إقـــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل، أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification.

Student's name: اسم الطالب: **سهيلة سعيد مصطفى جلالة**

Signature: التوقيع: سهيلة جلالة

Date: التاريخ: 2015/1/25م

الجامعة الإسلامية – غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التربية
الصحة النفسية المجتمعية

الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة

إعداد الباحثة:
سهيلة سعيد مصطفى جلالة

إشراف الدكتورة:
ختام إسماعيل السحار

قدمت هذه الرسالة كأحد متطلبات الحصول على درجة الماجستير من كلية التربية

قسم علم النفس – الصحة النفسية المجتمعية

2015 م / 1436 هـ

غزة – فلسطين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي: 1150

الرقم ج.س.غ/35/..... Ref

التاريخ 2015/01/25 Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ **سهيلة سعيد مصطفى جلالة** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التربية*/ قسم الصحة النفسية المجتمعية** وموضوعها:

الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الاحد 05 ربيع الآخر 1436هـ، الموافق 2015/01/25م الساعة التاسعة والنصف صباحاً بمبنى اللحيدان، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. ختام إسماعيل السحار	مشرفاً ورئيساً	.....
د. نبيل كامل دخان	مناقشاً داخلياً	.....
د. خالد عوض مونس	مناقشاً خارجياً	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحثة درجة الماجستير في **كلية *التربية*/قسم الصحة النفسية المجتمعية**.

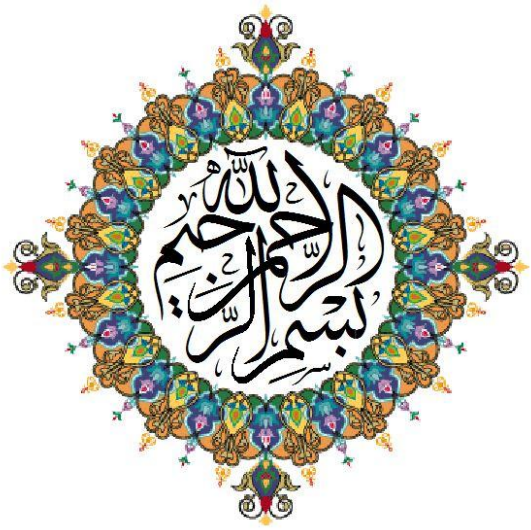
واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps



﴿لَنَبْلُوَنَّكُمْ بِشَيْءٍ مِنَ الْخَوْفِ وَالْجُوعِ وَنَقْصٍ مِنَ الْأَمْوَالِ وَالْأَنْفُسِ وَالثَّمَرَاتِ وَبَشِّرِ الصَّابِرِينَ * الَّذِينَ إِذَا أَصَابَتْهُمْ مُصِيبَةٌ قَالُوا إِنَّا لِلَّهِ وَإِنَّا إِلَيْهِ رَاجِعُونَ * أُولَئِكَ عَلَيْهِمْ صَلَوَاتٌ مِنْ رَبِّهِمْ وَرَحْمَةٌ وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُهْتَدُونَ﴾

صدق الله العظيم

(البقرة: 155– 157)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تصدير

إني رأيت أنه لا يكتب أحد كتاباً في يومه إلا وقال في غده: لو غير هذا لكان أحسن، ولو زيد هذا لكان يستحسن، ولو قدم هذا لكان أفضل، ولو ترك هذا لكان أجمل، وهذا من أعظم العبر وهو دليل علي استيلاء النقص علي جملة البشر

د. العماد الأصفهاني

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهداء

إلى من سعى وشقى لأنعم بالراحة والهناء، إلى من دفعني في طريق النجاح... **(والدي العزيز)**.

إلى من ركع العطاء أمام قدميها، وكان دعائها سر نجاحي... **(أمي الحبيبة)**.

إلى من ساندني وكان عوناً لي في هذا الطريق... **(زوجي الحبيب)**، و **(والديه الكريمين)**.

إلى روح أخي الحبيب الشهيد بإذن الله... **(مصطفى)**، وإلى إخواني وأخواتي **(محمد، حسام، إيناس، وسام، وأسماء)**، وإلى أهلي جميعاً.

إلى من سرت معهن على طريق الخير والنجاح... **(صديقاتي الحبيبات)**.

إلى من بذلوا لأجلنا كل الجهود... وفاضوا علينا من وافر علمهم... وكانوا لنا خير ناصح ومعين.. **(أساتذتي الأفاضل)**... وأخص منهم مشرفتي الفاضلة **(الدكتورة ختام السحار)** حفظها الله.

إلى الصرح الشامخ الذي لازال يفيض بالعطاء... **(الجامعة الإسلامية)**.

إلى كل من ساهم في إنجاز هذه الدراسة.. وساندني ولو بالدعاء...

الباحثة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الحمد لله رب العالمين القائل في كتابه العزيز: ﴿رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَى وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَدْخِلْنِي بِرَحْمَتِكَ فِي عِبَادِكَ الصَّالِحِينَ﴾ (النمل: 19)

والصلاة والسلام على أشرف الخلق أجمعين، وعلى آله وصحبه ومن سار على نهجه إلى يوم الدين.

بداية أشكر الله عز وجل وأثني عليه أن وفقني لإتمام هذه الدراسة، فلك الحمد يارب حمداً يليق بجلال وجهك وعظيم سلطانك، وبعد،،،،

يطيب لي أن أتقدم بأسمى آيات الشكر والعرفان، واعترافاً مني بالجميل إلى والدي العزيز الذي كان سبباً بعد الله عز وجل في أن أصل إلى هذه المقام، وإلى والدتي الحبيبة، وزوجي العزيز وإخوتي جميعاً على صبرهم ودعمهم ومساندتهم، أدامكم الله لي خير سند ومعين.

كما يطيب لي أن أتقدم بعظيم الشكر والتقدير، إلى الجامعة الإسلامية، وكلية التربية خاصة على منحي هذه الفرصة لإكمال مسيرتي التعليمية، كما وأتقدم بعظيم الشكر والتقدير، إلى

الدكتورة الفاضلة/ ختام إسماعيل السحار

لما بذلته من جهود خلال إشرافها على هذه الدراسة، فكانت خير موجهٍ ومساند، ولم تضن عليّ بوقتها الثمين، ولها الفضل في أن يخرج البحث على هذه النحو، فجزاها الله عني خير الجزاء.

كما وأتقدم بالشكر الجزيل إلى

الدكتور/ نبيل كامل دخان مناقشاً داخلياً،

والدكتور/ خالد عوض مؤنس مناقشاً خارجياً

والذين أتشرف بأن يكونا أعضاء لجنة المناقشة والحكم على الرسالة، فلهما كل التقدير والامتنان.

وأتقدم بجزيل الشكر والتقدير إلى أساتذتي الأفاضل في قسم علم النفس، على ما قدموه لي من نصح وتوجيه خلال فترة دراستي في مرحلتي البكالوريس والماجستير، فلهم كل الشكر والتقدير، وأخص منهم **الدكتور الفاضل/ جميل الطهراوي**، لما قدمه لي من دعم ومساعدة خلال مرحلة الماجستير.

كما أتقدم بالشكر إلى الأساتذة الأفاضل الذين تفضلوا بتحكيم أدوات الدراسة، وإلى وزارتي التربية والتعليم والصحة، ممثلة بهيئتيهما الإدارية على ما قدموه من تسهيل خلال مرحلة تطبيق الدراسة.

وختاماً أتقدم بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من ساند وساهم في إتمام هذه الرسالة على هذه النحو، وهم كثر لا يتسع المقام لذكرهم جميعاً، جزاهم الله خير الجزاء، وكتب لهم الأجر، وأدعو الله عز وجل أن يتقبل مني هذا العمل، والحمدلله رب العالمين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة، كما هدفت إلى معرفة العلاقة بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي، والكشف عن الفروق في مستوى الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي بالنسبة لبعض المتغيرات، وهي (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية). وتكونت عينة الدراسة من (349) مفحوصاً، وقد تم اختيار العينة عشوائياً، وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة، ولجمع البيانات قامت الباحثة باستخدام استبانة الرضا عن الحياة، واستبانة الإجهاد النفسي من إعداد الباحثة، واستخدمت الباحثة المعالجات الإحصائية التالية: النسب المئوية، والتكرارات، والوزن النسبي، معامل ألفا كرونباخ، وطريقة التجزئة النصفية، ومعامل ارتباط بيرسون، واختبار كولومجروف – سمرنوف لمعرفة نوع البيانات وما إذا كانت تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا، واختبار (T-Test)، واختبار تحليل التباين الأحادي(ANOVA)، واختبار شفيه للمقارنات الثنائية.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الحياة (وأبعاده المختلفة) ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار (وأبعاده المختلفة) لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة.

2- أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن الحياة لموظفي القطاع الحكومي في غزة بلغ **(65.88%)** وهو مستوى متوسط.

3- أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد النفسي لموظفي القطاع الحكومي في غزة بلغ **(61.50%)** وهو مستوى متوسط.

4- أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات الجنس، ومتغير الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء.

5- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم.

7- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات (الجنس، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة).

وخرجت الدراسة بالعديد من التوصيات، منها:

1- دعوة أقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية بحث طلبة الماجستير على القيام بتصميم برامج إرشادية لتخفيف من الإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بشكل خاص، وبالتالي تحسن في مستوى الرضا عن الحياة.

2- حث الوزارات المحلية وخاصة وزارتي الصحة و وزارة التربية والتعليم بتحسين ظروف العمل ما أمكن، مما يساعد في شعور الموظف بالراحة النفسية والرغبة في الإنجاز، والتخفيف من شعور بالإجهاد المهني.

3- قيام الوزارات المحلية خاصة وزارتي التربية والتعليم والصحة بتوفير أخصائيين نفسيين لمساعدة العاملين فيها على تخطي أزماتهم النفسية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract

Life Satisfaction and its relation with Psychological Stress due to siege of Governmental Sector Employees in Gaza

This study aimed to identify the level of life satisfaction and psychological stress resulted from the blockade for the government sector employees in Gaza, also aimed to find out the relationship between life satisfaction and psychological stress, and detect differences in the level of life satisfaction and psychological stress for some variables (sex, marital status, number of children, income level, years of work, the workplace, the position).

The study sample consisted of (360) participants, of whom 133 work in the Ministry of Health and its clinics in Gaza City, and (216) working in the Ministry of Education and Higher Education and its school in Gaza City. A random sample was selected, where (360) questionnaire were distributed out of which (349) questionnaires were received at rate of 96.94%. The researcher used descriptive analytical approach in the study, and to collect the data, the researcher used the life satisfaction questionnaire and the psychological stress questionnaire prepared by the researcher. The researcher used statistical tools including percentages, frequencies, average weight, alpha Cronbach Test, Split- Half method, Pearson correlation coefficient, and Colomgerov - Smirnov test to know the data characteristics and whether they follow normal distribution or not, T - Test, analysis of variance (ANOVA), and Scheffe Test for Pair-wise Comparisons.

Following are the conclusions of this study:

1. The correlations are significance at ($\alpha \leq 0.05$) between the average of sample size for life satisfaction (and its various aspects) and average of sample size for psychological stress resulting from the blockade (and its various aspects) for the government sector employees in Gaza and that the relationship between them are negative.
2. The life satisfaction for governmental sector employees is medium at (**%65.88**).
3. The social criteria has the first rank with average weight at 76.89% followed by job criteria with average weight at 62.89% while the psychological criteria has the last rank with average weight at 61.39%.
4. The results show that psychological stress level of public sector employees in Gaza level was 61.50% which is medium.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5. The results show that the job stress has the first rank at average weight (71.85%), while the body criteria is in the second rank at average weight (57.60%), while the social criteria is in third rank at average weight (57.12%), and psychological criteria is in the last rank at average weight (55.32%).
6. The results shows that there are no statistically significant differences between the mean estimate of the study sample members in the life satisfaction among public sector employees due to sex and marital status, number of children variables.
7. There are statistically significant differences between the mean estimate of the study sample members in the life satisfaction among public sector employees due to level of income, years of work, workplace, and job rank of workers variables.
8. There are no statistically significant differences between the mean estimate of study sample members in the psychological stress of public sector employees due to the marital status and job rank for employees in the Ministry of Education and Higher Education variables.
9. There are statistically significant differences between the mean estimate of the study sample members in the life satisfaction among public sector employees due to sex, number of children, level of income, years of work, workplace, and job rank for employees in the Ministry of Health variables.

The recommendations of the study include the following:

1. Design counseling programs to relieve psychological stress among employees in the public sector in particular, and thus improving the level of life satisfaction.
2. Specialized centers in psychological support and mental health shall conduct training courses for government sector employees on techniques to deal with stressful situations, and methods of crisis management.
3. Paying attention to local ministries to improve working conditions as much as possible, which helps in the sense of employee psychological comfort and the desire to achievement, and mitigate the sense of occupational stress.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المحتويات

م	المحتويات	الصفحة
❖	أية قرآنية	أ
❖	تصدير	ب
❖	إهداء	ج
❖	شكر وتقدير	د
❖	ملخص الدراسة باللغة العربية	هـ
❖	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ز
❖	قائمة المحتويات	ط
❖	قائمة الجداول	ل
❖	قائمة الملاحق	س
	الفصل الأول **مدخل إلى الدراسة**	
.1	المقدمة	2
.2	مشكلة الدراسة	6
.3	أهمية الدراسة	6
.4	أهداف الدراسة	7
.5	متغيرات الدراسة	8
.6	مصطلحات الدراسة	8
.7	حدود الدراسة	9
	الفصل الثاني **مفاهيم الدراسة**	
	المبحث الأول: الرضا عن الحياة	
.1	مفهوم الرضا عن الحياة	12
.2	أبعاد الرضا عن الحياة	15
.3	محددات الرضا عن الحياة	16
.4	العوامل المساعدة على الرضا عن الحياة	16

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المحتويات	الصفحة
.5	النظريات التي فسرت الرضا عن الحياة	17
.6	الرضا عن الحياة من منظور إسلامي	20
	المبحث الثاني: الإجهاد النفسي	
.1	مفهوم الإجهاد النفسي	25
.2	مراحل حدوث الإجهاد النفسي	27
.3	أسباب حدوث الإجهاد النفسي	28
.4	ضغوط العمل وعلاقتها بالإجهاد النفسي	28
.5	النظريات التي فسرت الإجهاد النفسي	30
.6	الآثار الناجمة عن الإجهاد النفسي	32
.7	علاج الإجهاد النفسي	33
	المبحث الثالث: الحصار على قطاع غزة	
.1	خلفية الحصار المفروض على قطاع غزة	35
.2	مؤشرات اقتصاد قطاع غزة	35
.3	أثر الحصار على الأنشطة الاقتصادية المختلفة	36
.4	أثر الحصار على الصحة النفسية	38
	تعقيب عام على مفاهيم الدراسة	39
	الفصل الثالث **الدراسات السابقة**	
.1	الدراسات المتعلقة بالرضا عن الحياة	41
.2	الدراسات المتعلقة بالإجهاد النفسي	52
.3	التعقيب على الدراسات السابقة	57
.4	فرضيات الدراسة	60
	الفصل الرابع **منهجية الدراسة (الطريقة والإجراءات)**	
.1	منهج الدراسة	63
.2	مجتمع الدراسة	63
.3	عينة الدراسة	64

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	المحتويات	الصفحة
.4	الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية	64
.5	أدوات الدراسة	66
.6	المعالجات الإحصائية	74
.7	خطوات الدراسة	75
	الفصل الخامس **نتائج الدراسة الميدانية (تساؤلات الدراسة)**	
.1	اختبار التوزيع الطبيعي	77
.2	الإجابة على التساؤل الأول	78
.3	الإجابة على التساؤل الثاني	80
.4	الإجابة على فرضيات الدراسة	82
.5	النتائج	109
.6	التوصيات	110
.7	المقترحات	111
.8	المراجع	112
.9	الملاحق	120

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الجداول

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
جدول (1)	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	64
جدول (2)	معاملات الارتباط وقيمة (sig.) بين كل فقرة من فقرات مقياس الرضا عن الحياة والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه	68
جدول (3)	نتائج الصدق البنائي لأبعاد مقياس الرضا عن الحياة	69
جدول (4)	معاملات الثبات وفقًا لطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الرضا عن الحياة والدرجة الكلية لفقراته	69
جدول (5)	معاملات الثبات وفقًا لطريقة التجزئة النصفية لأبعاد مقياس الرضا عن الحياة	70
جدول (6)	معاملات الارتباط وقيمة (sig.) بين كل فقرة من فقرات مقياس الإجهاد النفسي والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه	71
جدول (7)	نتائج الصدق البنائي لأبعاد مقياس الإجهاد النفسي	72
جدول (8)	معاملات الثبات وفقًا لطريقة ألفا كرونباخ لأبعاد مقياس الإجهاد النفسي والدرجة الكلية لفقراته	73
جدول (9)	معاملات الثبات وفقًا لطريقة التجزئة النصفية لأبعاد مقياس الإجهاد النفسي	73
جدول (10)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (1- Sample K-S)	77
جدول (11)	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لأبعاد الرضا عن الحياة	78
جدول (12)	المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لأبعاد الإجهاد النفسي	80
جدول (13)	معامل ارتباط بيرسون بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة	83
جدول (14)	نتائج اختبار -T- لعينتين مستقلتين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الجنس	84
جدول (15)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الحالة الاجتماعية	85
جدول (16)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير عدد الأبناء	86

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
جدول (17)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير عدد الأبناء	87
جدول (18)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير مستوى الدخل	88
جدول (19)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير مستوى الدخل	88
جدول (20)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير سنوات العمل	90
جدول (21)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير سنوات العمل	90
جدول (22)	نتائج اختبار –T– لعينتين مستقلتين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة حسب متغير مكان العمل	91
جدول (23)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة	92
جدول (24)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة	93
جدول (25)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم	94
جدول (26)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم	95
جدول (27)	نتائج اختبار –T– لعينتين مستقلتين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الجنس	96
جدول (28)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الحالة الاجتماعية	97
جدول (29)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير الحالة الاجتماعية	97
جدول (30)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير عدد الأبناء	98

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رقم الجدول	اسم الجدول	الصفحة
جدول (31)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير عدد الأبناء	99
جدول (32)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير مستوى الدخل	100
جدول (33)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير مستوى الدخل	100
جدول (34)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير سنوات العمل	102
جدول (35)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير سنوات العمل	103
جدول (36)	نتائج اختبار –T– لعينتين مستقلتين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة حسب متغير مكان العمل	104
جدول (37)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة	105
جدول (38)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة	105
جدول (39)	نتائج اختبار تحليل التباين للفروق في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة حسب متغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم	106
جدول (40)	نتائج اختبار شيفيه للمقارنات الثنائية وفقًا لمتغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم	107

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
.1	قائمة المحكمين	121
.2	الاستبيان في صورته النهائية	122
.3	تسهيل مهمة باحث إلى ديوان الموظفين	127
.4	تسهيل مهمة باحث إلى وزارة التربية والتعليم	128
.5	تسهيل مهمة باحث إلى مديريات مدينة غزة	129
.6	تسهيل مهمة باحث إلى وزارة الصحة	130

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

مدخل إلى الدراسة

- المقدمة.
- مشكلة الدراسة.
- أهمية الدراسة.
- أهداف الدراسة.
- مصطلحات الدراسة.
- حدود الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول
مدخل إلى الدراسة

مقدمة:

يواجه الفرد في حياته العديد من المواقف والخبرات غير المرغوب فيها، والتي تمثل مصدراً للقلق والتوتر والتهديد في كافة مجالات الحياة، والتي انعكست بشكل مباشر على شخصيته وحياته وشكلت له ضغوطاً نفسية، وبالتالي أصبح لزاماً على الفرد أن يتعامل معها بطريقة سوية، وإلا تطورت وسببت له شعوراً بالإجهاد النفسي.

إن فشل الفرد في التوافق والتكيف مع أعبائه الكثيرة – خاصة المتعارضة – سيقوده إلى الوقوع فريسة سهلة للإجهاد النفسي، وتعد هذه المرحلة من أخطر المراحل التي قد يبلغها الفرد، وذلك يمثل عبئاً ثقيلاً في بيئة العمل وكذلك في البيئة العائلية؛ بل سيصبح عبئاً على كاهل المجتمع كله (علي، 2008: 16).

ويعد مصطلح الإجهاد النفسي من المصطلحات الحديثة التي تناولتها الدراسات النفسية، غير أن الدراسات العربية التي تناولت هذا المفهوم قليلة، منها: دراسة أبو حمد (2013) ودراسة الزهراني (1995)، في حين تناولت الدراسات مصطلحات قريبة من هذا المصطلح، مثل: الإنهاك النفسي، أو الاحتراق النفسي، مثل: دراسة الشرافي (2013) ودراسة الجعافرة وآخرون (2013) ودراسة علي (2008).

والإجهاد النفسي كما يعرفه راضي (2005) زملة من الأعراض النفسية التي تشمل: الإنهاك الانفعالي، وتبلد المشاعر، ونقص الإحساس بالإنجاز الشخصي الذي يمكن أن يحدث لمن يقوم بعمل يستوجب الاتصال والتفاعل الإنساني (راضي،2005: 213).

والشعور بالإجهاد النفسي أصبح سمة يتميز بها الشعب الفلسطيني نتيجة المعاناة المستمرة التي سببها وجود الاحتلال الإسرائيلي منذ زمن طويل، والانتهاكات المستمرة التي يرتكبها بحق الشعب الفلسطيني، والتي كان آخرها سياسة الحصار المفروض على الشعب الفلسطيني. هذه السياسة التي تبنتها ومارستها "إسرائيل" من أجل عزل الأراضي الفلسطينية، رغم كل التنديدات الدولية، تحت ذرائع عديدة، منها: " الإجراءات الأمنية"، و" سلطة حماس غير الشرعية"

(العيلة وآخرون، 2009).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد صعدت سلطات الاحتلال من إجراءات الخنق الاقتصادي والاجتماعي على سكان القطاع، واستمرت في تكريس واقع أشبه بسجن جماعي كبير، يقطنه ما يزيد عن 1.5 مليون فلسطيني، يحرمون من حرية التنقل والحركة، كما يحرمون من الحصول على أبسط احتياجاتهم الإنسانية اليومية، بما فيها إمدادات الغذاء والدواء اللازمة لعيش السكان المدنيين، فضلاً عن احتياجاتهم من المحروقات والغاز، ومواد البناء والمواد الخام اللازمة للقطاعات الاقتصادية المختلفة (الصناعية، الزراعية، الإنشاء والبناء، النقل والمواصلات وقطاع السياحة والفندقة).

وقد انعكس ذلك على الأوضاع المعيشية للمدنيين، بحيث حرموا من وسائل عيشهم الخاصة، وبلغت حداً كارثياً على كافة المستويات (المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان، 2007: 7).

ومما لا شك فيه أن هذه الإجراءات أدت إلى تزايد الضغوط والأعباء النفسية والاجتماعية والاقتصادية والمهنية الملقاة على عاتق الشعب الفلسطيني بشكل عام، والموظفين العاملين في القطاع الحكومي بشكل خاص، حيث تعتبر هذه الفئة أكثر فئات المجتمع تضرراً من الحصار، والتي تعاني من تدني الأجور وتأخر صرفها، حيث أصبح الأجر الذي يحصل عليه الموظف في المؤسسات عامة والحكومية خاصة لا يكاد يكفي للإيفاء بالمتطلبات الأساسية للأسرة؛ مما أدى إلى شعور الكثير منهم بالإجهاد النفسي. كما تشير دراسة (Kessle, 1995: 69-75) أن فقدان الراتب أو الأجر يؤدي إلى تدهور الوضع المادي للفرد والذي يؤثر على صحته الجسمية والنفسية، وفقدان الأجر أو الراتب بحد ذاته يمثل حدثاً ضاغطاً بالإضافة إلى أنه يجعل الفرد أكثر عرضة للتأثر بأحداث الحياة الضاغطة الأخرى (الهلول،2007: 1159).

وقد أشار المركز الفلسطيني للإرشاد (2003) إلى أن الحصار له آثار مدمرة على الشخصية الفلسطينية، فهو لا يهدف إلى التجويع فحسب؛ بل يعمل على تطويع الشعب الفلسطيني، وتحويله إلى شعب دوني في قدراته الذهنية والعقلية؛ الأمر الذي ينعكس على الشخصية على نحو خطير متمثلاً في خلق طبيعة شخصية حادة وغير متكيفة للفرد، ونمط من عدم الثبات النفسي، حيث يكون الفرد في حالة من التشوش العام، ويعاني من اضطرابات سوماتية، وكوابيس ليلية مزعجة واضطرابات النوم والقلق المزمن والتهيج والاستنفار المستمرين، والعنف والمشاجرات الكلامية والجسدية المبالغ فيها وردود فعل صاخبة عاطفية ونفسية. كما لوحظ لجوء قطاعات من الشعب الفلسطيني إلى اتباع طقوس دينية واجتماعية بشكل مبالغ فيه، مثل: اقتصار الخروج من البيت على المناسبات الحزينة (البرعاوي، 2010: 107-106).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ونظراً لما للحصار من آثار مدمرة على الإنسان؛ فقد تناولته العديد من الدراسات النفسية في الواقع الفلسطيني، منها: دراسة البرعاوي (2010)، ودراسة العيلة وحمد (2009)، ودراسة الهلول (2007) بالإضافة إلى العديد من الدراسات موضوع الدراسة.

ومما لاشك فيه أن شعور الفرد بالرضا عن الحياة التي يعيشها، أو أي مجال من مجالاتها، يرتبط ارتباطاً وثيقاً بعملية تكيفه الشخصي والاجتماعي، كما يعكس نظرته الخاصة إلى العالم، ويمثل بالتالي إحدى السمات الهامة لشخصيته (ميخائيل،2013: 85). كما ويتعبر الرضا عن الحياة بعداً مهماً من أبعاد الصحة النفسية للفرد، والتي تقيس مدى توافق الفرد النفسي، وتقبله للأحداث والمواقف الحياتية، لذلك فإن انخفاض مستوى الرضا يدل على عدم التوافق النفسي للفرد، والتأزم في مواجهة مواقف الحياة الضاغطة، والتي يعتبر الحصار والآثار النفسية الناتجة عنه إحدى مصادر الضغوط التي يتعرض لها الموظفون، وبطبيعة الحال فإن استمرار الاحتلال في سياسة فرض الحصار على الشعب الفلسطيني، وفشل بعضهم في التكيف معه؛ سيؤثر على رؤيتهم للعالم والحياة، ومدى قيمتها وجودتها.

ويعرف شقورة الرضا عن الحياة بأنه حالة داخلية يشعر بها الفرد، وتظهر في سلوكه واستجاباته، وتشير إلى ارتياحه وتقبله لجميع مظاهر الحياة من خلال تقبله لذاته، ولأسرته، وللآخرين، وللبيئة المدركة،وتفاعله مع خبراتها بصورة متوافقة (شقورة، 2011: 29)، كما يعرفه تفاحة بأنه تقدير عام لنوعية حياة الشخص حسب المعايير التي انتقاها لنفسه

(تفاحة، 2009: 275).

والإحساس بعدم الرضا عن الحياة ذو تأثير على شخصية الفرد وتكيفه وعلاقاته داخل المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه وهو تأثير لا ينبغي إغفاله أو تجاهله؛ إذا كان يراد للفرد أن يعيش حياة مستقرة (الدسوقي، 1999: 157).

بينما يتمتع الشخص الذي لديه مستوى مرتفع من الرضا عن الحياة بدرجة عالية من الصبر والتحمل عند التعرض للضيق والتوتر، وهو بذلك لديه إرادة قوية في مواجهة الأزمات ودائماً متفائل حتى في ظل المواقف الصعبة ويسعى للأفضل دائماً، ويسعى للنجاح والتفكير بإيجابية وتكوين علاقات اجتماعية سوية، وقادر على التحكم بمشاعره (علام، 2008: 218).

وبناء على ذلك فإن الرضا عن الحياة يجعل الشخص أكثر صلابة في مواجهة الضغوطات والأزمات التي تعترضه خلال مراحل حياته المختلفة، فلا يمكن للحياة أن تسير على

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتيرة واحدة، فحال الإنسان يتبدل بين عسر ويسر، وعلى الإنسان أن يكون قادراً على التعامل مع هذه الأزمات بعقلانية للحفاظ على صحته النفسية، بعيداً عن الشعور بالإجهاد النفسي.

ونظراً لأهمية مفهوم الرضا عن الحياة فقد تناولته العديد من الدراسات النفسية الحديثة، مثل: دراسة أبو عبيد (2013)، ودراسة سيندريال وآخرون (2013)، ودراسة عيسى (2013).

وفي ضوء ما سبق ومن خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة، ومن خلال معايشة الباحثة للظروف التي يعيشها أبناء قطاع غزة عامة، والموظفون الحكوميون خاصة. ومن هنا كان إحساس الباحثة بمشكلة الدراسة؛ فبدت الحاجة ماسة إلى التعرف على مستوى الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة. وقد خصت الباحثة العاملين في قطاعي الصحة والتعليم نظرًا لأهمية هاتين الوزارتين حيث تعتبران من الوزارات السيادية في المجتمع، وهما أساس اقتصاد أي بلد، وبالتالي فإن أي خلل في عمل هاتين الوزارتين يؤثر على المجتمع بأكمله.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مشكلة الدراسة:

يعيش المواطن الفلسطيني في قطاع غزة في هذه الفترة ظروفاً صعبة؛ نظراً لتشديد الحصار على قطاع غزة، بحيث أصبح المجتمع الفلسطيني في غزة عامة والموظفون العاملون في القطاع الحكومي خاصة، محرومين من أبسط متطلبات الحياة التي تكفل لهم حياة كريمة؛ وهذا ما يسبب شعوراً بالضغط والإجهاد النفسي، ويؤثر على رضا الفرد عن ظروف حياته. وفي ضوء ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيس التالي:

ما العلاقة بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة ؟

ويتفرع من التساؤل الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

1. ما مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة؟
2. ما مستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة؟
3. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية)؟
4. هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية)؟
5. هل توجد علاقة بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة؟

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في جانبين:

- **الأهمية النظرية:**

1. تكمن أهمية الدراسة أنها تناولت موضوعاً هاماً ينبع من خصوصية الشعب الفلسطيني، والذي يتعرض منذ زمن بعيد إلى أزمات متتالية، أثرت على كافة مناحي الحياة ونتج عنها أزمات اجتماعية ونفسية عديدة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2. تعد هذه الدراسة إضافة إلى الدراسات التي تناولت الجانب النفسي للحصار على المجتمع الفلسطيني، وتعد هذه الدراسة الأولى – في حدود علم الباحثة– التي تتناول أثر الحصار على الموظفين والعاملين في القطاع الحكومي في غزة.
3. تعتبر هذه الدراسة إضافة نظرية في مجال الدراسات النفسية.

- **الأهمية التطبيقية:**

يمكن أن يستفيد من نتائج هذه الدراسة:

1. المسئولون في المؤسسات الحكومية: يمكن أن تفيد هذه الدراسة في إطلاع المسئولين في المؤسسات الحكومية على مستويات الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار، ومستويات الرضا عن الحياة لدى الموظفين لديها، وهذا يفيدهم في اتخاذ الإجراءات اللازمة، وإيجاد برامج تساعد في تحقيق مستويات أفضل من الرضا عن الحياة لديهم.
2. العاملون في المجال النفسي: حيث يمكن أن يُبنى على نتائج هذا الدراسة برامج إرشادية تهتم بهذه الشريحة المهمة، والتي تهدف إلى تحقيق مستويات أفضل من الرضا عن الحياة، والتخفيف من الشعور بالإجهاد النفسي.
3. الإعلام: تفيد هذه الدراسة من خلال نتائجها في الكشف عن الآثار النفسية للحصار على شريحة مهمة وواسعة من شرائح المجتمع، وبالتالي تفيد في المجال الإعلامي من خلال فضح جرائم الاحتلال بحق الشعب الفلسطيني عامة، وقطاع غزة خاصة.

أهداف الدراسة:

1. دراسة العلاقة بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة
2. التعرف على مستوى الرضا عن الحياة لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة.
3. التعرف على مستوى الإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة.
4. دراسة الفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة التي تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية).
5. دراسة الفروق في مستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى الموظفين في القطاع الحكومي في غزة التي تعزى لمتغيرات (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

متغيرات الدراسة:

1- **المتغير المستقل:** الإجهاد النفسي.

2- **المتغير التابع:** الرضا عن الحياة.

3- **المتغيرات الديمغرافية:** (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية).

مصطلحات الدراسة:

1-الرضا عن الحياة:

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة الرضا عن الحياة بأنه: "الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة في مقياس الرضا عن الحياة المستخدم في الدراسة والذي يتضمن البعد النفسي، والاجتماعي، والوظيفي".

2-الإجهاد النفسي:

التعريف الإجرائي: تعرف الباحثة الإجهاد النفسي بأنه: الدرجة التي يحصل عليها أفراد العينة في مقياس الإجهاد النفسي المستخدم في الدراسة، والذي يتضمن البعد النفسي، والجسمي، والاجتماعي، والوظيفي، حيث تشير الدرجة العالية إلى مستوى مرتفع من الإجهاد النفسي، والدرجة المنخفضة إلى مستوى منخفض من الإجهاد النفسي.

3- الحصار:

التعريف الإجرائي: هو إجراءات حربية يقوم بها الاحتلال الإسرائيلي ضد قطاع غزة، بقصد حرمانه من كل اتصال بالعالم الخارجي، وتضييق العيش على السكان من أجل تحقيق أهداف سياسية.

4-الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار:

التعريف الإجرائي: هو الحالة النفسية والأثر النفسي الناتج عن الحصار الشديد الذي يفرضه الاحتلال الإسرائيلي على قطاع غزة، والذي أدى إلى شعور الأفراد بعدم الاستقرار النفسي، والاقتصادي، والاجتماعي والشعور بالإجهاد النفسي والبدني والشعوري.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حدود الدراسة:

1- **الحد الموضوعي:** اهتمت هذه الدراسة بالتعرف على مستوى الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى عينة من موظفي القطاع الحكومي بغزة.

