



جامعة اليرموك  
كلية التربية  
قسم علم النفس الإرشادي والتربوي

مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين

## Sources of Psychological Stress among Workers with Syrians Refugees

إعداد الطالب

**سند عاكف الباعوني**

إشراف الأستاذ الدكتور

**أحمد عبد المجيد صمادي**

حقل التخصص – الإرشاد النفسي

الفصل الدراسي

2019/2018

مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين

إعداد الطالب

سند عاكف محمد الباعوني

بكالوريوس إرشاد نفسي، جامعة اليرموك، 2015م

إشراف الأستاذ الدكتور أحمد عبد المجيد صمادي

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير الإرشاد النفسي في

جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

قرار لجنة المناقشة

أحمد عبد المجيد صمادي ..... رئيساً

أستاذ في الإرشاد النفسي، جامعة اليرموك.

نشأت محمود أبو حسونة ..... عضواً

أستاذ في الإرشاد النفسي، جامعة إربد الأهلية.

أحمد عبد الله الشريفين ..... عضواً

أستاذ مشارك في الإرشاد النفسي، جامعة اليرموك.

تاريخ مناقشة الرسالة

2019/5/13 م

ب

ب

إلى من كان لهم الفضل بما أنا عليه الآن ..  
إلى قدوتي الأولى ..... إلى الذي لم يبخل علي بعلمه وخلقه ..... إلى من كان عطاؤه بلا حدود ....  
إلى من علمني معنى الحياة والرجولة ..... فأجمل ما قيل عن الأب أنه ليس هناك أعظم من فرح

الابن بمجد أبيه ولا أعظم من فرح الأب بنجاح ابنه...

إلى جسر الحب الصاعد بي إلى الجنة ..... إلى من كان حبها وعطفها أكبر من أي عائق ... إلى من  
كان دعاؤها سر نجاحي وتوفيقي ..... إلى التي صبرت علي ورعتني وكانت لي المعلمة الأولى ...

إلى تلك الإنسانية التي أوصاني بها ربي في كتابه ورسولي عليه أفضل الصلاة والسلام

" أمي ثم أمي ثم أمي "

إليهما أهدي هذا العمل المتواضع ...

إلى إخوتي وأخواتي الذين كانوا لي دوماً العون والسند في حياتي..

إلى أصدقائي المقربين لقلبي ..

إلى الأعمام على قلبي

..

إليهم جميعاً أهدي هذا العمل المتواضع..

## قال تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم".

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على أفضل الخلق سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم، وبعد فإنني أبدأ كلامي بشكر الله وحمده - على ما وفقني به وبما أمدني من قوة وصبر وعزيمة خلال مسيرتي التعليمية وصولاً لهذا الجهد العلمي. يطيب لي وقد انتهيت من كتابة الرسالة العلمية أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ الدكتور أحمد عبد المجيد صماديلما قدمه لي من علمٍ ونصحٍ ولقبوله الإشراف على مجهودي العلمي، وتوجيهي وإرشادي حتى وصولي بين أيديكم لمناقشة هذا الجهد المتواضع.

كما أتقدم بالشكر والامتنان لأعضاء لجنة المناقشة لتفضلهم بقبول مناقشة الدراسة وتقديم الملاحظات القيمة والبناءة التي زادت وأثرت قيمة البحث العلمي، أسأل الله تعالى أن يمدكم بالصحة والعافية ويجعلكم الله دائماً وأبداً مثلاً يحتذى به طلبة العلم.

الباحث.

## قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
ب	قرار لجنة المناقشة
ج	الإهداء
د	شكر وتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ز	قائمة الجداول
ح	قائمة الملاحق
ط	الملخص
<b>الفصل الاول: المقدمة</b>	
1	المقدمة
5	الضغط النفسي
7	أشكال الضغط النفسي
8	أنواع الضغط النفسي
9	استراتيجيات الضغط النفسي
11	استجابة الأفراد للضغط النفسي
12	نظريات تفسر الضغط النفسي
14	المراحل التي يتعرض لها الفرد أثناء الضغط النفسي
15	مصادر الضغط النفسي
18	مصادر الضغط النفسي لدى العاملين
21	آثار الضغط النفسي على الأفراد والمؤسسات
23	نظريات ضغوط العمل
24	مشكلة الدراسة وأسئلتها
26	أهداف الدراسة
26	أهمية الدراسة
27	تعريفات الاصطلاحية والإجرائية
28	محددات الدراسة
<b>الفصل الثاني: الدراسات السابقة</b>	
29	الدراسات السابقة

29	الدراسات التي تناولت موضوع مصادر الضغط النفسي
36	التعقيب على الدراسات السابقة
<b>الفصل الثالث: الطريقة والإجراءات</b>	
38	مجتمع وعينة الدراسة
39	أداة الدراسة
40	دلالات صدق المقياس
40	الصدق الظاهري
41	مؤشرات صدق البناء
43	دلالات ثبات المقياس
44	تصحيح مقياس مصادر الضغط النفسي
46	إجراءات الدراسة
47	منهجية الدراسة
47	متغيرات الدراسة
48	المعالجة الإحصائية
<b>الفصل الرابع: نتائج الدراسة</b>	
49	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول
50	النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
<b>الفصل الخامس: مناقشة النتائج والتوصيات</b>	
58	مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول
60	مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني
65	التوصيات
66	قائمة المراجع
66	المراجع العربية
72	المراجع الأجنبية
75	الملاحق
86	ملخص اللغة الإنجليزية

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
39	تكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس، المسمى الوظيفي، مدة العمل.	جدول (1)
41	قيم معاملات ارتباط مقياس مصادر الضغط النفسي بين الفقرات والمجالات والأداة ككل.	جدول (2)
43	معاملات الارتباط بين المجالات ببعضها والدرجة الكلية.	جدول (3)
44	قيم معاملات ثبات الاتساق والاستقرار لمقياس مصادر الضغط النفسي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا.	جدول (4)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم لزعتري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية.	جدول (5)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين حسب متغيرات الجنس ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي.	جدول (6)
52	تحليل التباين الثلاثي عديم التفاعل لأثر الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي للدرجة الكلية على مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.	جدول (7)
53	تحليل التباين الثلاثي المتعدد عديم التفاعل لأثر الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي على مجالات مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.	جدول (8)
55	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المسمى الوظيفي مع اللاجئين السوريين على مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.	جدول (9)
56	المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر مدة العمل مع اللاجئين السوريين على مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.	جدول (10)

## قائمة الملحق

رقم الصفحة	الملحق	رقم الملحق
76	مقياس مصادر الضغط النفسي قبل التحكيم.	ملحق رقم (1)
79	مقياس مصادر الضغط النفسي بعد التحكيم.	ملحق رقم (2)
82	أسماء محكمي مقياس مصادر الضغط النفسي.	ملحق رقم (3)
83	كتاب تسهيل مهمة.	ملحق رقم (4)
85	لمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات.	ملحق رقم (5)



الباعوني، سند عاكف. مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين، جامعة اليرموك، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك، 2019، (المشرف الأستاذ الدكتور أحمد صمادي).

### الملخص

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري في محافظة المفرق في الأردن، ولتحقيق ذلك قام الباحث بتطوير مقياس مصادر الضغط النفسي وتؤكد من خصائصه السيكومترية، وبلغت قيمة معامل الاستقرار على الدرجة الكلية (0.85 - 0.92). تكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين مع اللاجئين السوريين، وتكونت العينة من (400) عاملاً وعاملة من العاملين في المجال النفسي والمجال الطبي والمجال التعليمي والمجال الإداري في مخيم الزعتري، تم اختيارهم بالطريقة القصدية، أظهرت نتائج الدراسة أن مصادر الضغط النفسي كانت بصورة متباينة حيث جاء المجال الاقتصادي في المرتبة الأولى، وفي المرتبة الأخيرة جاء المجال الاجتماعي، كما بينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس لصالح الإناث، ومدة العمل لصالح فئة العاملين أكثر من أربع سنوات، ومتغير المسمى الوظيفي لصالح فئة العاملين في المجال الطبي، وقدم الباحث عدة توصيات لتخفيف مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.

**الكلمات المفتاحية:** العاملون مع اللاجئين السوريين، مصادر الضغط النفسي.

## الفصل الأول

### خلفية الدراسة

#### المقدمة

كانت الضغوط النفسية وما زالت من أخطر الظواهر التي يعيشها الإنسان وتهدد صحته ويشهد القرن الحالي تزايداً في ضغوطات الحياة، حيث رافق التطور التكنولوجي والعلمي تعرض الأفراد لكثير من مواقف الفشل والإحباط، وذلك لانعدام قدرتهم على تلبية متطلباته واحتياجاته، فاستمرار الضغط عليهم بشكل كبير أدى إلى إضعاف قوتهم، وهذا بدوره أثر في حياتهم وعلى استجاباتهم نحو الضغوط الاجتماعية والمجتمعية.

وأدت الأحداث والمواقف التي يتعرض الفرد من خلالها للضغط النفسي للعديد من الانفعالات السلبية، كالإحباط والاكنتاب والقلق وغيرها، والتي من الممكن أن تدفع الأفراد للقيام باستجابات سلوكية غير ملائمة، فقد يميل الفرد إلى الانطواء على الذات متجنباً التفاعل الاجتماعي مع الآخرين فتصبح الحياة بلا معنى أو هدف؛ لذا أصبحت الضغوط تمثل حجر الزاوية في الاضطرابات السيكوسوماتية، وأصبح من المهم تحديد مصادرها لمعرفة طرق التحكم بها ومعالجتها أو الوقاية منها (حسين وحسين، 2006).

وأضاف عسكر (2003) أن جسم الإنسان يمر بحالة من ردة الفعل للضغوط النفسية عند فشله في مقاومة الضغوط، وقد تظهر هذه الأعراض مع استمرار تلك المصادر المسببة للضغط والقلق، وتم تصنيف أعراض الضغوط النفسية إلى أعراض جسدية: كالتعرق الزائد والامساك، وفقدان الطاقة، وأعراض انفعالية: كتقلب المزاج، بالإضافة لأعراض الفكرية: كالنسيان، والاضطراب في التفكير، وتزايد عدد الأخطاء.

فالسّمات الأساسيّة للعالم المعاصر وما رافقه من تطورات أدت إلى زيادة الطموحات وبالتالي زيادة الخبرات والكفاءات لمواجهة التحديات، ونظراً لأهمية الصحة النفسية للفرد في مختلف جوانب الحياة، إلا أنه قد يتعرض في حياته للعديد من المواقف الضاغطة، والأحداث التي قد تسبب مصادر للضغوط النفسية، وعوامل الخطر والتهديد، مما ألزم الفرد القيام بجهد أكبر ومتواصل جعله يعيش حالة من التوتر والضغط النفسي (الضريبي، 2010).

وحدوث الضغوط النفسية بشكل متكرر أثر على الأفراد بشكل أعاق حياته الاجتماعية والعملية، وتطلب منهم في مثل هذه الحالة التعامل مع الضغوط النفسية ومعالجتها، وتتعدد مصادر الضغوط النفسية نظراً لأحداث الحياة المختلفة وما فيها من عوامل مثيرة للضغوط النفسية، والتي انعكست بدورها على استجابات الأفراد الإدراكية والجسدية والانفعالية. وكان هناك زيادة للضغوط النفسية على الأفراد نتيجة التغير الذي يطرأ على حياتهم في مجال العمل، والتغير المفاجئ في مكان السكن أو مستوى المعيشة، ولتنوع العلاقات الاجتماعية والمسؤوليات، بالإضافة إلى زيادة الحروب والكوارث والأزمات البشرية، وتلاشي الإحساس بالأمن النفسي (منعم، 2013).

وقد انتشرت العديد من المشاكل النفسية في المجتمعات العالمية مثل: انعدام الشعور بالأمن والأمان، والاكتئاب، وذلك مع اتساع حلقة التطورات التي أدت لتنوع الوظائف والمهن، وسببت أحداث ضاغطة؛ كزيادة أعباء العمل، وخلافات متعددة في مواقع العمل، كانت نتيجة الإصابة بمشكلات صحية ونفسية، وانخفاض الإنتاجية والأداء، أدى ذلك الأمر إلى تراكم الضغوط النفسية وبالتالي لن يتمكن الفرد من توجيه قدراته لتحقيق مطالب العمل ومواجهة تلك الضغوط (السبيعي، 2015).

وعلى الرغم من انتشار ظاهرة الضغط النفسي في أغلب المهن والوظائف إلا أنها تتباين في طبيعتها وشدتها من مهنة إلى أخرى، ويرجع ذلك لاختلاف مصدر هذه الضغوط واختلاف

طبيعة ومتطلبات هذه المهن، ويجدر الإشارة في ذات السياق إلى أن العاملين في مجال الخدمات الإنسانية مثل مجالات الطب والتمريض والتعليم هم الأكثر تعرضاً للضغوط النفسية من الذين يعملون في القطاعات والمهن الأخرى (Meichenbaum, 1991)

ويضيف فاتح (2008) أن العديد من الأفراد العاملين يعانون كثيراً من المشكلات النفسية لاختلاف جهات العمل، لذا الكثير منهم يشعرون بالاكنتاب والضييق الناتج عن كمية الضغوط في مجال عملهم، وبالتالي ينعكس بشكل مباشر على أدائهم الوظيفي. وترجع أسباب الضغط النفسي لعدة مصادر كغموض دور العاملين الوظيفي، بحيث تكون معلوماتهم عن الوظيفة غير كافية، أو قد تكون قابلة لأكثر من تفسير، أو أن تكون لدى العاملين توقعات مختلفة للوظيفة التي يقومون بها، وقد يشكل العبء المفرط على العامل أثراً سلبياً نحو إنجازة في تحقيق دوره الوظيفي، بالإضافة إلى أن العلاقات بين أفراد العمل غير المتعاونة تؤثر سلباً على أداء الأفراد، وانعدام مشاركتهم في اتخاذ القرار.

أشار فطيمة (2011) أن تعدد المتطلبات في الأعمال المهنية قد يزيد العاملين عرضة للضغوط النفسية، والتي تنعكس على مدى تحقيق أهداف المؤسسة، وتؤثر على الحالة النفسية والسلوكية للأفراد العاملين. وعند الحديث عن مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين في مختلف القطاعات هنا يتم توجيه الأنظار نحو طموحات الأفراد ورغبتهم في التفوق على الآخرين، والتي بدورها تؤثر على واقع حياتهم بشكل مباشر، ويمكن القول أن للبيئة الخارجية كالضوضاء، الزلازل، المعتقدات، المكانة الاقتصادية والاجتماعية، ومستوى تعليم العاملين يزيد من أثر الضغوط النفسية لدى العاملين.

وهناك تحديات عديدة أخرى تسبب ارتفاع في مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين كنظرة المجتمع إلى المهن، وافتقارهم للدعم والتشجيع، وغياب الحوافز والعلاوات والامتيازات وقلة

الدخل الشهري، وعوامل متعلقة بالإدارة وكثرة التشريعات والتعليمات للأداء الوظيفي وغيرها،  
(Boyle, Borg, Falzon & Baglioni, 1995).

ونظراً لما تأثر به المجتمع من تطورات وتغيرات مستمرة كان لها تأثير مباشر على حياة الأفراد، وكان هناك حاجة للنظر في دور القدرات البشرية واستثمارها، وأعد المرشد التربوي من الركائز المهمة في المجتمع حيث يسعى لمساعدة الأفراد في التخلص من مصادر القلق والضغط والتخفيف من الأعراض الناتجة عنها، من خلال الفهم الصحيح لهذه المشكلات والعمل على إيجاد الحلول المناسبة، ولكن عند زيادة الضغط على المرشدين النفسيين يشكل هذا الأمر خطراً على المرشدين أنفسهم وعلى العملاء وعلى المنظمة (القيسي، 2014).

كما أنه ترتبط مشكلات الضغط النفسي أيضاً بما يشهده العالم من حروب، ونزاعات، وكوارث الطبيعية نتج عنها أعداد كبيرة من اللاجئين حول العالم؛ هرباً من هذه الظروف بحثاً عن الأمان، وقد تركت هذه الظروف القاسية التي اختبرها اللاجئون أثراً سلبية عليهم، كما أن المناطق العربية المحيطة بالأردن شهدت الكثير من النزاعات والحروب وتشير تقارير الأمم المتحدة إلى وجود ما يزيد عن (1.388.561) لاجئاً سوري في الأردن (UNHCR, 2016).

وتشير مجيد (2009) إلى أن اللاجئين السوريين الذين شهدوا أهوال الحرب وتعرضوا للتعذيب والإيذاء يعانون من مشاكل عديدة تؤثر سلباً في حياتهم، وأن أعداداً كبيرة منهم شهدوا أحداثاً مروعة أدت بهم إلى الإصابات والأمراض الجسدية التي كان لها أثر واضح في الصحة النفسية، مما استدعت الحاجة لتوفير الدعم النفسي والاجتماعي والصحي.

ومن الجدير بالذكر أن العاملين مع اللاجئين السوريين هم عرضة لمصادر متنوعة من الضغوط النفسية، سواء كان ذلك في الحياة اليومية، أو في مجال العمل الذي يمارسه مع اللاجئين السوريين من ضغوط نفسية أو مهنية، وضغوط أسرية ومادية أو اجتماعية تواجه العامل

خلال العمل بين زملائه أو بعد انتهاء فترة العمل، وقد تكون هذه الضغوط خارج مجال العمل تتعلق بالجوانب الاجتماعية كالحياة الأسرية والعلاقات المختلفة بين الافراد (UNHCR, 2015).

ومن خلال الحديث عن الضغط النفسي الذي يعاني منه المرشدين في المنظمات والمؤسسات المختلفة، تعتبر مهنة الإرشاد النفسي من المهن التي تولد الضغط النفسي لدى العاملين؛ بسبب عوامل شخصية أو مهنية، وتنتج الضغوط من الأعباء والأدوار الكبيرة التي ينفذها المرشد، والذي بدوره يتعامل بشكل مباشر مع الأفراد، كما أن لغموض دور المرشد ونقص المهارات، والخبرة الإرشادية للتعامل مع الضغوط النفسية على المستوى المهني والشخصي دور في زيادة فرصة تعرض الأفراد المرشدين لمواقف ضاغطة و الشعور بالعجز وعدم القدرة على إتقان الأعمال وتحقيق الأهداف الإرشادية (المهايرة و طنوس، 2016).

## الضغط النفسي

يعدُّ الضغط النفسي من الظواهر الحياتية التي يختبرها الإنسان، فإما أن يتكيف معها ويتغلب عليها وإما لا يستطيع تحملها، فيصاب بالإحباط والاعتلال (عبد الحميد، 2011)، ويمتد تأثير الضغوط النفسية على الجوانب الشخصية للأفراد وعلاقاتهم الأسرية والاجتماعية وبيئة العمل، ويحدُّ ذلك من الأداء الوظيفي للعامل (خليفات والزغول، 2003)

واعتبر الضغط النفسي حقيقة في حياة الإنسان؛ وذلك لاعتباره قريباً من الطبيعة البشرية ويرتبط الضغط بالعاطفة والمشاعر وقد يكون إيجابي وسلبي، ويعتمد الضغط على طبيعة الفرد، فالضغط الإيجابي فعال في زيادة طاقة الفرد وصحته وأدائه لمختلف الأعمال في الحياة اليومية، وفي الجانب الآخر هناك الضغط السلبي الذي يؤثر بشكل سيء على صحة الفرد، حيث توجد علاقة مباشرة بين الصحة النفسية والأمراض الجسمية والتي تحدث بسبب الضغط المستمر والتعب المزمن (Saquer, 2001).

