الجمهورية الجزائرية الديمقراطيةالشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم علم النفس وعلوم التربية

مذكرة بعنوان:

الصمود النفسي كوسيط بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية

دراسة وصفية ارتباطية بشركة سليماني ACI NET بالوادي

إعداد الطلبة:
صحر سليماني
محرزية قاسمي

إشراف الأستاذ:
د. سميرة رزاق لبزة

لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
نعيمة جاري		رئيسا
سميرة رزاق لبزة		مشرفا ومقررا
مخيبر فايزة		مناقشا

السنة الجامعية 2026/2025

الإهداء

﴿وَآخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنِ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ﴾

باسم خالقي ومُيَسِّر أموري ومدبّر أمري، لك الحمد والشكر والامتنان إلى نفسي التي أكرمها الله بالوفاء بالعهدين، أهدي هذا العمل الأكاديمي وثمرة هذا الجهد، إلى ذاتي التي توَّجت مسيرتها هذا العام بنعمتين عظيمتين: نعمة إجابة النداء وأداء مناسك الحج في رحاب بيت الله الحرام، ونعمة إتمام هذه المذكرة ونيل شهادة التخرج.

إلى من جعل الله الجنة تحت قدميها، إلى من كان دعاؤها سرَّ نجاحي، وحنانها بلسمًا لجراحي، وقدوتي ومعلمتي؛ والدتي الحنونة، أطال الله عمرها وأدامها نعمة في حياتي.

إلى من دعمني بلا حدود، وأعطاني بلا مقابل، إلى من غرس في روحي مكارم الأخلاق والقيم النبيلة، داعمي الأول في مسيرتي، وسندي وقوتي بعد الله؛ والدي الغالي

إلى اللواتي جعلن من العثرات خطوات، ومن المخاوف أمنيات، ومن التعب أملًا متجددًا؛ أخواتي، حبيبات قلبي

إلى من شدَّ الله بهم عضدي، وكانوا خير معين وعون في مسيرتي؛ إخوتي الأعزاء، بارك الله فيكم وجزاكم عني خير الجزاء.

إلى صديقتي وزميلتي التي شاركتني خطوات إعداد هذا العمل، ورافقتني خلال مراحل إنجازه؛ محرزية، لكِ مني خالص الشكر

.إلى صديقتي العزيزة أمينة، أشكرك على طيب مواقفك ووجودك في الأوقات المهمة وأسأل الله لكِ دوام التوفيق والنجاح والسعادة في حياتك القادمة.

إلى رفيقتَي الدرب اللتين أنستا عليَّ مشقة مرحلة الماستر، وشاركتاني أجمل الذكريات؛ نعيمة ولينة، دمتما خير صحبة وخير سند.

وفي الختام، لله الشكر كله أن وفقني لبلوغ هذه اللحظة. لم تكن الرحلة قصيرة، ولم تكن الطريق دائمًا ميسَّرة، لكن بعون الله وتوفيقه وصلت إلى مشارف التخرج،

الطالبة: صحر سليماني

شكر وعرفان

الحمد لله حمد كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف مخلوق أناره الله بنوره واصطفاه وانطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذة المشرفة سميرة رزاق لبزة على إرشاداتها وتوجيهاتها التي لم تبخل بها علينا يوما، كما أتقدم بجزيل الشكر والعطاء إلى كل يد رافقتا في هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد والشكر موصول كذلك إلى أوليائنا الذين سهروا على تقديم لنا كل الظروف الملائمة لإنجاز هذا العمل كما لا أنسى أن أشكر جميع الأساتذة والمؤطرين الذين قدموا لنا يد المساعدة وإلى كل الزملاء والأساتذة الذين تلمذنا على أيديهم وأخذنا منهم الكثير.

فهرس المحتويات

الإهداء .....أ

شكر وعرفان ..... ب

فهرس الجداول 5

ملخص الدراسة بالعربية: 6

مقدمة: 8

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة 12

1.إشكالية الدراسة:..... 13

2.التساؤلات الجزئية : 14

3 . فرضيات الدراسة: 14

4.أهداف الدراسة: 15

5.أهمية الدراسة:..... 15

6.التعريفات الإجرائية: 16

7. الدراسات السابقة:..... 18

8.التعقيب على الدراسات السابقة: 24

9.موقع الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة:..... 24

الفصل الثاني: جودة الحياة العمل..... 26

تمهيد: 27

1.تعريف العمال:..... 28

2.مفهوم جودة الحياةالعمل: 28

3.أهداف جودة الحياة الوظيفية:..... 28

4.جودة حياة العمل والصحة الجسدية والنفسية:..... 30

5 .بعض الأمراض الجسدية الناتجة عن ضعف جودة حياة العمل: 32

6.تأثير ضعف جودة حياة العمل على الصحة النفسية: 33

7.ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية:..... 34

خلاصة 37

الفصل الثالث: ضغوط العمل 38

تمهيد: 39

1.مفهوم العمل:..... 40

2.مفهوم ضغوط العمل: 40

3.مصادر ضغوط العمل: 41

4.عناصر ضغوط العمل: 46

5.مراحل ضغوط العمل: 47

خلاصة 49
الفصل الرابع: الصمود النفسي لدى عمال المصانع..... 50
تمهيد 51
1.تعريف الصمود النفسي لدى عمال مصانع:..... 52
2.السمات التي يتمتع بها الافراد ذو الصمود النفسي: 52
3.مكونات الصمود النفسي:..... 53
4.العوامل المدعمة للصمود النفسي: 54
5.النماذج المفسرة للصمود:..... 54
خلاصة: 58
الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية..... 59
1.منهج الدراسة: 60
2.الدراسة الاستطلاعية:..... 60
3.مجتمع الدراسة: 62
4.عينة الدراسة: 62
5.حدود الدراسة..... 63
6.أدوات الدراسة الأساسية:..... 64
7.الاساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة فرضيات الدراسة:..... 67
الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية..... 69
1.عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة..... 70
2. تفسير ومناقشة الفرضيية العامة:..... 72
3 . الاستنتاج العام..... 75
4 . التوصيات والاقتراحات:..... 75
الخاتمة..... 78
قائمة المراجع..... 79

فهرس الجداول

جدول 1:	جدول يوضح خصائص وعينة الدراسة الأساسية	64
جدول 2:	معاملات الاتساق لألفا كرنباخ لمقياس جودة حياة العمل ومقياس ضغط العمل ومقياس الصمود النفسي لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية لشركة سليماني اسي أي نت	69
جدول 3:	دلالة ارتباط معامل سبيرمان بين جودة حياة العمل وضغوط العمل والصمود النفسي كوسيط بينهما لدى عمال مصنع شركة سليماني اسي أي نت	72

ملخص الدراسة بالعربية:

هدفت الدراسة إلى اختبار الدور الوسيط للصمود النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت. اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي بأسلوبيه الارتباطي والمقارن. تم اختيار العينة باعتماد أسلوب المسح الشامل، حيث تم توزيع 100 استبانة، وتم استرجاع 84 استبانة، وبعد الفرز والتدقيق تم اعتماد 56استبانة صالحة للتحليل الإحصائي، وتم جمع البيانات باستخدام ثلاثة مقاييس: مقياس جودة حياة العمل، مقياس ضغوط العمل، ومقياس كونور–ديفيدسون المختصر للصمود النفسي وتم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية($SPSS_{v27}$)،

قبل اختبار الدور الوسيط، تم التحقق من الشروط الأولية وفق نموذج بارون وكيني. أظهرت نتائج معامل ارتباط سبيرمان عدم وجود علاقات ارتباطية دالة احصائيا بين المتغيرات الثلاثة: الصمود النفسي وجودة حياة العمل (0.08)، الصمود النفسي وضغوط العمل (0.14)، وجودة حياة العمل وضغوط العمل (0.12−). جميع هذه القيم كانت غير دالة إحصائياً عند مستوى 0.05

بناءً على عدم تحقق الشروط الأولية، تم قبول الفرضية التي تنص على أن الصمود النفسي لا يؤدي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل، كما أظهرت النتائج عدم وجود فروق دالة إحصائياً في جودة حياة العمل وضغوط العمل تبعاً للجنس، المستوى التعليمي، والأقدمية.تُرجع الطالبتان هذه النتائج إلى الخصوصية الديناميكية للسياق الصناعي وما ينطوي عليه من مخاطر بيئية مهنية (مثل: خطر الصعق الكهربائي، التلوث الضوضائي، والإجهاد البدني الحاد)؛ إذ تبين أن جودة الحياة المهنية في مثل هذه البيئات ترتبط بنيوياً بالمحددات المادية وتدابير السلامة والأمان بشكل يفوق ارتباطها بالصمود النفسي كمتغير ذاتي. وفي سياق متصل، تم تفسير هذه النتيجة في ضوء "نظرية التعود المهني"، حيث تشير **الطالبتان** إلى أن الضغوط المستمرة تتحول تدريجياً إلى جزء اعتيادي مدمج ضمن الصيرورة اليومية للعمال، مما يقلل من حساسيتهم النفسية تجاهها ويجعلها نمطاً روتينياً متعايشاً معه.

كلمات مفتاحية: الصمود النفسي، ضغط العمل، جودة حياة العمل، عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني

Abstract

The study aimed to examine the mediating role of psychological resilience in the relationship between work stress and quality of work life among workers at the light bulb factory of the Slimani Company (S.A.I.N) in El Oued Province. The study adopted a descriptive methodology using both correlational and comparative approaches.

A comprehensive survey method was employed, whereby 100 questionnaires were distributed. A total of 84 questionnaires were returned, and after screening and verification, 56 questionnaires were deemed valid for statistical analysis. Data were collected using three instruments: the Quality of Work Life Scale, the Work Stress Scale, and the short form of the Connor–Davidson Psychological Resilience Scale (CD-RISC). The data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS Version 27).

Before testing the mediating role, the preliminary conditions were verified according to the Baron and Kenny model. The results of Spearman's correlation coefficient indicated that there were no statistically significant relationships among the three variables: psychological resilience and quality of work life ($r = 0.08$), psychological resilience and work stress ($r = 0.14$), and quality of work life and work stress ($r = -0.12$). All of these correlations were not statistically significant at the 0.05 level.

Based on the absence of the preliminary conditions required for mediation, the hypothesis stating that psychological resilience does not play a mediating role in the relationship between work stress and quality of work life was accepted. The results also revealed no statistically significant differences in quality of work life or work stress according to gender, educational level, or length of service (seniority).

The two students attributed these findings to the dynamic and hazardous nature of the industrial context (risk of electrocution, noise pollution, and acute physical strain), where the quality of work life is structurally linked to physical factors and occupational safety measures rather than to psychological resilience as a subjective variable. In a related context, they also explained this result through the lens of occupational habituation theory, whereby continuous stress gradually turns into a routine part integrated into the workers' daily routine, reducing their psychological sensitivity towards it.

Keywords: psychological resilience, work stress, quality of work life, factory workers, Slimani Company

مقدمة:

يُعتبر الفرد في المقاربة العيادية المعاصرة كياناً سيكولوجياً متكاملاً، لا ينفصل فيه أداؤه المهني عن سيرورته النفسية العميقة وتوازنه الوجداني فالمؤسسة الصناعية بما تفرضه من نظام صارم ومتطلبات تقنية، لا تمثل مجرد فضاء للإنتاج، بل هي مجال حيوي يضع البنية النفسية للعامل وتوازنه السيكوسوماتي على المحك بشكل مستمر(**بشير وبن زاهي،2018**) .

إلا أن الواقع الميداني في المؤسسات الإنتاجية يفرض على العمال تحديات جسيمة؛ حيث تتقاطع المتطلبات المهنية العالية مع ظروف بيئية وشروط عمل فيزيائية صعبة، مما يولد لديهم حالة من ضغوط العمل وهذه الضغوط، إذا استمرت وتراكمت تؤدي لتأثير عن جودة حياته المهنية، وتؤثر سلبًا على ولائه للمؤسسة ومستوى إنتاجيته **(العتيبي،2019)** .

وسط هذه المعادلة الصعبة بين ضغوط متزايدة وحاجة ملحة لجودة الحياة، تبرز أهمية المتغيرات النفسية التي يمتلكها الفرد ويأتي الصمود النفسي كواحد من أهم هذه الموارد الداخلية **(مخلوف،2021)**.

فهو يمثل القوة النفسية التي تمكن العامل من الحفاظ على توازنه، واستعادة فاعليته، والمواجهة الإيجابية للأعباء المهنية دون الاستسلام لمشاعر الإحباط أو الاحتراق الوظيفي.

ومن هذا المنطلق تسعى هذه الدراسة إلى الغوص في تفاصيل العلاقة التفاعلية بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى فئة عمال المصانع، مع التركيز بشكل خاص على الدور الوسيط الذي يلعبه الصمود النفسي. هل يمكن لهذا الصمود أن يكون حائط صد يخفف من وطأة هذه الضغوط وكيف ينعكس ذلك على إدراك العامل لمستوى جودة حياته داخل المؤسسة؟

ومن هذا المنطلق، تحاول الدراسة الحالية تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل، وتبيان الدور الوسيط للصمود النفسي داخل المؤسسة الصناعية.

ولإحاطة هذا الموضوع بجميع جوانبه العلمية والمنهجية، جرى تقسيم الدراسة إلى شقين متكاملين؛ الشق الأول وهو الجانب النظري: وتم فيه استعراض ستة فصول كما يلي:

الفصل الأول: الإشكالية واعتباراتها

وهو الفصل التمهيدي والذي تم فيه تحديد إشكالية الدراسة، وطرح التساؤلات الجزئية وضبط فرضيات الدراسة، ثم أهمية الدراسة، وأهدافها، والتطرق إلى تحديد مفاهيم ومصطلحات الدراسة وأخيراً نجد الدراسات السابقة التي تناولت موضوع البحث.

الفصل الثاني: جودة حياة العمل

وهو فصل تابع بمتغير جودة حياة العمل حيث تضمن: تعريف العمل ومفهوم جودة حياة العمل وأهدافها إضافة الى بعض الأمراض الجسدية الناتجة عن ضعف جودة حياة العمل.

الفصل الثالث: ضغوط العمل

تضمن هذا الفصل مفهوم العمل ومفهوم ضغوط العمل ومصادره بالإضافة الى عناصر ومراحل ضغوط العمل.

الفصل الرابع: الصمود النفسي

تم التطرق في هذا الفصل الى تعريف الصمود النفسي لدى عمال المصانع والسمات التي يتمتع بها الأفراد ذو الصمود النفسي ومكوناته والعوامل المدعمة للصمود النفسي ونتائج المفسرة له.

الفصل الخامس: حيث تمحور حول الإجراءات المنهجية للدراسة والتي تحتوي على منهج الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة وحدودها وتعريف بأدوات جمع البيانات والدراسة الاستطلاعية وأساليب التحليل الإحصائي.

الفصل السادس: وهو يضم عرض وتحليل وتفسير ومناقشة النتائج على ضوء التساؤلات الجزئية والفرضيات. وفي الأخير تم تقديم استنتاج عام وبعض التوصيات

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للدراسة

1. إشكالية.
2. فرضيات الدراسة.
3. أهداف الدراسة.
4. أهمية الدراسة.
5. التعريفات الاجرائية لمتغيرات الدراسة.
6. الدراسات السابقة.
7. التعقيب على الدراسات السابقة.
8. موقع الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة.

1.إشكالية الدراسة:

يُعد القطاع الصناعي في الجزائر عماد الاقتصاد الوطني، إلا أنه يواجه تحديات هيكلية تشمل ظروف عمل شاقة، ساعات عمل طويلة، ضوضاء، أخطار مهنية، وضعف الاستقرار الوظيفي؛ وهي عوامل تُعرِّض عمال المصانع لضغوط نفسية واجتماعية شديدة تؤثر سلباً على أدائهم الوظيفي وصحتهم النفسية والجسدية وتنعكس هذه الضغوط بشكل مباشر على جودة حياة العامل الجزائري، حيث ترتبط بضعف الظروف المادية والمعنوية، وعدم توفر الوسائل اللازمة للأداء، والشعور بالإرهاق الدائم، حيث ترى دراسة صليحة بلاش2017 أن المخاطر المهنية داخل المؤسسات الصناعية الجزائرية ترتبط باضطرابات الصحة النفسية والفيزيولوجية والاجتماعية لدى العمال، مما يقلل من الرضا الوظيفي والرفاه الشخصي.

إن الضغط هو أحد السمات الطبيعية في حياة الفرد اليومية، فهو ينشأ عن طريق تفاعل الفرد مع البيئة المحيطة به والتي لا يمكن تجنبها وبما أن الفرد العامل يقضي ما بين ثماني إلى عشر ساعات يومياً في عمله، فإن هذا قد يعرضه لتأثير الضغوط التنظيمية الموجودة في المؤسسة، والتي تختلف مسبباتها ومصادرها من مؤسسة إلى أخرى تبعاً للمتغيرات التنظيمية السائدة، والتي تتجاوز في كثير من الأحيان إمكانياتهم وقدراتهم مما يؤدي إلى صعوبة التكيف معها (مشطري، 2017، 5) وتختلف مصادر ضغط العمل حسب الخصوصية المهنية، كما تتباين درجة الشعور بها تبعاً لعوامل تتعلق بالفرد ذاته من حيث شخصيته، وجنسه، ومستواه التعليمي (بن ساسي، 2023) وفي هذا الصدد، أظهرت دراسة(بن عدة، 2018)على عينة من 112 عاملاً وعاملة أن أهم الأسباب المؤدية لضغوط العمل هي الأثر الذي تتركه هذه العوامل على الأداء الوظيفي، بالإضافة إلى دور المتغيرات الشخصية في تكوين تلك الضغوط.

وفيما يخص جودة الحياة في العمل، فإن مفاتيحها الأساسية تتمثل في عدالة الراتب، ظروف العمل، استغلال القابليات وتطويرها، والنمو الوظيفي، بالإضافة إلى التكامل الاجتماعي والموازنة بين الحياة والعمل (عواريب، 2015،15) وقد حددت دراسة (Van Delooij& Benders, 1994) بصورة كلية أن الرضا عن جودة حياة العمل يمكن الوقوف عليه من خلال ثلاثة مؤشرات واسعة الاستخدام،

صيغت في شكل ثلاثة أسئلة جوهرية: هل تنصح بتلك المؤسسة لشخص يبحث عن عمل؟ هل تعتقد أن مؤسستك مكان مرغوب للعمل فيه؟ وما مدى رضائك وامتنانك بعملك؟

ورغم أن الأجور والمزايا المادية تمثل أداة مهمة للتوظيف، إلا أنها ليست دائماً العنصر الحاكم الوحيد بسبب التدخلات القانونية والنقابية؛ إذ تبرز خصائص أخرى مثل التقدير، الاحترام، الرفاهية، ورعاية الأسرة، والتي تستوجب تبني مدخل أكثر شمولية يتوافق مع مفهوم جودة حياة العمل. وهنا يبرز دور الصمود النفسي باعتباره المتغير المحوري والأداة الاستراتيجية الأهم في هذه الدراسة كمورد داخلي حاسم يساعد العامل على التكيف مع الضغوط، حيث ثبت ارتباطه سلبياً بالضغوط وإيجابياً بالرضا الوظيفي. وفي سياق الصمود النفسي، هدفت دراسة (مرنيز 2020) على عينة من 126 مربية بمركز التوحد إلى الكشف عن العلاقة بين الصمود وضغوط العمل، وبينت النتائج وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغط العمل والدافعية للإنجاز.

2.التساؤلات الجزئية:

1-هل يؤدي الصمود النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي آي نت؟

2-هل توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والاناث من عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي آي نتعلى مقياس جودة حياة العمل؟

3-هل توجد فروق دالة احصائيا بين عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي آي نتعلى مقياس جودة حياة العمل تعزى للمستوى التعليمي؟

4-هل توجد فروق دالة احصائيا بين عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي آي نتعلى مقياس جودة حياة العمل تعزى للأقدمية في العمل؟

3. فرضيات الدراسة:

1.لا يؤدي الصمود النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية (شركة سليماني اسي آي نت)؟

2.لا توجد فروق دالة احصائيا بين الذكور والاناث من عمال مصنع المصابيح الكهربائية على مقياس جودة حياة العمل؟

3.لا توجد فروق دالة احصائيا بين عمال مصنع المصابيح الكهربائية على مقياس جودة حياة العمل تعزى للمستوى التعليمي؟

4.لا توجد فروق دالة احصائيا بين من عمال مصنع المصابيح الكهربائية على مقياس جودة حياة العمل تعزى للأقدمية في العمل؟

4. أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية للكشف على ما يلي:

- اختبار الدور الوسيط للصمود النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية (شركة سليماني اسي آي نت).
- تحديد الفروق بين الذكور والإناث من عمال الكهرباء في مصنع المصابيح الكهربائية (شركة سليماني اسي آي نت) على مقياس جودة حياة العمل.
- الكشف عن الفروق بين عمال الكهرباء في مصنعالمصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي آي نت على مقياس جودة حياة العمل تبعاً للمستوى التعليمي.
- الكشف عن الفروق بين عمال الكهرباء في مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي آي نت على مقياس جودة حياة العمل تبعاً للأقدمية في العمل

5.أهمية الدراسة :

تستمد دراستنا الحالية أهميتها من كونها تتناول شريحة حيوية في مجتمع (عمال المصانع) الذين يواجهون تحديات مهنية منها ضغط العمل، وأنه كلما زاد الضغط انخفضت جودة حياة العمل، وهنا يأتي دور الوسيط وهو الصمود النفسي.

