للفرد لحالته الصحية فإن هذا سيؤدي إلى عدم الارتباط بهذا العمل وعدم حبه له وكذا عدم الرغبة في بذل جهد فيه مما يؤثر تأثيراً سلباً في سلوك العامل وصحة النفسية.

9-5- القيم المرتبطة بالعمل:

إن اتجاهات الفرد المجتمع نحو عمل معين له تأثير قوي على سلوك العاملين فيه وعلى صحتهم النفسية، لذا نجد أن العاملين في أعمال تقابل الاحترام وتقديرا للآخرين يسعدون بهذا العمل ويرضون عنه ويسلكون السلوك الذي يتناسب مع مكانتهم الاجتماعية كالقضاة، المهندسون، الأطباء ورجال الأعمال وكبار الموظفين أما الذين يعملون أعمالا لا تقابل بالتقدير والاحترام كمن يعملون في الأعمال اليدوية وصغار الموظفين فإن هذا ما يجعلهم غير سعداء بهذا العمل وغير راضين عنه مما يؤثر تأثيرا سينا على تكيفهم وصحتهم النفسية.

✓ نستنتج أن هذه العوامل تلعب دورا حيويا في حياة الصحة النفسية للأفراد وأن تفاعل هذه العوامل مع بعضها البعض يساهم في تشكل صورة شاملة للصحة النفسية للفرد، ومن خلال فهم هذه العوامل وتأثيرها يمكن للأفراد تحسين صحتهم النفسية من خلال التعامل مع الضغوط بشكل أفضل والعمل على تعزيز العوامل الإيجابية والتعامل بفعالية مع العوامل السلبية للحفاظ على الصحة النفسية الجيدة.

11- الصحة النفسية والعلاج النفسي بين الماضي والحاضر والمستقبل:

في العصور القديمة كان المرضى العقلين يعاملون بالقوة والعنف والاضطهاد حيث سادت العديد من الخرافات والجهل في ذلك الوقت، وساد الاعتقاد بأن الأمراض ترجع إلى قوة شريرة تتمثل في مخلوقات من الجن والشياطين، وجاء المصريون القدماء بمعتقدات أن الأمراض العقلية تنشأ من غضب الهتهم وأرواح الموتى الجسد المريض وكان علاج هذه الأمراض استخدام الكهنة للسحر والتعاويذ وبعض العقاقير وكان العرب يعتقدون في وجود الجن والشياطين. (أورد في: سمير 2015، ص 9)

وفي العصر اليوناني يعد "أبقراط" أول من عارض الأفكار القبلية حول تسمية الصرع بالمرض المقدس بل هو مرض عقلي وأن المرض العقلي مركزه المخ وأنه من الممكن علاج هذه الأمراض بدرجة كبيرة بوضع هؤلاء المرضى في جو مناخي معين وتقديم التغذية المناسبة لهم. وفي العصر الروماني علاج الأمراض العقلية أخذ مجراه بشكل يلفت الأنظار كغيره من العلوم ونبع منهم علماء من أمثال جالينوس الذي اشتهر في أبحاثه بالربط بين النواحي الجسمية والعقلية. (أورد في: أبو النيل 2013، ص ص 39-40)

الفصل الثالث : الصحة النفسية

أما في العصور الوسطى وعاد الفكر الخرافي وانتشرت الشعوذة وساد الدجل مرة أخرى وعادت أفعال العصر القديم، وتعتبر العصور الوسطى عصور مظلمة بالنسبة للعلاج النفسي، وكان العلاج يتكون من بعض الأعشاب ومياه الآبار (المباركة والتعويذات بقصد طرد الشيطان والجان، وكذلك ضرب المريض بالسياط بحجة أن هذه الطريقة تفيد الذاكرة وتفتح شهية المريض). (أورد في: التميمي 2013، ص 24)

وفيما يخص العصر الحديث فقد أشار "الخواجة" (2010) في العقد الأخير من القرن الثامن عشر وجدت مرحلة جديدة في معاملة مرضى العقول وذلك في كل من إنجلترا وفرنسا، ففي باريس حاول رئيس الأطباء في مستشفى عام (1793م) استخدام العلاج المعنوي وذلك بإظهار المعاملة الطيبة للمرضى بدلا من ضربهم ومعاملتهم معاملة سيئة والسماح لهم بالتجوال في المستشفى مما أصبح المرضى أكثر طواعية وأدى ذلك إلى شفاء بعضهم. وفي بداية القرن التاسع عشر تحسنت الحالة وظهرت أول مجلة علمية تختص بالأمراض النفسية، وبدأ تدريس الأمراض العقلية والنفسية على شكل محاضرات ودرست كثير من الأمراض النفسية وتحديدها ومعرفة أسبابها وعلاجها مثل: الهوس والاكتئاب والفصام... الخ. كذلك ظهور النظريات التي فسرت الأمراض النفسية مثل: نظرية التحليل النفسي، والنظرية السلوكية وغيرها. (أورد في: نفس المرجع السابق 23-24)

12-أسباب تؤدي إلى الاهتمام بالصحة النفسية:

أشار (منبي، 2001، ص 22) إلى مجموعة أسباب تؤدي إلى الاهتمام بالصحة النفسية والمتمثلة في:

1-أدى السعي المفرط لإشباع الحاجات وإتباع النزوات وتحقيق الرفاهية الكاملة إلى تدمير نفسية الفرد وغياب الأمن العقلي والنفسي، فكان لا بد من الاهتمام بالصحة النفسية لديهم.

2-تخليص الأفراد من بعض الأمراض الجسمية، من خلال مواجهة الأفراد مشكلاتهم النفسية وعلاجها فقد أثبتت الدراسات أن الكثير من الأمراض الجسمية التي يعاني منها الأفراد ترجع إلى مشكلات واضطرابات نفسية تدعى بالأمراض النفسية الجسمية.

3-رعاية الأحداث وإرشاد الجانحين، إذ أن أغلبية هؤلاء يعانون من عدم الثبات الانفعالي والاستقرار النفسي في حياتهم لغياب الإرشاد والتوجيه النفسي ولفقدان الحب والحنان الأسرة والمدرسة، لذا بات من الضروري الاهتمام بالصحة النفسية لهؤلاء الأفراد.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

4-الحروب الإقليمية الداخلية، ينتج عنها فئة كبيرة من الأفراد المصابين بحاجة إلى إعادة تأهيل وإرشاد نفسي ليتوافق مع أنفسهم بعد أن فقدوا جزءا من أعضائهم، أو أعزاء عليهم، كذلك حاجتهم إلى التوافق مع المجتمع الجديد خاصة إذا اضطروا إلى الهجرة الداخلية أو الخارجية الطوعية أو القسرية.

يمكننا الاستنتاج أن الاهتمام بالصحة النفسية أصبح ضرورة ملحة في المجتمعات الحديثة ذلك بسبب مجموعة من العوامل المتداخلة من الضغوط الناتجة عن السعي نحو الرفاهية وتأثير المشكلات النفسية على الصحة الجسدية إضافة إلى ما تخلفه الحروب من آثار نفسية عميقة، كل هذه الأسباب تؤكد أن الصحة النفسية لا تقل أهمية عن الصحة الجسدية بل هي أساس الاستقرار الشخصي والاجتماعي.

الفصل الثالث : الصحة النفسية

خلاصة الفصل

مما سبق نلخص أن الحياة النفسية هي تكيف الشخص مع الظروف الاجتماعية والمادية المتغيرة ويجب أن تكون لديه القدرة على التكيف بشكل تام مع متطلبات الحياة المختلفة والقدرة على مواجهة الصعوبات والتكيف المرن معها لأن الشخص المعتمد على النفسية من خلال القدرة على ضبط السلوك والعواطف والمشاعر وتحقيق التوازن بينها وبين الواقع الخارجي، بعبارة أخرى الصحة النفسية هي التوافق الكامل للوظائف النفسية المختلفة والقدرة على مواجهة الأزمات النفسية التي تطرأ للأشخاص مع التمتع بإحساس إيجابي والسعادة الكافية.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع :الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد

1. وصف ميدان الدراسة
2. الدراسة الإستطلاعية
3. منهج الدراسة
4. عينة الدراسة وكيفية اختيارها
5. أدوات جمع البيانات
6. أدوات تحليل البيانات
7. حدود الدراسة

خلاصة الفصل

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد:

بعد استعراض الإطار النظري وتوضيح المفاهيم الأساسية والنماذج النظرية ذات الصلة يصبح من المهم الانتقال إلى الجانب التطبيقي الذي يعد المرحلة العلمية لترجمة المعطيات النظرية إلى واقع ملموس إذ يهدف هذا الجزء إلى اختبار مدى انطباق المفاهيم والنظريات على الحالة المدروسة من خلال أدوات منهجية دقيقة وأساليب تحليل مناسبة ومن خلال هذا الجانب يمكن الوقوف على النتائج الفعلية وتفسيرها في ضوء ما تم تناوله نظريا.

1. وصف ميدان الدراسة:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

بما أن موضوعنا يتمثل في "تأثير ظروف العمل على الصحة النفسية لدى الممرضين"، فقد وقع اختيارنا في تطبيق الدراسة في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو باعتباره الوحدة التي تحصلنا فيها على تسهيلات

1. تعريف المؤسسة محل الدراسة:

المركز الاستشفائي الجامعي "تيزي وزو" هو إطار إداري يدير الهياكل الصحية لجامعة تيزي وزو بمنطقة القبائل الكبرى في الجزائر الذي يقع في ولاية "تيزي وزو" يحده من الشمال وسط مدينة تيزي وزو ، و من الجنوب المجمع الرياضي "أول نوفمبر" ، من الشرق الطريق الوطني رقم (1) و من الغرب شارع "لامالي أحمد" ، حيث تبلغ مساحته الإجمالية (42.287.50) متر مربع ، أما مساحة البناء تقدر ب(11.587) متر مربع.

تم افتتاح مستشفى "ندير محمد". وتحديداً في 28 يوليو 1955 م و في 1 أوت 1955 أصبح مستشفى مدني بطاقة(100) سرير يتوزع على مصلحتين وهما:

- مصلحة الولادات وطب الأطفال.
- مصلحة الطب العام وبدورها تنقسم إلى فرعين، فرع للرجال وآخر للنساء.

خلال فترة الاستعمار كان الجانب الإداري والتشغيلي تحت أيدي الفرنسيين ويتضمن 25 وكيل يتوزعون على المصالح المتواجدة، أما بعد الاستقلال (1962) أطلق عليه اسم "ندير محمد" وطبقا للمرسوم رقم (86-302) الصادر في 16 سبتمبر 1986 أصبح مركزا جامعيًا تابعًا لوزارة الصحة يتكون من عدة وحدات وهي:

- ❖ عيادات وحدات صبايحي.
- ❖ عيادة الأسنان
- ❖ عيادة طب العمل.
- ❖ مستشفى بالوا
- ❖ عيادة الفحوصات الخاصة.

و في تاريخ 20 ديسمبر 1989 تم إصدار المرسوم رقم (86.2.4) لتحديد مهام المركز والمتمثلة في:

- ✓ الأخذ بعين الاعتبار الفحوصات الأكثر تخصصا
- ✓ تشجيع البحوث العلمية

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

- ✓ المشاركة في إنجاز البرنامج الوطني للصحة
- ✓ المشاركة في التكوين والترقية في العلوم الطبية.

. وفي ذلك الوقت، كانت الأخيرة تضم عدداً محدوداً من التخصصات الطبية.

وفي عام(1974)، أصبح المستشفى الجهوي بتيزي وزو قطاعاً صحياً بفضل الوحدات الصحية المختلفة المرتبطة به. في عام(1982)، تحول قطاع الصحة في تيزي وزو إلى قطاع الصحة الجامعي (CHU) من خلال افتتاح التدريب الطبي الحيوي متعدد التخصصات.

تعتبر الوحدة الصحية المركزية مؤسسة عمومية ذات طبيعة إدارية تابعة لوزير الصحة، أنشئت بموجب المرسوم رقم 25/86 المؤرخ في 11 فبراير 1986 والمكمل والمعدل بالمرسوم رقم 294/86 المؤرخ في 16 ديسمبر 1986.

يقع المقر الرئيسي للمستشفى الجامعي تيزي وزو في مستشفى ندير محمد.

يشتمل قطاع الصحة على الهياكل التالية:

✓ مستشفى رئيسي (ندير محمد).

✓ مستشفى ملحق (بلوا)؛

✓ عيادة أسنان.

✓ مركز نقل الدم (CTS)

✓ مدرسة شبه طبية

2. مهمة المستشفى الجامعي تيزي وزو :

يتولى المستشفى الجامعي بالاشتراك مع مؤسسة التعليم العالي والتدريب في العلوم الطبية مهام التشخيص والاستكشاف والرعاية والوقاية والتدريب والدراسة والبحث.

