التقييم المعرفي للازعاجات اليومية لدى موظفي الجامعة المستنصرية وعلاقته ببعض المتغيرات

م.د. سماهر مصطفى يونس
الجامعة المستنصرية – كلية التربية
Samahermustafa159@gmail.com

الملخص

يتأثر الانسان بكل مايحيط به من مؤثرات كالازعاجات اليومية التي على الرغم من ان البعض يعتبرها ثاونية الا انها لها تأثير كبير في الصحة النفسية والجسمية للانسان وقد يصل تكرارها وماتخلفه من تأثيرعلى البعض الى النواحي العقلية .

ان الغرض من هذه الدراسة نو التقييم المعرفي للازعاجات اليومية التي يتعرض لها الموظفون في عملهم داخل الجامعة وقد تحدد البحث الحالي بموظفي الجامعة المستنصرية (رئاسة الجامعة ، كليةالتربية ، كلية الاداب وكلية العلوم) في مدينة بغداد للعام الدراسي (٢٠٠٧–٢٠٠٨) . وبلغت عينة البحث (٢٠٠) موظف وموظفة بواقع ١٢٥ موظفة و٧٥ موظف . وقد قامت الطالبة ببناء مقياس للتقييم المعرفي للازعاجات اليومية .

وقد توصل البحث الحالي الى ان موظفي الجامعة المستنصرية تعاني من تهديداً نفسياً بسبب الازعاجات اليومية .

وقد أظهرت نتائج الدراسة الى وجود تأثير للجنس في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية وعدم وجود تأثير معنوي لمتغير سنوات الخدمة وكذلك عدم وجود تأثير للتفاعل بين الجنس وسنوات الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية .

A COGNITIVE APPRAISAL OF DAILY HASSALS AMONG EMPLOYEES OF THE UNIVERSITY OF MUSTANSIRIYA AND IT'S RELATION SHIP TO SOME VARIABLES

SAMAHIR MUSTAFA YOUNIS

Abstract

A human being is influenced by everything surround him such as daily hassles .Although these hassles are considered minor it have great effect on the physical and psychological health of an individual to the extent that when these hassles happen repeatedly they may affect mental health .

The purpose of this study is exmin the cognitive appraisl of hassles that occur to employees diring their work times inside the compus where the present study conducted the present study is confind with employees of this university ,namely ,(presidency ,college of Education ,college of arts and college Science employees)in Baghdad city ,in the academic year (2007-2008) . the sample of the are present consists of(200) employees ; (125) females and (75) males

The researcher builds a scale for the cognitive appraisal of daily hassles .The results of this study indicated that the sample evaluated the hassle as threaded ,the sex was significant ,while the experience and the interaction between sex and experience was had signlicant in cognitive appraisal of daily hassles .

الفصل الاول

مدخل

أولاً:- مشكلة البحث

احدى أهداف الحياة أن يكون الانسان قادراً على العمل حيث ان العمل أحد صور النشاط الطبيعي له ويمثل العمل الجزء الاكبر من حياة البشرية . ان الفرد الذي يزاول عملا تتاح له الفرصة لاستغلال كل قدراته يحقق له السعادة النفسية فعن طريق العمل يكتسب الانسان قوة ويطمئن لمستقبله وهو مصدر للعيش فمن خلاله يؤثر في البيئة التي يعيش فيها وعن طريقه يسعى ويحقق لنفسه مركزا مرموقا في المجتمع الذي ينتمي اليه (فهمي ،١٩٨٧، ص٢٨٢).

والانسان في محيطه البيئي وحدة نفسية جسمية وتتاثر الحالة الجسمية بالحالة النفسية والعكس صحيح ، وهناك ادلة عديدة توضح الارتباط الوثيق بين الجسم والنفس ،فانفعال الحزن يؤدي الى انسكاب الدموع وانفعال الغضب يؤدي الى اسراع ضربات القلب وانفعال الخجل يؤدي الى احمرار الوجه وان الانسان جسم ونفس ويعتبر الجسم الامتداد الفسيولوجي لنفس حيث يتأثر بالحالات النفسية التي تعتري الانسان ويؤثر فيها ايضا فاذا فشل الفرد في مواجهة الازعاجات التي باستمرارها تؤدي الى الاجهاد ثم المرض ساء توافقه الجسمي والنفسي والاجتماعي (عبد الوهاب ،٢٠٠٣،ص٢)

وقد يواجه الموظف خلال ساعات عمله الكثير من الازعاجات بصورة مستمرة وقد تكون يومية بالتالي تؤثر في اتزانه النفسي والجسمي وقد يكون الاثنان معا.وعلى الرغم من كل مايحيط بهم من ازعاجات يومية الاانهم مستمرون بالعمل لسبب او لاخر.

ومن خلال استبيان استطلاعي قامت به الباحثة وجدت أن هناك كثيراً من الازعاجات اليومية التي يتعرض لها الموظف في ميدان عمله وتسبب له الاجهاد وايضا قامت الباحثة بدراسة مسحية اولية لعينة قدرها ٤٠ موظفاً وموظفة في (رئاسة الجامعة وكل من كليات ،الاداب ، التربية و العلوم) تبين من خلاله ان لدى اغلبهم ازعاجات يعانون منها في محيط عملهم. ومنها (تسلطية المسؤول ، ساعات العمل الطويلة .....) .

وبالاضافة الى ذلك مامر به المجتمع العراقي من ظروف عصيبة ابتدأت من الحروب وثم الحصار الاقتصادي الذي اثقل كاهل المواطن العراقي عامة والموظف خاصة واخيرا الظروف التي مر بها كفقدان الامن وعدم الاستقرار كلها مسببات للاجهاد حسب الدراسات والابحاث التي قدمت حول هذا المفهوم مثل دراسة Kobosa 1979 (Tony , 1998,p 744) ودراسة هولمز وراهي ١٩٦٧ (Michael&Ronld,2001,p437-447) .

وقد أشارت الدراسات الى أن الكثير من الموظفين يعانون من تأثرهم بالازعاجات اليومية وتؤدي الى تأثيرات سلبية (أبو بكر ،٢٠٠٠) (Wolfgang,1988) ، في حين أشارت دراسات أخرى الى أن المجهدات او الضغوط التي تعرض لها لها العاملين في مجال الاعلام قيمت على انها تحديات تبعث فيهم الطاقة للعمل (Jemier,1989).

وفيما يتعلق بجنس المشاركين فلم يكن هناك اتفاق على مدى تأثيرهما في الادبيات النفسية (Cheng,1994 Gains,1994,Koiner,1992) المشار اليه في (Hassan ,2007,p314) ، مما يستدعي دراسات أخرى لدعم وجهتي النظر في تأثير المتغيرات الديمغرافية من عدمها في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية.

وعليه هناك تساؤل يحتاج الى اجابة ألا وهو هل موظفو الجامعة المستنصرية لديهم ازعاجات يومية ام لا؟

ومدى تأثير الجنس، مدة الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية .

ثانياً:- أهمية البحث والحاجة اليه

مايشهده عالم اليوم من تطور سريع مستمر ومع تسارع التقنيات هناك تسارع في تغير اساليب العمل والادارة والخدمات مما يتطلب هذا التسارع مرونه عاليه على المستوى النفسي . ومن المتوقع ان يمر الانسان المنتج مستقبلا بتحولات مهنية خلال حياته فلم يعد الانسان الموظف المنتج كراكب القطار الذي يبدأ من نقطة الانطلاق ويصل الى خط النهاية عند سن التقاعد بل سيتحول الامر الى مايشبه مترو الانفاق ياخذ خطا وينزل بعد عدة محطات كي يتحول من الخط الاول الى خط رابع وهنا يمكن ان نتبصر مقدار الاجهاد النفسي او الضغط الناتج عن الازعاجات اليومية ومقدار الطاقة النفسية التي يحتاجها الموظف ليحتفظ بتوازنه النفسي من ناحية وقدرته على العطاء من ناحية اخرى(حجازي، ٢٠٠٤، ص٣٠٨-٣٠٩). وهذا التطور التكنولوجي يترتب عليه كثرة المنافسة بين البشر لملاحقة ذلك التغير والتطور اللذين من شأنهما ان يزيدا تعقيد اساليب الحياة ومما يرفع من معدلات القلق والتوتر فيزداد العبء الملقى على كاهل الانسان ليصبح فريسة هذا العصر حتى اطلق عليه (عصر القلق) (طاهر ، ٢٠٠٤ ، ص٧٨). وليس هذا فحسب اذ يرى كثير من باحثي العصر الحالي انه عصر الازمات النفسية (frank ,1985,p.33) المشار اليه في (الزبيدي ،٢٠٠٠،ص ٢).

والازعاجات اليومية الناتجة عن العمل ربما تعود الى عدد من الاسباب البعض منها يتعلق بأسباب البيئة الفيزيائية غير المريحة (الضوضاء والتلوث ، الاضاءة والتهوية)(Tony1998,p223) . والبعض الاخر يتعلق بظروف قد تكون اجتماعية مثل عدم الانسجام والتوافق بين الموظفين وهذا كله يؤدي الى إجهاد نفسياً كان ام جسميا وقد يكون الاثنان معاً (الشاعر، ١٩٦٦، ص١٧-١٨).

وغالباً مايقع الافراد في اية مهنة تحت تأثير تاثير العديد من الازعاجات اليومية المؤدية باستمرارها الى الاجهاد وتزايد حدتها في كل المهن مما تؤثر على صحتهم النفسية (الزبيدي ، ٢٠٠٠،ص٢).

ونتيجة انتشار الاجهاد الناتج عن الازعاجات اليومية انتشارا واسعا في كل مهنة فقد بحثت العديد من الدراسات اوضاع العمل التي سببت الاجهاد للعديد من الافراد واسهمت بشكل او بأخر في تقليل ادائهم (عبد الرحمن وحسين ،٢٠٠٦،ص٢٥٩)

ان الازعاجات اليومية في العمل مرتفعة جدا بالنسبة للعاملين وعائلاتهم في الولايات المتحدة الامريكية واوربا اذ اثبتت بعض الدراسات ان ٤٣% من حوادث العمل كانت بسبب الاخطاء الناتجة عن كثافة العمل، نوع العمل ،جو العمل والمشاكل العائلية (الامارة،٢٠٠١، ١-١٢) . و اشارت الدراسات والاحصاءات ان نسبة الطلاق من مجموع الزيجات ازداد بدرجة كبيرة في البلدان التي تقع تحت الاجهاد اوالضغط نتيجة للازمات وكلما زادت الصعوبات والازمات ارتفع معدل الاجهاد (برنامج الامم المتحدة ،١٩٩٨،ص١٩٥).