2- **الحد الزماني:** طبقت هذه الدراسة في العام الدراسي 2015-2014.

3- **الحد المكاني:** طبقت هذه الدراسة على الموظفين العاملين في وزارة الصحة والمستشفيات والعيادات التابعة لها في مدينة غزة، ووزارة التربية والتعليم والمديريات والمدارس التابعة لها في مدينة غزة.

4- **الحد البشري:** طبقت هذه الدراسة على الموظفين العاملين في وزارتي الصحة والتعليم بمدينة غزة، والذين تم تعيينهم أو ترقيتهم في عهد الحكومة الفلسطينية الحادية عشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني
مفاهيم الدراسة

- **المحور الأول: الرضا عن الحياة.**
- **المحور الثاني: الإجهاد النفسي.**
- **المحور الثالث: الحصار على قطاع غزة.**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني
مفاهيم الدراسة

تمهيد:

تناولت الباحثة في هذا الفصل مفاهيم الدراسة، وهي: الرضا عن الحياة، الإجهاد النفسي، الحصار، حيث اشتمل الفصل على ثلاثة محاور أساسية، هي:

- المحور الأول: الرضا عن الحياة.
- المحور الثاني: الإجهاد النفسي.
- المحور الثالث: الحصار.

المحور الأول: الرضا عن الحياة Life Satisfaction

يشهد العالم اليوم ثورة علمية تكنولوجية هائلة، ساهمت في تطوير حياة الانسان في كافة المجالات، وهذا التطور أدى إلى تغيير في نوعية حياة الأفراد وجودتها، فعلى الرغم من التحسن الكبير الذي طرأ على حياتهم، فإننا أصبحنا نعيش في عصر الضغوطات والأزمات النفسية المتعددة؛ الناتج عن قدم مقدرة الأفراد عن مجاراة هذا التطور، ورغبة الكثير منهم في بلوغ أفضل مستوى ممكن.

من هنا أصبح اهتمام العلماء، وخاصة علماء التربية وعلم النفس، بإجراء دراسات حول حياة الأفراد وجودتها، ونوعيتها، ومدى تقبل الأفراد للواقع الذي يعيشون فيه، ورضاهم عن حياتهم، والتي تعد من أهم مؤشرات الصحة النفسية للأفراد.

ويمثل مفهوم الرضا عن الحياة جزءاً من المفهوم الأكبر "نوعية الحياة"، حيث يمثل مكون الرضا عن الحياة المكون الذاتي أو النفسي من مكونات هذا المفهوم (أبو النيل، 2010: 133).

والإحساس بعدم الرضا عن الحياة ذو تأثير على شخصية الفرد، وتكيفه، وعلاقته داخل المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه؛ وهو تأثير لا ينبغي إغفاله، إذا كان يراد للفرد أن يعيش حياة مستقرة (بسيوني، 2011: 82).

ورضا الفرد عن حياته يعتمد على مقارنة ظروفه بالمستوى المثالي، أي أن الرضا عن الحياة إحساس داخلي نسبي وتظهر آثاره على سلوك الفرد، واستجاباته للمؤثرات المحيطة

(أبو عبيد، 2013: 12).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مفهوم الرضا عن الحياة:

لغة:

جاء تعريف الرضا في لسان العرب: رضى: الرضا: مقصور: ضد السخط، وتثنيته رضوان، ورضيان، الأولى على الأصل والثانية على المعاقبة (لسان العرب، 1999: 235).

وجاء تعريفه في المعجم العربي الأساسي: رِضا/ رِضى: مصدر رَضِيَ: "أعطاه إشارة رضا" "شعر برضا عميق"، وفي [علم النفس] حالة من التوافق بين الكائن الحي والبيئة

(المعجم العربي الأساسي، 1988: 530).

اصطلاحاً:

عرف الدسوقي "الرضا عن الحياة" بأنه: تقييم الفرد لنوعية الحياة التي يعيشها طبقاً لنسقه القيمي، ويعتمد هذا التقييم على مقارنة الفرد لظروف حياته بالمستوى الأمثل الذي يعتقد بأنه مناسب له، ولقدراته، ولمدركاته، وخبراته، وحياته بشكل عام (الدسوقي،1998: 121).

ويعرف رضوان وهريدي "الرضا عن الحياة" بأنه: تقبل الفرد لما حققه من إنجازات في حياته الماضية والحالية، ويفصح هذا التقبل عن نفسه في توافقه مع ذاته ومع الآخرين، وفي نظرته المتفائلة للحياة والمستقبل (أبو عبيد، 2013: 14).

وميز كل من سوسا وليوبوميرسكي (Sousa&Lyubomirsky,2001) بين نوعين من الرضا عن الحياة: الرضا عن الحياة العام كنوع من الرضا الشامل للحياة ككل Global life satisfaction، وبين الرضا عن مجالات بعينها domain satisfaction– Life كالرضا عن مجال العمل، أو الدراسة أو الزواج، أو الدخل. فالرضا عن الحياة يعني الحكم على جودة الحياة في عمومها وبصورة مستقلة نسبياً عن الأحكام الجزئية الخاصة بالمجالات المختلفة في حياة الفرد.

بالإضافة لذلك كشفت دراسة دينر وآخرون (Diener et.al., 1985) أن الرضا عن الحياة يرتبط سلباً مع مظاهر السيكوباثولجي، فالشعور بالرضا عن الحياة يعد من دلائل الصحة النفسية الإيجابية، والأداء النفسي الإيجابي، ولذلك تستخدم نتائج قياس الرضا عن الحياة كمؤشرات جوهرية للرفاهية النفسية (بسيوني،2011: 82).

ويرى تفاحة أن الرضا عن الحياة يعد سمة نفسية تتكون لدى الفرد من خلال تقييمه لنوعية الحياة التي يعيشها في ضوء ما لديه من مشاعر وأحاسيس واتجاهات، وقدرته على التعامل مع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

البيئة المحيطة به، وما يشعر به من حماية وتلبية حاجاته بصورة مرضية له، وقناعته بما يقدم له، والإحساس بالتقدير والاعتراف (تفاحة، 2009: 275).

ومفهوم الرضا عن الحياة عبارة عن كيفية تقييم الأفراد لحياتهم بأبعادها المختلفة، من خلال الصفات والسمات الشخصية والفروق الفردية، وتتأثر تلك الأبعاد بالعوامل الديمغرافية والظروف البيئية، والعوامل الثقافية والنضج والواقعية، والاستقلالية التي يتمتع بها الفرد، والتقييم يكون ذاتياً (Diener,2000: 149).

وعُرف الرضا عن الحياة بأنه مكون معرفي للسعادة، ويتمثل في كل ما لدى الفرد من عمليات إدراكية ومعتقدات وأفكار تتعلق بموضوع الاتجاه، ويشمل ما لديه من حجج تقف وراء تقبله لموضوع الاتجاه، والذي يرتبط إلى حد كبير باعتدال الحالة المزاجية للفرد وتحقيقه لذاته، وهو حالة معرفية تعتمد بالأساس على الحكم الذاتي للفرد على حياته (المالكي، 2011: 52).

والرضا عن الحياة حالة داخلية في الفرد تظهر في سلوكه واستجاباته، وتتمثل في: السعادة والطمأنينة، والاستقرار الاجتماعي، والتقدير الاجتماعي، والقناعة (المدهون، 2009: 4).

ويوضح فريدركسون Fredrickson أن هناك علاقة ما بين الإبداع والرضا عن الحياة بقوله: "والرضا عن الحياة يتيح للفرد الفرص الملائمة للإبداع؛ فتصبح أفكاره مرنة مما يتيح له القدرة على حل المشكلات الصعبة التي يقابلها".

ويشير ملوكش أن من الجوانب الهامة للشعور بالرضا عن الحياة جوانب صحية، والراحة المادية، والعلاقات الحميمة، والأطفال، والأسرة، والصداقة، والمجتمع، والدراسة، وتنمية وفهم الذات، والعمل، ووسائل الإعلام، والاستجمام والدين (سليمان، 2003: 11).

وقد اقترح ايفنس Evans نموذجاً بُني على الوجهة التكاملية للأطر النظرية، ويتضمن هذا النموذج سمات الشخصية (تقدير الذات، التفاؤل، العصابية، الانبساطية) وهي سمات نابعة من داخل الفرد، وتشمل على الأبعاد المعرفية والانفعالية في الشخصية، وتتضمن الانفعال الإيجابي أو السلبي ويكون داخلي المصدر وهو مكون انفعالي، والرضا عن الحياة ويكون داخلي المصدر، وهو مكون معرفي.

وهناك من ينظر لمفهوم الرضا عن الحياة من خلال ثلاثة اتجاهات رئيسة، هي: الاتجاه الاجتماعي، والاتجاه الطبي، والاتجاه النفسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حيث يعرف أصحاب الاتجاه الاجتماعي الرضا عن الحياة من منظور يركز على الأسرة والمجتمع، وعلاقات الأفراد والمتطلبات الحضارية والسكن والدخل والعمل، وضغوط الوظيفة والمتغيرات الاجتماعية الأخرى.

أما الاتجاه الطبي فقد اعتمد على تحديد مؤشرات رضا الفرد عن حياته بمعيار الجودة ولم يحدد تعريفاً واضحاً لهذا المفهوم، وقد زاد اهتمام الأطباء والمتخصصون في الشئون الاجتماعية والباحثون في العلوم الاجتماعية بتعزيز ورفع جودة الحياة لدى المرضى من خلال توفير الدعم النفسي والاجتماعي لهم.

بينما يركز الاتجاه النفسي على إدارك الفرد كمحدد أساسي للمفهوم وعلاقة المفهوم بالمفاهيم النفسية الآخرى، وأهمها القيم والحاجات النفسية وإشباعها، وتحقيق الذات ومستوى الطموح لدى الأفراد (عيسى، 2013: 53-52).

وقد ميزت بعض الدراسات الحديثة بعداً عاماً يتضمن حالة عامة من الشعور بحسن الحال. وهذا يختلف إلى حد ما عن السعادة كحالة انفعالية إيجابية، والعناء كحالة انفعالية سلبية. ويمكن تعريفه على أنه: تقدير عقلي لنوعية الحياة التي يعيشها الفرد ككل أو حكم بالرضا عن الحياة. ويمثل هذا البعد خلفية عامة للعديد من المقاييس النوعية للرضا، كالرضا عن العمل، أو الزواج، أو الصحة، ومقاييس التقدير المختلفة (أرجايل، ب.ت: 14).

وتعرف أبو عبيد الرضا عن الحياة بأنه: حالة من التقبل والسعادة التي يبديها الفرد تجاه نواحي الحياة، وتتبع هذه الحالة من خلال رضا الفرد بما قسمه الله له وإيمانه بعدل الله (أبو عبيد، 2013: 16).

ويرى عيسى بأن الرضا عن الحياة مفهوم شامل يلم بكل ما يحيط بالفرد من متغيرات وحاجات متنوعة كما يدركها هو، ويشمل مدى إشباع الفرد لهذه الحاجات والمتغيرات المحيطة به، والتي تؤدي إلى توافقه مع ذاته ومع المجتمع (عيسى، 2013: 54).

بينما يعرفه المجدلاوي بأنه: شعور الفرد بالفرح والسعادة، والراحة والطمأنينة، وإقباله على الحياة بحيوية؛ نتيجة لتقبله لذاته، ولعلاقاته الاجتماعية، ورضاه عن إشباع حاجاته

(المجدلاوي، 2012: 211).

ومن خلال التعريفات السابقة لمفهوم الرضا عن الحياة بكافة أبعاده، وخاصة الأبعاد والجوانب التي اتفقت عليها أغلب التعريفات، ترى الباحثة أن الرضا عن الحياة هو مفهوم واسع

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يشير إلى تقبل الفرد لذاته و للواقع الذي يحياه، والنظر إلى المستقبل بإيجابية، ويتضمن شعور الفرد بالسعادة والطمأنينة وتقدير الآخرين.

أبعاد الرضا عن الحياة:

حدد تفاحة أبعاد الرضا عن الحياة، وهي كالآتي:

1- **التفاعل الاجتماعي Social Interaction:** قدرة الفرد على التفاعل والاندماج والاتصال مع الآخرين، وأن يؤثر فيهم ويتأثر بهم، وأن يدرك أنه مصدر ثقة وانتماء.
2- **القناعة Contentment:** هي رضا الفرد بما يقدم له من مساعدة وعون، وقبول ذاته والمحيطين به.
3- **التفاؤل Optimism:** توقعات الفرد الإيجابية نحو مستقبل حياته، والاستبشار والأمل في أن العسر يليه يسر.
4- **الثبات الانفعالي Emotional Stability:** التعايش مع الأحداث والمواقف بالثبات النسبي، مع القدرة على ضبط النفس واستقرار الحالة المزاجية، والاعتدال في إشباع الحاجات النفسية والبيولوجية.
5- **التقدير الاجتماعي Social Appreciation:** هو شعور الفرد بالتقبل والحب والاعتراف به، والسماح له بالمشاركة في صنع القرارات، وحرية التعبير في الرأي والثناء على ما قدمه وما يفعله.
6- **الحماية Protection:** إدراك الفرد لحجم الرعاية التي تقدم له والإحساس بالأمان وعدم النبذ والهجر، وتلبية احتياجاته ومتطلباته، وتخفيف حدة القلق التي قد يتعرض لها، والمساندة وقت الأزمات والشدائد (تفاحة، 2009: 276).

- **أما في موسوعة علم النفس فيتم تعريف الرضا عن الحياة على أنه مفهوم ذو أبعاد عديدة أوضحها بيترمان وسيلا Peterman and silas في 7 محاور، وهي كالآتي:**

1- **التوازن الانفعالي:** ويتمثل في ضبط الانفعالات الإيجابية والانفعالات السلبية، كالحزن والكآبة والقلق.
2- **الحالة الصحية العامة للجسم.**
3- **الاستقرار المهني:** حيث يمثل الرضا عن العمل بعداً هاماً في جودة الحياة.
4- **الاستقرار الأسري** وتواصل العلاقات داخل البناء العقلي.
5- **استمرارية وتواصل العلاقات الاجتماعية خارج نطاق العائلة.**
6- **الاستقرار الاقتصادي:** وهو ما يرتبط بدخل الفرد الذي يعينه على مواجهة الحياة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

7- **التوائم الجنسي:** ويرتبط ذلك بما يتعلق بصورة الجسم، وحالة الرضا عن المظهر العام (عزب، 2004: 582).

محددات الرضا عن الحياة:

من أهم الأسئلة التي يطرحها الباحثون حول الرضا عن الحياة، هي: ما الذي يسبب الرضا عن الحياة لدى الأفراد المختلفين؟ ولماذا نجد بعض الأفراد أكثر رضاً من البعض الآخر؟ وهل يعزى الاختلاف إلى خصائص الأشخاص أنفسهم أم إلى الظروف والمؤثرات الخارجية المحيطة بهم؟ وهل نعتبر الرضا عن الحياة سمة لها صفة الثبات أم أنها حالة دائمة التغير؟

فإذا اعتبر الرضا عن الحياة سمة شخصية ثابتة نسبياً، فإن ذلك يعني أن الشخص الذي يتسم بهذه الصفة سيبقى راضياً، بصرف النظر عن التغيرات التي قد تطرأ على مستوى دخله أو علاقاته الاجتماعية، أو الحالة الصحية. أما إذا كان الرضا عن الحياة حالة متغيرة بتغير الظروف الخارجية فإن هذا قد يعني أن الأفراد المختلفين يمكن أن تكون استجابة الرضا عن الحياة لديهم متشابهة إزاء المؤثرات المتشابهة بصرف النظر عن اختلاف خصائصهم الشخصية. إلا أن سوسا وليوبوميرسكي (2001) تعرضا لبعض البحوث التي تقترح نتائجها أن العزل بين التفسيرات الشخصية والبيئية قد لا يكون ملائماً لتوضيح مصادر ومحددات الرضا عن الحياة. وهذا يعني أن للرضا عن الحياة مكونات ثابتة نسبياً على غرار السمات التي تعكس استعدادات شخصية خاصة، كما أن له مكونات متغيرة على غرار الحالات التي تعكس المؤثرات البيئية

(بسيوني، 2011: 82).

العوامل المساعدة على الرضا عن الحياة:

يحدد فلانجان عوامل وأبعاد الرضا عن الحياة في مراحل عمرية مختلفة بعد دراسة تتبعية أجراها على عينات عمرية مختلفة من النساء والرجال، تراوحت أعمارهم من 30 وحتى 70 عاماً، وقد كانت الأبعاد كالتالي:

1- الأوضاع المريحة، مثل: المنزل الجيد، والغذاء، والدخل الوفير، والمستقبل الآمن.
2- الصحة الجسدية، وتشمل: الخلو من التوتر، والقلق، والأمراض الأخرى.
3- العلاقات الاجتماعية، والتواصل مع الأقارب.
4- الجو الأسري، والعناية بالأطفال.
5- وجود شريك في الحياة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- المشاركة في الأنشطة الترويحية.

يتضمن التفسير الدقيق للفروق الفردية في السعادة ثلاثة تأثيرات، تشمل: الشخصية، والجوانب الاجتماعية، والعوامل البيئية. فمن الناحية الشخصية يتمتع الراضون عن حياتهم بالسعادة، والصحة الجسدية، والشعور بالطمأنينة، والشعور بالتقدير الاجتماعي. وتتضمن القناعة الجوانب أو العلاقات الاجتماعية: العمل، الزواج، الأصدقاء والجيران. والعوامل البيئية أو الديمغرافية: العمر، والدخل، والتعليم. فالفرد الذي يتمتع بالصحة النفسية والسعادة والرضا، هو الفرد القادر على التكيف الشخصي والاجتماعي.

كما ذكر (Polit, 2007) أن الرضا عن الحياة يشمل ثلاثة مستويات:

- **المستوى الأول:** يتضمن تقييم الشخص للرضا العام عن حياته.
- **المستوى الثاني:** يتضمن تحقيق الرضا في مجالات الحياة المختلفة، مثل: الجانب الروحي، والاقتصادي، والاجتماعي، والنفسي والبيولوجي.
- **المستوى الثالث:** يتضمن تركيز النظر على مستويات كل مجال، مثل: المرض والأعراض.

تلعب سمات الشخصية دوراً مهماً في تحقيق الرضا عن الحياة، فقد وجد في بعض الدراسات ارتباط إيجابي بين الرضا والانبساط، كما وجد كل من "سونج موكي وإيفي" أن هناك ارتباطاً إيجابياً دالاً بين الشعور بالرضا من جهة، وتقييم الذات والتدين ومركز الضبط والعمر من جهة أخرى، كما وجد ارتباط سلبي بين الشعور بالرضا، وبين الاكتئاب وسمة الغضب.

كما ظهر أيضاً في العديد من الدراسات النفسية بعض سمات الشخصية المميزة للشخصية السعيدة، وهي: الثقة بالنفس، والاستقرار الانفعالي، ومصدر الضبط الداخلي، والوجدان الإيجابي، وتقدير الذات الشخصي والجمعي. كما أظهرت الدراسات أن الأشخاص الذين حصلوا على درجة مرتفعة في الرضا عن الحياة، لهم درجات أقل في العصابية وأعلى في القبول والانبساط ويقظة الضمير. كما يتسمون بالاجتماعية وحب مخالطة الآخرين، وبالرغبة في الوجود في التجمعات، والعمل مع الآخرين (المالكي، 2011: 53-52).

النظريات التي فسرت الرضا عن الحياة:

هناك العديد من الدراسات التي فسرت الرضا عن الحياة، وهي:

1- نظرية التكيف والتعود:

تتلخص هذا النظرية في أن الأفراد يتصرفون بشكل مختلف تجاه الأحداث الجديدة التي تمر عليهم في حياتهم، وذلك اعتماداً على نمط شخصيتهم، وردود أفعالهم وأهدافهم في الحياة، ولكن نتيجة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

التعود والتأقلم مع الأحداث ومع مرور الوقت؛ فإنهم يعودون إلى النقطة الأساسية التي كانوا عليها قبل وقوع الأحداث، كما أن الأفراد المختلفين لا يتكيفون بنفس الطريقة أو بشكل مطلق مع الأحداث والظروف المحيطة بهم (شقورة، 2012: 33).

2- نظرية الظروف الموضوعية:

تقوم هذه النظرية على فرضية أن الفرد يرضى عن حياته عندما يعيش في ظروف طيبة، ويشعر بالأمن والنجاح في تحقيق ما يريد من أهداف، فيجد الصحبة الطيبة ويتزوج المرأة الصالحة، ويسعى لتكوين أسرة متماسكة، والحصول على العمل الجيد والمعافاة في البدن، وبذلك يتمتع بالصحة النفسية.

وقد أشارت أغلب الدراسات إلى أن الأفراد الذين يدركون حقيقة أهدافهم وطموحاتهم، وينجحون في تحقيقها، يتمتعون بدرجة عالية من الرضا، مقارنة بالذين لم يدركوا حقيقة أهدافهم، أو الذين تتعارض أهدافهم مع ظروفهم، أو لم يستطيعوا تحقيقها. كما أشارت بعض الدراسات إلى أن المرأة لديها استعداد أكثر من الرجل أن تعيش في سعادة إذا وضعت في ظروف جيدة

(المالكي، 2011: 45-44).

3- نظرية المقارنة الاجتماعية:

يرى ايسترلين (Easterlin, 2001) أن الأفراد يقارنون أنفسهم مع الآخرين ضمن الثقافة الواحدة، ويكونون أكثر سعادة إذا كانت ظروفهم أفضل ممن يحيطون بهم. فالمقارنة تخلق درجات مختلفة من الرضا ضمن المجتمع والثقافة الواحدة. فالرضا عن الحياة يعتمد على المقارنة بين المعايير الموضوعية أو المتوقعة الفردية أو الثقافية، أو الاجتماعية أو المادية من ناحية، وما تم تحقيقه على أرض الواقع من ناحية أخرى. وقد تكون المقارنة بين الأفراد أو الجماعات المحيطة أو بين الدول والمجتمعات. وبالتالي تختلف درجات الرضا عن الحياة باختلاف المعايير الذاتية والاجتماعية والاقتصادية.

وأشار ايسترلين أن الأفراد العاديين في أي ثقافة أو دولة يكونون محايدين في درجة الرضا، ذلك أن نصف الأفراد يكونوا فوق المعدل، والنصف الآخر دون المعدل، ويركز على دور الدخل المادي وعلاقته بالسعادة والرضا عن الحياة لأن الدخل المادي يرتبط بجميع مراحل الحياة، حيث يضعون مستوى حياتهم المادي في المقام الأول (سليمان، 2003: 15).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- نظرية الخبرات:

أصحاب هذا الاتجاه يرون بأن الفرد يمكن أن يحقق الرضا عن حياته عندما تكون خبراته فيها سرور ومتعة وسعادة، بما تولده مشاعر السرور من مشاعر إيجابية تجاه نمط حياته ومجالاتها، مع العلم أن هذه الظروف ليست مصدراً للرضا، بل يتوقف الرضا على إدراك الفرد من خبرات ممتعة وغير ممتعة، أو مواقف ومؤثرات ممتعة وغير ممتعة.

ولقد تبين أن مجرد وضع الأشخاص في حالة مزاجية حسنة تزيد من تعبيرهم عن الشعور بالرضا عن الحياة بشكل عام، ولقد ظهرت بعض التجارب والبحوث العلمية بأن مجرد وضع الأشخاص في حالة مزاجية عابرة لها تأثير في الحكم على الرضا عن الحياة، بينما أظهرت دراسات أخرى بأن التفكير في أحداث سارّة ماضية لم يزد من الرضا عن الحياة، بينما زادت مستويات الرضا عن الحياة عند التفكير بالأحداث الغير سارّة (أبو عبيد، 2013: 24-23).

5- نظرية الفجوة بين الطموح والإنجاز:

يرى أصحاب هذه النظرية أن الفرد يرضى عن حياته عندما يحقق طموحاته، أو عندما تكون إنجازاته قريبة من طموحاته. وغالباً تقوم الطموحات على المقارنات مع الآخرين ومع خبرة الفرد الماضية. ولكن عندما يضع الفرد طموحات وأهداف أعلى من قدراته وإمكاناته فإنه لا يستطيع الوصول إلى أهدافه؛ فيجد الفرد نفسه غير راضٍ عن حياته، وساخطاً متذمراً من نفسه ومن الحياة. وبذلك يؤدي الطموح الزائد مع ضعف الإمكانات إلى الإحباط؛ فيجعله حزيناً على الماضي، قلقاً من المستقبل. لذلك يجب الموازنة بين الطموح والإمكانات، حتى يشعر الفرد بالنجاح والتوفيق والكفاءة والجدارة، فيرضى عن نفسه وعن حياته ويسعد بها. وقد كان أكفأ مقاييس التفاوت من حيث القدرة على التنبؤ بالرضا، هو التفاوت بين الطموح والإنجاز، يليه المقارنة بالآخرين، ومع هذا ليس من المؤكد أن الفجوة بين الطموح والإنجاز هي التي تحقق الرضا أم العكس، أو أن هناك عملية أكثر تركيباً هي التي تمارس التأثير. كما وجد أن الشعور بالرضا عن العمل يعتمد على إشباع الحاجات وما هو مطلوب أو ما يعتبر ذا قيمة. كذلك يعتمد الشعور بالرضا عن الأجر على ما هو مطلوب وما هو متلقى. وكذلك بالنسبة للجوانب الأخرى للرضا عن العمل كالترقي، فالشعور بالرضا هو محصلة الفجوة بين الهدف والإنجاز. ويمكن للعمل أن يشبع حاجات أو قيم ذات مرتبة عالية، كالنمو وتحقيق الذات، والاحترام الأخلاقي والأمن (المالكي،2011: 46).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- نظرية التقييم

وترى هذه النظرية أن الشعور بالرضا يمكن قياسه من خلال عدة معايير، وأحد هذه المعايير يعتمد على الفرد ومزاجه والثقافة والقيم السائدة، وذلك أن الظروف المحيطة تؤثر على الشعور بالرضا. فالأفراد الذين يرون تقييم الرضا لا يفكرون عادة بقدراتهم الحركية إلا إذا تواجدوا مع أحد الأفراد الذين يعانون من إعاقة حركية، وترى عدم وجود علاقة بين الرضا وعدم الرضا، وبين العمر والتعليم كمتغيرات للرضا عن الحياة.

وقد دلت دراسات على وجود فروق في درجات الرضا عن الحياة بين الأفراد في الثقافات الفردية والتي يعتبر الأفراد فيها وحدة مستقلة، والتي تركز على الحريات الفردية والعدالة والثقة بالنفس، وتتوفر فيها أساليب الحياة الكريمة، حيث يُقيّم الأفراد الرضا عن الحياة بها على المشاعر والاحتياجات الفردية مقارنة بالأفراد في الثقافات الجمعية (سليمان، 2003: 17).

وترى الباحثة بعد الاطلاع على النظريات التي فسرت الرضا عن الحياة، أن كل نظرية منها ركزت على جانب معين واعتبرت أنه سبب في رضا الفرد عن حياته، وترى الباحثة أن أكثر النظريات مناسبة للوضع الراهن الذي يعيشه المواطن الفلسطيني في قطاع غزة، والأكثر ملائمة مع موضوع الدراسة هي نظرية الظروف الموضوعية، التي ترى أن الفرد يحقق مستوى مناسب من الرضا عن ظروف حياته إذا عاش حياة طيبة وكريمة، وشعر بالأمن و نجح في تحقيق ما يريد من أهداف، وبذلك يتمتع بالصحة النفسية.

الرضا عن الحياة من منظور إسلامي:

معنى الرضا في الشرع:

قيل في الرضا الكثير، بأنه ترك الاختيار وأنه سكون القلب تحت جريان القضاء، وأنه سرور القلب بمر القضاء، وهو استقبال الأحكام بفرح، وهو نظر القلب إلى اختيار الله للعبد، بأنه اختار له الأفضل، وإذا اتصل الرضا بالرضوان، اتصلت الطمأنية.

قال الراغب الأصفهاني: "رضا العبد عن الله أن لا يكره ما يجري به قضاؤه، ورضا الله عن العبد هو أن يراه مؤتمراً بأمره منتهياً عن نهيه" (الجلاد، 2010: 13).

أنواع الرضا:

الرضا نوعان:

النوع الأول: الرضا بفعل ما أمر الله به، وترك ما نهى عنه. ويتناول ما أباحه الله من غير

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعدٍ محظور ﴿وَقَالُوا حَسْبُنَا اللَّهُ سَيُؤْتِينَا اللَّهُ مِنْ فَضْلِهِ وَرَسُولُهُ إِنَّا إِلَى اللَّهِ رَاغِبُونَ﴾ [التوبة: 59]. وهذا الرضا واجب.

النوع الثاني: الرضا بالمصائب: كالفقر والمرض والذل، فهذا رضا مستحب في أحد قولي العلماء، وليس بواجب، وقد قيل: إنه واجب، والصحيح أن الواجب هو الصبر، كما قال الحسن: الرضا غريزة، ولكن الصبر معول المؤمن. وقد روي في حديث ابن عباس-ﷺ- أن النبي-ﷺ- قال: «إن استطعت أن تعمل بالرضا مع اليقين فافعل، فإن لم تستطع فإن في الصبر على ما تكره خيرًا كثيرًا» (المصري،2011: 7-6).

درجات الرضا:

يكون الرضا على ثلاث درجات:

- **الدرجة الأولى:** الرضا بالله رباً: أساس الإيمان وأرفع الرضا، وهو ألا يتخذ رباً غير الله تعالى، يسكن إلى تدبيره، ويُنزل به حوائجه. قال الله تعالى: ﴿**قُلْ أَغَيْرَ اللّهِ أَبْغِي رَبّاً وَهُوَ رَبُّ كُلِّ شَيْءٍ**﴾ [الأنعام، 164]
- **الدرجة الثانية:** الرضا عن الله: وهي الرضا عن الله سبحانه في كل ما قدر وقضى، وهذه الدرجة أعلى من سابقتها وهي نظير جعله الصبر بالله أعلى من الصبر لله.
- **الدرجة الثالثة:** الرضا بقضاء الله: وللقضاء ثلاثة أنواع: القضاء الديني، والقضاء الكوني، والقضاء الذي هو وصف الله تعالى: (علمه، كتابه، مشيئته، إرادته) فالرضا به من تمام الرضا بالله رباً وإلهاً ومالكاً ومدبراً (الجلاد، 2010: 109-102).

منزلة الرضا وفضله:

الرضا باب الله الأعظم، وجنة الدنيا، ومستراح العارفين، وحياة المحبين، ونعيم العابدين، وقرة عيون المشتاقين.

والرضا له منزلة عظيمة عند الله تعالى، ولذلك فإن ثوابه عظيم، وفي الحديث الذي أخرجه الترمذي عن أنس بن مالك -ﷺ-: عن النبي -ﷺ- قال: «إِنَّ عِظَمَ الْجَزَاءِ مَعَ عِظَمِ الْبَلاءِ، وَإِنَّ اللهَ إِذَا أَحَبَّ قَوْمًا ابْتَلاهُمْ، فَمَنْ رَضِيَ فَلَهُ الرِّضَا، وَمَنْ سَخِطَ فَلَهُ السُّخْطُ" » رواه الترمذي

والرضا من المقامات التي توصل للطمأنينة، لأنها مقام جامع للإنابة، والتوكل، والرضا والتسليم (الجلاد، 2010: 123-122).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والرضا مطردة للهموم والغموم، ومذهبة للأحزان وهو علاج التردد والحيرة والاضطراب، لأنه التسليم بالحكمة، والتصديق بالشرع، والركون إلى اللطف، والاطمئنان لحسن الاختيار، من دخل بيت الرضا فهو آمن، ومن استقبل كعبته فهو مخبت، ومن صلى في محراب الرضا فهو حليم أواه منيب (المصري، 2011: 8).

الرضا في القرآن الكريم:

وردت اشتقاقات مادة "رضي" في القرآن ثلاثين مرة، أورد منها:

1. ﴿قَالَ اللَّهُ هَٰذَا يَوْمُ يَنْفَعُ الصَّادِقِينَ صِدْقُهُمْ ۚ لَهُمْ جَنَّاتٌ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا ۚ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ۚ ذَٰلِكَ الْفَوْزُ الْعَظِيمُ﴾ [المائدة،119] وفي هذه الآية نرى أن الله رضي عن هؤلاء المؤمنين الصادقين الذين أوفوا بعهدهم مع الله، بطاعته والعمل بأوامره واجتناب نواهيه، ورضوا هم عن الله –ﷻ– في ما وفاهم به جزاءً لعملهم.
2. ﴿لَقَدْ رَضِيَ اللَّهُ عَنِ الْمُؤْمِنِينَ إِذْ يُبَايِعُونَكَ تَحْتَ الشَّجَرَةِ فَعَلِمَ مَا فِي قُلُوبِهِمْ فَأَنْزَلَ السَّكِينَةَ عَلَيْهِمْ وَأَثَابَهُمْ فَتْحاً قَرِيباً﴾ [الفتح،18]، وفي هذه الآية تحدث الله عن المؤمنين الذين بايعوا الرسول –ﷺ– تحت الشجرة، فرضي الله عنهم وأنزل عليهم السكينة وأثابهم بفتح قريب.
3. ﴿جَزَاؤُهُمْ عِنْدَ رَبِّهِمْ جَنَّاتُ عَدْنٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا أَبَدًا ۖ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ ۚ ذَٰلِكَ لِمَنْ خَشِيَ رَبَّهُ﴾ [البينة، 8]، جزى الله المؤمنين بنعمة الرضوان.
4. ﴿لا تَجِدُ قَوْمًا يُؤْمِنُونَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ الآخِرِ يُوَادُّونَ مَنْ حَادَّ اللَّهَ وَرَسُولَهُ وَلَوْ كَانُوا آبَاءَهُمْ أَوْ أَبْنَاءَهُمْ أَوْ إِخْوَانَهُمْ أَوْ عَشِيرَتَهُمْ أُوْلَئِكَ كَتَبَ فِي قُلُوبِهِمُ الإِيمَانَ وَأَيَّدَهُمْ بِرُوحٍ مِنْهُ وَيُدْخِلُهُمْ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الأَنْهَارُ خَالِدِينَ فِيهَا رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُمْ وَرَضُوا عَنْهُ أُوْلَئِكَ حِزْبُ اللَّهِ أَلا إِنَّ حِزْبَ اللَّهِ هُمُ الْمُفْلِحُونَ﴾ [المجادلة، 22].
5. ﴿الْيَوْمَ أَكْمَلْتُ لَكُمْ دِينَكُمْ وَأَتْمَمْتُ عَلَيْكُمْ نِعْمَتِي وَرَضِيتُ لَكُمُ الإِسْلامَ دِينًا فَمَنِ اضْطُرَّ فِي مَخْمَصَةٍ غَيْرَ مُتَجَانِفٍ لِإِثْمٍ فَإِنَّ اللَّهَ غَفُورٌ رَحِيمٌ﴾ [المائدة،3]، فقد رضي الله الإسلام ديناً لهذه الأمة.
6. ﴿قَالَ هُمْ أُولَاءِ عَلَىٰ أَثَرِي وَعَجِلْتُ إِلَيْكَ رَبِّ لِتَرْضَىٰ﴾ [طه، 84]، فقد استعجل موسى– عليه السلام– اللقاء لينال رضا الله.