1-2 المستشفى الجامعي تيزي وزو من الناحية الصحية:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

ضمان التشخيص والرعاية والاستشفاء وحالات الطوارئ الطبية الجراحية وأنشطة الوقاية وكذلك أي نشاط يساهم في حماية وتعزيز الصحة والسكان. تطبيق البرامج الصحية الوطنية والإقليمية والمحلية. المساهمة في تعزيز حماية البيئة في مجالات الوقاية والنظافة والإصحاح ومكافحة المضايقات والآفات الاجتماعية. وبالإضافة إلى هذه المهام، يسهر المستشفى الجامعي، بالنسبة للسكان المقيمين بالجوار وغير المشمولين بالقطاعات الصحية المحيطة، على المهام المخصصة لقطاعات الصحة.

2-2-المستشفى الجامعي تيزي وزو من حيث التدريب :

ضمان، بالتعاون مع مؤسسات التعليم العالي، التدريب في العلوم الطبية، وتدريب الخريجين والدراسات العليا في العلوم الطبية والمشاركة في تطوير وتنفيذ البرامج ذات الصلة. المشاركة في تدريب وإعادة تدريب وتطوير العاملين في مجال الصحة.

2-3-المستشفى الجامعي تيزي وزو من حيث البحث:

القيام، في إطار التنظيم الجاري به العمل، بالدراسات والبحث في مجال العلوم الصحية، وتنظيم الندوات والندوات وأيام الدراسة وغيرها من الأحداث التقنية والعلمية بهدف تعزيز أنشطة الرعاية والتدريب والبحث في مجال العلوم الصحية.

3-المخطط التنظيمي للمستشفى الجامعي تيزي وزو :

تضم إدارة الموارد البشرية مديرين فرعيين: المديرية الفرعية لشؤون الموظفين والمديرية الفرعية للتدريب والتوثيق.

مهمتها هي:

● تحديد الاحتياجات النوعية والكمية بهدف تطوير خطط توظيف الموظفين السنوية والمتعددة السنوات.

➤ السيطرة على القوى العاملة والتكاليف.

➤ تنفيذ برامج التطوير الوظيفي لضمان إدارة الحياة المهنية للموظفين وفقاً للوائح الحالية.

➤ ضمان التوزيع الحكيم للموظفين بين الإدارات والتأكد من استخدامها الحكيم.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

➤ مواءمة التقييم التلقائي والقانوني للمهن (الترقيات والترقيات) مع الوضع المتوقع أو الفعلي للمنظمة (المناصب الشاغرة، الوظائف الجديدة، المؤهلات الجديدة).

➤ دمج سياسة شؤون الموظفين في سياسة المستشفى وسياسة السلطات العامة.

2-1-3 الإدارة المالية والرقابية:

تم إنشاؤها بموجب المرسوم الوزاري المشترك بتاريخ 1998/04/26 بشأن إنشاء التنظيم الإداري للوحدات الصحية المركزية. تشمل الإدارة المالية:

3-1-2-1 مديرية المالية.

وبها المكاتب التالية.

➤ ديوان الميزانية والمحاسبة: ويتولى المهام التالية:

➤ وضع توقعات الميزانية.

➤ التوزيع حسب الفصول والأجزاء، الاعتمادات المخصصة حسب العنوان، من قبل وزارة الصحة؛

➤ أن يكون المشروع الموزع معتمداً من مجلس الإدارة وموافقاً عليه من الوزارة المشرفة.

➤ ضمان مراقبة تنفيذ الميزانية من خلال محاسبة الالتزامات والمدفوعات؛

➤ إعداد بيانات الميزانية الدورية (الشهرية والربع سنوية)، مع تسليط الضوء على الإعتمادات والالتزامات والميزانيات والولايات والمدفوعات حسب بند الميزانية.

➤ الاحتفاظ بملف الموردين، قابل للتجديد كل عام.

➤ مراقبة المدفوعات الجارية.

➤ إعداد الحساب الإداري بعد اختتام كل سنة مالية وترسل نسخة منه إلى ديوان المحاسبة في أجل أقصاه (30 يونيو من السنة التالية).

➤ مكتب الإيرادات والنقد:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

وتتمثل مهمتها في تولي المسؤولية، من خلال الإدارة ومختلف المديرين الفرعيين، عن جميع الإيرادات التي تولدها المؤسسة. هذه تأتي من:

-الدولة.

- CNAS في مساهماتها في ميزانية المؤسسات الصحية؛

- الموارد الذاتية للمؤسسة وتتكون من :

- مساهمة المرضى في الاستشارات وتكاليف تقديم الطعام والفنادق (الدفع المشترك).
- المبالغ المستردة من أموال التأمين مقابل جلسات غسيل الكلى المقدمة للمرضى المصابين بهذا المرض.
- الخدمات المقدمة في إطار الطب المهني.
- الخدمات المقدمة لملفات تعريف المؤسسات الخاصة المرتبطة بوحدة الرعاية الصحية المركزية بموجب اتفاقية، مثل توريد منتجات الدم وحرق نفايات المستشفيات
- ضمان الدفع نقداً لبعض النفقات ذات الطبيعة الاستثنائية أو حتى العاجلة.
- سجل كل هذه الوصفات .

3-2-1-2 المديرية الفرعية لتحليل وتقييم التكاليف:

أحدثت هذه المديرية بموجب القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 26 أبريل 1998 المتعلق بتنظيم المراكز الاستشفائية الجامعية. إنها تقدم تقاريرها إلى قسم المالية والرقابة.

ويأتي تنفيذ وظيفة حساب التكلفة هذه في إطار الإصلاحات التي تقوم بها السلطات العمومية في قطاع الصحة.

تنظيمها وفقاً للقرار الوزاري المشترك المذكور أعلاه، تتكون المديرية الفرعية لتحليل وتقييم التكاليف من مكتبين (02)، هما: مكتب مراقبة التكاليف، مكتب تحرير الفواتير.

- مكتب مراقبة التكاليف:

وهي مسؤولة بشكل رئيسي عن:

- حساب التكلفة الإجمالية للأنشطة التي تقوم بها خدمات المستشفى.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

- تحديد التكلفة لكل وحدة عمل (يوم الاستشفاء، الاستشارة، جلسة غسيل الكلى، الفحص، الخ) ولكل خدمة حسب تقسيم المنشأة إلى مراكز المسؤولية.
 - جمع البيانات المتعلقة بنشاط الخدمات المختلفة (الاستشفاء، الفحوصات البيولوجية والإشعاعية، جلسات غسيل الكلى، الاستشارات، الخ)
 - إعداد التقارير الربع سنوية والسنوية المتعلقة باحتساب التكاليف التفصيلية حسب الخدمة وحسب قسم الإنفاق وفق الدليل المنهجي الذي وضعته لجنة مخصصة.
 - إجراء الدراسات والتحليلات للبيانات والنتائج المتعلقة بالخدمات لتقديم التفسيرات أو الإيضاحات الممكنة، خاصة فيما يتعلق بتطور الإنفاق على خدمة معينة من فترة إلى أخرى.
- يتولى مكتب مراقبة التكاليف بشكل خاص ما يلي:
- جمع البيانات المتعلقة بالإجراءات والخدمات المقدمة للمرضى في المستشفى بناءً على نموذج المكوك.
 - التحقق من الصيانة الصحيحة والمنتظمة لنموذج المكوك في أقسام الاستشفاء من أجل السماح بتقييم أفضل للنشاط وربما جودة الرعاية أو رعاية المرضى.
 - إنشاء حسابات لتكاليف الاستشفاء بحيث يتم تخصيصها عند خروج المريض من المستشفى.
 - إمكانية تحديد الحصة التي تقع على عاتق كل طرف معني، أي المريض نفسه، صندوق التأمين، شركات التأمين التعاوني، الدولة وغيرها.

3-1-3 إدارة الموارد المادية

ويعتبر الاتجاه الأكثر أهمية نظراً لنطاق تدخله الواسع. وهي المسؤولة عن جمع جميع احتياجات CHU من المعدات والمنتجات المادية. وهي مسؤولة عن توريد وإدارة مختلف المتاجر والموارد المتعلقة بالأغذية والصيانة والنظافة حيث يقوم بمراقبة أعمال البناء والمشاريع وصيانة وتجديد هياكل صيانة المعدات. أما من حيث الرعاية فتهتم باقتناء المعدات الطبية المنتجات الصيدلانية والكواشف والمواد الاستهلاكية الأخرى. كما أنها مسؤولة عن إعداد المستندات والملفات المتعلقة بالاتفاقيات والأسواق. ويشمل هذا الاتجاه:

1-3-1 مديرة الخدمات الاقتصادية:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

وتتولى مديرية الخدمات الاقتصادية الفرعية المكاتب التالية :

• مكتب التمويل.

• مكتب إدارة المخازن والمحزونات والإصلاحات.

• مكتب التمويل والضيافة.

2-3-1-3 مديرية المنتجات الصيدلانية والأجهزة والمستهلكات

ويوجد بها المكاتب التالية:

• مكتب المستحضرات الصيدلانية.

• مكتب الأجهزة.

3-3-1-3 المديرية الفرعية للبنية التحتية والتجهيزات والصيانة:

ويوجد بها المكاتب التالية:

• مكتب البنية التحتية.

• مكتب المعدات.

• مكتب الصيانة.

4-1-3 إدارة الأنشطة الطبية وشبه الطبية:

تتكون هذه المديرية من ثلاثة (03) مديرين فرعيين: تتكون كل مديرية فرعية من مكاتب مختلفة، مهامها هي:

• استقبال وقبول المرضى.

• الاحتفاظ بسجلات مختلفة واستخدامها (الأحوال المدنية، وحساب أيام الاستشفاء، وحركة المرضى، وما إلى ذلك).

• إدارة الحالات الاجتماعية والمرضى في المستشفيات الذين يحتاجون إلى الرعاية في الخارج من قبل الأخصائيين الاجتماعيين.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

• التعداد الشهري لجميع الأنشطة الطبية الجراحية في الخدمات، وكذلك الأنشطة التشغيلية (الأحياء، التصوير الطبي).

• إجراء تقييم ربع سنوي وسنوي للأنشطة الموجهة إلى إدارة الصحة بالولاية وMSPRH.

• يدعم طلاب الطب، بالتعاون مع الأقسام المعنية بكلية الطب في الجامعة.

• يعتني بمراقبة الحراسة كما ينظمها رؤساء المصالح المختلفة

المركز الاستشفائي الجامعي ندير محمد هو مؤسسة إدارية عامة بسعة (1043) سريرا مقسما إلى (42) قسم، حيث يشمل جميع التخصصات الطبية والجراحية، البيولوجيا، الأشعة وغيرها من الاستكشافات كما يعتبر مؤسسة مرجعية يغطي عدد سكانها حوالي (03) مليون نسمة.

2- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية مرحلة تمهيدية وضرورية في البحوث الإنسانية والاجتماعية، حيث تمثل خطوة أساسية لفهم الميدان الذي سيتم فيه تطبيق الدراسة الأساسية. تهدف هذه المرحلة على التحقق من إمكانية الوصول إلى العينة المستهدفة في البحث النهائي والتأكد من توفر المتغيرات المعتمدة في الدراسة الحالية والمتمثلة في كل من ظروف العمل والصحة النفسية فذلك ضمن عينة من الممرضين العاملين ببعض المصالح العلاجية في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو أجريت الدراسة الاستطلاعية خلال شهر فيفري من سنة (2025) على عينة قوامها (50) ممرض و ممرضة، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية البسيطة من مختلف المصالح مما في ذلك مصلحة طب الأطفال، مصلحة طب العيون، مصلحة الإنعاش، مصلحة الإستجالات وأبدى المشاركون تفاعلا إيجابيا وحماسا للمساهمة في البحث، خاصة بعد اطلاعهم على الطابع العلمي للدراسة وكونها تهدف إلى تقديم مقترحات عملية تساهم في تحسين ظروف العمل والرفاهية النفسية للممرضين.

3- منهج الدراسة:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

يحدد الباحث المنهج المناسب لدراسة ظاهرة معينة بناء على موضوع الظاهرة والتساؤلات المطروحة وأهميتها، في هذه الدراسة تم اختيار المنهج الوصفي كأداة رئيسية نظراً لملائمته لدراسة تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو. يتميز المنهج الوصفي بقدرته على تقديم وصف دقيق للظاهرة المدروسة وتحليل العلاقات بين متغيراتها مما يجعله الأنسب لفهم تأثير بيئة العمل على الصحة النفسية للممرضين .