واشارت أحصائيات اخرى الى أن (٥٠%) من المرضى المراجعين للاطباء يشكون من اعرض جسمية تعود اسبابها الى عوامل نفسية ، وان ثلث هذه النسبة يمكن ان تنتهي بالموت اذا لم تعالج في وقتها(الجبوري ،١٩٩٩،ص١)

وقد اوضحت الدراسات الاجتماعية ان مركز الشخص في نظر المجتمع تمثله مهنته اكثر من أي عامل اخر (اسماعيل ،ص٣-٨، ١٩٦٤) . ونتيجة لذلك فأن أي شيء يهدد عملنا او واجباتنا العملية يمكن ان يكون تهديداً لاي شخص.

وتعد اعباء العمل من العوامل التي تسهم في استجابات تتسم بالانفعال والتوتر ازاء العبء الملقى على هؤلاء وبالتالي يؤدي الى صعوبة التوافق في ميدان العمل ولعل ذلك يؤدي الى شعورهم بالازعاج وبالتالي تؤدي الى الاجهاد وعدم الرضا ومن المتوقع ان تنخفض انتاجاتهم وتكثر حالات التغيب (دافيدوف ، ١٩٨٣ ، ص٦٣٥-٦٣٩).

وللاجهاد سواء كان نفسيا ام جسميا حتى لو كان انيا له دور كبير في حدوث المرض النفسي (الجادري ، ٢٠٠١ ، ص٥٢). وبذلك اجريت الكثير من الدراسات حول هذا الموضوع لمدى اهميته

وارتباطه بحياة الانسان ومدى تاثيره في صحته النفسية والجسمية ولان عصرنا كما يسمى (عصر القلق) وصار الاجهاد الناتج عن العمل جزء من حياتنا اليومية ، ففي سنة (١٩٩٩) اجريت دراسة تبين من خلالها ان ٦٧ % من الموظفين سجلوا بان أعمالهم كانت مجهدة جدا او ذات اجهاد معتدل وفقط ١٥% سجلوا بان اعمالهم لم تكن تشكل اجهاداً عليهم اطلاقا (Taylor, 2001,P 367) . وأكدت الدراسة ان زيادة حوادث العمل تؤدي الى الانفصال نهائيا عن العمل وتركه وربما تكون قاتله (الامارة ، ٢٠٠١،ص ٢).

وقد اشارت احصاءات منظمة الصحة الامريكية ان ٤٧% من مجموع مثيرات الاجهاد ترتبط بالعمل طبيعته وظروفه (المحمداوي،٢٠٠٥،ص٢).بينمااشارات دراسة ابستن في الولايات المتحدة ان ٩٠% من مراجعي اطباء الرعاية الاولية هم بسبب مشكلات مرتبطة بالاجهاد وهناك سبعمائة وخمسون الف امريكي يحاولون الانتحار سنويا بسبب مشكلات مرتبطة بالاجهاد (حسن ، ٢٠٠٦، ص٣٩٤).

وكشفت دراسة جيمس ودرند ١٩٨٨ اسباب الاجهاد الذي تتعرض له الموظفات في اعمال مكتبية التي كان اهمها الازعاجات اليومية وعدم كفاية التعويض المادي والاعمال الروتينية وضعف فرص التقدم الوظيفي وتبين ان هنالك علاقة بين الملل وظروف العمل و٢٥% من الموظفين يعانون من الاجهاد النفسي(سعيد ،٢٠٠٥،ص٦٥).

وبين باركر (Barker) الى ان الاجهاد الناتج عن المهنة يعيق التركيز ويشتت الانتباه وبدلاً من ان يركز الفرد في مهنته فانه يركز انتباههُ الى همومه ومشكلاته اليومية المشار اليه في (المحمداوي ، ٢٠٠٣ ، ص٦).

ويبدي الناس جميعا تحت ظروف الاجهاد او الضغط استعداداً لرد فعل شديد في احد الانظمة الفسيولوجية المعينة غير المنيعة وبالتالي ينفعلون بقوة الى درجة تؤدي الى نمو اضطرابات نفس جسمية شديدة ومستمرة اذ يفهمون او يدركون خبرات الحياة غير المؤذية على انها مهددة كما انهم يصورون الاخطار الصغيرة في صورة كوارث كبيرة فالمواقف المجهدة التي يتعرض لها الفرد اقل خطرا من الطريقة التي يدركه (باترسون ،١٩٩٠ ، ص٣٥).

وقد اشارت دراسة الحسني الى ان امراضا كالقلب والسرطان وتصلب الشرايين هي امراض تراكمية واحد اهم اسباب حدوثها هو التداخل بين الجزأين البيولوجي والانفعالي . فان الاضطراب الحاد يمكن ان يؤثر في جهازنا البيولوجي وبالتالي يمكن ان يسبب الاجهاد والمرض بسبب ان تقييمهم المعرفي للمجهدات على انها مهددات وليس تحديات (الحسني ،٢٠٠٦ ،ص٨٨). وكما يتعرض الرجل والمرأة

للإجهاد الناتج عن العمل لكن المرآة اكثر تعرضا للاجهاد وذلك بسبب سوء التوافق المهني نتيجة لمزاولتها اعمالا لاتتفق وتكوينها البايولوجي والنفسي(عوض ، ١٩٧٧، ص١٤).

وقد يتعرض العامل او الموظف الى ظروف قد تكون اجتماعية مثل العلاقات بين العمال او فيزيقية مثل التهوية والاضاءة وهذا كله يؤدي الى اجهاد نفسيا كان ام جسميا وقد يكون الاثنان معاً (الشاعر ، ١٩٦٦ ، ص١٧-١٨).

ويعد الاجر الذي يتقاضاه الموظف عن عمله اهم عناصر بيئة العمل الى جانب الجمع بين الجانب الجسمي ، النفسي ، الاجتماعي في الوقت ذاته ذلك لان الاجر الذي يحصل عليه الفرد لقاء عمله هو مصدر اساسي لاشباع حاجاته النفسية والجسمية (طه،١٩٩٢،ص٢٣٠-٢٣١).

وكذلك اشارت احدى الدراسات ان النساء اللواتي سجل ازواجهن من ضمن المفقودين في حرب فيتنام سجلن صحة اضعف من اللواتي عرفن بانهن اصبحن ارامل ان عدم التاكيد اكثر ضغطا من الترمل(Hunter,1979,p675).

واشارت دراسة امريكية سنة ١٩٨٢ ان العمل غير المرغوب به يؤدي الى السكتة القلبية وقد اثبت ذلك من خلال تشريح جثث من كانوا بعمر ٢٩ فاظهر افراز الابينفرين الذي يتحرر نتيجة الاستجابة للاجهاد (Tony , 1998,p 750)فالمتزوجون اكثر تعرضا للازعاجات اليومية من غير المتزوجين لما يقع عليهم من مطالب الحياة الزوجية من جهة ومطالب العمل من جهة اخرى (Louis 1973p292).

وقد كشفت البحوث والدراسات النفسية عن عمق اثر مواقف العمل في تشكيل الابنية النفسية لدى اعضاء المجتمع وان اثرها لايقف عند حدود الاشخاص المواجهين لها مباشرة بل لينفذ من خلالهم الى اسرهم فيطبعها بطابع خاص من حيث انماط العلاقات القائمة بين اعضائها واستعداداتهم (خليفه ، ١٩٩٨ ، ص٢٥٢).

لقد اصبح من الحقائق المسلم بها ان كل العاملين تقريبا في أي حقل من حقول العمل او المهنة او الوظيفة يتعرضون الى الكثير من المشكلات النفسية والاجتماعية او العاطفية المصحوبة بمشاعر الغضب ، الارتباك ، الياس والخوف ونتيجة ازعاجات العمل في كل المهن هو الشعور بالاجهاد فقد تسبب الازعاجات اليومية تقليل أداء الافراد وان هذه الازعاجات اذا كانت طويلة مستمرة فانها تترك اثاراً جسمية ونفسية أما اذا كانت قصيرة فيمكن التعامل معها والتغلب عليها (صالح،١٩٩٥،ص١١-١٤).

وان عمل الانسان يجب ان يتماشى مع قدراته حتى يكون فعالا في توافقه النفسي الذي اذا لم يحدث اصبح فيه تهديدا للصحة النفسية . حيث يصبح تحت اجهاد وتوتر دائم هنا تبدو اهمية التوجيه المهني ونحن نعلم ان الاستقرار النفسي مهم جدا بالنسبة للعمل (فهمي ،١٩٦٥،ص٢٨٤). فاشباع الحاجات النفسية والجسمية تتم من خلال عمل الفرد فاذا تمكن من اشباع حاجاته الاساسية من مأكل ومشرب تظهر حاجات اخرى تدفع الموظف الى محاولة اشباعه وهكذا(القوصي، ١٩٦٩،ص٩٩) المشار اليه في (الجبوري ،٢٠٠٢،ص٢).

اذ ان نجاح أي عمل يقوم به الموظف في الدوائر والهيئات الحكومية لايتوقف على مايقوم به من جهود وانما ماتحققه تلك الهيئات والدوائر من اسباب الرضا والطمأنينة النفسية لهؤلاء الموظفين أي بقدر مانحصل على انتاج اوفر وعمل متقن فاشباع الحاجات النفسية والجسمية للموظفين يحقق الفوائد الاقتصادية للدوائر الحكومية ويعود بفائدة كبيرة على تحسين العلاقات الانسانية وتكوين شخصيات سوية وصحية تنعم بالسعادة والرضا والطمأنينة النفسية .فعلى الدولة ان توجه اهتمامها للعاملين في الدولة وصحتهم النفسية وحاجاتهم (الجبوري ، ٢٠٠٢،ص٢).

ان الازعاجات اليومية والاجهاد والتوتر الناتج عن عمل الموظف والمصاحب لتزايد الطلب على الخدمات وقلة الامكانات المتاحة وعدم توفر الرواتب والحوافز بشكل يتناسب مع توقعات الموظف يمكن ان يعزز الانماط السلوكية السلبية ونتيجة تزايد طلب الخدمات من الموظفين بحيث تفوق معدل الامكانات المحدود والمتاحة لهذه الدوائر في بعض الحالات ونتيجة لزيادة الطلب فان معدل التعامل بين الموظف والمواطن يتزايد وقد تؤدي ليس الى سلوكيات سلبية فحسب وانما الى سلوكيات ايجابية منها المعاملة الحسنة التي يلقاها المواطن وسرعة انجاز المعاملة وتوضيح الاجراءات للمواطن اما الانماط السلوكية السلبية فتشمل التاخير غير المبرر في المعاملات وعدم حماس الموظف وعدم تعاونه وعدم الاهتمام به لدرجة التثاقل احيانا (الطراونة ، ص١٤ ، ١٩٩٣)

وتبرز هنا اهمية الارشاد النفسي حيث ان عمل المرشد يتطلب ان يكون حلقة وصل بين الادارة والموظفين وبالتالي يستطيع ان يساعد الموظف في التكيف المهني والتخفيف من حدة الازعاجات اليومية (المشعان ، ١٩٩٣، ص١٠٦)

هذا وتزداد اهمية البحث الحالي في دراسة التقييم المعرفي للازعاجات اليومية لدى موظفي الجامعة كونه يتم في ظروف بألغة الصعوبة من عدم الاستقرار والطمأنينة .