رضا رسول الله –ﷺ– وتوجيهه للأمة من بعده:

كان رضا رسول الله –ﷺ– عن ربه فوق ما يصفه الواصفون، فهو راضٍ في الغنى والفقر، راضٍ في السلم والحرب، راض وقت القوة والضعف، راض وقت الصحة والسقم، راض في الشدة والرخاء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عاش –ﷺ– مرارة اليُتم، وأسى اليُتم، ولوعة اليتيم فكان راضياً، وافتقر –ﷺ– حتى لم يجد دقل التمر، وكان يربط الحجر على بطنه من شدة الجوع، ويقترض شعيراً من يهودي ويرهن درعه عنده، وينام على الحصير فيؤثر في جنبه، وتمر ثلاثة أيام لا يجد شيئاً يأكله، ومع ذلك كان راضياً عن الله رب العالمين: ﴿تَبَارَكَ الَّذِي إِنْ شَاءَ جَعَلَ لَكَ خَيْراً مِنْ ذَلِكَ جَنَّاتٍ تَجْرِي مِنْ تَحْتِهَا الْأَنْهَارُ وَيَجْعَلْ لَكَ قُصُورًا﴾ [الفرقان،10].

ورضى عن ربه وقت المجابهة الأولى، يوم وقف هو في حزب الله، ووقفت الدنيا تحاربه بخيلها ورجلها، بغناها وبزخرفها، بزهوها وبخيلائها، فكان راضيًا عن الله رضي عن الله في الفترة الحرجة، يوم مات عمه وزوجته خديجة، وأوذي أشد الأذى، وكُذّب أشد التكذيب، وخدشت كرامته، ورمي في صدقه، فقيل له: كذاب وساحر، وكاهن ومجنون وشاعر.

ورضى يوم طُرد من بلده ومسقط رأسه التي فيها مراتع صباه وملاعب طفولته وأفانين شبابه، فيلتفت إلى مكة وتسيل دموعه، ويقول: «إنك أحب بلاد الله إلي، ولولا أن أهلك أخرجوني منك ما خرجت».

ورضى –ﷺ– عن الله وهو يذهب إلى الطائف ليعرض دعوته، فيواجه بأقبح رد، وبأسوأ استقبال، ويرمي بالحجارة، حتى تسيل قدماه، فيرضى عن مولاه.

ويرضى عن الله وهو يخرج من مكة مُرغمًا، فيسير إلى المدينة ويطارد بالخيل، وتوضع العراقيل في طريقه أينما ذهب.

يحضر –ﷺ–أحدًا فيُشج رأسه، وتكسر ثنيته، ويُقتل عمه ويُذبح أصحابه، ويُغلب جيشه، فيقول: «صُفوا ورائي لأثني على ربي».

ويعلم –ﷺ– الأمة الرضا بقضاء الله (ﷻ)؛ بل ويبدأ هو بنفسه فعند موت ابنه إبراهيم (عليه السلام) قال –ﷺ–: «إن العين تدمع والقلب يحزن ولا نقول إلا ما يرضى ربنا، وإنا بفراقك يا إبراهيم لمحزونون» رواه البخاري.

وعن أنس بن مالك – رضي الله عنه– قال: قال رسول الله –ﷺ–: «إن الله ليرضى عن العبد أن يأكل الأكلة فيحمده عليها، أو يشرب الشربة فيحمد عليها» رواه مسلم.

وكان –ﷺ– يحذر الأمة من الحرص على رضا البشر دون رب البشر (ﷻ).

عن عائشة – رضي الله عنها – قالت: سمعت رسول الله –ﷺ– يقول: «من التمس رضا الله بسخط الناس كفاه الله مئونة الناس، ومن التمس رضا الناس بسخط الله وكله الله إلى الناس» رواه الترمذي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ومن أجل أن يحرصوا كل الحرص على رضوان الله ويصبروا على قضائه كان النبي -ﷺ- يذكر لهم أن من كان حريصًا في الدنيا على مرضاة الله فإن الله (ﷻ) سيرضيه في الآخرة.

فها هو الحق (ﷻ) يقول - كما عند مسلم - لأدنى أهل الجنة منزلة يوم القيامة: «.. أترضى أن يكون لك مثل ملك ملك من ملوك الدنيا؟ فيقول: رضيت رب، فيقول: لك ذلك ومثله ممثله ومثله ومثله، فقال في الخامسة: رضيت رب، فيقول: هذا لك وعشرة أمثاله، ولك ما اشتهت نفسك ولذت عينك، فيقول: رضيت رب...» (المصري، 2011: 20-16).

ثمرات الرضا:

للرضا ثمرات إيمانية كبيرة، تنتج عنه، ويرتفع بها الراضي إلى أعلى المنازل، منها:

1. أن تمام عبوديته في جريان ما يكرهه من الأحكام عليه، ولو لم يجر عليه منها، إلا ما يحب، لكان أبعد شيء عن عبودية ربه، فلا تتم له عبوديته من الصبر والتوكل والرضا والتضرع والافتقار والذل والخضوع وغيرها، إلا بجريان القدر له بما يكرهه، وليس الشأن في الرضا بالقضاء الملائم للطبيعة، إنما الشأن في القضاء المؤلم المنفر للطبع.
2. أن يعلم أن رضاه عن ربه سبحانه وتعالى في جميع الحالات يثمر رضا ربه عنه، فإذا رضي عنه بالقليل من الرزق، رضي ربه عنه بالقليل من العمل.
3. أن السخط باب الهم والغم والحزن، وشتات القلب، وسوء الحال، والظن بالله خلاف ما هو أهله، والرضا يخلصه من ذلك كله، ويفتح له باب جنة الدنيا قبل جنة الآخرة؛ فالرضا يوجب له الطمأنينة، وبرد القلب، وسكونه وقراره، والسخط يوجب اضطراب قلبه، وريبته وانزعاجه، وعدم قراره.
4. أن الرضا يخلص العبد من مخاصمة الرب تعالى في أحكامه وأقضيته، فإن السخط عليه مخاصمة له فيما لم يرض به العبد، وأصل مخاصمة إبليس لربه من عدم رضاه بأقضيته وأحكامه الدينية والكونية.
5. أن الراضي واقف مع اختيار الله له، ومعرض عن اختياره لنفسه. وهذا من قوة معرفته بربه تعالى، ومعرفته بنفسه.
6. أن الرضى يثمر الشكر، الذي هو من أعلى مقامات الإيمان؛ بل هو حقيقة الإيمان.
7. أن من ملأ قلبه من الرضا بالقدر، ملأ الله صدره غنى وأمناً وقناعة، وفرّغ قلبه لمحبته، والإنابة إليه، والتوكل عليه (ابن القيم الجوزية، 2001: 601-594).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المحور الثاني: الإجهاد النفسي

تمهيد:

يعيش الإنسان في عصر مليء بالضغوطات التي تعد جزءاً من طبيعة الحياة، فلا يمكن لأي إنسان أن تخلو حياته من الأزمات والضغوطات المختلفة، وهذا ما أشار إليه القرآن الكريم في قوله تعالى: ﴿لَقَدْ خَلَقْنَا الإِنسَانَ فِي كَبَدٍ﴾ [البلد،4] أي في تعب ومشقة.

وتبدأ الضغوط النفسية بحالة من الإحباط ثم يصحبها حالة من القلق والإرهاق الانفعالي منتهياً بحالة من الإنهاك أو الإجهاد النفسي، حيث يصل العامل لتلك الحالة بعد أن يستنفذ كل السبل الممكنة في التفاعل مع المطالب الزائدة عن قدراته وإمكاناته، وفي هذه الحالة يشعر بحالة من التعب ويكون مستهلكاً انفعالياً وجسمياً وعقلياً وسلوكياً (الشرافي، 2013: 10).

ويعتبر مصطلح الإجهاد النفسي من المصطلحات الحديثة التي لم تتناولها الدراسات بشكل كبير، غير أن هناك مصطلحات أخرى قريبة في المفهوم، مثل: الإنهاك النفسي، والاحتراق النفسي. لذلك استخدمت الباحثة هذه المصطلحات في التعبير عن مفهوم الإجهاد النفسي، حيث يستخدم مصطلح الإنهاك النفسي في التعبير عن حالة الإجهاد والتعب التي يصل إليها الفرد؛ نتيجة تعرضه لضغوطات مستمرة لفترات طويلة، وعدم قدرته على التعامل معها.

والإجهاد النفسي يمثل إحدى المشكلات الكبرى التي تواجه التربويين في الآونة الأخيرة، ويوجد تزايد في الانتباه لهذه المشكلة في المهن المختلفة، حيث أصبح موضوع العديد من المقالات والكتب والأبحاث (رزق، 1990:57).

مفهوم الإجهاد النفسي:

لغة:

جاء تعريف الإجهاد في المعجم العربي الأساسي: إجهاد: مصدر أجهد، حالة إجهاد: حالة تنتج عن إرهاق يتجاوز حد الاحتمال "إجهاد عقلي" "إجهاد نفسي" "إجهاد جسماني/ بدني"
(المعجم العربي الأساسي، 1988: 272).

اصطلاحاً:

يرى سيلي Syle أن الإجهاد هو نتيجة تأثير عامل طبيعي أو نفسي أو اجتماعي، هذا العامل يدعوه سيلي عاملاً مجهداً (stressor)، ويبقى أن تدرس حالة الإجهاد في تعابير أخرى، مثل: التأثيرات الحيوية، والعقلية، والنفسية على صحة الأشخاص. ويمكن أن يكون التأثير آنياً أو دائماً،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويجب أن تدرس أيظاً مدته، وفترة كمون أعراض المرض التي تتراوح من بضع ساعات وعدة أشهر أو حتى سنة أو بضع سنين.

والإجهاد قد يكون حالة جسمانية أو تحدث نتيجة لحدوث صعوبات أو توقع حدوث صعوبات في الحياة. أو قد يكون أي تغير فيزيائي أو كيميائي أوعاطفي يخلف آثاراً قد تؤدي إلى المرض (شتيوي، 2002: 31).

بينما يرى (د. يبارمارتي) أن الإجهاد هو عامل خارجي يتلقاه فرد ما في مكان معين، ويحاول أن يسخر دفاعات ذهنية في مواجهته، وقد تشوش الحياة النفسية للفرد بفعل هذا التأثير الذي يجلب مخاطر جسدية تبعاً للبنية النفسية والسياق الاجتماعي والجسدي.

ويعرف ستورا الإجهاد بأنه: قوة تُنتج توتراً وتشويشاً للجسم الذي تمارس عليه هذه القوة، ينطوي هذا المعنى على حافز خارجي، وعلى أي عاملٍ كان (عامل طبيعي: ضجيج، حرارة، برد.....إلخ، أو عامل نفسي: حداد، خسارة وظيفة...إلخ) (ستورا،1997: 11).

ويعرفه أبو الخير وجلال بأنه: حالة شعورية ذات تأثير سلبي في الجانب الانفعالي والذهني والبدني كرد فعل للضغوط الزائدة في العمل، والتي تفوق قدرات الفرد نتيجة لأسباب مهنية، وشخصية واجتماعية، واقتصادية يترتب عليها انخفاض مستوى الأداء واللامبالاة (أبو الخير وجلال، 2000: 491).

ويرى كاري جرنس (1986) بأن الإجهاد النفسي يشير إلى: الاستنفاد العاطفي أو الانفعالي نتيجة الحمل الوظيفي الزائد، وفقدان الاهتمام بالأفراد المحيطين كردود فعل لضغوط العمل، والانسحاب النفسي، ويصاحب ذلك مجموعة من الأعراض، تتمثل في: الإحساس بالفشل والغضب والعناد، والإحساس بالتعب معظم اليوم –لأقل جهد– وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل (مصطفى، 1999: 198).

وقد أكد باول (Pawell, 1994) على العلاقة التبادلية بين "الضغط النفسي" والشعور "بالإجهاد النفسي"، وأوضح أن المؤشرات الدالة على الإجهاد النفسي، تتمثل في: الإحساس بالفشل والغضب والعناد، والإحساس بالتعب معظم الوقت، وفقدان الإحساس الإيجابي نحو العمل، والغياب المتكرر، وعدم المرونة ومقاومة التغيير والسلبية بصورة عامة مع الآخرين (مصطفى، 1999: 198).

ويرى فرند نبرجر (1980) و ماسلان (1982) أن الإجهاد يعتبر بمثابة حالة استنزاف للنواحي البدنية والذهنية؛ تؤدي إلى مفهوم سلبي للشخص نحو ذاته، بالإضافة إلى اتجاهات سلبية نحو العمل والحياة والآخرين، فضلاً عن الافتقاد إلى المثالية والشعور بالغضب (عمران، 2008: 283).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وهناك مصطلحات ارتبطت بالإجهاد، مثل: (القلق، التوتر، الصراع، الإحباط) وبالرغم من أن هذه الكلمات ارتبطت بالقوة السلبية، إلا أن الإجهاد قد يكون مفيداً وإيجابياً في حياتنا.

ويفرق سيلي (1974) بين ما هو إيجابي وما هو سلبي من الإجهاد. فالإجهاد الإيجابي هو عامل يحسن الأداء خاصة تحت الظروف الضاغطة، فالفرح لدى الفائز دافع إيجابي وحافز قوي يعمق الإحساس بالإنجاز ويدفعه للأداء المميز في حياته، أما الإجهاد السلبي والذي يؤدي إلى الفشل في تحقيق إنجاز ما؛ فإنه يصيبه بالإحباط والكآبة واليأس وعدم الأمان (الزهراني، 1995: 25).

مراحل حدوث الإجهاد النفسي:

يقدم سوينت (Swent, 1977) أربع مراحل لدورة الإجهاد:

- **المرحلة الأولى:** إذا كان هناك طلب معين يولد الإجهاد أو لا يولده، فإن ذلك يعتمد على الفرد وتقبله للحدث.
- **المرحلة الثانية:** يبرز فيها الفرق بين الأشخاص ومدى تفهمهم للمجهد، فما يكون مصدر إجهاد لشخص ما قد لا يكون مصدر إجهاد لشخص آخر.
- **المرحلة الثالثة:** إن التغيرات البيوكيميائية وزيادة الشد العضلي، والتغير في دقات القلب، وكل إشارة في الجسم هي عملية تجهيز الجسم لمقابلة الأزمة (المقاومة أو الهروب) فالفرد إما أن يهرب أو يتجاهل، أو يقاوم أو يسكن الجهد.
- **المرحلة الرابعة:** إن الفرد الذي لا يتسطيع أن يقاوم الإجهاد والمتعلق بوظيفته بفعالية، قد يترتب على ذلك أشياء شتى، مثل: المرض العقلي أو الجسمي، وهي مرحلة الاستنفاد (الزهراني، 1995: 25).

واستنتج سيلي (1976) أن الجسم يستجيب للإجهاد المستمر في ثلاث مراحل أطلق عليها اسم "متلازمة التأقلم العام" "General Adaptation Syndrome":

- **مرحلة الإنذار أو التيقظ Alarm:** فيها يصبح الإنسان أو الحيوان مدركاً لعوامل الإجهاد.
- **مرحلة المقاومة Resistance:** فيها يتأقلم الشخص مع الإجهاد.
- **مرحلة الإنهاك Exhaustion:** فيها يفقد الشخص قدرته على التأقلم، وإذا ما استمر الإجهاد بعد هذه النقطة فإن الجسم لا يستطيع المحافظة على ثبات البيئة الداخلية ويحدث المرض.

والإجهاد لا يؤدي إلى إصابة الأفراد جميعهم بالمرض، ولكن الإصابة بالمرض ونوعها تتوقف على مجموعة من الظروف أو العوامل الداخلية والخارجية، فالعوامل الداخلية، تشمل:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(العمر، والجنس، والاستعداد الوراثي، والصحة العامة)، أما العوامل الخارجية، فتشمل: (التغذية، والتمرينات الرياضية، والظروف الاجتماعية) (شتيوي، 2002: 35-34).

أسباب حدوث الإجهاد:

1- **الصفات الشخصية:** حيث تلعب الصفات الشخصية دوراً مهماً في تحديد مدى قابلية الشخص للإصابة بالمرض، فمثلاً قد يتعرض شخص لضائقة مالية فتصيبه بالانهيار، نفس الضائقة المالية قد تحدث لشخص آخر فيتجاوزها بنفس راضية. ورغم أن الإجهاد طويل المدى يمكن أن يعرض الشخص للإصابة بعدة أمراض، إلا أن هناك صفات شخصية وسلوكية معينة يمكن أن تكون مرتبطة بطريقة ما بأمراض معينة.

2- **الإحباط:** يعد الإحباط أحد المؤشرات الخطيرة لحدوث الإجهاد، والإحباط المعروف ب Disorder ajor depression غالباً يصيب النساء ضعف الرجال، ويعتقد أن السبب يرجع إلى الاختلافات الهرمونية وتأثير الولادة والعوامل النفسية للمرأة. وبالرغم من تأثير الوراثة على حدوث الإحباط وغيره من الأمراض النفسية، إلا أن للبيئة والأحداث الحياتية دوراً أكثر أهمية.

وقد أوضحت الدراسات وجود علاقة قوية بين الأحداث السلبية في الحياة، وظهور حالات الإحباط، مثل: موت شخص عزيز، الطلاق، فقدان الوظيفة أو حتى الإهانة الشديدة وجرح الكرامة. والشخص المحبط يفقد الإهتمام بجميع الأنشطة الحياتية ويغلب عليه الحزن واليأس والعصبية.

3- **العادات السيئة:** مثل إدمان الكحوليات، والتدخين، والإكثار من شرب القهوة، والضوضاء (شتيوي، 2002: 49-44).

4- **تغيرات المجتمع:** تتدخل تغيرات البيئة على مستويات مختلفة: وطنية وبلدية وعائلية وفردية. ويمكن أن يكون للظروف الاقتصادية وفترات الحروب والغموض السياسي تأثير على الشعوب بأكملها، ولبعض الأحداث، مثل: الحداد وفقدان العمل، نتائج خطيرة على الصعيد الفردي (ستورا، 1997: 26).

ضغوط العمل وعلاقتها بالإجهاد النفسي:

يرى راندول شولر أن قروح المعدة وارتفاع ضغط الدم وأمراض شرايين القلب ليست الأعراض الوحيدة للإجهاد، فهناك أعراض كثيرة يمكن تصنيفها في ثلاث فئات رئيسة: هي:

- **الفئة الفسيولوجية:** ومن أعراضها ضغط الدم وآلام الظهر.
- **الفئة السلوكية:** تشمل الحوادث والغياب عن العمل، والإنجاز المتدني.
- **الفئة النفسية:** وتشمل البلادة والنكوص، والانعزال والتوتر، والنسيان.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن الإجهاد النفسي أصبح يؤثر اليوم على الهدوء في المنزل والعطاء الوظيفي في العمل، وحتى الأكل والتصرف الإنساني عامة أصبح يؤثر عليهما (الزهراني، 1995: 28).

وتحدث شتيوي عن الأمراض الناتجة عن الإجهاد، فقد استنتج العلماء أن الإجهاد يسبب الأمراض بجميع أنواعها، والإجهاد النفسي أو العاطفي يؤثر على الجهاز العصبي الذاتي، والذي بدوره يتحكم في الأعضاء الداخلية للجسم مما يؤدي إلى ظهور المرض أو ازدياده.

وقد اقترح علماء الاجتماع قائمة بالأحداث الحياتية ودرجة كل حدث تبعاً لقدرته على إحداث الإجهاد وبالتالي المرض، فمثلاً: موت الزوج أو الزوجة يقع على رأس القائمة ويأخذ 100 درجة، بينما الطلاق 73، والسجن 63، والفصل من العمل 47، والمشاكل مع العمال والموظفين 23 درجة وهكذا. وتختلف الأمراض المترتبة على الإجهاد من شخص لآخر، فإذا كنت تعاني من مشكلة صحية أو تنحدر من عائلة معرضة للإصابة بمرض معين – وراثياً – فإن زيادة الإجهاد تؤدي إلى ظهور هذا المرض أو زيادته.

1- **أمراض القلب:** حيث يؤثر الإجهاد على القلب بطرق عديدة: الإجهاد المفاجئ يزيد من قوة ضخ القلب وعدد ضرباته، ويسبب ضيق الشرايين مما يزيد من احتمالات توقف سريان الدم إلى القلب.

2- **جلطة المخ أو السكتة الدماغية:** يتسبب الإجهاد طويل المدى أو المتكرر في ارتفاع ضغط الدم، وبمرور الزمن يؤدي ذلك إلى زيادة سمك الشرايين التي تحمل الدم إلى النصف الأمامي من المخ. ومن المعروف أن انسداد أو تلف الشرايين هو السبب الأساسي في حدوث جلطة المخ.

3- **مشاكل الجهاز الهضمي:** الإجهاد طويل المدى يؤثر على الجهاز الهضمي؛ فيسبب تهيج الأمعاء الغليظة أو الإسهال أو الإمساك والتقلصات والانتفاخ.

4- **قابلية الإصابة بالأمراض:** أشارت بعض الدراسات إلى أن المواقف المؤلمة أو الضغوط الشديدة تحفز الجهاز المناعي، وعندما يتكرر الإجهاد أو يستمر لفترة طويلة فإن الجهاز المناعي لا يستطيع أن يظل متحفزاً على الدوام، وإنما يصاب بالخمول. وقد أوضحت دراسات عديدة أن كرات الدم البيضاء كان أقل في الأفراد المعرضين لإجهاد مزمن، كما أنهم كانوا أكثر عرضة للإصابة بنوبات البرد.

5- **مشاكل الوزن:** حيث يؤثر الإجهاد على الوزن بدرجات متفاوتة. عند بعض الناس يؤدي الإجهاد إلى فقدان الشهية العصبي، وفي حالات نادرة يؤدي الإجهاد إلى زيادة نشاط الغدة الدرقية، وزيادة الشهية للطعام وفي المقابل يزداد استهلاك الطاقة عن المعدل الطبيعي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- **مرض السكر**: الإجهاد المزمن يؤدي إلى حدوث ما يعرف بمقاومة الأنسولين، وفي هذه الحالة لا يستطيع الجسم استعمال الأنسولين بكفاءة لتنظيم السكر في الدم مما يؤدي إلى الإصابة بمرض السكر.

7- **مشاكل النوم**: الإجهاد يسبب الأرق وقلة النوم أو يسبب الإستيقاظ المبكر أو في منتصف الليل بسبب زيادة إفراز هرمونات الإجهاد.

8- **مشاكل الذاكرة**: يعاني ضحايا الإجهاد من فقدان القدرة على التركيز سواء في العمل أو في المنزل، ويصبحون أقل كفاءة وأكثر عرضة للحوادث.

9- **تعرض الجسم المزمن أو المستمر لهرمون الكورتيزول –هرمون الإجهاد الرئيسي–**: يؤدي إلى تلف خلايا الذاكرة في منطقة الهيبوكمبس بالمخ. والإجهاد الشديد جداً أو المزمن قد يسبب فقدان دائم للذاكرة بسبب حدوث تغيرات فيزيائية في المخ (شتيوي، 2000، 55-50).

النظريات التي فسرت الإجهاد النفسي:

يعتبر الإجهاد النفسي مرحلة متقدمة من الضغوط النفسية، لهذا فهو يصيب الفرد بمجموعة من الاضطرابات التي تقف حائلاً أمام الفرد وأهدافه، ويشير ليندن (2005) أن الشخص الذي يعاني من الإجهاد النفسي يعاني من مشكلات في الانتباه والإدراك، بل قد يتطور الأمر ليترك الفرد عمله؛ مما قد ينعكس على الفرد والمجتمع بطريقة سلبية (الشرافي، 2013: 18).

لذا فقد حاولت بعض النظريات وضع تفسيرات لأسباب حدوث الإجهاد النفسي، وهي كما يلي:

أولاً: نظرية التحليل النفسي:

يعتبر فرويد مؤسساً لهذه النظرية، حيث جاءت عقب عصر كان الناس ينظرون للاضطرابات النفسية على أنها نوع من الجنون، وقد ركز فرويد على ثلاث مكونات للشخصية هي: (الهو، الأنا، والأنا الأعلى) وحدد لكل مكون دوره في نمو الشخصية وتفاعلها، لذلك فقد نظر للاضطراب والمرض الذي يصيب الفرد في ضوء الصراع الذي يحدث بين مكونات الشخصية السابقة (أبو حمد،2013: 21).

وعندما يحدث تعارض بين متطلبات الهو وضوابط الأنا الأعلى، يكبت الفرد الرغبات الجنسية المحرمة عن طريق الأنا، وبذلك تستعيد الأنا جزء من تنظيمها، ثم يبدأ الفرد في تحويل الرغبات المكبوتة إلى أعراض عصابية والتي تعتبر إشباعات بديلة للرغبات المكبوتة، ثم مع نمو الفرد وعدم نجاح الكبت كوسيلة لحل الصراع بين مكونات الشخصية، فإنه يعيش صراعاً عصابياً مركزاً (الشرافي، 2013: 19).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد اهتم بعض الباحثين بتقليل آثار الإجهاد النفسي وفق مبادئ نظرية التحليل النفسي، فنجد أن هاكانين وآخرين (2006) استخدموا بعض الفنيات لمنع الإجهاد النفسي، ومنها: فنية التنفيس الانفعالي، حيث تتيح للفرد الفرصة ليعبر عن مشاعره العاطفية بالطريقة المناسبة له، وتلك الفنية من فنيات التحليل النفسي (علي، 2008: 47).

وبذلك فإن أصحاب هذه النظرية فسروا الإجهاد بأنه نتيجة الصراعات بين مكونات الشخصية مما يؤدي لحدوث الكبت الذي ينتهي بحدوث الإجهاد النفسي.

ثانياً: النظرية السلوكية

اهتمت المدرسة السلوكية بالسلوك، ورأت أنه متعلم سواء كان ذلك السلوك سوياً أو غير سوي، وقد ذكر لويس مليكة (1990) أن السلوكيين يرون أن معظم أفعالنا متعلمة سواء السوية أو اللاسوية، ومن ثم يمكن تعديلها باستخدام قوانين التعلم إذا توافرت الظروف الملائمة، مع التركيز على السلوك الحاضر، وتوفير بيئة مناسبة.

وبهذا فإن الإجهاد النفسي كسلوك ينتج عن عملية تعلم الفرد وتفاعله مع ظروف البيئة غير المناسبة، وبذلك فهو سلوك لاسوي، حيث يرى لويس مليكة أن السلوك اللاسوي هو الفشل في تعلم مهارات التعامل مع البيئة وتعلم سلوك غير مناسب (علي، 2008: 48).

ومن الفنيات السلوكية المفيدة في التصدي لمشكلة الإجهاد النفسي فنية التعزيز وزيادة الدعم للفرد، والضبط الذاتي من خلال السيطرة الذاتية على الإجهاد، وأخذ الحمامات الدافئة (أبو حمد، 2013: 23).

ثالثاً: النظرية الوجودية

لقد اهتم الوجوديون بتوفر المعنى في الحياة لدى الفرد، ولذلك فإنهم يرجعون أغلب الاضطرابات إلى اضطراب المعنى في حياة الفرد، كما أن من مظاهر الإجهاد النفسي قلة توافر المعنى في حياة الفرد، فالتوتر في حياة الفرد سببه الرئيس فقدان المعنى، فهو فراغ وجودي، أو أنه إحباط لإرادة المعنى (أبو حمد، 2013: 23).

وقد أشارت لانجلي إلى أن الإجهاد النفسي من وجهة نظر الوجودية يحدث من خلال:

1- أن الفرد يبدأ حياته وعمله بمثل وأهداف عالية لا يمكنه تحقيقها مما يعرضه للصدمة.

2- أن الفرد يحتاج للتقدير الذاتي كما أنه بحاجة للتقدير الاجتماعي من غيره، وهو عندما يفشل في تحقيق أهدافه فإنه يفقد نظرته وتقديره لذاته، وكذلك احترام الناس له.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3- حينئذ يحدث فقدان المعنى ويشعر الفرد بالفراغ الوجودي نتيجة نقص الطاقة النفسجسمية، وفقدان القدرة على التكيف؛ مما يؤدي لحالة من اللامبالاة مما يبدد حياة الفرد، ويصيبه بما يسمى بالإجهاد النفسي (الشرافي، 2013: 20).

ومن خلال الاطلاع على الدراسات التي تناولت الإجهاد النفسي، نلاحظ أن كل نظرية قد فسرت هذا المفهوم من خلال المبادئ العامة التي تنطلق منها النظرية؛ وعليه فإن الباحثة ترى أن لا يمكن الاقتصار في تفسير حدوث الإجهاد على نظرية واحدة، فيمكن أن ندمج بين ما تحدثت عنه هذه النظريات، لنصل لصورة شاملة ومتكاملة في تفسير الإجهاد النفسي.

ومن هنا ترى الباحثة أن الإجهاد النفسي ينتج عن مشاعر ورغبات للفرد لا يستطيع الحصول عليها وإشباعها، وعندها يتعرض لضغوط من البيئة المحيطة، وإذا لم يستطع الفرد التعامل معها بطريقة سوية؛ فإنه سيشعر بقلة الكفاءة ويقل تقديره لذاته، ويشعر بعدم اهتمام الآخرين، وحينها يبدأ يفقد وجود معنى لحياته ويحدث عندها الإجهاد النفسي.

الآثار الناجمة عن الإجهاد النفسي:

إن تعرض الموظفين لضغوط شديدة يمكن أن ينجم عنها آثار سلبية وضارة، ومن هذه الآثار ما يلي:

1- **الآثار النفسية:** وهي مثل: القلق والاكتئاب واضطراب النوم، والإحباط والملل والإرهاق، وعدم تقدير الذات، وفقدان المزاجية والعصبية.
2- **الآثار السلوكية:** وهي مثل: الميل للحوادث، والإدمان على المخدرات، والإفراط في التدخين، والسلوك العدواني، وسوء استخدام المخدرات.
3- **الآثار المعرفية:** مثل: عدم القدرة على اتخاذ القرارات السليمة، وضعف التركيز، واضطراب في الذاكرة، وتكرار النسيان.
4- **الآثار الفسيولوجية:** مثل: زيادة ضربات القلب، وارتفاع ضغط الدم، وجفاف الحلق، وتزايد إفراز العرق، وتزايد نسبة الجلوكوز في الدم.
5- **الآثار التنظيمية:** ومنها: ضعف الأداء في العمل، والغياب، والعزلة عن الزملاء، وانخفاض الالتزام، والولاء وكثرة الحوادث وإصابات العمل (الشرافي، 2013: 21).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

علاج الإجهاد النفسي:

1- **بناء الذات الإيجابي:** ترتبط الذات الإيجابية بالصحة النفسية ارتباطاً وثيقاً، فالفرد الذي يشعر بالثقة في ذاته، وأن له ذاتاً إيجابية؛ فإنه يتمتع بقدر وافر من الصحة النفسية، وقد أشار هيجمان (1997) إلى أن الفرد كما يستجيب للعالم الخارجي بما فيه، فإنه يستجيب لعالمه الداخلي ولذاته؛ مما يساعد في تشكيل الهوية لديه من خلال بعض النقاط، ومنها: تحديد جوانب القوة لدى الفرد والعمل على زيادتها، وجوانب الضعف والعمل على تحسينها مما يزيد الفرصة لوجود الصحة النفسية لديه (علي، 2008: 76).

2- **تمارين استرخاء الجسم – الآيروبيك** -: وهي عبارة عن تمارين تقليص العضلات وإرخائها، تخفض هذه التمارين من إيقاع نبضات القلب، وتقلل من مخاطر ارتفاع ضغط الدم والتشنج العضلي، وتلطف بعض آلام العضلات وآلام الظهر وتعطي نتائج نفسية ملحوظة، حيث تخفف القلق والانهيار مؤقتاً.

3- **طريقة الاسترخاء الذهني:** التأمل الذي يمارس في جو بعيد عن كل تهيج حسي ويصحبه تنفس بطيء يسهم في إزالة الكثير من الأعراض (تمرينات من 10 إلى 20 دقيقة يومياً). الهروب الوهمي أو التصور الذهني يقوم على تصور الإنسان نفسه في أماكن أخرى أو أوضاع ممتعة تنشط بواسطة تداعي الأفكار وتصورات ذهنية عديدة من شأنها أن تخفف التوتر (ستورا، 1996: 112).

4- **المساندة الاجتماعية:** تعتبر المساندة الاجتماعية عنصراً داعماً وسنداً قوياً فاعلاً مفيداً للفرد المعرض للإنهاك النفسي، حيث تعطيه نوعاً من الصلابة والنظرة المنطقية للأحداث.

ويمكن للمساندة الاجتماعية أن تأخذ عدة أشكال، منها:

- **المساندة الانفعالية:** وهي تنطوي على الثقة والقبول والتعاطف.
- **المساندة الأدائية:** وهي تنطوي على المساندة في العمل والمال.
- **المساندة بالمعلومات:** وهي تنطوي على النصائح والإرشادات التي تؤدي لحل المشكلة أو الموقف الضاغط.
- **مساندة الأصدقاء:** وهي تنطوي على ما يمكن أن يقدمه الأصدقاء لبعضهم البعض وقت الشدة (الشرافي، 2013: 25-24).