❖ **الأهمية النظرية:**

تنبثق الأهمية النظرية للدراسة من تسليط الضوء على فئة عمال المصانع، وهي شريحة تواجه ضغوطاً مهنية مركبة تؤثر مباشرة على توازنهم النفسي وجودة أدائهم. كما تكمن أهميتها في إثراء الأدب النظري حول كيفية عمل الصمود النفسي كمتغير وسيط، وقدرته على كبح الآثار السلبية لضغوط العمل ومنع تحولها إلى احتراق وظيفي أو قلق يمتد ليشمل تفاصيل الحياة اليومية للعامل، وصولاً إلى محاولة فهم ميكانيزمات العلاقة العكسية بين زيادة حدة الضغوط وانخفاض مستوى جودة حياة العمل في البيئة الصناعية.

❖ **الأهمية التطبيقية (العملية):**

تكمن الأهمية التطبيقية للدراسة في تقديم تشخيص واقعي لحجم الضغوط والمخاطر المهنية (مثل الضجيج والمخاطر الفيزيائية) داخل المؤسسة الصناعية الجزائرية، وتقديم صورة واضحة لصناع القرار حول الظروف الميدانية للعمال. كما تسعى إلى توجيه نظر الإدارة إلى أن الاستثمار في الصمود النفسي للعامل لا يقل أهمية عن الاستثمار في صيانة الآلات، كونه المحرك الأساسي للاستمرارية والإنتاجية، بالإضافة إلى تقديم مؤشرات عملية حول أبعاد جودة حياة العمل (كالأمان الوظيفي ونظام الأجور) وأثرها في تعزيز انتماء العامل واستقراره في منصبه. وتبرز هذه الأهمية أيضاً في إمكانية الاستفادة من نتائج الدراسة في تصميم برامج دعم نفسي ووقائي للعمال للحد من أخطار الحوادث المهنية والضغوط النفسية الناتجة عنها.

6.التعريفات الإجرائية :

❖ **جودة الحياة العمل:**

إن مصطلح جودة العمل ذكر في نهاية الستينات من القرن العشرين، وكان التركيز الأساسي على هذا المفهوم في الولايات المتحدة الأمريكية ينصب على أثر التوظف على صحة العامل، والتعرف على الطرق التي تعمل على جودة أداء الفرد أثناء العمل، كما أن هدا المفهوم يجسد نظريات وعلاقات الأفراد مند الخمسينيات ومحاولات إثراء الوظائف في الستينات والسبعينات.

ويعرف اجرائيا: الدرجة التي يتحصل عليها العامل من خلال الإجابة على بنود مقياس جودة الحياة في العمل (بن مومن أسماء 2014) والمتكون من سبعة أبعاد هي: حاجات الصحة والسلامة، والحاجات الاقتصادية والعائلية، والحاجات الاجتماعية، وحاجات التقدير، وحاجات الانجاز، والحاجات المعرفية، والحاجات الجمالية، وفق سلم ليكرت الخماسي، والذي تمت ترجمته وتكييفه من اللغة الانجليزية إلى اللغة العربية.

❖ **الصمود النفسي:**

تعرفه الجمعية الأمريكية لعلم النفس بأنه عملية التوافق الجيد والمواجهة الإيجابية للشدائد، الصدمات، النكبات، أو لضغوط النفسية العادية التي تواجه البشر، مثل المشكلات الأسرية، المشاكل العلائقية، المشكلات الصحية الخطيرة، وضغوط العمل والمشكلات المالية.

(شقورة، 2012، ص6)

ويعرف اجرائيا: الدرجة التي يتحصل عليها العامل من خلال الإجابة على بنود مقياس الصمود النفسي لDavidson ومترجم من طرف Farah Fekih–Romdhaneand Souheil Hallit2024)يقيس الصمود النفسي كبعد أحادي وتغطي فقراته جوانب الكفاءة الشخصية، تحمل الضغوط، التعافي من الشدائد.

❖ **ضغط العمل:**

يعرفه كشرود1998: الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والفسيولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الاعتيادي

يعرف اجرائيا: الدرجة التي يتحصل عليها العامل من خلال إجابته على بنود مقياس ضغط العمل (فرج عبد القادر طه والسيد مصطفى راغب2010) والتكون من 11 بعد: مقياس العجز قلة المعلومات، الصراع، افتقاد جماعية العمل، العبء الزائد، الملل، افتقاد التغذية الرجعية، العقاب، الاغتراب، الغموض، انخفاض العائد.

7. الدراسات السابقة:

دراسات سابقة خاصة بضغوط العمل:

دراسة المعشر (2009) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين في الفنادق الأردنية فئة خمسة نجوم

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مستوى ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الفندقي الأردني وأثر هذه الضغوط على العمال و تم اختيار (12) فندق يتمثلوا في منطقة الوسط (عمان)، وقد تم تطبيقها على عينة قوامها 197عاملا وقد عولجت البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وحزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية بواسطة الحاسوب وقد توصلت الدراسة الى النتائج التالية الى عدم وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة (0.05 > 0) بين المتغيرين المستقلين عبئ العمل و الهيكل التنظيمي من جهة و أداء العاملين في تلك الفنادق من جهة اخرى. وبناء عليه يتم قبول الفرضية العدمية الاولى والثالثة. انه يوجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (O< 0.05) بين المتغيرين المستقلين الاجور والمكافأة وبيئة العمل من جهة والمتغير التابع وهو الاداء من جهة اخرى. ما يعني رفض الفرضية العدمية الثانية والرابعة وقبول الفرضية البديلة لكل متغير.

دراسة عواريب (2015) بعنوان أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى جودة الحياة في العمل لدى عين من أعوان الإدارة بجامعة قاصدي مرباح ورقلة

هدفت الدراسة الى معرفة مستوى جودة الحياة بالإضافة الى معرفة أساليب التعامل مع الضغوط النفسية لدى افراد العينة لقد تم اجراء الدراسة الأساسية على عينة شملت 74 عون اداري للكشف عن العلاقة بين جودة الحياة في العمل وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية الى التنبؤ بمستوى جودة الحياة في العمل من خلال أساليب التعامل مع الضغوط النفسية استخدم منهج الوصفي واستعمل الباحث استبيان جودة الحياة في العمل واستبيان أساليب التعامل مع الضغوط النفسية

توصلت الدراسة الى النتائج التالية ان مستوى جودة الحياة في العمل متدني وان أساليب التعامل مع الضغوط النفسية هي الأساليب الإيجابية اكثر من الأساليب السلبية وجود علاقة بين مستوى جود الحياة وأساليب التعامل مع الضغوط النفسية.

دراسة بن عدة (2018) عنوان أثر ضغوط العمل النفسية والاجتماعية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية

هدفت للتعرف على أهم العوامل والأسباب التي تؤدي الى تكوين ضغوط العمل النفسية والاجتماعية لدى العاملين في مؤسسات اقتصادية واظهار الأثر التي تظهره هذه العوامل على الأداء الوظيفي لهم بالإضافة الى معرفة مدى تأثير المتغيرات الشخصية في تكوين الضغوط لديهم وتم استخدام استمارة استبانة لقياس كلا المتغيرين ضغوط العمل، أداء الوظيفي للعاملين عينة مكونة من 112 عامل وعاملة في المؤسسة.

دراسة حيمر بقولية(2018) بعنوان دور إدارة ضغوط العمل في تحسين جودة حياة العمل.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة ضغوط في تحسين جودة حياة العمل في لمؤسسة العمومية الاستشفائية مجدوب السعيد بالطاهير ولاية جيجل، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدم المنهج الوصفي التحليلي لدراسة الجوانب النظرية والميدانية وكذا الاعتماد على الاستبانة كأداة لجمع البيانات استبانة على عينة عشوائية من الممرضين، وقد تم استرجاع 50 حول متغيرات الدراسة، حيث تم توزيع 60 استبانة من الاستبانات الموزعة، والتي خضعت للتحليل باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وقد بينت النتائج المتوصل إليها أنه يوجد مستوى متوسط لضغوط العمل بالمؤسسة محل الدراسة، وأن المؤسسة تعمل على تطبيق الأساليب التنظيمية لإدارة ضغوط العمل بمستوى متوسط اضافة إلى ذلك فقد كشفت الدراسة أنه يسود مستوى منخفض لجودة حياة العمل في المؤسسة محل الدراسة كما تم التأكد أن إدارة ضغوط العمل تساهم في تحسين جودة حياة العمل، كما توصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول إدارة ضغوط العمل تعود إلى متغير العمر، الخبرة المهنية، في حين توصلنا إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد العينة حول جودة حياة لعمل تعزى للخصائص الشخصية والوظيفية.

دراسة زوقار،بروسلي (2020) بعنوان أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في المؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف بمدينة بريكة ولاية باتنة هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أسباب ضغوط العمل وقياس أثرها على جودة الحياة الوظيفية من وجهة نظر العاملين في المؤسسة الاستشفائية ، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم تصميم استبانة موجية إلى العاملين بالمؤسسة محل الدراسة؛ وبعد إجراء عملية التحميل لبيانات الاستبانة التي شملت (56) فقرة لعينة مكونة من (45) عامل توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : ارتفاع شعور العاملين بضغوط العمل بسبب(الهيكل التنظيمي، صراع الدور، عدم توافق القدرات مع الوظائف، التكنولوجيا، ظروف العمل المادية، الظروف الاقتصادية والاجتماعية) تدني مستوى جودة الحياة الوظيفية لديهم؛ الأثر السلبي لضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية.

دراسةبن ساسي (2023) بعنوان أثر ضغوط العمل على أداء العاملين دراسة ميدانية بشركة انتاج مواد البناء " ورقلة SMCO"

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثر ضغوط العمل على أداء العاملين في المؤسسة، اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وشملت الدراسة عينة مكونة من 50 عامل على مستوى مؤسسة إنتاج مواد البناء بورقلةSMCO، وقد تم الاعتماد على استمارة الاستبيان تم توزيعها على العينة المدروسة، وفي الاخير توصلنا إلى عدة نتائج أهمها أن ضغوط العمل اختلافها تؤثر سلبا في أداء العاملين لعملهم وهذا ما ينعكس سلبا على مردوديتهم وسلوكياتهم وينقص من دافعيتهم، وينعكس على المؤسسة ككل.

دراسة قاسم خلف(2025) بعنوان الضغوط النفسية وعلاقتها بالاستمتاع بالحياة لدى الأساتذة الجامعة

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة الارتباطية بين الضغوط النفسية للعمل والاستمتاع بالحياة قام الباحث ببناء مقياس ضغوط النفسية للعمل وتتكون من 25 فقرة وتبنى مقياس الاستمتاع بالحياة يتكون من 42 فقرة وبعد التحقق من الخصائص السيكو مترية للمقياسين ثم تطبيقهما على عينة التحليل الاحصائي البالغة 400 أستاذ في حين بلغت عينة التطبيق النهائي 200 أستاذ توصل الباحث الى وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط النفسية للعمل والاستمتاع بالحياة لدى أساتذة الجامعة.

دراسات خاصة بالصمود النفسي وعلاقته بالضغوط

دراسة شوقي إبراهيم (2014) بعنوان الصمود النفسي وعلاقته بكل من الضغوط النفسية والصلابة والرجاء لدى عينة من طلاب الجامعة

هدفت إلى التعرف على طبيعة العلاقة بين الصمود النفسي وكل من الضغوط النفسية والصلابة النفسية والرجاء، وذلك على عينة قوامها 230 طالبًا وطالبة من طلبة الجامعة، حيث تم استخدام مقياس الصمود النفسي ومقياس الأحداث الحياتية الضاغطة ومقياس الصلابة النفسية ومقياس سمة الأمل، بالاعتماد على معاملات الارتباط واختبارات وتحليل الانحدار، وقد أسفرت النتائج عن وجود علاقات سلبية دالة إحصائيًا بين الدرجة الكلية للصمود النفسي ومختلف أنواع الضغوط (الكلية، الدراسية، الاقتصادية، ضغوط وقت الفراغ، النفسية، والصحية)، كما ظهرت علاقات سلبية بين بعض مكونات الصمود النفسي (الكفاءة الشخصية، التوجه نحو المستقبل، والاعتماد على الذات) وهذه الضغوط، في حين وجدت علاقات موجبة دالة إحصائيًا بين الصمود النفسي وكل من الصلابة النفسية والرجاء، إضافة إلى وجود فروق دالة إحصائيًا في الصمود النفسي لصالح الأفراد منخفضي الضغوط ومرتفعي الصلابة والرجاء، كما بينت نتائج تحليل الانحدار أن متغيرات الصلابة والتحكم والتحدي والرجاء والضغوط تسهم بشكل دال في التنبؤ بكل من الكفاءة الشخصية والتوجه نحو المستقبل والاعتماد على الذات.

دراسة مرنيز(2020) بعنوان الصمود النفسي وعلاقته بضغوط العمل من وجهة نظر المربيات بالمركز النفسي البيداغوجي لأقسام التربية التحضيرية للتوحد.

هدفت الدراسة للكشف عن العلاقة بين الصمود النفسي وضغوط العمل لدى مربيين المختصين في اقسام التحضيري لفئة أطفال التوحد والكشف عن مستوى ضغوط العمل لدى المربيين المختصين في اقسام التحضيري لفئة أطفال التوحد حيث اعتمد الباحث المنهج الوصفي على عينة قوامها 126 وبينت النتائج على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغط العمل والدافعية للإنجاز.

دراسة بودربالة، بن إبراهيم(2024) بعنوان دراسة مستوى الصمود النفسي لدى الأمهات العاملات بنظام المناوبة دراسة ميدانية بالقطاع الصحي في مدينة ورقلة.

هدفت الدراسة لمعرفة الصمود النفسي لديهن وكذا معرفة الفروق في الصمود النفسي حسب متغير السن ومستوى تعليمي وسنوات الاقدمية اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الاستكشافي المقارن وتم اختيار عينة الصدفة من مجتمع الأمهات العاملات بنظام المناوبة اللاتي كان عددهم(30)عينة للدراسة الاستطلاعية و(94)عينة للدراسة الأساسية بمدينة ورقلة حيث تم استخدام أداة قياس الصمود النفسي وتوصلت الدراسة الى نتائج التي نصت على ان مستوى الصمود النفسي مرتفع لدى الأمهات العاملات بنظام المناوبة ,لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لدى الأمهات العاملات بنظام المناوبة حسب متغيري السن و المستوى التعليمي وسنوات الاقدمية.

دراسات خاصة بالصمود النفسي وجودة الحياة

دراسة الشربيني (2021) عنوان الصمود النفسي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في دول الخليج

يهدف البحث الحالي إلى الكشف عن العلاقة بين الصمود النفسي وجودة حياة العمل لدى عينة من أعضاء هيئة التدريس العاملين بالجامعات الخليجية في دول قطر، والسعودية، وعمان. كما يهدف إلى استقصاء الفروق بين عينة الدراسة في الصمود النفسي وجودة حياة العمل في ضوء بعض المتغيرات الديموغرافية (النوع، والتخصص العلمي)، وإمكانية التنبؤ بجودة حياة العمل من خلال الصمود النفسي. وتكونت عينة البحث من عدد 110 أعضاء من هيئة التدريس الجامعي بدول الخليج كالتالي: قطر 34، السعودية 39، عمان 37 طبق الباحث مقياس الصمود النفسي ومقياس جودة الحياة العمل بعد تعريبيهما والتحقق من صدقهما وثباتهما في البيئة العربية. وتشير نتائج الدراسة الأولية إلى وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائيًا، وموجبة، بين الصمود النفسي وأبعاد جودة حياة العمل، كدرجة كلية، لدى عينة الدراسة كما كشفت نتائج البحث عن وجود فروق بين عينة الدراسة في النوع والتخصص العلمي. كما أمكن التنبؤ ببعض أبعاد جودة حياة العمل من خلال الصمود النفسي.

دراسة سرغيني يونس،بوشدوب شهرزاد (2022) عنوان الصمود النفسي وسمة الامل وعلاقتهما بنوعية الحياة لدى عمال الرعاية الصحية اثناء انتشار جائحة كورونا

يهدف البحث الحالي الى التعرف الى على طبيعة علاقة كل من الصمود النفسي وسمة الامل بنوعية الحياة لدى عمال الرعاية الصحية اثناء تفشي جائحة كورونا , إضافة الى تحديد الفروق في هذه المتغيرات لدى افراد العينة تبعا للجنس و السن و الخبرة المهنية و بلغت العينة 30 عامل في الرعاية الصحية بين أطباء واعوان شبه الطبي و لتحقيق هذه الأهداف اعتمدنا على اسلوبي الارتباط و المقارنة للمنهج الوصفي و الأساليب الإحصائية الإعلامية وتوصلنا في النتائج الى ارتباط كل من الصمود النفسي وسمة الامل بنوعية الحياة إضافة الى وجود فروق في هذه المتغيرات تبعا للسن و الخبرة المهنية في حين لا توجد فروق دالة احصائيا بين افراد العينة في الصمود النفسي و الأمل و نوعية الحياة تعزي للجنس.

الدراسات الأجنبية:

دراسةYan et all (2022)الضغط المهني وجودة الحياة لدى الممرضين في أقسام الأمراض المعدية في الصين: الدور الوسيط للمرونة النفسية

هدفت هذه الدراسة التعرف على الضغوط المهنية وجودة الحياة لدى الممرضين/ات في أقسام الأمراض المعدية في الصين مع التركيز على الدور الوسيط للمرونة النفسية في هذه العلاقة. شملت الدراسة 1536 ممرضاً/ة يعملون في قسم الأمراض المعدية بالصين، استوفوا معايير خدمة لا تقل عن سنة واحدة. استخدمت الدراسة مقياس اختلال توازن الجهد–المكافأة(ERI) ،مقياس كونور–ديفيدسون للمرونة(CD–RISC) ومقياس جودة الحياة لمنظمة الصحة العالمية(WHOQOL). كما استخدم الباحثون نمذجة العلاقات البنيوية لتحليل العلاقات المباشرة وغير المباشرة بين المتغيرات. أظهرت النتائج بأن88.2% من عينة الدراسة يعانون من مستويات عالية من الضغط المهني (اختلال الجهد والمكافأة)، كما بلغ متوسط المرونة النفسية 56.06 من أصل 100، في حين كانت جودة الحياة أقل من المعايير الصينية في الجوانب الجسدية والنفسية والاجتماعي.

دراسة Dayana Hazwani Mohd SuadiNata وآخرون(2026) مستوى الضغط المهني وجودة الحياة بين عمال البناء في ماليزيا

تتناول هذه الدراسة مستوى الضغط المهني وعلاقته بجودة الحياة لدى عمال البناء في مواقع سكنية بماليزيا، وهو قطاع عالي الخطورة ويتعرض فيه العمال لعوامل جسدية ونفسية متعددة قد تؤثر في

صحتهم ورفاههم. واعتمدت على المنهج الوصفي باستخدام دراسة مقطعية (مسحية)، وشملت عينة مكونة من 85 عاملًا في ثلاثة مواقع بناء سكنية بماليزيا. كما استُخدمت في جمع البيانات أداتان تمثلتَا في مقياس الضغط المهني(Occupational Stress Index – OSI) ، واستبيان جودة الحياة المختصر لمنظمة الصحة العالمية(WHOQOL–BREF). أسفرت نتائج الدراسة عن أن 48.2٪ من المشاركين يعانون من ضغط مهني مرتفع، في حين أظهرت النتائج أن 55.3٪ منهم لديهم مستوى منخفض من جودة الحياة. كما كشفت الدراسة عن وجود ارتباط سلبي قوي بين الضغط المهني وجودة الحياة، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = -0.622$) عند مستوى دلالة($p < 0.001$) ، مما يدل على أن ارتفاع الضغط المهني يرتبط بانخفاض واضح في جودة الحياة.