وأشار الحداد (2003) إلى أن نمط التفكير يلعب دوراً في خلق الضغط النفسي الذي يعاني منه الأفراد، وأن المبالغة في تقدير المواقف والمشكلات وإعطائها أكبر من حجمها يزيد من الضغط النفسي الناتج عن عدم القدرة على تدارك المواقف والمشكلات، إضافة إلى أن الافتراضات التشاؤمية والنظرة السلبية نحو الأمور تزيد من التوتر والضغط، وتلعب التوقعات غير القائمة على أسس واقعية ومنطقية دور مهم في مستوى الضغط النفسي والتوتر لدى الأفراد.

ويولد الضغط النفسي تشنئاً إدراكياً يمر به الأفراد في مختلف المراحل العمرية، وتدل على مستويات أعلى من الضغط، فتتنوع مستوياته لدى الأفراد بسبب تلك المتغيرات التي من الممكن أن تفوق قدراتهم على تلبيتها فيكون لديهم ضغطاً نفسياً، فقد يوضع الأفراد في مرحلة المراهقة تحت ضغط اتخاذ القرارات، وتكثر مسؤولياتهم وواجباتهم في مرحلة الشباب، أما في مرحلة الشيخوخة قد يتعرض الأفراد للإصابة بالأمراض أو وفاة أحد أفراد العائلة، ومع عدم قدرتهم على التأقلم مع هذه الظروف تتشكل لديهم الضغوط (منعم، 2013).

هذا وشهدت كلمة الضغط (Stress) تطوراً عبر الزمن، فهذه الكلمة مشتقة من الكلمة اللاتينية Stringer وتعني شد، ضيق، عقد أو ربط، وقد استعملت الكتب الإنجليزية مفاهيم أخرى للدلالة على الضغط منها: strest، straisse (Benjamin, 1993).

ونظراً لشيوع كلمة ضغوطات في الحياة العامة أو في المجال المهني، فقد يتبادر إلى الذهن أنه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة وبالتحديد لمفهوم ضغوط العمل، إلا أن هذا المفهوم أصبح محط لاهتمام الباحثين في مختلف المجالات كمجال علم النفس، والاجتماع، والإدارة، والطب وغيرها (عسكر، 2000).

ويوف سيلبي (sely, 1979) وهو أحد أشهر العلماء الذين اهتموا بدراسة الضغط النفسي بأنه استجابة غير نوعية للجسم لأي فعل، ويعبر عن طريقة لا إرادية يستجيب فيها الجسد بكل استعداداته العقلية والبدنية لهذه التأثيرات بشكل إيجابياً أو سلبياً.

ويرى كل من ليفن وسكوتش (Levin & Scotch, 1970) أن الضغط النفسي هو حالة اضطراب للأفراد، في المواقف التي يدرك الأفراد فيها بأن هناك فرقاً بين ما يطلب منهم سواء أكان داخلياً أم خارجياً وقدرتهم على الاستجابة لها، وذلك لعدم كفاية الوظائف المعرفية.

أما إيثكن وشلوس (Aithken & Schloss, 1994) فإنه يعرفها بأنها حالة نفسية، وجسدية ناتجة عن مواجهة الفرد لحوادث ومواقف مزعجة تؤدي إلى شعوره بالتهديد وعدم الارتياح تجاهها. وعرف سينها (Sinha, 2008) أن الضغوط النفسية هي حالة تؤثر في الجوانب الانفعالية والجسدية وعمليات التفكير لدى الأفراد، فتظهر عليهم علامات القلق وسرعة الاستثارة والانفعال، وهي أيضاً مشاعر غامرة تؤثر بالأفراد في مختلف الظروف والمستويات العمرية من الذكور والاناث، وقد تترك أثراً غير مريحة تتعكس على الجوانب الصحية والنفسية.

## أشكال الضغط النفسي

ويحدث الضغط النفسي نتيجة للأحداث اليومية التي تؤثر على الفرد كالضغوط المهنية، والضغوط الاجتماعية، والضغوط الأسرية، والضغوط الاقتصادية، والضغوط الدراسية، والضغوط العاطفية، وأوضحت النوايسة (2013) أشكال الضغوط النفسية كما يأتي:

- **الضغط المفاجئ:** وهو ذلك الضغط الذي ينتج عن المرض الشديد، أو موت قريب، أو التغير في الوضع الاجتماعي، أو الخسارة المالية، وهو ضغط سهل تجاوزه بمجرد زوال الموقف الضاغط.



- **الضغط المستمر:** وينتج هذا الضغط؛ بسبب أخطار تهدد جسم الفرد، لمدة زمنية طويلة مثل الإصابة بأمراض السرطانات وضعف مناعة الجسم، وضعف أداء الجهاز الهضمي.

### أنواع الضغط النفسي

ينبع الضغط النفسي من داخل الفرد أو من محيطه الخارجي، سواء في العمل أو مع الأصدقاء أو الأسرة، وهي في الحالتين تعد مثيرات تتطلب استجابات من الأفراد، ولكل فرد استجابة تختلف عن الآخر ترجع لطبيعة الضغط والأشخاص، وتجدر الإشارة هنا إلى أنه ليس في جميع الحالات يترك الضغط أثراً سلبياً، بل إنه في بعض الأحيان يكون دافعاً للإنجاز والتقدم، حيث صنف (شيخاني، 2003؛ عسكر، 2003) الضغط النفسي على هذا الأساس:

- **ضغط سلبي:** يؤثر بشكل سلبي على حياة الفرد الشخصية والأكاديمية والمهنية، وتؤدي إلى عدم التوافق والشعور بالاكنتاب، والقلق، والتوتر، والاحساس بالإحباط.
- **ضغط إيجابي:** يدفع بالفرد لزيادة الإبداع والإنتاجية والإنجاز عن طريق تزويده بالطاقة لاتخاذ القرارات.

هذا وعندما يستطيع الفرد التمييز بين الضغط الإيجابي والسلبي يستطيع حينها اختيار الاستراتيجيات والأساليب للتحكم بذلك الضغط، ويصنف الضغط النفسي حسب شدته والمدة الزمنية إلى:

- **ضغط مزمن:** وهو الذي يحيط بالفرد لمدة زمنية طويلة؛ كالعيش في ظروف أسرية صعبة.
- **ضغط مؤقت:** وهو الذي يتعرض له الفرد لفترة قليلة ثم ينتهي؛ مثل الزواج أو الامتحانات.

## استراتيجيات التعامل مع الضغط النفسي

يعتبر الضغط النفسي جزءاً لا يتجزأ من حياة العاملين إذ تواجههم حالات ومواقف خاصة، يتوجب عليهم مواجهتها والتعامل معها بأسلوب يتماشى مع البناء الشخصي لكل فرد، والتي تعكس بدورها عادةً ردة فعل مقابل تلك الضغوطات في مختلف النواحي العملية والمهنية والمالية والاجتماعية، لذلك اقترح العديد من الباحثين بعضاً من الاستراتيجيات العامة التي تسهم في إدارة الضغوط منها؛ التنفس العميق، والتواصل مع الآخرين، والتعبير الانفعالي، والحصول على اجازته، واستخدام الفكاهة والنظر للأمور بشكل إيجابي (Austin Center, 2013).

نظراً لأهمية الضغوط النفسية أشار ريتشموند (Richmond, 2013) إلى أنه يجب التعامل معها بدرجة عالية من الدقة والحذر، وذلك بسبب معطيات الحياة الحديثة وتعقيداتها، ونتج عن تشابك متطلبات الحياة استراتيجيات وطرق متنوعة لإدارة الضغوط والتعامل معها، فمواجهة الفرد غير الفعالة لحالة الضغط النفسي تزيد من الاستثارة الفسيولوجية والتي تؤدي بدورها إلى مزيد من حالة الضغط النفسي؛ مثل استخدام حالة الغضب بدلاً من استراتيجية حل المشكلات.

وعرفت استراتيجية مواجهة الضغط النفسي من ناحية الفرد بأنها تلك الجهود التي يقوم بها ليسيطر على مسببات الضغط والحد منها، أما بالنسبة للمؤسسات العاملة فهي تعني مجموعة القرارات والإجراءات التي تتخذ من قبل الإدارة؛ للسيطرة على مسببات الضغط وتقليل الخسائر على المنظمة والأفراد، وهناك عدد من الاستراتيجيات لزم على الأفراد تعلمها لمواجهة الضغوط النفسية بشكل فعال (عبيد، 2008).

واعتبر محفوظ ويونس (2012) أن الخصائص الفردية عامل قد يزيد أو يخفف من نسبة الضغط النفسي لدى العاملين، ولتعب دوراً واضحاً في تحديد الاستجابات وردود الأفعال نحو مسببات الضغط النفسي، وتزيد تراكم الأحداث وتطورها بشكل سريع من قدرة الفرد على مواكبتها،

بالإضافة إلى أن مصادر الضغط النفسي تلعب دوراً في تحديد مواقع الأفراد وأماكن عملهم، ومن الممكن أن تكون ظروف العمل المادية؛ كالضوضاء والتلوث من مصادر الضغط النفسي.

وأشارت الجمعية الأمريكية لعلم النفس (American Psychological Association, 2019)

أن هناك اكتشافات حديثة حول تأثيرات الضغط النفسي على الصحة؛ لذا يجب على الأخصائيين النفسيين أن يجدوا حلولاً لإدارة ومواجهة ذلك الضغط وتخفيفه، وأوصوا بطول للحفاظ على صحة الجسم العامة من خلال لعب الرياضة بشكل منتظم، والحصول على كميات كافية من النوم والراحة، فهي من الطرق الفعالة للحفاظ على صحة الجسم البدنية والعقلية واستمرار وظائفه بشكل طبيعي.

و أضاف العويضة (2006) أن أكثر الأساليب والاستراتيجيات المستخدمة للتعامل مع مصادر الضغط النفسي في أحداث الحياة اليومية؛ التدبير النشط، واللجوء إلى الدين، والتخطيط ولوم الذات، وطلب الدعم الاجتماعي، والنظرة الإيجابية للتكيف مع الأحداث الضاغطة منها سواء كانت في الجانب الشخصي، أو الأكاديمي أو العملي.

ونظراً لأهمية مواجهة الضغط النفسي تم استخدام استراتيجيات فعالة تساعد الأفراد للوصول لمستويات أفضل لأداء أعمالهم، ولبعادهم عن الضغط الذي يسبب مشاكل نفسية، وفيما يلي بعضها (وكالات، 2014):

1. **تبني نظرة إيجابية:** رؤية فرص النجاح في المشكلات والأزمات التي يتعرض لها الأفراد.
2. **الامتنان لما يمارس من أعمال:** أن يشعر الفرد بشكل إيجابي نحو مهنته، والأعمال التي يقوم بها.
3. **التركيز على التقدم وليس الكمال:** فالتركيز على التقدم يجعل الأفراد العاملين يشعرون بضغط نفسي أقل من أولئك الذين يبحثون عن الكمال.

4. الاهتمام بالرعاية الذاتية: لاستمرار النجاح في العمل يجب على الفرد الاهتمام بصحته وذاته.

5. تبني نظام روتيني: وفر على الأفراد الوقت والجهد في اتخاذ القرارات.

6. التركيز على الصورة العامة بدل التفاصيل: إن الاهتمام بالتفاصيل والأسباب في العمل يشكل ضغوط نفسية لدى العاملين.

### استجابة الأفراد للضغط النفسي

وبشكل عام يعد الضغط استجابة بيولوجية، ونفسية لما لا نستطيع القيام به أو السيطرة عليه. (Scott, 2012) ويعد إدراك الفرد للضغط النفسي نتيجة للتقييم المعرفي، باعتبار أن الضغط النفسي مرتبط بالمواقف الاجتماعية مثل: انخفاض التقدير الاجتماعي، ونقص الاحترام والقبول الاجتماعي، بالإضافة إلى حالة التهديد التي يشعر بها الفرد نتيجة لفقدان السيطرة على الأمور كافة، كما أنه يرتبط بحالات انخفاض مستويات الدعم الاجتماعي (Lazarus, 2005).

صنفت النوايسة (2013) استجابات الأفراد للضغط النفسي إلى:

- استجابات إرادية: وهي تلك الاستجابات التي يدركها الفرد، ويستجيب لها شعورياً ويقوم برد فعل عند وقوعها، مثل استجابته عند الشعور بارتفاع أو انخفاض درجة الحرارة.
- استجابات لا إرادية: وهي تلك الاستجابات التي لا يستطيع الفرد التحكم بها عند حدوث الموقف الضاغط، مثل الارتجاف، أو التعرق، ونقسم إلى:
- استجابات لا إرادية عضوية: وتحدث الاستجابة على شكل إفراز بعض الغدد التنبيهات الهرمونية، والسيطرة على أجهزة الجسم الحيوية (جهاز الدوران، والتنفسي وغيره)، وتجهيز طاقاته، ووضعه في حالة الاستعداد لمواجهة الضغط النفسي.

- استجابات لا إرادية نفسية: وهي الاستجابات التي يتحكم بها، أو لا يتحكم بها الفرد في المواقف الضاغطة مثل العمليات المعرفية، والتي تمثل عمليات العقل في تحديد الضغط وتقييم مستوياته؛ للوصول إلى مصادر الضغط النفسي.
- استجابات لا إرادية سلوكية: وهي الاستجابات التي يلاحظها ويدركها الفرد ويلجأ لها بسبب تعرضه لضغط نفسي.

## نظريات تفسر الضغط النفسي

نظراً لأهمية الضغط النفسي؛ اهتمت نظريات علم النفس بدراسة وتفسير طبيعة الضغط النفسي وأثره على الصحة النفسية، فيما عرض لبعض التوجهات والنظريات، والتي فسرت الضغط النفسي:

### نظرية هانز سيللي (Selye, 1946)

انطلقت النظرية من أن الضغط متغير غير مستقل، وهو عبارة عن استجابة لعامل ضاغط، وتكون تلك الاستجابة بناءً على البيئة الضاغطة، ويمكن استدلال أنماط الاستجابات من أن الفرد يقع تحت تأثير بيئي مزعج وغير مرغوب فيه، وتعتبر الاستجابة للضغوط، بهدف المحافظة على الكيان والحياة (النعاس، 2008).

### نظرية كانون (Cannone' Theory):

يعتبر كانون من أوائل الأفراد الذين استخدموا مصطلح الضغط، وتم تعريفه بأنه ردة فعل في حالة الطوارئ (Emergency Response)، وتسبب مصادر الضغط النفسي تغيراً في وظائف الجسم الفسيولوجية، ويرى كانون أن الكائن الحي يستطيع مقاومة الضغط النفسي عند التعرض له لمستوى منخفض، وعند زيادته بشكل مستمر، ومن الممكن أن يسبب انهيارات عصبية للأفراد،

وأشار إلى مفهوم الاستجابة (المواجهة أو الهروب Fight or Flight)، وهي استجابات تكيفية تمكن الأفراد من الاستجابة السريعة للمواقف الضاغطة والتهديد، من خلال إفراز الهرمونات، فتشمل استجابة الجسم تحفيز الجهاز العصبي الودي، والغدة الكظرية، وقد تحدث مجموعة من التغيرات الفيسيولوجية مثل؛ زيادة في ضربات القلب، وزيادة ضغط الدم والشرابين، وتكون هذه استجابات الجسم للتوتر (جمعية سيلفيس للصحة النفسية، 2010).

### نظرية سيبيلبرجر (Spielberger, 1972):

أشارت أكاديمية علم النفس (2010) إلى نظرية سيبيلبرجر بأنها قائمة على أساس التمييز بين قلق السمة (Trait Anxiety) ويعبر عن استعداد الأفراد لمواجهة الضغوط النفسية بحسب الخبرات الماضية، حيث يدرك الفرد تلك المواقف الضاغطة ويحدد أكثرها تهديداً، وقلق الحالة (State Anxiety) والذي يعبر عن قلق موقفي يعتمد على المواقف الضاغطة، وركز سيبيلبرجر على الإطار البيئي، إذ يشير الضغط النفسي إلى ظروف البيئة التي يترتب عليها ضيق وقلق وتهديد نفسي. وميز سيبيلبرجر بين كل من القلق والضغوط والتهديد كما يلي:

1- القلق: ويشير إلى عملية انفعالية لتتابع الاستجابات المعرفية التي تحدث كرد فعل للضغط النفسي.

2- الضغط: ويعبر عن اختلاف الظروف والأحوال البيئية وقد تتسم بنوع من الخطر.

3- التهديد: التفسير الذاتي للموقف الضاغط على أنه خطير.

### نظرية هنري موراي (Murray Theory):

أشار حسين وحسين (2006) إلى نظرية موراي في تفسير الضغط النفسي، فقد اهتم موراي بالبعد الاجتماعي عند تفسيره الضغط النفسي، فاعتبر أن الضغط يعبر عن المحددات الجوهرية للسلوك في البيئة التي يعيش فيها الفرد، وتكون بيئة الأفراد محكومة بعوامل اجتماعية

واقصادية وأسرية، وصنف موراي الضغط النفسي إلى نوعين هما؛ ضغط ألفا ويشير إلى دلالة الموضوعات وخصائصها كما يدركها الفرد حسب خبراته، وضغط بيتا ويشير إلى دلالة موضوعات الأفراد والبيئة.

## النظرية السلوكية

أشارت هذه النظرية الى أن الضغوط النفسية تتمثل في الاعتماد على التعلم عن طريق معالجة المواقف التي يتعرض لها الفرد، وتكون هذه المثيرات مرتبطة شرطياً مع مثيرات حيادية أثناء الأزمة، أو مرتبطة بخبرة سابقة بحيث يصنفها الفرد على أنها مقلقة ومخيفة، كما أن التفاعلات بين الفرد والمواقف الضاغطة تعتبر متنبأ للسلوك قبل وقوعه (النوايسة، 2013).

## المراحل التي يتعرض لها الفرد أثناء الضغط النفسي:

تحدث سيلبي (2018, wikipedia)، في نظريته عن آثار الضغط النفسي التي يتعرض لها الفرد بشكل مستمر، والتي بدورها تؤدي إلى حدوث اضطرابات في انحاء الجسم، وأطلق عليها زملة أعراض التكيف العام وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع؛ وتسمى زملة أعراض التكيف العام (The General Adaptation Syndrome) وهي:

**مرحلة التنبيه (Alarm):** وهي المرحلة الأولى من العمليات الدفاعية، وتنقسم إلى مرحلة الصدمة وطور الصدمة، حيث يمر الجسم في مرحلة الصدمة بعدد من التغيرات مثل نقص حجم الدم، ونقص صوديوم الدم، ونقص سكر الدم، وظهور علامات الإجهاد والتعب، أما في طور الصدمة يتم تنشيط الجهاز العصبي التاجي والودي وتتميز بزيادة إفراز الأدرينالين، وتقرح الأمعاء، ونشاط الغدة الكظرية، وهنا تتغير استجابات الأفراد حسب درجة التعرض للمواقف الضاغطة، ونتيجة هذه التغيرات تقل مقاومة الإنسان للضغط، فعندما تقل المقاومة قد ينهار الفرد وقد تتسبب في حالة وفاة.

**مرحلة المقاومة (Resistance):** وفي هذه المرحلة تنشأ أعراض التكيف مع الموقف الضاغط (الأعراض السيكوسوماتية)، وتزيد استجابة الجسم للضغط النفسي بشكل يحافظ على توازن أنسجة الجسم عندما تتعرض للتخطيط والتدمير، ويتكيف الأفراد مع المواقف الضاغطة، ففي البداية تظهر علامات الضغط النفسي ثم تختفي عند ظهور علامات أخرى تدل على التكيف مع هذا الضغط.