وتبرز اهمية البحث الحالي الى:-

- التعرف على نوع التقييم المعرفي للازعاجات اليومية التي يواجهها الموظفون في خلال ساعات الدوام وهل يعد تهديدا يؤدي الى الاجهاد وضعف عمليات مقاومة هذه المهددات أم تعد تحديا لهم في مواجهة أعباء الحياة ، كذلك ان قيمة الدراسة ستلقي الضوء على معاناة هؤلاء الموظفين مما يعطي الفرصة لصناع القرار والمسؤولين في التعرف على نوع المجهدات التي يعاني منها الموظفين ، كذلك وحدات الارشاد والصحة النفسية سواء في الجامعة أم خارجها على مدى حجم هذه المشكلة أن كانت موجودة لوضع الخطط الملائمة للتعامل مع العوامل التي تؤدي الى ضعف عطاء الموظف وتهديد حالته النفسية.

ثالثاً:- أهداف البحث

يستهدف البحث الحالي الاجابة على الاسئلة في ادناه

١-ماهو مستوى التقييم المعرفي للازعاجات اليومية لدى موظفي الجامعة المستنصرية.

٢-هل هناك فروق قائمة على الجنس في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية كذلك لسنوات الخدمة لدى موظفي الجامعة المستنصرية.

رابعاً:- حدود البحث

يتحدد البحث الحالي بـ:-

موظفي الجامعة المستنصرية (رئاسة الجامعة ،كلية التربية ، كلية الاداب وكلية العلوم) في مدينة بغداد للعام الدراسي (٢٠٠٧-٢٠٠٨).

خامساً: تحديد المصطلحات

سيتم تعريف المصطلحات

الإجهاد:-

علاقة بين الفرد والبيئة التي تقيم من قبل الفرد بانها مرهقه وتعرض سعادته للخطر Folkman & (Lazarus 1984)

التقييم المعرفي:هو عملية تقويمية تحدد لماذا والى أي مدى يعد أجراء معينا أو سلسلة من الاجراءات بين الفرد والبيئة التي تتسم بالاجهاد يمثل تهديدا أو تحدياً (Sarafina& Ewing,1999,p77)

الازعاجات اليومية:- هي المضايقات الشائعة او المهيجات مثل ضغط الوقت او اضاعة الاشياء او الصراعات الشخصية في الحياة اليومية للافراد. (حسن ،٢٠٠٦ ،ص٣٩٦).

التعريف الاجرائي للازعاجات اليومية

فهو ((الدرجة التي يحصل عليها المستجيب على مقياس الازعاجات اليومية المعد لأغراض هذا البحث))

الموظف :- كل شخص عهدت اليه وظيفة داخل ملاك الوزارة او الجهة غير المرتبطة بوزارة (قانون انضباط موظفي الدولة والقطاع الاشتراكي رقم ١٤، ١٩٩١).

سادساً:- المتغيرات

١. الجنس: - ويقصد به ذكر انثى

٢. عدد سنوات الخدمة في الجامعة :- ويقصد به العمر الزمني الوظيفي داخل الجامعة ويتمثل بالفئات (اقل من ٥ سنوات خدمة - اكثر من ٥ سنوات)خدمة وطنية.

الفصل الثاني

الاطار النظري

سوف تلتزم الباحثة نظرية لازاروس أطاراً مرجعياً في هذه الدراسة حيث اعتمدت نظرية التقييم المعرفي والتي مزجت في تقييم الفرد للمنبهات البيئية مع العوامل البيئية.

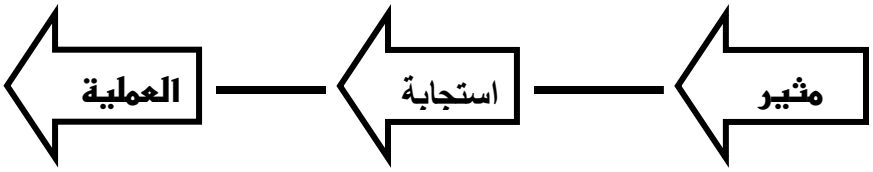
أولاً :- نظرية التقييم المعرفي (لازاروس)

وضع لازروس نظريته عام ١٩٦٦ وتسمى هذه النظرية نظرية التقييم المعرفي الذي يشير الى العمليات المعرفية للتقييم الدال على مواجهة الفرد لمتطلبات النمو والتطور .

ويعد لازروس متخصصاً في الاجهاد (stress) حيث ان دراسته وبحوثه حول هذا الموضوع استمرت اكثر من خمسين عاما (لازروس ٢٠٠٠،ص٦٦٥) ومع تعدد الاطر النظرية لهذا المفهوم الا ان لازروس يعد افضل من بحث في هذا الموضوع

وظهرت هذه النظرية لكي تلائم بين خصائص الفرد والبيئه . فالنظرية تتنبأ ان الافراد الذين يشعرون بالاستقرار سوف يختزل لديهم هذا الشعورعندما يكون هناك سوء توافق بين خصائص الفرد والخصائص المرتبطة بالعمل في حين يحدث التوافق الجيد بين الفرد والبيئة عندما تهيأ البيئة وعلى سبيل المثال (الاموال ، الدعم الاجتماعي ، فرص الانجاز)

وتوضح الباحثة مراحل الاجهاد بالشكل (١)



شكل (١) يوضح مراحل الاجهاد

١ –المثير ينبثق المثير من ثلاثة مصادر

أ– احداث الحياة الهائلة :– الحروب ، الفيضانات ، الاوبئة

ب– احداث الحياة الرئيسة :– امراض طبيعية ، يصبح الشخص ضحية جريمة،موت او فقدان شخص نحبه، الفشل الوظيفي ، امراض مزمنة .

جـ– الظروف المزمنة مثل العيش في الاوساط المزدحمة او الصاخبة

الاستجابة :– رد فعل الشخص على مسبب الاجهاد

وهناك مكونان للاستجابة

فسلجي : زيادة باونات الجسم ونبضات القلب وجفاف الفم والمعدة تبدو ضيقة.

نفسي:– ويتضمن نمط السلوك ،الفكر ، العواطف والاحساس.

العملية:–هي سلسلة التفاعلات بين الشخص والبيئة.

ويؤكد لازروس ان الاجهاد علاقة بين الفرد والبيئة واكتشاف الطرق للتعامل مع هذه المجهدات (Lazarus & Folkman, 1984, p.107) (Wany,2003,p240-241) والأحداث التي تنتج الإجهاد تدعى المجهدات

والتقييم المعرفي يلعب دورا مهما في فهم كيفية ادراك الفرد للموقف على انه مجهد والتعامل معه . فنحن نستجيب للظروف التي تواجهنا لذلك فان نقطة البداية للاستجابة للاجهاد هو تقويمنا للظروف .(Linda ,2000,p 118-120)

ويرى لازروس ان هناك اربع طرق لعمليات التقييم وهي علميا عملية جدا :

١. (التقييم الاولي)

أ. هو غير ذي علاقة

ب. هو جيد

جـ .هو مرهق

٢. (التقييم الثانوي)

أ. خسارة

ب. تهديد

جـ. تحدي (Wany ,2003,p240-241)

٣. الحكم على نتائج الظروف الممكنة

٤. تقييم معنى الشخصية وهو ماالذي يخرج من ذاتنا

ولو قمنا بترتيب درجات التقييم هذه لظروف الحياة الحقيقية فأنت بصدد الحصول على مقابلة عمل مهمة طبقا لـ(لازروس ٢٠٠١)

أي اما ان يكون الشخص لطيفا ويتصرف بطبيعية او مهدداً بانواع الطلبات (يالها من مقابلة ستكون صعبة) واهميتها لك كم هو سيء ان نحتاج العمل او نديره ثم سيتم تقيم قابلية الشخص على التكيف مع الظروف والنتائج الممكنة للاتفاق على هذا الشيء . اما نتائج التقييم فتتضمن معرفة وقابلية الشخص ونتائجه الاجتماعية مثل الاشخاص الذين يعطوك دعما اجتماعيا وتشجيعا .

اذا كنت تؤمن ان طلبات المقابلة وافقت اسلوبك ستكون حتما جربت الاجهاد التقييم الاولي والتقييم الثانوي وتكون قد حصلت على درجات (٢،١) فما فوق . وانت ستحصل على أعداد النتائج الممكنة للفشل في التكيف مع النجاح للظروف ويتضمن النتائج غير المتسلسلة والنتائج التي نتوقعها.

واخيراً فان المعنى النفسي ربما يرتبط مع ايمانك بشأن نفسك او العالم ان طبيعة الشخصية يمكن ان تجعل الاشخاص حساسين للانواع العامة للطلبات الظرفية فالتقييمات الخاطئة تسبب استجابة مجهدة حيث ان الاشخاص يتحفزون للظروف غير المتسلسلة . ربما هم تحت المحفزات لنتائجهم الخاصة . ومن المحتمل انهم يبالغون بالنتائج والاحتمالات التي يتوقعونها او ربما لديهم ايمان نفسي غير عقلاني والذي يريح النتائج الغير متوقعة [اذا لم انجح في هذا يعني اني سأكون دائماً فاشلاً وخسراناً]

في الحقيقة ان أجزاء التقييم يمكن أن تختلف من شخص الى آخر بعدة طرق تساعدنا على فهم لماذا يتمكنون من ان يكونوا اشخاصاً مهمين وكيف يستجيب الاشخاص لنفس الأحداث والظروف وايضا هذا يساعدنا في فهم لماذا بعض الاشخاص عمليا مستعدون للانواع المركزية من الطلبات (Michael&Ronld,2001,p435-437)

ولقد استطاع لازروس ومساعدوه في جامعة كاليفورنيا ان يختبروا كيفية كون الاختلافات بالتقييم يمكن ان تؤثر في المثيرات الفسيولوجية . للقيام بذلك احتاجوا لقياس الاثارة الفسيولوجية في الاستجابة

للمحفزات الفيزيائية التي تحمل الاشارة لكل المستقبلات بينما التاثير في المحفزات المستخرجة يتم تقيمه اذا كان الناس بمختلف ظروف التقييم يظهرون مثيرات استجابية مختلفة لنفس المحفز وهذا سيدعم الملاحظة التي تقول ان الاثارة متاثرة بالتقييم .