8.التعقيب على الدراسات السابقة:

9.موقع الدراسة الحالية بين الدراسات السابقة:

تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لمتغير الصمود النفسي وعلاقته بالمتغيرات المهنية والنفسية، حيث سعت بعض الدراسات إلى الكشف عن مستوى الصمود النفسي لدى فئات مهنية مختلفة، مثل دراسة الأمهات العاملات بنظام المناوبة، التي هدفت إلى معرفة مستوى الصمود النفسي والفروق المرتبطة ببعض المتغيرات الديموغرافية، كما اهتمت دراسة الشربيني (2021) بالكشف عن العلاقة بين الصمود النفسي وجودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس بدول الخليج، في حين ركزت دراسة سرغيني يونس وبوشدوب شهرزاد (2022) على العلاقة بين الصمود النفسي ونوعية الحياة لدى عمال الرعاية الصحية خلال جائحة كورونا.

إلا أن الدراسة الحالية تتميز عن هذه الدراسات في عدة جوانب تجعل منها إضافة علمية في المجال، إذ تهدف إلى دراسة الصمود النفسي كمتغير وسيط في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة الحياة، بخلاف الدراسات السابقة التي ركزت في أغلبها على دراسة العلاقة الارتباطية المباشرة بين المتغيرات دون التطرق إلى الدور الوسيط للصمود النفسي.

كما تختلف الدراسة الحالية من حيث طبيعة الفئة المستهدفة، إذ تطبق على عمال مصنع لصناعة المصابيح الكهربائية التابع لشركة ACI NET، وهي فئة مهنية صناعية تواجه ضغوط عمل متنوعة مرتبطة ببيئة العمل والإنتاج، الأمر الذي يمنح الدراسة بعدًا تنظيميًا وتطبيقيًا أكثر تخصصًا.

كما تتقاطع الدراسة الحالية مع دراسة الدراسات الأجنبية مثل دراسة Yanوآخرون (2022) في اهتمامها بدراسة العلاقة بين الضغط المهني وجودة الحياة مع إدخال متغير نفسي وسيط، إلا أنها تختلف عنها في طبيعة المتغير الوسيط، ونوع العينة، والبيئة المهنية التي أجريت فيها الدراسة. كذلك تتشابه مع دراسة Dayana Hazwani Mohd Suadi Nataوآخرون (2026) في تناولها للعلاقة بين الضغط المهني وجودة الحياة لدى العمال في بيئات عمل تتسم بالضغط والمخاطر المهنية.

ومن جهة أخرى، تسهم الدراسة الحالية في إثراء البحوث في البيئة الجزائرية، من خلال محاولة تفسير كيفية مساهمة الصمود النفسي في التخفيف من التأثير السلبي لضغوط العمل على جودة الحياة لدى العمال، وهو ما يمنحها أهمية تطبيقية في مجال الصحة النفسية المهنية وتحسين جودة الحياة داخل المؤسسات الصناعية.

الفصل الثاني: جودة الحياة العمل:

1. تعريف العمال.
2. مفهوم جودة حياة العمل.
3. أهداف جودة الحياة الوظيفية.
4. جودة حياة العمل والصحة الجسدية والنفسية.
5. بعض الأمراض الجسدية الناتجة عن ضعف جودة حياة العمل.
6. تأثير ضعف جودة حياة العمل على الصحة النفسية.
7. ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية.

تمهيد:

تعد جودة الحياة من المفاهيم التي حظيت باهتمام كبير في الدراسات النفسية والاجتماعية، لارتباطها بدرجة رضا الفرد عن حياته وشعوره بالاستقرار النفسي والاجتماعي والمهني. كما تعكس جودة الحياة قدرة الفرد على التكيف مع ظروفه المختلفة وتحقيق التوازن بين الجوانب النفسية والجسدية والاجتماعية. وتتأثر جودة الحياة بعدة عوامل من بينها ضغوط العمل والظروف المهنية، حيث يمكن أن تؤدي الضغوط المستمرة إلى انخفاض مستوى الرضا والتوافق النفسي لدى الفرد. ومن هنا تبرز أهمية دراسة جودة الحياة لدى العمال باعتبارها مؤشرًا مهمًا للصحة النفسية والرفاه المهني. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم جودة حياة العمل، وأهدافها، والعوامل المؤثرة فيها، إضافة إلى تأثير ضعف جودة حياة العمل على الصحة النفسية.

1.تعريف العمال:

العامل هو كل من يعمل في مهنة أو صنعة أو حرفة ما، وهو كل فرد يؤدي عمله سواء كان هذا العمل فكريا أو غير فكري، ويحصل في مقابل ذلك العمل على أجر.

وهو من يضع ما يملك من قوة العمل سواء كانت ذهنية أو يدوية تحت إمر المؤجر ولحسابه مقابل أجر كثيرا ما يتحدد مسبقا.

والعامل هو كل شخص يقوم بوظيفة في أي قطاع قد تكون خدماتية، أو حرفية أو زراعية أو صناعية...الخ مقابل هذا العمل ينتظر أجرا لسد حاجياته اليومية بمختلف أشكالها.

(بلالي،115)

2.مفهوم جودة الحياة العمل:

يعرف فان لار وزملاؤه جودة الحياة الوظيفي بأنها "جزء من الجودة العامة للحياة، وتتأثر ببيئة العمل وتؤثر بها عدة عوامل منها الرضا الوظيفي، والإدارة في مكان العمل وأوضاعه، والتي تعتبر جوانب إيجابية الالتزام الموظفين وعدم الغياب عن العمل

ويعرفها جاد الرب بأنها " مجموعة من العمليات المتكاملة المخططة والمستمرة والتي تستهدف تحسين مختلف الجوانب التي تؤثر في الحياة الوظيفية للعاملين وحياتهم الشخصية والذي يسهم بدوره في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمنظمة والعاملين فيها والمتعاملين معها.(جاد الرب، 2008، 80)

3.أهداف جودة الحياة الوظيفية:

تهدف برامج جودة الحياة الوظيفية كما يشير (Hunt 92) إلي:

زيادة ثقة العاملين، لاندماج في حل المشكلات، زيادة الرضا الوظيفي، زيادة الفاعلية التنظيمية ومن ناحية أخرى يرى (Lau & May 98) لن من أهم خصائص الشركات المشهورة بتطبيق برامج جود الحياة الوظيفي ما يلي: –

مشاركة أكبر للعاملين، حساسية أعلى لقضايا العمل والعائلة، أتصال فعال بين الطرفين (العامل وصاحب العمل)، مشاركة أعلى في الثروة والعائد، رفاهية ومتعة أكبر في العمل.

وتعتبر برامج جودة الحياة الوظيفية لحد تسع متغيرات أساسية تقود منظمات الأعمال نحو إنتاجية أفضل ومركز تنافسي عالمي أقوى، كما ينظر إليها على أنها مفهوم للعدل الاجتماعي في المنظمة، وللذي يتمثل في:

1- خدمات دعم الأسرة.

ب- الحماية من المخلفات السامة Toxic Waste والأمراض المهنية.

ج- توفير الأمان الوظيفي المطلوب عند التعاقد.

كما يؤدي الالتزام ببرامج ونظم فعالة لجودة الحياة الوظيفية إلي زيادة رضا العميل، ومن دراسة عن العلاقة بين الريحية والرضا الوظيفي وولاء العميل، تبين أن رضا العميل والعاملين ينبع من جودة الحياة الوظيفية في بيئة العمل الداخلية، والتي يمكن قياسها بمشاعر الموظفين تجاه وظائفهم وزملائهم ومنظماتهم، كما أن برامج جودة الحياة الوظيفية يمكن رؤيتها على أنها الأساس لولاء العميل وتحقيق ربحية عالية.(جاد الرب، 2008، 11)

تحقق برامج جودة الحياة الوظيفية مستويات عالية من رضا العاملين، والذي يمكن النظر إليه كسلاح تنافي في الستينات، حيث أن التصنيفات في جودة المنتج وخدمة العميل تتحقق من خلال العمالة الراضية والملتزمة.

ويضيف (Mathes 92) أن تنفيذ برامج فعالة لجودة الحياة الوظيفية من شأنها أن تؤدي إلى مزايا وفوائد كثيرة منها:

أ- زيادة الإنتاجية بسبب انخفاض الأيام المفقودة في المرض والغياب.

ب-زيادة الكفاءة التنظيمية وتحسين جودة المنتج.

ج-تخفيض تكاليف التأمين الصحي.

د- انخفاض معدلات التعويض المدفوعة نتيجة حوادث العمل.

هـ- زيادة المرونة والتكيف من قبل قوة العمل لتزايد الإحساس بالمشاركة والملكية.

و- اختيار عمالة أفضل.

كما تستهدف برامج جودة الحياة الوظيفية واحداث التوازن والانسجام بين الحياة الوظيفية للأفراد ويبين حياتهم الشخصية والعائلية مما يؤدي الى زيادة الولاء التنظيمي.(جاد الرب، 2008، 12)

قد تؤدي مشاركة العاملين والنقابات العمالية من خلال حلقات أو فرق جودة الحياة الوظيفية، كما حدث في كل من شركة فورد Ford، جنرال (Sherman , Bohlander & Snell 96) إلي تحسينات جوهرية GM موتورز مثل: جودة الإنتاج، تطوير ثقافة المنظمة، تحسين ظروف العمل، تقييم الوظائف وإعادة الهيكلة.

ويرى المؤلف أن الأهداف العامة من تصميم وتنفيذ برامج جودة الحياة الوظيفية وفي إطار مما سبق هي:

أ- تحقيق مستويات عالية من الرضا الوظيفي والولاء التنظيمي للعاملين
ب- تحقيق مستويات عالية من رضا العملاء والبيئة الخارجية للمنظمة
ج-تحقيق مستويات عالية من رضا اصحاب رأس المال.(جاد الرب، 2008، 13)

4.جودة حياة العمل والصحة الجسدية والنفسية:

يعد ارتفاع مستوى الضغوط المهنية في بيئة العمل مؤشراً على سلبية هذه البيئة وعلى فقدانها لمعايير الجودة التي تدفع بالعامل إلى الشعور بالرضا الوظيفي. وقد لا يختلف اثنان حول فكرة أن جودة حياة العمل العالية تنعكس إيجاباً على مدى الالتزام الوظيفي للعامل فتؤدي إلى تحسين إنجازه المهني، وقد يكون مصدر الشعور بالضغط المهني نابعاً من ثقل الأعباء المهنية بسبب تعددها أو عدم وضوحها أو كثافة عدد ساعات العمل، أو نابعاً من طبيعة الأسلوب التنظيمي الذي يحد من درجة الاستقلالية والمبادرة واتخاذ القرار في موقف العمل، ومن فرص التطور والنمو الوظيفي. ومن أجل دراسة تأثير ما يسمى بعوامل الخطورة المهنية (المتعلقة بطبيعة المنظمة وجودة حياة العمل) على الصحة، بادر العديد من الباحثين إلى تبيان هذا الأثر من خلال مجموعة واسعة من الدراسات التي يمكن تبويبها ضمن ما يعرف بدراسات الضغط المهني والاحتراق النفسي والأمراض المهنية الناجمة عنهما. ولعل أبرز مثال على هذه الدراسات ما تراكم من بحوث حول علاقة الضغط المهني وما ينتج عنه من احتراق نفسي بالإصابة بالأمراض القلبية التاجية، حيث وجد أن عوامل الخطورة المرتبطة بالعادات الحياتية غير الصحية (كالنظام الغذائي، وقلة النشاط البدني، والتدخين) لا تشكل سوى ثلث عوامل

الخطورة المهنية للإصابة بالأمراض القلبية التاجية بالمقارنة مع ما تمثله أعراض الاحتراق النفسي الناتج عن الشعور الشديد بالضغط بسبب حياة وظيفية فقيرة الجودة. (Van Rossum et al., 2000)

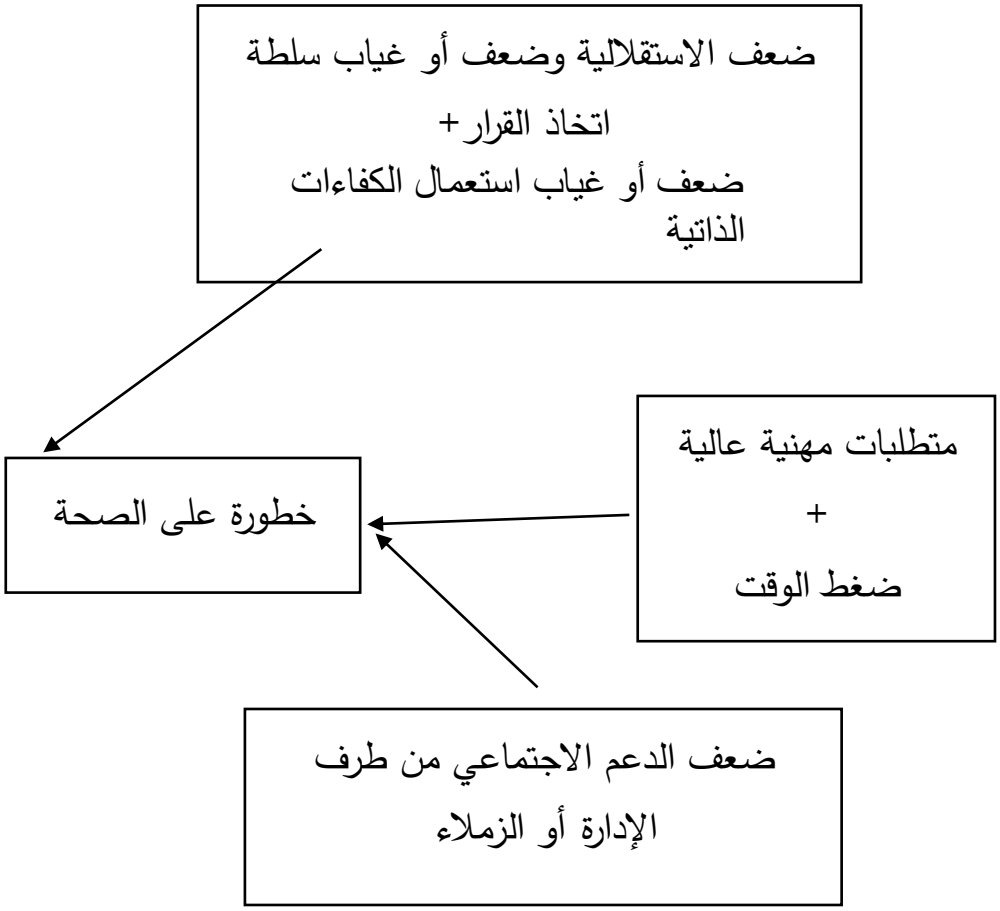
لقد شكلت العلاقة بين عوامل الخطورة المرتبطة بظروف العمل وبين ظهور العديد من الاضطرابات الجسدية والنفسية محور اهتمام الباحثين منذ بداية السبعينيات من القرن الماضي، ونتج عن هذا الاهتمام توفر العديد من النماذج النظرية التي حاولت شرح هذه العلاقة، ومن أشهرها النموذج الذي قدمه كرزك والمسمى بنموذج التوتر في العمل.

(Tension au Travail de Karasek, 1979) الذي يقوم على ثلاثة محاور تتشابك فيما بينها وهي:

- قوة وتعدد متطلبات العمل المتمثلة في ضغط أعباء العمل الناتج عن كثرة عدد الساعات وتعدد المهام أو تضاربها مع ضغط عامل الوقت.
- ضعف أو غياب الاستقلالية في اتخاذ القرار والمبادرة لاتخاذ المسؤولية بشأن تنفيذ مهمة معينة.
- ضعف أو غياب الدعم الاجتماعي داخل المحيط المهني سواء من طرف الإدارة أو من طرف الزملاء.

(الزروق، 2021، 77)

حيث أن وضعية العمل التي تتميز بتواجد متطلبات مهنية عالية مقابل ضعف في مستوى الاستقلالية في اتخاذ القرار والمبادرة بشأن تسيير ظروف العمل، ترفع من ظهور المشاكل الصحية الجسدية والنفسية (Karasek, 1979; Karasek et Theorell, 1990). وتزداد نسبة الخطورة هذه مع ضعف أو غياب الدعم الاجتماعي داخل المحيط المهني حسب ما يوضحه الشكل التالي:



(الزروق، 2013، ص78)

5 .بعض الأمراض الجسدية الناتجة عن ضعف جودة حياة العمل:

هناك العديد من الأمراض الجسدية الناتجة عن ضعف جودة حياة العمل، ولعل من أشهرها الاضطرابات العضلية العظمية (Troubles musculo–squelettiques) (TMS)، الأمراض القلبية الوعائية (Maladies Cardio–vasculaires) (MCV)، والسرطانات المهنية.

أ) الاضطرابات العضلية العظمية: تعود هذه الاضطرابات إلى التهابات مفصلية أو عضلية أو إلى إصابات تخل بمستوى الشد العضلي أو العصبي، وهي تعد أحد أبرز الأمراض المهنية وأكثرها انتشارا، وتضم نوعين من الإصابات: إصابات على مستوى العمود الفقري وبشكل خاص الرقبة والكتفين وأسفل الظهر، وإصابات على مستوى الأطراف السفلية (الركبة وكعب القدم بشكل خاص).

وقد وجد أن الاضطرابات العضلية العظمية مرتبطة بالممارسة المتكررة لحركة معينة أثناء أداء العمل، واتخاذ وضعيات غير مريحة للجسم أثناء تأدية العمل، وبذل طاقة جسمية عالية باستمرار (Conne–Perrèard et al., 2001: 36). بالمقابل وجد أن هذه الاضطرابات لا يرتبط ظهورها فقط بضعف جودة حياة العمل في جانبها المادي والتنظيمي، بل يرتبط أيضا وربما بقوة أكبر بتوفر عوامل الخطورة النفسية الاجتماعية الناتجة عن ضعف جودة حياة العمل في مستواها النفسي والاجتماعي (مع غياب أو ضعف الاستقلالية وارتفاع سقف متطلبات العمل وضغط الوقت (; Warren et al., 2000 Arieus, 2001).

ب) الأمراض القلبية الوعائية: يشمل هذا النوع تشكيلة من الأمراض التي تصيب الأوعية القلبية، غير أن الأبحاث ركزت في دراستها لآثار ضغط العمل على الصحة على أنواع معينة منها كارتفاع ضغط الدم والأمراض القلبية التاجية (Maladies coronatines).

تنشأ الأمراض القلبية الوعائية عن محددات بيولوجية وراثية وأخرى نفسية ترجع إلى نمط معين من أنماط الشخصية) وسلوكية (ترتبط بممارسة السلوك غير الصحي) ومحيطية (اجتماعية ومهنية) أيضاً. وبخصوص مساهمة عوامل الخطورة المتعلقة بنوعية حياة العمل في نشأة الاضطرابات القلبية الوعائية فإن الباحثين يصنفونها إلى نوعين من العوامل:

- العوامل الفيزيائية والكيميائية (كالحرارة أو البرودة العالية، الاهتزازات، والضجيج، والدخان الكثيف، وبعض المواد الكيميائية الخطرة كحمض كبريت الكربون (2CS)، وكلوريد الميثلين (Met Cl)، والرصاص (Pb) وغيرها (In Conne–Perrèard et al.,59–58 :2001)
- العوامل النفسية الاجتماعية (المتمثلة في ضغط ظروف العمل مع غياب ردود الأفعال المناسبة للتعامل مع هذا الضغط (Belkic et al., 2000) ويمكن الرجوع إلى ما توفر من أدبيات في هذا الجانب للتعرف على ما توصلت إليه البحوث من نتائج بعضها نشر في مجلات متخصصة كما هو الأمر بالنسبة للمجلة التي يشرف عليها بليكك وزملاؤه (Belkic et al., 2000) والتي تجمع بين طياتها العديد من المعطيات الهامة حول عوامل الخطورة
- النفسية الاجتماعية المرتبطة بنوعية حياة العمل وعلاقتها بالإصابة بالأمراض القلبية الوعائية.

6.تأثير ضعف جودة حياة العمل على الصحة النفسية:

اهتم الباحثون في طب العمل وفي علم نفس العمل وعلم الاجتماع التنظيمي بالتركيز على إبراز دور ضغط العمل وتأثير المحيط المهني الفقير إلى النوعية والجودة على الصحة النفسية للأفراد. وفي هذا السياق يفترض كل من كرازك وتيوريل (Karasek et Theorell, 1990) أن تلك مشاكل الصحة النفسية يمكن أن تنجم عن نوعية محيط العمل، ومن جهته أيضا يرى ديجور (Dejours, 1999) أن هناك ثلاث أنواع من الاستجابات النفسية متدرجة الخطورة يمكن أن يبديها الأفراد كردة فعل لظروف العمل الضاغطة وهي:

- الإجهاد وعدم التوافق من خلال إظهار اضطرابات نفسية وأخرى جسدية.
- المعاناة النفسية غير المعلنة والتي يمكن أن تعبر عنها حالات الخلل والتشوه المعرفي كحالات الهذيان (EtatsDélirants).
- التعبيرات الحادة والعنيفة الناتجة عن الإحساس بالعجز الشديد والإحباط إما عن طريق انتهاج بعض السلوكات الانتقامية أو عن طريق محاولة الانتحار.