4-عينة الدراسة وكيفية اختيارها:

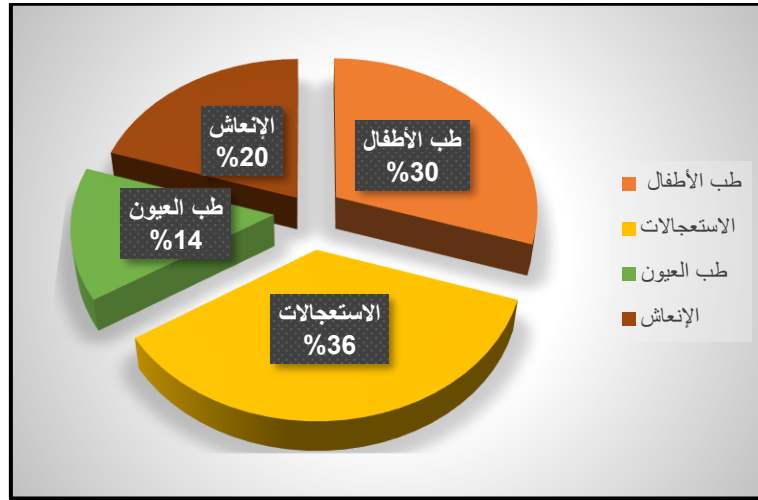
شملت عينة الدراسة من مجموع الممرضين والمرضات العاملين في مختلف المصالح العلاجية التابعة للمستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو والبالغ عددهم (1104) فرداً موزعين على (42) مصلحة علاجية وقد تم توزيع (115) استمارة على أفراد المجتمع غير أن بعض الاستمارات فقدت وتم استبعاد أخرى بسبب وجود إجابات ناقصة، مما أدى إلى تحديد حجم العينة النهائية للدراسة الأساسية المقدرة ب (100) ممرض وممرضة أي ما يمثل نسبة مئوية قدرها (10،33%) من إجمالي المجتمع الأصلي، تم اختيار هذه العينة بالطريقة القصدية مع الحرص على أن تشمل نفس المصالح العلاجية التي أجريت فيها الدراسة الاستطلاعية وهي (مصلحة طب الأطفال، مصلحة طب العيون، مصلحة الإنعاش، مصلحة الإستعجالات) وقد تم استبعاد (50) ممرض ممن شاركوا في الدراسة الاستطلاعية، حيث يمثلون نسبة مئوية تقدر ب (4،35%) وذلك لتفادي تكرار المشاركة وضمان مصداقية النتائج.

-جدول رقم (01) يوضح توزيع أفراد العينة حسب المصلحة :

إسم المصلحة	التكرارات	النسبة المئوية
طب الاطفال	30	30%
الإستعجالات	36	36%
طب العيون	14	14%
الإنعاش	20	20%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة



الشكل رقم (02) يوضح توزيع أفراد العينة حسب إسم المصلحة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

تتمحور نتائج الشكل رقم (02) والجدول رقم (02) في توزيع أفراد العينة وفق المصلحة التي يباشرون فيها مهامهم، بحيث أن أكثرية الموارد البشرية متواجدين في مصلحة الإستجالات، وقدرت نسبتهم ب 36 %، ثم تليها مصلحة طب الأطفال بنسبة 30 % وفي المرتبة الثالثة قسم الإنعاش ب 20 % وفي الأخير مصلحة طب العيون ب 14 %.

-جدول رقم (02) يبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة:

النسبة المئوية	عينة الدراسة الأساسية	المجتمع الأصلي بعد حذف افراد المنتمين للدراسة الإستطلاعية	النسبة المئوية	عينة الدراسة الإستطلاعية	المجتمع الأصلي
10,33%	100	1054	4,53%	50	1104

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

يتضح من الجدول رقم (03) أن العدد الإجمالي لأفراد المجتمع الأصلي الذين ينتمون إلى فئة الممرضين والممرضات بالمستشفى الجامعي "ندير محمد" بنيزي وزو قد بلغ (1104) ممرض وممرضة ، أما حجم عينة الدراسة الاستطلاعية قد قدر ب (50) ممرض وممرضة أي ما يمثل نسبة مئوية بلغت ب (4,53 %) من المجتمع الأصلي وبعد استبعاد أفراد العينة الاستطلاعية من المجتمع الأصلي أصبح عدد أفراد المجتمع المتاح لإختيار عينة الدراسة الاساسية ب (1054) ممرض وممرضة ،وقد تم سحب نسبة (10,33 %) ما يقابل 100 ممرض وممرضة لإخضاعهم في الدراسة الأساسية.

4-1 خصائص عينة الدراسة:

تتوزع عينة الدراسة حسب مجموعة من الخصائص المتمثلة في كل من الجنس، السن الحالة العائلية، الأقدمية في العمل المؤهل العلمي.

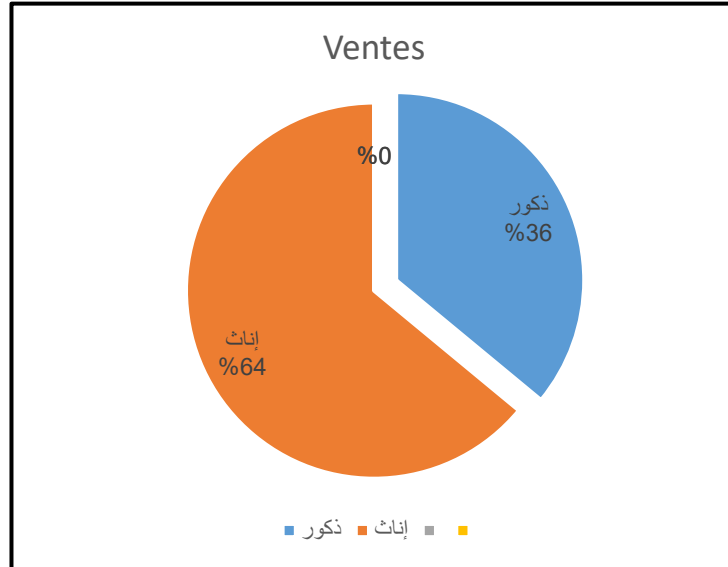
-حسب الجنس:

-جدول رقم (03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس:

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكور	36	%36
إناث	64	%64
المجموع	100	%100

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22



الشكل رقم(03) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الشكل رقم (03) والجدول رقم (04) أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور ، حيث قدرت نسبة الذكور ب (36%) ما يقابلها (36) عامل ، بينما نسبة الإناث بلغت (64%) ما يقابلها (64)موظفة.مما يوضح تفوقا عدديا واضحا للنساء في هذه المهنة داخل المستشفى يعكس هذا التفاوت اتجاها شائعا في قطاع التمريض حيث تميل النساء الى تمثيل النسبة الاكبر وهو مايعود الى التصورات التقليدية حول ادوار الجنسين و الميول المهنية المرتبطة بها .

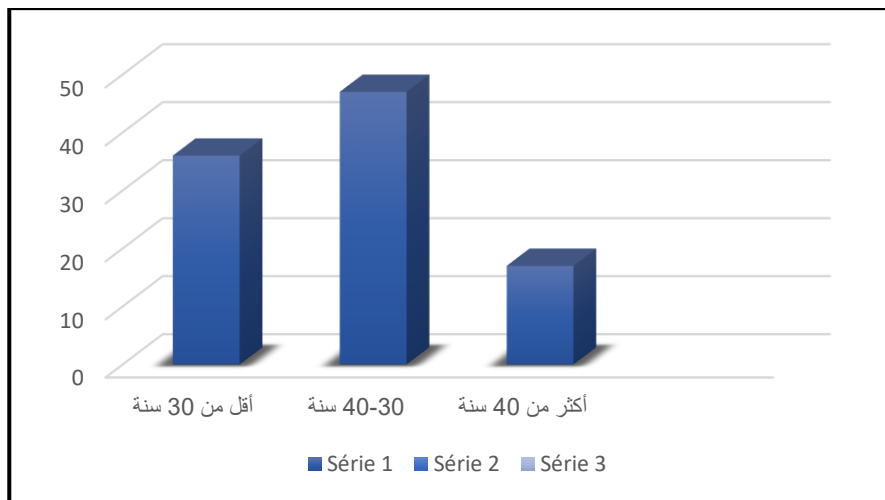
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

-حسب السن:

-جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن:

السن	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 30 سنة	36	36%
30-40 سنة	47	47%
أكثر من 40 سنة	17	17%
المجموع	100	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22



الشكل رقم (04) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتبين لنا من خلال الشكل رقم (04) والجدول رقم (05) أن أكثرية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين (30-40 سنوات) حيث قدرت نسبة هذه الفئة العمرية بـ (47 %) ثم تليها فئة أقل من (30 سنة) بنسبة 36%، كما قدرت نسبة العاملين الذين يفوق أعمارهم عن (40 سنة) بـ (17 %). يعكس هذا التوزيع الطاعي للفئة المتوسطة عمرا مستوى من الاستقرار المهني و الخبرة المتراكمة بينما تشير ارتفاع نسبة الشباب العاملين في التمريض ، و بالم

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

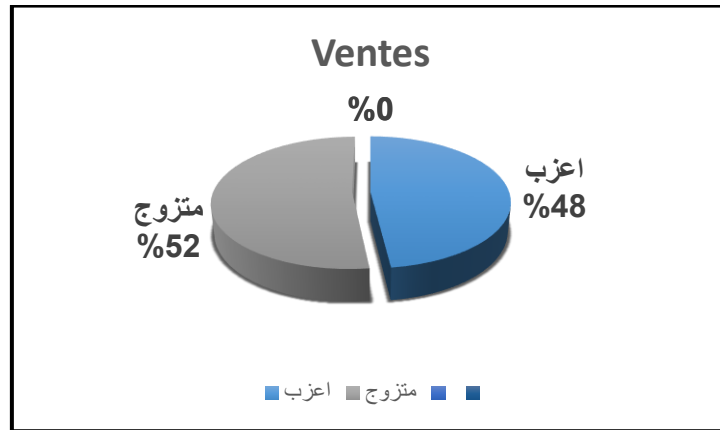
قابل انخفاض نسبة من هم فوق (40). من هنا تبرز أهمية تبني أهمية ادارة المستشفى لاستراتيجيات فعالة بهدف خلق التوازن بين الخبرات المتنوعة و دعم استمرارية جودة الرعاية الصحية.

-حسب الحالة الاجتماعية:

-جدول رقم (05) يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرارات	النسبة المئوية
أعزب	48	48%
متزوج	52	52%
المجموع	100	%100

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22



الشكل رقم (05) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الشكل رقم (05) والجدول رقم (06) أن غالبية أفراد العينة متزوجين ، حيث بلغت نسبة الفئة ب(52 %)، بينما يشكل فئة العزاب ب(48 %) تعكس غالبية الكادر التمريضي متزوجون مما قد يشير الى درجة من الاستقرار الشخصي اضافة الى وجود تفضيلاتهم المهنية .

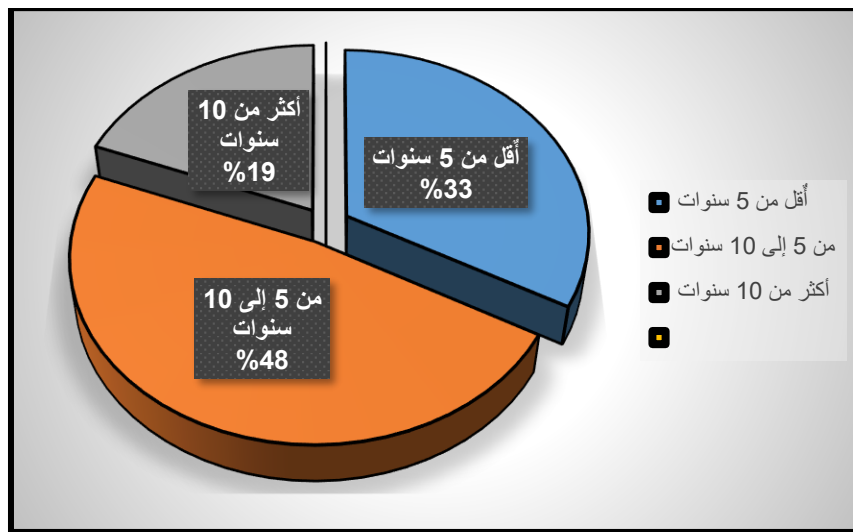
الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

-حسب الأقدمية:

-جدول رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية:

الأقدمية	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	33	33%
من 5 إلى 10 سنوات	48	48%
أكثر من 10 سنوات	19	19%
المجموع	100	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22



الشكل رقم (06) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الأقدمية

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

تشير نتائج الشكل رقم (06) والجدول رقم (07) إلى توزيع أفراد العينة وفق متغير الأقدمية ، حيث أن أكثرية أفراد العينة لديهم سنوات أقدمية تنحصر ما بين {5 إلى 10 سنوات} حيث بلغت النسبة ب (48%) ، ثم تليها فئة الأقدمية الأقل من (5) سنوات بنسبة (33%) وفي الأخير فئة أكثر من (10) سنوات بنسبة (19%).