واكد لازروس على الربط بقوة بين التقييم والاثارة وان الاستجابة الانفعالية تحوي بعض انواع الاثارة (Lazarus,1991 ,p825)

ويرى لازروس بعض الاحداث البيئية التي تكون مفتوحة للتفسيرات وتبدو انها تاخذ التاثير السلبي فقط وهذا غير صحيح فبعض الاشخاص يرون ان الوقوع في ازدحام السيارات امر عصيب ورئيس . بينما البعض الاخر يرونه ازعاجا وعائقا ثانويا . وبعض الاشخاص يرون تغيرات احداث الحياة الرئيسية والمهمة مثل الحصول على الطلاق تحريرا وهروبا من علاقة مؤذية بينما يراه البعض الاخر فشلا شخصيا مدمرا (Lazarus,2000 ,p665)

وعلى الرغم من اختبار الناس للاجهاد الا انهم يختلفون عن بعض في تقييم أو فهم الإجهاد فما يعده احدهم تهديداً يعده الآخر ترحيبا والحقيقة ان الإجهاد الى مدى معين يعد في عين الناظر عملية نفسية .

لذلك فان الحوادث تكون مجهدة عندما تعد مجهدة من الفرد (Elliot& Timothy,2004,p508).

فعلى سبيل المثال عيد الفطر المبارك هو رؤية لحادثة سعيدة ايجابية فانها ممكن ان تكون حادثة سلبية ذات جهد كبير تتطلب التسوق للحظة الاخيرة والسفر السريع ودعوات اجتماعية مع الاقارب واستهلاكا في الطعام والشراب .

وجد لازروس في عمله الرائد عن الاجهاد الذي يؤدي الى المشاكل هي الاحداث التي يفسرها الناس انها مجهدة وهكذا نرى ان تفسير الاشخاص لاحداث حياتهم يختلف من شخص الى اخر وبذلك ينفى الادعاء ان كل شخص يكون لديه رد فعل بنفس الطريقة .

على سبيل المثال طلب من الاشخاص ان يشاهدوا فيلما عن حادث غامض ، في احد المشاهد يرينا كيف ان العامل شغل الالة الميكانيكية ثم حدثت حادثة قطعت اصبعه . كيف يزعجك هذا الفيلم ؟ هذا يعتمد على كيفية تفسير وترجمة الناس له. لازروس دعا بعض المشتركين للاعتماد على موقف تفكيري اثناء مشاهدة الفيلم مع تركيز اقل على الحادثة وتركيز على علاقة الصداقة بين العمال مقارنة بالاشخاص الذين لم يتلقوا تعليما خاصا فان هذه المجموعة لم تتاثر بالفيلم نسبيا . وان رد فعل الممرضة في غرفة الطوارئ للدماء يختلف بالطبع عما يفعله الناس الاخرون بهذا الصدد ، هؤلاء المشتركون نجحوا في عرض مستقل وسريري للحادث محركين التعبيرات المتعرضة للمجهدات في الشخص المحايد نسبيا (Elliot& Timothy,2004,p507-202)

وقد أكد لازروس ان الانفعالات تستجيب لاظهار المثيرات حيث ان التقييم يرتبط بالشخصية أي ماالذي نعتقده نحن " وليس هذا فحسب فبما ان الذاكرة جزء من عملية الادراك فان الاجهاد يؤثر في الذاكرة حتى الكمية القليلة منه ومشاكل التذكر يمكن ان تسبب اجهادا اكبر حيث لايقوم الشخص بتسجيل المعلومات بالشكل الصحيح الذي اعتاد عليه . على سبيل المثال اذا كان لديك موعد عمل مهم في التاسعة صباحا وتحتاج الى ١٥ دقيقة لبلوغ المكان في الموعد المحدد ستكون شديد الشعور بالاجهاد عندما لاتستطيع تذكر اين وضعت مفاتيح سيارتك او حقيبة اعمالك وكلما بحثت اصبحت اكثر توترا وعصبية. فالاجهاد الجسمي يتداخل مع الادراك وكلما حاولت التذكر بجهد اكبر كبرت فرصة حدوث اختفاء المعلومات من الذاكرة (Elliot& Timothy,2004,p437)

وقد اشارت الدراسات ان ثقافة البلد او الشعوب تؤدي الى اختلاف في التقييم للحدث نفسه على سبيل المثال ان مصطلح البقاء وحيدا في ثقافة الاسكيمو هو تقييم للخوف والحزن والوحدة بينما في الثقافة الغربية يعني الحصول على فسحة من الراحة من المشاغل اليومية للحياة (Michael &Ronalde,2001,p434)

ويتخذ الاجهاد اشكالا متعددة ومختلفة ، فقد يكون الاجهاد المباشر ناتجا عن طريقة اداء العمل نفسه وقد يكون الاجهاد ضروريا كما هو الحال في بعض الاعمال أي حين يكون المطلوب من العامل بذل جهد كبير عقلي وبدني وقد يكون الاجهاد غير ضروري ينتج عن بذل مجهود اكبر من المجهود المطلوب(التميمي ،٢٠٠٢ ،ص ٢٩). اذ ان طبيعة المهنة التي يحترفها الفرد تحدد مستوى الاجهاد الذي يتعرض له الفرد نتيجة تحمل اعباء في غاية الارهاق (حسن ، ٢٠٠٠، ص٦٨-٦٩).

وتأتي الازعاجات في العمل من الصراع مع الزملاء او الاساتذة والمراجعين كذلك أشار لازاروس عام ١٩٨١ ان الاعمال الروتينية واحدة من الامور التي بدأ علماء النفس بالظن مؤخرا انها من اكثر الازعاجات المؤدية للإجهاد التي تمتلك تاثيرا سلبيا ومتراكما على الصحة بل واشارت الدراسات ان ازعاجات الروتين قد يكون لها تأثير على الصحة العقلية .(Daleb &Wayne,2001,p57-397)

ونتيجة العواقب الوظيفية هي تعرض الموظف للإزعاجات اليومية تأثير كبير على الصحة النفسية والجسمية المتأتية من الاجهاد . وهناك ادلة متزايدة على ان الازعاجات اليومية المرتبط بالعمل اذا ما تراكمت تستطيع ان تسهم بتشكيلة من الاعتلالات الجسدية مثل الامراض العقلية وتستطيع ان تقود الى ادمان المخدرات والكحول وهاتان المشكلتان تعدان وباء بالنسبة للإنسان والمجتمع .ليس هذا فحسب وينتج عنها امور بالغة الاهمية وهي التغيبات ، الانقلابات ، الانجازات

المنخفضة. وهذا الوضع يمكن ان يؤدي الى ضعف العلاقة بين الموظف والمؤسسة التابع لها (Fletcher,1991,20) المشار اليه في (الحسني ،٢٠٠٦،ص).

ويعاني الموظفون من كبار السن من الاجهاد الناتج عن الازعاجات اليومية ويشعرون به بصورة اكبر من الشباب ومع وجود عالم التكنولوجيا والتطور اصبحوا اكثر تعرضا للإجهاد ذلك لانهم يقومون بواجبات روتينية متشابهة منذ زمن وثم فجأة يواجهون تعلم اشكال جديدة من التكنولوجيا الحديثة ويدخلونها ضمن اعمالهم اليومية ونتيجة لذلك فان الموظفين كبار السن يلجأون الى طلب التقاعد هذا الوضع بالتأكيد ينتج اجهاداً نفسياً وكلما تراكمت الازعاجات ازداد الاجهاد مع الموظفين الكبار في السن ليس نتيجة العمل فحسب وانما لشعورهم انهم سوف يطردون مما يسبب لهم اجهادا اكبر ان التطور التكنولوجي كوجود الكومبيوتر والانترنيت لم يؤثر على الكبار في العمر فحسب وانما الشباب ايضا تاثر بذلك خاصة الذين ليس لديهم خبرة في هذا المجال هذا ادى الى تزايد الاجهاد بشكل سريع ومؤثر (Daleb&Wany ,2001p57).

ثانياً :- دراسات سابقة

١-دراسة (النعيمي ، ٢٠٠٥) :

هدفت الدراسة الى قياس ضغوط الحياة التي تواجه المجتمع العراقي بعد الحرب تبعا لمجالات المقياس الاربعة (النفسي ،الاجتماعي، الاقتصادي ، والصحي)

التعرف على الفروق في ضغوط الحياة بحسب المتغيرات (الجنس ، التحصيل الدراسي، المهنة ، الحالة الاجتماعية ، الحالة المعيشية).

قام الباحث ببناء اداة لقياس ضغوط الحياة على عينة مكونة من ٤٥٠ مستجيبا تم اختيارهم باسلوب العينة العشوائية من ثلاث فئات اجتماعية مختلفة من الموظفين في دوائر الدولة الحكومية واصحاب المهن الحرة والعاطلين عن العمل من الذكور والاناث .

وكانت نتائج الدراسة معاناة جميع افراد عينة الدراسة من الضغوط

وان متوسط درجات العينة في المجالات الاربعة المحددة في المقياس اعلى من المتوسط الفرضي لتلك المجالات.

وجود فروق ذات دلالة احصائية في ضغوط الحياة تبعا لمتغير الجنس ، حيث واجه الذكور ضغوط الحياة اكثرمن الاناث.

وجود فروق دالة احصائيا في ضغوط الحياة تبعا لمتغير التحصيل الدراسي وان من كان تحصيلهم الدراسي ضمن مستوى يقرأ ويكتب تمتع بضغوط الحياة اكثر من المستويات الاعلى في التحصيل اذ لاتوجد فروق دالة احصائيا بين افراد العينة في ضغوط الحياة تبعا لمتغير المهنة

وجود فروق دالة احصائيا في ضغوط الحياة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية حيث واجه المتزوجون ضغوط اكثر من غير المتزوجين

وجود فروق دالة احصائيا في ضغوط الحياة تبعا لمتغير الحالة المعيشية حيث واجه من كانت حالتهم المعيشية (لاتسد الحاجة) ضغوط الحياة اكثر من غيرهم .

٢. عوف عبد الرحمن والشيخ ظاهر ١٩٩٦

الضغوطات التنظيمية وعلاقتها بالتوافق النفسي للموظفين الحكوميين

أهداف الدراسة :

١- التعرف على الضغوط التنظيمية التي يتعرض لها الموظفون الحكوميون

٢- التعرف على التوافق النفسي للموظفين الحكوميين

٣- أيجاد العلاقة بين الضغوط والتوافق النفسي

شملت عينة الدراسة٥٠٠ موظف

والوسائل الاحصائية المستخدمة معامل الارتباط والاختبار التائي وتحليل التباين.