ويضيف ديجور في هذا الإطار أن ظهور هذه الاستجابات النفسية مرتبط بمدى الشعور بالأمن المهني ومدى قدرة المؤسسة التنظيمية على الاستثمار في مواردها البشرية وحسن إدارتها. وفي السياق نفسه ومن خلال عينة جد ثلاثة وستين (63) دراسة أجريت بين (1979) و(1997)، تبين ويوضح أثر عوامل الخطورة المتعلقة بنوعية حياة العمل المتأثرة بالضغط المهني على الصحة النفسية للأفراد من خلال ظهور التوتر والقلق النفسي، والانقباض، والاضطرابات الوجدانية الحادة كالاكتئاب وغيره (Vander Doef et Maes, 1999) تحت تأثير عامل ضغط الوقت وارتفاع سقف الأعباء المهنية مع متطلبات الحياة الشخصية والاجتماعية (Bertin et Dierennic, 2000). بالإشارة إلى أن تأثير نوعية حياة العمل على الصحة النفسية للأفراد يتحدد بمجموعة من المتغيرات والسمات الشخصية التي تشكل استعدادا نفسيا لظهور الاستجابات النفسية التي سبق ذكرها (Bauer et al., 2006) كصلابة الشخصية والقدرة على التحمل والمرونة النفسية (وهي كلها سمات شكلت محور اهتمام الباحثين في مجال إدارة الضغوط النفسية بشكل عام والضغوط المهنية بشكل خاص).
(الزروق،2013، 80،79)

7.ضغوط العمل وعلاقتها بجودة الحياة الوظيفية:

لعل الهدف الرئيسي للمنظمات في العصر الحالي هو إعداد قوة عمل ذات أداء عالي قادرة على الإبداع والابتكار، مما يقودها لمفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية، الذي يعبر عن العملية التي من خلالها، تقوم المنظمات ب خلق جو ملائم لأداء عمل معين من خلال استخدام نظم وطقوس تُشعر العامل بأهميته داخل المنظمة

تكتب برامج تحسين جودة الحياة الوظيفية أهميتها كونها تقود المنظمة بالتفوق النوعي على المنافسين، من خلال حرص العاملين على تحسين الإنتاجية والجودة في أن واحد؛

الحصول على نوعيات كفؤة من الموارد البشرية والاحتفاظ بها، يساهم في تحقيق فرص النمو والتطور لارتباطها الطويل بالمؤسسة فرصة للعاملين للقضاء على مشاكل قد تعرقل نشاط المنظمة وتعطل برامجها ، رغم سعي المنظمات إلى الأخذ بمفهوم تحسين جودة الحياة الوظيفية، إلا أن ضغوط العمل تعتبر عائق أمام هذه المنظمات، في طريقها لتطبيق هذا المفهوم مما يزيد من مسؤوليتها حول تفعيل قدرتها على احتواء هذه الضغوط، التي باتت سمة أو ظاهرة العصر وما يجدر الإشارة إليه أنه من غير المعقول أن يتخلص الفرد أو المنظمة من أسباب هذه الضغوط كليا، إلا أنه بالإمكان التخفيض من تلك المسببات والإقلال من احتمال ظهورها عن طريق تجنّبها بالاعتماد على الأساليب التالية :

- استخدام التفكير السليم الفطري والمبادئ الإدارية المتعارف عليها، وهذا يعني توضيح العلاقة بين السلطة والمسؤولية ووضع الشخص المناسب في المكان المناسب
- خلق وظائف ذات معنى حيث ينخفض الضغط عندما يلتزم الأفراد الذين يقومون بها، فالالتزام أثناء العمل يرتبط كثيرا بإدراك الفرد بأهمية عمله؛
- تعديل الهيكل التنظيمي بحيث يسهل انجاز أهداف المنظمة بأبسط الطرق الممكنة.

ومن خلال الاطلاع على بعض الدراسات تبين أنّ العلاقة التي تربط ضغوط العمل بجودة الحياة الوظيفية " علاقة عكسية " وهذا ما أكدته دراس، حيث أكد على أنه كلما ارتفع مستوى ضغوط العمل صاحبه انخفاض في مستوى جودة الحياة الوظيفية، وتشير هذه النتيجة إلى أن هذه الأخيرة (QWL) في العينة التي تمت دراستها في انخفاض مع زيادة الضغط الناتج في مكان العمل.

أما دراسة، فاكتفت بتحديد نوع العلاقة بين المتغيرين التي اعتبرتها علاقة عكسية كسابقتها، وأكدت على أن المنظمات يمكنها اتخاذ إجراءات مختلفة للحد من هذه الضغوط، لتعزيز مستوى جودة الحياة الوظيفية ومن بين هذه الإجراءات للتعامل مع الضغوط: الوقاية والإدارة المهنية لها. وأكدت كذلك دراسة أنه عندما يعاني الأفراد من ضغوط مهنية مرتفعة فإن مستوى جودة الحياة الوظيفية يكون متدنيا، وهذا ما يؤكد على العلاقة العكسية بين المتغيرين كما سبق الإشارة إليها.

كسابقاتها من الدراسات أكدت دراسة، على العلاقة العكسية بين المتغيرين (SWP_QWL) إلا أن ما يميز هذه الدراسة هو نتائجها الإضافية حول هذه العلاقة، حيث أكدت على أن هناك عنصر أساسي ومهم جدا يتوسط علاقة المتغيرين يبعضهما البعض، وهو الرأس المال النفسي للعاملين الذي يعبر عن مجموعة المشاعر النفسية الإيجابية التي تنتاب الموظف وتجعله يل ren) بالأمل والتفاؤل بشأن أهدافه ومستقبله الوظيفي، وزيادة قدرته على تحمل الضغوط والعودة إلى حالته الطبيعية، وقناعته التامة بالقدرة على النجاح"

حيث إن الرأس المال النفسي للعاملين قادر على: إما أن يخفف من حدة تأثير ضغوط العمل على مستوى جودة الحياة الوظيفية. إما أن يخزن مؤقتا النتائج السلبية لضغوط العمل. مما يجعل المنظمات هنا أمام اثنين من السيناريوهات (الخيارات) هما:

1- إما تطوير رأس المال النفسي للعاملين مما يجعلهم قادرين على التجاوب مع الضغوط.

2- إما استغلال فترة التحمل في إعادة بناء التوازن والتخفيف من الأعباء والضغوط للحفاظ على مستوى مقبول من جودة الحياة الوظيفية.(زوقار، برسلي،2021،307،306)

خلاصة

الفصل من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل، يتضح أن جودة حياة العمل تعد من المفاهيم الأساسية التي ترتبط بمدى شعور العامل بالرضا والاستقرار النفسي والمهني داخل بيئة العمل، خاصة لدى عمال المصانع الذين يواجهون ظروف عمل تتسم بالضغط والإجهاد وكثرة المتطلبات المهنية. فكلما توفرت للعامل ظروف مهنية مناسبة وبيئة عمل آمنة وداعمة، ارتفع مستوى التوافق النفسي والاجتماعي لديه، مما ينعكس إيجابًا على صحته النفسية ومردوديته في العمل. كما تبين أن جودة حياة العمل تتأثر بعدة عوامل، من بينها ظروف العمل المادية، والتنظيم الإداري، والعلاقات المهنية داخل المؤسسة، إضافة إلى الأجور، والأمان الوظيفي، وطبيعة المهام التي يقوم بها العامل. وبالنسبة لعمال المصانع، فإن ضعف جودة حياة العمل قد يؤدي إلى الشعور بالتعب والإرهاق النفسي والجسدي، وانخفاض مستوى الرضا المهني، مما قد يؤثر سلبًا على أدائهم وتوازنهم النفسي. وقد تناول هذا الفصل مفهوم جودة حياة العمل من خلال عرض أهم التعريفات المتعلقة بها، إضافة إلى توضيح أهدافها والعوامل المؤثرة فيها، مع التطرق إلى تأثير ضعف جودة حياة العمل على الصحة النفسية لعمال المصانع بشكل خاص. وعليه، يمكن القول إن الاهتمام بتحسين جودة حياة العمل داخل المصانع يعد أمرًا ضروريًا للحفاظ على الصحة النفسية للعمال، والتقليل من الضغوط المهنية، وتحقيق مستوى أفضل من الرضا والأداء المهني داخل المؤسسة.

الفصل الثالث: ضغوط العمل

1. مفهوم العمل.
2. مفهوم ضغوط العمل.
3. مصادر ضغوط العمل.
4. عناصر ضغوط العمل.
5. مراحل ضغوط العمل.

تمهيد:

تعد ضغوط العمل من أكثر الظواهر انتشارًا في بيئة العمل الحديثة، لما لها من تأثير على الصحة النفسية والجسدية للفرد، حيث يتعرض العامل للعديد من المتطلبات والظروف المهنية التي قد تفوق قدراته وإمكاناته، مما يؤدي إلى الشعور بالتوتر والقلق والإرهاق.

وتختلف مصادر ضغوط العمل باختلاف طبيعة العمل وظروفه، فقد ترتبط بعبء العمل، أو ساعات العمل الطويلة، أو ضعف العلاقات المهنية، أو الظروف التنظيمية داخل المؤسسة. كما أن استمرار هذه الضغوط قد ينعكس سلبًا على التوافق النفسي والمهني وجودة الحياة لدى العاملين.

ونظرًا لأهمية هذا المتغير، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى مفهوم ضغوط العمل، ومصادرها، وعناصرها، إضافة إلى مراحل ضغوط العمل.

1.مفهوم العمل:

وردت عدة تعاريف للعمل واختلفت باختلاف العلماء والمجالات، فعلماء النفس اهتموا وركزوا في تعاريفهم للعمل بإبراز البعد النفسي له، في حين اعتبره علماء الاقتصاد أحد عناصر الإنتاج الأساسية، بينما ركز علماء الاجتماع على الناحية الاجتماعية للعمل، وفي دراستنا هذه اعتمدنا على طرح مجموعة من التعاريف للعمل بدأ من تعرفه لغة إلى مجموعة من التعاريف حسب علماء النفس وعلماء الاجتماع بالإضافة إلى علماء الاقتصاد ونظرة المختصين في الإدارة للعمل.

العمل لغة: عمل يعمل: عملا، فعل بقصد وفكر.

يبرز التعريف اللغوي للعمل النشاط أو الفعل الذي ينجزه الفرد أو العامل عن قصد ولتحقيق هدف أو غاية " عمل بمعنى مارس نشاطا وقام بجهد للحصول على منفعة أو الوصول الى نتيجة جدية.

تعريفه حسب علماء النفس:

العمل هو مجموعة المهام أو الواجبات الموكلة لشخص بهدف تحقيق غايات محددة، عن طريق مجموعة من الوسائل، ويصنف حسب سلم التقييم إلى سهل/معقد، روتيني أو يتطلب مبادرة ومهارات يدوي / فكري.. الخ".

العمل هو سلوك مكتسب من خلال التعلم، يهدف إلى التكيف مع متطلبات المهمة.(خروف ،2005، 68)

2.مفهوم ضغوط العمل:

الضغوط مفاهيم جاءت من الفيزياء، وهي بهذا المفهوم الفيزيائي تعني المضاعفات التي تؤثر في حركة ضغط الدم في الجسد، أما في علم النفس فإن الضغوط تعني المطالب التي تجعل الفرد يتكيف ويتعاون لكي يتلاءم مع من حوله.(حجازي، 2005، 212)

يرجع أصل كلمة ضغوط stress إلى الكلمة اللاتينية stringer والتي تعني يسحب بشدة، أما مصطلح ضغوط العمل فإنها لم تستخدم الا في القرن الثامن عشر ويقصد بها جهد قوي وإجهاد وتوتر لدى الأفراد أو أعضاء الجسم أو لقواه العقلية. (حريم،84،2004)

وقد تناول العديد من الكتاب والباحثين مفهوم الضغوط، إلا أنه لا يوجد اتفاق في تحديد مفهوم محدد ودقيق لضغوط العمل، لذلك فإن من أهم المشكلات التي يواجها المهتمون بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة، هي التوصل إلى مفهوم متفق عليه، ومن بين التعريفات التي تعرضت لضغوط العمل تذكر:

• تعريف ماندلر Mandler: الضغوط المهنية تعني تلك الظروف المرتبطة بالضغط التوتر والشدة الناتجة عن المتطلبات التغيرات التي تستلزم نوعا من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل (صراع، الدور، العبء الوظيفي، مشكلات إتخاذ القرار)، وينجم عن هذا بعض الاستجابات النفسية الفسيولوجية السلبية لدى الفرد مثل عدم الرضا عن العمل، القلق، سرعة ضربات القلب.

• تعريف كشرود1998: الضغوط المهنية هي مواقف تتفاعل فيها العوامل الوظيفية لدى العامل مما يتسبب عنه تغير في حالته النفسية والفسيولوجية ويجعله ينحرف عن عمله الإعتيادي. (النعاس،2008، 31)

• في حين يعرف سيزلاغي وأخرون (Szilagy): ضغوط العمل بأنها (تجربة ذاتية تحدث إختلال نفسي لدى الفرد وينتج عن العوامل البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه). Szilagy,1991, (180)

• بينما عرفها أحمد ماهر:" بأنها حالة من عدم الاتزان النفسي والجسمي، وتنشأ عادة من عوامل تكون موجودة في العمل أو البيئة المحيطة، ومحصلتها هو عدم الاتزان النفسي والجسمي الذي يظهر في العديد من مظاهر الإختلال في أداء العمل".(ماهر،2004، 383)

3.مصادر ضغوط العمل:

<u>أولا:</u> العوامل البيئة:Environmental Factors

ان العوامل البيئة لها أثر في مستوى التوتر الذي يصيب العاملين داخل المنظمة ومنها:

- عدم استقرار الحالة الاقتصادية: ان اي تذبذب يمكن حدوثه في الجانب الاقتصادي (الكساد، او ارتفاع معدلات التضخم) في دولة ما، سينعكس سلبا على السكان، من ناحية الاسعار

وغلاء المواد التموينية او على مدى توافر السلع الاستهلاكية وعليه فانه سيؤثر على مستوى دخل الافراد العاملين ويشعرهم في القلق والتوتر. (اللوزي،2003،113)

- التطور والتقدم التكنولوجيا وتسارعه: ان الحاسب الآلي والتقنيات الحديثة التي أدخلت على العمل أدت الى شعور الفرد بالتهديد والضغوط الكثيرة، إذا لم يتقن إستخدامها. (hunsaker,2004,442)
- التغيرات الاجتماعية: برزت في المجتمعات الجديدة والقديمة ظواهر جديدة تختلف مع القيم والعادات والتقاليد المتعارف عليها مما ينتج مشكلات في المجتمع مثل انتشار حالة الادمان، تعدد الزوجات مما يؤدي الى شعور الفرد في الضغوط.

ثانيا: العوامل التنظيمية:Organizational Factors

تعتبر العوامل التنظيمية من اهم المصادر المسببة لضغوط العمل، لذلك معظم الباحثين في مجالات السلوك التنظيمي ركزوا في دراساتهم على هذا المصدر، حيث يختلف مستوى ضغوط العمل من منظمة الى اخرى تبعا الى اسباب منها: حجم المنظمة، مناخها التنظيمي السائد، السياسات والاستراتيجيات المتبعة في تنظيم العمل وايضا تتعدد المواقف التي تشكل مصادراً للضغط على الافراد داخل المنظمة نذكر هذه الخصائص في التالي:

1- طبيعة العمل ومطالباته: Task Demands

(Nelson and Quick,2002,442) تختلف عادة ضغوط العمل باختلاف العمل ومتطلباته وتختلف ايضا مسببات الضغط لكل وظيفة من حيث تنوع المهام والمسؤوليات، والاستقلال في العمل وحجم الصلاحيات الموكلة للفرد فكل هذه الاسباب تسهم في خلق ضغط نفسي وجسدي لدي الفرد في المنظمة.

2- دور الفرد في المنظمة: Role Demands بمد الدور الوظيفي من المسببات الرئيسة للضغوط على الفرد في المنظمة لأنه عادة يأخذ أحد الاشكال التالية:

• **غموض الدور الوظيفي:** نعني به افتقار الفرد للمعلومات التفصيلية عن الدور الوظيفي المتوقع منه او ان تكون اختصاصات مهامه غامضة وغير واضحة فيصيبه الشعور بعدم السيطرة على عمله مما يؤدي الى شعوره في الضغط. (ماهر،2003، 358)

• **صراع الدور:** ينشا عادة صراع الدور عندما يطلب منه العديد من الاعمال المتناقضة او عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه اوعندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد له بأنها خارج نطاق عمله.(ماهر ،2003، 358)

• **عبء العمل:** هنالك علاقة طرديه بين مستويات ضغوط العمل وحجم المسؤوليات التى يتم تكليف الفرد بها، نعنى بذلك انه كلما زادت المسؤوليات في العمل زادات الضغوط وقد اثبتت الدراسات ان هؤلاء الافراد يعانون منحالة توتر شديدة إنعكست على صحتهم الجسدية (مثل القرحة في المعدة، ارتفاع ضغط الدم، ونسبة السكر في الدم).(Cook and Hunsaker,2001,445)

3- طبيعة العلاقات بين الافراد داخل بيئة العمل nterpersonal Demands

يتطلب اداء العمل تفاعل الافراد مع بعضهم البعض وتلعب العلاقات الشخصية بين العاملين في المنظمة دور مهم في اشباع الحاجات النفسية والاجتماعية لديهم ولكن تنشا الضغوطات اذا كانت هذه العلاقات سيئة بين الافراد داخل المنظمة فيمكن ان يؤدي بهم الى العزلة والشعور بالأغتراب الوظيفي. **(ماهر، 2003، 386)**

4- الهيكل التنظيمي: (Organizational Structure) يعد الهيكل التنظيمي من أحد

مصادر ضغوط العمل الرئيسة عندما يتصف في درجة عالية من المركزية في صنع القرار وضعف قنوات الاتصال داخل المنظمة بالإضافة الى ضعف فرص النموالترقي هذا كله يؤدي الى ان يصاب الفرد بضغط النفسي داخل المنظمة.(اللوزي،2003، 113)

5- نمط القيادة التنظيمية: (Organizational Leadership) ان لسلوك الرئيس واسلوب تعامله مع مروسيه في ادارة العمل اثر ذات اهمية بالغة في نوعية ادائهم فنتيجة لذلك نجد ان العاملين في ظل القيادت المتسلطة يعانون من حالة التوتر والقلق وبالتالى يؤدي الى ضغوط العمل.) Robbins,2005, 668)

6- ظروف بيئة العمل: (Environmental Working Conditions) يقصد بها

الظروف البيئة المحيطة في الفرد في بيئة العمل من حيث طرق تصميم مكان العمل وموقعه والاثاث والتجهيزات المتاحة والتهوية والرطوبة ...الخ. فتعتبر ظروف بيئة العمل ذات اهمية خاصة عند الفرد في حال عدم توافرها في الشكل المناسب مما يؤدي الى ضغوط نفسية وجسدية.(ماهر،2003، 386)

7-الأجور والمكافات:

تعتبر الأجور والمكافات الهدف الأساسي لعمل الأفراد في المنظمات، وهي المحدد الرئيسي والأساسي لمستوى معيشة الفرد، وإنها المؤشر الرئيسي للمركز الوظيفي من أهم مصادر ضغوط العمل تكمن في الاجور ونظام الحوافز لأنه يرتبط ذلك بعملية العدالة والمساواة فيما يتعلق بمدى مكافئة هذه الأجور والامتيازات بالنسبة للجهد المبذول من قبل العامل في المنظمة، ومدى إنصافه بالمقارنة مع الزملاء في العمل، إضافة الى مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم نظراً لما يشهده العالم الآن من أزمات إقتصادية.(حنفي، أبو قحف وبلال، 2001، 207)

ثالثا: العوامل الشخصية Individual Factors

ان مصادر ضغوط العمل التى يتعرض لها الفرد لا تقتصر عادة على العمل، فهناك مجموعة عوامل أخرى تسبب الضغوط فيكون مصدرها الفرد نفسه، ويمكن ان نقسم المصادر شخصية لضغوط العمل الى قسمين:

1- ضغوط تنشا من عوامل وظروف تتعلق بحياة الفرد الخاصة وهذه تعتبر من **(العوامل الخارجية)** مثل الاحداث الشخصية التي يتعرض لها الفرد والمشكلات العائلية والازمات المالية مما يولد لديه حالات من التوتر والانفعال النفسي تكون مصدر لإحساسه في الضغط في بيئة العمل.(ماهر،2003، 387)

2- ضغوط تنشأ من داخل الفرد **(العوامل الداخلية)** وتتحدد تبعا لشخصية الفرد وطريقة تفكيره مثل الافراط في الطموحات والسعي وراء تحقيق هدف صعب المنال أو التفكير التشاؤمي بتوقع نتائج دائما سلبية وعلى اثرها ينتاب الفرد العشور في الحزن والكآبة.