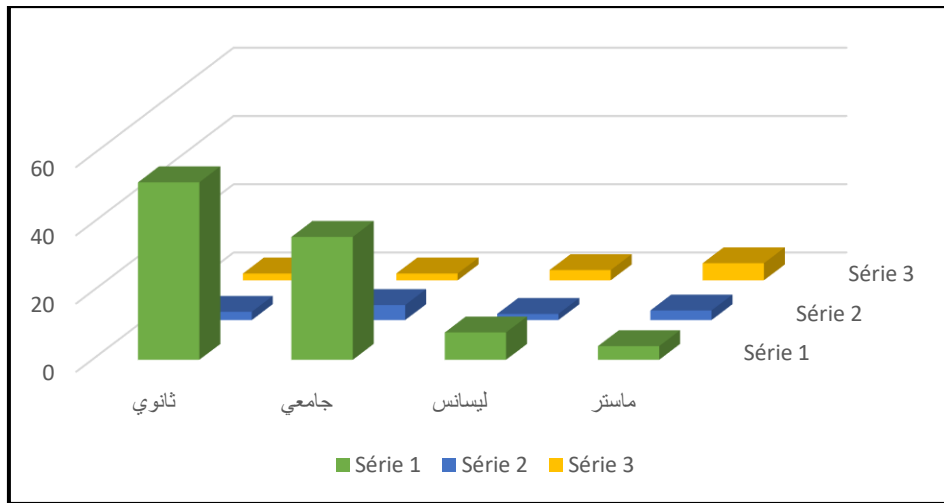
-حسب المؤهل العلمي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

-جدول رقم (07) يوضح توزيع أفراد العينة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	52	52%
جامعي	36	36%
ليسانس	08	08%
ماستر	04	04%
المجموع	100	100%

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22



الشكل رقم (07) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتبين لنا من خلال الرسم البياني رقم (07) والجدول رقم (08) أن غالبية أفراد العينة ذو مؤهل علمي ثانوي، حيث قدرت نسبة استجاباتهم ب(52 %)، ثم يليها المؤهل العلمي {جامعي} بنسبة (36 %) و في الرتبة الثالثة "ليسانس" ب(8 %) وأخيرا ذوي المؤهل العلمي "ماستر" بنسبة (4 %) .

5-أدوات جمع البيانات:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم الاعتماد على استبيانين حول ظروف العمل و الصحة النفسية ،حيث سنتناوله فيما يلي ببعض من التفصيل

5-1-الإستبيان:تم تصميم أداة جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة لتكون شاملة و موثوقة بحيث تخدم موضوع دراستنا وذلك بالاطلاع على عدة دراسات سابقة تناولت متغيري الدراسة"ظروف العمل والصحة النفسية وكذا الكتب والمراجع التي تساهم في إثراء البحث بشكل علمي قمنا ببناء إستبيان الذي يحتوي على ثلاثة أجزاء الأول يحتوي على البيانات الشخصية والجزء الثاني خاص بمتغير ظروف العمل ويتضمن (18) بند والجزء الثالث خاص بمتغير الصحة النفسية ويحتوي على (21) بند وكان بناء الإستبيان كما يلي:

الجزء الأول:يتضمن البيانات الشخصية: (الجنس، السن، الحالة العائلية، الأقدمية، المؤهل العلمي، إسم المصلحة).

✓ **الجزء الثاني: يتضمن المتغير المستقل ظروف العمل** يحتوي على (18) بند ويتضمن 3 أبعاد وهي كالتالي:

✓ **المحور الأول:البعد الفيزيقي** يتضمن 6 بنود وهي (1,2,3,4,5,6).

المحور الثاني: البعد التنظيمي يتضمن 6 بنود و هي (7,8,9,10,11,12).

المحور الثالث: البعد الاجتماعي يتضمن 6 بنود وهي (13,14,15,16).

الجزء الثالث: الصحة النفسية يحتوي على (21) بند ويتضمن 3 أبعاد وهي كالتالي:

✓ **المحور الأول: البعد الشخصي** يتضمن 7 بنود وهي (1,2,3,4,5,6,7).

✓ **المحور الثاني: البعد الاجتماعي** يتضمن 7 بنود وهي (8,9,10,11,12,13,14).

✓ **المحور الثالث: البعد المهني** يتضمن 7 بنود وهي (15,16,17,18,19,20,21).

تنقيط الاستبيان: تمت الاستجابة على بنود الاستبيان باستخدام مقياس ليكرت الثلاثي حيث تتراوح درجات كل بند من 1 إلى 3 تبعاً لترتيب البدائل و يستثنى من ذلك البنود السلبية حيث تم عكس التقييم فيها لتتراوح الدرجات من 3 إلى 1 وفقاً لترتيب البدائل لضمان دقة التقييم و تحقيق الاتساق في النتائج :

-الجدول رقم(08) يوضح تقييم سلم ليكرت الثلاثي:

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

العبارات	نعم	أحيانا	لا
البنود الموجبة	3	2	1
البنود السلبية	1	2	3

1-5- الخصائص السيكو مترية:

تعد الخصائص السيكو مترية (الصدق والثبات) من الركائز الأساسية التي تضمن جودة أدوات القياس المستخدمة في البحوث العلمية خاصة مجالات في العلوم الإنسانية و الاجتماعية. لضمان موثوقية النتائج وثبات الأدوات المستخدمة أثناء جمع البيانات ولتحقيق ذلك ينصح بإجراء دراسة استطلاعية حيث تستخدم مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية لقياس الخصائص موضحة في الجدول التالي :

جدول رقم(09) يوضح إختبارات قياس الشروط السيكومترية لأدوات القياس:

طرق حساب الثبات	طرق حساب الصدق
ألفا كرونباخ	صدق المحكمين
التجزئة النصفية	الصدق الذاتي
	الصدق التمييزي
	صدق الاتساق الداخلي

المصدر: من اعداد الطالبتين

لذلك ينصح الباحثون بتطبيق اكثر من طريقة للتحقق من صدق الأداة مثل الصدق الظاهري (صدق المحكمين) و صدق المحتوى وصدق البناء لضمان قياس الظاهرة المستهدفة بدقة وموثوقية. هذا النهج المتعدد يسهم في تحسين جودة الأداة البحثية وبالتالي تعزيز مصداقية نتائج الدراسة .

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

2-5-الصدق: من أجل التحقق من مدى إمكانية الاستبيان من قياس الظاهرة المراد دراستها ،حيث تم الاعتماد على صدق المحكمين ،الصدق الذاتي ،صدق الاتساقالداخلي صدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية سنتناوله فيما يلي بالتفصيل:

3-5 صدق إستبيان "ظروف العمل:

1-3-5- صدق المحكمين: بعد الانتهاء من بناء استبيان ظروف العمل تم عرضه على (07)أساتذة مختصين في ميادين العلوم الإنسانية والاجتماعية وخصوصا في مجال علم النفس العمل والتنظيم،وذلك بغرض تقييم مدى صلاحية المحتوى وسلامة الصياغة اللغوية لعباراته ومدى ملائمته للبيئة الجزائرية

وقد تم توزيع أداة القياس على (07) أساتذة مختصين في علم النفس العمل والتنظيم لتحكيم على مدى ملائمة البنود والمحاور مع الدراسة المراد إجرائها (مرفق في الملاحق).استنادا إلى توجيهاتهم القيمة تم إجراء التعديلات اللازمة على بعض البنود وحذف الغير المناسبة مما يعزز صدق أداة وملائمتها للبحث الجاري تم حذف البنود التالية:

- تتوفر المصالح التي أعمل فيها على مكيفات الهواء

-عناية المركزة لمرضى بعض المصالح المستشفى يجعلك دائم الرغبة في الانتقال من قسم إلى آخر

-العلاقات السائدة بين مختلف أفراد الطاقم الطبي مبنية على الاحترام

-يميل الممرضون في أداء مهامهم بالمستشفى إلى التشاور فيما بينهم

جدول رقم (10) يوضح البنود التي تم تعديلها بعد التحكيم:

البند قبل التعديل	البند بعد التعديل
يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة ما لا يجعلك تتأخر عن العمل	يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة
يوفر لك المستشفى الصحة والسلامة المهنية اللازمة	توفر لك ادارة المستشفى وسائل الوقاية المهنية اللازمة لاداء المهام الموكلة اليك
تجد صعوبة في التحكم في انفعالاتك	تتمكن من التحكم في مشاعرك السلبية عند مواجهة الصعوبات
تشعر بالرضا عن عملك	تشعر بالخجل كونك ممرض

المصدر: من اعداد الطالبتين

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

وبعد جمع البيانات وتحليلها إحصائياً تم التأكد من صدق الأدوات من خلال صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي وصدق التمييزي وصدق الذاتي إضافة إلى تحقق الثبات وفق ل معامل ألفا كرونباخ ، وطريقة التجزئة النصفية وسيتم عرض النتائج بالتفصيل ضمن عنصر الخصائص السيكومترية لأدوات القياس.

بناءً على الملاحظات التي قدمها المحكمين هناك إتفاق على أن الاستبيان يقيس ما وضع لقياسه وكذا سلامة الصياغة اللغوية ومناسبتها ما عدا بعض العبارات التي اشار الاساتذة المحكمين بوجود خلل في صياغتها اللغوية كما قمنا بحساب نسبة اتفاق الأساتذة المحكمين على مدى صدق الإستبيان الحالي و ذلك بتطبيق معادلة كوبر، حيث تم إيجاد أن نسبة الاتفاق تتراوح ما بين (80) الى (100) مما يدل على ان المقياس الحالي صادق بحسب اراء المحكمين

5-3-2 صدق الاتساق الداخلي: تمت دراسة صدق الاتساق الداخلي بين الأبعاد بالاستبيان ككل

-جدول رقم(11) يوضح صدق الاتساق الداخلي بين الأبعاد بالاستبيان ككل:

الأبعاد	شدة الارتباط	الدالة الإحصائية	القرار الإحصائي
ظروف فيزيقية	0,75	0,00	دال إحصائياً
ظروف تنظيمية	0,87	0,00	دال إحصائياً
ظروف نفسية إجتماعية	0,75	0,00	دال إحصائياً

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءً على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (11) أن كل الأبعاد لها علاقة دالة إحصائية بالاستبيان ككل، أي بالظاهرة محل الدراسة، حيث قدر الارتباط بين الظروف الفيزيقية و ظروف العمل ب (0,75) ونفس الارتباط عند البعد الثالث "ظروف نفسية إجتماعية" كما أن هناك علاقة دالة إحصائية مرتفعة جدا بين ظروف تنظيمية وظروف العمل ، وبالتالي فإن هذه المؤشرات توحى بوجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين الأبعاد بالاستبيان ككل.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

3-3-5 الصدق الذاتي :

-جدول رقم(12)يوضح الصدق الذاتي لمتغير "ظروف العمل"

المتغير	قيمة ثبات ألفا كرونباخ	قيمة الصدق الذاتي
ظروف العمل	0,80	0,89

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتبين لنا من الجدول أن الاستبيان يهدف لقياس الظاهرة المراد دراستها ،نظرا لقيمة الصدق المرتفعة والمقدرة ب (0,89).

4-3-5 الصدق التمييزي:

-جدول رقم (13)يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمتغير "ظروف العمل"

الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة إختبار ليفين	الدلالة الإحصائية لإختبار ليفين	قيمة إختبارات المحسوبة	الدلالة الإحصائية لقيمة المحسوبة
الدرجات الدنيا	18	30,88	4,37760	2,16	0,15	10,59-	0,00
الدرجات العليا	18	44,05	2,94003				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن قيمة إختبار ليفين قدرت ب 2,16 فهي غير دالة إحصائيا نظرا لقيمة دلالتها المقدرة ب 0,15 والتي هي أكبر من مستوى المعنوية 0,05 وبالتالي نشير إلى وجود تجانس ، بينما نرى أن المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا قدر ب 30,88 بانحراف معياري 4,37760 ، بينما الدرجات العليا متوسطها الحسابي 44,05 بانحراف معياري 2,94003 ، ومنه نشير إلى أن قيمة ت المحسوبة قدرت ب -10,59 بدلالة

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

إحصائية 0,00 وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية المعتمد عليه في دراسة الفروق 0,05 فإننا نشير إلى أن الاستبيان يميز بين الدرجات المنخفضة والدرجات المرتفعة فهذا المؤشر جد إيجابي يوحي لنا بإمكانية الاعتماد على بنود استبيان "ظروف العمل" في الدراسة الأساسية.

2-6 الثبات : للتأكد من ثبات الاستبيان تم الاستعانة ب طريقة ألفا كرونباخ و طريقة التجزئة النصفية.

-جدول رقم (14) يوضح قيمة ثبات إستبيان "ظروف العمل" بطريقة ألفا كرونباخ

الأبعاد	قيمة ألفا كرونباخ
ظروف فيزيقية	0,55
ظروف تنظيمية	0,73
ظروف نفسية إجتماعية	0,64
الإستبيان ككل	0,80

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أن إستبيان ظروف العمل يتمتع بدرجة ثبات مرتفعة قدرت ب (0,80) . كما جاء بعد ظروف تنظيمية بقيمة ثبات (0,73) بينما ظروف نفسية إجتماعية قدر ثبات هذا البعد ب (0,64) , اخيرا بعد ظروف فيزيقية بقيمة ثبات بلغت شدتها (0,55).