اما عن نتائج الدراسة فكانت:

١-وجود علاقة سالبة قوية بين الضغوط التي يتعرض لها الموظفون الحكوميون وتوافقهم النفسي

٢-يتعرض الموظفون الحكوميون الى ضغوط عالية

٣-ان الموظفين الحكوميين لا يتمتعون بتوافق نفسي عالٍ

مناقشة الدراستين السابقتين

١- هدفت دراسة النعيمي الى التعرف على ضغوط الحياة وعلاقتها بمتغيرات الجنس والتحصيل الدراسي والمهنة والحالة الاجتماعية والحالة المعيشية التي تواجه المجتمع العراقي .

٢-اما دراسة عبد الرحمن وظاهر التعرف على الضغوط التنظيمية التي يتعرض لها الموظفون الحكوميون وعلاقتها بالتوافق النفسي.

اما البحث الحالي فقد هدف الى التعرف على التقييم المعرفي للازعاجات اليومية لدى موظفي الجامعة المستنصرية وعلاقته بمتغيرات (الجنس ، سنوات الخدمة). وان اعداد عينة الدراسات السابقة (٤٥٠ ، ٥٠٠)على التوالي اماعينة الدراسة الحالية فكانت(٢٠٠)موظف وموظفة.

استخدمت دراسة النعيمي عينة الموظفين جزء من عينة البحث الاساسية أما الدراسة الحالية فشملت الموظفين فقط ومن مجتمع واحد .

لم تشمل دراسة عبد الرحمن عوف. متغير (سنوات الخدمة)

اما دراسة النعيمي فقد شملت المتغيرات الجنس ، الحالة الاجتماعية ، التحصيل الدراسي) فقط.

الفصل الثالث

اجراءات البحث

اولاً :- مجتمع البحث

يشمل مجتمع البحث الحالي موظفي الجامعة المستنصرية المتضمن (رئاسة الجامعة، كلية الاداب ، كلية التربية، كلية العلوم) من كلا الجنسين للعام الدراسي(٢٠٠٧-٢٠٠٨) وقد بلغ عددهم الكلي ١٣٦٧ اذ بلغ عدد الذكور ٣٨٠ موظفا اما الاناث فبلغ عددهم ٩٨٧ موظفة كما موضح في الجدول رقم (١)

الجدول (١)

يوضح اعداد موظفي الجامعة المستنصرية للعام الدراسي (٢٠٠٧-٢٠٠٨)

مجتمع البحث	ذكور	اناث	المجموع
رئاسة الجامعة	١٤٧	٣٦٧	٥١٤
كلية الاداب	٦٢	١٣٩	٢٠١
كلية التربية	٩٣	١٤٢	٢٣٥
كلية العلوم	٧٨	٣٣٩	٤١٧
المجموع الكلي	٣٨٠	٩٨٧	١٣٦٧

ثانياً:- عينة البحث

تم سحب عينة قدرها (٢٠٠) موظف وموظفة بالطريقة العشوائية البسيطة من موظفي الجامعة المستنصرية وكما موضح في جدول (٢)

الجدول (٢)

يوضح اعداد عينة البحث حسب متغير الجنس للعام الدراسي (٢٠٠٧-٢٠٠٨)

ذكور	اناث	المجموع
٧٥	١٢٥	٢٠٠

ثالثاً:- اداة البحث

لتحقيق اهداف البحث الحالي تطلب :-

١. وفيما يأتي خطوات بناء المقياس

صياغة فقرات المقياس

أ- بعد الاطلاع على النظريات والدراسات والمقاييس المختلفة التي لها صلة بالمفهوم .

قامت الباحثة ببناء مقياس للازعاجات اليومية وذلك لمعرفة مستوى الازعاجات اليومية لدى الموظف نظراً لتغير هذه الازعاجات التي بتكرارها يمكن ان تؤدي للاجهاد من وقت لاخر تبعاً للظروف المحيطة بالموظف وكذلك نظرا لاهمية الموضوع ولكون ظروف مجتمعنا في تغير مستمر بسبب الحروب والحصار الاقتصادي والاحتلال الذي كان له تاثير كبير على المواطن بشكل عام والموظف بشكل خاص .

ب- استبيان استطلاعي

قامت الباحثة اولا بتوزيع استبيان استطلاعي على (٥٠) موظفاً وموظفة وملحق (١) يوضح ذلك وقد اعانتها في صياغة الفقرات.

الجدول (٣)

يوضح عينة الدراسة الاستطلاعية الاولى لمقياس للازعاجات اليومية

الموقع	الجنس		المجموع
	ذكور	اناث	
رئاسة الجامعة	٦	١٠	١٦
كلية الاداب	٢	٦	٨
كلية التربية	٥	٩	١٤
كلية العلوم	٤	٨	١٢
المجموع الكلي	١٧	٣٣	٥٠

وبعد ان قامت الباحثة بتبني نظرية لازروس التقييم المعرفي ووفقا لذلك حددت الباحثة اربعة مجالات وهي

١. **المجال المتعلق ببيئة العمل**
٢. **المجال المتعلق بالموظف**
٣. **المجال المتعلق بالمسؤول**
٤. **المجال المتعلق بالمراجعين**

وكان عدد فقرات المقياس بصيغته الاوليه ٤٦ فقرة بواقع (١٢ فقرة ، ١٤ فقرة ،١١ فقرة، ٩ فقرات على التوالي). والملحق (٢) يوضح ذلك

تصحيح المقياس

وضع في مقياس البحث الحالي لكل فقرة(٥) بدائل وهي(لايوجد ابداً – خفيف – معتدل – كبير – كبير جدا) وتقابلها الدرجات التالية على التوالي (صفر ، ١ ، ٢، ٣، ،٤،٥).

اعداد تعليمات المقياس

تعد تعليمات المقياس دليلا يسترشد به المستجيب وبعد ان تم توزيع الفقرات بصورة عشوائية على المقياس روعي ان تكون واضحة ،بسيطة ومفهومة وان غرض الدراسة البحث العلمي ولاداعي لذكر الاسم ولاتوجد اجابة صحيحة او خاطئة وطلب من كل موظف تدوين بعض البيانات المتعلقة بالبحث الحالي (الجنس ، سنوات الخدمة،).والملحق(٣) يوضح ذلك

الدراسة الاستطلاعية الثانية

تم تطبيق المقياس على عينة بلغ عدد افرادها ٤٠ موظفا وموظفة تم اختيارهم عشوائيا من (رئاسة الجامعة ، كلية الاداب ، العلوم ، التربية) حيث استهدفت الدراسة التاكد من مدى وضوح فقرات المقياس وذلك لمعرفة الصعوبات التي تواجه المستجيب لتلافيها وقد تبين ان فقرات المقياس واضحة لدى الموظفين والزمن المستغرق للاجابة تراوح بين (١٠–٢٥) دقيقة.

خامساً:– التحليل الاحصائي للفقرات

تمييز الفقرات

أ– المجموعتان المتطرفتان

تم استخراج تمييز الفقرات بواسطة المجموعتان المتطرفتان بعد تطبيق المقياس على مؤلفة من (٢٠٠) موظف وموظفة وبنسبة ٢٧% العليا و٢٧% الدنيا وعليه (الطائي،٢٠٠٣،ص ٦٢) تبين ان

اعداد افراد المجموعة العليا ٥٤ وعدد افراد المجموعة الدنيا ٥٤ وتبين بان جميع الفقرات مميزة عدا (٩) فقرات هي على التوالي(١ ،٢،١٦ ،١٩، ٢٦، ٢٧، ٢٨،٣١ ،٣٢).ملحق (٤) يوضح ذلك.

باستخدام t-test لعينتين مستقلتين علما ان القيمة التائية الجدولية تساوي (١.٩٨) عند مستوى دلالة (٠.٠٥) وبدرجة حرية (١٠٦) وعليه ان عدد فقرات المقياس المتبقية (٣٦) وجدول رقم (٣) يوضح ذلك

الجدول (٣)

يوضح معاملات تمييز الفقرات لمقياس الاجهاد

الفقرات	المجموعة العليا		المجموعة الدنيا		القيمة التائية المحسوبة *
	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	
١	٣.٣٣٣٣	٠.٩٩٠٥٢	٣.٤٦٣٠	١.٢٨٤٣٥	٠.٥٨٧-
٢	٣.٥٠٠٠	٠.٩٠٥٩٦	٣.٨١٤٨	٠.٧٧٨٨٣	١.٩٣٦-
٣	٢.٩٤٤٤	١.٣٠٩١٤	١.١٨٥٢	١.١٨٢٨٠	٧.٣٢٧
٤	٣.٢٢٢٢	١.١٢٧١٤	١.٣٣٣٣	١.٥٥٤٠٦	٧.٢٣٠
٥	٢.٩٦٣٠	١.١٨١٠٣	٠.٣٨٨٩	٠.٩٥٩٨٩	١٢.٤٢٩
٦	٣.٢٩٦٣	١.١٥٩٥٣	٢.٢٢٢٢	١.٤٢٣٠٨	٤.٣٠٠
٧	٢.٥٠٠٠	١.٧٣٤٧٧	١.٦٤٨١	١.٤٤٢٧١	٢.٧٧٤
٨	٢.٧٠٣٧	١.٤٨٧٤٣	٠.٢٥٩٣	٠.٥٥٥٧٧	١١.٣١٣
٩	٣.٠٣٧٠	١.٥٤١٤٢	٠.٨٨٨٩	١.٤٠٩٧٦	٧.٥٥٧
١٠	٢.٣٨٨٩	١.٦٨٦٩٨	٠.٣٥١٩	٠.٨٥٠٢٥	٧.٩٢٤
١١	٢.٧٩٦٣	١.٧٤١٦١	١.٠٥٥٦	١.٤٥٩٠٩	٥.٦٣٠
١٢	٣.٥٣٧٠	١.١٤٤٥٢	٠.٤٢٥٩	١.١٤٢٦٩	١٤.١٣٦
١٣	٣.٤٦٣٠	١.٠٩٣٩٤	٢.٥٧٤١	١.٤٠٨٨٩	٣.٦٦٢
١٤	٣.٥٩٢٦	٠.٨٣٥٩٥	٢.٦١١١	١.١٨٨٢٥	٤.٩٦٤
١٥	٢.٦٨٥٢	١.٤١١٨٦	١.٦٦٧	٠٧٧٠٩٣	١١.٥٠٥
١٦	٣.٥٣٧٠	٠.٧٧٠٠٣	٣.٨٧٠٤	٠.٦١٥٧٢	٢.٤٨٤-
١٧	٢.٨٧٠٤	١.٢١٣٨٦	٢.٣٧٠٤	١.٤٠٤٧٩	١.٩٧٩
١٨	٣.١٦٦٧	١.٢٢٤٧٤	٢.٥٩٢٦	١.٤٠٧٧٨	٢.٢٦١
١٩	٢.٩٢٥٩	١.٢١٠٨٣	٢.٨٣٣٣	١.٥٣٨٨١	٠.٣٤٧
٢٠	٣.٢٠٣٧	١.١٨٧٦٧	١.٩٠٧٤	١.٥٢٠٥٣	٤.٩٣٧
٢١	٣.٢٠٣٧	١.٣٩٠١	١.٧٥٩٣	١.٤٧٨٥٩	٥.٦٨٧