5- **طرق العلاج النفسي:** لجميع الطرق المذكورة سابقاً فضلها وفعاليتها، وهي تعمل على الاحتفاظ بحالة جيدة عند أناس لم يفقدوا السيطرة على أنفسهم، ولا يزالون قادرين على المقاومة، وتساعدهم أيضاً على تقوية صمودهم. ولكن عندما لا يعود بإمكان المقاومات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النفسية الفردية أن تواجه الصعوبات اليومية، وعندما يهيمن القلق والانهيار وتظهر بعض الاضطرابات الجسدية؛ فمن الضروري عندها اللجوء إلى الأطباء (ستورا، 1996: 113).

ومن هنا ترى الباحثة أهمية المساندة الاجتماعية في التخفيف من الإجهاد النفسي لدى الفرد أكثر من أي استراتيجية أخرى، فالفرد اجتماعي بطبعه يرغب بأن يكون وسط جماعة تشعر به وتخفف عنه وتسانده حينما يمر بضائقة أو شدة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المحور الثالث: الحصار على قطاع غزة

أولاً: خلفية الحصار المفروض على قطاع غزة:

يعاني قطاع غزة من الحصار منذ تفجر انتفاضة الأقصى في العام 2000، حيث فرضت سلطات الاحتلال قيوداً مشددة على المعابر، وأغلقت معبر رفح البري، وأوقفت حركة النقل والتنقل، إلا أنها كانت تقوم بين الفينة والأخرى بإعادة فتح المعابر مع فلسطين المحتلة ومعبر رفح البري لتسمح بدخول كميات محدودة من السلع والبضائع الأساسية اللازمة للحياة اليومية للمواطنين، كما تسمح بسفر الحالات الإنسانية خصوصًا المرضية.

استمر ذلك بين مد وجزر حتى تشكيل حكومة الوحدة الوطنية في أعقاب الانتخابات التشريعية عام 2006، حيث أعلنت حكومة الاحتلال الإسرائيلي الحصار الشامل على قطاع غزة، وإغلاق كافة المعابر، ومنعت جميع أشكال التنقل والنقل من وإلى قطاع غزة.

وبذلك تلاحقت التداعيات والمشكلات التي أدت إلى وقوع الانقسام السياسي بين قطاع غزة والضفة الغربية، وتشكيل حكوميتين فلسطينيتين في كل من قطاع غزة والضفة الغربية. بعد ذلك تم عزل قطاع غزة تماماً عن العالم الخارجي، وأُغلقت جميع المعابر، ومنع التنقل والحركة بين القطاع ومحيطه؛ ليؤدي ذلك إلى خضوعه لأشد أنواع الحصار البري والبحري والجوي في التاريخ الفلسطيني الحديث (منظمة أصدقاء الإنسان الدولية، 2014: 4).

ثانياً: مؤشرات اقتصاد قطاع غزة:

قامت قوات الاحتلال الاسرائيلي باتخاذ بعض الإجراءات ضد سكان قطاع غزة منذ العام 2006، تمثلت بفرض حصار مشدد، تمثل في إغلاق المعابر والمنافذ من وإلى قطاع غزة.

وفيما يلي عرضاً لأبرز المؤشرات الاقتصادية:

1- انخفاض الدخل الحقيقي للفرد إلى أكثر من 50% عما كان عليه عام 1999، إذ أنه بلغ في ذلك العام حوالي 1750 دولار للفرد في السنة، هبط في قطاع غزة إلى حوالي 850 دولار فقط في العام 2008، مما أدى إلى جانب انخفاض المدخرات وتراجع نصيب الفرد من الناتج المحلي بصورة ملحوظة؛ بسبب استمرار سياسة الحصار الاقتصادي المشدد.
2- الانهيار المتواصل في البنية الاقتصادية لقطاع غزة، سواء بالنسبة للموارد المادية الضعيفة تاريخياً، أو بالنسبة للمنشآت الصناعية التي توقف أكثر من 90% منها عن العمل، وكذلك الأمر بالنسبة لقطاع الزراعة الذي توقف عن التصدير بصورة شبه كلية، إلى جانب التدهور

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في قطاع الإنشاءات والتجارة والخدمات في سياق التراجع الحاد للواردات والصادرات بصورة غير مسبوقة.

3- الارتفاع المتوالي للأسعار أدى إلى تغير مرير ومذل في أنماط الاستهلاك لدى الأسر الفلسطينية من أصحاب الدخل المحدود.

4- ثبات الأجور وانخفاض الدخل لدى معظم العاملين في قطاع غزة بالنسبة إلى العاملين في الضفة، فقد بلغ معدل الأجرة اليومية للمستخدمين في قطاع غزة 60.9 شيكل مقابل 85.5 شيكل في الضفة الغربية (الصوراني، 2009).

5- اتساع حجم البطالة والفقر: فقد أدى الحصار المحكم على قطاع غزة منذ العام 2006 إلى تدهور الأوضاع الاقتصادية بشكل كبير جداً، وزيادة مستوى الفقر التي وصلت إلى 39% في صفوف المواطنين، منهم 21% يقعون تحت تصنيف الفقر المدقع؛ نتيجة ارتفاع معدلات البطالة إلى ما يزيد عن 40%، وفقدان حوالي 170 ألف فرصة عمل في كافة القطاعات من أصل حوالي 348 ألف فرصة عمل كانت متاحة قبل الحصار، وتوقف زهاء 140 ألف عامل عن العمل بصورة تامة، جراء إغلاق الكثير من المصانع وقطاعات الأعمال المختلفة العاملة في القطاع بمختلف أنواعها (أصدقاء الإنسان الدولية، 2014: 6).

ثالثاً: أثر الحصار على الأنشطة الاقتصادية المختلفة:

أدى الحصار المفروض على قطاع غزة منذ العام 2006 إلى تأثر كافة القطاعات والأنشطة الاقتصادية بشكل كبير جداً، وفيما يلي عرض لأهم القطاعات المتأثرة بالحصار الإسرائيلي على قطاع غزة:

1- القطاع التجاري:

فقد عانى القطاع التجاري في قطاع غزة منذ فرض الحصار في يونيو 2006، ومنذ الحصار المشدد الذي فرض بعد الانقسام السياسي في منتصف يونيو 2007، وما أعقبه من إغلاق للمعابر والتحكم بحركة الصادرات والواردات من قبل الجانب الإسرائيلي وهو ما أثر على قدرة القطاعات الاقتصادية المحلية وتخوف المستثمرين من الإقدام على تنفيذ العديد من المشاريع الاقتصادية، مما أدى إلى معاناة قطاع غزة، حيث أن ما يدخل القطاع لا يتجاوز 15% من حاجته.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما استهدفت قوات الاحتلال القطاع التجاري الفلسطيني من خلال تقييد حركة التجار ورجال الأعمال الغزيين، وحرمانهم من مغادرة القطاع بهدف بيع منتجاتهم أو شراء لوازمهم التجارية.

2- قطاع الانشاءات:

يعتبر هذا القطاع من أهم أعمدة الاقتصاد الفلسطيني وحجم العمالة المباشرة فيه تقدر بحوالي 30000 عاملاً، فيما يعمل فيه حوالي 20000 عامل بشكل غير مباشر، وهو ما يمثل 22% من حجم العمالة في القطاع.

فقد أدى إحكام الإغلاق لمعبري المنطار "كارني" و"صوفا" إلى وقف التدفق الحر لمواد البناء في قطاع غزة، وبشكل تام. وقد عانت أسواق القطاع من نفاذ كامل لكافة المواد اللازمة للبناء والإنشاءات التي كانت قد بدأت العمل فيها قبل إحكام الحصار. وجراء ذلك تكبدت تلك الشركات خسائر فادحة (شقورة، 2010).

3- قطاع الخدمات: ويشمل:

- **الكهرباء:**

أثر الحصار بشكل كبير على عمل شركة الكهرباء بقطاع غزة؛ بسبب الكميات الشحيحة للوقود التي تدخل للقطاع، إضافة لمنع شركة الكهرباء من صيانة أجهزتها الدورية وإدخال أجهزة جديدة. ومنذ أن قصفت قوات الاحتلال الإسرائيلي محطة توليد الكهرباء الوحيدة في قطاع غزة منتصف عام 2006 وقطاع غزة يعاني وعلى مدار أكثر من سبع سنوات من الانقطاع الدائم والمستمر للتيار الكهربائي وبشكل يومي، مما زاد من معاناة المواطنين.

- **التعليم:**

تأثر قطاع التعليم كغيره من القطاعات بفعل الحصار. فقد أثرت أزمة الوقود على حياة نصف مليون تلميذ، وأكثر من 130 ألف طالب جامعي. وصعوبة وصول الطلبة إلى مدارسهم وجامعاتهم في كثير من الأحيان. كما أدى إلى شل عمل مختبرات الحاسوب والمختبرات العلمية في المدارس والجامعات، وكل ملحقات المسيرة التعليمية التي تشمل المعدات والوسائل المختلفة، وهو ما فرض على المعلمين استخدام بدائل بدائية.

ويذكر وأنه بسبب الحصار فإن جميع المدارس تعمل بنظام الفترتين، كما قلص وقت الحصة الدراسية بواقع 15%، وارتفعت نسبة الكثافة الصفية قرابة 50% عما هو عليه في المعتاد.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الصحة:**

تعرض القطاع الصحي لضربة كبيرة مست بقدرته على تقديم الخدمات الصحية الأساسية للمواطنين، حيث أضعف قدرة المستشفيات على تقديم العلاج الصحي المناسب، بالإضافة إلى عدم قدرة المواطنين على مغادرة القطاع لتلقي العلاج في الخارج

(أصدقاء الانسان الدولية، 2014: 20-18).

رابعاً: أثر الحصار على الصحة النفسية:

إن المناخ السائد في قطاع غزة، بما فيه الحصار والانهيار الاقتصادي والعمليات العسكرية، وفقدان الأمن قد يسبب ضغطاً نفسياً هائلاً عند الأطفال ويمكن لهذا الضغط النفسي على المدى القريب، أن يتسبب بالإحساس الشديد بالخوف، وضعف التركيز، واضطرابات الأكل، واضطرابات النوم المفرط، وسرعة التهيج، والنشاط المفرط، وإذا تركت هذه الحالات بدون علاج، فيمكن أن تتضمن تأثيراتها على المدى البعيد بظهور سلوكيات معادية للمجتمع في مرحلة المراهقة ومشاكل عصابية خطيرة في مرحلة الرشد (أبو دية، 2012: 31).

وتؤكد شقير (1997) خطورة استمرار الظروف الضاغطة على الفرد والتي تتمثل في الآثار السلبية، مثل: الاحتراق النفسي، والتشاؤم، واللامبالاة، وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على التفكير والابداع، والقيام بالواجبات بطريقة آلية تفتقر إلى الاندماج الوجداني

(البرعاوي، 2010: 113).

هذا بالإضافة إلى بروز المؤشرات السلبية النفسية والاجتماعية الخطيرة على العاطلين عن العمل بسبب فقدانهم للأمن الاجتماعي ونظرتهم السوداوية وفقدانهم الثقة بالآخرين واضطرابهم النفسي والسلوكي وتزايد حدة توترهم العائلي، وما يؤدي إليه كل ذلك من تدهور العلاقة بين الأب والأبناء مع تزايد حالة الاكتئاب النفسي لدى الأب أو المعيل الرئيسي، وهي حالة طبيعية حين يعجز الأب العاطل عن العمل عن تأمين احتياجات أسرته وأطفاله ويشعر بفقدانه لقيمته الاجتماعية كأب مما يؤثر في علاقته بالآخرين (أبو دية، 2012: 32).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تعقيب الباحثة على مفاهيم الدراسة:

تعد فئة الموظفين العاملين في القطاع الحكومي في قطاع غزة من أكثر الفئات التي تعيش ظروفاً معيشية صعبة منذ ما يزيد عن سبع سنين، بسبب ظروف الحصار المشدد على قطاع غزة؛ لذا اهتمت الباحثة في هذه الدراسة بالتعرف على مستوى الرضا عن الحياة ومستوى الإجهاد النفسي الذي خلفه الحصار على قطاع غزة على الموظفين العاملين في قطاعي الصحة والتعليم، وعلاقتها ببعض المتغيرات الديمغرافية.

إن مفهوم الرضا عن الحياة يعكس نظرة الفرد للحياة، ومدى تقبله لذاته ولقدراته، وللواقع الذي يعيش فيه، ومدى رضاه عن المستوى الذي وصل إليه، ونظرته للمستقبل بإيجابية، كما يتضمن شعور الفرد بالسعادة والطمأنية وتقدير الآخرين.

وهناك عدة محاور يمكن من خلالها التعرف على مستوى الرضا عن الحياة وهي: السعادة، الاستقرار النفسي، التقدير الاجتماعي، القناعة، والرضا عن الظروف الحياة الاجتماعية، والرضا الوظيفي.

ويبقى الشعور بالرضا عن الحياة مرتبطاً بالظروف المحيطة بالفرد، فإن كانت هذه الظروف مريحة، وتساعده على الإنجاز والإبداع، وتحقيق طموحاته، وتحسين مستوى معيشته؛ فسيشعر الفرد بالرضا عن حياته، وتكون نظرته للحياة إيجابية متفائلة. بينما إذا كانت الظروف المحيطة ضاغطة، وتحرم الفرد من أدنى حاجاته، ولا يستطيع أن يحقق طموحاته وأهدافه، وتقتل إبداعه، وتحرمه من حقوقه الأساسية؛ فهذا سيؤدي إلى تحطيم قدرات الفرد، وشعوره بالإجهاد النفسي، وتصبح نظرته للحياة سلبية متشائمة.

والمجتمع الفلسطيني في قطاع غزة يعاني منذ ما يزيد عن 7 سنيين من الحصار والتضييق الشديد، والذي أثر على كافة مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، وقد ظهرت نتائجه جلية على كافة شرائح المجتمع، وكانت الفئة الأكثر تضرراً هم فئة الموظفين العاملين في القطاع الحكومي إذ إنهم يحرمون من أبسط حقوقهم في تقاضي رواتبهم، وانعدام شعورهم بالأمن الوظيفي، وعدم توفر بيئة عمل مناسبة، هذا بالإضافة إلى معاناتهم كباقي شرائح المجتمع من آثار الحصار على قطاع الصحة والتعليم والكهرباء والسفر.

لذا تحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة التعرف على علاقة الرضا عن الحياة بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى فئة لازالت تعيش مرارة الحصار، وتحرم من أبسط حقوقها في الحياة، بهدف إلقاء الضوء على معاناتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

دراسات سابقة

- أولاً: الدراسات التي تناولت الرضا عن الحياة.
- ثانياً: الدراسات التي تناولت الإجهاد النفسي.
- ثالثاً: تعقيب عام على الدراسات السابقة.
- رابعاً: فرضيات الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

دراسات سابقة

تمهيد:

تعرض الباحثة في هذا الفصل الدراسات والأبحاث السابقة التي تناولت مفاهيم الدراسة، حيث تم تقسيم الدراسات إلى محورين أساسيين، المحور الأول تناول الدراسات التي تناولت مفهوم الرضا عن الحياة، بينما تناول المحور الثاني الدراسات التي تناولت الإجهاد النفسي، ثم قامت الباحثة بالتعقيب على الدراسات السابقة من وجهة نظرها، وأخيراً قامت بعرض فرضيات الدراسة.

أولاً: الدراسات التي تناولت الرضا عن الحياة:

1. **دراسة أبو عبيد (2013) بعنوان: "الرضا عن الحياة وعلاقته بقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الرضا عن الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة وعلاقته بقلق المستقبل والتعرف على الفروق الفردية بين أفراد العينة في مستوى الرضا عن الحياة لديهم، والكشف عن الفروق الفردية في مستوى قلق المستقبل لدى أفراد العينة. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من 112 أسيراً تم اختيارهم عشوائياً، وقد استخدمت الباحثة الأدوات التالية: مقياس الرضا عن الحياة من إعداد الباحثة مكون من 79 فقرة موزعة إلى سبعة مجالات أساسية، ومقياس قلق المستقبل من إعداد الباحثة مكون من 46 فقرة، وللتحقق من صدق الأدوات وثبات نتائجها تم تطبيق 30 استبانة على عينة استطلاعية، واستخدمت الباحثة العديد من الاختبارات الاحصائية للإجابة عن تساؤلات الدراسة، وأهمها: اختبارات T لمتوسط عينة واحدة، واختبار التباين الأحادي.

وقد أظهرت الدراسة العديد من النتائج، منها: مستوى الرضا عن الحياة لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة بلغت نسبته77.4، كما أظهرت النتائج أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا عن الحياة وقلق المستقبل لدى أفراد العينة من الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، وأظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات (العمر، عدد مرات الاعتقال، سنوات الاعتقال، الحالة الاجتماعية)، وأخيراً أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى قلق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المستقبل لدى أفراد العينة تعزى لمتغيرات (العمر، عدد مرات الاعتقال، سنوات الاعتقال، الحالة الاجتماعية).

2. **دراسة سيندريال وآخرون (Sundrial, et al.,2013)بعنوان: "الاكتئاب والرضا عن الحياة بين المرأة المتزوجة والغير متزوجة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على الاكتئاب والرضا عن الحياة بين النساء المتزوجات والغير متزوجات. استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 60 امرأة، 30 من النساء المتزوجات و 30 من النساء الغير متزوجات. وقد استخدم الباحثون في الدراسة عدة أدوات تضمنت مقياس الاكتئاب ومقياس الرضا عن الحياة. وقد أظهرت نتائج الدراسة اختلاف كبير فيما يتعلق بالاكتئاب والرضا عن الحياة بين النساء المتزوجات والغير متزوجات، وقد كشفت الدراسة أن المرأة غير المتزوجة لديها اكتئاب أعلى مقارنة بالمرأة المتزوجة، وأن المرأة غير المتزوجة لديها رضا عن الحياة أعلى مقارنة بالمرأة المتزوجة.

3. **دراسة ميخائيل (2013) بعنوان: "الرضا عن الحياة لدى طلبة من الجامعة في سوريا وبريطانيا".**

هدفت الدراسة إلى إجراء مقارنة بين طلبة الجامعة في كل من سوريا وبريطانيا في خمسة مجالات للرضا عن الحياة يغطيها مقياس الرضا عن الحياة المتعدد الأبعاد للطالب، وهي: الأسرة، والأصدقاء، والكلية، وبيئة الحياة، والذات، وذلك في ضوء متغيري الجنس والتخصص الدراسي. استخدم البحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 1059 طالباً، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة، حيث طبق المقياس بصورته العربية على عينة من طلاب جامعة دمشق (ن=616)، كما طبقت الصورة الأصلية من هذا المقياس على عينة من طلبة جامعة إدنبرة (ن=443). وقد أظهر تحليل التباين المستخدم في هذه الدراسة فروقاً دالة بين الطلبة السوريين والبريطانيين في أربعة مجالات، ففي حين أعطى الطلبة السوريون الدرجة الأعلى لمجالي الأصدقاء والذات أعطى الطلبة البريطانيون الدرجة الأعلى لمجالي الكلية وبيئة الحياة.

4. **دراسة عيسى (2013) بعنوان: "الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة".**

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الذكاء الاجتماعي وكل من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة، ومعرفة الوزن النسبي لكل من الذكاء الاجتماعي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد العينة، وكذلك معرفة الفروق ذات الدلالة للمتغيرات الثلاثة كل على حدا مع بعض المتغيرات الديمغرافية (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، مستوى الدخل، الحالة الاجتماعية). استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت العينة من جميع أفراد قسم الدوريات بدائرة المرور في محافظة غزة وعددهم 150 مفحوصاً موزعين على كافة مراكز محافظة غزة، وقد استخدم الباحث ثلاثة مقاييس، وهي: مقياس الذكاء الاجتماعي من إعداد الباحث، ومقياس الاتزان الانفعالي ويتكون من أربعة أبعاد، وهي: السيطرة والتحكم، المرونة الاجتماعية، الثبات الانفعالي، التوجه نحو الحياة وهو من إعداد الباحث، ومقياس الرضا عن الحياة من إعداد الباحث، وقد استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية، مثل: معامل ارتباط بيرسون، ومعامل ارتباط سبيرمان، ومعامل ارتباط ألفا كرومباخ، ومعادلة جيتمان، وتحليل التباين الأحادي، واختبار T-Test.

وتوصلت الدراسة إلى أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الذكاء الاجتماعي وكلاً من الاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة، كما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى الذكاء الاجتماعي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، العمر، عدد سنوات الخبرة، ومستوى الدخل، والحالة الاجتماعية)، كما بينت أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، والعمر، مستوى الدخل، وعدد سنوات الخبرة)، بينما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاتزان الانفعالي لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى لمتغيرات (المستوى التعليمي، والعمر، وعدد سنوات الخبرة، ومستوى الدخل)، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة تعزى للحالة الاجتماعية.

5. **دراسة رجيعة وشافعي (2012) بعنوان: "الذكاء الانفعالي كمنبئ بكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس لدى طلاب الجامعة".**

هدفت الدارسة إلى التعرف على علاقة الذكاء الانفعالي بكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس لدى طلاب الجامعة، كما سعت الدراسة إلى التعرف على إمكانية التنبؤ بكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس من خلال أبعاد الذكاء الانفعالي. استخدم الباحثان المنهج الوصفي، تكونت عينة الدراسة من 240 طالباً من طلاب كلية التربية بجامعة طيبة بالمدينة المنورة، وقد طبق عليهم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقياس الذكاء الانفعالي إعداد فاروق عثمان ومحمد عبد السميع (2002)، ومقياس الرضا عن الحياة إعداد مجدي دسوقي (1988)، ومقياس الثقة بالنفس إعداد حسن مصطفى (1998).

وقد كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الذكاء الانفعالي وكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس، كما توصلت النتائج إلى أنه يمكن التنبؤ بالرضا عن الحياة من خلال بعدي إدارة الانفعالات والتواصل الاجتماعي من أبعاد الذكاء الانفعالي، ويمكن التنبؤ بالثقة بالنفس من خلال بعدي تنظيم الانفعالات والتعاطف من أبعاد الذكاء الانفعالي.

6. **دراسة المجدلاوي (2012) بعنوان: "التفاؤل والتشاؤم وعلاقته بالرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية لدى موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا مواقع عملهم بسبب الخلافات السياسية في قطاع غزة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى شيوع التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية لدى عينة الدراسة، والتعرف على العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم وبين الرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية، ومعرفة الفروق في متغيرات الدراسة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية (العمر، الدخل، سنوات الخدمة). استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 205 موظفاً من موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا عملهم بسبب الخلافات السياسية، واستخدم الباحث مقياسي الرضا عن الحياة والتفاؤل والتشاؤم من إعداده.

وأظهرت نتائج الدراسة أن 52% من العينة متشائمون، و55% غير راضين عن حياتهم، وأن 22% يشعرون بأعراض نفسجسمية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة سالبة بين التشاؤم والرضا عن الحياة، وأنه لا توجد علاقة كبيرة بين التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة وبين الأعراض النفسجسمية، وعدم وجود فروق كبيرة في مقياس التفاؤل والتشاؤم والرضا عن الحياة تبعاً للمتغيرات الديمغرافية.

7. **دراسة شقورة (2012) بعنوان: "المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى المرونة النفسية والرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة، والتعرف على العلاقة بين المرونة النفسية والرضا عن الحياة بالنسبة لبعض المتغيرات (الجنس، الجامعة، التخصص، المعدل التراكمي للطالب، الترتيب الميلادي للطالب، الدخل الشهري للأسرة، والمستوى التعليمي للوالدين). استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 600 طالباً وطالبة، موزعين على (200 طالباً وطالبة من كل

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جامعة) نصفهم من الذكور والنصف الآخر من الإناث، تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الطبقية، وقد استخدم الباحث الأدوات التالية: مقياس الرضا عن الحياة من إعداد مجدي الدسوقي، ومقياس المرونة النفسية من إعداد الباحث، واستخدم الباحث المعالجات الإحصائية التالية: المتوسطات، التكرارات، الوزن النسبي، اختبار بيرسون، تحليل التباين الأحادي، اختبار T_، واختبار شيفيه البعدي.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج، منها: وجود مستوى فوق المتوسط لكل من المرونة النفسية والرضا عن الحياة، حيث بلغ الوزن النسبي للمرونة النفسية (77.17%) والوزن النسبي للرضا عن الحياة (73.64%)، ووجود علاقة ارتباطية موجبة بين المرونة النفسية والرضا عن الحياة، أما بالنسبة للفروق في المرونة النفسية تبعاً للجنس، أوضحت النتائج وجود فروق في جميع أبعاد المرونة النفسية لصالح الطلاب، بينما لم تكن الفروق دالة في البعد الاجتماعي. كما بينت عدم وجود فروق في جميع أبعاد المرونة النفسية تعزى لمتغير الجامعة، بينما كانت الفروق دالة في البعد الاجتماعي لصالح طلبة جامعة الأقصى. عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في المرونة النفسية تعزى للمتغيرات التصنيفية التالية (التحصيل الأكاديمي، التخصص، الترتيب الميلادي للطالب، الدخل الشهري للأسرة، والمستوى التعليمي للوالدين)، وبالنسبة للرضا عن الحياة فقد أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائياً في أبعاد الرضا عن الحياة تعزى لمتغير الجنس، باستثناء بعد الطمأنينة والاستقرار النفسي لصالح الطلاب. كما أظهرت وجود فروق ذات دلالة في الرضا في بعد الاجتماعية لصالح طلبة جامعة الأزهر، وبعد التقدير الاجتماعي صالح طلبة جامعتي الأزهر والأقصى. وعدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في الرضا عن الحياة تعزى لمتغيرات (التحصيل الأكاديمي، التخصص، والترتيب الميلادي للطالب).

8. **دراسة الهنداوي (2011) بعنوان: "الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً بمحافظات غزة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الدعم الاجتماعي والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً، وكشف العلاقة بين مصادر الدعم الاجتماعي والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً، وكشف الفروق في الرضا عن جودة الحياة باختلاف مصادر الدعم الاجتماعي وأبعاده (منخفض – مرتفع) للمعاقين حركياً. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 201 مفحوصاً من المعاقين حركياً من الجنسين، حيث كان (119) من الذكور، و(82) من الإناث من جميع محافظات غزة تم اختيارهم عشوائيا، واستخدم الباحث مقياس الدعم الاجتماعي، ومقياس الرضا عن جودة الحياة من إعداد الباحث، وقد استخدم الباحث الأساليب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الاحصائية التالية: معامل بيرسون، اختبار –T–، اختبار التباين الأحادي، المتوسطات الحسابية، واختبار شيفيه.

وقد توصلت الدراسة الى مجموعة نتائج، منها: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الدعم الاجتماعي بأبعاده ودرجته الكلية، والرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً، وتوجد فروق في الرضا عن جودة الحياة باختلاف مصادر الدعم الاجتماعي (منخفض – مرتفع) لدى المعاقين حركياً من أفراد العينة، بينما لا توجد فروق ذات دلالة احصائية بين كل من الدعم الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى المعاقين حركياً باختلاف بعض المتغيرات الديمغرافية والاجتماعية، وكذلك توجد فروق في الرضا عن جودة الحياة بأبعادها ودرجتها الكلية تبعاً لاختلاف العمر. وتوجد فروق في مصدر مؤسسات المجتمع للدعم الاجتماعي والبعد النفسي الانفعالي والدعم الاجتماعي ككل تبعاً لاختلاف العمر، والفروق لصالح مجموعة العمر 25 سنة فما فوق.

9. **دراسة بسيوني (2011) بعنوان: "التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالانجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة لدى عينة من الطالبات الجامعيات بمكة المكرمة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة الارتباطية بين كل من التفاؤل والتشاؤم ومتغيري الإنجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة، كما هدفت إلى إعداد مقياس للتعرف على سمتي التفاؤل والتشاؤم في المجتمع السعودي، وبالأخص لدى الطالبات الجامعيات. استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 343 طالبة من كلية التربية للبنات، وينتمون إلى مستويات تعليمية مختلفة ممن تتراوح أعمارهن الزمنية بين 25–21 سنة، وقد استخدمت الدراسة مقياس التفاؤل والتشاؤم، واستمارة البيانات الأولية من إعداد الباحثة، ومقياس الرضا عن الحياة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج، منها: وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة احصائياً بين درجات الطالبات الجامعيات على مقياس التشاؤم ودرجاتهن على مقياس الرضا عن الحياة، والإنجاز الأكاديمي، ووجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات مرتفعي ومنخفضي التفاؤل على مقياس الرضا عن الحياة، والانجاز الأكاديمي، لصالح مرتفعي التفاؤل، وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات مرتفعي ومنخفضي التشاؤم على مقياس الرضا عن الحياة، والإنجاز الأكاديمي، لصالح منخفضي التشاؤم، ووجود أثر دال احصائياً لمتغير المستوى الدراسي في تباين درجات الطالبات على مقياس الرضا عن الحياة، والإنجاز الأكاديمي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

10. **دراسة تاكاهاشي وآخرون (Takahashi, et al., 2011)بعنوان: "الدعم الاجتماعي والرضا عن الحياة: دراسة مقطعية على الأفراد الذين يعانون من ضعف في الجهاز العضلي في مدينة هانوي بفيتنام".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الدعم الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى الأفراد الذين يعانون من ضعف في الجهاز العضلي. استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت العينة من 136 شخصاً مسجلين في مؤسسات رعاية المعاقين، وقد استخدم الباحثون مقياس الدعم الاجتماعي ومقياس الرضا عن الحياة. وبينت نتائج الدراسة أن الأفراد المنتمين في عضوية جمعية كان مستوى الرضا عن الحياة لديهم أعلى من غيرهم، كما أظهرت النتائج أنه لاتوجد فروق ذات دلالة في الرضا عن الحياة تعود إلى الأنشطة الوطنية أو الدعم العقلي.

11. **دراسة غنيمة (2011) بعنوان: "العنف الأسري الموجه ضد المسنين وعلاقته بالاكتئاب والرضا عن الحياة".**

تتلخص مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤلات الآتية: هل هناك علاقة ارتباطية بين درجات أفراد البحث من المسنين على مقياس العنف الأسري ودرجاتهم على كل من مقياس الاكتئاب ومقياس الرضا عن الحياة؟ وهل توجد فروق بين متوسطات المسنين على أبعاد مقياس العنف الأسري الموجه ضدهم (عنف جسمي، عنف لفظي، عنف نفسي، عنف اجتماعي) طبقاً لنوع المتغير (ذكور، إناث)، والسن (فوق 70 عاماً، أقل من 70 عامًاً)، والحالة الاجتماعية (وجود شريك، عدم وجود شريك)، ومستوى التعليم (عالي، منخفض) والاستمرارية في العمل (يعمل، لا يعمل)، وأيظاً هل توجد فروق بين متوسطي درجات المسنين مرتفعي ومنخفضي العنف الأسري الموجه ضدهم في متغيري الاكتئاب والرضا عن الحياة بكل أبعاده؟ وهل يسفر التحليل العاملي عن وجود بنية عاملية تجمع بين أبعاد العنف الأسري الموجه ضد المسنين والمتغيرات السيكولوجية الأخرى التي سيتم قياسها بالدراسة الحالية؟

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وقد تكونت عينة الدراسة من 243 مسناً ومسنة، وقد استخدمت الباحثة مقياس العنف الأسري الموجه ضد المسنين من إعدادها، ومقياس الاكتئاب إعداد غريب عبد الفتاح غريب، ومقياس الرضا عن الحياة إعداد مجدي الدسوقي، وتأكدت الباحثة من صدق وثبات المقاييس باستخدام العديد من العمليات الاحصائية،

وتوصلت الدراسة إلى نتائج، منها: وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين درجات أفراد عينة البحث من المسنين على مقياس العنف الأسري، ودرجاتهم على كل من مقياس الاكتئاب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والرضا عن الحياة، وكانت العلاقة الأولى موجبة والثانية سالبة، وجود فروق ذات دلالة احصائية بين متوسطات درجات المسنين على معظم أبعاد العنف الأسري الموجه ضدهم وذلك بالنسبة لمتغير النوع، فكانت المسنات أكثر عرضة للعنف الأسري من المسنين ما عدا العنف البدني، ولم توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات درجات المسنين على كل أبعاد العنف الأسري والدرجة الكلية وذلك بالنسبة لمتغيري السن والحالة الاجتماعية، ولا توجد هناك تفاعلات بين المتغيرات الديمغرافية وذلك بالنسبة لجميع أبعاد العنف الأسري الموجه ضد المسنين والدرجة الكلية.

12. **دراسة نيكوليش وآخرون (Nickolich, et al.,2010) بعنوان: "إدراك الرضا عن الحياة لدى المعلمين ومشرفي التدريب في السنة الأولى في برنامج تدريب المعلمين".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الرضا عن الحياة والرضا المهني لدى عينة من المعلمين والمشرفين في مدارس ولاية انديانا في الولايات المتحدة الأمريكية. استخدم الباحثون المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة 105 مفحصوصًا، منهم 60 معلماً جديداً و 45 مشرفاً، وقد استخدم الباحثون مقياس الرضا عن الحياة. وقد أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن الحياة كان أعلى لدى المشرفين مقارنة بالمعلمين في السنة الأولى، كما أن المشرفين والمعلمين الذين زادت أعمارهم عن 50 سنة كان مستوى الرضا عن حياتهم أعلى مقارنة بالأقل منهم سناً.

13. **دراسة عبد المنعم (2010) بعنوان: "الرضا عن الحياة".**

هدفت الدراسة إلى إعداد مقياس للرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين، والتعرف على الخصائص السيكومترية له من صدق وثبات وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة. وقد استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، من خلال استخدام الأسلوب العاملي والارتباطي، وقد تكونت عينة الدراسة من 85 مسنًا ومسنة من دار الخلفاء الراشدين بمصر الجديدة، وقامت الباحثة باستخدام مقياس الرضا عن الحياة من إعداد الباحثة والذي تكون من الأبعاد الأتية: (السعادة، التدين، تقبل الحياة، نوعية الحياة). وقد أظهرت نتائج الدراسة ثبات وصدق المقياس المستخدم.