-جدول رقم (15) يوضح قيمة ثبات متغير "ظروف العمل" بطريقة التجزئة النصفية

قيمة العلاقة بين البنود الفردية والبنود الزوجية	قيمة الثبات بعد التعويض في المعادلة التصحيحية لسبيرمان براون
0,69	0,81

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أن إستبيان ظروف العمل يتمتع بالثبات ، حيث قدرت قيمة ثباته بطريقة التجزئة النصفية ب (0,81) وهي قيمة مرتفعة ، حيث تم التحقق من الثبات بعد التعويض في المعادلة التصحيحية لسبيرمان براون.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

4-5- صدق إستبيان " الصحة النفسية "

4-5-1- الصدق: من أجل التحقق من مدى إمكانية الإستبيان من قياس الظاهرة المراد دراستها ،حيث تم الإعتماد على صدق المحكمين ،الصدق الذاتي ،صدق الاتساقالداخلي صدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية سنتناوله فيما يلي بالتفصيل

صدق المحكمين: بعد الانتهاء من بناء إستبيان ظروف العمل تم عرضه على (07)أساتذة مختصين في ميادين العلوم الإنسانية والإجتماعية وخصوصا في مجال علم النفس العمل والتنظيم،وذلك بغرض تقييم مدى صلاحية المحتوى وسلامة الصياغة اللغوية لعباراته ومدى ملائمته للبيئة الجزائرية

بناء على الملاحظات التي قدمها المحكمين هناك إتفاق على أن الإستبيان يقيس ما وضع لقياسه و كذا سلامة الصياغة اللغوية و مناسبتها ما عادا بعض العبارات التي اشار الاساتذة المحكمين بوجود خلل في صياغتها اللغوية كما قمنا بحساب نسبة إتفاق الأساتذة المحكمين على مدى صدق الإستبيان الحالي و ذلك بتطبيق معادلة كوبر،حيث تم إيجاد أن نسبة الإتفاق تتراوح ما بين (80) الى (100) مما يدل على ان المقياس الحالي صادق بحسب اراء المحكمين

-جدول رقم(16) يوضح الصدق الذاتي لمتغير الصحة النفسية:

المتغير	قيمة ثبات ألفا كرونباخ	قيمة الصدق الذاتي
الصحة النفسية	0,77	0,87

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أن إستبيان الصحة النفسية يتمتع على صدق ذاتي مرتفع نظرا لقيمته المقدره ب(0,87).

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

-جدول رقم(17) يوضح الصدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمتغير "الصحة النفسية"

الفئات	العدد	المتوسط الحسابي	الإحراف المعياري	قيمة إختبار ليفين	الدلالة الإحصائية لإختبار ليفين	قيمة إختبارات المحسوبة	الدلالة الإحصائية لقيمة المحسوبة
الدرجات الدنيا	18	40,88	2,37360	4,33	0,04	10,56-	0,00
الدرجات العليا	18	57,33	6,16441				

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أن قيمة إختبار ليفين قدرت ب(4,33) فهي دالة إحصائيا نظرا لقيمة دلالتها المقدره ب(0,04) والتي هي أصغر من مستوى المعنوية (0,05) وبالتالي نشير إلى عدم وجود تجانس ، بينما نرى أن المتوسط الحسابي للدرجات الدنيا قدر ب(40,88) بانحراف معياري (2,37360)، بينما الدرجات العليا متوسطها الحسابي (57,33) بانحراف معياري(6,16441)، ومنه نشير إلى أن قيمة ت المحسوبة قدرت ب(

10,56- بدلالة إحصائية(0,00) وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية المعتمد عليه في دراسة الفروق (0,05) فإننا نشير إلى أن الاستبيان يميز بين الدرجات المنخفضة والدرجات المرتفعة، فهذا المؤشر جد إيجابي يمح لنا بإمكانية الاعتماد على بنود إستبيان "الصحة النفسية" في الدراسة الأساسية.

2-4-5- ثبات إستبيان الصحة النفسية :

-جدول رقم(18) يوضح ثبات متغير "الصحة النفسية" بطريقة ألفا كرونباخ

المتغير	قيمة ثبات ألفا كرونباخ
الصحة النفسية	0,77

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

يشير الجدول رقم (18) على أن قيمة ثبات متغير الصحة النفسية بلغت (0,77) وبمأنها أكبر من (0,70) فإننا نؤكد على ثبات الإستبيان وإمكانية الإعتماد عليه في الدراسة الأساسية.

-جدول رقم (19)يوضح ثبات متغير "الصحة النفسية" بطريقة التجزئة النصفية

قيمة الثبات بعد التعويض في المعادلة التصحيحية لسبيرمان براون	قيمة العلاقة بين البنود الفردية والزوجية
0,82	0,70

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

بناء على دراسة الخصائص السيكومترية لأدوات القياس بما في ذلك (صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي الصدق الذاتي الصدق التمييزي) و الثبات بنوعيه (التجزئة النصفية معامل كرونباخ) تبين أن هذه الخصائص قد تحققت بمستويات عالية لكل من إستبيان ظروف العمل و استبيان الصحة النفسية ، و عليه يمكننا القول أن أدوات القياس المعتمدة في هذه الدراسة تتسم بدرجة عالية من الصدق و الثبات مما يتيح إستخدامها بثقة في الدراسة الأساسية.

6-أدوات تحليل البيانات:

إن طبيعة الدراسة تقتضي تقنيات و أساليب إحصائية التي بمقدورها اعطاء مؤشرات كيفية و تحليل الظاهرة و بعدما استرجعنا الاستبيانات قمنا بتفريغها ثم تحليلها و معالجتها عن طريق برنامج الحزم الإحصائية (spss) بحيث إعتدنا في دراستنا على :

-التكرارات والنسب المئوية

-معامل الثبات ألفا كرونباخ لمعرفة مدى ثبات الإستبيان

-معامل الثبات التجزئة النصفية وفق معادلة سبيرمان براون

-صدق التمييزي بطريقة المقارنة الطرفية لمعرفة الإستبيان هل يميز بين الدرجات

-صدق الإتساق الداخلي لمعرفة علاقة المحاور بالإستبيان

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

-الإنحدار الخطي البسيط من أجل إختبار فرضيات الدراسة
7-حدود الدراسة:

تشير حدود الدراسة إلى الإطار الذي يحدد نطاق البحث من حيث الجوانب البشرية والمكانية والزمنية و ذلك لضمان دقة النتائج وتوجيهها بشكل علمي.

1-7-المجال المكاني:

تمحورت الدراسة حول "المستشفى الجامعي ندير محمد [تيزي وزو"الذي يعد من أبرز المؤسسات الصحية في المنطقة حيث يضم مجموعة متنوعة من المصالح العلاجية التي تسهم في تقديم خدمات طبية متخصصة للمجتمع المحلي

7-2-المجال الزمني:تمتنفذ الدراسة الأساسية في الفترة الممتدة (15فيفري إلى غاية 19 أبريل 2025)حيث تم جمع البيانات و تحليلها ضمن هذه المدة الزمنية المحددة

7-3-المجال البشري: أجريت الدراسة على (100) ممرض وممرضة.

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تناولنا بشكل مفصل ميدان ومكان إجراء الدراسة، بالإضافة الى وصف مجتمع الدراسة وخصائصها، وتحديد العينة التي تم اختيارها، كما استعرضنا المنهجية المتبعة في تنفيذ هذه الدراسة، والأدوات جمع البيانات المستخدمة فيجمع البيانات، كذلك قمنا بتوضيح الأدوات الإحصائية المعتمدة في تحليل البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، والتحقق من الخصائص السيكومترية لأداة القياس وذلك بهدف التحقق من فرضيات الدراسة والإجابة عنها بشكل علمي.

تمهيد

1 - عرض النتائج

1-1- عرض نتائج الفرضية العا

1-2- عرض نتائج الفرضية الأولى

1-3- عرض نتائج الفرضية الثانية

1-4- عرض نتائج الفرضية الثالثة

2 - تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

2-1- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى

2-2- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية

2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

2-4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة

3- الاستنتاج العام

4- اقتراحات الدراسة.

تمهيد:

بعد استعراض خصائص العينة والأدوات المستخدمة في البحث، يهدف هذا الفصل الى تقديم و تحليل النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية التي وتم تنفيذها عبر تطبيق مقياسي ظروف العمل و الصحة النفسية و ذلك للتحقق صحة فرضية الدراسة، وينقسم هذا الفصل إلى مرحلتين رئيسيتين، تتمثل المرحلة الأولى في عرض وتحليل نتائج الدراسة، في بينما نجد في المرحلة الثانية تفسير ومناقشة النتائج المتوصل إليها ويختم الفصل باستخلاص الاستنتاجات العامة التي تم التوصل إليها بناء على النتائج المحللة.

1- عرض النتائج

1-1- عرض نتائج الفرضية العامة :

-التذكير بالفرضية:تؤثر ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو.

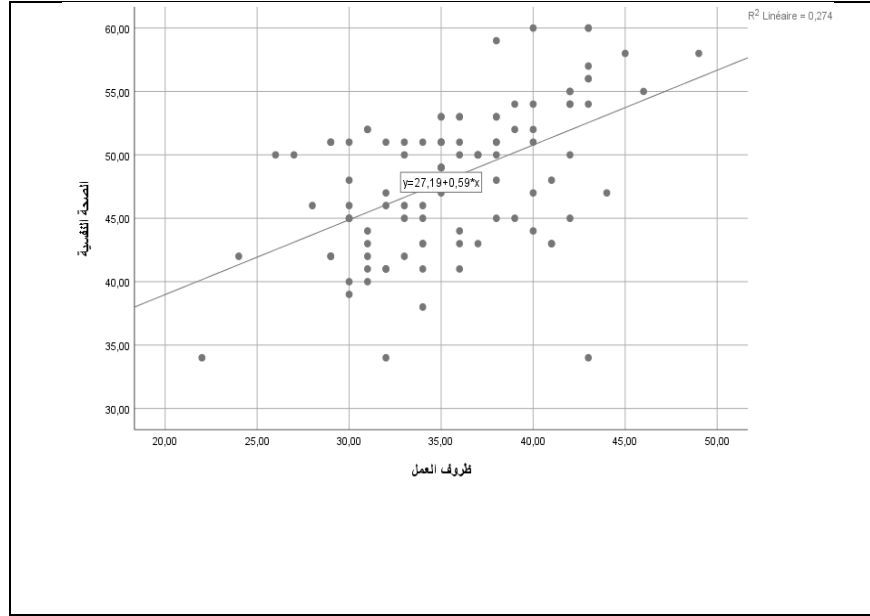
-جدول رقم (20)يوضح نتائج إختبار الفرضية الرئيسية وفق معامل الإنحدار الخطي البسيط

المتغيرات	نسبة تأثير R2	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية	قيمة B	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	شدة الارتباط	القرار الإحصائي
ظروف العمل/الصحة النفسية	0,27	36,97	0,00	27,18	7,76	0,00	0,52	وجود تأثير دال إحصائيا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (20) أن قيمة تحليل التباين قدر ب(36,97) وبدلالة إحصائية قدرت ب(0,00) وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0,05) فهذا يدل على صلاحية النموذج أي خطية العلاقة كما سيتضح لنا في الشكل القادم،بالإضافة إلى وجود علاقة إرتباطية طردية قدرت ب(0,52) بين قيم ظروف العمل و الصحة النفسية. كما تجدر الإشارة إلى أن قيمة إختبار "ت" المحسوبة قدرت ب(7,76) وبدلالة إحصائية (0,00) وبما أن مستوى الدلالة أصغر من (0,05) فإن هذا يدل على وجود تأثير أي أن ظروف العمل تؤثر في الصحة النفسية وذلك بنسبة(27 %) نظرا لقيمة نسبة التأثير المقدر ب(0,27) ، بحيث أنه كلما إرتفعت درجات ظروف العمل أدى إلى إرتفاع قيم الصحة النفسية ، وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل H1:تؤثر ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو ، وفيما يلي الشكل الآتي يوضح خطية العلاقة لهذه الفرضية.

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة



شكل رقم (08) يوضح خطية العلاقة للفرضية الرئيسية

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

عرض نتائج الفرضيات الجزئية :

2-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

التذكير بالفرضية: تؤثر الظروف الفيزيائية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

-جدول رقم (21) يوضح إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

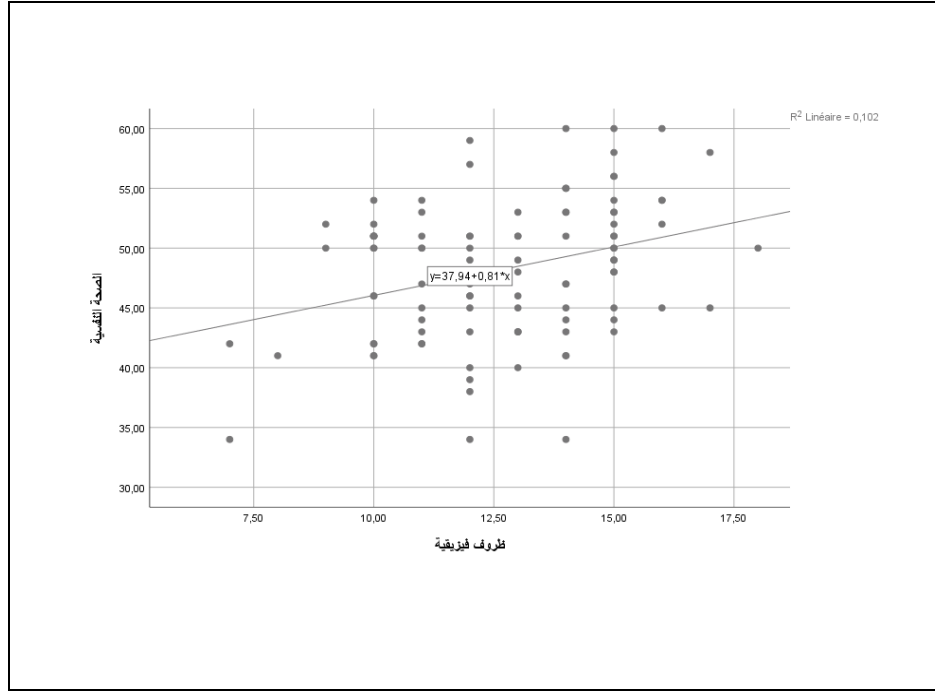
المتغيرات	نسبة تأثير R2	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية	قيمة B	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	شدة الارتباط	القرار الإحصائي
الظروف الفيزيائية/الصحة النفسية	0,10	11,11	0,00	37,94	12,07	0,00	0,31	وجود تأثير دال إحصائيا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (21) أن قيمة تحليل التباين قدر ب (11,11) وبدلالة إحصائية قدرت ب (0,00) وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0,05) فهذا يدل على صلاحية النموذج أي خطية العلاقة كما سيتضح لنا في الشكل القادم، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قدرت ب (0,31) بين درجات الظروف الفيزيائية و الصحة النفسية .