٢٢	٢.٩٦٣٠	١.٣١٦٩٩	١.٠٠٠	١.٥٠٤٧١	٧.٢١٤
٢٣	٣.٠٧٤١	١.٣٠٠٩٧	١.٧٠٣٧	١.٤٧٤٦٩	٥.١٢١
٢٤	٢.٤٢٥٩	١.٥٦١٣٥	١.١٢٩٦	١.٣٣٢٤٢	٤.٦٤١
٢٥	٢.٢٧٧٨	١.٦٥٣٠٩	٠.٤٠٧٤	١.٠٩٠٥٩	٦.٩٤٠
٢٦	٢.٢٩٦٣	١.٦٧٨١٦	٢.٦١١١	١.٤٩٧٣٨	١.٠٢٩-
٢٧	٣.٢٩٦٣	١.١٢٦٥٢	٣.٦١١١	١.٠٧١٣٥	١.٤٨٨-
٢٨	٣.٠٥٥٦	١.٣٣٧٦٥	٣.٦٤٨١	٠.٨٥٠٢٥	٢.٧٤٧-
٢٩	٣.٣١٤٨	١.١٩٤٧١	٢.٠٩٢٦	١.٦٧٤٠٩	٤.٣٦٧
٣٠	٢.٩٤٤٤	١.١٨٨٢٥	٠.٩٦٣٠	١.٣٣١٢٤	٨.١٦٠
٣١	٣.٣٣٣٣	٠.٩٩٠٥٢	٣.٤٦٣٠	١.٢٨٤٣٥	.٥٨٧-
٣٢	٣.٥٠٠٠	٠.٩٠٥٩٦	٣.٨١٤٨	٠.٧٧٨٨٣	١.٩٣٦-
٣٣	٢.٩٤٤٤	١.٣٠٩١٤	١.١٨٥٢	١.١٨٢٨٠	٧.٣٢٧
٣٤	٣.٢٢٢٢	١.١٢٧١٤	١.٣٣٣٣	١.٥٥٤٠٦	٧.٢٣٠
٣٥	٢.٩٦٣٠	١.١٨١٠٣	٠.٣٨٨٩	٠.٩٥٩٨٩	١٢.٤٢٩
٣٦	٣.٢٩٦٣	١.١٥٩٥٣	٢.٢٢٢٢	١.٤٢٣٠٨	٤.٣٠٠
٣٧	٢.٥٠٠٠	١.٧٣٤٧٧	١.٦٤٨١	١.٤٤٢٧١	٢.٧٧٤
٣٨	٢.٧٠٣٧	١.٤٨٧٤٣	٠.٢٥٩٣	٠.٥٥٥٧٧	١١.٣١٣
٣٩	٣.٠٣٧٠	١.٥٤١٤٢	٠.٨٨٨٩	١.٤٠٩٧٦	٧.٥٥٧
٤٠	٢.٣٨٨٩	١.٦٨٦٩٨	٠.٣٥١٩	٠.٨٥٠٢٥	٧.٩٢٤
٤١	٢.٧٩٦٣	١.٧٤١٦١	١.٠٥٥٦	١.٤٥٩٠٩	٥.٦٣٠
٤٢	٣.٥٣٧٠	١.١٤٤٥٢	٠.٤٢٥٩	١.١٤٢٦٩	١٤.١٣٦
٤٣	٣.٤٦٣٠	١.٠٩٣٩٤	٢.٥٧٤١	١.٤٠٨٨٩	٣.٦٦٢
٤٤	٣.٥٩٢٦	٠.٨٣٥٩٥	٢.٦١١١	١.١٨٨٢٥	٤.٩٦٤
٤٥	٢.٦٨٥٢	١.٤١١٨٦	٠.١٦٦٧	٠.٧٧٠٩٣	١١.٥٠٥

سادساً: – صدق المقياس

الصدق

يقصد بالصدق ان المقياس يقيس بالفعل السمة التي وضع لقياسها ويمدنا الاختبار بدليل مباشر على مدى صلاحيته للقيام بوظيفته ولتحقيق الاغراض التي وضع من اجلها (نجاتي ، ١٩٨٠ ، ص٢١٥).

أولا :- صدق البناء

أ- علاقة درجة الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس

تم استخراج صدق المقياس بطريقة ارتباط الفقرات بالدرجة الكلية لمقياس التقييم المعرفي للازعاجات اليومي وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون حيث ان ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية للمقياس يعني ان الفقرة تقيس المفهوم نفسه الذي تقيسه الدرجة الكلية(Allen.1979,p124) . (ثورندايك وهيجن ،١٩٨٩ ،ص٦٧ ، المشار اليه في النداوي ص١٦، ٢٠٠٦)

علماً ان القيمة الجدولية تساوي ٠.١٣٨عند مستوى دلالة ٠.٠٥وبدرجة حرية(١٩٨) وجدول رقم (٤)

الجدول (٤)

يوضح الارتباط بين درجة الفقرة والدرجة الكلية للمقياس

الفقرات	قيمة معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية	الفقرات	قيمة معامل ارتباط الفقرة بالدرجة الكلية
١	-٠٠١.	٢٣	٠.٣٧١
٢	٠.٠٢٦	٢٤	٠.٣٨٢
٣	٠.٤٧٨	٢٥	٠.٤٣٩
٤	٠.٤٥٧	٢٦	٠.٠١٠
٥	٠.٦٣٨	٢٧	-٠.١٦
٦	٠.٢٨٤	٢٨	-١٤٨.
٧	٠.٢٤٥	٢٩	٢٩٨.
٨	٠.٦٣٨	٣٠	٤٩٧.
٩	٠.٤٨٤	٣١	-٠٠١.
١٠	٠.٥٣٧	٣٢	-.٠٢٦
١١	٠.٣٦٢	٣٣	٤٧٨.
١٢	٠.٥٩٣	٣٤	٠.٤٥٧
١٣	٠.٢٥٣	٣٥	٠.٦٣٨
١٤	٠.٣٠٠	٣٦	٠.٢٨٤
١٥	٠.٦٣٥	٣٧	٠.٢٤٥
١٦	-٠.٠٥٠	٣٨	٠.٦٣٨
١٧	٠.٢١٨	٣٩	٠.٤٨٤
١٨	٠.١٨٤	٤٠	٠.٥٣٧
١٩	٠.٠٧٠	٤١	٠.٣٦٢
٢٠	٠.٣٣٠	٤٢	٠.٥٩٣
٢١	٠.٣٩٥	٤٣	٠.٢٥٣
٢٢	٠.٤٦٩	٤٤	٠.٣٠٠
		٤٥	٠.٦٣٥

ب. **علاقة درجة الفقرة بدرجة المجال**

لقد تم استخراج العلاقة الارتباطية بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمقياس وذلك باستخدام معامل ارتباط بيرسون درجات الافراد على كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الذي توجد فيه وظهر ان جميع معاملات الارتباط دالة احصائيا . والجدول (٥).

الجدول (٥)

يوضح ارتباط الفقرات بالمجال الذي تنتمي اليه

المجال	رقم الفقرة	ارتباط الفقرات بالمجال الذي تنتمي اليه*
بيئة العمل	١٨	٠.٣٤٧
	٢٣	٠.٥١٢
	١٧	٠.٢٦١
	١٥	٠.٥٠١
	٣٧	٠.٣٢٥
	٤٣	٠.٢٧٤
	٣٢	٠.٠٨٩
	٤٢	٠.٥٣٢
	١٦	٠.١٢٥
	١٤	٠.٣٧٦
	٢٨	٠.٠٤٩
	١٩	٠.٢٦٢
	٣٥	٠.٥٩٥
الموظف	٥	٠.٦٥٤
	٦	٠.٣٤٧
	٧	٠.٢٠٨
	٣٣	٠.٤٧٤
	٤٤	٠.٣١٢
	٢٥	٠.٦٠٧
	١٣	٠.٣٤٢
	٢٢	٠.٥٥٢
	١٠	٠.٥٩٦
	٢٤	٠.٤٥٤
	٩	٠.٥٧٢
	٣٠	٠.٥٨٠
المسؤول	٢٦	٠.٣١١

	٣٦	٠.٣٠٤
	٣١	٠.٣٣٧
	١	٠.٣٣٧
	٣٨	٠.٥٢١
	٢٩	٠.٢٣٠
	٣٤	٠.٦٥٤
	٣	٠.٤٨٥
	٤	٠.٦٥٤
	١١	٠.٣٣١
	٤٠	٠.٤٨٥
المراجع	٢	-٠٣٠.
	٨	٠.٦٦٢
	٢٠	٠.٤٦٧
	٢١	٠.٤٨٤
	٣٩	٠.٥٧٥
	٤١	٠.٥٢٠
	٤٥	٠.٦٦٢
	٢٧	٠.٠٥٨
	١٢	٠.٦٣٥

سابعاً :- مصفوفة الارتباطات الداخليه

تبين ان جميع الفقرات ترتبط بعضها مع البعض الاخر ، لان جميع الارتباطات دالة احصائيا وموجبة باستخدام معامل ارتباط بيرسون وهذا يشير الى صدق البناء.والجدول (٦) يوضح ذلك.

