

ضغوط العمل لدى الأمهات السعوديات العاملات بمدينة الرياض وعلاقتها بالاكتئاب  
لدى أولادهن

إعداد

أ/رنا إسماعيل حمدان

باحثة ماجستير – قسم علم النفس – كلية التربية – جامعة الملك سعود

المملكة العربية السعودية

## المقدمة:

ظاهرة الضغوط من الظواهر الإنسانية المعقدة التي تتجلى في مضامين بيولوجية ونفسية واقتصادية واجتماعية ومهنية ولهذا كل المضامين لها انعكاساتها النفسية لأن نواتج الضغوط تظهر في مخرجات فسيولوجية ونفسية فيعتبر الباحثون أن كل الضغوط نفسية.

وترى (يس، ٢٠٠١) أن للضغوط علاقة بالمستوى الاجتماعي، حيث إنها تتشكل وتختلف من حيث شدتها وترتيبها ومصادرها طبقاً للوسط الاجتماعي الذي تنشأ فيه، فما يمثل ضغطاً في الطبقات العليا لا يكون كذلك في الطبقات الوسطى والدنيا، ويأتي الفقر في مقدمة ضغوط الطبقات الدنيا بينما هو لا يعد كذلك لدى غيرها من الطبقات، فقد أظهرت دراسة "نوال عبد اللطيف" فروضاً علمية مفادها أن الحالات الاجتماعية المنخفضة ترتبط بدرجة كبيرة بالتعرض لأحداث الحياة الضاغطة أكثر من الحالات الاجتماعية المرتفعة، وأن أفراد الطبقات الدنيا كانوا أكثر تأثراً بالضغوط من أفراد الطبقات العليا.

وإذا كانت الضغوط المهنية تواجه العاملين في مهن عديدة، فإنها تتواجد بنسبة مرتفعة في مهن بعينها مثل: المعلم، الطبيب، رؤساء المشاريع وغيرهم، فكل أعضاء هذه المهن يؤكدون أن الضغوط قد تنتج آثار سلبية خطيرة كالشعور بعدم الاستقرار النفسي، والشعور بعدم تقدير الذات، الغياب والتأخر عن العمل، ضعف التواصل، اتخاذ القرارات الخاطئة وغيرها (مليكة، ٢٠١١، ٧٥، ٧٦).

ولقد أجريت مختلف المحاولات للتحقق من العوامل التي تهيئ الناس للضغوط النفسية ومن تلك المحاولات التي ربطت بين حدوث الضغوط وشخصية الأفراد، دراسة Akimbo and Adeyemo (2002) التي أظهرت أن بعض الناس أكثر عرضة للضغوط النفسية بصفة عامة، بينما الآخرين أقل عرضة للضغوط اعتماداً على سماتهم الشخصية. وفي نفس الاتجاه أظهرت تقارير - Roily and Savakis (2003), Rae eke and Smith (2004) and Van - (2005) Dierendonck أن بعض خصائص الشخصية للعمال تميل إلى تهدئة أثر الحالات الضاغطة لهم، وعلى هذا النحو فإن هنالك سمات محددة قد تحجز أو تحسن النتائج الأكثر سلبية من الأخرى.

جاءت هذه النتائج مطابقة لنتائج Kokkinos (2007) والتي خلصت إلى ارتباط خصائص الشخصية بالضغوط النفسية. وتشير نتائج العديد من الدراسات إلى أن هناك ثمة علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط النفسية وبعض سمات الشخصية، المبدل (٢٠٠١: ١٠) وكذا دراسة Haley Van Barker (2009). في حين أظهرت بعض النتائج عدم وجود أي علاقة بين الضغوط النفسية وسمات الشخصية (Pocola & Ilugbo 2010: P, P 173).

وقد تسبب خروج المرأة السعودية واقتحامها العديد من ميادين العمل ومشاركتها الفعالة في التنمية، في وجود مهمات جديدة، اقتضت التوفيق بين دورها في البيت بالإضافة إلى رعاية الزوج وتنشئة الأطفال وبين دورها الجديد في مواقع العمل.

وتوصلت دراسة أبا الخيل (١٩٩٩م) إلى أن المرأة السعودية العاملة تعاني من ضغوط في العمل تتمثل في عدم تساوي الأعباء في العمل، وضعف الإدارة، ووضع الشخص المناسب في المكان غير المناسب، وجود شخصيات عدائية مشاغبة في العمل بالإضافة إلى الروتين، وعدم التجديد في الوظيفة وقلة الفرص المتاحة لتعلم مهارات جديدة، وكذلك المركزية في اتخاذ القرار، والتوتر، الشعور بالملل، الانفعال، عدم الرضا، الأرق، الإحباط.

وفي نفس السياق هناك كثير من الدراسات التي أظهرت تعرض المرأة العاملة إلى كثير من ضغوط العمل (المشعان، ٢٠٠١م)، (السلوم، ٢٠٠٣م)، (السيبي، ٢٠٠٤م).

فإذا كانت الأم هي أول علاقة تبادلية وتفاعلية للطفل وهي أيضا المصدر الأساسي في عملية التنشئة الاجتماعية (زهران، ٢٠٠١م) لهذا فإن أي خلل تتعرض له الأم فإنه بالتبعية سوف ينعكس على الأبناء.

وتؤكد معظم الدراسات التي تناولت نمو الطفل من وجهة نظر نفسية – دينامية على أهمية العلاقة التي يتوقف عليها النمو النفسي للطفل، ومن ثم فإن أي اضطرابات في هذه العلاقة ينال من قيمة الذات لدى الطفل وتنقص من قدراته الذاتية وثقته بنفسه وقد تذهب إلى طابع الحداد الذي يقود الطفل إلى أعراض الاكتئاب، نتيجة إحساسه بأنه غير مرغوب فيه (عسكر، ٢٠٠١م).  
إن اضطراب سلوك الأم عندما يلاحظه الأبناء ينعكس خاصة وأن حصيلة الأبناء المعرفية لا تملك تفسيراً جيداً لهذه السلوكيات (زهران، ٢٠٠١م).

وتشير الدراسات إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين مصادر ضغوط العمل للمرأة العاملة وتقديرها في رعاية بيتها وأبنائها، وتدهور صحتهم النفسية، كمبس وزملائه (Compass, et al , 1989a) دراسة (عجاج، ١٩٩٢م)، دراسة تمبسون وزملائه (Tompason et al , 1994).

وربما اهتمام الباحثة كامرأة بالمشكلات التي تواجهها قد يكون قد دفعها للاهتمام بدراسة تأثير ضغوط العمل على المرأة أولاً ثم على بيتها وأبنائها.  
**الإحساس بمشكلة الدراسة:**

توصلت دراسة بيست وولكر (Whipple & Webster, 1991) إلى أن الأمهات العاملات أكثر تعرضاً للضغوط النفسية من ربات البيوت وأن أغلب هذه الضغوط تتمثل في الشعور بالإرهاق والأرق، وصعوبة التوفيق بين أعباء البيت وأعباء العمل، وتدهور صحتهم الجسمية، وإهمال لحياتهم الشخصية، وقد انعكس ذلك شكل واضح على تربيتهن للأبناء، فأطفالهن أكثر تعرضاً للأمراض الجسمية، كما أنهن يشعرن أنهن لا يعطين أطفالهن الحنان والرعاية الكافية لهذه السن وأن أطفالهن كثيري البكاء والتشنج.

وتشير أبا الخيل (١٩٩٩م)، أن المرأة السعودية العاملة تعاني من الآثار الفسيولوجية والنفسية المتولدة عن ضغوط العمل، وأن أهم الآثار الفسيولوجية حسب الأهمية هي: التوتر، الشعور بالملل، الانفعال، عدم الرضا، الأرض، الإحباط.  
وبين المشعان (٢٠٠١م) في دراسته إن الموظفات الإناث أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الذكور.

وخروج المرأة إلى العمل قد أحدث بعض المشكلات التي لازلت تحتاج إلى دراسة للتعرف على أسبابها. لأن عمل المرأة قد أثر وبشكل ملحوظ على العلاقات مع الأزواج والعلاقات مع الأبناء بصورة سلبية (أسد، ١٩٩٠م)، وكذلك توجد علاقة طردية بين الرضا الوظيفي والوضع الأسري (الموسى، ١٩٩٢م).

وكذلك تشير العديد من الدراسات إلى عدم قدرة المرأة العاملة على التوفيق بين أدوارها المطلوبة منها في البيت وبين أدوارها المطلوبة منها في العمل، بل وينشأ عن ذلك نمط من الضغوط النفسية يسمى "صراع الأدوار"، (حسون، ١٩٩٣م).  
ومن هنا نجد أن الدراسات قد اتفقت على أن ضغوط العمل تسبب المرأة العاملة آثاراً سيئة على نفسها، وكذلك على بيتها وأسرتها.

وتشير دراسة بيست وولكر (Walker & BestK 1991) إلى أن الأمهات العاملات أكثر تعرضاً للضغوط النفسية من ربات البيوت، وقد انعكس ذلك بشكل واضح على تربيتهن لأبنائهن، فأطفالهن أكثر تعرضاً للأمراض الجسمية، كما أنهن يشعرن أنهن لا يعطين أطفالهن الحنان والرعاية الكافية لهذه السن وأن أطفالهن كثيري البكاء والتشنج.

ويشير عجاج (١٩٩٢م) إلى وجود علاقة ارتباطية دالة موجبة بين درجات القلق لدى الأطفال وضغوط الوالدية.

كما أن حسون (١٩٩٢م) ترى أن صراع الأدوار يفجر الخلافات الزوجية والأسرية وينعكس ذلك على سوء توافق الأطفال وزيادة المشكلات السلوكية لديهم

وتوصلت دراسة القماح (١٩٩٤م) إلى أن ضغوط الأم تؤثر وبشكل مباشر على مفهوم الذات لدى أطفالها وخاصة تأثير العوامل المتعلقة بخصائص الأم مثل الاكتئاب، والرابطة العاطفية بالطفل، وقيود الدور الوالدي، والإحساس بالكفاءة.

وترى النزاوي (٢٠٠٠م) أيضا أن عمل المرأة يؤدي إلى تقصيرها في تربية أبنائها، وتدهور صحتهم النفسية.

وتوصلت دراسة العمري (٢٠٠٣) إلى أن سلوكيات أبناء المرأة العاملة العمالية أصبحت غريبة وغير مألوفة وكذلك أصبح العناد سمة من سمات شخصياتهم، وتنتابهم أحيانا لحظات صمت طويلة ويفضلون العزلة.

**مشكلة الدراسة:**

في ضوء ما سبق يعد موضوع البحث في مصادر ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة، ودراسة علاقة هذه الضغوط بأعراض الاكتئاب لدى أبنائها من الموضوعات التي تحظى باهتمام كبير، وقد توصلت الدراسات إلى أن المرأة العاملة تواجه ضغوطاً كثيرة في العمل، وأن هذه الضغوط تسبب آثارا على المرأة نفسها، وكذلك على بيتها وأسرته وأبنائها.

وتتفق الدراسات على أن الأم التي تعاني نفسيا نتيجة تراكم الضغوط تتسبب بشكل مباشر في تعريض أبنائها للاضطرابات النفسية ومن هنا فالدراسة الحالية تسعى للكشف عن مصادر العمل التي تتعرض لها المرأة العاملة، ودراسة علاقة هذه الضغوط بأعراض الاكتئاب لدى أبنائها.

**وبالتالي تتلخص مشكلة الدراسة في التساؤلات الآتية:**

- ١- ما أكثر مصادر ضغوط العمل لدى الأمهات السعوديات العاملات انتشارا؟
  - ٢- هل توجد فروق دالة إحصائية بين أبناء الأمهات السعوديات العاملات (مرتفعي، متوسطي، منخفضي) ضغوط العمل في الاكتئاب.
  - ٣- هل توجد فروق دالة إحصائية بين الذكور والإناث من أبناء الأمهات السعوديات العاملات (مرتفعي، متوسطي، منخفضي) ضغوط العمل في الاكتئاب.
- أهداف الدراسة:** تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على:
- ١- مصادر ضغوط العمل أو عوامله التي تواجه المرأة السعودية العاملة.
  - ٢- الفروق في اكتئاب الأبناء وفقا لمستوى ضغوط العمل لدى الأمهات العاملات.
  - ٣- الفروق في شدة أعراض الاكتئاب في ضوء متغير الجنس وفقا لمستوى ضغوط العمل لدى الأمهات العاملات. (بنين - بنات) لدى أبناء الأمهات مرتفعت ضغوط العمل.
- أهمية الدراسة:** تتمثل أهمية الدراسة في جانبين هما:

#### أولاً: الجانب النظري:

- إثراء المجال النفسي بإضافة علمية عن مصادر ضغوط العمل لدى المرأة السعودية العاملة.

**ثانياً: الجانب التطبيقي:**

- ١- إمداد سوق العمل السعودي بتفاصيل ميدانية عن بعض مصادر ضغوط العمل التي تواجه المرأة السعودية في بيئة العمل.
  - ٢- قد تخرج هذه الدراسة بتوصيات تهم المشتغلين في مجال الصحة النفسية الإرشاد النفسي بالإضافة على مجال علم النفس الصناعي والتنظيمي.
- حدود الدراسة:** تتحدد هذه الدراسة من خلال الأبعاد التالية:

**الحدود الموضوعية:** تتناول هذه الدراسة: التعرف على مصادر ضغوط العمل أو عوامله التي تواجه المرأة السعودية العاملة، ثم الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة السعودية وأعراض الاكتئاب لدى الأبناء، ثم الكشف عن الفروق في شدة أعراض الاكتئاب في ضوء متغير الجنس (بنين - بنات) لدى أبناء الأمهات مرتفعات ضغوط العمل.

**-الحدود المكانية:** تتحدد الحدود المكانية للدراسة الحالية بمدينة الرياض.

**-الحدود الزمانية:** تم تطبيق هذه الدراسة في الفترة من شهر شعبان إلى شهر ذي القعدة ١٤٢٩ هـ.

**-مصطلحات الدراسة:**

### ١-ضغوط العمل work stress:

تعرف ضغوط العمل: بأنها المصادر التي توجد في مجال العمل وتفرض حملاً زائداً على العاملين، ويترتب عليها درجة من التوتر والضييق يسعى الفرد إلى تجنبها أو التقليل منها (المشعان، ٢٠٠١م).

التعريف الإجرائي لضغوط العمل: الدرجة التي تحصل عليها المفحوصة على مقياس ضغوط العمل للمرأة السعودية (إعداد الباحثة).

### ٢-الاكتئاب Depression:

يعرف الاكتئاب بأنه: انخفاض في المزاج وانخفاض في الطاقة، وقلة في النشاط، واضطراب القدرة على الاستمتاع والاهتمام بالأشياء، وانخفاض القدرة على التركيز، والشعور بالتعب الشديد حتى بعد أقل مجهود، وعادة ما يك ون النوم مضطرباً والشهية للطعام قليلة، وينخفض تقدير الذات والثقة بالنفس، وكثيراً ما توجد بعض الأفكار حول الإحساس بالذنب أو فقدان القيمة (عكاشة، ٢٠٠٣م).

### التعريف الإجرائي للاكتئاب:

الاكتئاب هو الدرجة المرتفعة التي يحصل عليها الفرد على مقياس (د) للأطفال CDI النسخة الأصلية، إعداد ماريا كوفاكس (Kovacs, 1983, 1985) تعريب غريب عبد الفتاح غريب ويستند المقياس في إطاره النظري إلى تعريف بيك (١٩٧٦م)، للاكتئاب (غريب، ١٩٩٥م).

### دراسات سابقة:

في دراسة البليهد (٢٠٠٠م) والتي هدفت إلى تحديد مسببات ضغوط العمل ودرجة حدتها لدى مديرات مدارس التعليم العام في مدينة الرياض من وجهة نظر المديرات وتكونت عينة الدراسة من (٤٨٥) مديرة واستخدمت الدراسة الاستبانة كأداة، وكانت الأساليب الإحصائية المستخدمة هي المتوسطات، والنسب المئوية، واختبار "ت"، وتوصلت الدراسة إلى أن مسببات ضغوط العمل لدى الموظفة السعودية هي: غموض الدور، وبيئة العمل، تنظيم العمل، العلاقات في العمل، وعبء العمل، وكشفت الدراسة أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في ضغوط العمل تبعاً لمتغير المستوى الدراسي.

ووجه الاستفادة من هذه الدراسة أنها دعمت اختيار عينة الدراسة من مدينة الرياض، وكذلك الاستفادة من مسببات ضغط العمل التي كشفت عنها في صياغة ابعاد وبنود مقياس الدراسة الحالية، وكذلك اختيار عينة الدراسة من مستوى دراسي واحد.

وهدفنا دراسة المشعان (٢٠٠١م) إلى دراسة مصادر الضغوط في العمل: دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، وتكونت عينة الدراسة من (٢٨٩) من الموظفين، بواقع (٢٤٣) من الكويتيين و (٤٦) من غير الكويتيين مقسمة إلى (١٦٢) من الذكور و (١٢٧) من الإناث، وكانت أداة الدراسة الرئيسية، مقياس الضغوط المهنية من تأليف (cooper sloan & Williams, 1988) (تعريف - عويد المشعان - ١٩٩٥) وللمقياس (٥٩) أبعاد كالتالي - العوامل المرتبطة بالعمل، التطور المهني، دور المدير، المناخ والهيكل التنظيمي -العلاقة مع

الأخرين، التداخل بين العمل والمنزل، واستخدمت الدراسة في تحليل البيانات إحصائياً معامل الارتباط وتحليل التباين المزدوج وتوصلت الدراسة إلى توجد فروق دالة إحصائياً بين الموظفين الكويتيين أكثر شعوراً بضغط العمل من الموظفين غير الكويتيين ما عدا متغير التطور المهني حيث أن غير الكويتيين أكثر شعوراً بضغط العمل من الموظفين الكويتيين، وكذلك توجد فروق دالة إحصائياً بين الموظفين الذكور والموظفات الإناث في مصادر ضغوط العمل حيث أن الموظفات الإناث أكثر تعرضاً لضغوط العمل، من الموظفين الذكور، وأيضاً لا توجد فروق دالة إحصائياً بين الحاصلين على الثانوية والجامعيين في مصادر ضغوط العمل من غير الجامعيين، أما من حيث متغير المناخ والهيكل التنظيمي فتجد أن الحاصلين على الثانوية العامة أكثر تعرضاً لضغوط العمل من الجامعيين، وأيضاً أظهرت الدراسة عدم وجود فروق بين الموظفين المتزوجين وغير المتزوجين.

وتستفيد الدراسة الحالية من نتائج هذه الدراسة في أن الموظفات الإناث أكثر تعرضاً لضغوط العمل وهذا يسير في نفس اتجاه الدراسة الحالية، وكذلك العينة كويتية أي في مجتمع خليجي وبالتالي مشابهة في بعض ظروفها لعينة الدراسة الحالية.