ومن أهم الصفات الشخصية التي تؤثر على تفاعل الفرد مع عوامل ضغوط العمل ما يلي:

1- نمط الشخصية: Personality Type تشير الدراسات العلمية الى ان طبيعة نمط شخصية الفرد لها دور في التأثير على إدراكه للضغوط وتحديد طبيعة الاستجابة لها وهناك نمطان من الشخصية وهما النمط الاول ويطلق عليه النمط (أ) (Type A) ويتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بانه يميل للعمل بمفردة ويستطيع انجاز مهام كثيرة في وقت قصير وعادة ما يؤخذ عليه انه عنيد وغيور وغير صبور وعدواني ودائما لدية نزعة حب السيطرة وعلى نقيض هذه الشخصية يأتي نمط الشخصية(ب)(type B) (اذ يتميز الفرد الذي ينتمي لهذا النمط بانه يفضل العمل الجماعي وهو صبور وهادئ واوضحت الدراسات ان الافراد الذين ينتمون الى النمط (أ) اقل تكيفا مع الضغوط من الشخصية (ب) لذلك فهم اكثر تأثرا بالأمراض الناتجة عنالضغوط مثل امراض القلب وضغط الدم.(الصباغ،1981، 30)

2- الإدراك:Perception عملية الضغط تحدث في المواقف التى يدرك فيها الفرد ان قدرته لمواجهة مطلب معين تمثل عبنا كبيراً عليه فتتعدم عمليات الادراك للمواقف الضاغطة على السن والخبرة والحالة النفسية والسلوكية للفرد في تلك اللحظة.(Robbins and Judge, 2007,672)

3- الخبرة: Experience تعد الخبرات المكتسبة التي يمتلكها الفرد من العوامل

المؤثرة على استجابته نحو ضغوط العمل وتحدد الخبرة درجة صعوبة مسببات لضغط او سهولتها بالنسبة للفرد كما ان لها دور مؤثر في خفض الضغط الناتج في بيئة العمل إذا يشعر الفرد برضى من المواجهة المتكررة لمصدر الضغط والتدريب على الاستجابة للتعامل مع الموقف وبهذا يكون الفرد قد تكيف مع الموقف الضاغط وتخلص من الشعور بالضغط عند موجه الموقف نفسه.(حنفي، ابو قحف وبلال،2001، 207)

4- مستوى الثقة في النفس: Self-efficiency نجد انه كلما زاد التوافق بين قدرات الفرد ومتطلبات العمل ازدادت ثقة الفرد بنفسه فلا يشعر بضغط وتوتر النفسي في حين ان الفرد الذي يفتقد شعور الثقة بالنفس يستجيب بصورة سلبية للمواقف الضاغطة التي تتطلب نوع من التحدي ويكون أكثر عرضة لضغوط العمل.

4.عناصر ضغوط العمل:

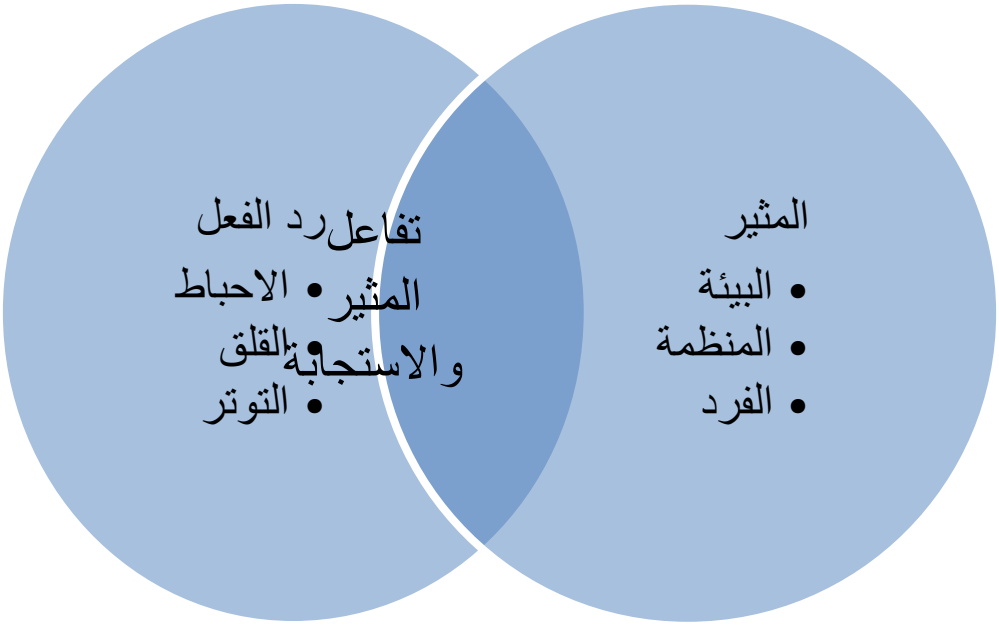
حددت عناصر الضغوط المهنية بالمنظمة بثلاثة عناصر هي كالتالي:

1. **عنصر المثير:** ويشمل القوى المسببة للضغط وقد يكون مصدرها البيئة أو المنظمة أو الفرد نفسه.
2. **عنصر الاستجابة:** ويمثل ردود الفعل الجسمية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد كالقلق والتوتر والإحباط.
3. **عنصر التفاعل:** بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له.

(أقطي،2020، 193)

تتمثل استجابة الفرد في آثار نفسية كالقلق والتوتر وغيرها، آثار جسمية كالصداع، القرحة، أزمات القلب، آثار تنظيمية كالتأثير السلبي على الأداء، تكاليف الدوران. (شارف،2011 ، 54)

وفيما يلي الشكل التالي لتوضيح عناصر ضغوط العمل:



المصدر صلاح الدين عبد الباقي

5.مراحل ضغوط العمل:

1. مرحلة التعرض للضغوط:

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن أن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط.(الحاج،2016،19)

إن هذه المرحلة (الإنذار أو التنبه للخطر) يجهز فيها الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه بإفراز هرمون من الغدد الصماء ويترتب عليها ضربات القلب وزيادات معدل التنفس وزيادة نسبة السكر في الدم. (ابراهيم، 2009، 17-16).

2. مرحلة رد الفعل أو التعامل مع الضغوط:

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أحد اتجاهين: إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في

محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.(الحاج،2016، 16-17)

3. مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكوليسترول في الدم لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة عالج آثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية. (الحاج،2016، 19)

4. مرحلة التعب والإنهاك:

تظهر هذه المرحلة إذا لم يستطع الفرد التغلب على مسببات الضغط واستمر يعاني منها فترة طويلة، فان طاقة الجسم على التكيف تصبح منهكة ومجهدة، وتضعف وسائل الدفاع والمقاومة وتعتبر هذه المرحلة حادة وخطيرة وتشكل تهديدا لكل من الفرد والمنظمة. (ابراهيم، 2009، 17-16)

ويستدل على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها الاستياء من جو العمل، انخفاض معدلات الإنجاز، التفكير في ترك الوظيفة، الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر والسلبية واللامبالاة والاكتئاب الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة والسكري وارتفاع ضغط الدم.(حاج، 2016، 19)

خلاصة

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل، يتضح أن ضغوط العمل تعد من أكثر المشكلات شيوعًا داخل المؤسسات الصناعية، خاصة لدى عمال المصانع الذين يواجهون يوميًا العديد من المتطلبات المهنية والظروف الصعبة أثناء أداء عملهم. فطبيعة العمل داخل المصانع، وما تتضمنه من ساعات عمل طويلة، وضغط في الإنتاج، والتعرض للضجيج والإرهاق الجسدي، قد تجعل العامل أكثر عرضة للتوتر والضغط النفسي.

كما تبين أن ضغوط العمل لدى عمال المصانع لا ترتبط بعامل واحد فقط، بل تنتج عن مجموعة من العوامل المهنية والتنظيمية والاجتماعية، مثل كثرة المهام، وضعف ظروف العمل، والعلاقات المهنية داخل المؤسسة، إضافة إلى الخوف من الحوادث المهنية أو عدم الاستقرار الوظيفي. واستمرار هذه الضغوط قد يؤدي إلى انخفاض مستوى التوافق النفسي والمهني لدى العامل، مما ينعكس سلبًا على صحته النفسية والجسدية وعلى مردوديته في العمل.

وقد تناول هذا الفصل مفهوم ضغوط العمل من خلال عرض أهم التعريفات المرتبطة بها، إضافة إلى توضيح مصادرها وعناصرها ومراحلها المختلفة. وعليه، فإن الاهتمام بدراسة ضغوط العمل داخل البيئة الصناعية يعد أمرًا ضروريًا من أجل تحسين ظروف العمل والمحافظة على الصحة النفسية للعاملين ورفع مستوى الأداء والإنتاج داخل المؤسسة.

الفصل الرابع: الصمود النفسي لدى عمال المصانع:

1. تعريف الصمود النفسي لدى عمال المصانع.
2. السمات التي يتمتع بها الافراد ذو الصمود النفسي.
3. مكونات الصمود النفسي.
4. العوامل المدعمة للصمود النفسي.
5. النماذج المفسرة للصمود النفسي.

تمهيد

يعد الصمود النفسي من المفاهيم المهمة في علم النفس، لما له من دور في مساعدة الفرد على مواجهة الضغوط والتكيف مع المواقف الصعبة. ويشير إلى قدرة الفرد على التوازن النفسي والاستمرار رغم التحديات والأزمات المختلفة. كما يسهم الصمود النفسي في التقليل من الآثار السلبية للضغوط المهنية وتحسين التوافق النفسي والاجتماعي للفرد.

ونظرًا لأهمية هذا المتغير في البيئة المهنية، خاصة لدى العمال الذين يتعرضون لضغوط عمل مستمرة، سيتم في هذا الفصل التطرق إلى تعريف الصمود النفسي، وخصائصه، والسمات التي يتمتع بها الفرد ذو الصمود النفسي، ومكوناته، إضافة إلى العوامل المدعمة والنماذج المفسرة للصمود للنفسي.

1.تعريف الصمود النفسي لدى عمال مصانع:

تعرفه الجمعية الأمريكية لعلم النفس بأنه عملية التوافق الجيد والمواجهة الإيجابية للشدائد، الصدمات، النكبات، أو لضغوط النفسية العادية التي تواجه البشر، مثل المشكلات الأسرية، المشاكل العلائقية، المشكلات الصحية الخطيرة، وضغوط العمل والمشكلات المالية.(شقورة، 2012، 6)

كما يعرف الصمود على أنه الإنقاص من الهشاشة نحو التجارب البيئية الخطيرة والتغلب على القلق والمحن كما أنه يحيل إلى ظاهرة تختص بنتائج إيجابية في عدد من التهديدات الحقيقية للتكيف أو النمو.(Masten,2001,p228)

وهو استجابة لتأمين الذات عند مواجهة القلق، التهديد أو الصدمة
يعرفه تامربأنه عملية، أو سمة أو قدرة أو خاصية شخصية تمكن الفرد من المواجهة الإيجابية للضغوط والأزمات المختلفة، والنهوض منها بدون انكسار، واستعادة الصورة أو الحالة الجسمية والنفسية الأصلية بعد التعرض للصدمات، والاستمرار في التعايش الإيجابي مع الحياة، وتحقيق النواتج الإيجابية(كالهناء الذاتي، والصحة الجسمية والنفسية، والنمو النفسي) على الرغم من التعرض للظروف المهددة لهناء الفرد الذاتي، أو حتى دون التعرض لها.

(تامر شوقي ،2014 ص139)

ويرى أبو حلاوة بأنه القدرة على المحافظة على الحالة الإيجابية والتأثير الفعال والتماسك والثبات الانفعالي في الظروف الصعبة مع الشعور بحالة من الاستبصار والتفاؤل والاطمئنان على المستقبل.(بن عزوزي،160،2019)

2.السمات التي يتمتع بها الافراد ذو الصمود النفسي:

حدد **(Van Gelan et al,2006:6)** عددًا من السمات التي يتصف بها الأفراد ذو الصمود النفسي المرتفع وهي:

إقامة علاقات جيدة مع الآخرين، وامتلاك مهارات تواصلية معرفية جيدة والإيمان بأنَّ الضغوط يُمكن أن تزيد الفرد قوة، وامتلاك المهارات الفَعَالة في حل المشكلات، وبالتالي التعامل الصحيح مع الضغوط واعتبارها تحديات ينبغي مواجهتها. وارتفاع مستوى تقدير الذات وفاعلية الذات.

كما أشار **(Jew et al,1999:7)** إلى أن الأفراد الذين يمتازون بالصمود النفسي يواجهون الضغوط بصورة جيدة، لأنهم يمتلكون مهارات وقدرات خاصة في مواجهة الأحداث الضاغطة، وتتلخص تلك المهارات في اثنتي عشرة مهارة وقدرة وهي (الاستجابة السريعة للخطر، النضج المبكر، التسامي فوق الإحباطات، البحث عن المعلومات، تكوين علاقات دائم، التوقع الإيجابي، المخاطرة، والإيمان بكون الشخص محبوبًا، إعادة البناء المعرفي للأحداث الأليمة، الإيثار، التفاؤل، والأمل).

(الرفاعي، احمد،850،2019)

3.مكونات الصمود النفسي:

هناك مكونات أساسية لصمود النفسي وهي:

أولا التواصل: حيث يمكن للفرد التواصل مع الاخرين من خلال التعبير عن أفكاره ومشاعره بوضوح، وأن يحدد أهدافه وقيمه الاساسية ويحل ما يواجهه من مشكلات.

ثانيا التعاطف: الذي يمثل قدرة الفرد على التفاعل مع مشاعر واتجاهات وأفكار الاخرين مما يسهل التواصل والتعاون والتواصل الاحترام بين الأفراد.

ثالثا التقبل: ويمثل تقبل الفرد لذاته وللآخرين، وذلك عن طريق تحديد افتراضات وأهداف ودافعية وفهم الفرد لمشاعره وتعبيره عنها بصورة سليمة وتحديده لجوانب القوة والفاعلية في شخصيته مما يساعده على استخدامها بشكل الأمثل.(زهران،2013، 347-346)

ومن خلال العرض السابق أختلف العلماء في عرض مكونات الصمود النفسي ولكن يمكن التوضيح بأن من أهم مكونات الصمود هي:

- **التواصل:** اي قدرة الفرد على تقبل الاخرين والتواصل اجتماعيا معهم
- **الاحساس بالذات:** وذلك من خلال قدرة الفرد على قبول نفسه بكل العقبات والصعوبات التي يتعرض لها
- **تحمل العقبات:** قدرة الفرد على مواجهة الصعوبات والعقبات والتغلب عليها دون ترك أي

أثر نفسي أو مشاعر السلبية.(حسين،277،2021)

4.العوامل المدعمة للصمود النفسي:

هناك عدة عوامل تساهم في دعم الصمود النفسي ودعم قدرة الفرد على الصمود، وتظهر نتائج العديد من الدراسات أن هناك ثلاث مجموعات من العوامل:

1) مجموعة العوامل التي تمثل خصائص الفرد، وهى: "الكفاءة الاجتماعية، والذكاء، والضبط الداخلي، وحاسة الدعابة، وتقدير الذات المرتفع، والقدرة على الانفعالات القوية، والقدرة على حل المشكلات".

2) مجموعة العوامل المرتبطة بالعلاقات الاجتماعية والأسرية: وهى العوامل الرئيسة في تكوين أو تنمية الصمود النفسي والاجتماعي خاصة الاجتماعية السوية الدافئة والمساندة داخل الأسرة وخارجها، فالعلاقات التي يتوافر فيها الحب والثقة هي نموذج الدور الإيجابي والتشجيع والمساندة.

3) مجموعة العوامل التي تمثل خصائص المجتمع : وتتمثل في بيئة خالية من الكوارث الطبيعية، ومختلف المخاطر، بيئة آمنة من خلال الصداقة ودور اجتماعي جيد.(فايد، 2013، 748)

5.النماذج المفسرة للصمود:

تباينت النظريات والنماذج المفسرة مفهوم للصمود النفسي ويمكن تفسيره من خلال عدة نظريات وهي :

أولا- نظرية ريتشاردسون:

تعد نظرية ريتشاردسون Richardson من أوائل النظريات لتفسير عملية الصمود النفسي، والغرض الأساسي لهذه النظرية هو فكرة التوازن البيولوجي النفسي الروحى "التوازن"، وهو الذي يسمح لنا بالتكيف "الجسم والعقل والروح" مع ظروف الحياة الحالية، حيث إن القدرة على التكيف مع مثل هذه الأحداث الحياتية تتأثر بصفات الصمود وإعادة التكامل مع الصمود السابق وتؤدي عملية إعادة التكامل بالفرد إلى اربع نتائج:

إعادة تكامل الصمود، حيث يؤدي إلى مستوى أعلى من التوازن.

العودة إلى التوازن الأساسي في محاولة لتجاوز التشوش.
الشفاء مع الفقد مما يرسخ مستوى أدنى للتوازن.حالة مختلة وظيفياً، ومن ثم يمكن اعتبار أن الصمود يتجه نحو قدرات المواجهة الناجحة.(فايد،674،2013)

ثانيا-نظرية النماء الذاتي:

أوضح (سكافيتين وآخرون Saakvitne, et al) في نظريتهم الارتقاء النفسي، أن أعراض الناجين من الصدمة تعد من استراتيجيات التكيف التي تتشأ لإدارة التهديدات من أجل السلامة النفسية، والتكامل. كما أشاروا إلى أن هناك خمس مناطق ذاتية تتأثر بالأحداث المؤلمة:
المنطقة الأولى: وهى الطريقة المعتادة لفهم الذات والعالم بما في ذلك الروحانيات، المنطقة الثانية: وهى القدرات الذاتية وتعرف على أنها القدرة على التسامح ودمج المؤثر والحفاظ على الاتصال الداخلي مع الذات والآخرين .
المنطقة الثالثة: وهى التي تتأثر بالمواد اللازمة لتلبية الاحتياجات النفسية بطرق ناجحة مثل القدرة على مراقبة الذات .
المنطقة الرابعة: وهي التي تتأثر بمفهوم الحاجات النفسية المركزية.
المنطقة الخامسة: وهى نظام الإدراك الحسى والذاكرة ويشمل التكيفات البيولوجية والخبرات الحسية. (Snape & Miller, 2008, p.219)

ثالثا-نظريه كوفي:

يرى كوفي "Covey" أن العيش والعمل بشكل متأن نابع من المبادئ التي تعزز الصمود وهي كالآتي:

1- النشاط والفاعلية: وتتضمن قدرة الفرد على تحمل المسئولية.
2- أن يبدأ يومه بتفهم عميق لما يدور حوله ويتضمن توضيح القيم قبل الأهداف.
3- التعامل مع الأهم قبل المهم من خلال تنظيم الوقت وإدارته.
4- توظيف العقل لتحصل على ما تريد من مكاسب عن طريق البحث عن المنافع المتبادلة.
5- أن يُفهم الفرد وأن يكون مفهوما وتعنى احترام الفرد لأراء الآخرين.

6- التعاون من خلال العمل بروح الفريق.

7- الاهتمام والتفعيل الحازم للعادات الستة السابقة . (جوهر،2014، 300)

رابعا نظرية مارازيكومارازيك:

يهتم هذا النموذج بمجموعة من المهارات الحياتية التي تقلل من المخاطر المحيطة بالفرد ومن هذه المهارات ما يلي:

الاستجابة السريعة للخطر، المخاطرة المحسوبة، التوقعات الإيجابية، التعاطف، الأمل والتفاؤل، رؤية الأزمات بشكل مختلف، المهارات الاجتماعية، فاعلية الذات.(علام،2013، 119)

خامسا النظرية الوجودية:

هي أسلوب أو طريقة في التفلسف قد تؤدي بمن يستخدمها إلى مجموعة من الآراء التي تختلف فيما بينها أشد ما يكون الاختلاف حول العالم، وحياة الإنسان فيه. ومن أكثر السمات التي تميز هذا الأسلوب في التفلسف أنه يبدأ من الإنسان وليس من الطبيعة فهو فلسفة الذات أكثر منه فلسفة عن الموضوع، وعلى حد تعبير جون ماكوري "John Macurray" فإن الذات بوصفها فاعلة تزودنا بالموضوعات الأساسية في الفلسفة الوجودية، في حين أن تراث الفلسفة الغربية لاسيما منذ "ديكارت" قد ركز الانتباه على الذات الداخلية والمقصود بها هنا الذات المفكرة، فهذا اللون من التفلسف يبدأ من الإنسان بوصفه موجودًا لا بوصفه ذاتا مفكرة.(ماكوري،1982، 10)

سادساً - النظرية التواصلية الثقافية:

الاعتقاد الأساسي في هذا التوجه أن النمو النفسي يتم من خلال علاقات، وأن الخروج من العلاقات والعزلة هو مصدر كثير من المعاناة النفسية، حيث تشير هذه النظرية إلى أن الصمود لا يكمن في الفرد وإنما في القدرة على التواصل والارتباط، ويؤكد نموذج RCT أننا ننمو من خلال الترابط والتواصل ومن أجل الترابط والتواصل، وإن الرغبة فى المشاركة في علاقة تدعم النمو هي الدافع الرئيس في الحياة.