الجدول (٦)

يوضح مصفوفة الارتباطات الداخلية

	الاجهاد	العمل	الموظف	المسؤول	المراجع
التقييم المعرفي	١	**٠.٨١٣	**٠.٨٧٩	**٠.٧٨٤	**٠.٨٤٧
العمل	**٠.٨١٣	١	**٠.٦٤٥	**٠.٤٩١	**٠.٦١٨
الموظف	**٠.٨٧٩	**٠.٦٤٥	١	**٠.٥٥٠	**٠.٦٥٩
المسؤول	**٠.٧٨٤	**٠.٤٩١	٠.٥٥٠	١	**٠.٥٧١
المراجع	**٠.٨٤٧	**٠.٦١٨	**٠.٦٥٩	**٠.٥٧١	١

ثامناً :- الثبات

يتحقق الثبات اذا كانت فقرات المقياس تقيس نفس المفهوم ويعد الثبات من الخصائص السكومترية المهمة في بناء الاختبارات والمقاييس ويعني ان يعطي المقياس النتائج نفسها اذا ماعيد تطبيقه على الافراد أنفسهم في الظروف نفسها(عبد الرحمن، ١٩٨٣،ص١٩٨).(صفوت ١٩٨٠،ص٢٢٨)

ولحساب الثبات اعتمدت الطريقة الاتية

معامل الفا للاتساق الداخلي :-

وتعتمد هذه الطريقة على الاتساق في اداء الفرد من فقره الى اخرى، وتمثل هذه الطريقة مدى ثبات اداء الفرد لفقرات المقياس جميعها (الطائي ، ٢٠٠٣، ص٧٥)

اذ تم في هذه الطريقة تطبيق المقياس على عينة بلغت (٥٠) موظف وهي العينة السابقة بواقع (٢٠) موظف و(٣٠) وقد بلغت قيمة معامل الفا ٠.٨٣ مقارنة بمحك معامل التحديد الذي يمثل مربع معامل الارتباط.

الوسائل الاحصائية

حللت البيانات باستعمال Spss

*** الاختبار التائي لعينتين مستقلتين**

لاستخراج القوة التمييزية باسلوب العينتين المستقلتين (الصواف، ٢٠٠٠،ص٤٩)

*** معامل ارتباط بيرسون**

استخدم لايجاد العلاقة الارتباطية بين درجه كل فقرة والدرجة الكلية والعلاقة بين درجة كل مجال والدرجة الكلية للمقياس والعلاقة بين درجة كل مجال بالمجالات الاخرى لنفس المقياس (كراجة،١٩٩٧،ص٢٩٢-٢٩٣)

*** الفا كرونباخ**

لاستخراج الثبات بطريقة الاتساق الداخلي للمقياس ككل (عودة، ١٩٨٥ ، ص٦٧)

*** الاختبار التائي لعينة واحدة**

أستعمل لمعرفة توزيع درجات عينة البحث الحالي في درجات التقييم المعرفي للازعاجات اليومية

*** تحليل التباين الثنائي** لايجاد الفروق على وفق جنس المشاركين وسنوات الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية (فيركسون،١٩٩١ ، ص٢٨٧-٢٩٠)

الفصل الرابع

عرض وتفسير النتائج ومناقشتها

يتضمن هذا الفصل النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة وتفسيرها ثم عرض التوصيات والمقترحات التي تم التوصل اليها في ضوء نتائج البحث .

الهدف الاول

اولا:- قياس مستوى التقييم المعرفي لدى عينة البحث

للتعرف على مستوى التقييم المعرفي لدى عينة البحث قامت الطالبة باستخراج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والخطأ المعياري والتفرطح والالتواء لاستجابات افراد عينة البحث على فقرات المقياس حيث بلغ المتوسط الحسابي لافراد العينة (الذكوروالاناث) (٧٦.٨٣)وانحراف معياري (١٩.٤٢) وعند مقارنتها بالمتوسط الفرضي البالغ (٧٢)درجه عند درجه حريه (١٩٩) وعند اختبار الدرجات احصائيا باستخدام الاختبار التائي لعينه واحده وجد انها دالة عند مستوى (٠.٠٠١) كما موضح في جدول رقم (٦)

الجدول (٦)

يوضح العينة والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والمتوسط الفرضي والقيمة التائية لتلك العينة

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	المتوسط الفرضي	درجة الحرية	التفرطح	الالتواء	t	مستوى الدلالة
التقييم المعرفي	٢٠٠	٧٦.٨٣	١٩.٤٢	١.٣٧	٧٢	١٩٩	٧٢	٠.٣٩٧	٣.٥٢٠	٠.٠٠١

ويتبين من الجدول اعلاه ان المتوسط الحسابي لدرجات المستجيبين على مقياس التقييم المعرفي كان اعلى من المتوسط الفرضي وهذا يعني ان افراد عينة البحث يواجهون تهديد للازعاجات اليومية .

وتفسر الباحثة هذه النتيجة بسبب المواقف التي تعرض لها الموظف في عمله سواء من المسؤول او المراجع وكل مايحيط بهم من ظروف العمل.بالاظافة الى ظروف الحياة المتمثلة بازدحام الطرق وصعوبة الوصول الى مكان العمل وهذا يتفق مع دراسة (النعيمي ،٢٠٠٦،ص٩٣) ودراسة (المحمداوي،٢٠٠٣،ص١٠١)

بالاضافة الى ان عينة البحث تعد هذه الازعاجات تهديدا لهم وفق تقيمها لهذه الازعاجات ومايترتب عليه من ابعاد نفسية ، اجتماعية وقد تصل الى النواحي الجسمية وهذه النتيجة تتفق مع ماأشار اليه لازاروس في نظريته ان العلاقة بين الفرد والبيئة التي تقيم من قبل الفرد على انها مرهقة وتشكل تهديداً وتعرض سعادته للخطر وهذه بتكرارها تؤدي الى الاجهاد

الهدف الثاني

ثانياً:- هل هناك فروق قائمة على الجنس في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية كدالة لسنوات الخدمة

اشارت نتائج تحليل التباين الى وجود تأثير للجنس في حين ان سنوات الخدمة والتفاعل بين الجنس لم يكن دالا معنويا .

حيث اظهرت نتائج البحث ان توجد فروق ذات دلالة احصائية للتقييم المعرفي للازعاجات اليومية بين الذكور والاناث من الموظفيين(النسبة الفائية٢٤٢.٤٩٩،معنوية ٠,٠٠٠)، فقد ظهر المتوسط الحسابي للذكور (٥٧.٦٩)بانحراف معياري (٧.٦٤) أما الاناث فقد بلغ المتوسط الحسابي (٨٨.٣٢) بانحراف معياري (١٤.٧٠) .اي ان الاناث اكثر تاثراً بتعرضهم لهذه الازعاجات ويمكن تفسير هذه النتيجة الى طبيعة التكوين النفسي والبايولوجي للمرآة كونها اقل تحملا من الرجل وكونها اقل خبرة حياتية وهذا عكس ماجاءت به دراسة (المحمداوي،٢٠٠٣، ص ١٠١) حيث اشارت الى وجود فروق بين الذكور والاناث في تعرضهم للضغوط ولصالح الذكور ودراسة (النعيمي ،٢٠٠٧ ،ص٩٨) التي اشارت الى النتيجه ذاتها.

أما بالنسبة لسنوات الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية تبين من نتائج عدم تأثير سنوات الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية النسبة الفائية١.١٥٤، معنوية٠.٢٨٤) لدى عينة البحث حيث بلغ المتوسط الحسابي للافراد الذين تبلغ مدة خدمتهم اكثر من (٥) سنوات خدمة(٧٨.٩٠) و(٧٥.٧٥) للذين تبلغ مدة خدمتهم اقل من (٥) سنوات خدمة .وجدول (٧) ،(٨) يوضحان ذلك.

جدول (٧)

يوضح الوصف الاحصائي للجنس وسنوات الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية

الجنس	سنوات الخدمة	المتوسط	الانحراف المعياري	العدد
ذكر	اكثر من ٥ سنوات خدمة	٥٩.٦٣	٩.٥٧	٢٤
	اقل من ٥ سنوات خدمة	٥٦.٧٨	٦.٤٤	٥١
	الكلي	٥٧.٦٩	٧.٦٤	٧٥
انثى	اكثر من ٥ سنوات خدمة	٨٩.١٨	١٦.٩٤	٤٥
	اقل من ٥ سنوات خدمة	٨٧.٨٤	١٣.٩٤	٨٠
	الكلي	٨٨.٣٢	١٤.٧٠	١٢٥
الكلي	اكثر من ٥ سنوات خدمة	٧٨.٩٠	٢٠.٤٤	٦٩
	اقل من ٥ سنوات خدمة	٧٥.٧٥	١٨.٨٦	١٣١
	الكلي	٧٦.٨٣	١٩.٤٢	٢٠٠

وهذا يعني أن متغير الخدمة لم يكن ذي فعالية في تقييم الازعاجات اليومية ، حيث أن من لديهم خدمة وظيفية لاقل من خمسة سنوات ومن لديهم خدمة وظيفية لاكثر من خمسة سنوات أشاروا الى أن الازعاجات اليومية تعد مهددة بالنسبة اليهم . اما التفاعل بين بين جنس المشاركين ومدة الخدمة فقد أشارت النتائج الى عدم وجود تأثير ذي دلالة معنوية (النسبة الفائية٠.١٤٩، معنوية ٠.٧٠٠).

الجدول (٨)

يوضح تحليل التباين الثنائي للجنس وسنوات الخدمة في التقييم المعرفي للازعاجات اليومية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	النسبة الفائية	المعنوية
الجنس	٣٨٢٦٢.٥٨٢	١	٣٨٢٦٢.٥٨٢	٢٤٢.٤٩٩	٠.٠٠٠
سنوات الخدمة	١٨٢.٠٩٤	١	١٨٢.٠٩٤	١.١٥٤	٠.٢٨٤
الجنس سنوات الخدمة	٢٣.٤٥١	١	٢٣.٤٥١	٠.١٤٩	٠.٧٠٠
الخطأ	٣٠٩٢٥.٧١٨	١٩٦	١٥٧.٧٨٤		

التوصيات

١-اعطاء الموظف اهمية اكبر من قبل الجامعة وذلك بتوفير الدعم المعنوي والمادي.

٢-التنسيق بين الوحدة الارشادية في الجامعة والجهات الادارية المسؤولة عن الموظفين للوقوف على الازعاجات التي يتعرض لها الموظف وقد تسبب الاجهاد وايجاد حل لها من اجل عطاء متزايد.

٣-استخدام مقياس هذه الدراسة في المؤسسات التربويه الاخرى

المقترحات

١-أجراء دراسة عن علاقة التقييم المعرفي للازعاجات اليومية بمتغيرات اخرى لم يتناولها البحث الحالي (مثل التغيب عن العمل ،الرضا عن العمل)

٢-اجراء دراسة (التقييم المعرفي للازعاجات اليومية وعلاقته بالدعم الاجتماعي لدى موظفي الجامعة)

٣-اجراء دراسة مماثله على عينة من مؤسسات الدوله الاخرى

المصادر

القرآن الكريم

١- ابو بكر ، نشوة كرم ابو عمار(٢٠٠٧) . *الاحتراق النفسي للمعلمين ذوي النمط (أ،ب) وعلاقته باساليب مواجهة المشكلات*، رسالة ماجستير ، كلية التربية ، جامعة الفيوم.