**مرحلة الإجهاد (Exhaustion):** وتمر بإحدى المرحلتين إما التعافي ونجاح الجسم في التغلب على المواقف الضاغطة، أو الإرهاق حيث في هذه المرحلة تنعدم قدرة الأفراد على التكيف مع الضغط النفسي، وهي مرحلة تلي مرحلة المقاومة ويكون فيها الفرد قد تكيف مع المواقف الضاغطة واستنزف طاقاته في الاستجابة لتلك الضغوط، فإذا كانت الاستجابات شديدة ومستمرة فتؤدي للإصابة بالعديد من المشكلات الصحية والأمراض.

### مصادر الضغط النفسي

تتمثل الاستجابات الانفعالية للضغط بالقلق، والتوتر، والخوف، ويحدث الضغط النفسي بسبب عوامل محيطة بالفرد، وعوامل تتعلق بالفرد نفسه، وهي تعتبر من العناصر الفعالة في تكوين الضغط النفسي للعاملين في المؤسسات والتنظيمات المختلفة، حيث ترتبط مصادر الضغط النفسي بعدم القدرة على التحكم في المواقف الضاغطة التي تحدث في حياة الإنسان اليومية (العبودي، 2008).

وتغيرت ظروف الحياة وتنوعت بمجالاتها؛ الاقتصادية، والاجتماعية، والأسرية، والمهنية، وكان ذلك سبب رئيس لزيادة الأدوار والأعمال الموكلة للأفراد، وهذا الأمر سبب تغير في مصادر الضغوط النفسية (كنعان، 2014).



وصنفت مصادر الضغوط النفسية إلى قسمين: مصادر ضغوط خارجية وداخلية، واشتملت مصادر الضغوط الخارجية الظروف على غير الملائمة التي تحيط بالفرد مثل ارتفاع أو انخفاض درجات الحرارة، وضغوط البيئة النفسية مثل: التعرض لظروف العمل المزعجة، أو لمشكلات في العلاقات الاجتماعية، أما مصادر الضغوط الداخلية فمن الممكن أن تكون مشكلات مرضية جسدية، أو مشكلات نفسية ناتجة عن مشاعر الحزن المرتبطة بالأحداث المزعجة، إضافة إلى ذلك هناك الضغط الحاد الذي يعد رد فعل مباشر لحدوث خطر، و الضغط المزمن الذي هو نتيجة استمرار وقوع الفرد تحت ضغوطات وتراكمات الحياة المختلفة التي تولد مشاعر مزمنة كالوحدة (Boulevard,2004).

وأشارت النوايسة (2013) إلى أنواع مصادر الضغط النفسي كالاتي:

**الضغوط الحياتية:** وهي تؤثر على اتزان حياة الفرد كتعرضه لمصائب، أو مواقف شديدة، وقد يتحمل ذلك أو ينهار ولا يستطيع تحملها.

**الضغوط المهنية:** وهي ترتبط بإحساس الفرد بالرضا عن وظيفته، ويرتبط ارتباطاً وثيقاً في مختلف النواحي الاقتصادية والاجتماعية والنفسية.

**الضغوط الزوجية:** وتنشأ من عدم قدرة الأزواج على التوافق، وترجع لأسباب كثيرة منها: اختلاف العمر، والوضع الاجتماعي والثقافي بينهم.

**الضغوط العائلية:** وتكون على عدة أشكال؛ المشكلات التي تقع بين أفراد العائلة، والالتزامات المادية نحوهم.

**الضغوط الاجتماعية:** وترجع لعدم قدرة الأفراد على التكيف مع متطلبات الحياة الاجتماعية.

**الضغوط الصحية:** كإصابة الأفراد ببعض الأمراض سواء كانت عضوية أو نفسية، ويرافقها الشعور بالألم والضغط النفسي.

**الضغوط الذاتية:** تنتج من سلوك الفرد نفسه، وتنتج من طموح زائد ودافعية كبيرة للتميز.

**الضغوط المادية:** وتكون بسبب عدم قدرة الأفراد على توفير الحاجات الأساسية وعدم قدرتهم على العيش برفاهية.

ويذكر خليفة وسعد (2008) أن مصادر الضغط النفسي تقسم إلى طبيعية لا يستطيع الإنسان التدخل بها مثل؛ البراكين، والزلازل، ومن صنع البشر مثل الحروب، والاعتصاب، وحوادث المركبات. إضافةً إلى أنها قد تكون مصادر داخلية مثل الإصابة بالأمراض، والشعور بالوحدة، وآلام الجسم، ومصادر خارجية: وهي الأحداث التي تؤثر في مشاعر الأفراد وتسبب لهم ضغطاً نفسياً مثل الحرارة والضوضاء، الطلاق، ومشاكل مالية.

وأضافاً أنه بسبب متغيرات الحياة المستمرة في النواحي الصحية والاقتصادية والسياسية والاجتماعية تنشأ الضغوط، وقد قسمت إلى:

- 1- ضغوط السمات الشخصية والسلوكية: وهي تأتي من داخل الفرد وترتبط بالقيم والسلوكيات.
- 2- ضغوطات المشكلات الشخصية: وهي من أحد أهم مصادر الضغط النفسي، مثل: المشكلات الأسرية، وانخفاض دخل الأسرة، بالإضافة للمشكلات العائلية.
- 3- ضغوطات تأثير التغيير: وهي تعبر عن التغيرات الإيجابية والسلبية التي تحدث في حياة الأفراد، وتشكل مصادر ضغط على الأفراد مثل الضوضاء والازدحام.

## مصادر الضغط النفسي لدى العاملين

ارتبطت الضغوط النفسية ارتباط وثيق بصحة الانسان والأمراض التي قد تصيبه بسببها وأكدت العديد من الدراسات (محمد الشيخ وفضل السيد، 2016؛ الضريبي، 2010)، على أن موضوع الضغوط النفسية من أهم الموضوعات التي نالت اهتمام البحث لما ترتبط به الضغوط من اضطرابات جسدية ونفسية في عالم العمل، حيث أن العاملون يتعرضون في المؤسسات والمنظمات التشغيلية لدرجات متفاوتة من الضغوط أثناء القيام بعملهم.

واعتبرت الضغوط النفسية أنها مشكلات تؤثر على رفاهية الفرد ومستواه المعيشي، وأن مصادر الضغط النفسي تنوعت ما بين مشاكل شخصية تنشأ من انتقال الأفراد وتغيير مكان سكنهم أو مشاكل عائلية وغيرها؛ تقلل من قدرتهم على السيطرة والتحكم بتلك الظروف وبالتالي حدثت من وصولهم لأهدافهم وقللت من ثقتهم بأنفسهم وحدثت من قدرتهم على تطوير ذاتهم، وضغوط يتعرض لها الأفراد في بيئة العمل من ازدحام مكان العمل، والإزعاج الذي يحدث بسبب الآلات وعدم قدرة على اتخاذ القرارات، تجعل العاملين في مواقف ضاغطة تؤدي إلى تقليل حجم الإنتاج والرضا الوظيفي لديهم (Nekzada & Tekeste, 2013).

واستخدم مصطلح الاحتراق النفسي (Burnout) للتعبير عن الضغوط المرتبطة بظروف وبيئة العمل، إذ إن استمرار هذه الضغوط وعدم القدرة على التصدي لها في العمل غالباً ما تؤدي بالعاملين إلى الشعور باليأس والإرهاك والعجز عن أداء المهمات على أكمل وجه (Chan & Hui, 1995).

تم توجيه الأنظار نحو مصادر الضغط النفسي لحماية المؤسسات والمنظمات من اتخاذ القرارات الخاطئة، بالتالي مساعدة أصحاب العمل لتوفير جو صحي ومناسب في بيئة العمل

لزيادة الإنتاجية وتحسينها، وتنمية مهارات العاملين بالتعاون والتوافق للتعامل مع الضغط النفسي والتخفيف منه (الصيرفي، 2006).

وأشير إلى أن طبيعة ومدة العمل كانتا من أهم مصادر الضغوط المهنية، وكانتا سبباً مباشراً في ضعف الإنتاجية والفعالية وفقدان بعض العاملين لمهنتهم، وأشير إلى أن الأخصائي النفسي يقوم بجهد مضاعف؛ للمحافظة على صحة المرضى النفسية والجسدية، بالإضافة إلى أن طبيعة ومدة العمل يولد مشاكل عدة كالقلق، والتوتر، والأرق، والإرهاق، ونتيجة لذلك تزايد الاهتمام بإدارة الضغوط النفسية لدى العاملين (Mostaka& Constantinidis, 2010).

وأوضحت الحمياني (2008)، أنه كلما التزم العاملون بقواعد العمل أكثر من غيرهم، وازدادت متطلبات العمل تكراراً كانوا أكثر عرضة للضغط النفسي، ومن الممكن أن ينتج ذلك الضغط من قلة توفير الموارد، والأدوات اللازمة، وفقدان السيطرة، وتدني الأجور، وقلة التقدير، والتي تؤدي بدورها لشعور العاملين بالإحباط، والفشل والتي أدت لعدم الرضا عن العمل، وقد يلجأ بعضهم لتترك العمل بسبب تراكم المواقف الضاغطة.

ويرى الكيالي (2016) أن معظم العاملين يعانون من ضغط نفسي بدرجات متفاوتة ترجع حسب قطاع وطبيعة العمل، حيث أنها تلحق الضرر في المنظمات والمؤسسات فنقل من الإنتاج وتؤثر سلباً على صحة العاملين وازدياد المشكلات والضغوط للعاملين تزيد من شعورهم بالرتابة، واللامبالاة، وانعدام الحرية، والانعزال الاجتماعي، كما أن اختلال الساعة البيولوجية تؤدي للعديد من الإصابات بأمراض القلب والشرابين والسمنة، وتزيد من نسبة العصبية والاكتئاب لديهم، وتزيد من فرصة وقوع العاملين في الخطأ أثناء العمل، وزيادة نسبة مصادر الضغوط في مواقع العمل تؤدي إلى تثبيط إفراز الهرمونات وتسبب المشاكل في الهضم أو حوادث العمل.

وقد يتعرض العاملون خلال عملهم لأنظمة وقرارات قد تكون عقيمة، وبدون جدوى والتي تعمل بدورها على توليد جو من العداة، وعدم الاحترام والتوتر بين العاملين داخل المنظمات والمؤسسات؛ مما ينتج عنها ضعف المعنويات، وزيادة ضغط العمل، كما أن تأثير البيئة المحيطة بشكل سلبي وطريقة التفكير غير المنطقية تؤثر على سلوك الأفراد العاملين وتقلل من إنتاجيتهم واندفاعهم للعمل، بالتالي تحدّ من قدرتهم على الرؤية المستقبلية، والتي ينتج عنها أمور غير مرغوب فيها (مارفيلاس، 2009).

وأشار عبد العظيم (2013) إلى الاعتقادات الخاطئة عند البعض بأن عمل الأخصائي النفسي عمل سهل ومقدور عليه ولا يحتاج الاختصاص، وأن خدمات الإرشاد والتوجيه النفسي لا تقدم إلا للمرضى النفسيين، وأن عمليات الإرشاد والتوجيه النفسي تختلف عن عاداتنا وتقاليدنا العربية، وشكلت كل هذه الاعتقادات الخاطئة مصادر ضغط للمرشدين النفسيين.

وأشار كوروكو وألو (Kuruku & Alao, 2018) إلى أداء العاملين واستجاباتهم في بيئات العمل، لكن في بعض الأحيان يقابلهم العديد من المواقف الضاغطة التي تؤثر على إنتاجهم وأدائهم، واعتبر الضغط والتوتر من العوامل الرئيسة التي تؤثر على الأخصائي النفسي، حيث يجد الأخصائي النفسي صعوبة في فصل واقع العمل عن الحياة الشخصية خصوصاً في المجتمعات الصغيرة والمتقاربة من نمط معيشتهم مما يشكل لديه مصدراً للضغط النفسي، وتتأثر المواقف الضاغطة في طبيعة المجتمعات التقليدية التي تتحكم بظروف العمل، خاصة تلك التي تقدم خدمات اجتماعية ونفسية.

يعتمد انتشار الضغط النفسي على كثافة الخدمات المطلوبة من العاملين وتقييم أدائهم فالضغط النفسي مشترك مع ممارسات الحياة العامة وفي العمل، وأن لعدم القدرة على التحكم في السمات الإدراكية والعملية والاجتماعية، ونتيجة التغيرات في النمط الأسري والاقتصادي

والاجتماعي أصبح الأفراد يواجهون ضغوطات نفسية أثرت في الصحة النفسية والجسمية، تجعل ردة فعل العاملين نحو الضغط النفسي كتحديات يجب عليهم مجابتهها، وقد ترتفع أو تنخفض قدرة الفرد على مجابهة ذلك الضغط حسب العمر أو الجنس أو الموقع الوظيفي ودور العامل وحجم الواجبات المكلف بها في بيئة العمل. (Lykkegaard, Rosendal, Brask, Brandt & Prior, 2018).

وفي هذا السياق أكد د حسين وحسين (2006) أن الباحثين والأخصائيين النفسيين اهتموا بموضوع الضغوط المهنية (Occupational Stress)، وظهر ذلك نتيجة الآثار المتراكمة من الضغوط على الأفراد والمنظمات والتي تنعكس بشكل سلبي على أدائهم في العمل، وكان ضغط العمل (Job Stress) استجابة جسمية ونفسية تحدث عندما تتجاوز متطلبات العمل قدرة العاملين على مجابتهها، ومن مصادر الضغوط في بيئة العمل؛ علاقات وخصائص الدور، وغموضه بالنسبة لأفراد العاملين بشكل قد يصبح عبئاً عليهم، وتعارض أولويات ومطالب العمل وحاجات الأفراد مع متطلبات وقيم المنظمة، بالإضافة لطبيعة الإشراف في العمليات الإدارية والتنظيمية.

### آثار الضغط النفسي على الأفراد والمؤسسات

يرى عبد الحميد (2011)، أن تكرار الضغوط في الحياة اليومية يولد الشعور لدى الأفراد بأنهم لا يتمكنوا من التغلب على هذه الظروف باختلاف حدتها، فيشعرون بالعجز وعدم الثقة، كما أن بيئة عمل الفرد تتطلب توفير جو سليم، من خلال توجيه جهود صاحب العمل والعاملين بشكل واعي لتحقيق أهداف المنظمة، وتخفيف الآثار السلبية لضغوطات العمل الناتجة عن غموض دور العاملين في المؤسسات، والعلاقات الاجتماعية، والأحوال البيئية وأسلوب الإدارة وأدوار الوظيفة تلعب دوراً في زيادة أو تقليل الضغوط النفسية للعاملين.

أثرت الضغوط النفسية في سلوكيات الأفراد العاملين وموقفهم تجاه عملهم بشكل سلبي، ولكن قد يختلف الأفراد في طريقة تعاملهم مع الضغوط، ومع استمرارها عليهم فقد شكلت خطراً على أدائهم تجاه العمل، إذ تؤدي للارتباك، والعجز عن اتخاذ القرارات بالتالي زيادة شعورهم بالقلق نحو المستقبل، ونقص التفاعل مع الآخرين، وتؤثر الضغوط على العاملين بشكل مختلف حسب طبيعة العمل ونوعه (منشي، 2019).

وننتجت عن الضغوط الناجمة عن العمل مشكلات عديدة حول العالم، لا تتعلق فقط في صحتهم إنما أثرت على الإنتاجية في مختلف المنظمات والمؤسسات العاملة، واعتبر الضغط الناجم عن العمل من المتطلبات التي تفوق قدرة العاملين على التأقلم مع ضغوط العمل، والتي تسبب اضطرابات جسمية ونفسية، وأشير إلى العديد من القضايا التي تثير الجدل، وتسبب الضغط النفسي في مواقع العمل؛ كثافة المنظمة، والصدمات التي يتعرض لها العاملين (Trauma)، والتغيرات المستمرة في الدور الوظيفي، وتؤدي تلك الأمور إلى زيادة الضغط النفسي لديهم (Better Health Channel, 2012).

ويحدث الضغط النفسي للأشخاص داخل أماكن العمل عند تعرضهم لمواقف، وأحداث تتطلب من العاملين تداركها ومواجهتها، ومن المصادر التي قد يتعرض لها العاملون اختلاف مستويات العمل، وزيادة ضغط العمل وأعبائه الثقيلة، وقلة الدخل والتقدير الشخصي والموارد، كما أن مستوى النظام في بيئة العمل يتحكم في مرونة وقدرة العاملين على التأقلم مع الضغط النفسي، وتقف تلك المواقف الضاغطة كتحديات في أماكن العمل، ووجب على الإخصائي النفسي التأقلم، وإيجاد حلول لمواجهتها. (O'Dowd, Et al., 2018).

ويرى كوهين وديفيرتس (Cohen & Deverts, 2012) أن الضغط النفسي يؤثر على صحة الأفراد ويزيد من خطر الإصابة بالأمراض وتطورها، وزيادة معدلات الوفاة، ويعتقد الأفراد أن

أحداث الحياة المتتالية تزيد من احتمالية إصابتهم بالأمراض، والأخطار فقد تتجاوز هذه الأحداث قدرات الأفراد على تجاوزها والتكيف معها، وتؤثر بشكل مباشر على العمليات الفسيولوجية، والأنماط السلوكية للأفراد في المواقف الضاغطة، ويتم العمل على قياس مستويات الضغط النفسي، وتحديد مصادره لإيجاد حلول، وأساليب لتخفيف الضغط النفسي لدى الأفراد في مختلف القطاعات والمؤسسات والمواقف اليومية.

## نظريات ضغوط العمل

وأضاف الصيرفي (2006) نظريات لضغوط العمل، وهي:

### النظرية الجسمية

يعبر فيها عن الضغوط بأنها استجابات جسمية غير محددة لمثيرات في البيئة المحيطة، وأن تأثير تلك الضغوط يتم دون تقييم موضوعي للفرد. حيث احتوى موضوع النظرية على أن الضواغط تؤثر مباشرة على الجسم، وتتعامل العديد من أجهزة الجسم مع المثيرات والضواغط، ولكن قوبلت هذه النظرية بالرفض بسبب وجود بعض النواقص كتجاهل تأثير وعي وانتباه الأفراد لخطر الضغوط وغيرها.

### النظرية الاجتماعية

وافترضت هذه النظرية أن الإنسان مخلوق اجتماعي قد يتعرض لمواقف ضاغطة في البيئة التي يعيش بها والتي بدورها تسبب الضغط النفسي له، وتعتبر النظرية أن الفرد يسعى لتكوين هيكل علاقات اجتماعية قوية، وتتمثل عناصر تشكيل تلك النظريات في هيكله القيم والحاجات، وأحداث الحياة اليومية وأنماط التكيف والدفاع عن النفس.



## مشكلة الدراسة وأسئلتها:

إن التغييرات المستمرة التي تشهدها المجتمعات في جميع المستويات تفرض عليهم التكيف ومسايرة متطلبات هذا التغيير، وتختلف درجة التكيف باختلاف أوضاع المجتمعات، فعند الحديث عن الشعوب التي تعرضت لخطر الحروب، والتهجير القسري التي وضعت الأفراد في مواقف صعبة واللجوء الى دول أكثر أماناً، إلا أنهم يتعرضون لضغوطات نفسية بمختلف مراحلهم العمرية تجعلهم عاجزين عن التعامل مع هذه التغييرات، والتي تؤثر بشكل مباشر على مستقبلهم؛ إذ إن الحروب تدوم لفترات طويلة (الشحادات، 2017).

واستناداً لما قابله الباحث كأخصائي نفسي؛ من تحديات إنسانية، ومهنية خلال العمل مع اللاجئين السوريين، ونظراً لما يعانيه اللاجئون من مشكلات نفسية، وجسدية تابعة لآثار خلفتها الحرب لديهم، وانطلاقاً من أهمية الأمر وجب على العاملين مع اللاجئين السوريين التعرف على حاجاتهم، والإمام بأحدث الأساليب والطرق العلاجية والنفسية، وتقديم الخدمات الطبية والتربوية لمساعدتهم على التكيف، بالإضافة الى خفض مستوى الضغط النفسي والعمل على تهيئة اللاجئين في جميع المستويات النفسية والانفعالية والجسمية، هذا الأمر الذي بدوره أدى لزيادة العبء والضغط على العاملين في المخيمات.