ويتميز التواصل الداعم للنمو بالتفهم المتبادل وينتج عنه: الحماس والحيوية، والشعور بالقيمة، والعطاء، والوضوح، والرغبة في مزيد من الارتباط، وتفترض النظرية التواصلية الثقافية RCT أن نفكر في الصمود التواصلي باعتباره القدرة على التوجه للارتباط بعلاقات داعمة للنمو بعد التعرض لانفصال حاد أو في وقت الشدة: تشير RCT إلى أن العلاقات التي تقوي الصمود وتشجع النمو تتميز بخبرات ذات طريق مزدوج للارتباط، يتضمن تفهما متبادلا، وتمكيناً متبادلاً أي تتم في إطار سياق تواصلي وليس في حالة

عزلة أو توكيدية مستقلة، ويتضمن النموذج التواصلي للصمود المبادئ الآتية: المساندة عند التعرض للخطر، وانشغال أو اندماج متبادل يسوده التفهم، وثقة في العلاقات أو القدرة على بناء علاقات يعتمد عليها، و التمكين المتبادل أو خلق القوة المتبادلة بما يشجع النمو والارتقاء المتبادل ، وخلق وعى تواصلي جنبًا إلى جنب مع الوعى بالذات وفي هذا النموذج تصبح القدرة على طلب المساعدة صيغة جديدة للقوة و تعبيراً عن القوة ، ويصبح الالتجاء للأخر علاقة دالة على مظاهر الصمود. إذن يتضمن الصمود التواصلي التحرك نحو علاقات تدعم النمو وتدعم القوة المتبادلة في مواجهة الظروف الصعبة أو الخبرات الصادمة. (جولدستين،2011، 148)

خلاصة:

في ختام هذا الفصل، يتبين أن الصمود النفسي يعد من المتغيرات النفسية المهمة التي تساعد عمال المصانع على مواجهة مختلف الضغوط والتحديات المهنية التي يتعرضون لها داخل بيئة العمل الصناعية. فنظرًا لطبيعة العمل في المصانع وما يرافقها من ضغط في الإنتاج، وساعات عمل طويلة، وإرهاق جسدي ونفسي، يصبح الصمود النفسي عاملًا أساسيًا يساعد العامل على التكيف والمحافظة على توازنه النفسي والمهني.

كما تبين أن العامل الذي يتمتع بدرجة مرتفعة من الصمود النفسي يكون أكثر قدرة على تحمل ضغوط العمل والتعامل الإيجابي مع المواقف الصعبة والأزمات المهنية، مما يساهم في التقليل من مشاعر التوتر والقلق والإجهاد النفسي، ويعزز توافقه النفسي والاجتماعي داخل المؤسسة. إضافة إلى ذلك، فإن الصمود النفسي يساعد العامل على الاستمرار في أداء مهامه بكفاءة رغم الصعوبات والظروف المهنية الضاغطة.

وقد تناول هذا الفصل مفهوم الصمود النفسي من خلال عرض أهم التعريفات التي تناولته، إضافة إلى توضيح خصائصه والسمات التي يتميز بها الفرد الصامد نفسيًا، مع التطرق إلى مكوناته والعوامل التي تسهم في دعمه وتنميته، فضلًا عن عرض أهم النماذج والنظريات المفسرة له. وعليه، يمكن القول إن الصمود النفسي يمثل عنصرًا مهمًا في حماية عمال المصانع من الآثار السلبية للضغوط المهنية وتحسين مستوى التوافق النفسي والمهني لديه

الجانب الميداني

الفصل الخامس: إجراءات الدراسة الميدانية

1. منهج الدراسة
2. الدراسة الاستطلاعية
3. مجتمع الدراسة
4. عينة الدراسة
5. حدود الدراسة
6. أدوات الدراسة
7. الأساليب الإحصائية للدراسة الأساسية

1.منهج الدراسة:

تعريفة: مجموعة منتظمة عن المبادئ العامة والطرق الفعلية التي يستعين بها الباحث في حل المشكلات بحثه مستهدفا بذلك الكشف عن جوهر حقيقة. **(السماك،2008 ،69)**

وانطلاقا من موضوع البحث الذي يدور حول الصمود النفسي كوسيط بين جودة حياة العمل وضغوط العمل لدى عمال مصنع، ومن اجل الكشف عن طبيعة هذه العلاقة فقد استعملنا **المنهج الوصفي بأسلوبيه الارتباطي والمقارن** لكونه منهج الأنسب لطبيعة هده الدراسة التي لا تكتفي بوصف خصائص العمال، بل تسعى لتحديد طبيعة وقوة العلاقة بين متغيرات دراسة الصمود نفسي وضغوط العمل وجودة حياة العمل كما ينتج عن هذا المنهج رصد ظاهرة في بيئتها الطبيعية.

2.الدراسة الاستطلاعية:

1).أهدافها:

تكتسي الدراسة الاستطلاعية أهمية بالغة في البحث العلمي إذ تعتبر دراسة أولية له، حيث تهدف إلى التحقق من صلاحية أدوات جمع المعطيات التي سيستخدمها الباحث في بحثه ومعرفة مختلف الصعوبات والنقائص المسجلة أثناء التطبيق لتداركها فيما بعد ولهذا أجريت الدراسة الاستطلاعية من أجل تحقيق هدفين هما:

1-النزول إلى الميدان لمعاينة الواقع والتعرف المسبق للظروف المحيطة بعملية التطبيق وبالتالي تجنب الوقوع في الأخطاء أثناء إجراء الدراسة الأساسية.

2- حساب الخصائص السيكومترية (الصدق والثبات) بغية الاطمئنان على مدى صلاحية أداة البحث المتمثلة في شبكة ملاحظة.

2).أدواتها:

1 المقابلة: تم إجراء مجموعة من المقابلات مع بعض العمال بهدف جمع معلومات أولية حول ظروف العمل، وطبيعة الضغوط المهنية التي يواجهها ومدى تأثيرها على حياتهم المهنية والنفسية.

تم استخدام **المقابلة الاستطلاعية غير المقننة** مع مدير المصنع وعدد من العمال كخطوة تمهيدية للجانب الميداني. تمحورت هذه المقابلات حول بناء تصور شامل عن واقع المصنع، والتعرف على طبيعة العمل والجو التنظيمي السائد، وقد شكلت هذه اللقاءات فرصة لعرض موضوع الدراسة وشرح أهميتها العلمية، مما ساهم في تهيئة وتعبئة المبحوثين وتسهيل عملية توزيع الاستمارة وجمع البيانات في ظروف ملائمة.

2 الملاحظة: اعتمدت الطالبتين على الملاحظة المباشرة داخل المصنع من أجل التعرف على بيئة العمل، والعلاقات المهنية بين العمال، وطبيعة الظروف التنظيمية السائدة بالمؤسسة.

في إطار هذه الدراسة، وبالاعتماد على الملاحظة الميدانية التي تم إجراؤها داخل مؤسسة مصنع نورليد لصناعة المصابيح الكهربائية، تبين أن بيئة العمل تتسم بجملة من الخصائص المرتبطة بطبيعة النشاط الصناعي، حيث يُلاحظ انتشار الضجيج الناتج عن تشغيل مختلف الآلات، في مقابل حرص الإدارة على ضمان جودة المنتج النهائي من خلال المراقبة المستمرة لسير العمليات الإنتاجية، رغم استمرار التدخل البشري في بعض المراحل ، كما كشفت الملاحظة عن تعرض العمال لعدد من المخاطر المهنية، لاسيما أثناء استعمال آلات ضغط البطاقات الإلكترونية، إضافة إلى احتمالية التعرض للصعق الكهربائي، وهو ما يستدعي اتخاذ تدابير وقائية مناسبة ومن جهة أخرى، تبرز أهمية المراقبة الدقيقة في قسم الكتابة بالليزر، نظراً لتعدد النماذج واختلاف الأشكال والأحجام، الأمر الذي يتطلب درجة عالية من التركيز والدقة.

كما يُعد عامل الوقت من العناصر الأساسية المؤثرة في سير العمل داخل المؤسسة، حيث يتم السعي إلى تحقيق التوازن بين حجم الإنتاج وجودته، مع الالتزام بالكمية المطلوبة في الآجال المحددة وفق معايير الجودة المعتمدة.

نتائج الدراسة الاستطلاعية:

- التعرف على ميدان إجراء الدراسة.
- جمع المعطيات اللازمة والكافية لأفراد العينة.
- التأكد من الخصائص السيكومترية للمقياس المستخدم في الدراسة.

3.مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في جميع عمال مصنع المصابيح الكهربائية التابع لشركة سليماني اسي آي نت، والبالغ عددهم 100 عامل

4.عينة الدراسة:

قد تم اعتماد أسلوب المسح الشامل في هذه الدراسة، نظراً لصغر حجم مجتمع البحث وإمكانية حصره كاملاً، ورغبة الطالبتين في الحصول على بيانات دقيقة وشاملة تمثل كافة أفراد المجتمع دون استثناء. ويُقصد بأسلوب المسح الشامل دراسة جميع أفراد مجتمع البحث، الأمر الذي يتطلب توفر عاملي الزمن والإمكانات المناسبة.

(ايت محمد، 2019، 18)

وهو ما توفر في الدراسة الحالية. حيث تم توزيع 100 استبانة، وتم استرجاع 84 استبانة، وبعد الفرز والتدقيق تم اعتماد 56 استبانة صالحة للتحليل الإحصائي.

جدول 1:

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكور	15	26,79
	إناث	41	73,21
الأقدمية المهنية	5 سنوات فأقل	39	69,46
	أكثر من 5 سنوات	17	30,36
المستوى التعليمي	غير جامعي	44	78,57
	جامعي	12	21,43

5.حدود الدراسة

الحدود المكانية:

يقصد بمجال الدراسة المكاني، المكان الذي أُجريت فيه الدراسة الميدانية؛ حيث تم تطبيقها في مصنع سليماني إس آي نت' لصناعة المصابيح الكهربائية بولاية الوادي، وقد أُدرجت البطاقة التقنية المتضمنة للمعلومات الموسعة حول المصنع في الملاحق.

الحدود الزمنية:

استغرقت الدراسة الميدانية فترة زمنية قصيرة، وتم تنفيذها عبر المراحل التالية:

المرحلة الأولى (25 فيفري 2026):

تمت الزيارة الميدانية الأولى إلى المؤسسة محل الدراسة (مصنع المصابيح الكهربائية)، حيث تم التعرف على مختلف أقسام المؤسسة والتقاء المدير، مع تقديم موضوع الدراسة وأهدافها، والحصول على الموافقة لإجراء البحث الميداني. كما تم خلال هذه الزيارة تحديد مجتمع الدراسة، حيث قُدّر عدد العمال بحوالي 100 عامل.

المرحلة الثانية (01 مارس 2026):

تم في هذا اليوم الشروع في توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة، وذلك على مستوى فرعي المؤسسة، إلا أنه لم يتم توزيع العدد الكامل (100 استبانة) بسبب غياب بعض العمال، خاصةً لتزامن الدراسة مع شهر رمضان.

المرحلة الثالثة (02 مارس 2026):

تم استكمال عملية توزيع الاستبيانات على العمال في الفرعين، كما تم في نفس اليوم استرجاع الاستبيانات الموزعة.

المرحلة الرابعة:

بعد جمع الاستبيانات، تم استرجاع 84 استمارة من أصل 100، وبعد عملية الفرز والتدقيق تم اعتماد 60 استمارة صالحة للتحليل الإحصائية.

6.أدوات الدراسة الأساسية:

1. مقياس جودة الحياة في العمل

ل(all &Sirgy2001,) النسخة المترجمة لبن مؤمن أسماء (2014)

يتكون المقياس من 16 و جزأين رئيسيين يندرج تحتهما سبعة أبعاد، وتتوزع البنود وخيارات الإجابة وفق الآتي:

أولاً: الحاجات الدنيا (وتشمل بعدين):

• البعد الأول: حاجات الصحة والسلامة: يتكون من ثلاثة (3) بنود، ومن أمثلتها: "أشعر بالأمان في عملي".

• البعد الثاني: الحاجات الاقتصادية والعائلية: يتكون من بندين (2)، ومن أمثلتها: "أنا راضٍ عما أتقاضاه من مقابل مادي في عملي".

ثانياً: الحاجات العليا (وتشمل خمسة أبعاد):

• البعد الثالث: الحاجات الاجتماعية: يتكون من بندين (2)، ومن أمثلتها: "لدي ما يكفي من الوقت بعيداً عن العمل للاستمتاع بأشياء أخرى في الحياة".

• البعد الرابع: حاجات الإنجاز: ومن أمثلتها: "أشعر أن وظيفتي تسمح لي بإدراك كامل إمكاناتي".

• البعد الخامس: حاجات التقدير: ومن أمثلتها: "أشعر بالتقدير داخل منظمتي التي أعمل بها".

• البعد السادس: الحاجات المعرفية: ومن أمثلتها: "أشعر أنني أتعلم دائماً أشياء جديدة تساعد على تحسين عملي".

• البعد السابع: الحاجات الجمالية: ومن أمثلتها: "وظيفتي تساعدني على تطوير إبداعي خارج العمل".

سلم التصحيح وبدائل الإجابة:

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي (Point Likert Scale-5) لتحديد استجابات أفراد العينة، حيث وزعت الأوزان والدرجات على البدائل الخمسة كالتالي:

- غير موافق بشدة: (1)
- غير موافق: (2)
- محايد: (3)
- موافق: (4)
- موافق بشدة: (5)

2 مقياس كونور-ديفيدسون المختصر للصمود النفسي(CD-RISC-10، 2024)

استخدمتِ "النسخة المعربة والمقننة علمياً من مقياس الصمود النفسي، وهو أداة علمية تهدف إلى قياس قدرة الفرد على مواجهة الشدائد والتكيف مع الضغوط.

يتكون المقياس من (10) فقرات، تمثل بعداً جوهرياً واحداً وهو "القدرة على التكيف والمرونة"، وتتوزع الفقرات وفق النموذج التالي:

وصف المقياس: عدد الفقرات الكلي: (10) فقرات.

أبعاد المقياس: يقيس المقياس الصمود كبناء أحادي (بعد واحد شامل)، وتغطي فقراته جوانب (الكفاءة الشخصية، تحمل الضغوط، والتعافي من الشدائد).

أمثلة من فقرات المقياس:

القدرة على التكيف:"أستطيع التكيف عندما تتغير الأشياء".

تحمل الضغوط: "تحت الضغط، أستطيع التركيز والتفكير بوضوح".

المواجهة والقوة: «أرى نفسي كشخص قوي عند مواجهة تحديات الحياة وضغوطها".

سلم التصحيح:

يتم الاستجابة على فقرات المقياس وفق سلم ليكرت (Likert Scale) الخماسي كما يلي:

(0) ليس صحيحاً على الإطلاق (1) نادراً ما يكون صحيحاً (2) أحياناً يكون صحيحاً (3) غالباً ما يكون صحيحاً (4) صحيح كل الوقت تقريباً.

3 مقياس ضغوط العمل

لـ "بولي بوتر" (1998)، المعرب والمقنن من طرف (فرج والسيد، 2010). يُعد المقياس أداة كلية لقياس مصادر الضغوط المهنية، ويتكون من (48) عبارة موزعة على (12) مقياساً فرعياً، بمعدل (4) عبارات لكل مقياس، وهي كالآتي:

1. مقياس العجز: يقيس شعور الفرد بتبعية دوره وعدم استقلاليته.
2. قلة المعلومات: يقيس مدى إدراك الفرد لغموض أهداف عمله ومسؤولياته.
3. الصراع: يعكس التعارض في المهام والمناصب واختلاف الرؤى مع الآخرين.
4. افتقاد جماعية العمل: يقيس غياب روح الفريق وسيادة التنافسية وعدم التوافق.
5. العبء الزائد: يقيس مدى تراكم المسؤوليات والمهام بما يفوق طاقة العامل.
6. الملل: يقيس روتينية العمل وشعور العامل بأن قدراته تفوق دوره الوظيفي.
7. افتقاد التغذية الرجعية: يقيس القصور في المعلومات التقييمية حول جودة الأداء.
8. العقاب: يعكس إدراك العامل لتعرضه للنقد المستمر والجزاءات غير المستحقة.
9. الاغتراب: يقيس مشاعر العزلة والوحدة وعدم الاندماج مع الزملاء.
10. الغموض: يقيس عدم معرفة الأولويات وقواعد النجاح في العمل.
11. انخفاض العائد: يقيس مدى الرضا عن المردود المادي والمعنوي للوظيفة.

يتم الاستجابة على فقرات المقياس وفق سلم ليكرت (Likert Scale) الخماسي كما يلي:

(1) لا تنطبق ابدا (2) تنطبق نادرا (3) تنطبق غالبا (4) تنطبق دائما

– **ترقم دراسة سيكومترية: للتحقق** من ثبات مقاييس الدراسة: وقمنا في الدراسة الحالية من إعادة التأكد من ثبات مقياس جودة حياة العمل ومقياس ضغط العمل، ومقياس الصمود النفسي على عينة من عمال الكهرباء في الشركات الخاصة بطريقة ألفا لكرنباخ كون أن ألفا لكرنباخ يتوافق والمقاييس ذات التدرج الثلاثي فما فوق في الأوزان وهذا ينطبق على المقاييس المُطبقة في الدراسة الحالية، ، والجدول التالي يعرض ذلك:

جدول 2 :

المقاييس	معامل ألفا كرنباخ	عدد البنود
جودة حياة العمل	0.81	16
ضغط العمل	0.87	28
الصمود النفسي	0.84	10

يوضح معاملات الثبات بطريقة ألفا كرنباخ لقياس اتساق بنود مقياس جودة حياة العمل ومقياس ضغط العمل، ومقياس الصمود النفسي لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية في شركة سليماني اسي أي نت نلاحظ أن قيم معاملات الثبات عالية لدرجة والوثوق بها في جمع بيانات هذه الدراسة.

7. الاساليب الإحصائية المعتمدة لمعالجة فرضيات الدراسة:

تعد التقنيات الإحصائية من أهم الوسائل الحديثة للبحث العلمي في ميادينه المختلفة بوجه عام وفي ميادين العلوم الاجتماعية بوجه خاص، لأن استخدام هذه التقنيات يكسب البحث العلمي الدقة العلمية ويضفي على نتائج البحث الصدق والدقة والوضوح، وتطبيق التقنيات الإحصائية على أي بحث لا بد أن تتماشى وطبيعة الموضوع المدروس، وما دمنا طبقنا مقياس جودة حياة العمل ومقياس ضغوط العمل ومقياس الصمود النفسي كوسيط على عمال الكهرباء في الشركات الخاصة، فقد استخدامنا الأساليب الإحصائية التالية لمعالجة فرضيات الدراسة عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية($SPSS_{v27}$)، وذلك بعد الترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها:

الإحصاء الوصفي والبياني:

- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.
- المضلعات التكرارية.
- ارتباط سبيرمان.

الإحصاء الاستدلالي:

- **اختبار"Z"** للكشف عن دلالة الارتباط بين جودة حياة العمل وضغوط العمل والصمود النفسي كوسيط على عمال الكهرباء في الشركات الخاصة.
- **اختبار"ت"T_{test}** لعينتين مستقلتين، للكشف عن دلالة الفروق بين عمال الكهرباء في الشركات الخاصة على مقياسي جودة حياة العمل وضغط العمل تبعا للجنس والمستوى التعليمي، والأقدمية في العمل، والعمر.
- **اختبارF**لتحليل التباين أحادي الاتجاه ((one-way ANOVA، للكشف عن دلالة الفروق بين عمال الكهرباء في الشركات الخاصة على مقياسي جودة حياة العمل وضغط الع>&éمل تبعا للحالة الاجتماعية (أعزب/متزوج/مطلق أو أرمل).

الفصل السادس: عرض وتحليل وتفسير النتائج

1. عرض وتحليل الفرضية العامة
2. تفسير ومناقشة الفرضية العامة
3. الاستنتاج العام
4. التوصيات والاقتراحات

1.عرض وتحليل نتائج الفرضية العامة

اختبار الدور الوسيط للصمود النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل، وقبل اختبار الدور الوسيط للصمود النفسي، تم التحقق من الشروط الأولية لاختبار الوساطة وفق النموذج الذي وضعه بارون وكيني(Baron & Kenny, 1986) ، والتي تنص على:

1-وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل (المتغير المستقل) وجودة حياة العمل (المتغير التابع).

2-وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) بين ضغوط العمل والصمود النفسي (المتغير الوسيط).