كما تجدر الإشارة إلى أن قيمة إختبار "ت" المحسوبة قدرت ب (12,07) وبدلالة إحصائية (0,00) وبما أن مستوى الدلالة أصغر من (0,05) فإن هذا يدل على وجود تأثير بمعنى أن الظروف الفيزيائية في العمل تؤثر في الصحة النفسية وذلك بنسبة (10) بالمئة نظرا لقيمة نسبة التأثير المقدرة ب (0,10)، بحيث أنه كلما ارتفعت قيم الظروف الفيزيائية في العمل أدى إلى ارتفاع قيم الصحة النفسية، وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل H1: تؤثر الظروف الفيزيائية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو ، وفيما يلي الشكل الأتي يوضح خطية العلاقة لهذه الفرضية.

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة



شكل رقم (09) يوضح خطية العلاقة للفرضية الفرعية الأولى

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

3-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

-التذكير بالفرضية:تؤثر الظروف التنظيمية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو.

-جدول رقم (22) يوضح إختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

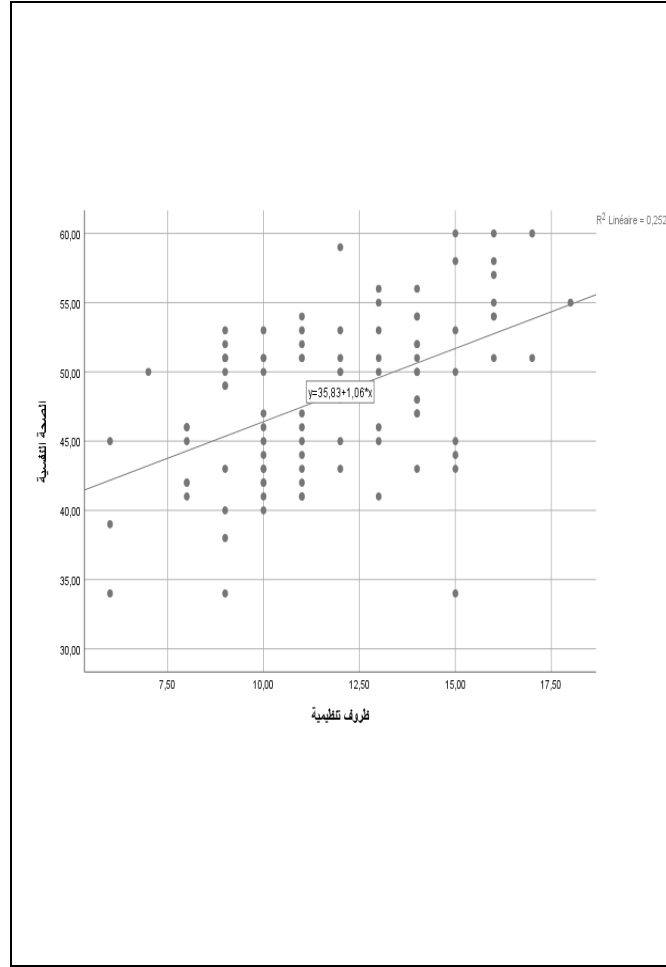
المتغيرات	نسبة تأثير R2	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية	قيمة B	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	شدة الارتباط	القرار الإحصائي
الظروف التنظيمية/الصحة النفسية	0,25	32,95	0,00	35,83	16,12	0,00	0,50	وجود تأثير دال إحصائيا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن قيمة تحليل التباين قدر بـ (32,95) وبدلالة إحصائية قدرت بـ (0,00) وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0,05) فهذا يدل على صلاحية النموذج أي خطية العلاقة كما سيتضح لنا في الشكل القادم، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قدرت بـ (0,50) بين درجات الظروف التنظيمية و الصحة النفسية .

كما تجدر الإشارة إلى أن قيمة إختبار "ت" المحسوبة قدرت بـ (16,12) وبدلالة إحصائية (0,00) وبما أن مستوى الدلالة أصغر من (0,05) فإن هذا يدل على وجود تأثير بمعنى أن الظروف التنظيمية في العمل تؤثر في الصحة النفسية وذلك بنسبة (25) بالمئة نظرا لقيمة نسبة التأثير المقدر بـ (0,25)، بحيث أنه كلما ارتفعت قيم الظروف التنظيمية في العمل أدى إلى ارتفاع قيم الصحة النفسية ، وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل H1 الذي مفاده :تؤثر الظروف التنظيمية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، وهذا ما يتم تأكيده من خلال الشكل الأتي:

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة



الشكل رقم (10) يوضح خطية العلاقة للفرضية الفرعية الثانية

المصدر: من اعداد الطالبتين بناءا على مخرجات spss نسخة 22

4-1- عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

-التذكير بالفرضية:تؤثر الظروف النفسية الإجتماعية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو.

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

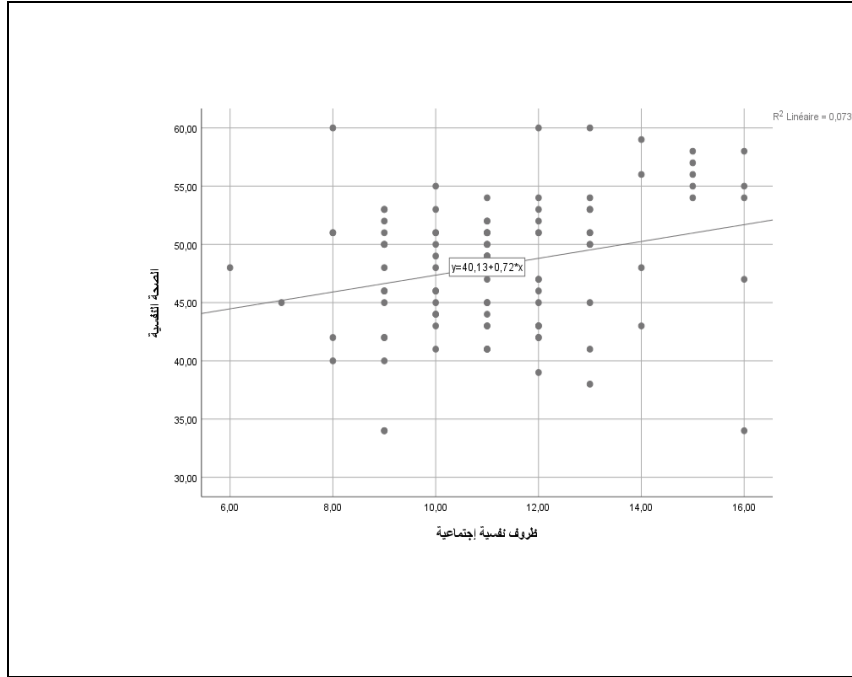
-جدول رقم (23) يوضح إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغيرات	نسبة تأثير R2	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية	قيمة B	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية	شدة الارتباط	القرار الإحصائي
الظروف النفسية الاجتماعية/ال صحة النفسية	0,07	7,70	0,00	40,13	13,64	0,00	0,27	وجود تأثير دال إحصائيا

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

يتضح من خلال الجدول رقم (23) أن قيمة تحليل التباين قدر ب (7,70) وبدلالة إحصائية قدرت ب (0,00) وبما أن قيمة الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0,05) فهذا يدل على صلاحية النموذج أي خطية العلاقة كما سيتضح لنا في الشكل القادم، بالإضافة إلى وجود علاقة ارتباطية طردية قدرت ب (0,27) بين درجات الظروف النفسية الاجتماعية و الصحة النفسية .

كما تجدر الإشارة إلى أن قيمة إختبار "ت" المحسوبة قدرت ب (13,64) وبدلالة إحصائية (0,00) وبما أن مستوى الدلالة أصغر من (0,05) فإن هذا يدل على وجود تأثير بمعنى أن الظروف النفسية الاجتماعية في العمل تؤثر في الصحة النفسية وذلك بنسبة (07) بالمئة نظرا لقيمة نسبة التأثير المقدر ب (0,07) بحيث أنه كلما ارتفعت قيم الظروف النفسية الاجتماعية في العمل أدى إلى ارتفاع قيم الصحة النفسية ، وبالتالي فإننا نقبل الفرض البديل H1 الذي مفاده: تؤثر الظروف النفسية الاجتماعية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" تيزي وزو، وهذا ما يتم تأكيده من خلال الشكل الأتي:



الشكل رقم (11) يوضح العلاقة الخطية للفرضية الفرعية الثالثة

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات spss نسخة 22

2- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة:

1-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

بينت لنا نتائج الفرضية على أن هناك تأثير للظروف الفيزيقية في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو ، حيث أن نقص التهوية في مراكز العمل التي يباشر فيها الموارد البشرية مهامهم قد يؤدي إلى ظهور اضطرابات لدى الممرضين على الصحة النفسية ، كما أن شدة الضوضاء عندما تتعدى 80 دسبل قد تحدث فجوات للعاملين وبالتالي لا بد الأخذ بعين الاعتبار عدة معايير مثل : تخفيف الحجم الساعي للعمل عندما تكون درجة الضوضاء أكبر من الحد المطلوب ، ناهيك عن جودة الإضاءة التي لا بد أن تكون الإضاءة الاصطناعية قريبة من الإضاءة الطبيعية من حيث الدرجة والشدة ، لذا لا بد أن تصمم بمعايير أرغونومية لأن نقص الإضاءة في العمل يؤثر سلبا على الصحة النفسية للممرضين ، دون نسيان عامل الحرارة الذي يؤثر على مردود الموظفين مما تقلل لديهم الإنتباه والتركيز.

الفصل الخامس : عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

ومنه نجد نظرية المجال لـ "كورت ليفين" القائمة على مبدأ السلوك ناتج عن التفاعل بين الفرد وبيئته، الذي يرى من خلالها أن الظروف الفيزيائية السيئة كالضوضاء الشديدة الحرارة المرتفعة، نقص التهوية، كثرة الاهتزازات... الخ بإمكانها أن تلحق أضراراً على الصحة العقلية والجسدية للفرد وتحدث حالة الاستياء للصحة النفسية لدى الموارد البشرية مما ينجم عن ذلك الشعور بالإرهاق والإجهاد وانخفاض في الأداء، كذلك نجد نظرية "هانز سيللي" نموذج الاستجابة الفيزيولوجية للإجهاد حيث يرى أن التعرض المستمر لظروف بيئية ضاغطة يؤدي إلى استجابة فيزيولوجية تنتهي بالإجهاد أو المرض والمقصود هنا بالمرض المهني الذي يخلفه مجموعة عناصر مزعجة ناتجة عن البيئة الخارجية والتي من خلال تشكل اضطرابات نفسية جسدية ويمكن القول أن نتائج دراستنا تتفق مع دراسة "وائل محمد حسان؛ منى حسين الدهان مدحت محمد أبو النصر 2021 حيث توصلوا إلى أن الظروف الفيزيائية مثل: الإضاءة، التهوية درجة الحرارة والأثاث و المعدات لها تأثير ملحوظ على الصحة النفسية للعاملين.

2-2 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تشير نتائج الفرضية الثانية إلى أن الظروف التنظيمية تؤثر في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، فيمكن أن يعود ذلك إلى توزيع ساعات العمل فهناك فرق ما إذا كان توزيعها تم بطريقة عادلة يراعي الجوانب الإنسانية والنفسية للعاملين أو ما تم تصميمها بطرق استغلالية تتحاشى الإنسانية، كما نجد أيضاً طبيعة الاتصال التنظيمي له الدور في ذلك الذي يعتبر العمود الفقري للهيكل التنظيمي، فإذا كان هناك شفافية في الاتصالات بين العاملين فيما بينهم وبين المسؤولين فيما بينهم أو بين المسؤولين والعاملين فحتماً سيكون هناك أثر إيجابي في الصحة النفسية والعكس صحيح، كما أن وسائل الأمن والوقاية تلعب الدور في ذلك من ناحيتين من ناحية مدى توفرها وكذا ناحية الحرص على ضرورة ارتدائها وفرض عقوبات لمن يخالف ذلك، كما أن دعم الإدارة الممرضين بدورات تكوين أو مراعات الجوانب النفسية كإعطائهم الفرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات أمر مهم في التخفيف من العراقيل والفجوات النفسية التي قد يتورط فيها الممرض.