وفي ضوء ما سبق فقد جاء إحساس الباحث لمشكلة الدراسة من خلال العمل الميداني مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري كأخصائي نفسي، وبالإشارة إلى أن العمل كان ضمن فريق أو بشكل فردي داخل المخيم، ونظراً لتعدد الحالات التي احتاجت إلى عناية ومتابعة للظروف النفسية والبيئية والعوامل الاقتصادية الأخرى وغموض المعرفة بطبيعة الضغط النفسي التي يتعرض لها الأخصائي النفسي العامل مع اللاجئين السوريين، كان العاملون أكثر عرضة

لضغوط العمل، نتيجة لذلك اهتم الباحث بموضوع الضغط النفسي في مجال العاملين مع اللاجئين السوريين.

ومن ناحية أخرى يرى الباحث أن عدم قدرة الفرد على الاستبصار بحالته النفسية فهي تعيق من قدرته على التعامل بشكل فعال مع المشكلات والعقبات التي تواجهه، لذا يعتبر الاستبصار الذاتي، بمثابة مرآة وانعكاس لما يعيشه الفرد ويعاني منه، وأصبح من الضروري إيجاد أدوات ووسائل تسهم في التعرف على مصادر الضغط النفسي، لما لها دور فعال في التكيف النفسي لديهم.

تميزت هذه الدراسة بالعينة التي اختارها الباحث، وتبين أنه لا زال البحث في هذا المجال في بداياته في حدود اطلاع الباحث على الدراسات الأخرى التي اتخذت العاملين مع اللاجئين السوريين كعينة دراسة، ونظراً للفئة التي يتعاملون معها، كان الضغط النفسي لدى العاملين يؤثر على المقيمين السوريين بالمخيم بطريقة أو بأخرى، ومن هنا برزت الحاجة للكشف عن مصادر الضغط النفسي لدى عينة من العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري في الأردن، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في مستوى مصادر الضغط النفسي تعزى لمتغيرات الجنس، والمسمى الوظيفي، ومدة العمل مع اللاجئين.

وفي إطار فهم سياق الضغط النفسي الذي يتعرض له العاملون مع اللاجئين السوريين،

سعت الدراسة الحالية الى الإجابة عن السؤالين التاليين:

1- ما مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم

الزعتري؟

2- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغط النفسي على الدرجة

الكلية والدرجات الفرعية لمقياس مستوى الضغوط النفسية لدى العاملين مع اللاجئين

السوريين تعزى لمتغيرات الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى

الوظيفي؟

## أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الحالية لمعرفة مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين

السوريين، ومعرفة ما إذا كانت هناك فروق في مستوى مصادر الضغط النفسي تعزى لمتغيرات الجنس، والمسمى الوظيفي، ومدة العمل، والعمل على وضع حلول مقترحة، وتوصيات لمواجهة مشكلات مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.

## أهمية الدراسة:

### الأهمية النظرية:

1- تكمن أهمية الدراسة في أهمية الموضوع الذي تتناوله، إذ أن مصادر الضغط النفسي

لدى العاملين مع اللاجئين السوريين متعددة، والتي بدورها تؤثر على صحة العاملين

النفسية، وعلى أدائهم الوظيفي لذلك (Chung-Lim & Wing-Tung, 2006).

2- تساعد نتائج هذه الدراسة في دفع المسؤولين في قطاع العمل، لإعداد برامج تحد من

مستويات الضغط النفسي لدى العاملين، وتعتبر كمرجع علمي حول مصادر الضغط

النفسي التي يعاني منها العاملون مع اللاجئين السوريين.

### الأهمية العملية:

1- جاءت الدراسة الحالية للكشف عن مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين

السوريين في ضوء متغيرات (الجنس، والمسمى الوظيفي، ومدة العمل) وتقديم التوصيات

المناسبة للمساهمة في ضبط مصادر الضغط لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.

2- قد تفيد هذه الدراسة بمساعدة أصحاب القرار بإضافة استراتيجيات تساعد العاملين على العمل بشكل أكثر فعالية وبجهد أقل مما يخفض من الضغط النفسي عليهم.

3- ستوفر أداة لقياس مستوى مصادر الضغط النفسي تتمتع بخصائص سيكومترية مقبولة، نظراً لشح أدوات قياس مصادر الضغط النفسي سيكون له أهمية عملية لتستخدم من قبل الباحث والمتخصصين في مجال التشخيص والإرشاد النفسي في العديد من الجامعات، والمراكز الإرشادية.

4- توفير قاعدة بيانات لبرامج وورشات تدريبية بمساعدة المختصين، والتي تساهم في حل مشكلة الضغط النفسي الذي يواجه العاملين في المخيمات.

5- يمكن من خلال هذه الدراسة التوصل الى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين لمساعدتهم على توفير برامج إرشادية لتجنب ذلك الضغط في مختلف مراحل العمل.

6- توعية العاملين بالضغط النفسي ليتمكنوا من التعامل مع بشكل فعّال.

## التعريفات الاصطلاحية والإجرائية:

### مصادر الضغط النفسي

هي مجموعة المنبئات الداخلية، والخارجية التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد، وينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك الأفراد خلال فترة العمل (عثمان، 2002).  
وتم تعريفه إجرائياً في هذه الدراسة في ضوء الدرجة التي حصل عليها المفحوص، ضمن نتيجة المقياس الذي تم تطويره والمستخدم في الدراسة الحالية.

العاملين مع اللاجئين السوريين: الأفراد العاملين في مخيم الزعتري في الأردن، و الذين يقدمون خدمات في مختلف المجالات النفسية و الطبية، والتعليمية، والإدارية وغيرها للاجئين السوريين في المخيمات والمنظمات التي تقدم الدعم للاجئين.

### محددات الدراسة:

- 1- اقتصرت إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمعها الإحصائي والمجتمعات المماثلة لها، تبعاً لخصائص عينة الدراسة، التي اختارها الباحث من العاملين مع اللاجئين السوريين (عاملين في المجال النفسي، و عاملين في المجال الطبي، و عاملين في المجال التعليمي، و عاملين في المجال الإداري)، في مخيم الزعتري وقت إجراء الدراسة.
- 2- اقتصرت الفترة الزمنية التي جمعت فيها البيانات من أفراد عينة الدراسة من بداية شهر أذار وحتى نهاية شهر أيار من العام 2019.
- 3- تنحصر دلالات المفاهيم والمصطلحات الواردة في الدراسة بالتعريفات الإجرائية والاصطلاحية المحددة فيها.
- 4- طبيعة الأداة المستخدمة (مقياس مصادر الضغط النفسي المطور من قبل الباحث)، وما تمتع به من خصائص سيكومترية.

## الفصل الثاني

### الدراسات السابقة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة والتي استطاع الباحث التوصل إليها من خلال مطالعته لمصادر البيانات باللغتين: العربية، والإنجليزية من رسائل جامعية، ودوريات علمية، وقواعد المعلومات، ومن الجدير بالذكر أن الدراسات التي تناولت موضوع مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين نادرة، لذلك سيعرض الباحث الدراسات المباشرة التي تناولت موضوع مصادر الضغط النفسي لدى فئات أخرى، مقدمة جمعيتها من الأقدم إلى الأحدث، وفيما يلي عرض لبعض الدراسات التي استطاع الباحث التوصل إليها:

### الدراسات السابقة

#### الدراسات التي تناولت موضوع مصادر الضغط النفسي

هدفت دراسة انشيل وويل (Anshel & Well, 2000) إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي وأساليب التكيف في الرياضات التنافسية، حيث هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغط النفسي لدى لاعبي كرة السلة، والتي تحدث أثناء ممارسة الرياضة. تكونت العينة من (20) لاعباً، وعرضت عليهم خمسة عوامل تسبب الضغط النفسي: وهي الصراع الشخصي، ومشاكل الأداء الفردي، وسلوك الفريق، وتأثير الخصم، وقرارات الحكام. توصلت الدراسة إلى أن أهم مصادر الضغط النفسي لدى اللاعبين هي الصراع الداخلي لدى اللاعب، تليها قرارات الحكام، ومن ثم مشاكل الأداء الفردي، وتليها تأثيرات الخصم وأخيراً سلوكيات الفريق.

وقامت نيهان (2004) بدراسة هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلمو المدارس التابعة لوكالة الغوث في منطقة القدس، وأثر بعض المتغيرات الديموغرافية على الضغط عند هؤلاء المعلمين، وطورت الباحثة استبانة لتحقيق هدف الدراسة تكونت من (11) بعد رئيس، و(48) فقرة وتم التحقق من صدق وثبات الأداة. وتكونت عينة الدراسة من (170) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أكثر العوامل التي تشكل مصادر ضغط لدى المعلمين هي قلة دافعية الطلبة، وأقلها علاقة العمل بالأمر الشخصية، وعدم وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات استجابة أفراد العينة على مصادر الضغط النفسي تعزى لمتغير (المؤهل العلمي، والخبرة، وفئات التصنيف)، وأوصت الدراسة بضرورة توفير برامج تدعم المعلمين للتعرف على طرق مواجهة الضغوط النفسية.

وأجرى ستيفنسون وهاربر (Stevenson & Harper, 2006) دراسة للتحقق من الآثار الناتجة من الضغط في مكان العمل الأكاديمي على تحصيل الطلبة، وعلى خبراتهم التعليمية. ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة وتوزيعها على كافة أعضاء الهيئة التدريسية في معهد اسكتلندا للتعليم العالي، تم توزيع (443) استبانة واستُردت (124) استبانة صالحة لتحقيق أغراض البحث. أظهرت نتائج الدراسة أن الضغط قد يؤثر بشكل إيجابي أو سلبي على تعلم الطلبة فقد يؤثر الضغط عليهم فيقلل من دافعيتهم نحو التعلم، وقد يؤثر الضغط على المنظمات فتصبح غير قادرة على تحقيق الأهداف التي تريد تحقيقها فتصبح عائقاً نحو التطور والتقدم.

أما دراسة حميد الدين (2007) هدفت إلى معرفة مصادر الضغط النفسي لدى الأطباء والمرضى السعوديين، والتعرف على ما إذا كان هناك اختلاف في مستوى صحتهم النفسية ومستوى صحتهم الجسدية يعزى إلى اختلاف مستوى الضغط النفسي باختلاف الجنس، والعمر، والحالة الاجتماعية، والخبرة، والتصنيف المهني، وقطاع المستشفى (حكومي، وخاص). تكونت

عينة الدراسة من (322) طبيياً وطبيبة و(211) ممرضاً وممرضة، وقامت الباحثة بتطوير مقياس مصادر الضغط النفسي؛ لتحقيق هدف الدراسة واستخدمت مقياس مصادر الضغط النفسي، ومقياس الصحة الجسدية. وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطباء والمرضى في الجوانب الآتية (عوامل خاصة بالعاملين، وعلاقات الأشخاص مع الآخرين، و البناء التنظيمي للمؤسسة)، بالإضافة إلى وجود فروق دالة إحصائية نحو أهم العوامل المسببة للضغط النفسي، كما وجدت فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير الجنس لصالح الأطباء الذكور حيث كانوا أقل عرضة للضغط النفسي، لأقل عمراً وخبرةً حيث كانوا أكثر عرضة للضغط النفسي.

وهدفت دراسة الطوطو (2008) إلى الكشف عن مصادر الضغوط النفسية لدى المرشدين النفسيين في المؤسسات التعليمية في الجمهورية العربية السورية، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة ببناء أداة مؤلفة من جزأين: استمارة المرشد النفسي، ومقياس مصادر الضغوط النفسية لدى المرشدين النفسيين، واتبعت الدراسة المنهج المسحي والوصفي التحليلي، تكونت عينة الدراسة من (336) مرشداً ومرشدة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مصادر الضغط النفسي لدى المرشدين النفسيين، تم ترتيبها حسب أولوياتهم بالأبعاد التالية: (طبيعة العمل الإرشادي، ثم المردود المادي، فدور المرشد النفسي في العمل، ثم علاقات المرشد النفسي المهنية والاجتماعية، وأخيراً طبيعة المرشد النفسي) بالإضافة لعدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات درجات المرشدين النفسيين على مقياس مصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير العمر، والجنس، والحالة الاجتماعية، والمحافظة. في حين توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الاختصاص.

كما أجرى ساجيم (Sajem, 2014) دراسة هدفت لتقييم مستوى الضغط النفسي بين الطلبة واستراتيجيات التعامل معه، وتحديد مصادر الضغط، ولتحقيق هدف الدراسة صمم الباحث استبانة



تكونت من أربعة أجزاء، وتم التحقق من صدق وثبات الأداة. تكونت عينة الدراسة من (120) طالباً تم اختيارهم بالطريقة العشوائية، واستخدم الباحث المنهج التحليلي لتحقيق هدف الدراسة، أشارت نتائج الدراسة إلى أن أعلى علامات الضغط النفسي سجلت عند الذكور، وأن أغلب مصادر الضغط النفسي لديهم من المشكلات العائلية والمشكلات المدرسية، وأنه لا توجد علاقة دالة إحصائياً بين كل من مصادر الضغط النفسي، وجنس الطلبة وأعمارهم.

وأجرى الشمري (2015) دراسة هدفت للكشف عن الرهاب الاجتماعي، ومصادر الضغوط النفسية لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة حائل، واستخدم الباحث مقياس لبيوترز للرهاب الاجتماعي، وقام الباحث بتطوير مقياس مصادر الضغوط النفسية لتحقيق هدف الدراسة، تكونت عينة الدراسة من (500) طالباً وطالبة تم اختيارهم بالطريقة القصدية المتيسرة، وخلصت نتائج الدراسة إلى أن مستوى الرهاب الاجتماعي لدى الطلبة كان متوسطاً، وقد جاءت الضغوط الجامعية في المرتبة الأولى، والضغوط الأسرية في المرتبة الأخيرة، كما أنه توجد فروق في الرهاب الاجتماعي ومصادر الضغوط النفسية تبعاً لمتغير الجنس، والدخل الشهري، والمكان، وأوضحت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية دالة إحصائياً بين الرهاب الاجتماعي ومصادر الضغوط النفسية.

بينما هدفت دراسة صمادي (2015) إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي لدى طلبة جامعة العلوم الإسلامية العالمية، واستراتيجيات التعامل معها في الأردن. اشتملت عينة الدراسة على (285) طالباً وطالبة من طلبة الجامعة، ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة ببناء مقياسين؛ مقياس مصادر الضغط النفسي، ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط. أظهرت نتائج الدراسة أن أهم مصادر الضغوط النفسية للطلبة هي مادية واقتصادية وأكاديمية، وأظهرت النتائج أيضاً أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.5$ ) في مستوى

الضغوط النفسية التي يتعرض لها الطلبة كما أشارت النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير التخصص وذلك على الدرجة الكلية على مقياس الضغوط النفسية وعلى البعدين الاجتماعي والاقتصادي.

وحاولت دراسة الجدوع (2015) تقصي مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة عمان، حيث قام الباحث ببناء استبانة واستخدم المنهج الوصفي لتحقيق هدف الدراسة. تكونت عينة الدراسة من (170) معلماً ومعلمة تم اختيارهم بالطريقة العشوائية. أشارت الدراسة إلى أن مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين كانت مرتفعة ودالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.5$ )، تبعاً لمتغير الجنس لصالح الإناث، والحالة الاجتماعية لصالح المتزوج، والجهة التابعة لصالح المراكز الحكومية، وسنوات الخبرة لصالح فئة من سنة إلى خمس سنوات، والمستوى التعليمي لصالح فئة البكالوريوس، ونوع الإعاقة لصالح الإعاقة العقلية والسمعية.

واستهدفت دراسة نزال (2016)، التعرف على مصادر الضغوط النفسية لدى المراهقين السوريين اللاجئين في الأردن والكشف عن العلاقة بينهما، ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير مقياس لمصادر الضغوط النفسية ومقياس لاستراتيجيات التكيف لدى المراهقين وتم استخدام المنهج الوصفي الارتباطي، كما تم التحقق من صدق وثبات الأداة. تكونت عينة الدراسة من (144) طالباً وطالبة من الصفوف الأساسية وخلصت الدراسة إلى أن مصادر الضغوط النفسية (الانفعالية) تصدرت المرتبة الأولى، تلاها مصادر الضغوط النفسية (الجسدية، ثم الشخصية، فالدراسية، ثم الاجتماعية، وأخيراً الاقتصادية)، ثم جاءت مصادر الضغوط (الأسرية، فالسلوكية) في المرتبتين الأخيرتين، كما أظهرت الدراسة أن استراتيجية المواجهة احتلت المرتبة الأولى، واستراتيجية السلوكيات غير الملائمة في المرتبة الأخيرة، بالإضافة إلى وجود فروق ذات دلالة

إحصائية بين مصادر الضغوط النفسية واستراتيجيات التكيف تعزى لمتغيرات (الجنس، والعمر، والمستوى الاقتصادي قبل اللجوء، والمستوى الاقتصادي بعد اللجوء).

أما دراسة الخراشقة (2016) فهدفت إلى الكشف عن أبرز مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك، وأبرز الاستراتيجيات المتبعة للتعامل معها، إضافة للكشف عن العلاقة بين مصادر الضغط النفسي التي يتعرض لها عضو هيئة التدريس، ولتحقيق غرض الدراسة قامت الباحثة بتطوير مقياس مصادر الضغوط النفسية، ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط واستخدمت المنهج الوصفي الارتباطي. تكونت عينة الدراسة من (212) عضواً من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك وتم اختيارهم بالطريقة العشوائية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين مصادر الضغط النفسي واستراتيجيات التعامل معها لدى أعضاء هيئة التدريس، وكان أبرز مصدرين للضغط النفسي هما بيئة العمل والضغوط المالية والاقتصادية، بالإضافة إلى أن استراتيجية المواجهة كانت من أبرز الاستراتيجيات للتعامل مع مصادر الضغوط النفسية، في حين كانت استراتيجيات العادات السلوكية غير الملائمة الأقل ظهوراً.

وأجرت القرعان (2016) دراسة هدفت للكشف عن القدرة التنبؤية للتركيبية الأسرية، بمصادر الضغوط النفسية، واستراتيجيات التعامل معها لدى طلبة جامعة اليرموك، ولتحقيق هدف الدراسة استخدمت الباحثة مقياسي مصادر الضغوط النفسية، ومقياس استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية، واستخدمت المنهج الوصفي التنبؤي، تكونت عينة الدراسة من (726) طالباً وطالبة من طلبة مرحلة البكالوريوس في جامعة اليرموك. أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الضغوط النفسية، ومستوى استخدام الطلبة لاستراتيجيات الضغوط النفسية لدى الطلبة كان متوسطاً، حيث جاءت الضغوط الدراسية في المرتبة الأولى، بينما الضغوط المالية في المرتبة

الأخيرة، وكان استخدام استراتيجية حل المشكلات الأكثر استخداماً من قبل الطلبة، أما استراتيجية الاسترخاء والترفيه في المرتبة الأخيرة، بالإضافة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية تبعاً لمتغيرات (عدد أفراد الأسرة، والدخل الشهري، والمستوى التعليمي للوالدين)، كما توجد فروق في استراتيجيات التعامل مع الضغوط تبعاً لمتغيرات (الترتيب بين الأخوة، والدخل الشهري، ونمط التنشئة الأسرية، والمستوى التعليمي للوالدين).