3-وجود علاقة ارتباطية دالة احصائيا عند مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$) بين الصمود النفسي وجودة حياة العمل.

قمنا بتطبيق معامل ارتباط سبيرمان(r_s)، كبديل لبيرسون وذلك بعد التأكد من افتراضاته وشروطه التي لم تتحقق وكانت النتائج كالتالي:

جدول 3: دلالة ارتباط معامل سبيرمان بين جودة حياة العمل وضغوط العمل والصمود النفسي كوسيط بينهما لدى عمال مصنع شركة سليماني اسي أي نت

جدول 3:

المتغيرات		ارتباط سبيرمان r_s	قيمة Z_c المحسوبة	قيمة Z_t المجدولة	القيمة الاحتمالية	الدلالة الاحصائية
الصمود	جودة حياة	0.08	0.63	±1.96	0.53	غير دال
الصمود	ضغط العمل	0.14	1.01		0.31	غير دال
جودة حياة	ضغط العمل	−0.12	−0.90		0.37	غير دال

$$Z_{t,\alpha\leq 0.05} = \pm 1.96$$

يتبين من الجدول(03): أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان(r_s= 0.08) بين الصمود النفسي وجودة حياة العمل لدىعمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت ، وهو ارتباط ضعيف جدا وغير دال احصائيا بدليل أن قيمة اختبار Z_C المحسوبة المقدرة(0.63) أصغر من قيمة Z_t المجدولة المقدرة(1.96) وبقيمة احتمالية(0.53) أكبر من مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)، أي أن التغير الطردي في تباين رتب درجات جودة حياة العمل ليس نتيجة التغير في تباين رتب درجات الصمود النفسي لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت.

ونجد أيضا قيمة معامل ارتباط سبيرمان(r_s= 0.14) بين الصمود النفسي وضغط العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت ، وهو ارتباط ضعيف وغير دال احصائيا بدليل أن قيمة اختبار Z_C المحسوبة المقدرة(1.01) أصغر من قيمة Z_t المجدولة المقدرة(1.96) وبقيمة احتمالية(0.31) أكبر من مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)، أي أن التغير في تباين رتب درجات ضغط العمل ليس نتيجة التغير الطردي في تباين رتب درجات الصمود النفسي لدى مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت

وكذلك نجد أن قيمة معامل ارتباط سبيرمان(r_s= −0.12) بين جودة حياة العمل وضغط العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت ، وهو ارتباط ضعيف وغير دال احصائيا بدليل أن قيمة اختبار Z_C المحسوبة المقدرة(0.90−) أصغر من قيمة Z_t المجدولة المقدرة (1.96−) وبقيمة احتمالية(0.37) أكبر من مستوى الدلالة($\alpha \leq 0.05$)، أي أن التغير العكسي في تباين رتب درجات ضغط العمل ليس نتيجة التغير في تباين رتب درجات جودة حياة العمل لدى مصنع شركة سليماني اسي أي نت.

يتبين من الجدول (01) أن جميع معاملات الارتباط بين المتغيرات الثلاثة كانت **ضعيفة وغير دالة إحصائياً**، حيث جاءت جميع القيم الاحتمالية (Sig) أكبر من مستوى الدلالة(0.05) بناءً على هذه النتيجة، **لم تتحقق الشروط الأولية لاختبار الوساطة** وفق النموذج المعتمد في الأدبيات المنهجية.

انطلاقاً من عدم تحقق الشروط الأولية، نُعلن قبول **الفرضية الصفرية (H_0)** التي تنص على أنه **لا يؤدي الصمود النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل** لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت ورفض الفرضية البديل(H_1) .

2. تفسير ومناقشة الفرضية العامة:

خلصت نتائج دراستنا الحالية إلى عدم وجود علاقات ارتباطية دالة بين المتغيرات الثلاثة:

(1) الصمود النفسي وجودة حياة العمل($r_s = 0.08$) ،

(2) الصمود النفسي وضغوط العمل($r_s = 0.14$) ،

(3) جودة حياة العمل وضغوط العمل($r_s = -0.12$) _(لتجنب التكرار) .

وهذا قد يبين أن عمال الكهرباء، في عملهم محفوف بالمخاطر المادية وهنا تصبح جودة حياة العمل" مرتبطة بتوفر وسائل الأمن والسلامة والمردود المادي، أكثر من ارتباطها بالبناء النفسي للصمود وقد يمتلك عامل المصنع صموداً نفسياً عالياً (قدرة على التحمل والنهوض بعد الصدمات)، لكن نرى أن جودة حياة العمل في المصنع خارجة عن سيطرته بسبب قوانين وساعات العمل، مما جعل المتغيرين ينفصلان إحصائياً؛ فصموده الشخصي لم يحسن من إدراكه لجودة بيئة العمل.فقد **اختلفت** دراستنا مع دراسة قام بها (الشربيني، 2019) حول الصمود النفسي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في دول الخليج **حيث توصلت إلى** وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائيًّا وموجبة، بين الصمود النفسي وأبعاد جودة حياة العمل، كدرجة كلية، لدى عينة الدراسة كما كشفت نتائج البحث عن وجود فروق بين عينة الدراسة في النوع والتخصص العلمي **وهذا ما توصلت اليه دراسة** (سرغيني, بوشدوب 2022) حول الصمود النفسي وسمة الامل و علاقتهما بنوعية الحياة لدى عمال الرعاية الصحية اثناء انتشار جائحة كورونا حيث توصلت الارتباط كل من الصمود النفسي وسمة الأمل بنوعية الحياة إضافة الى وجود فروق في هذه المتغيرات تبعا للسن و الخبرة المهنية في حين لا توجد فروق دالة احصائيا بين افراد العينة بين افراد العينة في الصمود النفسي والأمل و نوعية الحياة تعزي للجنس اكدت وجود علاقة ارتباطية بين متغيرين ،حيث تتسم أعمال الدراستين بكونها خدماتية تعتمد على الاستنزاف النفسي والذهني، لذا يلعب الصمود النفسي دوراً جوهرياً في تحسين جودة حياتهم. أما عمال المصانع فطبيعة عملهم تقنية وميدانية محفوفة بالمخاطر المادية المباشرة، مما يجعل

إدراكهم لـ "جودة الحياة" مرتبطاً بعوامل موضوعية ملموسة مثل (توفير وسائل الأمن، شروط السلامة، والمردود المادي) أكثر من ارتباطه بسماتهم النفسية الذاتية.

أما غياب العلاقة الارتباطية يشير إلى أن **الصمود النفسي** يعمل كـ خزان طاقة يساعد العامل على الاستمرار والتحمل، بينما **ضغط العمل** يظل واقعاً تنظيمياً يفرضه المصنع وبالتالي، فإن الصمود لا يلغي وجود الضغط ، والضغط لا يحطم بالضرورة صمود العامل، بل يسيران في خطين متوازيين لدى هذه الفئة المهنية ، قد اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة (مرنيز ،2020) حول الصمود النفسي وعلاقته بضغط العمل من وجهة نظر مربيات بالمركز النفسي بيداغوجي للأقسام التحضيرية لتوحد حيث توصلت على وجود علاقة ارتباطية موجبة بين ضغط العمل والدافعية للإنجاز، **وقد نفسر ذلك في الاختلاف بين العينة،** فالمربيات هي فئات تواجه ضغوطاً ذات طبيعة انفعالية وذهنية تتأثر مباشرة بقوة الشخصية (الصمود) أما عامل الكهرباء فعمله محفوف بمخاطر مادية وفيزيائية (خطر الصعق، المجهود البدني الشاق) وهي حقائق موضوعية لا يمكن للصمود النفسي أن يقلل من حجم وجودها الفعلي في الميدان، مما أدى لانفصال المتغيرين إحصائياً. ومردّ ذلك انه في مهنة خطرة كالكهرباء، يعتبر إدراك الضغوط، والمخاطر سلوكاً، واعياً، ووقائياً. لذا، فإن العامل الصامد لا يميل إلى التقليل من حجم الضغط أو تجميل الواقع، بل يدرك المخاطر كما هي لتفادي الحوادث، مما يفسر ثبات مستويات إدراك الضغط حتى عند مرتفعي الصمود.

ويمتد هذا التفسير ليتناغم مع أطروحات **نظرية التعود المهني:** يرى هذا التوجه أن عمال المصانع، وبسبب طبيعة عملهم الروتينية والمستمرة لسنوات، يصلون إلى مرحلة من الاعتياد على ضغوط الميدان، يصبح الضغط جزءاً ثابتاً من يومياتهم وليس متغيراً يؤثر على تقييمهم لجودة الحياة هم يفصلون بين مشقة العمل وبين الرضا عن المؤسسة (كالأجر أو التأمين)، مما يجعل المتغيرين يسيران في خطين متوازيين لا يلتقيان إحصائياً.

اختلفت دراستنا مع دراسة (الشربيني ،2021) حول الصمود النفسي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في دول الخليج **حيث توصلت إلى** وجود علاقة ارتباطية إيجابية دالة إحصائيًّا، وموجبة، بين الصمود النفسي وأبعاد جودة حياة العمل، كدرجة كلية، لدى عينة الدراسة كما كشفت نتائج البحث عن وجود فروق بين عينة الدراسة في النوع والتخصص العلمي. كما أمكن التنبؤ ببعض

أبعاد جودة حياة العمل من خلال الصمود النفسي وتوصلت دراسة(سرغيني، بوشدوب2022) حول الصمود النفسي وسمة الامل وعلاقتهما بنوعية الحياة لدى عمال الرعاية الصحية اثناء انتشار جائحة كورونا وتوصلت النتائج الى ارتباط كل من الصمود النفسي وسمة الامل بنوعية الحياة.

أكدت النتائج أن متغير جودة حياة العمل ليس ناتجاً عن متغير الصمود النفسي، كما أن متغير ضغط العمل ليس نتيجة متغير لصمود النفسي بناءً على ذلك، تم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على لا يؤدي الصمود النفسي دوراً وسيطاً في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت ، ومن خلال المعالجة الإحصائية الموضحة في الجدول رقم (01)، تبين أن قيم الدلالة الإحصائية (Sig) لكل المسارات المرتبطة بالوساطة أكبر من مستوى الدلالة (0,05)، مما يشير إلى غياب الدور الوسيط للصمود النفسي في العلاقة بين المتغيرين لدى عينة الدراسة وتعزو النتيجة إلى طبيعة العمل السائدة في مصنع فالصمود يطغى على الجهد العضلي الجسدي على المهام اليومية للعمال؛ فعملية تركيب أجزاء المصباح، واستخدام الليزر، وتركيب لوحات الدوائر المطبوعة (BCP) هي مهام تتطلب طاقة جسدية وتركيزاً حركياً دقيقاً وفي مثل هذه الوظائف التقنية، تتأثر جودة حياة العمل بمدى الإجهاد البدني وتوفر بيئة عمل مريحة أكثر من تأثرها بالبناء النفسي الذاتي فالصمود النفسي، مهما كان مرتفعاً، لا يمكنه تعويض التعب العضلي الناتج عن رتابة العمل اليدوي، وهو ما يفسر عدم ظهوره كمتغير وسيط لدى عمال التنفيذ والتحميل، بينما قد يظهر أثره في الوظائف التي تتطلب جهداً عقلياً وإدارياً كمهام المدير والإدارة ، كما تفرض بيئة العمل في المصنع ضغوطاً موضوعية حادة ترتبط بضمان جودة المنتج النهائي من خلال المراقبة المستمرة لسير العمليات الإنتاجية، خاصة أثناء التعامل مع آلات ضغط البطاقات الإلكترونية إن وجود أخطار مادية مباشرة مثل احتمالية التعرض للصعق الكهربائي، يجعل العلاقة بين ضغط العمل وجودة حياة العمل علاقة حتمية ومباشرة فالحاجة إلى الأمن والسلامة الجسدية هي حاجة قاعدية، وعندما يواجه العامل خطراً فيزيقياً، يقل أثر الصمود النفسي كمتغير وسيط ، وتصبح جودة حياته الوظيفية مرتبطة مباشرة بمدى توفر وسائل الحماية والأمان في المصنع.

ومن الناحية المنهجية فإن النتيجة المتحصل عليها في الدراسة الحالية لا يعني بالضرورة انعدام وجود دور وسيط للصمود النفسي في الواقع المطلق، بل يشير إلى أن العينة الحالية، وبالأدوات المستخدمة،

وبالاعتماد على المستوى المعنوي المحدد(0.05) ، **لم تقدم دليلاً إحصائياً كافياً** لإثبات هذا الدور. كما أن صغر حجم العينة النهائي (ن=60) بعد عملية الفرز قد يكون عاملاً مساهماً في عدم ظهور الدلالة الإحصائية.

3 . الاستنتاج العام

في ختام هذه الدراسة، يتضح أن ضغوط العمل تعد من أبرز المشكلات التي تواجه العمال داخل المؤسسات الصناعية لما لها من آثار سلبية على الجوانب النفسية والمهنية والصحية، الأمر الذي ينعكس بصورة مباشرة على مستوى جودة حياة العمل لديهم. وفي المقابل، يبرز الصمود النفسي كأحد المتغيرات النفسية الإيجابية التي تساعد العامل على التكيف مع الضغوط المهنية والتقليل من آثارها السلبية، من خلال تعزيز قدرته على المواجهة والتحمل والتوازن النفسي. وقد بينت الدراسات السابقة وجود علاقة عكسية بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل، إلى جانب الدور الإيجابي الذي يلعبه الصمود النفسي في تحسين جودة الحياة المهنية والتخفيف من آثار الضغط المهني. ومن هذا المنطلق جاءت الدراسة الحالية للكشف عن الدور الوسيط للصمود النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل لدى عمال مصنع المصابيح الكهربائية شركة سليماني اسي أي نت ، بما يسهم في إثراء البحوث النفسية والتنظيمية في البيئة الجزائرية، ويفتح المجال أمام المؤسسات للاهتمام بالصحة النفسية للعاملين وتبني استراتيجيات فعالة لتحسين جودة حياة العمل والحد من الضغوط المهنية

4 . التوصيات والاقتراحات:

1. الاقتراحات:

التوسع في المعاينة: إجراء دراسات مماثلة على عينات أكبر وأكثر تنوعاً تشمل قطاعات صناعية مختلفة (مثل الصناعات الغذائية والكيميائية)، للمقارنة بين طبيعة الضغوط وتأثيرها على الصمود النفسي، تماشياً مع ما اقترحته دراسة (مشطري، 2017).

المقارنة بين المهن: إجراء دراسات مقارنة بين البيئة الصناعية والبيئات المهنية الأخرى (كالقطاع الصحي أو التربوي) كدراسة (الشربيني، 2021)، للتحقق من مدى اختلاف دور الصمود النفسي باختلاف طبيعة التفاعل مع الجمهور أو الآلة.

اعتماد المنهج الطولي: نقترح تبني تصميم بحثي طولي لمراقبة التغيرات في مستوى الصمود النفسي وضغوط العمل لدى العمال أنفسهم عبر فترات زمنية متباعدة، لقياس مدى قدرة العامل على الحفاظ على توازنه النفسي أمام تقلبات الظروف المهنية طويلة الأمد.

دراسة المتغيرات الفيزيقية: إدراج العوامل الفيزيائية لبيئة العمل (مثل الإضاءة، الضوضاء، والمخاطر المهنية) كمتغيرات مستقلة ودراسة أثرها المباشر على الصمود النفسي، وعدم الاكتفاء بالعوامل الإدارية والنفسية فقط.

البحث عن وسطاء جدد: استكشاف متغيرات وسيطة أخرى قد تكون أكثر حساسية في البيئة الصناعية الجزائرية، مثل: "الدعم الاجتماعي من الزملاء"، "الأمان الوظيفي"، أو "الرضا عن الأجر"، ومعرفة مدى قدرتها على التوسط بين الضغط وجودة الحياة.

2. التوصيات:

توصيات موجهة للإدارة العليا:

تعيين أخصائي نفساني عمل بصفة دائمة، للإشراف على متابعة الصحة النفسية للعمال، والكشف المبكر عن حالات الاحتراق النفسي، وتقديم الدعم النفسي الأولي.

ضرورة الاستثمار في الوسائل التقنية التي تقلل من الضغوط المادية، مثل تركيب عوازل الضجيج وتطوير أنظمة التهوية والإضاءة، نظراً لأثرها المباشر على جودة حياة العمل.

وضع نظام مكافآت يربط بين الأداء والجهد المبذول، مع التركيز على الحوافز المعنوية التي تعزز من قيمة العامل وتقديره لذاته داخل المؤسسة.

توصيات موجهة للمشرفين ورؤساء الأقسام:

تدريب المشرفين على مهارات الاتصال الفعال والذكاء العاطفي، والابتعاد عن أساليب الرقابة الضاغطة، بما يسهم في خلق مناخ تنظيمي إيجابي.

فتح قنوات رسمية وغير رسمية للاستماع لانشغالات العمال ومشكلاتهم المهنية، وإشراكهم في اتخاذ القرارات المتعلقة بتنظيم مهامهم اليومية.

الخاتمة

قدمت هذه الدراسة بحثاً ميدانياً كشف عن واقع الدور الوسيط للصمود النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل، وُجّه خصيصاً لفئة عمال الميدان والإنتاج في البيئة الصناعية (مصنع صناعة المصابيح الكهربائية)، الذين يواجهون مستويات وتحديات مختلفة من الضغوط المهنية كالمخاطر الفيزيائية والمادية وظروف العمل الشاقة. وقد تم إجراء هذه الدراسة اعتماداً على المقاربة الكمية الميدانية وتحليل البيانات الإحصائية المستمدة من استجابات أفراد العينة، وركّزت الدراسة على قياس طبيعة العلاقات الارتباطية والسببية الحقيقية بين هذه المتغيرات الثلاثة في الميدان، واقترحت تفسير آلية تفاعل هذه الأبعاد لاحقاً بما يتناسب مع طبيعة المخاطر الميدانية والخصائص المهنية والديموغرافية لدى العمال.

ورغم أن النتائج الإحصائية الميدانية للدراسة أسفرت عن قبول الفرضية الصفرية بعدم وجود دور وسيط دال إحصائياً للصمود النفسي بين الضغوط وجودة حياة العمل نظراً لخصوصية البيئة الصناعية وصعوبتها، فإن المعطيات الميدانية والنظرية التي استندت إليها، تشير إلى إمكانية الاعتماد على محددات أخرى كتوفر وسائل الأمن والسلامة والمزايا المادية لرفع مستويات جودة حياة العمل وخفض حدة الضغوط المهنية. وبذلك، تمثل هذه الدراسة خطوة أولية نحو بناء تدخلات تنظيمية وإدارية متكاملة تستجيب للحاجات النفسية والمهنية لعمال القطاع الصناعي في السياقات الثقافية والمحلية.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. بوحوش، عمار، والذنيبات، محمد محمود. .(2007) *مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث* (ط. 5). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. جاد الرب، سيد محمد. .(2008) *جودة الحياة الوظيفية QWL في منظمات الأعمال العصرية*. القاهرة: دار الفكر العربي.
3. السماك، محمد أزهر سعيد. .(2008) *طرق البحث العلمي*. عمان: دار اليازوري للنشر والتوزيع.
4. قندلجي، عامر. (2007) *البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
5. محمودي، محمد سرحان علي. .(2013) *مناهج البحث العلمي* (ط. 3). صنعاء: دار الكتب اليمنية.
6. المرشدي، عماد حسين. .(2016) *وسائل وأدوات البحث العلمي التربوي*. العراق: جامعة بابل.
7. المشهداني سعد سلمان. .(2019) *مناهج البحث العلمي* (ط. 1). العين: دار الكتاب الجامعي.
8. جبران مسعود. (2003). الرائد: معجم ألفبائي في اللغة والأعلام. دار العلم للملايين.
9. حمودي صبحي. (2001). المنجد في اللغة العربية المعاصرة (ط2). دار المشرق.
10. حجازي محمد حافظ. (2005). إدارة الموارد البشرية. دنيا الطباعة والنشر. حريم، حسين. (2004). السلوك التنظيمي: سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال. دار الحامد للنشر والتوزيع.
11. اللوزي موسى. (2003). التطوير التنظيمي: أساسيات ومفاهيم حديثة (ط1). دار وائل للنشر.

12. ماهر أحمد. (2003). السلوك التنظيمي: مدخل بناء المهارات. الدار الجامعية للنشر.

13. عبد الباقي، صلاح الدين محمد. (2001). السلوك الإنساني في المنظمات. الدار الجامعية.

14. عيادةخالد. (2015). ضغوط العمل وأثرها على الأداء. دار الخليج للنشر والتوزيع.

