

جامعة هولود معمر بن زياد
كلية العلوم والإنسانية والتمهاعية
قسم علم النفس



عنوان الذاكرة:

مصدر الذاكرة، واستراتيجيات الذاكرة، لدى العمال المصريين بالصمم الجفئي.

دراسة ميدانية في علم النفس لطلاب الجامعة (METAL SOUDE)، ورش نقل حجم وتحويل للمعادن (R.C.M.G)
داير قنوع، وولي قنوع، وولي قنوع.

الذاكرة هي عملية تخزين المعلومات، وهي عملية عقلية، وهي عملية عقلية.

تحت إشراف أستاذة:

- زوي رعو

اعلام الطالبين:

السعيد قارة
- حسون قاصر

السنة الجامعية: 2019/2018

كلمة الشكر

أشكر الله العلي القدير على توفيقه في إتمام هذا العمل، فهو عز وجل أحق بالشكر والحمد سبحانه وتعالى.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساعدني من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل المتواضع وأخص بالذكر:

أستاذي المشرف "علو زوهير" الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة، جزيل الشكر والعرفان وخالص التقدير على رحابة صدره ونبيل أخلاقه.

- كل أساتذة علم النفس العمل والتنظيم الذين كانوا نعمة الأساتذة.

شكرا إليكم جميعا.



الهداء

بكل حب و نبض و تردد أنفاس أهدي ثمرة جهدي و عملي هذا

إلى من لا يطيب لي العيش إلا بهم و بينهم العائلة الكريمة.

إلى من قاسموني حلوة الحياة و مرها و بهم اشد أزري إخواني و أخواتي

أطال الله في عمرهم.

و إلى كل الأصدقاء و الأقارب الذين كانوا لي سندا في اداء هذه العمل المتواضع سوآءا

من بعيد أو من قريب.

السعيد

الهداء

أهدي هذا العمل المتواضع الي:

أقدس وأعز ما أملك في الوجود منبع الحب والحنان وأغلى كلمة نطقها اللسان
"أبي" التي سهرت الليالي من أجل تربيته وتعليمي وعلمته
معنى الصبر والكفاح.

التي من تكبد المصاعب من أجل راحتي وأثار دربي، التي من جعلني كبيراً قبل أن
أكبر "أبي" العزيز.

التي أغلى من ترجمته معصومي "مراد"، واختي "سامية"

والتي كل أصدقائي الذين كانوا لي سنداً في إنجاز هذا العمل المتواضع.

حسين

ملخص الدراسة

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الوطنية (MEATAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G)، بدائرة بوغني، حيث سعى الباحث من خلال تطبيق مقياس الدراسة المتمثلة في مقياس الإعاقة السمعية لـ " نريرون شاو" (1964) ومقياس مصادر الضغط المهني المتكون من 45 سؤال والمتكون من 9 أبعاد ولكل بعد له 5 بنود وتتمثل هذه الأبعاد في (العبء الوظيفي. غموض الأدوار وتعددتها، العلاقات الإنسانية، تقييم الأداء، الدعم الإداري "طبيعة الإشراف"، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل المادية "تصميم مكان العمل"). وأيضا مقياس استراتيجيات المقاومة لضغط المهني لـ " اندلر وباركر" (1990) وهو مقياس يبين الطريقة التي يستعملها الافراد لمواجهة الضغوطات المختلفة و بني هذا المقياس على 48 سؤال وعلى ثلاثة محاور وهي الاستراتيجية المركزة على الانفعال، التجنب والمهمة ولكل محور له 16 بندا متعلقا به (عدم التسلسل في البنود). والهدف من هذه المقاييس الثلاثة هو معرفة هل هناك أفراد يعانون من الصمم الجزئي؟ وما مستوى الضغط، وأهم المصادر التي يعانون منها عند أدائهم لعملهم؟ وماهي الاستراتيجيات التي يعتمدون عليها لمقاومة هذه الضغوط؟. حيث تكون مجتمع الدراسة من 74 عامل أين قام الباحث بتوزيع عليهم المقاييس الثلاثة من أجل التعرف على الأفراد الذين يعانون من الإعاقة السمعية الجزئية، وتوصلت النتائج إلى أن هناك 8 أفراد من أصل 74 يعانون من هذه الإصابة أين تجاوزت درجة إجابتهم على المقياس الإعاقة السمعية 30 درجة وهي الدرجة المبنية عليه المقياس وبعد تحديد عينة البحث قمنا بجمع المعلومات وتقريرها بواسطة البرنامج الاحصائي (SPSS) تم التوصل إلى النتائج التالية:

يعاني العمال ذوي الإعاقة السمعية (الصمم الجزئي) من ضغط مهني مرتفع بمختلف مصادره في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" (R.C.M.G)، حيث توصلنا من نتائج الدراسة الى أن أفراد العينة يعانون من ضغط مرتفع مصدره بالدرجة الاولى ظروف العمل بمتوسط

حسابي قدر ب (18.25) و انحراف معياري (5.23) ويليه بعد تقييم الأداء ب متوسط حسابي (17.62) وانحراف معياري قدر ب (1.92) وبعدهما يأتي بعد العبء الوظيفي بمتوسط حسابي أشار إلى (17.37) وانحراف معياري قدر ب (2.72) .
أما من ناحية الاستراتيجيات التي يعتمدون عليها في مقاومة الضغوط الممارسة عليهم توصلنا الى النتائج التالية :

يركز العمال المصابون بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE)"ورشة تحويل وتلحيم المعادن" (R.C.M.G)، على استراتيجية مقاومة الموجهة نحو المهمة بدرجة الاولى بنسبة مئوية مقدرة ب (33.74)، وبمتوسط حسابي (50.62) وانحراف معياري قدر ب (7.34)، وفي الدرجة الثانية نجد الفئة التي تعتمد على الاستراتيجية المتمركزة نحو التجنب بنسبة مئوية قدرت ب (33.33) ومتوسط حسابي أشار إلى (50.00) وانحراف معياري (6.54)، أما الاستراتيجية المتعلقة ب الانفعال فأنت في المرتبة الأخيرة بنسبة مئوية قدرة ب (32.91) وبمتوسط حسابي قدر ب (49.37) وانحراف معياري تمثل في (6.23).

في الأخير يجب على المؤسسة، التحسين من ظروف العمل، وتقييم المخاطر المهنية، ووضع برامج تدريبية، واتخاذ استراتيجيات اللازمة لمساعد العمال على التعامل مع هذه الأخطار، والحد منها وتجنب الإصابة بالأمراض المهنية مستقبلا.

Résumé de l'étude :

Cette étude traite des sources de stress professionnel et des stratégies de résistance des travailleurs atteints de surdité partielle, Dans l'entreprise industrielle pour la soudure et la transformation des métaux (METAL SOUDE) de la wilaya de TIZI ZOUZOU Daira de BOGHNI, à travers L'application des tests d'étude, le test de la d ficiance auditive de NERBRUN SHAO (1964), ET le test des sources de stress professionnel Composé de 45 questions, Comprend 09 dimensions et chaque dimension comprend 05 éléments, représenté par (la charge fonctionnel, mystère et rôles multiples, relations humaines, évaluation des performances, soutien administratif "nature de la supervision", rendement physique, nécessité de développement professionnel, conditions de travail, environnement de travail physique "aménagement du lieu de travail").Et aussi le test des stratégies de résistance de la pression professionnelle de ANDRER et PARKER (1990), un test qui montre quels sont les différentes stratégies de défense que utilise les individus pour faire face au différentes pressions, Ce test est basé sur 48 questions et trois axes une stratégie centrée sur L' motions, L'évitement et la Tache, Et chaque stratégie est composée de 16 questions. Et l'application de ces trois tests a pour but d'identifier la présence de personnes souffrant de surdité partielle, et quels sont les sources des pressions professionnelles les plus importantes que subissent ces individus dans l'exercice de leur travail et en fin les stratégies sur lesquelles ils s'appuient pour faire face à ces pressions.

La population étudiée était composée de 74 travailleurs. Le chercheur leur a distribué trois tests afin d'identifier les personnes malentendantes. Les résultats ont montré que 8 personnes sur 74 souffrent de cette lésion et que leur degré de réaction à l'ampleur de la d ficiance auditive était supérieur à 30 degrés. Après la détermination de l'échantillon de recherche, nous avons collecté et entrée les données dans le logiciel statistique (SPSS). Les résultats suivants ont été obtenus :

Les travailleurs malentendants (surdité partielle) sont soumis à de fortes pressions professionnelles de diverses sources à l'Organisation industrielle de soudage et de transformation du métal ().en première position les conditions de travail avec une moyenne arithmétique de (18.25) et un écart-type de (5.23). Suivi de l'évaluation des performances avec une moyenne arithmétique (17,62) et un écart type estimé à (1,92), suivi de la charge fonctionnelle avec une moyenne arithmétique (17,37) et un écart type estimé à (2,72).

En ce qui concerne les stratégies dont ils dépendent pour faire face aux pressions qui leur sont exercées, nous avons obtenu les résultats suivants :

Les travailleurs atteints de surdité partielle de la Société industrielle de transformation du métal et du soudage se concentrent en première position sur la stratégie de résistance axée sur la tâche avec un pourcentage de 33,74, une moyenne de 50,62 et un écart-type de 7,34. Puis La stratégie axée sur l'évitement avec un pourcentage de (33,33) et une moyenne arithmétique de (50,00) et un écart type (6,54), tandis que la stratégie relative à l'émotion se classait dernière avec un pourcentage de (32,91) et une moyenne arithmétique de (49,37). Et un écart-type de (6.23).

Enfin, l'entreprise doit améliorer les conditions de travail, évaluer les risques professionnels, élaborer des programmes de formation et adopter les stratégies nécessaires pour aider les travailleurs à faire face à ces risques, à les réduire et à éviter de futures maladies professionnelles.

الفهرس:

كلمة الشكر.....	ا
اهداء.....	ب
ملخص الدراسة باللغة العربية.....	ث
ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.....	ح
فهرس الموضوعات.....	د
فهرس الجداول.....	خ
فهرس الاشكال.....	ص
فهرس الصور.....	ص
مقدمة.....	ض

الفصل الاول: الاطار العام لإشكالية البحث

1- إشكالية البحث.....	ص 18
2- فرضيات الدراسة.....	ص 23
3- أسباب اختيار الموضوع.....	ص 23
4- أهمية الدراسة.....	ص 24
5- اهداف الدراسة.....	ص 24
6- تحديد الفاهيم الإجرائية.....	ص 24
7- الدراسات السابقة.....	ص 26

الفصل الثاني: مصادر الضغط المهني و استراتيجيات المقاومة، لدى العمال ذوي الاعاقة السمعية.

1- الضغط المهني.....	ص 43
1-1 مفهوم الضغط المهني.....	ص 43

- 2-1 النظريات المفسرة للضغط المهني.....ص 45
- 3-1 مراحل حدوث الضغط المهني.....ص 48
- 4-1 عناصر الضغط المهني.ص 50
- 5-1 مصادر الضغط المهني.....ص 54
- 6-1 عواقب الضغط المهني.....ص 66
- 2- استراتيجيات المقاومة**ص 71
- 1-2 تعريف الاستراتيجية.....ص 71
- 2-2 تعريف المقاومة.....ص 72
- 3-2 مميزات استراتيجيات المقاومة.....ص 73
- 4-2 تصنيفات استراتيجية المقاومة.....ص 76
- 5-2 نماذج المقامة حسب الباحث " لازاروس":.....ص 78
- 6-2 طرق علاج الضغوط المهنية و إدارتها.....ص 79
- 7-2 الاستراتيجيات التنظيمية.....ص 82
- 3- الإعاقة السمعية (الصمم)**.....ص 86
- 1-3 تشريح فيزيولوجية الأذن.....ص 86
- 2-3 الإعاقة السمعية.....ص 89
- 3-3 تصنيفات الإعاقة السمعية.....ص 90
- 4-3 أسباب الإعاقة السمعية.....ص 92
- خلاصة الفصل.....ص 92

الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة.

- تمهيد.....ص 94
- 1- التذكير بالفرضياتص 94
- 2- منهج الدراسةص 95
- 3- الدراسة الاستطلاعية.....ص 95
- 4- المعاينةص 99
- 5- ادوات جمع البياناتص 106
- 6- الأساليب الاحصائيةص 115

الفصل الرابع: عرض و تحليل و مناقشة النتائج.

- تمهيد.....ص 117
- 1- عرض النتائج المتعلقة بمقاييس البحث.....ص 117
- 1.1. عرض نتائج مقياس مصادر الضغط المهني.....ص 117
- 2.1. عرض نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة.....ص 119
- 3.1. عرض نتائج مقياس الاعاقة السمعية.....ص 120
2. عرض نتائج فرضيات البحث.....ص 121
- 1.2. عرض نتائج الفرضية الاولى.....ص 122
- 2.2. عرض نتائج الفرضيات المتعلقة باستراتيجيات المقاومة.....ص 124
3. مناقشة النتائج.....ص 127
- 1.3 مناقشة نتائج الفرضية الأولى.....ص 127
- 2.3 مناقشة نتائج الفرضية الثانية ،الثالثة والرابعة.....ص 128

4- مناقشة الفرضيات.....ص 130

4-1 الفرضية الأولى.....ص 130

4-2 الفرضيات الثانية، الثالثة، الرابعة.....ص 131

الاستنتاج العام.....ص 133

الاقتراحات.....ص 134

المراجع.....ص 136

الملاحق

فهرس الجداول

- جدول رقم (01) استراتيجيات التعامل مع الضغط ص 83
- جدول رقم (02) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب العمر ص 99
- جدول رقم (03) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي ص 100
- جدول رقم (04) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الاقدمية ص 101
- جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب العمر ص 103
- جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب مستوى التعليمي ص 104
- جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية ص 105
- جدول رقم (08) ثبات وصدق مقياس استراتيجية المقاومة بطريقة التجزئة النصفية ص 108
- جدول رقم (09) الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس استراتيجيات المقاومة ص 109
- جدول رقم (10) ثبات وصدق مقياس مصادر الضغط المهني بطريقة التجزئة النصفية ص 111
- جدول رقم (11) الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس مصادر الضغط المهني ص 112
- جدول رقم (12) ثبات وصدق مقياس الاعاقة السمعية بطريقة التجزئة النصفية ص 113
- الجدول رقم (13) الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس الاعاقة السمعية ص 114
- جدول رقم (14): نتائج مقياس مصادر الضغط المهني لمجتمع البحث ص 117
- جدول رقم (15): نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة لمجتمع البحث ص 119
- جدول رقم (16): نتائج مقياس الاعاقة السمعية لمجتمع البحث ص 120
- جدول رقم (17) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي) ص 121
- جدول رقم (18) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي) حسب متغير العمر ... ص 121

- جدول رقم (19) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي)
حسب متغير مستوى التعليمي..... ص 122
- جدول رقم (20) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي)
حسب متغير الاقدمية ص 123
- جدول رقم (21) نتائج مقياس مصادر الضغط المهني (المصابين بالصمم الجزئي)..... ص 124
- جدول رقم (22) نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة (المصابين بالصمم الجزئي)..... ص 125
- جدول رقم (23) نتائج مقياس مصادر الضغط الهني (المصابين بالصمم الجزئي)
(نتائج الفرضية الاولى)..... ص 127
- جدول رقم (24) نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة (المصابين بالصمم الجزئي)
(نتائج الفرضيات الثانية ، الثالثة ، الرابعة)..... ص 129

فهرس الاشكال

- شكل رقم (01) نموذج ماك لين للضغط المهني..... ص 46
- شكل رقم (02) نظرية " توركوت " للضغط المهني..... ص 47
- شكل رقم (03) عناصر الضغط المهني..... ص 53
- شكل رقم (04) أثر الضغوط المهني على الأداء..... ص 70
- شكل رقم (05) اعمدة بيانية لتوزيع افراد مجتمع البحث حسب العمر..... ص 100
- شكل رقم (06) اعمدة بيانية لتوزيع افراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي..... ص 101
- شكل رقم (07) اعمدة بيانية لتوزيع افراد مجتمع البحث حسب الاقدمية..... ص 102
- شكل رقم (08) اعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر..... ص 103
- شكل رقم (09) اعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي..... ص 104
- شكل رقم (10) اعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الاقدمية..... ص 105
- شكل رقم (11) اعمدة بيانية لنتائج مقياس مصادر الضغط المهني لمجتمع البحث..... ص 118
- شكل رقم (12) اعمدة بيانية لنتائج مقياس استراتيجيات المقاومة لمجتمع البحث..... ص 119
- شكل رقم (13) اعمدة بيانية لنتائج مقياس مصادر الضغط المهني (المصابين بالصمم الجزئي).. ص 124
- شكل رقم (14) اعمدة بيانية لنتائج مقياس استراتيجيات المقاومة (المصابين بالصمم الجزئي)... ص 126

فهرس الصور

- صورة رقم (01) التشريح الفيزيولوجي للاذن ص 89
- صورة رقم (02) توضح لوحة التحكم في درجات الحرارة في الفرن لتحويل المعادن..... ص 98
- صورة رقم (03) فرن لتحويل المعادن..... ص 98
- صورة رقم (04) تطبيق هاتفي لقياس مستوى الضوضاء ص 98

مقدمة

تفرض الحياة المعاصرة متطلبات وظروف جديدة ومتغيرة باستمرار تساهم في معايشة الأفراد للضغوطات المختلفة، في البيت وفي المدرسة وفي الشارع وفي العمل، هناك من يستطيع التوافق معها والتغلب عليها مستعينا بمختلف الطرق والوسائل التي تساعده على ذلك، وهناك من يستسلم لها فيقع فريسة للاضطرابات النفسية وسوء الصحة النفسية والجسدية.

يعتبر التغيير السريع والمستمر من أهم سمات هذا العصر فإن ميدان العمل يعد ميدانا خصبا لمثل هذه التغيرات والتجديدات، لذلك نجد مختلف الفئات المهنية والعمرية تقع عرضة للضغوطات بمختلف أشكالها، وهذه الآثار قد تترك آثارها سواءا على الفرد أو على المنظمات التي يعملون فيها، أو على المجتمع الذين يعيشون فيه بصفة عامة وتعتبر هذه الضغوطات على حسب الباحثين أمثال "بار- أون" على أنه مقاتلا صامتا لذلك بات هناك إقتناع بضرورة البحث عن الكيفية يدير بها الأفراد، هذه الضغوطات بنجاح.

تعد المؤسسات الصناعية والإنتاجية أكثر تعرضا للضغوطات لكون العمال يتعاملون مع الآلات باستمرار وهذا ما لاحظناه في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) حيث يتعرض فيها الموظفون لمواقف حرجة وطارئة في بعض الأحيان، وتختلف طريقة المقاومة من شخص لآخر داخل هذه المؤسسة مثلا من الشخص الذي لديه خبرة طويلة وطريقة المقاومة للضغوط تكون مختلفة عن الفرد الجديد في العمل ونحن في هذه الدراسة سنقوم بدراسة ظاهرة جديدة في عالم الصناعة وهم الفئة المصابة بالصمم الجزئي وهدفنا هو معرفة مستوى الضغط عندهم والطرق التي يعتمدون عليها من أجل مقاومة هذه الضغوط وتكون هذه الاستراتيجيات موجهة نحوى المهام أو المركزة على الانفعال أو على التجنب فكل عامل يستعمل استراتيجية موجهة حسب فعليته و قدرته وذلك من أجل تقليص من حدة الضغط ولمعرفة هذه النقاط والكشف عليها قمنا في هذا البحث الذي يتكون من قسمين :قسم نظري وآخر تطبيقي.

الجانب النظري ينقسم بدوره إلى فصلين: الفصل الأول: خصصناه للإطار العام للإشكالية بحيث طرحنا مشكل وحددنا فرضيات البحث والأهمية والأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا النوع من البحوث ومن ثم قدمنا المفاهيم الأساسية للبحث وعرضنا الدراسات السابقة.

الفصل الثاني: خصصنا هذا الفصل لدراسة المتغيرات الثلاثة المتمثلة في مصادر الضغط المهني واستراتيجية المقاومة وأخيرا الإعاقة السمعية ففي بداية الفصل عرفنا الضغط وعرضنا النظريات المفسرة له ومراحل حدوث الضغط المهني، وفي القسم الثاني تطرقنا إلى استراتيجية المقاومة، حيث عرفنا الاستراتيجية والمقاومة وبعده أنواعها وتصنيفاتها، وأهم النماذج وطرق علاج الضغوط المهنية وفي القسم الأخير من الفصل قدمنا تعريفاً حول الأذن وأهم استراتيجياته وتعريف الإعاقة السمعية وتصنيفاتها وأهم الأسباب التي تؤدي حدوثها.

أما فيما يتعلق بالجانب التطبيقي قسمناه بدوره إلى فصلين :

الفصل الثالث: خصص للإجراءات المنهجية، كتعريف بمنهج البحث والدراسة الاستطلاعية مكان وزمان إجراء البحث ومن بعد ذلك اختيار مجتمع البحث وعينته وقدمنا أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة.

الفصل الرابع: هو الجزء الأخير من البحث، قمنا فيه بعرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها، وفي نهاية الفصل توصلنا إلى استنتاج عام و تقديم بعض الاقتراحات.

الفصل الأول: إطلالة على عوامل الإشكالية

1 إشكالية البحث

2 فصول دراسية

3 أساليب البحث الموضوع

4. أهداف الدراسة

5. أهمية الدراسة

6. توجيه للمفاهيم الإجرائية

7. الدراسات السابقة

1- إشكالية البحث:

تحتل المؤسسة أهمية في حياة المجتمع، حيث أخذت في السيطرة على معظم النشاطات الاجتماعية، وبالتالي تحولت النظرة إلى المؤسسات لكونها طاقة إنسانية وحيوية تساهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات، وباعتبار الفرد عنصر مهم في العملية الإنتاجية وعنصر هام لقيام هذه المؤسسات، فهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والذهنية يصعب التعايش والتكيف معها، واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها أن تولد ضغطا رهيبا لدى العمال (محمود المرسي ثابت وعبد الرحمان إدريس، 2002، ص 513).

من الملاحظ أن من أبرز المشاكل والأمراض النفسية التي كثيرا ما تصيب الأفراد العاملين في مختلف القطاعات المهنية صناعية أو اقتصادية وخدمائية أو تربية، نجد ما يسمى بالضغط المهني والتي تعد من أحد المعوقات التي كثيرا ما تعيق السير الحسن لمختلف الأنشطة أو مختلف المهن الإنتاجية.

لقد أصبح موضوع الضغوط المهنية (**occupational stress**) مجال إهتمام الكثير من الباحثين في فروع مختلفة من فروع العلم، وذلك لآثار المترتبة عن هذه الضغوط مع الفرد والمؤسسة والتي تنعكس بالسلب على أداء العاملين وعلى شعورهم بعدم الرضى عن العمل (دكتور طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 214).

لقد تم رصد هذه الظاهرة تحديدا لدى مقدمي الخدمات الإنسانية في مجالات الرعاية الاجتماعية في العديد من الدول المتقدمة و النامية على حد سواء ، بحيث تنتشر الظاهرة في مختلف البيئات التنظيمية على المستوى العالمي، كما أنها مرشحة للتطور زمنيا ومكانيا ففي عام (1996) بلغت نسبة من يعتبرون أعمالهم ضاغطة في القطاع الصحي بالاتحاد الأوروبي (28) من إجمالي عدد العمال المهنيين، وأوضحت النتائج النهائية لتقرير نوعي تحرر عام (1999) للرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية عن مستخلصات البحوث

التي تناولت ضغوط العمل في البيئة التنظيمية الأمريكية أن نسبة (40) من المهنيين يعتبرون أعمالهم بمثابة مصدرا أساسيا للشعور بالضغط .

كما أجريت دراسة (1999) على العاملين في القطاع الصحي والصناعي باليابان، حيث تبين أن النسبة ارتفعت من (33) سنة (1982) الى (44) سنة (1997) وهو ما يشير إلى تنامي مستويات وأشكال الضغط باستمرار عن (علو زوهير، 2015، ص18).

هذه الضغوط لا تأتي فرادى لها أسباب ومصادر حدوثها ومصادر الضغط المهني تختلف من منصب لآخر ونحن في هذا البحث نتطرق إلى أهم المصادر التي يعاني منها العمال وإذا نظرنا إلى الأمراض المهنية الأكثر شيوعا فنجد أن مصدرها هو المرتبط بظروف العمل وينشأ المرض المهني نتيجة التعرض لمخاطر مثل التسمم، التعرض للغبار أو رذاذ أو أبخرة، بعض المواد الضارة كالزئبق والرصاص وهذه بعض الأمراض المهنية الناجمة عن عوامل كيميائية، كما يتعرض بعض العاملين لمخاطر التعامل الطويل على الحاسوب ونتج عنه عددا من الأوبئة المهنية مثل: تصلب الظهر، آلام الرقبة والكتف والإصابة بإجهاد العين وأيضا التعرض المستمر للضوضاء الذي قد يصيب العامل بصمم المهني (عسكر علي، 2003، ص 12).

اهتمت الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية بالولايات المتحدة الأمريكية (1999) على الكثف على مستويات ضغوط العمل لدي العاملين في بعض المؤسسات الصحية الأمريكية، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (1000) عامل تم انتقاءهم بطريقة عشوائية من بين العاملين في وظائف متعددة (أطباء وهيئة تمريض وفنيين ومهنيين) في المستشفيات الحكومية والخاصة والتأمين الصحي بالولايات المتحدة الأمريكية، وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية: أن (40) من أفراد عينة هذه الدراسة يعتبرون أعمالهم ضاغطة، وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستويات وأشكال ضغط العمل، وكانت الفروق لصالح هيئة التمريض مقارنة بالأطباء والفنيين وتحصلت أيضا

الدراسة على وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستويات وأشكال ضغط العمل تعزي لمتغير نوع المستشفى وكانت الفروق لصالح العاملين في المستشفيات الخاصة مقارنة بالمستشفيات العامة والتأمين الصحي (NICOLE MORHOND, 2009,) (P 124).

تعتبر ظروف العمل أحد أكثر العوامل المسببة للضغط المهني ومصدر الضوضاء أكثرها في المجال الصناعي، وهي تلك الأصوات الضارة والغير مرغوب فيها في البيئة ومعدلها يقاس بـ دسبل (DBL) إذا تجاوز هذا المعدل درجة التسعون يبدأ بالتأثير على الفرد العامل منه ما هو نفسي وما هو عصبي، وما هو فيزيولوجي، كما أنها تؤثر بطريقة غير مباشرة على الحياة الاقتصادية والاجتماعية حيث تشكل الضوضاء مصدراً آخر من مصادر الضغط المهني على الإنسان الذي يؤثر بدوره على الصحة النفسية وهذا على مدى مدة زمنية طويلة (وفاء إمام، 2002، ص3).

تتعدد أسباب الإعاقة السمعية ما بين وراثية جينية أو مكتسبة ، ويرجع ذلك إلى تعقد تركيب الأذن وتعدد مصادر الأمراض التي تصيب الأذن ما بين وراثية - التهابات - ضوضاء أو أورام؛ وفي دراسة للمركز القومي للإحصاءات الصحة العالمية 1994 عن الأسباب المؤدية إلى الإعاقة السمعية لدى البالغين كانت كالآتي: الشيخوخة (28%) الضوضاء (23.4%)، التهابات الأذن (12%)، والأصوات الحادة الفجائية (10.2%) إصابات الأذن (4.9%)، الولادة (4.4%)، أسباب أخرى غير السابقة (16.8%)

وفي دراسة قام بها ليلمور وآخر (Lillemor et al. (1996) توصلوا فيها أن هناك علاقة قوية وواضحة بين التعرض للضوضاء وفقدان السمع ومرض طنين الأذن، وذكر أن 50% من العاملين في الصناعات التي بها ضوضاء وصخب ويتعرضون لمدة 8 ساعات يوميا للضوضاء يعانون من ضعف في السمع بدرجة خفيفة وأن 25% منهم لديهم ضعف سمع متوسط، و 25% لديهم ضعف سمع حاد. ولذلك يتضح أن للضوضاء تأثير قوي على عملية

السمع، حتى أنه يعد من أهم وأقوى الأسباب المؤدية إلى الضعف السمعي. (عيد جلال علي ابو حمزة، 2010)

الضوضاء له تأثير بالغ على الجهاز العصبي السمعي لدى العمال، الذين يتعرضون إليه ولقد أكدت الدراسات الحديثة إلى أن هناك واحد من بين خمسة عمال يصاب بالصمم ولا بأس في هذا الصدد أن تقوم بعرض مقياس ضعف السمع، وذلك عن طريق عرض التصنيف ودرجة السمع، ويكون السمع طبيعي عندما تكون درجة الضوضاء تتراوح ما بين (05-25) وعندما تصل الدرجة إلى (26-40) يكون السمع ذو ضعف بسيط ويكون ضعف السمع متوسط، عندما تكون الدرجة بين (41-55) وعندما ترتفع الدرجة إلى (56-70) يكون ضعف السمع شديد، ونلاحظ أن كلما ارتفعت درجة الضوضاء ترتفع معها درجة ضعف السمع، ويكون السمع ضعيف جدًا عندما ترتفع الدرجة إلى (71-90) وعندما تكون الدرجة (90-120) تحل إلى احتمالية تامة بالإجابة بالصمم. (وفاء إمام، 2002، ص79).

في سبل التعامل مع هذه الضغوط ومصادرها والتعامل مع مختلف آثارها السلبية على الجانب النفسي والجسدي، بالتحقيق من هذه الآثار يستعمل العامل عدة أساليب معرفية وسلوكية تعرف باستراتيجيات المقاومة، حيث نجد البعض يركزون على استراتيجيات موجهة نحو الأنفال، والبعض الآخر يستخدمون استراتيجيات موجهة نحو المشكل، واعتمادا على هذه الأساليب نجد بعض العمال يواجهون الضغوط بفاعلية ونجاح فهذه الاستراتيجيات يستعملها العامل مع الأوقات والظروف العصيبة التي تحدث أثناء العمل وبعده وهي تبين كيفية مواجهة العامل للمتغيرات سواء كانت داخلية أو خارجية، وكل هذا من أجل أن يحقق العامل تكيفه مع محيط عمله ومع المحيط الخارجي. (طه عبد العظيم حسين، 2000، ص79).

من هذا الجانب نجد دراسة لازاروس وفولكان (LAZARUS & FOLKMAN (1980) التي أقيمت على (100) فرد تتراوح أعمارهم بين (45-65) سنة، قصد الكشف عن الطرق التي يقاومون بها فئة متنوعة من الوقائع الحياتية، وقد قدمت من أجل ذلك قائمة استراتيجيات مقاومة المفروضة بين أشكال المواجهة التي تتركز على الانفعال وأشكال المواجهة التي تتركز على المشكل (المهمة)، وقد بينت هذه الدراسات أن أشكال المواجهة نحو المشكل يكثر اللجوء إليها عند الوضعيات التي تقدر على أنها وضعيات قابلة للتغيير في حين أن أشكال المقاومة المركزة على الانفعال، تظهر أكثر عندما يتعلق الأمر بوضعيات قدرت على أنه على سبيل متغيرها وأنه ليس هناك إجراء ما من شأنه أن يزيح الخطر أو الأذى الناجم عنها. (إزروق فيزة، 1997، ص 49).

ما يهمننا في هذا الصدد هي مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى العمال المصابين بالصمم الجزئي، في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" (R.C.M.G) بدائرة بوغني ولاية تيزي وزو، ونظرا للدور الذي يقوم به العامل في العملية الإنتاجية وجب البحث عن أهم المشاكل والعوائق التي يمكن أن يتعرض لها وهو يقوم بأداء مهامه، واستنادا إلى ما سبق ذكره تم طرح التساؤلات التالية:

- هل يعاني العمال ذوي الإعاقة السمعية (الصمم الجزئي) من ضغط مهني مرتفع في مختلف مصادره في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE). في ورشة تلحيم و تحويل المعادن (R.C.M.G) ؟

- ماهي استراتيجيات المقاومة التي يعتمد عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G) لمقاومة الضغط المهني؟

2 - فرضيات البحث:

- يعاني العمال ذوي الإعاقة السمعية (الصمم الجزئي) من ضغط مهني مرتفع بمختلف مصادره في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" (R.C.M.G).
- يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على التجنب في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" (R.C.M.G).
- يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على الانفعال في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" (R.C.M.G).
- يركز العمال المصابين بالصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على المهمة في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" (R.C.M.G).