14. **دراسة أبو النيل (2010) بعنوان: "الانتماء الاجتماعي والرضا عن الحياة وقيمة الإصلاح كمتغيرات منبئة بالمشاركة السياسية".**

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين المشاركة السياسية وبعض المتغيرات النفسية وتتمثل في الانتماء للجماعات الاجتماعية، وتبني الأفراد للقيم الإصلاحية، ودرجة الرضا عن الحياة. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 132 طالباً وطالبة بكليات (الآداب، التجارة، العلوم، والفنون التطبيقية)، واستخدمت الدراسة أربعة مقاييس رئيسة، تتضمن:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مقياس المشاركة السياسية، مقياس الانتماء الاجتماعي، مقياس الرضا عن الحياة، ومقياس قيمة الإصلاح.

وبينت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية دالة بين الانتماء الاجتماعي والمشاركة السياسية، كما وجدت فروق بين المشاركين وغير المشاركين في التصويت في الانتخابات على متغير الانتماء الاجتماعي، وتوصلت الدراسة إلى قلة الاهتمامات السياسية وفقر الثقافة السياسية لدى الشباب الجامعي.

15. **دراسة بارلو (Parlow,2010) بعنوان: "الصراع بين العمل والحياة: العلاقة بين العمل والرضا عن الحياة".**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين العمل والوظيفة والرضا عن الحياة، وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 70 مفحوصًا تم اختيارهم عشوائياً، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة من إعداده. وقد بينت نتائج الدراسة وجود علاقة دالة إحصائياً بين الرضا عن الحياة والدافع نحو العمل والإنجاز.

16. **دراسة تفاحة (2009) بعنوان: "الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين: دراسة مقارنة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور البيئة وما تعكسه من أثر على كل من الصلابة النفسية والرضا عن الحياة، والفروق بين الجنسين، وما إذا كان هناك أثر للتفاعل المشترك بين الجنس والإقامة أم لا لدى المسنين، وبيان حدود العلاقة بين الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى المسنين، والتعرف على مدى إسهام أبعاد كل من الصلابة النفسية والرضا عن الحياة في التنبؤ بمستوى الرضا العام عن الحياة. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 120 مسناً ممن يزيد أعمارهم عن (65) سنة، منهم (60) من المقيمين مع أسرهم، و (60) آخرين من المقيمين بدور الرعاية، واشتملت العينة على الجنسين بالتساوي، وقد طبق الباحث مقياس الصلابة النفسية، ومقياس الرضا عن الحياة من إعداد الباحث. وتمت المعالجة الإحصائية باستخدام: التباين الأحادي، التحليل العاملي، معامل الانحدار البسيط، واختبار توكي.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج، منها: توجد فروق دالة احصائياً بين المسنين المقيمين مع أسرهم، والمقيمين بدور الرعاية على (الالتزام، التحكم، القناعة، التقدير الاجتماعي، الحماية، التفاعل الاجتماعي، الثبات الانفعالي، التفاؤل)، والدرجة الكلية للرضا عن الحياة في اتجاه المقيمين مع أسرهم، وعلى كل من التحدي والدرجة الكلية للصلابة النفسية باتجاه المقيمين بدور الإيواء، كما

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

توجد فروق دالة احصائياً بين الجنسين من المسنين (الالتزام، التحكم، القناعة، التقدير الاجتماعي، الحماية، التفاعل الاجتماعي، والدرجة الكلية للرضا عن الحياة في اتجاه الإناث وعلى كل من التحدي والدرجة الكلية للصلابة النفسية باتجاه الذكور)، ولا يوجد تفاعل دال احصائياً بين عاملي الجنس والإقامة إلا على بعدي الثبات الانفعالي والتفاؤل، وأيضاً على الدرجة الكلية للصلابة النفسية، حيث ظهر أثر دال احصائياً للتفاعل المشترك بين الجنس والإقامة عليها.

17. **دراسة منصور (2009) بعنوان: "العفو وعلاقته بالرضا عن الحياة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية والغضب".**

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الفروق بين النوع في العفو، وتحديد الفروق بين الذكور البدو والذكور الحضر في العفو، وتحديد العلاقات الارتباطية بين أبعاد العفو وأبعاد متغيرات الدراسة، ومدى إسهام هذه المتغيرات في تفسير أبعاد العفو. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 330 من طلبة الجامعة (160 إناث، 170 ذكور) بقسم التربية الخاصة بجامعة الطائف بالسعودية، وقد استخدم الباحث الأدوات التالية: مقياس العفو (إعداد تومسون، وآخرون) ومقياس الرضا عن الحياة للدسوقي، وقائمة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية: إعداد كوستا وماكري، وقائمة الغضب الحالة – السمة إعداد سبيلبيرجر وتعريب عبد الفتاح القرشي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات مجموعتي الطلبة من الإناث والذكور في العفو عبر المواقف، والدرجة الكلية للعفو، وكانت الفروق لصالح الذكور، وجود فروق دالة إحصائياً بين متوسطي درجات مجموعتي الذكور البدو والذكور الحضر في العفو وأبعاده، وكانت الفروق لصالح الطلاب الذين يقطنون الحضر، ووجود علاقات ارتباطية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للعفو والرضا عن الحياة، وبين الأبعاد التالية: الانبساطية، الانفتاح على الخبرة، يقظة الضمير، وارتباطات سلبية دالة إحصائياً بين الدرجة الكلية للعفو وسمة الغضب، كما ينبئ بعد العصابية والمزاج الغاضب بالعفو عبر المواقف وحالة الغضب والمقبولية والسعادة بالعفو عن الآخرين وبعد السعادة بالعفو عن الذات، وتنبئ السعادة والعصابية والمقبولية وحالة وسمة الغضب بالدرجة الكلية للعفو.

18. **دراسة سيفيتسي وآخرون (Civitci,et al.,2009) بعنوان: "الشعور بالوحدة والرضا عن الحياة لدى البالغين الذين كان والديهم مطلقين، والذين لم يكن والديهم مطلقين".**

هدفت الدراسة الى التعرف على الفروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى طلبة المرحلة الأساسية العليا بين الذين كان والديهم مطلقين والذين لم يكن والديهم مطلقين. استخدم الباحثون

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من (138) طالباً وطالبة من المدرسة الأساسية العليا في منطقة دنيزلي في تركيا، واستخدم الباحث في دراسته مقياس الرضا عن الحياة المقنن على البيئة التركية. وقد بينت النتائج أن الطلبة الذين كان والديهم مطلقين كان مستوى الرضا عن الحياة لديهم أدنى من الطلبة الذين لم يكن والديهم مطلقين، كما بينت الدراسة أن الطلبة الذين كان والديهم مطلقين يشعرون بالوحدة أكثر من الطلبة الذين لم يكن والديهم مطلقين.

19. **دراسة ينز (Yanez, A, 2006) بعنوان: "نقاط القوة في الشخصية والرفاهية النفسية كمنبء بالرضا عن الحياة لدى عينات ثقافية متنوعة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على نقاط القوة في الشخصية والرفاهية النفسية والتي تعتبر دليل على درجة الرضا عن الحياة لدى عينات ثقافية مختلفة. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 586 فردًا من طلاب جامعة نيفادا بمدينة لاس فيجاس من قسم علم النفس، منهم 62% إناث و38% ذكور، تتراوح أعمارهم من 51-18 عاماً بمتوسط عمر زمني (19.80) عاماً، واستخدم الباحث للتحقق من فرضياته مقياس الرفاهية النفسية ويتكون من 84 عبارة، ومقياس الرضا عن الحياة ويتكون من 5 عبارات شاملة الحكم على مشاعر الرضا التي يخبرها الآخرون، واستبيان نقاط القوة في الشحصية ويتكون من 240 عبارة، ومن الأساليب الإحصائية المستخدمة: تحليل التباينANOVA. وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة بين نقاط القوة في الشخصية والرفاهية النفسية، وبين الرضا عن الحياة لدى عينات ثقافية مختلفة.

20. **دراسة سليمان (2003) بعنوان: "الرضا عن الحياة وعلاقته بتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في مديريات محافظات فلسطين الشمالية".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الرضا عن الحياة وتقدير الذات، والتعرف على مستوى الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في محافظات فلسطين الشمالية، كما هدفت إلى تحديد دور متغيرات: (الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة، والحالة الاجتماعية، ومستوى الدخل الشهري) على كل من درجة الرضا عن الحياة وتقدير الذات. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 302 مديراً ومديرة أخذت عشوائياً، وقد استخدم الباحث مقياس الرضا عن الحياة ومقياس تقدير الذات، وقام بإجراء المعالجات الاحصائية لها. وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد علاقة بين درجة الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في محافظات شمال فلسطين، وفي النتائج المتعلقة بالرضا عن الحياة نال مجال الرضا عن الحياة الدينية المرتبة الأولى تلاه مجال الرضا

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عن الحياة العائلية، ثم مجال السلامة العامة، وقد بلغ مستوى تقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها مستوى فوق المتوسط بنسبة (77%).

ثانياً: الدراسات التي تناولت الإجهاد النفسي:

1. **دراسة أبو حمد (2013) بعنوان: "الإجهاد النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى عينة من الزوجات العاملات في المؤسسات الدولية بقطاع غزة".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإجهاد النفسي والتوافق الزواجي لدى عينة من الزوجات العاملات بالمؤسسات الدولية في قطاع غزة وعلاقته ببعض المتغيرات، استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، وتكونت العينة من 125 زوجة عاملة في المؤسسات الدولية بقطاع غزة، وقد استخدمت الباحثة مقياس الإجهاد النفسي من إعداد الباحثة، كما استخدمت الباحثة الأساليب الإحصائية التالية: معامل بيرسون، المتوسطات الحسابية، اختبار –T–، تحليل التباين الأحادي، واختبار للتحليل البعدي (SD).

وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية: توجد علاقة عكسية متوسطة ذات دلالة إحصائية بين درجات مقياس التوافق الزواجي، ودرجات مقياس الإجهاد النفسي لدى النساء العاملات في المؤسسات الدولية بقطاع غزة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في الإجهاد النفسي لدى النساء العاملات في المؤسسات الدولية بقطاع غزة تعزى لمتغيرات العمر، مستوى التعليم، نوع العمل، وعدد ساعات العمل.

2. **دراسة الشرافي (2013) بعنوان: "الإنهاك النفسي وعلاقته بكل من قلق المستقبل ومستوى الطموح لدى العاملين في الأنفاق".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإنهاك النفسي وكل من قلق المستقبل ومستوى الطموح لدى العاملين في الأنفاق. وقد اتبع الباحث أسلوب تحليل المحتوى وهو من أساليب المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 373 مفحوصًا من العاملين في الأنفاق التجارية على الحدود المصرية الفلسطينية، وتكونت أدوات الدراسة من ثلاثة مقاييس: مقياس الإنهاك النفسي، مقياس قلق المستقبل، ومقياس مستوى الطموح من إعداد الباحث، وقد قام الباحث بإجراء المعالجات الإحصائية للبيانات مستخدماً اختبار التجزئة النصفية، معامل ارتباط بيرسون، اختبار ألفا كرونباخ، المتوسطات الحسابية، والأوزان النسبية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج، منها: الوزن النسبي للإنهاك النفسي 66.62%، والوزن النسبي لقلق المستقبل 73.48%، والوزن النسبي لمستوى الطموح 56.59%، كما بينت أنه توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيًا بين الإنهاك النفسي وقلق المستقبل لدى العاملين في الأنفاق، بينما توجد علاقة إرتباطية سالبة بين الإنهاك النفسي ومستوى الطموح لدى العاملين في الأنفاق.

3. **دراسة الجعافرة وآخرون (2013) بعنوان: "الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية وعلاقته ببعض المتغيرات".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي عند الطلبة الجامعيين في الجامعات الحكومية والخاصة والقاطنين في المنازل الداخلية وعلاقة ذلك بكل من الجنس والمستوى الدراسي والتخصص والتحصيل الدراسي. تكونت عينة الدراسة من (329) طالباً وطالبة تم اختيارهم من (17) سكناً داخلياً، طبق عليهم مقياس الاحتراق النفسي المعد من قبل ماسلاك المقنن.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: ارتفاع مستوى الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية، وذلك ضمن الأبعاد الثلاثة (الإجهاد الانفعالي، تبلد المشاعر، نقص الشعور بالإنجاز)، هناك اختلافات واضحة دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير الجنس، وعدم وجود فروق دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير التخصص الأكاديمي، هناك فروق دالة إحصائياً في أبعاد الاحتراق النفسي تبعاً لمتغير المعدل التراكمي في بعدي الإجهاد الانفعالي وتبلد المشاعر وذلك عند الطلبة ذوي المعدلات المتدنية.

4. **دراسة جروان وآخرون (2013) بعنوان: " ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر، ومعرفة مدى اختلاف مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى أفراد عينة الدراسة باختلاف متغيرات الجنس، والمؤهل العلمي، وعدد سنوات الخبرة. تكونت عينة الدراسة من (121) معلماً ومعلمة، وتمت معالجة البيانات إحصائيًا عن طريق حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، وتحليل التباين المتعدد، ومعامل بيرسون.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي لدى معلمي غرف المصادر كان بدرجة متوسطة، وأظهرت النتائج أن المعلمين من حملة الماجستير لديهم احتراق نفسي أعلى من المعلمين من حملة البكالوريس، وأن المعلمين من حملة البكالوريس لديهم رضا وظيفي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أعلى من المعلمين حملة الماجستير. إضافة إلى وجود علاقة عكسية دالة إحصائياً بين الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي.

5. **دراسة علي (2008) بعنوان: "الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديمغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التوافق الزواجي والإنهاك النفسي وبعض المتغيرات الديمغرافية لدى معلمي الفئات الخاصة، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتكونت عينة الدراسة من 200 مفحوصاً من معلمي الفئات الخاصة، واستخدم الباحث مقياس الإنهاك النفسي من إعداده، ومقياس التوافق الزواجي إعداد (راوية دسوقي).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد علاقة إرتباطية سلبية بين مستوى الإنهاك النفسي والتوافق الزواجي لدى عينة الدراسة، ولا يوجد فرق دال إحصائياً بين متوسطي درجات المعلمين والمعلمات في الإنهاك النفسي، كما لا يوجد فروق دالة احصائياً بين متوسطي درجات المعلمين ذوي الخبرة الأقل من ثمان سنوات، والمعلمين ذوي الخبرة الأكثر من ثمان سنوات لدى عينة الدراسة في الإنهاك النفسي.

6. **دراسة الزهراني (2008) بعنوان: "الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة".**

هدفت الدراسة إلى معرفة طبيعة العلاقة بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية (الثبات الانفعالي، الاجتماعية، السيطرة، المسئولية) ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات درجات الاحتراق النفسي نتيجة لاختلاف (سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية) لدى عينة من العاملات في مدينة جدة. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت العينة من 150 عاملة تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية، وتم تطبيق مقياس الاحتراق النفسي (لماسلاك)، ومقياس البروفيل الشخصي (لجوردن ألبورت).

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: توجد علاقة ارتباطية عكسية ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق النفسي وبعض سمات الشخصية، كما بينت الدراسة وجود علاقة عكسية ذات دلالة بين الاحتراق النفسي وسمة المسئولية، ولا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق النفسي في سمة الثبات الانفعالي، بينما كشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفعات ومنخفضات الاحتراق في سمات (الاجتماعية، السيطرة، المسئولية، والدرجة الكلية).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

7. **دراسة الزيودي (2007) بعنوان: "مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على ظاهرة الاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 110 معلماً ومعلمة، وللتحقق من الفرضيات تم استخدام مقياس الاحتراق النفسي (لماسلاش)، وقد استخدم الباحث المعالجات الإحصائية التالية: معامل ارتباط بيرسون، اختبار –T–، والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري، واختبار التباين الأحادي.

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج، منها: معلمو التربية الخاصة في جنوب الأردن يعانون من مستويات مختلفة من الضغوط النفسية والاحتراق النفسي تراوحت من المتوسط إلى العالي، وأشارت إلى أن أكثر مصادر الضغوط هي المرتبطة بأبعاد: قلة الدخل، زيادة عدد الطلاب في الصف، عدم وجود تسهيلات في المدرسة، المشاكل السلوكية والعلاقات مع الإدارة، ونظرة المجتمع المتدنية لمهنة التعليم، كما أظهرت النتائج أن المعلمين يعانون من ضغوط أكثر من المعلمات.

8. **دراسة ويليامس (Williams,2007) بعنوان: "الإنهاك النفسي والمهني وعلاقته بالتوافق الزواجي".**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين الإنهاك النفسي والمهني والتوافق الزواجي. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 99 فرداً في الكنيسة الإنجليكانية في إنجلترا، منهم 40% من النساء، و60% من الرجال، وقد استخدم الباحث مقياس الإنهاك النفسي (لماسلاش)، ومقياس التوافق الزواجي (لديادس).

وقد توصلت الدراسة إلى نتائج، منها: توجد علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الرضا الزواجي والإنجاز الشخصي كبعد من أبعاد الإنهاك النفسي، كما بينت النتائج انخفاض في الرضا الزواجي مع زيادة الجمود في العلاقات، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة بين البعد العاطفي والرضا الزواجي.

9. **دراسة مارتينسن (Martinussen, et al.,2007) بعنوان: "الإنهاك النفسي والأسرة".**

هدفت الدراسة إلى كشف أثر الإنهاك النفسي على الأسرة. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 223 مفحوصاً من ضباط شرطة النرويج متوسط أعمارهم (36) ومتوسط ساعات العمل (39.5)، استخدم الباحثون للتحقق من الفرضيات مقياس ماسلاش للإنهاك النفسي. وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج، منها: أن هناك علاقة إيجابية دالة احصائياً بين

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الضغط العائلي والإنهاك النفسي، وأن الإنهاك النفسي يزيد من عنف الزوج، ويزيد من صراع الدور لديه.

10. **دراسة مقداد وآخرون (2004) بعنوان: "الإجهاد النفسي واستراتيجيات المواجهة والصحة النفسية لدى عينة من طالبات جامعة البحرين".**

هدفت الدراسة إلى معرفة مصادر الإجهاد لدى الطالبات الجامعيات في جامعة البحرين، والتعرف على الإستراتيجيات التي تستخدمها الطالبات الجامعيات في مواجهة الإجهاد، ومعرفة حالة الصحة النفسية لهن. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 58 طالبة متزوجة، ولجمع البيانات صمم الباحثان استبانة الإجهاد النفسي.

وقد أظهرت النتائج أن المسائل الأكاديمية كانت أكثر تسبباً في الإجهاد من المصادر الأخرى، تليها المصادر المالية، فمصادر المحيط، فالمصادر العلائقية، كما أظهرت النتائج أن الإستراتيجيات الدينية كانت هي الإستراتيجية الأكثر استخداماً بين الطالبات في مواجهة الإجهاد، تليها الإستراتيجيات المعرفية، فالدفاعية، فالسلوكية، فالاجتماعية، فالدينية، وفيما يخص الصحة النفسية تبين أن الطالبات لا يتمتعن بالصحة النفسية العالية كما ينبغي.

11. **دراسة (Hui-Jen,2004) بعنوان: "الفروق بالجنس في الإنهاك النفسي".**

هدفت الدراسة الى التعرف على العلاقة بين الجنس والإنهاك النفسي. استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من 1034 طالباً من كليات مهنية تقع في أماكن مختلفة في تايوان منهم (525) طالباً، و(509) طالبة، استخدم الباحث مقياس ماسلاش للتحقق من فرضياته. وقد بينت النتائج أن الفتيات حصلن على درجة أعلى في الإنهاك النفسي من الذكور.

12. **دراسة (CHAN,2003) بعنوان: "الصلابة وعلاقتها بالضغط النفسي والاحتراق الوظيفي بين المدرسين الصينيين في هونج كونج".**

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور الصلابة وعلاقته بالضغط النفسي والاحتراق الوظيفي بين المدرسيين الصينيين في هونج كونج، استخدم الباحث المنهج الوصفي، قيمت هذه الدراسة مواضيع الضغط النفسي والاحتراق الوظيفي بين المدرسين الصينيين. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المدرسين الذين لديهم صلابة إيجابية أظهروا مستوى أقل من الاحتراق الوظيفي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثالثاً: التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال العرض السابق تظهر لنا أهمية متغيرات الدراسة، ومدى اتساع الأبحاث والدراسات التي تناولت بعضها، مثل متغير الرضا عن الحياة، بينما هناك قلة في الأبحاث التي تناولت مفهوم الإجهاد النفسي، حيث قامت الباحثة بالاطلاع على الأبحاث التي تناولت مفاهيم متقاربة من حيث المعنى مع مصطلح الإجهاد، مثل: "الإنهاك النفسي" و "الاحتراق النفسي". وفيما يلي سيتم التعقيب على الدراسات السابقة من عدة جوانب كما يلي:

أولاً: الدراسات التي تناولت الرضا عن الحياة

من حيث الهدف:

لقد اختلفت الدراسات السابقة في تناول الرضا عن الحياة وعلاقته بمتغيرات أخرى، فدراسة (أبو عبيد، 2013) فهدفت إلى الكشف عن العلاقة بين الرضا عن الحياة وعلاقته بقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة، أما دراسة (عيسى، 2013) فهدفت إلى التعرف على الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الإنفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة، بينما هدفت دراسة (سندريال وآخرون، 2013) إلى التعرف على الاكتئاب والرضا عن الحياة عند النساء المتزوجات والغير متزوجات، في حين هدفت دراسة (ميخائيل،2013) إلى إجراء مقارنة بين طلبة الجامعة في كل من سوريا وبريطانيا في خمسة مجالات للرضا عن الحياة يغطيها مقياس الرضا عن الحياة المتعدد الأبعاد للطالب، وهي: الأسرة، والأصدقاء، والكلية، وبيئة الحياة والذات، وذلك في ضوء متغيري الجنس والتخصص الدراسي. وهدفت دراسة (المجدلاوي، 2012) إلى دراسة العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم وكل من الرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية لدى موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا مواقع عملهم بسبب الخلافات السياسية في غزة، في حين هدفت دراسة (شقورة، 2012) إلى الكشف عن العلاقة بين المرونة النفسية والرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بغزة، بينما هدفت دراسة (رجيعة والشافعي، 2012) إلى بحث علاقة الذكاء الانفعالي بكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس لدى طلاب الجامعة، كما سعت الدراسة إلى التعرف على إمكانية التنبؤ بكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس من خلال أبعاد الذكاء الانفعالي، وهدفت دراسة (الهنداوي، 2011) إلى التعرف على العلاقة بين الدعم الاجتماعي ومستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً بمحافظات غزة، وهدفت دراسة (بسيوني،2011) إلى معرفة العلاقة بين التفاؤل والتشاؤم وعلاقتها بالإنجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة لدى عينة من الطالبات الجامعيات بمكة، أما دراسة(Takahashi, et al., 2011) فهدفت

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إلى دراسة الدعم الاجتماعي والرضا عن الحياة لدى الأفراد الذين يعانون من ضعف في الجهاز العضلي في مدينة هانوي بفيتنام، وهدفت دراسة (غنيمة، 2011) إلى دراسة العنف الأسري الموجه ضد المسنين وعلاقته بالاكتئاب والرضا عن الحياة، وهدفت دراسة (Nickolish,2010) إلى دراسة إدراك الرضا عن الحياة لدى المعلمين ومشرفي التدريب في السنة الأولى في برنامج تدريب المعلمين، بينما هدفت دراسة (أبو النيل، 2010) إلى دراسة الانتماء الاجتماعي والرضا عن الحياة وقيمة الإصلاح كمتغيرات منبئة بالمشاركة السياسية، وهدفت دراسة (Parlow, 2010) إلى معرفة العلاقة بين العمل والرضا عن الحياة، وهدفت دراسة (عبد المنعم، 2010) إلى إعداد مقياس للرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين، والتعرف على الخصائص السيكومترية له من صدق وثبات، في حين هدفت دراسة (تفاحة، 2009) إلى دراسة الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين، وهدفت دراسة (منصور، 2009) إلى التعرف على العفو وعلاقته بالرضا عن الحياة والعوامل الخمس الكبرى للشخصية، وهدفت دراسة (سيفيستي، 2009) إلى دراسة الشعور بالوحدة النفسية والرضا عن الحياة لدى البالغين الذين كان والديهم مطلقين والذين لم يكن والديهم مطلقين، وأخيراً دراسة (عيسى، 2003) هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الرضا عن الحياة وتقدير الذات، والتعرف على مستوى الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديراتها في محافظات فلسطين الشمالية، وقد هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة.

من حيث المنهج

من خلال اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة أظهرت أن جميع الدراسات تناولت المنهج الوصفي التحليلي، القائم على جمع البيانات وتحليلها ووصفها وصفاً دقيقاً، وبهذا تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث المنهج المستخدم.

من حيث العينة:

تبين من خلال مراجعة الدراسات السابقة أنها استهدفت بيئات ومجتمعات مختلفة ومتنوعة، حيث استهدفت كل من دراسة (عيسى، 2013) و دراسة (المجدلاوي، 2012) ودراسة (نيكولش، 2010) ودراسة (Parlow, 2010) عينة من الموظفين وبهذا تتشابه هذه الدراسات مع الدراسة الحالية في العينة، وتناولت دراسة (أبو عبيد، 2013) عينة من الأسرى المحررين، بينما تناولت كل من دراسة (ميخائيل، 2013) ودراسة (شقورة، 2012) ودراسة (رجيعة والشافعي، 2012) ودراسة (بسيوني، 2011) ودراسة (أبو النيل، 2010) ودراسة (منصور، 2009) ودراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(سيفيستي، 2009) عينة من طلبة الجامعات، وتناولت دراسة (تاكاهاشي وآخرون، 2011) ودراسة (الهنداوي، 2011) عينة من المعاقين حركياً، وتناولت دراسة (غنيمة، 2011) ودراسة (عبد المنعم، 2010) ودراسة (تفاحة، 2009) عينة من المسنين، وتناولت دراسة (سيندريال وآخرون، 2013) عينة من النساء.

ثانياً: الدراسات التي تناولت الإجهاد النفسي:

من حيث الهدف:

لاحظت الباحثة من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم الإجهاد النفسي أنها تباينت في أهدافها: فهناك دراسات هدفت إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد النفسي ومتغيرات أخرى، مثل دراسة (الجعافرة وآخرون، 2013) ودراسة (علي، 2008) ودراسة (الزهراني، 2008)، وهناك دراسات هدفت إلى معرفة الفروق بين الجنسين في الإجهاد النفسي، مثل: دراسة (Hui-Jen, 2004).

من حيث المنهج:

لاحظت الباحثة أن هناك تشابه بين الدراسات من حيث المنهج المستخدم، حيث أن معظم الدراسات استخدمت المنهج الوصفي التحليلي في جمع بيانات الدراسة، وهناك دراسات استخدمت أسلوب تحليل المحتوى، مثل: دراسة (الشرافي، 2013).

من حيث العينة

يتضح من خلال مراجعة الدراسات السابقة أنها تناولت مجتمعات متنوعة ومتباينة، فهناك دراسات تناولت عينة من المعلمين العاملين مع الفئات الخاصة، مثل: دراسة (جروان، 2013)، دراسة (علي، 2008)، دراسة (الزهراني، 2008)، ودراسة (الزيودي، 2007)، في حين تناولت دراسة (أبو حمد، 2013) عينة من الزوجات العاملات، بينما تناولت دراسة (الجعافرة وآخرون، 2013) عينة من الطلبة الجامعيين، ودراسة (Chan, 2003) عينة من المدرسين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة.
2. لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الجنس.
3. لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
4. لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء.
5. لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مستوى الدخل.
6. لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير سنوات العمل.
7. لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مكان العمل.
8. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.
9. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الجنس.
10. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي بأبعاده عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.
11. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير عدد الأبناء.
12. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير مستوى الدخل.
13. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير سنوات العمل.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

14. لا توجد فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير مكان العمل.
15. لا توجد دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
إجراءات الدراسة

- أولاً: منهج الدراسة.
- ثانياً: مجتمع الدراسة.
- ثالثاً: عينة الدراسة.
- رابعاً: أدوات الدراسة.
- خامساً: الأساليب الإحصائية المستخدمة.
- سادساً: خطوات إجراء الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
إجراءات الدراسة

تمهيد:

تتناول الباحثة في هذا الفصل وصفاً للإجراءات التي قامت بها لتحقيق أهداف الدراسة، وقد تمثلت في اختيار منهج ومجتمع وعينة الدراسة، والتأكد من صدق أدوات الدراسة وثباتها والأساليب الإحصائية التي تم استخدامها، وفيما يأتي وصف لهذه الإجراءات:

أولاً: منهج الدارسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة قامت الباحثة باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، والذي تحاول من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها، والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها، والآثار التي تحدثها.

حيث يعرف المنهج الوصفي التحليلي بأنه: أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف الظاهرة أو المشكلة، وتصنيفها وتحليلها وإخضاعها للدراسات الدقيقة (ملحم، 2000: 324).

وقد تم استخدام مصدرين رئيسين من مصادر المعلومات:

- **المصادر الثانوية:** تم الرجوع إلى مصادر البيانات الثانوية لمعالجة الإطار النظري للبحث، والتي تتمثل في الكتب، والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات، والمقالات، والتقارير، والأبحاث، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث، والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث، تم جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسة للبحث، صممت خصيصاً لهذا الغرض، وقد تم تفريغ وتحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي "SPSS".

ثانياً: مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في القطاع الحكومي في وزارتي الصحة والتربية والتعليم في مدينة غزة، والذين تم تعيينهم أو ترقيتهم في عهد الحكومة الفلسطينية الحادية عشر، حيث بلغ عددهم وفقاً للسجلات الرسمية في ديوان الموظفين (3742) موظفاً وموظفة موزعين (1418) هم من العاملين في وزارة الصحة، موزعين حسب التوصيف التالي: (299 طبيب، 685

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ممرض، 434 إداري)، و(2324) هم من العاملين في وزارة التربية والتعليم، موزعين حسب التوصيف التالي: (24 مدير مدرسة، 42 رئيس قسم، 2258 مدرس).

ثالثاً:عينة الدراسة:

1- عينة الدراسة الاستطلاعية:

تكوّنت عينة الدراسة الاستطلاعية من (50) مفحوصاً من الموظفين في وزارتي الصحة و التربية والتعليم، تم اختيارهم بطريقة عشوائية بغرض تقنين أدوات الدراسة، والتحقق من صدقها وثبات نتائجها.

2- عينة الدراسة الفعلية:

تكوّنت عينة الدراسة الفعلية من (349) مفحوصاً من العاملين في وزارة الصحة ووزارة التربية والتعليم، حيث تم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية والتي تستخدم في حال كان المجتمع مكوناً من طبقات مختلفة.

رابعًا: الوصف الإحصائي لأفراد العينة وفق البيانات الأولية:

1- توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية:

جدول (1)

توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	239	68.5
	أنثى	110	31.5
المجموع		349	100.0
الحالة الاجتماعية	أعزب	66	18.9
	متزوج	277	79.4
	غير ذلك	6	1.7
المجموع		349	100.0
عدد الأبناء	بدون أبناء	87	22.0
	1-5 أبناء	189	54.2

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المتغير	فئات المتغير	العدد	النسبة المئوية %
	6-9 أبناء	73	20.9
	أكثر من 9 أبناء	10	2.9
المجموع		349	100
مستوى الدخل	أقل من 1000 شيكل	17	4.9
	1000-1599شيكل	86	24.6
	1600-2500 شيكل	159	45.6
	أكثر من 2500 شيكل	87	24.9
المجموع		349	100.0
سنوات العمل	أقل من 5 سنوات	161	46.1
	من 5-10 سنوات	137	39.3
	أكثر من 10 سنوات	51	14.6
المجموع		349	100.0
مكان العمل	وزارة الصحة	133	38.1
	وزارة التربية والتعليم	216	61.9
المجموع		349	100.0
الرتبة الوظيفية	طبيب	38	28.6
للعاملين في وزارة الصحة	ممرض	47	35.3
	إداري	48	36.1
المجموع		133	100.0
للعاملين في وزارة التربية والتعليم	مدير مدرسة	24	11.1
	رئيس قسم	42	19.4
	مدرس	150	69.5
المجموع		216	100.0

من خلال الجدول السابق يتضح لنا أن(68.5%) من العينة هم من الذكور، وكان غالبيتهم من المتزوجين بما بنسبته (79.4%)، وأن (54.2%) منهم عدد الأبناء لديهم من (1-5)، في حين أن (45.6%) من أفراد العينة مستوى الدخل لديهم من (1600-2500) شيكل، وكان غالبيتهم حديثي العمل، والذين لم تتجاوز سنوات عملهم 5 سنوات، بما نسبته (46.1%)،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في حين كان منهم(39.3%) أمضوا من (10-5) سنوات، وذلك لأن عينة الدراسة تركز على العاملين الذين تم تعيينهم أو ترقيتهم في عهد الحكومة الحادية عشر.

وقد بلغت نسبة العاملين في وزارة التربية والتعليم (61.9%)، و (38.1%) من العاملين في وزارة الصحة نظراً لأن وزارة التربية والتعليم هي أكبر الوزارات الحكومية، وفيما يتعلق بمتغير الرتبة الوظيفية فكان بالنسبة للعاملين بوزارة التربية والتعليم (69.5%) من أفراد العينة من المدرسين، أما بالنسبة للعاملين في وزارة الصحة فكان ما نسبته (36.1%) من أفراد العينة هم من الإداريين، و(35.3%) منهم ممرضين.

خامساً: أدوات الدراسة:

تعد الاستبانة أكثر وسائل الحصول على البيانات من الأفراد استخداماً وانتشاراً، وتعرف الاستبانة بأنها: "أداة ذات أبعاد، وبنود تستخدم للحصول على معلومات أو آراء يقوم بالاستجابة لها المفحوص نفسه، وهي كتابية تحريرية" (الأغا والأستاذ، 2004:116).

وقد تم استخدام مقياسين لقياس "**الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة**".

1- مقياس الرضا عن الحياة، من إعداد الباحثة.
2- مقياس الإجهاد النفسي، من إعداد الباحثة.
3- بالإضافة إلى مجموعة من المتغيرات الديمغرافية التي استخدمتها الباحثة مع العينة، وهي (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية).