15. John Macquarrie. (1982). الوجودية (ترجمة إمام عبد الفتاح). المجلس الوطني للثقافة.

16. Sam Goldstein، وRobert Brooks. (2011). الصمود النفسي لدى الأطفال (ترجمة صفاء الأعسر). المركز القومي للترجمة.

ثانياً: المقالات العلمية(مجلات) والملتقيات

17. أبو حلاوة محمد السعيد. (2013). حالة التدفق لمفهوم الأبعاد والقياس. شبكة العلوم النفسية العربية.

18. بن عزوزي إبراهيم. (2019). الصمود النفسي لدى المعاق من وجهة نظر علم النفس الإيجابي. مجلة تطوير العلوم الاجتماعية.

19. الرافعي زينب محمد، وأحمد بدرية كمال. (2019). الصمود النفسي وعلاقته بالدافع للإنجاز لدى عينة من طلاب الدراسات العليا الوافدين. مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط.

20. الزروق فاطمة الزهراء. .(2013) جودة حياة العمل والصحة الجسدية والنفسية للعمال. الملتقى الدولي الثاني حول ظاهرة المعاناة في العمل، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

21. زهران محمد، وزهران سناء. (2013). العوامل الخمسة الكبرى للشخصية وعلاقتها بكل من الصمود الأكاديمي والاستغراق الوظيفي لدى طلاب الدراسات العليا العاملين بالتدريس. مجلة الإرشاد النفسي، (36)، مصر.

22. وفاءزوقار وبرسلي فوزية. (2021). أثر ضغوط العمل على جودة الحياة الوظيفية: دراسة حالة في مؤسسة العمومية الاستشفائية محمد بوضياف ببريكة. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية

23. الشربيني عاطف مسعد الحسيني. (2021). الصمود النفسي وعلاقته بجودة حياة العمل لدى أعضاء هيئة التدريس في دول الخليج. المجلة التربوية، جامعة سوهاج.

24. شوقي تامر إبراهيم. (2014). الصمود النفسي وعلاقته بكل من الضغوط النفسية والصلابة والرجاء لدى عينة من طلاب الجامعة. مجلة كلية التربية، جامعة عين شمس.

25. الصباغ زهير. (1981). ضغوط العمل. المجلة العربية للإدارة. علام، سحر فاروق.

26. زهران سماح خالد (2013). الصمود النفسي وعلاقته بالتماسك الأسري لدى عينة من طالبات كلية البنات بجامعة عين شمس. مجلة الإرشاد النفسي.

27. جوهر، إيناس سيد علي. (2014). الصمود النفسي وعلاقته بأساليب مواجهة الضغوط لدى عينة من أمهات الأطفال ذوي الاحتياجات الخاصة. مجلة كلية التربية

28. فايدفريد. (2013). بعض العوامل الاجتماعية والديموغرافية المرتبطة بقدرة الأرملة على الصمود بعد وفاة الزوج... مجلة دراسات الخدمة الاجتماعية والعلوم الإنسانية.

29. هبيته محمد أحمد علي، ورزق، زينب شعبان. (2021). الصمود النفسي وعلاقته بالمناعة النفسية والازدهار النفسي لدى طلاب كلية التربية بجامعة عين شمس. مجلة الإرشاد النفسي.

30. سرغيني يونس، وبوشدوب شهرزاد. (2022). الصمود النفسي وسمة الأمل وعلاقتهما بنوعية الحياة لدى عمال الرعاية الصحية أثناء جائحة كورونا. مجلة دراسات في علم نفس الصحة،

31. خلف أحمد قاسم. (2025). الضغوط النفسية وعلاقتها بالاستمتاع بالحياة لدى أساتذة الجامعة. مجلة الشرق الأوسط للعلوم التربوية والنفسية

ثالثاً: الرسائل الجامعية والمطبوعات

32. إبراهيم جلال. .(2006) ضغوط العمل وأثرها على الأداء: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت، عمان، الأردن.

33. العتيبي بندر محيا (2019) ضغوط العمل وعلاقتها بجودة حياة العمل :دراسة ميدانية على العاملين في القطاعالصناعي. *المجلةالعربية للعلوم التربوية والنفسية*،

34. بشير معمر وبن زاهي منصور (2018) علم النفس العيادي في محيط العمل :الضغوط المهنية والتوازن السيكوسوماتي للعامل .*مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية*، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،

35. بو دربالة نسرين، وبن إبراهيم منار. (2024) دراسة مستوى الصمود النفسي لدى الأمهات العاملات بنظام المناوبة: دراسة ميدانية بالقطاع الصحي بورقلة (رسالة تخرج). جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

36. بن ساسي، محمد عدنان. (2023). أثر ضغوط العمل على أداء العاملين: دراسة ميدانية بشركة إنتاج مواد البناء SMCO ورقلة (رسالة تخرج). جامعة ورقلة، الجزائر.

37. شنقورة،يحيى عمر شعبان. .(2012) المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر، فلسطين.

38. عواريب، صفية. .(2015) أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بمستوى جودة الحياة في العمل لدى أعوان الإدارة (رسالة ماجستير). جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

39. مرنيز، يمينة. .(2020) الصمود النفسي وعلاقته بضغوط العمل من وجهة نظر المربيات بالمركز النفسي البيداغوجي للتوحد (رسالة تخرج).

40. محمد، نسمة جمال الدين. .(2021) مهارات التفاعل الاجتماعي والصمود النفسي وعلاقتها بالسعادة النفسية لدى طلاب الجامعة (رسالة ماجستير). جامعة مدينة السادات، مصر.

41. مخلوف سلوى(2021)دور الوسيطللصمود النفسي في العلاقة بين ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى عمال المؤسسات الإنتاجية .*مجلة الدراسات النفسية والتربوية*، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، المجلد

42. مطوع، محمد آيت. (د.ت). مطبوعة لمقياس منهجية البحث العلمي. جامعة الجزائر 2، كلية العلوم الاقتصادية.

رابعاً:رسائل جامعات ومذكرات بحوث:

43. خروف حياة. (2005). تصورات العمل لدى إطارات الهيئة الوسطى والعمال المنفذين (مذكرة ماجستير غير منشورة). جامعة باجي مختار.

44. شارف مليكة خوخة. (2011). مصادر الضغوط المهنية لدى المتمدرسين الجزائريين (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة تيزي وزو.

45. الحاج فراس محمد. (2016)أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع الصحي... (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الافتراضية السورية.

46. إبراهيم، جلال (2006)ضغوط العمل وأثرها على الأداء: دراسة حالة الموارد البشرية في شركة الاتصالات الأردنية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة آل البيت.

47. بو دربالة نسرين، وبن إبراهيم منار. (2024)دراسة مستوى الصمود النفسي لدى الأمهات العاملات بنظام المناوبة (رسالة تخرج). جامعة ورقلة.

48. بن ساسي، محمد عدنان. (2023) أثر ضغوط العمل على أداء العاملين (رسالة تخرج). جامعة ورقلة.

49. شنقورة، يحيى عمر شعبان. (2012). المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الأزهر.

50. عواريب، صفية. (2015). أساليب التعامل مع الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة في العمل (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

51. مرنيزيمينة. (2020). الصمود النفسي وعلاقته بضغوط العمل (رسالة تخرج).

52. محمد، نسمة جمال الدين. (2021). مهارات التفاعل الاجتماعي والصمود النفسي وعلاقتهما بالسعادة النفسية لدى طلاب الجامعة (رسالة ماجستير). جامعة مدينة السادات.

53. مطوع، محمد آيت. (د.ت). مطبوعة مقياس منهجية البحث العلمي. جامعة الجزائر 2.

المراجع باللغة الأجنبية

Ann S.Master.(2001).Ordinary magic:Resilience processes in développement American psychological association, 56(3),277.238.

Cook,CurtisW.andHunsaker,Phillipl L.(2001).Mangement and Organizational. (3rd Ed)Bosten: Irwin/Mc Graw.hill.

Jen,C; Green,K&Kroger,J.(1999).Gevelopoment and Validation of measure of resiliencey.Journal of measurement and evolution in consoling and developoment,32(2),75-90.

Lynne Namake.(2014).Lesson plans for taeching resilience to children. Talk,Trust&Fell therapeuties. Tucson Hrisona:USA.

Nelson,Debaral.And quick James Campbell.(2002).Understanding Organizational Behavior:A Multimedia Approch.Cincinnati:South Western.

Robbins,Stephen P.(2005).Organizational Behavoir,(10th Ed).New York: prentice Hall.

Robbins,StephenP.and Judge, Timothey A.(2007).Organizational Behavoir,(12th Ed).Upper Saddle River, N.J. Pearson/ prentice Hall

جامعة الشهيد حمة لخضر

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم علم النفس وعلوم التربية

التعليمات:

أخي الفاضل / أختي الفاضلة

في إطار إعداد مذكرة ماستر في علم النفس العيادي، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى دراسة العلاقة بين ضغوط العمل وجودة حياة العمل ودور الصمود النفسي كمتغير وسيط

نرجو منكم قراءة العبارات بدقة ووضع علامة (×) أمام الخيار الذي يعبر عن رأيكم بكل صدق لا توجد إجابات صحيحة أو خاطئة، وجميع المعلومات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي

نشكر كم على تعاونكم ومساهمتكم في إنجاح هذا البحث

السنة الجامعية: 2026/2025

الجزء الأول: البيانات الشخصية

ضع إشارة (×) أمام الإجابة المناسبة.

.1المعلومات العامة

1. **السن**..... :

2. **الجنس:**

ذكر☐ :

أنثى☐ :

3. الحالة العائلية:

أعزب☐ :

متزوج(ة)☐ :

مطلق(ة): ☐

أرمل(ة)☐ :

4 -**الأقدمية في العمل:**

ما بين سنة و 4 سنوات☐ :

ما بين 5 إلى 9 سنوات☐ :

10 سنوات وما فوق☐ :

5 -المستوى التعليمي:

غير جامعي☐ :

جامعي☐ :

6 -**الموقع الهرمي:**

عامل☐ :

مسير □ :

إطار: □

الجزء الثاني : استبيان جودة حياة العمل

اقرا بتمعن العبارات ثم ضع علامة (x) في الخانة التي تنطبق عليك

الرقم	العبارات	موافق جدًا	موافق	محايد	غير موافق	غيرموافق جدًا
1	أشعر بالأمان في العمل					
2	وظيفتي تعود علي بفوائد صحية جيدة.					
3	أبذل قصارى جهدي للبقاء بصحة جيدة.					
4	أنا راضٍ عن تفاصيل عملي.					
5	أشعر أن عملي هو مؤسس آمن في الحياة.					
6	وظيفتي جيدة بالنسبة لعائلتي.					
7	أشعر أن وظيفتي تسمح لي بإدراك كامل إمكانياتي.					
8	أشعر أن لدي إمكانيات كثيرة في مجال عملي.					
9	أشعر أنني أتعلم أشياء جديدة تساعدني في أداء وظيفتي بشكل أفضل.					
10	أشعر أن هذه الوظيفة تسمح لي بتطوير أدائي المهني					
11	لدي أصدقاء جيدين في العمل.					
12	لدي وقت كافٍ بعيدًا عن العمل للتمتع بأشياء أخرى في الحياة.					

13	شعر بالتقدير في عملي من طرف منظمتي.					
14	الناس في منظمتي يحترمونني كمحترف وخبير في مجال عملي.					
15	وظيفتي تسمح لي بتطوير إبداعي خارج العمل.					
16	وظيفتي تسمح لي بتطوير إبداعي داخل العمل					

الجزء الثالث : استبيان الصمود النفسي

الرقم	العبارات	ليس صحيحا إطلاقا	نادرا ما صحيح	أحيانا صحيح	غالبا ما صحيح	صحيح كل الوقت تقريبا
11	أستطيع التكيف عندما تحدث تغيرات.					
12	أستطيع التعامل مع أي شيء يطرأ في حياتي.					

13	أحاول أن أرى الجانب الإيجابي من المشاكل عندما أواجهها.					
14	اضطراري للتعامل مع التوتر قد يجعلني شخصا أقوى.					
15	أميل إلى استعادة توازني بعد مرض أو إصابة، أو غيرها من الصعوبات.					
16	أؤمن بأني أستطيع تحقيق أهدافي حتى مع وجود عقبات.					
17	تحت الضغط أستطيع التركيز والتفكير بوضوح.					
18	الفشل لا يسبب لي الإحباط بسهولة.					
19	أعتبر نفسي شخص قوي عند التعامل مع تحديات وصعوبات الحياة.					
20	أنا قادر على التعامل مع مشاعر غير سارة أو مؤلمة مثل الحزن، الخوف، والغضب.					

الجزء الرابع :استبيان ضغوط العمل:

رقم	العبارات	لا تنطبق أبداً	تنطبق نادراً	تنطبق غالباً	تنطبق دائماً
21	لا أستطيع حل المشكلات المسندة لي				
22	مسؤولياتي ومهامي في عملي غير واضحة				
23	أشعر أنني مقيد ولا أستطيع عمل شيء				
24	يثق زملائي بقدرتي على العمل				
25	يتدخل عملي في حياتي الخاصة				
26	لدي القليل لأقوم به في عملي				
27	لا أعلم إذا كان ما أقوم به في عملي صواب أم خطأ				
28	يتكرر اللوم من الآخرين بسبب تقدمي في العمل				
29	أنا معزول عن الآخرين				
30	تتغير قواعد العمل بصورة مستمرة				

31	عملي غير مرضي لي				
32	يتطلب عملي التنازل عن بعض مبادئي وقيمي				
33	لا توجد معايير واضحة لعملي وليس لي خيار آخر				
34	لا أمتلك المعلومات اللازمة لأؤدي عملي جيداً				
35	يتطلب عملي تلبية مطالب وأوامر متعارضة				
36	تفتقر إدارة العمل للحساسية والاستجابة للعاملين				
37	لدي الكثير جداً لأؤديه في وقت قليل				
38	أرى أن جهدي يفوق العمل الذي أؤديه				
39	لا يفهمني من أعمل معهم في عملي				
40	ينال الآخرون حوافز على ما أقوم به أنا من عمل				
41	أرى أنني مجرد ترس في عجلة الهيئة التي أعمل بها				
42	لا أعرف بالضبط ما هو المطلوب مني في العمل				
43	لدي القليل من التحديات المثيرة				
44	لا يوافق كثير من الناس على عملي				
45	أنا غير قادر على التأثير على القرارات المتعلقة بي				

46	من أصل مهامي لا يقوم دوري الحقيقي في العمل				
47	أختلف عن من أعمل معهم				
48	تتعارض سياسات الإدارة مع حسن أدائي للعمل				

49	اضطر للعمل فى أوقائى الخاصة				
50	عملي ليس صعبًا				
60	أحصل على للمعلومات التى أعمل بناء عليها متأخرا جدًا				
61	عملي غير مقدر				
62	أنا متفق مع من أعمل معهم فى قليل من الخصائص				
63	لا توجد علاقة بين الأداء والنجاح فى عملي تقدمى المهنى ليس بالقدر الذى أتمناه				
64	لا أثق بالمؤسسة التى أعمل بها				
65	ربما أتعرض للفصل من عملي ولا أستطيع القيام بشىء				
67	لا أعرف الهدف من عملي				
68	أضطر لمخالفة بعض الإجراءات لأتمكن من أداء عملي				
69	يغلب وجود المنافسة بين الأفراد على التعاون بينهم في العمل				
70	أعباء عملى هائلة				
71	معظم وقتي أستهلكه في عمل روتيتى				
72	لا أتعرف على النتائج النهائية لعملي				
73	يلومونني في العمل على أخطاء غيرى				
74	اتجنب إخبار الناس عن طبيعة عملي أو مكانه				
75	أولويات عملي غير واضحة				

76	لا أحظى بالاحترام في العمل				
78	قلبي ليس على عملي				

بطاقة تقنية

مُصنِّع جزائري لمصابيح وأنظمة الإضاءة LED — منذ 2019

"من الإلكترونيات الدقيقة إلى التركيبات النهائية... صناعةجزائريةمتكاملة 100"%

من نحن

تُعدّ نور ليد إحدى الوحدات الصناعية الرائدة في تصنيع مصابيح وأنظمة الإضاءة LED بالجزائر. انطلقت المؤسسة من شغفٍ بالتكنولوجيا يعود إلى ثمانينيات القرن الماضي، فتحوّلت عبر مسيرةٍ طويلة من ريادة خدمات الإنترنت إلى عالم الصناعة، لترسّخ اليوم حضورها كاسمٍ وطني موثوق. من مدينة الوادي بإقليم سوف، ومن مقرٍّ يحمل اسم العالِم الخوارزمي، نُنتج الضوء بأيدٍ جزائرية وبمعايير دولية.

أرقامٌ مفتاحية

5 مليون وحدة إنتاج سنوياً	**622 مليون د ج** رقم الأعمال 2025	**000.6 م²** مساحة التصنيع	**62** موظّفاً دائماً	**210مليون د ج** رأس المال الاجتماعي	**2019** سنة الانطلاق

خطوط الإنتاج

حلولُ إضاءةٍ كاملة تغطّي مختلف الاستعمالات، من الفضاءات المنزلية إلى المشاريع العمومية الكبرى.

الإنارة العمومية والطرقية	الإضاءة الصناعية والمؤسّساتية	الإضاءة المنزلية والتجارية
أعمدة ومصابيح الإنارة العمومية والطرقات، وحلولٌ للإنارة الذكية الموجَّهة للبلديات.	حلول إنارة عالية الكفاءة للمصانع والمستودعات والمؤسسات والإدارات بأداءٍ يدوم.	مصابيح وألواح ولمبات LED موفّرة للطاقة، مصمّمة للمنازل والمحلات والفضاءات التجارية.

لماذا نور ليد

— خبرةٌ ممتدّة أكثر من ربع قرنٍ من العمل المتواصل في الخدمات والتصنيع.	**— تصنيعٌ وطني بالكامل** منتجٌ محلي يدعم الإنتاج الجزائري ويقلّل الاعتماد على الاستيراد.
— جودةٌ وكفاءة طاقوية مصابيح موفّرة للطاقة بعمرٍ تشغيلي طويل وأداءٍ ثابت.	**— طاقةٌ إنتاجية معتبَرة** وحدةٌ صناعية على مساحة 6000 م² وفريقٌ من 62 موظفاً.

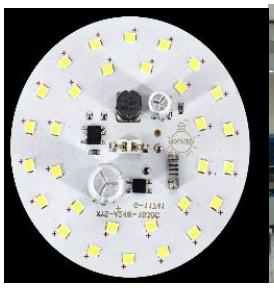
<u>مراقبة جودة صارمة</u>: تخضع منتجاتنا لاختبارات كهربائية وحرارية داخل مخبرنا الخاص، وفق معايير CE ، لضمان مطابقة كل منتج لأعلى المواصفات العالمية.

<u>صناعة محلية متكاملة</u> :نسيطر على أكثر من 80% من القيمة المضافة محلياً (إلكترونيات، بلاستيك، تجميع)، مما يضمن استمرارية الإنتاج وجودة لا تعتمد على المورد الخارجي

. منظومة صناعية متكاملة

لا نقتصر على تجميع المكونات، بل نمتلك سلسلة تصنيعية مغلقة نادرة في الجزائر، تشمل:

- **وحدة صناعة البطاقات الإلكترونية (إلكترونيات القوة والتحكم) :استثمار استراتيجي يشمل خطوط SMT لتصنيع الدارات الإلكترونية الخاصة بالإضاءة الذكية والمصابيح عالية الكفاءة، مما يقلل الاعتماد على الاستيراد في المكونات الحيوية.**



- **وحدة صناعة الهياكل والبلاستيكيات :خطوط حقن بلاستيك متطورة لتصنيع الأجسام العازلة والمشتتات الحرارية والمكونات البلاستيكية للمصابيح محلياً.**

- **خطوط التجميع الآلية وشبه الآلية :عدة خطوط إنتاج تعمل بأنظمة مزدوجة (آلية كلياً وشبه آلية) لتلبية الكميات الكبيرة مع الحفاظ على جودة موحدة ودقيقة .**

- **خط تجميع مصابيح LED Glass Tube الآلي :الأول من نوعه في الجزائر، وهو خط كامل يعمل بأتمتة عالية لتجميع المصابيح الزجاجية الأنبوبية، مما يمنحنا سبقاً صناعياً وتكنولوجياً في السوق الوطني.**

- **خطوط التغليف الآلية :لتأمين سرعة التسليم وحماية المنتجات وفق أعلى المعايير اللوجستية.**

تنضوي نور ليد ضمن مجموعةٍ صناعية متكاملة تجمع عدّة أنشطة تحت مظلّة واحدة.

تصنيع مصابيح وأنظمة الإضاءة LED.	**نور ليد · النشاط الرئيسي**
الهياكل المعدنية والتجهيزات الكهربائية.	**ACI Metal**
تثمين وتحويل منتجات الواحة وتمور سوف.	**قطوف سوف "وحدة تحويل التمور"**
الإنارة العمومية الذكية، وأنظمة المراقبة، والتتبّع عبر GPS.	**ACI· الإلكترونيات المتقدّمة**