وهدفت دراسة السلوم (٢٠٠٣م) إلى دراسة العلاقة بين الرضا الإداري للمشرفات الإداريات وعوامل ضغوط العمل التنظيمية وقد بلغت عينة الدراسة (١٧٠) مشرفة إدارية في مكاتب الإشراف التربوي في كل من: الرياض، جدة، والدمام، وكانت أداة الدراسة استبانة من إعداد السلوم، واستخدمت الباحثة معامل الارتباط كأسلوب إحصائي لتحليل البيانات، وقد توصلت الدراسة إلى أن غموض الدور أحد عوامل الضغوط التنظيمية والذي تمثلت أهم مظاهره فيما يلي: عدم وضوح الصلاحيات، كثرة التغيرات في طبيعة العمل، وعدم فهم طبيعة العمل بوضوح، كما أشارت دراسة إلى أن كمية العمل من عوامل ضغوط العمل التنظيمية ومنها: كثرة المهام والواجبات، كثرة الأعمال خارج نطاق العمل، ضيق الوقت الرسمي عن إنجاز المهام، والإرهاق نتيجة الجهد الذهني. وأيضاً أشارت الدراسة إلى أن نمط القيادة الإدارية يعد من ضغوط العمل، كما أشارت الدراسة إلى عدم وجود مكان للاجتماعات الغرف الضيقة، والإضاءة الضعيفة، التهوية غير الكافية، عدم توفر وسائل الأمن والسلامة.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة في التعرف على بعض مصادر الضغوط لدى المرأة السعودية العاملة وخاصة وضوح أهمية دور البيئة الفيزيائية، والرضا عن العمل والأنشطة غير المتعلقة بالعمل، وذلك عند صياغة بنود مقياس الضغط الخاص بالدراسة الحالية.

قامت السبيعي (٢٠٠٤م) بدراسة هدفت إلى التعرف على طبيعة ومصادر ضغوط العمل لدى الموظفة الحكومية السعودية، وتكونت عينة الدراسة من (٤٦٥) امرأة عاملة، وكانت أداة الدراسة استبانة من إعداد السبيعي، وقامت الباحثة بتحليل البيانات إحصائياً باستخدام أساليب معامل الارتباط، واختبار "ت" وتولت الدراسة إلى: أن الموظفة السعودية تواجه ضغوطاً كثيرة خاصة في المجال الإداري وذلك خلال جميع مراحل النمو الوظيفي (بدء الحياة الوظيفية، منتصف النمو الوظيفي، نهاية النمو الوظيفي وما قبل التقاعد)، وأن أهم مصادر ضغوط العمل لدى المرأة العاملة هو المردود المادي ثم يأتي بعد ذلك باقي المصادر بالترتيب التالي (المناخ والهيكل التنظيمي، عملية تقويم الأداء، عملية اتخاذ القرار، بيئة العمل وظروفه المادية، العلاقات داخل العمل، عبء العمل، غموض الدور، النمو والتقدم المهني) ٩ فحين لم يحظ صراع الدور بموافقة على أنه من مصادر ضغوط العمل، كذلك كشفت الدراسة عن أن الشعور بالإرهاق واستنفاد كامل الطاقة في نهاية الدوام من آثار ضغوط العمل لدى الموظفة السعودية وظهر هذا الأثر أكثر وضوحاً لدى موظفات مرحلة ما قبل التقاعد ربما بحكم تأثير عامل السن، وكذلك كان هذا الأثر واضحاً عند فئة المتزوجات، ناتجا عن المسؤولية المضاعفة الواقعة عليهن، وكذلك توصلت الدراسة إلى أثر الشعور بدم الاستقرار وعدم الارتياح النفسي لصالح فئة مرحلة منتصف النمو الوظيفي حيث أن

المرأة العاملة في هذه المرحلة تكثر لديها الطموح والمتطلبات ويزاد الدافع للإنجاز والبحث عن فرص التقدم والتطور المهني، ومع وجود الضغوط التنظيمية والعوائق تزيد مشاعر عدم الاستقرار النفسي، كذلك أظهرت الدراسة وجود علاقة إيجابية دالة بين الحالة الاجتماعية والتفكير في التقاعد المبكر حيث تشير فئة المتزوجات إلى رغبتهم في التقاعد المبكر وذلك ليتاح لهن التفرغ لأمر حياتهن الخاصة من تربية للأطفال واهتمام بشؤون البيت والعناية بالزوج وكذلك ارتباط الحالة الاجتماعية (فئة المتزوجات) بأن ضغوط العمل تتسبب في إهمالهن لبيوتهن وتربية أبنائهن وكذلك قصورهن في التواصل مع حياتهن الاجتماعية؛ كما أيدت فئة المتزوجات الدعوة إلى ترك العمل لو أتيج لهن ذلك.

وتستفيد الدراسة الحالية من هذه الدراسة، في التعرف على مصادر الضغوط لدى المرأة السعودية وذلك عن صياغة بنود مقياس الضغوط الخاصة بالدراسة الحالية، كذلك تحديد عمر العينة، وكذلك التعرف على أن ضغوط العمل لدى المرأة السعودية تتسبب في إهمالها لبيتها وتربية أبنائها وكذلك قصور تواصلها مع حياتها الاجتماعية مما يدعم مشكلة الدراسة الحالية.

وهدفت دراسة Lamia Fayala (٢٠٠٥) المعنونة بـ"الضغوط النفسية وسلوكيات التأقلم عند عضوات هيئة التدريس الجامعي بالسعودية" إلى تحديد مصادر ومستوى الضغوط الواقعة على عضوات هيئة التدريس الجامعي بكليات البنات بجامعة الملك سعود بالرياض والتي يمكن أن تؤثر فيهن والتعرف على سلوكيات تأقلمهن مع تلك الضغوط. واعتمدت الدراسة على الأسلوب المسحي كأحد أساليب المنهج الوصفي، وذلك من خلال تطبيق استبانة صممت بناءً على مقياس الضغط الشخصي المعدل بعد أودونيل وآخرون والتي شملت التالي: معلومات شخصية ووظيفية، مقياس الضغط الشخصي الذي يشمل مقياسين: أ- مقياس المتطلبات والضغوط البيئية الذي يستكشف مصادر الضغط في بيئة العمل (مثل المسؤوليات المتزايدة، المتطلبات المتعارضة، صراعات مع الآخرين، تداخل أو تشويش التطلعات) ومحيط الأسرة (مثل المنازعات الزوجية ومشاكل الأولاد، عدم كفاية الدخل المادي)، ب- مقياس الضغوط الشخصية والذي يستكشف اتجاهات الفرد وطريقته في التفكير التي تتسبب في إضافة مزيد من الضغط والإخفاق ويشتمل على محورين، الأول يتناول نقد واستنكار الذات، والثاني يتناول التطلعات والتوقعات السلبية. استجابات التعامل والتأقلم مع الضغوط والتي تضمنت مقياس كيفية التعامل مع التوتر (التدخين- مهدئات- النوم- مشاهدة التلفاز)، ومقياس ممارسات التأقلم النشط الذي يشتمل على ثلاث أجزاء: أ- طلب الدعم والعون من الآخرين، ب- التنفيس عن الذات للتحرر من التوتر وتخفيف حدته بأعمال بديلة أو التقليل من شأن الحدث أو الموقف المسبب للضغط، ج- الإجراءات المباشرة والمواجهة. الأعراض النفسية والجسدية للضغوط النفسية. وطبقت الاستبانة على عينة قوامها (١٥٣) عضوه من خمس كليات من بين ١٥ كلية للبنات بجامعة الملك سعود بالرياض، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن: الضغوط الشخصية تعتبر أهم مصدر للضغوط لدي عضوات هيئة التدريس يليها ضغوط العمل المهنية، فالضغوط الأسرية. وبالرغم من ذلك فهناك قلة تعاني من أعراض الإرهاق الجسدي والنفسية. بالإضافة إلى وجود مشاكل في التأقلم الإيجابي النشط للمشاركات مع الضغط الواقع عليهن. وتوصى الدراسة بتوجيه برامج وقائية في أماكن العمل لتخفيف الضغوط الواقعة على عضوات هيئة التدريس وتقديم برامج مخططة ومنظمة لتعزيز صحة عضوات هيئة التدريس وتدريبهن على أنماط التكيف والتأقلم الفعال مع ضغوط الحياة.

هدفت دراسة بوبولا و إلوبو (Pocola & Ilugbo (2010) إلى التعرف على مستوى الضغوط النفسية لدى المعلمات الإناث في خدمة التعليم بولاية أوسطن، وتحديد العلاقة بين الضغوط وكل من السمات الشخصية (الانبساطية، مركز التحكم، مفهوم الذات، ودافعية التحصيل الدراسي). تكونت العينة من (٣٧٠) معلمة أخذت من (٥٠) مدرسة ابتدائية بولاية أوسطن، طبقت عليهن قائمة تحديد الضغوط Stress Assessment Inventory (SAI) أسفرت النتائج عن أن

مستوى الضغوط لدى ٨٠,٣% من المعلمات كان منخفضاً، وكذلك وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الضغوط وكل من سمات الشخصية، كما أظهرت أن الحالة الزوجية للإناث تؤثر بدرجة دالة في الضغوط وبدرجة أكبر خاصة لدى المطلقات مقارنة بغير المتزوجات، واختتمت الدراسة بأن سمات الشخصية لا تتنبأ أساساً بمستوى الضغوط لدى المعلمات الإناث في خدمة التعليم بولاية أوسطن.

### الإطار النظري:

#### أولاً: ضغوط العمل:

#### تعريف ضغوط العمل:

لقد أدخل عالم النفس الفسيولوجي هانز سيللي (Hans Selye) مصطلح الضغوط (Stress) لأول مرة في مجال علم النفس في الخمسينيات من القرن الماضي، وبني سيللي عمله على العمل السابق لعالمي النفس (كلاود بيرنارد) في خمسينيات من القرن الثامن عشر (والتركانون) في العشرينيات من القرن العشرين (روبنشتاين، ٢٠٠٥م).

ومن خلال عمله المعلمي، عرف سيللي الضغوط على أنها "الاستجابة غير المحددة للجسد لأي طلب يفرض عليه" (روبنشتاين، ٢٠٠٥م).

أو بمعنى آخر فإن الضغوط تعني الاستجابة الفسيولوجية التي ترتبط بعملية التكيف، فالجسم يبذل مجهوداً لكي يتكيف مع الظروف الخارجية والداخلية محدثاً نمطاً من الاستجابات غير التوافقية التي تحدث حالة من السرور أو الألم (الطيريري، ١٩٩٤م) (البتال، ٢٠٠١م).

ومن ثم فإن الضغوط النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد وبدرجة توجد لديه إحساساً بالتوتر، وعندما تزداد هذه الضغوط فإن ذلك يفقد الفرد قدرته على التوازن (السلمان، ٢٠٠٢م).

ويتضح من التعريفات السابقة أن الضغط النفسي هو المدخل الطبيعي لضغوط العمل، لهذا تناولت الدراسة الحالية تعاريف للضغط النفسي لتكون مدخلاً لتعارف ضغوط العمل، وتلاحظ الدراسة الحالية أن التعريف السابقة تختلف في تناولها لمصطلح ضغوط العمل، فبعضها يتناوله بصورة شمولية بحيث تتضمن كل من العناصر المحتملة من مثيرات واستجابات وبيئة عوامل وسيطة، بينما البعض الآخر يركز على عنصر أو بعض العناصر، كأن يكون التركيز على الآثار المترتبة على المسببات، أو يقتصر التركيز على المجال العقلي وإدراك الفرد لما يحيط به وعلاقته بذلك.

#### مصادر ضغوط العمل:

وسوف تتناول الدراسة مصادر ضغوط العمل على محورين أولهما: المصادر التنظيمية وتشمل الإحباط الوظيفي، غموض الدور، صراع الدور، أعباء العمل، طبيعة المهنة، الظروف المادية للعمل، علاقات العمل، ثقافة المنظمة، وثانيهما: المصادر الشخصية، والتي تقصد بها الدراسة الحالية شخصية الفرد ودوافعه واتجاهاته، مركز العزو لديه والجنس مذكر أم مؤنث، الاختلافات الفسيولوجية بين الجنسين سواء في تناول بعض المثيرات الضاغطة أو في تناول معنى مسببات الضغط، وأخيراً استخدام التكنولوجيا الحديثة وما تسببه من ضغوط على الفرد.

#### أولاً: المصادر التنظيمية:

#### (١) الإحباط الوظيفي:

يعرف الإحباط الوظيفي "بأنه هو عدم تمكن الفرد من القيام بدوره المطلوب بالمنظمة بسبب العوائق الموجودة ببيئة العمل (العتيبي، ١٩٩٢م).

إن الأدوار التي يقوم بها الأفراد في بيئة العمل محددة سلفاً فيما يعرف بالتوصيف الوظيفي (Job Description) ولهذا فإن حالة الإحباط الوظيفي تحدث لدى الفرد عندما تخالف توقعاته من المنظمة التي يعمل بها مع توقعات المنظمة من الأعمال التي يجب أن يقوم بها وقد يكون ذلك ناتجاً

عن غموض دور الفرد في المنظمة أو عن صراع الأدوار داخل المنظمة (العتيبي، ١٩٩٢م) وسوف تستعرض الباحثة كلا المفهومين على النحو التالي:

## (٢) غموض الدور:

يشير مصطلح الدور إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزا معيناً (عسكر، ١٩٩٨م)، ويرى (المشعان، ٢٠٠١م) أن غموض الدور يعني عدم تأكد الفرد من تعريف واختصاصات عمله، ويؤدي هذا إلى عدم تأكد الفرد من توقعات الآخرين عنه فيما يجب أن يؤديه، أو التصرفات الواجب أن يسلكها، ويؤدي الأمر إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله مما يزيد من الشعور بالضغط النفسي (المشعان، ٢٠٠١م).

ويعتبر غموض الدور من مسببات ضغوط العمل والمتولد عنها آثار سلبية بالنسبة للأفراد والجماعات (بارون، ١٩٩٩) وتشير كثير من الدراسات إلى غموض الدور في بيئة العمل يعد مصدراً رئيسياً من مصادر ضغوط العمل لدى الأفراد (العتيبي، ١٩٩٢م).

ويشير مصطلح غموض الدور إلى نقص في المعلومات الواضحة بخصوص الجوانب التالية:

- التوقعات المرتبطة بالدور.
- طرق إنجاز توقعات الدور المعروفة.
- وأخيراً نتائج أداء الدور (العبد القادر، والمير، ١٩٩٦م).
- ومن هنا فإن أسباب غموض الدور ترجع إلى:
- عدم إيصال معلومات كافية إلى الموظف فيما يتعلق بالدور المطلوب منه.
- تقديم معلومات غير واضحة أو مشوشة من قبل الرئيس أو المشرف أو الزملاء.
- عدم وضوح السلوكيات التي تمكن الفرد من أداء الدور المتوقع منه.
- عدم وضوح النتائج المترتبة على الدور المتوقع من الفرد (هيجان، ١٩٩٨م)، (العتيبي، ١٩٩٢م)، (السبيعي، ٢٠٠٤).

وينشأ غموض الدور في المنظمات بالنسبة للأفراد العاملين، عندما تكون لديهم معلومات ناقصة أو غير كاملة تمكنهم من أداء عملهم بالصورة المطلوبة وبطريقة مرضية، فقد يكون الفرد بهذه الحالة على غير دراية بطبيعة عمله أو أهداف المنظمة أو الإجراءات المتبعة أو قد يكون غير متأكد بخصوص المجال أو المستويات المتعلقة بعمله وقد تزداد حيرة كثير من الأفراد عندما لا تكون لديهم تغذية مرتدة من قبل المدراء تبين مدى إخفاقه أو نجاحه، وفي أحيان كثيرة قد يتلقى تغذية مرتدة توضح له الأخطاء التي يقع بها دون الإشادة بعمله وبالإيجابيات التي قد مها للعمل (السبيعي، ٢٠٠٤م)، (القبيسي، ٢٠٠٦م).

## (٣) خصائص الدور: ويشمل الحور التالي:

- تعارض المهام.
- عدم وضوح المهام.
- زيادة المهام الموكلة عن المعدل المقبول.
- نقص المهام الموكلة عن المعدل المقبول.
- إضافة مهام جديدة (العنزى، ٢٠٠٦م).

## (٤) صراع الدور:

المقصود بصراع الدور "تعارض مطالب العمل المطلوبة من الفرد والتي يجب عليه الوفاء والقيام بها" (القبيسي، ٢٠٠٦م) فنجد أن بعض الأفراد في بيئة العمل يشعرون بالحرج نتيجة للمطالب المتعارضة التي تناط بهم وتفودهم في نهاية الأمر إلى الفشل أو العجز عن تحقيقها كلياً أو جزئياً، وفي الغالب، فإن صراع الدور في المنظمات يتخذ عدة صور منها:

- تعارض من مطالب العمل من حيث الأولويات.

- تعارض الحاجات الفردية مع متطلبات المنظمة.
  - تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة (أبو بكر، ٢٠٠٧م).
- وبما أن مصطلح الدور يشير إلى مجموعة من أنماط السلوك المتوقعة من الفرد الذي يشغل مركزا معيناً (عسكر، ١٩٨٨م) فإن صراع الدور يعتبر أحد المسببات الرئيسية لضغوط العمل والمتولد عنها آثار سلبية بالنسبة للأفراد والجماعات. (بارون، ١٩٩٩م).
- وتشير الدراسات إلى أن صراع الدور في بيئة العمل يعد من المصادر الرئيسية لضغوط العمل لدى الأفراد (بلال، ٢٠٠٥م).
- ويربط "هيوز" بين مفهوم الدور وصراع الدور، حيث يؤكد أن ضغط الدور يتمثل في مجموعة التوترات التي يمر بها الفرد عندما يؤدي دورا ما نتيجة لأحد أشكال صراع الدور (البليهد، ٢٠٠٢م).

### ومن أشكال صراع الدور:

- أ. الصراع المتعدد الأدوار: ويحدث هذا النوع عندما يقوم الفرد بأدوار مختلفة ومتعددة خلال مراحل حياته المختلفة.
  - ب. صراع الدور الشخصي: ويحدث عندما تتعارض توقعات الآخرين مع القيم والمبادئ التي يتمسك بها القائم بالدور.
  - ج. صراع الأفراد في الدور: ويظهر في حالة كون الفرد معرضاً لتوقعات كثيرة من عدة جهات، في الوقت الذي لا يستطيع الفرد مقابلة تلكا لتوقعات لأسباب قد تتعلق بالمهارات والقدرات الكامنة لديه (النمر، ١٩٩٤م).
- وينشأ صراع الدور عندما يجد الفرد نفسه في تعارض مع متطلبات العمل الذي يمارسه، كأن يقوم بأدوار لا يرغبها أصلاً، أو عندما تكون الأدوار متعارضة مع بعضها بعضاً، كذلك ينشأ صراع الدور عندما تتعارض أدوار الفرد داخل العمل مع أدواره الاجتماعية عندما يجد أن العمل يفرض عليه متطلبات تتعارض مع أدواره الاجتماعية الأخرى (المطرفي، ٢٠٠١م) وتتفق (السبيعي، ٢٠٠٤م) مع ما ذهب إليه (النمر، ١٩٩٤م) وما أيده بعد ذلك (المطرفي، ٢٠٠١م).