وهدفت دراسة أيسيل وأوسو (Essel & Owusu, 2017) لتقصي أثر الضغط على أداء الطلبة الأكاديمي والتعرف على كيفية إدارتهم للضغوط النفسية لتقليلها في حياتهم اليومية. استخدم الباحثان الطريقة الكمية في جمع البيانات وتم تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية، ولتحقيق هدف الدراسة تم توزيع الاستبانة على مجموعتين من الطلاب الفنلنديين والدوليين وتمثلت العينة بطلبة جامعة سيناجوكي التطبيقية للعلوم (Seinajoki University of Applied Science). وأظهرت النتائج أن مصادر الضغط النفسي كانت مختلفة وتم تجميع العوامل وتقسيمها إلى عوامل بيئية، عوامل أكاديمية، وعوامل شخصية.

كما حددت الدراسة التي قام بها كوفولفا، وفرانكفسكي، وبيرنرفا، وزيبولوجفا (Kovolova, Frankovsky, Birknerova, & Zbihlegova, 2018) الروابط بين المصادر والنتائج المترتبة على الضغط والإجهاد المرتبط بالعمل، حيث أن الضغط في مكان العمل يؤثر على جودة العمل. تكونت عينة الدراسة من (208) من العاملين، كان منهم (131) عامل و (77) عاملة، وتمت معالجة البيانات إحصائياً، وأظهرت نتائج الدراسة أن أسباب الضغوط بشكل عام هي: أسباب الإجهاد، وفقدان الاهتمام، والشعور بالتعب، وأثار الأعراض الفسيولوجية. ووجب على العاملين التخلص من الإجهاد في مكان العمل، وتدريب الموظفين على التخلص من التوتر لزيادة مساهمتهم في زيادة الإنتاجية والتحفيز.

## التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال عرض الدراسات السابقة، لوحظ أن الدراسة من الدراسات الأولى التي شملت العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، والتي تبحث عن مصادر الضغط النفسي التي تواجههم، لتساعدهم في تخفيفها والحد منها أثناء فترة العمل وتحسين دافعيتهم نحو العمل، وهذا ما يدعو لضرورة البحث لإجراء مثل هذه الدراسات في مجتمعات مشابهة لمجتمع الدراسة الحالية؛ نظراً لما يقابلهم من تحديات ومشاكل في بيئة العمل.

ومن خلال عرض الدراسات السابقة يمكن ملاحظة ما يلي:

- اختلاف المنهج المتبع لتحقيق هدف الدراسة حيث استخدم دراسة نزال (2016)، الخراشقة (2016) المنهج الوصفي الارتباطي في. الطوطو (2008) استخدم المنهج المسحي والوصفي التحليلي، بينما استخدم سجين (Sajem,2014) المنهج التحليلي، والجدوع (2015) المنهج الوصفي، في حين استخدمت دراسة القرعان (2016) المنهج الوصفي التنبؤي.

- اختلفت الدراسات السابقة في اختيار العينة التي طبقت عليها إجراءات الدراسة، حيث طبقت دراسة نيهان (2004)، والجدوع (2015) ودراسة ستيفنسون وهاربر (Stevenson & Harper, 2006) على المعلمين. وتمثلت العينة في دراسة سجين (Sajem,2014)، أيسيل وأوسو (Essel & Owusu, 2017)، والشمري (2015)، وصمادي (2015)، ونزال (2016)، والقرعان (2016) على الطلبة. بينما اختلفت العينات في دراسة حميد الدين (2007) حيث طبقت على الأطباء والممرضين، أما دراسة الطوطو (2008) فطبقت على المرشدين النفسيين.

- تباينت نتائج الدراسات السابقة، ففي حين أشارت دراسة الطوطو (2008)، وصمادي (2015) إلى أنه توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الاختصاص، وأنه لا توجد فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس والعمر والحالة الاجتماعية (الطوطو، 2008). كما أشارت دراسة حميد الدين (2007)، والجدوع (2015) إلى وجود فروق دالة إحصائية، تبعاً لمتغير الجنس والعمر والخبرة، والجهة التابعة، والحالة الاجتماعية. وأشارت دراسة ساجيم (Sajem, 2014) إلى أنه لا توجد فروق دالة إحصائية بين مصادر الضغط النفسي ونوع الطلبة. وأوضحت دراسة الشمري (2015) وجود علاقة دالة بين مصادر الضغط النفسي والرهاب الاجتماعي. ودراسة الخراشقة (2016) بينت وجود علاقة دالة بين مصادر الضغط النفسي واستراتيجيات التعامل معها لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك. وبينت دراسة نزال (2016) وجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير الجنس والعمر والمستوى الاقتصادي قبل وبعد اللجوء. أما دراسة القرعان (2016) أشارت لوجود فروق دالة إحصائية تبعاً لمتغير عدد أفراد الأسرة، والدخل الشهري، والمستوى التعليمي للوالدين وأضافت الدراسة التي قام بها كوفولفا، وفرانكفسكي، وبيرنرفا، وزيبيلوجفا (Kovolova, Frankovsky, Birknerova, & Zbihlegova, 2018) أن أسباب الضغوط بشكل عام هي: أسباب الإجهاد، وفقدان الاهتمام، والشعور بالتعب، وآثار الأعراض الفسيولوجية، واتفقت مع وأيسيل وأوسو (Essel & Owusu, 2017).
- ساعدت الدراسات السابقة الباحث في تطوير أداة الدراسة، وتفسير نتائجها، ومناقشتها.

## الفصل الثالث

### الطريقة والاجراءات

يتضمن هذا الفصل وصفاً للطرق، والاجراءات التي تلعبها الباحث في تنفيذ اجراءات الدراسة بهدف تحقيق هدف الدراسة، وشمل على عرض مجتمع الدراسة، وعينتها، والأدوات المستخدمة وتم التحقق من صدق وثبات الأداة والتصميم والمعالجات الاحصائية التي استخدمها الباحث للتعامل مع البيانات، وفيما يلي عرض لذلك.

#### مجتمع الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع الأفراد العاملين في مخيم الزعتري التابع لمحافظة المفرق في الأردن، وتضم المعلمين، والأخصائيين النفسيين والاجتماعيين، والعاملين في المجال الطبي، والعاملين في المجال الإداري.

#### عينة الدراسة:

شارك في الدراسة العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري التابع لمحافظة المفرق في الأردن، وشملت العاملين في المجال النفسي؛ كالأخصائيين في المجالات النفسية والاجتماعية، والعاملين في المجال الطبي؛ كالأطباء، والممرضين، والقابلات، والعاملين في المجال التعليمي، والعاملين في المجال الإداري، والبالغ عددهم (400) عاملاً وعاملة، وتم اختيارهم بالطريقة القصدية المتيسرة، والجدول (1) يشير إلى التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لمتغير (الجنس، مدة العمل، والمسمى الوظيفي).

## الجدول (1)

التكرارات والنسب المئوية لأفراد العينة وفقاً لمتغير الجنس، المسمى الوظيفي، مدة العمل

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	157	39.2
	أنثى	243	60.8
مدة العمل مع اللاجئين السوريين	أقل من سنتين	133	33.3
	من 2-أقل من 4	177	44.3
	من 4 فأكثر	90	22.5
المسمى الوظيفي	المجال النفسي	132	33.0
	المجال الإداري	47	11.8
	المجال الطبي	107	26.8
	المجال التعليمي	114	28.5
المجموع		400	100.0

## أداة الدراسة

ستخدم الباحث في الدراسة الحالية أداة لتحقيق أهداف الدراسة والمتمثلة بمعرفة مصادر

الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين، وهي:

## مقياس مصادر الضغط النفسي

قام الباحث بتطوير مقياس خاص بهذه الدراسة، واستعان بالأدب النظري والدراسات

السابقة، واستند إلى مجموعة من الخطوات التي حددها هيولينغ، ودراسجو وبيرسونس ( Huling,

1983, Drasgow & Parsons)، والتي تتلخص بالآتي: الخطوة الأولى: تحديد أبعاد المقياس،

الخطوة الثانية: كتابة فقرات المقياس اعتماداً على خبرة المتخصصين في هذا المجال، وتمت

الاستفادة من المقاييس والدراسات ذات الصلة، ومن أبرزها مقياس ( قريطع، 2017؛ صمادي،



2015؛ والعنزي، 2014؛ وخليفات والزرغول، 2003) بهدف الكشف عن مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين.

وتكونت أداة الدراسة بشكلها الأولي من (33) فقرة موزعة ضمن ستة مجالات، ووصل عدد الفقرات في الاستبانة بشكلها النهائي بعد التحكيم (32) فقرة موزعة ضمن ستة مجالات.

## دلالات صدق المقياس:

### الصدق الظاهري

للتأكد من صدق الظاهري لمقياس مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع اللاجئين السوريين، قام الباحث بعرض المقياس على عدد من أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك والجامعة الأردنية من ذوي الخبرة في مجالات علم النفس التربوي والإرشاد النفسي، حيث طلب منهم إبداء الرأي في درجة ملاءمة كل فقرة للمجال الذي وضعت فيه، وسلامة الصياغة اللغوية، وإجراء أي تعديلات مناسبة وإضافة أية فقرات يعد وجودها ضرورياً في هذا البعد، وحذف الفقرات التي لا ضرورة لها، الملحق (رقم 3، ص 83).

ومن الملاحظات التي تم أخذها بعين الاعتبار من قبل المحكمين:

- إعادة صياغة الفقرات لتناسب الغرض الذي صمم المقياس من أجله، والتركيز على دقتها من حيث ملاءمتها لمقصد الباحث، وللمجال الذي صنفت تحته؛ مثلاً (أتضايق من عدم كفاية راتبتي لكافة احتياجاتي)؛ أصبحت (أشعر بالضيق لعدم كفاية راتبتي لتلبية احتياجاتي)، بالإضافة إلى (أشعر بأن علاقاتي بأفراد أسرتي مضطربة بسبب عملي) أصبحت (علاقاتي بأفراد أسرتي مضطربة بسبب العمل).

- وجود تساؤلات عن مضمون بعض الفقرات، وأنها لا تقيس هدف الدراسة المتمثل بالكشف عن مصادر الضغوط النفسية بل تقيس الضغوط النفسية؛ مثلاً (أشعر بالتوتر عندما لا يستمع المدير لوجهة نظري)، وأيضاً (من الصعب أن أستريح ولو لبعض الوقت طالما لدي مهمات).
  - تم حذف فقرتين من المقياس هما: (أشعر بالتوتر عندما لا يستمع المدير لوجهة نظري)، و(أشعر بضرورة عمل معظم الأشياء على وجه السرعة).
  - تم إضافة فقرة (أعاني من عدم وجود مكان مخصص للاسترخاء).
- وتم اعتماد الفقرات أو استبعادها حسب نسبة اتفاق (80%) من المحكمين، وبذلك أصبح عدد فقرات المقياس (32) فقرة.

## مؤشرات صدق البناء

### الجدول (2)

قيم معاملات ارتباط مقياس مصادر الضغط النفسي بين الفقرات والمجالات والأداة ككل

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
1	**.76	**.74	12	**.71	**.72	23	**.71	**.70
2	**.85	**.73	13	**.76	**.47	24	**.70	**.61
3	**.74	**.63	14	**.70	.39	25	**.85	**.74
4	**.79	**.55	15	**.68	**.51	26	**.81	**.73
5	**.71	**.65	16	**.74	**.55	27	**.80	**.74
6	**.55	.32	17	**.70	**.66	28	**.74	**.58
7	**.74	**.58	18	**.87	**.78	29	**.62	**.47
8	**.62	.31	19	**.57	**.48	30	**.84	**.71
9	**.69	.39	20	**.82	**.72	31	**.86	**.66

رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة	رقم الفقرة	معامل الارتباط مع المجال	معامل الارتباط مع الأداة
10	** .59	* .36	21	** .61	** .42	32	** .72	** .58
11	** .60	** .42	22	** .51	** .50			

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ). \*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.01$ ).

لاستخراج مؤشرات صدق البناء تم تطبيق أداة الدراسة على عينة استطلاعية من داخل مجتمعها تكونت من (40) من العاملين مع اللاجئين السوريين من خارج عينة الدراسة المستهدفة، ومن داخل مجتمعها وذلك لقياس حساب معامل الارتباط بين الدرجات على الفقرة والدرجات على المجال، وحساب معاملات الارتباط بين الدرجات على الفقرة وعلى المقياس ككل، وذلك للتأكد من صدق البناء ومدى ملاءمته لتحقيق هدف الدراسة، وقد تراوحت معاملات ارتباط الفقرات مع الأداة ككل ما بين (0.31-0.78)، ومع المجال (0.51-0.87)، ويبين الجدول (2) قيم معاملات الارتباط.

وتجدر الإشارة أن جميع معاملات الارتباط في الجدول (2) لمقياس مصادر الضغط النفسي بين الفقرة والمجال والأداة ككل كانت، وتم حذف الفقرتين (5،6) من مجال الصحة النفسية (أشعر بالتوتر عندما لا يستمع المدير لوجهة نظري، أشعر بضرورة عمل معظم الأشياء على وجه السرعة)، وبذلك تكون المقياس بشكله النهائي من (32) فقرة موزعة على ستة مجالات، هي: مجال الصحة النفسية ويتضمن الفقرات (1-6)، والمجال الاقتصادي يتضمن الفقرات (7-11)، والمجال الاجتماعي يتضمن الفقرات (12-16)، والمجال الإداري يتضمن الفقرات (17-21)، بالإضافة لمجال الضغوط المهنية الذي يتضمن الفقرات (22-27)، ومجال بيئة العمل الذي يتضمن الفقرات (28-32).

### جدول (3)

معاملات الارتباط بين المجالات مع بعضها والدرجة الكلية

الدرجة الكلية	بيئة العمل	الضغوط المهنية	الإداري	الاجتماعي	المجال الاقتصادي	الصحة النفسية	المجال
						1	مجال الصحة النفسية
					1	** .549	المجال الاقتصادي
				1	* .347	** .443	المجال الاجتماعي
			1	** .718	** .398	** .567	المجال الإداري
		1	** .804	** .655	* .388	** .708	مجال الضغوط المهنية
	1	** .729	** .598	* .345	** .496	** .632	مجال بيئة العمل
1	** .795	** .915	** .859	** .738	** .626	** .830	الدرجة الكلية

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ).

\*\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.01$ ).

بين الجدول (3) أعلاه معاملات الارتباط بين المجالات، حيث كان أبرزها لمجال الضغوط المهنية بقيمة بلغت (0.915)، يليها المجال الإداري بلغت قيمة معامل الارتباط (0.859)، ثم مجال الصحة النفسية بلغت قيمة معامل الارتباط (0.830)، وبلغت قيمة معامل الارتباط لبيئة العمل (0.795)، أما المجال الاجتماعي بلغت قيمة معامل الارتباط (0.738) كما وبلغت أقل قيمة لمعاملات الارتباط للمجال الاقتصادي بقيمة بلغت (0.626)، وجميعها قيم موجبة ومقبولة ودالة إحصائية وتشير إلى ارتباط موجب ومقبول بين المجالات والدرجة الكلية لها.

### دلالات ثبات المقياس:

للتحقق من دلالات ثبات مقياس مصادر الضغط النفسي المستخدم، فقد تم تطبيق المقياس على عينة استطلاعية تكونت من (40) من العاملين مع اللاجئين السوريين من خارج

عينة الدراسة ومن داخل مجتمعها للتأكد من ثبات المقياس المستخدم، وإعادة تطبيقه على نفس العينة الاستطلاعية بعد حوالي أسبوعين من التطبيق الأول، وتم حساب معامل ثبات الإعادة (Test -Retest) للمجالات الفرعية والمقياس ككل للتحقق من ثبات الأداة، وتم تقدير قيمة معامل ثبات الاتساق الداخلي للمقياس باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) على العينة التجريبية الأولى.

وبين الجدول (4) قيم معاملات ثبات الاتساق، والإعادة لمقياس مصادر الضغط النفسي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا.

#### الجدول (4)

قيم معاملات ثبات الاتساق والاستقرار لمقياس مصادر الضغط النفسي باستخدام معادلة كرونباخ ألفا

المجال	ثبات الإعادة	الاتساق الداخلي
مجال الصحة النفسية	0.88	0.83
المجال الاقتصادي	0.85	0.74
المجال الاجتماعي	0.89	0.76
المجال الإداري	0.91	0.76
مجال الضغوط المهنية	0.92	0.83
مجال بيئة العمل	0.89	0.81
الدرجة الكلية	0.92	0.93

ويلاحظ من الجدول (4)، أن ثبات الاتساق الداخلي للمقياس ككل بلغت (0.93)، في حين تراوحت قيمة ثبات الإعادة للمقياس ككل (0.92)، وتراوحت قيم ثبات الاتساق الداخلي للمقياس بين (0.74-0.93)، وتراوحت قيم ثبات الإعادة للمقياس بين (0.85-0.92)، واعتبرت هذه القيم ملائمة لغايات الدراسة.

#### تصحيح مقياس مصادر الضغط النفسي

تكون مقياس مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين بصورته النهائية من (32) فقرة، موزعة على ستة مجالات، يستجيب لها العاملون مع اللاجئين السوريين باستخدام تدرج ليكرت (Likert) الخماسي، على النحو الآتي: أوافق بشدة وتأخذ الدرجة (5)، أوافق وتأخذ الدرجة (4)، محايد وتأخذ درجة (3)، لا أوافق وتأخذ درجة (2)، لا أوافق بشدة وتأخذ درجة (1).

صنفت استجابات أفراد الدراسة إلى ثلاثة مستويات: مستوى مرتفع من الضغط النفسي للحاصلين على نسبة (3.67 - فأعلى)، ومستوى متوسط من الضغط النفسي للحاصلين على نسبة (2.34-3.66)، ومستوى منخفض للضغط النفسي للحاصلين على نسبة (أقل من 2.33).

وقد تم احتساب المقياس من خلال استخدام المعادلة التالية:

الحد الأعلى للمقياس (5) - الحد الأدنى للمقياس (1)

عدد الفئات المطلوبة (3)

$$1.33 = \frac{5-1}{3}$$

ومن ثم إضافة الجواب (1.33) إلى نهاية كل فئة

$$=1.32 + 1$$

2.33 فأقل منخفض

متوسط 3.66 - 2.34

3.67 فأعلى مرتفع، (عودة، 2010).

## إجراءات الدراسة

ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث الإجراءات الآتية:

1- اطلع الباحث على الدراسات السابقة، والأدب النظري حول المواضيع التي تخص

مصادر الضغط النفسي، واستعان بها لتطوير مقياس؛ للكشف عن مصادر الضغط

النفسي لتحقيق هدف الدراسة.

2- اختار الباحث العاملين مع اللاجئين السوريين في المخيمات الأردنية من العاملين في

المجال النفسي، والطبي، والتعليمي، والإداري، كمجتمع الدراسة، واقتصرت العينة

على العاملين في مخيم الزعتري في محافظة المفرق، تبعاً لخبرة الباحث العملية

كأخصائي نفسي في المخيم.

3- التأكد من دلالات صدق الأداة وثباتها وذلك لاستخدامها في استخلاص النتائج.

4- تم إعداد المقياس بصورته النهائية، وذلك بعد عرضه على عدد من المحكمين من

أعضاء هيئة التدريس من جامعة اليرموك والجامعة الأردنية.

5- الحصول على كتاب تسهيل مهمة للباحث، موجه من عمادة كلية التربية بجامعة

اليرموك لإدارة شؤون اللاجئين والمخيمات لدخول مخيم الزعتري.

6- الذهاب إلى مخيم الزعتري وتوزيع المقياس على عينة الدراسة، بعد شرح الهدف

المراد منه وإعلامهم أن نتائج الدراسة ستستخدم لأغراض البحث العلمي.