كما تجدر الإشارة إلى أن هناك بعض النظريات التي أشارت إلى أثر الظروف التنظيمية في الصحة النفسية ومنها نستدل بنظرية العدالة التنظيمية التي تقوم على مبدأ الإحساس بالعدالة في توزيع الموارد، الإجراءات، والتعامل الشخصي يؤثر على الصحة النفسية، أي أن الشعور مثلاً بأمر كالظلم في أسس

الفصل الخامس: عرض وتحليل وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

الترقية وعدم تقديمها حسب الاستحقاق، وكذا فقدان الثقة في قرارات المسؤول المباشر بإمكانها أن تسبب فجوات على مستوى الصحة النفسية للموظفين، كذلك نجد نظرية هرمية الحاجات الإنسانية لـ "ماسلو" التي تقوم على أن العامل بحاجة إلى تحقيق حاجاته الإنسانية وبالتالي فإن التنظيم الذي لا يقوم على استراتيجية إشباع الحاجات الأساسية للموارد البشرية يؤدي إلى تدهور واختلال الصحة النفسية، كما يمكن الإشارة إلى أن نتائج دراستنا تتفق مع دراسة "سمية عبد الحمد عتيق الجعافرة" 2018 توصلت إلى أن عدم وضوح المهام الوظيفية وكثرة المسؤوليات يزيدان من مستويات الإجهاد النفسي والضغط المهني.

2-3 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تؤكد نتائج الفرضية الفرعية الثالثة على وجود أثر بين العوامل النفسية الاجتماعية والصحة النفسية للمرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد" بولاية تيزي وزو، حيث أن العلاقات الاجتماعية ووجود تفاعل بين العاملين فيما بينهم أو بين العامل والرؤساء فهذا يمكن أن يساهم في التقليل من الاضطرابات العقلية والنفسية للمرضين، كما نجد أيضا أن التعامل المتكرر و الروتيني مع المرضى خصوصا في مصلحة الإستعجالات يمكنها أن تؤثر سلبا على الصحة النفسية للمرضين مما يؤدي بشعورهم إلى بالضغط والإجهاد الوظيفي، ونجد أيضا أن طبيعة العمل يمكن أن يؤدي بالمرضى بشعورهم بالإرهاق المهني، خاصة في بعض المراكز التي تتطلب تدخلات استعجالية ناهيك عن المواقف العسيرة التي تسبب للممرض فجوات في صحته النفسية، كما نشير إلى أن أساليب التكنولوجيا في تطور حيث أن العامل في بعض الأحيان لا يستطيع التوفيق بين حياته المهنية وحياته الشخصية مما يرتاب عليه الشعور بالإستياء ويصل لدرجة المعاناة في العمل خاصة إذا طلب منه القيام ببعض المهام خارج أوقات العمل أي في أيام نهاية الأسبوع أو أيام الراحة، الأمر الذي قد يولد لديه عدة أخطار نفسية اجتماعية.

ومنه يمكننا الاستدلال ببعض النظريات التي اشارت إلى أثر العوامل النفسية الاجتماعية في الصحة النفسية حيث نجد نظرية الدعم الاجتماعي التي تقوم على مبدأ الدعم الاجتماعي من الزملاء والرؤساء يعد عازلا ضد التوتر أي أن غياب الدعم والتعاون والتضامن بين العاملين فيما بينهم يؤدي بهم بالشعور بآثار سلبية كالعزلة، شعور الفرد بأنه منبوذ غير محبوب من طرف زملائه بالإمكان أن يولد خلل على مستوى الصحة النفسية، بالإضافة إلى نظرية رأس المال النفسي الإيجابي القائمة على مبادئ: الأمل، التفاؤل، المرونة النفسية، الكفاءة الذاتية بإمكانها تعزيز التكيف مع العوامل النفسية الاجتماعية المزرية والعسيرة وبالتالي فإمكانية

المنظمة في تعزيز والأخذ بالحسبان هذه العناصر بإمكانها أن تجعل الموظفين يستطيعون مواجهة ضغوط العلاقات والعمل. وتجدر الإشارة إلى أن نتائج الفرضية تتفق مع نتائج دراسة "سمية عبد الحمد عتيق الجعافرة" 2018 إلى أن نقص الدعم الاجتماعي داخل بيئة العمل يساهم في تفاقم المشاكل النفسية، كما نجد أيضا دراسة "وائل محمد حسان" "منى حسين الدهان" "مدحت محمد أبو النصر" 2021 وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الاجتماعية والصحة النفسية للعاملين في التمريض.

2-4 تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة :

تبين لنا من خلال نتائج الدراسة أن ظروف العمل تؤثر في الصحة النفسية للمرضين العاملين في المستشفى الجامعي بولاية تيزي وزو ، حيث أن ظروف العمل بصفة عامة سواء كانت فيزيقية أو تنظيمية أو نفسية اجتماعية يمكنها أن تخلق عراقيل واضطرابات في الصحة النفسية إذا لم يتم إدارتها والتعامل معها بصورة إيجابية ، من جهة أخرى يمكن أن تكون ظروف العمل وسيلة تساعد على تحقيق التكيف مع المهام وكذا التخفيف من حدة الإضطرابات النفسية لدى العاملين ، فالفرق يكمن في الاستراتيجيات المعمول بها في المؤسسة كمدى توفر أساليب الأمن و الوقاية ،مدى الاستجابة للضغوطات فمن المهم الاستجابة للضغط أثناء حدوثه قبل أن يتفاقم ،إضافة إلى أساليب التوظيف واختيار الموارد البشرية .

حيث تجدر الإشارة إلى أن هذا التأثير وارد وأشار إليه الباحث "كاراسيك" في نظريته "نظرية الإجهاد المهني" أين بين من خلال نظريته أن التوتر يزيد عندما تكون مطالب العمل مرتفعة أي إشارة إلى أعباء العمل وكذلك عندما تكون السيطرة والتحكم فيها ضعيف أي تصبح المهام هي التي تفرض على المورد البشري تتبع أسلوب معين وتشمل أيضا في تطبيقها تأخير ظروف العمل مثل :نقص الأدوات أو التأخر في القرارات ،يزيد من الضغط ويؤثر سلبا على الصحة النفسية لذا لا بد إدارة مثل هذه الأمور وفق استراتيجية فعالة تتيح الفرصة للعامل في اختيار طريقة تنفيذ عمله، كما نشير أيضا إلى أن نتائج دراستنا تتفق مع دراسة "سمية عبد الحمد عتيق الجعافرة" 2018 التي توصلت إلى وجود تأثير سلبي لضغط العمل المرتفع على الصحة النفسية مما يؤدي إلى زيادة مستويات القلق والتوتر بين العاملين.

الاستنتاج العام

الاستنتاج العام:

توصلت الدراسة، من خلال الجانب الميداني إلى ان نتائج تعزز ما طرحه في الاطار النظري، حيث دعمت المعطيات الميدانية الفرضيات المستندة للدراسة يدعم ما تم عرضه في الجانب النظري الذي تطرقنا إلى الأدبيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة و المتمثلة في أبعاد ظروف العمل: الظروف الفيزيكية الظروف والتنظيمية الظروف النفسية الاجتماعية. بعد إختبار فرضيات الدراسة على عينة مكونة من 100 ممرض و ممرضة أظهرت النتائج مايلي:

أن وجود تأثير واضح لظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين، حيث تم تحليل هذا التأثير من خلال دراسة شملت (100) ممرض وممرضة، حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

- 1-تؤثر الظروف الفيزيكية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرض.
- 2-تؤثر الظروف التنظيمية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرض.
- 3-تؤثر الظروف النفسية الاجتماعية في العمل في الصحة النفسية لدى الممرض.

وتدل هذه النتائج على أهمية إدراك اثر بيئة العمل بجوانبها المختلفة في الصحة النفسية للعاملين في مهنة التمريض كما تؤكد ضرورة العمل على تحسين ظروف العمل بمختلف أبعادها، لما لذلك من انعكاسات ايجابية على الصحة النفسية للممرضين والممرضات، و بالتالي على جودة الخدمات الصحية المقدمة.

اقتراحات الدراسة

اقتراحات الدراسة:

- 1-تحسين بيئة العمل من خلال توفير بيئة نظيفة ومكيفة وتخصيص أماكن الراحة والاسترخاء أثناء المناوبة وصيانة وتوفير المعدات الطبية لتقليل الجهد البدني والضغط النفسي .
 - 2-إعادة النظر في نظام المناوبة وذلك من خلال تقليص عدد المناوبات الليلية المتتالية وضمان فترات راحة كافية، مع مراعاة التوازن بين العمل والحياة الشخصية للمرضى.
 - 3-توفير الدعم النفسي والتنظيمي وذلك بتوفير جلسات دعم نفسي جماعي أو فردي (مرة كل شهر مثلا) تعيين أخصائي نفسي مخصص للطاقم الطبي.
 - 4-تقديم التحفيز المعنوي والمادي، وذلك بتقديم مكافأة رمزية للمتميزين أو في فترات العمل المكثف مع منح شهادة تقدير أو ترقيات داخلية.
 - 5-تدريب وتأهيل مستمر وذلك بتنظيم دورات حول كيفية التعامل مع التوتر والإرهاق المهني.
 - 6-تعزيز ثقافة الحوار والاحترام في بيئة العمل، من خلال تعزيز التعاون بين الممرضين والأطباء والإدارة وكذا محاربة التنمر المهني أو التمييز بين الطاقم.
 - 7-توزيع عادل للمهام وبكل شفافية بين الممرضين حسب القدرة والتخصص.
 - 8-تشجيع الأنشطة الترفيهية خارج أوقات العمل من خلال تنظيم رحلات أو نشاطات رياضية للطاقم
- تقدم هذه المقترحات إطارا غنيا لفهم العوامل المؤثرة في الصحة النفسية للممرضين فالعامل النفسي هو عنصر أساسي في جودة الرعاية الصحية المقدمة للمرضى.

خاتمة:

لقد سلطت دراستنا الضوء على جانب بالغ الأهمية في بيئة العمل داخل القطاع الصحي، ألا وهو تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية وذلك خلال دراسة ميدانية بمستشفى ندير محمد، وقد بينت نتائج البحث أن الممرضون يعانون من ضغوط نفسية متفاوتة مرتبطة بعوامل تنظيمية اجتماعية، فيزيقية.

تؤكد هذه النتائج على أن الصحة النفسية للعاملين في المستشفيات ليست مجرد مسألة شخصية، بل هي مسؤولية جماعية تقع على عاتق المؤسسة الصحية بأكملها وتنعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المقدمة للمرضى، ومن هنا تبرز ضرورة تهيئة بيئة عملية صحية داعمة، ومحفزة تضمن الحفاظ على توازن الممرضين النفسي والمهني، وعليه فإن هذه الدراسة تفتح المجال أمام المزيد من الأبحاث في هذا المجال، وندعو صنّاع القرار إلى الالتفات بجدية إلى الصحة النفسية للممرضين كأولية لا تقل أهمية عن الجوانب التقنية والمادية في المنظومة الصحية.

كما تجدر الإشارة إلى أن في موضوع بحثنا تم الوصول إلى العديد من النتائج منها:

- غالبية أفراد العينة من حيث الجنس من صنف الإناث، وغالبيتهم متزوجين، أما الأقدمية أكثريتهم ما بين 05-10 سنوات، أما من حيث المؤهل العلمي "ثانوي".
- وجود ثبات مرتفع لإستبيان ظروف العمل وإستبيان الصحة النفسية.
- كلا الاستبيانين يميزان بين الدرجات المنخفضة والدرجات المرتفعة.
- وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مؤشرات ظروف العمل(ظروف فيزيقية،ظروف تنظيمية ظروف نفسية اجتماعية) بالاستبيان .
- يوجد أثر دال إحصائيا بين ظروف العمل والصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد"بتيزي وزو.
- كذلك أسفرت نتائج إختبار الفرضيات الفرعية أن كل المؤشرات الخاصة بظروف العمل تؤثر في الصحة النفسية لدى الممرضين العاملين في المستشفى الجامعي "ندير محمد"ب تيزي وزو.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع العربية:

- أحمد، ر. س. (2014). نمط شخصية المحقق وعلاقته بالإجهاد الوظيفي بمكاتب التقنيين العاملين بصفة تطبيقية. مجلة العلم الاقتصادية والإدارية، 20(79)، 79-90.
- أولاد بن سعيد، م. (2018). الظروف السوسيو مهنية وتأثيرها على الأداء الوظيفي بعامل أجنبي – دراسة ميدانية بشركة لبنانية للبناء والمشروعات الإسبانية الغاز بودا الزين أدرار – (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة أحمد دراية.
- بن عبد العزيز فاطمة، وعموزي رشيدة. (2011). التغيير التنظيمي وعلاقته بإدارة الجودة الشاملة في المنظمات الصحية. مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، 7، 87-110.
- بوغرارة، خ. (2018). الإجهاد المهني وعلاقته باستراتيجيات المواجهة لدى الممرضين. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة قلمة.
- جبار، س. (2017). استراتيجيات قيادة التغيير والتعامل مع مقاومته في المؤسسات الجزائرية. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة الجزائر.
- جلفورد، ت. (1956). مبادئ علم النفس النظرية والتطبيقية (أ. ز. صالح و أ. ز. زهرون، ترجمة). دار المعارف.
- جعفر، ح. ف. (2015). الإجهاد النفسي وانعكاساته على الدافعية إلى الإنجاز لدى الأستاذ الجامعي. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة محمد خضير بسكرة.
- جلوطي، ف. الزهراء. (2019). عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بالاضطرابات العضلية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة وهران.