### (٥) أعباء العمل:

تعتبر أعباء العمل من أهم مسببات الضغوط في بيئة العمل ويعرف عبء العمل بأنه الزيادة أو النقصان في حجم أعباء العمل الموكلة للفرد للقيام بها (العنزي، ٢٠٠٦م) وتنقسم أعباء العمل إلى:

(أ) العبء الكمي: والذي يكون فيه الفرد مطالباً بأداء مهام كثيرة ومختلفة أو ليس لديه الوقت الكافي لإنجازها.

(ب) العبء الكيفي (النوعي): والذي ينشأ عندما لا تتوافر لدى الفرد المعارف والمهارات اللازمة للقيام بعبء العمل (محمد، ١٩٩٢م).

ويضيف (النمر، ١٩٩٤م)، أنه إذا كانت زيادة العمل ونوعه تسببان ضغطاً على الفرد فإنه أيضاً يواجه ضغوطاً في حالة انخفاض كمية ونوع العمل، وذلك عندما يسند إلى الفرد بعض المهام التي تكون دون قدراته أو استعداداته، أو عندما يشعر أن كمية العمل الموكلة إليه قليلة، بحيث لا تستوعب الوقت المتاح له، لذا لا يمثل العمل في هذه الحالة تحدياً لقدرات الفرد واستعداداته (النمر، ١٩٩٤م) (المطرفي، ٢٠٠١م). (السبيعي، ٢٠٠٤م).

وترى الباحثة أنه تتعدد الخصائص المرتبطة بعبء العمل، ونظراً للفروق الفردية بين الأفراد في مقابل الخصائص المرتبطة بعبء العمل تتناول الباحثة عبء العمل من حيث عبء العمل الزائد.

إن زيادة أعباء العمل بحيث يشعر الفرد أن هذا العمل مطالب عبئاً ثقيلاً عليه أو أنها تفوق طاقته وإمكاناته، أو عندما تكون طبيعة العمل تتطلب سرعة في الإنجاز في أوقات محدودة، فإن

الفرد يتعرض إلى حالة من الارتباط والقلق وازدياد الضغط عليه، مما لا يمكنه من اخذ أوقات للراحة بسبب قضاؤه وقتا طويلا في إنجاز الأعمال المطلوبة منه، فإن هذه الأعباء تكون سببا في زيادة مصادر الضغط عليه لما يترتب على ذلك من كثرة الأخطاء وتدني مستوى الصحة لدى الفرد (أبو بكر، ٢٠٠٧م).

### ج- عبء العمل الناقص (البطالة المقنعة):

إذا كان عبء العمل الزائد الذي يفوق طاقة الفرد في بيئة العمل يمثل سببا رئيسيا من مصادر الضغط عليه، فإن قلة عبء العمل تؤدي بالفرد إلى البطالة المقنعة والتي تعد سببا رئيسيا من أسباب الضغوط، لأن قلة العمل لا تؤدي إلى استثارة همة الفرد ودفعه إلى الإنجاز والحماس والإبداع، وقد يؤدي إلى الشعور بالخوف والقلق وتلمس الأعذار أو التمارض، أو الإهمال وذلك لشعور الفرد بعدم أهميته في العمل ولعدم تحقيق العمل لطموحاته (العطية، ٢٠٠٣م).

ومن هنا فإن الفرد يظل معرضا للضغوط في كلا الاتجاهين، الزيادة أو النقصان، ومن هنا فقد أصبح أمر التوازن بين الاتجاهين ضروريا لتخفيف ضغوط العمل عن الأفراد، إذ أن عدم حدوث هذا التوازن يعرض الفرد إلى نتائج قد تكون سيئة وينعكس ذلك بالضرورة على منظومة العمل ككل (السبيعي، ٢٠٠٤م).

إن زيادة أعباء الوظيفة على الفرد تسبب له حالة من الارتباط والقلق وزيادة الضغط عليه، مما لا يمكنه من أخذ أوقات للراحة بسبب قضاؤه وقتا طويلا في إنجاز الأعمال المطلوبة (العتيبي، ١٩٩٢م).

كما أن قلة العمل تؤدي إلى عدم استثارة همة الموظف ودفعه إلى الإنجاز والحماس والإبداع، وقد يؤدي ذلك إلى الشعور بالخوف والقلق وتلمس الأعذار أو التمارض أو الإهمال وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم بالعمل (القبيسي، ٢٠٠٦م).

### (٦) طبيعة المهنة (نوع المهنة):

تختلف مهام ومسئوليات كل مهنة عن غيرها، كما أن طبيعة العمل قد تتطلب من الفرد استعدادات خاصة مما تجعله دائما عرضة للضغوط، وتتناول الدراسة طبيعة المهنة من الجوانب التالية:

#### الفئة الوظيفية:

تتباين الوظائف فيما بينها من حيث المهام والمواصفات والتبعيات التي تلقىها من يشغلها، ويكون هذا التباين أشد وضوحا داخل الفئات نفسها من حيث المواصفات والشروط، فالذي عمل في موقع إداري رفيع يختلف عن الموظف العادي. (العطية، ٢٠٠٣م).

#### المكانة الوظيفية:

تتباين ضغوط العمل بتباين المكانة الوظيفية للفرد، وتزداد تلك الضغوط للعاملين في المراكز القيادية، أو الأعمال التي لا علاقة مباشرة للاتصال بالجمهور، فكلما كان الموظف له مكانة مرموقة ويعتمد في جزء من وقته على التركيز في اتخاذ القرارات وما يصاحبها من مسؤوليات، كان عرضة أكثر لعوامل الضغط نتيجة لطبيعة الأدوار التي يعملون بها بيد أن الضغوط الناجمة عن المكانة الوظيفية لا ترتبط فقط بالمستويات الإدارية العليا بل أنها تشمل الأشخاص الذين هم في الإدارة الوسطى والإشرافية على حد سواء (القبيسي، ٢٠٠٦م).

#### عبء العمل:

يذكر (هيجان، ١٩٩٨م) أن الإداريين عرضة لمصادر مختلفة من الضغوط مقارنة بالمهندسين والعلماء.

ووجدت بعض الدراسات أن الضغوط ترتفع في المهن التي لها علاقة مباشرة بالناس، أو المهن التي تقدم خدمات إنسانية مثل الطب، التمريض، الإعلام، وخصوصا مهنة التدريس (sdchaufeli & schonfeld, 2001).

وينجم عن الفئة والمكانة الوظيفية وكذلك أعباء العمل أن يتعرض العاملون لضغوط العمل التي تؤثر عليهم بدنياً ونفسياً (القيسي، ٢٠٠٦م) (العززي، ٢٠٠٦م).

#### الظروف المادية للعمل:

تؤثر بيئة العمل المادية على العاملين وتزيد من حدة الضغوط التي يتعرضون لها فالمكاتب الضيقة التي يزدحم فيها العاملون، والإضاءة غير الجيدة، والتهوية غير الجيدة أو زيادة مصادر الضوضاء بالمكان، تسبب عدم ارتياح العاملين وبالتالي تكون سبباً في زيادة حدة الضغوط التي يتعرضون لها العاملون (المطرفي، ٢٠٠١م).

وبالرغم من هذا التطور في تسخير بيئة العمل المادية لصالح الإنسان إلا أن ذلك لم يجعل الإنسان مناعة أو حصانة من التعرض للضغوط من هذه البيئة ونظراً لاختلاف طبيعة الأفراد ومدى تعرضهم لهذه المصادر، فقد يتعرضون لمصدر أو أكثر من هذه المصادر، كما أن بعضهم تحتم له طبيعة عمله التعرض لها بشكل أو بآخر (العطية، ٢٠٠٣م).

#### الضوء:

يعتبر الضوء بشدته أو ضعفه أحد المصادر الرئيسية من مصادر الضغوط في بيئة العمل، فبعض بيئات العمل تحتاج إلى إضاءة شديدة وتزداد هذه الإضاءة لبعض المهام مثل غرف العمليات بالمستشفيات على سبيل المثال، وبعضها يحتاج إلى إضاءة مناسبة مثل البنوك، وبعض أعمال الفك والتكيب تحتاج إلى إضاءة قوية، وهكذا يجب أن تتناسب شدة الإضاءة مع المهام ونوع العمل المطلوب (المطرفي، ٢٠٠١م). (أبو بكر، ٢٠٠٧م)

#### درجة الحرارة:

تختلف طبيعة الأفراد في تحمل درجة الحرارة أو البرودة في بيئة العمل، لأن قدرة الإنسان على تحمل درجة الحرارة في الظروف الطبيعية تتراوح ما بين (٢٥-٣٩) درجة مئوية، وبالتالي فإن الأعمال المكتبية تتطلب درجة حرارة مناسبة، وهذه تختلف أيضاً تبعاً لطبيعة البيئة ما بين المناطق الحارة والمناطق الباردة، ونجد مهن كثيرة مثل المصانع والعسكريين والمهندسين وغيرهم يتعرضون لدرجات حرارة متباينة ولذلك إذا لم يعدو تحمل طبيعة هذه الأعمال، فإن درجة الحرارة تسبب لديهم شكل من أشكال الضغوط في العمل قد تعيقهم عن أداء مهامهم (المطرفي، ٢٠٠١م)، (العتيبي، ١٩٩٢م).

#### الضوضاء:

تشكل الضوضاء مصدراً رئيسياً من مصادر الضغوط في بيئة العمل، وخاصة في بيئة العمل بالمصانع والورش وغيرها، حيث تمثل درجة الضوضاء العالية مصدراً دائماً لإزعاج العاملين وتجعلهم دائماً تحت تأثير هذه الضوضاء والتي تجعل العاملين في هذه البيئة تحت ضغط هذه الأصوات، كما أن ذبذبت الصوت أو الأصوات العالية خاصة في بيئات العمل المزدهمة تشكل ضغطاً على العاملين بتلك البيئات، ولهذا نجد مرض ضعف السمع من الأمراض المهنية التي تصيب عدد من العاملين بالبيئات ذات الضوضاء العالية (المطرفي، ٢٠٠١م)، (القيسي، ٢٠٠٦م).

#### تصميم المكاتب:

لا شك أن كثير من الدراسات في مجال تصميم الأثاث المكتبي قد اهتمت بتصميم وحدات أثاث مكتبي يتوفر فيها الشروط الصحية من حيث طريقة الجلوس الصحيحة وتوزيع الإضاءة وسهولة وضع الأدوات المعينة للموظف وخاصة في الوقت الحالي المتضمن أجهزة الحاسوب والطابعات والفاكس وخلافه، ولذا يجب أن تكون تصاميم المكاتب تراعي الظروف البيئية المناسبة من التهوية والإضاءة كي تساعد العاملين على حسن الأداء، ذلك لأن بيئة العمل المناسبة قد تحقق للفرد واحدة أو أكثر من الوظائف التالية:

- تقديم الحماية والأمان.
- تسهيل عملية الاتصال الجماعي.

- تمثل رمز الانتماء للمنظمة التي يعمل بها الفرد.
  - تعزيز طريقة الأداء بطريقة عملية.
  - إدخال السرور والمتعة للموظف.
  - التحفيز على النمو والتطور (العطية، ٢٠٠٣م)، (أبو بكر، ٢٠٠٧).
- ولهذا فإن المكتب الذي لا يوفر أي من هذه الوظائف قد يكون مصدراً أساسياً من مصادر الضغوط على الفرد، فيجب أن يوفر المكتب درجة من الاتصالات بينه وبين الأشخاص الآخرين حيث أن الاتصال معهم ينفي عنهم نوعاً من العزلة في بيئة العمل، كما أنه توفر كل المستلزمات الضرورية تساعد على القيام بالعمل على الوجه الأكمل.
- إن في حسن تصميم المكاتب تساعد الموظفين على عدم الاحتكاك في الدخول أو الخروج وفي طريقة تناول المعلومات، كما أن تصميم المكتب طبقاً لدرجة الموظف ومستواه الوظيفي ومركزه بين المجموعة يحقق نوع من الدافعية نحو الإنجاز في العمل (القببسي، ٢٠٠٦م).
- متطلبات المهنة:**

- وتشمل تكرار العمل أكثر من مرة - ضغوط الوقت وضرورة الانتهاء في تاريخ محدد - ضعف القدرات المطلوبة للأداء - المسؤولية عن أرواح أو أموال الآخرين - العجز في إعداد الأفراد اللازمين لأداء العمل - الزيادة في أعداد الأفراد اللازمين لأداء العمل (العنزى، ٢٠٠٦م).
- النمو والتقدم المهني:**

- إن كل فرد داخل أي مؤسسة يكون من بين أهدافه الوظيفية النمو والتقدم المهني، ذلك لأن النمو والتقدم من خصائص الإنسان السوي بصفة عامة، ولكن حينما لا يستطيع الفرد أن يحقق هذا النمو المهني أو تقابله معوقات لتحقيق ذلك، يتحول هذا الهدف إلى أحد المصادر لضغوط العمل (عبد القادر علي، ٢٠٠٤م).
- وتشير دراسة (داتسن وآخرون، ١٩٩٠م) إلى أن إحساس الفرد بأن فرص الترقى والتقدم والنمو الوظيفي داخل المنظمة ينتمي إليها ضعيفة أو تحمه معايير أخرى بخلاف كفاءة الأداء تعتبر أحد المصادر المهمة لضغط العمل، حيث تتعارض مع طموحات الفرد ومحاولة تأكيد مستقبله الوظيفي (العمرى، ٢٠٠٣م)، (العنزى، ٢٠٠٦م).

#### علاقات العمل:

- تتناول الدراسة جماعة العمل كونها جماعة إنسانية تنطبق عليها مفاهيم الجماعة، ولذلك يجب فهم علاقات العمل من خلال عدة مفاهيم نفس اجتماعية كالتالي:
- إدراك الأفراد الجماعي بوحدتهم وقدرتهم على العمل معا.
  - إشباع العمل لحاجات أفراد.
  - حاجة أفراد العمل بعضهم بعضاً.
  - مدى تحقيق العمل لأهداف أفراد (الداهري، ٢٠٠٥م).
- ويتم تفسير علاقات العمل في ضوء بعض النظريات كالتالي:
- أ. النظرية التبادلية Exchange theory.
  - ب. علاقة الأفراد بعضهم البعض interpersonal relationship.
  - ج. التفاعل interaction.
  - د. التسلسل السلوكي Behavior sequence.
  - هـ. الذخيرة السلوكية behavior repertoire.
- وسوف يتم تناول هذه المفاهيم بشيء من التفاصيل كالتالي:
- التفاعل وعلاقة الأفراد بعضهم ببعض، ويقصد بها أن يصدر كل فرد من الأفراد السلوك في ظل وجود الآخر، ففي كل حالة تحددها على أنها حالة لا بد وأن توجد على الأقل إمكانية أن تؤثر أفعال كل شخص في الشخص الآخر (شو، ١٩٩٦م).

- التسلسل السلوكي: إن كل متتالية سلوكية إنما تتكون نم عدد من الأفعال الحركية واللفظية المنظمة بشكل متتال، وموجهة نحو أهداف مباشرة (شو، ١٩٩٦م).
- الذخيرة السلوكية: ويشير المصطلح إلى كل المتطلبات السلوكية الممكنة التي قد يصدرها شخص بعينه خلال تفاعله مع شخص آخر، بالإضافة إلى التركيبات الممكنة من المتتاليات السلوكية (شو، ١٩٩٦م).

#### ٧- ثقافة المنظمة (المؤسسة):

إذا كان للأفراد شخصياتهم التي تميزهم عن الآخرين، فإن منظمات العمل التي يعمل بها الأفراد لها أيضا شخصيتها التي تميزها عن المنظمات الأخرى (العطية، ٢٠٠٣م). وهذه الشخصية التنظيمية يطلق عليها أو تسمى ثقافة المنظمة، وتعرف ثقافة المنظمة بأنها "هي مجموعة القيم التي تشكل ثقافة المنظمة والتي تتمثل في المعتقدات السائدة في أي تنظيم كان وتحدد ماهو مقبول وما هو مهم وما هو غير مهم (القببسي، ٢٠٠٦م). وتؤثر ثقافة المنظمة على العديد من الممارسات داخل منظمة العمل، وتشير الباحثة إلى أهم هذه المتغيرات والتي لها علاقة قوية بظغوط العمل ومنها:

#### فلسفة المنظمة:

تعكس فلسفة المنظمة بصورة واضحة ثقافة المنظمة وتسمى فلسفة المنظمة في العرف الإداري، السياسات والاستراتيجيات حيث تمثل فلسفة المنظمة أهداف المنظمة وغاياتها وكذلك الطريقة التي تتبعها لتحقيق هذه الأهداف.

ويتم تفعيل فلسفة المنظمة عن طريق الأسس أو القواعد التي يتم عن طريقها اختيار العاملين لتلك المنظمة وكذلك في التصرفات التي تتبناها المنظمة في عملها اليومي (القببسي، ٢٣٠٠٦م) ولذا فإن عدم وضوح فلسفة المنظمة بالنسبة للعاملين بها يمثل مصدرا من مصادر الضغوط التي يتعرض لها العاملون بهذه المنظمة (أبو بكر، ٢٠٠٧م).

#### بناء المنظمة (الهيكل التنظيمي):

إن بناء المنظمة أو هيكلها التنظيمي يعد انعكاسا آخرًا لثقافة المنظمة، ومن ثم فإنه كلما كان بناء المنظمة أو هيكلها التنظيمي واضح المعالم من حيث العلاقات بين الأفراد والصلاحيات والمسئوليات الممنوحة لهم، وكذلك طريقة اتخاذ القرارات داخل منظومة العمل هل هي مركزية أم لا مركزية فإن كل تلك المكونات كلما كانت واضحة للعاملين بالمنظمة، كلما كان ذلك أفضل للعاملين وكذلك للمنظمة ذاتها (القببسي، ٢٠٠٦).

وتتباين الضغوط التي يسببها بناء المنظمة أو هيكلها التنظيمي تبعًا لموقع الفرد في الهيكل التنظيمي للمنظمة "فالإداري في مستوى الإدارة العليا يتعرض للضغوط الخارجية إضافة إلى بيئة عمله، بينما يعاني العاملون في الإدارة الوسطى من صراع الأدوار (أبو بكر، ٢٠٠٦م). وترى الباحثة أن الموظف كلما التزم بالواجبات المطلوبة منه وأدى الواجبات بشكل صحي، كلما قل تعرضه للضغوط النفسية.

#### قواعد السلوك السارية في المنظمة:

إن ثقافة المنظمة تشكل إلى حد كبير قواعد السلوك السارية بها ولذلك فإن التزام أفراد المنظمة بتلك السلوكيات يحقق لمنظمات العمل فائدتين هما: المحافظة على الاستقرار المالي وكذلك قدرتها على النمو. ويشير نظام الخدمة المدنية بالمملكة العربية السعودية ولوائحه التنظيمية، إلى الواجبات التي يجب أن يلتزم بها الموظف، وشملت جانبين هما: أولاً: السلوك والتصرفات المرغوب فيها مثل: أداء مهام الوظيفة واحترام الرؤساء وتنفيذ أوامره، مراعاة آداب اللياقة، الترفع عن كل ما يخل بشرف الوظيفة.

ثانياً: الأفعال والسلوك التي يجب على الموظف الامتناع عنها مثل: إفشاء أسرار الوظيفة، إساءة استخدام السلطة، استغلال النفوذ، قبول الرشاوي، الجمع بين الوظيفة والعمل الخاص، الجمع بين وظيفتين (القببسي، ٢٠٠٦م).