7-الطلب من أفراد العينة الإجابة على فقرات المقياس بكل موضوعية وصدق، وذلك من وجهة نظرهم.

8- جمع المقياس من أفراد العينة.

9- إدخال المعلومات إلى الحاسوب، ومعالجتها إحصائياً باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وتحليل البيانات وإجراء التحليل الإحصائي، والحصول على النتائج.

### منهجية الدراسة

تعد الدراسة الحالية وصفية مسحية، تهدف إلى التعرف على تأثير المتغير التابع (مصادر الضغوط النفسية)، لدى العاملين مع اللاجئين السوريين، والمتغيرات الشارحة (جنس العاملين، والمسمى الوظيفي، ومدة العمل).

### متغيرات الدراسة

شملت الدراسة المتغيرات التالية:

أولاً : المتغير التابع ويتمثل بما يلي:

- مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين من وجهة نظرهم.

ثانياً :المتغيرات الشارحة وتتمثل بما يلي:

- الجنس وله فئتان (ذكر، وأنثى).

- المسمى الوظيفي وله أربعة مجالات (العاملين في المجال النفسي، والعاملين في المجال الطبي، والعاملين في المجال التعليمي، والعاملين في المجال الإداري).

- مدة العمل مع اللاجئين السوريين (أقل من 2 سنة، و 2 سنة إلى أقل من أربع سنوات،

و 4 سنوات فأكثر).



## المعالجة الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة تم تحليل البيانات المستخرجة باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، على النحو الآتي:

- للإجابة عن سؤال الدراسة الأول، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، للكشف عن مستوى مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري.

- للإجابة عن سؤال الدراسة الثاني، تم حساب المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمؤشرات مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين وفقاً لمتغيرات الجنس (ذكور، إناث)، والمسمى الوظيفي، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين.

- استخدام اختبار (ت) واختبار تحليل التباين والمقارنات البعدية كاختبار شيفيه.

## الفصل الرابع

### نتائج الدراسة

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة والتي هدفت إلى التعرف على مصادر الضغط النفسي

لدى العاملين مع اللاجئين السوريين، وتم عرضها تباعاً وفق أسئلة الدراسة.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع

اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لمستوى

مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، والجدول أدناه

يوضح ذلك.

#### جدول (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين

السوريين في مخيم الزعتري مرتبة تنازلياً حسب المتوسطات الحسابية

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى	الرتبة
1	الصحة النفسية	3.46	0.957	متوسط	3
2	المجال الاقتصادي	3.82	0.677	مرتفع	1
3	المجال الاجتماعي	2.62	0.957	متوسط	6
4	الإداري	2.94	0.900	متوسط	5
5	الضغوط المهنية	3.13	0.947	متوسط	4
6	بيئة العمل	3.47	0.922	متوسط	2
	الدرجة الكلية	3.245	0.723	متوسط	

يتضح من الجدول (5) أن المتوسط الحسابي للدرجة الكلية على مقياس مصادر الضغط النفسي كان (3.27) والانحراف المعياري (0.723)، وفي ضوء معيار الحكم المستخدم في هذه الدراسة كان المتوسط الحسابي لمجال الصحة النفسية (3.50) والانحراف المعياري (0.957)، والمجال الاقتصادي كان المتوسط الحسابي (3.84) بانحراف معياري (0.677)، ثم المجال الاجتماعي جاء بمتوسط حسابي (2.65) وانحراف معياري (0.957)، ثم المجال الإداري كان المتوسط الحسابي (2.94) وانحرافه المعياري (0.900)، ثم جاءت الضغوط المهنية بمتوسط حسابي (3.15) بانحراف معياري (0.947) وأخيراً كان المتوسط الحسابي لمجال بيئة العمل (3.51) بانحراف معياري (0.723)، حيث جاءت جميع متوسطات الأبعاد متوسطة باستثناء المجال الاقتصادي الذي جاء ضمن مستوى مرتفع.

النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغط النفسي على الدرجة الكلية والدرجات الفرعية لمقياس مستوى مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع اللاجئين السوريين تعزى لمتغيرات الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي؟

للإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغوط النفسية لدى العاملين مع اللاجئين السوريين حسب متغيرات الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي، والجدول أدناه يوضح ذلك.

#### جدول (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين حسب متغيرات الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي

الدرجة الكلية	بيئة العمل	الضغوط المهنية	الإداري	الاجتماعي	المجال الاقتصادي	الصحة النفسية	الفئة	المتغير المستقل
3.13	3.30	3.04	2.93	2.49	3.69	3.31	س	الجنس
0.822	.950	0.954	.993	0.956	0.802	1.050	ع	
3.36	3.64	3.22	2.95	2.75	3.94	3.62	س	انثى
0.638	0.878	0.938	0.837	0.946	0.562	0.872	ع	
3.08	3.29	2.93	2.73	2.45	3.70	3.37	س	مدة العمل مع اللاجئين السوريين
0.642	1.062	0.828	0.703	0.844	0.703	0.894	ع	سنتين
3.27	3.54	3.13	2.93	2.72	3.88	3.38	س	من 2-
0.679	0.845	0.990	0.878	0.948	0.635	0.897	ع	اقل من 4
3.55	3.76	3.49	3.29	2.79	3.97	3.91	س	من 4
0.834	0.764	0.938	1.089	1.090	0.688	1.050	ع	فأكثر
3.37	3.68	3.22	3.04	2.79	3.88	3.59	س	المسمى الوظيفي
0.837	.866	0.990	1.104	1.150	0.763	0.987	ع	النفسي
3.05	3.24	2.90	2.89	2.13	3.79	3.30	س	المجال الاداري
0.570	0.694	0.570	0.625	0.732	0.692	0.918	ع	
3.46	3.55	3.40	3.21	3.01	3.87	3.70	س	المجال الطبي
0.639	0.934	1.000	0.787	0.881	0.617	0.790	ع	
3.06	3.38	2.92	2.61	2.36	3.78	3.28	س	المجال التعليمي
0.638	1.016	0.902	0.719	0.643	0.620	1.031	ع	

س = المتوسط الحسابي ع = الانحراف المعياري

بين الجدول (6) تبايناً ظاهرياً في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى

مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين بسبب اختلاف فئات متغيرات الجنس،

ومدة العمل مع اللاجئين السوريين و المسمى الوظيفي، وليبيان دلالة الفروق الإحصائية بين

المتوسطات الحسابية تم استخدام تحليل التباين الثلاثي وتحليل التباين الثلاثي للأداة ككل

جدول (7).

جدول (7)

تحليل التباين الثلاثي عديم التفاعل لأثر الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين و المسمى الوظيفي للدرجة الكلية لمستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.016	5.895	2.750	1	2.750	الجنس
0.000	11.514	5.372	2	10.744	مدة العمل مع اللاجئين السوريين
0.000	6.121	2.856	3	8.567	المسمى الوظيفي
		0.467	393	183.358	الخطأ
			399	208.827	الكلية

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

بين من الجدول (7) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس، حيث بلغت قيمة ف

(5.895) وبدلالة إحصائية بلغت (0.016)، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر مدة العمل مع اللاجئين

السوريين، حيث بلغت قيمة ف (11.514) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000) ولبيان

الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم تطبيق اختبار شيفيه كما هو

مبين في الجدول (9).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر المسمى الوظيفي، حيث بلغت

قيمة ف (6.121) وبدلالة إحصائية بلغت (0.000)، ولبيان الفروق الزوجية الدالة

إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شفوية كما هو مبين في الجدول (10).

- كما تم إجراء تحليل التباين الثلاثي المتعدد على مجالات الصحة النفسية، والمجال الاقتصادي، والمجال الاجتماعي، والمجال الإداري، ومجال الضغوط المهنية، ومجال بيئة العمل.

### جدول (8)

تحليل التباين الثلاثي المتعدد عديم التفاعل لأثر الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين والمسمى الوظيفي على مجالات مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين

الدلالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
0.001	10.776	8.817	1	8.817	الصحة النفسية	الجنس
0.000	14.214	6.199	1	6.199	المجال الاقتصادي	هوتلنج=0.099
0.452	0.566	0.467	1	0.467	الاجتماعي	ح=0.000
0.621	0.245	0.175	1	0.175	الإداري	
0.258	1.284	1.056	1	1.056	الضغوط المهنية	
0.001	11.764	9.382	1	9.382	بيئة العمل	
0.000	15.736	12.875	2	25.749	الصحة النفسية	مدة العمل مع اللاجئين السوريين
0.005	5.355	2.335	2	4.670	المجال الاقتصادي	
0.285	1.258	1.039	2	2.078	الاجتماعي	
0.000	13.459	9.646	2	19.292	الإداري	ويلكس لامدا=0.837
0.000	10.898	8.957	2	17.914	الضغوط المهنية	ح=0.000
0.012	4.508	3.595	2	7.190	بيئة العمل	
0.006	4.188	3.427	3	10.281	الصحة النفسية	المسمى الوظيفي
0.353	1.089	0.475	3	1.425	المجال الاقتصادي	ويلكس لامدا =0.767
0.000	11.321	9.349	3	28.048	الاجتماعي	ح=0.000
0.000	11.502	8.243	3	24.730	الإداري	
0.001	5.972	4.909	3	14.726	الضغوط المهنية	

الدالة الإحصائية	قيمة ف	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	المجالات	مصدر التباين
0.420	0.943	0.752	3	2.257	بيئة العمل	
		0.818	393	321.544	الصحة النفسية	الخطأ
		0.436	393	171.385	المجال الاقتصادي	
		0.826	393	324.546	الاجتماعي	
		0.717	393	281.647	الإداري	
		0.822	393	323.005	الضغوط المهنية	
		0.798	393	313.428	بيئة العمل	
			399	365.247	الصحة النفسية	الكلية
			399	182.807	المجال الاقتصادي	
			399	365.739	الاجتماعي	
			399	323.306	الإداري	
			399	358.104	الضغوط المهنية	
			399	338.931	بيئة العمل	

بين الجدول (8) الآتي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء المجال الاجتماعي، والمجال الإداري و الضغوط المهنية، وجاءت الفروق لصالح الإناث.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر مدة العمل مع اللاجئين السوريين في جميع المجالات، باستثناء المجال الاجتماعي، ولبيان الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما هو مبين في الجدول (9).

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى للمسمى الوظيفي في جميع المجالات باستثناء المجالين الاقتصادي وبيئة العمل، ولبيان الفروق الزوجية

الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم استخدام المقارنات البعدية بطريقة شيفيه كما

هو مبين في الجدول (10).

يوضح الجدول (9) الفروق الزوجية الدالة إحصائياً بين المتوسطات الحسابية تم عمل

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر مدة العمل على مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين

مع اللاجئين السوريين، كما يلي:

#### جدول (9)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر مدة العمل على مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين

المجالات	الفئة	المتوسط الحسابي	أقل من سنتين	من 2-أقل من 4	من 4 فأكثر
الصحة النفسية	أقل من سنتين	3.37			
	من 2-أقل من 4	3.38	.02		
	من 4 فأكثر	3.91	*.55	*.53	
الاجتماعي	أقل من سنتين	2.45			
	من 2-أقل من 4	2.72	*.27		
	من 4 فأكثر	2.79	*.33	.07	
الإداري	أقل من سنتين	2.73			
	من 2-أقل من 4	2.93	.20		
	من 4 فأكثر	3.29	*.56	*.36	
الضغوط المهنية	أقل من سنتين	2.93			
	من 2-أقل من 4	3.13	.20		
	من 4 فأكثر	3.49	*.56	*.36	
الدرجة الكلية	أقل من سنتين	3.08			
	من 2-أقل من 4	3.27	.18		
	من 4 فأكثر	3.55	*.46	*.28	

\*دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

يتبين من الجدول (9) الآتي:



- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين من (4 فأكثر) من جهة وكل من العاملين (أقل من سنتين)، و(2-أقل من 4)، من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح العاملين من (4 فأكثر) في مجالات الصحة النفسية و الإداري، و الضغوط المهنية و الدرجة الكلية.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين (أقل من سنتين) من جهة وكل من (2-أقل من 4) و العاملين (4 فأكثر) من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح كل من العاملين (2-أقل من 4) و العاملين (4 فأكثر)، في المجال الاجتماعي.

#### جدول (10)

المقارنات البعدية بطريقة شيفيه لأثر المسمى الوظيفي مع اللاجئين السوريين على مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين

المجال	المجال	المجال	المجال	المتوسط	
التعليمي	الطبي	الإداري	النفسي	الحسابي	
				3.59	المجال النفسي
			.29	3.30	المجال الإداري
		.39	.11	3.70	المجال الطبي
	*.42	.03	.31	3.28	المجال التعليمي
				3.04	المجال النفسي
			.15	2.89	المجال الإداري
		.33	.17	3.21	المجال الطبي
	*.60	.28	*.43	2.61	المجال التعليمي
				3.22	المجال النفسي
			.32	2.90	المجال الإداري
		*.50	.18	3.40	المجال الطبي
	*.49	.01	.31	2.92	المجال التعليمي
				3.68	المجال النفسي
			*.44	3.24	المجال الإداري
		.31	.13	3.55	المجال الطبي
	.17	.14	.30	3.38	المجال التعليمي
				3.37	المجال النفسي
			.32	3.05	المجال الإداري
		*.42	.09	3.46	المجال الطبي
	*.41	.01	*.31	3.06	المجال التعليمي

\*دالة عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ).

يتبين من الجدول (10) التي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين في المجال الطبي والعاملين في المجال التعليمي وجاءت الفروق لصالح العاملين في مجال المسمى الوظيفي الطبي في الصحة النفسية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين المجال التعليمي من جهة وبين كل من المجال النفسي و المجال الطبي من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح كل من العاملين في المجال النفسي و العاملين في المجال الطبي في مجال المسمى الوظيفي الإداري.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين المجال الطبي من جهة وبين كل من العاملين في المجال الإداري، و العاملين في المجال التعليمي من جهة أخرى، وجاءت الفروق لصالح العاملين في المجال الطبي في الضغوط المهنية.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين في المجال النفسي والعاملين في المجال الإداري وجاءت الفروق لصالح العاملين في المجال النفسي في بيئة العمل.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين في المجال الطبي والعاملين في المجال الإداري وجاءت الفروق لصالح العاملين في المجال الطبي، كما تبين وجود فروق ذات دلالة إحصائية ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين في المجال التعليمي من جهة وكل من العاملين في المجال النفسي و العاملين في المجال الطبي من جهة أخرى وجاءت الفروق لصالح كل من العاملين في المجال النفسي، و العاملين في المجال الطبي في الدرجة الكلية.

## الفصل الخامس

### مناقشة النتائج والتوصيات

يتناول هذا الفصل مناقشة النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وعرض التوصيات والاقتراحات في ضوء تلك النتائج.

**مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الأول: ما مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري؟**

للإجابة عن هذا السؤال تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري، حيث كان مستوى مصادر الضغط النفسي مرتفع في المجال الاقتصادي، وكانت باقي المجالات ذات مستوى متوسط، وبلغ المتوسط الحسابي للأداة ككل بمستوى متوسط.

كانت مصادر الضغوط النفسية في المجال الاقتصادي بمستوى مرتفع ويمكن تفسير هذه النتيجة حسب درجة تقبلهم للأوضاع المعيشية الراهنة والأوضاع التي يعملون بها، ومن وجهة نظر الباحث قد تكون بسبب عدم قدرتهم على الاستثمار في المستقبل بسبب متطلبات الحياة المرتفعة وحاجتهم لإدخار الأموال لتعليم أبنائهم وتلبية احتياجاتهم المختلفة، وكان هناك احتمالية لمواجهة مواقف اقتصادية بالغة كتراكم الديون، وحدوث مواقف غير متوقعة مثل الحوادث والإصابات، لا يستطيعون تحملها فتشعرهم بالسوء وتزيد من الضغط عليهم (الحداد، 2003؛ السبيعي، 2015).

وجاءت مستوى مصادر الضغط النفسي لدى مجالات (بيئة العمل، والصحة النفسية، والضغوط المهنية، والمجال الإداري، والمجال الاجتماعي) بمستوى متوسط، وقد تعزى هذه النتيجة لبيئة العمل بسبب الطبيعة الجغرافية ونقص الموارد (الماء، والطعام ومعدات العمل اللازمة) في

مخيم الزعتري في محافظة المفرق، و قدوم العاملين من أماكن بعيدة عن المخيم لمباشرة العمل. أما بالنسبة لمجال الصحة النفسية فقد يكون بسبب قدرة بعض العاملين على مواجهة المشكلات وضغوط العمل والحالات الانفعالية التي تواجههم فينعكس الضغط النفسي عليهم بصورة متباينة، وذلك حسب قدرة الأفراد العاملين على التكيف مع تلك الضغوط (النوايسة، 2013؛ وخليفة وسعد، 2008؛ ومحفوظ ويونس، 2012).

وجاءت الضغوط المهنية بمستوى متوسط وربما تعود هذه النتيجة عدم قدرة العاملين أصحاب الخبرات القديمة الانسجام مع العاملين الجدد، بالتالي فقد يتراكم على العاملين الجدد ضغوط أكثر من غيرهم، كما أن المهنة قد تصاحبها أنماط روتينية تفقد العاملين الدافعية نحو العمل بالتالي تزيد من شعورهم بالملل والارهاق، بالإضافة أن بعض العاملين لا يستطيعون الفصل بين العمل وحياتهم الشخصية وكأنها تكون مصدر ضغط عليهم (عبدالحميد، 2011).

كما جاءت الضغوط الإدارية بمستوى متوسط وربما يمكن عزو هذه النتيجة بسبب الاعتقادات الخاطئة حول المدير وعدم شعور العاملين بالإنصاف في تقديم الحوافز والتشجيعات لبعض العاملين، فقد يشعر البعض بالتحيز نحو فئة معينة أو مجال معين، وقد يكون لتعاون المشرف أو المدير مع بعض العاملين سبب لتشكيل ضغط نفسي لديهم (Kuruku & Alao, 2018؛ الحمياني، 2008).

أما بالنسبة للمجال المهني والمجال الاجتماعي كانت الضغوط النفسية بمستوى متوسط، ومن المحتمل أن يكون سبب نتيجة تراكم الأعمال الموجهة للعاملين في المخيم، وتعرضهم للنقد المستمر من المدير والمشرف والمسؤولين في المنظمات، وتتنافس الأفراد العاملين بين بعضهم البعض للاستمرار في العمل.

وتتفق هذه الدراسة مع دراسات: القرعان (2016) والتي تمثلت عينتها بطلبة جامعة اليرموك، ودراسة نزال (2016) والتي تمثلت عينتها بالمرافقين السوريين اللاجئين في الأردن، ودراسة الشمري (2015) وكانت عينة الدراسة طلبة جامعة حائل، ودراسة حميد الدين (2007) التي تمثلت عينتها بالأطباء والممرضين، ودراسة أنشيل وويل (2000) تمثلت العينة بلاعبين الرياضات التنافسية، والتي أشارت نتائج تلك الدراسة لوجود مستوى متوسط من مصادر الضغط النفسي لدى الأفراد.

وأظهرت نتائج دراسات: أيسيل وأوسو (Essel & Owusu, 2017) ودراسة الخراشقة (2016)، ودراسة ستيفنسون وهاربر (Stevenson & Harper, 2006) من حيث مصادر الضغط النفسي حيث صنفت لعوامل بيئية وأكاديمية وشخصية، ولم تختلف هذه الدراسة مع أي من نتائج الدراسات السابقة.