خطوات بناء أداة الدراسة:

1- الاطلاع على الأدب التربوي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة، وصياغة فقراتها.
2- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الاستبانة.
3- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل بعد.
4- تم تصميم مقياسين الأول لقياس درجة ممارسة الرضا عن الحياة، وقد تكونت من (40) فقرة في صورتها الأولية موزعة على (4) مجالات، والثاني لقياس مستوى الإجهاد النفسي، وقد تكون من (44) فقرة موزعة على (5) مجالات.
5- تم عرض الاستبانتين على المشرف، والأخذ بمقترحاته وتعديلاته الأولية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6- تم عرض الاستبانتين على (6) محكمين من الأكاديميين في كليات التربية، والمختصصين في الجامعة الإسلامية، وجامعة الأزهر، وجامعة الأقصى، ووزارة التربية والتعليم العالي، والملحق رقم (1) يبين أسماء المحكمين.

7- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض الفقرات من حيث الحذف، أو الإضافة والتعديل؛ لتستقر فقرات المقياسين في صورتهما النهائية على (40) فقرة في مقياس الرضا عن الحياة، و(46) فقرة في مقياس الإجهاد النفسي، انظر ملحق (2).

أولاً: مقياس الرضا عن الحياة: وصف المقياس:

يتكون مقياس الرضا عن الحياة من (40) فقرة، موزعاً على (3) أبعاد، هي:

- **البعد النفسي:** ويتكون من (14) فقرة.
- **البعد الاجتماعي:** ويتكون من (10) فقرات.
- **البعد الوظيفي:** ويتكون من (16) فقرة.

صدق مقياس الرضا عن الحياة

صدق المقياس يعني: "التأكد من أنه سوف يقيس ما أعد لقياسه (العساف، 1995: 429)

كما يقصد بالصدق: "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها، ومفرداته من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001: 44)، وقد تم التأكد من صدق المقياس بالطرق التالية:

أولاً: صدق المحكمين:

تم عرض أدوات الدراسة على (6) محكماً من الأكاديميين والمتخصصين في كلية التربية، وأقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية، وتم تعديل بعض الفقرات في المقياسين تبعاً لآرائهم.

ثانيًا: صدق الاتساق الداخلي:"Internal Validity"

اعتمدت الباحثة العينة الاستطلاعية في احتساب صدق الاتساق الداخلي والبالغ عددهم (50) موظفاً من الموظفين في وزارتي الصحة والتعليم، ويشير صدق الاتساق الداخلي إلى قوة ارتباط درجة الفقرة أو البند من الأداة بالدرجة الكلية له، إضافة إلى قوة ارتباط درجات كل بعد من الأبعاد مع درجة الاختبار ككل (الأغا، 1997: 122)، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المقياس، والدرجة الكلية للبعد نفسه كما هو في الجدول التالي رقم (2).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (2)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد

م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
البعد النفسي			**البعد الاجتماعي**		
-1	0.714	*0.000	-8	0.814	*0.000
-2	0.765	*0.000	-9	0.775	*0.000
-3	0.686	*0.000	-10	0.728	*0.000
-4	0.700	*0.000	**البعد الوظيفي**		
-5	0.633	*0.000	-1	0.824	*0.000
-6	0.682	*0.000	-2	0.756	*0.000
-7	0.773	*0.000	-3	0.727	*0. 000
-8	0.461	*0.010	-4	0.739	*0. 000
-9	0.602	*0.000	-5	0.827	*0.000
-10	0.846	*0.000	-6	0.849	*0.000
-11	0.828	*0.000	-7	0.829	*0.000
-12	0.819	*0.000	-8	0.854	*0.000
-13	0.754	*0.000	-9	0.778	*0.000
-14	0.746	*0.000	-10	0.661	*0.000
البعد الاجتماعي			-11	0.689	*0.000
-1	0.541	*0.002	-12	0.854	*0.000
-2	0.749	*0.000	-13	0.802	*0.000
-3	0.669	*0.000	-14	0.778	*0.000
-4	0.626	*0.000	-15	0.679	*0.000
-5	0.596	*0.001	-16	0.650	*0.000
6	0.684	*0.000			
-7	0.817	*0.000			

• الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة. $\alpha \leq 0.05$

يوضح جدول رقم (2) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لكل بعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر الأبعاد تقيس ما وضعت لقياسه.

ثالثًا: الصدق البنائي: "**Structure Validity**"

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة كما في جدول (3).

جدول (3)

معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	البعد	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
-1	**النفسي**	0.889	*0.000
-2	**الاجتماعي**	0.662	*0.000
-3	**الوظيفي**	0.949	*0.000

- الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة. $\alpha \leq 0.05$

يتضح من جدول رقم (3) أن جميع معاملات الارتباط في جميع أبعاد الاستبانة دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع أبعاد الاستبانة تقيس ما وضعت لقياسه.

ثبات مقياس الرضا عن الحياة: "Reliability"

يشير الثبات إلى: "مدى اتساق نتائج المقياس"، فإذا حصلنا على درجات متشابهة عند تطبيق نفس الاختبار على نفس المجموعة مرتين مختلفتين، فإننا نستدل على ثباتها" (علام، 466:2010).

وقد تم التحقق من ثبات استبانة الدراسة من خلال طريقتين وذلك كما يلي:

أولاً: **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient:)**

تقوم هذه الطريقة على أساس احتساب معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية لفقراته، والتعرف على معدلات الثبات، والجدول رقم **(4)** يبين نتائج الثبات وفقاً لطريقة معاملات ألفا كرونباخ لمقياس الرضا عن الحياة، وأبعاده:

جدول (4)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

م	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
-1	**النفسي**	14	0.891
-2	**الاجتماعي**	10	0.872
-3	**الوظيفي**	16	0.937
	الدرجة الكلية للاستبانة	40	0.952

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويتبين لنا من النتائج الموضحة في جدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة حيث كانت تتراوح قيمتها لجميع المجالات ما بين (0.873 -0.937)، بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للاستبانة (0.952)وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

ثانيًا: طريقة التجزئة النصفية (Split Half Method):

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل وفقاً للمعادلة التالية: $R = \frac{2r}{1+r}$ ، حيث R معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (5)

جدول (5)

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

م	البعد	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
-1	**النفسي**	0.814	0.897
-2	**الاجتماعي**	0.799	0.888
-3	**الوظيفي**	0.771	0.871
	الدرجة الكلية للاستبانة	0.779	0.876

من خلال الجدول رقم (5) يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط المعدل(سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، بذلك يكون المقياس في صورته النهائية كما هو في الملحق (3) قابل للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات استبانة الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الاستبانة، وصلاحيتها لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

ثانيا: مقياس الإجهاد النفسي:

وصف المقياس: يتكون مقياس الإجهاد النفسي من (46) فقرة، موزعة على (4) أبعاد، وهي:

- **البعد النفسي:** ويتكون من (13) فقرة.
- **البعد الجسمي:** ويتكون من (7) فقرات.
- **البعد الاجتماعي:** ويتكون من (11) فقرة.
- **بعد الإجهاد الوظيفي:** ويتكون من (15) فقرة.

وقد تم صياغة المقياس وفق مقياس ليكرت الخماسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

صدق مقياس الإجهاد النفسي:

وقد تم التأكد من صدق المقياس من خلال:

أولاً: صدق المحكمين:

قامت الباحثة بعرض مقياس الإجهاد النفسي على مجموعة من الأكاديميين والمختصين في الجامعات الفلسطينية؛ لكسب الصدق الظاهري، وقامت بإجراء تعديل على بعض فقرات الاستبيان وفقاً لاقتراحات المحكمين.

ثانيًا: صدق الاتساق الداخلي "Internal Validity:"

اعتمدت الباحثة العينة الاستطلاعية في احتساب صدق الاتساق الداخلي والبالغ عددهم (50) موظفاً من العاملين في وزارتي الصحة والتعليم، وقد تم حساب الاتساق الداخلي للمقياس، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات أبعاد المقياس، والدرجة الكلية للبعد نفسه.

جدول (6)

معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية للبعد

م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
البعد النفسي			البعد الاجتماعي		
-1	0.519	*0.003	-4	0.716	*0.000
-2	0.794	*0.000	-5	0.730	*0.000
-3	0.785	*0.000	-6	0.787	*0.000
-4	0.664	*0.000	-7	0.870	*0.000
-5	0.882	*0.000	-8	0.622	*0.000
-6	0.803	*0.000	-9	0.702	*0.000
-7	0.839	*0.000	-10	0.766	*0.000
-8	0.724	*0.000	-11	0.700	*0.000
-9	0.754	*0.000	البعد الوظيفي		
-10	0.632	*0.000	-1	0.565	*0.001
-11	0.798	*0.000	-2	0.716	*0.000
-12	0.857	*0.000	-3	0.750	*0.000
-13	0.627	*0.000	-4	0.536	*0.002
البعد الجسمي			-5	0.543	*0.002
-1	0.770	*0.000	-6	0.579	*0.000
-2	0.843	*0.000	-7	0.758	*0.000
-3	0.858	*0.000	-8	0.661	*0.000
-4	0.825	*0.000	-9	0.743	*0.000
-5	0.781	*0.000	-10	0.556	*0.001

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)	م	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
البعد النفسي			البعد الاجتماعي		
-6	0.817	*0.000	-11	0.630	*0.000
-7	0.869	*0.000	-12	0.497	*0.005
البعد الإجتماعي			-13	0.658	*0.000
-1	0.543	*0.002	-14	0.567	*0.001
-2	0.609	*0.000	-15	0.718	*0.000
-3	0.727	*0.000	.		

- الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة. $\alpha \leq 0.05$

يوضح جدول (6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البعد والدرجة الكلية لكل بعد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر الأبعاد تقيس ما وضعت لقياسه.

ثالثًا: الصدق البنائي "Structure Validity":

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدي ارتباط كل بعد من أبعاد الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة، وللتحقق من الصدق البنائي تم حساب معاملات الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية للمقياس كما في جدول (7).

جدول (7)

معامل الارتباط بين درجة كل بعد من أبعاد الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة

م	البعد	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (sig)
-1	**النفسي**	0.839	*0.000
-2	**الجسمي**	0.848	*0.000
-3	**الاجتماعي**	0.849	*0.000
-4	**الإجهاد الوظيفي**	0.834	*0.000

- الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة. $\alpha \leq 0.05$

يتضح من جدول (7) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الاستبانة دالة إحصائياً، وبدرجة قوية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك تعتبر جميع أبعاد المقياس تقيس ما وضعت لقياسه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثبات مقياس الإجهاد النفسي: "Reliability"

قامت الباحثة بالتحقق من ثبات مقياس الإجهاد النفسي من خلال طريقتين، وذلك كما يلي:

أولاً: **معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient:)**

قامت الباحثة باحتساب معاملات ألفا كرونباخ لكل بعد من أبعاد المقياس والدرجة الكلية لفقراته، وكانت النتائج كما هي موضحة في الشكل (8).

جدول (8)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

م	البعد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
-1	**النفسي**	13	0.921
-2	**الجسمي**	7	0.920
-3	**الاجتماعي**	11	0.899
-4	**الإجهاد الوظيفي**	15	0.893
	الدرجة الكلية للاستبانة	46	0.959

وتشير النتائج الموضحة في جدول (8) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة حيث كانت تتراوح قيمتها لجميع الأبعاد ما بين (0.893- 0.921)، بينما بلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية للمقياس (0.959)وهذا يدل على أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

ثانيًا: طريقة التجزئة النصفية(Split Half Method):

حيث تم تجزئة فقرات الاختبار إلى جزأين (الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والأسئلة ذات الأرقام الزوجية)، ثم تم حساب معامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية، ودرجات الأسئلة الزوجية، وبعد ذلك تم تصحيح معامل الارتباط بمعادلة سبيرمان براون = معامل الارتباط المعدل، حيث Rمعامل الارتباط بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، وتم الحصول على النتائج الموضحة في جدول (9).

جدول (9)

طريقة التجزئة النصفية لقياس ثبات الإستبانة

م	البعد	معامل الارتباط	معامل الارتباط المعدل
-1	**النفسي**	0.688	0.815
-2	**الجسمي**	0.738	0.849
-3	**الاجتماعي**	0.760	0.863
-4	**الإجهاد الوظيفي**	0.734	0.873
	الدرجة الكلية للاستبانة	0.771	0.871

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من خلال الجدول رقم (9) يتبين لنا أن قيمة معامل الارتباط المعدل(سبيرمان براون) (Spearman Brown) مرتفع ودال إحصائياً، وبذلك يكون المقياس في صورته النهائية كما هو في الملحق (3) قابل للتوزيع، وتكون الباحثة قد تأكدت من صدق وثبات مقياس الدراسة، مما يجعلها على ثقة تامة بصحة المقياس، وصلاحيته لتحليل النتائج، والإجابة عن أسئلة الدراسة، واختبار فرضياتها.

المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)".

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

1. النسب المئوية، والتكرارات، والوزن النسبي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما، ويتم الاستفادة منها في وصف عينة الدراسة المبحوثة .
2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) واختبار التجزئة النصفية؛ لمعرفة ثبات فقرات المقياس.
3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)؛ لقياس درجة الارتباط، ويقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين، وقد تم استخدامه لحساب الاتساق الداخلي، والصدق البنائي للمقياس، والعلاقة بين المتغيرات.
4. اختبار كولومجروف – سمرنوف (I- Sample K-S): لمعرفة نوع البيانات وما إذا كانت تتبع توزيعاً طبيعياً أم لا.
5. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test)لمعرفة ما إذا كان متوسط درجة الاستجابة قد وصل إلى الدرجة المتوسطة وهو (3)، أم زاد أو قل عن ذلك، ولقد تم استخدامه للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات المقياس.
6. اختبار T في حالة عينتين مستقلتين(Independent Samples T-Test) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين مجموعتين من البيانات المستقلة.
7. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Analysis of Variance – ANOVA) لمعرفة ما إذا كان هناك فروقات ذات دلالة إحصائية بين ثلاث مجموعات، أو أكثر من البيانات.
8. اختبار شفيه للمقارنات الثنائية البعدية scheffe Test.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خطوات الدراسة:

1- قامت الباحثة بعرض الأدبيات المتعلقة بالرضا عن الحياة والإجهاد النفسي.

2- قامت الباحثة بتطوير أدوات القياس.

3- قامت الباحثة بالتحقق من صدق و ثبات المقاييس.

4- توزيع أدوات القياس على العينة الفعلية.

5- تحليل البيانات و تفسيرها، و الخروج بالنتائج و التوصيات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

- اختبار التوزيع الطبيعي.
- الإجابة على تساؤلات وفروض الدراسة وتفسير النتائج.
- التوصيات.
- المقترحات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

عرض النتائج ومناقشتها

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج المقياس، والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، بهدف التعرف إلى: "**الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة**"، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية).

لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من مقياس الدراسة، إذ تم استخدام برنامج "الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية" "Statistical Package for the Social Sciences (SPSS)"، للحصول على نتائج الدراسة التي سيتم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

اختبار التوزيع الطبيعي:

اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S)

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات؛ لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً. وقد اختارت الباحثة هذا الاختبار بحكم أن حجم العينة أكثر من (50) مفردة، وقد أظهرت النتائج ما يلي:

جدول رقم (10)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

م	محتوى البعد	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية	محتوى البعد	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
	الرضا عن الحياة				الإجهاد النفسي			
.1	النفسي	14	1.220	0.102	النفسي	13	1.129	0.694
.2	الاجتماعي	10	1.124	0.700	الجسمي	7	1.327	0.059
.3	الوظيفي	16	1.098	0.897	الاجتماعي	11	1.039	0.230
					الوظيفي	15	0.707	0.700
	الدرجة الكلية	**40**	**1.149**	**0.761**	**الدرجة الكلية**	**46**	**1.135**	**0.152**

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوضح الجدول رقم (10) نتائج الاختبار حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلمية.

الإجابة على تساؤلات الدراسة:

الإجابة على التساؤل الأول: ما مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة؟

وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، واختبار T لعينة واحدة.

جدول (11)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل بعد من الأبعاد

م	البعد	مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
-1	**النفسي**	14999	42.97	11.54	61.39	3
-2	**الاجتماعي**	13425	38.46	6.46	76.92	1
-3	**الوظيفي**	17560	50.31	12.80	62.89	2
الدرجة الكلية للاستبانة		45984	131.75	27.71	65.88	

يبين جدول (11) أن: الوزن النسبي لمستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة يساوي (65.88%)، وهذا يعني أن: هناك موافقة بدرجة متوسطة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة بشكل عام.

وتستدل الباحثة من هذه النتيجة على أن الموظفين في القطاع الحكومي يتمتعون بمستوى متوسط من الرضا عن الحياة، وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظفين في القطاع الحكومي يتمتعون بمستوى جيد من الصلابة النفسية والتفاؤل بمستقبل أفضل رغم ضيق العيش.

ولكن ترى الباحثة أن مستوى الرضا عن الحياة آخذ بالتراجع نظراً للظروف الصعبة التي يمر بها قطاع غزة والموظفون في القطاع الحكومي خاصة، وخاصة أن هذه الدراسة تم إجرائها في فترة بالغة الصعوبة، حيث تشديد الحصار، وازياد المعاناة وتعرض قطاع غزة قبل عدة أشهر لحرب شرسة أثرت على الوضع النفسي للمجتمع الفلسطيني بشكل عام.

تتشابه هذه النتيجة مع نتائج دراسة (سليمان، 2003) والتي أكد فيها أن درجة الرضا عن الحياة لدى مديري المدارس في الضفة الغربية كانت بنسبة (62.8%) ودراسة (المجدلاوي،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2012)، والتي أظهرت أن مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا مواقع عملهم بسبب الخلافات السياسية كان بنسبة (55%) والتي تعتبر متوسطة.

بينما اختلفت نتائج الدراسة مع نتائج دراسة (شقورة، 2012) حيث كانت نسبة الرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية (73.640%) وهي فوق المتوسط، ودراسة (أبو عبيد، 2013) والتي أظهرت أن مستوى الرضا عن الحياة لدى الأسرى المحررين كان بنسبة (77.40%) وهي نسبة كبيرة.

وقد تبين من جدول (11) أن "البعد الاجتماعي" حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ الوزن النسبي (76.89%) وهي نسبة كبيرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن المجتمع الفلسطيني يتمتع بنسيج اجتماعي قوي، انطلاقاً من قيم وعادات الشعب الفلسطيني، وقد ظهر هذا جلياً منذ فرض الحصار على قطاع غزة، حيث التكافل الاجتماعي الكبير بين أبناء المجتمع، والمساندة الاجتماعية والتي ساهمت في تعزيز صمود الموظفين الحكوميين بالرغم من الظروف الصعبة التي يواجهونها.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة: (أبو عبيد، 2013) والتي أظهرت مستوى مرتفع في البعد الاجتماعي للأسرى المحررين في صفقة وفاء الأحرار، كما تتفق مع دراسة (شقورة، 2012) ودراسة (تفاحة،2009) والذي أكد على أن أكثر العوامل المؤثرة في مستوى الرضا عن الحياة هو عامل التفاعل الاجتماعي.

واختلفت النتائج مع دراسة (سليمان،2013) والتي أظهرت مستوى منخفض في الرضا عن العلاقات الاجتماعية.

ويشير كل من أوشي وآخرون (1999) أن العلاقات الاجتماعية أكثر أهمية من الجوانب المادية من أجل الشعور بالرضا (سليمان، 2003: 102).

وقد حصل "البعد الوظيفي" على المرتبة الثانية، حيث بلغ الوزن النسبي (62.89%) وهي نسبة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن الموظفين العاملين في القطاع الحكومي وفي ظل ظروف الحصار المفروض على قطاع غزة منذ ما يزيد عن 8 سنوات، يواجهون ظروفاً صعبة في الجانب الوظيفي، حيث أن ظروف العمل أصبحت غير مريحة ولا تدفع على الإنجاز، وتأخر الرواتب وانقطاعها لشهور طويلة، وانخفاض الأجور وغياب نظام الحوافز، وانعدام الأمن الوظيفي والعدالة الوظيفية. وبهذا ترى الباحثة أنه من الطبيعي أن يكون مستوى الرضا الوظيفي لدى الموظفين الحكوميين منخفض في ظل هذه الظروف الصعبة، ولهذا كانت استجابات الموظفين انطلاقاً من الواقع الذي يعيشونه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (سليمان،2003) والتي أكد فيها على أهمية العلاقة بين الرضا الوظيفي والرضا عن الحياة. بينما تختلف هذه النتائج مع دراسة (أبو عبيد، 2013) والتي أظهرت مستوى فوق المتوسط في الرضا عن الحياة الاقتصادية للأسرى المحررين، والسبب يعود إلى اختلاف العينة المستهدفة.

وقد حصل "البعد النفسي" على المرتبة الثالثة، حيث بلغ الوزن النسبي (61.39%). وهي نسبة متوسطة.

وتعزو الباحثة السبب في ذلك إلى الوضع النفسي الصعب الذي يعيشه المجتمع الفلسطيني بشكل عام، والموظفون الحكوميون بشكل خاص، في ظل ظروف الحصار الصعبة والحروب المتواصلة والتي فاقمت من المعاناة النفسية، وسببت الشعور بالضغط والإجهاد النفسي، وبالتالي كان الجانب النفسي هو الأكثر تضرراً خاصة أنه تم تطبيق أدوات الدراسة بعد انتهاء حرب 2014 على قطاع غزة، التي استمرت لأكثر من شهرين، والتي خلفت عدداً كبيراً من الشهداء والجرحى، وتدمير أحياء كاملة، حيث اعتبرت هذه الحرب هي الأكثر شراسة، وكان لها آثار نفسية واضحة على كافة أفراد المجتمع.

تتفق هذه النتيجة مع دراسة (شقورة، 2012) والتي احتل فيها البعد النفسي المرتبة الأخيرة.

الإجابة على التساؤل الثاني: ما مستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة ؟

وللإجابة على هذا التساؤل، تم استخدام المتوسط الحسابي، والوزن النسبي، واختبار T لعينة واحدة.

جدول (12)

المتوسط الحسابي والوزن النسبي والترتيب لكل بعد من الأبعاد

م	البعد	مجموع الاستجابات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
.1	**النفسي**	12552	35.96	11.47	55.32	4
.2	**الجسمي**	7038	20.16	8.00	57.60	2
.3	**الاجتماعي**	10969	31.42	8.41	57.12	3
.4	**الإجهاد الوظيفي**	18809	53.89	12.55	71.85	1
الدرجة الكلية للاستبانة		49368	141.45	34.28	61.50	

يبين جدول (12) أن: الوزن النسبي لمستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة يساوي(61.50%)، وهذا يعني أن: هناك موافقة بدرجة متوسطة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على مستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار (بأبعاده) لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة بشكل عام.

وتستدل الباحثة من هذه النتيجة على أن مستوى الإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي متوسط، وتعزو الباحثة ذلك إلى سياسة الحصار الظالم المفروض على قطاع غزة والذي تسبب في تدهور الأوضاع المعيشية للمواطنين بشكل عام، والموظفين في القطاع الحكومي بشكل خاص، والذين يعانون منذ أكثر من 8 سنوات من ضيق العيش، والذي نتج عنه الشعور بالإجهاد النفسي.

وتتفق نتيجة هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الشرافي، 2013) والتي أظهرت أن مستوى الإنهاك النفسي لدى العاملين في الأنفاق كان (66.62%)، بينما اختلفت مع نتائج دراسة (أبو هلال، 2013) والتي بينت أن مستوى الإجهاد النفسي لدى الزوجات العاملات في المؤسسات الدولية في مدينة غزة كان (46.2%) وهو مستوى منخفض.

وقد تبين من جدول (12) أن بعد "الإجهاد الوظيفي" حصل على المرتبة الأولى، حيث بلغ الوزن النسبي (71.85%)، وهي نسبة كبيرة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الجانب الاقتصادي والمهني هو أكثر الجوانب تضرراً من الحصار المفروض على قطاع غزة منذ تولي الحكومة الفلسطينية الحادية عشر الحكم في القطاع، وبما أن الحصار كان لأسباب سياسية فإن تشديد الحصار كان بشكل خاص على القطاع الحكومي، ولذلك تعتبر فئة الموظفين الحكوميين الفئة الأكثر تأثراً بالحصار والخلافات السياسية التي تلت ذلك، إذ أن هذه الشريحة تعاني أوضاعاً اقتصادية صعبة، فغالبيتهم لم يتقاضى راتباً منذ ذلك الحين، والبعض يتقاضى "سلف مالية"، إضافة إلى الشعور بعدم الاستقرار الوظيفي، وغياب نظام المكافآت والحوافز، كما أن بيئة العمل غير مريحة ولا تساعد على الإنجاز، وبالتالي ترى الباحثة أنه من الطبيعي أن يحتل البعد الوظيفي **المرتبة الأولى.**

وقد حصل "البعد الجسمي" على المرتبة الثانية، حيث بلغ الوزن النسبي (57.60%)، وهي نسبة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن الإجهاد النفسي يتسبب بظهور العديد من الأعراض الجسدية والتي تتمثل في الشعور الدائم بالتعب والإرهاق عند القيام بأي نشاط، الصداع، آلام المفاصل، ضيق التنفس، وزيادة ضربات القلب، اضطرابات في المعدة، آلام في أسفل الظهر، وهذه الأعراض لا يمكن التغلب عليها لأنها نفسية المنشأ، إلا من خلال التغلب على السبب وهو الشعور بالإجهاد النفسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد حصل "البعد الاجتماعي" على المرتبة الثالثة، حيث بلغ الوزن النسبي (57.12%)، وهي نسبة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن العلاقات الاجتماعية والترابط الاجتماعي القوي بين أفراد المجتمع، والمساندة الاجتماعية خاصة في ظل الظروف الصعبة كأوقات الحروب، والحصار، تساهم في التخفيف من العبء النفسي؛ فعلى الرغم من الظروف الصعبة التي يعاني منها جميع أفراد المجتمع، إلا أنه من الملاحظ أن هناك تكافل اجتماعي واضح، وبالتالي فإن الموظفين وعلى الرغم من عدم تقاضيهم لرواتبهم شهور طويلة، إلا أن هناك من يقف إلى جانبهم في محنتهم، ويساعدهم ويحتضنهم، وهذا يساعد في التعزيز من صلابتهم النفسية وقدرتهم على التحمل، ومواجهة أعباء الحياة.

وقد حصل "البعد النفسي" على المرتبة الرابعة، حيث بلغ الوزن النسبي (55.32%)، وهي نسبة متوسطة.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن الموظفين الحكوميين وكما باقي أفراد المجتمع الفلسطيني يتمتعون بصلابة نفسية عالية، ولديهم قدرة على التكيف مع الظروف الصعبة والتعامل معها، وهذه الخاصية يتمتع بها أفراد الشعب الفلسطيني دون الشعوب الأخرى؛ نظراً للظروف الخاصة التي نتجت عن الاحتلال الإسرائيلي، وبالتالي أصبحت هذه الظروف الصعبة حالة شبه دائمة اعتاد عليها المواطن الفلسطيني وتكيف معها.

الإجابة على فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الحياة ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "بيرسون".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (13)

نتائج اختبار "بيرسون" في الرضا عن الحياة

متوسط تقدير درجة الإجهاد النفسي	المقاييس	متوسط تقدير مستوى الرضا عن الحياة
البعد النفسي	حجم العينة	349
	معامل الارتباط	-0.508
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000
البعد الجسمي	حجم العينة	349
	معامل الارتباط	-0.500
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000
البعد الاجتماعي	حجم العينة	349
	معامل الارتباط	-0.337
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000
بعد الإجهاد الوظيفي	حجم العينة	349
	معامل الارتباط	-0.483
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000
الدرجة الكلية	حجم العينة	349
	معامل الارتباط	-0.546
	القيمة الاحتمالية (Sig)	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (13) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "بيرسون" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسط تقدير كل بعد من أبعاد الإجهاد النفسي ومتوسط تقدير الرضا عن الحياة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الحياة (وأبعاده المختلفة) ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار (وأبعاده المختلفة) لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة.

وترى الباحثة أن هذه النتيجة طبيعية ومنطقية حيث أنه كلما زاد مستوى الإجهاد النفسي، أدى ذلك إلى نقصان في مستوى الرضا عن الحياة، حيث أن الشعور بالإجهاد النفسي يتولد عن

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الضغط الشديد، وضيق العيش وعدم قدرة الموظفين على تلبية احتياجاتهم الأساسية، وعدم تحقيق أهدافهم وطموحاتهم، وعدم الشعور بالاستقرار والأمن الوظيفي، والشعور بالقلق الدائم تجاه المستقبل، وهذا يتسبب بانخفاض مستوى الرضا عن الحياة.

اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أبو عبيد، 2013) والتي أظهرت علاقة سلبية بين الرضا عن الحياة وقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين في صفقة وفاء الأحرار.

بينما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الهلول ومحيسن، 2013)، والتي أظهرت علاقة موجبة دالة بين الرضا عن الحياة وكل من الصلابة النفسية والمساندة الاجتماعية، ودراسة (رجيعة والشافعي، 2012) والتي أظهرت علاقة إيجابية مع الذكاء الانفعالي، ودراسة (سليمان، 2003) والتي أظهرت عدم وجود فروق دالة بين الرضا عن الحياة وتقدير الذات لدى مديري المدارس، وذلك يعود إلى أن أغلب الدراسات السابقة تناولت متغيرات إيجابية مع الرضا عن الحياة، فيما لم تتناول أي من الدراسات السابقة في حدود علم الباحثة الرضا عن الحياة مع الإجهاد النفسي أو مصطلحات قريبة أخرى.

الفرضية الثانية: لا توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الجنس.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T – لعينتين مستقلتين".

جدول رقم (14)

نتائج اختبار "T – لعينتين مستقلتين وفقًا لمتغير "الجنس" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	ذكر	أنثى		
النفسي	43.59	41.63	1.474	0.141
الاجتماعي	38.77	37.80	1.310	0.191
الوظيفي	51.05	48.70	1.593	0.112
الدرجة الكلية للاستبانة	133.42	128.14	1.657	0.098

من النتائج الموضحة في جدول (14) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" T – لعينتين مستقلتين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الجنس.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الضغوطات التي نتجت عن الحصار هي واحدة على الرجال والنساء، بالإضافة إلى أن لكل منهم طموحات وأهداف يرغب في تحقيقها وعلى عاتق كل منهم أعباء ومسئوليات، ولذلك لم توجد فروق في مستوى الرضا عن الحياة تبعاً لمتغير الجنس.

وتتشابه نتائج هذه الدراسة مع دراسة (سليمان، 2003) والتي أظهرت عدم وجود فروق دالة بين الذكور والإناث في الرضا عن الحياة باستثناء مجالات (الرضا عن الحياة الاقتصادية، والصحية، والدينية، والنقل والمواصلات) وذلك لصالح الإناث.

الفرضية الثالثة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج، أعزب، غير ذلك).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (15)

نتائج اختبار "تحليل التباين" وفقا لمتغير "الحالة الاجتماعية" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	أعزب	متزوج	غير ذلك		
النفسي	42.89	43.05	40.16	0.185	0.831
الاجتماعي	38.50	38.51	35.66	0.572	0.565
الوظيفي	48.95	50.69	47.66	0.623	0.537
الدرجة الكلية للاستبانة	130.34	132.27	123.50	0.398	0.672

من النتائج الموضحة في جدول (15) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق دالة في الرضا عن الحياة تبعاً لمتغير الحالة الاجتماعية إلى كون أغلب أفراد العينة هم من المتزوجين بنسبة (79%)، وكذلك الضغوط التي

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يتعرض لها الموظفون كبيرة، والتي أثرت على مستوى الرضا عن الحياة لدى جميع فئات المجتمع بعض النظر عن الحالة الاجتماعية، فكما أن المتزوج لديه التزامات نحو أسرته، فكذلك الأعزب هو في مرحلة تكوين الذات وبحاجة إلى ظروف اقتصادية واجتماعية ونفسية جيدة تساعده على بناء ذاته وتكوين أسرة.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (أبو عبيد، 2013) والتي لم تظهر فروق في رضا الأسرى المحررين عن الحياة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، بينما أظهرت دراسة (سليمان، 2003) وجود فروق لصالح العزاب.

الفرضية الرابعة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء (بدون أبناء، من 1-5، من 6-9، أكثر من 9).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (16)

نتائج اختبار "تحليل التباين" وفقاً لمتغير "عدد الأبناء" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	بدون أبناء	من 1-5	من 6-9	أكثر من 9 أبناء		
النفسي	40.76	42.70	43.17	45.60	0.538	0.656
الاجتماعي	36.32	38.36	38.47	40.00	1.250	0.292
الوظيفي	45.17	49.63	52.95	52.10	2.964	0.032
الدرجة الكلية للاستبانة	122.26	130.70	134.61	137.70	1.652	0.177

من النتائج الموضحة في جدول (16) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء، باستثناء فيما يتعلق بالبعد الوظيفي، فكانت القيمة الاحتمالية (Sig.) له أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع مجالات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء في البعد الوظيفي، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق الذين لديهم أبناء من (6-9) وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (17).

جدول رقم (17)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط (i)	المتوسط (i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (Sig.)
الوظيفي	بدون أبناء	من 1-5	-4.45845	0.336
		من6-9	-7.78243	0.041
		أكثر من 9 أبناء	-6.92353	0.533
	من 6-9	من 6-9	-3.32398	0.329
		أكثر من 9 أبناء	-2.46508	0.952
	من 6-9	أكثر من 9 أبناء	0.85890	0.998

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق دالة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة إلى أن جميع فئات المجتمع تعيش ظروف الحصار ذاتها بغض النظر عن عدد الأبناء، فالتضييق المادي والآثار النفسية والالتزامات الاجتماعية هي نفسها على الجميع، فبعض الأسر وإن كان لديها عدد الأبناء قليل ولكن انقطاع الرواتب وتأخر صرفها لشهور طويلة يجعل الأسرة في ضائقة شديدة.