#### ٨- الراتب الشهري:

من المسلم به أن الفرد يعمل كي يحصل على راتب يستطيع م من خلاله توفير احتياجاته الضرورية من ملابس ومأكل ومشرب وسكن وترفيه إن أمكن.

ويؤثر حجم الراتب الشهري على أدار الفرد، حيث أن قلة المردود المالي تخفض من نسبة الرضا عن العمل وتؤثر بشكل مباشر على إنتاجية العامل. (العنزوين ٢٠٠٦م).

وقد أكدت الدراسات وجود علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية المتمثلة بانخفاض الأجر وبين الإصابة بالاضطرابات النفسية والجسمية المتمثلة في: قرحة المعدة، وزيادة ضغط الدم، وأمراض القلب، والذبحة الصدرية (المشعان، ٢٠٠١م)، كما أن ارتفاع حجم الراتب الشهري يسهم وبشكل فعال في تحسين أداء الأفراد وحثهم على المزيد من التفاني، وخصوصاً في مجال التعليم (الزهراني، ١٩٩١م)، (البتال، ٢٠٠٠م).

#### ٩- مدة الخبرة:

يشير علماء النفس والتربية بصفة عامة لدور الخبرة في إحداث السلوك الإنساني (عبد القادر، ١٩٩٩م) وبما أن قيام الفرد بدواره في العمل يعد من صميم السلوك البشري إذن فالخبرة تلعب دوراً بارزاً في أداء السلوك المهني (الزهراني، ١٩٩١م)، (الختيلة، ١٩٩٦م).

ولهذا فقد أثبتت الدراسات أن سنوات الخبرة في مجال المهنة ترتبط بعلاقة متبادلة مع انخفاض معدلات الشعور بالإجهاد الانفعالي (الزهراني، ١٩٩١م)، (البتال، ٢٠٠٠م) أي أنه كلما زادت سنوات الخبرة في مجال العمل كلما ارتفعت جودة الأداء وكفاءته والعكس صحيح، ولقد أشارت دراسة إيكوتسن وآخرون (١٩٨٢م) إلى وجود فروق بين الأفراد في مستوى الشعور بضغوط العمل تبعاً للخبرة والمستوى الوظيفي لكل فرد (الختيلة، ١٩٩٦م).

ولا شك أن زيادة خبرة الفرد بعمله تشير إلى المعرفة الجيدة وبالجانوب الإيجابية والسلبية في مجال العمل، وكذلك مدى انعكاس هذه الجوانب عليه، ومن ثم فإن زيادة خبرة الفرد بعمله على هذا النحو تؤدي إلى المزيد من القدرة لدى العامل في التعامل مع مصادر ضغوطه على النحو الذي يزيد توافقه مع عمله (العطية، ٢٠٠٣م).

وتشير العنزوي إن انخفاض الخبرة في مجال العمل يولد المزيد من الضغوط (العنزوي، ٢٠٠٦م).

#### ١٠ - استخدام التكنولوجيا الحديثة:

تشكل الأجهزة ذات التقنية العالية في أماكن العمل نوعاً من الضغط العصبي يفوق ما كانت عليه من قبل، فرسائل البريد الإلكتروني والفاكس ومكالمات الجوال تتطلب مزيد من الانتباه بالإضافة إلى استخدام الكمبيوتر المكتبي أو الشخصي أو أجهزة العرض تتسبب في مزيد من ضغوط العمل (أبو بكر، ٢٠٠٧م).

ويقول (لاري روز وميشير فايل، ٢٠٠٤م) في كتاب بعنوان Techno-stress، إنه عندما تنهال عليك المعلومات بزيادة التوتر وحدة الطبع وتنقص القدرة على تحمل الإحباط مع صعوبة التركيز وشعور بالانفصال عن النفس وعن الآخرين وإحساس مستمر بالقلق، وهذه المجموعة من الأعراض يسميها ديفيد لويس "أعراض الأعباء الذي تسببه المعلومات، وإذا كنت تشعر بهذه الأعراض بشكل مستمر، فأنت تعاني من الضغط التقني (أردن، ٢٠٠٥م).

إن هذا الضغط التقني يسبب للفرد إجهاد ذهني في نواحي كثيرة مثل الذاكرة قصيرة المدى أو ما يسمى بالذاكرة العاملة، وكذلك سرعة المعالجة بالذاكرة، وعميلتي الانتباه والتذكر، وكذلك تتأثر عمليات الإدراك والمعالجة البصرية، كما تتأثر عمليتي حل المشكلات عند الفرد، وقد يتطور

الأمر عند بعض الأفراد إلى مشكلات فى القدرات البصرية، هذا بالإضافة إلى المشكلات الصحية التي ثبت أنها نتيجة العمل على الكمبيوتر وأجهزة العرض البصري مثل الأوجاع العضلية كآلام الرقبة والظهر (ابو بكر، ٢٠٠٥م).

والوظائف التي تتطلب كثيرا من العمل على الكمبيوتر غالبا ما يؤدي الشخص فيها معظم العمل وهو جالس، ولقلة حركة الجسم، يزداد الشعور بالتوتر (القببسي، ٢٠٠٦م). لقد أدى دخول الكمبيوتر في أماكن العمل إلى تحسين الوظائف التنظيمية بدرجة كبيرة إلا أن عديد من العاملين شعروا بتهديد فقدان وظائفهم لذلك، وفي الدراسات التي أجريت الواحدة تلو الأخرى، ذكر العاملون أنهم يعانون من:

- الخوف من أن يتم الاستغناء عنهم وإحلال الكمبيوتر محلهم.
- الضغط الناتج عن ضيق الوقت وكثرة المهام.
- الشعور بالإرهاق من جراء الضغط الذي تشكله أعباء العمل.
- الشعور بالإحباط بسبب قلة الفرص التي تمكنهم من اتخاذ القرارات.
- قلة المرونة والشعور بأن على الفرد أن يعمل وفق برامج زمنية صارمة.
- الافتقار إلى المساندة ممن يقوم بالإشراف على العمل.
- قلة التوصل بين الزملاء.
- حدوث أعطال متكررة في النظام، دون مساندة فورية من الإدارات الفنية.
- زيادة الآلام العضلية (أردن، ٢٠٠٥م).

#### ثانياً: المصادر الشخصية لضغوط العمل:

هناك عدة مصادر لضغوط العمل تنتج بشكل مباشر عن الشخصية منها:

#### (١) نمط الشخصية:

حيث يعد مصطلح الشخصية من المصطلحات المحورية في علم النفس، ويتناول واطسن Watson في تعريفه للشخصية الجانب الخارجي الذي يهتم بالسلوك الناتج عن الفرد والذي يمكن ملاحظته، بينما اهتم مورتن برنس Morton prince (١٩٣٤)، بالمكونات الداخلية للفرد والتي توجهه وتحدد سلوكه، ومن هنا كان اهتمامه بالاستعدادات والميول والدوافع والغرائز والقوى البيولوجية الفطرية والموروثة (دويدار، ١٩٩٥م) ويعرف ألبورت الشخصية كالتالي "الشخصية هي هذا التنظيم الدينامي لأجهزة الفرد الفسيولوجية والنفسية والتي تحدد توافقه الفريد مع بيئته". (الداهري، ٢٠٠٥م).

حيث يولد الإنسان كوحدة بيولوجية ثم ما تلبث أن تتفاعل مع وحدة أكبر هي الوحدة المادية البيئية والاجتماعية، ويظل هذا التفاعل ممتدا بامتداد الحياة وهناك ثلاث أبعاد تبني بها الشخصية هي:

- البعد الأول هو البعد التكويني: والذي يتمثل في بناء الكيان العضوي للفرد.
- والبعد الثاني وهو البعد الثقافي: والذي يحدد نمط الثقافة السائدة وتاريخها وانتقالها عبر الأجيال وما تطبعه على الفرد أثناء نموه.
- أما البعد الثالث فهو البعد الاجتماعي: والذي يحدد التفاعلات بين الأشخاص عمليات التطبيع الاجتماعي التي يتعرض لها الفرد داخل ثقافته. (حنا وآخرون، ١٩٩١م).

ومن أنماط الشخصية الإنسانية نمط الشخصية (A) فقد كشفت دراسة فريدمان وروزمان Fridman & Rosenman (١٩٨٦) النقاب عن أن نمط الشخصية (A) أكثر قابلية للتعرض للأمراض الناتجة من المواقف الضاغطة ذلك لأن من خصائصها (الإقدام - الطموح - التنافس - الجرأة - قلة الصبر - كراهية الانتظار - الانشغال الدائم - التوتر) وتلك الخصائص تدفعهم دائماً للتعرض للأمراض الناتجة عن ضغوط العمل (الحيدري، ١٩٩٤م)، (دويدار، ١٩٩٥).

**(٢) مركز الغزو فى الأحداث (داخلي - خارجي) locus of control:**

تشير نتائج بعض الدراسات إلى أن الأفراد الذين مركز الغزو لديهم داخلي، يتميزون بأنهم أكثر احتمالاً للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم، وأقل معاناة من ضغوط العمل، في حين أن الأفراد الذين مركز التكلم لديهم خارجي، غالباً ما يعانون من مستويات عالية من الضغط في كثير من المواقف التي تحيط بهم، لأنهم يدركون أن ما يحدث هو نتيجة لعوامل وأحداث خارجية لا يمكن السيطرة عليها (القحطاني، ٢٠٠٤م).  
إن الأشخاص ذو الغزو الخارجي أكثر عرضة ومعاناة من آثار ضغوط العمل عن ذوي الغزو الداخلي (الداهري، ٢٠٠٥م).

**(٣) الجنس Gender:**

تناول الباحثة الجنس (مؤنث) في هذه الدراسة كأحد المصادر الهامة للضغوط في بيئة العمل، حيث تعاني المرأة من ضغوط في بيئة العمل لا شيء إلا لكونها امرأة فقط، حيث توجد نظرة سلبية ودونية للمرأة في العمل وأنها لا تصلح للمهام الصعبة، ولا تملك المهارات المطلوبة مما يفرض عليها دائماً المطالبة بإثباتات وبراهين مضاعفة حتى تقنع الآخرين بكفاءتها وهذا يعني أن هناك ثقيلًا دائماً من شأنها ومما تملك من إمكانيات حقيقية عند مقارنتها بالرجال (بلال، ٢٠٠٥م).

وتشير (السبيعي، ٢٠٠٤م) في اتفاق مع (السويل، ١٩٩٩م) إلى أن سلبية آراء الآخرين نحو المجال الوظيفي لدى المرأة هي من المتغيرات الهامة التي تثبط الطموح الوظيفي وتعيق تقدمه مما قد يزعزع نظرة المرأة لذاتها ومن ثم تعرضها للإرهاك النفس (السبيعي، ٢٠٠٤م).  
كما أنه وفي الوقت الذي تم منح المرأة فيه فرصاً متساوية في التعيين والأجر مع الرجل، إلا أنها لازالت تواجه ما يمكن تسميته بـ سقف زجاجي يمنعها من الصعود والترقي في السلم الوظيفي، خاصة على مستوى الإدارة العليا (الرشيد، أبو دولة، ٢٠٠١م).

**(٤) الاختلافات الفسيولوجية:**

لقد خلق الله سبحانه وتعالى المرأة في فسيولوجية متناغمة مع أدوارها في الحياة تختلف بالفطرة عن الرجل ولهذا فإن تلك الاختلافات الفسيولوجية تمثل مصدراً للضغط على المرأة في بيئة العمل مثل (دورة الطمث، فترة الحمل ثم الولادة ثم الرضاعة).  
ويشير (الخزامي، ١٩٩٨م) إلى أن المرأة تختلف قليلاً في استجابتها الفسيولوجية عن الرجل، ولكن تتفق الغالبية على أن المرأة تعاني فسيولوجياً كما يعاني الرجل ولكن الاختلاف فقط في معدلات هذه المعاناة (السبيعي، ٢٠٠٤م).

**(٥) الاختلافات في تناول بعض المثيرات الضاغطة:**

إن اختلاف تناول المرأة لحياتها عن تناول الرجل، يجعل هناك بعض المثيرات الضاغطة المميزة لها مثل:

صراع الاختيار بين إنجاب الأطفال والمكوث بالبيت أو التضحية بالوظيفة والراتب والمكانة الوظيفية وما يتولد عن ذلك من توتر وقلق (المشعان، ٢٠٠١م).

وكذلك إذا أضفنا ساعات عمل المرأة في المهام المنزلية إلى ساعات عملها الوظيفي نجد أن متوسط عمل المرأة اليومي قد يزيد عن ١٤ ساعة يومياً. (الخزامي، ١٩٩٨م) وبمعادلة بسيطة لحساب ساعات عمل المرأة اليومية نجد ساعات العمل المرأة اليومي = ساعات عملها الوظيفي + الوقت المستغرق في المواصلات + ساعات عملها في البيت = ٨ + ٢ + (٨ - ٦) = ١٦ - ١٨ ساعة وبهذا ترى الباحثة مدى الجهد المبذول للمرأة ويمثل ضغطاً عليها.

وبشكل عام فإن عدم كفاية الخدمات الاجتماعية الموجهة للمرأة والتي تمكنها من التنسيق بين أدوارها التقليدية كأم وزوجة وأدوارها الحديثة كأمراة عاملة، مثل دور الحضانه في أماكن العمل - تعد مصدر ضغط إضافي على المرأة (الرشيد، أبو دولة، ٢٠٢٢م).

وعندما تعمل المرأة لتكسب دخلاً تساعد عن طريقه في تغطية مصروفات الأسرة، فهذا شيء طيب من بعض الوجوه، ولكن عندما يكون دخلها مساوياً أو أكبر من دخل زوجها، فهذا يبدأ الصراع الخفي والمعلن، لما يحمله من تهديد لكرامة زوجها وتقديره لنفسه، بالإضافة إلى خلافات حول مسئولية كل منهما في اقتسام المسئولية المنزلية (الخزامي، ١٩٩٨م).

ومن بين المشكلات الهامة التي تعاني منها المرأة العاملة عدم القدرة على التطوير الذاتي وذلك نظراً لارتباطاتها الأسرية المتعددة (حلواني، ٢٠٠٢م).

مثال ذلك، يفقد كثير من النساء الثقة في طبيبة أمراض النساء أو طبيبة الأطفال بسبب أنهن نظراً لانشغالهن المنزلي قليلي الخبرة في التشخيص والعلاج (الخزامي، ١٩٩٨م).

### (٦) الاختلافات في تناول معنى مسببات الضغط:

بما أن محددات شخصية المرأة تختلف في بعض المحددات عن خصائص شخصية الرجل (زهران، ٢٠٠١م) فإن أحد محددات مستوى التأثير بالنسبة لدور معين أو حادثة محددة بتوقف على ما يمثله هذا المثير من أهداف وقيم مرتبطة بالنوع (مذكراً كان أم مؤنثاً) وتلعب القيم المتعلقة بالنوع دوراً أساسياً في تحديد السلوك المناسب في المجتمع لكل نوع، حيث سلوك مختلف متوقع من كل من الرجال والنساء (الخزامي، ١٩٩٨م) فمرض طفل بالمنزل قد يكون مثيراً ضاعطاً أكبر للأم منه للآب (الخزامي، ١٩٩٨م) وهناك مواقف عديدة تحمل معاني مختلفة للمرأة أكثر منها للرجل مثل: البدينة، العنوسة، الطلاق، الانفصال، الخلافات الزوجية، رسوب الأبناء في الامتحانات (عبد الغني، ٢٠٠٠م).

### الآثار المتولدة عن ضغوط العمل:

يعرف هيجان ضغوط العمل بأنها "تجربة ذاتية لدى الفرد تحدث نتيجة لعوامل في الفرد نفسه أو البيئة التي يعمل بها، بما في ذلك المنظمة، حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار ونتائج جسدية أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل (هيجان، ١٩٩٨م).

### الآثار الفسيولوجية المتولدة عن ضغوط العمل (عملية القتال أو الفرار):

عندما يتعرض الفرد إلى الضغوط فإن أجهزة الجسم وبفعل تلك الضغوط تحدث بها مجموعة من التغيرات الفسيولوجية تشبه عملية القتال أو عملية الفرار من المواجهة.

عند حدوث الضغط يرسل العقل رسالة كهربائية تثير الغدة النخامية فتفرز هرمون الأدرينوكورتيكوتروفيك، الذي يصل إلى الغدتين الكظرينتين فيزيدا من إفراز الأدرينالين وسلسلة من الهرمونات الأخرى، وذلك كعلامة على مواجهة الخطر القادم إلى الجسم (الضغوط) وتستغرق هذه العملية حوالي (٨) ثواني. وخلال نفس الثواني الثمانية تسبب رسائل الكترونية أخرى من الأعصاب تغيرات في القلب، والرتين، والعضلات، فيدب النشاط بسرعة في كل جسد الفرد، مما يجعله مستعداً للاستجابة للضغوط (هنا يزداد معدل ضغط الدم) (بونيك، ميشير، ٢٠٠٥).

وخلال نفس الفترة يبدأ الكبد سريعاً في إنتاج الجلوكوز (وتزداد سرعة التنفس) ويصاحب ذلك أيضاً اضطرابات في عملية الهضم (أردن، ٢٠٠٥م) هذا بالإضافة إلى حدوث تأثيرات مباشرة على جهاز المناعة عند الفرد، ويرجع الفضل في ذلك إلى الطبيب روبرت أدر الذي اكتشف إمكانية تأثير الجهاز المناعي بما يمكن أن يعتقده الفرد (روبينشتاين، ٢٠٠٥م).

ويرى أردن أن الاستجابة بالمواجهة أو الهرب هي عمل متطور يعقد من حياتنا المعاصرة، فلم يخلق الجهاز العصبي لكي يظل في حالة مواجهة أو هروب لمدة أربعين ساعة في الأسبوع (إجمالي ساعات العمل) وإذا استمر هذا الضغط فسيظهر عدد من الأعراض من بينها: (الإسهال، التبول المستمر، الطفح الجلدي، تغيرات في الدورة الشهرية، ضعف الشهوة الجنسية) (أردن، ٢٠٠٥م).

وكذلك يؤدي التنشيط الزائد عن الحد للجهاز العصبي السيمبتاوي إلى أعراض تشبه أعراض المواجهة أو الهروب، والتي ينشأ عنها عدد من المشاكل البدنية أثناء العمل منها (اضطرابات في الهضم، إفراز للعرق حتى في الأماكن الباردة، توتر العضلات، اتساع حدقة العين، الارتجاف وانتصاب الشعر، ارتفاع معدل ضربات القلب) (بونيك، ميشيل، ٢٠٠٥).

ويذكر القبيسي أن من الأمراض التي تسببها الضغوط، أمراض القلب، الكآبة زيادة نسبة الكلسترول، التدخين، الأمراض النفس جسمية، الأمراض العقلية، الصداع، وأمراض أخرى كثيرة (القبيسي، ٢٠٠٦م).

مدخلاتنا الداخلية أو تلك التي نتلقاها من الخارج آمنة أم لا، وعلى أساس ما نقوله لأنفسنا عن أنفسنا أو عن أي شخص آخر أو حدث أو ظرف نتعامل معه، نشعر بالخوف والغضب والحزن والسعادة أو أية مشاعر أخرى كاستجابة (بونيك، ميشيل، ٢٠٠٥).

**الاضطرابات النفسية:**

بذل علماء النفس جهودا ملموسة لمعرفة النتائج التي يخلفها الضغط على النواحي النفسية، والتي توصلوا من خلالها إلى إبراز بعض الدلائل التي تبرهن المعاناة النفسية التي يواجهها الأشخاص الذين يعانون من مستويات عالية من الضغط خاصة في مجال أعمالهم اليومية بأنهم الأكثر إصابة بالإحباط، والقلق، والتوتر، والاكتئاب، واضطرابات النوم، والملل والإرهاق، وعدم تقدير الذات (المشعان، ٢٠٠١م) وتؤدي الضغوط أيضا إلى تغيرات في المزاج النفسي والعاطفي لدى الفرد، مما يخلف عنه ضغط في القدرة على التركيز في العمل واتخاذ القرارات، وقد تقود إلى العجز الذي يصيب الإنسان (الزهراني، ١٩٩١م)، (النمر، ١٩٩٤م).

وتمثل الاضطرابات السلوكية نمطا آخرًا من الاستجابات التي يلجأ إليها الأفراد الذين يعانون من وطأة ضغوط العمل، حيث تمثل وسيلة من الوسائل التي ينفس بها الفرد عن نفسه من الضغوط التي يواجهها ويعجز عن التكيف معها، وهذه السلوكيات تأتي في عدة صور متعددة أهمها: العدوانية والعنف، النكوص، أحلام اليقظة، التدخين، وإدمان المخدرات (السبيعي، ٢٠٠٤م).

#### أعراض الضغوط:

##### (أ) الأعراض السلوكية:

- قابلية التعرض للحوادث. التجنب، تغير العادات الاجتماعية تغيرات في نظام الطعام، والشراب، والتدخين، وتعاطي الأدوية. التأخر الدائم. التملل. النقر بالقدم أو الأصابع، الإفراط في التهوية، الجمود. السلوك المنقطع. فقد الاهتمام بشكل الجسد. الكوابيس. المماطلة. الاضطرابات. المشكلات الجنسية/ البرود الجنسي. التنفس غير العمق. التنهد. مشكلات النوم.

##### (ب) الأعراض الإدراكية:

- الارتباك أحلام اليقظة/ الانفصال عن الواقع. التفكير المشتت.  
- سهولة تشتت الانتباه. الأفكار المخيفة. التردد. فقدان التركيز. انعدام التفكير الإبداعي. فقدان الذاكرة. انعدام الموضوعية/ المنظور. التفكير السلبي. الاستغراق. الأفكار المتسارعة.

##### (٦) الأعراض الانفعالية:

الهيياج. الذعر. الغضب. الترقب. الاكتئاب. الخوف/ الفزع. القلق بدون سبب. الإحباط. الشعور بالذنب. العجز. الجزع. حدة الطبع. العصبية. فقدان السيطرة تقلب الحالة المزاجية. الاضطراب. الخجل. الارتعاش. التوتر. عدم الاستقرار. القلق.

##### (د) أعراض الجهاز القلبي الوعائي:

- آلام الصدر، برودة الأيدي والأرجل. الدوار. الإغماء. خفقان القلب.  
- ارتفاع ضغط الدم. الصداع النصفي. تسارع ضربات القلب. عرق راحة اليد/ زيادة العرق.  
أعراض الغدد الصماء: آلام المفاصل. الانتفاخ/ احتباس البول.

- تغيرات في لون الجلد/ شحوب. الداء السكري العطش المفرط. الإرهاق. العقم. مشكلات الحيض.  
الطفح الجلدي/ حب الشباب. تغيرات غير عادية في درجة حرارة الجسم.

#### (هـ) أعراض المعدة والأمعاء:

- آلام البطن. حموضة المعدة. التجشؤ. تغير في الشهية. الإمساك. الإسهال. الغازات. التقلصات.  
- حرقة في فم المعدة. الآلام المعوية. الغثيان. مشكلات التبول. القيء.

#### (و) أعراض الجهاز المناعي:

- الحساسية. تكرار الإصابة بنزلات البرد والأنفلونزا. العدوى المتكررة. داء تكاثر وحيدات النواة  
في الدم. تقرحات الفم. العقدية الحلقية.

#### (ز) الأعراض العضلية:

- آلام الظهر. الحركات غير الرشيقة. آلام الوجه. تقطيب الوجه. آلام الفك.  
- ارتجاف العضلات/ التشنج العضلي. آلام العضلات. ضعف العضلات.  
- التقلصات العصبية اللاإرادية. التجول في أرجاء المكان إياباً وذهاباً.  
- الصوت المرتجف/ المتقطع. الوجه المنهك. الصداع بسبب التوتر.  
- الشد العضلي. الارتعاش/ التشنج. ارتعاش الساقين.

#### (ح) الأعراض النفسية:

- الشعور بالاختناق. غصة في الحلق. ضغط في الصدر. التنفس السريع.  
- التنفس غير العميق. قصور التنفس.

#### (ط) الأعراض الجلدية:

- حب الشباب. فوران الوجه. العرق. الطفح الجلدي. نوبات السخونة والبرودة.  
- الحكة. شحوب الوجه. أعراض الضغوط.

لقد تم استخلاص الأعراض السابقة من المصادر التالية: (النمر، ١٩٩٤م)، (السيبي، ٢٠٠٤م)؛  
(بونيك، ميشيل، ٢٠٠٥)؛ (روبيشتاين، ٢٠٠٥م)؛ (أردن، ٢٠٠٥م)؛ (القيبيسي، ٢٠٠٦م).

#### ثانياً: الاكتئاب عند الأطفال:

##### تعريف الاكتئاب عند الأطفال:

يرى كارسلون (Carlson, 1980) أن مصطلح الاكتئاب يشير إلى مزاج يائس أو منهبط  
كخبرة إنسانية، ومن الممكن أن يشير إلى عرض يحدث بسبب أو بغير سبب وقد يكون جزءاً  
من زملة يختلط بعدد من الأعراض أو زملة من حيث أنها مشكلة أولية للاكتئاب، ويعني الاكتئاب  
بوصفه اضطراباً أن هناك زملة اكتئابية مسببة له، ودرجة معينة من الشعور بالعجز، مع توفر  
صورة إكلينيكية مميزة، وتاريخ طبيعي واضح واستجابة للعلاج، وإمكانية وجود بعض المتعلقات  
البيولوجية. (عبد الخالق، ١٩٩١م).

بينما يرى الطبيب النفسي كونييل (Connel, 1983) أن هناك قبولاً عاماً لاكتئاب الطفولة  
على أنه عرض يحدث دون سبب أو بسبب مثل التعرض للضغوط والإحباط، وأيضاً هناك قبولاً  
زملة، ولكن وجوده لدى الأطفال على شكل اضطراب لازال يعد نقطة خلافية غير متفق عليها  
(عبد الخالق، ١٩٩١م).

وينضم كليرمان Klerman (١٩٨٣) إلى سلسلة العلماء الذين يرون أن الاكتئاب خبرة  
إنسانية مكتسبة ويعد الاكتئاب بوصفه عرضاً فهو يتكرر في تباين واسع من ردود الأفعال إزاء  
ضغوط الحياة والظروف الطبية والنفسية غير المواتية (درويش، ٢٠٠٤م).

#### أعراض الاكتئاب عند الأطفال:

لقد أشارت الدراسات المبكرة في ستينات القرن العشرين إلى أن العديد من المشكلات  
السلوكية التي يعاني منها الأطفال يكون ورائها اكتئاب مقنع masked depression حيث يذكر

تولان Toolan (١٩٦٢) أن الأعراض التي يتخفى وراءها اكتئاب الأطفال هي: الملل، والضجر الزائد، والشعور بالإجهاد، وصعوبة التركيز، وسلوك التمثيل، والسلوك الجانح، وتصور فقير للذات، وفقدان الاهتمام بالأعمال المدرسية (درويشن ٢٠٠٤م).

أما جلاسر Glasser (١٩٦٨) فقد ذكر أن اكتئاب الأطفال المقنع يظهر في ثورات من الغضب والعصيان والغياب المتكرر عن المدرسة، والخوف من المدرسة وصعوبات التعلم، والتسرب من المدرسة (بشرى، ٢٠٠٧م).

ومن أعراض الاكتئاب في الطفولة كما يراه الطيب اللامبالاة والانسحاب الاجتماعي وفقور المهمة، وسوء التوافق العام (الطيب، ١٩٨٩م).

بينما يشير عبد اللطيف إلى الأعراض التالية للاكتئاب عند الأطفال، الشعور بالوحدة، ونوبات البكاء المتكررة، وصعوبة التركيز والاستذكار، وكذلك النسيان، وعدم الاكتراث باللعب مع الأطفال، وكراهية الذات، ونوبات العدوان والتي تظهر في الغضب وتحطيم الأشياء، وكذلك قلة الكلام، واضطراب ملحوظ في وزن الطفل (عبد اللطيف، ١٩٩٧م).

وتظهر أعراض الاكتئاب في مرحلة الطفولة في أشكال مختلفة، كالخوف والتشاؤم، والإحساس بالقلق، والشعور العام بفقدان الاستمتاع، والتصرفات الخاطئة وكراهية الذات والبكاء، وانخفاض القدرة على تحمل الإحباط، وانخفاض الدافعية للدراسة، كذلك الانخفاض في الشهية للطعام والشعور بأنه غير محبوب من الآخرين (كامل، ٢٠٠١م).

تضيف عبد الباقي أن من علامات الاكتئاب على الأطفال في سن (١٠ سنوات البكاء، وتكرار نوبات الغضب، والبؤس، وصعوبات في النوم، الكوابيس، والتحدث خلال النوم، الاستيقاظ خلال الليل كثيراً، الاستيقاظ مبكراً بشكل غير عادي، وقد لا يستطيع الأطفال التعبير عن أنفسهم بوضوح، وتظهر لدى بعضهم أعراض الاكتئاب في صورة عرض أو شكوى مرضية جسمية مثل: فقدان الشهية، وأوجاع البطن، والصداع أو في صورة أعراض نفسية مثل: الملل والتعب، وعدم القدرة على التركيز، أما محاولات الانتحار فإنها تحدث بشكل نادر (عبد الباقي، ١٩٩٢م).

#### مسببات اكتئاب الأطفال:

هناك عدة مسببات لاكتئاب الأطفال على النحو التالي:

#### فقدان الوالدين أو أحدهما:

تشير كامل في دراستها حول التعرف على أثر الحرمان من الوالدين في الطفولة المبكرة وعلاقته بالنمو النفسي والجسمي والعقلي والانفعالي والاجتماعي إلى أن الحرمان من الوالدين في الطفولة المبكرة يكون سبباً رئيسياً في ظهور الاضطرابات النفسية والتي من بينها أعراض الاكتئاب لدى الأطفال الذين يتعرضون للحرمان الوالدي في سن مبكرة، وأن الدراسة أوضحت ظهور عديد من الاضطرابات النفسية والاجتماعية والانفعالية بل والعقلية لدى هؤلاء الأطفال المحرومون (كامل، ٢٠٠١م).

وللاكتئاب عند الأطفال أسباباً عديدة تختلف عنها عند الكبار فهي أسباباً حقيقية ومؤثرة وفاعلة في نفس الطفل ومصدر عائلي على وجه أرجح، أو من أثر تعرض الطفل لحالة إحباط نفسي وقد تتحسن حالة الطفل بعد ذلك وقد تسوء نتيجة لاستمرار هذه الإحباطات والظروف (كراملينغر كيث، ٢٠٠٢م).

تشير عبد الباقي إلى أن فقدان الوالدين أو أحدهما أو مجرد غيابهما مدة طويلة أثناء الطفولة الحرجة يولد عاطفة الكره والاكتئاب، ويؤدي هذا الفقدان إلى عدم نضوج الطفل وشعوره بالقلق (عبد الباقي، ١٩٩٢م).

وتشير دراسة كامل والتي أجرتها بهدف التعرف على أثر الانفصال عن الأسرة في علاقته بمصدر الضبط والاكتئاب عند الأطفال، ولقد أظهرت نتائج هذه الدراسة ارتفاع درجة الاكتئاب

لدى الأطفال المنفصلين عن أسرهم مقارنة بالأطفال الذين يعيشون مع أسرهم الطبيعية، كما أن مصدر الضبط لدى الأطفال المنفصلين عن أسرهم خارجي (كامل، ٢٠٠١م).

ويشير دوركايم Durkhiem (١٩٥٢) إلى أن شعور الفرد بالعزلة وإحساسه بالنزوح الاجتماعي يؤدي إلى مخاطر الوقوع في برائن الاكتئاب والذي يؤدي بدوره إلى الانتحار في بعض الأحيان حينما تكون حالة الاكتئاب شديدة وقد يكون الشعور بالضياع أحد أسباب الإصابة بالاكتئاب (عبد اللطيف، ١٩٩٧م).

وتشير أيضا الساعاتي استنادا إلى دراسة قام بها جرير Greer (١٩٦٤) والتي أكدت أن فقد الوالدين أو أحدهما قبل بلوغ سن (١٥) كان من أكثر الأسباب التي أدت إلى ظهور أعراض الاكتئاب لدى الأبناء (الساعاتي، ١٩٩٩م).

#### اضطراب العلاقة الزوجية:

إن بعد اضطراب العلاقة الزوجية وتأثيره على تربية الأبناء يحظى دائما باهتمام الباحثين وذلك لما لهذا البعد من آثار سلبية على نمو الطفل.

فقد آثار أكرمان (Acherman, 1958) إلى أهمية المناخ الأسري الوجداني وتوفر العواطف الصحية أثناء عملية التفاعل الأسري بين (الأم - الطفل - الأب) وذلك لوقاية الطفل من الاضطرابات النفسية (عبد الباقي ١٩٩٢).

كما أن دولمان (Dolman , 1970) يشير إلى نقطة بالغة الأهمية حول حقيقة أن فشل وخيبة الأمل التي يواجهها الوالدان في حياتهما وانجازتهما، لهما أثر كبير على نشأة المرض عند الطفل (عبد الباقي، ١٩٩٢م).

إن بعض الأسر يشيع بينها "الطلاق العاطفي" بين الزوجين، وهذه العلاقة المتوترة بين أبوين تؤدي إلى نشأة وتفاقم الاضطرابات لدى الأطفال الذين يعيشون في مثل هذا الجو الأسري، وفي مثل هذا الجو فإن الطفل يحتار ويتأثر بهذا الموقف وتتكون لديه اضطرابات قد تظهر في مرحلة المراهقة كالاكتئاب أو الفصام. (كراملينغر، كيث، ٢٠٠٢م).

إن اضطراب العلاقات الزوجية من الأسباب الرئيسية لظهور أعراض الاكتئاب لدى الأطفال، يشير باتسون وزملائه Bateson, et al , 1993 من أن الطفل يقع في برائن الاضطراب أو المرض النفسي بسبب علاقته بأبوين غير متوافقين في علاقتهما الزوجية العاطفية (عبد الباقي، ١٩٩٢م).

ومن الأسباب المؤدية لاكتئاب الأطفال التفكك الأسري فهو يلعب دورا جوهريا وحاسما، فدراسة الأوضاع الأسرية تبين أن الأسر التي تعاني من الاضطرابات الأسرية مثل، الانفصال الأسري، والعدوان اللفظي أو الجسدي تؤدي إلى ظهور الاكتئاب لدى أطفالها.

والحالة الاقتصادية أيضا ذات تأثير كبير على الطفل مقارنة بالكبار، فالحالة الاقتصادية السيئة تنعكس على الطفل وتؤدي إلى ظهور الاكتئاب لديه. (كامل، ٢٠٠١م).

وتشير الساعاتي إلى أن كثير من الاضطرابات النفسية لدى الأفراد ومنها الاكتئاب، والميول الانتحارية، والنزعات الإجرامية، بل والجنسية المثلية، ترجع إلى نشأة هؤلاء الأفراد في أسر مفككة تغيب فيها مشاعر الحب والتفاهم وتتقدم فيها القدرة على إشباع الحاجات، مما يؤدي إلى نمو المشاعر الكئيبة والعدوانية لديهم (الساعاتي، ١٩٩٩م).

#### تأثير التربية في مرحلة الطفولة:

يؤكد الباحثون والمعالجون أن الأفكار والمعتقدات يتم اكتسابها أثناء الطفولة، وأن الفرد يستخدم هذه الأفكار والمعتقدات لتفسير الخبرات التي تمر بها.

وإن أغلب ما نمر به من اضطرابات لاحقا ربما يكون نتيجة مباشرة للمعتقدات التي تم تشكيلها في مرحلة الطفولة (كراميلينغر، كيث، ٢٠٠٢م).

ويتفق هذا الراي مع ما ذهبت إليه مدرسة التحليل النفسي من أهمية مرحلة الطفولة (زهران، ٢٠٠١م)، (زهران، ٢٠٠٣م).

وقد قام المعالج النفسي "جون برادشو" بتحليل حوالي (٢٠ الف ساعة) على الأقل مسجلة لآباء وأمهات في عيادته النفسية عن طرق تربيتهم لأبنائهم وكذلك كيفية التعامل معهم، وتوصل من خلال هذه التسجيلات على أن الطفل ما أن يصل إلى سن الخامسة إلا وتكون قد تكونت لديه ومن خلال والديه معظم معتقداته واتجاهاته وكل جانب من جانب حياته، من أول كيف يفكر ويشعر إلى نموذج الشريك الذي سوف يتزوجه وكذلك نوع العمل الذي سيمتونه وكيف يتواصل ويعبر عن مشاعره مع الآخرين، وفي ذلك تأكيد لصحة تأثير مرحلة الطفولة على سلوك الطفل فيما بعد، (روبينشتاين، ٢٠٠٩م).

### مكون صورة النفس وتقدير الذات self-esteem and self image

إن رسائل الأبوين والأشخاص المهمين في حياتنا يكون لها تأثير ملحوظ على تطور صورتنا عن أنفسنا، وصورة النفس هي صورة نحملها عن أنفسنا تتطور جزئيا من خلال تقييم مدخلات نتلقاها من المحيطين بنا (روبينشتاين، ٢٠٠٥م).

وكذلك يكون الطفل صورة من ذاته الاجتماعية من خلال مدركاته وتصورات التي تحدد الصورة التي يعتقد أن الآخرين يتصورونها والتي يمثّلها الفرد من خلال التفاعل الاجتماعي مع الآخرين (زهران، ٢٠٠١م).

وكذلك توجد الطفل مع مثله الأعلى من الوالدين، وعلى ذلك فإن حب الوالدين للطفل وعطفهما عليه واتجاهاتهما نحوه أثناء مراحل نموه تكون على درجة كبيرة من الأهمية في تكوين مفهوم الذات لديه ويرتبط تقبل الذات ارتباطا موجبا بتقبل وقبول الآخرين (زهران، ٢٠٠٣م).

ويحتاج الطفل إلى أن يشعر باحترام ذاته وأنه جدير بالاحترام وأنه كفء يحقق ذاته ويعبر عن نفسه في حدود قدراته وإمكاناته وهذا يصاحبه عادة احترامه للآخرين وهو يسعى دائما للحصول على المكانة المرموقة التي تعزز وتؤكد أهميتها. وهو هنا يحتاج إلى عمل الأشياء التي تبرز ذاته ويحتاج إلى استخدام قدراته استخداما بناء (زهران، ٢٠٠١م).

فالطفل يحتاج إلى إشباع الحاجة إلى التقدير الاجتماعي وأن يشعر أنه موضع تقدير وقبول واعتراف من الآخرين وهنا تلعب عملية التنشئة الاجتماعية دورها في عملية البناء المتوازن للطفل (زهران، ٢٠٠٢م).

ويحتاج الطفل إلى أن يشعر باحترام ذاته وأنه جدير بالاحترام وأنه كفء يحقق ذاته ويعبر عن نفسه في حدود قدراته وإمكاناته وهذا يصاحبه عادة احترامه للآخرين وهو يسعى دائما للحصول على المكانة المرموقة التي تعزز ذاته وتؤكد أهميتها وهو هنا يحتاج إلى عمل الأشياء التي تبرز ذاته ويحتاج إلى استخدام قدراته استخداما بناء (زهران، ٢٠٠١م).

فالطفل يحتاج إلى إشباع الحاجة إلى التقدير الاجتماعي وأن يشعر أنه موضع تقدير وقبول واعتراف من الآخرين، وهنا تلعب عملية التنشئة الاجتماعية دورها في عملية البناء المتوازن للطفل (زهران، ٢٠٠٢م).

### تأثير الانفعالات Emotions effect:

تعمل الأفكار والمعتقدات على إثارة الانفعالات التي تعد مزيجا من عمليات إدراكية وفسولوجية وعبر عملياتنا الإدراكية تفسر ما إذا كانت مدخلاتنا الداخلية أو تلك التي نتلقاها من الخارج آمنة أم لا، على أساس ما نقوله لأنفسنا عن أنفسنا أو عن أي شخص أو حدث آخر أو ظروف تتعامل معها، نشعر بالخوف أو الغضب أو الحزن أو السعادة أو أية مشاعر أخرى، إن الانفعالات ليست إلا أحداث معقدة (كراملينغر، كيث، ٢٠٠٢م).

إن الأبحاث تظهر أن نقص الرعاية والحب من الوالدين قد يؤدي إلى تأثيرات جسدية خطيرة يمكن أن تفصح عن نفسها في صورة أعراض جسدية مثل "قصور في النمو" أو مرض

الفرامة وهو مرض يتوقف فيه إنتاج هرمون النمو لدى الأطفال الذين لا يحصلون على عطف كاف والتأثيرات الانفعالية لنقص الحب والرعاية من الأبوين يكون لها أيضا عواقب انفعالية وخيمة (الداهري، ٢٠٠٥م).

لا يستطيع الأطفال إشباع احتياجاتهم الأساسية، لذي يعتمدون على آبائهم في ذلك، (زهران، ٢٠٠١م) وينشأ نتيجة لذلك أن يعتقد الأطفال في القوة الخارقة للآباء على حماية أنفسهم أو حماية أبنائهم، ويسمى براد شو (Brad show, 2002) تلك الفكرة تعظيم الآباء.

فقد وضع "برادشو" وبراندين" وغيرهما نظرية أن الأطفال يفوضون آبائهم بهذه الطريقة لحماية أنفسهم من القلق ومن أن يكونوا عالة وعاجزين (روبنشتاين، ٢٠٠٥م).

واستنادا إلى نظرية "جان بياجيه" في النمو العقلي، وصف "برادشو" تفكير الطفل بهذه الطريقة: إنهما (الأبوين) يمتلكان قوة خارقة وبإمكانهما توفير الحماية لذا لا يمكن أن يلحق أي ضرر بطفل طالما أن لديه أبوين. إن هذا التصور لكمال الوالدين يعمل على حماية الطفل من نوبات الفزع خلال الليل والتي تأتيه من فكرة تخلي والديه عنه وهو ما يعني للطفل الموت فلكي يشعر الطفل بالأمان ويبقى على قيد الحياة، يجب أن يضفي على والديه صفة الكمال ويجعل من نفسه شخصا سيئا (روبنشتاين ٢٠٠٥م).

ومن هذا المنطلق يتقبل الطفل ويمتص رسائل والديه له عن نفسه وعن العالم من حوله وهو يفعل ذلك سعيا لكسب الحب والقبول الذي يرغبه ويحتاجه (الشربيني، ٢٠٠٥م).

### تشخيص اكتئاب الأطفال:

يتفق معظم المشتغلين في مجال العلاج النفسي والصحة النفسية إلى أن تشخيص اكتئاب الأطفال يخضع لنفس محكات تشخيص الاكتئاب لدى الراشدين مع الفارق فقط في المدة الزمنية للاضطراب وذلك كما ورد في الدليل التشخيصي والإحصائي الرابع DSM- IV والصادر عن الجمعية الأمريكية لعلم النفس (APA) وكذلك فإنه يتم التشخيص وفق محكات ICD- 10.

### نوبات المزاج (Mood Episodes):

#### أولاً- نوبة الاكتئاب العظمى Major depressive Episode

أ-وجود خمسة (أو أكثر) من الأعراض التالية خلال نفس مدة الأسبوعين، وهي تمثل تغيرا عن الأداء الوظيفي السابق، على أن يكون واحد على الأقل من هذه الأعراض هو إما (١) المزاج المكتئب، وإما (٢) فقدان الشغف أو اللذة.

ملاحظة: لا تندرج أعراضا ناتجة بشكل واضح عن مرض جسمي عام، ولا ضلالات أو هلاوس غير متوافقة مع المزاج السائد (Mood incongruent).

١- مزاج مكتئب معظم اليوم، كل يوم تقريبا، كما يتبين إما بالإدلاء الذاتي (مثل: أحس بالحزن أو بالفراغ) أو بملاحظة الآخرين له (مثل: يبدو باكيا).

ملاحظة: في حالة الأطفال والمراهقين قد يكون المزاج نزقا (Irritable).

٢- نقص ملحوظ في الاهتمام أو الاستمتاع بكل الأنشطة، أو كلها تقريبا، معظم اليوم، كل يوم تقريبا (كما يتبين إما من خلال التصريح الذاتي أو من خلال ملاحظة الآخرين له).

٣- نقص كبير في الوزن، بدون إتباع حمية، أو زيادة كبيرة فيه (مثل: تغير في الوزن يتجاوز ٥% في شهر واحد) أو نقص أو زيادة في الشهية كل يوم تقريبا.

ملاحظة: بالنسبة للأطفال: الفشل في اكتساب الوزن المتوقع.

٤- الأرق أو النوم المفرط كل يوم تقريبا.

٥- تهيج أو تأخر نفس حركة كل يوم تقريبا (ملاحظ من قبل الآخرين وليس مجرد مشاعر ذاتية بالقلقلة أو بالوهن).

٦- التعب أو فقدان الطاقة كل يوم تقريبا.

- ٧- الإحساس بانعدام القيمة أو الإحساس المفرط أو غير الملائم بالذنب (والذي قد يكون ضلالياً) كل يوم تقريباً (لا مجرد توبيخ الذات أو الشعور بالذنب لتسببه في مرضه).
- ٨- نقصان القدرة على التفكير أو التركيز، أو التردد، تقريباً كل يوم (إما بالتصريح الذاتي أو كما يلاحظ عليه الآخرون).
- ٩- أفكار متكررة عن الموت (ليس مجرد خوف من الموت) أو تفكير متكرر في الانتحار دون خطة محددة، أو محاولة انتحار أو خطة محددة للانتحار.
- ب- لا تفي الأعراض بالمعايير الخاصة بنوبة مختلطة.
- ج- تؤدي الأعراض إلى كرب دال إكلينيكيًا، أو اختلال في الأداء الاجتماعي أو المهني أو الوظائف المهمة الأخرى.
- د- ليست الأعراض نتيجة للتأثيرات الفسيولوجية المباشرة لإحدى المواد (مثل: عقار إدماني، دواء) أو لمرض جسدي عام (مثل نقص نشاط الغدة الدرقية).
- هـ- لا يمكن تعليل الأعراض تعليلًا أفضل بوصفها تكلا (Bereavement) أي فقد عزيز، فهي (الأعراض) تستمر لأكثر من شهرين وتتسم بعجز وظيفي ملحوظ أو انشغال مرضي بانعدام القيمة أو تفكير انتحاري أو أعراض ذهانية أو تأخر نفسي - حركي (السماك، عادل، ٢٠٠١م) (غانم، ٢٠٠٦م).

#### ثانياً- اضطراب ذهاني غير معين على أي نحو آخر:

- تشمل هذه الفئة التشخيصية أعراضاً ذهانية (أي ضلالات أو هلاوس أو كلام مفكك أو سلوك شديد التفكك أو كتاتوني) لا نعرف عنها ما يكفي لوضع تشخيص محدد، أو لدينا عنها معلومات متناقضة، أو اضطرابات ذات أعراض ذهانية ولكنها لا تستوفي المعايير الخاصة باضطراب ذهاني محدد، من أمثلة ذلك:
- ١- ذهان ما بعد الولادة الذي لا تتوافر فيه الموصفات الخاصة باضطراب المزاج ذي المظاهر الذهانية، أو الاضطراب الذهاني الوجداني، أو الاضطراب الذهاني الناتج عن مرض جسدي عام، أو الاضطراب الذهاني الناتج عن تعاطي المواد.
- ٢- الأعراض الذهانية التي استمرت أقل من شهر ولكنها لم تهدأ بعد، ومن ثم فهي لا تفي بمعايير الاضطراب الذهاني الوجداني.
- ٣- الهلاوس السمعية المستمرة في غياب أي مظاهر أخرى.
- ٤- ضلالات مستمرة غير شديدة الغرابة مع فترات من نوبات مزاجية متداخلة وموجودة في شطر كبير من الاضطراب الضلالي.

#### أنواع اكتئاب الأطفال:

قسم ولبى Wolpe (١٩٥٨م) الاكتئاب عند الأطفال كما هو الحال عند الكبار إلى النوعين التاليين:

- ١- الاكتئاب العادي.
- ٢- الاكتئاب غير العادي، وينقسم إلى نوعين:
- اكتئاب عصابي (استجابي).
  - اكتئاب داخلي (بيولوجي)، (عسكر، ٢٠٠١م).
- بينما يرى الشربيني، أن هناك ثلاثة أنواع من الاكتئاب تظهر لدى الأطفال وهي:
- ١- الاكتئاب الحاد:

وتظهر فيه الأعراض التالية: الكسل، والحزن، وفقدان الهمة، والشعور بالفشل، وانحراف المزاج، وزيادة الحساسية، وسهولة جرح المشاعر، والانسحاب الاجتماعي والهروب، وفقدان الأمل بشكل مفاجئ نتيجة حادث طارئ كفقدان عزيز، ويكون الطفل قبل الوقوع في مثل هذا النوع من الاكتئاب مشهوراً بنشاطه وعلاقاته الطبيعية.

**٢-الاكتئاب المزمن:**

وتظهر فيه الأعراض السابقة أو بعضها، وتستمر لفترة طويلة ويكون الطفل معروفا عنه قبل ظهور الأعراض التباطؤ الحركي، ولا يسبق الأعراض حادثة أو أزمة نفسية يمكن أن تكون سببا فيها (الشرييني، ٢٠٠٤م).

**٣-الاكتئاب المقنع Masked depression**

ولا تظهر فيه الأعراض المعروفة للاكتئاب، بل تظهر علامات أخرى مثل: كثرة الحركة، والعبث بالأشياء التي تظهر أمامه وربما تكسيها عند عمد، وكذلك تظهر أفعال تدل على ميول عدوانية (الشرييني، ٢٠٠٤م)، (درويش، ، ٢٠٠٤).

**٩-علاقة القلق بالاكتئاب:**

يشير ولبى (١٩٧٩م) إلى أن الاكتئاب العصابي عند الأطفال يرجع إلى القلق، وأن تعرض الطفل للإحباطات لا يؤدي به إلى الاكتئاب العصابي، بل لابد من تكون القلق أولا لفترة طويلة لدى الطفل حتى تحدث استجابة الاكتئاب (الساعاتي، ١٩٩٩م).

وقد أظهرت دراسة استافاركك وآخرون Stavarkak, et al 1987 ارتباط أعراض الاكتئاب بالقلق لدى عدد كبير من الأطفال، بينما أظهرت هذه الدراسة أن الأطفال الذين يعانون من القلق كانت تعاني أسرهم من المشكلات المعرفية والانفعالية في حين أن الأطفال الذين يعانون من أعراض الاكتئاب كانت أسرهم تعاني من مشكلات انفعالية واضحة (الساعاتي، ١٩٩٩م).

وفي دراسة ماييسة النيال (١٩٩١م) عن الأمراض السيكوسوماتية لدى عينة من الأطفال في علاقتها بالقلق والاكتئاب، فقد أشارت الدراسة إلى وجود علاقة بين المتغيرات الثلاثة الأمراض السيكوسوماتية والقلق والاكتئاب لدى الأطفال حيث تم استخلاص عامل عام واحد تجمع تلك المتغيرات عند المعالجة باستخدام الأسلوب الإحصائي التحليل العاملي (باطة، ١٩٩٧م).

كذلك أظهرت دراسة مدحت عبد اللطيف، ومايسة النيال (١٩٩١م) والتي كانت تهدف إلى التعرف على الفروق بين الأطفال المرضى بروماتيزم القلب وبين الأطفال العاديين، وكذلك التعرف على الفروق بين الجنسين (ذكور - إناث) في كل من متغيري القلق والاكتئاب، فقد أظهرت نتائج تلك الدراسة، بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الأطفال مرضى روماتيزم القلب وبين الأطفال العاديين وذلك لصالح الأطفال المرضى، حيث كان الأطفال مرضى روماتيزم القلب ذكور وإناث، أكثر قلما من الأطفال ذكور وإناث العاديين، كما أظهرت الدراسة عدم وجود فروق دلالة إحصائية بين الجنسين لدى الأطفال مرضى روماتيزم القلب من حيث درجة القلق والاكتئاب لديها (باطة، ١٩٩٧م).

كما نجد أن خبرة الشعور بالتوتر يمكن أن يمنعنا من التفكير في كافة الخيارات المتاحة أمامنا، فنحن عندما لا نفكر في كل الخيارات، تكون أقل قدرة على تحمل مسؤولية أنفسنا، وأقل قدرة على اتخاذ خيارات واعية بحرية، وأقل قدرة على تقوية أنفسنا (الشرييني، ٢٠٠٥م).

وعندما نشعر بالضغط، أو الغضب، أو القلق، أو الخوف، أو الاكتئاب، أو خليط من هذه المشاعر، يصبح لدينا الميل لأن نبقى على هذه الحالة، ونظل نركز على أفكارنا ومشاعرنا السلبية تجاه الشخص أو الموقف الذي نلقي عليه اللوم في شعورنا بالضغط، ثم نقضي وقتا طويلا في إعادة الصياغة الكلامية، والتحليل، وإصدار الأحكام، أو الشعور بأننا ضحايا، إن مثل هذا النوع من رد الفعل يوهن طاقتنا، ويحد من إحساسنا الصحي بالسيطرة والقوة الشخصية، فضلا عن التأثير الضغوط على أجسامنا، ونتيجة لهذا الوهن تنتقل حالة الاكتئاب والإحباط من الآباء إلى الأبناء كاف (درويش، ٢٠٠٤م).

إن الآباء (الأمهات، الآباء) عندما يتعرضون لضغوط العمل، فإن تلك الضغوط تشكل عوامل توتر تؤثر في أفكارهم ومعتقداتهم ومن ثم فهم يقومون بعملية تربية الأبناء من خلال تلك

الأفكار والمعتقدات المنهكة والتي تنعكس بدورها على التعامل مع الأبناء وخصوصاً الأطفال منهم وبالتالي تتكون لدى هؤلاء الأطفال خبرات طفولة سلبية من الشعور بالخجل أو التعرض للنقد من ولي الأمر أو السخرية، وغالباً ما تخلق هذه الخبرات السلبية والمؤلمة أنماطاً من الأفكار والمعتقدات تجعلنا ننظر لأنفسنا بالقليل من الاحترام والتقدير (روبنشتاين، ٢٠٠٥م).

ويرى زهران أن من أهم أسباب الاضطرابات الانفعالية، البيئة المنزلية المضطربة والتي يكون فيها الشجار والانفصال بين الوالدين، التهديد بالطلاق، أو غياب أحد الوالدين، أو كليهما، واضطراب العلاقة بين الوالدين (زهران، ٢٠٠١م).

#### فروض الدراسة:

في ضوء الإطار النظري، ونتائج الدراسات السابقة قامت الباحثة بصياغة الفروض التالية:  
**الفرض الأول:** وينص على: تتنوع مصادر ضغوط العمل لدى الأمهات السعوديات العاملات.  
**الفرض الثاني:** وينص على: توجد فروق بين أبناء الأمهات السعوديات العاملات (مرتفع – متوسط – منخفض) ضغوط العمل في الأكتئاب.

**الفرض الثالث:** وينص على: توجد فروق بين الذكور والإناث بين أبناء الأمهات السعوديات العاملات في الأكتئاب.

#### منهجية الدراسة وإجراءاتها:

**منهج الدراسة:** في ضوء أهداف الدراسة وفروضها استخدمت الدراسة المنهج الوصفي.  
**مجتمع الدراسة:** جميع الأمهات العاملات (بنين – بنات) في مدينة الرياض وتدخل في نطاق موضوع الدراسة.

#### عينة الدراسة:

تبلغ عينة الدراسة (٣٠١) امرأة سعودية عاملة، يتم اختيارهن بطريقة عشوائية من سكان مدينة الرياض تتراوح أعمارهن ما بين (٣٠-٥٥) سنة بمتوسط عمر قدره (٤٠,٩) وانحراف معياري مقداره (٥,٩٩) وكذلك (٤٠٠) بنت وولد أبناء لهذه النساء السعوديات العاملات في المرحلة العمرية (٩-١٢) سنة ومتوسط أعمارهم (٩,٨) وانحراف معياري (١,٢٢) ومن المقيدتين بالمرحلة التعليمية بمدينة الرياض، ويجب أن تكون على رأس العمل (مدرسة، طبيبة، أستاذة جامعة، سيدة أعمال، ممرضة خريجة الكلية الصحية).

- أن يكون لديها أبناء وبنات في المرحلة العمرية (٩-١٢) سنة ومقيدتين بأحد المدارس.

**أدوات الدراسة:** تضمنت هذه الدراسة الأدوات التاليتين:

أولاً: مقياس ضغوط العمل للمرأة السعودية، من إعداد الباحثة.

#### أبعاد مقياس ضغوط العمل للمرأة السعودية:

استنتجت الباحثة من الدراسات والمقاييس السابقة التي أطلعت عليها الأبعاد الموضحة بجدول (١) حيث أن بنود تلك الأبعاد كانت أكثر شيوعاً وتكراراً في المقاييس التي رجعت إليها الدراسة.

جدول (١) أبعاد مقياس ضغوط العمل

رقم البعد	اسم البعد	عدد البنود
الأول	الأنشطة الحيوية	١٩
الثاني	المشاكل في العمل	١٥
الثالث	الصحة العامة	١٧
الرابع	المشاعر والانفعالات	١٠
الخامس	مسئوليات وأحمال العمل	١٦
السادس	الوظيفة	١١
	الإجمالي	٨٨

- قامت الباحثة بعرض المقياس في صورته الأولية (٦ أبعاد) على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) موظفة من مهن مختلفة يعملن بمدينة الرياض، وذلك للكشف عن:
- مدى استيعاب هذه العينة لبنود المقياس.
  - مدى ارتباط محتوى البنود بثقافة البيئة.
  - إبداء رأيهن في البنود التي تحتاج إلى تعديل أو حذف أو إضافة.
  - ومن خلال فحص استجابات أفراد العينة الاستطلاعية أشارت (١٥) موظفة من أفراد العينة إلى تعديل بعض بنود المقياس، وبذلك أصبح المقياس بأبعاده الست جاهزا للعرض على المحكمين.
  - تم عرض المقياس بأبعاده الست على (١٠) محكمين من المشتغلين بمجالات مختلفة للحكم على.
  - انتماء كل بند من البنود لبعدها.
  - ملائمة كل بند من حيث الصياغة والتطبيق.
  - إبداء الرأي بالتعديل أو الحذف أو الإضافة.
  - وفي ضوء نتائج المحكمين:
  - تم تعديل عدد من بنود المقياس وبالتالي أصبح المقياس في صورته النهائية كما يوضحه الجدول التالي:

جدول (٢) أبعاد وبنود المقياس في صورته النهائية

رقم البعد	اسم البعد	عدد البنود
الأول	الأنشطة الحيوية	١٩
الثاني	المشاكل في العمل	١٥
الثالث	الصحة العامة	١٧
الرابع	المشاعر والانفعالات	١٠
الخامس	مسئوليات وأعمال العمل	١٦
السادس	الوظيفة	١١
	الإجمالي	٨٨

## وصف المقياس:

يقيس هذا المقياس درجة ضغط العمل ويشتمل على (٦) أبعاد هي (الأنشطة الحيوية – والمشاكل في العمل – والصحة العامة – والانفعالات (المشاعر) تجاه الذات- ومسئوليات وأعمال العمل – ومتطلبات الوظيفة) والدرجة على هذا القياس درجة كلية.

## تصحيح المقياس:

يتكون المقياس من (٨٨) بند تكون الإجابة عليها باختيار أحد الاختيارات (نعم – أحيانا – لا) ودرجات الاختيار من (٣-١) في اتجاه ازدياد شدة الضغوط، وبذلك فإن الدرجة على المقياس تتراوح ما بين (٨٨ إلى ٢٦٤).

## تقنين المقياس:

## أولاً: الصدق:

قامت الباحثة بحساب صدق المقياس من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعها قوامها (١١٢) موظفة سعودية، وتم حساب الصدق باستخدام أكثر من طريقة كالتالي:

## (١) صدق المحكمين:

قامت الباحثة بعرض المقياس بأبعاده الست على (١٠) محكمين من المشتغلين بمجالات مختلفة وبلغت نسبة اتفاق المحكمين (٨٠%) فأكثر.

٢-الاتساق الداخلي: وذلك بحساب معامل الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه كما في جدول (٣).

جدول (٣) معامل الارتباط بين درجة البند والدرجة الكلية للبعد الذي ينتمي إليه (ن = ١١٢)

اسم البعد	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
الأنشطة الحيوية	A15	**٠,٥٨٧	A8	**٠,٥٦٧	A2	**٠,٤٩٥
	A16	٠,١٥٣	A9	**٠,٥٧٦	A3	**٠,٥٠١
	A17	**٠,٥١٠	A10	**٠,٣٦١	A4	**٠,٥٦٨
	A18	٠,١٤٢	A11	**٠,٥٩٥	A5	**٠,٥٦٧
	A19	**٠,٥٧٢	A12	**٠,٥٩٥	A6	**٠,٥٦٧
		**٠,٤٥٦	A13	**٠,٥٩٥	A7	**٠,٥٦٧
		**٠,٥٦٧	A6	**٠,٥٩٥		
المشاكل في العمل	W11	٠,٨٥	W7	**٠,٩٨-	W1	**٠,٥٧٦
	W12	**٠,٥٠٤	8	**٠,٥٧٦	W2	**٠,٥٧٦
	W13	٠,١٧٠	W9	**٠,٥٧٦	W3	**٠,٤٦٢
	W14	*٠,١٩٤	W10	**٠,٢٤٤	W4	**٠,٥٤٩
	W15	**٠,٨٥	W8	**٠,٤٥٠	W5	**٠,٤٥٠
الصحة العامة	W16	**٠,٣٢٠	H1	**٠,٣٩٣	H1	**٠,٣٩٣
	W17	**٠,٥٦٩	H2	**٠,٢٧٠	H2	**٠,٢٧٠
		**٠,٣٥٩	H3	**٠,٤٨٤	H3	**٠,٤٨٤
	E9	**٠,٥٤٧	H4	**٠,٢٥٠	H4	**٠,٢٥٠
	E10	**٠,٤٣٥	H5	**٠,٥١٨	H5	**٠,٥١٨
		**٠,٦٥٤	H6	**٠,٧٣٢	H6	**٠,٧٣٢
الانفعالات (المشاعر) تجاه الذات		*٠,٢١٧	E1	**٠,٨٩٠	E1	**٠,٨٩٠
	L13	**٠,٤٥١	E2	**٠,٢٩٠	E2	**٠,٢٩٠
	L14	**٠,٣٢٦	E3	**٠,٤٠٢	E3	**٠,٤٠٢
	L15	**٠,٣٩٧	E4	**٠,٣١٠	E4	**٠,٣١٠
مسئوليات وأحمال العمل	L16	٠,٠٩٨	L1	**٠,٥٦٧	L1	**٠,٥٦٧
		٠,٠٨٥	L2	**٠,٣٦٠	L2	**٠,٣٦٠
		٠,٤٠-	L3	**٠,٤٣٥	L3	**٠,٤٣٥
		**٠,٤٣٥	L4	**٠,٤٣٥	L4	**٠,٤٣٥
		*٠,٢٣١	L5	**٠,٤٣٥	L5	**٠,٤٣٥
		**٠,٣٢٧	L6	**٠,٤٣٥	L6	**٠,٤٣٥
المتطلبات الوظيفية	J9	**٠,٤٦٤	J1	**٠,٤٣٦	J1	**٠,٤٣٦
	J10	**٠,٣٧١	J6	**٠,٤٩٤	J2	**٠,٤٩٤
	J11	**٠,٣١٩	J7	**٠,٢٧٤	J3	**٠,٢٧٤
		*٠,١٩٠	J8	**٠,٤٠٥	J4	**٠,٤٠٥

\*\* دال عند مستوى ٠,٠١ \* دال عند مستوى ٠,٠٥

(٣) حساب معامل الارتباط بين كل بعد والدرجة الكلية للمقياس كما بالجدول (٤)

جدول (٤) معامل ارتباط الأبعاد بالدرجة الكلية (ن = ١١٢).

معامل الارتباط	البعد
**٠,٨٠٥	الأنشطة الحيوية
**٠,٤٨٧	المشاكل في العمل

** ٠,٧٨٩	الصحة العامة
** ٠,٣٣٧	الانفعالات (المشاعر) تجاه الذات
** ٠,٤٤٥	مسئوليات أعمال العمل
** ٠,٤٤٩	متطلبات الوظيفة

\*\* دال عند مستوى ٠,٠١

من الجدول (٤) نجد كل الأبعاد ترتبط ارتباطاً دالاً بالدرجة الكلية للمقياس مما يؤكد تمتع المقياس بدرجة مقبولة من الاتساق الداخلي.

#### ثانياً: الثبات:

قامت الباحثة بحساب ثبات المقياس من خلال تطبيق المقياس على عينة استطلاعية قوامها (١١٢) موظفة سعودية، وتم حساب الاتساق الداخلي بمعادلة ألفا كرونباخ Alpha Cronbach (أبو هاشم، ٢٠٠٤م) والجدول (٥) يبين قيم معامل ألفا.

#### جدول (٥) قيم معامل ألفا كرونباخ (ن = ١١٢)

البعد	عدد البنود	معامل ألفا
الأنشطة الحيوية	١٩	٠,٨٥٠
المشاكل في العمل	١٥	٠,٦١٩
الصحة العامة	١٧	٠,٨٢٢
الانفعالات (المشاعر) تجاه الذات	١٠	٠,٦٥٨
مسئوليات وأعمال العمل	١٦	٠,٦٩٠
متطلبات الوظيفة	١١	٠,٦١٠
الكلية	٨٨	٠,٨٥٩

من جدول (٥) بلغت درجة الاتساق الداخلي للمقياس ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (٠,٨٥٩) وهي نسبة مرتفعة.

#### ثانياً: مقياس الاكتئاب (د) للأطفال CDI

هذا المقياس أعدته ماريا كوفاكس (Kovacs, 1986, 1985) أستاذة الطب النفسي - بكلية الطب - جامعة بتسبرج - بالولايات المتحدة الأمريكية.

#### وصف المقياس:

يغطي هذا المقياس مجموعة من الأعراض الاكتئابية لدى الأطفال مثل (الاضطرابات في المزاج، والاضطرابات في القدرة على الاستمتاع، والاضطرابات في الوظائف النمائية) والمقياس يناسب الأطفال من سن ٧ سنوات وحتى ١٨ سنة.

#### الأعراض التي يغطيها المقياس:

يغطي المقياس الأعراض التالية الحزن، التشاؤم، الإحساس بالفشل، الشعور العام بفقدان الاستمتاع، التصرف الخاطئ، القلق التشاؤمي، كراهية الذات، تخطئ الذات، الأفكار الانتحارية، البكاء، انخفاض القدرة على تحمل الإحباط، انخفاض الاهتمام الاجتماعي، التردد، تصور الجسم السالب، انخفاض في الدافعية للعمل المدرسي، اضطراب في النوم، الإجهاد، انخفاض في الشهية للطعام، انشغالات عضوية أو جسدية، الشعور بالوحدة، عدم الاستمتاع في المدرسة، العزلة الاجتماعية، انعدام الأصدقاء، تدهور الأداء المدرسي، الانخفاض من قيمة الذات، الشعور بأنه غير محبوب من الآخرين، عدم الطاعة، مشاكل اجتماعية (Kovacs, 1983) (غريب، ١٩٩٥).

#### تصحيح المقياس:

- يتكون المقياس من (٢٧) مجموعة من العبارات تتكون كل منها من ثلاث عبارات على المفحوص أن يقوم باختيار إحداها، وتأخذ العبارات درجات من (صفر - ٢) وذلك في

اتجاه ازدياد شدة العرض، وبذلك فإن الدرجة على المقياس تتراوح ما بين (صفر إلى ٥٦٤).

- وتبدأ نص مجموعات العبارات تقريبا بالاختيار الذي يعكس أعلى درجة للعرض بينما تبدأ باقي مجموعات العبارات عكس ذلك. ويطلب من المفحوص أن يختار عبارة واحدة من كل مجموعة والتي تصف حالته خلال الأسبوعين الأخيرين: وتقوم المفحوص بوضع علامة في المربع المجاور للعبارة التي اختارها.

٣- الدرجات الفاصلة للمقياس:

### جدول (٦) الدرجات الفاصلة للمقياس

الفئة العمرية بالسنين والشهور	مدى الدرجات الخام	الفئات التصنيفية
١٠,٥ إلى ٧,٦	صفر إلى ١٤	لا يوجد أو ضعيف
	١٥ إلى ٢٢	خفيف
	٢٣ إلى ٢٩	معتدل أو متوسط
	٣٠ فيما فوق	شديد
١٣,٥ إلى ١٠,٦	صفر إلى ١٦	لا يوجد أو ضعيف
	١٧ إلى ٢٣	خفيف
	٢٤ إلى ٣٠	معتدل أو متوسط
	١٣ فيما فوق	شديد
١٦,٥ إلى ١٣,٦	صفر إلى ١٨	خفيف
	١٩ إلى ٢٤	معتدل أو متوسط
	٢٥ إلى ٣٠	شديد
	١٣ فيما فوق	لا يوجد أو ضعيف
١٠,٥ إلى ٧,٦	صفر إلى ١٤	خفيف
	١٥ إلى ٢٢	معتدل أو متوسط
	٢٣ إلى ٢٩	شديد
	٣٠ فيما فوق	لا يوجد أو ضعيف
١٣,٥ إلى ١٠,٦	صفر إلى ١٤	خفيف
	١٥ إلى ٢١	معتدل أو متوسط
	٢٢ إلى ٢٧	معتدل أو متوسط
	٢٨ فيما فوق	شديد
١٦,٥ إلى ١٣,٦	صفر إلى ١٤	لا يوجد أو ضعيف
	١٥ إلى ٢١	خفيف
	٢٢ إلى ٢٧	معتدل أو متوسط
	٢٩ فيما فوق	شديد

تقنين المقياس في البيئة السعودية:

أولاً: الصدق:

صدق المحكمين:

تم عرض المقياس على (١٠) من المحكمين المشتغلين بمجال علم النفس والطفولة والصحة النفسية وذلك للحكم على:

- ملائمة المفردات لقياس الأعراض الموجودة بالمقياس.

- ملائمة المفردات لأعمار عينة الدراسة.

- مطابقة المفردات للهجة والثقافة السعودية.

جدول (٧) النسب المئوية لاتفاق المحكمين (ن = ١٠)

المجموعة	%	م	%	م	%	م	%	م	%	م	%	م	
١	١٠٠	٢	٩٠	٣	٨٠	٤	١٠٠	٥	١٠٠	٦	٨٠	٧	٩٠
٨	٩٠	٩	٧٠	١٠	١٠٠	١١	٩٠	١٢	٩٠	١٣	١٠٠	١٤	١٠٠
١٥	٩٠	١٦	٨٠	١٧	١٠٠	١٨	١٠٠	١٩	٩٠	٢٠	١٠٠	٢١	٩٠
٢٢	١٠٠	٢٣	١٠٠	٢٤	١٠٠	٢٥	٩٠	٢٦	٩٠	٢٧	٩٠		

-تم الاتفاق من المحكمين على قدرة المقياس على تحديد الأعراض الاكتئابية التي يقيسها ومن ثم يحظى المقياس بالصدق.

## ثانياً: الثبات:

-بطريقة التجزئة التصفية: تم حساب الثبات بطريقة التجزئة النصفية وكانت النتائج كالتالي:

جدول (٨) معاملات الارتباط (ن = ١١٢)

عدد المفردات	معامل الارتباط بين النصفين	معامل الارتباط في حالة عدم التساوي
٢٧	**٠,٧٤	**٠,٨٢

\*\* دال عند مستوى ٠,٠١

ومن الجدول (٨) فإن معاملات الارتباط دالة عند مستوى ٠,٠١ وهي معاملات ارتباط مقبولة.

## الاتساق الداخلي:

من أكثر المعادلات استخداماً لقياس الاتساق الداخلي معادلة ألفا كرونباخ (أبو هاشم، ٣٠١، ٢٠٠٤) وقد بلغت درجة الاتساق الداخلي للمقياس ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ (٠,٧٦) وهي مقبولة.

## عرض النتائج الدراسة ومناقشتها:

## -التحقق من صحة الفرض الأول:

ينص الفرض الأول على: تتنوع مصادر ضغوط العمل لدى الأمهات السعوديات العاملات.

وللتحقق من صحة الفرض تم استخدام المتوسط والانحراف المعياري ثم التحليل العاملي، كما يوضحها الجداول (٩، ١٠، ١١، ١٢).

جدول (٩) اشتراكيات أبعاد مقياس ضغوط العمل للمرأة السعودية

الاشتراكيات	البعد
٠,٧٣٨	الأنشطة الحيوية
٠,٨٥٥	الصحة العامة
٠,٨٨٩	الانفعالات (المشاعر) تجاه الذات
٠,٨٢٨	المشاكل في العمل
٠,٨١٤	مسئوليات وأحمال العمل
٠,٩٤٨	متطلبات الوظيفة

-قيم الجذر الكامن ونسبة التباين المفسرة للعوامل.

جدول (١٠) قيم الجذر ونسبة التباين المفسرة للعوامل

الحل العاملي قبل التدوير			العوامل
النسبة التجميعية للتباين	نسبة التباين	الجذر الكامن	
٨٤,٥١١	٨٤,٥١١	٠,٠٧١	١

-تشبهات الأبعاد على العوامل بعد التدوير.

جدول (١١) تشبيلات الأبعاد على العوامل بعد التدوير

التشبيات	البعد
٠,٨٥٩	الأنشطة الحيوية
٠,٩٢٥	الصحة العامة
٠,٩٤٣	الانفعالات (المشاعر) تجاه الذات
٠,٩١٠	المشاكل في العمل
٠,٩٠٢	مسئوليات وأحمال العمل
٠,٩٧٣	متطلبات الوظيفة

يتضح من نتائج التحليل العاملي تشبع جميع أبعاد المقياس على عامل واحد هو عامل ضغوط العمل.

جدول (١٢) المتوسط والانحراف المعياري (ن = ٣٠١)

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط	البعد
١	٩,٦١٣	٣١,٨٨	الأنشطة الحيوية
٢	٩,١٠٠	٢٨,٩٨	المشاكل في العمل
٦	٥,٧٠٧	١٦,٧٢	الصحة العامة
٤	٩,٩١٩	٢٠,٠٥	الانفعالات (المشاعر) تجاه الذات
٣	٨٠,٠١٨	٢٥,٢١	مسئوليات وأحمال العمل
٥	٦,٨٩٨	١٨,٢٥	متطلبات الوظيفة

وللتعرف على نسب إسهام كل مصدر من المصادر المختلفة في الضغوط بشكل عام تم استخدام تحليل انحدار المتعدد وكانت نسب الإسهام على النحو التالي: ١٥٣, ٠,١٢٧, ٠,١٧٨, ٠,٢٠٢, ٠,٢١٣, ٠,٢٢٠, ولكل من المصادر التالية: الأنشطة الحيوية، الصحة العامة، مسئوليات وأحمال العمل، المشاكل في العمل، متطلبات الوظيفة، الانفعالات (المشاعر تجاه الذات) على الترتيب، وهذا يؤكد أن هذه المصادر لضغوط العمل مشتركة في إصابة المرأة العاملة بأعراض ضغوط العمل وأن هناك أكثر من مصدر لهذا الضغوط وأن ظروف العمل التي تعيش فيها المرأة العاملة إذا لم يتوفر فيها قدر كبير من الصحة النفسية انعكس في صورة أعراض لضغوط العمل.

## ٢- التحقق من صحة الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني على: توجد فروق بين أبناء الأمهات السعوديات العاملات (مرتفع - متوسط - منخفض) ضغوط العمل في الإكتئاب.

جدول (١٣) تصنيف العينة إلى ثلاث مستويات في الضغوط (ن = ٣٠١)

مستويات الضغوط	منخفض	متوسط	مرتفع
العدد	٨٨	٩٥	١٢٣

وللتحقق من صحة الفرض الثاني تم استخدام تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA كما يوضحها الجدول (١٤).

جدول (١٤) تحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA بين المجموعات الثلاث في ضغوط العمل (ن = ٣٠١).

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	ف	مستوى الدلالة
بين المجموعات	١١,١٨٠	٢	٥,٥٩٠	٠,١٢١	٠,٨٨٦
داخل المجموعات	١٣٧٥٨,٤٨١	٢٨٩	٤٦,١٦٩		
الكلية	١٣٧٩,٦٦١	٣٠١			

يتضح من الجدول (١٤) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مرتفع ومتوسط ومنخفض ضغوط العمل، وبالتالي لا يتحقق الفرض الثاني.

#### التحقق من صحة الفرض الثالث:

-وينص الفرض الثالث على:

توجد فروق بين الذكور والإناث من أبناء الأمهات السعوديات العاملات في الاكثئاب، وللتحقق من صحة الفرض الثالث تم استخدام اختبار "ت" للكشف عن الفروق بين المتوسطات كما يوضحها الجدول (١٥).

جدول (١٥) نتائج اختبار "ت" (ن = ٣٠١).

المجموعة	العينة	المتوسط	الانحراف المعياري	قيمة (ت)	مستوى الدلالة
بنين	١٩٨	٣١,٥٦	٧,٢٦٢	٣,٢٧٦	٠,٠١
بنات	٢٠٣	٢٩,٢٠	٧,١٣٠		

ويتضح من الجدول (١٥) أن قيمة "ت" قد بلغت (٣,٢٧٦) وهي دالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) وذلك يعني بأن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين مجموعة البنات ومجموعة البنين في أعراض الاكثئاب لصالح مجموعة البنين.

وبناء على هذه النتيجة يتحقق الفرض الثالث من فروض هذه الدراسة.

#### ثانياً: مناقشة نتائج الدراسة:

##### تفسير نتائج الفرض الأول:

توصلت الدراسة الحالية إلى وجود ست مصادر لضغوط العمل التي تتعرض لها المرأة السعودية العاملة وهذه الضغوط هي: الأنشطة الحيوية، الصحة العامة، والانفعالات (المشاعر) تجاه الذات، المشاكل في العمل، مسؤوليات وأحمال العمل، متطلبات الوظيفة، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة الموسى (١٩٩٢م) ودراسة السلوم (٢٠٠٣م) السبيعي (٢٠٠٤م).

وتتفق نتائج الدراسة الحالية أيضاً مع دراسة أبا الخيل (١٩٩٩م) عن ضغوط العمل التنظيمية مثل عدم تساوي الأعباء في العمل، وضعف الإدارة، ووضع الشخص المناسب في المكان غير المناسب بالإضافة إلى، الروتين، وعدم التجديد في الوظيفة وقلة الفرص المتاحة لتعلم مهارات جديدة، وكذلك المركزية في اتخاذ القرار.

وكشفت الدراسة أن المرأة السعودية العاملة تعاني من الآثار الفسيولوجية والنفسية المتولدة عن ضغوط العمل وهذا يتفق أيضاً مع دراسة أبا الخيل (١٩٩٩م).

وكذلك تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة البليهد (٢٠٠٢م) حول مسببات ضغوط العمل لدى الموظفة السعودية من حيث: غموض الدور، وبيئة العمل، تنظيم العمل، العلاقات في العمل، وعبء العمل.

وتتفق أيضاً الدراسة الحالية مع دراسة المشعان (٢٠٠١م) في تعرض الموظفات الإناث لضغوط العمل.

##### تفسير نتائج الفرض الثاني:

حيث توصلت الدراسة الحالية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الضغط المرتفع أو المتوسط أو المنخفض في اكتئاب الأبناء، وبذلك لم يتحقق الفرض الذي ذهبت إليه الدراسة.

ولكن هذه النتيجة تحديداً تؤيد أن عملية التنشئة الاجتماعية تستند أساساً إلى الجانب السلوكي ومن ثم عندما يضطرب سلوك الأم ويلاحظ ذلك الأبناء ينعكس ذلك عليهم وخاصة أن حصيلة الأبناء المعرفية لا تملك تفسيراً جيداً لهذه السلوكيات وهذا في اتفاق إلى ما ذهبت إليه

روبنشتاين (٢٠٠٥م) ويتفق ذلك مع أحد نتائج النزايوي (٢٠٠٠م) من أن ضغوط العمل لدى المرأة العاملة تؤدي إلى تقصيرها في تربية الأبناء، وتدهور صحة الأبناء النفسية. وبالتالي فإن ارتفاع أو انخفاض الضغوط لدى الأم العاملة ينعكس على صحة الأبناء النفسية وذلك في اتفاق مع عجاج (١٩٩٢م) حسون (١٩٩٣م)، وغلاب (٢٠٠٢م) والعمرى (٢٠٠٣م).

#### تفسر نتائج الفرض الثالث:

فقد توصلت الدراسة الحالية إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الدرجة الكلية للاكتئاب بين البنين والبنات للأمهات مرتفعي ضغوط العمل وذلك لصالح البنين وتتفق نتائج هذه الدراسة بالنسبة للفرض الثالث مع دراسة، القماح، حيث تذهب (١٩٩٤م) إلى ضغوط الأم الوالدية تؤثر وبشكل مباشر على مفهوم الذات لدى الأطفال.

#### التوصيات:

توصي الدراسة الحالية بما يلي:

- عمل برامج توعية للنساء العاملات لتتقنهن بضغط العمل، أشكاله، مصادره، كيفية مواجهته.
- إجراء مجموعة من الدراسات والأبحاث الميدانية بالجامعات السعودية تهدف إلى دراسة مصادر ضغوط العمل في مختلف مناطق المملكة.
- تنظيم برامج إرشادية نفسية تشمل على استراتيجيات مواجهة ضغوط العمل في دوائر العمل، وتعليم الأمهات كيفية التعامل مع أبنائهن.

#### المراجع

- أبا الخيل، نوره (١٩٩٩) ضغوط العمل مصادرها وآثارها على المرأة السعودية العاملة، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية مج (٣٦)، ع (١).
- أبو بكر، مصطفى محمود (٢٠٠٧) التنظيم الإداري، في المنظمات المعاصرة، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- أبو هاشم، السيد محمد (٢٠٠٤) الدليل الإحصائي في تحليل البيانات باستخدام SPSS، الرياض، مكتبة الرشد.
- أردن، جون بي (٢٠٠٥) التعايش مع ضغوط العمل، الرياض، مكتبة جرير.
- أسد، كلثوم محمد (١٩٩٠) المرأة العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، دار البحار، بيروت.
- آل عبد القادر، علي عبد العزيز (٢٠٠٤) المرأة الإرادي والتحدي، نموذج المرأة في المملكة العربية السعودية، ط٢، الرياض، الدار السعودية للنشر والتوزيع.
- بارون، خضر (١٩٩٩) دراسة في الفروق بين الجنسين في الضغوط الناجمة عن أدوار العمل، المجلة التربوية، الكويت عدد ٥٣، ص ص ٤٩-٩٤.
- باطة، أمال عبد السميع باطة (١٩٩٥) دراسة إكلينيكية للتمييز بين حالات القلق والاكتئاب لدى الأطفال، المجلة المصرية للدراسات النفسية، ع ١١، ص ص ١٣٥-١٥٥.
- البتال، زيد محمد (٢٠٠١)، الاختراق النفسي، الرياض، سلسلة إصدارات أكاديمية التربية الخاصة.
- بشرى، صمويل تامر (٢٠٠٧) الاكتئاب، والعلاج بالواقع، القاهرة، الأنجلو المصرية.
- بلال، محمد إسماعيل (٢٠٠٥) السلوك التنظيمي، بين النظرية والتطبيق، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة.
- البليهد، منى (٢٠٠٢) مسببات ضغوط العمل لدى مديرات التعليم العام في مدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- بونيك، إد، سي، ميشيل هيني (٢٠٠٥) الدليل العملي إلى ضغوط الحياة، الرياض، مكتبة جرير.
- حسون، تماضر زهري (١٩٩٣) تأثير عمل المرأة على تماسك الأسرة في المجتمع العربي، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، جامعة الملك سعود.

- حنا، عززي، محمد الطيب، ناظم العبيدي (١٩٩١). الشخصية، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- الحيدري، محمد سليمان (١٩٩٤) العلاقة بين الضغط النفسي، واريا الوظيفي لدى العاملين في بنوك القطاعين الحكومي والخاص بمدينة الرياض "رسالة ماجستير" غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- الختيلة، هند (١٩٩٦) مصادر ضغوط العمل كما يدركها العاملون في التعليم الجامعي، مجلة جامعة الملك سعود، الرياض، المجلد التاسع، ص ص ٨٥-١١٢).
- الخزامي، عبد الحكم أحمد (١٩٩٨) ضغوط العمل والحياة بين المدير والخبير "سلسلة الإدارة المعاصرة، القاهرة، مكتبة ابن سينا للنشر والتوزيع.
- الداهري، صالح حسن (٢٠٠٥) مبادئ الصحة النفسية، الأردن، دار وائل للنشر والتوزيع.
- درويش، أيمن سيد (١٩٩٣) الاكتئاب المقنع، الرباط، شعاع للنشر والعلوم.
- دويدار، عبد الفتاح محمد (١٩٩٥) أصول علم النفس المهني وتطبيقاته، بيروت، دار النهضة العربية.
- الرشيد، عادل وأبو دولة جمال (٢٠٠١م) العوامل المؤثرة في اتجاهات المرأة نحو معوقات تقدمها وظيفيا واستراتيجيات تمكينها في منظمات الأعمال الأردنية، مجلة دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية، عمادة البحث العلمي.
- زهران، حامد (٢٠٠١) علم نفس النمو، ط٥، القاهرة، عالم الكتب.
- زهران، حامد (٢٠٠٢) التوجيه والإرشاد النفسي، ط٣، القاهرة، عالم الكتب.
- الزهراني، عبد الله (٢٠٠٣) برامج تهيئة الموظفين الجدد في منظمات الأعمال السعودية الخاصة رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- الزهراني، معيضة (١٩٩١) دراسة مقارنة لأبعاد الضغوط المهنية لمعلمي التربية الخاصة والعامة في المملكة العربية السعودية، البحرين، رسالة ماجستير غير منشورة مقدمة لجامعة الخليج.
- الساعاتي، بهجة جمال (١٩٩٩) العلاقة بين الضغوط الوالدية كما تدركها الأمهات العاملات وغير العاملات وسمتي القلق والاكتئاب عند الأطفال، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- السبيعي، مها رشيد (٢٠٠٤) ضغوط العمل لدى الموظفة الحكومية السعودي، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإدارية، جامعة الملك سعود.
- السلمان، عبد الله عبد العزيز (٢٠٠٢) مصادر المرحلة الثانوية بمدينة الرياض في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس، كلية التربية جامعة الملك سعود، الرياض.
- السلوم، سعاد (٢٠٠٣) عوامل ضغوط العمل التنظيمية وعلاقتها بالرضا الإداري للمشرفات الإداريات، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- السماك، أمينة، عادل مصطفى (٢٠٠١) الدليل التشخيصي والإحصائي الرابع للاضطرابات النفسية، الكويت، مكتبة المنار الإسلامي.
- السويل، نجلاء (١٩٩٩) الإنهاك النفسي لدى معلمات الثانوية العامة في ضوء بعض المتغيرات، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض، جامعة الملك سعود.
- الشربيني، لطفي (٢٠٠٤) الاكتئاب، الإسكندرية، منشأة المعارف.
- شو، مارفن (١٩٩٦) ديناميات الجماعة، ترجمة، مصري حنورة، حبي الدين حسين، ط (٢) دار المعارف، القاهرة.
- الطريري، عبد الرحمن سليمان (١٩٩٤) الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته، مطابع شركة الصفحات الذهبية المحدودة، ط١، الرياض.
- الطيب، محمد عبد الظاهر (١٩٧٧) العصاب القهري وتشخيصه باستخدام اختيار تفهم الموضوع، طنطا، مكتبة سماح.
- عبد الباقي، سلوى (١٩٩٢) الاكتئاب بين تلاميذ المدارس، مجلة دراسات نفسية، المجلد الثالث، القاهرة رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية "رانم" ص ص ٤٣٧-٤٧٩.
- عبد الخالق، أحمد محمد (١٩٩١/أ) بناء مقياس للاكتئاب لدى الأطفال في البيئة المصرية، مجلة دراسات نفسية، الجزء الثاني، القاهرة، رابطة الأخصائيين النفسية المصرية "رانم، ص ص ٢١٩-٢٥١.
- عبد الغني، هلال (٢٠٠٠) إدارة الضغوط "السيطرة والتحكم في الضغوط (سلسلة مهارات التطوير - ١٩) مصر الجديدة، مركز تطوير الأداء، جمهورية مصر العربية.

- العبد القادر، حسن والمير عبد الرحيم (١٩٩٦) اختبار العلاقة بين صراع الدور وغموض الدور والرضا الوظيفي والصفات الديمغرافية للمهنيين العاملين في مجال الحاسوب بالمملكة العربية السعودية. المجلة العربية للعلوم الإدارية . مج (٣) ع (٢).
- عبد القادر، صلاح الدين، (١٩٩٩) أثر الإرشاد العقلاني السلوكي في تعديل الاتجاه نحو المرض النفسي والمرضى النفسيين، مجلة الإرشاد النفسي، جامعة عين شمس (العدد ٩).
- عبد اللطيف، حسن (١٩٩٧) الاكتئاب النفسي، دراسة للفروق بين حضارتين وبين الجنسية، مجلة دراسات نفسية، العدد الأول، القاهرة، رابطة الأخصائيين النفسيين المصرية "رانم" ص ص ٤٠-٦٤.
- العتيبي، آدم (١٩٩٢) علاقة بعض المتغيرات الشخصية بالرضا الوظيفي، دراسة ميدانية مقارنة بين العمالة الوطنية والوافدة في القطاع الحكومي بدولة الكويت، الإدارة العامة، ع ٧٦، السنة ٣٢.
- عجاج، سيد أحمد (١٩٩٢)، دراسة القلق لدى الأطفال في علاقته بالضغوط الوالدية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، فرع بنها.
- عجاج، سيد أحمد (١٩٩٢)، دراسة القلق لدى الأطفال في علاقته بالضغوط الوالدية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الزقازيق، فرع بنها.
- عسكر، عبد الله (٢٠٠١) الاكتئاب النفسي بين النظرية والتشخيص، القاهرة مكتبة الانجلو المصرية.
- العطية، ماجد (٢٠٠٣) سلوك المنظمة، سلوك الفرد والجماعة، الأردن، دار الشروق للنشر والتوزيع.
- عكاشة، أحمد (٢٠٠٣) الطب النفسي المعاصر، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية.
- العمرى، عبيد الله (٢٠٠٣) م) ضغوط العمل لدى المعلمين، مجلة جامعة الملك سعود، كلية الآداب، المجلد (١٦) العدد (١).
- القيسي، ناصر حمد (٢٠٠٦) إدارة الوقت وضغوط العمل، الرياض، دار الزهراء.
- القحطاني، محمد مترك (٢٠٠٤) ضغوط العمل وعلاقتها بفعالية الذات المهنية لدى العاملين في المؤسسات الصناعية في القطاعين الحكومي الخاص، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- القماح، إيمان (١٩٩٤) العلاقة بين ضغوط الوالدية (كما تدركها الأمهات) وبين مفهوم الذات لدى الأطفال، دراسة مقارنة، مجلة دراسات نفسية، رانم، مج ٤، ع ٢٤، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية، ص ص ٢٨٧-٣٣٥.
- كامل، سهير أحمد (٢٠٠١) الصحة النفسية للأطفال، الإسكندرية، مركز الإسكندرية للكتاب.
- كراملينغر، كيث (٢٠٠٢) الاكتئاب، من منشورات مايو كلينيك، بيروت، الدار العربية للعلوم.
- المبدل، منيرة عبد الله (٢٠٠١): إدراك الضغوط النفسية وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى عينة من طالبات الملك سعود بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة الملك سعود.
- محمد، لطفي (١٩٩٢م) نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل، وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، الرياض، معهد الإدارة العامة، ع (٧٥).
- المشعان، عويد سلطان (٢٠٠١) مصادر الضغوط في العمل، دراسة مقارنة بين الموظفين الكويتيين وغير الكويتيين في القطاع الحكومي، مجلة جامعة الملك سعود، م (١٣) العلوم الإدارية (١)، ص ص ٦٧-١١٣.
- المطرفي، سليمان (٢٠٠١) معوقات الاتصال الإداري وأثرها على مستوى ضغوط العمل، دراسة مسحية على ضباط قوات الأمن الخاصة بمدينة الرياض، رسالة ماجستير غير منشورة، أكاديمية أمير نايف العربية للعلوم الأمنية.
- مليكة، شارف خوجة (٢٠١١) مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي- متوسط- ثانوي)، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علم النفس وعلوم التربية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية، جامعة مولود معمري- تيزي وزو، الجزائر.
- الموسى، فاطمة عبد الله (١٩٩٢) أثر العوامل الاجتماعية على الرضا الوظيفي لدى الموظفة السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب، جامعة الملك سعود.
- النزاوي، منى أحمد (٢٠٠٠) تأثير الالتزامات الأسرية على عمل المرأة في قطاع التعليم رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الملك سعود.

- النمر، سعود (١٩٩٤) دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاعين العام والخاص في المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، مصر، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مج (١٦) ع (٢).
- هيجان، عبد الرحمن (١٩٩٨) ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية.
- يس، نوال عبد اللطيف (٢٠٠١): الضغوط النفسية وعلاقتها بالتحصيل الدراسي لدى أطفال المقابر، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد الدراسات العليا للطفولة، جامعة عين شمس.
- Akimbo J. O., & Adeyemo, D. A. (2002). Stress at home and work place, Ibadan: Sterling Harden Publishers
- Haley, V. Barker. (2009). The relationship between personality, coping styles and stress, anxiety and depression. Master of science in psychology, University of Canterbury.
- Kokkinos, C.M. (2007). Job stressors, personality and burnout in primary school teachers, British Journal of Educational Psychology, 77 (1), 229 – 243.
- 1-Lamia Mr. Mohammed Fayala: Stress And Coping Behavior Among Female University Teaching Staff In Saudi Arabia, Suez Canal University Medical Journal; 2005, 8(2):255-265.
- Pocola, Bay ode Isaiah & Ilugbo, Esther A joke:(2010) Personality traits as predictors of stress among females teachers in Ostend State teaching service. Edo, Journal of counseling. Vol.3, No 2, 2010. P,P 179 -233.
- Rae eke ,T,D, & Smith, A,L, (2004). Coping resources and athlete burnout: An examination of stress mediated moderation hypotheses, Journal of Sport and Exercise Psychology, 26, 525 – 541.
- Roily, L., & Savakis, V. (2003). Optimism and Coping as Moderators of the Relation Between Work Resources and Burnout in Information Service Workers. International Journal of Stress Management, 10, 235 –252.
- Whipple, E. & Webster- streatton, C (1991) the role of parental stress in physically abusive families , child abuse and netglect . 15. Pp. 279-291.