**مناقشة النتائج المتعلقة بالإجابة عن السؤال الثاني: هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى مصادر الضغط النفسي على الدرجة الكلية والدرجات الفرعية لمقياس مستوى مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين تعزى لمتغيرات الجنس، ومدة العمل مع اللاجئين السوريين، والمسمى الوظيفي؟**

وتم مناقشة هذا السؤال وفقاً للنتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة، على النحو الآتي:

#### أولاً: متغير الجنس

بينت النتائج المتعلقة بهذا السؤال وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس في جميع المجالات باستثناء المجال الإداري والضغوط المهنية تعزى لصالح الإناث، وقد يعود ذلك لسبب الاختلافات الفسيولوجية بين الرجل والمرأة، وعدم قدرتها على تحمل الضغوط في بيئة العمل وتعرضها لظروف قاسية وقسرية مستحدثة، وقد

تكون الضوابط والحدود في العمل عامل ضاغط على الإناث أكثر من الذكور بسبب الطبيعة المجتمعية والعادات والتقاليد التي تعيشها الفتاة في المجتمع الأردني.

كما أن النتائج بينت وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) تعزى لأثر الجنس لصالح الذكور وتعزى هذه النتيجة لتراكم المهام والأعمال الموكلة للإداريين والمشرفين في الأعمال داخل مخيم الزعتري، من أعمال تنظيمية وتدريبية للعاملين الموجودين داخل المخيم (العاملين في الميدان)، وكلما زاد ضغط الإدارة قل الأداء، ويرى الباحث أن الضغوط المهنية تؤثر على دافعية ورغبة الأفراد العاملين بالعمل، ويمكن تفسير الضغوط المهنية بسبب التزام الأفراد العاملين في أعمالهم رغم الضغط والمشاكل التي تواجههم، ومن ناحية أخرى يمكن القول إن عدم توافر جو مهني عملي مناسب سيساهم في زيادة الضغوط وتقليل جودة الأداء (Cohen & Deverts, 2012).

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة حميد الدين (2007)، ودراسة الجدوع (2015) بأن مصادر الضغط النفسي تؤثر على الإناث أكثر من الذكور بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الإناث، واختلفت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة ساجيم (Sajem, 2014)، ودراسة الطوطو (2008) بأن مصادر الضغط النفسي تؤثر على الذكور بوجود فروق ذات دلالة إحصائية لصالح الذكور.

## ثانياً : مدة العمل مع اللاجئين السوريين

وبينت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لفئة العاملين من أربع سنوات فأكثر، في مجالات الصحة النفسية والإدارية والضغوط المهنية، وقد يعزو الباحث هذه النتيجة أنه كلما زادت خبرة العاملين زادت الضغوط والأعباء التي يتحملوها خلال مدة عملهم، فكان من المتوقع سيطرة ضغط العمل على الحالة الصحية للعاملين وإن عدم

قدرتهم على التحكم والتكيف مع ضغوط العمل تسبب لهم الإرهاق والقلق والتعب النفسي مع مرور الوقت وبالتالي يؤثر على قدرتهم الإنتاجية بشكل سلبي، وقد يؤثر تواصل الضغوط النفسية بمرور الوقت على الافراد بظهور أعراض مرضية بداية من نقص في كفاءة جهاز المناعة وظهور مشكلات القلق والتوتر وصولاً إلى مشكلات متعلقة بالنوم.

وكما أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لفئة العاملين من سنتين لأربع سنوات وفئة العاملين أكثر من أربع سنوات لصالح المجال الاجتماعي، ويشير الباحث إلى أنه كلما زادت مدة العمل مع استمرارية المشكلات ومسببات الضغوط كان ذلك له تأثير على النواحي الحياتية والجوانب الاجتماعية في حياة الأفراد، حيث يصبح الافراد غير قادرين على تكوين صداقات حقيقية خارجة عن نطاق العمل، حيث تقل الثقة والمصداقية بين الآخرين، لأن الأفراد يميلون لأصحاب الخبرات الطويلة لمساعدتهم في تلبية احتياجاتهم المختلفة ويسبب ذلك يحددون علاقاتهم داخل وخارج العمل، فيؤدي ذلك لتوليد جو من التحدي وعدم الاحترام بين العاملين وبين المشرفين والإداريين (Mostaka& Constantindis, 2010).

وعند وجود مشاكل دائمة داخل بيئة العمل يصبح من الصعب وضع خطط مستقبلية لمواجهة العقبات التي تواجههم والتي تحد من قدرة المنظمات والمؤسسات على التطور ومواكبة حاجات العصر الحديث المختلفة (فطيمة، 2013).

وقد تسبب الضغوط المهنية اضطراب في علاقات الأفراد الأسرية فيصبح الفرد العامل سريع الغضب، وقليل التحمل والصبر، ويفقد بذلك قدرته على السيطرة والتحمل ومواجهة تلك المشكلات، ومن المحتمل أن تتفاقم تلك الأمور وتصبح أكثر سوء عند عدم قدرة الفرد العامل للتكيف والاعتیاد على تلك الضغوط.

تتفق مع دراسة الجدوع (2015) والتي تمثلت عينتها بالمعلمين بأنه توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير العمل بمدة طويلة، وتختلف مع نتيجة دراسة حميد الدين (2007) مع الدراسة الحالية حيث تبين أنه كلما كانت الخبرة أقل زادت الضغوط النفسية.

### ثالثاً : المسمى الوظيفي

أظهرت النتائج تباين ظاهري في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى مصادر الضغط النفسي تعزى لاختلاف مدة العمل مع اللاجئين السوريين، بينت النتائج المتعلقة بهذا الجانب وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين العاملين في المجال الطبي والعاملين في المجال التعليمي وجاءت الفروق لصالح العاملين في المجال الطبي في الصحة النفسية، وقد تكون نتيجة ضغط العمل بسبب الحالات الإنسانية التي تواجههم كأطباء وممرضين، وإمكانية تعرضهم لأمراض معدية نتيجة تعاملهم المباشر مع النازحين والمصابين في الحروب، والمسؤولية التي يتحملها العاملين في المجال الطبي للمحافظة على حياة الأفراد، فقد يتعرض العاملين في المجال الطبي لحالات الوفاة التي تؤثر بشكل مباشر على صحتهم النفسية والجسدية، ومن الممكن أن يجد العاملين في المجال الطبي ذوي الخبرات الجديدة الصعوبة في تقبل الموقف.

كما إن زيادة الضوابط والحدود الإدارية في المستشفيات يحد ويحكم عمل الأفراد دخل المراكز الصحية والمستشفيات، وقد يؤثر عدم إمكانية توفير الأجهزة والمعدات في مواقع العمل عند حدوث الإصابات، حيث أنها تؤثر في إمكانية ودافعية الفرد لإتمام مهمته بشكل أفضل، فيصاب الفرد بالإحباط والحزن والذي ينعكس على صحته النفسية ( Austin Center,2013, Meichanbanm,1991؛ فطيمة، 2013؛ Mostaka& Constantindis، 2010).



اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة صمادي (2015) المتمثلة بعينة طلبة جامعة العلوم الإسلامية، ودراسة الطوطو (2008) المتمثلة بعينة المرشدين النفسيين، ودراسة نيهان (2004) المتمثلة بعينة المعلمين، بأنه توجد فروق دالة إحصائية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

## التوصيات

وفي ضوء ما توصل إليه الباحث من نتائج في هذه الدراسة، فقد أوصى بما يلي:

- الاهتمام بتصميم وعقد دورات تدريبية توضح للعاملين استراتيجيات التكيف مع مصادر الضغط التي تواجههم خلال العمل.
- توجيه أنظار أصحاب القرار بحث مصادر الضغط لدى العاملين في المخيمات وتقديم حلول لمواجهة مصادر الضغط النفسي التي تواجه العاملين مع اللاجئين السوريين.
- تحسين البنية التحتية في المخيمات من خلال تزويدها بالعدد والأدوات المناسبة لكل من المجال الطبي والتعليمي والإداري و النفسي وتحسين بيئة العمل داخل المخيمات والمنظمات.
- التوصية بإقامة أماكن ترفيهية داخل المخيمات والمنظمات التي تقدم المعونات والخدمات للاجئين من مختلف الدول، قد تساعد في التخفيف من الضغط النفسي الذي يواجهوا وبالتالي تسهيل عمل الأفراد داخلها.
- التوصية بإجراء المزيد من الأبحاث والدراسات في موضوع مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين بمختلف الدول، والتأكيد على ضرورة وجود حلول لتقليل تلك المشكلة.

## قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

أكاديمية علم النفس. (2010). نظرية الضغط النفسي لسيلبرجر. تم الاسترجاع من المصدر <https://acofps.com> بتاريخ 5/3/2019 .

الجدوع، عصام. (2015). مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة في محافظة عمان وعلاقتها ببعض المتغيرات. دراسات، العلوم التربوية. 42(2)، 361 – 393.

جمعية سيلفيس للصحة النفسية. (2010). نظرية الضغط النفسي لـ "كانون". تم الاسترجاع من المصدر [www.assps.yoo7.com](http://www.assps.yoo7.com) بتاريخ 5/3/2019.

الحداد، عماد. (2003). كيف تتغلب على الضغوط النفسية في العمل. (ط1)، القاهرة: دار الفاروق للنشر والتوزيع.

حسين، طه عبدالعظيم وحسين، سلامة عبد العظيم. (2006). استراتيجيات إدارة الضغوط النفسية والتربوية. (ط1)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

الحمياني، سارة شاهر. (2008). مصادر الضغط النفسي لدى معلمي الطلبة المعاقين سمعياً في الأردن وعلاقتها بجنسهم وسنوات خبرتهم ومؤهلم العلمي. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية.

حميد الدين، رضية (2007). مصادر الضغط النفسي لدى الممرضين والأطباء وعلاقتها بالصحة النفسية والصحة الجسدية لديهم. أطروحة دكتوراه غير منشورة، الجامعة الأردنية.

الخراشقة، هديل هشام. (2016). مصادر الضغط النفسي واستراتيجيات التعامل معها لدى أعضاء هيئة التدريس في جامعة اليرموك. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

خليفة، عبد الفتاح والزعول، عماد. (2003). مصادر الضغوط النفسية لدى معلمي مديرية تربية محافظة الكرك وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة العلوم التربوية، 61-89.

خليفة، وليد السيد وسعد، مراد علي. (2008). الضغوط النفسية والتخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي (المفاهيم - النظريات - النماذج). (ط1)، الإسكندرية: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.

السبيعي، سليمان بن مطلق. (2015). الضغوط النفسية لدى الإعلاميين بالمنطقة الشرقية من المملكة العربية السعودية في ضوء بعض المتغيرات. دراسات، العلوم الإنسانية والاجتماعية. 42(1)، 233-253.

الشحادات، بيان محمد. (2017). أثر برنامج ارشادي معرفي سلوكي في تحسين تقدير الذات وخفض التوتر والسلوك لدى أبناء اللاجئين السوريين في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الأردن.

شقاخ، محمود سليمان. (2009). مصادر الضغوط النفسية لدى المعلمين وعلاقتها باتجاهاتهم نحو مهنة التعليم. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

الشمري، ماجد خلف. (2015). الرهاب الاجتماعي ومصادر الضغوط النفسية لدى طلبة السنة التحضيرية في جامعة حائل. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

شيخاني، سمير. (2003). الضغط النفسي-طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، المداومة. (ط1)، بيروت: دار الفكر العربي.

صمادي، انتصار. (2015). مصادر الضغط النفسي لدى طلبة جامعة العلوم الإسلامية العالمية واستراتيجيات التعامل معها. مجلة دراسات، العلوم التربوية، 42(3)، 831-845.

- الصيرفي، محمد. (2006). **الضغط والقلق الإداري**. الإسكندرية: مؤسسة حوري الدولية.
- الضريبي، عبد الله. (2010). أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات. **مجلة جامعة دمشق**، 26(4)، 669-719.
- الطوطو، هنادي محي الدين. (2008). مصادر الضغوط النفسية لدى المرشدين النفسيين: دراسة ميدانية في المؤسسات التعليمية في الجمهورية العربية السورية. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق.
- عبد الحميد، طلعت أسعد. (2011). **القوانين السبعة لإدارة الضغوط النفسية: استراتيجيات تغيير الحياة من أجل الحفاظ على التوازن في الحياة الشخصية والحرفية**. الرياض: قسم الترجمة والتعريب - مكتبة الشقري.
- عبد العظيم، حمدي عبد الله. (2013). دور الأخصائي النفسي في مجال الإرشاد. ط1، الجيزة: مكتبة أولاد الشيخ للتراث.
- العبودي، فاتح (2008). **الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي**. جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- عبيد، ماجدة بهاء الدين. (2008). **الضغط النفسي ومشكلاته وأثره على الصحة النفسية**. (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.
- عثمان، أكرم. (2002). **الخطوات المثيرة لإدارة الضغوط النفسية**. دار النشر: دار ابن حزم إصدار مركز التفكير الإبداعي سلسلة علم النفس التربوي.
- عسكر، علي. (2003). **ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها (الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق)**. (ط3)، الكويت: دار الكتاب الحديث.

عسكر، علي. (2000). *ضغوط الحياة وأساليب مواجهته*. (ط1)، القاهرة: دار الكتاب الحديث، مصر: ص34.

العنزي، مطيران. (2014). *الضغوط النفسية كما يدركها معلمو الصفوف الثلاثة الأولية في مدينة عرعر في المملكة العربية السعودية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك، إربد، الأردن.

عودة، أحمد (2010). *القياس والتقويم في العملية التدريسية*. عمان: دار الأمل للنشر والتوزيع. الأردن.

العويضة، سلطان بن موسى. (2006). *العلاقة بين مصادر الضغوط وأساليب التدبير لدى عينة من طلبة الجامعات الخاصة الأردنية. الجمعية السعودية للعلوم التربوية والنفسية*. (27)، 173 - 221.

فاتح، العبودي (2008). *الضغط النفسي وعلاقته بالرضا الوظيفي*. جامعة منتوري قسطينة، الجزائر.

فطيمة، دبراسو (2011). *مصادر الضغط النفسي وأثره على مهنة الاخصائي النفسي*. استرجع من الانترنت من المصدر: [www.assps.yoo7.com/t344-topic](http://www.assps.yoo7.com/t344-topic) بتاريخ

2018/10/17

القرعان، ميادة نظمي (2016). *القدرة التنبؤية للتركيبية الأسرية بمصادر الضغوط النفسية واستراتيجيات التعامل معها لدى طلبة جامعة اليرموك*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة اليرموك.

قريطع، فراس. (2017). الضغوط النفسية لدى المعلمين وعلاقتها بالرضا عن الحياة. *المجلة الأردنية في العلوم التربوية*. 13(4)، 475 - 486.

القيسي، لما. (2014). درجة الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في مدارس محافظة الطفيلة. *مجلة العلوم الإسلامية للدراسات التربوية والنفسية*. 22 (1)، 231 - 251.

الكيالي، عبد الكريم. (2016). *التأثيرات النفسية والعقلية على العاملين*. تم الاسترجاع من المصدر [www.mol.gov.jo](http://www.mol.gov.jo) بتاريخ 5/3/2019.

مارفيلاس، آنا. (2009). *كيف تقلل من الضغوط والصراعات داخل أماكن العمل؟* (ط1)، القاهرة: قسم التعريب، دار الفاروق للاستثمارات الثقافية.

مجيد، سوسن. (2009). *علم نفس نمو الطفل*، (ط1)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

محمد الشيخ، وفضل السيد، عثمان. (2016) علاقة التفاؤل بالضغوط النفسية لدى المرشدين الطلابيين بالمدارس الثانوية لمدينة حائل السعودية. *المجلة الدولية التربوية المتخصصة*. 5 (12)، 407 - 426.

محفوظ، السعيد ويونس، بالحسن. (2012). *مصادر الضغوط النفسية لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية*. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة.

منشي، جهاد. (2019) غموض الدور وعلاقته بالضغوط النفسية لدى المرشدين الطلابيين بمدينة مكة المكرمة وجدة. *المجلة الالكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية (MECSJ)*. (9)، 1 - 17.

منعم، زينب (2013). *الضغط النفسي*. ط1، الرياض: كتاب مترجم، دار المؤلف للنشر والتوزيع.

المهايرة، عبد الله سالم وطنوس، عادل جورج. (2016). فعالية برنامج إشرافي يستند إلى النموذج

السلوكي المعرفي في تحسين المهارات الإرشادية وخفض الضغوط النفسية لدى مرشدي

مدارس الطفيلة. دراسات، العلوم التربوية. 43(3)، 1981-2001.

نبهان، رنا (2004). مصادر الضغط النفسي التي يعاني منها معلمو المدارس التابعة لوكالة

الغوث الدولية في منطقة القدس. رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بيرزيت، القدس.

نزال، حسنية أمين. (2016). مصادر الضغوط النفسية واستراتيجيات التكيف لدى المراهقين

السوريين اللاجئين في الأردن. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة اليرموك.

النعاس، عمر. (2008). دراسات في الضغوط المهنية والصحة النفسية. (ط1)، مصر:

منشورات جامعة أكتوبر.

النوايسة، فاطمة. (2013). الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة. (ط1)، عمان: دار

المناهج للنشر والتوزيع.

وكالات. (2014). استراتيجيات يتبعها الناجحون للتعامل مع ضغوط العمل. تم الاسترجاع من

المصدر <https://www.annahar.com/article> بتاريخ 4/3/2019.

ويكيبيديا. (2018). الضغط النفسي. تم الاسترجاع من المصدر

<https://ar.wikipedia.org/wiki> بتاريخ 6/3/2019



## ثانيا: المراجع الأجنبية

- Aithken, C., & Schloss, J. (1994). Occupational stress and burnout among staff working with people with ID. *Behavioral Interventions*, 9 (1), 225-234.
- American Psychological Association. (2019). *Stress Effects on the Body*. Review on March 3, 2019 from website <https://www.apa.org/helpcenter/stress-body>
- Austin Counseling and Mental Health Center. (2013). *Managing Stress*, University of Texas, Austin, USA.
- Benjamin, A. (1993). *Le stress Que sais-je*. P 30
- Better Health Channel. (2012). *Work related stress*. Review on March 1, 2019 from website <https://betterhealth.vic.gov.au>
- Boulevard, W. 2004. Anxiety Disorder American Psychiatric Association, ISBN-89042-360-1, suite 1825 Arlington, VA, 22209-3901.
- Boyle, G., Borg, M., Falzon, J. & Baglioni, J. (1995). A structural model of the dimensions of teacher stress. *British Journal of Educational Psychology*, (65), 49-67.
- Chan, D., & Hui, E. (1995). Burnout and coping among Chinese secondary school teachers in Hong Kong. *British Journal of Educational Psychology*, (65), 130-143.
- Chung-Lim, O. & Wing-Tung, A. (2006). Teaching satisfaction scale measuring job satisfaction of teachers. *Educational & Psychological Measurement*, 66 (1), 172-185.
- Cohen, S., & Deverts, D. (2012). Who's Stressed? Distributions of Psychological Stress in the United States in Probability Samples from 1983, 2006 and 2009. *Journal of Applied Social Psychology*. 42(6), 1320- 1334.
- Essel, G., Owusu, P., (2017) *Causes of Students Stress its Effect on their Academic Success and Stress Management by Students*. Thesis. Review on 20 May, 2019 from the website <https://www.theseue.fi>
- Hudd, S., Dumlao, J., Erdmann-Sager, D., Murray, D., Phan, E., Soukas, N., & Yokozuka, N. 2000. Stress at college: Effects on health habits, health status and self-esteem. *College Student Journal*, (34), 217-227.
- Huling, C., Drasgow, F. & Parsons. K.(1983). *Item Response Theory: Application to Psychological Measurement* (1 Ed). Illinois: Dow JonesIrwin.