3-أسباب اختيار الموضوع:

- إن من أهم الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ما يلي:
- التطور التكنولوجي المستمر الذي أدى إلى تعدد مصادر الضغط المهني.
- انتشار ظاهرة الضغط المهني على العمال في جميع المؤسسات والمنظمات بحيث أصبح من مشاكل العصر.
- كون الضغط يعيق أداء العامل والعملية الإنتاجية من ناحية الكمية والنوعية مما يؤثر سلبا على المؤسسة.

- الانتشار الواسع لظاهرة الصمم المهني في العقود الأخيرة.

4- أهمية البحث:

تكمن أهمية هذا البحث في الإشكالية المطروحة، حيث أنها تبحث في استراتيجيات مقاومة الضغط المهني لدى العمال المصابين بالصمم الجزئي في التعامل مع المشكلات المهنية التي تواجههم في عملهم فتساعدهم على التخفيف من الضغوط التي تتعرض إليهم أثناء أداء المهام، لذلك نبرز أهمية هذه الدراسة من خلال إثراء البحث العلمي بالدراسات التي تتضمن هذه الاستراتيجيات قصد التخفيف من الضغوط المهنية والمشكلات التي تواجه العمال المصابين بالإعاقة السمعية .

5- أهداف البحث:

- تقديم صورة واضحة للمسؤولين عما يسببه الضغط المهني.
- مساعدة العمال المصابين بالصمم الجزئي من اختيار الاستراتيجية المناسبة لتخفيض من هذه الضغوط، والتعرف على أهم الاستراتيجيات التي يعتمدون عليها لمواجهة الضغوط .
- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى العمال المصابين بالصمم الجزئي.

6- تحديد المفاهيم الاجرائية

6-1 استراتيجية المقاومة:

إجرائيا:

هي الأساليب المستعملة أو المستخدمة لمواجهة الأحداث الضاغطة، وهي الدرجة التي يتحصل عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية، "ورشة تحويل و تلحيم المعادن" على أبعاد مقياس استراتيجيات المقاومة المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في بعد المهمة، الانفعال، التجنب.

المهمة : وهو أسلوب إيجابي، يعني التعامل مع الوضعية أو الحدث الضاغط للوصول إلى معالجة المشكل، وهي الدرجة التي يتحصل عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" على بعد المهمة لمقياس استراتيجيات المقاومة المطبق في الدراسة.

الانفعال: وقد يكون أسلوب إيجابي أو سلبي يعني ردود الافعال الانفعالية المترتبة على الموقف الضاغط، وهي الدرجة التي يتحصل عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" على بعد الانفعال لمقياس استراتيجيات المقاومة المطبق في الدراسة

التجنب : وهو أسلوب سلبي يعني الهروب من مواجهة الوضعية الضاغطة بحثا عن المساعدة الاجتماعية أو التسلية، وهي الدرجة التي يتحصل عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" على بعد التجنب لمقياس استراتيجيات المقاومة المطبق في الدراسة .

2-6 مصادر الضغط المهني

إجرائيا:

هي الدرجة التي يتحصل عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" على مجموع أبعاد مقياس مصادر الضغط المهني، المطبق في هذه الدراسة والمتمثلة في (العبء الوظيفي غموض الدور، العلاقات الإنسانية، تقييم الأداء، الدعم الإداري للمردود المادي، الحاجة للتطور المهني، ظروف العمل، بيئة العمل المادية).

3-6 الإعاقة السمعية

إجرائيا:

هي الدرجة التي يتحصل عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) في "ورشة تلحيم وتحويل المعادن" على مقياس الإعاقة السمعية.

7- الدراسات السابقة:

تتمثل الدراسات السابقة مصدر لرصد الظاهرة، وتحديد موقعها من الإنتاج الفكر النفسي فكان الاهتمام في الدراسة الراهنة منصبا على عرض الدراسات السابقة لاستنباط فروض الدراسة، وتحديد موقع هذه الدراسة الراهنة من الدراسات السابقة، وذلك لبيان أوجه الاختلاف والاتفاق بينهما وهو ما يدفعنا الآن إلى استعراض الدراسات الخاصة بالضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى المصابين بالصمم الجزئي.

1- الدراسات المتعلقة باستراتيجية المقاومة

7-1-1 الدراسات العربية

-دراسة منى محمود (2002):

بعنوان أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب المرحلتين الإعدادية والثانوية، دراسة مقارنة بين الريف والحضر، بهدف التعرف على أساليب مواجهة الضغوط لدى طلاب المرحلتين باستخدام مقياس أساليب مواجهة الضغوط من إعداد الباحثة على عينة بلغت (1073) طالبا وطالبة من مرحلتين، بمحافظة القاهرة والمنوفية مستوى أعمارهم بين (12-18) سنة وتوصلت الباحثة إلى أن الأساليب السلبية في مواجهة الضغوط قد احتلت المراكز الأولى في الترتيب العام لأساليب مواجهة الضغوط (الإنكار، الاستسلام، لوم الذات، التنفيس الانفعالي)، كما كشفت عن وجود فروق دالة إحصائيا بين عينتي بحث الطلاب والطالبات

ووجود فروق دالة إحصائياً بين طلاب المرحلة الإعدادية والثانوية في (15) أسلوب من أساليب المواجهة (حسن مصطفى عبد المعطي، 2006، ص، 122).

دراسة الهنداوي (1994)

تحت عنوان استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل، هدفت الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل وكذلك قياس العلاقة بين ضغط العمل وبعض المتغيرات، كما كان من أهدافها تقديم بعض الاستراتيجيات للتعامل مع مشكلة الضغوط وقد أجريت الدراسة على عينة من العاملين من جنسيات مختلفة يعملون في قطاع المستشفيات السعودية، وكان من نتائج الدراسة وجود فروق في إدراك الأفراد لمسببات ضغوط العمل وفقاً لجنسياتهم، وأن العاملين من غير السعوديين يشعرون بمستوى ضغط أعلى، كما أشارت الدراسة إلى بعض استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل ومنها العلاج الروحية والتغذية المرتدة الحيوية، نظم الحوافز وتقييم الأداء، وبرامج مساعدة العاملين (الضريبي، 2010، ص 683).

دراسة بن طاهر بشير (2005).

استراتيجيات التكيف مع مواقف الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة العامة على ضوء متغيري نمط الشخصية والدعم الاجتماعي، يهدف هذا على الكشف عن الدور الذي يقوم به الطراز السلوكي، نمط الشخصية والدعم الاجتماعي في إطار علاقات متبادلة مع مواقف الحياة الضاغطة والصحة العامة لدى الأساتذة.

تكونت عينة الدراسة من (450) أستاذ التعليم المتوسط والثانوي بمدينة وهران والجزائر أما أدوات الدراسة، استخدم الباحث مقياس الحياة الضاغطة والطراز السلوكي (أ - ب) لنمط الشخصية مقياس الدعم الاجتماعي ومقياس استراتيجيات التكيف، مقياس الصحة العامة.

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج نذكر منها، أن الأساتذة بصفة عامة يعانون من ضغوط عالية إلى حد ما، إن الإناث تميل إلى تبني طراز الشخصية "أ" وأكثر استخدام لاستراتيجيات التكيف السلبية ذات التوجه الانفعالي، أن الأساتذة من الفئة العمرية (41-50) أكثر معاناة من الأعراض المرضية، أن ذوي الخبرة الطويلة في التعليم بحاجة إلى الدعم الاجتماعي والمعاناة من الأعراض المرضية المرتفعة، وجود علاقة جدلية بين الضغط والصحة وأن المتمتعين بالصحة العامة يتميزون بصفات نمط "ب" ويشعرون بالكفاية للدعم الاجتماعي ويستخدمون استراتيجيات تكيف إيجابية، نفس الأمر بالنسبة للمقاومين للضغوط. (بن طاهر بشير، 2005، ص9).

7-1-2 الدراسات الأجنبية

-دراسة "سماري" و"فليسدوتر (1977):

هدفت الدراسة تقييم أسلوب المواجهة التكيف الانفعالي للمرضى وتمت الدراسة على (120) راشدا مريضا بالسكري النوع الأول (type1) باستخدام قائمة مواجهة الموقف الضاغطة، وقد دلت النتائج أن الذين يلجؤون لتفضيل استراتيجية التمركز حول المشكلة يتنبؤون بنتيجة انفعالية إيجابية ملائمة، فحين أن الذين اختاروا استراتيجية التمركز حول الانفعال، بينت النتائج أن لديهم في التكيف الانفعالي (حالات القلق والاكتئاب) (عزوز أسمهان، 2008، ص 08).

دراسة لازاروس وفولكمان (1980):

جرت الدراسة على (100) فرد تتراوح أعمارهم بين (45-65) سنة، قصد الكشف عن الطرق التي يقاومون بها فئة متنوعة من الوقائع الحياتية، وقد قدمت من أجل ذلك قائمة استراتيجيات مقاومة المفروضة والتي تحتوى على (69) بندا بين أشكال المواجهة التي تتركز على الانفعال وأشكال المواجهة التي تتركز على المشكل (المهمة)، وقد بينت هذه

الدراسات أن أشكال المواجهة نحو المشكل يكثر اللجوء إليها عند الوضعيات التي تقدر على أنها وضعيات قابلة للتغيير، في حين أن أشكال المقاومة المركزة على الانفعال تظهر أكثر عندما يتعلق الأمر بوضعيات قدرت على أنه على سبيل متغيرها وأنه ليس هناك إجراء ما من شأنه أن يزيح الخطر أو الأذى الناجم عنها. (إزرو قفيزة، 1997، ص 49).

-دراسة باتريسون ومكوبين (1987):

بعنوان أنماط التعامل المراهقين مع الأحداث الضاغطة، جرت هذه الدراسة على (467) من طلبة المرحلة الثانوية منهم (185) ذكرا و(241) من الإناث وطبقت عليهم أداة خاصة لقياس أساليب التعامل مع الضغوط، وكشفت الدراسة أن الأنماط الأكثر استخداما وشيوعا لدى العينة هي الاسترخاء والاستماع للموسيقى والسخرية، والقيام ببعض الأنشطة والجولات بعيدة كل البعد عن حل المشكلة أو تقييم الإيجابي لها، أما الأنماط الأقل استخداما متمثلة في طلاب المساعدة (جدو عبد الحفيظ، 2014، ص24).

دراسة تايلور وآخرون TAYLOR ET ALL (1992):

هدفت دراسة تايلور وآخرون إلى معرفة بعض استراتيجيات المواجهة الفعالة مع المشكلات المتعلقة بمرض السرطان، وضمنت الدراسة عينة قوامها (603) مريض مصاب بالسرطان، كما استخدم في هذه الدراسة قائمة أساليب المواجهة ، كما سئل المرضى من أكثر النواحي التي تشكل ضغطا نفسيا بالنسبة لهما، وتبين من النتائج أن الخوف وغموض المستقبل كان أكثر شيوعا (41%)، ويتبعها ما يفرضه السرطان من قيود على القدرات الجسمية للمريض، وعلى مظهره وأسلوب حياته (24%) ثم إدارة الألم (12%) بعد ذلك طلب من المرضى أن يذكروا استراتيجيات المواجهة التي استخدمت في مواجهة المشكلات وقد كشف الباحثون عن (05) استراتيجيات المواجهة، هي السعي للمساعدة الاجتماعية (الإقضاء، الهروب المعرفي، التجنب، التركيز الإيجابي، الهروب السلوكي) يعتبر التكيف

من خلال المساندة الاجتماعية، التركيز على ما هو إيجابي وإقصاء الذات هي أنماط لها علاقة وطيدة بمستويات أقل من الضيق الانفعالي الناجم عن السرطان، أما المرضى الذين تعاملوا مع مشكلاتهم المتصلة بالسرطان من خلال استراتيجيات التجنب أو الهروب المعرفي/ السلوكي فقد أظهروا ضيقا انفعاليا أكبر (محمد رجب، 1995، ص126).

7-2 الدراسات السابقة المتعلقة بمصادر الضغط المهني

7-2-1 الدراسات العربية:

محمد صلاح الدين (2009).

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي عند المدراء العاملين في وزارة الداخلية والأمن الوطني بقطاع غزة، حيث هدفت إلى التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وأيضا التعرف على فروق المتوسط في ضغط العمل الولاء التنظيمي للعاملين في وزارة الداخلية بقطاع غزة والتي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية.

لقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة عشوائية الطبقيّة، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم (147) مدير من مدراء وزارة الداخلية، الأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية لقد خلصت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به المدراء ظهر بوجه عام ضعيف، حيث بلغ الوزن النسبي (53.13 %) وأن عبء العمل في أكثر العوامل تأثيرا على الضغوط ثم صراع الدور، ثم ثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدي المدراء بنسبة (82.49 %)، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين

مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزى للمتغيرات الشخصية والوظيفية، قد أوصت الدراسة على:

عقد برامج تدريبية للمدراء لتقديم مزيد من الإيداع، وتوزيع أعباء العمل على العاملين بطريقة منصفة ومتساوية (زريبي أحلام، 2014، ص 100).

دراسة عويد المشعان (1998)

أثبتت دراسة المشعان بأن الضغط المهني والاستجابة له تختلف من بلد لآخر، ومن شخص لآخر وتذهب الدراسة التي قامت بها الباحثة اندري افانوف (1998) (Ivanoff André . Ph) حول ثماني مصالح للشرطة الأمريكية في منطقة إينوا (Illinois)، إلى أن من بين العناصر المسببة للضغط، يوجد في المرتبة الأولى المؤسسة ومجال التدخل المؤسساتي، الجهاز القضائي، المشاكل الشخصية والعائلية بالإضافة إلى الإدارة المركزية. أما من بين العناصر الرئيسية المسببة للضغط في المؤسسة فيوجد (الشعور بعدم المعاملة المتساوية من طرف المديرية العليا، تغيير ساعات العمل، الترقية والتحويلات سياسة وقوانين غير واضحة، عبء العمل، الخوف من التحقيقات والامتحانات الداخلية ركام ورق قديم وتلقي الضغوطات من القرائن. كما تتفق مع ما جاء في دراسة الباحثة (افانوف أندري، 1998) فالملاحظات التي تم تسجيلها، والتي كانت تتكرر في كل مرة هي كالتالي حسب الترتيب: ضغط المهمة، ضغط المؤسسة أو ضغط متطلبات الجهاز، المشاكل الشخصية والعائلية. أما ضغوطات المؤسسة فكانت تتمثل في عبء العمل (نظام 3 x 8) الترقية، البعد والتحويلات، تلقي الضغوطات من القرائن أو المسؤولين (عويد المشعان، 1998، ص 218).

بن معتاد عايد الروقي (2003)

تحت عنوان "الضغوط الإدارية وعلاقتها بالأداء والرضا الوظيفي" هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط الإدارية لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة.

كشفت العلاقة بين الضغوط الإدارية والأداء والرضا الوظيفي لدى ضباط حرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة لها، التعرف على الخصائص الديمغرافية لمجتمع الدراسة والمتمثلة في (العمر، الرتبة، الراتب عدد سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية، التخصص) ومدى اختلاف هذه الخصائص باختلاف مستويات الضغوط الإدارية والأداء والرضا الوظيفي.

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي التحليلي وقام بتوزيع (350) استبانة على مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (350) وذلك في فترة التوزيع، واستعاد منها (297) استبانة واستبعاد (27) منها لعدم صلاحيتها وبلغ عدد الاستبانات الصالحة للمعالجة الإحصائية (270) استبانة.

أهم النتائج:

اتضح أن مستوى الضغوط الإدارية لدى مجتمع الدراسة يصل إجمالاً إلى حدود الوسط، وأن أكثر الضغوط التي تواجه أفراد مجتمع الدراسة يعود مصدرها إلى نمط الشخصية. ارتفاع مستوى أداء الضباط العاملين بحرس الحدود بمحافظة جدة والقطاعات التابعة. اتضح أن مستوى الرضا الوظيفي لدى مجتمع الدراسة يصل إلى حدود الوسط وأن أكثر أبعاد الرضا شيوعاً بين أفراد مجتمع الدراسة هو العلاقة مع الآخرين. وجود علاقة ارتباطها طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين كل من الأداء والرضا الوظيفي.

وجود فروق دالة إحصائية في تحديد مستوى الأداء والرضا الوظيفي تختلف باختلاف

بعض الخصائص الديمغرافية.

عدم وجود فروق دالة إحصائية في تحديد مستوى الضغوط الإدارية باختلاف الخصائص الديمغرافية.

كما لفاعلية الذات أهمية في مواجهة الضغوط، حيث تربط مفهوم فاعلية الذات بشكل موجب بمرحلة التغيير، فالأفراد أو فاعلية الذات المرتفعة يكونون أكثر استعداداً للتغيير، ولكن لا ينطبق ذلك على الإناث وخاصة في المجتمعات العربية، حيث تدرك الإناث أن تعليمهن لسنوات طويلة ماضية لا يفيد في تحقيق رغباتهن في تغيير نمط حياتهن حتى تصبحن مستقلات ومعتمدات على أنفسهن بدلاً من خضوعهن للأسرة ثم للزوج بعد زواجهما. وبعكس مما سبق نجد أن الذكور قد يكونون أكثر فاعلية الذات من الإناث. وإذا كانت الأنثى نتيجة التنشئة الاجتماعية تتسم بانتفاض فاعلية الذات، فهذا من شأنه أن يجعلها غير قادرة على مواجهة أحداث الحياة الضاغطة، حيث أن فاعلية الذات في أحد الخصائص التي من شأنها أن تقي الفرد من وطأة التأثير السلبي للأحداث الضاغطة، ففاعلية الذات كما تنطوي على الثقة بالنفس وإدراك التحكم وتقييم الفرد لمدى كفايته وفاعليته في مواجهة المواقف، بما في ذلك تلك التي بها عناصر من الضغوط والشدة غير المتوقعة إنما تؤثر في مدى كفاية الفرد في مواجهة ومعالجة الأحداث، كما تنبأ بمجموعة عريضة من الاستجابات التكيفية بما في تلك استجابات الصمود في مواجهة الفشل (فايد، 2005، ص 373).

دراسة المشعان (2001):

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة عشوائية مكونة من (289) موظف، من بينهم (243) موظف كويتي و(46) غير كويتي، أما من حيث نوع الجنس فقد بلغ عدد الذكور ب(162) وعدد الإناث ب(127). وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

وجود فروق دالة إحصائياً بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغوط العمل، حيث تبين أن الموظفين الكويتيين أكثر شعوراً بضغوط العمل من الموظفين غير الكويتيين ما عدا مصدر (التطور المهني)، حيث وجد أن غير الكويتيين هم أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الكويتيين.

وجود فروق دالة إحصائياً بين الموظفين لذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل، حيث كانت الموظفات الإناث أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الموظفين الذكور.

وجود فروق دالة إحصائياً بين أفراد عينة هذه الدراسة في مصادر ضغوط العمل تعزى إلى متغير (المستوى التعليمي)، وكانت الفروق لصالح الحاصلين على الثانوية والشهادة الجامعية في مصدرين وهما (دور المدير، والمناخ والهيكل التنظيمي)، حيث أن الجامعيين أكثر تعرضاً لضغوط العمل متغير الجامعيين بالنسبة لمصدر (دور المدير)، أما من حيث مصدر (المناخ والهيكل التنظيمي) فالحاصلون على الثانوية العامة هم أكثر تعرضاً لضغوطاً لعمل من الجامعيين.

عدم وجود فروق دالة إحصائياً بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في مصادر ضغوط العمل تعزى إلى متغير (الحالة الاجتماعية) (العيدروس، 2004، ص 51).

7-2-2 الدراسات الأجنبية

-دراسة ريبرو RIBERO (1990):

دراسة تحت عنوان الضغوط العمل لدى العاملين بالمراقبة الجوية بمطار يودي جايزر بالبرازيل، وهدفت الدراسة إلى تحديد عوامل ضغوط العمل في بيئة المراقبة الجوية من أجل وضع تصور أولي عن واقع مهنة المراقبة الجوية، من أجل وضع تصور أولي عن واقع مهنة المراقبة الجوية ثم التحقق من مدى إدراك المراقبين الجويين للبيئة التي يعملون بها وعبء العمل ومتطلبات مسؤولياتهم عن المهنة، وخلصت الدراسة إلى أن تنامي الحركة

الجوية يعتبر عاملا مهما لمصادر الضغوط العمل خصوصا خلال ساعات الذروة، كما أن نقص المراقبين الجويين عدم اعتراف الآخرين بجهودهم سببا من أسباب الإحباط، وفي المقابل يفخر المراقبين الجويين بالدور المهم الذي يقومون به اتجاه حركة الطيران لما ينطوي عليه عملهم من تحدي لما يملكونه من استقلالية كصانعي قرار، بالإضافة إلى ذلك فإن الدراسة تشخص القوة والضعف في بيئة المراقبة الجوية التي يمكن الاستفادة منها عند التفكير في نظم المراقبة الجوية المستقبلية. (النعامي، 2005، ص52).

دراسة هالينغ halling (2003):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب الضغوط لدى مديري المدارس الابتدائية الحكومية في ولاية داكوتا الجنوبية، واستراتيجيات التكيف معها لدى عينة الدراسة من مديري المدارس الابتدائية .

أظهرت نتائج هذه الدراسة أن ضغوط العمل المتمثلة في كمية العمل (عبء العمل) والالتزام بأنظمة وسياسة الولاية والمنظمة، وهي من أكثر العوامل المسببة للضغوط لدى مديري المدارس، كما أوضحت الدراسة أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية ترجع إلى الطلاب بالمدرسة سنوات الخبرة.

أشارت نتائج الدراسة فيها استراتيجيات التكيف التي يستخدمها المديرون ، تتمثل في ممارسة الأنشطة الرياضية، والمعتقدات الدينية، والأنشطة الاجتماعية، مثل قضاء الوقت مع العائلة والأصدقاء والاسترخاء، وهي تدخل ضمن استراتيجيات التكيف مع الضغوط التي يستخدمها مديرو المدارس الابتدائية. (halling ,2003,P55).

- دراسة الرابطة الوطنية للصحة والسلامة المهنية بالولايات المتحدة الأمريكية (1999)

اهتمت هذه الدراسة بالكشف عن أشكال ومستويات ضغوط العمل لدي العاملين في بعض المؤسسات الصحية الأمريكية، وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من (1000

- عامل تم انتقاءهم بطريقة عشوائية من بين العاملين في وظائف متعددة (أطباء وهيئة تمريض وفنيين ومهنيين) في المستشفيات الحكومية والخاصة والتأمين الصحي بالولايات المتحدة الأمريكية وقد أسفرت هذه الدراسة عن النتائج التالية
- أن (40) من أفراد عينة هذه الدراسة يعتبرون أعمالهم ضاغطة
 - وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستويات وأشكال ضغط العمل وكانت الفروق لصالح هيئة التمريض مقارنة بالأطباء والفنيين.
 - وجود فروق دالة إحصائيا بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستويات وأشكال ضغط العمل تعزي لمتغير نوع المستشفى، وكانت الفروق لصالح العاملين في المستشفيات الخاصة مقارنة بالمستشفيات العامة والتأمين الصحي. (Nicole morchond,2009,P124).

3-7 الدراسات السابقة المتعلقة بالصمم

1-3-7 الدراسات العربية

- دراسة زينب إسماعيل 1968:

أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (100) طفل (64 بنين، 36 بنات) متوسط أعمارهم 14 عام بينهم (70) أصم و(30) ضعفاء السمع وقارنت بين خصائص الشخصية ومثيلاتها لدى (100) طفل عادي السمع مع مراعاة التشابه بين المجموعتين في السن والبيئة الاجتماعية والذكاء، وطبقت عليهم اختبار روجرز للشخصية، وقائمة المشكلات السلوكية والانفعالية واختبار رسم الرجل لجودانف، و لقد تبين من النتائج أن المعوقين سمعيا يعانون من :

الشعور بالنقص والدونية بدرجة أوضح من عادي السمع، ويزداد هذا الشعور كلما زادت درجة الإعاقة.

الميل الواضح للانسحاب و لانزواء من المجتمع، ويصعب ذلك الاستغراق في اليقظة.

يعاني المعوق سمعيا من سوء التكيف الشخصي والاجتماعي والانفعالي.

بشكل عام أظهر البحث أن المعوق سمعيا يعاني بدرجة زائدة، من القلق والخجل والتبرم وثورات العصب والمخاوف المرضية والشك في الناس وعدم تحمل المسؤولية، كما يعاني من الرهاب والخوف من الفشل من المستقبل، الاستهزاء بالآخرين والعدوانية المتمثلة في الرقة الكذب الوشاية، الاعتداء على الغير، الحقد الكراهية والتمرد وفقد الثقة في النفس، والفشل في إقامة العلاقات مع الآخرين، وتزداد هذه السمات في حداثها كلما زادت درجة الصمم. (اماني عبد السلام، 2005، ص97).

دراسة إبراهيم القريوتي (2002): استخدام الحاسوب في تعليم الأطفال ذوي الإعاقة السمعية هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب في تعليم الأطفال ذوي الإعاقة السمعية لمادة اللغة العربية بدولة الإمارات العربية المتحدة، تكونت عينة الدراسة من (12) طفلا وطفلة وتم تقسيم الأطفال إلى مجموعتين تجريبية وأخرى ضابطة، وتم اختيار ثلاث وحدات تعليمية من كتاب اللغة العربية للصف الأول الابتدائي في عمر 6 سنوات وقد أدخل الباحث التعديلات التالية على الوحدات، استخدام أبجدية الأصابع، الإشارية العربية وإدخال لغة الإشارة واستخدام استراتيجيات الطريقة الكلية في التعليم.

لمعرفة أثر الحاسوب في التعليم تم تطبيق البرنامج على المجموعة التجريبية، أما المجموعة الضابطة فقد تعلمت بالطريقة التقليدية، بعد إجراء الاختبارات للدروس أجرى الباحث اختبار (ت) حيث أظهرت النتائج فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.001) لصالح

المجموعة التجريبية، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

يوفر الحاسوب فرصة كافية للمتعلم للعمل بسرعه الخاصة مما يقربه من مفهوم تفريد التعليم.

بزود الحاسوب المتعلم بتغذية راجعة فورية وبحسب استجابته في الموقف التعليمي

المرونة حيث يمكن للمتعلم استخدام الحاسوب في المكان والزمان المناسبين له.

التشويق في التعلم والإدارة نتيجة إدخال بعض المثيرات المساعدة على جذب الانتباه

قابلية الحاسوب التخزين استجابات المتعلم ورصد ردود أفعاله مما يمكن من الكشف عن

مستوى التعليم وتشخيص مجالات الصعوبة التي تعترضه فضلا عن مراقبة تقدمه في عملية التعلم.

يوفر اقتصادا للوقت. (إبراهيم القريوتي، 2000).

7-3-2 الدراسات الاجنبية

دراسة ارنولد و اتكنس (1999) ARNOLD ET ATINKS

هدف الدراسة الى دراسة التكيف الاجتماعي والانفعالي لدى التلاميذ المعاقين سمعيا في المدارس الثانوي. حيث تكونت عينة الدراسة من (46) تلميذا من المعاقين سمعيا (صم وضعاف السمع) إلى جانب المجموعة الضابطة، وتراوحت أعمار أفراد العينة ما بين (16-20) سنوات. استخدمت الدراسة عدة أدوات منها دليل التوافق الاجتماعي لبرستول واستبيان سلوك الأطفال. وكانت النتائج الدراسة: كان من أهم النتائج التي توصلت إليه الدراسة أنه رغم ارتفاع معدل سوء التكيف الاجتماعي والانفعالي لدى ذوي الإعاقة السمعية إلا أنه لم يكن أكثر سوءا من العاديين ، وكذلك من نتائجها وجود تأثير كبير للإعاقة على التكيف الاجتماعي والانفعالي لدى الأطفال ذوي الإعاقة السمعية، مما ينعكس بدوره على اتجاه الطفل نحو الآخرين. كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة موجبة بين التكيف لدى الأطفال ذوي الإعاقة السمعية وتفهم الآباء لأبنائهم المعاقين سمعياً وحثهم على الاندماج الاجتماعية

مع الآخرين ، وأن مشكلات الأطفال ذوي الإعاقة السمعية ذات طبيعة اجتماعية أكثر منها انفعالية ، وأنه يمكن التغلب عليها بتفهم الآباء والمدرسين لطبيعة الإعاقة وتأثيرها على شخصية المعاق. (رنا عبد الحميد صالح، 2014، ص.48).

رسة ن ورثن وزم الئ ه

(Northern and Downs, 2002 Hearing in Children)

هذه الدراسة قام بها (Davis) وزملائه في جامعة لويوا (Iowa):

هدفت إلى تقييم الأداء النفسي التعليمي لدى 40 طفلاً يعانون من إصابات في السمع لدراسة آثار درجات فقدان السمع المختلفة والعمر وغيرها من العوامل على السلوك الذهني والتحصيل الدراسي اللغوي. إن بياناتهم لم تتنبأ بأداء الأطفال على المتطلبات السمعية اللغوية على أساس درجة الإعاقة السمعية وحدها، ومع ذلك فإن بعض الأطفال الذين تم تقييمهم في هذه الدراسة كان أدائهم استثنائية جيدة وكمجموعة فإن الصعوبات التي واجهوها صنفت كما يلي:

المهارات الشفوية.

التحصيل الدراسي

التطور الاجتماعي.

بعض هذه الصعوبات لم تظهر إلا بعد سنوات عديدة من الالتحاق بالمدرسة، وإن الاختلافات التي ظهرت بين الأطفال على مستويات فردية تفترض أن هؤلاء الأطفال من المحتمل قد أظهروا ميلاً للشكوى من المشكلات الجسمية والانعزالية والمشكلات الاجتماعية التكيفية.

قد وضحت النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة الاختلاف بين مشكلات الأطفال وأن تأثيرها يختلف من شخص إلى آخر، وأظهرت أن الإعاقة السمعية قد تؤدي إلى مشكلات

في تطوير المهارات الشفوية والتأخير في الإنجازات الدراسية). Northern, J. & Downs, 2002)

4-7 الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات البحث:

دراسة السباعي (2001):

تحت عنوان "ضغوط العمل مستوياتها ومصادرها واستراتيجيات إدارتها لدى الإداريات والفنيات السعوديات العاملات في جامعة السعودية"، وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المصادر المسببة لتلك الضغوط لدى هؤلاء أفراد العينة ومدى وجود اختلافات بينهم في مستوى ضغوط العمل وفقاً لمتغيراتهم الشخصية السن، المستوى التعليمي، مدة الخدمة في الوظيفة، نوع الوظيفة، وكذلك التعرف على أهم الاستراتيجيات المستخدمة في مواجهة العمل سواء من قبل الأفراد أو من قبل الجامعات السعودية وقامت باستخدام الاستبانة لجمع المعلومات من أفراد عينة الدراسة البالغ عددهم 598 موظفة (إدارية وفنية)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إن أهم المصادر المسببة لضغوط العمل لدى الموظفات حسب ترتيبها التنازلي محدودية فرص العمل، العبء الوظيفي عدم المشاركة في اتخاذ قرارات العمل، ظروف بيئة العمل، صراع الدور، غموض الدور، وبنيت الدراسة ازدياد شعور الموظفات الأصغر سناً بضغوط العمل من الكبيرات في السن، والموظفات اللواتي مستواهن التعليمي أدنى والموظفات الأقل خدمة في الوظيفة يزداد شعورهن بضغوط العمل بدرجة أعلى، وبينت أن أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الموظفات لمواجهة الضغوط هي حرص الموظفات على تحديد أهداف وأولويات عملها اليومي، استشعار الموظفة الثقة في نفسها وبقدراتها في العمل، وأن أهم الاستراتيجيات المستخدمة من قبل الجامعات السعودية لإدارة الضغوط هي لجوء رئيسة العمل إلى تسوية الخلافات بين الموظفات بتفاهم والحوار الهادئ، توفير الجامعات السعودية لنظام

الاتصالات فعال بين الرئيسات والمرؤوسات داخل العمل (السباعي لهنية، 2001، ص48).

-دراسة مرشدي الشريف 2008

كانت بعنوان مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الجراحين والتعرف على الفروق الفردية بين الجنسين في الشعور بمستويات الضغط المهني، كما تهدف إلى التعرف على العلاقة بين المصادر والضغط المهني واستراتيجيات المواجهة، وكذلك التعرف على استراتيجيات المواجهة المستعملة من طرف الجنسين لتعامل مع الضغط ومواجهته والتخفيف عنه.

استخدم الباحث في دراسته المنهج الوصفي، وقد صمم مقياس خاص لمصادر الضغط المهني لهذه الدراسة يتكون من 65 فقرة موزعة على خمسة أبعاد وهي ظروف العمل، المرضى ومرافقيهم، خصائص الدور، جماعة العمل، العمليات التنظيمية.

اعتمد أيضا على مقياس أساليب المواجهة paulha et al والاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة توصل إلى النتائج التالية:

- معاناة الجراحين من كل المصادر الخمسة وهي ظروف العمل، المرضى ومرافقيهم خصائص الدور، جماعة العمل، العمليات التنظيمية.

- أما فيما يخص الفرق بين الجنسين في الشعور بالضغط فأشارت النتائج إلى أن الجراحات أكثر شعورا بالضغط المهني من الذكور وذلك في المصادر الخمسة .

- أشارت أيضا النتائج إلى وجود علاقة بين المصادر الضغط واستراتيجيات المواجهة المستعملة (مرشدي الشريف، 2008، ص17).

7-5 تعقيب على الدراسات السابقة:

بعد تناولنا لهذه الدراسات، نلاحظ أن موضوع الضغوط المهنية، يشكل موضوع هاماً للدراسة، فأغلب الدراسات بينت أن العامل يعاني من مستويات متوسطة إلى عالية من الضغوط، والتي تنعكس بالسلب على أدائه المهني وعلى جوانبه النفسية والجسمية.

نجد تركيز جل الدراسات التي اهتمت بتناول تلك الموضوعات، على قطاع العاملين في المستشفيات، والمعلمين، ومديري المؤسسات، ومع اختلاف هذه المجتمعات، إلا أن الجميع يتفقون على أن مستوى أداء العاملين يرتفع مع توافر احتياجاتهم المادية والمعنوية في ظل ضغوط عمل ملائمة، وأن تلك الضغوط لو زادت عن الحد الملائم يمكن أن تصيب العاملين بأمراض نفسية وجسمية تقلل من كفاءتهم.

أما بالنسبة لمصادر الضغوط المهنية، فقد تعددت وتشابهت في كثير من الدراسات، بين ظروف العمل المادية، وتقييم الأداء، العبء الوظيفي... الخ. كدراسة (بن معتاد عياد الروقي، 2003) ودراسة (المشعان، 2001)، ودراسة (Halling 2003).

كما تناولنا دراسات حول استراتيجيات المقاومة، ويتضح من خلالها أنه توجد العديد من الاستراتيجيات والأساليب التي يتبعها الأفراد لمواجهة الضغوط النفسية والمهنية التي يتعرضون إليها، وخاصة الناتجة عن ظروف المهنة أو العمل.

كما توجد أساليب مشتركة، يستخدمها الأفراد للتعامل مع ضغوطاتهم النفسية والمهنية، نذكر من بينها: المساندة الاجتماعية، أساليب المواجهة المرتبطة بالتقييم، التقبل، التفاؤل، الدعاية الاستقلال، وأساليب المواجهة المتمركزة حول المشكلة... الخ. كدراسة (الهنداوي 1994) ودراسة (لازاروس وفولكمان 1980).

فيما يخص الدراسات حول الإعاقة السمعية، فأنها تهدف لمعرفة الخصائص النفسية للأفراد المصابين بالصمم، والمقارنة بينها وبين الأفراد دون الإعاقة، مع احترام ومراعاة

التشابه بين المجموعتين في السن، والبيئة الاجتماعية، وتم تطبيق مقياس الذكاء الغير اللفظي، اختبار رسم الرجل " لجودانف "، واختبار روجرز للشخصية، وقائمة المشكلات السلوكية... الخ. كدراسة (زينب إسماعيل)، ودراسة (إبراهيم القريوتي).

توصلت نتائج هذه الدراسات، إلى أن الأفراد ذوي الإعاقة يعانون من (الاضطراب الانفعالي ويتصفون بالعدوانية، والميل الواضح للانسحاب والانزواء من المجتمع، وسوء التكيف الشخصي والاجتماعي). وتزداد هذه السمات في حداثها كلما زادت درجة الصمم.

كما تناولنا دراسات السابقة تجمع بين متغيرات الدراسة، كدراسة (مرشدي الشريف 2008) بعنوان "مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الجراحين"، ودراسة (السباعي 2001) بعنوان "ضغوط العمل، ومستوياتها، واستراتيجيات ادارتها، لدى الاداريات والفنيات السعوديات العاملات في جامعة السعودية".

بعد استعراض الدراسات السابقة، فإن هذه الدراسة تتفق مع أغلب الدراسات السابقة المشار إليها في متغير مصادر الضغوط المهنية، واستراتيجيات المقاومة، لدى العمال المصابين بالصمم الجزئي، وأنها أقرب الدراسات الى الموضوع الحالي.

الفصل الثلثي: مصدر الضغظ النهمي واستراتيجيات المقاومة لدى عمال المصنعيين الصمم الجفئي

تمهيد

الضغظال وهني

1-1 هدفى لمضغظ لوقى

1-2- النظرى انثى وفورة لطنى غظ الوهنى

1-3- هراحل حدوثطنى غظ الوهنى

1-4- عاصالضغظ الوهنى

1-5- صادرالضغظال وهنى

1-6- عى اقااضغظال وهنى

استراتيجى اثلاوق اوته

2-1 اعري فالستراتىجىت

2-2 تعري ف الوق اوته

2-3 أنى اعلىستاتىجى اثلاوق اوته

2-4 صنى فائس لتتوىت الوق اوته

2-5 نواذىلوقا ته حسة الباجج "الزاروش"

2-6 - طق عالجطنى غى طالونىته و إدارته:

3-علاقته العىوت (الصون)

3-1 قىح فىسى ولجىت الذى

3-2 إل عاقتسوعىت:

3-3 ضىنفا إل عاقتسوعىت

3-4 سباب ال عاقتسوعىت

الصرافةصل

تمهيد

يعتبر الضغط المهني من المواضيع الهامة التي تشغل بال العلماء والباحثين في مجالات الصحة العامة وعلم النفس ومختلف العلوم الإنسانية وذلك لما تتركه من آثار وخيمة على الصحة النفسية للفرد في خلاصة القول هو مشكل العصر، ويختلف الضغط من شخص لآخر حسب قوة الشخصية، فنحن في هذه الدراسة سنقوم بدراسة مصادر الضغط عند العمال المصابين بالصمم المهني الجزئي واستراتيجياتهم الخاصة في مقاومة هذه الضغوط وبالتالي سنقوم بدراسة المتغيرات المكون لهذا البحث (مصادر الضغط المهني، الاستراتيجيات المقاومة، الإعاقة السمعية).

1- الضغط المهني

1.1 مفهوم الضغط المهني:

للضغط معانٍ مختلفة بالنسبة للأفراد في مواقع العمل، فهو يعني بالنسبة لمراقب الإنتاج مثلاً التوتر الزائد عن عدم مقابلة موعد الشحن، بينما يعني لمراقب جوي مثلاً: عدّة أشياء مركبة تشمل التوتر المرتبط بخطر القرارات التي يصدرها أو الإحباط المتعلق بعدم قدرة المنظمة على اقتناء جهاز رصد متطور.

عليه تعني كلمة "الضغط" أشياء مختلفة لمختلف الأشخاص، وعلى العموم يمكن وصف الضغط على أنه الشعور بالتوتر أو القلق أو الهم، وعلمياً تعتبر كل هذه المشاعر إظهاراً لخبرة هي استجابة مبرمجة ومعقدة إلى التهديد المدرك الذي يمكن أن يكون له نتائج إيجابية وسلبية ويمكن أن نعرف الضغط، بأنه أسلوب متكيف يتم تهيئته من قبل الفروق الفردية والذي يكون نتيجة لأي فعل أو موقف أو حدث، والذي تفرض طلبات خاصة على الشخص، أما الضغوط فهو حدث أو موقف خارجي والذي يكون ضار بالشخص، ونحن

نعتقد أنه من المفيد أن ننظر إلى الضغط على أنه الاستجابة التي يقوم بها الشخص، ومن أجل تعيين ظروف المثير والأفعال والمواقف والأحداث مثل: الضواغط.

هذا يسمح لنا بتركيز الاهتمام على الملامح البيئية التنظيمية والتي تكون منتجات ممكنة للضغط، وسواء كان يتم الشعور الفعلي بالضغط أو تجربة من قبل شخص آخر، وسوف يعتمد على الخصائص الفردية لهذا الشخص، ومن الملاحظ أن هذا التعريف يرتكز على أن الضغط هو استجابة مكيفة، وبالتالي فمن المهم فهم أن الضغط يأتي نتيجة التعامل مع شيء ما والذي يؤدي إلى فرض طلبات خاصة علينا، وخاصة هذا يعني التهديد غير المعتاد المادي أو النفسي أو خارج المجموعة المعتادة لخبراتنا، ويعتبر البدء في التعيين في وظيفة جديدة وتغيير الرؤساء وفقدان موعد الطائرة، ارتكاب خطأ في العمل والاجتماع مع الرئيس من أجل تقييم الأداء، كل هذه الأفعال أو المواقف أو الأحداث من الممكن أن تفرض علينا طلبات خاصة، ومن هذا المنطلق فإن الضواغط تكون ممكنة، لأن ليست كل الضواغط تفرض دائما نفس الطلبات على الأشخاص، فعلى سبيل المثال من الممكن أن يكون الاجتماع مع الرئيس من أجل تقييم الأداء شديد الضغط على (أ) وأقل ضغطا على (ب) زميل (أ) في العمل ويؤدي هذا الاجتماع إلى فرض طلبات خاصة على (أ) وليس على (ب) وبالتالي يعتبر الاجتماع هنا ضاغط على (أ) وليس ضاغط على (ب) (عادل بن صلاح بن عمر بن الجبار، 2007، ص ص 183، 184).

من خلال ما سبق يتضح أن أي حدث أو موقف يؤدي إلى ضغط يجب أن يتم إدراكه من قبل الفرد على أنه مصدر للتهديد أو التحدي، وإذا لم يكن هناك أي عواقب مدركة سواء كانت سلبية أو إيجابية فلا يكون هناك احتمال لحدوث الضغط، الأمر الذي أدى بالباحثين إلى اختلافهم في تعريفه، حيث أن أغلب الدراسات حول هذه الظاهرة تهدف إلى الكشف عن الأسباب المرتبطة بمحيط العمل وتحديد تأثيرات حالات العمل على العامل والكشف عن نتائجه على مستوى الفرد والتنظيم.

ولتوضيح أكثر لمفهوم الضغط سنعرض فيما يلي بعض التعاريف لبعض الباحثين نذكر

منها:

تعريف الباحث " د. نروديسيزلاكي" و " مارك جي ولاس" D. NerudiSezlaki et Mark Wallace. لفي كتابهما "السلوك التنظيمي والأداء" الضغط المهني هو "تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه".

أما الباحث "فرانش"، "روجر"، و"كوب" Franch, Roger et Cobb (1974) عرف الضغط "أنه هو فقدان الانسجام بين قدرات الفرد ومتطلبات مهنية (Turcotte. P.r, 1988, p20).

كما يرى كل من الباحثين "مارغوليس" و "كروس" Margolis et Cross: " أن الضغط هو ذلك الموقف الذي تكون فيه العوامل المرتبطة بالمهمة تبادل التأثير مع العمال بصفة مؤثرة على حالته النفسية أو الفيسيولوجية أو الإثنيين معا مما يحتم عليه الانحراف عن السير العادي. (A-Savoie –A Forget1983 ; p 3)

أما الباحث "كوكس" Cox (1986) فيرى أن "الضغط" ناتج عن اختلال التوازن في الطلب الداخلي والخارجي وكيفية مواجهة هذا الطلب.

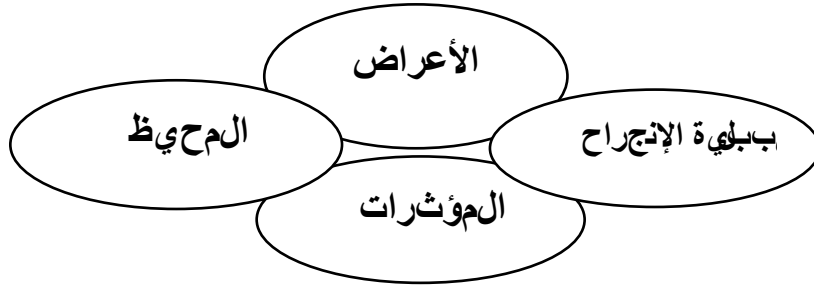
1-2 النظريات المفسرة للضغط المهني:

لقد اهتمت مدارس علم النفس الكبرى (مدرسة التحليل النفسي، المدرسة السلوكية المدرسة المعرفية...) بتفسير الضغط النفسي العام، كل حسب الأفكار التي جاءت بها لكن وبما أننا نتكلم عن الضغط المهني والذي يعتبر محل اهتمام علم النفس العمل والتنظيم

فينبغي عرض النظريات المفسرة لهذه الظاهرة من وجهة نظر التراث السيكو تنظيمي، ومن بين النظريات التي اهتمت بتفسير الضغط المهني نجد:

1-2-1 نظرية الباحث " ماك لين" Mac Lin (1974):

لقد وضع " ماك لين" Mac Lin نموذج يتكون من ثلاثة أقسام وهي: المؤثرات، قابلية الإنجراح، والمحيط، حيث قام بتفسير الضغط المهني من خلال تفاعل هذه العناصر وعلاقة كل عنصر بالعناصر الأخرى. (دليلة عيطور، 1996-1997، ص101).



الشكل رقم (01): نموذج "ماك لين" للضغط المهني.

وبالتالي يصبح الضعف وانخفاض الأداء وقلة الإنتاجية أهم ما يميز الفرد العامل. أما قابلية الإنجراح فتمثل الاختلاف الموجود في القابلية وطبيعة الاستجابة بين مختلف الأفراد وتتعلق هذه النقطة بقابلية الفرد العامل واستعداده لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الخارجية والداخلية تبعا للضغط المعرض لها.

بينما المؤثرات فتمثل العوامل الخاصة لمحرك المؤثر في توليد سياق الضغط بغض النظر عن طبيعتها (نفسية، فيسيولوجية خارجية).

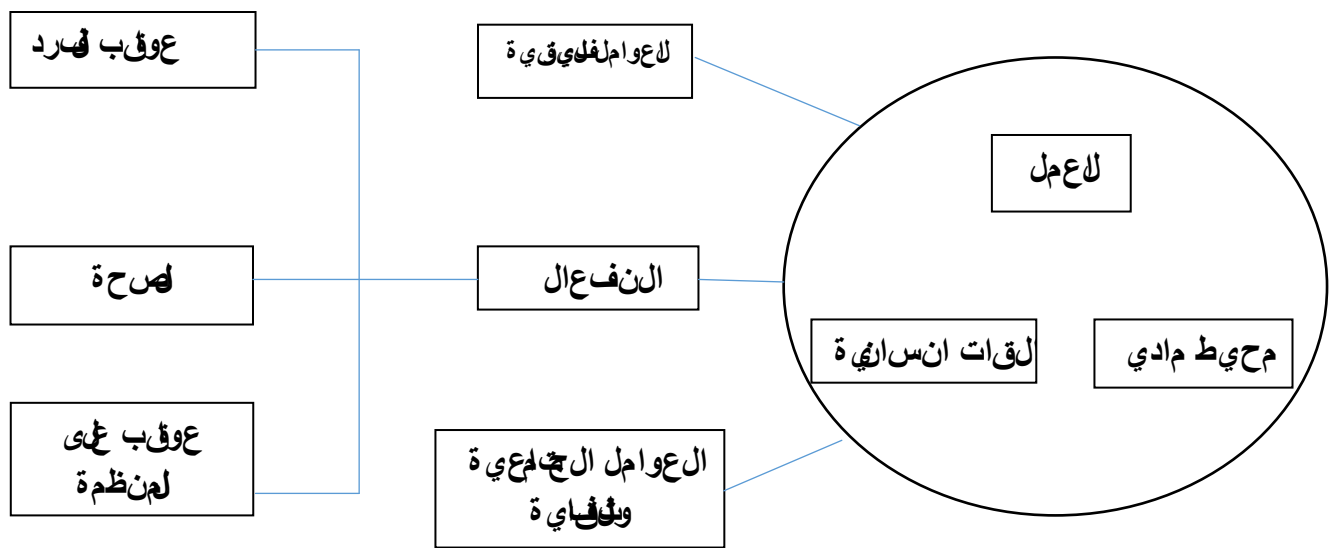
لقد قامت الباحثة "ماري بيت شين" بإسناد الضغط المهني إلى المثيرات، إذ ترى أنّ الضغط المهني هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل والتي تؤثر سلبيا

على العامل غير أن ما يجب أن تجد الإشارة إليه هو أن فكرة "ماري بيت شين" اقتصررت فقط على المثبرات السلبية في حين توجد مثبرات إيجابية يمكن أن تؤدي إلى الضغط كالترفيه مثلاً.

أما الباحثين "بيتر نيومان" و "كوكس" **Peter R. Neumann et Cox** فأشاروا إلى أن الضغط هو تفاعل بين كل المثبرات والاستجابات أي أنه نتيجة تفاعل بين مسببات الضغط والخصائص الفردية.

1-2-2 نظرية الباحث "توركوت" Turgut (1982):

لقد درس "توركوت" في نظريته التفاعل الموجود بين مؤثرات الضغط، الاستجابة، وتأثير المتغيرات المعدلة، فذهب "توركوت" في تغيير الضغط المهني إلى إبراز التفاعل الموجود بين عوامل الضغط والاستجابة لها وتوضيح دور المتغيرات المعدلة للضغط، وعليه يرتكز "توركوت" على طبيعة العمل ونوع العلاقات الإنسانية داخل المنظمة، بالإضافة إلى التكنولوجيا المستخدمة والجو العام لمحيط العمل، وتعد كل هذه العوامل مصادر للضغط المهني. (دليله عيطور، 2007، ص 103).



الشكل رقم (02): نظرية "توركوت" Turgut للضغط المهني.

وبالتالي المؤثرات تشمل طبيعة العمل، المحيط المادي، العلاقات الإنسانية، وسائل العمل من أجهزة وتكنولوجيا ...

- أما المتغيرات المعدلة فتلعب دورا هاما كوسيلة بين عوامل الضغط والاستجابة لها وتشمل كل قدرات الفرد على مواجهة ومقاومة الضغط المهني وهي عبارة عن أنماط سلوكية واجتماعية ترتبط بالشخص نفسه بالإضافة إلى العوامل الثقافية والاجتماعية.

- أما بالنسبة للاستجابة للضغط فهذا يعد كنتاج نهائي للتفاعل بين مؤثرات الضغط والمتغيرات المعدلة.

تكمن أهمية نظرية الباحث "توركوت" في إبراز الدور الديناميكي للمنظمة وأثره على العوامل التي ينجم عنها الضغط، هذا ما لم تسعى إليه النظريات الأخرى التي كانت تبحث دوما عن العلاقة السببية الموجودة بين كل من المثير والاستجابة للضغط، حيث أنّ الدور الديناميكي للمنظمة دور كبير في السيطرة على العوامل الضاغطة والتحكم فيها وإدارتها.

1-3-1- مراحل حدوث الضغط المهني:

يعتبر الباحث "هانز سيلبي" (H Selye) من الأوائل الذين تحدثوا عن التجارب المتنوعة على الحيوان والإنسان، وقد تبين أنّ التعرض المستمر للضغط النفسي يؤدي إلى حدوث اضطرابات في أنحاء الجسم المختلفة، مما يؤدي إلى ظهور الأعراض التي تسبب عائقا في عملية التكيف العام، يحدث الضغط المهني بنفس المبدأ الذي تحدث به الضغوط النفسية العامة، وذلك أنّها تمر من خلال ثلاث مراحل أساسية وهي:

1-3-1-1 مراحل استجابة الإنذار: (Alarm reponse)

وتسمى كذلك بمرحلة التنبيه للخطر، في هذه المرحلة يستدعي الجسم كل قواه الدفاعية لمواجهة الخطر الذي يتعرض له فيحدث نتيجة التعرض المفاجئ لم يكن مهيباً لها وهي

عبارة عن مجموعة من التغيرات العضوية الكيميائية، فترفع نسبة السكر في الدم ويتسارع النبض ويرتفع الضغط الشرياني إضافة إلى التغيرات النفسية التي تطرأ على الفرد جراء زيادة إنتاج مادة الأدرينالين في الجسم، الأمر الذي يهيئه فيجعله في حالة استنفار وتأهب من أجل التكيف مع الفاعل المهدد (عبد الرحمان بن محمد هيجان 1998، ص 75).

1-3-2 مرحلة المقاومة: Résistance

إن استمر الموقف الضاغط فإن مرحلة الإنذار تتبعها مرحلة أخرى، وهي مرحلة المقاومة لهذا الموقف وتشتمل هذه المرحلة الأعراض الجسمية التي يتعرض المستمر للمنبهات والمواقف الضاغطة التي تعطي الفرد القدرة على التكيف معها، وتعتبر هذه المرحلة هامة في إنشاء أعراض التكيف أو ما يسمى بالأعراض السيكوسوماتية بالمفهوم الإكلينيكي، ويحدث ذلك خاصة عندما تعجز قدرة الفرد على مواجهة المواقف والمثيرات الضاغطة عن طريق رد الفعل لتكيفي، ويؤدي التعرض المستمر للضغوط إلى اضطراب التوازن الداخلي للفرد مما يحدث مزيداً من الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات العضوية. (عبد الرحمان بن محمد هيجان 1998، ص 75).

1-3-3 مرحلة الإنهاك أو الإرهاق: (Sur menage)

فإذا طال تعرض الفرد لضغوط متعددة لفترة أطول، فإنه سوف يصل إلى نقطة يعجز عن الاستمرار في المقاومة ويدخل في مرحلة الإنهاك ويصبح عاجزاً عن التكيف بشكل كامل في هذه المرحلة تنهار الدفاعات الهرمونية وتنقص مقاومة الجسم وتصاب الكثير من أجهزة العصب ويسير الفرد نحو الأخطاء بخطى سريعة، وإذا توقف الفرد على العديد من الاستجابات التكيفية التي تساعد الفرد على حماية نفسه كلما تعرض إلى تغيرات ومواقف ضاغطة فانخفاض درجة الحرارة أو زيادتها وحالات الجوع والعطش، والنشاط العقلي الزائد والتوتر الانفعالي كلها تؤدي إلى تغيرات في حالة الفرد نتيجة ما يسمى بحالة الضغط

النفسي بشكل عام والضغط المهني بشكل خاص، الأمر الذي يؤدي مباشرة إلى ظهور الاضطرابات الخطيرة المرتبطة بالضغط كالقرحة المعدية وغيرها من الاضطرابات على مستوى الجهاز الهضمي وارتفاع ضغط الدم والإصابة بالداء السكري وغيرها من الاضطرابات والأمراض التي تشكل تهديدا مباشرا للفرد والمنظمة على سواء(عبد الرحمان بن محمد هيجان، 1998، ص 75).

1-4-4- عناصر الضغط المهني:

يعتبر الضغط السبب الرئيسي للمشاكل التي يتخبط فيها الإنسان، كما يعتبر الميزة التي يتصف بها المجتمع المدني بصفة عامة والمجتمع الصناعي بصفة خاصة، وكما هو معروف فإن الضغط هو تجربة ذاتية يمكنها أن تحدث خلا في التوازن النفسي والعضوي لدى الفرد.

ونستخلص من هذا وجود عناصر ومكونات تشكل لنا الضغط المهني وتتمثل فيما يلي:

1-4-1 المثير:

يعتبر المثير كمنبه للضغط، وبالتالي يؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، فبالنسبة لمراقب الإنتاج مثلا أنه إذا تعطلت المعدات الرئيسية في وقت حرج يمثل عاملا مثيرا ويمكن أن تنشأ العوامل المثيرة للضغط في البيئة أو المنظمة، ومن الباحثين الذين استعملوا هذا التناول والذي يسند إلى المثير كل من: "ماري بيت شين" (Merrybeetchin 1984) و " كوفير والتوار" (Couper walthwar).

حيث تعرف الباحثة "ماري" الضغط على أنه ضغط بارز السلبية في مكان العمل وعليه ترى الباحثة أن الضغط المهني هو عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل.

1-4-2 الاستجابة:

تتمثل الاستجابة في مختلف ردود الأفعال النفسية والجسمية اتجاه المثير ونذكر من بين هذه الاستجابات ما يلي:

أ. القلق:

يرى الباحث " الأزرق بن علو" (1993) أن القلق يعني الضيق الذي يحصل في القفص الصدري لا إراديا نتيجة عدم قدرة البدن على الحصول على مقادير كافية من الأكسجين ويلاحظ أن الشخص إذا شعر أنه مهدد، يعيش في عالم معاد له ويتوقع مكروها ينطوي على نفسه وتتكمش علاقته مع المحيط، ومعنى هذا أنه سيعيش في عزلة وضيق وهو إجراء اضطراري ليحمي نفسه من العام المعادي، وهذا يشبه إلى حد كبير ضيق القفص الصدري لدى الشخص القلق وشعوره أحيانا بالاختناق. فالشخص الذي يضيق تنفسه يبدو كأنه يرفض أن يفتح نفسه للهواء الآتي من العالم الخارجي وهذا ما يزيد في تركيز مشاعر حول نفسه ورفضه للعالم الخارجي، وكأنه يعيش داخل قوقعة مجازا وحقيقة، فبقدر ما تزيد درجة شعور المرء بالقلق يزيد انطواءه على نفسه، وتصبح قوقعته هي عالمه بحدوده الضيقة (الأزرق بن علو، 1993، ص54).

فالقلق هو الإحساس بعدم الاستعداد للاستجابة بصورة ملائمة في بعض المواقف ونجد أنّ الباحث " ليفاسور" (Levasseur) من بين الذين استعملوا التناول الذي يسند الضغط إلى الاستجابة، حيث يرى أنّ الضغط هو استجابة الجسم للعوامل الفسيولوجية والنفسية المتكونة في محيط العمل الذي ينشط فيه الفرد.

ومنه يتضح أنّ الباحث " ليفاسور " يعتبر أنّ الضغط المهني مؤشرا في حد ذاته لحيوية الفرد الذي ينمو في ميدان غير ملائم حيث يشعر بالعجز وبعدم القدرة على التكيف مع تلك الظروف.

ب . الغضب:

يقول أيضا هنا الباحث "الأزرق بن علو" أنّه يؤدي انفعال الغضب إذا استمر إلى أعراض بدنية مرضية، فإذا لاحظنا شخصا أثناء ثورة غضب شديدة، فنرى كيف تتفتح أوداجه، وتختنق الكلمات في حلقه، وتتوتر عضلاته، ويحمر وجهه كما تضطرب معدته وترتفع نسبة حامض الهيدرو كلوريد فيها.

ينتج عن الغضب المكبوت أعراض أخرى كثيرة منها: ارتفاع ضغط الدم ونقص الشهية وسرعة نبضات القلب والتعب المزمن، ومما يزيد أثناء الغضب يزيد إنتاج الأدرينالين في الدم وهذا ما يزيد في تهيج الفرد وغليانه، وتضعف طاقته، كما أنّه جزء من الدم يترك الأعضاء الداخلية والدماغ ليتوجه نحو العضلات والأطراف ولهذا يشعر المرء الغاضب ببعض الدوران (الأزرق بن علو، 1993، ص55).

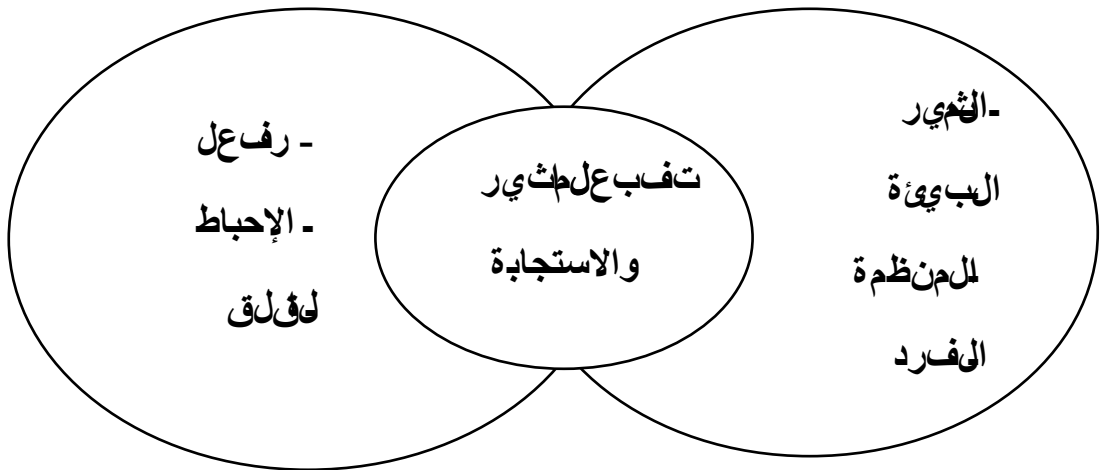
ج . الإحباط:

يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجود له حيث يرى الباحث "مصطفى عشوي" (1992) أنّ الإحباط هو بمثابة الإحساس بالعجز عن إشباع حاجة ما والشعور بالتصادم أو تناقض عدة حاجات في نفس الوقت ن هذا التناقض والتصادم هو الذي يؤدي إلى حالة نفسية تسمى بالصراع، ويسبب هذا الإحباط تحول إلى اعتداء لفظي أو فعلي.

1-4-3 التفاعل:

نقصد به مجموع المثيرات والاستجابات بين العوامل المسببة للضغط والاستجابة له، فالضغط هنا هو عبارة عن تفاعل مركب للبيئة والتنظيم والخصائص الفردية والشخصية، وفي هذا الإطار يقول الباحث "لظفي راشد" (1992) عن الضغط أنه حالة تنشأ عن التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

يرى الباحث "كوت" (Cot 1986): في تعريفه للضغط المهني في نفس السياق، حيث يرى أنّ تجربة الضغط الناتجة عن اختلال التوازن في الطلب الداخلي والخارجي والقدرة على مواجهة هذا الطلب عندما تكون المقاومة هامة، وعليه إنّ الضغط المهني ينشأ نتيجة التفاعل بين مسببات الضغط والخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد أي نتيجة العلاقة بين الفرد ومحيطه، وفيما يلي شكل يوضح عناصر الضغط المهني:



الشكل رقم (03): عناصر الضغط المهني. (راشد لظفي، 1992، ص75)

1-5 مصادر الضغط المهني:

انطلاقاً من تعريفنا لمصادر الضغط أو كما تسمى في بعض الكتب بالضواغط، بأنها تلك المواقف والأحداث والتصرفات التي تضع عبئاً ثقيلاً على كاهن الفرد وتفرض عليه مطالب خاصة يواجه مشقة في النهوض بها.

الحديث حول مصادر ضغوط العمل أمراً هاماً ينبغي توضيحه بعد تناول مفهوم الضغوط حيث إن التعريف بمصادر الضغوط يساهم في الكشف عن عنصر مهم يد من توضيحه عند دراسة الموضوع، وهو التعريف بالعوامل والأسباب التي تؤدي إلى شعور الفرد بضغط العمل، وهي كثيرة سوف يتم تقسيمها إلى مجموعتين أساسيتين هما:

1-5-1 المصادر التنظيمية:

يقصد بالمصادر التنظيمية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالمنظمة والتي تكون مصدر ضغط للأفراد العاملين، ومن أهم تلك المصادر: عبء الدور، غموض الدور، صراع الدور، تطور وتنمية المهنة، تقييم الأداء، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، الخ، وسنقوم بتوضيح أبرز المصادر التنظيمية التالية:

1-5-1-1 عبء الدور:

يقصد به عبء العمل الذي يتضمن زيادةً أو انخفاض في الدور الذي يكلف به الموظف (عبد القادر أحمد مسلم، 2007، ص11).

يميل معظم الناس إلى تفضيل القيام بالأعمال التي توفر لهم إثبات الذات وذلك لما تحمله في طبيعتها من خصائص التحدي والتجديد، هذه الأعمال غالباً ما تجعل أصحابها مشغولين ولكن ليس إلى درجة الإنهاك، كما أنها في نفس الوقت تستثير اهتماماتهم وإبداعاتهم، بمعنى آخر فإن الأفراد غالباً ما يكونون سعداء في أعمالهم، عندما تكون هذه الأعمال تحمل

الضغط عليهم، أو أنها مملة لدرجة أنهم يفقدون الحماس فيها. ونظرا لتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل في مجال الضغوط ط فإننا نفرق هنا بين نوعين منها هما: العبء الزائد في العمل والعبء الناقص في العمل (عبد القادر سعيد بنات، 2009، ص 15).

أ- عبء العمل الزائد:

يعتبر سبباً أساسياً من أسباب ضغوط العمل التي نالت اهتماماً كبيراً من قبل الباحثين في هذا المجال، وذلك لما يترتب عليه من كثرة الأخطاء في الأداء وتدني مستوى صحة الفرد، والمقصود بعبء العمل الزائد هو أن مهام الموظف ومتطلبات عمله تكون فوق طاقته وتحمله ويؤدي ذلك إلى الإرهاق الجسماني والنفسي، وينتج عن ذلك عدم الرضا عن العمل التوتر في العمل، انخفاض التقدير الذاتي، الشعور بالتهديد والحيرة، ارتفاع الكوليسترول في الدم، زيادة ضربات القلب، الإصابة بأمراض، تصلب الشرايين التاجية للقلب، الإصابة بحساسية الجلد، ميل الأفراد إلى عادات سيئة كالتدخين (الباقي، 2004، ص 339).

في حالة زيادة العبء في العمل قد يكون ناتج عن الزيادة في كمية المهام مقارنة مع قدرات الفرد وقد يكون العبء نوعياً مثل تكليف الموظف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية وفكرية تفوق قدراته مما يجعل الموظف يتعجل في عمله ويكون فرصة للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوى أدائه.

ب - عبء العمل الناقص:

يتطلب أداء العمل مستوى منخفض من المهارة، نتيجة البطيء في سرعة العمل وصغر حجم العمل، وهو ما يطلق عليه بتفاهة العمل الذي يسبب الملل والروتين (شارف خوجة مليكة، 2011، ص 76).

لقد أشار " هيجان " إلى أنه إذا كان العمل الزائد الذي يفوق طاقة المرء يمثل مصدراً للضغط، فإن قلة العمل تؤدي بالأفراد إلى البطالة المقنعة، وتعد أيضاً سبباً أو مصدراً من

مصادر ضغوط العمل، إن العمل القليل في الغالب يؤدي إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد، بل قد يؤدي بهم إلى الشعور بالخوف والتمارض والإهمال وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في المنظمة ككل (عبد القادر سعيد بنات، 2009، ص 18).

يمكن أن نستخلص أن العبء في العمل يكون قياساً بقدرات واستعدادات العامل، فإذا زادت كمية العمل المطالب بها العامل عن قدراته الجسمية والنفسية، فإن ذلك يسبب له ضغط مهني شديد، ونتيجة لهذا سيكون أدائه ليس في المستوى المتوقع والمطلوب منه، وقد يقع في أخطاء مهنية قد تهدده أو تهدد تحقيق أهداف مؤسسته، هذا ال يعني أن خفض من عبء العمل بدرجة مبالغ فيها، بحيث ال يتم فيه استغلال قدرات وحماس العامل مما يجعل العامل يشعر بتهمشيه وقلة أهميته في المؤسسة، إذ يعتبر هذا الأخير مصدراً من مصادر الضغوط المهنية ال يقل خطراً عن عبء العمل الزائد.

1-5-1-2 غموض الدور:

يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد، كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة، مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله ما يزيد الضغط النفسي (العميان، 2004، ص 164).

يرجع عدم كفاية المعلومات عن الدور إلى ما يلي :

-المعلومات عن الدور أو الوصف الوظيفي غير متوفرة أو غير موجودة أصال: فيما يتعلق بالدور المطلوب من الموظف في العمل، وبخاصة من الأشخاص الأساسيين مثل: المديرين والمشرفين، هذا الخلل في المعلومات الذي يحدث كثيراً مع الموظف الجديد، يجعله غير متأكد من الدور المطلوب منه القيام به .

-المعلومات عن الدور أو الوصف الوظيفي موجودة ولكنها الاتصال إلى الموظف ويستطيع الاطلاع عليها: من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء إلى الموظف، وبخاصة في الحالات التي تكون فيها المعلومات تحمل مصطلحات فنية غير مألوفة، كما هو الحال بالنسبة للمصطلحات الطبية أو الفنية.

- كما يعتبر غموض الدور من مصادر ضغوط العمل الرئيسية في المنظمات، حيث أن الشخص الذي يعاني من غموض الدور يشعر عادة بعدم الجدوى من العمل وقلة ثقته بنفسه، مما يؤثر على صحته الجسمية حيث تسبب له ارتفاع ضغط الدم، زيادة ضربات القلب، الكآبة .

قد أوضحت إحدى الدراسات عن غموض الدور وعدم كفاية المعلومات المتعلقة بوظائف العاملين يمثل مصدرا لضغوط العمل، بالنسبة لثلث العاملين في 10% فقط منهم يشعرون بأن لديهم معلومات كافية عن وظائفهم والشركة أو المؤسسة التي يعملون بها، وتبين أن هذا الغموض يؤدي إلى زيادة التوتر، والشعور بعدم الجدوى والأهمية وانخفاض الرضا والثقة في النفس (مراد سامي عاطف قنديل، 2016، ص36).

1-5-1-3 صراع الدور:

لكل فرد عدد من الأدوار المختلفة التي يقوم بها داخل المنظمة، وباعتبار أن كل فرد في المنظمة له دور واضح محدد رسمي أو غير رسمي لسلوك الفرد، غالبا ما تتضارب هذه الأدوار وينشأ ما يسمى ب "صراع الدور " ويرى «هيربرت Herbert" أن صراع الدور في المنظمات التي يكون فيها خط واحد وواضح للسلطة من الأعلى للأسفل غالبا ما تكون قادرة على إرضاء موظفيها وتحقيق أهدافها بصورة أفضل من المنظمات التي يكون فيها للسلطة خطوط متعددة (فوزي عبد الرحمان حامد أبو عساكر، 2008 ص20).

يحدث هذا الصراع أيضا بين متطلبات دور الفرد في العمل، ودوره في غير العمل مثل واجباته مثالاً فدخل كل الزوجين للعمل طوال الوقت يخلق نوعاً من التعارض بين متطلبات العمل الأسرية ومتطلبات الحياة الأسرية، فتوقعات الزوج أو الزوجة والأطفال ستعارض بالطبع مع متطلبات الرؤساء والزملاء في العمل، وهذا النوع من صراع الدور يؤدي إلى تزايد الضغوط الواقعة على الفرد بسبب العمل، ويوجد عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية: تعارض أولويات مطالب العمل، تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة، تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة تعرض قيم الفرد مع قيم المنظمة التي يعمل بها (محمد صالح الدين أبو العال، 2005، ص 13).

1-5-1-4 الحاجة إلى النمو والتقدم المهني:

إن كثيراً من المهن والوظائف تحتاج من العاملين بها إلى الاستمرار لفترة طويلة حتى يمكنهم تأمين مهنة أو وظيفة مستقرة، لذلك نجد أن كثيراً من العاملين وخصوصاً الفنيين والحرفيين يبدلون أماكن عملهم ونوعية العمل بغية إيجاد عمل مناسب مستقر يتطورون وينمون فيه، غير أن هذا التغيير يترتب عليه ضغوط نفسية بسبب الرغبة في التطور والتقدم والنمو في المهنة. فكثير من الأفراد الذين يغيرون أعمالهم تصاحبهم الضغوط حتى يستقروا كما أن بعض المنظمات تمنح العامل أو الموظف أو الفني وظيفة أو مهنة مستقرة وجيدة حتى يمضي في العمل بها فترة طويلة، وهذا يسبب لبعضهم ضغوطاً وعدم ارتياح خصوصاً في المنظمات الكبيرة حيث التنافس يكون على أشده. (العديلي، 1995، ص 250).

1-5-1-5 تقييم الأداء:

تعرف عملية تقييم الأداء الوظيفي بأنها:

"عملية إصدار حكم عن أداء وسلوك الموظفين في العمل، ويترتب عن إصدار الحكم قرارات بالاحتفاظ بالموظفين، أو ترقيتهم، أو نقلهم إلى عمل آخر داخل المنظمة أو خارجها، أو

تدريبهم و تنميتهم، أو تأديبهم أو فصلهم والاستغناء عنهم (بلخيري سهام، عشيبي حنان، 2012، ص89).

إن عملية تقييم الأداء تؤثر في الأفراد وتسبب لهم بعض الضغوط خصوصاً أن بعد تقييم الأداء يترتب عليه مصير الأفراد في منظمات العمل، من حيث البقاء أو الفصل من الخدمة أو تأخير الترقيات والعلاوات، إن عدم وجود معايير منطقية منضبطة يقتنع بها العاملون لتقييم أدائهم، من الممكن أن يكون مصدراً من مصادر ضغوط العمل أن الضغوط الناتجة عن عملية تقييم الأداء تكون أكثر وضوحاً كلما كان التقييم يتسم بالموضوعية والعدالة (العديلي، 1995، ص251).

1-5-1-6 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يعرف "عبد الكريم درويش" اتخاذ القرار على أنه:

"الناتج النهائي لحصيلة مجهود متكامل من الآراء والأفكار والاتصالات والجدل والدراسات التي تمت في مستويات مختلفة من المنظمة (خالصي مراد، 2007، ص30).

عدم مشاركة العاملين في اتخاذ القرارات خاصة التي تتعلق بأعمال يمارسونها يعد تجاهلاً لاحتياجات الطبيعة للعاملين بوصفهم أفراد بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض الروح المعنوية للعاملين تحول دون لإبداع، وهي مصدر من مصادر ضغوط العمل للموظفين بسبب شعورهم بفقدان انتمائهم للمؤسسة التي يعملون بها (هيجان، 1998، ص182).

كما يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرار، أو البعد عن مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالغيرة وضغوط العمل إلى جانب ما سبق، فإن المنطق ومصلحة العمل أيضاً يحتمان التعرف إلى مقترحات العاملين في القرارات التي سوف تنفذ، لأن في ذلك جانباً إيجابياً لتطوير العمل، فضلاً عن التأثير النفسي الذي ينعكس على أداء العمل لو قلصت فرص المشاركة في اتخاذ القرار (ماهر، 2002، ص421).

1-5-1 بيئة العمل المادية:

إن اختلاف ظروف العمل المادية من مستوى الإضاءة وحرارة ورطوبة وضوضاء وترتيب مكان العمل، وغيرها من الظروف يمكن أن تؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل وظروفه ويؤدي هذا إلى زيادة الشعور بالتوتر والضغط النفسية بمعنى أن الظروف المادية للعمل وما تحتويه من عوامل مادية مثل طريقة تصميم المكتب والخدمات المساندة ووسائل الصحة والسلامة من احتمال التعرض لأية مخاطر أو أمراض مهنية وغيرها من العوامل التي يكون تأثيرها مباشر على مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها العاملين (ماهر، 2002، ص 405).

من أخطار التعرض لدرجات الحرارة المختلفة تلك المقدمة من طرف (محمد عبد الله) والتي تتمثل في: اضطرابات نفسية وعصبية، تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين، صدمة الحرارة التهابات الجلد والعيون، كما أن التهوية الفاسدة تؤدي إلى عدد من الأعراض المرضية كالصداع والإعياء والنعاس ونقص الطاقة، وتظهر هذه الأعراض في حالة وجود العديد من الأفراد في مكان واحد، لعدة ساعات حيث يتجدد الهواء، وبالنسبة للرطوبة المرتفعة فهي تحدث أمراضا تنفسية وآلام عصبية (كلوش كهينة، 2015، ص 100 ص 112).

إن كثرة الضوضاء تؤثر في مكان العمل على تركيز العامل وأداء العمل التي تتطلب صبر ودقة كما لها تأثيرات نفسية وفسولوجية، أما الإضاءة الشديدة فتؤدي إلى ضعف تدريجي في قوة الإبصار، مما يؤدي إلى سرعة الشعور بالتعب، بالإضافة إلى نقص الأداء، أيضا ارتفاع نسبة الحوادث والإصابات، كما يؤدي ضعف الإضاءة إلى اتساع حدقة العين، مما يؤدي بالعامل إلى عدم إتقان عمله والوقوع في الأخطاء (بن موسى فاطمة الزهراء، بوقرينات سمية، 2013، ص 16، 17).

كذلك فان عدم التصميم والترتيب الجيد لمكان العمل وعدم توفير الوسائل اللازمة لتحقيق راحة الفرد والإقلال من الطاقة التي يبذلها، ستؤدي إلى ظهور ضغوط العمل، فالمناخ المادي الصحي المناسب في بيئة العمل له تأثير في نفسية الفرد في عمله. إذ كلما كانت ظروف العمل مناسبة كان استعداده للعمل أحسن، فاختلاف ظروف العمل المادية يمكن أن يؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية، فإنها يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل (جابر نصر الدين، فريدة بولسان، 2010، ص 22).

1-5-1-8 التنافس على الموارد:

ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة أو محدودة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة والمقايضة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي لبعض العاملين (ماهر، 2002، ص 405).

1-5-1-9 نقص الدعم الاجتماعي:

الفرد يشعر بالأمان حينما يجد بجواره صديق أو قريب يستطيع اللجوء إليه حينما يواجه صعوبة أو مشكلة أو يحتاج إلى مشورة، ومن هنا تأتي أهمية العلاقة الإنسانية بين المدير ومروؤوسيه وجو الصداقة بين الزملاء في العمل، لأن ذلك من شأنه أن يخفف من مقدار الضغوط التي قد يواجهها الفرد أي أن العلاقات التي يتمتع بها الفرد في محيط بيئته التي من شأنها تنشيط استجابته نحو مثيرات ضغوط العمل أو تخفيفها، فالإنسان عادة لا يستطيع أن يبدي إلا بعد إشباع حاجاته الخاصة للحب والنماء ويدعمها الانتماء إلى العائلة وتكوين أصدقاء، وهي ما تسمى بالحاجات الفسيولوجية، حتى البعض قد يتخذ سلوك مخالف

لاتجاهاته الأصلية من أجل إرضاء أصدقائه والمحافظة على انتمائه لهم (جرينبرج بارون، 2004، ص 260).

1-5-1-10 الاتصالات:

يعتبر الاتصال الدعامة الأساسية التي يقوم عليها أي تنظيم فهو " تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى الطرفين (علي السلمي، 1996، ص 321).

ويقصد بالاتصال السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين افراد المنظمة، والتي غالبا ما ينظر لها بوصفها مهارة ينبغي توافرها في جميع المديرين. وأياً كان أسلوب تنظيم العمل بين الإدارة والعاملين الاتصال الواضح المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملاً مهماً من تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل، لما يترتب عليه من زيادة لكفاءة الاتصال في المؤسسة، وإيجاد جو تعاوني يوثق بين علاقة الأفراد بمرؤ سيهم وزملائهم في العمل. إن أية منظمة عمل هي عبارة عن نظام اجتماعي يقوم على التفاعل بين أفرادها والجماعات ذات العلاقة، سواء كانت هذه الاتصالات رسمية أو غير رسمية، فمن الطبيعي أن ينشأ عن هذا التفاعل العديد من مسببات الضغوط لوجود شخصيات عدائية في العمل، أو تفشي الصراعات، أو الفتور في المساندة الاجتماعية (هيجان، 1998، ص 189).

1-5-2 المصادر الشخصية لضغط العمل:

يقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل تلك العوامل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد التي تكوين شخصيته، كالوراثة والبيئة التي عاش فيها وتربى، إضافة إلى التركيب الذاتية الخاصة لكل فرد التي تكون من طبيعة الأحداث التي تعرض لها وأثرت في بناء شخصيته، هذا إلى جانب وعي الفرد بذاته وفهمه لها، استيعابه ردود أفعاله تجاه المؤثرات التي يتعرض لها في حياته، سواء كان ذلك في نطاق العمل او خارجه.

كل ذلك يشكل مصدراً قوياً من مصادر ضغوط العمل، لأن من المتعارف عليه أن الآثار التي تتركها العوامل الوراثية والبيئية على سلوك الفرد كثيراً ما ينقلها معه إلى بيئة العمل وتسهم في حدوث ضغوط عمل لديه وتؤثر كذلك على أدائه لعمل سلباً أو إيجاباً. ومن أبرز العوامل التي تتعلق بالمصادر الشخصية العناصر التالية:

1-2-5-1 الفروق الفردية (نمط الشخصية):

الشخصية هي: " تلك الخصائص والسلوكيات الفردية المنظمة بطريقة معينة بحيث تعكس فردية التأقلم الذي يبديه الفرد تجاه بيئته (كامل محمد المغربي، 2010، ص 105).

يعد نمط شخصية الفرد مؤشراً على مدى قابلية تعرضه للضغوط، وبخاصة نمط الشخصية (أ) فهذا النمط يسبب في شعور العامل بالضغوط النفسية في بعض الأوقات، وخاصة في علاقته مع زملائه الذين يشعرون أنهم لا ينجزون، كما يساء فهمه من قبل رؤسائه الذين يعتقدون أن له أغراضاً شخصية من وراء هذا الجهد، ويعود شيوع هذا النمط إلى الطبيين " فريدمان " و"روزنمان" (Fridman & Rosenman) سنة (1974) الذين ربطوا نمط الشخصية (أ) بالإصابة بأمراض القلب، وارتفاع ضغط الدم، وزيادة نسبة الكوليسترول، وأمراض الشريان التاجي، ويتسم هذا النمط بالتنافس والاقدام، والسرعة في الانجاز، والشعور بضيق الوقت وعدم الصبر. وفي المقابل، هناك نمط الشخصية (ب) وهو يتصف بعكس السمات السابقة تماماً، ففي دراسة أجراها "ديمبروسكي" و "مكدوجال" & Dembroski Macdougall تبين أن الأفراد ذوي نمط الشخصية (أ) يظهرون استجابة أشد قوة تجاه مثيرات الضغوط النفسية في مواقف متعددة، وتكون استجاباتهم مصحوبة بمجموعة من التغيرات الفسيولوجية الضارة بالجسم مقارنة مع الأفراد ذوي نمط الشخصية (ب) (غري صبرينة، 2014، ص 31).

توصلت إحدى الدراسات إلى أن الرجال أصحاب الشخصية (أ) هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض شرايين القلب، من النساء أصحاب الشخصية (أ) هذا من ناحية، ومن

ناحية أخرى فان السيدات العاملات أصحاب الشخصية (ا) هم أكثر عرضة للإصابة بأمراض شرايين القلب من أقرانهن السيدات ربات البيوت أصحاب الشخصية (ا) بالإضافة إلى ذلك فان الأفراد أصحاب الشخصية (ا) عادة ما يكون من الصعب قيادتهم ويتصفون بالعنف وبضيق الصبر والإحساس بأهمية الوقت، ويتصفون بالعنف وبضيق الصبر والإحساس بأهمية الوقت، وكثيرا ما يتعرض هؤلاء الأفراد للإصابة بأمراض القلب الناتجة عن الضغوط (صالح الدين محمد عبد الباقي، 2004، ص 343).

1-5-2-2 العلاقات الشخصية:

من متطلبات أداء العمل تكوين العديد من العلاقات الشخصية إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة، كما قد تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية وقد يزيد حجم العلاقات الشخصية بدرجة عالية إلى الحد الذي يمثل إثارة عالية يمكن تحملها وقد تقل هذه العلاقات بدرجة كبيرة إلى الحد الذي يمثل انفصال واغتراب من قبل الفرد (ماهر، 2002، ص 406).

1-5-2-3 الحالة النفسية والبدنية:

تؤثر الحالة النفسية والبدنية للأفراد على مقدار استجاباتهم لمثيرات ضغوط العمل، التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل أو خارجها، وذلك تبعا لاستجاباتهم النفسية والسلوكية والعاطفية، وحسب الفروق الفردية، كما يربط كثير من الباحثين بين الأمراض النفسية والبدنية، ويرون أنها منشأ كثير من الأمراض الجسمية التي تعود إلى اضطرابات نفسية، والاضطرابات النفسية التي تصيب الأفراد نتيجة لضغوط العمل كثيرة ومتنوعة منها، القلق والإحباط والاحتراق الداخلي وتوهم المرض، وقد تؤدي هذه الحالات أو إحداها بالفرد إلى

الشعور بعدم الأمان وزيادة الحساسية والتوتر والمبالغة بردود الأفعال السلوكية، وظهر أن الإحباط يقلل من مقاومة مسببات الضغوط والفرد الذي يفتقد الثقة بنفسه، والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوعاً من التحدي، كما أن الصحة الجيدة للفرد تجعله أقل تعرضاً للمرض في مواجهة الضغوط الحادة (خالد عيادة عليّات، 2010، ص 81).

1-5-2-4 الجنس:

يعد عامل الجنس من ذكور وإناث من الخصائص الشخصية المؤثرة في دراسة ضغوط العمل، لاسيما مع زيادة معدلات دخول الإناث في سوق العمل، والتي يختلف موقعها الاجتماعي والوظيفي عن الرجل من تداخل مسؤولياتها بين العمل والمنزل، والعزلة الاجتماعية التي يفرضها عليها مجتمعها، ومحدودية الدور الوظيفي الذي يسمح لها به، ناهيك عن التفرقة في التعامل كونها امرأة عند الترقية أو اختيارها لمناصب عليا (الهيجان، 2004، ص 112).

1-5-2-5 التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل:

تتحد مواقف الأفراد وسلوكياتهم بناء على مقدار ما يتمتعون به من قدرات شخصية واحتياجات وظيفية، لذا يعد عدم التوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل من العوامل المؤدية لضغوط العمل، لذا يعدّ التعليم والخبرة من الخصائص الشخصية التي تؤثر في ضغوط العمل ومستوياتها لدى العاملين، لأن المعرفة والخبرة السابقة تمكنهم من التعامل مع الضغوط وتساعدهم على فهم الضغوط الجديدة وإدراكها ومعالجتها (القبلان، 2004، ص 112).

1-6 عواقب الضغط المهني:

تعتبر تأثيرات ونتائج الضغط عديدة ومتنوعة، وبالطبع بعض التأثيرات تكون إيجابية مثل التحفيز الذاتي والحدث من أجل تحقيق الأهداف وأغراضه، وبالرغم من ذلك تكون عواقب الضغط سلبية ومضادة للإنتاج وهناك احتمال أن تكون خطيرة الآثار.

لقد كشفت العديد من الدراسات أن من ضمن العوامل الاجتماعية في جامعة "ميشيجان" (University of Michigan) حيث تم اختيار عينة من (2010) موظف من أجل فحص العلاقة بين الضغط وعواقبه، حيث تم تقييم العينة إلى أربع مجموعات:

عمال المصانع (المهرة وغير المهرة) وعمال الإدارة (المحترفين وغير المحترفين). وقد أظهر عمال المصانع أعلى معدل للتأثيرات الفردية، في حين أظهر العمال الإداريين أقل معدل للتأثيرات الفردية، كما أظهر العمال غير المهرة أكثر معدلات الملل والفتور اتجاه ظروف وظائفهم، وقد تقاسم عمال المصانع المهرة بعض من الضواغط والعواقب مع نظرائهم غير المهرة ولكن ليس كلهم، فقد أظهروا مستويات أعلى من المتوسطة في استخدام مهاراتهم وقدراتهم لكن في المقابل أقل تحمل لمسؤولية وغموض أكثر، كما أظهر الإداريين المحترفين أقل معدلات للعواقب السلبية (عثمان يخلف 2002، ص145).

وأثناء فحص نتائج الضغط: كان التمييز بين النتائج التنظيمية والفردية التي ستقوم بتناولها بنوع من التفصيل فيما يلي:

1-6-1 العواقب الفردية:

يمكن أن يترتب عن ضغط العمل الكثير من الآثار على مستوى الفرد السلوكية منها والنفسية والفيزيولوجية، فحينما يتجاوز المستويات العادية أو المألوفة، تظهر ردود فعل سلوكية عديدة تشمل القلق والنزاعات العدوانية واللامبالاة والملل والاكتئاب والإرهاق والسلوك المنفر والتوتر العصبي، وفي هذا الصدد كشفت إحدى الدراسات أن نحو نصف قوة العمل

في الو.م.أ تواجه إحباطات ذات علاقة لضغوط العمل، من الممكن أن تحدث أسباب أخرى هذه الأنماط السلوكية أيضا إلا أنّ الضغط النفسي والمهني يتصدر الأسباب العديدة لهذه الأنماط.

هناك نمطان سلوكيان يرتبطان بالضغط أثارا اهتماما متزايدا في الأوساط الأكاديمية والإدارية هما إدمان الكحول والمخدرات والتبغ، فإدمان الكحول مرض يرتبط بتناول كميات كبيرة من المشروبات الكحولية والمسكرات، التي تنهك صحة الفرد وتضعف نشاطه في مجال عمله، ويمكن للمدراء والرؤساء من معرفة هذا المرض من خلال ملاحظة أعراض عديدة مثل البطء في العمل والتغيب المكثّر، وسوء التقدير وفقدان التحكم في الأمور والمظهر المزرى والتوتر العصبي والشكوى المتكررة من المرض (محمد موسى اللوزي 1999، ص 63).

إن التكاليف المرتبطة بالإدمان مرتفعة جدا سواء بالنسبة للفرد أو المنظمة وقد قدرت بعض الشركات مثل شركة (At and T) وشركة (Rockwell Int)، أن إدمان السكرات بين العاملين فيها يكلفها ملايين الدولارات سنويا ولا يقتصر الإدمان على الأمريكيين فقط بالطبع حيث يوقع استعراض الصحف والمجلات الدولية، أن الإدمان يمتد عبر الحدود الدولية، والإدمان ولحسن الحظ من الأمراض التي يمكن علاجها، وقد باشرت العديد من المنظمات نشاطات علاجية بهذا المرض تتراوح بين التفاعل بصفة رسمية بين العمال والمدراء إلى إقامة مراكز علاج مزودة بالأخصائيين، أما فيما يخص أثار الضغط من الناحية النفسية فإن الكثير من البحوث والدراسات تشير إلى وجود علاقة بين الضغط والمشكلات والاضطرابات الصحية، وقد دفعت بعض الأبحاث الطبية بعض الباحثين إلى القول بأن أكثر من نصف عدد الأمراض تعود إلى أسباب ترتبط بالضغط النفسي والمهني وبالرغم من عدم وجود نسب مئوية ثابتة أو مؤكدة. إلا أنّ كثير من المديرين يتفقون على أن المشكلات الصحية للعاملين

ترتبط في الغالب بالضغط النفسي ومن الممكن أن تؤدي إلى مشكلات تنظيمية عديدة (هارون توفيق الراشدي، 1999، ص 89).

أما أنواع الاضطرابات العضوية التي ترتبط بطريقة أو بأخرى بالضغط عديدة ومتنوعة فقد، تظهر في شكل اختلالات بسيطة مثل العرق وجفاف الفم ورعشات برد وحمى ومشكلات تظهر في شكل إحباط وقلق واكتئاب، أو عواقب أخرى أكثر خطورة مثل ارتفاع نسبة الجلوكوز في الدم وسرعة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم وأمراض شرايين القلب والداء السكري، الراجع إلى الارتفاع الهائل لنسبة الجلوكوز في الدم. كذلك من النتائج المترتبة عن الضغط ما يسمى بالإجهاد وهو عملية فيزيولوجية تحدث نتيجة الضغط الشديد والذي يؤدي إلى الإرهاق الوجداني وتبدد الشخصية والشعور بقلة لإنجاز.

1-6-2 العواقب التنظيمية:

إن العواقب التنظيمية للضغط المهني هي نتائج لعدد من النتائج السلوكية والمعرفية والفيزيولوجية والتي تتربط بشكل فردي، أما بالنسبة للآثار التنظيمية للضغط المهني فإنها تتفق في شيء واحد وهو أن ضغوط العمل تعني مزيد من التكلفة بالنسبة للمنظمات، وعلى الرغم من أنه لا توجد إحصاءات دقيقة حول مقدار ما تتكفله المنظمات أو الدولة أو الأفراد أنفسهم للتعامل مع الآثار السلبية لضغوط العمل.

إلا أن بعض التقديرات لتكلفة الضغوط تصل إلى ما يزيد عن (250) مليون دولار سنويان وتتضمن هذه الآثار اتخاذ السوء للقرارات ونقص القدرة على الابتكار والتطوير كما يعكس الرقم التكلفة المصاحبة للمشكلات العقلية والعضوية الناتجة عن مواجهة الضغوط، والتي تشمل تكاليف العلاج، ساعات العمل المفقودة، دوران العمل، الغياب، تعطيل الإنتاج، واستهداف الحوادث، ويمكن تصور مقدار التكلفة التي تتحملها المنظمات نتيجة ضغوط العمل إذا ما علمنا مساهمة جهة العمل في التأمين الصحي وكذلك مقدار

التعويضات التي يقرها القانون عند تعرض العامل لإصابات العمل، إضافة إلى أنّ الضغط الزائد يؤدي إلى مشكلات تنظيمية أكثر أهمية والمتمثلة في نقص الرضا الوظيفي والذي تتولد عنه مجموعة من النتائج غير المرغوبة مثل ارتفاع دوران العمل والغياب وانخفاض الأداء (حسين فايد، 2004، ص91).

إن العلاقة بين الضغط المهني والأداء شديدة التعقيد، فمن الممكن أن يكون للضغط أثر سلبي أو إيجابي على الأداء قد لا يكون له أي أثر على الإطلاق، فحينما يكون الضغط منخفضاً أو منعدماً يحافظ العاملون على مستويات أدائهم الحالية على وجه العموم، وبذلك ينعدم النشاط أو الدافعية لأداء أكثر. أما في مستويات الضغط المنخفضة إلى المتوسطة فيتبين أن الناس ينشطون أو يستحثون لتحسين مستويات أدائهم، وفي الواقع هناك مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل كمثير لأداء إلا أن العامل الحاسم في هذه المسألة يتمثل في مدى الفترة الزمنية التي يستطيع الشخص أن يؤدي فيها العمل في هذه الظروف الضاغطة.

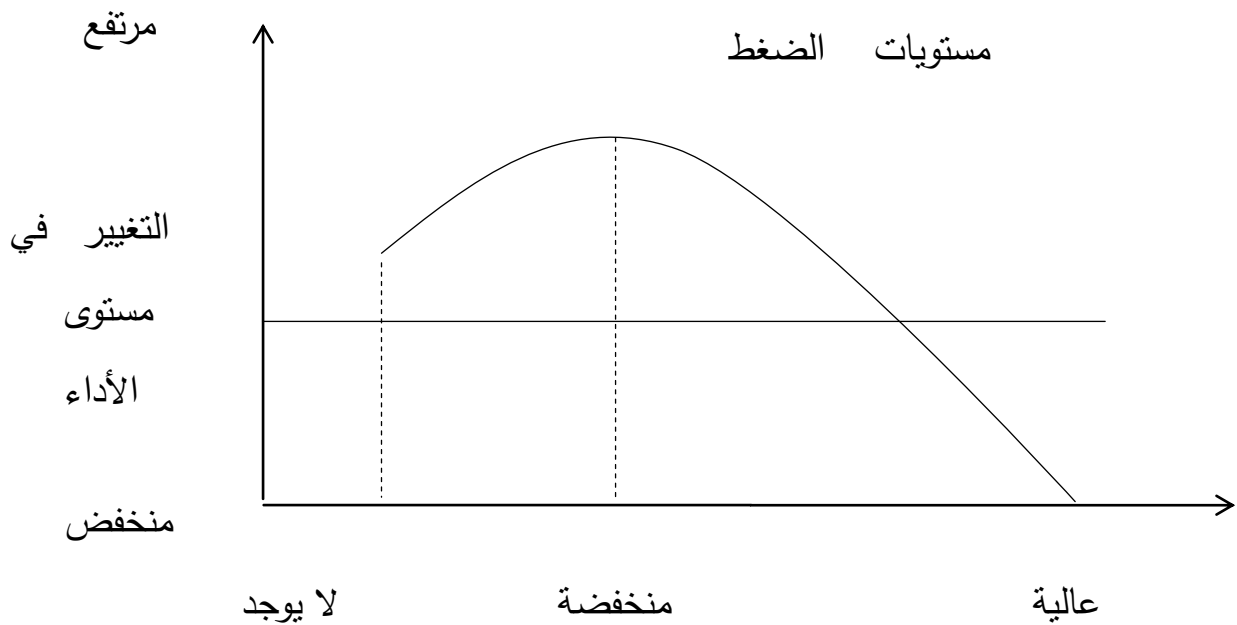
وحيثما ترتفع مستويات الضغط إلى أقصى الدرجات، يمكن أن ينخفض الأداء بصورة ملحوظة ويحدث هذا الوضع نتيجة لتكريس الشخص قدراً من جهده وطاقته لتخفيض الضغط أكثر من توجيه جهده نحو الأداء. وعندما يطول أمد الضغط على مستوى عال يحس الأفراد بضرورة إجراء تغيير ما قبل أن يصبهم الانهيار، وقد تظهر في هذه المرحلة أنماط سلوكية سلبية مؤثرة على المستوى التنظيمي مثل الغياب، ترك العمل، البحث دائماً على دورات العمل. كذلك يمكن الاستدلال على الآثار التنظيمية المصاحبة لضغوط العمل من الإحصاءات التي نشرتها بعض الجهات المتخصصة في الو.م.أ والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

أ - يرجع ما بين (75- 85%) من حوادث العمل إلى عدم القدرة على التعامل مع الضغوط وهو ما يكلف الشركات نحو (32) مليون دولار سنوياً.

ب . إن أمراض القلب الناتجة عن مواجهة الضغوط تعتبر هي المسؤولة عن فقدان ما يزيد عن (185) مليون يوم عمل.

ج . إن القلق الناتج عن الضغوط المهنية يتسبب في فقدان ما يزيد عن (10%) من ساعات العمل اليومي.

د . إن الآثار المختلفة للضغوط تساهم فيما يزيد عن (60%) من حالات العجز في الأجر الطويل تكلف المنظمات نحو مليون دولار سنويا في شكل تعويضات أو الإنفاق على العلاج (لويكا الهاشمي، 2006، ص 74).



الشكل رقم (04) أثر الضغوط المهني على الأداء (أندرو دي سيزلاقي، مارك جي ولاس، دون سنة، ص190).

1- مفهوم استراتيجيات المقاومة:

يستلزم الضغط وجود مشكل حقيقي أو متخيل من جهة، وإعداد استجابة لمواجهة من جهة أخرى. وقد ظهر مصطلح المقاومة ليعرف هذه الاستجابة، فتزايد استعماله في الأبحاث المتعلقة بالضغط خاصة في الآونة الأخيرة نظرا لمساهمته الفعلية في التخفيض من درجته أو القضاء عليه.

إن مصطلح المقاومة **Coping** هو مصطلح انجلوسكسوني (لغة إنجليزية قديمة) في الأصل. وقد ظهر في سنوات الستينيات عندما أصبح واضحا.

كما نذكر "شيب" (Chipp) و"شيرر" (Scherer, 1992) أن نموذج سيللي (1956) للضغط لا يعتبر أن نفس الحادث يؤدي إلى نفس رد الفعل دائما وأن الفرد لا يتصرف بنفس الطريقة لمثير معين في فترتين مختلفتين.

1- تعريف الاستراتيجية:

يعد مصطلح الاستراتيجية من المصطلحات القديمة المأخوذة من الكلمة الإغريقية (Stort) وتعني الجيش أو الحشود العسكرية، ومن تلك الكلمة اشتق مصطلح (Stratège) وتعني فن إدارة وقيادة الحروب في عهد الحضارة اليونانية فالاستراتيجية هي علم وفن تخطيط وتكتيك والعمليات، ثم استعملت هذه الكلمات في المجالات المتعددة في نشر مناخ الحياة العامة.

- فحسب الباحث "كلاوتز" (clawteze) أنها فن استخدام المعارك كوسيلة للوصول إلى هدف الحرب.

- وعرفت الباحثة "مولينكة" بأنها الإجراءات العلمية الملائمة لوسائل موضوعة تحت تصرف القائد للوصول للهدف المطلوب.

عموما هي خطط أو طرق توضع لتحقيق هدف معين مع المدى البعيد، اعتمادا على التكتيكات والإجراءات الأمنية في استخدام المصادر المتوفرة في المدى القصير (جمال سلامة علي، 2012، ص 39).

2-2 تعريف المقاومة:

إن مصطلح المقاومة اكتسب معاني عديدة حيث استعمل كمرادف للسيطرة والدفاع والتكيف وأصله مبني على الفعل الإنجليزي "to cope" الذي يعني تدبر الأمر ومواجهة الموقف "بيرلين" (perlin) و"سكولر" (schooler) (1978).

ويجدر التمييز بين موارد المقاومة واستجابات المقاومة كما يرى الباحثين "لوپر" (loper) و "إيفانس" (1996 evans) وهي السلوكات والمعارف التي يستعملها الفرد لتوافق مع الضغوطات، ويمكن أن تهدف إلى تسيير وصل الضغوطات أو تحسين الآثار السلبية الانفعالية والجسدية لهذه الضغوط، أما موارد المقاومة فهي خاصيات فردية مثل فعالية الذات، والمحيط الاجتماعي مثل السند الاجتماعي، والموارد الفيزيائية المحيطة مثل العزلة. التي تمكن الفرد من الاستجابة للضغوطات عن (مزيان فتيحة، 2007، ص 64).

كما يعرف الباحث "كالن" (callan 1993) أن المقاومة في بيئة العمل بأنها جهود يبذلها الفرد للحصول على معلومات تزيد من قدرته على التنبؤ بالموقف وتساعد على إدراك الضغط في التعامل مع المشكلات التي تحدث في المستقبل.

ويرى الباحث "مارس" (Marais 1977) أن المقاومة هي جهود يقوم بها الفرد لإدارة أو تعديل الحدث الضاغط مثل تغيير منظمة بيئة العمل عن طريق تحسين نوعية العمل وتحسين مستوى الإنتاجية.

ويعرف الباحث "ثوتس" (Thoits 1995) مهارات المقاومة (copingskills) بأنها مجموعة من المعلومات والسلوكيات الوجدانية والمعرفية والاجتماعية المكتسبة وفعالة. وهي

تتضمن قدرة الفرد على إدراك الحدث وتقييمه وإعادة تقييم الفرد ما لديه من إمكانيات وقدرات للتوافق مع الحدث.

2-3- مميزات استراتيجية المقاومة:

للمقاومة عدة مميزات وسيتم عرضها في النقاط التالية:

. المقاومة عملية معقدة، ويستعمل الأفراد استراتيجيات المقاومة الأساسية اتجاه الوضعيات الضاغطة.

. ترتبط المقاومات بتقدير وتقديم كل ما يمكن القيام به لتغيير الموقف، فإذا بين التقييم بأن هناك شيء يمكن القيام به. تسيطر المقاومة التي تتركز على حل المشكل، أما إذا أسفر تقييم بأنه ليس هناك شيء يمكن القيام به، تسيطر المقاومة المركزة على الانفعال.

. عندما يكون الموقف الضاغط من النوع الثابت كالعامل والصحة والعائلة يظهر أن للرجال والنساء أساليب مقاومة تشابه كثيرة.

. هناك نوع من الاستراتيجيات المقاومة تبدو أكثر ثباتا واستقرارا من الاستراتيجيات الأخرى أثناء التعرض لمختلف المواقف الضاغطة، بينما ترتبط الاستراتيجيات الأخرى بمواقف ضاغطة خاصة مثل التفكير الإيجابي تجاه الموقف هي ثابتة نسبيا وترتبط كثيرا بال شخصية في حين أن استراتيجية البحث عن دعم اجتماعي، فهي غير ثابتة وترتبط كثيرا بالسياق الاجتماعي.

. إن استراتيجية المقاومة تتغير من المرحلة الأولى من الموقف الضاغط إلى مرحلة أخرى لاحقة.

. تتغير سلوكيات المقاومة كوسيط قوى للنتائج الانفعالي، حيث ترتبط استراتيجية المقاومة بنتائج إيجابية أخرى.

. إن فائدة أي نوع من أساليب المقاومة ويرتبط بنوع الموقف الضاغط ونمط الشخصية المعرضة للضغط (الصحة الجسدية والوظيفة الجسدية والوجود الذاتي) (أيت حمودة، 2006، ص185).

2-3 أنواع استراتيجيات المقاومة:

توصل العالمان " لازاروس " و"فولكمان" (Lazarus et Folkman) من خلال دراستهما إلى التمييز بين نوعين استراتيجيات المقاومة والتعامل مع المواقف الضاغطة وهما نوعان رئيسيان:

2-3-1 استراتيجيات متمركزة حول المشكل:

وهي عبارة عن مجهودات الفرد المعرفية والسلوكية التي تهدف إلى مراقبة وتغيير الموقف الضاغط ويتضمن هذا النوع العمليات التالية:

- البحث عن حل المشكل: الفرد يضاعف جهوده يضع مخطط العمل من أجل إيجاد الحلول الممكنة ويختار الحل الأمثل حسب ما يراه مهم ومناسب له.

- المساندة الاجتماعية: البحث عن المعلومات، مساندة نفسية ومادية من أجل حل المشكل، محاولة معرفة معلومات أكثر عن المشكل الضاغط، تفهم الأقارب والمحيطين وكذلك يتضمن التعامل المباشر مع المشكلة. والاستفادة من الخبرة في المواقف السابقة واقتراح البدائل للتعامل مع المواقف الضاغطة واختيار أفضلها ووضع خطة فورية لمقاومة المشكلة (حسين فايد، 2005، ص214).

2-3-2 الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال:

يقصد بها الجهود المختلفة للفرد لمراقبة أو تغيير من شدة الانفعالات الناتجة عن الموقف الضاغط (Quintard, 2001, p 18).

ويقصد بها أيضا ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتتعكس مع أسلوبه في التعامل مع المشكلة وتتضمن الآليات التالية:

- الهروب: استراتيجية تجنب الموقف الضاغط كأن يتخيل الفرد أنه في عالم أحسن أو في مكان آخر يتمنى ان يستطيع تغيير ما يتعرض له من ضغوط ويرجو إنهاء هذه المقاومة للضغوط.

- التحكم الذاتي: يسمح للفرد التحكم في نفسه، طمأنة ذاته.

- التجنب: وذلك اللجوء إلى النوم، الأكل، الكحول، تناول الأدوية أو المخدرات.

- لوم الذات: الوعي بمسؤولية شخصيته ومحاولة التصليح.

- تجاهل الموقف الضاغط.

-إعادة تقييم الحدث: وهذا بغية تجنب الضغوط الناتجة عنها.

ويضيف الباحث "كوكس" و "فيرغسون" (Cox et Ferguson) سنة (1991) وكذلك الباحثان "آندلر" و "باكر" (Endler et parker) استراتيجيات التعامل مع الضغوط إلى نوعين:

استراتيجيات تنشأ من داخل الفرد و استراتيجيات تنشأ بين الأفراد، وان أساليب التعامل بين الأفراد تحاول فهم مسألة الاختلاف والاتساق في عمليات المواجهة ، وذلك من خلال حاصل جمع درجات لنفس الأفراد، عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة، والهدف الذي

يكمن وراء ذلك هو التعرف على أساليب المقاومة الرئيسية التي يستخدمها الأفراد وتحديد استراتيجيات التعامل المألوفة لديهم عبر أنواع مختلفة من المواقف الضاغطة (الفروق الفردية)، أما الأساليب التي تنشأ من داخل الفرد، فهي تستهدف التعرف على استراتيجيات التعامل الأساسية، يستخدمها الفرد في أنواع معينة من المواقف الضاغطة (الفروق الفردية داخل الفرد)، وتصف استراتيجيات المقاومة داخل الفرد عن طريق تحديد الأفكار والاستجابات السلوكية لدى نفس الفرد عبر المواقف الضاغطة المختلفة. وتسد أساليب المواجهة لدى الفرد على مستوى أفكاره وأن الفرد لديه حصيلة أو ذخيرة من الخيارات في مواجهة الضغوط، وأنه يختار منها اعتماداً على حاجات ومطالب الموقف (طه حسين عبد العظيم، 2006، ص 47، 48).

2-4 تصنيفات استراتيجية المقاومة

● تصنيف الباحث "كوهن" **Cohen (1994)** في مواجهة الضغوط:

صنف الباحث "كوهن" استراتيجيات المواجهة للتعامل مع الضغوط إلى عدّة أنواع وهي:

. التفكير العقلاني: تشير أنماط التفكير العقلانية والمنطقية التي يقوم بها الفرد حيال الموقف الضاغط بحثاً عن مصادره وأسبابه.

. الإنكار: وهي استراتيجية دافعية لاشعورية يسعى من خلالها الفرد وتجاهل الموقف الضاغط وكأنها لم تحدث.

. الدعاية والمرح: تضمن التعامل مع الخبرات الضاغطة بروح المرحة والدعابة.

. الرجوع إلى الدين: وتشير هذه الاستراتيجية الدينية إلى الرجوع إلى الدين في أوقات الضغوط وذلك عن طريق الإكثار من الصلاة والعبادة، كمصدر للدعم الروحي والأخلاقي والانفعالي في مواجهة الموقف الضاغط (طه عبد العظيم، 2006، ص 96).

● تصنيف الباحثين " بيلجس " موس "Beljis et mousse" و " في مواجهة الضغوط (1981):

لقد حدد ثلاثة أنواع من استراتيجية المواجهة:

أ . الاستراتيجيات السلوكية الفعالة: وتشمل مختلف المحاولات والمجهودات السلوكية الظاهرة للتعامل مباشرة مع المشكل.

ب . الاستراتيجيات المعرفية الفعالة: تتمثل في المجهودات المعرفية لتقدير الحدث بأنه ضاغط.

ج . الاستراتيجيات التجنبية: وتضم المجهودات والمحاولات المبذولة لتجنب وتفادي المشكل أو محاولة مواجهة المشكل بصفة غير مباشرة (أيت حمودة، 2006، ص 179).

● تصنيفا لباحث "جلويك" (Galowic 1985): يصنف أساليب مواجهة الضغوط إلى أربعة أنواع:

أ. أساليب المواجهة المتمركزة حول المشكلة.

ب. أساليب المواجهة المرتبطة بالتقييم، التقبل، التفاؤل، الدعابة، الاستقلال.

ج. سلوكيات مواجهة يصعب تصنيفها مثل: الشتائم، البكاء، الأكل، التدخين.

د. المساندة الاجتماعية.

● تصنيف الباحثين "فلشر" و"سالس" (Fletcher et Suld) توصلت أعمالهما إلى تصنيفين أساسيين للمواجهة (المقاومة):

أ . **المواجهة التجنبية:** وهي استراتيجيات سلبية واستسلامية مثل التجنب والتهرب والنفي والتقبل الطوعي.

ب . **المواجهة اليقظة:** وهي استراتيجيات نشطة منها: البحث عن المعلومات ومخططات لحل المشكل والدعم الاجتماعي (المرجع السابق)

● تصنيف الباحثين "طه حسين" و"سلامة عبد العظيم حسين": صنّفوها إلى ثلاثة أنواع رئيسية وهي:

. التخطيط والسعي نحو حل المشكلة في مقابل الإنكار والهروب من المشكلة.

. المساندة الاجتماعية في المقابل المواجهة الدينية.

. أساليب المواجهة على المستوى المعرفي في مقابل أساليب المواجهة الانفعالية (طه العظيم حسين، 2006، ص107).

2-5 نماذج المقاومة حسب الباحث " لازاروس" Lazaros:

تمر عملية المواجهة للباحث "لازاروس" بمراحل معرفية مختلفة كما جاء عن (يخلف 2001 "دوبين" 1998، "لازاروس" و "فولكمان" 1994، و "روزنمان" وسيلجمان 1984)، وأهمها ما يلي:

- **مرحلة الحدث الضاغط:** يواجه الإنسان في حياته اليومية مواقف وأحداث ضاغطة تستدعي الكثير من الجهد لمواجهتها والتغلب عليها، وقد تنطوي على هذه المواقف والأحداث صعوبات صعبة إن تم استعمالها معرفية سلوكية غير فعالة لمواجهتها.

- **مرحلة التقويم الأولي:** يسمح بتقويم نوع الخطر والذي يحكم من خلال الفرد على خصائص عامل الضغط على أنه ضار أو خطير أو مهدد بالنسبة له معتمداً في ذلك على أسلوبه المعرفي وخبراته الشخصية.

- **مرحلة التقويم الثانوي:** يقدر فيه الفرد قدراته على مواجهة الموقف الضاغط أي الموارد التي بحوزته لمواجهة موقف ضاغط، فعندما يتلاءم تقدير الفرد لمطالب الموقف الضاغط مع إمكانيته على مواجهته لا يشعر بالضغط والعكس صحيح، فعندما يعكس تقييم الفرد فجوة بين إمكانية ومطالب الموقف أو المحيط يختبر الفرد مستوى كبير من الضغط وتجدر الإشارة إلى أن هذين التقييمين يتفاعلان مع بعضهما البعض، فإدراك الفرد لإمكانيته الشخصية لمواجهة عامل الضغط لا يمكن أن يكون إلا بعد أن يقيم الفرد قدراته على المواجهة ويعرف ويدرك مدى خطورة هذا العامل ويقيم قدراته مع المواجهة، وتحدث عملية التقييم هذه كما يرى الباحث "بيك" (Beck 1976) بصورة تلقائية وآلية ودائمة وسريعة حتى أن الفرد لا يشعر بها أحيانا، أي أنها أوتوماتيكية تظهر على شكل عادة بعد فترة من الممارسة الحياتية.

- **مرحلة المواجهة:** وفي هذه المرحلة يلجأ الفرد إلى استعمال استراتيجيات معرفية أو سلوكية لمواجهة الموقف الضاغط.

- **مرحلة نتائج المواجهة:** وفيها يتحدد مدى تأثير استراتيجيات المواجهة على كل من النشاط الانفعالي والمعرفي والفيزيولوجي والسلوكي، وتتوقف استجابة الفرد التوافقية للموقف الضاغط على مدى نجاحه في استعمال استراتيجيات مناسبة للتغلب عليه. (مزياني فتيحة، 2007، ص 67-68).

2-6 - طرق علاج الضغوط المهنية وإدارتها:

يمكن تقسيم الاستراتيجيات العلاجية إلى مجموعتين رئيسيتين هما: الاستراتيجيات الفردية والاستراتيجيات التنظيمية.

2-6-1 الاستراتيجيات الفردية: لا يجب على الأفراد في المنظمات الاعتماد على البرامج التنظيمية الرسمية للمساعدة في منع وإدارة الضغط، حيث توصل الباحثون إلى اكتشاف

العديد من الأساليب الفردية للتعامل مع الضغط ومسبباته، وسنقوم فيما يلي بعرض هذه الطرق والأساليب المستخدمة في منع وإدارة الضغط على المستوى الفردي، وما يجب الإشارة إليه هو الاختلاف الكبير في فعالية هذه الأساليب، فما يجده بعض الأفراد فعالاً قد لا يجده البعض الآخر، ولا يزال هناك قدر كبير فيما يتعلق بالظروف الفردية على نتائج إدارة الضغط لا تعرفه.

2-6-2 ممارسة النشاطات الفردية: تعتبر ممارسة الرياضة من أهم التمرينات الرياضية على مستوى كامل تراب الو.م.أ قد ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالوعي بضرورة تخفيض تأثير الضغط، حيث تبين من خلال الدراسات والأبحاث المقامة من الباحثين المختصين في الضغوط النفسية أن ممارسة النشاطات البدنية يؤدي إلى خفض نسبة السكر ونسبة الكوليسترول في الدم، إضافة إلى تجنب ارتفاع ضغط الدم، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى تجنب الضغوط النفسية والمهنية.

2-6-3 التقنيات المعرفية: ويعتبر الأسلوب المعرفي الأساس المنطقي للأساليب الفردية لإدارة الضغوط، والذي يعرف جملة من التقنيات المعرفية، وهو أن تخفيف استجابة الشخص للمواضع عن طريق العمليات المعرفية و الأفكار، والافتراض الأساسي لهذه التقنيات هي أن أفكار الأشخاص والتي توجد في مجال توقعات واعتقادات الفرد هي عبارة عن سمات وتعمل هذه السمات على استخراج الاستجابات العاطفية للموقف فعلى سبيل المثال إذا وصف شخص حياة الترفيه على أنها موقف غير مرغوب فيكون استجابة الضغط للسمة وليس للموقف، وترتكز التقنيات المعرفية لإدارة الضغوط على السمات المتغيرة أو المعرفية بحيث يقوم الأشخاص بتقييم للمواقف بشكل مختلف، وتتمركز إعادة التقييم هذه على إزالة التشوهات المعرفية مثل: التضخم (عدم الحصول على ترقية يعني انتهاء مساري الوظيفي، فلن تتم ترقية في أي وظيفة أخرى في أي مكان آخر). إضفاء الطابع الشخصي (أنني لو أتحصل على ترقية، فيتضح أنني شخص فضيع).

وعليه فإن لكل الأساليب المعرفية أهداف متشابهة وهي مساعدة الأشخاص على الحصول على سيطرة أكبر على تفاعلاتهم تجاه الضواغط عن طريق تعديل معرفتهم.

2-6-4 التدريب على الاسترخاء: والغرض من هذا الأسلوب هو تخفيض استنزاف الشخص والعمل على حسب شاكلة هادئة من الأمور، فمن الناحية النفسية يؤدي الاسترخاء الناجح إلى الهدوء والاستقرار النفسي والشعور الصريح بالقدرة على التحكم وتخفيف القلق والتوتر، أما من الناحية الفسيولوجية فيؤدي الاسترخاء إلى تخفيض ضغط الدم ومعدل التنفس ونبضات القلب، وتتضمن تقنيات الاسترخاء تمارين التنفس واسترخاء العضلات والتدريب الذاتي، والذي يجمع بين عناصر استرخاء العضلات والتأمل إلى جانب استراتيجيات الاسترخاء العقلية المتنوعة والتي تتضمن التخيل والتصور.

وتتضمن الظروف التي تؤدي إلى تحقيق حالات الاسترخاء، البيئة الهادئة والوضع المادي المريح والعين المعلقة، ويمكن القول أن استغراق لحظات قليلة للراحة العقلية من أنشطة الوظيفية، حيث أن قضاء فترات قصيرة من الراحة من هذا النوع بشكل متكرر يكون أكثر استرخاء من ممارسة فترات أطول من الراحة ولكن بتكرار أقل.

2-6-5 التغذية الراجعة الحيوية: من خلال هذه الاستراتيجية يمكن تعليم الأفراد ضبط العمليات المتنوعة الداخلية التي تحدث في الجسم عن طريق استخدام تقنية التغذية الراجعة الحيوية، وفي التغذية الراجعة الحيوية يتم اكتشاف وتوسيع وعرض التغيرات الطفيفة التي تحدث في الجسم أو في العقل في الشخص، ويتيح تسجيل الحاسب الآلي إمكانية أن يشهد الشخص التغيرات الدقيقة التي تحدث في معدل نبضات القلب وضغط الدم والحرارة ونماذج موجات المخ والتي لا يمكن ملاحظتها طبيعياً، حيث أن أغلب هذه العمليات تتأثر بالضغط.

ومن الممكن التعرف على الدور المحتمل للتغذية الراجعة الحيوية باعتبارها تقنية لإدارة الضغط الفردي من خلال الوظائف الجسدية، والتي تكون لحد ما قادرة للخضوع لسيطرة

الإدارة، ويتضمن ذلك معدل ضربات القلب وتوتر العضلات ودرجة حرارة الجسم وحموضة المعدة وضغط الدم، وتتأثر أغلب هذه العمليات بالضغط، وتكمن قوة التغذية الراجعة في قدرتها على المساعدة في الوصول إلى حالة الاسترخاء و استعادة الوظائف الجسدية لحالة من عدم الضغط، وتتميز تقنية التغذية الراجعة الحيوية بأن توفر بيانات دقيقة عن الوظائف الجسدية، وعن طريق تفسير التغذية الراجعة، يعرف الأفراد مدى ارتفاع ضغط دمهم مثلا فيعملون على تخفيضه من خلال ممارسات خاصة.

إن التدريب على التغذية الراجعة مفيد في تخفيض القلق وحموضة المعدة وبالتالي تخفيض واحتمال حدوث قرحة المعدة إضافة إلى التحكم في القلق والصداع، وعموما لتخفيض المظاهر الفسيولوجية السلبية للضغط، وبالرغم من هذه النتائج الإيجابية، يجب أن يفهم الأشخاص المتطلعين إلى التغذية الراجعة الحيوية للتحكم في الضغط، أن النجاح يتطلب التدريس واستخدام المعدات قد تكون باهظة الثمن. إضافة إلى هذه الاستراتيجيات الفردية هناك استراتيجيات أخرى كالتأمل مثلا.

2-7- الاستراتيجيات التنظيمية:

على الرغم من الأهمية الكبيرة للاستراتيجيات الفردية في مواجهة الضغوط إلا أن المسؤولية الأكبر لإدارة الضغوط المهنية تبقى من نصيب المنظمة، حيث تمارس المنظمات سياسات مختلفة من شأنها أن تعالج أو تمنع الضغوط النفسية والمهنية وتختلف هذه السياسات والاستراتيجيات نظرا لاختلاف الأسباب والضواغط حيث إن أسباب الضغط هي التي تحدد الاستراتيجية الفعالة لإدارته، وفيما يلي نقوم باستعراض أهم الاستراتيجيات التنظيمية لإدارة الضغط المهني:

لقد توافرت معلومات كثيرة حول الضغط المهني في الطريقة الأخيرة، ومع ذلك فهناك حاجة لمعرفة المزيد قبا أن يتمكن من معرفة أسباب وآثار الضغط وتحديد أفضل الطرق

لعلاجه ولكن وجود الضغوط في قائمة الاهتمامات الرئيسية لإدارة يعتبر هي حد ذاته علامة إيجابية.

وفيما يلي جدول استراتيجيات التعامل مع الضغط للباحثين "أندرويسيزلاني" و "مارك جيولاس" في كتابهما "السلوك التنظيمي والأداء".

جدول رقم (01) استراتيجيات التعامل مع الضغط.

الاستراتيجيات التنظيمية	الاستراتيجيات الفردية
. تعديل وتنقيح الأساليب الاختيار والتوظيف.	. الكشف الطبي.
. برامج تدريبية حديثة.	. التمارين الرياضية.
. إعادة تصميم الوظائف.	. الراحة والاسترخاء.
. برامج مساعدة العاملين.	. اهتمامات خارجية.
	. التأمل.

(أندرو دي سيزلاني، مارك جي والاس، دون سنة، ص 192).

2-7-1 التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي تقع فيها كثير من المديرين والرؤساء في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارفة عليها في الإدارة والتنظيم بسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسهم، حيث أن تحميل الآخرين مسؤولية الخطأ في أداء العمل دون إعطائهم التعليقات اللازمة والنمط العيادي المناسب والمتابعة المستمرة تخلق لديهم حالات الضغط.

كذلك الحال بالنسبة لفقدان السيطرة والتحكم والرقابة على الأتباع والمسؤولين بالنسبة للرئيس لذلك، فإن تعهد الإدارة العليا لممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد من شأنه أن تخلق حالة من الانضباط الإداري والتنظيمي في مستويات الإدارة الدنيا، لذلك فعلى المديرين والرؤساء الاطلاع على مبادئ الإدارة والتنظيم بحذافيره حيث أن خرقها يؤدي بالضرورة إلى تعظيم ضغوط العمل.

2-7-2 - إعادة تصميم الوظائف:

تفقد العديد من الوظائف معناها وقيمتها للعديد من الأسباب منها زيادة التخصيص بالقدر الذي يفقد الموظف أي لذة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتين ممل كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام القدرة في التأثير على عمل الآخرين أو عدم الحصول على معلومات كاملة عن الأداء والإنجاز في العمل أو عدم احتياج الوظيفة إلى خبرات ومهارات متنوعة.

وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية ويتحقق ذلك من خلال قيام الوظيفة بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدرا مناسباً من السلطة للأداء، وتقدم معلومات للفرد عن مدى تقدمه في الإنجاز.

2-7-3 إعادة تصميم هيكل التنظيم:

تعاني المنظمات كل فترة زمنية مشاكل تتبع تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، ويؤدي هذا التغيير إلى القاء مزيد من الضغوط النفسية والمهنية على العاملين، يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، فمثلاً إضافة مستوى تنظيمي جديد، أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر في الحجم أو إنشاء وظائف مثل "مساعد مدير" يمكنها أن تحل كثير من المشاكل، ويضاف إلى ذلك إمكانية توصيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات

وإعادة تصميم إجراءات العمل، وتبسيطها وتصميم الدورات والنظر في حجم أعباء العمل الملقاة على عاتق العمال، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية الذي يناسب حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

2-7-4 نظم للمشاركة في اتخاذ القرارات:

يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات أو البعد عن بعد مراكز اتخاذ القرارات إلى الشعور بالاغتراب وضغوط العمل ويقيد المديرين أن يشجعوا نظم المشاركة في اتخاذ القرارات، ومن أمثلة نظم المشاركة، اللجان، برامج الشكاوى برامج المشاركة في الأرباح والملكية وتشجيع الرؤساء في تفويض جزء من سلطتهم لمرؤوسهم.

2-7-5 الكشف عن مسببات ضغوط العمل:

يمكن للمدير وأخصائي الأفراد من خلال تيقظهم وحساسيتهم للعمل أن يكتشفوا وجود بعض مسببات الضغوط النفسية للعمل، وفي واقع الأمر يمكن أن نقول أن أشياء كثيرة من حولنا يمكن أن تسبب هذه الضغوط سواء لأسباب إنسانية أو اجتماعية أو كيميائية موجودة في العمل، فقد يكتشف أحد المديرين أن الضوضاء الموجودة في مكان عمل مرئية تسبب التوتر والضغوط لبعضهم وقد يكتشف أخصائي الأمن الصناعي أن الأجرة المتصاعدة من بعض المواد أثناء تخزينها تسبب قلق واضطراب العاملين بالمخازن، وقد يلاحظ رئيس أحد المصانع أن مشرفي خط الإنتاج يشعرون بتعارض ونزاع من أوامر رؤسائهم المباشرين وتعليمات أخصائي الأمن وأخصائي الرقابة على الجودة والتعرف على هذه المسببات تمكن المديرين وخاصة الأخصائيين من إدارة الأفراد من إيجاد حلول لها.

2-7-6 الأنشطة العلاجية في مناخ العمل:

تسعى المنظمات التي تعترف بتأثير ضغوط العمل على سلوك عاملها في إنشاء أنظمة تعتي مستشار واجتماعي للعمل، وتخصيص قاعات ونوادي ومراكز لممارسة التمارين الرياضية وغرف معزولة وحجرات للتركيز والاسترخاء لاكتشاف العقل الباطني، هذا وقد ارتادت بعض المصانع اليابانية تجربة جديدة وغريبة في هذا المجال، فقد أنشئوا حجرة (حجرة السلوك العدواني) تحتوي على أكياس منفوخة تمثل شخصيات (إشارة إلى الأشخاص مصدر الضغوط) وعلى الذي يدخل هذه الحجرة أن يضرب هذه الأكياس لكي يفرغ مشاعره العدوانية الناتجة عن الضغط. (أحمد ماهر، 2002، ص422)

3-3-الاعاقة السمعية (الصمم)

3-1 تشريح فيزيولوجية الأذن:

3-1-1-1- تشريح الأذن:

الأذن هو العضو الحسي العصبي الذي يحتوي على وظيفتين، الأولى تتضمن السمع والأخرى تلعب دورا هاما في حفظ التوازن ويحتوي على ثلاثة أجزاء، الأذن الخارجية، الأذن الوسطى، الأذن الداخلية. (P. pialoux ; 1975 p05).

1- الأذن الخارجية: (L'oreille externe):

فهي الجزء البارز من الأذن ومن أهم أجزائه نجد:

. الصيوان: (la pave de l'oreille) هو عبارة عن غضروف يشبه القوقعة ودوره هو جمع وتوجيه الأمواج الصوتية نحو الأذن الوسطى.

. القناة السمعية الخارجية: (La conduite auditif) يبلغ طول هذه القناة (3 سم) وتحتوي على مجموعة من الشعيرات الكثيفة التي تحميها من المؤثرات الخارجية وتحتوي

زوائد شعرية تعمل على نقل التنبهات السمعية للعصب السمعي الذي يربط بين الأذن والمنطقة السمعية في الدماغ (P. pialoux. P 1975, p7).

3-1-2 فيزيولوجية الأذن: من الناحية الفيزيولوجية تمر آلية السمع من ثلاث مراحل تتمثل الأولى في التقاط وتوصيل الأصوات، عندما تصل الأصوات بمختلف أنواعها من الأصوات الإنسانية، موسيقى أو أي ضجيج إلى الأذن الخارجية، يقوم الصيوان بالنقاطها وتوصيلها إلى القناة السمعية الخارجية التي تنقلها إلى غاية الطبلية مشكلة بذلك طاقة صوتية موافقة للضغط المتواجد داخل صندوق الطبلية في الأذن الوسطى بحيث إذا كانت هذه الطاقة كبيرة تحدث تشوهات على مستوى الخلايا الحسية، وينتج عن ذلك إعاقات سمعية حادة أو مزمنة (عبد الفتاح معال، 2002، ص8).

أما الطبلية فهي عبارة عن غشاء مرن يهتز عندما تصله موجة صوتية، هذا الاهتزاز يحول مباشرة إلى العظيومات المتواجدة في الأذن الوسطى، يعلق الركاب واحدة من نوافذ الأذن الداخلية المملوءة بسائل ينقل الموجة الصوتية إلى غاية خلايا "كورتى" الحسية في الأذن الداخلية، تحمل خلية زوائد شعرية مزروعة في قطبها العلوي، وهذا ما يجعلها حساسة بالنسبة للموجة الصوتية، يحدث في داخل هذه الخلية عمليات كيميائية ينتج عنها مادة تسمى الوسط، هذه المادة هي التي تثير العصب القوقعي تحمل هذه الرسالة معلومات حول المدّة، التوترات وشدّة الصوت، تنقل المعلومات عبر العصب السمعي إلى المنطقة السمعية في حيث تكون عملية تحليل المعلومات.



صورة رقم (1) تشريح فزيولوجية الأذن

3-2 الإعاقة السمعية:

الإعاقة السمعية هي المشكلات التي تحول دون أن يقوم الجهاز السمعي عند الفرد بوظائفه، أو تقلل من قدرة الفرد على سماع الأصوات المختلفة، وتتراوح الإعاقة السمعية في شدتها من الدرجات البسيطة والمتوسطة التي ينتج عنها ضعف سمعي إلى الدرجات الشديدة جدا والتي ينتج عنها الصمم (يوسف القريوتي وآخرون، 2001، ص102).

ظهرت عدة تعريفات للإنسان الذي يعاني من فقدان القدرة على السمع وقد صنفت على النحو التالي:

1- الفرد الأصم كلياً: وهو ذلك الفرد الذي قدرته التامة على السمع في مراحل مبكرة من عمره مما أدى إلى عدم تكوين أي مخزون لغوي لديه، فأصبح غير قادر أيضاً على النطق، وهذه الحالة تدعى بالكم أو الشخص الأكم، ويطلق عليهم مصطلح الصم والكم.

ب- الفرد الأصم جزئياً (ضعيف السمع): وهو الشخص الذي فقد جزءاً من قدرته السمعية، نتيجة وجود سبب أو أكثر من الأسباب الصحية أو البيئية التي تؤدي إلى وجود ضعف في النقاط الذبذبات الصوتية، وبالتالي ضعف في تكوين اللغة، وهذا يتفاوت من شخص لآخر حسب درجة الإعاقة السمعية التي يعاني منها الفرد (مريم مساعدة، 2016، ص25).

3-3 تصنيفات الإعاقة السمعية: هناك عدة تصنيفات للإعاقة السمعية من أهمها نجد:

أ- التصنيف الزمني:

يصنف هذا التصنيف وفق المرحلة الزمنية أو السن الذي أصيب فيه الطفل بالصم، وينقسم إلى قسمين: الأول قبل اكتساب اللغة ويضم الأطفال الذين فقدوا حاسة السمع قبل سن الثالثة، وهم بذلك لا يملكون القدرة على الكلام مشكلين بذلك فئة الصم والبكم، والثاني صمم مابعد اكتساب اللغة، وفي هذه الحالة قد يكون الصم كلياً أو جزئياً، وتمتاز هذه الفئة الأولى بقدرتها على الكلام ولو بصفة مشوهة.

ب- التصنيف العيادي:

هناك ثلاثة أنواع من الإعاقة السمعية أو الصمم حسب التصنيف العيادي وهم:

. **الصمم الإرسالي:** تكون الإصابة فيه على مستوى الأذن الخارجية أو الأذن الوسطى، وفي هذا النوع من الصمم لا تدرك فيه التوترات الحادة ويكون الضياع السمعي في حدود (db 50)

. **الصمم الإدراكي:** تكون الإصابة فيه على مستوى الأذن الداخلية وتتمثل في تشوه على مستوى القوقعة أو في عضو كورتي. أو العصب السمعي، أو المساحة السمعية في الدماغ.

. **الصمم المزدوج:** وهو يجمع بين الصمم الإرسالي والصمم الإدراكي في نفس الوقت.

ج- التصنيف الإيوفونولوجي:

وضع المكتب العالمي السمعى الفونولوجي (BIAP) إيوفولوجي للإعاقة السمعية يتمثل في:
الصمم الخفيف: تتمركز العتبة السمعية ما بين db20 و db40 والطفل في هذه الحالة لا يستطيع إدراك الكلام المهموس، أما الكلام العادي الملقى عادة بشدة db20 فهو يدركه إن كان مرتفعة.

الصمم المتوسط: تتمركز العتبة السمعية فيه ما بين db 40 و db70 في هذه الحالة يدرك الأصوات الأساسية الحادة بصعوبة ولكن العديد من العناصر اللفظية يصعب إدراكها وكذلك يصبح التجهيز ضروريا من اجل الحصول على السمع العادي (ابراهيم عبد الله فرج، 2003، ص 53).

الصمم الحاد: تتمركز العتبة السمعية ما بين db70 و db 90، وفي هذه الحالة يستطيع المصاب إدراك الأصوات القوية فقط أما في وضعية الكلام العادي فلا يمكنه الفهم إلا بالقراءة على الشفاه، فهو لا يستطيع إدراك الأصوات الطبيعية، عكس الأصوات التي تصدر عن الإنسان، إما الاهتزازات هي بمثابة مصدر للمعلومات بالنسبة له، وبواسطة التجهيز فهو يستطيع إدراك الصوت والكلام لكن يصعب عليهم تعلم اللغة الشفوية، وفي هذه الحالة نجد المصاب يعاني من مشاكل نفسية، لغوية، اجتماعية كبيرة رغم ذلك يقول الباحث "إ. الرزيقات" بان هذه الفئة من الذين يعانون من الصمم يسمعون نطقهم الخاص حتى واذا كان مشوها وكذلك بعض الاصوات البيئية العالية، ومحادثات بأصوات عالية، كما أنهم وباستعمال السماعات الطبيعية يستطيعون التمييز بين الأصوات المتحركة وطريقة نطق الأصوات الساكنة (جمال الخطيب، 2005، ص31).

3-4 أسباب الإعاقة السمعية:

-الاسباب الخاصة بالعوامل الوراثية (الجينية) وخاصة اختلاف العامل الرايزس بين الأم والجنين.

-الاسباب المتعلقة بالعوامل البيئية والتي تحدث بعد عملية الاخصاب اي قبل مرحلة الولادة واثاءها وبعدها، ويمكن تلخيص الاسباب المؤدية الى ذلك فيما يلي: سوء تغذية الام الحامل تعرض الحامل للأشعة الطيبة وخاصة في الاشهر الثالث الاولى من الحمل. تعاطي الام الحامل لأدوية والعقاقير دون استشارة الطبيب، اصابة الحامل بالحصية الالمانية او مرض الزهري او نقص الاكسجين اثناء عملية الولادة. اضافة الى العوامل الفيزيكية اهمها نجد الضوضاء (مريم مساعدة، 2016، ص 41).

خلاصة الفصل:

نستخلص من هذا الفصل أن الضغوط المهنية متعددة وله عدة مراحل لحدوثه وتختلف العناصر التي تتدخل في حدوثه وهذا باختلاف المصادر، وأن الفرد يستعمل عدة استراتيجيات وأساليب من اجل مقاومة هذه الضغوط وتتمثل في المركزة على المهام الانفعال، التجنب. ولها تصنيفات مختلفة من باحث لآخر ومناهج متعددة ولها أساسيات مهمة وفعالية في علاج الضغوط المهنية. أما من ناحية الإعاقة السمعية فتبين أنها عجز سمعي راجع إلى إصابة الأذن بمختلف أقسامها وهذا ما يعيق الفرد في مسايرة جوانب حياته ولذا وجب تجنب التعرض للظروف الفيزيكية كالضوضاء الذي يعتبر المسبب الأساسي في الإصابة بالإعاقة السمعية.

الفصل الثالث إجراءات المنهجية

تمهيد

1- التذكير بالفرضيات

2- منهج البحث

3- الدراسة الاستطلاعية

4- المعاينة

5- أدوات جمع البيانات

6- الأساليب الإحصائية

تمهيد

يفركز موضوع بحثنا على دراسة مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لى العمال المصابين بصم الجزئي، فبعد ان تناولنا هذا الموضوع في الجانب النظري و دراسة كل المتغيرات سوف نتطرق الى الجانب التطبيقي و الذي هو أساس و عماد البحث العلمي كونه يعتمد على بعض التقنيات و الادوات و الاختبارات التي تثبت مدى صحة النتائج المتحصل عليها ، كما ان هذا الجانب من البحث يهدف الى الإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا ومنه التحقيق من مدى صدق فرضيات البحث وهو الامر الذي يساعدنا على تحليل و مناقشة النتائج المتحصل عليها الى جانب هذا سنقدم في هذا الفصل الدراسة الاستطلاعية، المنهج المستخدم ، تقنية البحث و الأدوات الإحصائية المستخدمة.

1 - التذكير بالفرضيات:

- يعاني العمال ذوي الإعاقة السمعية (الصم الجزئي) من ضغط مهني مرتفع بمختلف مصادره في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم و تحويل المعادن (R.C.M.G).
- يركز العمال المصابين بصم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على التجنب في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) لتلحيم و تحويل المعادن (R.C.M.G).
- يركز العمال المصابين بصم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على الانفعال في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) لتلحيم و تحويل المعادن (R.C.M.G).
- يركز العمال المصابين بصم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على المهمة في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) لتلحيم و تحويل المعادن (R.C.M.G).

2- منهج البحث:

يعرف المنهج بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث لدراسته للمشكلة، واكتشاف الحقيقة والاجابة على الاسئلة والاستفسارات التي يثيرها موضوع البحث، وهو البرنامج الذي يحدد لنا سبل الوصول الى الحقائق وطرق اكتشافها، عن (مزيني فتيحة، 2007، ص103).

الطريقة التي اتبعناها في هذا البحث للإجابة على أسئلته، هي طريقة المنهج الوصفي وكان موضوع بحثنا، مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة لدى العمال المصابين بصمم الجزئي في المهن الشاقة. بحيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي باعتباره يصف الظاهرة كما هي موجودة في الواقع، وسيتم من خلال هذا البحث جمع وتصنيف وترتيب وعرض وتحليل وتفسير وتعليل وتركيب المعطيات النظرية والميدانية بغية الوصول إلى نتائج.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة مهمة وضرورية في انجاز اي بحث علمي، اذ تمكن الباحث من الاحتكاك بميدان الدراسة والإحاطة بكل ظروفه، ومن ثمة تساعده على تحديد الإجراءات والخطوات الواجب إتباعها في الدراسة، وكذا الأدوات والأساليب الإحصائية المناسبة لموضوع الدراسة وأهدافها.

3-1-المجال المكاني للبحث: تم اختيار المؤسسة الوطنية الصناعة (METAL

(SOUDE) ورشة تحويل وتلحيم المعادن (R.C.M.G) مكانا لإجراء الدراسة الميدانية نظرا لتوفر الشروط الملائمة لأجراء الدراسة ومجرياتها، بالإضافة للأهمية الاقتصادية والاجتماعية لهذه المؤسسة. وتقع هذه المؤسسة في قلب المنطقة الصناعية لدائرة بوغني، المتمركزة في واجهتها الغربية والتي تبعد حوالي (03 كلم) عن مقر بلدية بوغني.

3-2-المجال البشري للبحث: تبلغ الكتلة البشرية في هذه المؤسسة 249 عامل (ة) موزعين على مناصب ووحدات مختلفة.

3-3-المجال الزمني للبحث: بعد اخذ الموافقة من إدارة المؤسسة، تمت مباشرة القيام بالدراسة الميدانية ابتداء من 2019/06/16 الى غاية 2019/06/30.

3-4-أهداف الدراسة الاستطلاعية: إن هدفنا من الدراسة الاستطلاعية يكمن في:

- التعرف على مكان إجراء البحث، ومجتمع البحث، من اجل تحديد العينة وأدوات الدراسة ومختلف الإجراءات المنهجية الواجب أتباعها في مختلف مراحل البحث.

- التأكد من وجود الظاهرة المراد دراستها، والاحتكاك مع العمال داخل الورشة، والتعرف على محيط عملهم، ومحاولة تفحص مختلف الأساليب والعوامل التي تقف وراء ضغوطهم ومعاناتهم أثناء أداء المهام.

- كسب ثقة العمال ليسهل التعامل معهم.

-التعرف على مدى سلامة لغة أدوات جمع البيانات وطريقة الإجابة عليها.

3-5-مراحل الدراسة الاستطلاعية: لقد قمنا بهذه الدراسة الاستطلاعية مرورا بمراحل عدة تمت على النحو التالي:

- في بادئ الأمر تم الاتصال بالمسؤولين والإداريين من اجل الحصول على الموافقة لإجراء هذه الدراسة، وبعد عدة أيام وصلتنا الموافقة على إجراء هذه الدراسة.

-ثم قمنا بجولة استطلاعية استكشافية داخل هذه الوحدات والفروع، لجمع معلومات عامة عن الأقسام والمصالح التي تحتويها.

- بعد ذلك قمنا باختيار وحدة (R.C.M.G) فرع تحويل المعادن، وكان سبب اختيارنا لهذا الفرع هو تماشيه مع موضوع بحثنا، ووجود احتمالية كبيرة في وجود الظاهرة المراد دراستها.

- وفي الأخير قمنا بإجراء بعض الحوارات السطحية مع العمال حول الصعوبات التي تواجههم أثناء أداء المهام، أين يرون أن هذه المهمة جد شاقة كونهم يعملون في بيئة مادية غير مطمئنة، حيث هم معرضون للإصابة بأمراض مهنية مختلفة، خاصة مرض الصمم المهني وذلك نسبتا لشدة الضوضاء والحرارة المتواجدة داخل هذه الورشة.

3-6 نتائج الدراسة الاستطلاعية

- ✓ توصلنا الى ان افراد العينة يعانون من ضغط مهني بمصادره المختلفة.
- ✓ وجود عمال يعانون من اضطرابات السمع.
- ✓ تأكدنا من وضوح عبارات مقاييس الدراسة.
- ✓ تم التأكد من الخصائص السيكومترية التالية:
 - قيمة الثبات لمقياس الاعاقة السمعية ب (0.78) .
 - قيمة الثبات لمقياس مصادر الضغط المهني ب (0.93) .
 - قيمة الثبات لمقياس استراتيجيات المقاومة ب (0.91).



صورة رقم (02) توضح لوحة التحكم في درجات الحرارة في الفرن لتحويل المعادن.



صورة رقم (4) تطبيق هاتفي لقياس

مستوى الضوضاء



صورة رقم (03) فرن لتحويل المعادن

نلاحظ من خلال الصورة رقم (02) لوحة التحكم بدرجات الحرارة لفرن التحويل المعادن

حيث يتضح من خلالها أن درجات الحرارة عالية، حيث أنها تفوق 800 درجة.

اما الصورة رقم (03) فهى عبارة عن فرن لتحويل المعادن، تسخين الحديد بدرجات حرارة مرتفعة جدا من اجل تسهيل عملية التمديد التي تليها.
 اما الصورة رقم (4) تطبيق هاتفى لقياس مستوى الضوضاء، توضح لنا شدة مستوى الضوضاء داخل الورشة التي تصل الى اكثر من (DBL90).

4-المعاينة:

4-1-مجتمع البحث:

يتكون مجتمع البحث من (74) عامل، تم توزيع عليهم مقاييس من أجل التعرف على الأشخاص الذين يعانون من مشكلة في السمع. وبالتالي تم التوصل الى أن (08) أفراد من أصل (74) يعانون اضطرابات في السمع.

4-2-العينة:

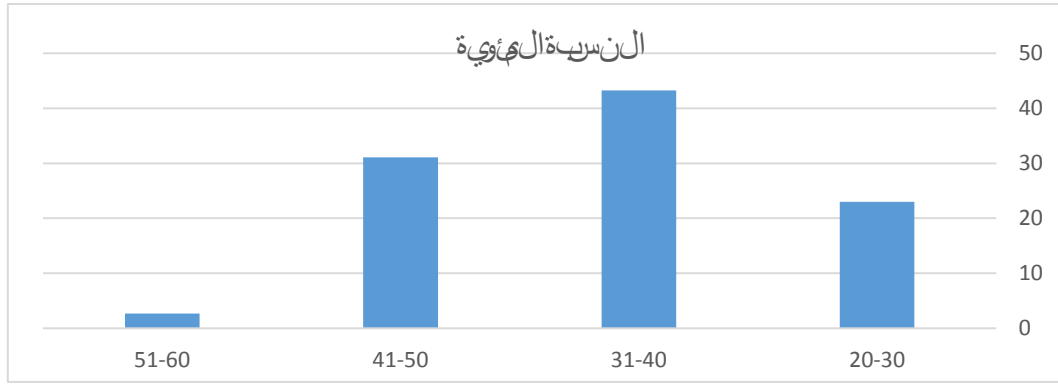
قدر عدد أفراد العينة بـ (08) تم اختيارهم بطريقة قصدية لتوفر الشروط الملائمة أي الظاهرة المراد دراستها.

4-3-توزيع أفراد مجتمع البحث:

4-3-1 توزيع أفراد مجتمع البحث حسب العمر:

جدول رقم (02) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
30-20	17	22.97%
40-31	32	43.24%
50-41	23	31.08%
60-51	2	2.70%
المجموع	74	100%



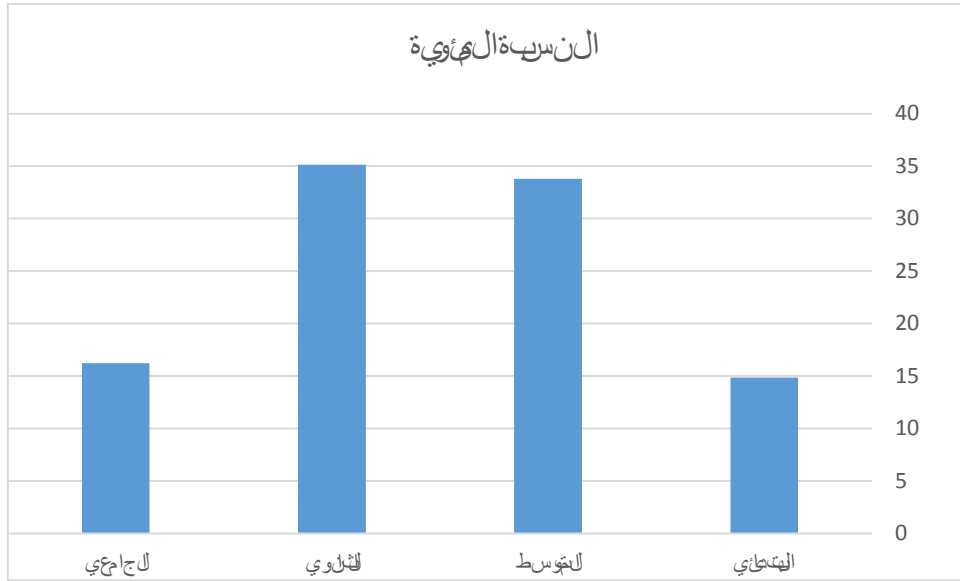
شكل رقم (05) أعمدة بيانية لتوزيع افراد مجتمع البحث حسب العمر

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) و الشكل رقم (05) ان توزيع افراد العينة حسب متغير العمر متفاوت من فئة لأخرى، فالعمال الذين تتراوح أعمارهم بين 31-40 هي الفئة الأكثر تواجدا في مجتمع البحث بنسبة مئوية مقدرة ب (49.24)، و تليها في المرتبة الثانية الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 41-50 بنسبة مئوية مقدرة ب (31.08)، و في المرتبة الثالثة نجد الفئة العمرية المتمثلة ب 20-30 بنسبة مئوية مقدرة ب (22.97)، و في المرتبة الأخيرة نجد الفئة التي تتراوح أعمارهم بين 51-60 سنة بنسبة مئوية مقدرة ب 2.70، و يعود قلة هذه الفئة نسبة الى العمر الزمني للمؤسسة التي تعتبر حديثة النشأة.

4-3-2 توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (03) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
14.86%	11	الابتدائي
33.78%	25	المتوسط
35.13%	26	الثانوي
16.21%	12	الجامعي
100%	74	المجموع



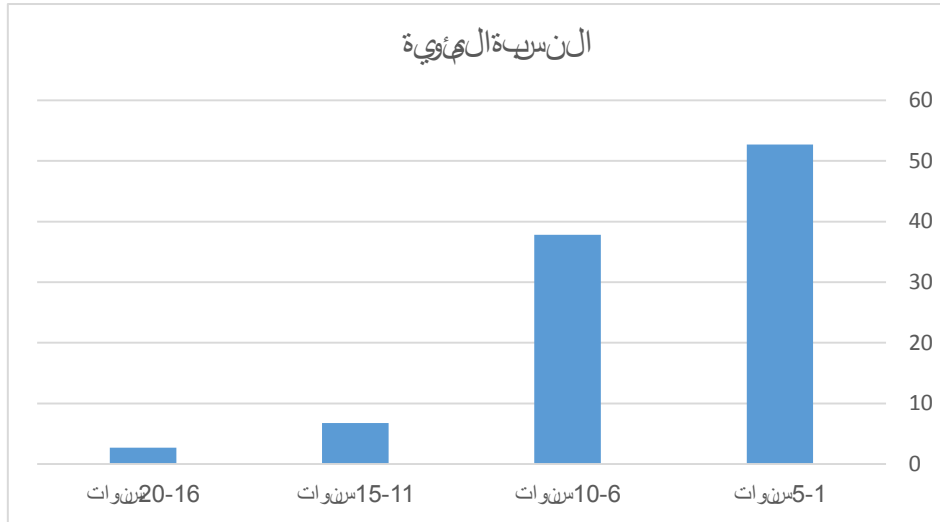
شكل رقم (06) أعمدة بيانية لتوزيع افراد مجتمع البحث حسب المستوى التعليمي.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (06) ان المستوى التعليمي لأفراد مجتمع البحث يتمحور على مستويين، المتوسط والثانوي بنسبة مئوية مقدرة ب (33 و 35%) بأفضلية فرد واحد للمستوى الثانوي، اما المستويين الابتدائي والجامعي لهم نسبة متقاربة تقدر ب (14 و 16%) وافضلية فرد واحد لصالح الجامعيين.

4-3-1 توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الأقدمية:

جدول رقم (04) توزيع أفراد مجتمع البحث حسب الأقدمية

النسبة %	التكرار	الأقدمية
52.70%	39	5-1
37.83%	28	10-6
06.75%	5	15-11
02.70%	2	20-16
100%	74	المجموع



شكل رقم (07) أعمدة بيانية لتوزيع افراد مجتمع البحث حسب الاقدمية

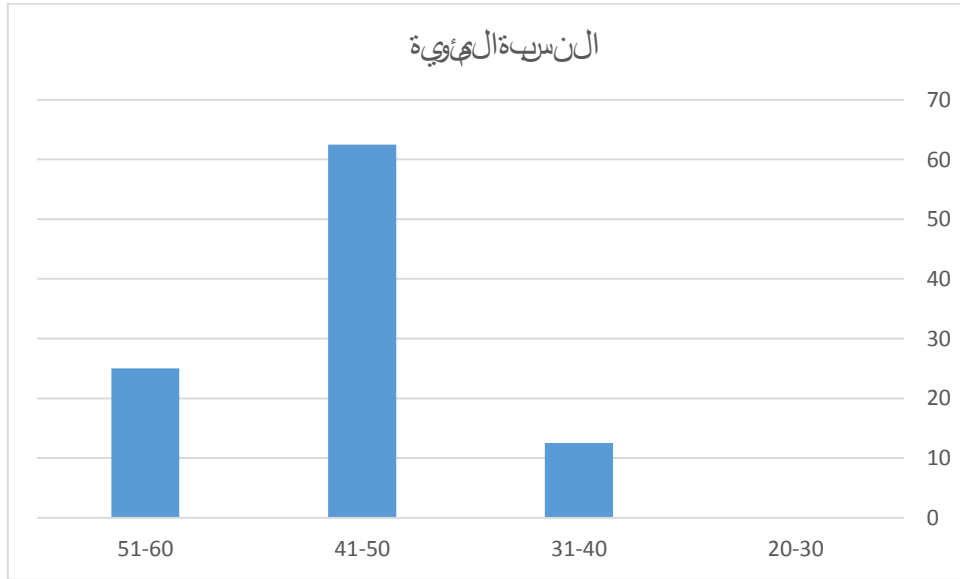
نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (07) ان الاقدمية في مجتمع البحث سيطرة عليها الفئة التي لديهم 05 سنوات اقدمية بنسبة (52.70%)، ويعود هذا الى طبيعة العمل وتركيز المؤسسة على العمال القادرين على تحمل شقاوة العمل، وفي المرتبة الثانية تأتي الفئة التي لها 06 الى 08 سنوات عمل بنسبة (37.83%)، واما الذين لديهم 11 الى 15 سنة عمل فهم 05 افراد بنسبة (6.75%)، و الفئة التي لديهم 16 الى 20 سنة تتضمن فردين بنسبة تقدر ب (2.70%)، و عدم وجود عدد كبير في الفئتين الأخيرتين يعود الى عمر المؤسسة حيث انها حديثة النشأة وطبيعة العمل الذي يعتبر عمل شاق.

4-4 توزيع أفراد العينة:

1-4-4 توزيع أفراد العينة حسب العمر:

جدول رقم (05) توزيع أفراد العينة حسب العمر:

النسبة %	التكرار	العمر
12.50%	01	40-31
62.50%	05	50-41
25.00%	02	60-51
100%	08	المجموع



شكل رقم (08) أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب العمر

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (08) ان توزيع افراد العينة حسب متغير العمر، ان المرتبة الاولى من نصيب اصحاب العقد الرابع من العمر (41-50 سنة) بنسبة مئوية فاقه (62%)، وهم 05 افراد من أصل 08، واما في المرتبة الثانية من نصيب الفئة المتمحورة بين (51-60 سنة) بفردين، ونسبة مئوية مقدرة ب (25.00%). وفرد واحد من

الفئة العمر (31-40) بنسبة مئوية مقدرة ب (12.50%)، واما الفئة الشبانية التي عمرها (20-30) فليس لهم أي شخص له الاعاقة السمعية.

2-4-4 توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

النسبة %	التكرار	المستوي التعليمي
37.50%	03	الابتدائي
37.50%	03	المتوسط
25.00%	02	الثانوي
00.00%	00	الجامعي
100%	08	المجموع



شكل رقم (09) أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي

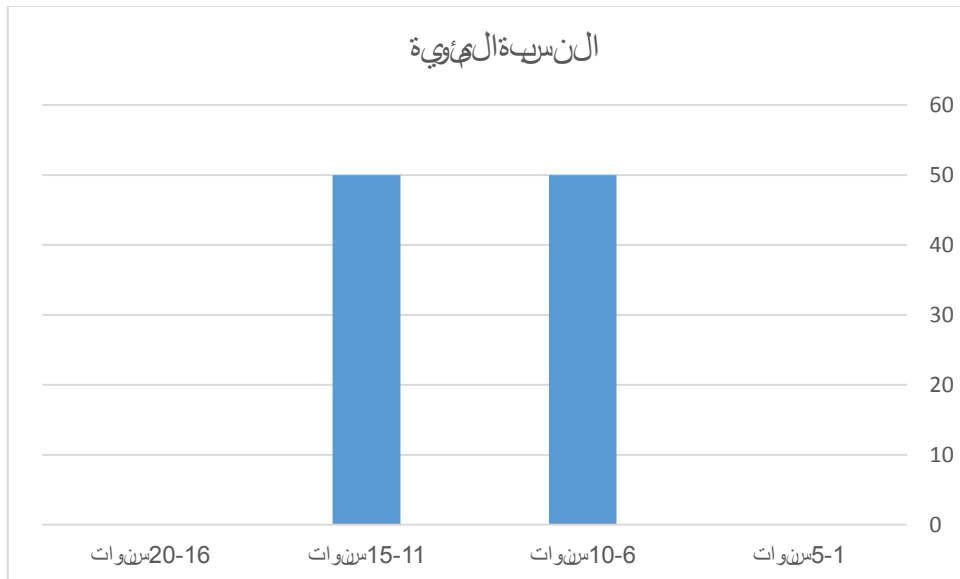
نلاحظ من خلال الجدول رقم (06) والشكل (09) ان توزيع افراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي لهم مستوى تعليمي متوازن بين، الابتدائي والمتوسط ب 3 افراد لكل منهما

وبنسبة مئوية مقدرة ب (37.50%)، واما المستوى الثانوي تواجد فيه فردين ب (25.50%)، ولم يتواجد أي شخص من افراد العينة له مستوى جامعي.

3-4-4 توزيع افراد العينة حسب الاقدمية:

جدول رقم (07) توزيع أفراد العينة حسب الاقدمية:

النسبة %	التكرار	الاقدمية
%00.00	00	5-1
%50.00	04	10-6
%50.00	04	15-11
%00.00	00	20-16
%100	08	المجموع



شكل رقم (10) أعمدة بيانية لتوزيع افراد العينة حسب الاقدمية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (07) والشكل (10) ان اصحاب الاقدمية المسيطرة في هذه المجموعة هم الافراد الذين لديهم (10-6) و (15-11) سنة من العمل، وكل فئة تمثلها 04

افراد من أصل 08 ونسبة مئوية مقدرة ب (50.00%)، ولم يتواجد اصحاب الفئة (20-30) و (51-60).

5- أدوات جمع البيانات

5-1 مقياس المقاومة للوضعيات الضاغطة:

لجمع البيانات المتعلقة باستراتيجيات المقاومة اعتمدنا على مقياس " جرد استجابات الضغط " وهو اختبار يقيس الاستجابات التي تنجم عن الضغوطات. وضع من طرف إندلر وباركر **1990 Endler et Parker** وهو يبين الطريقة التي يستعملها الأفراد لمواجهة الضغوطات المختلفة.

أ- استعمال (CISS): يقدم هذا الاختبار للأشخاص الذين ليسوا مشوشين وكذلك الأشخاص الذين لديهم مستوى تعليمي يمكنهم من قراءة بنود الاختبار وفهماها.

ب- أدوات الاختبار (**Matériel du test**): إن اختبار (CISS) يحتوي على 48 بند وثلاث مكونات رئيسية هي:

- التركيز على المهام **Tâche**: البنود هي (39، 36، 27، 26، 24، 21، 15، 10

6، 2، 1، 47، 46، 43، 42، 41).

- التركيز على الانفعال **Emotion**: ويضم البنود التالية: (45، 38، 34، 33، 30

28، 25، 22، 19، 17، 16، 14، 13، 8، 7، 5).

- التركيز على التجنب **Evitement**: ويضم البنود التالية: (48، 44، 40، 37، 35

32، 31، 23، 29، 20، 18، 12، 11، 9، 4، 3).

ويندرج تحت هذا السلم الأخير سلمان فرعيان هما:

*التسلية **Distraction**: ويضم البنود التالية: (48، 44، 40، 20، 18، 12، 11).

*التحويل ال اجتماعي **Diversion sociale** ويضم البنود التالية: (37، 35، 31، 29،

(.4)

ت -مكونات الاختبار: يتكون من ورقة مكتوبة عليها في الأولى التعلفمة العامة
Consigne général وفي الصفحة الثانية كتبت عليها التعلفمة المهنية **Consigne**
.professionnelle

ث-ورقة الإجابة **feuille de réponse**: تتكون من 48 بند ويتم الإجابة بوضع دائرة
على الإجابة الملائمة للاستجابة المادية.

د-ورقة التصحيح **feuille de correction**: متكونة من سلم مرقم من (1) إلى (5)
وعلى خمس خانات أين تنقل الإجابة المتحصل عليها في ورقة الإجابة على خانات كل من:

- المهام **tâche**
- الانفعال **emotion**
- التجنب **evitement**

ثم بعد ذلك يتم جمع النقاط المتحصل عليها في كل خانة.

و-ورقة المنظر الجانبي **Feuille de profil**: التي تتكون من 5 خانات مماثلة للسلم
الأصلي للاختبار: المهام، الانفعال، التجنب، التسلية والتحويل الاجتماعي وذلك حسب
التعلفمة وتسجيل النقاط الخاصة المتحصل عليها في كل خانة ثم نسقطها للحصول على
نقطة **T (Note T)** والمرتبة المئوية المسجلة في كل خانة من جانب الورقة.

5-1-2 الخصائص السيكومترية لمقياس استراتيجيات المقاومة:

✓ حساب ثبات المقياس: لقد قمنا بحساب ثبات المقياس الذي اعتمدنا عليه في دراستنا

على طريقتين:

أولاً: حساب الثبات باستعمال طريقة التجزئة النصفية: وذلك بتقسيم المقياس الي جزئين،

الجزء الأول يتمثل في البنود (1-24)، أما الجزء الثاني يحتوي على البنود (25-48)، ثم

قما بحساب معامل الارتباط الفا كرومباخ بين درجات بنود الجزء الأول ودرجات بنود الجزء الثاني بحيث تحصلنا على قيمة (0.91) ثم قما باستعمال معادلة سبيرمان براون التصحيحية للحصول على معامل ثبات للمقياس الذي بلغت قيمته (0.90) بحث تدل النتائج التي تحصلنا عليها أن المقياس الحالي يتميز بثبات مرتفع.

ومن اجل التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس، قما بإعادة حساب الصدق والثبات وذلك بعدة طرق وهي كالتالي:

جدول رقم (08) ثبات وصدق مقياس استراتيجيات المقاومة بطريقة التجزئة النصفية.

التجزئة النصفية		الفا كرومباخ	المقياس	العينة
الصدق الذاتي	قيمة معامل الارتباط			
بالجذر التربيعي	سبيرمان براون			
0.95	0.90	0.91	استراتيجيات المقاومة	30

نلاحظ من خلال الجدول رقم (08) ثبات وصدق مقياس استراتيجيات المقاومة بطريقة التجزئة النصفية للعينة المتكونة من (30) فرد، ان قيمة الفا كرومباخ تقدر ب (0.91)، من اجل التأكد من صحتها، قما بتصحيحها عن طريق التجزئة النصفية بالاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان براون، حيث قدره ب(0.90) ثم قما بحساب الصدق الذاتي بالاعتماد

على الجذر التربيعي، اين وضعنا قيمة معامل الارتباط سبيرمان براون تحت الجذر $\sqrt{0.90}$ وتحصلنا على قيمة (0.95).

ثانيا: حساب الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس استراتيجيات المقاومة :

جدول رقم (09) الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس استراتيجيات المقاومة.

مستوى الدلالة	الدلالة الاحصائية p/sig	قيمة -ت-	الدرجات	العينة
0.05	0.00	8.38	27 من الدرجات المنخفضة	30
			27 من الدرجات المرتفعة	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) الصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس استراتيجيات المقاومة، ان قيمة -ت- تدل على وجود فروق بين الدرجات المنخفضة والدرجات المرتفعة وبالتالي المقياس يميز بين الذين يستعملون استراتيجيات المتمركزة على المهمة، الانفعال والتجنب.

5-2 مقياس مصادر الضغط المهني:

يشتمل على (45) فقرة لمقياس مصادر الضغوط المهنية موزعة على تسعة مجالات هي:

1- العبء الوظيفي.

2- غموض الأدوار وتعددتها.

- 3-العلاقات الإنسانية.
- 4-تقييم الأداء.
- 5-الدعم الإداري (طبيعة الإشراف).
- 6-المردود المادي.
- 7-الحاجة للتطور المهني.
- 8-ظروف العمل.
- 9-بيئة العمل المادية (تصميم مكان العمل).

استعمل الباحث مقياس ليكرت الخماسي، لتحديد درجة لكل عبارة ولقد تم استخدام صيغتين من الإجابات بما يتلاءم مع صيغة فقرات الاستبانة.

✓ حساب ثبات المقياس: لقد قمنا بحساب ثبات المقياس الذي اعتمدنا عليه في دراستنا

على طريقتين:

أولاً: حساب الثبات باستعمال طريقة التجزئة النصفية: وذلك بتقسيم المقياس الي جزئين

الجزء الأول يتمثل في البنود (1-23)، أما الجزء الثاني يحتوي علي البنود (24-45)، ثم

قمنا بحساب معامل الارتباط الفا كرومبخ بين درجات بنود الجزء الأول و درجات بنود الجزء

الثاني بحيث تحصلنا على قيمة (0.93) ثم قمنا باستعمال معادلة سبيرمان براون

التصححية للحصول علي معامل ثبات للمقياس الذي بلغت قيمته (0.92) بحث تدل

النتائج التي تحصلنا عليها أن المقياس الحالي يتميز بثبات مرتفع.

ومن اجل التأكد من الخصائص السيكو مترية للمقياس قمنا بإعادة حساب الصدق والثبات

وذلك بعدة طرق وهي كالتالي:

5-2-1 حساب ثبات وصدق مقياس مصادر الضغط المهني بطريقة التجزئة

النصفية:

جدول رقم (10) ثبات وصدق مقياس مصادر الضغط المهني بطريقة التجزئة النصفية.

التجزئة النصفية		الفا كرومباخ	المقياس	العينة
الصدق الذاتي	قيمة معامل الارتباط			
بالجذر التربيعي	سبيرمان براون			
0.95	0.92	0.93	مصادر الضغط المهني	30

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) ثبات وصدق مقياس مصادر الضغط المهني بطريقة التجزئة النصفية للعينة المتكونة من (30) فرد ان قيمة الفا كرومباخ تقدر ب (0.93) من اجل التأكد من صحتها قمنا بتصحيحها عن طريق التجزئة النصفية بالاعتماد على معامل الارتباط سبيرمان براون حيث قدره ب(0.92) ثم قمنا بحساب الصدق الذاتي بالاعتماد على الجذر التربيعي اين وضعنا قيمة معامل الارتباط سبيرمان براون تحت الجذر $\sqrt{0.92}$ حيث تحصلنا على قيمة (0.95).

5-3-1 الخصائص السيكومترية لمقياس الإعاقة السمعية:

✓ حساب ثبات المقياس: لقد قمنا بحساب ثبات المقياس الذي اعتمدنا عليه في دراستنا

على طريقتين:

أولاً: حساب الثبات باستعمال طريقة التجزئة النصفية: وذلك بتقسيم المقياس الي جزئين،

الجزء الأول يتمثل في البنود (1-10)، أما الجزء الثاني يحتوي علي البنود (11-20)، ثم

قمنا بحساب معامل الارتباط الفا كرومبخ بين درجات بنود الجزء الأول و درجات بنود الجزء

الثاني بحيث تحصلنا على قيمة (0.78) ثم قمنا باستعمال معادلة سييرمان براون

التصحيحية للحصول علي معامل ثبات للمقياس الذي بلغت قيمته (0.72) بحث تدل

النتائج التي تحصلنا عليها أن المقياس الحالي يتميز بثبات مرتفع.

ومن اجل التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس قمنا بإعادة حساب الصدق والثبات

وذلك بعدة طرق وهي كالتالي:

جدول رقم (12) ثبات وصدق مقياس الإعاقة السمعية بطريقة التجزئة النصفية.

التجزئة النصفية		الفا كرومباخ	المقياس	العينة
الصدق الذاتي	قيمة معامل الارتباط			
بالجذر التربيعي	سييرمان براون			
			الإعاقة	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (13) للصدق التمييزي بالمقارنة الطرفية لمقياس الإعاقة السمعية ان قيمة ت (14.25) تدل على وجود فروق بين الدرجات المنخفضة والدرجات المرتفعة بالتالي المقياس يميز بين الذين يعانون من الإعاقة والذين لا يعانون منها.

6-الاساليب الاحصائية:

” لمعالجة البيانات تم استخدام البرنامج الاحصائي (SPSS) باستخدام المعالجات التالية:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة على مقياس الإعاقة السمعية لمعرفة درجات السمع عند عمال المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة على مقياس مصادر الضغط المهني لمعرفة درجات الضغط عند العمال المصابين بالصمم الجزئي، ويشير معدل المتوسط الحسابي لهذه المقياس الى 135، واما عن الابعاد قدر ب 15 لكل بعد.
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات عينة الدراسة على مقياس استراتيجيات المقاومة لمعرفة أكثر الاستراتيجيات استخداما عند العمال المصابين بالصمم.
- معامل الفا كرومباخ لقياس ثبات وصدق المقاييس.
- النسب المئوية لحساب التكرارات افراد العينة وترتيب ابعاد مقياس المصادر الضغط المهني ومقياس استراتيجيات المقاومة.

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

1. عرض النتائج المتعلقة بمقاييس البحث

1.1. عرض نتائج مقياس مصادر الضغط المهني

2.1. عرض نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة

3.1. عرض نتائج مقياس الإعاقة السمعية

2. عرض نتائج مقاييس عينة البحث

1.2. عرض نتائج الإعاقة السمعية لعينة البحث

2.2. عرض نتائج مقياس مصادر الضغط المهني لعينة البحث

3.2. عرض نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة لعينة البحث

3. عرض نتائج فرضيات البحث

1.3. عرض نتائج الفرضية الأولى

2.3. عرض نتائج الفرضيات (الثانية، الثالثة، الرابعة)

4. مناقشة النتائج الفرضيات

1.4. مناقشة نتائج الفرضية الأولى..

2.4. مناقشة نتائج الفرضيات (الثانية، الثالثة، الرابعة)

الاستنتاج العام

الاقتراحات

تمهيد:

بعد عرض الإجراءات المنهجية للبحث، سوف نقوم بعرض النتائج المتوصل اليها بدءا بعرض نتائج مقياس مصادر الضغط المهني، ومن ثمة عرض نتائج مقياس استراتيجيات مقاومة الضغوط، والصمم الجزئي وكذا عرض وتحليل نتائج الفرضيات.

1. عرض النتائج المتعلقة بمقاييس البحث:

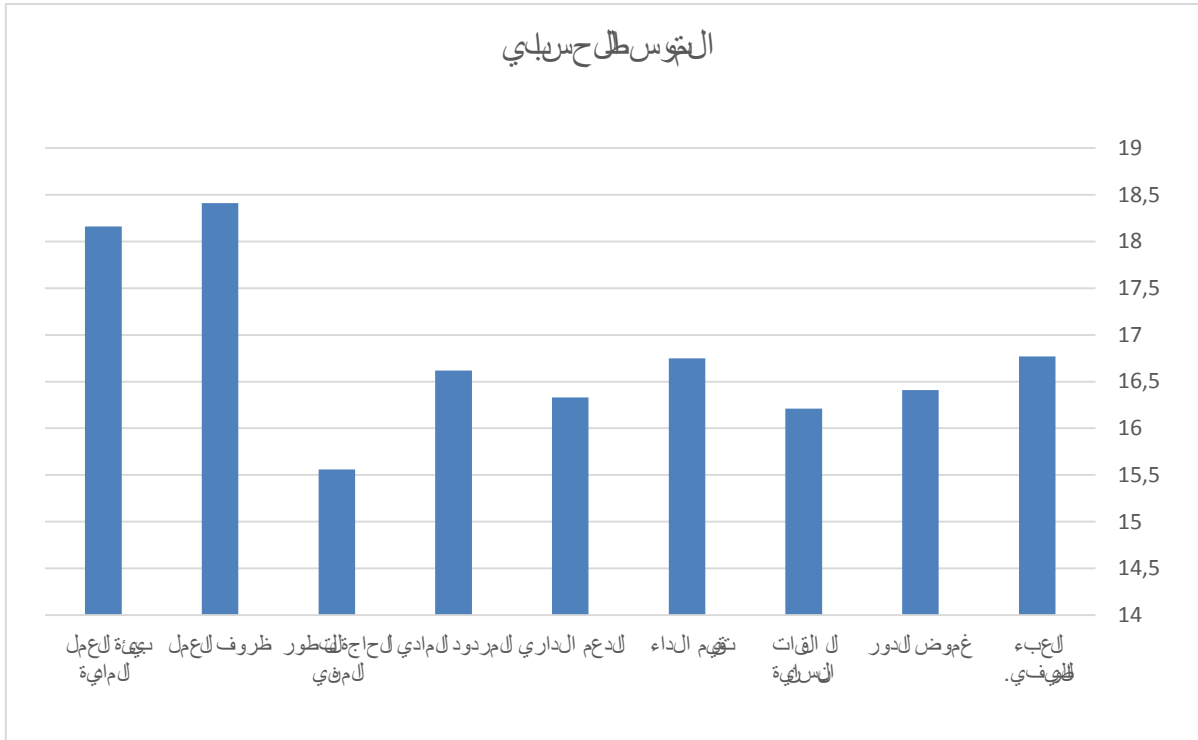
بعد توزيع مقاييس الدراسة على عينة البحث، تم جمع البيانات وتفرغها وذلك بالاعتماد على الإحصاء الوصفي والتي تم توضيحها بشكل مفصل فيما يلي:

1.1. عرض نتائج مقياس مصادر الضغط المهني لمجتمع البحث: من اجل التعرف على

نسبة مصادر ضغط المهني لدى افراد العينة تم عرض النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (14) نتائج مقياس مصادر الضغط المهني لمجتمع البحث.

العينة	ابعاد مصادر الضغط المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
74	العبء الوظيفي.	16.77	3.60	11.01%
	غموض الدور	16.41	3.27	10.77%
	العلاقات الانسانية	16.21	3.35	10.64%
	تقييم الاداء	16.75	2.75	11.00%
	الدعم الاداري	16.33	3.94	10.72%
	المردود المادي	16.62	3.27	10.91%
	الحاجة للتطور المهني	16.56	3.16	10.87%
	ظروف العمل	18.41	4.40	12.09%
	بيئة العمل المادية	18.16	4.62	11.92%
الجموع		152.27	22.32	100%



الشكل رقم (11) أعمدة بيانية لنتائج مقياس مصادر الضغط المهني لمجتمع البحث.

يتضح من خلال الجدول رقم (14) و الشكل رقم (11) أن أفراد مجتمع البحث يعانون

من ضغط مهني مرتفع، و بمختلف مصادره، و ينسب متقاربة في معظم الابعاد، حيث

تتمحور النسب بين (10% - 12%) و بانحراف معياري مقدر ما بين (2.35 - 3.94) في

الابعاد السبعة الاولى (العبء الوظيفي، غموض الأدوار وتعدد العلاقات الإنسانية، تقييم

الأداء، الدعم الإداري "طبيعة الإشراف"، المردود المادي، الحاجة للتطور المهني)، واما

البعدين الاخرين وهما (ظروف العمل، بيئة العمل المادية "تصميم مكان العمل") لديهم نسبة

مرتفعة بعض الشيء عن الابعاد السابق ذكرها بنسبة مئوية تتراوح ما بين (11% - 13%)،

وكما نلاحظ ايضا ارتفاع في مستوى الانحراف المعياري الذي تتراوح قيمته ما بين (4.40 -

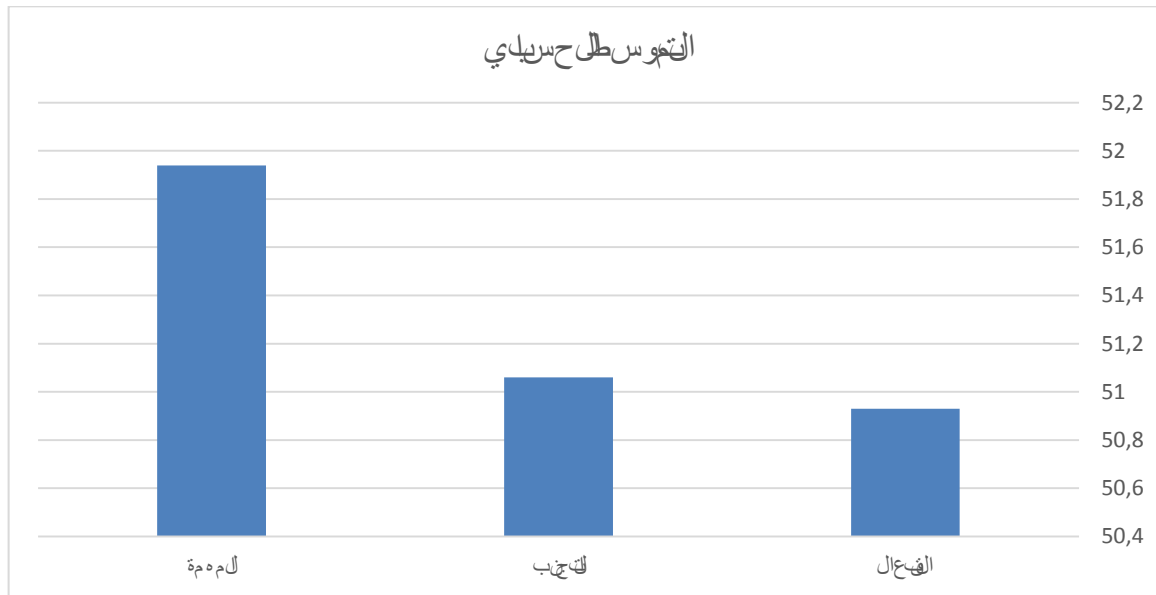
4.62).

1-2. عرض نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة لمجتمع البحث : من اجل التعرف على

نسب مقياس استراتيجيات المقاومة سنقوم بعرض النتائج في الجدول التالي :

جدول رقم (15) نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة لمجتمع البحث

العينة	ابعاد مقياس استراتيجيات المقاومة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
74	الانفعال	50.93	8.20	%33.08
	التجنب	51.06	9.46	%33.16
	المهمة	51.94	7.28	%33.74
	المجموع	153.94	20.35	%100



الشكل رقم (12) نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة لمجتمع البحث

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) و الشكل رقم(12) ان أفراد مجتمع البحث يستعملون استراتيجيات مقاومة متنوعة و مختلفة، حيث يستعمل أفراد مجتمع البحث في الدرجة الاولى استراتيجية المقاومة المتمركزة على المهمة، وذلك بمتوسط حسابي مقدر ب (51.94) و بانحراف معياري مقدر ب 7.28 ونسبة مئوية تقدر ب (33.74%)، و تأتي في الدرجة

الثانية استراتيجية المقاومة المتمركزة على التجنب بمتوسط حسابي مقدر ب(51.06) بانحراف معياري مقدر ب (9.46)، نسبة مئوية تقدر ب (33.16%)، وفي الاخير نجد استراتيجية المقاومة المتمركزة على الانفعال حيث قدر المتوسط الحسابي ب(50.93) والانحراف المعياري ب (8.20) والنسبة المئوية قدرة ب (33.08%).

1-3 عرض النتائج المتعلقة بمقياس الاعاقة السمعية لمجتمع البحث:

جدول رقم (16) نتائج مقياس الاعاقة السمعية لمجتمع البحث:

الملاحظة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
نلاحظ ان معظم افراد مجتمع البحث لا يعانون من الاعاقة السمعية	3.60	26.17	74

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) ان المتوسط الحسابي لمقياس الاعاقة السمعية قدر ب (26.17) وبانحراف معياري (3.60) منه نلاحظ ان نسبة المتوسط الحسابي يشير الى ان افراد العينة لا يعانون من الاعاقة السمعية مقارنة بدرجة المقياس المبنية على 30 درجة. هذه النتائج تمثل النتائج الكلية لمقياس الاعاقة السمعية لمجتمع البحث ككل، اما عن حساب الدرجات لكل فرد من افراد مجتمع البحث توصلنا الى وجود 8 افراد من أصل 74 لديهم الاعاقة السمعية اين فاقت الدرجة (30).

2- عرض نتائج المقاييس لعينة البحث:

1-2 عرض نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي):

جدول رقم (17) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي):

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العينة
1.55	32.87	8

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) نتائج افراد العينة الذين يعانون من الاعاقة السمعية حيث قدرة قيمة المتوسط الحسابي ب (32.87)، وقيمة الانحراف المعياري قدرة ب (1.55) منه نلاحظ ان نسبة المتوسط الحسابي يشير الى ان افراد العينة يعانون من الاعاقة السمعية مقارنة بدرجة المقياس المبنية على 30 درجة.

1-1-2 عرض نتائج مقياس الاعاقة السمعية للأفراد الذين يعانون من الصمم الجزئي

حسب متغير العمر:

جدول رقم (18) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي) حسب متغير

العمر:

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرار	متغير العمر	العينة
	31.01	1	40-31	8
0.89	32.60	5	50-41	
2.12	34.50	2	60-51	
1.55	32.87	8	المجموع	

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) ان المتوسط الحسابي الاكبر يعود للفئة العمرية (51-60) بنسبة قدرة ب (34.50) وانحراف معياري قدر ب (2.12) وفي المستوى الثاني نجد الفئة العمرية (41-50) حيث يشير متوسطها الحسابي الى (32.60) وانحراف معياري مقدر ب (0.89) واما بنسبة للفئة العمرية (31-40) فجاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدر ب (31.01) وانحراف قدر ب (0.89). ويدل هذا الترتيب على ان الافراد المسنين هم الاكثر تعرضا لهذه الاصابة.

2-1-2 عرض نتائج مقياس الاعاقة السمعية للأفراد الذين يعانون من الصمم الجزئي

حسب متغير المستوى التعليمي :

جدول رقم (19) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي) حسب متغير المستوى التعليمي

العينة	المستوى التعليمي	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8	الابتدائي	3	34.00	1.73
	المتوسط	3	33.00	0.00
	الثانوي	2	31.00	0.00
	المجموع	8	32.87	1.55

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) نتائج مقياس الاعاقة السمعية للأفراد الذين يعانون من الصمم الجزئي حسب متغير المستوى التعليمي حيث كان المستوى التعليمي الابتدائي في المرتبة الاولى بمتوسط حسابي قدر ب (34.00) و انحراف معياري تمثل في (1.73)

و في المستوى الثاني جاء المستوى التعليمي المتوسط ب متوسط حسابي يشير الى (33.00) وانحراف معياري قدر ب (00.00) وفي الاخير نجد المستوى الثانوي بمتوسط حسابي يشير الى (31.00) وانحراف معياري قدر ب (00.00)، ومنه الفئة الاكثر تعرضا للإعاقة السمعية هم الافراد الذين لديهم مستوى تعليمي ابتدائي.

2-2-3 عرض نتائج مقياس الاعاقة السمعية للأفراد الذين يعانون من الصمم الجزئي حسب متغير الاقدمية.

جدول رقم (20) نتائج مقياس الاعاقة السمعية (المصابين بالصمم الجزئي) حسب متغير الاقدمية:

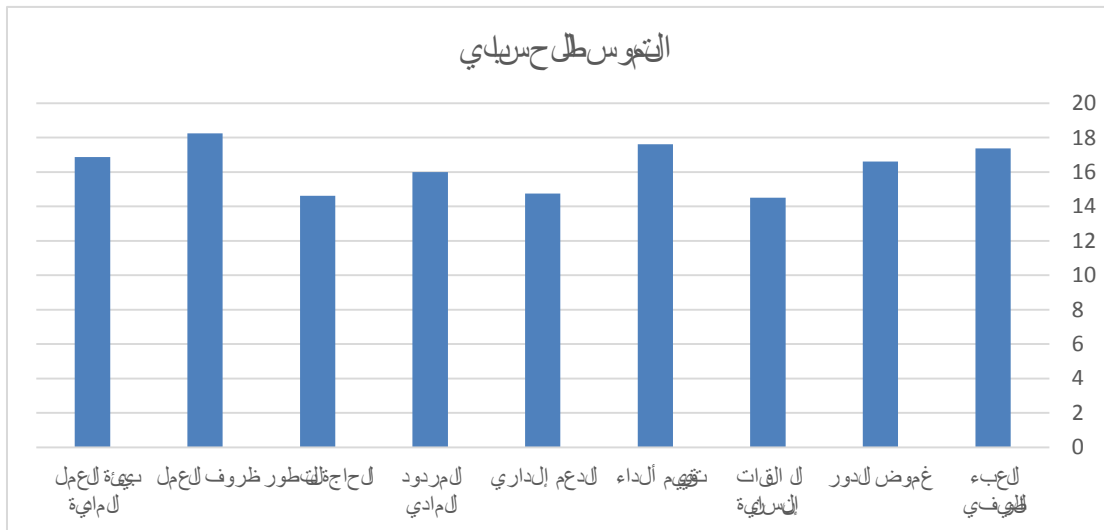
العينة	الاقدمية	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8	6-1	4	32.50	1.00
	15-11	4	33.25	2.06
	المجموع	8	32.87	1.55

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) نتائج مقياس الاعاقة السمعية للأفراد الذين يعانون من الصمم الجزئي حسب متغير الاقدمية حيث كانت الفئة العمرية (11-15) الاكثر تعرضا للإصابة اين قدرة نسبة متوسطه الحسابي ب (33.25) وانحراف معياري يشير الى (2.06) واتت بعدها الفئة العمرية (6-1) بمتوسط حسابي قدرة ب (32.50) وبانحراف معياري يشير الى (1.00).

2-2 عرض نتائج مقياس مصادر الضغط المهني (المصابين بالصمم الجزئي):

جدول رقم (21) نتائج مقياس مصادر الضغط المهني (المصابين بالصمم الجزئي).

العينة	ابعاد مصادر الضغط المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
08	العبء الوظيفي.	17.37	2.72	%11.85
	غموض الدور	16.62	2.06	%11.33
	العلاقات الانسانية	14.50	1.77	%09.89
	تقييم الاداء	17.62	1.92	%12.02
	الدعم الاداري	14.75	3.28	%10.06
	المردود المادي	16.00	3.33	%10.91
	الحاجة للتطور المهني	14.62	3.46	%09.97
	ظروف العمل	18.25	5.23	%12.45
	بيئة العمل المادية	16.87	4.99	%11.50
الجموع		146.62	14.40	%100



الشكل رقم (13) أعمدة بيانية لنتائج مقياس مصادر الضغط المهني (المصابين بالصمم

الجزئي).

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21)، و الشكل رقم (13) نتائج مقياس مصادر الضغط المهني (المصابين بالصمم الجزئي) ان افراد العينة يتعرضون الى ضغط مهني ذو مصادر مختلف حيث اتت النتائج على النحو التالي، اين كان بعد (ظروف العمل) هو الاعلى نسبة مقارنة بالأبعاد الأخرى، بمتوسط حسابي يشير الى (18.25) وبانحراف معياري (5.23) ونسبة مئوية قدرت ب (12.45%)، وبليه مصدر تقييم الاداء بمتوسط حسابي (17.62) وبانحراف معياري يشير الى (1.92) ونسبة مئوية قدرت ب (12.02%)، يليها بعد العبء الوظيفي بمتوسط حسابي (17.37) وانحراف معياري (2.72) و بنسبة مئوية قدرت ب(11.87%) و ثم نجد بيئة العمل المادية، بمتوسط حسابي (16.87) و بانحراف معياري (4.99) ونسبة مئوية قدرت ب (11.50%) وتعتبر هذه الابعاد الأربعة، هي الاكثر تسببا لضغط المهني لدى افراد العينة. وفي المستوى الثاني نجد ان نسبة الابعاد منخفضة مقارنة ب الابعاد الاولى ونجد كل من المصادر التالية (غموض الدور، المردود المادي، الدعم الاداري، الحاجة للتطور المهني، العلاقات الانسانية). حيث يتراوح متوسطهم الحسابي ما بين (14.50 و 16.62) وبانحراف معياري (2.06 و 1.77) ونسبة مئوية تراوحت ما بين (09.89-11.33) وفي الاخير نتوصل الى ان افراد العينة يعانون من ضغط مهني في مختلف مصادره.

2-3 عرض نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة (المصابين بالصمم الجزئي)

جدول رقم (22) نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة (المصابين بالصمم الجزئي)

العينة	ابعاد مقياس استراتيجية المقاومة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8	الانفعال	49.37	6.23
	التجنب	50.00	6.54
	المهمة	50.62	7.34
	المجموع	150.00	17.67



الشكل رقم (14) أعمدة بيانية نتائج مقياس استراتيجيات المقاومة (المصابين بالصمم الجزئي)

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) والشكل رقم (14) لنتائج مقياس استراتيجيات المقاومة للأفراد المصابين بالصمم الجزئي، ان الافراد يستعملون استراتيجيات المقاومة المرتكزة على المهمة، التجنب، الانفعال بدرجات متفاوتة نسبيا، حيث ان المتوسط الحسابي لاستراتيجية المقاومة المرتكزة على الانفعال قدر ب (49.37)، وانحراف معياري قدر ب (6.23)، واستراتيجية المقاومة المرتكزة على التجنب قدر ب (50)، وانحراف معياري قدر ب (6.54)، استراتيجية المقاومة المرتكزة على المهمة قدر ب (50.62)، وانحراف معياري قدر ب (7.34).

3- عرض نتائج فرضيات البحث:

3-1 عرض نتائج الفرضية الاولى: التي مفادها يعاني العمال ذوي الإعاقة السمعية (الصمم الجزئي) من ضغط مهني مرتفع بمختلف مصادره في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

جدول رقم (23) نتائج أفراد العينة (ذوي الإعاقة السمعية) في مصادر الضغط المهني:

العينة	ابعاد مصادر الضغط المهني	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية %
08	العبء الوظيفي.	17.37	2.72	11.85%
	غموض الدور	16.62	2.06	11.33%
	العلاقات الانسانية	14.50	1.77	9.89%
	تقييم الأداء	17.62	1.92	12.02%
	الدعم الإداري	14.75	3.28	10.06%
	المردود المادي	16.00	3.33	10.91%
	الحاجة للتطور المهني	14.62	3.46	9.97%
	ظروف العمل	18.25	5.23	12.45%
	بيئة العمل المادية	16.87	4.99	11.50%
الجموع		146.62	14.40	100%

يتضح من خلال الجدول رقم (23)، أن مجموع المتوسط الحسابي لأفراد العينة (ذوي الإعاقة السمعية) في الضغط المهني بجميع مصادره قدر بـ (146.62)، بانحراف معياري (14.40)، وهذا ما يدل على أن أفراد العينة يعانون من مستوى ضغط مهني مرتفع.

يرجع ذلك الى ظروف العمل بالدرجة الأولى، ككثرة الضوضاء الذي لاحظناه في مكان اجراء الدراسة ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G) الذي تصل فيه درجة الضوضاء الى (90°DCB) الذي يادي التعرض عليه بصفة مستمرة الى الإصابة بالصمم الجزئي ويمكن ان يادي حتى الى الإصابة بالصمم الكلي في بعض الاحيان.

التعرض لدرجات الحرارة المرتفعة لوجود افران تعمل على درجات حرارة تصل الى 750° ما يادي الى اضطرابات نفسية وعصبية، تقلصات مؤلمة في عضلات اليدين والقدمين، صدمات حرارية التهابات الجلد والعيون. كما يؤدي ضعف الإضاءة إلى اتساع حدقة العين، مما يؤدي بالعامل إلى عدم إتقان عمله والوقوع في الأخطاء.

وكل هذه الأسباب التي سبق ذكرها عند التعرض لها يوميا وعلى فئة من الافراد في سنها الأربعين او الخمسين ترتفع نسبة الإصابة.

3-2 عرض نتائج الفرضيات (الثانية، الثالثة، الرابعة): التي مفادها:

➤ يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على التجنب في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

➤ يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على الانفعال في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

➤ يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على المهمة في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

جدول رقم (24) نتائج أفراد العينة (ذوي الإعاقة السمعية) في استراتيجيات المقاومة:

الترتيب	النسبة المئوية %	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفرضية	العينة
01	%33.74	7.34	50.62	مترکزة على المهام	08
03	%32.91	6.23	49.37	مترکزة على الانفعال	
02	%33.33	6.54	50.00	مترکزة على التجنب	
	%100	17.67	150.00	استراتيجية المقاومة	

يتضح من خلال الجدول رقم (24) ان افراد العينة يركزون على الاستراتيجية الموجهة نحو المهام بالدرجة الاولى بمتوسط حسابي قدر بـ (50.62) ونسبة مئوية (33.74%)، ثم الاستراتيجية المركزة على التجنب بمتوسط حسابي قدر بـ (50.00) ونسبة مئوية (33.33%) وفي الاخير الاستراتيجية المركزة على الانفعال بمتوسط حسابي قدر بـ (49.37) ونسبة مئوية (32.91%).

4- مناقشة نتائج الفرضيات:

4-1 الفرضية الأولى:

التي مفادها يعاني العمال ذوي الإعاقة السمعية (الصمم الجزئي) من ضغط مهني مرتفع بمختلف مصادره في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G)، حيث توصلنا من خلال النتائج على ان افراد العينة تمارس عليهم ضغوطات مهنية مختلفة و متنوعة، ويرجع ذلك إلى الإعاقة التي يعانون منها و طبيعة العمل، المهام، عامل السن، والأقدمية أين لاحظنا أن أغلبية أفراد العينة هم في عمر متقدم، ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها، ان افراد العينة يعانون من ضغط مهني في عدة مصادر، و من اهم هذه المصادر نجد ظروف العمل و هو المصدر الاكثر تسببا للضغط للعمال و يليه تقييم الاداء بنسبة اقل بقليل من الظروف العمل، وفي المرتبة الثالثة و الرابعة نجد عبء العمل و بيئة العمل المادية بنسب اقل من المصدرين الاولين ، ويرى افراد العينة ان غموض الدور و المردود المادي يسببان ايضا ضغط لديهم ولكن بنسب متوسط مقارنة بالمصادر الاربعة الاول، وفيما يتعلق بالمصادر المتبقية و المتمثلة في (العلاقات الانسانية، الحاجة للتطور المهني، الدعم الاداري) فيراها العمال المصابين بالصمم الجزئي مقبولة وغير مسببة للضغط، ونتائج هذه الدراسة اتت مخالفة لدراسة عبد القادر احمد مسلم (2007) بعنوان مصادر الضغط المهني و اثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، حيث بينت الدراسة ان مصادر الضغوط بشكل اجمالي لا يعتبرها العاملون انها تشكل لهم احساسا بالضغط وذلك لان العبء الوظيفي للعاملين يعتبر مقبول وانه لا يوجد غموض في الادوار للموظفين بشكل ملحوظ، ووصفت العلاقات الانسانية بين الموظفين بانها ايجابية، واعتبر تقييم الاداء للعاملين بانه مقبول و كذلك كانت النتائج مقبولة في (الدعم الداري، المردود المادي، ظروف العمل) (احمد مسلم، 2007، ص.135).

ومن جهة اخرى اتت دراستنا موافقة لدراسة عازم سهيلة سنة (2009) بعنوان مصادر الضغط المهني لدى ممرضات مصلحة الاستعجالات ومعرفة ما اذا كان يعانون من ضغط مهني مرتفع وهل هناك علاقات بين بين الضغط و العوامل المهنية التالية: (العمل في حد ذاته ،الدور الإداري ،العلاقات الشخصية، الجو و البنية التنظيمية، السيرة المهنية و الانجاز و التواجب بين العمل)، و هل يتأثر الضغط بغرض العوامل الشخصية وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تعاني ممرضات مصلحة الاستعجالات من ضغط مهني مرتفع، وكما أن هذه الفئة تعاني من مختلف المصادر الضغط المهنية إلا أن تأثيرها يختلف من مصدر الى آخر كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وتقدير الذات و كانت النتائج مقياس مركز التحكم الذي استخدمه في دراستنا تشير إلى أن اغلب الممرضات يتميزون بمركز تحكم خارجي (عازم سهيلة،2009).

4-2 الفرضية الثانية الثالثة الرابعة، التي مفادها :

➤ يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على التجنب في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

➤ يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على الانفعال في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

➤ يركز العمال المصابين بصمم الجزئي على استراتيجيات المقاومة المتمركزة على المهمة في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE) ورشة تلحيم وتحويل المعادن (R.C.M.G).

لقد أسفرت النتائج المتحصل عليها أن أغلبية الأفراد يستخدمون استراتيجيات المقاومة المركزة على المهام و التي تمثل نسبة (33.74%) اي يسعون إلي بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل و تصحيح الأوضاع الخاطئة، ثم تأتي في المرتبة الثانية استراتيجية المقاومة المركزة على التجنب بنسبة تشير الى (33.33)، المقاومة المركزة على التجنب إلى تنظيم الانفعالات لخفض المشقة والضيق الانفعالي أو الموقف الضاغط للفرد ومشاعر الانقباض والتخلي وإنكار المعاني والنتائج المترتبة على الحادثة وتبذل الإحساس والشعور باللامبالاة الانفعالية إزاء الأحداث الصادمة التي مر بها والكبت السلوكي للأنشطة المرتبطة بها عوضاً من تغيير العلاقة بين الشخصية والبيئة.. في المرتبة الثالثة نجد الاستراتيجية المركزة على الانفعال بنسبة (32.91%) وهي ردود الأفعال الانفعالية التي تنتاب الفرد وتنعكس مع أسلوبه في التعامل مع المشكلة، و اتت دراستنا هذه موافقة لدراسة منى محمود 2002 وهذه من خلال دراسة لكشف عن الضغوطات المهنية عند المعلمين و معرفة اهم المصادر و الطرق الاستراتيجية التي يستخدمونها في مواجهة هذه الضغوط، وتوصلت الى مجموعة من النتائج اهمها يركز اغلبية افراد العينة مع الاستراتيجية الموجهة نحو المهمة او المشكل اي يسعون إلي بذل المزيد من الجهد لحل المشاكل و تصحيح الأوضاع الخاطئة، واما الاقلية المتبقية فركزة بنسب متقاربة ما بين من هم يركزون على التحول الاجتماعي و من يركز على الاستراتيجية الموجهة نحو الانفعال . ومن جهة اخرى اتت دراستنا مخالفة لدراسة مسعود وفاء (2009) وهدفت هذه الدراسة الى التعرف على مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المواجهة لدى الاستاذ الجامعي بجامعة محمد خيضر بسكرة، وكانت نتائج هذه الدراسة ان افراد العينة يعتمدون على الاستراتيجية المركزة حول الانفعال بمتوسط حسابي اشار الى (51.42)، وفي المرتبة الثانية نجد الاستراتيجية الموجهة نحو المشكل بمتوسط حسابي قدر (26.50)، و اتت استراتيجية الدعم الاجتماعي في المركز الاخير بمتوسط حسابي يشير الى (15.74). (مسعود وفاء، 2009، ص 251).

الاستنتاج العام:

من خلال دراستنا هذه المتمثلة في مصادر الضغط المهني واستراتيجيات المقاومة التي يعتمد عليها العمال المصابين بالصمم الجزئي لمواجهة الضغوط التي يواجهونها في العمل والتي قمنا بعرضها والتأكد من صحتها وقبولها.

حيث توصلنا من خلال الدراسة والنتائج المتحصل عليها انه يعاني العمال المصابين بالصمم الجزئي المتواجدين في ورشة تحويل وتلحيم المعادن في المؤسسة الصناعية (METAL SOUDE)، من ضغط مهني مرتفع في مختلف المصادر وهذا راجع الى طبيعة الأعمال التي يقومون بها، والى الجو السائد في العمل خاصة من جانب ظروف العمل (الضوضاء، الحرارة، الاهتزازات، الاضاءة...) إضافة إلى نوع المهام التي يقومون بها فكل عامل و مدى تكيفه و إضافة إلى الضغط الناجم من المرض نفسه (الإعاقة السمعية) وكذلك عنصر السن اين لاحظنا ان معظم أفراد العينة هم في سن متقدم و أقدمية طويلة في العمل، ومن خلال النتائج التي توصلنا إليها نستنتج ان العمال يعانون من ضغط مهني مرتفع خاصة من جانب مصدر ظروف العمل.

اما من ناحية الاستراتيجية التي يعتمدون عليها في مقاومة هذه الضغوط، فهذه الفئة يركزون بالدرجة الأولى على المهام، وهذا راجع الى طبيعة العمل والاصابة بحد ذاتها، اين تقوم هذه الاعاقة بإلغاء الحوار السلبي بين العمال، وتجعل كل تركيزه على المهمة، والمشكل وفي الدرجة الثانية نجد الاستراتيجية الموجهة نحو التجنب، وفي الأخير هناك فئة تعتمد على الاستراتيجية المتمركزة على الانفعال.

الاقتراحات:

- الاسترخاء والتركيز على المشكل.
- كسر الروتين والقضاء على الملل.
- ممارسة الرياضة والمشي يوميا.
- تحديد اخطار الضوضاء من خلال عملية تقييم المخاطر المهنية ووضع برامج تدريبية.
- اختصار الوقت المستغرق في المناطق ذات المستويات الضوضاء المرتفعة.
- استعمال وسائل الوقاية مثل غطاء قناة الاذن، السدادات، القفازات.
- إدخال الآلات جديدة تعمل بشكل أوتوماتكي من اجل التقليل من مستويات الضوضاء.

المراجع

- 11- رخة رحذ، (1995) (نفس ق ان ي ح والعمرية ياس ان ينق ت ك ي في غ ان ل ف ان ع ا غ ط ح ي ج ه ح علم ا نفس، ا و ه ح ا ص ر ية و ه ا ب، العدد 35 ل ا ج، ص ر .
- 12- الح عبد ا عظيم ح ظ ين ط عبد ا عظم ح ظ ين (2006) بن ل ش ي ج ي ا خ ل د ل ج ا ن ع غ غ ان ت ش ت ي ح ف ن س ي ح، دار ف ل ي ز ا ش ز م س ع ا ، ط 1، ع ا .
- 13- ع د ي ت ال فت ع ز ت ا ث ت ا ر، (2007) ع ل و ن ف س ال ي ا د ي ال س ل ي و ه ح ا ه ف ذ ا و ط ن ية ، ا ط ع ا الأ ، ا ز ي ا ض ، ا ط ع ا د ية .
- 14- ن ذ ا ز ح ا ت ح ذ ي د ا، (1998)، ظ غ غ الع م م ي ص ا د س ا ت ا ي ج آ ي ف ي ح ال س ت ا .
- 15- عبد ا م ا د ر ا ح ذ ظ ، 2007، ص ا د ر ال ف و ط ال ه ن ية و ت ا ر ه ف ل ي ك ل ي ا ت ل ي ن ية ف ي م ح ل ط ا ت غ زة ، ا د ا م عة ال ال ية غ ز ج ف ظ ط ية .
- 16- ن ذ ا ا ي خ ف ، (2002) ع ا ف ل ض ا ص ح ، ال ا س س ا ن ف ي ح ا ن س ه ك ي ح ن ص ح ح ان ت ك ي ف ا ن ت ف ل ك ا و ص ف اء ا ش ز ا ر س ي غ ، ا ط ع ا ال ، ع ا ، ال ر ذ .
- 17- ع ل ي ح ظ ص ط ف ن ذ ا ا ع ط ي ، (2006)، ظ غ غ ي ح ي ج ا س ن ا ية ي ا ج ت آ ، ط 1، و ه ح س ز اء ا ش ز ق ، ص ر .
- 18- ع ي ع س و ز (2002) ظ غ غ ا ن ح ي ج ا س ل ا ية ي ا ج ت آ ، دار ا ه و ا ب ا ح د ي ت ا م ا ج .
- 19- ع ي ذ ط ا ا ش ع ا ، (1998)، ي ص ل ل ا ن ع غ غ ا ن ي ح ن ذ ي ف س ي ش ن ح ح ان ش ي ح ا ع ل ا ق ت ه ا ت ال ا ظ ط ا ت ا ح ن س ي و ا ب ت ي ح ، د ح ال ر ش ا د ال ف ن س ي ، ا د ذ ا ل ي ، ال ع د د ل ك ا ت ، خ ا ر عة ع ي ا ش ض .
- 20- ك ي ا ا ش ي ، ت س ر ل ي ف ت ي حة ، (2006)، ال ج ا د ، دار ا ذ ، ا ش ط ز .

- 21- رحّذش حاذّ تيغ، (2006)، اصل ارض ح فلوئس ي ح ، دار اعزب طاعح ء ائشز
ار سيع اطعة اظاطح.
- 22- رحّذ فايد، (2004) علم نفوس العام ، ووظح صبية طظر ء ار زيع، اطحح
الأولى، أم ازج، صز.
- 23- رحّذ موسي ائش، (1993) نط نطظي لئس اس ي اخ ء لفأي ح نط ح دار
ايشز ء ار سيع اطع ال ء .
- 24- زيد طاعح (2016) ، ي فو الإعاقة ن اس معية.
- 25- ار ء تفيك ازا شدة، (1999) ن ع غ غ فوس ي ح طش ي اتا غ بعتا، ائوح ال ح
صزية طشز ار سيع، أم ازج، صز.
- 26- قاء إ ا، (2002) الشوض ن ح اش ان ت ه ن ف ي العممان ص اعي، طش اب ت ع ط
ان ظاى ف فوس ي ح، خ اعة أم ازج، صز.

بلن ش س ائم الجاميح :

- 27- بلز ايم طز ي تي : (2000) اس ت خ داو ان ح اس ب ف ي ق ي ا الأطفال ر ي الإعاقة
السمعيح، رل ح ع ء معة ء ءج اعية اظحح الذحاد اع تي
- 28- بلر قفاينج، (1997) الكفن ح فوس ي ح ن ص ات ي ت ان ذالهن س ف ي، رطاح اخ طويز ف ي
علم إفض اعيد، ائش طز.
- 29- ااني عبد ال رحّذ اظي 2005 غ عاليتت ز ا ح ار طيك مرزذ في ذحميك
عية ار ء اصل لظي ء نوي الاطح اظعية، خ ا ح اخز ط، اظذ ا.
- 30- ايت ححج، (2006)، س س اخ ن طح ص ي ح اس لشوي ج ي اخ ا ن ا ح ف ي ت تعديل
العلا ت ي ان ع غ غ فوس ي ح، رطاح انور ز ا علم إفض ا ح ي ا د خ ا ع ا دش طز.

- 31- السباعي لهنية ت د ر ح د، (2001)، ظغغ العم، يستياتا أيسلس أ
 أسلشوي جي اخ الستآن ذم اللهي اخ أنفوي اخن س عودياخ ان عاملات لسعوديه، ر د ح أ
 أمز، أ د اذغ عشر، العدد لك أ،
- 32- أضزئبي نذا الله، (2010) اسلني ة ي ا ج ح ان ع غ غ ان فوي ح ان أ ي ح وعلاقت
 ببع لئت غيش اخ، ر د ح خ ا ر ح د شك .
- 33- الأعمي اي ر ح د طيد أ، (2005)، الاثلن فسي ح ان أ ج ح عن الاش وعلاقت
 ت اسلشوي جي اخ تاك ي فان ذم الاش ي ن فسو طي ي ي ان شس ي في ل طاع غ ر ج ، ر ط أ ح
 اخ ظوير ، وية أضح ا ع ا ر ح ، خ ا عة لم ذ ص ف ظ طين .
- 34- خذ عبد افضيظ، (2014). ر ط أ ح اخ ظوير شالتي جي ح ي ا ج ح ان ع غ غ، فلوش ي ح
 ن ذم اش أمي ر صعت اخ التعل، خ ا ر ح ط طيف 2، أدش ط ا ز.
- 35- ح ا خ ن ز نك ا ص ر، (2011)، ح لئ اس ي ح الانفعالي ح علاقتها ت ان سل اخ
 الاجتماعيه ذم المعل ي سمعيا، ر ط أ ح اخ يظوير، ع فظض ا عي ا د ا د ا معة ال ال ي ح
 غ ش ح.
- 36- دؤي ح عيط ر، (1997) ان ع غ ظن فسي الاجتماعي ن ذان ش ظي ، ر ط أ ح لنيل
 ش ا ج ا اخ ظوير في ع فظض ا ع ا د، كلية ا ع ا الإنسانية ا ل خ ا عية، خ ا معة أدش ط ا ز
 37- نذا ا ح يم ع ا د، (1990) ر ط أ ح ا اخ ظوير، و ي ح ا ط ة بعين ا ش ض، ان ضف ان سمعي
 ك ا ع ل ن خ ا غ ث ي،. ص ز.
- 38- رنا عبد الحميد صالح، (2014)، السمات الشخصية لدى المراهقين المعوقين سمعيا
 في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير، جامعة دمشق، سوريا .
- 39- زريبي ال، (2014) سئلتي جي اخ ان تص ش فت ج ان ع غ غ ان أ ي ح ال لت فلن ي ح
 ال د ا ع لئ اس ي ي ن ي ح و س س ح س ا ش ان ، ش ا غ ان ص ة خ ا معة ا ز ، أدش ط ا ز .

40- عِشْ شَير، (2015) ي صول ان عفظن ى و علاقتن س هن ان عدواني ل نبل اتنج التعليم ن ت س ط، رطاح اخظير، خامعة ديزي س ، ا دش لئز.

41- ز ش د ش ريف، (2008)، ي صول ان عفظن ان ى اسهتت ي ج ا خ التعامم ن ذ ان ش ا ح ي، رطاح اخظير ذ خ ص ص علم ا ق ص ا ع ء د ظ ي ء، خ ا ر ط ف ا دش لئز .

42- ش ق فاء، (2014) س ل شوي ج ي ا خ ي ا ج ا ن ع غ ن ف سي ح ن في ش ض ل ن س ش ع ا، ذوزج ء ي ش ل ج اخظير، ططيف، ا دش لئز ..

43- ش ي ا فويج، (2007) اش ان ع غ غ ان ى ح اسهتت ي ج ا خ ا ن ا ج ح، دار ا ش ز خ ا ر ط ف ا دش لئز ر ط ا لة ل ن ي ل ش ل ج ا ن و ر ا ف ي ع ا ق ص ا ر ت ا ا ل ا ر ط ف ا ي ا، ا دش لئز.

2 اش ا ج غ ال ا ج ن ب ي ج :

44-A-Savoie –A Forget, ()8811(le stress ou travail.

45-Nicole morchond (2009).:la loi quebecoise sur le harcèlement psychologique au travail entre judiciarisation et juridicisation, revuesorg/110vol02.

46-Northern, J. & Downs, P. (2002). Hearing in Children. Philadelphia: Lippincott Williams & Wilkins.

47-P. PIALOUX MASSON, (1975), PRECIS D'ORTHOPHONIE.

48-QUINTARD - E, (2001), CONCEPTS STRESS COPING.

49-Turcotte. P.r, ()1988('qualité de vie ou travaillant, Washington usa.

الملاحق

الست مارة:

جامعة هولود معمر يزي وزو

كلية علوم الإنسان والبيئة والاجتماعية

قسم علم النفس

في أي طار انجاز مذكرتي ل ش هادة الامت تر ف يت خصص علم النفس عمل و
تنظيم وتقيده الموليشن الوية ، يت محور موضوعه حول "مصادره غط المهنه
استراتيجيات ق او مقلض غط المهنه لدي العمل المصباي نبال ص مقل جزئ ي في
المؤسس ل صناعية (METAL SOUDE) في ورش قلاجيم وتحويل المعدادن "

نضع هذا الملبتي ان بين طيكم راجين نكلمت عاون م عننا من اجل افسهنا
بللم عمل و م انذات الص لبة ب شخنا

نحي طكم عمل ما ان هذ طام عمل و م انك لت يتل و ن ب ملتت خ دلم غرض ال ب ح نك عمل مي
مع الم ل ف طعة على ك لمل سويته ا

ونشكركم مسبقه على مساهمتكم للعله

وال التزامكم الموضوعية والقة

معلومات عامة :

لسن :

ستوي العل يم ي : بتلطي تموسط ثلوي جامعي

القدمية :

ت	ل فلقرة	ن عم لا
1	إذكن تلعي ب بعد (2-4) نقرأ من ساماعة لراد و هلنسم مع الصيقو بوضوح؟	
2	هل تسرطع إجراء لمكالمة نطاف قب دوض عوبة؟	
3	إذكن تلعي ب بعد (2-4) مترا من اللف از هلنهم معظم ما قال؟	
4	هل تسرطع أنبتحدث معشخص آخر إذالفت فشارع مزدحم؟	
5	هل تسمرع جذا ولف سارة، طيرة، قطار؟	
6	إذاكانت فالك لسانتصدر من لة لبطاعة أو موا الت أو موسقى ل خ هل تسمرعشخصتحدث إليك؟	
7	هلستطع أننهم لاشخص الذي حدث لك عن قرب دون رؤوة وجهه	
8	هل تسرطع إننهم إذتحدث إليك شخص ولتتضغ طعام مثل لاجر أو ل خار؟	
9	هل تسرطع إجراء مباحثة معشخص آخر وأنت ف مكان فئهضج جه مثل لامطاعم أو حفلة؟	
11	هل تسمرع صوتشخصتحدث إليك بصوت خفضلكنك التستطع رؤوة وجهه؟	
11	عن بنقات حدث معسائق للهاص أو رجل لبعك ف هلنهم جذا؟	
12	هل تسرطع إجراء مكالمة عن دمككون لاسا ف غبة وشخص آخر قبلك وتلقى بصوت عادي؟	
13	هل تسرطع فلفمن سراء عن دم انحدثن لك؟	
14	هل تسرطع إجراء مباحثة معشخص آخر عن دمككون خارج اللحنى فاضرف هادين سب؟	
15	عن دمككون فلقاء أو على مائدة غداء لك رقت عرف انشخصا ما حدث دون أن ترى شفتمتحركان؟	
16	هل تسرطع ببلعة لامحدث عن دمككون لحي طدة طعام لرة؟	
17	إذكن تتلجس فمسررح أو مدرج هلنسم عبط فلكف أتل ببلعة أل حدث؟	
18	عن دمككون فلقاء عام لك ر (عرس، سجد، قاعة محضرات) هلنسم ما قال إنلتم استعمال مكوفين؟	
19	هل تسمرع صوت جرسل هاتف الوجود ف غفصق ل سرف ه؟	
21	هل تسمرع الأصوات للتحذ رقتل صوت سارة إل س عاف	

معارض بدرجة عالة	معارض	م حاد	موفق	موفق بدرجة عالة	الفقرة	
العبء الوظيف						
					1	قوبأ عمالتأخ الفتر من لوقت المجد لها
					2	قوبأ عمال لانتقاسب مع مؤهلات
					3	ألقى فبأ عمالص عي قوم عق دقف ووقق درك
					4	قوبأ عمال روتنة لاجد فها
					5	ألقى فبمسؤول انتبدون الحات لعلقتن ف ذها.
غوض الأدوار وتعدددها						
					6	ألقى فبأ عمال أملهها غر محددة.
					7	تاقى أوامر ل عمل من عدة أشخاص.
					8	أعمل مع أكثر من مجموعت طلب في أعمال الختلف من مجموعة الأخرى.
					9	أجلس على أولئك التحد.
					11	أعملت تحت إسات وإرشادات غت وطفقة.
للقائل نسانة						
					11	أجص عوبة فالقاهم مع وئس الباشرف ل عمل.
					12	ملتحت أجواع الخو من روح المودة لى صلقة.
					13	أفلس زملاى فال عمل مطلق درت عابنهم.
					14	لخم رضا رؤسائى عى ل علاقات الشخص.
					15	غضب رؤسائى في لبا لم يقق عمل مع مؤلهم رضيتهم.

تقّم الأداء

					16	أجله كُفِّ قَمِّ عليّ .
					17	قَمِّ عمَلِّ معاً رَغْر دقِّقة.
					18	قَمِّ عمَلِّ بيناء على لام ج الهمة لواعش وئمة.
					19	تقّم عم ل هدفال يتحسن أنطى .
					21	قَمِّ الأداء إذا كان يتلى جه غر ضف ل، حق ل للتظم.
ال دعم الإداري (طبّعة الاشراف)						
					21	أودي م ها مَبَطْرُقَة خطأ إرضاء ريس بطقا لإرتدادات.
					22	بألف ف طرخل فلكار الى مقترحنا لرؤسلى فلا أجد أنلنا صاعمة.
					23	تخ اذلق رارات تم دون مشارتك ف ها.
					24	توقع ريس م ن ج هذا أكبر من طقت .
					25	توع ال عم الب ن و ن زملاى مَبَطْرُقَة غر عالية.
ال مردود لمادي						
					26	تلقضى رتباً أقل من رتب أنخال ف مؤس سات أخرى.
					27	تلقضى رتباً أقل ل لعش الكرم.
					28	أجتهد ف عمل ولا أتلقى حوافز م التمشجعة.
					29	تتبطال حلفز لام ادق معاً ر غر موضوعة
					31	توفر لمؤسست مزايا وخدمات غر لفة.

الجهة الى التطور الم هن					
				31	نقص زبعض لامهارات والامعارف لالزمة الداء لالعمل.
				32	أجد ف عملهم فرص نمو ترقوات محدودة.
				33	تطور مهارات وقدريك عوقه حججال عمل لالهكل إل.
				34	حقوق طموحاتك ان عمل صعبة.
				35	تستيط فرط لنترق اتبلش واغر الوطفة أكثر من ارتباط لالكفاءة.
ظروف العمل					
				36	أعمل ف لمكن الإضاعة فة غر فاسية.
				37	أعمل ف لمكن ان فتقر لى لاجول هادى (كثرة اللضوضاء)
				38	أعمل ف لمكن ان يقور فة وسط ل لتفصظ على ابدال درجات لحرارة.
				39	أعمل ف لمكن ان يتفول فة أم الكن ل لا متراحة.
				41	أعمل ف فبئية غر صحة للهوث، وجود مخاطر على المة لاموظف).
بئية العمل ال ماة) تصمم مكان العمل (
				41	تمت تب لتجه ذات والاثا بطرقة التساعن على أداء لاملبس هولة.
				42	أعمل ف لمكن اثا اله اللبس مع عم ل لامق .
				43	استخدم أدوات وتجه ذات جودة غر فاسية الداء لالعمل.
				44	تقرر الال خصوصة ف العمل.
				45	نقص ن الأدوات ولتجه ذات اللة الداء لامعمل.

تيم	غلبا	احل ا	نادرا	ابدا	لفلقرات	
5	4	3	2	1	تقظّم وق تقبش كل اقل	1
5	4	3	2	1	لتركز م علم ش كل ور وة كغفب اكم ان لجه	2
5	4	3	2	1	إعداد تلف أكثر فال لحظات التي عقلت وقضت ها	3
5	4	3	2	1	محاولة أن أكون ف رفقة أناس آخرون	4
5	4	3	2	1	لوزنّف سّ علّ إمدار الوقت	5
5	4	3	2	1	منع ما أرا المفضل	6
5	4	3	2	1	لقل بشان م ش الكلّ	7
5	4	3	2	1	للي نفسّ فال وقوع فّ مثل هذا الوقت	8
5	4	3	2	1	لتبضع عباتّ اد لتخا جر	9
5	4	3	2	1	تح دد لفرار اول وئكّ	11
5	4	3	2	1	محاولة لخل ودل لنوم	11
5	4	3	2	1	إعداد إحي الطباق أو أل طعم لقي مفضل ل	12
5	4	3	2	1	لش عور ليقول عدم قدرتّ علّ لتبغ ب علّ للموقف	13
5	4	3	2	1	أأصبح بتمتورا أو تمسرح	14
5	4	3	2	1	تلف أكثر فال طرق لالتّ تب هالمش كل للمهنة	15
5	4	3	2	1	حدثت نفسب ان هذا ال حصول لحقا	16
5	4	3	2	1	لوزنّف سّ علّت ح سّ رفع الل مفرطن إزاء للمشكلة	17
5	4	3	2	1	لذه اب إلّ طعم وتناول طعام ما	18
5	4	3	2	1	الأصباح مع الظننر فأفتر	19
5	4	3	2	1	تلافتري لنفس شقوا ما	21
5	4	3	2	1	تح دد في اهج عمل تبغها	21
5	4	3	2	1	لوزنّف سّ على عدم معرفتّب ملبع فغيه	22
5	4	3	2	1	لذهاب إلّ قضاء مرة أو فصلة مع لصلح	23
5	4	3	2	1	أن أولت حلّ للموقف	24
5	4	3	2	1	أن أولت و الكف عن معفة ما تبّ عغيه	25
5	4	3	2	1	للتكف دون ما بلطاء	26
5	4	3	2	1	تلف أكثر ف ما جري و لتبغ من أخطئ	27
5	4	3	2	1	تم نّ اكم ان تغر ما جري وم اشعرت به	28
5	4	3	2	1	زارة صدق)ة)	29
5	4	3	2	1	لقل بشان ما أسرفعل	31
5	4	3	2	1	تقضت وقت مع صدق حمم	31
5	4	3	2	1	لذهاب للتقزّه	32
5	4	3	2	1	ان احدثت نفسب ان هذا لن حصول مرة آخري	33
5	4	3	2	1	إع اقق (قي صوري) ع جزي (وعدمتك فّ	34
5	4	3	2	1	لحدثت مع ش خص لي در نصائح	35

5	4	3	2	1	تحليل للمشكلة قبل التصرف	36
5	4	3	2	1	هاتف صدق	37
5	4	3	2	1	ان اغضب	38
5	4	3	2	1	تعديل أولئك	39
5	4	3	2	1	مشاهدتم ما	41
5	4	3	2	1	لاس طرة علل موقف	41
5	4	3	2	1	للقاب عمل لئس ر الأمور	42
5	4	3	2	1	إعداد مجموعة لحوول ملتحفل لمشكلة	43
5	4	3	2	1	إيجاد وسلة لمقصود كل كف عن تلفك ر بالموقف فتواد ه	44
5	4	3	2	1	ان بك عرض ل لأشخ اص آل خر ن	45
5	4	3	2	1	الستفادة من الموقف من اجل بيزاز ملبس ع ع ه	46
5	4	3	2	1	أحاول ان أكون فيظم قص لاس طرة علل موقف شركل أفضل	47
5	4	3	2	1	مشاهدة التلفاز	48

للإحصاء (SPSS) (تتعلق للبرنامج الإحصائي)

صدق وثبات هي اس الاعلئاس عية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,786	20

لتجزئة النصفية لمي اس استرئج اتال م اوم ة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,899
		Nombre d'éléments	24 ^a
	Partie 2	Valeur	,725
		Nombre d'éléments	24 ^b
		Nombre total d'éléments	48
Corrélation entre les sous-échelles			,827
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,905
	Longueur inégale		,905
Coefficient de Guttman split-half			,862

a. Les éléments sont : A1, A2, A3, A4, A5, A6, A7, A8, A9, A10, A11, A12, A13, A14, A15, A16, A17, A18, A19, A20, A21, A22, A23, A24.

b. Les éléments sont : A25, A26, A27, A28, A29, A30, A31, A32, A33, A34, A35, A36, A37, A38, A39, A40, A41, A42, A43, A44, A45, A46, A47, A48.

التجزئة النصفية لمقياس مصادر الضغط المهني

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,845
		Nombre d'éléments	23 ^a
	Partie 2	Valeur	,893
		Nombre d'éléments	22 ^b
		Nombre total d'éléments	45
		Corrélation entre les sous-échelles	
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,925
	Longueur inégale		,925
Coefficient de Guttman split-half			,917

a. Les éléments sont : B1, B2, B3, B4, B5, B6, B7, B8, B9, B10, B11, B12, B13, B14, B15, B16, B17, B18, B19, B20, B21, B22, B23.

b. Les éléments sont : B23, B24, B25, B26, B27, B28, B29, B30, B31, B32, B33, B34, B35, B36, B37, B38, B39, B40, B41, B42, B43, B44, B45.

- الجدول يبين الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمقياس الاعاقة السمعية (مجتمع البحث)

Tableau de bord

AUDITIVITE

N	Moyenne	Ecart-type
74	26,1757	3,60881

الجدول يبين الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمقياس مصادر الضغط المهني (مجتمع البحث)

Tableau de bord

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	TOTALSPP
Moyenne	16,7703	16,4189	16,2162	16,7568	16,3378	16,6216	16,5676	18,4189	18,1622	152,2703
N	74	74	74	74	74	74	74	74	74	74
Ecart-type	3,43051	3,27300	3,35265	2,75885	3,94926	3,27591	3,16263	4,40425	4,62580	22,32469

الجدول يبين الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمقياس استراتيجيات المقاومة (مجتمع البحث)

Tableau de bord

	Evitement	Emmotion	Tache	TOTALSD
Moyenne	51,0676	50,9324	51,9459	153,9459
N	74	74	74	74
Ecart-type	9,46708	8,20012	7,28085	20,35432

الجدول يبين الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمقياس الاعاقة السمعية لعينة البحث

Tableau de bord

AUDITIVITE

Moyenne	N	Ecart-type
32,8750	8	1,55265

الجدول يبين الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمقياس مصادر الضغط المهني لعينة البحث

Tableau de bord

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	TOTALSPP
Moyenne	17,3750	16,6250	14,5000	17,6250	14,7500	16,0000	14,6250	18,2500	16,8750	146,6250
N	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
Ecart-type	2,72226	2,06588	1,77281	1,92261	3,28416	3,33809	3,46152	5,23041	4,99821	14,40176

الجدول يبين الانحراف المعياري و المتوسط الحسابي لمقياس مصادر استراتيجيات
المقاومة لعينة البحث

Tableau de bord

	Evitement	Emmotion	Tache	TOTALSD
Moyenne	50,0000	49,3750	50,6250	150,0000
N	8	8	8	8
Ecart-type	6,54654	6,23212	7,34725	17,67161