وتفسر الباحثة وجود فروق في المجال الوظيفي لصالح من لديهم (6-9) أبناء، إلى أن بعض الأبناء في هذه الفترة يكون قد حصل على فرصة عمل وأصبح معيلاً لأسرته ويساعد والده في توفير بعض احتياجات الأسرة، مما يخفف من الأعباء الملقاة على كاهل الأب وتحسين مستوى الرضا عن الحياة مقارنة بالفئات الأخرى.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الخامسة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مستوى الدخل (أقل من 1000 شيكل، من 1000-1599، من 1600-2500، أكثر من 2500).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين"

جدول رقم (18)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "مستوى الدخل" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	أقل من 1000	من 1000-1500	من 1600-2500	أكثر من 2500		
النفسي	42.35	37.34	44.45	45.96	10.412	0.000
الاجتماعي	37.05	36.65	38.95	39.64	3.895	0.009
الوظيفي	49.35	42.26	51.77	50.31	20.211	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	128.76	116.26	135.18	141.39	14.937	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (18) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مستوى الدخل، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الذين لديهم مستوى دخل أكثر من 2500 شيكل، وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (19).

جدول رقم (19)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
النفسي	أقل من 1000	من 1000-1500	0.500410	0.412
		من 1600-2500	-2.09989	0.908
		أكثر من 2500	-3.61258	0.682
	من 1000-1500	من 1600-2500	-7.10399	0.000
		أكثر من 2500	-8.61668	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	من 1600-2500	أكثر من 2500	-1.51269	0.791
الاجتماعي	أقل من 1000	من 1000-1500	0.40766	0.996
		من 1600-2500	-1.89715	0.716
		أكثر من 2500	-2.58485	0.507
	من 1000-1500	من 1600-2500	-2.30481	0.065
		أكثر من 2500	-2.99252	0.024
	من 1600-2500	أكثر من 2500	-0.68770	0.884
الوظيفي	أقل من 1000	من 1000-1500	7.08550	0.169
		من 1600-2500	-2.42693	0.886
		أكثر من 2500	-6.42867	0.245
	من 1000-1500	من 1600-2500	-9.51243	0.000
		أكثر من 2500	-13.51417	0.000
	من 1600-2500	أكثر من 2500	-4.00173	0.096
الدرجة الكلية	أقل من 1000	من 1000-1500	12.49726	0.359
		من 1600-2500	-6.42397	0.820
		أكثر من 2500	-12.62610	0.348
	من 1000-1500	من 1600-2500	-18.92124	0.000
		أكثر من 2500	-25.12336	0.000
	من 1600-2500	أكثر من 2500	-6.20213	0.370

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن مستوى الدخل له أثر على الاستقرار النفسي وشعور الموظف بالرخاء والسعادة نتيجة قدرته على تأمين متطلبات حياته، وبالتالي يكون مستوى الرضا عن الحياة لديه مرتفع مقارنة بالموظفين الذين يتقاضون راتباً لا يلبي احتياجاتهم ولا يشعرون من خلاله بالرخاء الاقتصادي.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (سليمان، 2003) والتي أظهرت وجود فروق في مستوى الرضا عن الحياة تعزى لمتغير الدخل، بينما اختلفت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (المجدلاوي، 2012) والتي لم تظهر فروق في الرضا عن الحياة تعزى لمتغير الدخل لدى موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا عملهم بسبب الانقسام السياسي، وذلك لأن آثار مشكلة الانقسام طالت كافة الجوانب بغض النظر عن مستوى الدخل للأفراد مما أثر في درجة الرضا عن الحياة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية السادسة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير سنوات العمل (أقل من 5 سنوات، 10-5 سنوات- أكثر من 10 سنوات).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (20)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "سنوات العمل" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	أقل من 5 سنوات	من 10-5 سنوات	أكثر من 10 سنوات		
النفسي	40.94	43.71	47.41	6.749	0.001
الاجتماعي	37.57	39.03	39.74	3.093	0.047
الوظيفي	47.03	52.00	56.13	12.548	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	125.55	134.75	143.29	9.719	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (20) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير سنوات العمل، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الذين زادت سنوات العمل لديهم أكثر من 10 سنوات، وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (21).

جدول رقم (21)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
النفسي	أقل من 5 سنوات	من 10-5 سنوات	-2.77123	0.112
		أكثر من 10 سنوات	-6.46767	0.002
	من 10-5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	-3.69644	0.142
الاجتماعي	أقل من 5 سنوات	من 10-5 سنوات	-1.45886	0.150
		أكثر من 10 سنوات	-2.16746	0,035

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	من 10-5سنوات	أكثر من 10 سنوات	-0.70860	0.798
الوظيفي	أقل من5 سنوات	من 10-5 سنوات	-4.97624	0.003
		أكثر من 10سنوات	-9.10620	0.000
	من 10-5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	-4.12996	0.129
الدرجة الكلية	أقل من 5 سنوات	من 10-5 سنوات	-9.20633	0.014
		أكثر من 10 سنوات	-17.74132	0.000
	من 10-5 سنوات	أكثر من 10 سنوات	-8.53499	0.159

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن كافة الموظفين الذين زادت سنوات العمل لديهم عن 10 سنوات في عينة الدراسة هم إما من مدارء المدارس أو رؤساء الأقسام، وبالتالي فالشعور بالرضا عن الحياة ناتج عن المركز الوظيفي، والمكانة الاجتماعية التي يحظون بها.

وقد اختلفت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (سليمان،2013) والتي أظهرت فروق في مستوى الرضا عن الحياة لدى مديري المدارس وذلك لصالح أقل من 5 سنوات، حيث اعتبر أن المدراء حديثي عهد بالإدارة ولديهم حماس واندفاع كبير نحو العمل.

الفرضية السابعة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مكان العمل (وزارة الصحة، وزارة التربية والتعليم).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار " T- لعينتين مستقلتين".

جدول رقم (22)

نتائج اختبار "T – لعينتين مستقلتين" وفقا لمتغير "مكان العمل" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	وزارة الصحة	وزارة التربية والتعليم		
النفسي	39.57	45.59	-4.991	0.000
الاجتماعي	36.59	39.91	-4.919	0.000
الوظيفي	44.77	54.58	-7.666	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	120.94	140.10	-6.805	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (22) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار" T – لعينتين مستقلتين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مكان العمل ومن خلال المتوسطات نجد أن الفروق لصالح العاملين في وزارة التربية والتعليم.

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن العمل في التعليم يختلف عن العمل في مجال الصحة، حيث أن الأعباء والالتزامات الملقاة على عاتق موظفي القطاع التعليمي هي أقل مقارنة بالقطاع الصحي، حيث أن نظام العمل في القطاع الصحي يوجب على الموظف أن يكون على جاهزية دائمة للعمل، وتحت كل الظروف، ويكون معرضاً للمسئولية عند حدوث أي خطأ، وبالتالي شعوره بالضغط والقلق الدائم وعدم الرضا عن ظروف الحياة التي يعيش فيها.

الفرضية الثامنة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي القطاع الصحي تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية (طبيب، ممرض، إداري).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (23)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "الرتبة الوظيفية" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	طبيب /ة	ممرض / ة	إداري / ة		
النفسي	41.67	42.38	35.14	6.561	0.002
الاجتماعي	36.17	39.83	33.59	13.050	0.000
الوظيفي	50.57	48.79	36.57	20.853	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	128.42	131.01	105.31	14.860	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (23) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة، من خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الممرضين باستثناء ما يتعلق بالبعد الوظيفي فالفروق لصالح الأطباء وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (24).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (24)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
النفسي	طبيب	ممرض	-0.71389	0.956
		إداري	6.53465	0.024
	ممرض	إداري	7.24854	0.005
الجسمي	طبيب	ممرض	-3.65833	0.027
		إداري	2.57851	0.156
	ممرض	إداري	6.23684	0.000
الاجتماعي	طبيب	ممرض	1.77870	0.779
		إداري	13.99605	0.000
	ممرض	إداري	12.21735	0.000
الدرجة الكلية	طبيب	ممرض	-2.59352	0.899
		إداري	23.10921	0.000
	ممرض	إداري	25.70273	0.000

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن الممرضين والإداريين مقارنة بالأطباء يتعرضون لضغوط أقل، مما يقلل من العبء النفسي لديهم، وهذا يتيح لهم إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين، مقارنة بالأطباء الذين لا يملكون الوقت الكافي للعلاقات الاجتماعية، وبالتالي فالعبء النفسي عليهم أشد وكذلك تعامل الأطباء مع الحالات المرضية الصعبة قد يؤثر على الحالة المزاجية لديهم، أما بالنسبة للبعد الوظيفي فكان لصالح الأطباء وذلك يعود للمركز الوظيفي والسلطة التي يتمتع بها الطبيب، والذي يكسبه احترام وتقدير الآخرين ويزيد من ثقته واعتزازه بذاته.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية التاسعة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة بأبعاده لدى موظفي قطاع التعليم تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية (مدير مدرسة، رئيس قسم، مدرس).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (25)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "الرتبة الوظيفية" في الرضا عن الحياة

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	رئيس /ة قسم	مدير/ة مدرسة	مدرس / ة		
النفسي	49.46	48.25	44.43	3.747	0.025
الاجتماعي	41.53	40.79	39.49	1.940	0.147
الوظيفي	58.20	57.04	53.48	3.411	0.035
الدرجة الكلية للاستبانة	149.20	146.08	137.40	4.244	0.016

من النتائج الموضحة في جدول (25) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم حيث كانت لصالح المدراء باستثناء ما يتعلق في البعد الاجتماعي، فكانت القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع مجالات الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم في البعد الاجتماعي، وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم(26).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (26)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

المجال	المتوسط(i)	المتوسط (i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (Sig.)
النفسي	مدير/ة	رئيس /ة قسم	1.21667	0.913
		مدرس	5.03611	0.045
	رئيس /ة قسم	مدرس	3.81944	0.253
الوظيفي	مدير/ة	رئيس /ة قسم	1.15833	0.226
		مدرس	4.71389	0.022
	رئيس /ة قسم	مدرس	3.55556	0.454
الدرجة الكلية	مدير/ة	رئيس /ة قسم	3.11667	0.882
		مدرس	11.79028	0.037
	رئيس /ة قسم	مدرس	8.67361	0.226

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن مدراء المدراس يتمتعون بمركز وظيفي، ويتولون مهام القيادة في مدارسهم، مما يزيد من رضاهم عن حياتهم الوظيفية، وهذا يؤدي إلى الشعور بالسعادة والراحة النفسية والثقة والاعتزاز بالنفس.

بينما لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير البعد الاجتماعي، باعتبار أن جميع الموظفين في وزارة التربية والتعليم، بغض النظر عن مركزهم الوظيفي يعيشون ضمن مجتمع متماسك يساندهم ويقف إلى جانبهم في كافة ظروفهم، كما أن مهامهم الوظيفية بمختلف تقسيماتها تحظى بقبول واحترام اجتماعي كبير.

الفرضية العاشرة: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الجنس.

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T – لعينتين مستقلتين".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (27)

نتائج اختبار "T – لعينتين مستقلتين" وفقا لمتغير "الجنس" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	ذكر	أنثى		
النفسي	35.51	36.94	-1.083	0.280
الجسمي	19.19	22.28	-3.398	0.001
الاجتماعي	31.12	32.09	-0.996	0.320
الإجهاد الوظيفي	52.56	56.77	-2.937	0.004
الدرجة الكلية للاستبانة	138.40	148.09	-2.467	0.014

من النتائج الموضحة في جدول (27) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"T – لعينتين مستقلتين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية لمقياس الإجهاد النفسي، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الجنس، ومن خلال مقارنة المتوسطات أن ذلك لصالح الإناث وواضح من الجدول أن الفروق كانت في البعد الجسمي وبعد الإجهاد الوظيفي، باستثناء ما يتعلق في البعد النفسي والاجتماعي، فكانت القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الجنس في البعد النفسي والاجتماعي.

وتعزو الباحثة كون الفروق كانت لصالح الإناث في بعد الإجهاد الوظيفي إلى أن المرأة الموظفة ملقى على عاتقها مسئوليات كبيرة فهي تعمل خارج المنزل وتعتبر في كثير من الأحيان هي المعيل الوحيد لأسرتها وتتحمل مسئولية الإنفاق، نظراً لأن زوجها لا يعمل، أو يتقاضى راتباً ضئيلاً لا يكفي لسد احتياجات الأسرة، وفيما يتعلق بالبعد الجسمي فنظراً لأن المرأة العاملة تتحمل مسئولية كبيرة فهي تعمل خارج المنزل كموظفة، وفي بيتها تعمل كربة أسرة، تدير شئون البيت، والزوج والأبناء، وعدم توفر وقت كافي للراحة والاسترخاء، مما يزيد من العبء الجسدي الملقى على عاتقها.

وقد اختلفت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (الزيودي، 2007) والتي كانت الفروق في الاحتراق النفسي لصالح المعلمين، وتعزو الباحثة ذلك لاختلاف عينة الدراسة، ومتغيرات الدراسة والبيئة التي طبقت فيها الدراسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الحادية عشر: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (متزوج، أعزب، غير ذلك).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (28)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "الحالة الاجتماعية" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	أعزب	متزوج	غير ذلك		
النفسي	39.33	35.09	36.33	3.975	0.020
الجسمي	20.77	20.01	20.66	0.252	0.777
الاجتماعي	32.81	31.06	32.83	1.240	0.291
الإجهاد الوظيفي	54.86	53.77	48.50	0.759	0.468
الدرجة الكلية للاستبانة	147.78	139.94	141.33	1.392	0.249

من النتائج الموضحة في جدول (28) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار"تحليل التباين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع مجالات الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، باستثناء ما يتعلق بالبعد النفسي، فكانت القيمة الاحتمالية (Sig.) أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد الدراسة، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في البعد النفسي، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الغير المتزوجين والذين وضعهم غير ذلك، وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (29).

جدول رقم (29)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (Sig.)
النفسي	أعزب	متزوج	4.24308	0.026
		غير ذلك	0.00000	0.665
	متزوج	غير ذلك	-3.00000	0.026

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق دالة بين متوسطات أفراد العينة في مستوى الإجهاد النفسي تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية في البعد الوظيفي والبعد الاجتماعي والبعد الجسدي، إلى أن جميع الموظفين وبغض النظر عن الحالة الاجتماعية ملقى على عاتقهم مسئوليات، فكما أن المتزوج يتحمل مسئولية بيته وأبنائه، فكذلك الغير متزوجين بعضهم يتحمل مسئولية الإنفاق مع والده نظراً للظروف الصعبة، بالإضافة إلى أن الأعزب لازال في بداية حياته وأمامه مسئوليات كبيرة فهو بحاجة لبناء ذاته وتكوين أسرة، ونظراً لأن الظروف الاقتصادية صعبة ولا تمكنه من تحقيق أهدافه وطموحاته، فهذا يزيد من مستوى شعوره بالإجهاد النفسي.

وتفسر الباحثة وجود فروق لصالح الغير متزوجين في البعد النفسي إلى أن الغير متزوج يكون العبء النفسي عليه أكبر، فهو لا يشعر بالاستقرار، ودائم التفكير بالمستقبل، ورغبته في تكوين أسرة.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الشرافي، 2013) والتي لم تظهر فروق في مستوى الإنهاك النفسي لدى العاملين في الأنفاق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

الفرضية الثانية عشر: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء (بدون أبناء، من 5-1، من 9-6، أكثر من 9).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين"

جدول رقم (30)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "عدد الأبناء" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
	بدون أبناء	من 5-1	من 9-6	أكثر من 9 ابناء		
النفسي	3.13	40.70	35.20	35.19	34.40	0.074
الجسمي	3.31	23.23	20.08	20.24	18.50	0.182
الاجتماعي	3.17	34.94	31.23	31.38	27.10	0.042
الإجهاد الوظيفي	3.85	57.85	54.58	52.38	49.10	0.116
الدرجة الكلية للاستبانة	3.40	156.73	141.11	139.20	129.10	0.049

من النتائج الموضحة في جدول (30) تبين أن القيمة الاحتمالية (Sig.) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للدرجة الكلية للمقياس، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء وذلك في البعد الاجتماعي، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الذين ليس لهم أبناء وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم **(31)**، باستثناء فيما يتعلق بالبعد النفسي، والجسمي، وبعد الإجهاد الوظيفي فكانت القيمة الاحتمالية (.Sig) له أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير عدد الأبناء في البعد النفسي والوظيفي والجسمي.

جدول رقم (31)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط (i)	المتوسط (i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الاجتماعي	بدون أبناء	من 1-5	3.70308	0.149
		من 6-9	3.55761	0.264
		أكثر من 9 أبناء	7.84118	0.043
	من 6-9	من 6-9	-0.14547	0.999
		أكثر من 9 أبناء	4.13810	0.530
	من 6-9	أكثر من 9 أبناء	4.28356	0.534
الدرجة الكلية	بدون أبناء	من 1-5	15.62418	0.127
		من 6-9	17.52981	0.125
		أكثر من 9 أبناء	27.63529	0.045
	من 6-9	من 6-9	-1.90563	0.985
		أكثر من 9 أبناء	12.01111	0.773
	من 6-9	أكثر من 9 أبناء	10.10548	0.864

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن الموظفين الذين ليس لديهم أبناء يعانون من ضغوطات اجتماعية، بسبب تأخر إنجابهم، وبالتالي فإنهم إضافة إلى الضغوطات النفسية والوظيفية الناتجة عن ظروف الحصار، فهم يعانون من ضغوط أخرى تفوق غيرهم وتزيد من الشعور بالإجهاد النفسي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الثالثة عشر: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مستوى الدخل (أقل من 1000 شيكل، من 1000-1500، من 1600-2500، أكثر من 2500).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (32)

نتائج اختبار"تحليل التباين" وفقا لمتغير "مستوى الدخل" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات				قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	أقل من 1000	من 1000- 1500	من 1600- 2500	أكثر من 2500		
النفسي	40.58	42.55	34.20	31.77	17.760	0.000
الجسمي	20.35	24.40	19.74	16.70	15.291	0.000
الاجتماعي	31.29	33.76	31.57	28.87	5.083	0.002
الإجهاد الوظيفي	53.41	61.00	53.02	48.55	16.670	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	145.64	161.73	138.55	125.89	19.016	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (32) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة الكلية للمقياس وأبعاده، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مستوى الدخل، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق الذين رواتبهم ما بين 1000-1500 شيكل وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (33).

جدول رقم (33)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
النفسي	أقل من 1000	من 1000-1500	-1.96990	0.923
		من 1600-2500	6.38698	0.144
		أكثر من 2500	8.81812	0.023
	من 1000-1500	من 1600-2500	8.35688	0.000
		أكثر من 2500	10.78802	0.000
	من 1600-2500	أكثر من 2500	2.43114	0.410

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الجسمي	أقل من 1000	من 1000-1500	-4.05404	0.254
		من 1600-2500	0.60451	0.992
		أكثر من 2500	3.65179	0.346
	من 1000-1500	من 1600-2500	4.65855	0.000
		أكثر من 2500	7.70583	0.000
	من 1600-2500	أكثر من 2500	3.04728	0.029
الاجتماعي	أقل من 1000	من 1000-1500	-2.47332	0.736
		من 1600-2500	-0.28450	0.999
		أكثر من 2500	2.42055	0.749
	من 1000-1500	من 1600-2500	2.18883	0.273
		أكثر من 2500	4.89388	0.002
	من 1600-2500	أكثر من 2500	2.70505	0.113
الإجهاد الوظيفي	أقل من 1000	من 1000-1500	-7.58824	0.119
		من 1600-2500	0.38661	0.999
		أكثر من 2500	4.86004	0.491
	من 1000-1500	من 1600-2500	7.97484	0.000
		أكثر من 2500	12.44828	0.000
	من 1600-2500	أكثر من 2500	4.47343	0.044
الدرجة الكلية	أقل من 1000	من 1000-1500	-16.08550	0.308
		من 1600-2500	7.09360	0.860
		أكثر من 2500	19.75051	0.144
	من 1000-1500	من 1600-2500	23.17910	0.000
		أكثر من 2500	35.83601	0.000
	من 1600-2500	أكثر من 2500	12.65691	0.032

وتعزو الباحثة ذلك إلى: انخفاض مستوى الدخل لهذه الفئة، حيث إن نسبة الموظفين الذين يتقاضون راتب أقل من 1000 شيكل في عينة الدراسة نسبتهم (4.9%) وبالتالي كانت فئة الذين يتقاضون راتباً من (1000-1500) هي الأكثر معاناة، وذلك لأن هذه هي قيمة الدخل الحقيقية، ولكن وبعد فرض الحصار على قطاع غزة، فهم لا يتقاضون سوى أقل من نصف الراتب ولشهور عديدة وليس لديهم مصدر دخل آخر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الشرافي، 2013) والتي أظهرت فروق دالة في مستوى الإنهاك النفسي للعاملين تعزى لمستوى الدخل لدى فئة (1500-1000) شيكل، ودراسة (الزيودي، 2007) والتي اعتبرت أن السبب في ارتفاع مستوى الإجهاد النفسي هو الفجوة بين الجهد المبذول والدخل الذي يحصل عليه الموظف.

ويشير (أحمد، 2011) إلى أن الضغوط الاقتصادية جانب مهم في معاناة الفرد من الإجهاد النفسي، فالفرد يعمل ابتغاء الحصول على الدعم المادي للتغلب على الأعباء الاقتصادية، وحين يقارن بين الجهد في العمل والدخل يجدهما لا يتناسبان؛ مما يعرضه للمعاناة بدرجة عالية توصله للإنهاك النفسي (أحمد، 2011: 189).

الفرضية الرابعة عشر: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير سنوات العمل (أقل من 5 سنوات، من 10-5، أكثر من 10سنوات).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (34)

نتائج اختبار "تحليل التباين" وفقا لمتغير "سنوات العمل" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	أقل من 5 سنوات	من 10-5 سنوات	أكثر من 10 سنوات		
النفسي	38.95	34.36	30.84	12.661	0.000
الجسمي	21.70	20.25	15.05	14.391	0.000
الاجتماعي	32.41	31.75	27.43	7.224	0.001
الإجهاد الوظيفي	57.78	52.10	46.39	20.360	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	150.86	138.48	119.72	18.541	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (34) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار"تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة الكلية ومجالاته، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير سنوات العمل، ومن خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (35).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (35)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
النفسي	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	4.58535	0.002
		أكثر من 10 سنوات	8.10717	0.000
	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	3.52183	0.156
الجسمي	أقل من 5سنوات	من 5-10 سنوات	1.45260	0.271
		أكثر من 10 سنوات	6.64925	0.000
	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	-5.19665	0.000
الاجتماعي	أقل من 5 سنوات	من5-10 سنوات	0.65702	0.792
		أكثر من 10 سنوات	4.98478	0.001
	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	4.32775	0.007
الإجهاد الوظيفي	أقل من 5 سنوات	من 5-10 سنوات	5.67933	0.000
		أكثر من 10 سنوات	11.39666	0.000
	من 5-10سنوات	أكثر من 10 سنوات	-5.71733	0.015
الدرجة الكلية	أقل من5 سنوات	من 5-10 سنوات	12.37430	0.005
		أكثر من 10سنوات	31.13786	0.000
	من 5-10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	18.76356	0.002

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن الموظفين الذين خبرتهم أقل من 5 سنوات هم حديثي التعيين والعمل، وربما يواجهون صعوبات في التكيف مع العمل، وعدم قدرتهم على تطوير استراتيجيات تساعدهم على التخفيف من الشعور بالإجهاد النفسي، كما وأنهم نظراً لظروف الانقسام السياسي فإنهم مهددين بفقدان عملهم في أية لحظة، ويشعرون بانعدام الأمن الوظيفي.

وتتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة (الزيودي، 2007) والتي أشارت إلى مستويات مرتفعة من الإجهاد والاحتراق النفسي لدى أصحاب الخبرات القليلة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفرضية الخامسة عشر: لا توجد فروق دالة إحصائيًا عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مكان العمل (وزارة الصحة، وزارة التربية والتعليم).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "T – لعينتين مستقلتين".

جدول رقم (36)

نتائج اختبار "T – لعينتين مستقلتين" وفقا لمتغير "مكان العمل" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات		قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	وزارة الصحة	وزارة التربية والتعليم		
النفسي	38.99	33.62	4.446	0.000
الجسمي	21.73	18.95	3.248	0.001
الاجتماعي	31.29	31.53	-0.261	0.795
الإجهاد الوظيفي	55.96	52.29	2.713	0.007
الدرجة الكلية للاستبانة	147.98	136.42	3.159	0.001

من النتائج الموضحة في جدول (36) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "T – لعينتين مستقلتين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة الكلية للمقياس، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مكان العمل، ومن خلال المتوسطات نجد أن الفروق لصالح العاملين في وزارة الصحة باستثناء ما يتعلق في البعد الاجتماعي، فكانت القيمة الاحتمالية (.Sig) أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لدرجة الكلية للمقياس، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير مكان العمل فيما يتعلق بالبعد الاجتماعي.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن طبيعة العمل في القطاع الصحي تختلف عن العمل في قطاع التعليم، فالعاملون في وزارة الصحة يتعرضون لعوامل مجهدة أكثر من العاملين في وزارة التربية والتعليم، وذلك بسبب ظروف الحصار والحروب المتتالية، والعمل ضمن نظام الطوارئ، وساعات العمل الطويل، وخاصة أن هذه الدراسة طبقت بعد حرب حجارة السجيل على قطاع غزة (2014)، والآثار النفسية التي تركتها على العاملين في الصحة من مناظر أشلاء الشهداء والجرحى، والعمل تحت القصف وفي ظروف خطيرة، إضافة إلى عدم تلقيهم رواتبهم منذ عدة أشهر، هذا كله أثر

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على الوضع النفسي وفاقم من معاناتهم وتسبب في شعورهم بالإجهاد النفسي، مقارنة بالعاملين في وزارة التربية والتعليم.

الفرضية السادسة عشر: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية (طبيب، ممرض، إداري).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (37)

نتائج اختبار "تحليل التباين" وفقا لمتغير "الرتبة الوظيفية" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	طبيب /ة	ممرض / ة	إداري / ة		
النفسي	33.45	36.62	45.33	15.240	0.000
الجسمي	16.80	19.29	27.75	30.972	0.000
الاجتماعي	27.37	31.00	34.43	9.788	0.000
الإجهاد الوظيفي	47.67	52.50	65.61	24.421	0.000
الدرجة الكلية للاستبانة	125.30	139.42	173.14	27.939	0.000

من النتائج الموضحة في جدول (37) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الدرجة الكلية للمقياس، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية في وزارة الصحة، من خلال مقارنة المتوسطات كانت الفروق لصالح الإداريين وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (38).

جدول رقم (38)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
النفسي	طبيب	ممرض	-3.17963	0.389
		إداري	-11.88333	0.000
	ممرض	إداري	-8.70370	0.000
الجسمي	طبيب	ممرض	-2.49630	0.270
		إداري	-10.95439	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	ممرض	إداري	-8.45809	0.000
الاجتماعي	طبيب	ممرض	-3.62500	0.086
		إداري	-7.06360	0.000
	ممرض	إداري	-3.43860	0.070
الإجهاد الوظيفي	طبيب	ممرض	-4.82500	0.226
		إداري	-17.93904	0.000
	ممرض	إداري	-13.11404	0.000
الدرجة الكلية	طبيب	ممرض	-14.12593	0.124
		إداري	-47.84035	0.000
	ممرض	إداري	-33.71442	0.000

وتعزو الباحثة ذلك إلى: أن الأطباء والممرضين يحظون بمكانة اجتماعية، وتقدير اجتماعي من أفراد المجتمع أكثر من الإداريين، بالإضافة إلى الأعباء الوظيفية الكبيرة الملقاة على عاتق الإداريين، والتعامل المباشر مع كافة شرائح المجتمع (من مرضى، وزائرين، ومراجعين، والوفود، وغيره)، وعدم حصولهم على التقدير الكافي من المسئولين في العمل، مما يتسبب في شعورهم بالإجهاد النفسي.

الفرضية السابعة عشر: لا توجد فروق دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي بأبعاده لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية (مدير مدرسة، رئيس قسم، مدرس).

للإجابة على هذه الفرضية تم استخدام اختبار "تحليل التباين".

جدول رقم (39)

نتائج اختبار "تحليل التباين" وفقا لمتغير "الرتبة الوظيفية" في الإجهاد النفسي

البعد	المتوسطات			قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)
	رئيس /ة قسم	مدير/ة مدرسة	مدرس / ة		
النفسي	31.26	32.66	34.23	1.147	0.320
الجسمي	15.83	18.08	19.67	3.817	0.024
الاجتماعي	30.90	27.58	32.27	3.239	0.041
الإجهاد الوظيفي	48.93	50.41	53.11	2.854	0.060
الدرجة الكلية للاستبانة	126.93	128.75	139.30	3.052	0.052

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من النتائج الموضحة في جدول (39) تبين أن القيمة الاحتمالية (.Sig) المقابلة لاختبار "تحليل التباين" أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) الدرجة الكلية للمقياس، وبذلك يمكن استنتاج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم، وذلك في البعد النفسي وبعد الإجهاد الوظيفي باستثناء ما يتعلق في البعد الجسمي والبعد الاجتماعي، فكانت القيمة الاحتمالية (.Sig) لهما أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، وبذلك يمكن استنتاج أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي العاملين في وزارة التربية والتعليم تعزى لمتغير للرتبة الوظيفية في البعد الجسمي والاجتماعي، حيث كانت لصالح المدرسين، وهذا ما تؤكده نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية الموجود في جدول رقم (40).

جدول رقم (40)

نتائج اختبار شفيه للمقارنات الثنائية

البعد	المتوسط(i)	المتوسط(i)	الفرق بين المتوسطات	القيمة الاحتمالية (.Sig)
الجسمي	مدير/ة	رئيس /ة قسم	-2.25000	0.513
		مدرس	-3.84028	0.028
	رئيس /ة قسم	مدرس	-1.59028	0.597
الاجتماعي	مدير/ة	رئيس /ة قسم	3.31667	0.363
		مدرس	-1.37778	0.721
	رئيس /ة قسم	مدرس	-4.69444	0.045

وتعزو الباحثة عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد النفسي تعزى لمتغير الرتبة الوظيفية لدى العاملين في وزارة التربية والتعليم في البعد النفسي والوظيفي إلى أن (المدراء، ورؤساء الأقسام، والمدرسين) يعانون من الظروف الاقتصادية الصعبة ذاتها، وإن كان هناك فرق في قيمة الراتب الحقيقي، ولكن نتيجة انقطاع الرواتب فإن هناك تقارب في مستوى الدخل بعد الحصار، كما أن كل فئة لها مستوى معيشي اعتادت عليه، وبالتالي فإنه وبعد انقطاع الرواتب لم يعد المستوى المعيشي كما كان عليه سابقاً، كما أن الأثر النفسي الناتج عن ذلك شديد على كافة الفئات، وبالتالي لم تظهر فروق دالة بين هذا الفئات الثلاث في مستوى الإجهاد النفسي في هذين البعدين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بينما ظهرت فروق دالة إحصائياً في مستوى الإجهاد النفسي في البعد الجسمي والاجتماعي، وكانت لصالح المدرسين، وذلك لأن العمل الذي يقوم به المدرس يختلف بطبيعته عن المدير ورئيس القسم، فعمل المدرس يتطلب الوقوف لساعات طويلة خلال شرحه للدروس، وأعباء تحضير المواد التعليمية، والاطلاع على الجديد في تخصصه لتطوير نفسه، والمشاركة في الدورات التدريبية والأنشطة المدرسة، ومن الناحية الاجتماعية فإن المدير ورئيس القسم يحظى بمكانة اجتماعية وتقدير اجتماعي أكبر من المدرس.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النتائج:

قامت الباحثة من خلال الدراسة الحالية بالتعرف على العلاقة بين الرضا عن الحياة والإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة، واستخدمت مقياس الرضا عن الحياة من إعداد الباحثة، ومقياس الإجهاد النفسي من إعداد الباحثة، وقد توصلت الدراسة للنتائج التالية:

1. توجد علاقة ارتباطية عكسية دالة إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الرضا عن الحياة ومتوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة لمستوى الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة.
2. أظهرت النتائج أن مستوى الرضا عن الحياة لموظفي القطاع الحكومي في غزة بلغ **(65.88%)** وهو مستوى متوسط.
3. أظهرت النتائج أن البعد الاجتماعي حظي بالمرتبة الأولى بوزن نسبي (**76.89%**)، وحصل البعد الوظيفي على المرتبة الثانية بوزن نسبي **(62.89%**، أما البعد النفسي فكان في المرتبة الأخيرة بوزن نسبي**(61.39%)**.
4. أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد النفسي لموظفي القطاع الحكومي في غزة بلغ **(61.50%)** وهو مستوى متوسط.
5. أظهرت النتائج أن بعد الإجهاد الوظيفي حصل على المرتبة الأولى بوزن نسبي **(71.85%)**، بينما كان كان في المرتبة الثانية البعد الجسمي بوزن نسبي **(57.60%)**، أما في المرتبة الثالثة فكان البعد الاجتماعي بوزن نسبي **(57.12%)**، واحتل المرتبة الأخيرة البعد النفسي بوزن نسبي **(55.32%)**.
6. أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات الجنس، والحالة الاجتماعية، وعدد الأبناء.
7. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الرضا عن الحياة لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

8. كما أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات الحالة الاجتماعية، والرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة التربية والتعليم.
9. توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقدير أفراد عينة الدراسة في مستوى الإجهاد النفسي لدى موظفي القطاع الحكومي تعزى لمتغيرات الجنس، عدد الأبناء، مستوى الدخل، سنوات العمل، مكان العمل، الرتبة الوظيفية للعاملين في وزارة الصحة.

التوصيات:

قامت الباحثة بدراسة الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة، وبعد تطبيق أدوات الدراسة على عينة مكونة من (360) موظفاً وموظفة في وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة، وبعد إجراء المعالجات الإحصائية والخروج بالنتائج وتفسيرها، خرجت الباحثة بالعديد من التوصيات، وهي:

1. حث أقسام علم النفس في الجامعات الفلسطينية طلبة الدرسات العليا على تصميم برامج إرشادية لتخفيف من الإجهاد النفسي لدى الموظفين في القطاع الحكومي بشكل خاص، وبالتالي تحسن في مستوى الرضا عن الحياة.
2. قيام الوزارات المحلية وخاصة الصحة والتربية والتعليم بالتعاون مع المؤسسات المتخصصة بالصحة النفسية لعقد دورات تدريبية للموظفين الحكوميين حول فنيات التعامل مع المواقف المجهدة، وطرق إدارة الأزمات.
3. اهتمام الوزارات المحلية بتحسين ظروف العمل ما أمكن، مما يساعد في شعور الموظف بالراحة النفسية والرغبة في الإنجاز، والتخفيف من شعور بالإجهاد المهني.
4. قيام الوزارات المحلية خاصة وزارتي التربية والتعليم والصحة بتوفير أخصائيين نفسيين لمساعدة العاملين فيهم على تخطي أزماتهم النفسية.
5. قيام وسائل الإعلام المحلية بتكثيف البرامج الإعلامية حول الحصار وآثاره السلبية، والتركيز على البعد النفسي للحصار وآثاره على كافة شرائح المجتمع، والموظفين الحكوميين بشكل خاص.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6. قيام وزارة الأوقاف باستغلال الجانب الديني في تحسين مستوى الرضا عن الحياة، من خلال تركيز العلماء والوعظاء وخطباء المساجد على جزاء الصابرين، وأن الدنيا دار ابتلاء، والرضا بالقضاء والقدر، والتوكل على الله، وغيرها من المفاهيم التي تساعد في تحسين الحالة النفسية وتخفف من مشاعر الإجهاد النفسي.
7. قيام الجامعات الفلسطينية وأقسام علم النفس بتوجيه الباحثين نحو إجراء المزيد من البحوث حول الآثار النفسية للحصار، خاصة على هذه الشريحة الهامة، والتركيز على جوانب هامة كالعلاقات الأسرية وغيرها.

المقترحات:

قامت الباحثة بدراسة الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة، وبعد تطبيق أدوات الدراسة على عينة مكونة من (360) موظفاً وموظفة في وزارة التربية والتعليم ووزارة الصحة، وقد تم إجراء المعالجات الإحصائية والخروج بالنتائج، وتقدم الباحثة بعد إتمام هذه الدراسة العديد من المقترحات للباحثين:

1- برنامج إرشادي لتخفيف الشعور بالإجهاد النفسي لدى الموظفين الحكوميين في قطاع غزة.
2- دراسة الإجهاد النفسي الناتج عن الحصار وعلاقته ببعض المتغيرات الأخرى مثل قلق المستقبل.
3- دراسة الرضا عن الحياة لدى الموظفين الحكوميين وعلاقته بالمساندة الاجتماعية.
4- دراسة الإجهاد النفسي لدى فئات وشرائح أخرى كالمرضى، والطلاب وغيرهم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المصادر والمراجع

- أولاً: المراجع العربية.
- ثانيًا: المراجع الأجنبية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: قائمة المصادر:

- القرآن الكريم.

ثانياً: قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية:

1- ابن القيم الجوزية (2001). **تهذيب مدارج السالكين** (تحقيق رضوان جامع رضوان). الجزء الأول، القاهرة: مؤسسة المختار للنشر.

2- ابن منظور، محمد (1999). **لسان العرب** (الطبعة الثالثة). الجزء الثاني، بيروت: دار إحياء التراث العربي.

3- أبو الحصين، محمد (2010). الضغوط النفسية لدى الممرضين والممرضات العاملين في المجال الحكومي وعلاقتها بكفاءة الذات. **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

4- أبو النيل، هبة الله (2010). الانتماء الاجتماعي والرضا عن الحياة وقيمة الإصلاح كمتغيرات منبئة بالمشاركة السياسية. **مجلة دراسات عربية في علم النفس**، مصر،9(1)، 115- 165.

5- أبو حمد، هلال (2013). الإجهاد النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي لدى عينة من الزوجات العاملات في المؤسسات الدولية بقطاع غزة. **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الاسلامية، غزة، فلسطين.

6- أبو دية، علاء (2012). **اللاجئون الفلسطينيون في قطاع غزة.. واقع وتحديات**. www.wajeb.org، 2015/3/1 .

7- أبو عبيد، دعاء. (2013). الرضا عن الحياة وعلاقته بقلق المستقبل لدى الأسرى المحررين المبعدين إلى قطاع غزة. **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

8- أحمد، إيمان (2011). الإنهاك النفسي للأم ذات الطفل التوحدي وعلاقته بإدارة موارد الأسرة. **بحث مقدم للمؤتمر السنوي العربي السادس " تطوير برامج التعليم العالي النوعي في مصر والوطن العربي في ضوء متطلبات عصر المعرفة"**، كلية التربية النوعية بالمنصورة، 13- 14 أبريل 2011، 181.

9- أرجايل، مايكل (ب.ت). **سيكولوجية السعادة** (ترجمة فيصل عبد القادر يونس). القاهرة: دار غريب للطباعة والنشر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

10- أصـــدقاء الانســـان الدوليـــة وآخـــرون (2014). **تقريـــر ثمـــن الحصـــار**. http://www.friendsofhumanity.info، 20/10/2014.
11- الأغا، إحسان (1997). **البحث التربوي**. عناصره، مناهجه، أدواته. غزة: مطبعة المقداد.
12- الأغا، إحسان والأستاذ، محمود (2004). **مقدمة في تصميم البحث التربوي**. غزة، فلسطين.
13- البرعاوي، أنور (2010). دراسة لبعض العوامل النفسية المرتبطة بالحصار في قطاع غزة لدى عينة من الآباء الفلسطيني. **مجلة الجامعة الإسلامية**، 18(1)، 105- 146.
14- بسيوني، سوزان (2011). التفاؤل والتشاؤم وعلاقتهما بالإنجاز الأكاديمي والرضا عن الحياة لدى عينة من الطالبات الجامعيات بمكة المكرمة. **مجلة الإرشاد النفسي**، العدد 28.
15- تفاحة، جمال (2009). الصلابة النفسية والرضا عن الحياة لدى عينة من المسنين دراسة مقارنة. **مجلة كلية التربية**، 19(3).
16- جروان، على، وآخرون (2013). ظاهرة الاحتراق النفسي والرضا الوظيفي والعلاقة بينهما لدى معلمي غرف المصادر في الأردن. **مجلة جامعة النجاح للأبحاث**، 27(8).
17- الجعافرة، أسمى، وآخرون (2013). الاحتراق النفسي لدى الطلبة الجامعيين القاطنين في المنازل الداخلية وعلاقته ببعض المتغيرات. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، 21(1)، 295-325.
18- الجلاد، منتهى (2010). الرضا: دراسة قرآنية. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة النجاح الوطنية، نابلس، فلسطين.
19- الدسوقي، مجدي (1998). دراسة لأبعاد الرضا عن الحياة وعلاقتها بعدد من المتغيرات النفسية لدى عينة من الراشدين وصغار السن. **المجلة المصرية للدراسات النفسية**، 8 (20).
20- الدسوقي، مجدي (1999). دراسة لأبعاد الرضا عن الحياة وعلاقتها ببعض المتغيرات النفسية لدى عينة من الراشدين وكبار السن. **المجلة النفسية للدراسات النفسية**، العدد 20، 157.
21- راضي، فوقية (2005). "إداراة الصف وعلاقتها بالشعور بالإنهاك النفسي لدى معلمي المرحلة الابتدائية". **مجلة كلية التربية بأسيوط**، مصر، مجلد 21(2)، 204- 247.
22- رجيعة، عبد الحميد وشافعي، أحمد (2012). الذكاء الانفعالي كمنبئ بكل من الرضا عن الحياة والثقة بالنفس لدى طلاب الجامعة. **مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس**، العدد 26.
23- رزق، محمد (1990). الإنهاك النفسي للمعلم وعلاقته بالمناخ النفسي الاجتماعي المدرسي. **رسالة ماجستير منشورة**، كلية التربية، جامعة المنصورة، مصر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

24- الزهراني، سعيد (1995). مصادر الإجهاد النفسي وأعراضه لدى المشرفين التربويين بالمنطقة الغربية. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

25- الزهراني، نوال (2008). الاحتراق النفسي وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى العاملات مع ذوي الاحتياجات الخاصة. **رسالة ماجستير**، جامعة أم القرى، السعودية.

26- الزيودي، محمد (2007). مصادر الضغوط النفسية والاحتراق النفسي لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات. **مجلة جامعة دمشق**، 23(2).

27- ستورا، جان بنجمان (1997). **الإجهاد أسبابه وعلاجه** (الطبعة الأولى). بيروت: منشورات عويدات.

28- سليمان، عادل (2003). الرضا عن الحياة وعلاقته بتقدير الذات لدى مديري المدارس الحكومية ومديرياتها في مديريات محافظات فلسطين الشمالية. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.

29- شتيوي، مسعد (2002). الجوانب المختلفة للإجهاد. **مجلة أسيوط للدراسات البيئية**، العدد الثاني والعشرون، مصر.

30- الشرافي، ماهر (2013). الإنهاك النفسي وعلاقته بكل من قلق المستقبل ومستوى الطموح لدى العاملين في الأنفاق. **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

31- شقورة، محمد (2010). **تقرير: الحصار الاسرائيلي وتقويض فرص التنمية في قطاع غزة.** http://pulpit.alwatanvoice.com، 2014/10/28.

32- شقورة، يحيى (2012). المرونة النفسية وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى طلبة الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

33- الصوراني، غازي (2009). **دراسة: الآثار الاقتصادية للحصار على قطاع غزة. موقع الزيتونة للدرسات والاستشارات.** http://www.alzaytouna.net، 2014/10/28.

34- عبد المنعم، نجوى (2010). الرضا عن الحياة. **بحث مقدم للمؤتمر السنوي الخامس عشر**، جامعة عين شمس، مصر.

35- عبيدات، ذوقان وآخرون (2001). **البحث العلمي- مفهومه وأدواته وأساليبه**. عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

36- عزب، حسام (2004). برنامج إرشادي لخفض الإكتئابية وتحسين جودة الحياة لدى عينة من معلمي المستقبل. **بحث مقدم للمؤتمر السنوي الثاني عشر- التعليم للجميع**، 575- 605، مصر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

37- العساف، صالح (1995). **مدخل إلى البحث في العلوم السلوكية**. الرياض: مكتبة العبيكان للنشر والتوزيع.
38- عسكر، علي (2000). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها**. الكويت: دار الكتاب الحديث.
39- علام، رجاء (2010). **مناهج البحث في العلوم النفسية والتربوية**. القاهرة: دار النشر للجامعات.
40- علام، سحر (2008). معدلات السعادة الحقيقية لدى عينة من طلاب المرحلتين الإعدادية والثانوية. **مجلة دراسات نفسية**، 18(3)، 431- 465.
41- علوان، نعمات (2008). الرضا عن الحياة وعلاقته بالوحدة النفسية (دراسة ميدانية على عينة من زوجات الشهداء الفلسطينيين). **مجلة الجامعة الإسلامية**، 16(2)، 475- 532.
42- علي، حسام (2008). الإنهاك النفسي وعلاقته بالتوافق الزواجي وبعض المتغيرات الديمغرافية لدى عينة من معلمي الفئات الخاصة بمحافظة المنيا. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة المنيا.
43- عمران، صبري (2008). الإجهاد النفسي لدى حكام بعض الأنشطة الرياضية. **المجلة العلمية للتربية البدنية والرياضية**، العدد 54، 283- 303.
44- العنزي، شايش (2003). الثقة بالنفس ودافع الإنجاز لدى عينة من الطلاب المتفوقين دراسياً والعاديين في المرحلة المتوسطة بمدينة عرعر. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، مكة المكرمة.
45- عيسى، حسين (2013). الذكاء الاجتماعي وعلاقته بالاتزان الانفعالي والرضا عن الحياة لدى أفراد شرطة المرور بمحافظة غزة. **رسالة ماجستير غير منشورة**، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
46- العيلة، رياض وحمد، جهاد (2009). **تقرير تأثير الحصار الإسرائيلي على الواقع الاجتماعي والاقتصادي والنفسي للفلسطينيين في قطاع غزة**، http://www.bahethcenter.net، 2014/11/22.
47- غنيمة، هناء (2011). العنف الأسري الموجه ضد المسنين وعلاقته بالاكتئاب والرضا عن الحياة. **بحث مقدم للمؤتمر السنوي السادس عشر**، جامعة عين شمس، مصر.
48- المالكي، رانيا (2011). فعالية الأنا وعلاقتها بالرضا عن الحياة لدى عينة من السعوديات في مدينة مكة المكرمة في ضوء بعض المتغيرات الديمغرافية والاجتماعية. **رسالة ماجستير غير منشورة**، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

49- المجدلاوي، ماهر (2012). التفاؤل والتشاؤم وعلاقته بالرضا عن الحياة والأعراض النفسجسمية لدى موظفي الأجهزة الأمنية الذين تركوا مواقع عملهم بسبب الخلافات السياسية في قطاع غزة. **مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية**، 20(2)، 207-236.

50- محيسن، عون والهلهول، إسماعيل (2013). المساندة الاجتماعية وعلاقتها بالرضا عن الحياة والصلابة النفسية لدى المرأة الفلسطينية فاقدة الزوج. **مجلة جامعة النجاح للأبحاث**، 27(11).

51- المدهون، عبد الكريم (2009). **فاعلية برنامج ارشادي لخفض الضغوط النفسية وتحسين مستوى الرضا عن الحياة لدى طلبة جامعة فلسطين بغزة**. جامعة فلسطين، غزة، فلسطين.

52- المركز الفلسطيني لحقوق الإنسان (2007). **سياسة الحصار الشامل وإغلاق المعابر الحدودية وأثرها على حياة السكان المدنيين في قطاع غزة**. http://www.pchrgaza.org، 2014/11/20.

53- المصري، محمود (2011). **الرضا**. المغرب: دار الوطن للنشر.

54- مصطفى، محمد (1999). دراسة مقارنة لبروفيلات الضغوط النفسية والإجهاد النفسي لدى ثلاثة مجموعات ذات مستويات مختلفة من الطاقة النفسية الفعالة. **مجلة كلية التربية**، جامعة طنطا.

55- **المعجم العربي الأساسي** (1988). تونس: لاروس.

56- مقداد، محمد، والمطوع، محمد (2004). الإجهاد النفسي وإستراتيجيات المواجهة والصحة النفسية. **مجلة العلوم التربوية والنفسية**، (5)2، 253- 280.

57- ملحم، سامي (2000). **مناهج البحث في التربية وعلم النفس**. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع.

58- منصور، السيد كامل (2009). العفو وعلاقته بكل من الرضا عن الحياة والعوامل الخمسة الكبرى للشخصية. **مجلة دراسات عربية في التربية وعلم النفس**، 3(2).

59- ميخائيل، مطانيوس (2013). الرضا عن الحياة لدى عينة من طلبة الجامعة في سوريا وبريطانيا. **مجلة اتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس**، 11(1)، 84- 109.

60- الهلول، إسماعيل (2007). دراسة لبعض العوامل النفسية والاجتماعية والقيمية الناتجة عن تأخر صرف رواتب معلمي الحكومة مقارنة بمعلمي الوكالة. **مجلة الجامعة الإسلامية**، 15(2)، 1157- 1189.

61- الهنداوي، محمد (2011). الدعم الاجتماعي وعلاقته بمستوى الرضا عن جودة الحياة لدى المعاقين حركياً بمحافظات غزة. **رسالة ماجستير**، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1- Ahola, K., Honkonen, T. et al. (2005). The relationship between job-related burnout and depressive disorders--results from the Finnish Health 2000 Study. **Journal of Affective Disorders**, 88 (1), 55-62.

2- Chan, D.(2003). Hardiness and its role in stress-burnout relationship among prospective Chinese Teachers in Hong Kong**. Journal of Teaching and Teacher Education,** 19(4), 381-95**.**

3- Civitci, N. et al.(2009). Lonelinessand life satisfaction in adolescents with divorced and non-divorced perants**. Educational Sciences**, 9(2), 513-525.

4- Dienr, E.(2000). **Subjective well-being the science of hoppiness and a proposal for national index**. American psychology.

5- Gold, Y., & Roth, R.(1994). **Teachers managing stress and preventing burnout: the professional health solution 2 edition**. The Falmer press, London.

6- Hui-Jen, Y.(2004). Factors affecting student burnout and academic achievement in multiple enroliment programs in Taiwan's technical-vocational colleges**. International Journal of Educational Development**, 283- 301.

7- Martinussen, M., Richardsen, A., Burke, R.(2007). Job demands, job resources, and burnout among police officers. **Journal of Criminal Justice**, 239-249.

8- Nickolich, D., Cotton, S. et al.(2010). Perceived life satisfaction of workplace specialist I faculty and mentors participating in a first-year STEM teachers training project. **The Journal of Technology Studies**, 36 (2), 41-54.

9- Parlow, A.(2010). The work life conflict: The relationship between job and life satisfaction. Ph.D Thesis, University of Wisconsin,Milwaukee, aparlow@uwm.edu.

10- Sundriyal, R. & Kumar, R.(2013). Depression and Life Satisfaction among Married& Unmarried Women. **IOSR Journal of Humanities and Social Science**, 16 (3), 33-36.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

11- Takahashi, k., Thuy,T., et al.(2011).Social capital and life satisfaction: a cross- sectional study on persons with musculoskeletal impairments in Hanoi. **Vietnam. BMC Public Health 2011**, 11, 206.
12- Williams, c.(2007). **The relationship between professional burnout and marital satisfaction**. Ph.D. of Philosophy, Capella University, U.S.A.
13- Yanez, A.(2006). **Character Strengths and Psycological Well-Being as Predictors of Life Satisfaction among Multicultural**. Ph.D Thesis, University of Nevada, Las Vegas.

www.manaraa.com

الملاحق

- ملحق رقم (1) قائمة المحكمين.
- ملحق رقم (2) الاستبيان في صورته النهائية.
- ملحق رقم (3) تسهيل مهمة الباحثة (ديوان الموظفين).
- ملحق رقم (4) تسهيل مهمة الباحثة (وزارة التربية والتعليم).
- ملحق رقم (5) تسهيل مهمة الباحثة (مديرية شرق غزة ومديرية غرب غزة).
- ملحق رقم (6) تسهيل مهمة الباحثة (وزارة الصحة).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (1)

قائمة بأسماء المحكمين

م.	الإسم	الجامعة
1.	د. أسامة المزيني	الجامعة الإسلامية– غزة
2.	د. تغريد عبد الهادي	جامعة الأقصى– ورئيس قسم التربية الخاصة بوزارة التربية والتعليم العالي
3.	د. جميل الطهراوي	الجامعة الإسلامية– غزة
4.	د. شعبان الحداد	جامعة الأزهر
5.	د. عبد العظيم المصدر	جامعة الأزهر
6.	د. عبد الفتاح الهمص	الجامعة الإسلامية– غزة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (2)

الاستبيان في صورته النهائية

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعـــــــــــــــــة الإســـــــــــــــــلامية

شـــــؤون البحـــــث العلمـــــي والدراســـــات العليـــــا

كليـــــــــــــــــــة التربيـــــــــــــــــــة

قســـــــــــــم علـــــــــــم الـــــــــــنفس

أخي الموظف/ أختي الموظفة

تحية طيبة وبعد،،،

تقوم الباحثة بإعداد دراسة للتعرف على مستوى الرضا عن الحياة ومستوى الاجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى عينة من الموظفين الحكوميين، بهدف التعرف على العلاقة التي تربط الرضا عن الحياة بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار.

بين يديك مجموعة من العبارات تعبر عن الرضا عن الحياة، والإجهاد النفسي، لذلك أرجو منك الإجابة عليها حسب ما تشعر به وحسب ما تنطبق العبارات مع مشاعرك علماً بأنه لا توجد إجابة صحيحة وإجابة خاطئة.

لاحظ أنه توجد أمام كل عبارة (5) خيارات كل ما هو مطلوب منك أن تضع علامة (x) أسفل الخيار الذي تراه مناسباً، مع العلم أنه لا يكتب الاسم على الورقة،وستكون جميع الإجابات التي تقدمها في سرية تامة، ولن يطلع عليها سوى الباحث، وهي لأغراض البحث العلمي فقط.

معلومات أولية:

الجنس: ذكر □، أنثى □

الحالة الاجتماعية: أعزب □، متزوج □، غير ذلك □

عدد الأبناء: من 1 - 5 □، من 6 - 9□، أكثر من 9 أبناء □

مستوى الدخل: أقل من 1000 شيكل □، من 1000 – 1500 شيكل □،

من 1600 - 2500 شيكل □، أكثر من 2500 شيكل □

سنوات العمل: أقل من 5 سنوات □، من 5 - 10 سنوات □، أكثر من 10 سنوات □

مكان العمل: وزارة الصحة □، وزارة التربية والتعليم □

الرتبة الوظيفية:

للموظفين العاملين في وزارة الصحة: طبيب/ة □، ممرض/ة □، إداري/ة □.

للموظفين العاملين في وزارة التربية والتعليم: رئيس/ة قسم □، مدير/ة مدرسة □، مدرس/ة □

أشكر لكم حسن تعاونكم

الباحثة/ سهيلة سعيد أبو جلالة

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

أولاً: مقياس الرضا عن الحياة

م	فقرات مقياس الرضا عن الحياة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
البعد النفسي						
.1	أشعر بالرضا عن ظروف حياتي الحالية.					
.2	أشعر أن حياتي الآن أفضل من ذي قبل.					
.3	أنا سعيد ومستمتع بحياتي.					
.4	أميل إلى المرح والدعابة.					
.5	أشعر بالتفاؤل والأمل بأن القادم سيكون أفضل.					
.6	أنا راضٍ عما وصلت إليه إلى الآن.					
.7	أشعر أنني حققت الكثير من طموحاتي.					
.8	أحب التجديد في حياتي بشكل مستمر.					
.9	تبدو الحياة التي أعيشها قريبة مما أتمناه لنفسي.					
.10	ينتابني شعور بالسعادة في أغلب الأوقات.					
.11	أشعر بالنشاط والحيوية.					
.12	لدي العديد من الأشياء الممتعة حولي.					
.13	أستطيع ضبط انفعالاتي في أغلب المواقف.					
.14	إيماني بالقضاء والقدر يشعرني بالطمأنينة.					
البعد الاجتماعي						
.15	أتمتع بعلاقات اجتماعية واسعة.					
.16	أشعر أنني محبوب من الآخرين.					
.17	أعيش مع أسرتي حياة مستقرة وسعيدة.					
.18	أتمنى السعادة والخير لمن هم حولي.					
.19	أشعر أن هناك تكافل وترابط اجتماعي كبير في مجتمعي.					
.20	أشارك الآخرين في كافة مناسباتهم.					
.21	سلوكي مع الآخرين يتسم بالتسامح.					
.22	أشعر بتقدير الآخرين واحترامهم.					
.23	أشعر أنني محل ثقة الآخرين.					
.24	علاقاتي الاجتماعية لا تتأثر بالخلافات السياسية.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	فقرات مقياس الرضا عن الحياة	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
البعد الوظيفي						
.25	أشعر بالسعادة وأنا أؤدي عملي.					
.26	تربطني علاقة جيدة مع رئيسي في العمل.					
.27	2تربطني علاقة جيدة مع زملائي في العمل.					
.28	أشعر بأنني أعمل في المكان المناسب لي.					
.29	يمنحني مديري في العمل ما أستحق من تقدير.					
.30	يتعاون زملائي في العمل معي إذا كنت بحاجة للمساعدة.					
.31	ظروف العمل مريحة وتساعدني على الانجاز.					
.32	يرحب المسئولون في العمل بآرائي واقتراحاتي التطويرية.					
.33	أشعر أن عملي يناسب مؤهلاتي العلمية.					
.34	أن راضٍ عن الدخل الذي أتلقاه.					
.35	أتلقى الحوافز والمكافآت التشجيعية.					
.36	الدخل الذي أتلقاه يتناسب مع احتياجات الأسرة.					
.37	أتمنى أن تكون أموري المادية مستقرة.					
.38	أنا راضٍ عن المكان الذي أعيش فيه.					
.39	يوجد نظام تأمين معاشات يشعرني بالطمأنينة.					
.40	يوفر الراتب لي قسطاً من الرفاهية الاجتماعية.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: مقياس الإجهاد النفسي

م	فقرات مقياس الإجهاد النفسي	بدرجة كبيرة جداً	بدرجة كبيرة	بدرجة متوسطة	بدرجة قليلة	بدرجة قليلة جداً
البعد النفسي:						
.1	ينتابني شعور دائم بالقلق والتوتر.					
.2	أميل إلى المشاجرات الكلامية والجسدية.					
.3	أشعر بالاستفزاز لأتفه الأسباب.					
.4	أشعر في أغلب الأحيان بعدم القدرة على حل مشكلاتي الخاصة.					
.5	أفتقد الطاقة والحيوية في معظم الأعمال التي أقوم بها.					
.6	أعاني من عدم التركيز والسرحان.					
.7	أنام أكثر من اللازم هروباً من المشاكل التي تواجهني.					
.8	تنتابني رغبة بالموت في كثير من الأحوال.					
.9	أعاني من كوابيس ليلية مزعجة.					
.10	أشعر بالضيق بسبب انقطاع الكهرباء لساعات طويلة.					
.11	أشعر بالتشاؤم واليأس كلما فكرت بمستقبلي.					
.12	أشعر بعدم وجود دافعية للإنجاز.					
.13	أشعر بعزلة لعدم قدرتي على السفر والتنقل بحرية.					
البعد الجسمي:						
.14	أعاني من الصداع خلال الدوام.					
.15	أشعر بالتعب والإرهاق عقب أي نشاط أقوم به.					
.16	أشعر بآلام في مفاصلي بعد الانتهاء من العمل.					
.17	أشعر بآلام أسفل الظهر أثناء العمل.					
.18	أعاني من اضطرابات في المعدة تؤثر على صحتي.					
.19	أشعر بزيادة خفقان القلب خلال العمل.					
.20	يزيد شعوري بضيق التنفس أثناء العمل.					
البعد الاجتماعي						
.21	أرى أن التكافل بين أبناء المجتمع ليس بالشكل المطلوب.					
.22	ينتشر الحسد بين أبناء المجتمع.					
.23	أشعر برغبة دائمة في العزلة عن الآخرين.					
.24	أشعر بعدم الرغبة في إقامة صداقات جديدة مع الآخرين.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

.25	ليس لدي قدرة على مواجهة المشكلات التي أتعرض لها.					
.26	تندلع المشاجرات في الأسرة لأتفه الأسباب.					
.27	أشعر بأنني أقل اهتماماً بشئون بيتي.					
.28	أشعر أن الآخرين لا يشعرون بمعاناتي.					
.29	يشعر أبنائي بقلقي وتوتري.					
.30	أشعر بالراحة حين أكون بعيداً عن الناس.					
.31	أشعر بالضيق من الطريقة التي أعامل بها الآخرين.					
بعد الإجهاد الوظيفي:						
.32	عملي لساعات طويلة يشكل إجهاداً لي.					
.33	أشعر بالفشل عندما لا أجد التقدير الذي أستحقه بعد بذل جهد.					
.34	أشعر بالإحباط بسبب الانكار الدائم لانجازاتي.					
.35	أشعر بأنني مقصر في تطوير أدائي في العمل.					
.36	أتجنب اللقاءات التي تجمعني مع زملاء العمل.					
.37	أشعر بالتعب عندما أستيقظ في الصباح لأبدأ يوماً جديداً من العمل.					
.38	ظروف العمل لا تحفزني على تطوير أدائي.					
.39	أشعر بالقلق حول مستقبلي الوظيفي.					
.40	أشعر بخطر فقدان الراتب في أي لحظة.					
.41	تأخر الراتب يسبب لي القلق الدائم.					
.42	راتبي لا يكفي للتغلب على الغلاء المعيشي.					
.43	إغلاق المعابر يمنع توفر احتياجاتي الأساسية.					
.44	تمنعني أوضاعي الاقتصادية من المشاركة في المناسبات الاجتماعية.					
.45	يزعجني عدم توفر نظام حوافز مادية.					
.46	راتبي الشهري لا يلبي احتياجاتي الأساسية.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (3)

تسهيل مهمة الباحثة

ديوان الموظفين

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

هاتف داخلي ١٢٥٠

الرقم Ref ج س/٣٥/ ٢٠١٣/١٠/١٣
التاريخ Date

الأخوة الأفاضل/ ديوان الموظفين

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالبة ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالبة/ سهيلة سعيد جلالة، برقم جامعي ٢٢٠١٢٠٢٤٨ المسجلة في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص الصحة النفسية المجتمعية، وذلك بهدف الحصول على احصائية بعدد الموظفين في قطاعي الصحة والتعليم بعد ٢٠٠٧ في مدينة غزة و تطبيق أدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعدها في إعداد رسالتها والمعنونة بـ :

الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة

والله ولي التوفيق،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

وزارة الصحة
الإدارة العامة للشئون الإدارية والمالية
رقم 1.9.7.6
صادر
التاريخ 2014/10/26

السلطة الوطنية الفلسطينية
ديوان الموظفين العام
General Personnel Council
Palestinian National Authority

صورة إلى:
- الملف

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 ص.ب 108 الرمال غزة، فلسطين هاتف

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (4)

تسهيل مهمة باحثة

وزارة التربية والتعليم

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي ١١٥٠

الرقم..... ج س.غ/٣٥/.... Ref

التاريخ.....٢٠١٤/١١/٠٢ Date

الدكتور/ زياد ثابت حفظه الله،

وكيل وزارة التربية والتعليم

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

الموضوع/ تسهيل مهمة طالبة ماجستير

تهديكم شئون البحث العلمي والدراسات العليا أعطر تحياتها، وترجو من سيادتكم التكرم بتسهيل مهمة الطالبة/ سهيلة سعيد مصطفى جلالة، برقم جامعي ٢٢٠١٢٠٢٤٨ المسجلة في برنامج الماجستير بكلية التربية تخصص الصحة النفسية المجتمعية، وذلك بهدف تطبيق أدوات دراستها والحصول على المعلومات التي تساعدها في إعداد رسالتها والمعنونة بـ :

الرضا عن الحياة وعلاقته بالإجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة

والله ولي التوفيق،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

صورة إلى:-
- الملف.

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين هاتف
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (5)

تسهيل مهمة باحثة

مديرية شرق غزة ومديرية غرب غزة

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي
مكتب الوكيل المساعد للشؤون الادارية والمالية

Palestinian National Authority
Ministry of Education & Higher Education
Asst. Deputy Minister's Office

الادارة العامة للتخطيط

الرقم: و ت غ/(٣٠ د ٤٨٤٧)
التاريخ: 2014/10/30م

السادة/ مدراء عامون الوزارة المحترمون
السيد/ مدير التربية والتعليم شرق غزة المحترم
السيد/ مدير التربية والتعليم غرب غزة المحترم
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع/ تسهيل مهمة باحثة.

نهديكم أطيب التحيات، وكل عام وأنتم بخير، وبالإشارة إلى الموضوع أعلاه، يرجى تسهيل مهمة الباحثة/ **سهيلة سعيد أبو جلالة**، والتي تجري بحثاً بعنوان "**الرضا عن الحياة وعلاقته بالاجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدى موظفي القطاع الحكومي في غزة)**."
وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير من **الجامعة الاسلامية – كلية التربية**، في تطبيق أدوات البحث على عينة من موظفي الوزارة والمديريات، وذلك حسب الأصول.

شاكرين لكم تعاونكم

د. أنور البرعاوي
وكيل الوزارة المساعد للشؤون الإدارية والمالية

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة التربية والتعليم العالي

د. علي عبد ربه خليفة
مدير عام التخطيط التربوي

نسخة لـ
✓ السيد/ وكيل وزارة التربية التعليم العالي المحترم
✓ الملف

غزة: هاتف (2641297 – 2641298 / 08) فاكس (2641292 – 08) E-mail:info@mohe.PS

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (6)
تسهيل مهمة باحثة
وزارة الصحة

The Palestinian National Authority
Ministry of Health
Directorate General of Human Resources Development

السلطة الوطنية الفلسطينية
وزارة الصحة
الإدارة العامة لتنمية القوى البشرية

الرقم :.....

التاريخ:2014/11/09م

الأخوة / المدراء العامون المحترمون،،،
الأخوة / مدراء الوحدات المحترمين،،،
الأخوة / مدراء الدوائر المحترمين،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،

الموضوع/ تسهيل مهمة باحث

بخصوص الموضوع أعلاه، يرجى تسهيل مهمة الباحثة/ سهيلة سعيد ابوجلالة الملتحقة ببرنامج ماجستير الصحة النفسية والمجتمعية- كلية التربية- الجامعة الإسلامية بغزة في إجراء بحث بعنوان :-

"الرضا عن الحياة وعلاقته بالاجهاد النفسي الناتج عن الحصار لدي موظفي القطاع الحكومي في غزة"

حيث الباحثة بحاجة لتعبئة استبانه من كافة شرائح العاملين بمرافق الوزارة والذي تم تعينهم بعد العام 2007م، بما لا يتعارض مع مصلحة العمل وضمن أخلاقيات البحث العلمي، و دون تحمل الوزارة أي أعباء أو مسئولية.

وتفضلوا بقبول التحية والتقدير،،،

د. نامس رأفت أبو شعبان
مدير عام تنمية القوى البشرية

وزارة الصحة
تنمية القوى البشرية
صادر 11565
التاريخ 2014/11/9

صورة لـ/
- الإدارة العامة للرقابة الداخلية
- صاحب العلاقة

Gaza Tel / 08-2827298 Fax / 08-2868109 Email / hrd@moh.gov.ps

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Islamic University of Gaza
Deanship of Graduate Studies
College of Education
Community Mental Health

Life Satisfaction and its relation with Psychological Stress due to siege of Governmental Sector Employees in Gaza

Prepared by:
Sohayla Said Mostafa Jalala

Supervised by:
Khittam Ismail Sahhar

Submitted in partial fulfillment of the requirements for the master degree of psychology from the faculty of education of the Islamic University of Gaza.

2016/2015
Gaza- Palestine

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com