- Kovolova, J., Frankovsky, M., Birknerova, Z., & Zbihlegova (2018). Identification of Links between Sources and Consequences of Work related Stress. *Ad Alta: Journal of Interdisciplinary Research*. 8(2), 65-69.
- Kuruku, E., Alao, H.O. (2018). The Impact of Work Stress on the Psychological Well Being of Social Workers in a Selected Organization in Makurdi, Benue State. *IfePsychologia*. 26(2), 72- 80.
- Lazarus, S. 2005. Emotions and interpersonal relationships :Toward a Person-Centered Conceptualization of Emotions and Coping, *Journal of Personality*, (74): 1-38
- Lemyre, L., & Tessier, R. (2004). Measuring Psychological Stress, college of family physicians of Canada, 630 skymark Ave, Mississauga ON, L4 W5 A4.
- Levin, S., & Scotch, N. (1970). *Social Stress*, Adline Publishing
- Lykkegaard, J., Rosendal, M., Brask, K., Brandt, L., Prior, A. (2018). Prevalence of Persons Contacting General Practice for Psychological Stress in Demark. *Scandinavian Journal of Primary Health Care*. 36(3), 272- 280.
- Meichenbaum, D. (1991). *Coping With Stress*. New York: Plenum Press.
- Mostaka, E. & Constantinidis, Th.C. (2010). Sources and Effects of Work related Stress in Nursing. *Health Science Journal*. 4(4), 210- 216.
- Nekzada, N., Tekeste, S. (2013). *Stress Causes and its Management at the Work Place*. Thesis, Umea School of Business and Economic.
- O'Dowd, E., O'Connor, P., Mongan, O., Connolly, F., Diskin, C., Mcloughlin, A., Rabitt, L., Mcvicker, L., Reidt- Mcderrnott, B., & Byrne, D. (2018). *Stress, Coping and Psychological Resilience among Physicians*. Review in March 2, 2019 from website <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3541-8> .
- Richmond, R. L. (2013). *The Psychology of Stress*, San Francisco, U.S.A
- Sajem, Kareem (2014). Assessment of Stress Level among Students and its Coping Strategies. *Medical Journal of Babylon*. 11(1), 195- 204.
- Saqer, F. (2001). *Sources of Stress among Working Women and its Psychological and Physical Health Effect*. Thesis. Jordan University of Science and Technology.
- SCOTT, E. M. S. (2012). What Coping Strategies are Effective, about .com?
- Sely, H. (1979). Correlating Stress Cancer. *Journal of American Proctology*, 30, 18-28.
- Sinha, R. (2008). Chronic Stress, Drug use and vulnerability to Addiction, *Annals of the New York Academy of science*, 1141: 105-130.

- Stevenson, A. & Harper, S. (2006) Workplace Stress and Student Learning Experience. *Quality Assurance in Education*. 14(2), 167- 178.
- UNHCR. (2015). *Syria Regional Refugees in Jordan*. Retrieved on July/ 2015, New York, NY: Author.
- UNHCR. (2016). *The UN Refugees Agency*. Retrieved on July/ 2016.
- Wells, B. & Anshel, M. 2000. Source of acute stress and coping style in competitive sport. *Anxiety, stress and coping*, 13(1): 1-26.

# الملاحق

## الملحق رقم (1)

### مقياس مصادر الضغوط النفسية قبل التحكيم

الدكتور الفاضل.....حفظه الله.

#### بعد التحية

يقوم الطالب سند عاكف الباعوني بدراسة بعنوان "مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي/ جامعة اليرموك، ولما عرف عنكم من خبرة عملية ونظرية متميزة في البعد النفسي فإنني أضع بين أيديكم مقياس مصادر الضغوط النفسية لتحكيمة.

راجياً منكم التفضل بإبداء الرأي في درجة ملاءمة كل فقرة للبعد الذي وضعت فيه، وسلامة الصياغة اللغوية، وإجراء أي تعديل ترونه مناسباً وإضافة أية فقرات ترون ضرورة وجودها في هذا البعد، وسيتم اعتماد الميزان التالي فيه (بدرجة كبيرة جداً، بدرجة كبيرة، بدرجة متوسطة، بدرجة قليلة، بدرجة قليلة جداً).

شاكراً لكم حسن تعاونكم.

الرقم	مضمون الفقرة	ملائمة الفقرة للمجال		السلامة اللغوية		التعديل المقترح
		ملائمة	غير ملائمة	سليمة	غير سليمة	
<b>أولاً</b>						
<b>مجال الصحة النفسية:</b>						
1.	أشعر أن عملي مع مشاكل اللاجئين يجعلني أكثر عصبية.					
2.	أشعر أنني متقلب المزاج.					
3.	أعمل تحت الضغط لإنهاء الكثير من الأمور.					
4.	عندما يتحدث لي الآخرون غالباً ما يكون ذهني مشغولاً بمهمات ومواضيع أخرى.					
5.	أشعر بالتوتر عندما لا يستمع المدير لوجهة نظري.					
6.	أشعر بضرورة عمل معظم الأشياء على وجه السرعة.					
7.	أجد صعوبة بالتحكم بانفعالاتي.					
8.	من الصعب أن أستريح ولو بضع ساعات طالما لدي مهمات.					
<b>ثانياً</b>						
<b>المجال الاقتصادي:</b>						
9.	أشعر بالإحباط بسبب ضعف الحوافز المادية في وظيفتي.					
10.	أعاني من ديون مالية متراكمة.					
11.	أتضايق من عدم كفاية راتبي لكافة احتياجاتي.					
12.	أشعر بالقلق على مستقبلي بسبب وضعي الوظيفي.					
13.	أشعر بعدم القدرة على الادخار من راتبي.					
<b>ثالثاً</b>						
<b>المجال الاجتماعي:</b>						
14.	عملي مع اللاجئين يعرضني للكثير من المتاعب.					
15.	افتقد روح الصداقة الحقيقية.					
16.	أشعر بالضيق من نقد الآخرين لي.					
17.	أشعر بأن علاقاتي بأفراد أسرتي مضطربة بسبب عملي.					
18.	أشعر بأن علاقاتي الاجتماعية محدودة بسبب طبيعة مهنتي.					
<b>رابعاً</b>						
<b>المجال الإداري:</b>						
19.	أشعر بأن زيارة المشرف تهدف إلى اصطيد أخطائي.					
20.	أشعر بالضيق حيال الأمور الإدارية التي تطلب مني.					
21.	أشعر بعدم الإنصاف بما يتعلق بالإجازات العرضية.					

					22. أشعر بأن عملي لا يلقي ما يستحقه من تقدير الإدارة.
					23. لا تتاح لي الفرصة في المشاركة في اتخاذ القرارات.
					<b>خامساً الضغوط المهنية</b>
					24. أشعر بعدم الانسجام مع زملائي بالعمل.
					25. أشعر بأن العمل متداخل مع حياتي الشخصية ويؤثر عليها.
					26. أشعر بعد الاستقرار في العمل.
					27. أعاني من الروتين القاتل في العمل.
					28. أشعر بأن مهنتي متعبة وشاقة.
					29. أشعر بالإرهاق لكثرة أعباء العمل ومسؤولياته.
					<b>سادساً بيئة العمل</b>
					30. أعاني من طيلة ساعات العمل
					31. أعاني من الانتقال والسفر الى قطاع العمل.
					32. أعاني من نقص الموارد والمصادر الداعمة للعمل مع اللاجئين.
					33. أعاني من الغموض في بعض التعليمات داخل المؤسسة التي أعمل بها.

## الملحق رقم (2)

### مقياس مصادر الضغوط النفسية بعد التحكيم

الدكتور الفاضل.....حفظه الله.

#### بعد التحية

يقوم الطالب سند عاكف الباعوني بدراسة بعنوان "مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين"، استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الإرشاد النفسي/ اجهزة اليرموك، ولما عرف عنكم من خبرة عملية ونظرية متميزة في البعد النفسي فإني أضع بين أيديكم مقياس مصادر الضغوط النفسية لتحكيمة.

راجياً منكم التفضل بإبداء الرأي في درجة ملاءمة كل فقرة للبعد الذي وضعت فيه، وساللتصياغة اللغوية، وإجراء أي تعديل ترونه مناسباً وإضافة أية فقرات ترون ضرورة وجودها في هذا البعد، وسيتم اعتماد الميزان التالي فيه (أوافق، أوافق بشدة، محايد، لا أوافق، لا أوافق بشدة).

شاكراً لكم حسن تعاونكم.



					مضمون الفقرة	الرقم
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق بشدة	أوافق	مجال الصحة النفسية	ولا :
					إن عملي مع المشاكل النفسية للاجئين يجعلني أكثر عصبية.	-1
					أشعر بتقلب المزاج.	-2
					أعمل تحت ضغط الوقت لإنهاء الكثير من الأمور.	-3
					عندما يتحدث إلي الآخرون يكون ذهني مشغولاً بمهمات ومواضيع أخرى.	-4
					أجد صعوبة بالتحكم بانفعالاتي.	-5
					من الصعب أن أستريح ولو بضع ساعات طالما لدي مهمات.	-6
<b>المجال الاقتصادي</b>						<b>ثانياً :</b>
					أشعر بالإحباط بسبب ضعف الحوافز المادية في وظيفتي.	-7
					أعاني من ديون مالية متراكمة.	-8
					أشعر بالضيق لعدم كفاية راتبي لتلبية احتياجاتي.	-9
					أشعر بالقلق حول مستقبلي بسبب وضعي الوظيفي.	-10
					أجد صعوبة في الادخار من راتبي.	-11
<b>المجال الاجتماعي</b>						<b>ثالثاً :</b>
					أعتقد أن عملي مع اللاجئين يعرضني للمتاعب الاجتماعية.	-12
					افتقد روح الصداقة الحقيقية.	-13
					أشعر بالضيق من نقد وملاحظات الآخرين لي.	-14
					علاقاتي بأفراد أسرتي مضطربة بسبب عملي.	-15
					أعتقد أن علاقاتي الاجتماعية بسبب طبيعة مهنتي محدودة.	-16
<b>المجال الإداري</b>						<b>إبعاً :</b>
					أعتقد بأن زيارة المشرف الميداني تهدف إلى اصطياد أخطائي.	17

					أشعر بالضيق حيال الأمور الإدارية التي تطلب مني.	-18
					أشعر بعدم الإنصاف بما يتعلق بالإجازات العرضية.	-19
					أشعر بأن عملي لا يلقى ما يستحقه من تقدير لدى الإدارة.	-20
					لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات.	-21
<b>الضغوط المهنية</b>						<b>خامساً :</b>
					أشعر بعدم الانسجام مع زملائي بالعمل.	-22
					أشعر بأن العمل متداخل مع حياتي الشخصية ويؤثر عليها.	-23
					أشعر بعدم الاستقرار في العمل.	-24
					أعاني من الروتين القاتل في العمل.	-25
					أشعر بأن مهنتي متعبة وشاقة.	-26
					أشعر بالإرهاق لكثرة أعباء العمل ومسؤولياته.	-27
<b>بيئة العمل</b>						<b>سادساً :</b>
					أعاني من ساعات العمل الطويلة.	-28
					أعاني من الانتقال والسفر الى قطاع العمل.	-29
					اعاني من نقص الموارد والمصادر الداعمة للعمل مع اللاجئين.	-30
					أعاني من الغموض في بعض التعليمات داخل المؤسسة التي أعمل بها.	-31
					أعاني من عدم وجود مكان مخصص للاستراحة.	-32

### الملحق رقم (3)

#### أسماء محكمي مقياس مصاد الضغط النفسي

اسم المحكم	التخصص	الرتبة العلمية	الجامعة
حسين الشرعة	إرشاد نفسي	أستاذ دكتور	الجامعة الأردنية
محمد صوالحة	علم نفس	أستاذ دكتور	جامعة اليرموك
عبد الكريم جرادات	إرشاد نفسي	أستاذ دكتور	جامعة اليرموك
حنان الشقران	إرشاد نفسي	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
محمد مهيدات	تربية خاصة	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
عمر شواشرة	إرشاد نفسي	أستاذ مشارك	الجامعة الأردنية
منار بني مصطفى	إرشاد نفسي	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
فواز المومني	إرشاد نفسي	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
قاسم سمور	إرشاد نفسي	أستاذ مشارك	جامعة اليرموك
حمزة ربابعة	إرشاد نفسي	مدرس	جامعة اليرموك
علاء عبيدات	إرشاد نفسي	مدرس	جامعة اليرموك
مؤيد مقدادي	إرشاد نفسي	مدرس	جامعة اليرموك
محمد خوالدة	إرشاد نفسي	مدرس	الجامعة الأردنية

## الملحق رقم (4) كتاب تسهيل مهمة



جامعة اليرموك  
YARMOUK UNIVERSITY

كلية التربية  
مكتب العميد

ك.ت/١٠٧/ ٧٨٩  
الرقم :  
التاريخ : ١٤ / رجب / ١٤٤٠ هـ  
الموافق : ٢٠ / آذار / ٢٠١٨ م

عطوفة مدير مديرية شؤون اللاجئين والمخيمات المحترم

الموضوع: تسهيل مهمة الطالب سند عاكف الباعوني

تحية طيبة وبعد،،،،

يقوم الطالب سند عاكف الباعوني، ورقمه الجامعي (٢٠٦١.٢٠١٤٠٢٠١٥٤٠) بدراسة بعنوان "مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين"؛ وذلك استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التربية، تخصص الإرشاد النفسي، ويستدعي ذلك تطبيق أداة الدراسة المرفقة على عينة من العاملين مع اللاجئين السوريين في مخيم الزعتري في محافظة المفرق التابعة لمديرتكم.

أرجو التكرم بالاطلاع والموافقة على تسهيل مهمة الطالب المذكور أعلاه .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

نائب عميد كلية التربية

أ.د. علي احمد البركات

اريد - الأردن

Tel: + 962 - 2 - 7211111

فاكس : ٧٢١١١٣٦ - ٢ - ٩٦٢ +

Fax : + 962 - 2 - 7211136

Irbid - Jordan

تلفون : ٧٢١١١١١ - ٢ - ٩٦٢ +

E-mail: fac\_edu@ynu.edu.jo

http://www.edu.jo

جامعة اليرموك/ كلية التربية

مقياس مصادر الضغط النفسي

استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

بعد التحية

يقوم الباحث بدراسة بعنوان "مصادر الضغط النفسي لدى العاملين مع اللاجئين السوريين"، وتهدف هذه الدراسة للكشف عن مصادر الضغوط النفسية للعاملين مع اللاجئين السوريين في ظل الظروف المختلفة.

وفي سبيل ذلك فإننا نتوقع منكم المساهمة الجادة في إنجاح هذه الدراسة وذلك بالإجابة الموضوعية على كل فقرات الاستبانة، وذلك بوضع علامة (✓) في الخانة التي تتفق مع رأيكم، علماً بأن هذه المعلومات ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

الإستبانة جاهزة للتطبيق  
الإمام من نصيبه  
المصطفى أ. ه. أ. ج. ه. ه. ه. ه. ه.  
خطاب تسهيل  
للجنة البحثية  
شاكر لكم حسن تعاونكم.

المستوف  
أ. ه. ه. ه. ه. ه. ه. ه. ه.  
أ. ه. ه. ه. ه. ه. ه. ه. ه.  
أ. ه. ه. ه. ه. ه. ه. ه. ه.

ملحق (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
1.418	3.28	Q1 إن عملي مع المشاكل النفسية يجعلني أكثر عصبية.
1.366	3.62	Q2 أشعر بتقلب المزاج
1.084	3.74	Q3 أعمل تحت ضغط الوقت لإنهاء الكثير من الأمور.
1.381	3.41	Q4 عندما يتحدث إلي الآخرون يكون ذهني مشغولاً بمهمات ومواضيع أخرى
1.375	2.96	Q5 أجد صعوبة في التحكم بانفعالاتي.
1.121	3.97	Q6 من الصعب ان أستريح ولو بضع ساعات طالما لدي مهمات.
1.045	3.77	Q7 أشعر بالإحباط بسبب ضعف الحوافز المادية في وظيفتي.
1.388	3.59	Q8 أعاني من ديون مالية متراكمة.
1.003	3.83	Q9 أشعر بالضيق لعدم كفاية راتبي لتلبية احتياجاتي.
.934	3.88	Q10 أشعر بالقلق حول مستقبلي بسبب وضعي الوظيفي.
.888	4.13	Q11 أجد صعوبة في الادخار من راتبي.
1.352	2.89	Q12 أعتقد أن عملي مع اللاجئين يعرضني للمتاعب الاجتماعية.
1.323	2.25	Q13 أفتقد روح الصداقة الحقيقية.
1.372	2.68	Q14 أشعر بالضيق من نقد وملاحظات الآخرين لي.
1.317	2.62	Q15 علاقاتي بأفراد أسرتي مضطربة بسبب عملي.
1.330	2.80	Q16 أعتقد أن علاقاتي الاجتماعية بسبب طبيعة مهنتي محدودة.
1.293	2.80	Q17 أعتقد بأن زيارة المشرف الميداني تهدف إلى اصطياد أخطائي.
1.299	2.93	Q18 أشعر بالضيق حيال الأمور الإدارية التي تطلب مني.
1.301	2.80	Q19 أشعر بعدم الانصاف بما يتعلق بالإجازات العرضية.
1.305	3.30	Q20 أشعر بأن عملي لا يلقي ما يستحقه من تقدير لدى الإدارة.
1.063	2.89	Q21 لا تتاح لي الفرصة للمشاركة في اتخاذ القرارات.
1.002	2.26	Q22 أشعر بعدم الانسجام مع زملائي بالعمل.
1.423	2.60	Q23 أشعر بأن العمل متداخل مع حياتي الشخصية ويؤثر عليها.
1.289	3.86	Q24 أشعر بعدم الاستقرار في العمل.
1.290	3.33	Q25 أعاني من الروتين القاتل في العمل.
1.377	3.22	Q26 أشعر بأن مهنتي متعبة وشاقة.
1.329	3.62	Q27 أشعر بالإرهاق لكثرة أعباء العمل ومسؤولياته.
1.189	3.68	Q28 أعاني من ساعات عمل طويلة.
1.111	3.24	Q29 أعاني من الانتقال والسفر إلى قطاع العمل.
1.232	3.64	Q30 أعاني من نقص الموارد والمصادر الداعمة للعمل مع اللاجئين.
1.232	3.68	Q31 أعاني من الغموض في بعض التعليمات داخل المؤسسة التي أعمل بها
1.288	3.30	Q32 أعاني من عدم وجود مكان مخصص للاستراحة.

## Abstract

**Al-baoni, Sanad Akef. Sources of psychological Stress among workers with Syrians Refugees. Master Thesis, Yarmouk University. (2019). (Supervision: Dr. Ahmad Smadi).**

This study aimed to explore the sources of psychological stress among Employees who works with Syrian refugees in Al-Zaatari camp in Mafraq Governorate in Jordan. To achieve that, the researcher built a scale of sources of psychological stress, after ensuring validity and reliability of the scale, the stability rate was (0.85-0.92) and considered these values appropriate for the purposes of the study.

The study population consisted of all workers who working with Syrian refugees the study sample consisted of (400) workers in the field of psychology and medical, educational fields and Administrative fields and have been selected in the available purposive way.

The results of the study showed that the sources of psychological pressure were different. The economic field came in the first place. The social field ranked last. The results also showed that there is an apparent variance in the arithmetic mean ( $\alpha = 0.05$ ) due to the impact of gender on behalf of females, the variable duration of work for the category of workers more than four years, and the variable of job title for the category of workers in the field of medical.

The researcher made recommendations to reduce the sources of psychological pressure among the workers with Syrian refugees.

**Keywords:** workers with Syrian refugees, psychologics stress resources.