قائمة المراجع

- جوزيوني، ف. (2024). الأخطار النفسية الاجتماعية: مناسيب وكيفية الوقاية منها. الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والإرشاد، 4(1)، 84-89.
- حجري، ف. (2009). مهارات إدارة الإجهاد المهني واستراتيجيات التعامل مع الإجهاد المهني. مجلة قانونيين العلمية، 22(2)، 107-154.
- حداد، ع. ا. (2021). مسببات الإجهاد الوظيفي وأثرها على الأداء الوظيفي. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة المدية.
- حميدي، ع.، وعبد الله، ر. (2008). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة: موجبات نفسية في سبيل التنمية البشرية. دار صفاء للنشر والتوزيع.
- خزار، ن. (2010). الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والنتائج واستراتيجيات المواجهة. دراسات نفسية وتربوية، 6، 125-163.
- خوكري، ر. (2023). الإحترق النفسي. جامعة أدرار.
- خشخوش، ع. (2011). علاقة ضغط العمل بالرضا الوظيفي للمدرسين في المؤسسة التربوية الجزائرية. (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة بسكرة.
- دراوي، ف.، وميزران، م. (2018). الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي. مجلة اقتصاديات المال والأعمال، 6، 417-426.
- زروقي، س. (2021). الإجهاد المهني وأثره على أداء العاملين. مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الجزائر، 10(1)، 308-330.
- سلوى، م. (2016). التوتر النفسي كقياس للدافعية. دار الرائد.

قائمة المراجع

- عوادي، أ. (2019). بناء مقياس الإجهاد المهني لدى أساتذة الطور المتوسط. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة تبسة.
- عقون، ز. (2020). الإجهاد المهني في إطار الجماعات المحلية. (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة أم البواقي.
- قويدر، ع. (2021). الإجهاد المهني وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى عمال قطاع التكوين والتعليم المهنيين. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة مروانة.
- قريشي، ن. (2023). إستراتيجيات التغيير التنظيمي والتقليل من حدة مقاومته. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة تبسة.
- مركاني، ص. (2021). الإجهاد المهني لدى الممرضين أثناء جائحة كورونا. (مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة أم البواقي.
- مرزوقي، أ. (2023). الإجهاد الوظيفي وأثره على الأداء. (دراسة حالة). مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية، 10(1)، 308-330.
- مكي، س. (2000). علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق. دار اليازوري.

المراجع الأجنبية

Citeau, J.-P. (2002). *Gestion des ressources humaines* (4e éd.). Dalloz.

Dessler, G. (1981). *Personnel management* (2nd ed.). Prentice-Hall Company.

Dessler, G. (2000). *Human resource management* (8th ed.). Prentice Hall International.

Lethielleux, L. (2010). *L'essentiel de la gestion des ressources humaines* (4e éd.). Gualino éditeur, Lextenso éditions.

Plane, J.-M. (2008). *Théorie et management des organisations* (2e éd.). Dunod.

Roustang, G. (1982). *Le travail autrement*. Bordas.

Werther, W. B., & others. (1990). *La gestion des ressources humaines*. McGraw-H

الملاحق

جامعة مولود معمري

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس عمل وتنظيم

استبيان للتحكيم

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

أستاذ/ أستاذة في تخصص علم النفس عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية.

في إطار إنجازنا مذكرة لنيل شهادة ماستر في علم النفس تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد

البشرية حول موضوع " تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية لدى الممرضين "

ونرجوا منكم المساعدة في تحكيم أسئلة الاستبيان.

لنا منكم فائق الاحترام

استبيان ظروف العمل

المحاور	البنود	العبارات	تقيس	لا تقيس	الملاحظة (التعديل)
البعـد الفيزيقي	1	تشعر بالاختناق لسوء التهوية في بعض قاعه العلاج			
	2	يهتم المستشفى بتوفير بيئة صحية مناسبة للعمل من حيث الضوضاء			
	3	يهتم المستشفى بتوفير بيئة صحية مناسبة للعمل من حيث الحرارة			
	4	الإضاءة متوفرة في جميع مرافق ومصالح المستشفى بشكل يمكنك من أداء مهامك بدقة			
	5	تتوفر المصالح التي تعمل فيها على تهوية مناسبة			
	6	تتوفر المصالح التي أعمل فيها على مكيفات الهواء			
	7	تقلل الضوضاء من تركيزك أثناء أداء المهام الموكلة إليك			
البعـد التنظيمي	1	يمكنك التدخل في كمية العمل الموكلة إليك			
	2	العناية المركزة للمرضى بعض مصالح المستشفى يجعلك دائم الرغبة في الانتقال من قسم إلى آخر			
	3	يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة ما يجعلك لا تتأخر عن العمل			
	4	الاتصال بين الهيئة الإدارية والهيئة التمريضية بالمستشفى يتم بطريقة سلسلة			
النفسي البعد	1	يوفر لك المستشفى الصحة والسلامة المهنية الكافية			

			تشعر بالاستياء في حال عدم وجود تفاعل بينك وبين أفراد جماعة العمل	2	
			نظام الحوافز بالمستشفى يخلق لديك دافع للعمل أكثر	3	
			الجانب الإنساني لمهنة التمريض يجعلك أكثر ارتباطا بهذه الوظيفة	4	
			العلاقات السائدة بين مختلف أفراد الطاقم الطبي مبنية على الاحترام	5	
			تشعر بالتعب في نهاية العمل	6	
			يميل الممرضون في أداء مهامهم بالمستشفى إلى التشاور فيما بينهم	7	
			تشعر بالضغط في العمل	8	
			تعتقد أن عملك يؤثر سلبا في صحتك	9	
			تشعر أن عملك يستنفذ طاقتك وانه يؤثر سلبا على حياتك الشخصية.	10	

استبيان الصحة النفسية

المحاور	البنود	العبارات	تقيس	لا تقيس	الملاحظة (التعديل)
البعد الشخصي	1	تشعر بأنك رافض عن نفسك بالرغم من ضغوط الحياة التي تعيشها			
	2	تشعر بالقلق اتجاه مستقبلك المهني			
	3	الإحباط المتكرر الذي تتعرض له يجعل حياتك بلا معنى			
	4	أنت لست راضيا بما فيه الكافية عن نفسك			
	5	تشعر بأنك إنسان فاشل			

			تشعر بالرغبة في الموت	6	
			تجد صعوبة في التحكم في انفعالاتك	7	
			من السهل عليك اكتساب الأصدقاء في بيئة العمل	1	البعد المهني
			تحترم المشاعر الآخرين حتى لا اختلفت أرائكم	2	
			يسعدك مواساة المرضى في الحالات الحرجة	3	
			تشعر بالراحة عندما ترى زملائك في العمل سعداء	4	
			تعتقد أنه لا يجب أحكام على الناس دون معرفة كافية بهم	5	
			مستوى نظافة المرافق الصحية في مكان عملك سيئة	6	
			بيئة العمل بإمكانها من إصابتك بأمراض خطيرة	7	
			تعطي لعملك وقته المناسب	8	
			هناك أمور ايجابية تحفزك على العمل أكثر	1	البعد التحفيزي
			تعتقد أن زملائك في العمل غير جديرين بثقة	2	
			تعتقد أنك لا تؤدي مهامك بصورة جيدة	3	
			تشعر بعدم الارتياح أثناء أداء مهامك	4	
			تشعر بالعصبية إذا واجهت عقبة أثناء القيام بمهامك	5	
			تشعر بالخجل كونك ممرض	6	

استبيان في صورته النهائية

جامعة مولود معمري تيزي-وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص علم النفس عمل وتنظيم



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

في اطار انجازنا مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية حول موضوع " تأثير ظروف العمل في الصحة النفسية للمرضين " دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ندير محمد بولاية تيزي وزو . نرجو منكم المساعدة في الاجابة على اسئلة هذا الاستبيان بوضع علامة (x) أمام الإجابة التي تتوافق معكم . نحيطكم علما أنا اجابتكم ستستخدم لغرض علمي بحت فقط

لكم منا فانق الاحترام والتقدير

البيانات الشخصية

ذكر

أنثى

الجنس: أنثى

أكثر من 40 سنة

30 سنة الى غاية 40 سنة

السن: أقل من 30 سنة

أكثر من 10 سنوات

5 سنوات الى 10 سنوات

الاقدمية: أقل من 5 سنوات

الحالة العائلية:

متزوج

أعزب

أعزب

استبيان ظروف العمل:

البند	العبارة	نعم	أحيانا	لا
1	تشعر بالاختناق لسوء التهوية في بعض قاعات العلاج			
2	تهتم إدارة المستشفى بتوفير بيئة صحية مناسبة للعمل من حيث الضوضاء			
3	تهتم إدارة المستشفى بتوفير بيئة صحية مناسبة للعمل من حيث الحرارة			
4	الإضاءة متوفرة في جميع مصالح المستشفى بشكل يمكنك من أداء مهامك بدقة			
5	تتوفر المصالح التي تعمل فيها على تهوية مناسبة			
6	تقلل الضوضاء في تركيزك أثناء أداء المهام الموكلة إليك			
7	يمكنك التدخل في كمية العمل الموكلة إليك			
8	يتم توزيع ساعات العمل بطريقة عادلة			
9	الاتصال بين الهيئة الإدارية والمهنية التمريضية بطريقة سلسة			
10	توفر لك إدارة المستشفى وسائل الوقاية المهنية اللازمة لأداء المهام			
11	ترى أن الإدارة تدعم الممرضين بشكل كاف من حيث التدريب			
12	يؤثر نظام المناوبة على الحياة الشخصية لديك			
13	تشعر بالاستياء في حال عدم وجود تفاعل بينك وبين أفراد جماعة العمل			
14	يؤثر التعامل اليومي مع المرض وحالات الطوارئ في محتك النفسية			
15	تشعر بالإرهاق بسبب طبيعة عملك			
16	تتلقى على الدعم الكاف في طرف زملائك في العمل عندما تواجه مواقف صعبة			
17	تتعرض إلى مواقف عدوانية من قبل المرضى أو عائلاتهم			
18	تجد صعوبة في التوفيق بين حياتك الشخصية والمهنية			

استبيان الصحة النفسية:

البند	العبارة	نعم	أحيانا	لا
1	يشعر بالرضا عن نفسك بالرغم من ضغوط الحياة التي نعيشها			
2	تشعر بالراحة النفسية معظم الوقت			
3	تتمتع بتغيير ذاتي إيجابي			
4	تتعامل مع الضغوط			
5	تتمكن من التحكم في مشاعرك السلبية عند مواجهة الصعوبات			
6	لديك قدرة جيدة في الإسترخاء والتخلص من القلق			
7	تستطيع التعامل مع التغيرات في حياتك دون الشعور بالإحباط			
8	تشعر بأنه لديك شبكة دعم اجتماعي قوية من العائلة أو الأصدقاء			
9	تشعر بالعزلة الاجتماعية			
10	تستمتع بعلاقات ايجابية مع زملائك في العمل			
11	تحقق توازن في حياتك الشخصية والمهنية بكل سهولة			
12	تتمكن من التعبير عن مشاعرك وأفكارك بسهولة			
13	تشعر أنك تحقق مكانة اجتماعية مهمة من خلال عملك			
14	يسعدك مواساة المرضى في الحالات الحرجة			

			تشعر بالرضا عن عملك	15
			تستطيع التعامل مع ضغوط العمل دون أن يؤثر ذلك في صحتك النفسية	16
			تحصل على دعم كاف من قبل زملائك في العمل عند الحاجة	17
			تشعر بالإجهاد العاطفي بسبب طبيعة عملك	18
			تشعر بالتقدير والاحترام في بيئة عملك	19
			تشعر أنك مرهق طوال الوقت بسبب بيئة عملك	20
			تفكر في ترك وظيفتك بسبب الضغوط اليومية التي تعيشها	21

l'organigramme CHU de Tizi-Ouzou:

