

عمادة الدراسات العليا
جامعة القدس

أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية
العاملة بمحافظة غزة

محمد حافظ محمود الشريف

رسالة ماجستير

القدس - فلسطين

1440هـ/2019م

أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية
العاملة بمحافظات غزة

إعداد:

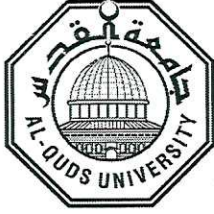
محمد حافظ محمود الشريف

بكالوريوس التنمية الاجتماعية والأسرية – تخصص خدمة اجتماعية
جامعة القدس المفتوحة/ فلسطين

المشرف: الأستاذ الدكتور/ عبد العزيز موسى محمد ثابت

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير من
معهد التنمية المستدامة/ كلية الدراسات العليا/ جامعة القدس

1440هـ/2019م



جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
بناء المؤسسات والتنمية البشرية
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية
العاملة بمحافظات غزة

اسم الطالب: محمد حافظ محمود الشريف
الرقم الجامعي: 21620277

إشراف: أ. د. عبد العزيز موسى محمد ثابت
أستاذ الطب النفسي/ جامعة القدس

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ: 2019/8/18 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم
وتوافقهم:

1- رئيس لجنة المناقشة: أ. د. عبد العزيز ثابت
التوقيع:
2- ممتحناً داخلياً: د. تهاني جفال
التوقيع:
3- ممتحناً خارجياً: أ. د. محمد الحلو
التوقيع:

القدس - فلسطين

2019/هـ1440م

إهداء

أهدي هذا الجهد البحثي المتواضع إلى:

○ من علماني العطاء دون انتظار، من شجعاني على طلب العلم وقدمًا لي كل الدعم ولم يبخلا علي بنصائحهما وتوجيهاتهما، قدوتي ومثلي الأعلى في الحياة، اللذان أعطيانني كل شيء ولم يبخلا علي بشيء

والديّ الكريمين برا بهما و عرفانا بفضلهما

أطال الله في عمرهما وأمدهما بالصحة والعافية

○ التي صبرت على طول ساعات انشغالي وكانت عونًا لي

زوجتي ورفيقة دربي

○ الذين أرى في عيونهم الغد المشرق

ابنيّ العزيزين هادي وحافظ

○ من كانوا ملاذي وملجئي، إلى من تذوقت معهم أجمل اللحظات

إخوتي الأحباء وعائلتي الكريمة

○ من زرعوا التفاؤل في دربي وقدموا لي الأفكار والمعلومات وساعدوني في

تطبيق برنامجي، مني لكم الشكر والتقدير

زملائي الأعزاء

إلى جميع الأحباب والأصدقاء...

الباحث/ محمد حافظ محمود الشريف

إقرار:

أقرُّ أنا مُعدُّ الرسالة بأنها قدِّمت لجامعة القدس؛ لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة له حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم يُقدَّم لنيل درجة عليا لأي جامعة أو معهد آخر.

التوقيع:

محمد حافظ محمود الشريف

التاريخ: 2019/8/18

شكر و عرفان

الحمد والشكر والمّنة لله ﷻ أولاً وأخيراً الذي أعانني ووفّقني إلى إتمام هذه الدراسة، أحمدته حمداً كثيراً يليق بجلال وجهه وعظيم سلطانه، وكمال صفاته، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين، وخاتم النبيين، وسيد الأولين والآخرين سيدنا محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه أجمعين. وبعد:

لا يسعني بعد أن منّ الله علي بإتمام هذه الدراسة إلا أن أتقدّم بجزيل الشكر والعرفان الكبير إلي هذا الصرح العلمي ومنبر العلماء المتميزين والعقول النيرة التي لم تتوان في تقديم كل ما هو مفيد وتبسيط وتذليل كل ما هو عسير في طريق العلم المديد (جامعة القدس).

كما أتقدّم بخالص الشكر والتقدير لأساتذتي الكرام في معهد التنمية المستدامة تخصص بناء المؤسسات والتنمية البشرية في جامعة القدس.

ولكل من أسدى نصحا أو قدّم إليّ مساعدة في إتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر.

الأستاذ القدير الدكتور/ **عبد العزيز ثابت** المشرف على هذه الرسالة الذي كان سنداً لي علماً ومعرفة ودعمًا ولم يدخر جهداً في إرشادي وتوجيهي.

الدكتورة/ **تهاني جفال** منسقة البرنامج في غزة التي قادت البرنامج بكل نجاح.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير لأستاذي الكريمين اللذين تفضلاً بقبول مناقشة هذه الرسالة الدكتورة **تهاني جفال** مناقشاً داخلياً، والأستاذ الدكتور **محمد الحلو** مناقشاً خارجياً.

لكم مني جميعاً خالص الشكر والتقدير

الباحث/ محمد حافظ محمود الشريف

مصطلحات الدراسة:

• الضغوط النفسية:

الضغوط مفهوم يشير إلى درجة استجابة الفرد للأحداث أو المتغيرات البيئية في حياته اليومية، وهذه المتغيرات ربما تكون مؤلمة تحدث بعض الأضرار الفسيولوجية، مع أنّ تلك التأثيرات تختلف من شخص إلى آخر تبعاً لتكوين شخصيته النفسية التي تميزه عن الآخرين، وهي فروق فردية بين الأفراد (أبو الحصين، 2010).

• جودة الحياة:

إدراك الأفراد لمركزهم في الحياة في سياق الثقافة ونسق القيم الذي يعيشون فيه، وفي علاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومستوياتهم واهتماماتهم، إنه مفهوم واسع ويتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية وحالته النفسية ومستوى استقلاله وعلاقاته الاجتماعية وعلاقاته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها (WHOQOL Group, 1994; 1995).

• المؤسسات الدولية:

وهي المؤسسات غير الحكومية وغير الربحية، وتشمل وكالات الغوث، والهيئات الدولية التابعة للأمم المتحدة والمؤسسات الأجنبية غير الربحية التي تعمل في أكثر من دولة، ومنها فلسطين (فلسطين، الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2008، ب).

الملخص:

الهدف: هدفت الدراسة الى التعرف على أثر الضغوط النفسية ممثلة بـ (ضغوط العمل، الضغوط الاسرية، الضغوط الاجتماعية، الضغوط الاقتصادية، الضغوط السياسية) على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة.

طريقة البحث: ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لدراسة أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة، وقد اعتمد الباحث على كل من المصادر الأولية والثانوية في جمع البيانات، تمثلت مصادر المعلومات الثانوية بالمسح المكتبي للأدبيات المتعلقة بالموضوع البحثي، أما فيما يتعلق بالمصادر الأولية فقد اعتمد الباحث على أداة الاستبانة لجمعها، حيث تم توزيع 170 على الموظفين العاملين في ثلاثة وعشرين مؤسسة دولية في قطاع غزة، حيث تم استرداد (133) استبانة استخدمت لأغراض التحليل.

النتائج: وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود ضغوط النفسية يتعرض لها موظفو المؤسسات الدولية، حيث بلغ الوسط الحسابي للدرجة الكلية لهذه الضغوط 86.85%، كما أظهرت النتائج أنّ مستوى جودة الحياة لدى هؤلاء الموظفين كانت 79.99%، كما وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود أثر معنوي ذي دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \geq 0.005$) لضغوط العمل والضغوط الاسرية والضغوط الاجتماعية على مستويات جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة، بينما لم يكن للضغوط الاقتصادية والسياسية أثر معنوي على مستويات جودة الحياة لديهم، وأخيراً فقد أشارت النتائج إلى عدم وجود أي فروقات في استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية تعزى للبيانات الشخصية التي تشمل (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي)، أما بالنسبة لجودة الحياة فلم تكن هناك أي فروق في استجابات المبحوثين باستثناء المستوى الاقتصادي.

التوصيات: وقد أوصت الدراسة: بضرورة قيام إدارة المؤسسات الدولية بالعمل على توفير قنوات اتصال دائمة تساهم في توضيح جميع الجوانب الغامضة التي قد تؤرق الموظفين العاملين في تلك المؤسسات وتزيد من حدة توترهم تجاه مستقبل أعمالهم بما يساهم من الحدّ من حجم القلق الذي قد ينعكس سلباً على جودة الحياة الخاصة بهم.

وضرورة العمل على عقد دورات تدريبية ولقاءات تثقيفية لكيفية تخفيض حدة الضغوط النفسية واستيعابها وتحويلها إلى اتجاهات إيجابية يمكن الاستفادة منها كتجارب حياتية من أجل بناء مستقبل أفضل.

ضرورة وجود برامج رعاية ذاتية للعاملين في المؤسسات الدولية، للوصول بهم لصحة نفسية عالية من أجل تنمية الصلابة النفسية لديهم ومساعدتهم في التغلب على الصعوبات والوقاية من آثار الضغوط النفسية.

وضرورة اهتمام إدارة المؤسسات الدولية بتعزيز الأنشطة الاجتماعية اللامنهجية التي تعزز العلاقات بين العاملين وتسهم في خلق بيئة عمل مناسبة.

اجراء لقاءات دورية تعقدتها إدارة المؤسسات الدولية لموظفيها تهدف إلى التعرف على طبيعة معاناتهم في مجمل الاتجاهات العامة سواء الاقتصادية أم النفسية أم الاجتماعية من أجل استخلاص الاتجاهات العامة المسببة للضغوط النفسية لهم ومحاولة إدراك هذه المسببات من أجل إقرار برامج الرعاية الذاتية والرفاه النفسي يمكن أن تأخذ هذه الاتجاهات بعين الاعتبار وتسهم في تخفيضها.

وضرورة اهتمام إدارة المؤسسات الدولية بالتغذية الراجعة من قبل الموظفين حول طرق وأساليب العمل واجراءاتها من أجل فهم مدى صحة هذه الطرق والأساليب وتجنب أن تكون سببا في زيادة الضغوط النفسية على الموظفين.

The Impact of Psychological Stressors on the Quality of Life for the Workers International Institutions Operating in Gaza Strip.

Prepared by: Mohammed Hafez Mahmoud Elsharef

Supervisor: Prof. Abdelaziz Mousa Mohamed Thabet

Abstract:

Study Goal: the study aimed to identify the impact of psychological stressors such as (work stressors, family stressors, economic stressors and political stressors) on international institutions employees' quality of life.

Study approach: to achieve there goals the researcher use the analytical descriptive approach, to study the impact of psychological stressors on international institution employees' quality of life, which operates in Gaza strip.

The researcher depended on primary and secondary resource to collect the data, secondary resources were presented in office survey research literature, as for primary resource were presented in a survey form to collect it, whereas 170 survey were distributed in 23 international organizations , 133 were used in for the analytical purpose.

Results: The study reached a number of results, the most important result were that: the existence of psychological effect international organization employees'. Where the mean of the total score of these stressors 86.85%, as the results showed that the quality of life for these employees was 79.99%, the study showed a statistically significant effect at the level of ($\alpha \geq 0.005$) for work, family, and social stressors on the quality of life of international institutions working in Gaza Strip, while economic and political stressors did not have a significant impact on their quality of life.

The results indicated that there are no difference in the respondent's response about the psychological stressors due to personal date that included (Gender, educational qualifications, and years of experience, section and economic level).

As for the quality of life there were no differences in the response of the respondents except the economic level.

Recommendations: The study recommended the importance of availability of ongoing communication channels that clarifies all the mysteries things that keep the employees' minds who`s working in that organization, overthink about it and keep him/her awake at night, this led to increase the intense and stress towards their work future, so this led to decrease in the size of anxiety and stress, so this would negatively affected their life quality.

The importance of working on training sessions and educational meetings in order to decrease the tense of psychological effect, absorb and convert the stressors into positive directions that could be used as a life experience that can help to build a better future.

The importance of having a self-care program especially for the international organizations' employees, in order to reach a high level of psychological health, to develop their psychological solidness, help them overcome their difficulties, prevention of occupational combustion resulting from psychological stress.

The need for the attention of the management of international institutions to promote extracurricular social activities that strengthen the relations between employees and contribute to the creation of an appropriate working environment.

Conduct periodic meetings organized by the management of international institutions for their employees, this aims to identify the nature of their suffering in the overall trends, whether it's economical, psychological or social in order to extract public trends that cause them psychological stressors and try to recognize these reasons for the adoption of self-care and psychological well-being programs, these programs can take them in consideration and involve in reduction.

The management of international institutions should pay attention and take a feedback from their employees about the methods and procures of work, in order to understand the validity of these methods and procures, and avoiding to be a reason in increasing the psychological stress to the employees.

الفصل الأول

خلفية الدراسة وأهميتها

1.1 مقدمة

الإنسان كائن اجتماعي بطبعه يؤثر في البيئة التي يعيش فيها، فلقد حباه الله إرادة وعزيمة لإحداث المتغيرات المنشودة في بيئته، وفي نفس الوقت فإنه يتأثر بالبيئة التي يعيش فيها أيضاً.

وترجع أهمية الدراسة إلى محاولتها التعرف على الأساليب التي يتبعها العاملون أو يستخدمونها في مواجهة الضغوط النفسية التي تواجههم، وطريقة تعاملهم معها، وقدرتهم على إدارة الضغوط والتصدي لها.

ولقد بات من الواضح أنّ ضغوط العمل أصبحت من أهمّ الموضوعات التي أوليت باهتمام وتركيز الباحث في جودة الحياة وذلك لنتائجها المترتبة على المؤسسات والمجتمع ولقد اعتبرت الضغوط النفسية التي يتعرض لها إنسان القرن الحادي والعشرين واحدة من الظواهر التي تشكل تحدياً وتهديداً لحياة الأفراد والجماعات.

ثم جاء اهتمام الباحث في هذا الموضوع من موقع عمله موظفاً في إحدى المؤسسات الدولية وقد عايش هذه الضغوط النفسية وشعر بتأثيرها على جودة العمل لدى المؤسسة التي انعكس أثرها على الموظفين بشكل مباشر.

ولقد لقي موضوع ضغوط العمل اهتماماً متزايداً من الباحثين في مجالات عدة لما له من انعكاسات سلبية على سلوك الأفراد واتجاهاتهم وأدائهم في العمل نتيجة التأثير بالمشورات والمنبهات البيئية المختلفة، وهذه الضغوط جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما يؤثر على صحته وتفاعلاته الجسدية، مما ينعكس على مهام وظيفته وعلاقته مع العاملين في المؤسسات الدولية.

وأشارت بعض الدراسات على وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط النفسية والروح المعنوية، بمعنى أنه كلما كانت الروح المعنوية مرتفعة انخفض مستوى الضغوط النفسية والعكس صحيح، ومن هذه الدراسات دراسة (أبو السعود، 2010) ودراسة (أبو مصطفى، 2015) ودراسة (أبو عون، 2014) ودراسة (التوم، 2011) ودراسة (Olaekan, 2004) ودراسة (Fernandos & Rocha, 2009).

وتختلف مصادر الضغوط النفسية التي يواجهها العاملون بحسب الخصوصية المهنية لكل عمل، كما تتباين درجة الشعور بضغط العمل تبعاً لعوامل عديدة تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته وجنسه ومستواه التعليمي (المعشر، 2009).

كما أنّ للضغوط النفسية أثراً على جودة الحياة التي تعني تزويد الفرد بالخبرات والمعارف والاتجاهات الضرورية وكذلك تعويده على عادات مفيدة، فالمعارف والخبرات وحدها لا تكفي، فلا بدّ من أن يعود الفرد على عادات لها علاقة بالمحافظة على الموارد وخصوصاً غير المتجددة منها وحسن توظيف الدخل والتفكير في الآخرين المحيطين به والتفكير في مستقبل الأجيال التالية (الحلو، 2012).

ويسهم هذا البحث في تغطية جانباً من النقص الموجود في الدراسات المحلية، وإمكانية الاستفادة من نتائجه من خلال التعرف على أهمّ الأساليب التي يتبعها العاملون لمواجهة ما يتعرضون له من ضغوط أثناء أدائهم أعمالهم وإتاحة الفرصة لمديري المؤسسات الدولية ورؤسائها للعمل على تفعيل وتنمية الأساليب الإيجابية لدى موظفيهم، ووضع تصورٍ لجوانب تطبيقية قد تزيد أو ترفع من تبني العاملين للأساليب والاستراتيجيات الإيجابية في مواجهة الضغوط التي تواجههم، وبذلك يتم مساعدتهم على مواجهتها أو التكيف معها.

هذا النقص في مجال الدراسات النفسية التي تخص العاملين في المؤسسات الدولية في محافظات غزة، دفعت الباحث للاهتمام بهذه الفئة، والقيام بالدراسة للتعرف على مستوى أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظات غزة .

2.1 مشكلة الدراسة

نظراً للضغوط التي يعيشها العاملون في المؤسسات الدولية في قطاع غزة، وتتنوعها كالضغوط الاجتماعية والاقتصادية والنفسية والسياسية وضغوط العمل المكتسبة أثناء العمل الميداني مع المستفيدين، وضعف التمويل الخارجي، وضعف المنح الدولية للمؤسسات الدولية في محافظات غزة الذي نتج عنه الاستغناء عن بعض الموظفين، مما سبب ضغوطاً نفسية مستمرة، بالإضافة إلى ظروف الحياة الصعبة التي يعيشونها في محافظات غزة من أزمات متكررة.

هذه الضغوط لها تأثير على الصحة النفسية والبدنية للعاملين في المؤسسات الدولية مما يضعف لديهم الأداء المهني في العمل وتوقف عجلة التنمية المستدامة لديهم.

ويشير قنترادا وبوم (Contrada & Baum, 2011) لنتيجة مجموعة من العوامل النفسية والاجتماعية والسياسية والاقتصادية؛ أصبحت الضغوط النفسية جزءاً من حياة الناس بشكل متزايد وحتمي، وأيضاً عاملاً رئيسياً خلال التشخيص والعلاج والمتابعة لمعظم الأمراض، وكما تلعب دوراً في نشأة عدد من الأمراض..

فهذه الضغوط وضبط مصادرها ومعالجة آثارها من قبل رؤساء المؤسسات الدولية المعنية كونها تمثل جانباً داخلياً لهذه المؤسسات الدولية، خلافاً للضغوط الخارجية مثل العوامل الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وغيرها من الضغوط التي لا تملك المؤسسات الدولية في أغلب الأحيان السيطرة عليها، وجلّ ما تقدمه للعاملين فيها حلول تلطيفية لمعالجة آثارها.

لقد ارتأى الباحث ضرورة إجراء هذه الدراسة للتعرف على مدى أثر الضغوط النفسية لانتشارها وكيف يمكن العمل على الحد من انتشارها وتخفيف أثرها على أداء العاملين في المؤسسات الدولية.

تعتبر المؤسسات الدولية نظاماً مفتوحاً يتأثر بالبيئة الخارجية وينعكس ذلك على أداء أفرادها، وهذا يتطلب وجود اتجاهات إيجابية لدى العاملين اتجاه المؤسسات الدولية التي يعملون بها لتساعدهم على تحمل ضغوط العمل؛ لما ينتج عنه من آثار سلبية تنعكس على سلوك العامل تجاه عمله.

ونتيجة للضغوط العديدة التي يتعرض لها الفرد في عمله، أصبحت العديد من المؤسسات الدولية تعمل على إيجاد حلول للحدّ من ضغوط العمل التي يتعرض لها، للحفاظ على استقرار المؤسسة، وفي المقابل تحافظ على بقاء العاملين في حالة استقرار، ليتسنى لهم العمل في بيئة صحية تساعدهم على القيام بأعمالهم على أكمل وجه.

أصبحت العديد من المنظمات في الوقت الراهن على اختلاف أنشطتها تعاني من ازدياد الضغوط النفسية وانتشارها بشكل واسع بين العاملين فيها، وثبت أنّ استمرارها يترك آثارا سلبية على صحتهم البدنية والنفسية ومن ثمّ على أدائهم الوظيفي (حمدان، 2017).

إنّ حالة استقرار العاملين في المؤسسات يؤدي إليّ تعودهم علي عادات مفيدة كعلاقتهم بالمحافظة علي الموارد وخصوصا غير المتجددة منها، والعمل علي حسن توظيف الدخل والتفكير بالمحيطين بهم، وكذلك مستقبل الأجيال التالية مما يؤدي الي استمرار عجلة التنمية المستدامة.

تعمل المؤسسات الدولية جاهدة على إيجاد وسائل حديثة من أجل الحفاظ على استقرارها، بحيث تقلل من حدة الضغوط التي تواجهها، لما للضغوط من آثار تعود بالسلب على الفرد والمؤسسة، ومن أجل التقليل من هذه الضغوط تسعى معظم تلك المؤسسات إلى إيجاد طرق فعالة للتعامل معها للتخفيف من آثارها، ونظرا لأهمية موضوع الضغوط حاول الباحث الحالي دراسة أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الدولية بمحافظة غزة، موضحا أثرها علي العاملين بالمؤسسات الدولية وعلي آرائهم حيث أنّ للمجتمع الفلسطيني الذي يرزح تحت نير الاحتلال الإسرائيلي خصوصية من حيث الظروف الاجتماعية والتحديات التي تفرضها طبيعة الاحتلال، وذلك من خلال الاجابة على السؤال الرئيس:

ما أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

3.1 مبررات الدراسة

هذا النقص في مجال الدراسات النفسية التي تخص العاملين بالمؤسسات الدولية بمحافظة غزة، دفعت الباحث للاهتمام بهذه الفئة، والقيام بالدراسة للتعرف على مستوى أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات غزة، ومبررات الدراسة هي:

1- جاء اهتمام الباحث في هذا الموضوع من موقع عمله موظفا في إحدى المؤسسات الدولية وقد عايش هو وزملاؤه في العمل هذه الضغوط النفسية وشعر بتأثيرها علي جودة الحياة والعمل الذي بدوره يؤثر علي التنمية المستدامة لدي المؤسسة.

2- إنّ العاملين في المؤسسات الدولية يتعرضون لضغوط متعددة المصادر مثل الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية، ونظرا لزيادة متطلبات العمل وتكليفهم بأعباء تتجاوز في كثير من الأحيان قدراتهم وإمكاناتهم وعليه؛ أتت هذه الدراسة لتوضيح أثر الضغوط لديهم

ومحاولة الوصول إلى نتائج تساعد في التخلص من الضغوط النفسية، ومن ثمّ توصيات تساعد في التخفيف من هذه الضغوط والمحاولة على تحسين أداؤهم للأفضل داخل المؤسسات الدولية في محافظات غزة.

3- يتوقع أن يتمّ الاستفادة من نتائج الدراسة في إطار تفعيل وتحسين وتطوير الاستراتيجيات والبرامج لتحسين جودة الحياة، والوقاية والحماية من أثر الضغوط النفسية المصاحبة للعمل والتي تؤثر على جودة العمل.

4- الحاجة لتطوير قدرات العاملين داخل المؤسسة ضمن إجراء دورات، وبرامج، وورش عمل للعاملين من أجل حمايتهم من الضغوط النفسية وكيفية إدارة الضغوط بشكل سليم لانعكاسها على سلوك العاملين والعمل على إخراج العمل بشكل أفضل.

5- ولأنّ معظم الدراسات تناولت الجزء النظري وأشارت للمشكلة نظرياً، لكن من خلال وجهة نظر الباحث يتوقع أن تخرج الدراسة بتصوير وآليات واستراتيجيات عملية للوقاية تفيد بها مديري المؤسسات الدولية ومسئولها في محافظات غزة.

6- قدمت مخرجات الدراسة تصوراً لجوانب تطبيقية قد تزيد أو ترفع من تبني العاملين للأساليب والاستراتيجيات الإيجابية في مواجهة الضغوط التي تواجههم، وبذلك يتم مساعدتهم على مواجهتها أو التكيف معها.

7- نرجو أن يسهم هذا البحث في تغطية جانب من النقص الموجود في الدراسات المحلية، وإمكانية الاستفادة من نتائج هذا البحث من خلال التعرف على أهم الأساليب التي يتبعها العاملون لمواجهة ما يتعرضون له من ضغوط أثناء أداؤهم لإعمالهم وإتاحة الفرصة لمديري المؤسسات الدولية ورؤسائها للعمل على تفعيل وتنمية الأساليب الإيجابية لدى موظفيهم.

4.1 أهداف الدراسة

1- التعرف على أنواع الضغوط النفسية وشدتها التي يواجهها الموظفون العاملون بالمؤسسات الدولية بمحافظة غزة.

2- التعرف على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة.

3- معرفة العلاقة ما بين الضغوط النفسية وجودة الحياة والفرق بالمعلومات الديمغرافية للضغوط وجودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة.

4- الوصول الي توصيات للجهات المختصة والمؤسسات الدولية حول طبيعة الضغوط التي يتعرض لها العاملون في تلك المؤسسات وكيفية مواجهتها.

5.1 أسئلة الدراسة

ما أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

يتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هي أنواع الضغوط النفسية وشدتها التي يواجهها الموظفون العاملون بالمؤسسات الدولية بمحافظة غزة؟

2- ما هو مستوى جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

3- ما هي العلاقة ما بين الضغوط النفسية وجودة الحياة والفرق بالمعلومات الديمغرافية للضغوط وجودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

4- ما أثر ضغوط العمل على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

5- ما أثر الضغوط الاسرية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

6- ما أثر الضغوط الاقتصادية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

7- ما أثر الضغوط الاجتماعية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

8- ما أثر الضغوط السياسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة؟

9- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة)؟

10- هل فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات المبحوثين حول جودة الحياة تعزى الى المتغيرات الديموغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة)؟

6.1 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

تنص الفرضية الرئيسية الأولى على "وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط النفسية في جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة".

ويتفرع من الفرضية الرئيسية الأولى ما يلي:

1- الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على "يوجد أثر ذي دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل في جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

2- الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الأسرية في جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

3- الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الاقتصادية في جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

4- الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الاجتماعية في جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

5- الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط السياسية في جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على: "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابة المبحوثين حول الضغوط النفسية لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة" تعزي للبيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي)".

الفرضية الرئيسية الثالثة:

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على: "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابة المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة" تعزي للبيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي)؟.

7.1 حدود الدراسة

تحدد هذه الدراسة بمجموعة من الحدود، وهي:

1- الحد الزمني:

تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية (2019).

2- الحد المكاني:

اقتصرت الدراسة على المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة.

3- الحد البشري:

المديرون والمنسقون والعاملون بالمؤسسات الدولية غير الحكومية العاملة بمحافظة غزة.

4- الحد الموضوعي:

اقتصرت الدراسة على أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدي ثلاث وعشرين مؤسسة دولية عاملة في محافظات غزة ومن وجهة نظر العاملين بالمؤسسات الدولية.

8.1 محددات الدراسة

اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة.

تم اختيار المؤسسات الدولية كمجتمع دراسة علي اعتبارها أنها هي المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة وتعد ملائمة لأغراض الدراسة.

من خلال البحث في الأدبيات وجد أنّ للضغوط النفسية في أماكن العمل مصادر متعددة، ولغايات

هذه الدراسة فقد تم حصر مصادر الضغوط النفسية المتمثلة في: الضغوط النفسية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية وضغوط العمل وتأثيرها علي جودة الحياة لدي العاملين بالمؤسسات الدولية.

وتشير الدراسة هنا إلى تلك المستويات الأربعة فالمستوى الاول هو: أن فريق الدراسة لديه فهم لدور المؤسسات الدولية في العمل، وأنه ليس هناك دراسات وأبحاث قامت بإجراء تقييم لتدخل المؤسسات سوى من قبل المؤسسات أنفسها، وأنّ أثر الضغوط النفسية أصبح واضحاً علي العاملين بالمؤسسات الدولية وأثره علي جودة الحياة.

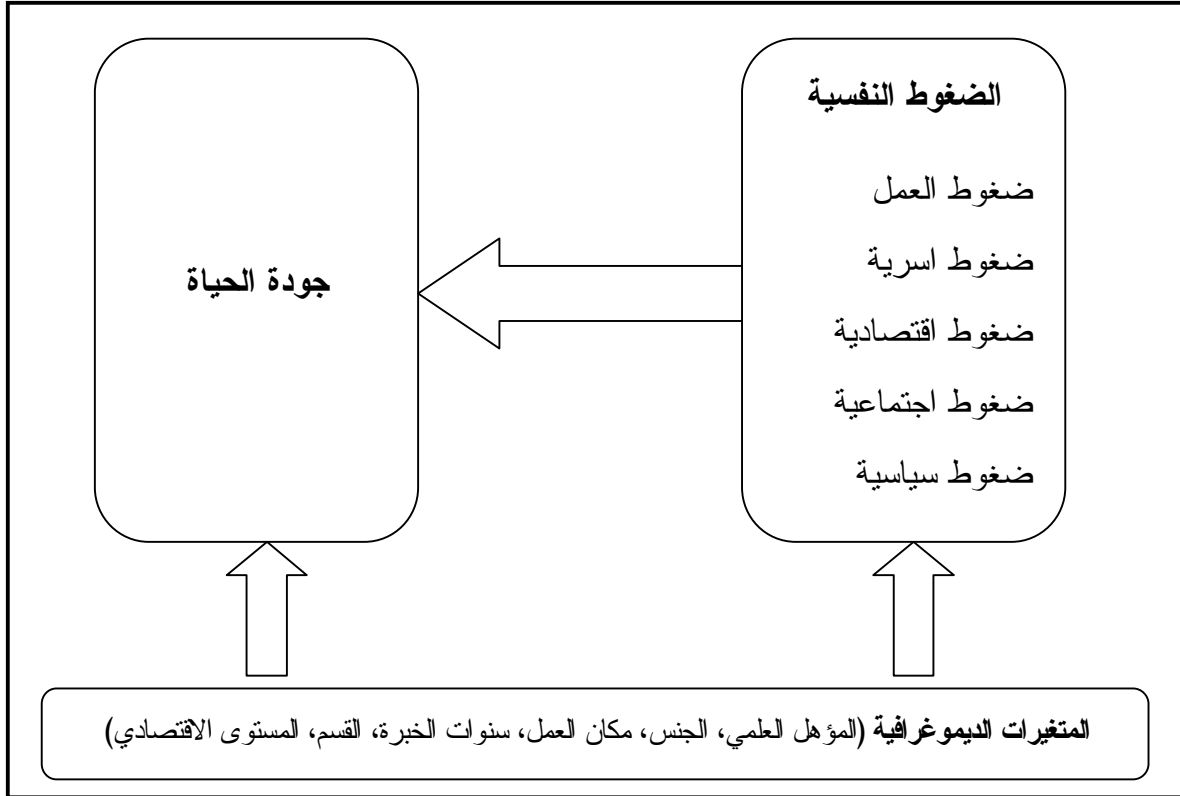
يجب علي الباحث في المستوى الثاني أن يعمل علي تفسير أثر الضغوط النفسية وأسبابها والوقوف علي المتغيرات التي أدت إلي حدوثها ومدى تأثيرها.

التركيز علي دور إدارة المؤسسات الدولية لتخفيف من حدة الضغوط النفسية، ويجب أن تكون أدوار المؤسسات الدولية مفهومة ومحددة الأبعاد والملاح علي النحو الذي ورد في المستوى الأول.

وسوف ينتقل الباحث الي المستوى الثالث وهو: التنبؤ بمسار العمل لدي المؤسسات الدولية مستقبلاً في التدخلات التي سوف تقوم بها ومعرفة أثر تلك التدخلات علي الحد من أثر الضغوط النفسية، أما المستوى الأخير فهو التأكيد علي دور المؤسسات الدولية من خلال معرفة الدور للمؤسسات وتفعيلها وتطويرها وعملية تحييد أثر الضغوط النفسية ومنع تأثيرها علي المتغيرات الأخرى.

بعد مراجعة الدراسات السابقة والمقالات الاكاديمية والعلمية ذات العلاقة بمقياس الضغوط النفسية، واستنادا الي ذلك قام الباحث بتصميم نموذج الدراسة بما يتوافق مع متغيرات البحث من أجل دراسة الظاهرة البحثية المطروحة. كما أكدت الدراسات علي وجود ارتباط بين أبعاد الضغوط النفسية، وضغوط العمل، والضغوط الأسرية، والضغوط الاقتصادية، والضغوط الاجتماعية، والضغوط السياسية. ومن هذه الدراسات (العوران، 2012)، (المغربي، 2009)، (الغازمي، 2009)، (حمدان، 2017)، (داغر، 2012).

9.1 نموذج الدراسة



شكل 1.1: نموذج الإطار المفاهيمي للدراسة.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول: الضغوط النفسية:

1.2 مقدمة

يعتبر موضوع الضغوط النفسية من الموضوعات التي تطرق لها العديد من الباحثين على مستوى العالم لما لها من أثر بالغ على سلوكيات الفرد والمجتمع.

وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر، وتؤدي الضغوط إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية، وبنية دفاعية متحولة للنشاط، وسلوك لفظي وحركي قاصر، أو هي حالة من عدم التوازن الناجم عن تعرض الفرد لانفعالات نفسية سيئة تتسم بالقلق والتوتر والضيق والتفكير المرهق في أحداث وخبرات حياتية تعرض لها في الماضي أو يعيشها حاضرا أو يخشى حدوثها مستقبلا، وتسبب اضطرابات فسيولوجية ضارة (حساسنة، 2018).

ويعتبر موضوع الضغط النفسي "stress" ونتائجه على الأفراد من الموضوعات المهمة التي شغلت بال العلماء والباحثين في مجال الصحة العامة وعلم النفس والتربية ومختلف العلوم الإنسانية، وذلك لما تتركه من آثار ونتائج خطيرة على حياة الناس أفرادا وجماعات، ويرى المتخصصون في هذا المجال أنّ مشكلة الضغط النفسي واحدة من مشكلات العصر الحديث، وبدا واضحا بأنه يقلق

المجتمعات في الجوانب السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية وتفاعلاتها المتعددة وإفرازاتها، وما ينتج عنه من أمراض صحية كثيرة مثل أمراض القلب وارتفاع ضغط الدم والقرحة (فياض، 2017).

وهكذا، فإنّ الضغط النفسي هو الحمل الذي يقع على كاهل الفرد وما يتبعهم استجابات ليتكيف مع التغيير الذي يواجهه، بأساليب تختلف من فرد إلى آخر، ولكنها لا تخرج عن ثلاث استجابات هي:

استجابات فسيولوجية: كزيادة نبضات القلب، ارتفاع ضغط الدم، وضيق التنفس... الخ،
استجابات نفسية: كالخوف، القلق، فقدان الثقة بالنفس، التوتر، سرعة الغضب... الخ **واستجابات سلوكية:** كالزيادة والنقصان في الأكل والنوم، قضم الأظافر، تناول العقاقير المهدئة... الخ. لذلك كانت هناك استجابات وأساليب شخصية للتحكم في الضغوط منها، (أساليب الطرائق المعرفية: كالتقييم الذهني، إعادة ترتيب الأفكار، التدريب أو الإعادة) و(الأساليب الذهنية والبدنية: كالتأمل والاسترخاء التدريجي التقدمي) (حساسنة، 2018).

وفي أواخر الستينيات وأوائل السبعينيات تم إجراء عدد كبير من البحوث والدراسات استخدمت أحداث الحياة بوصفها مقياسا للضغوط لدى مجموعة من السكان بصورة عامة، قد قام هولمز وراهي (Holmes & Rahe) بتصنيف قائمة شملت ثلاثة وأربعين حدثا ضاغطا من أحداث الحياة التي تتطلب تغييرا في سير الحياة، ووضعت في شكل اختبار أطلق عليه اختبار تقدير إعادة التوافق الاجتماعي (التوم، 2011).

مصادر الضغوط النفسية:

يرى هارون الرشيدى أنّ مصادر الضغوط متنوعة وتظهر في بيئات مختلفة على النحو التالي:

1- الضغوط البيئية:

وتكون في الوسط الذي يعيش فيه الناس من غلاف جوي، ودرجة حرارة، وبرودة، وطبيعة التضاريس، شحة الموارد الطبيعية، والكوارث الطبيعية، وضغوطات السكن والمساكن، والتلوث.

2- الضغوط الاجتماعية:

وتشتمل على ضغوط المجموعات والتشكيلات الاجتماعية، والخلافات الأسرية، وعدد أفراد الأسرة، والجيران، قلة نصيب الفرد من الرفاهية الاجتماعية، التفاوت الحضاري، وضغوط الأحداث الشاقة في الحياة.

3- الضغوط الاقتصادية:

وتتمثل في الأحداث والظروف الاقتصادية للفرد، وهذه الظروف تسبب تهديداً واضحاً للفرد ومن هذا التهديد: البطالة، والفقر، وانخفاض الإنتاج، والتفاوت الطبقي وفقدان للثروة،

4- الضغوط السياسية:

تتشأ الضغوط السياسية من ظروف متعددة منها: عدم الرضا عن الحكم، والصراعات السياسية، والصراعات الحزبية، ويكون تعريف الضغط هنا أنه عدم الرضا والشعور بالوظة الناتج عن عدم القدرة على التكيف مع الأوضاع السياسية القائمة.

حدد لازروس وآخرون مصادر الضغوط النفسية بأنها تعود إلى مجموعة من المشاكل تتمثل في:
(Lazarus, etal, 1985)

5- الضغوط الناتجة عن المشاكل الصحية:

الناتجة عن الأمراض العضوية والتأثيرات الدوائية والقلق من العلاج.

6- الضغوط الناتجة عن سوء إدارة الوقت:

المسؤوليات المتعددة والسعي لإنجاز أمور أكثر من الوقت وقلة الوقت المتاح.

ويري الباحث من خلال مراجعته للمعاني اللغوية لكلمة الضغط فإن مفرداتها تشمل معاني لها إذا جمعت أن تعني كل العوامل الداخلية والخارجية التي تسبب حمل وإجهاد وضيق وتوتر تؤدي إلى ردة فعل جسمي لإرادي وغير مسيطر عليه، وأن تطور مفهوم الضغط النفسي مرتبط بالتطور في البحث العلمي بعد ازدياد الضغوط النفسية

الضغوط النفسية قد تكون داخلية المنشأ من داخل الشخص نفسه وتسمى ضغوطاً داخلية وقد تكون خارجية المنشأ وتسمى ضغوطاً خارجية، ومصادر الضغوط متنوعة وكثيرة ومتداخلة وقد قسمها (عيسى، 2014) إلى ثلاثة مصادر:

1- المصادر البيئية: وهي أحداث يومية يتعرض لها كل الناس وتسير جنباً إلى جنب مع الحياة، وتعتبر متجددة ومستمرة طوال حياة الفرد، وتقسم إلى ثلاثة أقسام، هي:

- أ- **ضغوط الحياة:** وهي الأحداث التي تمر بغالبية الناس، مثل: الطلاق، أو وفاة أحد أفراد العائلة، أو السجن، أو التقاعد عن العمل، وعامة أحداث الحياة الضاغطة.
- ب- **الظروف الاقتصادية السيئة:** وهي تدني مستوى الفرد الاقتصادي، فالظروف الاقتصادية السيئة ينجم عنها ضغوطاً نفسية، عندما لا يستطيع الفرد تلبية متطلباته.
- ج- **الضغوط الفيزيائية:** مثل: الكوارث الطبيعية، وارتفاع درجة الحرارة أو انخفاضها، والتلوث، والأصوات المزعجة، وكل المظاهر الفيزيائية الأخرى.

وتتميز المصادر البيئية بأنها تصادف جميع الناس دون استثناء، ويختلف الأفراد في مواجهة الضغط النفسي الناجم عن المصادر البيئية تبعاً لتكرارها ودرجة تحملهم وخبرتهم والعمر والجنس.

2- **المصادر التنظيمية والإدارية:** إنّ لكل نظام إداري لائحة تنفيذية تحكم سير العمل وصلاحيات الموظفين ومهامهم، وبالتالي يكون هناك مهام لكل فرد تختلف عن الآخر ربما تكون ضاغطة أكثر من غيرها، كما أنّ بعض المهن تكون أكثر ضغطاً من مهن أخرى، وتتقسم المصادر التنظيمية والمهنية إلى أربعة أقسام (الاختلال المهني، والمسؤولية عن الأفراد، والظروف المادية للعمل، صراع الدور).

3- **المصادر الشخصية:** تختلف الشخصية من فرد لآخر بحسب تركيبها ونوعها، وهذا يجعل الأفراد مختلفين في استجاباتهم للضغط النفسي، ومختلفين بدرجة تعرضهم للضغوط (عيسي، 2014).

2.1.2. النظريات المفسرة للضغوط النفسية :

حينما يكون هناك عدة تفسيرات ونظريات متعددة لدراسة ظاهرة معينة فإنّ هذا يدل على تعقيد هذه الظاهرة وأهميتها، ومن هنا سوف يقوم الباحث بعرض أهم النظريات التي قامت بدراسة وتفسير موضوع الضغوط النفسية، وهي على النحو التالي:

1.2.1.2. نظرية هانز سيلبي (Hans Selye 1976) (تفسير الضغط النفسي):

اهتم هانز سيلبي بدراسة استجابات الجسم الفسيولوجية الناتجة عن الضواغط (Stressors)، وقد أجرى أبحاثه على الحيوانات، ويتألف النسق الفكري لنظريته على فرضية أنّ الضغط متغير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، ويعتقد أنّه يمكن الاستدلال من استجابات الكائن أنّه بالفعل يقع تحت موقف ضاغط وتعتبر الاستجابة ضغطاً فعلاً ويعتبر حدوثها مصحوب بأعراض تمثل بالفعل حدوث ضغط، ويعتبر سيلبي أنّ أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضاغط علمية وهدفها المحافظة على الكيان والحياة.

هذا وقد طور هانز سيلبي مفهوم زملة التكيف العام (General Adaptation Syndrome) التي تمثل حجر الزاوية والأساس في موضوع الضغوط النفسية: (هانز سيلبي، 1976)، وتتكون من ثلاث مراحل وهي كالتالي:

1- **مرحلة اليقظة:** وتسمى أيضاً مرحلة التنبيه أو التحذير وتسمى حالة الصدمة (stage of Shock)، وتعتبر وسيلة دفاعية للجسم ضد الخطر الخارجي، ويحدث فيها، قصور في وظائف الأعضاء بسبب ضعف وصول الدم إلى هذه الأعضاء مع انخفاض ضغط الدم الذي يسبب مجموعة من التغيرات، وتعتبر مرحلة الصدمة مرحلة قصيرة وسريعة جداً تدوم لدقائق وفي بعض الحالات تستمر ساعات وهي تعتبر بمثابة إنذار أو تنبيه (Alarm) للجسم.

2- **مرحلة المقاومة (Resistance):** وتسمى بمرحلة التكيف وتكون أعضاء جسم الإنسان في حالة تيقظ تام كرد فعل للضغوط فيزداد معدل ضربات القلب وتزداد وتيرة التنفس ويكبر إنتاج الطاقة التي تمكن الفرد من المقاومة أو الهروب، فإذا تكيف الكائن انتهى الأمر عند هذا الحد وإذا استمر الضغط ولم يحدث تكيف يحدث ما يسمى بالإجهاد.

3- **مرحلة الإجهاد أو الإعياء (Exhaustion):** وتسمى أحياناً مرحلة الانهيار (Stage of failure) وتحدث هذه المرحلة عندما تستمر الحالة والضغط النفسي يتواصل ويستنفذ الجسم جميع احتياطياته ولا يتمكن من الاستمرار في المقاومة إلى ما لا نهاية وتفشل الوسائل الدفاعية للجسم وتظهر علامات الإعياء تدريجياً وتتوقف قدرة الفرد على التوافق كما تتوقف عملية بناء الأنسجة ويضعف الفرد بشكل عام وقد يصاحب ذلك أعراض الاكتئاب أو السلوك الذهاني والمرض الجسمي وربما الموت أحياناً (ياغي، 2006).

ويعتبر Selye أن الضغط يحدث حينما تفشل طريقة الجسم العادية في إحداث توازن وتوافق مع الحدث أو الظرف، وأن أي موقف يكون ضاغطاً إذا لم يستطع الكائن أن يتكيف معه بسهولة، وبهذا التحليل الذي يقوده سيلبي فهو بذلك يشبه نظرية كانون (cannon) للطوارئ ولكنه يزيد عنه من ناحية أنها تظهر الدور الذي يقوم به الجهاز الغددي بالإضافة للجهاز العصبي الاتونومي (Buck, 1988: 53)

2.2.1.2. نظرية لازروس (Lazarus 1970) (التقدير المعرفي):

نشأت نظرية التقدير المعرفي نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحس الإدراكي، والتقدير المعرفي هو مفهوم يعتمد في الأساس على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير الفرد لكم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه ربط بين البيئة المحيطة للفرد وخبراته الشخصية مع

الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على أنه ضاغط على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية التقدير المعرفي "الضغوط" بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين.

وضع لازروس فكرة التقدير أو التقييم Appraisal ذكر نوعين للتقييم أو التقدير:

1- التقييم الأولي Primary Appraisal:

ويقصد به، تقييم الفرد للحدث وتقديره له، هل هو سلبي؟ أو إيجابي؟ أو عادي؟ فإذا أدركه بأنه سلبي يقوم بتقييمه هل الحدث مؤذي Harm؟ مهدد Threat؟ متحد Challenge؟

2- التقييم الثانوي Secondary Appraisal:

ويقصد به تقييم الفرد لإمكاناته الشخصية والمادية والاجتماعية لمواجهة الحدث الذي قدره كحدث ضاغط، ويعتبر لازروس أن التوازن بين نوعي التقييم، هو الحكم على مدى إدراك الضغوط، فحين يكون الضرر أو التحديد أو التحدي أعلى من إمكانات المواجهة (التكيف)، فإن الفرد سوف يدرك الضغوط وتظهر لديه ردود فعل الضغوط النفسية.

هذا وقد حدد لازروس وكوهين أيضاً ثلاثة أنواع من الضغوط النفسية وهي:

- أ- التغيرات الكبيرة التي تؤثر على مجموعة كبيرة من الأشخاص وهي ضغوط عامة على الكل وخارج نطاق تحكم البشر مثل الكوارث الطبيعية وكوارث من عمل الإنسان مثل الحروب، والطرده والاعتقال والتفرقة العنصرية.
- ب- الكوارث الكبيرة والتي يتأثر بها فرد أو أكثر أو مجموعة وتكون التجربة خارج نطاق تحمل الفرد مثل الموت والمرض الشديد، وفقدان العمل أو البيت،
- ج- الضغوط اليومية الحياتية مثل المشاكل الزوجية وفي العمل. (Lazarus, 1970).

3.2.1.2. نظرية سبيلبيرجر (Spielberger 1973) (القلق):

يعتبر فهم نظرية سبيلبيرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط، أقام العالم المذكور نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما:

- 1- قلق الحالة (Anxiety State): وهو قلق الموقف أو القلق الموضوعي.
- 2- قلق السمة (Anxiety Trait): وهو القلق العصابي أو القلق المزمن، ويربط في نظريته بين قلق الحالة والضغط، ويستبعد وجود علاقة بين قلق السمة أو القلق العصابي والضغط لان القلق هنا سمة من سمات الشخصية، ويهتم سييلبيرجر في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويحدد العلاقة بينها وبين ميكنزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة، فالفرد يقدر الظروف الضاغطة التي أشارت حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكنزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت، إنكار، إسقاط) أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح بالهروب من الموقف الضاغط.

ويميز سييلبيرجر بين مفهوم الضغط ومفهوم القلق، فالقلق عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث إن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة من الخطر الموضوعي، أما كلمة تهديد فتشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف، وكان لنظرية سييلبيرجر قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق واستفادات منها الكثير من الدراسات، تحقق من خلالها من صدق فروض ومسلمات نظريته (حمدان، 2017).

4.2.1.2. نظرية هنري موراي (Murray1938) (الشخصية):

ارتبط موضوع الضغوط عند موراي بالحاجة (Need) وعرف الضغط بأنه خاصية لموضوع بيئي أو لشخص، تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجته.

استطاع موراي أن يميز بين نمطين من الضغوط وهما:

- 1- ضغط بيتا (Beta Press): وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.
- 2- ضغط ألفا (Alpha Press): وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي.

وكتب هول وليندي (1978) أن موراي أوضح أن سلوك الفرد يرتبط بالأنواع الأولى ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينه، ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

وهكذا وطبقاً لنظرية موراي تكون الحاجات النفسية قوى دافعة لكنها لا تعمل بمفردها وإنما تضافر مع القوى البيئية في ديناميكية من أجل انبثاق السلوك الإنساني، فالعوز الذي ينشأ عن وجود الحاجة يهدد كيان الفرد ويهز استقراره واتزانه ويزيد من التوتر والإلحاح لديه من أجل الإشباع ويظل الإنسان يكدح ويناضل في بيئته ويبحث عن ميسرات تيسر له الإشباع وتحقق له اللذة فيتواجه مع الأشخاص أو الموضوعات والوضعيات والقوى البيئية والنماذج الاجتماعية وهذه إما تيسر أو تعوق الإشباع، وفي حالة أن تكون هذه القوى ميسرة وقادرة على الإشباع فض التوتر واستعاد الإنسان اتزانه ونظامه، أما في حالة أن تعوق إشباع الحاجات المثارة يكون الضغط، وهنا نكون إزاء حالتين يطلق عليهما مصطلح الضغوط: ألفا وبيتا (ياغي، 2006).

5.2.1.2. نظرية (مارتن سليجمان العجز المكتسب (Learned Helplessness):

أن عبارة العجز المكتسب استخدمت في البداية من قبل اوفرايمير وسيلجمان (Overmier & Seligman) وماير (Maier) وهم يصفون استجابة العجز التي انتابت استجابة الهروب لدى حيوانات التجارب التي تعرضت لصدمة كهربائية غير قابلة للتحكم من جانب حيوانات التجارب، حيث أثبتت التجربة أن الحيوانات التي مرت بخبرة العجز استسلمت تماماً للصدمة الكهربائية لدرجة الامتناع عن القيام بمحاولة تجنب الصدمة الكهربائية، ويعتبر هيروتو (Hiroto, 1974) من أوائل الباحثين في مجال العجز المكتسب على الإنسان، ففي إحدى تجاربه على مجموعتين من الطلبة عرض المجموعة الأولى إلى ضوضاء شديدة مع إمكانية تحكم الطلبة لمصدر الضوضاء بينما عرض المجموعة الثانية إلى ضوضاء مع عدم إمكانية تحكم الطلبة بمصدر الضوضاء، وكان من نتائج التجربة أن المجموعة الثانية ينست واستسلمت للضوضاء ولم تحاول التحكم حتى في المراحل اللاحقة. ويرى العلماء أن اليأس عنصر يؤدي إلى تحطيم الاتزان، لهذا فإن للضغوط تأثيراً شديداً على تدهور الأداء وتشتت المشاعر، ويرى (سيلجمان) أن الشعور باليأس هو حالة من عدم الرغبة في التفوق وإتمام المهام الصعبة وأيضاً عدم الرغبة في بلوغ معايير التفوق على الآخرين وانعدام روح المنافسة (أبو الحصين، 2010).

ويرى سيلجمان أن تكرار الأحداث الضاغطة ومحاولة الفرد التحكم بها، مع تكرار فشله في مواقف متعددة، من شأن ذلك أن يؤدي إلى حالة العجز المكتسب، كذلك ويرى سيلجمان أن العجز المكتسب يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخلل:

1- دافعي: بحيث يصبح الشخص الذي يعاني العجز المكتسب لا يبدي أي مجهود من أجل تغيير بتاريخ الموقف.

- 2- معرفي: بحيث يفشل الفرد في تعلم استجابة جديدة تساعد في تجنب النتائج الصعبة.
3- انفعالي: بحيث يجلب العجز المكتسب استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب (حمدان، 2017).

ويميز سيلجمان بين ثلاثة أنواع من العجز هي:

- 1- العجز الدافعي: أي تخفيض الاستعداد عند الشخص لرد الفعل.
- 2- العجز المعرفي: أي الكف المتعلم مسبقاً، الذي يعيق فيما بعد رسوخ محتويات شبيهة من الخبرات
- 3- العجز الانفعالي: أي انفعالات من الخوف والاكتئاب أي انفعالات من الخوف والاكتئاب المصبوغة بفقدان الرغبة والتناقل والتباطؤ (حمدان، 2017).

يرى الباحث أن مفهوم الضغوط مرّ بتطورات كثيرة خلال العقود الخمسة الماضية، وقد تنوعت عن طرق البحث في مجال الضغوط تبعاً للتطور التاريخي للمفهوم الذي انتقل من دراسة الأثر الفسيولوجي إلى السبب البيئي إلى التقدير المعرفي إلى السمات الشخصية وطرق الوقاية، ويمكن ترتيب هذه المراحل التي مر بها البحث العلمي لموضوع الضغوط على النحو التالي:

- 1- البحث في أثر الضغوط على جسم الإنسان.
- 2- البحث في مسببات الضغوط.
- 3- البحث في التقديرات المعرفية للضغوط.
- 4- البحث في سمات الشخصية والتوافق.

كما ويرى الباحث أن ترتيب طرق البحث والتفسير تاريخياً لا يعني بالضرورة وضع حدود وقوالب فاصلة بين المفاهيم. ولكن دراسة ظاهرة الضغوط تستوجب الجمع بينها واعتمادها كإطار نظري وعملي للممارسة المهنية الحقة والاستفادة من الفرضية القائلة أن العلم كم تراكمي.

أما بالنسبة لإدراج نظرية العجز المكتسب تحت عنوان نظريات الضغوط فقد كانت لحكمة معينة إذ يتضح مما سبق وجود علاقة واضحة بين ظهور حالة العجز المكتسب والضغوط النفسية، لذلك كان لزاماً إدراج هذه النظرية تحت النظريات التي يفسر الضغوط ليس لأنها نظرية من نظريات الضغوط ولكن لأهميتها في دراسة آثار الضغوط على الكائن البشري.

ويرى الباحث أن العجز المكتسب أو المتعلم *learned helplessness* هي حالة من العجز الدافعي والمعرفي والانفعالي وهي وليدة الضغوط الشديدة والمؤلمة والمتكررة التي تحدث بشكل مستمر دون انقطاع مترامناً مع الشعور بالفشل التام في جميع محاولات التحكم والسيطرة أو التغيير أو إيقاف هذا الضغط الضاغط.

مما سبق نلاحظ اختلاف وجهات نظر العلماء في تعريف ماهية الضغوط النفسية وذلك لاختلاف مشاربهم العلمية وكذلك لتعقيد الظاهرة التي هم بصدد بحثها ومن هنا كان لابد من عرض أهم النظريات التي قامت بدراسة هذه الظاهرة هي على النحو التالي:

6.2.1.2. نظرية المجال (نظرية ليفين Levin) (1970):

النظرية المجالية مأخوذة عن علم الفيزياء، وهذا المفهوم (المجال) بدأ مع ظهور مدرسة الجشطالت، إلا أن نظريته تختلف عن نظرية الجشطالت، حيث ليفين يركز على (الحاجات، الإرادة، الشخصية، العوامل الاجتماعية) في الوقت الذي تركز فيه الجشطالت على (الإدراك، التعلم، التكوينات الفسيولوجية في شرح الإنسان).

وتؤكد أيضاً نظرية المجال على فكرة مجال الحياة عندما تشعر يوماً بأنك في ضيق لسبب ما، فإن ذلك جزء من مجال حياتك، وتؤكد (نظرية المجال) التي نادى بها (ليفين) أن السلوك هو وظيفة المجال الذي يوجد في وقت حدوث السلوك، ونتيجة لقوى دينامية محركة ويبدأ التحليل بالموقف ككل ومن الموقف الكلي تتمايز الأجزاء المكونة. ويؤكد (ليفين) أهمية قوى المجال الدينامية التي تسهم في تحديد السلوك (أبو الحصين، 2010).

3.1.2. الآثار التي تترتب على الضغوط النفسية:

تترك الضغوط النفسية آثاراً سلبية يترتب عليها تأثيرات جسمية، وانفعالية، ومعرفية وإدراكية، وسلوكية.

1.3.1.2. التأثيرات الجسمية:

يقول جون كاري (John Carey: 1996) "الضغط النفسي لا يضع رأسك في الملزمة فقط، بل إنه يحدث خللاً في أجهزة الجسم كله بما فيها الدماغ"، هناك أعراض وعلامات عضوية متنوعة تظهر نتيجة التعرض للضغوط النفسية أهمها:

- 1- توتر العضلات: الرقبة والظهر خاصة، الارتجاف، الصداع التوترية، برودة الأطراف.
- 2- توتر في الجهاز الهضمي: حموضة المعدة، غثيان، غازات، ألم بطني تشنجي إمساك،
- 3- فقدان الشهية، وإسهال.

- 4- اضطرابات النوم: أرق في النوم، استيقاظ مبكر، كوابيس وأحلام مزعجة.
- 5- آلام في الظهر والكتفين، كوكزة في الأسنان.
- 6- اضطرابات قلبية دورانية: تسرع القلب وضربات غير منتظمة .
- 7- اضطرابات في التنفس: عسر التنفس والألم الصدري.
- 8- اضطرابات جنسية متنوعة (التوم، 2011).

ويرى الباحث أن الضغوط النفسية تسبب الكثير من الأمراض الخطيرة لما تحدثه من تغيرات كيميائية داخل جسم الإنسان.

إن الضغوط النفسية تثير الجهاز العصبي اللاإرادي والغدد الصماء وتسبب زيادة في إفراز الأدرينالين، وتزيد من معدلات نبض القلب وضغط الدم، وترفع مستوى السكر، وتوجه كمية كبيرة من الدم للعضلات والرئتين، وتزيد من انطلاق الكولسترول في الكبد، وتؤدي إلى جفاف الفم، وتحول الدم من سطح الجلد إلى أماكن أخرى في الجسم ويزداد العرق والإمساك وفقدان الطاقة وزيادة معدل التنفس.

ويعتقد كثير من الباحثين: أن الناس لديهم قدرة جيدة على الصمود أمام الضغوط الحادة القاسية قصيرة المدى ولو كانت مصيبة أو كارثة خطيرة مستفحلة ولكن المشكلة الحقيقية كما يقولون تحدث عندما تصبح الضغوط طويلة المدى غير متناهية. ومن الدراسات على أن الضغط النفسي يتسبب في حدوث أمراض خطيرة دراسة دافيزون ونيل (1978) حول ضغوط الحياة وارتباطها بضغط الدم واضطرابات القلب، ودراسة كازل وكوب (1970) حول تأثير فقدان الوظيفة وارتباطه بضغط الدم، ودراسة كيكس وروبين على أمراض الجلد (الارتكاريا) ودراسة جالاتين (1982) بعنوان أثر الضغوط على ظهور التوتر العضلي المرتبط بآلام الظهر (ياغي، 2006).

2.3.1.2. التأثيرات الانفعالية:

أظهر لازروس (1970-1975) أن الاستجابة الانفعالية للضغوط النفسية متنوعة وتتضمن التوتر والقلق والاكتئاب والشعور بالعجز وانخفاض تقدير الذات وسرعة الاستثارة، والغضب والإحباط وتقلب المزاج والحزن، ويشك الباحثون بأن معرفة الفرد أنه مهدد بفعل موقف ضاغط فقط يؤدي إلى انفعال محدد مثل القلق بدلاً من الغضب أو الاكتئاب بدلاً من الخوف، بل إن فهم عملية الضغوط النفسية بأكملها وبعناصرها المترابطة والمختلفة (الموقف، الفرد، البيئة) تحدد أياً من نتائج العلاقة الضاغطة التي تتحقق من خلال تفاعل الفرد والبيئة (أبو حطب، 2003، ص31).

ويرى ديفيد فونتانا أنّ هناك مجموعة من الأعراض التي تدل على وجود التأثيرات الانفعالية أهمها: الزيادة في التوتر الفسيولوجي، والزيادة في معدل الوسوس، وتحدث تغيرات في سمات الشخصية، وتزداد المشكلات الشخصية، وتضعف القيود الأخلاقية والانفعالية، ويظهر الاكتئاب والعجز، وينخفض الإحساس بتأكيد الذات بشكل حاد فينمو الشعور بعدم القيمة والكفاءة (فونتانا، 1994). كذلك ويرى سيلجمان أنّ العجز المكتسب يؤدي إلى ثلاثة أنواع من الخلل الثالث هو انفعالي، بحيث يجلب العجز المكتسب استجابة شديدة أو ضعيفة من الاكتئاب (ياغي، 2006).

3.3.1.2. التأثيرات المعرفية الإدراكية:

أظهر كوهين (Cohen, 1980)، وشاهام وآخرون (Shaham et al, 1992) أن الاستجابة المعرفية للضغوط النفسية تتضمن حصيلة عملية تقييم الموقف الضاغط ومدى الضرر أو التهديد الناجم عن الموقف الضاغط ومسبباته، ومدى إمكانية التحكم به، كذلك تشمل الاستجابة المعرفية للضغوط على الذهول وعدم القدرة على التركيز وتشوش الأداء في المهام المعرفية (التوم، 2011).

ويرى ديفيد فونتانا أن الاستجابة المعرفية للضغوط الحادة تتمثل في مجموعة من الأعراض: نقص مدى الانتباه والتركيز، ضعف القدرة على الملاحظة. اضطراب في القدرة على التفكير، تدهور في الذاكرة قصيرة المدى، صعوبة التنبؤ بسرعة الاستجابة، زيادة في معدل الأخطاء، تدهور قوى التنظيم والتخطيط طويل المدى، تزداد الاضطرابات الفكرية والتوهم وغير منطقية وعقلانية التفكير (ياغي، 2006).

4.3.1.2. التأثيرات السلوكية:

يرى موراي (Murray) أن الضغط يمثل أهم المحددات الجوهرية للسلوك في ظل تصور عن دوافع ونزاعات الفرد ومن خلال تصوره عن الطريقة التي يرى ويفسر بها الفرد للبيئة. وللضغط تأثير على الإنجاز والأداء البشري بصفة عامة فقد اقترح جروس وماستينبورك (Gross & Mastonbork) أن تناقض العمل والإنجاز يظهر بسبب الضغوط وأثبت لانترز (Lantz) ذلك بوجود فروق في ظل الظروف العادية والأداء في ظل الضغوط (لأبو الحصين، 2010).

وقد تظهر تأثيرات سلوكية عامة على الإنسان الذي يتعرض لضغوط حادة ومن هذه التأثيرات: تزايد مشكلات الكلام، نقص الميول والحماس فيتوقف عن ممارسة هواياته ويتخلى عن أهدافه، ويزداد تغيب الفرد عن عمله بسبب ظهور مرض حقيقي أو وهمي، ويزداد سوء استخدام العقاقير، وينخفض مستوى الطاقة، وتضطرب عادات النوم، ويزداد عدم الاطمئنان فيزيد من لومه للآخرين، ويتجاهل المعلومات الجديدة فيرفض باستمرار التطورات الجديدة، وفي العمل يقوم بحل المشكلات

بشكل سطحي ولا يبحث في جذور المشكلة وأحيانا يستسلم لأي حلول، وقد تظهر أنماط سلوكية شاذة، وربما يهدد بالانتحار، هذه التأثيرات السلوكية تختلف من شخص لآخر وتعتمد في شدتها على شدة الضغوط وحدتها (ياغي، 2006).

ويرى الباحث أن للضغوط النفسية آثاراً سلبية على جميع جوانب الشخصية، ذلك أنه يمكن تشبيه الضغط كالطاقة التي لا تنتهي أو تفتى، وأنها في حال دخول ذراتها عقل وجسم الإنسان فإنها تخلخل أركان الفرد الداخلية موسعة بذلك لنفسها، ويعتمد حجم الضرر السيكولوجي بحجم ذرات الطاقة (أي الضغط)، ويتنوع الضرر بتنوع القدرات الدفاعية والدعم الخارجي، فإذا تمكن الفرد من إخراج هذه الطاقة أو كان لديه قوة وصلابة تمنع أن يعمل الضغط في كيانه. أرى أنه بذلك قد تكيف مع الضغوط، وفي حالة بقاء الطاقة الضاغطة ملتصقة بداخله فإن ذلك يجهد الجسد وتظهر الأعراض الجسدية لتعرف المحيط بالضرر الكامن وغير المعبر عنه وغير المنفك، ولأن كيان الفرد هو عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي تتداعى كلها بالسهر والحمى إذا اشتكى منها عضو، فلا غرابة أن تترك الطاقة الغريبة الدخيلة آثاراً سلبية وشاملة على كافة المستويات الجسمية والانفعالية والإدراكية والسلوكية.

4.1.2. تأثير الضغوط النفسية:

الاستجابة الجسدية لمضغوط النفسية هي عبارة عن استجابة بيولوجية آلية غير محددة، تتشكل على سلسلة من التغييرات في الجهاز العصبي والغدد التي تعد الجسم لنشاط فعال بهذه التغييرات تصبح ذات قيمة عندما تتعامل مع تحديات جسدية حادة، لكنها قد تأخذ جانب سلبي مؤثر عندما تكون مزمنة أو حادة جداً، فالعديد من التغييرات والاضطرابات النفسية تتعلق بأمراض محددة بشكل مباشر. فالضغوط النفسية مثلاً تسبب توتر في العضلات، والحاد منها قد يتسبب باضطرابات قلبية والتي من الممكن أن تسبب "الموت المفاجئ" خاصة لدى مرضى الشريان التاجي، وكذلك يمكن أن تساهم الضغوط النفسية في الإصابة بالعديد من الأمراض المعوية، وقد نقل من نتاج هرمون التسترون في الجسم (حساسنة، 2018).

وقد وصف (Selye, 1983) ردود الفعل الفسيولوجية لمضغوط النفسية حسب الترتيب الآتي:

- 1- يدرك موضوع الخطر أو التهديد أو الإصابة بواسطة القشرة الدماغية، وهذا الإدراك يفسر من قبل مجموعة من الاتصالات في الدماغ تشمل الذاكرة.
- 2- بعد عملية إدراك خطورة وأهمية المثير فإن القشرة الدماغية تعمل على إثارة الجهاز اللمبي والذي يسيطر على وظائف الجهاز الحشائي (الداخلية)، مثل القلب، والأوعية الدموية، بؤبؤ

العين، المعدة، الأمعاء وغيرها؛ وتحدث إثارة إلى اللوزة وتحت المهاد هذه الإثارة تؤدي إلى كثير من التغيرات الجسمية، مثل توسع ببؤبؤ العين، شحوب الجلد، وزيادة في ضربات القلب، وزيادة في انقباض عضلة القلب، وسرعة في التنفس، وانتصاب الشعر وزيادة في إفراز هرمون الأدرينالين والنورادرينالين التي تفرز من نخاع غدد الأدرينالين (فوق الكلوية).

3- في نفس الوقت يعمل تحت المهاد على إثارة الغدد النخامية، التي تفرز بسبب المثيرات الضاغطة هرمون (ACTH) الهرمون المغذي (الحاث لقشرة الغدة الأدرينالية)، والذي سمي بهرمون الضغط، وهذا يحمل عن طريق الدم ويؤثر على قشرة الغدة الأدرينالية لتفرز هرمون الكورتيكوستيرويدات، هذه الهرمونات لها تأثير كبير على أنسجة الجسم، فهي تؤثر على عملية التمثيل الغذائي، وتكوين البروتين، وتؤثر على مقاومة جهاز المناعة عند مهاجمة الجسم من قبل الفيروسات وغيرها.

ان الضغوط النفسية هي صراع طويل الأمد، " أنه عندما يدخل الجسم في فترة طوارئ لفترة طويلة من الوقت، فإنه يتغير بيولوجيا ويطور مشاكل صحية " من هنا توصل الباحثون إلى أن الأشخاص أصحاب المستويات العالية من الضغوط النفسية يكون لديهم فرصتان للتعرض للإصابة بالزكام مقارنة مع الأشخاص الذين يسجلون مستويات متدنية، ولأن عواطفنا تؤثر على صحتنا الجسدية فإن الكثير من الناس قد يطور أمراض جسدية نتيجة للضغوط النفسية؛ فقد أصدرت الجمعية الأمريكية تقرير عن العالم النفسي الإكلينيكي ميلر (Miller) بأن (43%) من البالغين يعانون من تأثيرات صحية عكسية بسبب الضغوط النفسية، وتقريبا (90%) من مراجعي العيادات الطبية جاءوا للعيادة بسبب الضغوط المرتبطة بأمراض مثل مرض الشقيقة، اضطرابات الحيض، تهيج القولون العصبي، وارتفاع ضغط الدم (waters et al., 2012).

يري الباحث أن الضغوط النفسية تختلف في نوعها وشدتها ومصادرها بالاختلاف الاجتماعي والاقتصادي للفرد، فيما يتمثل ضغطا في الطبقات العليا في الطبقات العليا لا يكون كذلك في الطبقات الوسطى والمنخفضة، وقد تكون الضغوط ناتجة عن جوانب نفسية لدى الفرد تتمثل في فشل القدرات الفرد الذاتية في مواجهة القلق والصراع بين مكونات الشخصية والشعور بالإحباط والنقص في إشباع الحاجات النفسية وغيرها.

وفي فصلنا الثاني سنتطرق إلى الحديث عن الضغوط النفسية وجودة الحياة ونعرف مفهوم المؤسسات الدولية، وسرد أهم أعراض الضغوط النفسية وأنواع ومستويات ومصادر الضغوط وأهم النظريات المفسرة للضغوط النفسية وعن تأثيرات الضغوط النفسية علي الانسان، وكما تطرقنا في فصلنا عن جودة الحياة ومفهومها وأبعادها، والأجهزة الحيوية المرتبطة بها، مع إبراز العوامل المسببة للضغوط والمؤثرة فيه.

المبحث الثاني: جودة الحياة:

2.2 مقدمة

حظي مفهوم جودة الحياة Quality of life باهتمام كبير في مجالات الطب وعلم الاجتماع والاقتصاد، وحديثاً في مجال علم النفس وقد ظهر مفهوم الجودة في البداية كمفهوم مكمل لمفهوم الكم Quantity الذي كانت تسعى إليه جميع المجتمعات، باعتباره وسيلة لتحسين جميع ظروف الحياة وتحقيق الرفاهية، فبعضهم يرى أن زيادة الكم ضرورية لتحقيق الرفاهية الاقتصادية في عالم التحدي، باعتباره الاقتصاد هو القوة المسيطرة في هذا العالم، إلا أن زيادة الإنتاج قد فشلت في تحقيق هدف تحسين جودة الحياة للمواطن العادي، فقد ابتلعت قطاعات الخدمات والدعم هذه الزيادة في الإنتاج، ولذا فإن التركيز على الكيف برز كضرورة يجب أن تتلاءم مع التركيز على الكم.

يعد مفهوم جودة الحياة من المفاهيم العميقة الشائقة التي شاع استخدامها في الكتابات الاجتماعية منذ سبعينيات القرن الماضي. وقد وجد المفهوم طريقه منذ بعض الوقت إلى الدراسات المستقبلية لأن له جانباً يتعلق بشكل مباشر بالتنمية الشاملة والمستدامة وبالنظرة إلى المستقبل ومع ذلك فليس للمفهوم تعريف محدد مقبول من الجميع ربما لاتساع مجاله الذي يحيط بمختلف جوانب الحياة بكل تعقيداتها الاجتماعية والثقافية والاقتصادية والسياسية والبيئية، فجودة الحياة هي عبارة عن حاصل التفاعل بين عدد كبير من الأبعاد التي تؤثر في حياة الفرد والمجتمع وتوجه عمليات التنمية البشرية والاجتماعية (القاضي، 2012).

ولعل التعريف الذي قدمته مجموعة جودة الحياة المشكلة من قبل منظمة الصحة العالمية من أكثر التعريفات انتشاراً وقبولاً، حيث عرفت جودة الحياة بأنها إدراك الأفراد لمركزهم في الحياة في سياق الثقافة ونسق القيم الذي يعيشون فيه، وفي علاقة ذلك بأهدافهم وتوقعاتهم ومستوياتهم واهتماماتهم إنه مفهوم واسع ويتأثر بطريقة معقدة بصحة الفرد الجسمية وحالته النفسية ومستوى استقلاله وعلاقاته الاجتماعية وعلاقاته بالجوانب المهمة في البيئة التي يعيش فيها. (WHOQOL Group, 1994; 1995)

1.2.2. مفهوم جودة الحياة:

يعد تعريف جودة الحياة من المهام الصعبة لعدة اعتبارات منها:

- 1- أن المتخصصين في المجالات العلمية المختلفة اعتبروا دراسة هذا المفهوم حكراً عليهم، وعرفوه من وجهة نظرهم المتخصصة، ولذا ظهرت وجهات نظر متعددة وغير متفقة على تعريف محدد من مجالات الحياة، أو بفرع محدد من فروع العلم بل أن هذا المفهوم موزع بين الباحثين والعلماء على اختلاف تخصصاتهم واهتماماتهم البحثية، فقد استخدمه بعضهم لمعرفة جدوى برامج الخدمات الطبية والاجتماعية، أو للتعبير عن الرقي والتقدم، واستخدمه آخرون لتحديد إدراك الفرد لمدى قدرة الخدمات المقدمة إليه على إشباع حاجاته الأساسية.
- 2- أن مفهوم جودة الحياة من المفاهيم المحيرة نظراً لاستخدامه في كثير من المواقف المختلفة وفروع العلم المتعددة، فيمكن أن يشير إلى الصحة والسعادة أو إلى تقدير الذات أو الصحة النفسية أو الرضا عن الحياة، ولذا تختلف وجهات النظر وتتعدد حول الطريقة التي يمكن أن يقاس بها ولا يوجد اتفاق حول مفهوم محدد واحد أو طريقة محددة واحدة لقياسه.
- 3- أن مفهوم جودة الحياة يتغير بتغير الزمن وبتغير حالة الفرد النفسية وبتغير المرحلة العمرية التي يمر بها، فالسعادة مثلاً تحمل معاني متعددة للفرد نفسه في المواقف المختلفة، فالمرضى يرى السعادة في الصحة، والفقير يرى السعادة في المال.
- 4- لا توجد نظرية محددة لجودة الحياة ينطلق منها هذا التعريف، وأن معظم الدراسات ينقصها المنهج الواضح في قياس هذا الموضوع مما جعل العديد من الدراسات اكتفت بتحديد المؤشرات الدالة عليها.
- 5- كما أن المفهوم لا يقتصر على الجانب المرضي فقط، ولكنه يمتد إلى الجوانب الإيجابية، فقد اعتبرت بعض الدراسات "جودة الحياة" نتاجاً للصحة النفسية الجيدة وأكدت على تحسين جودة الحياة كهدف واضح لبرامج الصحة النفسية واعتمدت بعض التعريفات على هذا الاتجاه وعرفت الصحة النفسية (بأنها ليست مجرد الخلو من المرض، ولكنها حالة أكثر إيجابية، تبدو في الصلاحية الجسمية والانفعالية والاجتماعية) أساساً لتفسير جودة الحياة.
- 6- إن مفهوم جودة الحياة تحدده بعض المتغيرات الثقافية، مما يجعل هناك فروقا في التعريف بين الثقافات المتعددة. إن تعريف هذا المفهوم مهمة صعبة، حيث إنه يتحدد إلى مدى كبير بالمتغيرات الثقافية. ولذلك فإن المجتمعات المختلفة تعرف جودة الحياة بطرق مختلفة، ولا يوجد تعريف نموذجي ومتفق عليه من جميع الثقافات ولدى جميع الباحثين (القاضي، 2012).

ويري الباحث أن مفهوم جودة الحياة هو مفهوم افتراضي شائع يقصد به إحساساً عاماً بالرفاه ويتضمن جوانب من السعادة والرضا عن الحياة بشكل عام، وهو مفهوم واسع وذاتي أكثر من كونه مفهوماً محددًا وموضوعيًا حيث يمتلك الأفراد تعريفات مختلفة لجودة الحياة فبعضهم تتمثل جودة الحياة عندهم بوجود فرص عمل وتكوين أسرة وأصدقاء، وبعضهم الآخر فإن جودة الحياة تتمثل في القدرة على السفر وشراء السيارات الفاخرة والحصول على بيت فاخر ومريح ودخل مرتفع، وآخرون يعتقدون أن جودة الحياة الجيدة تتمثل في وجود صحة جيدة وضرورة وجود امتداد أسري ووجود أحفاد. وكل فرد في المجتمع لديه أحلام واحتياجات تساعد في تحديد جودة حياته.

ماهية جودة الحياة:

أن مفهوم جودة الحياة هو نسبي، ويختلف تعريفه من شخص لآخر حسب ما يراه الفرد من معايير لتقييم حياته، وهو في الأصل كأن يطلق على الجانب المادي والتكنولوجي، إلا أنه امتد حديثاً ليعبر عن الإنسان وعن الحياة نفسها، حيث أصبح المفهوم نفسه يستخدم للدلالة على بناء الإنسان ووظيفته ووجدانه، وتتمثل جودة الحياة الإنسان في توظيف إمكانياته العقلية والإبداعية، وإثراء وجدانه ليتسامى بعواطفه ومشاعره وقيمه الإنسانية من خلال بيئة الأسرة والمدرسة والعمل (القاضي، 2012).

وجدير بالذكر أنه وخلال السنوات الأخيرة تواتر مفهوم جودة الحياة باعتباره المعيار الجوهري في تقييم جهود التنمية البشرية المستدامة في أي مجتمع من المجتمعات وحظي هذا المفهوم بمصداقية هائلة من خلال ما تحويه مضامينه وعملياته من مفاهيم التنمية البشرية والتعليمية والصحية والتكنولوجية والسياسية والثقافية والنمو النفسي والاقتصادي وتكوين رأس المال البشري، فجودة الحياة تعنى تنمية كل إنسان أينما كان موقعه وموضعه، بتوفير كافة احتياجاته المادية والمعنوية والروحية إنضاجاً لكافة قدراته وطاقاته ومواهبه الفكرية والوجدانية والاجتماعية والمهادية وذلك إلى أقصى ما تستطيعه من إمكانات. يعتبر مفهوم جودة الحياة ، (Quality of Life) من المفاهيم الحديثة نسبياً، والتي حظيت باهتمام خاص في الآونة الأخيرة، ولا سيما في نقاشات الباحثين والعلماء ودراساتهم التي تتعلق بقضايا مختلفة من الحياة، كقضايا الصحة سواء أكانت نفسية أو فسيولوجية، أو قضايا مرحلة الشيخوخة، أو قضايا اقتصادية أو اجتماعية أو نفسية للأفراد، والتي تشبع حاجة الإنسان سواء على المستوى النفسي أو الجسدي أو الاجتماعي أو الروحي.

ويعكس مفهوم جودة الحياة نظرة الفرد وتقديره الشخصي للحياة أو جوانب معينة منها قد تبعث في نفسه الشعور الايجابي أو السلبي نحوها شعور الرضا أو عدم الرضا ولا شك أن الشعور بالرضا

أو عدم الرضا عن مجال أو أكثر من مجالات الحياة المختلفة التي يعيشها الفرد على امتداد الفترة الزمنية التي يقضيها في الدراسة أو العمل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بنجاحه كما يسهم إسهاماً كبيراً في عملية تكيفه الشخصي، والاجتماعي، وفي تكوين شخصيته، وبلورة نظريته الخاصة إلى العالم ومن الواضح أنّ الشعور بالرضا أو عدم الرضا عن هذا المجال أو ذاك من مجالات الحياة يرتبط بطموح الفرد وما قد يصبو إليه ويريد تحقيقه في هذا المجال من جهة، كما يرتبط بما أنجزه وتوصل إليه فعلاً في ذلك المجال من جهة ثانية، ويعكس من ثم نظرة الفرد وتقديره الذاتي للفرق أو المسافة الفاصلة بينهما. وكلما صغرت المسافة الفاصلة بين الواقع والطموح، وتضاءل الفرق بينهما بنظر الفرد ازدهر الشعور بالرضا، وكلما كبرت المسافة وتزايد هذا الفرق خمد هذا الشعور وتلاشى بصورة تدريجية ليحل محله الشعور بعدم الرضا وصولاً إلى حالة من التذمر والإحباط وهنا بالذات تبرز أهمية هذا الشعور وخطورته على مستقبل الفرد وحياته بمختلف جوانبها إذ يمكن أن يستمتع مجتمع ما بحالة من التمتع والرفاه خلال فترة زمنية ما دون أن يعني ذلك ضمان استمرار، أو تحسن هذا التمتع إلى الأجل الطويل خلال عملية تنموية، بعبارة أخرى لا يضمن مستوى عالياً من جودة الحياة، في حد ذاته، مستويات أعلى من جودة الحياة في المستقبل، والمثل التاريخي على هذه الحالة هو إسبانيا في العصر التجاري حيث لم يؤدّ الثراء إلى التقدم، بينما يمكن أن تكون البلدان العربية الغنية بالنفط المثل المعاصر ومن الواضح أن مفهوم نوعية الحياة، والمفاهيم الأخرى المرتبطة به، تمثل ظواهر متعددة الأوجه، فأحوال الوجود البشري متنوعة كما تتسم بالتغير الدائب والمستمر.

وبناء على ذلك فإنّ جودة الحياة النفسية تتمثل: "في الإحساس الإيجابي بحسن الحال كما يرصد بالمشورات السلوكية التي تدل على: ارتفاع مستويات رضا المرء عن ذاته وعن حياته بشكل عام، وسعيه المتواصل لتحقيق أهداف شخصية مقدره وذات قيمة ومعنى بالنسبة له، واستقلالته في تحديد وجهة حياته ومسارها، وإقامته واستمراره في علاقات اجتماعية إيجابية متبادلة مع الآخرين، كما ترتبط جودة الحياة النفسية بكل من الإحساس العام بالسعادة والسكينة والطمأنينة النفسية (القاضي، 2012).

إنّ هناك ثلاثة اتجاهات رئيسة في تعريف نوعية أو جودة الحياة هي:

الاتجاه الاجتماعي، والاتجاه الطبي، والاتجاه النفسي. حيث يعرف أصحاب الاتجاه الاجتماعي "نوعية الحياة" من منظور يركز على الأسرة، والمجتمع، وعلاقات الأفراد، والمتطلبات الحضارية، والسكان، والدخل، والسكن، والمتغيرات الاجتماعية الأخرى.

وتعتبر منظمة اليونسكو هذا المفهوم شاملاً لكل جوانب الحياة كما يدركها الأفراد، وهو يتسع ليشمل الإشباع المادي للحاجات الأساسية، والإشباع المعنوي الذي يحقق التوافق النفسي للفرد عبر تحقيقه لذاته، أما الاتجاه الطبي، فقد اعتمد على مؤشرات جودة الحياة ولم يحدد تعريفاً واضحاً لهذا المفهوم (القاضي، 2012).

وتُعتبر جودة الحياة عن حسن صحة الإنسان الجسدية النفسية، ونظافة البيئة المحيطة به وثرائها، والرضا عن الخدمات التي تقدم له.

إن جودة الحياة نتاج لكل من العوامل الاجتماعية (دخل وخدمات وصحة ومسكن وتعليم)، والعوامل النفسية التي تتبلور في نوعية إدراك الفرد لمدى مناسبة هذه العوامل الاجتماعية له، فالإدراك ومعه بقية المؤشرات النفسية تمثل المخرجات التي تظهر من خلالها جودة الحياة الفرد، وأضاف هذا الباحث أنّ مفهوم جودة الحياة هو ذلك البناء الكلي الشامل الذي يتكون من المتغيرات المتنوعة التي تهدف إلى إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الذين يعيشون في نطاق هذه الحياة، بحيث يمكن قياس هذا الإشباع بمؤشرات موضوعية ومؤشرات ذاتية (القاضي، 2012).

وتعرف جودة الحياة بأنها الشعور الذاتي بالسعادة الشخصية والرضا عن النفس وعن الجوانب ذات الأهمية في حياة الشخص، كون أنّ مفهوم الذاتية هنا يجب التأكيد عليه باعتبار أنّ تقدير الشخص نفسه لمدى سعادته ورضاه عن حياته هو الأساس في الحكم على جودة الحياة التي يعيشها وهي تمثيل للرفاهية الحياتية بالنسبة للإنسان بصفة عامة والعوامل المؤثرة في حياته بصفة خاصة وعليه فجودة الحياة قد تعني أموراً مختلفة لأفراد مختلفين، فهي تختلف عند المسنين عنها عند الصغار والمراهقين والشباب.

لا يمكن فهم المعنى الحقيقي لجودة الحياة إلا من خلال النظر إلى الحياة ذاتها من الزوايا كافة، فجودة الحياة تتطلب نظرة شمولية لجوانب حياة الفرد متمثلة بالمتغيرات التي تضمن له أسلوب حياة معين يؤدي إلى إشباع حاجاته ورغباته الأساسية والمادية منها كالسكن والغذاء والملبس والثروة وتوفير السلع والخدمات، والمعنوية متمثلة بالأمان والراحة والسعادة والاستقرار الأسري والعلاقات الاجتماعية وغيرها. إنّ توافر الخدمات الأساسية وبشكل خاص التعليمية والصحية منها هو أحد أهم العناصر التي تشكل جزءاً حيوياً من النسيج أو التركيب الداخلي للمدن ومن منظومة الحياة اليومية فيها (فليح، 2016).

2.2.2. النظريات المفسرة لجودة الحياة:

لقد تناولت جميع نظريات ومدراس علم النفس مفهوم جودة الحياة هذه النظريات القديمة منها والحديثة جاءت لدراسة سلوك الإنسان، وسعت لتوضيح المناهج والأساليب التي تمكنه من تحقيق النوعية في حياته باعتبارها هدفاً أساسياً ليصل إليه. وأن كل شخص يسعى للوصول إلى الجودة في حياته؛ لذا تطور اهتمام علم النفس في السنوات الأخيرة في الموضوعات التي تؤكد على ايجابية الشخصية الإنسانية الأصيلة ومنها (جودة الحياة) أو ما يطلق عليه معنى الحياة فضلاً عن مفاهيم الحب والمسؤولية وغيرها.

أما الفلاسفة العرب والمسلمون فقد أشاروا إلى أن جودة الحياة هي السعادة الأرضية التي ترتبط بالمال والحياة للوصول بالإنسان إلى غاياته وملذاته كما أن جودة الحياة تأتي من خلال قدرات الفرد وتدبره لأمواله العائلية إذ يرى أن سياسة النفس أصعب على الفرد من أية سياسة أخرى فهو يقول (إذا ما نجح الرجل في سياسة نفسه فإنه يستطيع أن يؤسس مدينة بأكملها) (حسين، 2012)

3.2.2. نظريات جودة الحياة:

وضعت فنتجودت وآخرون (Ventegodt, Merrick & Andersen, 2003B) نظرية تفسر جودة الحياة في ضوء عدة أبعاد هي:

1- جودة الحياة الذاتية: The Subjective Quality of life وتعني كيفية شعور كل فرد بأنه يحيا حياة جيدة، فكل فرد يقيم شخصياً كيف ينظر إلى الأمور وكذلك مشاعره وثوابته الفكرية، وتتعكس جودة الحياة الذاتية في جوانب مثل مدى رضا الفرد عن حياته وشعوره بالسعادة (Ventegodt, Merrick & Andersen, 2003B:1031).

جودة الحياة هي تعبير عن الإدراك الذاتي للفرد، وتقويمه للنواحي المادية المتوفرة في حياته، ومدى أهمية كل جانب منها بالنسبة للفرد في وقت محدد وفي ظل ظروف معينة، ويظهر بوضوح في مستوى السعادة أو الشقاء الذي يكون عليه ويؤثر بدوره على تعاملات الفرد وتفاعلاته اليومية (Schalock, 2004:205)، (الشرقاوي، 2013).

2- فموقف الفرد مع ذاته (الإدراك الذاتي) وموقفه من بيئته يكونان الشعور بجودة الحياة والرضا عن الحياة، فالحالات الانفعالية الايجابية ترتقي بالإدراكات، وبالتالي تتطور السلوكيات، وتعرف جودة الحياة على أنها إحدى الوسائل الضرورية للأفراد من ناحية الظروف الخارجية والظروف بين الأشخاص والظروف الشخصية (الشرقاوي، 2013).

3- جودة الحياة الوجودية: The Existential Quality of Life وتتعي مدى عمق جودة الحياة بالنسبة للفرد.

4- جودة الحياة الموضوعية: The Objective Quality of Life وتتعي كيف يدرك الفرد العالم الخارجي المحيط به وتتأثر الرؤية بالثقافة التي يعيش فيها (Ventegodt, et al , 2003B:1031).

وتقاس جودة الحياة بمستوى الخدمات الصحية التي تقدم لأفراد المجتمع والمستويات التعليمية لأفراده، وما يقدم من خدمات اجتماعية وسكنية ومواصلات....، وغيرها من الخدمات التي يتطلبها ارتفاع مستوى المعيشة مما يدل على أن المجتمع قد انتقل إلى حالة أفضل (الشرقاوي، 2013).

وهذه الجوانب الثلاثة من جودة الحياة تتجمع مع بعضها البعض في تناغم وتداخل يعطى في النهاية دلالة لجودة الحياة، كما يمكن وضعها في مجال يتراوح بين الذاتية والموضوعية، وقد وضعنا العنصر الوجودي في المنتصف؛ لأنه يربط بين الجانبين الذاتي والموضوعي.

بالإضافة إلى أن هذا المدى من الذاتية إلى الموضوعية مروراً بالعمق الوجودي لجودة الحياة يتضمن عدداً من النظريات القائمة حول جودة الحياة، ومن ثم يمكن تسمية هذا المدى بالنظرية المتكاملة لجودة الحياة.

4.2.2. النظرية المتكاملة لجودة الحياة: The Integrative Theory of the Quality of Life

يمكن ملاحظة مفهوم جودة الحياة في ضوء هذه النظرية من منظورين ذاتي وموضوعي حيث يشمل هذا المدى عدداً من النظريات القائمة عن جودة الحياة؛ ويسمى هذا المدى النظرية المتكاملة لجودة الحياة متمثلة في مجموعة من المتغيرات هي: الرفاهية، الرضا عن الحياة، السعادة، معنى الحياة، النظام المعلوماتي البيولوجي (الاتزان)، إدراك إمكانية الحياة (تحقيق قدرات الحياة)، إشباع الحاجات، العوامل الموضوعية (مثل المعايير الثقافية)، وسوف يستعرض الباحث فيما يلي هذه المتغيرات:

1.4.2.2. جودة الحياة الذاتية:

1- الرفاة: Wellbeing

الرفاهية أكثر الجوانب طبيعية في جودة الحياة الذاتية، وينظر إلى جودة الحياة هنا وفقاً لتقييم الفرد لحياته، عندما نقابل أحد الأشخاص مثلاً فدائماً ما نقول له "كيف حالك؟" أو "كيف الحياة معك؟" نحن هنا نطلب من الشخص أن يعطينا تقيماً لجودة حياته.

والسؤال عن الرفاهية يليه تفسير: فإذا أخبرنا أن الأمور ليست على ما يرام فإن ما سيقال بعد ذلك قد يمتد كما يلي: "الأمر لا تسير على ما يرام في العمل (المنزل)، صحتي لم تعد كما كانت من قبل، ذلك يعني أن الرفاهية ترتبط بشدة بكيفية سير الأمور في العالم الموضوعي ومع العوامل الخارجية للحياة، الذات (Ventegodt, et al, 2003B: 1032-1033).

2- الرضا عن الحياة: Satisfaction with Life

(Rogerson, 1999) في أن الرضا عن الحياة يستخدم أحياناً كمرادف لجودة الحياة، وهو أعمق في التعبير عن جودة الحياة من مجرد التعبير عن حسن الحال فالناس قد يعبرون عن الإحساس بالحياة الجيدة ولكنهم ليسوا في حالة رضا تام، فقد يكون هناك شيء مثير للاستياء أو عدم الرضا...، والرضا عن الحياة أحد الجوانب الذاتية لجودة الحياة فكونك راضياً يعني أن حياتك تسير كما ينبغي، وعندما يشبع الفرد كل توقعاته واحتياجاته ورغباته في الحياة يشعر بالرضا.

أن الرضا عن الحياة هو مجموعة مشاعر والاتجاهات الإيجابية التي تعبر عن قناعة الفرد ورضاه بما يمتلكه من إمكانيات شخصية وأسرية ومهنية ومجتمعية وصدقات... تبدو منعكسة في تكرار حدوث الانفعالات السارة ومشاعر البهجة والتفاؤل. والرضا عن الحياة بكل ما فيها يعد مؤشراً مهماً من مؤشرات الصحو والسواء، إذ أنه يعني تحمس الفرد للحياة والإقبال عليها، والرغبة الحقيقية في أن يعيشها، فهو ينطوي على خصال أهمها الاستبشار والتفاؤل، توقع الخير، الرضا عن النفس وتقبلها واحترامها.

3- السعادة: Happiness

تمثل السعادة الجانب الانفعالي السوي في الشخصية والتي يوازن بها الفرد بين المشاعر السلبية والإيجابية؛ ليتغلب بمشاعر السعادة على الجانب السلبي في الانفعالات والمشاعر والعواطف، ويسمو الفرد بانفعالاته وعواطفه إلى الجانب السار في الحياة المتمثل في البهجة والسرور والرضا والتفاؤل والارتياح النفسي في حياته الشخصية والأسرية والعلمية والاجتماعية التي تمثل انعكاساً لمشاعر الرضا عن الحياة.

والشعور بالسعادة والحماس والتفاؤل يدفع صاحبه إلى الإقبال على الحياة - بوجه عام - حيث يشعر بضرورة وأهمية دوره، وأنّ التفاعل من الأمور الضرورية التي تجعله يتعامل مع الأزمات، ويضع الحلول البديلة الملائمة التي تساعد على التعامل مع المشكلات أو المواقف الصعبة التي تواجهه، وبطبيعة الحال فإنّ هذا الشعور الراقى يجعل صاحبه صحيحاً نفسياً (الشرقاوي، 2013).

2.4.2.2. جودة الحياة من منظور المدارس النفسية والاتجاهات النظرية:

1- المدرسة التحليلية:

أن مؤسس هذه المدرسة يرى أن سلوك الإنسان يسعى دائما لتحقيق السعادة والسرور وتخفيف الألم ويحكم ذلك كله مبدأ اللذة الذي يحكمه دائما إشباع الغرائز وبذلك فإنّ هذا ملخص جودة الحياة عند فرويد، كما ويعتقد أنّ الحياة مليئة بالآلام والتوترات نتيجة عدم قدرة الفرد على إشباع حاجاته مما يتولد عنها الصراعات والتوترات النفسية المتعددة وبالتالي خفض جودة الحياة.

2- المدرسة الإنسانية:

يعتبر ماسو جودة الحياة تتوقف على مستوى إشباع تلك الحاجات العليا، والتي يؤدي ذلك بالفرد إلى الشعور بالسعادة العميقة وسمو في العقل وإثراء حياة الفرد الداخلية في حين أشار روجرز إلى أنّ جودة الحياة تتحقق عندما يحقق الفرد ذاته.

3- الاتجاه الفلسفي:

يعتبر جودة الحياة بأنها السعادة المأمولة التي لا يمكن للإنسان الحصول عليها إلا إذا حرر نفسه من أسر الواقع وحلّق في فضاء مثالية تدفع بالإنسان إلى التسامي وترك العنان للخيال، وجاء هذا المفهوم من ضمن الثلاثية البرجماتية والمتمثلة في أنّ الفكرة لا تتحول إلى اعتقاد إلا إذا أثبتت نجاحها على المستوى العملي أو القيمة الفورية، وبالتالي فالجودة من هذا المنظور مفارقة للواقع وتتحقق بسعادة متخيلة يعيش فيها الإنسان حالة من التجاهل التام لمصاعب الحياة والذوبان في صفاء روحي مفارق لكل قيمة مادية.

4- الاتجاه الاجتماعي:

حيث انهم يعرفون جودة الحياة من منظور يركز على الأسرة والمجتمع وعلاقات الأفراد ببعضهم والمتطلبات الحضارية والسكان والدخل والعمل، والضغوط الوظيفية والمتغيرات الاجتماعية الأخرى مرجين على تلك العوامل مجتمعة ومقيمينها من نواحي موضوعية واخرى ذاتية (أبو حلاوة، 2010).

5- الاتجاه الطبي:

إنّ تطوير جودة الحياة هو الهدف المتوقع لمقدمي الخدمة الصحية، وتحتوي أيضًا تقييم احتياجات الأفراد وتوفير البدائل لهذه الاحتياجات حتى ولو لم يكن هناك تشخيص لمرض أو مشكلة معينة، فجودة الحياة تعطي مؤشرات للمخاطر الصحية والتي من الممكن أن تكون جسدية أو نفسية، وذلك في غياب علاج حالي، وقد عرفوا جودة الحياة بأنها الدرجة التي من خلالها يستمتع الشخص بالإمكانات المهمة بحياته. (الهمص، 2010)

وتشير WHO إنّ إضافة سنوات إلي حياة الافراد يعتبر إنجازا بلا مضمون ما لم تكن هناك إضافة حياة لهذه الأعوام.

ويستخلص من المدارس والاتجاهات النظرية أنّه في حين يعتبر التحليليون أنّ جودة الحياة متمثلة في إشباع الغرائز من خلال مبدأ اللذة فإنّ المدرسة الإنسانية تعتبر الجودة ملخصة في إشباع الحاجات العليا وتحقيق الذات، في حين يذهب أصحاب النظرة الفلسفية في أنّ الجودة هي تحرير الفرد من أسر الواقع تلمسا للسعادة المتخيلة متجاهلا المصاعب والآلام، في حين ركّز أصحاب الاتجاه الاجتماعي على الفرد والأسرة والمجتمع والعلاقة القائمة بينهم، أمّا أصحاب الاتجاه الطبي فجودة الحياة من منظورهم تعطي مؤشرات للمخاطر الصحية والقدرة على العلاج والتحسين.

كما تعتمد جودة الحياة على بعض المؤشرات غير المادية مثل:

- 1- الرضا والقناعة.
- 2- مفهوم الذات والوعي بها.
- 3- درجة الولاء والانتماء للأسرة.
- 4- درجة المرونة الفكرية وتقبل الآخر.
- 5- التوافق الشخصي والاجتماعي والصحي والأسري. (حسين، 2012)

وبذلك يمكن القول بأنّ جودة الحياة تمثل شعورًا شخصيًا للفرد. وبالرغم من تأثر جودة الحياة ببعض الإمكانيات المادية، إلا أنّ العوامل الذاتية هي المؤثر الأكبر في الشعور بنوعية الحياة. (حسين، 2012)

كما اهتم علماء الإرشاد النفسي إلى كيفية تحقيق جودة الحياة والاحتفاظ بهذه الجودة، بمعنى العمل على استمراريتها، وفي هذا الإطار قدّم كل من (ريس، وميرفي، 1982) خطة متكاملة تتضمن إدارة الوقت، والمعلومات، والمال، وخلق التفكير الإيجابي، والحفاظ على الصحة البدنية، وخلق الصداقات المدعمة، مع توظيف هذه المصادر في اتجاه تحقيق إشباع حاجات الإنسان انطلاقاً من سبعة مبادئ أساسية وهي:

- 1- إنّ الحياة عملية (Life is a process) بمعنى أنّها تتغير باستمرار، فهي بمثابة رحلة لا بدّ من الاستمتاع فيها.
- 2- إنّ الحياة ليست بسيطة، لكنها في الوقت نفسه ليست معقدة، وأنّ التعقيد في الحياة لا يعني الصعوبات والمشكلات، وإنّما يعني الثراء الموضوعي، وذلك يتوقف على نظرة الفرد إلى الحياة، فالإنسان من داخله هو الذي يضفي معنى معيناً على الحياة.
- 3- إنّ التغيير الذي يدوم (Lasting Change) يمكن تطويعه لصالح النظام (الشخصية) بموجب أكثر من فرصة، وعلى الفرد اختيار واستثمار الفرص المتاحة.
- 4- إنّ أيّ تغيير مهما كان صغيراً يؤثر في الشخصية سلباً أو إيجاباً، حسب إدراك الشخص للطرق الصحيحة في التعامل مع ذاته ومع الواقع.
- 5- إنّ الحب أكثر من مجرد قاعدة ذهبية (Love is more than golden rule) وبموجب هذا المبدأ، فإنّ جودة الحياة تنتقي بانتقاء الحبّ.
- 6- إنّ ممارسة الفضول (curiosity) أفضل من إصدار الأحكام، فلكي تتحقق الجودة، لا بدّ من ممارسة التقصي والبحث والحصول على المعرفة بحيث تكون أحكام الفرد على أسس سلمية.
- 7- إنّ أحداث الحياة تتحدد في ضوء الرؤية الاختيارية للفرد بشأن كيفية وطبيعة رؤيته لهذه الأحداث، فالفرد يدرك الحياة على النحو الذي يختاره (الشرقاوي، 2013).

5.2.2. أبعاد جودة الحياة:

وقدمت منظمة الصحة العالمية جودة الحياة (WHOQOL, 2009) في ستة أبعاد هي:

- 1- الصحة الجسمية.
- 2- الحالة النفسية.
- 3- مستوى الاستقلال.
- 4- العلاقات الاجتماعية.
- 5- العلاقة بالبيئة.
- 6- المعتقدات الدينية والروحية (الشرقاوي، 2013).

يتضح من العرض السابق التعدد والاختلاف في أبعاد جودة الحياة من دراسة إلى أخرى، ومن ثم فإنّ هذا التعدد ساعد الباحث في تحديد أهم جوانب جودة الحياة التي يمكن تناولها في الدراسة وهي:

(الطموح المهني والاجتماعي - الترويج النفسي - الرضا عن الحياة - المشاركة المجتمعية - الرفاهية - الصحة الجسدية - الحياة الهادفة - الانفعالات ال إيجابية).

6.2.2. قياس جودة الحياة:

يتوقف القياس الجيد لجودة الحياة على الوصف الدقيق للحياة الجيدة، وتعرف مستويات الجودة (الشرقاوي 2013).

صمم ليهمان (Lehman, 1988: 52) مقياس لقياس المؤشرات الموضوعية والذاتية في ثماني مجالات حياتية، هي الوضع المعيشي والجوانب المالية والترفيه ووقت الفراغ والأسرة والحياة الاجتماعية والأمن والصحة والعمل أو المدرسة.

وأعدت فينتجودت، ميريك، وأندرسون (Ventegodt, Merrick & Andersen, A2003: 972) استبانة متعددة الأبعاد لتقييم جودة الحياة العالمية (Self Evaluation Quality of life).

وقد توصلوا إلى ثمانية معايير لقياس جودة الحياة في ضوء النظرية المتكاملة لجودة الحياة، تم دمجها في معيار قياس عالمي نوعي لجودة الحياة، وتم تبسيط ذلك المقياس وصولاً إلى استبانة جودة الحياة QOL5.

أمّا شالوك (Shalock, 2004: 206) فيرى أنّ جودة الحياة تقاس من كل الجوانب الموضوعية والذاتية معاً، وقد حدد ثلاث مؤشرات لكل من المجالات الثمانية لجودة الحياة وهي:

1- الرفاهية الوجدانية Emotional Well-Being:

أ- الرضا Satisfaction

ب- مفهوم الذات Self-Concept

ج- انخفاض الضغوط Lack of Stress

2- العلاقة بين الشخصية **Relations Interpersonal**:

- أ- التفاعلات Interactions
- ب-العلاقات Relationships
- ج- الدعم (المساندة) Supports

3- الرفاهية المادية **Material Well-Being**:

- أ- الحالة المادية Income Benefits
- ب-العمل Employment
- ج- السكن Housing

4- النمو الشخصي **Personal Development**:

- أ- التعليم Education
- ب-الكفاءة الشخصية Personal Competence
- ج- الأداء Performance

5- السعادة الجسدية **Physical well-being**:

- أ- الصحة Health
- ب-أنشطة الحياة اليومية Activities of Daily Living
- ج-وقت الفراغ Leisure

6- تقرير المصير **Self- Determination**:

- أ- الاستقلالية Autonomy/Personal
- ب-الأهداف والقيم Goals and Personal Values
- ج-الاختيارات Choices

7- الاندماج الاجتماعي Social inclusion:

- أ- التكامل والترابط الاجتماعي Participation Community and Integration
- ب- المشاركة والأدوار المجتمعية Community Roles
- ج- المساندة الاجتماعية Social Supports

8- الحقوق Rights:

- أ- القانونية Legal
- ب- العمليات الواجبة Due Processes

يبين ليهمان (Lehman, 1988: 52) وروجيرسون (Rogerson, 1999: 979) أهمية المؤشرات الذاتية باعتبارها أكثر حساسية لجودة الحياة وتتكون غالباً من تقديرات الرضا عن الحياة، على الرغم من التأثير بالمرغوبية الاجتماعية، والاستجابات المستحسنة، والتوقعات، والخبرات السابقة.

يرى الباحث إمكانية قياس جودة الحياة بالجمع بين المؤشرات الموضوعية التي تقيس الظروف الواقعية التي يعيش في ظلها الفرد، والمؤشرات الذاتية التي تتعلق بالإدراك الذاتي للفرد.

7.2.2. نموذج جودة الحياة:

نموذج فينهوفن (Veenhoven, 2000) لجودة الحياة:

قدم.. نموذجاً لجودة الحياة يعتمد على جزئين:

الجزء الأول: فرص الحياة Life Chance وينقسم إلى بُعدين:

1- الإقبال على الحياة Livability: الجودة في البيئة الخارجية وهي تشير إلى الظروف البيئية الجيدة.

2- القدرة على الحياة Life- Ability: الجودة المنبثقة من الداخل وهي تشير إلى البيئة الداخلية للفرد من إمكانات وقدرات تعدده لمجابهة المشكلات الحياتية بطريقة أفضل.

الجزء الثاني: نتائج الحياة Life Result وينقسم إلى بُعدين:

1- المنفعة **Utility of Life**: الجودة في البيئة الخارجية والتي يمكن الحكم عليها في ضوء قيم الفرد والبيئة).

2- تقدير الحياة **Appreciation of Life**: الجودة المنبثقة من الداخل والتي تشير إلى جودة الحياة كما يراها الفرد من حيث التقدير الذاتي لها. (Veenhoven, 2000: 4-5).

8.2.2. سبل الارتقاء بمستوى جودة الحياة:

هناك عدة خطوات يستطيع الفرد استخدامها للوصول إلى جودة الحياة:

1- الوعي بضرورة الحاجة إلى التحسين والتطوير.

2- تحديد أهداف التحسن المستمر للأداء.

3- بناء تنظيم لتحقيق تلك الأهداف.

4- تنفيذ جوانب الجودة الحياتية.

وضع الأنصاري بعض الاستراتيجيات الرئيسية الوقائية لتحسين جودة الحياة وتعزيز الصحة في سبيل إنقاص الاضطرابات النفسية (تحسين التغذية، تحسين السكن والمساواة في ملكية الأراضي، وتوسيع فرص الحصة على التعليم والإنصاف بين الجنسين، وتحسين البيئة الطبيعية. (الشرقاوي، 2013)

9.2.2. معوقات جودة الحياة:

هناك العديد من الأسباب التي تعوق الإنسان عن الشعور بجودة الحياة ومن هذه المعوقات:

1- ضغط أحداث الحياة.

2- فقدان الشعور بمعنى الحياة.

3- قلة الوازع الديني.

4- عدم توفير سبل الرعاية الصحية الكاملة للأفراد.

5- افتقار الكثير من الأفراد للذكاء الوجداني في التصرف في المواقف الحياة المختلفة.

6- التأخر التكنولوجي.

7- قلة الخدمات المقدمة للأفراد (توفيق، 2010).

10.2.2. جودة حياة العمل: Quality of Work Life

جودة الحياة المهنية هي فلسفة ما، تعني أنها مجموعة من المبادئ التي ترى أنّ العنصر البشري هو أهم مصدر في المنظمة وتعدّ بحق جديرة بالثقة ومسئولة وقادرة على صنع اسهامات ذات قيمة (Rose, Beh, Uli & Idris, 2006: 61).

يرتبط مفهوم جودة الحياة بما يقوم به الفرد من عمل أو ما يشغله من وظيفة وثمة محددات مهمة يمكن أن يكون لها تأثير على تحقيق هذا المفهوم إجرائياً، مثل أوضاع العمل نفسه، وما يجنيه الفرد من عائد من وراء عمله، وما يمكن أن يوفره العمل من فرص للحراك المهني، والمكانة المهنية للفرد مما يكون له تأثيره على حياة الفرد في علاقته بالمهنة، ويرى البعض أنّ نوعية الإشراف، وعلاقات الزمالة، تعدّ من العوامل الفعالة في تحقيق هذا المفهوم، فهي تؤثر بدرجة ملحوظة على رضا أو عدم رضا العامل عن عمله، كما تشير جودة حياة العمل إلى العناصر المرغوب أو غير المرغوب فيها في بيئة العمل، وذلك بالنسبة للأفراد العاملين، وذلك بهدف تحقيق أعلى مستوى من رضا العاملين عن العمل، وفي الوقت نفسه تحقيق أعلى مستوى من الإنتاجية (الشرقاوي، 2013).

11.2.2. مستلزمات نجاح تطبيق برامج جودة حياة العمل:

إنّ نجاح جودة حياة العمل تعتمد على ثلاثة أطراف: إدراك الأفراد العاملين لأهمية البرنامج، كفاءة إدارة الموارد البشرية في متابعة وتوجيه البرامج، والدعم المعنوي والمالي للبرنامج من قبل الإدارة العليا.

فهذه البرامج كما هو معروف تتطلب تغييرات بنائية في المنظمة من إجراء تعيينات جديدة وتهيئة أجواء مناسبة لإجراء التغيير في الوقت المناسب ومنح صلاحيات إضافية أو حجب صلاحيات أخرى، كالإدارة بالمشاركة وحلقات النوعية وإدارة الجودة الشاملة، وبعض البرامج تتطلب أيضاً توعية وتوجيه من قبل الإدارة أو القسم المختص، كبرامج التوعية الصحية، والأمن والسلامة المهنية وبرامج الرفاهية الاجتماعية. وللإدارة دور مقابل في نجاح هذه البرامج، فنجاحها يعتمد على تعاون الطرفين، الإدارة والعامل، فتحسين العلاقات بين العاملين والمديرين، والاهتمام بمصلحة وحقوق العاملين واعتماد قنوات الاتصال الواضحة، وإشاعة روح الثقة والتعاون بين الإدارة والعاملين من المستلزمات الأساسية لنجاح برامج تحسين حياة العمل، ومنح الإدارة المالية صلاحيات الاتفاق والدعم المادي يساهم في زيادة عدد المستفيدين من البرامج.

وقسم ادارة الموارد البشرية هو المسؤول عن توجيه برامج تحسين جودة حياة العمل، لذا يتطلب منح الإدارة الحرية والصلاحيّة لاتخاذ اجراءات النجاح وهي:

- 1- منح فرص المشاركة في اتخاذ القرارات.
- 2- تقديم التسهيلات الضرورية للمديرين من حيث المعلومات ومستلزمات الانتاج.
- 3- إعادة النظر بأنظمة الأجور والحوافز.
- 4- تصميم الوظائف بما يوفر الفرص لتلبية الحاجات لتحقيق الأهداف.
- 5- توفير البيئة المادية المناسبة.
- 6- التكامل مع الإدارات الأخرى (تسويق، الانتاج، والعمليات... الخ).
- 7- منح الإدارة الصلاحيّة في مجال الثواب والعقاب.

إضافة إلى دور الفرد والإدارة تبرز أهمية دور البيئة في نجاح البرامج عن طريق تحمل المنظمة جزء من المسؤولية الاجتماعية، كما أنّ اشتراك العاملين في دورات التدريب ودورات التوعية يسهم في نجاح عملية التوعية الداخلية في المنظمة، وخلق الاحساس بأهمية البرنامج.

2.2.12. معايير تحليل جودة حياة العمل:

يرى French, (1998) أنّ هناك ثمانية معايير لتحليل جودة حياة العمل في المنظمات هي:

- 1- التعويضات العادلة والكافية.
- 2- ظروف العمل الأمانة والصحية: تتضمن مدى ظروف العمل المتوفرة لتقليل المخاطر الصحية وإصابات العمل.
- 3- فرص تنمية المهارات وتطوير قدرات العاملين ومهاراتهم.
- 4- الفرصة للنمو المستمر والأمن الوظيفي ومدى تشجيع العاملين لتطوير قدراتهم.
- 5- الاندماج الاجتماعي في العمل داخل المنظمة، يتناول هذا المعيار مدى التحرر من التحيز كما يتناول أيضاً مدى الدعم الجماعي للفرد.
- 6- الدستور (القانون).
- 7- توازن الدور في الوظيفة.
- 8- العمل الاجتماعي الفعال وذو المسؤولية وينعكس ذلك على مدى رؤية العاملين لتعامل المنظمة مع المجتمع (المغربي، 2010).

يحاول الباحث في هذا المبحث إلقاء الضوء على موضوع جودة الحياة وبعض النظريات والنماذج المفسرة لها وأبعادها المختلفة، كما يتناول الباحث أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية وسوف يتناول الباحث وجهات النظر المفسرة لها.

الدراسات السابقة:

يستعرض الباحث الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وقد قام الباحث بالبحث في الكتب ورسائل الدكتوراه والماجستير والمراجع العربية والاجنبية وذلك من خلال مواقع الانترنت للحصول علي الابحاث ذات الصلة بهذا الموضوع من قريب أو بعيد يتناول مواضيع تهتم ببعض أبعاد ومتغيرات البحث العالمي، وقام الباحث بتقسيم الدراسات الي دراسات عربية، أجنبية، وقام بعرض الدراسات حسب التاريخ من الحديث حتي القديم.

أولاً: الدراسات العربية:

1- دراسة (أولاد العيد غزالة. باهي سلامي. بن الطاهر تجاني. 2017) بعنوان: "علاقة الضغوط الاسرية بمستوى الطموح لدى عينة من طالبات السنة الاولى بجامعة غارداية، الجزائر".

هدفت الدراسة الحالية الى محاولة الكشف عن علاقة الضغوط الاسرية بمستوى الطموح لدى عينة من طالبات السنة الاولى بجامعة غارداية، وذلك في ضوء متغير السن، الترتيب في الأسرة، حيث كانت عينة البحث 322 طالبة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي مستعينة في ذلك بمجموعة من أدوات القياس تمثلت أساسا في: مقياس مستوى الطموح، ومقياس الضغوط الذي تم بنائه لغرض إجراء الدراسة الحالية، تمت معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS بالاعتماد على الاساليب الاحصائية. توصلت نتائج البحث الى وجود علاقة ارتباطية عكسية بين الضغوط الاسرية ومستوى الطموح لدى عينة الدراسة، حيث ان مستوى الضغوط الاسرية منخفض ومستوى الطموح مرتفع، عدم وجود فروق دالة في مستوى الطموح بين الطالبات حسب متغير السن ومتغير ترتيب في الأسرة.

2- دراسة (مرابط، 2015) بعنوان: "أبعاد التماثل التنظيمي ومستوى الضغط النفسي، لدى قابلات الصحة العمومية- لولاية بسكرة".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي ومستوى الضغط النفسي، لدى قابلات الصحة العمومية - لولاية بسكرة - جامعة محمد خضير الجزائر واستخدمت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام أسلوب المسح واستهدفت العينة من قابلات الصحة العمومية (178) من أصل (208) قابلة في الصحة العمومية، وتم تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في مقياس التماثل التنظيمي لCheney 1982، وخضعت الدراسة للأسلوب الإحصائي

التمثل في معامل الارتباط "بيرسون" للكشف عن طبيعة العلاقة بين "أبعاد التماثل التنظيمي" و"مستوى الضغط النفسي"، وقد خلصت الدراسة على النتائج التالية: عدم وجود علاقة بين أبعاد التماثل التنظيمي ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية - لولاية بسكرة وعدم وجود علاقة بين بُعد الولاء ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية - لولاية بسكرة وعدم وجود علاقة بين بُعد العضوية لدى قابلات الصحة العمومية - لولاية بسكرة، وعدم وجود علاقة بين بُعد التشابه ومستوى الضغط النفسي لدى قابلات الصحة العمومية - لولاية بسكرة وقد اجتهدت الباحثة في تفسير نتائج الدراسة في ضوء أدبيات الموضوع وما توفر لديها من دراسات سابقة.

3-دراسة (حميدة، 2012) بعنوان: "الإجهاد المهني والدعم الاجتماعي ونوعية الحياة بين مرضي الصحة العقلية للأردنيين".

هدفت الدراسة الي قياس مستويات الإجهاد المهني وحددت المتغيرات المرتبطة بالإجهاد المهني لدى ممرضات الصحة العقلية الأردنيين. تم إجراء تصميم وصفي باستخدام استبيانات التقرير الذاتي والخصائص الديموغرافية. حيث تم استهداف عينة مرضي الصحة العقلية 181 ممرضة في مجال الصحة العقلية تم تجنيدهم من جميع أماكن الصحة العقلية في الأردن. أظهرت النتائج أن مرضو الصحة العقلية الأردنيون مستويات عالية من الضغط المهني فيما يتعلق بـ "الصعوبات المتعلقة بالعمل" و"نقص الموارد" و"عبء العمل". كان أعلى مستوى من الدعم الاجتماعي كما أشار إلى ذلك ممرضات الصحة العقلية الأردنيين من الزوج الشريك يليه زملاء. فيما يتعلق بنوعية الحياة QOL، كانت درجات الصحة البدنية أعلى من درجات الصحة العقلية. يرتبط التوتر المهني بشكل كبير وسلبى بنقاط QOL البدنية، ودرجات QOL الذهنية، ودرجات الدعم الاجتماعي، ويرتبط بشكل إيجابي مع الاعتداء الجسدي، والاعتداء اللفظي، مع وجود نية في ترك المدعى عليه ترك وظيفته الحالية. كان الدعم الاجتماعي، وعشرات QOL العقلية، والاعتداء اللفظي، ونوع جناح، والنية لترك الوظيفة الحالية أفضل تنبئ عن الإجهاد المهني بين ممرضات الصحة العقلية الأردنيين. ممرضات الصحة العقلية تحت مستويات الإجهاد المهني كبيرة. لذلك، وقد أوصت الدراسة الي ان هناك حاجة لتدخلات شاملة تهدف إلى تقليل خطر الإجهاد المهني وتحسين الدعم الاجتماعي ونوعية الحياة بين ممرضات الصحة العقلية.

4-دراسة (العوران، 2012) بعنوان: الضغوط الاجتماعية لدى لاعبي بعض المنتخبات الوطنية الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الضغوط الاجتماعية لبعض لاعبي ولاعبات المنتخبات الوطنية للألعاب الآتية: كرة السلة، وكرة اليد، وكرة الطاولة، والريشة الطائرة، وفقاً لمتغيرات: الجنس، وسنوات الخبرة، وتصنيف اللعبة (فردى، جماعى). وقد اشتملت عينة الدراسة على (72) لاعباً ولاعبة يمثلون (90%) من المجتمع الكلى للدراسة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفى بصورته المسحية، وقام ببناء استبانة للضغوط الاجتماعية كأدوات لجمع البيانات، حيث تضمنت استبانة الضغوط الاجتماعية (50) فقرةً موزعةً على خمسة محاور وهي: الضغوط الاجتماعية المتعلقة بأعضاء المتعلقة بالأسرة، والضغوط الاجتماعية المتعلقة بالجمهور، والضغوط الاجتماعية المتعلقة بالفريق، والضغوط الاجتماعية المتعلقة بإدارة المنتخب، والضغوط الاجتماعية المتعلقة بالتدريب. وبعد جمع البيانات، تم معالجتها إحصائياً باستخدام برنامج (SPSS)، إذ تم استخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار "ت"، وتحليل التباين الأحادي، واختبار "ريان أي نوت جابرل ولش" للمقارنات البعدية. وقد أظهرت نتائج الدراسة وجود ضغوط اجتماعية بدرجة متوسطة. وبالنسبة لمتغير الجنس، فقد أظهرت النتائج فروقاً ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث على مجالات الضغوط الاجتماعية ولصالح الإناث (باستثناء مجال الجمهور). أما بالنسبة للفروق في الضغوط التي تعزى لمتغير الخبرة، فقد ظهرت فروقا في محور الجمهور للضغوط الاجتماعية ولصالح الفئة الأقل من (5) سنوات، كذلك فقد ظهرت فروق في الضغوط الاجتماعية تعزى لتصنيف على مجالي الفريق والتدريب ولصالح الألعاب الجماعية. وفي ضوء هذه النتائج، يوصي الباحث بالبحث في أسباب الضغوط في الألعاب الجماعية، وتوجيه اللاعبين واللاعبات وإرشادهم بإعداد برامج مناسبة، والعمل على إعداد استبانات للضغوط أخرى خاصة بالأنشطة الفردية، وأخرى بالأنشطة الجماعية.

5-دراسة (العازمى، مناحى، 2009) بعنوان: "الضغوط الاسرية كما تدركها امهات الاطفال المعاقين، معهد الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس، مصر".

هدفت هذه الدراسة بالبحث والتصدي للوقوف على الضغوط الاسرية التي يتعرض لها اسر المعاقين وتحديد مستوى هذه الضغوط واختلافها باختلاف نوع الاعاقة وجنس الطفل المعاق، وفي اطار هذه الاهداف تم صياغة الفروض التالية تكونت عينة الدراسة الحالية من 261 أمماً لأطفال (ذكوراً - اناث) في عمر زمني (11 - 15) بمتوسط عمر قدره 13.59، وانحراف معياري قدره 3.66 وقد

قسمت العينة الكلية الي (94) أما لأطفال معاقين عقلياً، (81) أما لأطفال معاقين بصرياً، (86) أما لأطفال مصابين بشلل دماغي، وتم اختيار العينة بطريقة عشوائية من قوائم مدارس التربية الخاصة بالكويت باستخدام الوصف الإحصائي لبيانات العينة باستخدام المتوسطات والانحرافات المعيارية، وحساب التباين الأحادي الاتجاه لتحديد الفروق بين مجموعات الدراسة في لمتغيرات الدراسة باستخدام اختبارات لتحديد اتجاه الفروق بين المجموعات الثلاثة في الضغوط الاسرية، وأوضحت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي (0.05) علي متغير الضغوط الاسرية لدي أمهات الأطفال المعاقين عقلياً وأمهات المعاقين بصريا في اتجاه أمهات الأطفال ذوي الإعاقة البصرية، كذلك عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية علي متغير الضغوط الاسرية لدي أمهات الأطفال المعاقين عقلياً وأمهات المصابين بالشلل الدماغي، كذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوي ثقة (0.05) علي متغير الضغوط الأسرية لدي أمهات الأطفال المعاقين بصرياً وأمهات المصابين بالشلل الدماغي في اتجاه أمهات الأطفال ذوي الإعاقة البصرية، توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي ثقة (0.05) علي الضغوط الأسرية لدي أمهات الأطفال المعاقين عقليا في اتجاه الذكور، وجدت فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي ثقة (0.05) علي الضغوط الأسرية لدي أمهات الأطفال المعاقين بصرياً وأمهات المصابين بالشلل الدماغي في اتجاه الاناث , وجدت فروق ذات دلالة احصائية عند مستوي ثقة (0.05) علي الضغوط الأسرية لدي أمهات الأطفال المصابين بالشلل الدماغي في اتجاه الإناث.

6- دراسة (المشعان والحويله، 2009) بعنوان: " الفروق بين الجنسين في جوانب نوعية الحياة لدى عينات من طلاب جامعة الكويت.

هدفت الدراسة: الي التعرف علي الفروق بين الجنسين في جودة الحياة لدي طلاب الجامعة، وكانت العينة علي 1005 من طلاب وطالبات جامعة الكويت، وقد استخدم المنهج الوصفي التحليلي من خلال استخدام مقياس الصحة العالمية حيث توصلت النتائج إلى وجود ارتباط إيجابي بين جودة الحياة والصحة النفسية موضحاً أن الشعور بجودة الحياة كان له تأثير على تخفيض الضغوط النفسية والاجتماعية والدراسية لدى الطلبة مؤكداً أن الطلاب لا بد أن يدركوا أن الحياة لها معنى، وأن الكفاح من أجل تنوعها تجعل حياتهم أكثر سعادة وإنجازاً، وأشارت الدراسة أن لجودة الحياة قدرة تنبئ بانخفاض درجة الاكتئاب حيث وجد أن العلاقة بين الاكتئاب وجودة الحياة علاقة سلبية، أي أنه كلما ارتفعت الدرجة على جودة الحياة انخفضت درجة الشعور بالاكتئاب، كما أن من حصل على درجة مرتفعة من جودة الحياة في جوانبها المختلفة يسهم بفاعلية في الوقاية من الأمراض الجسمية والنفسية والاجتماعية.

7-دراسة (المغربي، 2009) بعنوان: "أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم (دراسة ميدانية)".

هدفت الدراسة: إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على أدائهم، والتعرف على مصادر هذه الضغوط، والمحاولة في وضع الحلول العلمية الممكنة، وأيضاً تقديم التوصيات التي تسهم في التخفيف من هذه الضغوط، وقد تكون مجتمع الدراسة من الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، ونظراً لكبر حجم المجتمع الذي يتكون من (23) فندقاً، فقد تم اختيار عينة الدراسة (12) فندقاً يتمثلوا في منطقة الوسط (عمان)، ولغايات جمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، تم توزيع (240) استبانة على أفراد عينة الدراسة، واسترد منها (197) استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بواسطة الحاسوب وقد ظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغيرين المستقلين عبء العمل والهيكل التنظيمي من جهة وأداء العاملين في تلك الفنادق من جهة أخرى. وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الأولى والثالثة، كما يوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغيرين المستقلين الأجور والمكافآت وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الأداء من جهة أخرى. ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

ثانياً: الدراسات المحلية:

1-دراسة (حمدان، 2017) بعنوان: "الميتافيزيقيا وعلاقتها بضغط العمل والاحترق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله".

هدفت الدراسة عن الكشف عن العلاقة بين الميتافيزيقيا وضغوط العمل والاحترق الوظيفي وكذلك معرفة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية (الجنس، الحالة الاجتماعية، المهنة، مجال العمل، عدد سنوات العمل) وكل من متغيرات الميتافيزيقيا (تقدير الذات- الوعي الذاتي- تنظيم الذات - التفكير الايجابي) وضغوط العمل والاحترق الوظيفي، حيث عينة البحث من جمع الطلبة العاملين والمسجلين في معهد التنمية للفصل الدراسي الثاني من العام الأكاديمي 2016-2017 والذين بلغ عددهم 195 طالباً، وتم اختيار عينة ميسرة بلغت 132 طالباً، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الدراسة الي عدة نتائج منها ان درجة الميتافيزيقيا مرتفعة لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدي فرع رام الله بمتوسط حسابي

3.88. ودرجة ضغوط العمل متوسطة لدى العاملين من طلبة الماجستير المسجلين في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله 2.93، وأن درجة الاحتراق الوظيفي منخفضة لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس فرع رام الله 2.59. وأوصت الدراسة إعداد برامج فعالة لإدارة الضغوط في العمل لما لها انعكاسات ايجابية علي سير العمل، والاهتمام بنظام الترقية وفتح المجال أمام الموظفين المتميزين ليصبحوا حافظاً أمام تجويد العمل المدرسي.

2- دراسة (أبو مصطفى، 2015) بعنوان: "الضغوط النفسية وعلاقتها بالانتران الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ممرضى الطوارئ في المستشفيات الحكومية".

هدفت الدراسة للتعرف على مستوى الضغوط النفسية والانتران الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ممرضى الطوارئ، والتعرف إلى العلاقة بين الضغوط النفسية والانتران الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار، والتعرف إلى الفروق في الضغوط النفسية والانتران الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار تبعا لعدد من المتغيرات وهي (الجنس، مدة الخدمة، المؤهل العلمي، مكان العمل، الدخل الشهري)، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي الارتباطي، وكانت عينة الدراسة النهائية من (220) فرد من ممرضى الطوارئ، وتم استخدام استبانة الضغوط النفسية واستبانة الانتران الانفعالي واستبانة اتخاذ القرار، ووصلت الدراسة لعدة نتائج منها وجود علاقة ارتباطية سالبة ذات دلالة إحصائية بين الضغوط النفسية واتخاذ القرار لدى ممرضى الطوارئ في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة، ووجود فروق في الضغوط النفسية لدى ممرضى الطوارئ في المستشفيات الحكومية في قطاع غزة تعزى لمتغير (مكان العمل، الدخل الشهري).

3- دراسة (أبو عون، 2014) بعنوان: "الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد الحرب".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية والدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى الصحفيين بعد الحرب على قطاع غزة، والكشف عن العلاقة بين الضغوط النفسية والدافعية للإنجاز وفاعلية الذات، كما هدفت للتعرف على أثر بعض المتغيرات في كل من الضغوط النفسية والدافعية للإنجاز وفاعلية الذات. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وكانت أدوات الدراسة عبارة عن: مقياس الضغوط النفسية، مقياس الدافعية للإنجاز، مقياس فاعلية الذات، تم تطبيقها على عينة بلغت (200) صحفياً، تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: ان مستوى الضغوط النفسية لدى الصحفيين بعد الحرب على قطاع

غزة كان متوسطاً، بينما كان مستوى الدافعية للإنجاز لديهم مرتفع، وكان مستوى فاعلية الذات مرتفعاً، لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الضغوط النفسية، والدافعية للإنجاز، وفاعلية الذات لدى الصحفيين بعد الحرب على قطاع غزة، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في متوسط الضغوط النفسية لدى الصحفيين تعزى لمتغير: الجنس، الحالة الاجتماعية الخبرة، الراتب، التعرض لحوادث عمل سابقة، التعرض لاستهداف المباشر، فقدان أحد الزملاء، منطقة العمل أثناء الحرب، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط الدافعية للإنجاز لدى الصحفيين تعزى لمتغير: الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة، الراتب، التعرض لحوادث سابقة، فقدان أحد الزملاء، منطقة العمل أثناء الحرب، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغير: التعرض لاستهداف مباشر لصالح الصحفيين الذين لم يتم استهدافهم، لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط فاعلية الذات لدى الصحفيين تعزى لمتغير: الجنس، الحالة الاجتماعية، الخبرة، الراتب، التعرض لحوادث مسبقاً، التعرض للاستهداف، منطقة العمل أثناء الحرب، بينما ظهرت فروق تعزى لمتغير: فقدان أحد الزملاء لصالح الذين فقدوا زملاء لهم خلال الحرب.

4- دراسة (الشرافي، 2012) بعنوان: "أساليب مواجهة الخبرة الصادمة لدى معلمي وكالة الغوث بغزة وعلاقتها بجودة الحياة".

هدفت الدراسة الي التعرف إلى العلاقة بين أساليب مواجهة الخبرة الصادمة وجودة الحياة لدى معلمي وكالة الغوث بغزة، والتعرف إلى أهم أساليب مواجهة الخبرة الصادمة، وكذلك التعرف إلى جودة الحياة، كما هدفت إلى معرفة الفروق بين متوسطات درجات أفراد العينة على مقياس أساليب المواجهة، ومقياس جودة الحياة، والتي يمكن أن تعزى إلى المتغيرات التالية (الجنس، والمرحلة التعليمية، وعدد سنوات الخبرة، والقرب من خط التماس، وعدد أفراد الأسرة، والدخل)، وقد استخدمت الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وقد قام الباحث باختيار عينة بالطريقة العشوائية من مجتمع الدراسة الأصلي، وقد بلغ عدد أفراد العينة (401) معلماً من الجنسين وتمت تصفية العينة للوصول إلى نوي الخبرة الصادمة من المعلمين، وقد بلغ عددهم (215) معلماً من الجنسين، ومنهم (104) من الذكور بنسبة 48.4%، ومنهم (111) من الإناث بنسبة 51.6%، وقد قام الباحث بتطبيق أدوات الدراسة التالية: الأساليب الإحصائية التالية: معامل ارتباط بيرسون، ومعاملات سبيرمان براون، وجتمان، ومعامل ألفا كرونباخ، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واختبار "ت" T-Test، وتحليل التباين الأحادي، واختبار شيفيه، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج ومن أهمها: أن معدل جودة الحياة لدى أفراد عينة الدراسة من المعلمين جيد بوزن نسبي (77.3%)، حيث جاءت جودة البيئة المدرسية في أعلى مراتب جودة الحياة، يليها جودة الحياة

الأسرية، ثم جودة الحياة الاجتماعية، ثم جودة الحياة النفسية، وأخيراً تأتي جودة الحياة الصحية والجسدية، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في جميع أبعاد جودة الحياة تبعاً لمتغير سنوات الخبرة، والقرب من خط التماس لدى أفراد العينة مع انعدام وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات أفراد العينة في جميع أبعاد جودة الحياة تعزى للجنس عدا بعدي جودة الحياة الصحية الجسدية، وجودة الحياة النفسية، لصالح مجموعة المعلمين الذكور، مع وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين أسلوب التحكم بالنفس وبين جودة الحياة الأسرية والاجتماعية، وجودة البيئة المدرسية، وكذلك بين أساليب التخطيط لحل المشكلات وإعادة التقييم وبين جودة الحياة الأسرية، والاجتماعية، وجودة البيئة المدرسية، والدرجة الكلية لجودة الحياة لدى أفراد العينة.

5-دراسة (داغر، 2012) بعنوان: "مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية في المحافظات الشمالية".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية في المحافظات الشمالية في ضوء عدد من المتغيرات وهي: الجنس، مكان السكن، عدد سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية، الدخل الشهري، المؤهل العلمي، شدة الإعاقة الفكرية. بلغ عدد مجتمع الدراسة (315) عاملاً، منهم (271) من الإناث، و(44) من الذكور. وتكونت عينة الدراسة من (165) عاملاً، حيث بلغ عدد الإناث (142) والذكور (23) استخدمت الباحثة المنهج الوصفي لملاءمته لأغراض هذه الدراسة.

وأوضحت نتائج الدراسة أن أكثر مصادر الضغوط النفسية شيوعاً لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية في المحافظات الشمالية هي: مجال الراتب والترقية، يليه دور أولياء الأمور، فمجال مجال ظروف العمل، يليه مجال العلاقة مع الأشخاص ذوي الإعاقة، ثم مجال بيئة العمل، يليه دور الزملاء وأخيراً دور مدير المؤسسة.

ولا توجد فروق دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية تعزى لمتغير الجنس ومكان السكن ومتغير المؤهل العلمي.

توجد فروق دالة إحصائية في مجال الراتب والترقية تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية لصالح المتزوجين، بينما لا توجد فروق في باقي مجالات مقياس موضع الدراسة والدرجة الكلية للمقياس تعزى لهذا المتغير. توجد فروق دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية تعزى لمتغير الدخل الشهري وكانت لصالح الذين دخلهم أقل من (2000) شيقلاً، بينما لا توجد فروق في باقي مجالات مقياس موضع الدراسة والدرجة الكلية

للمقياس تعزى لهذا المتغير. توجد فروق في دالة إحصائية في مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية تعزى لمتغير شدة الإعاقة، وذلك في مجال الراتب والترقية ومجال ظروف العمل ومجال دور أولياء الأمور ومجال بيئة العمل وكانت الفروق لصالح الإعاقة الفكرية البسيطة. وتقدمت الدراسة بتوصيات عدة أهمها: تعديل الرواتب ونظام الحوافز وتطوير العاملين وتأسيس نقابة لهم. ووصلت الدراسة بتوصيات عدة أهمها: تعديل الرواتب ونظام الحوافز وتطوير العاملين وتأسيس نقابة لهم.

6- دراسة (التوم، 2011) بعنوان: "الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة غزة".

هدفت الدراسة: إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط النفسية والأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظة غزة، والتعرف عما إذا كان هناك فروق في الضغوط النفسية تعزى إلى بعض المتغيرات الديمغرافية التالية: (النوع، مكان العمل، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي)، واستخدم الباحث: المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت العينة الاستطلاعية للدراسة من (100) طبيب وطبيبة، وذلك للتحقق من صدق وثبات أدوات الدراسة، كما تكونت العينة الفعلية للدراسة من (500) طبيب وطبيبة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: بلغ الوزن النسبي للضغوط النفسية (52.41). وبلغ الوزن النسبي للأداء المهني (50.15) وتوجد علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين درجة الضغوط النفسية والأداء المهني للأطباء، وقد بينت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين درجة الضغوط النفسية والأداء المهني للأطباء، وظهرت الدراسة وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير المستوى الاقتصادي، لصالح المستوى الاقتصادي المتوسط، وأيضاً أظهرت الدراسة أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في الضغوط النفسية تعزى لمتغير مكان العمل، لصالح العاملين في محافظة الجنوب.

7- دراسة (بحر، 2010) بعنوان: "ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى انتشار ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وتحديد العلاقة ما بين ظاهرة الاحتراق الوظيفي ومجموعة من العوامل الديموغرافية (الجنس - العمر - الراتب - المؤهل العلمي - المسمى الإداري - الحالة الاجتماعية) وتحديد أسباب ومصادر انتشارها والسبل الكفيلة بعلاجها،

تكون عينة الدراسة من 821 موظف، طبقت الدراسة على 258 موظف تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة وكانت نسبة الاسترداد 86%. استخدمت الباحثة برنامج (spss) الإحصائي؛ للحصول على النتائج وإثبات فرضيات الدراسة. ومن أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة أن الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم بقطاع غزة يعانون بشكل عام من مستوى متوسط من الاحتراق الوظيفي على بعديه (الإجهاد الانفعالي وعدم الإنسانية) فيما كان مستوى الاحتراق منخفضا على بعد (الإنجاز الشخصي). هذا وأظهرت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين كلا من صلاحيات العمل وقلة التعزيز الإيجابي ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة، في حين كان هناك علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين كلا من انعدام العلاقات الاجتماعية وضغط العمل وصراع القيم ودرجة الاحتراق الوظيفي بأبعاده الثلاثة. كما كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق بأبعاده الثلاثة تعزى لكلا من المتغيرات (الحالة الاجتماعية - العمر - المؤهل العلمي - سنوات الخبرة - المستوى الإداري).

8- دراسة (أبو حبيب، 2010) بعنوان: "الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظات غزة".

هدفت هذه الدراسة: إلى التعرف على الضغوط النفسية، واستراتيجيات مواجهتها، وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في المرحلة الثانوية في محافظات غزة، كما تهدف إلى التعرف على استراتيجيات مواجهة الضغوط النفسية الأكثر شيوعا لدى أبناء الشهداء من طلاب، وطالبات المرحلة الثانوية في محافظات غزة، وإلى مدى اختلاف كل من الضغوط النفسية، واستراتيجيات مواجهتها، والتحصيل الدراسي باختلاف بعض المتغيرات الاجتماعية، والديموغرافية، وقد طبق المقياسان على عينة من طلبة المدارس الثانوية الحكومية في محافظات غزة، وكانت العينة النهائية مكونة من (632) طالبا، وطالبة منهم (313) طالبا، و(319) طالبة، وتم اختيار العينة بالطريقة العشوائية العنقودية، وتمت معالجة البيانات باستخدام برنامج الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) باستخدام الحاسوب، وأظهرت نتائج الدراسة الى وجود علاقة موجبة دالة احصائيا بين الضغوط الدراسية، والاسرية، والاجتماعية، والانفعالية، والسياسية، والدرجة الكلية للضغوط في كل من أبعاد أساليب المواجهة السلبية التالية (الشروء العقلي، والتركيز، والانفعال، والسخرية، والانسحاب السلوكي، والانكار، والتدعيم الاجتماعي، وطلب الدعم العاطفي) وأبعاد أساليب المواجهة الإيجابية التالية (إعادة التقييم الإيجابي، والتعامل الفعال النشط، والتكيف الروحاني، والتروي، والتقبل، إشغال الذهن بالتفكير، والتخطيط) لدى الأبناء حاضري الأب من طلاب وطالبات المرحلة الثانوية وبينت أيضا النتائج ان

الفروق في الضغوط الاقتصادية كانت بين مجموعة الذين عدد أفراد عائلتهم المقيمين في البيت (6 أفراد ودون)، ومجموعة الذين عدد أفراد عائلتهم المقيمين في البيت (10 وفوق) أي أن الأسر تواجه ضغوطا اقتصادية أكبر مما تواجه الأسرة الصغيرة. وبينت النتائج ان الفروق في الضغوط الدراسية، والاجتماعية والاقتصادية، والانفعالية، وفي الدرجة الكلية للضغوط النفسية، وفي بعض أبعاد استراتيجيات المواجهة السلبية التالية (الشرد العقلي، والتركيز، والانفعال، والسخرية، والإنكار، والانسحاب السلوكي)، وكانت بين مجموعة منخفضي الوضع الاقتصادي، ومجموعتي متوسطي، ومرتفعي الوضع الاقتصادي، وكانت لصالح مجموعة منخفضي الوضع الاقتصادي. كما بينت النتائج أن الفروق في الضغوط الاقتصادية كانت بين مجموعة الذين يسكنون في المدينة، ومجموعة الذين يسكنون في القرية لصالح مجموعة الذين يسكنون في القرية، نبعت أهميتها من كونها تلقى الضوء على الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة من أبناء الشهداء، وفي مساعدة الأهل، والمدرسين في التعرف على العوامل التي تسبب ضغطا نفسيا لهذه الشريحة من أبناء المجتمع الفلسطيني كما تظهر أهمية الدراسة من خلال وجود علاقة عكسية بين الضغوط النفسية.

9- دراسة (أبو العلا، 2009) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي".

هدفت الدراسة الي التعرف على الأسباب التي تزيد من ضغوط العمل، وقد استخدم الباحث الاستبانة لجمع المعلومات واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية الطبقية، حيث أن عدد أفراد مجتمع الدراسة يضم 147 مديراً من مدراء وزارة الداخلية والأمن الوطني من مختلف الأجهزة والإدارات والمديريات المدنية منها والعسكرية. ولقد 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 عبئ العمل هو أكثر العوامل تأثيراً على الضغوط ثم صراع الدور، ثم الثقافة التنظيمية، كما خلصت الدراسة إلى وجود درجة عالية من الولاء التنظيمي لدى المدراء بنسبة 82.49%، كما خلصت الدراسة إلى عدم وجود فروق بين مفردات العينة حول أثر مستوى ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي تعزي للمتغيرات الشخصية والوظيفية، وقد اوصت الدراسة بعقد برامج تدريبية للمدراء في الوزارة بشكل عام والذين يحملون درجة الثانوية العامة بشكل خاص حيث نسبتهم مرتفعة مقارنة بالأجهزة الأخرى وتشجيعهم على إكمال الدراسة الجامعية.

10- دراسة (بنات، 2009) بعنوان: "ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة".

هدفت هذه الدراسة: إلى التعرف على مستويات ضغوط العمل والأداء الوظيفي وطبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والأداء الوظيفي لدى العاملين بشركة الاتصالات الفلسطينية، شملت الدراسات ثلاث فرضيات رئيسية تناولت كلا من ضغوط العمل الداخلية، ضغوط العمل الخارجية، والمتغيرات الشخصية والتنظيمية، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في شركة الاتصالات الفلسطينية منطقة قطاع غزة وبلغ عددهم (440) موظف وموظفة وقد تم استخدام العينة العشوائية وتشكلت عينة الدراسة عدد (250) استبيان بنسبة (56.8%) من مجتمع الدراسي الأصلي، وأخرجت نتائج منها تعرض الموظفين لضغوط عمل داخلية ناتجة عن مجالات (النمو، والتقدم المهني، الأمان الوظيفي، عدم ملائمة الدور، تقييم الدور، الهيكل التنظيمي)، كما يتعرض الموظفون لضغوط عمل خارجية ناتجة عن مجالات (الضغوط السياسية، الضغوط الثقافية، الضغوط الاقتصادية) واستنتج الباحث وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين ضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الدور) وعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لباقي المجالات. حيث أوصت الدراسة زيادة فرص الترقية وزيادة الدرجات الوظيفية، الاهتمام أكثر بالتقييم الاداء من خلال مستوي الموضوعية والعدالة.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية:

1- Stein, Catherine(2013) study about "The United States Economic Crisis: Young Adults' Reports of Economic Pressures, Financial and Religious Coping and Psychological Well-Being".

هدفت الدراسة الي المساهمة النسبية للضغوط الاقتصادية المتصورة للصغار، والتكيف المالي واستراتيجيات المواجهة في صنع المعنى الديني في حساب التباين في تقاريرهم عن الرفاه النفسي في سياق الأزمة الاقتصادية للولايات المتحدة. واستخدمت عينة من 222 من الشباب البالغين الملتحقين بالكلية وتشير النتائج إلى وجود علاقة مباشرة بين الضغوط الاقتصادية المتصورة والرفاه النفسي، حيث الشباب الذين أبلغوا عن الحاجة إلى إجراء المزيد من التعديلات الاقتصادية نتيجة للأزمة الاقتصادية عن ارتفاع مستويات المزاج والقلق وقد أفاد الشباب والشابات الذين أبلغوا عن الحاجة إلى إجراء تعديلات اقتصادية أقل والقدرة على تلبية احتياجاتهم المادية مستويات أعلى من الرضا عن الحياة. وبغض النظر عن مستوى الضغوط الاقتصادية المبلغ عنها ذاتيا لدى الشباب، فإن استخدام استراتيجيات المواجهة المالية للتعليم والاتصال يرتبط بمستويات أقل من القلق المبلغ عنه ذاتيا والمزاج المكتئب والرضا عن الحياة. ارتبط النظر إلى الأزمة المالية كعقوبة من الله

بشكل عام مع تقارير الشباب البالغين عن مزاج أكبر للاكتئاب ورضا أقل عن الحياة. وتناقش الآثار المترتبة على نتائج للبحث والممارسة.

2- دراسة (مصدق، 2011) بعنوان: "العلاقة بين الإجهاد الوظيفي ونوعية الحياة العملية ونوايا المبيعات بين موظفي مستشفيات أصفهان، إيران".

هدفت الدراسة: هذه الدراسة هو الحصول على فهم أفضل للعلاقات بين ضغوط العمل و QWL للموظفين، وتأثيرها على نية دوران في مستشفيات أصفهان، إيران. استخدمت الدراسة تصميم بحث مستعرض. تم استخدام استبيان التحقق من صحة لجمع البيانات من موظفي المستشفى. إجمالاً، صنف 26% من الموظفين ضغوط العمل مرتفعة. وكانت المصادر الرئيسية للتوتر هي عدم كفاية الأجور، وعدم المساواة في العمل، والكثير من العمل، ونقص الموظفين، وعدم الاعتراف وآفاق الترقية، وضغوط الوقت، وانعدام الأمن الوظيفي ونقص الدعم الإداري. تم العثور على علاقة عكسية بين ضغوط العمل و QWL بين موظفي المستشفى. كان أهم مؤشر على QWL التعامل مع الاضطرابات، تليها وظيفة فخور، والأمن الوظيفي والضغوط الوظيفية. أخيراً، على الرغم من ارتباط QWL سلباً بنوايا المبيعات، فقد كان إجهاد الوظيفة مرتبطاً بنوايا الموظفين في الإقلاع عن التدخين. نظراً لأن إجهاد الوظيفة يرتبط ارتباطاً قوياً بموظف QWL ونوايا المبيعات، من المهم جداً تطبيق سياسات الموارد البشرية المناسبة لزيادة QWL للموظفين وتقليل معدل دوران الموظفين اللاحق. هذه الدراسة تدعو لمزيد من البحث لاستكشاف وتنفيذ وتقييم استراتيجيات التدخل للوقاية من الإجهاد المهني وتحسين في QWL.

3- Padden, Connors & Agazio (2010) study about " Relationships between stresses, coping styles, well-being, and social and demographic characteristics, using Folkman's and Lazures's stress theory".

هدفت هذه الدراسة العلاقات بين التوتر، والتكيف، والرفاه العام، والخصائص الاجتماعية والديموغرافية باستخدام نظرية لازروس وفولكمان للتوتر والتكيف. تم استخدام المنهج تصميم وصفي الارتباط، كانت العينة تتألف من 105 زوجات من أفراد الخدمة العسكرية المنتشرين حالياً. تضمنت الأدوات مقياس الإجهاد المدرك، ومقياس جالفريك للتكيف، و RAND-36. وأظهرت النتائج أن الإجهاد المتصور أفضل مؤشر على كل من الصحة العقلية والبدنية، حيث كان يمثل 51.7% و 25.4% من التباين، على التوالي. ساهمت المواجهة المتفائلة والمتفائلة بنسبة 1.9% و 4.3% على التوالي، في التباين في الرفاهية العقلية. تم العثور على الاختلافات في استخدام

المواجهة بين مجموعات الرتب، أولئك الذين نشأوا في عائلة عسكرية، والذين لديهم فصل سابق للنشر. الممرضات في وضع مثالي لتحديد الأزواج العسكريين المعرضين للخطر وتوفير التنقيف بشأن سلوكيات المواجهة الفعالة التي تظهر أنها تؤثر إيجابيا على الرفاه خلال فصل النشر.

4- Neerpal & Rathi (2010) study about " The relationship between the quality of working life and the psychological well-being of workers in India".

هدفت الدراسة لمعرفة ان العمل عنصرا هاما في حياة الفرد وهو جزء لا يتجزأ من حياة جميع البشر. تؤثر خبرات الفرد في مكان العمل ونوعية حياة العمل (QWL) على صحته ورفاهه، بالإضافة إلى التأثير على النتائج التنظيمية. تستكشف هذه الدراسة العلاقة بين QWL للفرد والرفاه النفسي، وتحقق من تأثير الأول على الأخير، وذلك باستخدام عينة من 144 موظفا من مختلف المنظمات في الهند. تظهر نتائج الدراسة أن هناك علاقة كبيرة بين QWL للفرد والرفاهية النفسية. علاوة على ذلك، تم العثور على QWL ليكون مؤشرا هاما للرفاه النفسي للموظف. توفر نتائج الدراسة نظرة ثاقبة الجوانب المختلفة للعمل وبيئة العمل التي تساهم بشكل كبير في رفاهية الموظف. تقترح الدراسة أنه ينبغي لمديري الموارد البشرية أن يأخذوا في الاعتبار QWL لموظفيهم أثناء صياغة السياسات التنظيمية. وتناقش أيضا الآثار والقيود الرئيسية للدراسة.

5- Julian A. Edwards, Darren Van Lar, Simon Easton & Gael Kinman, (2009): study about "A Work-Related Quality of Life Scale for Higher Education Employees".

تهدف الدراسة إلى أن موظفي التعليم العالي تجربة مستويات عالية نسبيا من الإجهاد الوظيفي. المنهج تم استخدام مجموعة من الأدوات، العامة والخاصة بالوظيفة، لقياس الضغوطات والتوترات في هذا السياق المهني. مقياس جودة الحياة المرتبط بالعمل (WRQoL) هو مقياس مصمم لاستيعاب تصورات بيئة العمل واستجابات الموظفين لها. تستكشف هذه الدراسة هيكل عامل مقياس WRQoL لموظفي التعليم العالي. تم جمع بيانات المسح من العاملين في أربع مؤسسات للتعليم العالي في المملكة المتحدة (ن = 2136). تم استخدام طرق تحليل عامل التأكيد لتوضيح القوة التوضيحية للمقياس باستخدام نموذج مكون من ستة عوامل (الرضا الوظيفي والمهني، الرفاهية العامة، واجهة العمل المنزلي، الضغط في العمل، التحكم في العمل وظروف العمل). نموذج تحليل

عامل تأكيد من الدرجة الأولى تركيب البيانات بشكل جيد، في حين أن نموذج من الدرجة الثانية أنتج تناسب مقبول. تتوافق مستويات WRQoL لكل عامل مع تلك الموجودة في الدراسات الأخرى للموظفين الأكاديميين. بشكل عام، فإن موظفي التعليم العالي في العينة غير راضين عن وظائفهم ومهنتهم، غير راضين بشكل عام عن ظروف العمل والتحكم في العمل ويبلغون عن تعرضهم للتوتر أثناء العمل. تقدم النتائج أدلة لدعم استخدام أداة القياس النفسي WRQoL كتدبير متعدد الأبعاد وأحادي الأبعاد لتقييم جودة الحياة العملية للعاملين في التعليم العالي.

6- yang, et al,(2009(Study about" The relationship between quality of life and professional psychological stress among teachers".

تهدف الدراسة الي معرفة العلاقة بين نوعية الحياة والإجهاد النفسي المهني بين المعلمين حيث كانت على عينة (3570) معلماً في الصين، واستخدم مقياس الصحة العالمي لجودة الحياة ومقياس الضغوط المهنية، وكانت النتائج إلى ان جودة الحياة للمعلمين والمعلمات أقل من باقي فئات المجتمع في كل أبعاد جودة الحياة ما عدا الصحة العقلية والحيوية، وأن المعلمين لديهم مستويات أعلى من المعلمات في الوظائف الجسمية والحيوية، كما أن جودة الحياة لدى المعلمات أسوأ من المعلمين وتزداد سوءاً مع تقدم السن، بالإضافة إلى أن الضغوط المهنية والإجهاد يؤدي إلى سوء الحالة الجسمية والعقلية لدى المعلمين.

7- Fernandos & Rocha)2009(Study about "The impact of professional psychological pressures on the quality of life of teachers".

هدفت الدراسة الي التعرف علي تأثير الضغوط النفسية المهنية على نوعية حياة المعلمين حيث كانت على عينة مكونة من (242) معلماً وطبق عليهم مقياس جودة الحياة الصورة المختصرة، واستخدم المنهج الوصفي، ومن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج أن المباني والتجهيزات تتصف (بنقص في التهوية وارتفاع مستوى الضوضاء وارتفاع نسبة الأتربة وقلة الإضاءة) تؤدي إلى نتيجة سلبية على مهنة التدريس، وتقلل من الشعور بجودة الحياة، وأن زيادة متطلبات العمل مسئولة عن زيادة المخاطر النفسية ولها تأثير سلبي على جودة الحياة.

8- Kim, Hansung. (2008) Study about "Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support".

هدفت الدراسة الي معرفة الآثار الرئيسة والتفاعلية لدور الإجهاد، واستقلالية الوظيفة، والدعم الاجتماعي في التنبؤ بالإرهاق ونوايا الدوران بين الأخصائيين الاجتماعيين. تضمنت هذه الدراسة عينة فرعية من 346 عاملاً اجتماعياً تم التعرف عليهم من خلال مسح عشوائي مقطعي شمل 1500 عامل اجتماعي مسجل في ولاية كاليفورنيا. بعد تعديلها حسب العمر والجنس والحياسة التنظيمية والراتب السنوي، كشفت تحليلات المعادلة الهيكلية أن ضغط الدور كان له تأثير إيجابي مباشر على الإرهاق. كان لمتغيرات الدعم الاجتماعي واستقلالية الوظيفة تأثير سلبي مباشر على نية الدوران، ولكن ليس على الإرهاق. أظهرت النتائج أن استقلالية الوظيفة تفاعلت مع ضغوط الأدوار في التنبؤ بالإرهاق، في حين تفاعل الدعم الاجتماعي مع ضغوط الأدوار في التنبؤ بقصد الدوران. تشير نتائج الدراسة إلى أن تهيئة ظروف العمل اللامركزية أمر ضروري لمنع الإرهاق، وأن بناء ظروف عمل داعمة لازمة للاحتفاظ بالأخصائيين الاجتماعيين الذين يعانون من ضغوط كبيرة على الدور.

التعقيب العام على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة المتوفرة حول متغيرات الدراسة، يمكننا أن نستنتج أن معظم الدراسات السابقة قد تناولت الأطر النظرية الخاصة بمفاهيم الضغوط النفسية وجودة الحياة من حيث المفاهيم والمرتكزات والمكونات والخصائص التي تشكل هذه الأطر، وقد ركزت هذه الدراسات على تشخيص واقع الضغوط النفسية والعوامل المحددة لها مع تحديد علاقتها بالأداء بالدرجة الأولى، كما ان معظم الدراسات السابقة هدفت الى تشخيص واقع ومسببات الضغوط النفسية لدى فئات معينة والبعض منها وقد ركز على توضيح علاقة هذه الضغوط بالأداء والاتزان الانفعالي ، هذا بالإضافة الى اعتمادها على استخدام المنهج الوصفي التحليلي كأساس منهجي لإعدادها، كما ان معظم هذه الدراسات قد اعتمدت على أداة الاستبانة لجمع البيانات الأولية، وقد تباينت العينات التي اعتمدها هذه الدراسات وفقا للبيئة التي تمت بها الدراسة، واختلفت احجام العينات حسب الفئة المستهدفة من الدراسة.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة فقد خرج الباحث بمجموعة من الفوائد التوجيهية التي شكلت أساساً للتوجه نحو الدراسة الحالية:

- 1- التعرف على أحدث التوجهات والأساليب العلمية والبحثية المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
- 2- ساهمت هذه الدراسات في مساعدة الباحث في تكوين الأساس العلمي والنظري لبناء المكون الأساسي لمنهجية العمل.
- 3- التعرف على مختلف المنهجيات التي تناولت موضوع البحث والاسس العلمية التي استندت إليها هذه المنهجيات في تطبيق التقنيات البحثية المختلفة، كما شكلت هذه الدراسات قاعدة أساسية في التعرف على الابعاد المختلفة لمتغيرات الدراسة والتي أجمعت عليها معظم هذه الدراسات .
- 4- ساعدت في توجيه الدراسة الحالية نحو اعتماد الأدوات المتنوعة في جمع البيانات وتحديد الأساليب الإحصائية المستخدمة في عملية التحليل.

أوجه اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:

لقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في استخدامها المنهج الوصفي التحليلي بأدواته المتنوعة لجمع وتحليل البيانات، هذا بالإضافة الى توافقها على استخدام أداة الاستبيان كأساس لجمع البيانات الأولية، كما واتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات في الابعاد والمتغيرات الخاصة بالمتغير المستقل المتمثل بالضغوط النفسية، حيث اتفقت مع دراسة كل من (أبو مصطفى، 2015) ودراسة (أبو عون، 2014) ودراسة (التوم، 2011) ودراسة (Olaekan, 2004) ودراسة (Fernandos & Rocha, 2009)، وأخيرا فقد اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة على عينة الدراسة التي تستهدف موظفي المؤسسات من جميع المستويات الإدارية الممثلين بالإدارة العليا والوسطى والتنفيذية.

أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية:

لقد اختلفت الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في مشكلة الدراسة التي تسعى الى تقديم إجابات محددة حول أسئلتها المفترضة، والاهداف التي تسعى الى تحقيقها والفرضيات التي بنيت عليها، كما واختلفت معها في بيئة الدراسة التي تبحث في تحليلها حيث اختارت بيئة المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة.

ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة بـ:

1- قدرتها على إظهار الإسهامات الفكرية الحديثة في مجالي الضغوط النفسية وجودة الحياة وشمولية المحتوى لأبعاد الضغوط النفسية وجودة الحياة، حيث تحتوي هذه الدراسة على إطار نظري تفصيلي بشكل واضح مما يساعد الباحثين والمهتمين من الرجوع اليه والاستفادة منه بشكل واسع.

2- اعتبارها الدراسة الأولى على المستوى المحلي على حد علم الباحث التي تتناول قضايا الربط بين الضغوط النفسية وجودة الحياة في إطار عمل المؤسسات الدولية، حيث خلى السوق البحثي المحلي من أية دراسات تتعلق بهذا الإطار وهو ما يدعم أصالة هذه الدراسة في تطبيقها على قطاع المؤسسات الدولية.

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

مقدمة:

يعتبر البحث العلمي مجالاً واسعاً يحتوي على مجموعة من المناهج والأساليب والأدوات التي يمكن للباحث أن يسلكها في سبيل تحقيق غاياته البحثية، ولما كانت غايات البحث ما هي إلا تعبيراً دقيقاً عن المشكلة البحثية التي تتمحور حولها الافتراضات المختلفة ضمن الأطر النظرية التي يقترحها الباحث، فإن الجانب الأهم في كيفية التحقق من هذه الأطر بأساليب وطرق متنوعة تؤدي في النهاية إلى إثبات أو نفي تلك الافتراضات التي تقود الباحث إلى التحقق من مدى وصوله لأهدافه البحثية المقررة، والسبيل الوحيد للتحقق من تلك الافتراضات هو سلوك الباحث سلوكاً تطبيقياً يركز على تحديد طبيعة الظاهرة وتفحصها والتعمق في جوانبها وابعادها، وكذلك التعرف على علاقاتها بالظواهر الأخرى، والتي تعتبر من جنس الظاهرة المدروسة، ولهذا يتوجب على الباحث تدعيم تلك الافتراضات النظرية بدراسة ميدانية للظاهرة قيد الدراسة، وذلك من خلال استخدام الأدوات البحثية المختلفة، وبناءً على ذلك يأتي هذا الفصل من الدراسة والفصل الذي يليه بكافة الإجراءات الميدانية والمنهجية الإحصائية الوصفية والتحليلية لنموذج الدراسة وما يترتب عليها من مؤشرات وأرقام إحصائية لها دلالتها العلمية. حيث يعرض الباحث في هذا الفصل والفصل الذي يليه، الخطوات التي اتبعها والتي تتمثل في تحديد ووصف المنهج البحثي الملائم لدراسة الظاهرة، كذلك تحديد مجتمع وعينة الدراسة، ووصف أداة الدراسة وتحديد محتواها، وآلية جمع وتنظيم بيانات الدراسة، صدق وثبات أداة الدراسة، وأساليب التحليل الإحصائي التي تم الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة،

ووصف المعلومات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة الذين تم استهدافهم في الدراسة الميدانية، والتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة، واختبار فرضيات الدراسة.

1.3 منهج الدراسة

لقد لجأ الباحث إلى استخدام المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها، حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي على أنه "المنهج الذي يعني بالدراسات التي تهتم بجمع وتلخيص وتصنيف المعلومات والحقائق المدروسة المرتبطة بسلوك عينة من الناس أو وضعيتهم، أو عدد من الأشياء، أو سلسلة من الأحداث، أو منظومة فكرية، أو أي نوع آخر من الظواهر أو القضايا، أو المشاكل التي يرغب الباحث في دراستها، لغرض تحليلها وتفسيرها وتقييم طبيعتها للتنبؤ بها وضبطها أو التحكم فيها، ويعد هذا المنهج هو الأكثر شيوعاً وانتشاراً في عالم البحوث الإنسانية.

2.3 مجتمع وعينة الدراسة

1.2.3.1 مجتمع الدراسة:

استهدفت الدراسة الحالية جميع العاملين الإداريين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، والتي لديها أكثر من خمس عاملين، وتعمل في إحدى المجالات التالية (تتموي، زراعية، تعليمية، نفسية، حقوق الانسان، الطفل، إنسانية، ذوي الإعاقة)، حيث بلغ إجمالي عدد المؤسسات الدولية التي يزيد عدد العاملين لديها عن 5 عاملين وتعمل في المجالات المذكورة (35) مؤسسة، وبلغ عدد العاملين الإجمالي في هذه المؤسسات المستهدفة (885) موظف، واعتمد الباحث (23) مؤسسة وذلك في كونها قد سمحت للباحث بأجراء دراسته الميدانية وبلغ عدد العاملين في هذه المؤسسات (497) موظف، والعدد المتبقي من المؤسسات البالغ (13) مؤسسة رفضت السماح للباحث بأجراء الدراسة الميدانية في موقعها.

2.2.3.2 عينة الدراسة الفعلية:

لقد قام الباحث باختيار عينة ممثلة من مجتمع الدراسة المتاح البالغ حجمه (497) موظف، حيث اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختياره للعينة من العاملين في المؤسسات الدولية، وبلغ حجم العينة (170) موظف، وعليه قام الباحث بتوزيع (170) استبانة على الموظفين

العاملين في المؤسسات الدولية في قطاع غزة، وبعد توزيع الاستبيانات تم استرداد (133) استبانة، بنسبة استرداد (78.2%) حيث تعتبر النسبة جيدة ويمكن الاعتماد عليها بقوة في تعميم نتائج الدراسة، ويرى البعض أن نسبة الاسترداد التي تزيد عن 40% أو 50% تعتبر نسبة مقبولة ويمكن الاعتماد عليها، كما أنه وفقاً لما توصل له (Sekaran, 2000) فإنه يعتبر نسبة استرداد 30% كحد أدنى مناسبة لأغراض البحث. والجدول (1.3) يوضح توزيع الاستبيانات المستردة حسب مكان العمل للأفراد العاملين في المؤسسات الدولية.

جدول 1.3: الاستبيانات المستردة حسب مكان العمل.

الاستبيانات المستردة		مكان العمل
نسبة	عدد	
3.0	4	شمال غزة
76.7	102	غزة
11.3	15	الوسطى
6.0	8	خانيونس
3.0	4	رفح
100.0	133	الإجمالي

العينة الاستطلاعية:

تعتبر العينة الاستطلاعية نوع من أنواع العينات التي يستخدمها الباحثون قبل الإجراء النهائي للدراسة الميدانية، ويكون استخدامها ذا أهمية كبيرة عندما تكون معرفة الباحث بسيطة بموضوع بحثه، مما يساهم في تعزيز معرفته حتى يتسنى له التعمق في دراستها والتوسع في جميع جوانبها، وتمثل العينة الاستطلاعية نقطة انطلاق في البحث العلمي بشقيه النظري والتطبيقي وتمثل الخطوة الأولى للدراسة الميدانية، وتكون بمثابة طمأننة للباحث وبمثابة تعزيز للاستمرار في دراسته، كما ويعتمد عليها غالباً في تحديد مستوى صدق وثبات أداة الدراسة.

وبناء على ذلك قام الباحث بدراسة لعينة استطلاعية عشوائية مكونة من (27) مستجيب ومستجيبة (للتحقق من الصدق والثبات لأداة الدراسة (الاستبانة) والتي تعتبر الخطوة الرئيسية قبل بدء توزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة المستهدف، للتحقق والتأكد من الصدق والثبات وبعد ذلك يتم توزيع الاستبيانات على مجتمع الدراسة المستهدف.

3.3 أداة الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة بشكل أساسي على الاستبانة كأداة بحثية لجمع بيانات الدراسة الأولية، حيث أن الاستبانة تتضمن مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية المتعلقة بموضوع الدراسة والتي يطلب من المشاركين الإجابة عليها بغرض قياس مجالات وأبعاد الدراسة وفقاً للإجابات، وتكون الإجابة على الأسئلة وفق طريقة علمية يحددها الباحث بما يتناسب مع أغراض البحث (عودة، 2018).

1.3.3. خطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة):

قام الباحث بمراجعة المنظومة الفكرية المتعلقة بموضوع الدراسة "أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظات غزة" ومراجعة الدراسات السابقة واستناداً إلى ذلك قام الباحث بتصميم أداة الدراسة بما يتوافق مع متغيرات البحث من أجل دراسة الظاهرة البحثية المطروحة، ومن ثم قام الباحث بإعداد مسودة أولية للاستبانة بغرض عرضها على المشرف من أجل تقييمها، حيث تم النقاش حول ملائمة فقرات الاستبانة ومتغيراتها لقياس أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة وقدرتها على التعبير عن مضمون الدراسة، بعد مراجعة المشرف للاستبانة تم إعادة ترتيب مجالات وأبعاد الاستبانة وإعادة صياغة بعض الفقرات وفق التعديلات التي أبداهها المشرف.

ومن ثم تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وعرضها على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص في مجال الأكاديمي والاحصائي، والملحق رقم (3) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم، وأخيراً في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة أو التعديل لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية كما في ملحق رقم (2).

2.3.3. محتوى أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة (الاستبانة) من ثلاثة أقسام رئيسية، حيث يتمثل القسم الأول بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، بينما القسمين الآخرين تكونوا كما يلي:

1- المعلومات الديموغرافية: (النوع الاجتماعي، المؤهل العلمي، مكان العمل، عدد سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي).

2- مقياس الضغوط النفسية: تم مراجعة الدراسات السابقة والمقالات الاكاديمية والعلمية ذات العلاقة بمقياس الضغوط النفسية، واستنادا الى ذلك قام الباحث بتصميم المقياس بما يتوافق مع متغيرات البحث من أجل دراسة الظاهرة البحثية المطروحة.

1.2.3.3. مكونات المقياس:

يتكون بشكل عام من (40) فقرة موزع على خمس أبعاد فرعية كما يلي:

- البعد الأول: ضغوط العمل والذي يتكون من (12) فقرة.
- البعد الثاني: ضغوط أسرية والذي يتكون من (9) فقرات.
- البعد الثالث: ضغوط اقتصادية ويتكون من (7) فقرات.
- البعد الرابع: ضغوط اجتماعية ويتكون من (5) فقرات.
- البعد الخامس: ضغوط سياسية ويتكون من (7) فقرات.

واستخدم الباحث تدرج رباعي خاص بمقياس الضغوط النفسية وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) لتصحيح المقياس، بحيث تعرض فقرات الاستبانة على عينة الدراسة ومقابل كل فقرة تدرجها الخاص الذي يحدد مستوى موافقتهم عليها وتُعطى الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الاجابة على الفقرة يستفاد منها في التعبير عن مستوى انخفاض أو ارتفاع الموافقة على فقرات وبنود الاستبانة.

2.2.3.3. صدق المقياس: (Validity)

1- صدق المحكمين: تم عرض المقياس في صورته الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة جامعيين من المتخصصين ممن يعملون في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، الملحق (1) حيث قاموا بإبداء آرائهم وملاحظاتهم اللغوية، وقد أبد المحكمون ملاحظات هامة وقيمة، وأجريت في ضوءها التعديلات اللازمة، وفي ضوء تلك الآراء تم استبعاد بعض الفقرات وتعديل بعضها.

2- الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، وذلك من خلال قياس مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للمحور المنتمي اليه، حيث يتم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال مع الأبعاد المكونة له وذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون، بينما يقصد بالاتساق الداخلي مدى ارتباط متوسط الفقرات للبعد مع المتوسط العام للبعد الذي تنتمي اليه الفقرة من خلال حساب معاملات الارتباط بينهما، بهدف التحقق من مدى

صدق مقياس الاستبانة. ويتم التحقق من توافر معايير الصدق البنائي والاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال توافر معاملات ارتباط تزيد عن (0.400) وذات دلالة إحصائية عند مستوى (Sig<0.05). والجدول (2.3) يوضح معاملات الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط النفسية.

جدول 2.3: معاملات الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط النفسية.

مستوى الدلالة	معامل الصدق	الفقرة	مستوى الدلالة	معامل الصدق	الفقرة	مستوى الدلالة	معامل الصدق	الفقرة
ضغوط اقتصادية = 0.795*			ضغوط أسرية = 0.632*			ضغوط العمل = 0.800*		
0.000	0.812*	1	0.000	0.701*	1	0.020	0.445*	1
0.002	0.573*	2	0.000	0.699*	2	0.006	0.511*	2
0.004	0.530*	3	0.003	0.547*	3	0.000	0.697*	3
0.000	0.866*	4	0.000	0.638*	4	0.000	0.672*	4
0.000	0.862*	5	0.000	0.741*	5	0.009	0.496*	5
0.000	0.852*	6	0.000	0.660*	6	0.004	0.531*	6
0.005	0.537*	7	0.009	0.491*	7	0.000	0.654*	7
ضغوط سياسية = 0.699*			0.000	0.696*	8	0.000	0.718*	8
0.000	0.660*	1	0.079	0.344	9	0.000	0.683*	9
0.000	0.724*	2	ضغوط اجتماعية = 0.714*			0.001	0.591*	10
0.001	0.604*	3	0.001	0.587*	1	0.000	0.804*	11
0.000	0.727*	4	0.002	0.569*	2	0.000	0.780*	12
0.002	0.563*	5	0.001	0.610*	3			
0.010	0.488*	6	0.002	0.564*	4			
0.002	0.579*	7	0.000	0.727*	5			

* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.05، من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (2.3) نستنتج وجود صدق بنائي لأبعاد مقياس الضغوط النفسية حيث تراوحت معاملات الصدق البنائي بين (0.632) للبعد الثاني "ضغوط أسرية"، وبين (0.800) للبعد الأول "ضغوط العمل". وفيما يتعلق بصدق الاتساق الداخلي نستنتج وجود اتساق داخلي لجميع فقرات المقياس، وكانت جميع معاملات الاتساق الداخلي معنوية عند مستوى 0.05. ما عدا الفقرة التاسعة من البعد الثاني "ضغوط أسرية" والذي كان مستوى الدلالة لها أعلى من 0.05 وبالتالي نقبل

الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود صدق اتساق داخلي لهذه الفقرة، وبناءً عليه سيتم حذفها من المقياس واستثنائها من أداة الدراسة.

3.2.3.3. ثبات المقياس: (Reliability)

قد بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل (0.914)، بينما بلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية للمقياس (0.943)، والجدول (3.3) يوضح النتائج، وعليه فانه يمكننا الاعتماد على هذا المقياس المستخدم وتحليله وتفسير نتائجه وتعميمه.

جدول 3.3: نتائج اختبارات ثبات مقياس الضغوط النفسية.

معامل جتمان	معامل	عدد	المقاييس
0.943	الفاكرونباخ	الفقرات	المغير المستقل ككل "مقياس الضغوط النفسية"

من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

3.3.3. مقياس جودة الحياة:

1.3.3.3. مكونات المقياس:

يتكون المقياس بشكل عام من (24) فقرة موزع على أربعة أبعاد فرعية كما يلي:

- البعد الأول: أنشطة الصحة الجسدية والذي يتكون من (7) فقرات.
- البعد الثاني: الصورة والظهور الجسدي والنفسي والذي يتكون من (6) فقرات.
- البعد الثالث: العلاقات الاجتماعية والشخصية ويتكون من (3) فقرات.
- البعد الرابع: البيئة والموارد المالية ويتكون من (8) فقرات.

واستخدم الباحث تدرّيج خماسي خاص بمقياس جودة الحياة وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) لتصحيح المقياس المعتمد، بحيث تعرض فقرات الاستبانة على عينة الدراسة ومقابل كل فقرة تدرّيج خماسي الذي يحدد مستوى موافقتهم عليها وتُعطى الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الاجابة على الفقرة يستفاد منها في التعبير عن مستوى انخفاض أو ارتفاع الموافقة على فقرات وبنود الاستبانة.

2.3.3.3. صدق المقياس: (Validity)

1- الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة للوصول إليها، وذلك من خلال قياس مدى ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية للمحور المنتمي إليه، حيث يتم حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمجال مع الأبعاد المكونة له وذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون، بينما يقصد بالاتساق الداخلي مدى ارتباط متوسط الفقرات للبعد مع المتوسط العام للبعد الذي تنتمي إليه الفقرة من خلال حساب معاملات الارتباط بينهما، بهدف التحقق من مدى صدق مقياس الاستبانة. ويتم التحقق من توافر معايير الصدق البنائي والاتساق الداخلي لأداة الدراسة من خلال توافر معاملات ارتباط تزيد عن (0.400) وذات دلالة إحصائية عند مستوى (Sig<0.05). والجدول (4.3) يوضح معاملات الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة.

جدول 4.3: معاملات الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة.

الفقرة	معامل الصدق	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الصدق	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الصدق	مستوى الدلالة
الصحة الجسدية = 0.843*			الظهور الجسدي والنفسي = 0.842*			البيئة والموارد المالية = 0.819*		
1	0.483*	0.011	1	0.592*	0.001	1	0.670*	0.000
2	-0.049	0.806	2	0.734*	0.000	2	0.674*	0.000
3	0.719*	0.000	3	0.795*	0.000	3	0.761*	0.000
4	0.654*	0.000	4	0.689*	0.000	4	0.804*	0.000
5	0.739*	0.000	5	0.610*	0.001	5	0.653*	0.000
6	0.609*	0.001	6	0.760*	0.000	6	0.826*	0.000
7	0.739*	0.000	العلاقات الاجتماعية والشخصية = 0.836*			7	0.848*	0.000
			1	0.742*	0.000	8	0.773*	0.000
			2	0.873*	0.000			
			3	0.676*	0.000			

* ذات دلالة إحصائية معنوية عند مستوى دلالة 0.05، من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول (4.3) نستنتج وجود صدق بنائي لأبعاد مقياس جودة الحياة حيث تراوحت معاملات الصدق البنائي بين (0.819) للبعد الرابع "البيئة والموارد المالية"، وبين (0.8843) للبعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية". وفيما يتعلق بصدق الاتساق الداخلي نستنتج وجود اتساق داخلي

لجميع فقرات المقياس، وكانت جميع معاملات الاتساق الداخلي معنوية عند مستوى 0.05. ما عدا الفقرة الثانية من البعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية" والذي كان مستوى الدلالة لها أعلى من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية العدمية التي تنص على عدم وجود صدق اتساق داخلي لهذه الفقرة، وبناءً عليه سيتم حذفها من المقياس واستثنائها من أداة الدراسة.

3.3.3.3. ثبات المقياس: (Reliability)

وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للمقياس ككل (0.900)، بينما بلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية للمقياس (0.894)، والجدول (5.3) يوضح النتائج، وعليه فانه يمكننا الاعتماد على هذا المقياس المستخدم وتحليله وتفسير نتائجه وتعميمه.

جدول 5.3: نتائج اختبارات ثبات مقياس جودة الحياة.

المقاييس	عدد الفقرات	معامل الفاكرونباخ	معامل جتمان للتجزئة النصفية
المتغير التابع ككل "مقياس جودة الحياة"	24	0.900	0.894

من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS.

4.3 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

يستخدم الإحصائيون نوعين من الاختبارات الاحصائية لاختبار الفرضيات، النوع الأول الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) والنوع الثاني الاختبارات اللامعلمية (Non-Parametric Tests)، ويشترط لاستخدام الاختبارات المعلمية شرط التوزيع الطبيعي للبيانات المراد إجراء الاختبارات الإحصائية عليها، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية كبديل للاختبارات المعلمية في حال عدم تحقق شرط التوزيع الطبيعي للبيانات ولكن ذلك يكون فقط في حال العينات الصغيرة التي يقل حجمها عن (30) مفردة، بينما العينات التي يزيد حجمها عن (30) مفردة يمكن التخلي عن شرط التوزيع الطبيعي وذلك وفقاً لما تقره نظرية النهاية المركزية (ربيع، 2007، ص111)، كما توصل (Geoff Norman, 2010) إلى أنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية مع بيانات مقياس ليكرت الخماسي بغض النظر عن حجم المجتمع كبيراً أو صغيراً، وبغض النظر عن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وفي هذه الدراسة سيتم استخدام الاختبارات المعلمية وفقاً للسببين السابق ذكرهم دون اللجوء للتحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات.

5.3 جمع وتنظيم بيانات أداة الدراسة

قام الباحث بجمع بيانات الدراسة من خلال توزيع الاستبانة المعدة خصيصاً لهذا الغرض، حيث تم توزيع الاستبانة على العاملين في المؤسسات الدولية، وقام المستجيبين في الدراسة بالإجابة على فقرات الاستبانة بمتابعة وإشراف الباحث، من خلال التواصل مع الجهات المعنية عبر وسائل الاتصال المختلفة مثل الزيارة الميدانية والاتصال الهاتفي والمراسلة الالكترونية، حيث كانت عملية جمع بيانات أداة الدراسة (الاستبانة) من الميدان في الفترة الواقعة ما بين 3-2019/5/9، وخلال هذه الفترة حصل الباحث على العدد المتوفر من الاستبانات والبالغ (133) استبانة، حيث قام الباحث بعد ذلك بتفحص البيانات وتنظيمها للتأكد من خلوها من أي أخطاء محتملة، وتم استخدام الجداول التكرارية والمقاييس الوصفية لجميع مجالات وأبعاد الدراسة وكانت البيانات سليمة، وجاهزة لإجراء التحليل الإحصائي.

6.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمد الباحث في الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.25) في معالجة وتحليل بيانات الدراسة، من خلال استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية والتي تمثلت فيما يلي:

- 1- طريقة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، طريقة جتمان للتجزئة النصفية (Guttman Split—Half)، وذلك بغرض قياس الثبات في البيانات.
- 2- معاملات ارتباط بيرسون البسيطة (Pearson Correlation Coefficient) لقياس الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي.
- 3- الجداول التكرارية والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة حسب المعلومات الشخصية، وكذلك التحقق من سلامة البيانات والتأكد من خلوها من أخطاء الإدخال.
- 4- الوسط الحسابي (Mean) والوزن النسبي وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات والمقاييس الرئيسية وأبعادها، والانحراف المعياري (Standard Deviation): للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المجالات وأبعادها، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.

- 5- وتحليل التباين الاحادي (One way ANOVA) واختبار (Independent Samples T-test) واختبار الفروق في متوسطات إجابات أفراد العينة على متغيرات الدراسة وفقاً للمعلومات الشخصية حيث يستخدم اختبار (ANOVA) للمقارنة بين ثلاث مجموعات مستقلة أو أكثر بينما اختبار (T-test) يستخدم للمقارنة بين مجموعتين مستقلتين. وذلك للتعرف على الفروق في متوسطات الافراد حول مقياس الضغوط النفسية ومقياس جودة الحياة.
- 6- طريقة المربعات الصغرى العادية (Ordinary Least Square - OLS) للانحدار الخطي البسيط والمتعدد وذلك لاختبار أثر المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

الفصل الرابع

تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

1.4 الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمعلومات العامة

بلغ عدد المستجيبين في تعبئة استبانة الدراسة (133) مستجيب من الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، حيث شارك تعبئة الاستبانة من نسبته 51.9% من الذكور و48.1% من الإناث في إطار تنوع في المؤهلات العلمية وسنوات الخبرة وأماكن العمل وهو ما يظهره الجدول (1.4) يوضح الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للبيانات الشخصية للمستجيبين في الدراسة، وذلك من خلال تقسيمهم حسب الجنس، وعرضهم بشكل تكرارات ونسب.

جدول 1.4: الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمعلومات العامة.

الإجمالي (133)		إناث (64)		ذكور (69)		المتغيرات	
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد		
45.1	60	43.8	28	46.4	32	بكالوريوس	المؤهل العلمي
46.6	62	45.3	29	47.8	33	ماجستير	
8.3	11	10.9	7	5.8	4	دكتوراه	
3.0	4	4.7	3	1.4	1	شمال غزة	مكان العمل
76.7	102	76.6	49	76.8	53	غزة	
11.3	15	10.9	7	11.6	8	الوسطى	
6.0	8	6.3	4	5.8	4	خانيونس	
3.0	4	1.6	1	4.3	3	رفح	

الإجمالي (133)		إناث (64)		ذكور (69)		المتغيرات	
نسبة	عدد	نسبة	عدد	نسبة	عدد		
10.5	14	12.5	8	8.7	6	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
37.6	50	37.5	24	37.7	26	من 6 - 10 سنوات	
36.8	49	39.1	25	34.8	24	من 11 - 15 سنة	
15.0	20	10.9	7	18.8	13	16 سنة فما فوق	
5.3	7	1.6	1	8.7	6	الهندسة	القسم
15.8	21	15.6	10	15.9	11	الإدارة	
4.5	6	3.1	2	5.8	4	العلاقات العامة	
30.8	41	25.0	16	36.2	25	المشاريع	
10.5	14	15.6	10	5.8	4	المالية	
9.8	13	10.9	7	8.7	6	المشتريات	
9.0	12	9.4	6	8.7	6	الموارد البشرية	
5.3	7	9.4	6	1.4	1	الصحة	
9.0	12	9.4	6	8.7	6	التعليم والحماية	
18.8	25	14.1	9	23.2	16	ممتاز	المستوى الاقتصادي
63.9	85	68.8	44	59.4	41	جيد	
16.5	22	17.2	11	15.9	11	متوسط	
0.8	1	-	-	1.4	1	ضعيف	

2.4 متوسطات الانحرافات المعيارية للضغوط النفسية

يوضح الجدول (2.4) المقاييس الوصفية لمقاييس الدراسة لدى الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة، حيث نجد أن مستوى الموافقة على مقياس "الضغوط النفسية" بشكل عام قد بلغ (84.36) والتي تعبر عن درجة موافقة مرتفعة جداً، أما على مستوى الأبعاد الفرعية المكونة لمقياس "الضغوط النفسية حيث احتل ضغوط العمل في المرتبة الأولى بوسط حسابي (25.46)، بينما الضغوط الاقتصادية احتل في المرتبة الثانية بوسط حسابي (16.33)، فيما يتعلق بضغط الاسرية احتل في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (16.21)، في حين احتل الضغوط السياسية في المرتبة الرابعة بوسط حسابي (16)، أما الضغوط الاجتماعية احتل في المرتبة الأخير بوسط حسابي (10.36).

جدول 2.4: نتائج التحليل الإحصائي لمقاييس وأبعاد الضغوط النفسية.

م.م	الأبعاد	الإجمالي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المتعلقة	ضغوط العمل	25.46	6.95
	ضغوط أسرية	16.21	5.35
	ضغوط اقتصادية	16.33	5.05
	ضغوط اجتماعية	10.36	3.34
	ضغوط سياسية	16.00	5.05
	الضغوط النفسية عامة	86.85	20.48

1.2.4.1. تحليل النتائج المتعلقة بأبعاد المقياس الأول "الضغوط النفسية":

1.1.2.4.1. نسبة فقرات البعد الأول "ضغوط العمل":

يوضح الجدول (3.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الأول "ضغوط العمل" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الأول "الضغوط النفسية"، ويتكون البعد من (12) فقرة.

وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثانية التي تنص على "يزعجني كثرة التضارب في القرارات الادارية داخل العمل" قد احتلت المرتبة الأولى وذلك بنسبة إجابة (دائماً = 28.6%)، بينما احتلت الفقرة الرابعة التي تنص على "أشعر بضعف في المكانة والاحترام عند زملاء." المرتبة الأخيرة بنسبة اجابة (دائماً = 0.8%).

جدول 3.4: نسبة فقرات البعد الأول "ضغوط العمل".

الترتيب	التدريج (%)				الفقرة	#
	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً		
2	25.6	53.4	15.8	5.3	يزعجني الروتين في أداء العمل.	1
1	28.6	39.8	25.6	6.0	يزعجني كثرة التضارب في القرارات الادارية داخل العمل.	2
4	7.5	36.8	39.1	16.5	أعاني من عدم وجود تعاون مع بعض الزملاء.	3
9	0.8	15.8	32.3	50.4	أشعر بضعف في المكانة والاحترام عند الزملاء.	4
6	4.5	30.1	32.3	33.1	أتضايق من كثرة الشجار والخلافات مع الزملاء.	5
5	6.8	39.1	33.1	21.1	أعاني من تدمير بعض الاداريين في العمل.	6
8	3.8	12.0	30.8	53.4	أعاني من كثرة الدورات التدريبية التي يقوم بها المسؤولون عن العمل.	7
3	9.0	21.1	23.3	46.6	أعاني من الإرهاق في المواصلات من العمل وإليه.	8
5	6.8	22.6	33.8	36.8	أعاني من الاستدعاء الطارئ في أوقات الراحة.	9
6	4.5	19.5	30.1	45.9	أعاني من عدم انتظام الجدول الأسبوعي للعمل.	10
7	5.3	22.0	32.6	40.2	يرهقني نقص الإمكانيات المطلوبة في العمل.	11
7	5.3	15.8	27.1	51.9	أجد صعوبة في التواصل مع زملاء العمل.	12

2.1.2.4. نسبة فقرات البعد الثاني "ضغوط أسرية":

يوضح الجدول (4.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثاني "ضغوط أسرية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الأول "الضغوط النفسية"، ويتكون البعد من (8) فقرات.

وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثامنة التي تنص على "أجد صعوبة في الخروج للترفيه مع أسرتي"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (دائماً = 10.5%)، بينما احتلت الفقرة الثانية التي تنص على "أعاني من كبر حجم الاسرة" المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (أبداً = 64.7%).

جدول 4.4: نسبة فقرات البعد الثاني "ضغوط أسرية".

الترتيب	التدرج				الفقرة	#
	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً		
6	6.0	18.8	33.8	41.4	أعاني من خلافات بين أفراد أسرتي.	1
8	7.5	12.0	15.8	64.7	أعاني من كبر حجم الاسرة.	2
5	3.0	31.6	27.1	38.3	أجد نفسي غير قادر علي تلبية احتياجات أسرتي.	3
4	9.0	28.6	25.6	36.8	أشعر بالضجر والتعب داخل المنزل.	4
7	6.8	15.8	29.3	48.1	أشعر بالضيق من طلب أسرتي برأيي في حال وجود مشكلة.	5
3	12.8	30.8	22.6	33.8	ترهقني المشاركة مع أسرتي والجيران والأقارب في المناسبات.	6
2	9.9	36.6	22.1	31.3	أجد صعوبة في متابعة أبنائي في مدارسهم.	7
1	10.5	39.1	25.6	24.8	أجد صعوبة في الخروج للترفيه مع أسرتي.	8

3.1.2.4. نسبة فقرات البعد الثالث "ضغوط اقتصادية":

يوضح الجدول (5.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثالث "ضغوط اقتصادية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الأول "الضغوط النفسية"، ويتكون البعد من (7) فقرات.

اما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثالثة التي تنص على "أفكر كثيرا في الامور التي تتعلق بالحياة"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (دائماً = 45.1%) وبوزن نسبي (80.5%)، بينما احتلت الفقرة الثانية التي تنص على "يرهقني تأخر تسلم راتبي الشهري" المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (أبداً = 55.6%).

جدول 5.4: نسبة فقرات البعد الثالث "ضغوط اقتصادية".

الترتيب	التدرج				الفقرة	#
	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً		
5	6.0	32.3	27.1	34.6	راتبي لا يكفي لسد حاجات أسرتي.	1
7	6.8	15.0	22.6	55.6	يرهقني تأخر تسلم راتبي الشهري.	2
1	45.1	35.3	15.8	3.8	أفكر كثيراً في الأمور التي تتعلق بالحياة.	3
2	25.6	42.9	22.6	9.0	أتضايق من الزيادة الحادة في متطلبات المعيشة.	4
3	9.8	37.9	28.8	23.5	راتبي لا يتناسب مع مستوي المعيشة الذي أطمح له.	5
4	7.5	27.8	21.1	42.9	أحتاج إلى عمل إضافي لسد احتياجات أسرتي.	6
6	6.9	29.2	21.5	42.3	أعاني من الأعباء المالية في تعليم أبنائي.	7

4.1.2.4. نسبة فقرات البعد الرابع "ضغوط اجتماعية":

يوضح الجدول (6.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الرابع "ضغوط اجتماعية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الأول "الضغوط النفسية"، ويتكون البعد من (5) فقرات.

اما فيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الأولى التي تنص على "يشق على كثرة المشاركة في المناسبات العائلية"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (أحياناً = 43.6%، دائماً = 10.5%)، بينما احتلت الفقرة الرابعة التي تنص على "لا أستطيع الحفاظ على أصدقائي لفترة طويلة" المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (أحياناً = 17.3%، دائماً = 3.8%).

جدول 6.4: نسبة فقرات البعد الرابع "ضغوط اجتماعية".

الترتيب	التدرج				الفقرة	#
	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً		
1	10.5	43.6	32.3	13.5	يشق على كثرة المشاركة في المناسبات العائلية.	1
4	8.3	18.8	23.3	49.6	أعاني من تدخل زملائي في أموري الشخصية.	2
3	3.8	22.6	32.3	41.4	أجد صعوبة في التواصل مع الزملاء الجدد والقدامى.	3
5	3.8	17.3	36.1	42.9	لا أستطيع الحفاظ على أصدقائي لفترة طويلة.	4
2	11.3	33.1	29.3	26.3	أعاني من عدم قدرتي على التوفيق بين عملي وعلاقتي الاجتماعية.	5

5.1.2.4. نسبة فقرات البعد الخامس "ضغوط سياسية":

يوضح الجدول (7.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الخامس "ضغوط سياسية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الأول "الضغوط النفسية"، ويتكون البعد من (7) فقرات، وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الخامسة التي تنص على "الظروف السياسية تدفعني لتقديم مصلحة العمل على مصلحتي الخاصة"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (دائماً = 31.1%)، بينما احتلت الفقرة السابعة التي تنص على "أعاني من التعامل مع الزملاء بغض النظر عن توجهاتهم السياسية" المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (دائماً = 7.5%).

جدول 7.4: نسبة فقرات البعد الخامس "ضغوط سياسية".

الترتيب	التدريج				الفقرة	#
	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً		
4	13.6	27.3	32.6	26.5	يؤثر الوضع السياسي القائم على بناء علاقتي مع الآخرين.	1
3	17.3	36.1	24.8	21.8	يؤثر الواقع السياسي علي أدائي في العمل.	2
2	26.3	32.3	22.6	18.8	يزعجني الحديث عن الأوضاع السياسية أثناء العمل.	3
5	15.9	25.8	28.0	30.3	أشعر أن سياسية قطع الراتب تهددني وتضغط على باستمرار.	4
1	31.1	29.5	21.2	18.2	الظروف السياسية تدفعني لتقديم مصلحة العمل على مصلحتي الخاصة.	5
6	10.5	13.5	25.6	50.4	أجد صعوبة في العمل ضمن فريق يخالفني التوجه السياسي.	6
7	7.5	12.8	29.3	50.4	أعاني من التعامل مع الزملاء بغض النظر عن توجهاتهم السياسية	7

2.2.4. تحليل النتائج المتعلقة بالمقياس الثاني "جودة الحياة":

1.2.2.4. تحليل النتائج الخاصة بالسؤال الأول "كيف تقيم نوعية حياتك؟":

الجدول (8.4) يوضح نتائج استجابات المبحوثين على السؤال الأول "كيف تقيم نوعية حياتك"، حيث نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإجابة تراوحت بين (1.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يقيمون نوعية حياتهم سيئة جداً، وبين (49.6%) من إجمالي أفراد العينة يقيمون حياتهم بأنها جيدة، وبشكل عام بلغ متوسط التقييم (3.78 من 5) وهذا يدل على نوعية حياة جيدة وذلك حسب التقييم العام للأفراد لنوعية حياتهم.

جدول 8.4: نتائج تحليل سؤال "كيف تقيم نوعية حياتك؟".

كيف تقيم نوعية حياتك؟			
المتوسط (التقييم العام)	النسبة	العدد	الإجابة
3.78 (جيدة)	1.5	2	سيئة جداً
	4.5	6	سيئة
	26.3	35	ليست سيئة وليست جيدة
	49.6	66	جيدة
	18.0	24	جيدة جداً
	100.0	133	المجموع

من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS

2.2.2.4. تحليل النتائج الخاصة بالسؤال الثاني "كم أنت راض عن صحتك؟":

الجدول (9.4) يوضح نتائج استجابات المبحوثين على السؤال الثاني "كم أنت راض عن صحتك؟"، حيث نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الإجابة تراوحت بين (0.8%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة غير راضيين جداً صحتهم، وبين (49.6%) من إجمالي أفراد العينة راضين عن صحتهم، وبشكل عام بلغ متوسط الرضا (3.77 من 5) وهذا يدل على درجة رضا وذلك حسب الرضا العام للأفراد عن صحتهم.

جدول 9.4: نتائج تحليل سؤال "كم أنت راض عن صحتك؟".

كم أنت راض عن صحتك؟			
المتوسط (الرضا العام)	النسبة	العدد	الإجابة
3.77 (راض)	0.8	1	غير راض جداً
	5.3	7	غير راض
	27.1	36	وسط
	49.6	66	راض
	17.3	23	راض جداً
	100.0	133	المجموع

3.2.2.4. نسبة فقرات البعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية":

يوضح الجدول (10.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الثاني "جودة الحياة"، ويتكون البعد من (6) فقرات، وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثالثة التي تنص على "الى أي مدى تستطيع الحركة والتنقل؟"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (كثيرة جداً = 15.0%)، بينما احتلت الفقرة الأولى التي تنص على "الى أي مدى تشعر بأن الألم الجسماني يحول دون قيامك بما عليك عمله؟" المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (كثيرة جداً = 3.0%).

جدول 10.4: نتائج فقرات البعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية".

#	الفقرة	التدريج (%)				
		ليس على الإطلاق	قليلاً	بقدر معتدل	كثير	كثير جداً
1	الى أي مدى تشعر بأن الألم الجسماني يحول دون قيامك بما عليك عمله؟	18.8	27.1	31.6	19.5	3.0
2	أديك طاقة كافية للحياة اليومية؟	9.0	12.8	38.3	30.8	9.0
3	الى أي مدى تستطيع الحركة والتنقل؟	1.5	9.8	31.6	42.1	15.0
4	كم أنت راض عن نومك؟	6.8	22.6	45.1	21.1	4.5
5	كم أنت راض عن قدرتك على أداء أنشطتك اليومية؟	3.8	15.9	43.2	33.3	3.8
6	كم أنت راض عن قدرتك على العمل؟	3.8	11.3	31.6	45.1	8.3

من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS، (1 = ليس على الإطلاق، 2 = قليلاً، 3 = بقدر معتدل، 4 = كثير، 5 = كثير جداً)

4.2.2.4. نسبة فقرات البعد الثاني "الصورة والظهور الجسدي والنفسي":

يوضح الجدول (11.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثاني "الصورة والظهور الجسدي والنفسي" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الثاني "جودة الحياة"، ويتكون البعد من (6) فقرات، وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثالثة التي تنص على "هل تستطيع تقبل مظهرك الجسماني؟"، قد

احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (كثيرة = 49.6%، كثيرة جداً = 9.0%)، بينما احتلت الفقرة الخامسة التي تنص على "كم يتكرر شعورك بمشاعر سلبية مثل الكآبة، اليأس، القلق؟" المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (كثيرة = 28.5%، كثيرة جداً = 6.9%).

جدول 11.4: نتائج نسبة فقرات البعد الثاني "الصورة والظهور الجسدي والنفسي".

#	الفقرة	التدرج (%)				
		ليس على الإطلاق	قليلاً	بقدر معتدل	كثير	كثير جداً
1	المشاعر الإيجابية	6.1	13.6	44.7	28.0	7.6
2	الى أي حد تستطيع التركيز جيداً؟	1.5	10.5	41.4	39.1	7.5
3	هل تستطيع تقبل مظهرك الجسماني؟	5.3	11.3	24.8	49.6	9.0
4	كم أنت راض عن نفسك؟	3.8	10.6	31.8	44.7	9.1
5	كم يتكرر شعورك بمشاعر سلبية مثل الكآبة، اليأس، القلق	5.4	32.3	26.9	28.5	6.9
6	كم أنت راض عن المعتقدات الشخصية والروحانية والدينية	6.8	11.3	33.8	34.6	13.5

5.2.2.4. نسبة فقرات البعد الثالث "العلاقات الاجتماعية والشخصية":

يوضح الجدول (12.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الثالث "العلاقات الاجتماعية والشخصية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الثاني "جودة الحياة"، ويتكون البعد من (3) فقرات، وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثانية التي تنص على "كم أنت راض عن علاقاتك الشخصية؟"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (كثيرة = 36.1%، كثيرة جداً = 6.0%)، بينما احتلت الفقرتان الأولى والثالثة المرتبة الأخيرة واللتان تتصان على "كم أنت راض عن حياتك الجنسية؟"، بنسبة إجابة (كثيرة = 30.8%، كثيرة جداً = 6.0%)، "كم أنت راض عن الدعم الذي تتلقاه من أصدقائك والعائلة والمجتمع؟" بنسبة إجابة (كثيرة = 30.1%، كثيرة جداً = 3.8%) على التوالي.

جدول 12.4: نتائج نسبة فقرات البعد الثالث "العلاقات الاجتماعية والشخصية".

الترتيب	التدريج (%)					الفقرة	#
	كثير جداً	كثير	بقدر معتدل	قليلاً	ليس على الإطلاق		
2	6.0	30.8	36.8	15.0	11.3	كم أنت راض عن حياتك الجنسية؟	1
1	6.0	36.1	34.6	17.3	6.0	كم أنت راض عن علاقاتك الشخصية؟	2
2	3.8	30.1	39.8	20.3	6.0	كم أنت راض عن الدعم الذي تتلقاه من أصدقائك والعائلة والمجتمع؟	3

6.2.2.4. نسبة فقرات البعد الرابع "البيئة والموارد المالية":

يوضح الجدول (13.4) المقاييس الوصفية لفقرات البعد الرابع "البيئة والموارد المالية" لإجابات الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة الذي يندرج تحت المقياس الثاني "جودة الحياة"، ويتكون البعد من (8) فقرات، وفيما يتعلق بتحليل الفقرات المكونة لهذا البعد فقد أظهرت النتائج بان الفقرة الثانية التي تنص على "ما مدى توفر المعلومات التي تحتاج إليها في حياتك اليومية؟"، قد احتلت المرتبة الأولى بنسبة إجابة (كثيرة = 26.5%، كثيرة جداً = 6.8%)، بينما احتلت الفقرة الرابعة التي تنص على "كم أنت راض عن أحوال المكان الذي تعيش في البيئة المادية (التلوث، الضوضاء، حركة المرور، المناخ)؟"، المرتبة الأخيرة بنسبة إجابة (كثيرة = 26.5%، كثيرة جداً = 6.8%).

جدول 13.4: نتائج نسبة فقرات البعد الرابع "البيئة والموارد المالية".

الترتيب	التدرج (%)					الفقرة	#
	كثير جداً	كثير	بقدر معتدل	قليلاً	ليس على الإطلاق		
4	5.3	24.1	44.4	20.3	6.0	ألديك مال كاف لمواجهة احتياجاتك؟	1
1	6.8	26.5	43.9	15.9	6.8	ما مدى توفر المعلومات التي تحتاج إليها في حياتك اليومية؟	2
7	1.5	21.8	38.3	29.3	9.0	إلى أي حد تتوفر لك فرصة أنشطة ترويحية؟	3
8	3.8	17.3	39.8	24.1	15.0	كم أنت راض عن أحوال المكان الذي تعيش في البيئة المادية (التلوث، الضوضاء، حركة المرور، المناخ)؟	4
6	3.0	21.1	44.4	21.1	10.5	كم أنت راض عن توفر الرعاية الصحية والاجتماعية لك؟	5
5	2.3	24.1	48.9	20.3	4.5	كم أنت راض عن تنقلاتك؟	6
2	3.8	29.3	41.4	18.8	6.8	ما مدى صحة محيطك المادي (ظروف المنزل)؟	7
3	4.5	22.7	50.8	15.9	6.1	إلى أي حد تشعر الحرية والسلامة البدنية والأمن في حياتك اليومية؟	8

3.2.4. متوسطات وانحرافات معيارية لمقياس وأبعاد جودة الحياة:

وعلى مستوى الأبعاد الفرعية المكونة لمقياس "جودة الحياة" فقد احتل البيئة والموارد المالية في المرتبة الأولى بوسط حسابي (23.48) بينما احتل الصورة والظهور الجسدي والنفسي المرتبة الثانية بوسط حسابي (19.72) أما بعد أنشطة الصحة الجسدية احتل بالمرتبة الثالثة بوسط حسابي (21.40)، فيما يتعلق بالعلاقات الاجتماعية والشخصية احتل بالمرتبة الأخير بوسط حسابي (9.29)، بينما بلغ الوسط الحسابي لجودة الحياة (79.99) والتي تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

جدول 14.4: نتائج التحليل الإحصائي لمقاييس وأبعاد جودة الحياة.

#	الأبعاد	الإجمالي	
		الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	أنشطة الصحة الجسدية	21.40	3.78
2	الصورة والظهور الجسدي والنفسي	19.72	3.85
3	العلاقات الاجتماعية والشخصية	9.29	2.43
4	البيئة والموارد المالية	23.48	5.11
5	جودة الحياة	79.99	14.62

لقد بلغ المتوسط العام لمستوى جودة الحياة لدى العاملين في المنظمات الدولية 79.99 وهو ما يشير الى توافر درجة مرتفعة لجودة الحياة لديهم، حيث احتلت البيئة والموارد المالية المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي قدره (5.11)، بينما احتلت الصورة والظهور الجسدي والنفسي المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي قدره (3.85)، بينما جاءت أنشطة الصحة الجسدية بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي قدره (3.78)، بينما احتلت العلاقات الاجتماعية والشخصية المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (2.43) وتتفق هذه النتيجة مع كل من دراسة (الشرافي، 2012) والتي اشارت الى وجود درجة متوسطة من جودة الحياة لدى معلمي وكالة الغوث، بينما اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (بحر، 2010) والتي اشارت الى وجود مستوى منخفض من جودة الحياة لدى الموظفين الإداريين العاملين بوزارة التربية والتعليم العالي في قطاع غزة، وكذلك دراسة (yang, et al, 2009) التي اشارت الى ان جودة الحياة للمعلمين والمعلمات أقل من باقي فئات المجتمع في كل أبعاد جودة الحياة ما عدا الصحة العقلية والحيوية.

3.4 نتائج تحليل فرضيات الدراسة

تتمثل نقطة البدء في الجانب العملي لأي دراسة بحثية في وضع فروض (Hypotheses) حول الظاهرة المراد دراستها، وتم اختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

اختبار العلاقة بين متغيرات الدراسة:

الجدول (15.4) يوضح قيم معامل الارتباط بيرسون بين متغيرات الدراسة المستقلة (ضغوط العمل، ضغوط أسرية، ضغوط اقتصادية، ضغوط اجتماعية، ضغوط سياسية) والتي تمثل أبعاد "الضغوط النفسية"، وبين المتغيرات التابعة (أنشطة الصحة الجسدية، الصورة والظهور الجسدي، العلاقات

الاجتماعية والشخصية، البيئة والموارد المالية) والتي تشكل أبعاد "جودة الحياة"، حيث نلاحظ من خلال النتائج المعروضة في الجدول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع المتغيرات المستقلة المتغيرات التابعة، وكانت جميع معاملات الارتباط سالبة وهذا ما يدل على وجود علاقة عكسية بين أبعاد الضغوط النفسية وجودة الحياة، وبشكل عام بلغ معامل الارتباط بين الضغوط النفسية وجودة الحياة (معامل الارتباط $r = -0.59$ ، دالة إحصائية 0.00).

جدول 15.4: نتائج معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة.

المتغير المستقل: الضغوط النفسية	المتغيرات المستقلة "الضغوط النفسية"					المتغيرات التابعة "جودة الحياة"	
	ضغوط سياسية	ضغوط اجتماعية	ضغوط اقتصادية	ضغوط أسرية	ضغوط العمل	الارتباط	الدلالة
-0.30*	-0.17*	-0.26*	-0.19*	-0.27*	-0.30*	الارتباط	أنشطة الصحة الجسدية
0.00	0.05	0.00	0.03	0.0	0.00	الدلالة	
-0.45*	-0.36*	-0.35*	-0.29*	-0.39*	-0.40*	الارتباط	الصورة والظهور الجسدي والنفسي
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	الدلالة	
-0.53*	-0.37*	-0.47*	-0.41*	-0.42*	-0.45*	الارتباط	العلاقات الاجتماعية والشخصية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	الدلالة	
-0.59*	-0.44*	-0.51*	-0.55*	-0.54*	-0.38*	الارتباط	البيئة والموارد المالية
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	الدلالة	
-0.59*	-0.42*	-0.50*	-0.46*	-0.52*	-0.47*	الارتباط	المتغير التابع: جودة الحياة
0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	الدلالة	

* دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

الفرضية الرئيسية الأولى: تنص الفرضية الرئيسية الأولى على "وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط النفسية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة".

وينفرد من هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية، تم التحقق من صحتها من خلال حساب أسلوب الانحدار الخطي المتعدد، حيث تم دراسة تأثير كل متغير من المتغيرات المستقلة التي تمثل أبعاد مقياس "الضغوط النفسية" على المتغير التابع "جودة الحياة"، حيث إحصائياً يتم اختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي

تفترض وجود أثر ذو دلالة إحصائية، ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناءً على قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للاختبار (Sig) حيث يتم رفض الفرضية العدمية والتوصل لصحة الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى 0.05 ويقال عندها أن الاختبار معنوي ويعني ذلك وجود أثر جوهري وذو دلالة إحصائية، ويتم قبول الفرضية العدمية في حال كانت قيمة (Sig) أعلى من 0.05 ونستج عند إذن عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أبو العلاء، 2009) التي اشارت الى وجود اثر معنوي سلبي ذو دلالة احصائية لضغوط العمل على الولاء التنظيمي لدى العاملون بوزارة الداخلية بقطاع غزة، ودراسة (التوم، 2011) التي اشارت الى وجود اثر سلبي للضغوط النفسية على الأداء المهني للأطباء العاملين بمستشفيات وزارة الصحة بقطاع غزة، ودراسة (بنات، 2009) والتي اشارت وجود اثر لضغوط العمل الداخلية والأداء لمجالات (الأمان الوظيفي، وتقييم الدور)، بينما اختلفت مع دراسة كل من (المغربي، 2009) التي اشارت الى عدم وجود علاقة بين ضغوط العمل وأداء العاملين في الفنادق الأردنية ودراسة (حمدان، 2017) ودراسة (أبو عون، 2014) ودراسة (بحر، 2010)، التي اشارت الى عدم وجود تأثير لمستويات الضغوط لها العاملون في المؤسسات المتنوعة على أدائهم او جودة الحياة لديهم.

وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية للتحقق من وجود أثر للمتغيرات المستقلة (ضغوط العمل، ضغوط أسرية، ضغوط اقتصادية، ضغوط اجتماعية، ضغوط سياسية)، على المتغير التابع المتمثل في "جودة الحياة" والجدول (16.4) يوضح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية التي تنبثق من الفرضية الرئيسية الأولى.

جدول 16.4: نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي لأبعاد مقياس الجودة على جودة الحياة.

المتغير التابع "جودة الحياة"									
معنوية النموذج عند مستوى 0.05				الترتيب	نتيجة	معنوية اختبار	معاملات الانحدار (B)	المتغيرات المستقلة	#
النتيجة	معامل التحديد (R ²)	مستوى الدلالة (Sig.)	F						
تقدير نموذج الدراسة الأولي Enter									
معنوي	0.37	0.00	14.77			0.00	100.42*	الحد الثابت	
				2	غير معنوي	0.06	-0.30	ضغوط العمل	1
				1	معنوي	0.01	-0.52*	ضغوط أسرية	2
				3	غير معنوي	0.07	-0.39	ضغوط اقتصادية	3
				4	غير معنوي	0.10	-0.26	ضغوط اجتماعية	4
				5	غير معنوي	0.97	0.00	ضغوط سياسية	5
إعادة تقدير نموذج الدراسة باستخدام طريقة Stepwise									
معنوي	0.35	0.00	23.46			0.00	*99.86	الحد الثابت	
				3	معنوي	0.00	*0.39-	ضغوط العمل	1
				1	معنوي	0.00	*0.66-	ضغوط أسرية	2
				2	معنوي	0.00	*0.47-	ضغوط اقتصادية	3
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05).									

استخدم الباحث طريقة الانحدار المتعدد من خلال (طريقة الادخال: وهي ادخال كافة المتغيرات الى النموذج "Enter") كخطوة أولى لتقدير النموذج، وللوصول الى أفضل نموذج تم استخدام طريقة ("Stepwise": ويتم السير إلى الخلف بحيث تدخل المتغيرات جميعها مرة واحدة إلى المعادلة الخطية ثم يحذف المتغير المستقل الذي يكون لديه أدنى ارتباط جزئي مع المتغير التابع وهكذا حتى يبقى في المعادلة فقط المتغيرات المستقلة التي لها دلالة إحصائية)، كما ويلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل التحديد لنموذج الانحدار بلغ (0.59) وهذا يعني بأن أبعاد الضغوط النفسية (ضغوط العمل، ضغوط أسرية، ضغوط اجتماعية) الموجودة في النموذج أعلاه تفسر ما نسبته (59.3%) من تباين الحاصل في جودة الحياة، وفيما يتعلق بمعنوية النموذج بلغت قيمة اختبار (F-Test) (23.28) بمستوى دلالة (0.00 أقل من 0.05)، وهذا يشير إلى معنوية نموذج الانحدار الخطي المتعدد باستخدام طريقة (Stepwise)، وفيما يلي يتم الإجابة على فرضيات الدراسة:

الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

ومن خلال نتائج الجدول (15.4) نستنتج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لضغوط العمل في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدالة (0.00 أقل من 0.05). وبلغت قيمة التأثير (-0.39) وهذا يعنى بأن زيادة ضغوط العمل بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى تخفيض مستوى جودة الحياة بمقدار (0.39). وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

ويعزو الباحث هذا الأثر السلبي لضغوط العمل على جودة الحياة لدى الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية الى ان طبيعة عمل هذه المنظمات في ظل بيئة قطاع غزة يتسم بالضغط الشديد، وذلك نظراً لأن هذه المنظمات تنشط اعمالها في البيئات المضطربة والتي تعاني بشكل مستمر من مخاطر حدوث الازمات او الحروب او غيرها وتعتبر بيئة قطاع غزة مسرحاً دورياً للاضطرابات المتنوعة والأزمات المتعددة التي عايشها ولازال خلال الحقب الزمنية الماضية، ففي ظل هذه البيئة فقد كان العاملون في المؤسسات الدولية في قطاع غزة الأكثر عرضة لضغوط العمل وعدم انتظام جداول العمل الأسبوعية، اذ انه وفي ظل حالات الطوارئ فقد كانت عمليات الاستدعاء العاجل لهم بشكل مستمر وعدم الانتظام في فترات الدوام الرسمي والتعرض لضغوط عمل هائلة تجعلهم في اطار مربع الطارئ والهام، وبالتالي تدفعهم الى حالات الاحتراق الذاتي في اطار محاولتهم للإدارة الجيدة للوقت وهو ما يؤثر سلباً على مستويات جودة الحياة لهم بما تحتويه من جوانب الصحة البدنية والظهور الجسدي والنفسي والعلاقات الاجتماعية وغيرها وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (حميدة 2012) والتي اشارت الى وجود اثر سلبي للإجهاد المهني على نوعية الحياة بين ممرضي الصحة العقلية للأردنيين، كما واتفقت مع دراسة (المغربي، 2009) التي اشارت الى وجود أثر سلبي لضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمسة نجوم، كما وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (بنات، 2009) التي اشارت الى وجود اثر سلبي لضغوط العمل الداخلية على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة، كما واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة ينج وآخرون (yang, et al, 2009) التي اشارت الى أن الضغوط المهنية والإجهاد يؤدي إلى سوء الحالة الجسمية والعقلية لدى المعلمين في الصين.

الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط الأسرية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

ومن خلال نتائج الجدول (15.4) نستنتج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للضغوط الأسرية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدالة (0.00 أقل من 0.05). وبلغت قيمة التأثير (-0.66) وهذا يعنى بأن الضغوط الأسرية زيادة بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى تخفيض مستوى جودة الحياة بمقدار (0.66). وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط الأسرية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة قطاع غزة"

ويعزو الباحث هذه النتيجة الى ان بيئة قطاع غزة بشكل عام تعتبر من البيئات التي أسهمت في انتشار العديد من الامراض الاجتماعية التي انعكست بشكل مباشر على سلوك الافراد داخل الاسرة، كما ان هذه البيئة قد افرزت العديد من المتطلبات الاسرية التي شكلت عاملا ضاغطا على ارباب الاسر بالاتجاه السلبي، وبالنظر الى موظفي المؤسسات الدولية فانهم يتعرضون لضغوط اسرية كبيرة اثرت على جودة الحياة لديهم ففي ظل الصراع الحاد على مصادر الرزق والسعي للحفاظ على مستوى معيشي معين للأسرة، خصوصا وان الوقائع الراهنة تحمل تهديدا للعاملين في المؤسسات الدولية بسبب التوجه لتصفية العديد من المؤسسات العاملة من قبل الإدارة الأمريكية واتهام العديد منهم بالإرهاب واغلاق مقراتهم او غيرها من السياسات التي بدأت تطل وبشكل قوي على المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، ففي ظل هذه الحالة التي ينتابها معالم عدم اليقين بشأن المستقبل، فان سعي ارباب الاسر للحفاظ على مكتسباتهم المهنية وتعزيز مكانتهم العملية املا في الحفاظ على ديمومة مصادر ارزاقهم، هذا السعي يجعل هؤلاء العاملون في حالة من القلق والتوتر الدائم حرصا منهم على اتقان أعمالهم وبالتالي فان متطلبات الاسر المتنوعة المتمثلة بالاتجاهين المادي والمعنوي، سواء ذلك المرتبط بالضغط على ارباب الاسر باتجاه توفير مجموعة كبيرة من المتطلبات في ظل الازمات التي يعاني منها قطاع غزة وارتفاع مستوى المعيشية او في الاتجاه الاخر المرتبط بالجانب المعنوي ذو العلاقة بالترفيه او المناسبات الاجتماعية او حل المشكلات او غيرها، جميع هذه العوامل تشكل عاملا ضاغطا سلبييا على العاملين في المؤسسات الدولية، اذ ان ازدياد حدة ضغط الاسرة يشكل سببا رئيسيا في تراجع جودة الحياة بشكل عام او تلك المرتبطة بجودة الحياة البيئية والمالية بشكل خاص، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (أولاد العيد

وباهي وبن الطاهر، 2017)، والتي أشارت الى وجود علاقة عكسية بين الضغوط الاسرية ومستوى الطموح لدى طالبات السنة الأولى بجامعة غارديّة بالجزائر. كما واتفقت دراسة (العويوي، 2014)، والتي أشارت بأنه يوجد علاقة بين الضغوط الاسرية ودافعية التعلم، ومستوى الضغوط الاسرية ما بين المتوسط والمتدني لا يوجد فروق فردية ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الضغوط النفسية تعزي لكل من متغيري الجنس والعمر ومستوي التعليم.

الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط الاقتصادية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظات قطاع غزة"

ومن خلال نتائج الجدول (15.4) نستنتج عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للضغوط الاقتصادية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدالة (0.00 أقل من 0.05). وبلغت قيمة التأثير (-0.47) وهذا يعنى بأن زيادة الضغوط الاقتصادية زيادة بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى تخفيض مستوى جودة الحياة بمقدار (0.47). وهذه النتيجة تشير إلى قبول الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط الاقتصادية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظات قطاع غزة".

ويرى الباحث ان عدم وجود اثر للضغوط الاقتصادية على جودة الحياة لدى الموظفين العاملين بالمؤسسات الدولية يرجع وبشكل أساسي لعدم تأثير الازمات الاقتصادية التي يعاني منها قطاع غزة بشكل مباشر على هؤلاء الموظفين، اذ تعتبر المصادر المالية وتوفرها العامل الاقتصادي الأهم المؤثر على جودة الحياة، فشح الموارد المالية المتاحة او عدم توفر مصادر دخل كافية لتلبية الاحتياجات المرتبة بالأفراد يعتبر المصدر الأول لعوامل الضغط والقلق وتردي جودة الحياة، وبالنظر الى بيئة قطاع غزة فان معظم الشرائح المجتمعية من العاملين في القطاعات المختلفة قد اصابتهم نتائج الازمات الاقتصادية والسياسية التي يعاني منها قطاع غزة وبشكل مباشر، حيث ساهمت هذه الازمات في تخفيض الموارد المالية للأسر الفلسطينية بشكل عام، فاسر موظفي القطاع العام قد تأثروا سلبا كنتيجة مباشرة لتخفيض مستوى الموارد المالية المتاحة لهم وجعلت الكم الأكبر منهم يقعون في اتون الفقر بسبب عدم توفر الحد الأدنى من الموارد المالية الذي يزيد عن خط الفقر للأسر القياسية، كما ان موظفي القطاع الخاص قد تأثرت جودة الحياة لديهم بفعل تخفيض رواتبهم او تسريح نسب كبيرة منهم، حيث تشير الدراسات المختصة الى ان الموارد المالية تعتبر من اهم الأركان التي تشكل الأساس الاقتصادي للأفراد، اذ أن فقدان الراتب

أو الأجر يؤدي إلى تدهور الوضع المادي للفرد والذي يؤثر على حياته النفسية والجسمية، وفقدان الراتب بحد ذاته حدثاً ضاغطاً، فضلاً عن كونه يجعل الفرد أكثر إحساساً بالأحداث الضاغطة التي تواجه الفرد (البرعاوي، 2010، ص107)، وبالنظر إلى موظفي المؤسسات الدولية فتعتبر هذه الشريحة الوحيدة التي لم تتأثر بشكل مباشر كنتيجة لهذه الإلزمة إذ إن موظفي المؤسسات الدولية العاملين في قطاع غزة يتسلمون رواتبهم بشكل منتظم دون تأخير أو تخفيض، وبالتالي فإن مستويات المعيشة الخاصة بهم وبأسرهم لم تتأثر بفعل هذه الإلزمات الأمر الذي جعل من الضغوط الاقتصادية عاملاً غير مؤثراً على هذه الفئة من فئات المجتمع الفلسطيني، وقد اختلفت هذه النتيجة مع دراسة (Catherine, 2013) والتي أشارت إلى وجود أثر للضغوط الاقتصادية على الرفاه النفسي لدى الشباب بالولايات المتحدة الأمريكية، كما اختلفت نتائج هذه الدراسة أيضاً مع دراسة (Harvey & Mary & Hendrickson, 2008) والتي أشارت إلى وجود أثر للضغوط الاقتصادية على معدلات التسامح مع السلوك غير الأخلاقي لدى المزارعين بولاية مازويا بالولايات المتحدة الأمريكية.

الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط الاجتماعية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظات قطاع غزة"

ومن خلال نتائج الجدول (15.4) نستنتج وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للضغوط الاجتماعية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدالة (0.10 أكبر من 0.05). وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط الاجتماعية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظات قطاع غزة"

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن طبيعة الحياة الاجتماعية في قطاع غزة تتسم بالنمط العشائري العائلي الممتد، إذ يكتنف هذه العلاقات تداخل كبير ويحكمها الأعراف والتقاليد الاجتماعية التي تشكل قيماً كبيراً على شريحة واسعة من أبناء قطاع غزة وخصوصاً من الطبقات المتعلمة، وبالتالي فإن كثرة المناسبات الاجتماعية والزيارات العائلية الواسعة وعدم احترام الخصوصية التدخل في خصوصية الأفراد تعتبر من السمات العامة للمجتمع الغزي، هذه السمات تتعارض مع نمطية الحفاظ على جودة حياة مستقرة لدى موظفي المؤسسات الدولية، إذ إن طبيعة عمل هذه الشريحة من الموظفين ربما تتعارض في الكثير من الأحيان مع فرط الضغوط الاجتماعية التي تشكل أساسها كثرة المناسبات الاجتماعية والزيارات أو التدخل في الخصوصية، وعليه فإن زيادة وتيرة هذه

الضغوط سيؤثر سلباً على أداء هؤلاء الموظفين ويشكل عاملاً ضاعطاً على جودة علاقاتهم الاجتماعية والشخصية وجودة الحياة البدنية والبيئية والمالية، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (القحطاني، 2007) والتي أشارت إلى وجود أثر سلبي للضغوط الاجتماعية على اتخاذ القرارات لدى ضباط إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة، كما وافقت هذه النتيجة مع دراسة (Hwalek & Firestone & Hoffman, 1982) والتي أشارت إلى وجود للضغوط الاجتماعية على نواحي التقاعد المبكر لدى العاملين، كما وتوافقت هذه النتيجة مع دراسة (Huxley et al, 2005) والتي أشارت إلى وجود أثر للضغوط الاجتماعية على أداء العاملين في برامج الصحة العقلية.

الفرضية الفرعية الخامسة والتي تنص على " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط السياسية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة "

ومن خلال نتائج الجدول (15.4) نستنتج عدم وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للضغوط السياسية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في قطاع غزة، حيث بلغت قيمة مستوى الدالة (0.97 أكبر من 0.05). وهذه النتيجة تشير إلى رفض الفرضية الفرعية الثالثة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للضغوط السياسية في جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة".

ويعزو الباحث هذه النتيجة إلى أن موظفي المؤسسات الدولية ليسوا طرفاً في إطار عملية الاستقطاب السياسي الحزبي الذي تشهده بيئة قطاع غزة والتي أسهمت في عملية تهميش الموظفين خصوصاً في القطاع العام ضمن اتجاهات متناقضة أصبحت في حالة من الصراع النفسي والمادي على مصدر الرزق بالرغم من أن جزءاً كبيراً منهم ليس له علاقة بحالة الاستقطاب والاحتقان السياسي التي يشهدها قطاع غزة والتي أفرزت حالة من الانقسام الدائم في فلسطين، كما أن موظفي المؤسسات الدولية يحظر عليهم اظهار اية انتماءات سياسية اثناء تأديتهم لأعمالهم، كما أن المؤسسات الدولية العاملة تحرص على تعزيز جوانب الاستقلالية السياسية وضمان عدم وجود صبغة سياسية معينة لدى الطواقم العاملة بداخلها لاعتبارات مهنية تتعلق بحساسية الظروف التي تعمل في ظلها هذه المؤسسات، وبالتالي فإن جوانب التعارض أو الصدام السياسي في التوجهات بين العاملين تكون في ادنى حدودها وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Fedor et al, 2007) التي أشارت إلى وجود أثر للتصورات السياسية الإيجابية في التنبؤ بردود فعل الموظف التنظيمية.

الفرضية الرئيسية الثانية: تنص الفرضية الرئيسية الثانية على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابة المبحوثين حول الضغوط النفسية لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة" تعزي للبيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) في حالات العينتين المستقلتين لاختبار الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات الأخرى التي تتكون من أكثر من مجموعتين، وفيما يلي اختبار الفرضية الرئيسية وفقاً للبيانات الشخصية والجدول (17.4) يوضح ذلك.

جدول 17.4: نتائج اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية.

		"الضغوط النفسية"			البيانات الشخصية	
النتيجة	Sig.	Test - statistics	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
لا يوجد فروق	0.744	T= 0.327	20.42	84.92	ذكور	الجنس
			21.04	83.75	اناث	
لا يوجد فروق	0.249	F= 1.406	18.41	83.73	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			23.00	86.54	ماجستير	
			16.91	75.45	دكتوراه	
لا يوجد فروق	0.387	F=1.018	13.72	81.28	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
			23.75	85.50	من 6 – 10 سنوات	
			20.33	86.71	من 11 – 15 سنة	
			16.35	77.90	16 سنة فما فوق	
لا يوجد فروق	0.635	F=0.764	17.36	78.71	الهندسة	القسم
			16.74	82.28	الإدارة	
			17.11	76.16	العلاقات العامة	
			21.44	87.92	المشاريع	
			16.50	82.14	المالية	
			22.58	86.07	المشتريات	
			25.36	89.41	الموارد البشرية	
			16.95	72.57	الصحة	
لا يوجد فروق	0.075	F=2.636	21.66	78.08	ممتاز	المستوى الاقتصادي
			19.73	84.24	جيد	
			21.49	91.60	متوسط*	

* تم دمج فئتي (متوسط، ضعيف) نظراً لقلّة عدد الأخيرة. (من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS).

يوضح الجدول (17.4) نتائج اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة، فإذا كانت مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي للبيانات الشخصية، بينما إذا كانت مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي للبيانات الشخصية.

ويرى الباحث ان عدم وجود اية فروقات في استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية تعزي للبيانات الشخصية التي تشمل (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي)، الى ان الضغوط النفسية ترتبط باطار معنوي مصاحب للبيئة المادية التي يعايشها الفرد فهي تؤثر على جميع الافراد سواء الذكور ام الاناث، وفي ظل بيئة قطاع غزة فان هذه الضغوط تعايشها الاناث والذكور معا وعليه فان عدم وجود فروق في إجابات كل من الذكور والاناث حول هذه الضغوط تعتبر حالة طبيعية كنتيجة مباشرة لعمومية تأثير هذه الضغوط على جميع الفئات، كما ان سنوات الخبرة او المؤهل العلمي لا تغير من واقع ادراك الافراد للضغوط النفسية او تعمل كمؤثرات في استجاباتهم حول طبيعة تأثير هذه الضغط، فالضغوط النفسية التي يتعرض لها الافراد المتعلمون في قطاع غزة هي ذاتها التي يتعرض لها الافراد من غير حملة المؤهلات العلمية، كما ان الضغوط النفسية التي يتعرض لها من حديثي الخبرة العملية هي ذاتها من يتعرض لها أصحاب الخبرات الكبيرة، وعليه فان تأثير هذه الضغوط لا يتأثر بالمؤهل العلمي او سنوات الخبرة او حتى المستوى الاقتصادي لان الضغوط النفسية وطبيعة الحياة التي يعايشها السكان لا تفرق بين غني وفقير فالجميع قد تعرض لمثل هذه الضغوط وهو ما يفسر عدم وجود فروقات في استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية تعزي للمتغيرات الشخصية.

مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية تبعاً للبيانات الشخصية كما يلي:

1- بالنسبة لمتغير الجنس: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.744 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي لمتغير الجنس.

- 2- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.249 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- 3- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.387 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- 4- بالنسبة لمتغير القسم: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.635 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير القسم.
- 5- بالنسبة لمتغير المستوى الاقتصادي: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.075 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير المستوى الاقتصادي.

الفرضية الرئيسية الثالثة: تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسطات استجابة المبحوثين حول جودة الحياة لدى العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة" تعزى للبيانات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي).

وللتحقق من صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) في حالات العينتين المستقلتين لاختبار الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات الأخرى التي تتكون من أكثر من مجموعتين، وفيما يلي اختبار الفرضية الرئيسية وفقاً للبيانات الشخصية والجدول (18.4) يوضح ذلك.

جدول 18.4: نتائج اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة.

		"جودة الحياة"			البيانات الشخصية	
النتيجة	Sig.	Test - statistics	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
لا يوجد فروق	0.869	T= 0.166-	13.13	71.24	ذكور	الجنس
			10.84	71.59	اناث	
لا يوجد فروق	0.593	F= 0.524	11.56	71.33	بكالوريوس	المؤهل العلمي
			12.86	70.87	ماجستير	
			9.99	74.90	دكتوراه	
لا يوجد فروق	0.805	F=0.329	9.47	72.28	أقل من 5 سنوات	سنوات الخبرة
			11.65	71.12	من 6 - 10 سنوات	
			13.16	72.32	من 11 - 15 سنة	
			12.26	69.30	16 سنة فما فوق	
لا يوجد فروق	0.352	F=1.123	9.58	70.42	الهندسة	القسم
			10.24	73.09	الإدارة	
			9.33	79.50	العلاقات العامة	
			13.73	69.48	المشاريع	
			9.36	73.64	المالية	
			11.33	65.76	المشتريات	
			14.55	71.83	الموارد البشرية	
			8.24	76.71	الصحة	
لا يوجد فروق	0.031	F=3.578	12.12	76.40	ممتاز	المستوى الاقتصادي
			11.67	71.02	جيد	
			12.01	67.43	متوسط*	

* تم دمج فنتي (متوسط، ضعيف) نظراً لقلّة عدد الأخيرة. (من إعداد الباحث استناداً لمخرجات برنامج SPSS).

يوضح الجدول (18.4) نتائج اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة، فإذا كانت مستوى الدلالة الإحصائية أكبر من 0.05 نستنتج بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة

تعزي للبيانات الشخصية، بينما إذا كانت مستوى الدلالة الإحصائية أقل من 0.05 نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي للبيانات الشخصية.

ويرى الباحث ان عدم وجود اية فروقات في استجابات المبحوثين حول جودة الحياة تعزي للبيانات الشخصية التي تشمل (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي)، الى ان مستويات جودة الحياة لا تتأثر بطبيعة الجنس وعليه فان اراء الذكور لا تختلف عن اراء الاناث فيما يتعلق بجودة الحياة في قطاع غزة، كما انه لم تكن هناك اية فروقات في استجابات المبحوثين ترتبط باختلاف المؤهل العلمي، اذ ان رؤية جميع أصحاب المؤهلات العلمية باختلاف مسمياتها ودرجاتها تنظر الى جودة الحياة بنفس المعيار والرؤية، كما ان هذه الرؤية لجودة الحياة لم تختلف باختلاف سنوات الخبرة للعاملين في المؤسسات الدولية، وهذه النتيجة منطقية اذ ان ما يؤثر على جودة حياة الافراد لا يرتبط بطبيعة مؤهلاتهم العلمية او سنوات خبرتهم او جنسهم، فالعديد من حملة المؤهلات العلمية في قطاع غزة يعانون من تدني مستويات جودة الحياة لديهم، اذا فالجانب الأهم المرتبط بجودة الحياة يرتبط بشكل أساسي بالجوانب المادية والاقتصادية لذا فقد كانت هناك فروقات واضحة في استجابات المبحوثين فيما يتعلق بجودة الحياة مرتبطة بالمستوى الاقتصادي، فأصحاب المستويات الاقتصادية المرتفعة يرون جودة الحياة بمنظور مغاير من أصحاب المستويات المتوسطة او المتدنية، فكلما كانت هذه المستويات مرتفعة كلما كانت جودة الحياة مرتفعة والعكس صحيح.

مناقشة نتائج اختبار الفرضية الرئيسية تبعاً للبيانات الشخصية كما يلي:

- 1- بالنسبة لمتغير الجنس: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.869 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي لمتغير الجنس.
- 2- بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.593 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي لمتغير المؤهل العلمي.
- 3- بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.805 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزي لمتغير سنوات الخبرة.

4- بالنسبة لمتغير القسم: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.352 > 0.05$) نستنتج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير القسم.

5- بالنسبة لمتغير المستوى الاقتصادي: بلغت قيمة مستوى الدلالة ($\text{Sig}=0.031 < 0.05$) نستنتج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة في محافظات قطاع غزة تعزى لمتغير المستوى الاقتصادي، وكانت الفروق بين من مستواهم الاقتصادي ممتاز ومن مستواهم الاقتصادي متوسط وذلك بمقدار (8.97) درجة لصالح أصحاب المستوى الاقتصادي الممتاز.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1.5 النتائج

- 1- أظهرت نتائج الدراسة وجود الضغوط النفسية التي يتعرض لها موظفي المؤسسات الدولية، حيث بلغ الوسط الحسابي للدرجة الكلية للضغوط النفسية 86.85%.
- 2- أظهرت النتائج ان ضغوط العمل قد احتلت المرتبة الأولى من حيث المستوى ضمن ابعاد الضغوط النفسية وبمتوسط حسابي قدره (25.46)، بينما احتلت الضغوط الاقتصادية المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي قدره (16.33)، بينما جاءت الضغوط الاسرية بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي قدره (16.21)، اما الضغوط السياسية فقد احتلت المرتبة الرابعة وبمتوسط حسابي قدره (16.00)، بينما احتلت الضغوط الاجتماعية المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (10.36)
- 3- تتسم جودة الحياة للموظفين العاملين في المؤسسات الدولية بالمرتفعة، حيث بلغ المتوسط العام لها نحو 79.99%.
- 4- لقد تنوعت مستويات ابعاد جودة الحياة لدى الموظفين العاملين بالمؤسسات الدولية، فقد احتلت البيئة والموارد المالية المرتبة الأولى وبمتوسط حسابي قدره (23.48)، بينما احتلت الصورة والظهور الجسدي والنفسي المرتبة الثانية وبمتوسط حسابي قدره (19.72)، بينما جاءت أنشطة الصحة الجسدية بالمرتبة الثالثة وبمتوسط حسابي قدره (21.40)، بينما احتلت العلاقات الاجتماعية والشخصية المرتبة الأخيرة وبمتوسط حسابي قدره (9.29).

- 5- اشارت نتائج الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لضغوط العمل في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة بالاتجاه السالب، حيث بلغت قيمة هذا التأثير (-0.192) وهذا يعنى بأن زيادة ضغوط العمل بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى تخفيض مستوى جودة الحياة بمقدار (0.192).
- 6- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الأسرية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة وبالاتجاه السالب، حيث بلغت قيمة التأثير (-0.217) وهو ما يشير الى ان زيادة الضغوط الأسرية بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى تخفيض مستوى جودة الحياة بمقدار (0.217).
- 7- اشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الاقتصادية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة، وذلك كنتيجة مباشرة لعدم تأثير الازمات الاقتصادية التي يعاني منها قطاع غزة بشكل مباشر على هؤلاء الموظفين.
- 8- أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط الاجتماعية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة، حيث بلغت قيمة التأثير (-0.170) وهو ما يشير الى ان زيادة الضغوط الاجتماعية بمقدار درجة واحدة سيؤدي الى تخفيض مستوى جودة الحياة بمقدار (0.170).
- 9- أظهرت النتائج عدم وجود أثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للضغوط السياسية في جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة، كنتيجة مباشرة لطبيعة عمل موظفي المؤسسات الدولية الذين لم يكونوا طرفا في حالة الانقسام والاستقطاب السياسي في قطاع غزة.
- 10- اشارت نتائج الدراسة الى عدم وجود اية فروقات في استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية تعزى للبيانات الشخصية التي تشمل (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي).
- 11- أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود اية فروقات في استجابات المبحوثين حول جودة الحياة تعزى للبيانات الشخصية التي تشمل (الجنس، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، القسم، المستوى الاقتصادي) باستثناء المستوى الاقتصادي فأصحاب المستويات الاقتصادية المرتفعة يرون جودة الحياة بمنظور مغاير من أصحاب المستويات المتوسطة او المتدنية، فكلما كانت هذه المستويات مرتفعة كلما كانت جودة الحياة مرتفعة والعكس صحيح.

2.5 التوصيات

بناءً على نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها ومناقشتها من خلال الإجابة على تساؤلات الدراسة كل على حدة فقد أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها:

أولاً: التوصيات الخاصة بإدارة المؤسسات الدولية

- 1- ضرورة وجود برامج رعاية ذاتية للعاملين في المؤسسات الدولية، للوصول بهم لصحة نفسية عالية من أجل تنمية الصلابة النفسية لديهم ومساعدتهم في التغلب على الصعوبات والوقاية من الاحتراق الوظيفي الذي ينتج عن الضغوط النفسية.
- 2- يجب على إدارة المؤسسات الدولية العمل على توفير قنوات اتصال دائمة تسهم في توضيح جميع الجوانب الغامضة التي قد تؤرق الموظفين العاملين في تلك المؤسسات وتزيد من حدة توترهم تجاه مستقبل أعمالهم بما يسهم من الحد من حجم القلق الذي قد ينعكس سلباً على جودة الحياة الخاصة بهم.
- 3- ضرورة قيام إدارة المؤسسات الدولية باستخدام طريقة النقد الإيجابي مع العاملين عند ارتكابهم بعض الأخطاء مما يمنح العاملين ثقة بأنفسهم، ويزيد من مستوى الاطمئنان والراحة النفسية لديهم الأمر الذي يسهم في زيادة اقبالهم على أعمالهم بإطار نفسي جيد يسهم في رفع مستوى جودة الحياة لديهم.
- 4- ضرورة اهتمام إدارة المؤسسات الدولية بتعزيز الأنشطة الاجتماعية اللامنهجية التي تعزز العلاقات بين العاملين وتسهم في خلق بيئة عمل مناسبة.

ثانياً: توصيات خاصة بالعاملين بالمؤسسات الدولية

- 1- يجب على الموظفين العاملين في المؤسسات الدولية محاولة إيجاد نوع من التوازن يضمن استمرارية التواصل في إطار العلاقات الاجتماعية بما لا يؤثر على جودة الحياة المهنية بالنسبة لهم.
- 2- ضرورة العمل على تخصيص بعض الإمكانات الترفيهية للموظفين واسرهم من قبل تلك المؤسسات، وذلك للإسهام في تخفيض حجم الضغوط النفسية التي يتعرض لها هؤلاء الموظفون.
- 3- ضرورة العمل على عقد دورات تدريبية ولقاءات تثقيفية بكيفية تخفيض حدة الضغوط واستيعابها وتحويلها الى اتجاهات إيجابية يمكن الاستفادة منها كتجارب حياتية من اجل بناء مستقبل أفضل.

ثالثاً: توصيات خاصة بالمؤسسات الدولية الأم:

- 1- ضرورة تبني المؤسسات الدولية لسياسة عامة يتم بموجبها الزامية حضور جميع موظفي هذه المؤسسات لمجموعة من اللقاءات السنوية التي تهدف الى تخفيض معدلات التوتر وضغوط العمل من خلال برامج لامنهجية ترفيحية سنوية
- 2- ضرورة اجراء لقاءات دورية من قبل إدارة المؤسسات الدولية بموظفيها تهدف الى التعرف على طبيعة معاناتهم في مجمل الاتجاهات العامة سواء الاقتصادية او النفسية ام الاجتماعية من اجل استخلاص الاتجاهات العامة المسببة للضغوط النفسية لهم ومحاولة إدراك هذه المسببات من اجل إقرار برامج عمل يمكن ان تأخذ هذه الاتجاهات بعين الاعتبار وتسهم في تخفيضها.
- 3- ضرورة سعي إدارة المؤسسات الدولية للتشبيك مع مؤسسات القطاع الخاص والجامعات من اجل توفير مزايا تسهم في توفير الخدمات لموظفيها بأقل التكاليف واعلى جودة.
- 4- ضرورة اهتمام إدارة المؤسسات الدولية بالتغذية الراجعة من قبل الموظفين حول طرق وأساليب العمل واجراءاتها من اجل فهم مدى صحة هذه الطرق والأساليب وتجنب ان تكون سببا في زيادة الضغوط النفسية على الموظفين.

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع العربية

- 1- أبو الحصين، م. (2010): الضغوط النفسية لدي الممرضين والممرضات العاملين في مجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 2- أبو العلا، م. (2009): ضغوط العمل وأثرها على الولاء التنظيمي. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 3- أبو حبيب، ن. (2010): الضغوط النفسية واستراتيجيات مواجهتها وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أبناء الشهداء في محافظات غزة. جامعة الأزهر، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 4- أبو حطب، ص. (2003): الضغوط النفسية وأساليب مواجهتها كما تدركها المرأة الفلسطينية في محافظة غزة. جامعة الأقصى، فلسطين. (رسالة ماجستير منشورة).
- 5- أبو حلاوة، م. (2010): جودة الحياة المفهوم والأبعاد. المؤتمر العلمي السنوي لكلية التربية. جامعة كفر الشيخ، مصر.
(<http://vipedu.us/?page=details&newsID=58&cat=19>, 18.3.2012).
- 6- أبو سعود، س. (2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة وكيفية علاجها. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 7- أبو عون، ض. (2014): الضغوط النفسية وعلاقتها بالدافعية للإنجاز وفاعلية الذات لدى عينة من الصحفيين بعد الحرب. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 8- أبو مصطفى، ش. (2015): الضغوط النفسية وعلاقتها بالآتزان الانفعالي والقدرة على اتخاذ القرار لدى ممرضي الطوارئ في المستشفيات الحكومية. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة).
- 9- أولاد العيد، غ. باهي، س. بن الطاهر، ت. (2017): علاقة الضغوط الاسرية بمستوى الطموح لدى عينة من طالبات السنة الاولى بجامعة غارداية، المجلد 6، العدد 22، الصفحات 243-30493260-243 <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/30493260-243>

- 10-بحر، ع.(2010): ظاهرة الاحتراق الوظيفي لدى الموظفين الإداريين العاملين في وزارة التربية والتعليم العالي بقطاع غزة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.(دراسة ماجستير غير منشورة).
- 11-البرعاوي، أ. (2010): العوامل النفسية المرتبطة بالحصار في قطاع غزة لدى عينة من الآباء الفلسطينيين. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة منشورة).
- 12-بنات، ع.(2009): ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية في منطقة قطاع غزة. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 13-توفيق، ص. (2010): فلسفة جودة الحياة للطفولة العربية المعاقلة. المؤتمر العلمي السابع، جودة الحياة كاستثمار للعلوم التربوية والنفسية. كلية التربية، جامعة كفر الشيخ، مصر. (دراسة ماجستير منشورة).
- 14-التوم، إ. (2011): الضغوط النفسية وعلاقتها بالأداء المهني لدى الأطباء العاملين في مستشفيات وزارة الصحة بمحافظات غزة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.(دراسة ماجستير غير منشورة).
- 15-الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، فلسطين: (2008، ب: مسح المنشآت الاقتصادية). 2007، رام الله، فلسطين.
- 16-حساسنة، ف. (2018): أحداث الحياة الضاغطة وعلاقتها بالصحة النفسية لدى مرضى القولون العصبي. جامعة القدس، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 17-حسين، إ. (2012): دور ضغوط العمل في أداء العاملين في المؤسسات الأهلية في محافظات وسط الضفة الغربية وانعكاسها في التنمية الإدارية. جامعة القدس، فلسطين. (رسالة ماجستير منشورة).
- 18-الخلو، أ. (2012): دور تطبيق مبادئ الحكم الرشيد في المنظمات غير الحكومية في قطاع غزة في تحقيق التنمية المستدامة. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 19-الحميدة، ش. (2012): الاجهاد المهني والدعم الاجتماعي ونوعية الحياة بين ممرضي الصحة العقلية للأردنيين. الجامعة الأردنية الهاشمية، الاردن. (دراسة دكتوراه منشورة).
- 20-حمدان، ن. (2017): الميثاقين وعلاقتها بضغط العمل والاحتراق الوظيفي لدى العاملين من طلبة الماجستير في معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس. جامعة القدس، فلسطين. (دراسة ماجستير منشورة).

- 21- داغر، م. (2012): مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع الأشخاص ذوي الإعاقة الفكرية في المحافظات الشمالية. جامعة القدس، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 22- ربيع، أ. (2007): التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، ط 2، ج 1. كلية التجارة، جامعة المنوفية. (دراسة ماجستير منشورة).
- 23- سراجي، ن. (2006): جودة الحياة العملية، موظفي المستشفى. جامعة طهران للعلوم الطبية، طهران، إيران. (دراسة ماجستير منشورة).
- 24- شحادة، خ. (2008): دراسة استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى خريجي الجامعات العاطلين عن العمل وعلاقتها ببعض المتغيرات. جامعة الأزهر، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).
- 25- الشرافي، م. (2012): اساليب مواجهة الخبرة الصادمة لدى معلمي وكالة الغوث بغزة وعلاقتها بجودة الحياة. جامعة الأزهر، فلسطين. (دراسة ماجستير منشورة).
- 26- الشرقاوي، ع. (2013): جودة الحياة وعلاقتها بالضغوط النفسية المهنية لدى المعلمات المبتكرات في مرحلة ما قبل المدرسة. جامعة القاهرة، مصر. (رسالة ماجستير منشورة).
- 27- العازمي، م. (2009): الضغوط الاسرية كما تدركها امهات الاطفال المعاقين، معهد الدراسات العليا للطفولة جامعة عين شمس، مصر. مجلة العلوم الاجتماعية المجلد 6، العدد 22، الصفحات 243-260. (رسالة دكتوراه منشورة).
- 28- عودة، ر. (2018): دور إدارة تصميم العمليات في اتخاذ القرارات من خلال التفكير التصميمي دراسة تطبيقية على المنظمات الأهلية المحلية في قطاع غزة. جامعة الأزهر، غزة. فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة).
- 29- العوران، حسن. (2012): الضغوط الاجتماعية لدى لاعبي بعض المنتخبات الوطنية الأردنية. المجلة الدولية متعددة التخصصات للتعليم، المجلد 1، العدد 11. الصفحات 787-800.
- 30- عيسى، ع. (2014): الصلابة النفسية وعلاقتها بضغوط الحياة لدى العاملين في المؤسسة الأمنية في محافظتي الخليل وبيت لحم. جامعة القدس، فلسطين. (رسالة ماجستير غير منشورة).
- 31- فليح، ع. (2016): الأنماط المكانية لجودة الحياة الحضرية في مدينة السماوة. كلية التربية للبنات جامعة الكوفة، العراق. (دراسة دكتوراه منشورة).
- 32- فياض، إ. (2017): فاعلية برنامج ارشادي لتنمية أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى الامهات البديلات في قرية الاطفال رفح. الجامعة الإسلامية، فلسطين. (دراسة ماجستير غير منشورة).

- 33-القاضي، ن. (2012): الصحة النفسية وعلاقتها بنوعية الحياة لدى أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية. جامعة القدس، فلسطين.(دراسة ماجستير غير منشورة).
- 34-القحطاني، ص.(2007): الضغوط الاجتماعية وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية _ دراسة مسحية على ضباط إدارة جوازات منطقة مكة المكرمة. جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية.(رسالة ماجستير منشورة).
- 35-مرابط (2014-2015): أبعاد التماثل التنظيمي ومستوى الضغط النفسي. جامعة محمد خيضر بكسرة، فلسطين. (درجة ماجستير منشورة).
- 36-المشعان، ع، الحويلة، أ. (2009). الفروق بين الجنسين في جوانب نوعية الحياة لدى عينات من طلاب جامعة الكويت. المؤتمر الاقليمي الاول لقسم علم النفس (نوعية الحياة والتغيرات المجتمعية). كلية الآداب، جامعة القاهرة، 777-799.
- 37-مصدق، ع. (2011): العلاقة بين الاجهاد الوظيفي ونوعية الحياة العملية ونوايا المبيعات بين موظفي مستشفيات اصفهان، ايران. (دراسة ماجستير منشورة).
- 38-المعشر، ع. (2009): اثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة الخمس نجوم. جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الاردن.(دراسة ماجستير دراسة منشورة).
- 39-المغربي، أ. (2010): جودة حياة العمل في شركة جوال الفلسطينية وعلاقتها بأداء العاملين. جامعة القدس، فلسطين.(دراسة ماجستير غير منشورة).
- 40-الهمص، ص. (2010): قلق الولادة لدى الأمهات في المحافظات الجنوبية لقطاع غزة وعلاقتها بجودة الحياة. الجامعة الإسلامية، فلسطين.(دراسة ماجستير غير منشورة).
- 41-ياغي، ش. (2006): الضغوط النفسية لدي العمال في قطاع غزة وعلاقتها بالصلابة النفسية. جامعة الإسلامية، فلسطين.(دراسة ماجستير غير منشورة).

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1- Buck, Ross. (1988): Human motivation and emotion , second edition , John Wiley and Sons Inc.
- 2- Contrada, Richard J. & ,Baum , A. (2011): The Handbook of Stress Science: Biology Psychology, and Health , Springer Publishing, USA.
- 3- Donald F.(2007).The Contribution of Positive Politics to the Prediction of Employee Reactions
- 4- Edwards , Julian A.(2009).The Work-related Quality of Life Scale for Higher Education Employees, Business School , The Open University , Milton Keynes, UK

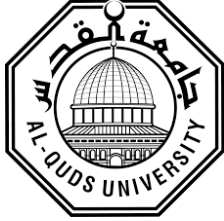
- 5- Fernandes,M.& Rocha,V.(2009).Impact of the psychosocial Aspects of Work on the Quality of Life of Teachers. *Rev Bras Psiquiatr.*2009 ;31(1):15-20.
- 6- Gershon, Robyn, Lin, Susan, and Li, Xianbin (2002). Work stress in aging police officers, *Journal of Occupational and Educational Medicine* Vol. 44, (n2): 160-167.
https://journals.lww.com/joem/Abstract/2002/02000/Work_Stress_in_Aging_Police_Officers.11.aspx. Volume38, Issue1,Pages 76-96
- 7- Harvey S.(2008):Perceived economic pressures and farmer ethics,Volume38, Issue3,Pages 349-361.
- 8- <http://dx.doi.org/10.1037/1072-5245.14.2.142>
- 9- <https://academic.oup.com/bjsw/article-abstract/35/7/1063/1668886>
- 10- <https://doi.org/10.1080/03643100801922357>
- 11- <https://link.springer.com/article/10.1007/s10834-012-9328-x>
- 12- [https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/\(SICI\)1099-1379\(199703\)18:2%3C159::AID-JOB795%3E3.0.CO;2-D](https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1002/(SICI)1099-1379(199703)18:2%3C159::AID-JOB795%3E3.0.CO;2-D).
- 13- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1559-1816.2008.00297.x>.
- 14- <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1574-0862.2008.00305.x>.
- 15- Huxley,P. (2005):Stress and Pressures in Mental Health Social Work: The Worker Speaks,*The British Journal of Social Work*, Volume 35, Issue 7, October 2005, Pages 1063–1079,
- 16- Hwalek, M.(1982): The role social pressures play in early retirement propensities. *Aging & Work*, 5(3), 157-168.PsycINFO <https://psycnet.apa.org/record/1983-33762-001>
- 17- *International Journal of Stress Management*, 14(2), 142-159.
- 18- Jawahar, I. (2007). Role conflict and burnout: The direct and moderating effects of political skill and perceived organizational support on burnout dimensions.
- 19- Kim, H.(2008):Burnout and Turnover Intention Among Social Workers: Effects of Role Stress, Job Autonomy and Social Support, Volume 32, 2008 - Issue 3 PhD MSW & Madeleine Stoner PhD,Pages 5-25 | Published online: 12 Oct 2008.
- 20- Korean,J.(2002): Effects of Health on Shift-Work: General and Psychological health, Sleep, Stress, Quality of life. <https://doi.org/10.35371/kjoem.2002.14.3.247>
- 21- Lazuras,L.(2006).Occupational Stress,Negative Affectivity and Physical Health in Special and General Education Teachers in Greece. *British Journal of Special Education* , 33(4),204-209
- 22- Lehman, A. (1988). A Quality of Life Interview for the Chronically Mentally III. *Evaluation and Program Planning*, 11, 51-62.

- 23- Padden,D. Conner,R & Agazio, J.(2011). Stress Coping, and Well-Being in Military Spouses during Deployment Separation, *Western Journal of Nursing Research*,33(2),247-267.
- 24- Rathi, Neerpal(2010):Relationship of Quality of Work Life with Employees' Psychological Well-Being. *International Journal of Business Insights & Transformation*. Mar2010, Vol. 3 Issue 1,(<https://web.b.ebscohost.com/abstract?direct=true&profile=ehost&scope=site&authtype=crawler&jrnl=09745874&AN=49802836&h=jyK0UAW EgftQINPvVvvBed93w fqDLh j yNukfcWqAsEMrvYlre%2fmxunZYA%2fWMwG30sPSumyPxyenO6OF8jNsCiA%3d%3d&crl=c&resultNs=AdminWebAuth&resultLocal=ErrCrlNotAuth&crlhashurl=login.aspx%3fdirect%3dtrue%26profile%3dehost%26scope%3dsite%26authtype%3dcrawler%26jrnl%3d09745874%26AN%3d49802836>).
- 25- Rogerson, R. (1999). Quality of Life and City Competitiveness. *Urban Studies*, 36 (5-6), 969-985.
- 26- Rose,R.,Beh,L.,Uli,J.,&Idris,K.(2006).Quality of Work Life:Implicationsof Career Dimensions. *Journal of Social Sciences*, 2(2),61-67.
- 27- RUSSELL ,C.(1999):The relationship of organizational politics and support to work behaviors, attitudes, and stress.Volume18, Issue2,Pages 159-180.
- 28- Selye, H.(1976): *The stress of life* revised edition. MC. Graw Hill Book CO. New York.
- 29- Shalock, R. (2004). The Concept of Quality of Life: What We Know and DO not Know? *Journal of Intellectual Disability Research*, 48 (3), 203-216.
- 30- Stein, C.(2013):The United States Economic Crisis: Young Adults' Reports of Economic Pressures, Financial and Religious Coping and Psychological Well-Being ,*Journal of Family and Economic Issues* 2013, Volume 34, Issue 2, pp 200–210 | Cite as
- 31- The WHOQOL Group (1994). The Development of the World Health Organization Quality of Life Assessment Instrument (the WHOQOL). In: Orley J, Kuyken W, editors. *Quality of Life Assessment: International Perspectives*. Berlin: Springer-Verlag, 41–57
- 32- Veenhoven, R. (2000). The Four Quality of Life Ordering Concepts and Measures of the Good Life. *Journal of Happiness Studies*, 1, 1-39.
- 33- Ventegodt, S., Merrick, J., & Andersen, N. (2003A). Measurement of the Quality of Life III. Form the IQOL Theory to the Global, Generic SEQOL Questionnaire. *The Scientific World Journal*, 3, 972-991.
- 34- Ventegodt, S., Merrick, J., & Andersen, N. (2003B). Quality of Life Theory I. The IQOL Theory: An Integrative Theory of Global Quality of Life Concept. *The Scientific World Journal*, 3, 1030-1040.

- 35- Waters,A. Zimmer-Gembeck, M. J., & Farrell, L. J.(2012).The relationships of child and parent factors with childrens anxiety symptoms:Parental anxious rearing as a mediator. *Journal of Anxiety Disorders*, 26(7),737-745.
- 36- WHOQOL group. (1995). The World Health Organization Quality of Life assessment (WHOQOL): position paper from the World Health Organization. *Soc Sci Med*, 411, 403-9
- 37- Yang,X.et al,(2009).Relationship between Quality of Life and Occupational Stress among Teachers. *Public Health Journal* , 123,750-755.
- 38- zar,S., Vasudeva , P& Abdollahi,M. (2006). Relationship between Quality of Life , Hardiness, Self-Efficacy and Self-Esteem amongst Employed and Unemployed Married Women in Zabol. *Iran Journal Psychiatry*, 1,104-111.

الملاحق

ملحق (1): الاستبانة قبل التحكيم.



جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

بناء المؤسسات والتنمية البشرية

معهد التنمية المستدامة

الدكتور / حفظه الله

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع: تحكيم استبانة

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول (أثر الضغوط النفسية علي جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية بمحافظة غزة) وذلك للحصول علي درجة الماجستير في التنمية المستدامة. لذلك أرجو من سيادتكم تحكيم هذه الاستبانة مع العلم أن هناك بعض الملاحظات المهمة لأخذها بعين الاعتبار.

تتكون الاستبانة من:

- 1- استبانة الضغوط النفسية. إعداد الباحث.
- 2- استبانة جودة الحياة. إعداد منظمة الصحة العالمية WHO.

وأشكر لكم حسن صنيعكم

الباحث/ محمد حافظ الشريف

جامعة القدس

استمارة جمع البيانات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

عزيزي/ت.

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول "أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة"

"وذلك للحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة - تخصص إدارة مؤسسات وتنمية موارد بشرية - من جامعة القدس.

وتهدف الدراسة إلى عدة أهداف:

- 1- التعرف علي مستويات الضغوط النفسية التي يواجهها الموظفون العاملین في المؤسسات الدولية بمحافظة غزة.
- 2- التعرف علي مناحي جودة الحياة لتطوير قدرات العاملين في المؤسسات الدولية مما يقضي على الضغوط النفسية ومساعدتهم للارتقاء.
- 3- التعرف علي الضغوط النفسية وجودة الحياة (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، والتعبير الاجتماعي) لدى العاملين في المؤسسات الدولية بمحافظة غزة.

ملاحظة:

- لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئ، وأي إجابة تملئها تعد صحيحة لأنها تمثل رأيك الخاص، وأن المعلومات التي تصدر عنك ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.
 - عزيزي يمكنك قبول أو رفض تعبئة الاستبانة.
 - لا يعود عليك أي مخاطر من تعبئة الاستبانة.
 - إذا احتجت إلى مساعدة بما يخص الاستبانة أو استفسارات يرجى من حضرتك التواصل مع الباحث.
- ومن أجل ذلك تم إعداد الأدوات التالية:
- استبانة الضغوط النفسية.
 - استبانة جودة الحياة.

يرجى التكرم بالاستجابة على هذه الأدوات بعد قراءة كل فقرة بعناية، وستجد أمام كل عبارة خيارات متدرجة، وعليك أن تضع علامة (x) أمام العبارة في المربع الذي يوضح انطباقها عليك. إن تعاونك فيه خدمة لبلدك وإثراء للبحث العلمي في بلدنا. شاكر لكم تعاونكم

قبل قراءة فقرات الأدوات أرجو الإجابة على بعض البيانات:

الجنس: ذكر أنثى

المؤهل العلمي: بكالوريوس ماجستير دكتوراه

مكان العمل: شمال غزة غزة الوسطى خانونس رفح

عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات

من 11-15 سنة فوق 16 سنة

القسم:

المستوى الاقتصادي: ممتاز جيد متوسط ضعيف

توقيع/ المبحوث:

.....

الباحث/ محمد حافظ الشريف

جامعة القدس

رقم الجوال/0599060901

الإيميل/ mohammadelsharef@gmail.com

استبانة أثر الضغوط النفسية:

الرقم	الفقرة	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً
ضغوط العمل					
1	يزعجني الروتين في العمل.				
2	يزعجني كثرة التضارب بين القرارات الادارية داخل العمل.				
3	أعاني من عدم وجود تعاون مع بعض زملاء.				
4	أشعر بنقص في المكانة والاحترام عند زملاء والأقارب.				
5	أتضايق من كثرة الشجار والخلافات مع زملاء				
6	أعاني من تزمّت بعض الإداريين في العمل				
7	أعاني من كثرة الدورات التدريبية التي يقوم بها المسؤولون عن العمل				
8	أعاني من الإرهاق في المواصلات من العمل وإليه.				
9	أعاني من كثرة الاستدعاء الطارئ في أوقات الراحة.				
10	أعاني من عدم انتظام الجدول الأسبوعي للعمل.				
11	يرهقني نقص الإمكانيات المطلوبة في العمل.				
12	أجد صعوبة في التواصل مع زملاء العمل.				
ضغوط أسرية					
13	أعاني خلافات بين أفراد أسرتي بسبب ظروف عملي.				
14	أعاني من كبر حجم الاسرة.				
15	أجد نفسي غير قادر علي تلبية احتياجات زوجتي وأولادي.				
16	أشعر بالضجر والتعب داخل المنزل.				
17	أشعر بالتعب من طلب أسرتي برأيي في حال وجود مشكلة.				
18	ترهقني المشاركة مع أسرتي والجيران والأقارب في المناسبات.				
19	أجد صعوبة في متابعة أبنائي في مدارسهم.				
20	أجد صعوبة في إقامة يوم ترفيهي لأسرتي.				
21	لا أستطيع توفير الحياة الكريمة لأسرتي.				
ضغوط اقتصادية					
22	راتبي لا يكفي لسد حاجات أسرتي.				
23	تأخر تسلم راتبي الشهري لي يؤثر في.				
24	أفكر كثيرا في الامور الاقتصادية والمالية.				
25	أتضايق من الزيادة الحادة في متطلبات المعيشة.				
26	راتبي لا يتناسب مع مستوي المعيشية الذي أطمح له.				
27	أحتاج إلي عمل إضافي لسد احتياجات أسرتي.				
28	أعاني من الأعباء المالية في تعليم أبنائي.				

الرقم	الفقرة	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً
	ضغوط اجتماعية				
29	يصعب علي المشاركة في المناسبات العائلية.				
30	أعاني من تدخل زملائي في أموري الشخصية.				
31	أشعر بصعوبة في تكوين صداقات جديدة.				
32	أجد صعوبة في التواصل مع الزملاء الجدد والقدامى.				
33	أجد صعوبة في بناء علاقات أسرية مع زملاء العمل.				
34	أستطيع الحفاظ علي أصدقائي لفترة طويلة.				
35	أعاني من عدم قدرتي علي التوفيق بين عملي وعلاقتي الاجتماعية.				
	ضغوط سياسية				
36	يؤثر الوضع السياسي القائم علي علاقاتي مع الآخرين.				
37	يؤثر الواقع السياسي علي عملي ومواظبتي فيه.				
38	يزعجني الحديث الاوضاع السياسية أثناء العمل.				
39	أشعر أن سياسية قطع الراتب تهددني وتضغط علي باستمرار.				
40	الظروف السياسية تدفعني لتقديم مصلحة العمل علي مصلحتي الخاصة				
41	أتجنب العمل ضمن فريق يخالفني التوجه السياسي				
42	أعامل جميع المرضى بالتساوي بغض النظر عن توجهاتهم السياسية				

نوعية الحياة

Quality of Life

ترجمة وتفتين أ. د عبد العزيز موسى محمد ثابت

استاذ الطب النفسي - كلية الصحة العامة - جامعة القدس

مدير البرامج الاكاديمية في غزة - مدير معهد الطفل فرع غزة -

رئيس شعبة الطب النفسي للأطفال والناشئة " باتحاد الاطباء النفسيين العرب ومدير تحرير مجلة

الطب النفسي للأطفال والناشئة العرب -

ت 0097082889219 وموبيل 00972599604400

abdelazizth@yahoo.comemail: abdelazizt@hotmail.com

website: www.amthabetnet.wordpress.com

الآن سوف أوجه إليك بعض الأسئلة حول ما هو شعورك تجاه نوعية حياتك، صحتك وجوانب أخرى من حياتك، أرجوك أن تتذكر معاييرك، آمالك، مسراتك وهمومك. كل الأسئلة تتعلق بالأربعة أسابيع الأخيرة، الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

سيئة جداً	سيئة	ليست سيئة، وليست جيدة	جيدة	جيدة جداً	
1	2	3	4	5	كيف تقيم نوعية حياتك؟ 1
غير راض أبداً	غير راض	وسط	راض	راض جداً	
1	2	3	4	5	كم أنت راض عن صحتك؟ 2

الأسئلة التالية تتعلق بمدى تعرضك لأشياء معينة في الأسابيع الأربعة الأخيرة.

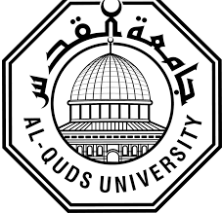
1- ليس على الإطلاق، 2- قليلاً، 3- بقدر معتدل، 4 - كثير جداً، 5 - بقدر

5	4	3	2	1	
					أ. أنشطة الصحة البدنية خلال الحياة اليومية
					1- الى أي مدى تشعر بأن الألم الجسماني يحول دون قيامك بما عليك عمله؟
					2- الى أي حد تحتاج علاجاً طبياً في حياتك اليومية؟
					3- لديك طاقة كافية للحياة اليومية؟
					4- الى أي مدى تستطيع الحركة والتنقل؟
					5- كم أنت راض عن نومك؟
					6- كم أنت راض عن قدرتك على أداء أنشطتك اليومية؟
					7- كم أنت راض عن قدرتك على العمل؟

5	4	3	2	1	
					ب. الصورة والظهور الجسدي والنفسي
					1- المشاعر الإيجابية
					2- الى أي حد تستطيع التركيز جيداً؟
					3- هل تستطيع تقبل مظهرك الجسماني؟
					4- كم أنت راض عن نفسك؟ 19
					5- كم يتكرر شعورك بمشاعر سلبية مثل الكآبة، اليأس، القلق
					6- كم أنت راض عن المعتقدات الشخصية والروحانية والدينية
					ج. العلاقات الاجتماعية والعلاقات الشخصية
					1- كم أنت راض عن حياتك الجنسية؟
					2- كم أنت راض عن علاقاتك الشخصية؟
					3- كم أنت راض عن الدعم الذي تتلقاه من أصدقائك والعائلة والمجتمع؟
					د. البيئة والموارد المالية
					1- ألدك مال كاف لمواجهة احتياجاتك؟
					2- ما مدى توفر المعلومات التي تحتاج إليها في حياتك اليومية؟
					3- الى أي حد تتوفر لك فرصة أنشطة ترويحية؟
					4- كم أنت راض عن أحوال المكان الذي تعيش فيه البيئة المادية (التلوث، الضوضاء، حركة المرور، المناخ)؟
					5- كم أنت راض عن توفر الرعاية الصحية والاجتماعية لك؟
					6- كم أنت راض عن تنقلاتك؟
					7- ما مدى صحة محيطك المادي (ظروف المنزل)؟
					8- الى أي حد تشعر الحرية والسلامة البدنية والأمن في حياتك اليومية؟

ملحق (2): الاستبانة بعد التحكيم.

بسم الله الرحمن الرحيم



جامعة القدس برنامج الدراسات العليا
التنمية المستدامة
بناء المؤسسات والتنمية البشرية

الدكتور/ حفظه الله

تحية طيبة وبعد،،،

الموضوع (تحكيم إستبانة)

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول (أثر الضغوط النفسية علي جودة الحياة لدي العاملين في المؤسسات الدولية بمحافظة غزة) وذلك للحصول علي درجة الماجستير في التنمية المستدامة لذلك أرجو من سيادتكم تحكيم هذه الاستبانة مع العلم أن هناك بعض الملاحظات المهمة لأخذها بعين الاعتبار.

تتكون الاستبانة من:

- 1- استبانة الضغوط النفسية. إعداد الباحث.
- 2- استبانة جودة الحياة. إعداد منظمة الصحة العالمية WHO.

وأشكر لكم حسن صنيعكم

الباحث/ محمد حافظ الشريف
جامعة القدس

استمارة جمع البيانات

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

عزيزي/ت.

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول "أثر الضغوط النفسية على جودة الحياة لدى العاملين بالمؤسسات الدولية العاملة بمحافظة غزة" وذلك للحصول على درجة الماجستير في التنمية المستدامة - تخصص إدارة مؤسسات وتنمية موارد بشرية - من جامعة القدس.

وتهدف الدراسة إلى عدة أهداف:

- 1- التعرف على مستويات الضغوط النفسية التي يواجهها الموظفون العاملون في المؤسسات الدولية بمحافظة غزة.
- 2- التعرف على مناحي جودة الحياة لتطوير قدرات العاملين في المؤسسات الدولية مما يقضي على الضغوط النفسية ومساعدتهم للارتقاء.
- 3- التعرف على الضغوط النفسية وجودة الحياة (الحساسية الانفعالية، الضبط الانفعالي، والتعبير الاجتماعي) لدى العاملين في المؤسسات الدولية بمحافظة غزة.

ملاحظة:

- لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئ، وأي إجابة تملئها تعد صحيحة لأنها تمثل رأيك الخاص، وأن المعلومات التي تصدر عنك ستكون في غاية السرية ولن تستخدم إلا لغرض البحث العلمي فقط.
- عزيزي يمكنك قبول أو رفض تعبئة الاستبانة.
- لا يعود عليك أي مخاطر من تعبئة الاستبانة.
- إذا احتجت إلى مساعدة بما يخص الاستبانة أو استفسارات يرجى من حضرتك التواصل مع الباحث.

ومن أجل ذلك تم إعداد الأدوات التالية:

- استبانة الضغوط النفسية.
- استبانة جودة الحياة.

يرجى التكرم بالاستجابة على هذه الأدوات بعد قراءة كل فقرة بعناية، وستجد أمام كل عبارة خيارات متدرجة، وعليك أن تضع علامة (x) أمام العبارة في المربع الذي يوضح انطباقها عليك.

إن تعاونك فيه خدمة لبلدك وإثراء للبحث العلمي في بلدنا.

شاكر لكم تعاونكم

قبل قراءة فقرات الأدوات أرجو الإجابة على بعض البيانات:

الجنس:

ذكر أنثى

المؤهل العلمي:

بكالوريوس ماجستير دكتوراه

مكان العمل:

شمال غزة غزة الوسطى خان يونس رفح

عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات من 6-10 سنوات

من 11-15 سنة فوق 16 سنة

القسم:

المستوى الاقتصادي:

ممتاز جيد متوسط ضعيف

توقيع/ المبحوث بالموافقة:

الباحث:

الباحث/ محمد حافظ الشريف

جامعة القدس

رقم الجوال/0599060901

الإيميل/ mohammadelsharef@gmail.com

استبانة أثر الضغوط النفسية:

الرقم	الفقرة	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً
ضغوط العمل					
1	يزعجني الروتين في أداء العمل.				
2	يزعجني كثرة التضارب في القرارات الادارية داخل العمل.				
3	أعاني من عدم وجود تعاون مع بعض زملاء.				
4	أشعر بضعف في المكانة والاحترام عند زملاء.				
5	أتضايق من كثرة الشجار والخلافات مع زملاء.				
6	أعاني من تدمير بعض الاداريين في العمل.				
7	أعاني من كثرة الدورات التدريبية التي يقوم بها المسؤولون عن العمل				
8	أعاني من الإرهاق في المواصلات من العمل وإليه.				
9	أعاني من الاستدعاء الطارئ في أوقات الراحة.				
10	أعاني من عدم انتظام الجدول الأسبوعي للعمل.				
11	يرهقني نقص الإمكانيات المطلوبة في العمل.				
12	أجد صعوبة في التواصل مع زملاء العمل.				
ضغوط أسرية					
13	أعاني من خلافات بين أفراد أسرتي.				
14	أعاني من كبر حجم الأسرة.				
15	أجد نفسي غير قادر علي تلبية احتياجات أسرتي.				
16	أشعر بالضجر والتعب داخل المنزل.				
17	أشعر بالضيق من طلب أسرتي برأيي في حال وجود مشكلة.				
18	ترهقني المشاركة مع أسرتي والجيران والأقارب في المناسبات.				
19	أجد صعوبة في متابعة أبنائي في مدارسهم.				
20	أجد صعوبة في الخروج للترفيه مع أسرتي.				
21	لا أستطيع توفير الحياة الكريمة لأسرتي.				
ضغوط اقتصادية					
22	راتبي لا يكفي لسد حاجات أسرتي.				
23	يرهقني تأخر تسلم راتبي الشهري.				
24	أفكر كثيرا في الامور التي تتعلق بالحياة.				
25	أتضايق من الزيادة الحادة في متطلبات المعيشة.				
26	راتبي لا يتناسب مع مستوي المعيشية الذي أطمح له.				
27	أحتاج إلي عمل إضافي لسد احتياجات أسرتي.				

الرقم	الفقرة	دائماً	أحياناً	نادراً	أبداً
28	أعاني من الأعباء المالية في تعليم أبنائي.				
ضغوط اجتماعية					
29	يشق علي كثرة المشاركة في المناسبات العائلية.				
30	أعاني من تدخل زملائي في أموري الشخصية.				
31	أجد صعوبة في التواصل مع الزملاء الجدد والقدامى.				
32	لا أستطيع الحفاظ علي أصدقائي لفترة طويلة.				
33	أعاني من عدم قدرتي علي التوفيق بين عملي وعلاقاتي الاجتماعية				
ضغوط سياسية					
34	يؤثر الوضع السياسي القائم علي بناء علاقاتي مع الآخرين.				
35	يؤثر الواقع السياسي علي أدائي في العمل.				
36	يزعجني الحديث عن الأوضاع السياسية أثناء العمل.				
37	أشعر أن سياسية قطع الراتب تهددني وتضغط علي باستمرار.				
38	الظروف السياسية تدفعني لتقديم مصلحة العمل علي مصلحتي الخاصة.				
39	أجد صعوبة في العمل ضمن فريق يخالفني التوجه السياسي.				
40	أعاني من التعامل مع الزملاء بغض النظر عن توجهاتهم السياسية				

نوعية الحياة

Quality of Life

ترجمة وتفتين أ. د عبد العزيز موسى محمد ثابت

استاذ الطب النفسي-كلية الصحة العامة -جامعة القدس

مدير البرامج الاكاديمية في غزة - مدير معهد الطفل فرع غزة-

رئيس شعبة الطب النفسي للأطفال والناشئة " باتحاد الاطباء النفسيين العرب ومدير تحرير مجلة

الطب النفسي للأطفال والناشئة العرب -

ت 0097082889219 وموبيل 00972599604400

abdelazizth@yahoo.comemail: abdelazizt@hotmail.com

website: www.amthabetnet.wordpress.com

الآن سوف أوجه إليك بعض الأسئلة حول ما هو شعورك تجاه نوعية حياتك، صحتك وجوانب أخرى من حياتك، أرجوك أن تتذكر معاييرك، آمالك، مسراتك وهمومك. كل الأسئلة تتعلق بالأربعة أسابيع الأخيرة، الرجاء الإجابة على جميع الأسئلة.

جيدة جداً	جيدة	ليست سيئة، وليست جيدة	سيئة	سيئة جداً	
5	4	3	2	1	كيف تقيم نوعية حياتك؟ 1
راض جداً	راض	وسط	غير راض	غير راض أبداً	
5	4	3	2	1	كم أنت راض عن صحتك؟ 2

الأسئلة التالية تتعلق بمدى تعرضك لأشياء معينة في الأسابيع الأربعة الأخيرة.
1- ليس على الإطلاق، 2- قليلاً، 3- بقدر معتدل، 4 - كثير جداً، 5 - بقدر

5	4	3	2	1	
					أ. أنشطة الصحة البدنية خلال الحياة اليومية
					1- الى أي مدى تشعر بأن الألم الجسماني يحول دون قيامك بما عليك عمله؟
					2- الى أي حد تحتاج علاجاً طبياً في حياتك اليومية؟
					3- أديك طاقة كافية للحياة اليومية؟
					4- الى أي مدى تستطيع الحركة والتنقل؟
					5- كم أنت راض عن نومك؟
					6- كم أنت راض عن قدرتك على أداء أنشطتك اليومية؟
					7- كم أنت راض عن قدرتك على العمل؟
					ب. الصورة والظهور الجسدي والنفسي
					1- المشاعر الإيجابية
					2- الى أي حد تستطيع التركيز جيداً؟
					3- هل تستطيع تقبل مظهرك الجسماني؟
					4- كم أنت راض عن نفسك؟
					5- كم ينكر شعورك بمشاعر سلبية مثل الكآبة، اليأس، القلق
					6- كم أنت راض عن المعتقدات الشخصية والروحانية والدينية
					ج. العلاقات الاجتماعية والعلاقات الشخصية
					1- كم أنت راض عن حياتك الجنسية؟
					2- كم أنت راض عن علاقاتك الشخصية؟
					3- كم أنت راض عن الدعم الذي تتلقاه من أصدقائك والعائلة والمجتمع؟
					د. البيئة والموارد المالية
					1- أديك مال كاف لمواجهة احتياجاتك؟
					2- ما مدى توفر المعلومات التي تحتاج إليها في حياتك اليومية؟
					3- الى أي حد تتوفر لك فرصة أنشطة ترويحية؟
					4- كم أنت راض عن أحوال المكان الذي تعيش في هالبيئة المادية (التلوث، الضوضاء، حركة المرور، المناخ)؟
					5- كم أنت راض عن توفر الرعاية الصحية والاجتماعية لك؟
					6- كم أنت راض عن تنقلاتك؟
					7- ما مدى صحة محيطك المادي (ظروف المنزل)؟
					8- الى أي حد تشعر الحرية والسلامة البدنية والأمن في حياتك اليومية؟

ملحق (3): أسماء أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة.

#	اسم المحكم	مكان العمل	التخصص
1-	الأستاذ الدكتور سمير قوته	الجامعة الإسلامية	الصحة النفسية
2-	الدكتور جميل الطهراوي	الجامعة الإسلامية	الصحة النفسية
3-	الأستاذ الدكتور محمد الحلو	الجامعة الإسلامية	الصحة النفسية
4-	الدكتور أسامة حمدونة	جامعة الأزهر	الصحة النفسية
5-	الدكتور زياد ثابت	جامعة القدس المفتوحة	الصحة النفسية

ملحق (4): أسماء المؤسسات الدولية.

#	اسماء المؤسسات الدولية	عدد الموظفين حسب كشف وزارة الداخلية
1	الجمعية الخيرية الأرثوذكسية العالمية IOCC - فرع أجنبي	15
2	الهيئة الطبية الدولية IMC فرع أجنبي	5
3	جمعية الإغاثة الإسلامية فرع أجنبي/ لندن	92
4	جمعية الإغاثة الإسلامية فرنسا فرع أجنبي	36
5	جمعية العمل ضد الجوع ACF " فرع أجنبي	15
6	جمعية H وكسفام - بريطانيا فرع أجنبي	30
7	جمعية أرض الإنسان سويسرا " فرع أجنبي "	10
8	جمعية أطباء العالم أسبانيا " فرع أجنبي "	5
9	جمعية أطباء العالم فرنسا - فرع أجنبي	26
10	جمعية آكشن أيد أستراليا - فرع أجنبي	5
11	جمعية خدمات الأصدقاء الأمريكية "كويكرز"- فرع أجنبي	5
12	جمعية قطر الخيرية "فرع أجنبي	34
13	جمعية مركز علاج العقل والجسم " فرع أجنبي "	5
14	جمعية مؤسسة الرعاية الإنسانية - ماليزيا - فرع أجنبي	5
15	جمعية مؤسسة أنبرا فرع أجنبي غزة	16
16	جمعية ميرسي كور الدولية - فرع أجنبي	20
17	فرع جمعية مجلس اللاجئين النرويجي " أجنبي "	48
18	هيئة الإغاثة الإنسانية وحقوق الإنسان والحريات IHH- فرع أجنبي	38
19	مؤسسة التعاون البلجيكي	5
20	DCA- NCA	5
21	MAP -UK	30
22	جمعية منظمة الإعاقة الدولية هاندي كاب " فرع أجنبي	32
23	صندوق الأمم المتحدة للسكان	15

ملق (5): تسهيل مهمة باحث.



بسم الله الرحمن الرحيم

معهد التنمية المستدامة

Institute of Sustainable Development



التاريخ 2019/2/13

تسهيل مهمة

يفيد برنامج التنمية المستدامة - بناء مؤسسات وتنمية موارد بشرية - جامعة القدس بأن
الطالب/ة .. محمد جعفر السويدي ورقمه/ها الأكاديمي : 2.1620.2.77
هو/هي أحد طلبة معهد التنمية المستدامة في جامعة القدس يقوم بعمل بحث ودراسة عن :
..... أثر الصنوبر... النفسية... على جودة الحياة لدى العائليين ..
..... في المؤسسات... الدولية... العاملة... بمخيمات غزة ..
وعليه نرجو التكرم منكم بمساعدته/ها للحصول على المعلومات اللازمة لهذه الدراسة ،علما بأن
المعلومات والبيانات التي يحصل عليها الطالب تعامل بسرية تامة ولأغراض البحث العلمي فقط .

وتفضلوا بقبول وافر الاحترام والتقدير ،،،

د. تهناني جفال
مديرة المعهد للتنمية المستدامة
Institute of Sustainable Development
AL QUDS UNIVERSITY
متسقة برنامج التنمية المستدامة

نسخة : الملف

Gaza Tal AL Hawa
Tel:08-2644260
email: tjaffal@staff.alquds.edu

غزة- تل الهوى
هاتف: 08-2644260
البريد الإلكتروني: tjaffal@staff.alquds.edu

ملحق (6): نماذج الانحدار المتعدد.

نموذج الانحدار المتعدد لفقرات البعد الأول "ضغوط العمل" على المتغير التابع "جودة الحياة".

المتغير التابع "جودة الحياة"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	3.665	*36.221	0.000	-
11	يرهقني نقص الإمكانيات المطلوبة في العمل.	-0.152	*-2.859	0.005	-
12	أجد صعوبة في التواصل مع زملاء العمل.	-0.152	*-2.846	0.005	-
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد ($R^2 = 0.221$)، اختبار (F) = (18.293، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لفقرات البعد الثاني "ضغوط أسرية" على المتغير التابع "جودة الحياة".

المتغير التابع "جودة الحياة"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	3.935	*34.141	0.000	-
2	أعاني من كبر حجم الاسرة.	-0.128	*-2.681	0.008	3
5	أشعر بالضيق من طلب أسرتي برأيي في حال وجود مشكلة.	-0.134	*-2.901	0.004	2
8	أجد صعوبة في الخروج للترفيه مع أسرتي.	-0.161	*-3.822	0.000	1
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد ($R^2 = 0.336$)، اختبار (F) = (21.376، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لفقرات البعد الثالث "ضغوط اقتصادية" على المتغير التابع "جودة الحياة".

المتغير التابع "جودة الحياة"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	3.933	*27.688	0.000	-
2	يرهقني تأخر تسلم راتبي الشهري.	-0.150	*-3.311	0.001	2
4	أتضايق من الزيادة الحادة في متطلبات المعيشة.	-0.197	*-4.176	0.000	1
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.236، اختبار (F) = (19.461، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لفقرات البعد الرابع "ضغوط اجتماعية" على المتغير التابع "جودة الحياة".

المتغير التابع "جودة الحياة"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	3.728	*35.778	0.000	-
1	يشق على كثرة المشاركة في المناسبات العائلية.	-0.154	*-3.484	0.001	2
3	أجد صعوبة في التواصل مع الزملاء الجدد والقدامى.	-0.181	*-3.477	0.001	1
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.241، اختبار (F) = (20.671، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لفقرات البعد الخامس "ضغوط سياسية" على المتغير التابع "جودة الحياة".

المتغير التابع "جودة الحياة"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	3.700	*30.121	0.000	-
5	الظروف السياسية تدفعني لتقديم مصلحة العمل على مصلحتي الخاصة	-0.107	*-2.633	0.010	2
7	أعاني من التعامل مع الزملاء بغض النظر عن توجهاتهم السياسية	-0.168	*-3.573	0.000	1
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.186، اختبار (F) = (14.545، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد "الضغوط النفسية" على المتغير التابع الأول "أنشطة الصحة الجسدية"

المتغير التابع "أنشطة الصحة الجسدية"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	3.796	*21.206	0.000	-
1	ضغوط العمل	-0.303	*-3.718	0.000	-
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.095، اختبار (F) = (13.824، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد "الضغوط النفسية" على المتغير التابع الثاني "الصورة والظهور الجسدي والنفسي"

المتغير التابع "الصورة والظهور الجسدي والنفسي"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	4.478	*21.566	0.000	-
1	ضغوط العمل	-0.335	*-3.266	0.001	1
2	ضغوط أسرية	-0.223	*-2.514	0.013	2
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.206، اختبار (F) = (16.875، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد "الضغوط النفسية" على المتغير التابع الثالث "العلاقات الاجتماعية والشخصية"

المتغير التابع "العلاقات الاجتماعية والشخصية"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	4.686	*19.387	0.000	-
1	ضغوط العمل	-0.357	*-2.755	0.007	2
4	ضغوط اجتماعية	-0.401	*-3.572	0.000	1
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.272، اختبار (F) = (24.256، 0.000)					

نموذج الانحدار المتعدد لأبعاد "الضغوط النفسية" على المتغير التابع الرابع "البيئة والموارد المالية"

المتغير التابع "البيئة والموارد المالية"					
#	المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار (B)	اختبار (T)	معنوية اختبار (T)	الترتيب
تقدير النموذج بطريقة Stepwise					
	الحد الثابت	4.461	*26.862	0.000	-
2	ضغوط أسرية	-0.247	*-2.831	0.005	2
3	ضغوط اقتصادية	-0.252	*-3.527	0.001	1
4	ضغوط اجتماعية	-0.205	*-2.388	0.018	3
ملاحظة: * ذات دلالة إحصائية (معنوية عند 0.05)، معامل التحديد (R^2) = 0.411، اختبار (F) = (30.013، 0.000)					

فهرس الملاحق

- ملحق (1): الاستبانة قبل التحكيم. 109
- ملحق (2): الاستبانة بعد التحكيم. 116
- ملحق (3): أسماء أعضاء لجنة تحكيم الاستبانة. 123
- ملحق (4): أسماء المؤسسات الدولية. 124
- ملحق (5): تسهيل مهمة باحث. 125
- ملحق (6): نماذج الاتحدار المتعدد. 126

فهرس الجداول

- جدول 1.3: الاستبيانات المستردة حسب مكان العمل. 62.....
- جدول 2.3: معاملات الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لمقياس الضغوط النفسية. 65.....
- جدول 3.3: نتائج اختبارات ثبات مقياس الضغوط النفسية. 66.....
- جدول 4.3: معاملات الصدق البنائي وصدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الحياة. 67.....
- جدول 5.3: نتائج اختبارات ثبات مقياس جودة الحياة. 68.....
- جدول 1.4: الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمعلومات العامة. 71.....
- جدول 2.4: نتائج التحليل الإحصائي لمقاييس وأبعاد الضغوط النفسية. 73.....
- جدول 3.4: نسبة فقرات البعد الأول "ضغوط العمل". 74.....
- جدول 4.4: نسبة فقرات البعد الثاني "ضغوط أسرية". 75.....
- جدول 5.4: نسبة فقرات البعد الثالث "ضغوط اقتصادية". 76.....
- جدول 6.4: نسبة فقرات البعد الرابع "ضغوط اجتماعية". 76.....
- جدول 7.4: نسبة فقرات البعد الخامس "ضغوط سياسية". 77.....
- جدول 8.4: نتائج تحليل سؤال "كيف تقيم نوعية حياتك؟". 78.....
- جدول 9.4: نتائج تحليل سؤال "كم انت راض عن صحتك؟". 78.....
- جدول 10.4: نتائج فقرات البعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية". 79.....
- جدول 11.4: نتائج نسبة فقرات البعد الثاني "الصورة والظهور الجسدي والنفسي". 80.....
- جدول 12.4: نتائج نسبة فقرات البعد الثالث "العلاقات الاجتماعية والشخصية". 81.....
- جدول 13.4: نتائج نسبة فقرات البعد الرابع "البيئة والموارد المالية". 82.....
- جدول 14.4: نتائج التحليل الإحصائي لمقاييس وأبعاد جودة الحياة. 83.....
- جدول 15.4: نتائج معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة. 84.....
- جدول 16.4: نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي لأبعاد مقياس الجودة على جودة الحياة. 86.....
- جدول 17.4: نتائج اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول الضغوط النفسية. 92.....
- جدول 18.4: نتائج اختبار الفروق في متوسطات استجابات المبحوثين حول جودة الحياة. 95.....

فهرس الأشكال

شكل 1.1: نموذج الإطار المفاهيمي للدراسة.....10

فهرس المحتويات

إقرار: أ

ب.....	شكر و عرفان
ج.....	مصطلحات الدراسة:
د.....	الملخص:
و.....	Abstract

1..... الفصل الأول: خلفية الدراسة وأهميتها

1.....	1.1 مقدمة
3.....	2.1 مشكلة الدراسة
4.....	3.1 مبررات الدراسة
5.....	4.1 أهداف الدراسة
6.....	5.1 أسئلة الدراسة
7.....	6.1 فرضيات الدراسة
8.....	7.1 حدود الدراسة
9.....	8.1 محددات الدراسة
10.....	9.1 نموذج الدراسة

11..... الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة

11..... المبحث الأول: الضغوط النفسية:

11.....	1.2 مقدمة
14.....	2.1.2. النظريات المفسرة للضغوط النفسية :
14.....	1.2.1.2. نظرية هانز سيلبي (تفسير الضغط النفسي):
15.....	2.2.1.2. نظرية لازروس (التقدير المعرفي):
16.....	3.2.1.2. نظرية سبيلبيرجر (القلق):
17.....	4.2.1.2. نظرية هنري موراي (الشخصية):
18.....	5.2.1.2. نظرية (مارتن سليجمان العجز المكتسب):
20.....	6.2.1.2. نظرية المجال (نظرية ليفين):

20	3.1.2. الآثار التي تترتب على الضغوط النفسية:
20	1.3.1.2. التأثيرات الجسمية:
21	2.3.1.2. التأثيرات الانفعالية:
22	3.3.1.2. التأثيرات المعرفية الإدراكية:
22	4.3.1.2. التأثيرات السلوكية:
23	4.1.2. تأثير الضغوط النفسية:
25	المبحث الثاني: جودة الحياة:
25	2.2 مقدمة
26	1.2.2. مفهوم جودة الحياة:
30	2.2.2. النظريات المفسرة لجودة الحياة:
30	3.2.2. نظريات جودة الحياة:
31	4.2.2. النظرية المتكاملة لجودة الحياة:
31	1.4.2.2. جودة الحياة الذاتية:
33	2.4.2.2. جودة الحياة من منظور المدارس النفسية والاتجاهات النظرية:
35	5.2.2. أبعاد جودة الحياة:
36	6.2.2. قياس جودة الحياة:
38	7.2.2. نموذج جودة الحياة:
39	8.2.2. سبل الارتقاء بمستوى جودة الحياة:
39	9.2.2. معوقات جودة الحياة:
40	10.2.2. جودة حياة العمل:
40	11.2.2. مستلزمات نجاح تطبيق برامج جودة حياة العمل:
41	12.2.2. معايير تحليل جودة حياة العمل:
42	الدراسات السابقة:
42	أولاً: الدراسات العربية:
46	ثانياً: الدراسات المحلية:
53	ثالثاً: الدراسات الأجنبية:
57	التعقيب العام على الدراسات السابقة:
58	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:
58	أوجه اتفاق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة:
58	أوجه الاختلاف مع الدراسة الحالية:
59	ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

60..... الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

- 1.3 منهج الدراسة 61
- 2.3 مجتمع وعينة الدراسة 61
- 1.2.3. مجتمع الدراسة: 61
- 2.2.3. عينة الدراسة الفعلية: 61
- 3.3 أداة الدراسة 63
- 1.3.3. خطوات إعداد أداة الدراسة (الاستبانة): 63
- 2.3.3. محتوى أداة الدراسة: 63
- 1.2.3.3. مكونات المقياس: 64
- 2.2.3.3. صدق المقياس: 64
- 3.2.3.3. ثبات المقياس: 66
- 3.3.3. مقياس جودة الحياة: 66
- 1.3.3.3. مكونات المقياس: 66
- 2.3.3.3. صدق المقياس: 67
- 3.3.3.3. ثبات المقياس: 68
- 4.3 التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة 68
- 5.3 جمع وتنظيم بيانات أداة الدراسة 69
- 6.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة 69

71..... الفصل الرابع: تحليل البيانات وتفسير ومناقشة النتائج

- 1.4 الوصف الإحصائي لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمعلومات العامة 71
- 2.4 متوسطات الانحرافات المعيارية للضغوط النفسية 72
- 1.2.4. تحليل النتائج المتعلقة بأبعاد المقياس الأول "الضغوط النفسية": 73
- 1.1.2.4. نسبة فقرات البعد الأول "ضغوط العمل": 73
- 2.1.2.4. نسبة فقرات البعد الثاني "ضغوط أسرية": 74
- 3.1.2.4. نسبة فقرات البعد الثالث "ضغوط اقتصادية": 75
- 4.1.2.4. نسبة فقرات البعد الرابع "ضغوط اجتماعية": 76
- 5.1.2.4. نسبة فقرات البعد الخامس "ضغوط سياسية": 77

77	2.2.4. تحليل النتائج المتعلقة بالمقياس الثاني "جودة الحياة":
77	1.2.2.4. تحليل النتائج الخاصة بالسؤال الأول "كيف تقيم نوعية حياتك؟":
78	2.2.2.4. تحليل النتائج الخاصة بالسؤال الثاني "كم انت راض عن صحتك؟":
79	3.2.2.4. نسبة فقرات البعد الأول "أنشطة الصحة الجسدية":
79	4.2.2.4. نسبة فقرات البعد الثاني "الصورة والظهور الجسدي والنفسي":
80	5.2.2.4. نسبة فقرات البعد الثالث "العلاقات الاجتماعية والشخصية":
81	6.2.2.4. نسبة فقرات البعد الرابع "البيئة والموارد المالية":
82	3.2.4. متوسطات وانحرافات معيارية لمقياس وأبعاد جودة الحياة:
83	3.4 نتائج تحليل فرضيات الدراسة

98..... الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

98	1.5 النتائج
100	2.5 التوصيات
102	المصادر والمراجع
109	الملاحق
130	فهرس الملاحق
131	فهرس الجداول
132	فهرس الأشكال
133	فهرس المحتويات