٢- ابو حطب، فؤاد ، سيد احمد عثمان ، امال صادق (١٩٨٧) ، التقويم *النفسي* ، الكويت للنشر والتوزيع .

الامارة ، سعد (٢٠٠١) . *الضغوط النفسية* ، مجلة النبأ ،العدد٥٤.

٣- باترسون ،س،هـ (١٩٩٠) *نظريات الارشاد والعلاج النفسي*،ج ١، ط١، الكويت .

برنامج الامم المتحدة الانمائي ، تقرير تنمية البشرية لعام ١٩٩٨،(نيويورك ، اكسفورد ،مطبعة جامعة اكسفورد).

٤- التميمي،محمد علي احمد (٢٠٠٢) *تاثير الظروف الجويه على اداءالعاملين في تنفيذ الاعمال الانشائيه في العراق* ، رسالة ماجستير ، كلية الادارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.

٥- جابر ، عبد الحميد جابر والشيخ ، يوسف محمود (١٩٦٨)،*علم النفس* الصناعي، دار النهضة العربية ، القاهرة.

٦- الجادري،عبد المناف حسين (١٩٩٠) *الطب النفسي للجميع* ، بغداد - العراق

الجبوري، علي محمود كاظم (١٩٩٩) *بناء برنامج لعلاج بعض الاضطرابات النفسجسمية*، رسالة ماجستير ، كلية الاداب ، الجامعة المستنصرية.

٧- الجبوري ، سيف محمد (٢٠٠٢) *الاحكام الاخلاقية لدى بعض موظفي دوائر الدولة وعلاقتها باشباع حاجاتهم* رسالة ماجستير ، الجامعة المستنصرية .

٨- حجازي ، مصطفى (٢٠٠٤) *الصحة النفسية من منظور دينامي تكاملي في البيت والمدرسة* ، المركز الثقافي العربية ، ط ٢ ، بيروت ،لبنان.

٩- حسن ، محمود شمال (٢٠٠٠) ، *الاضطرابات النفسية والمناخ الاسري لمرتكبي جرائم القتل* ، مجلة اداب المستنصرية ، العدد (٣٤) ملحق.

١٠- حسن ،محمود شمال،(٢٠٠٦) ، *خطاب الازمة ومحنة الاخر* ، ط١، دار الافاق العربية للنشر والتوزيع ، القاهرة.

١١- حسن ، نمير (٢٠٠٦) *الاجهاد لدى طلبة كلية التربية في الجامعة المستنصرية*، مجلة كلية التربية/ الجامعة المستنصرية ، العدد السادس .

١٢- حسن ، نمير (٢٠٠٧) *الازعاجات اليومية لدى طلبة كلية التربية في الجامعة المستنصرية* ، مجلة كلية التربية الاساسية / الجامعة المستنصرية ، العدد الخمسون .

١٣- الحسني ، مالك هاشم جعفر (٢٠٠٥) ،*الاجهادالنفسي والطب المهني* مجلة العلوم التربوية والنفسية ،العدد الثامن ،بغداد العراق.

١٤- خليفه ،عبد اللطيف محمد (١٩٩٨) *دراسات في علم النفس الاجتماعي*.

١٥- دافيدوف، لندال (١٩٨٣) ، *مدخل علم النفس*، ترجمة سيد طواب وأخرون ، دار ماكروهيل للنشر ، القاهرة.

١٦- الداهري ،صالح حسن والعبيدي، ناظم هاشم (١٩٩٩) ،*الشخصية والصحة النفسية*.

١٧- راجح ، احمد عزت (١٩٦٥) ، علم النفس الصناعي، القاهرة ، مصر.

١٨- الزبيدي ، كامل علوان (٢٠٠٠) *الضغوط النفسية وعلاقتها بالرضا المهني والصحة النفسية لدى اعضاء هيئة التدريس في الجامعة* ، اطروحة دكتوراه – جامعة بغداد

١٩- سعيد ،وفاء كامل (٢٠٠٥) *الضغوط المهنية والتعب النفسي لدى مقرري اقسام الجامعة المستنصرية*، رسالة ماجستير –كلية الاداب الجامعة المستنصرية

٢٠ – شاذلي ، عبد الحميد محمد (٢٠٠١)، *الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية* ،ط٢ المكتبة الجامعية.

٢٠–الشعر باف ، حكمت(٢٠٠٥) *مقالات في الطب والحياة* ، ط١، المكتبة العصرية، بغداد.

٢١- الشاعر ، حسين عبد الواحد(١٩٦٦) *الطب الاجتماعي والامراض المهنية* ، الدار القومية بمصر .

٢٢- صالح، ساهرة عبد الودود (١٩٧٨)، *العوامل النفسية المرتبطة بانتاج العمال في الجمهورية العراقية* ، بغداد – العراق.

٢٣- صالح مهدي صالح (١٩٩٥) ، *الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين* ، اطروحة دكتوراه منشورة ، كلية التربية – الجامعة المستنصرية.

٢٤- الصواف ،هناء عبد الرزاق (٢٠٠٠)، *قياس دافعية الانجاز الدراسي لدى طلبة الدراسات المسائية في الجامعة المستنصرية*، رسالة ماجستير ، كلية التربية – الجامعة المستنصرية .

٢٥- طاهر ،شوبو عبد الله (٢٠٠٤) ، *الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعات في دولة الامارات العربية المتحدة والاتحاد الفيدرالي السويسري وجمهورية العراق* ، مجلة كلية التربية ، العدد الثاني .

٢٦- طه ، فرج عبد القادر (١٩٩٢)، *علم النفس الصناعي والتنظيمي*.

٢٧- الطراونة، تحسين (١٩٩٣)، *مجلة مؤته للبحوث والدراسات*،العدد الخامس، مؤته الاردن.

٢٨- الطائي ، مريم مذهول محمد (٢٠٠٣) ، *بناء مقياس الشخصية الابداعية لدى التدريسي الجامعي* ، رسالة ماجستير –كلية التربية– الجامعة المستنصرية

٢٩- عبد الرحمن ، سعد (١٩٨٣)، *القياس النفسي* ، ط١ ، مكتبة الفلاح ،الكويت.

٣٠- عبد الرحمن ، بان حسين وحسين ، فالح حسين (٢٠٠٦) ، *الاجهاد النفسجسمي لدى تدريسيات الجامعة المستنصرية*، مجلة كلية التربية ، العدد الثاني ، ٢٠٠٦.

٣١- عبد الكريم، بيداء (٢٠٠٦)، *تحديد الشد النفسي لدى العاملين في مركز العناية المركزة*، رسالة ماجستير.

٣٢- عدس، عبد الرحمن توق(١٩٩٨) ،*المدخل الى علم النفس*،دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع ط٥، عمان ، الاردن.

٣٣- عماد الدين ،اسماعيل (١٩٦٤)، *العلاقة بين المستوى الاقتصادي والاجتماعي للوالدين وبين طموحهم فيما يتعلق بمستقبل اطفالهم، المجلة الاجتماعية القومية* ، تصدر عن المركز القومي للبحوث الاجتماعية والجنائية بالقاهرة، مجلد١،عدد ٣.

٣٤- عوض ، عباس محمود(١٩٧٧) *دراسات في علم النفس الصناعي والمهني*، مطبعة م. ك.الاسكندرية .

٣٥- عيسوي ، عبد الرحمن محمد (١٩٧٥) *علم النفس والانتاج*، مؤسسة شباب الجامعة ،القاهرة.

عودة ، احمد سليمان (١٩٨٥) ، *القياس والتقويم في العملية التدريسية*، المطبعة الوطنية ، الاردن.

٣٦- عبد الوهاب ، مواهب (٢٠٠٣) *الضغوط النفسية وعلاقتها بمرض الربو* ، رسالة ماجستير ، كلية الاداب ، الجامعة المستنصرية.

٣٧- فهمي ،مصطفى (١٩٨٧) *دراسة في سيكولوجية التكيف*،ط٢،مكتبة الخفاجي، القاهرة .

٣٨- فهمي،مصطفى (١٩٦٥) *مجالات علم النفس*، القاهرة ، مصر.

٣٩- فرج، صفوت (١٩٨٠) ، *القياس النفسي* ، ط١ ، القاهرة ، دار الفكر العربي.

٤٠- فيركسون .جورج آي(١٩٩١) ، التحليل الاحصائي في التربية وعلم النفس، ترجمة هناء محسن العكيلي ، بغداد ، دار الحكمة .

٤١- القوصي ، عبد العزيز (١٩٨١) ، *اسس الصحة النفسية* ، ط٩، مكتبة النهضة المصرية

٤٢- كمال، علي (١٩٨٨) ، *النفس انفعالاتها*، الجزء الاول ،بغداد.

٤٣- كراجة ، عبد القادر ،(١٩٩٧) *القياس والتقويم* ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، ط١.

٤٤- المحمداوي ، نهايه جبر خلف (٢٠٠٥) ، *الضغوط المهنيه لدى المرشدين التربويين وعلاقتها بالاتزان الانفعالي* ، رسالة ماجستير ،كلية التربية،الجامعة المستنصرية.

٤٥- المشعان، عويد سلطان (١٩٩٣) . *التوجيه المهني* ،ط١ ، مكتبة الفلاح ، الكويت.

٤٦- نجاتي ، محمد عثمان (١٩٨٠) علم النفس الصناعي . الكويت للنشر والتوزيع

٤٧- النداوي ،عدنان(٢٠٠٦) الشخصية المتقلبة وعلاقتها بالتوافق المهني لدى العاملين في مؤسسات الدولة ، رسالة ماجستير ، كلية الاداب ، جامعة بغداد.

٤٨- النعيمي خالد عبد الرحمن سلطان ،٢٠٠٦ ، *ضغوط الحياة التي تواجه المجتمع العراقي وعلاقتها ببعض المتغيرات* ، اطروحة دكتواره غير منشورة، كلية الاداب ،الجامعة المستنصرية.

٤٩- نصر ،علا دارب (٢٠٠٧) الغياب عن العمل وعلاقته بالرضى المهني والولاء التنظيمي "دراسة ميدانية " في بعض معامل مدينة السويداء ، رسالة ماجستير ، كلية الاداب ، جامعة دمشق.

Allen ,L .Shoemaker(1979) Construct validity of area specified self – Esteem The Hare SelfEsteem Scale,*Educational & Psychologicalmeasurement*

Akert,(2004). *Social Psychology* . university of califonia ,santa cruz , university of Virginia ,Wellesley college.

Buunk,B.P.Doosje,B.J,Jans,L.G.M.,&Hopstaken,L.E.M.(1993).*Perceived reciprocity ,social supprt,and stress at work* .

4- Cheng, Y. (1994). Locus of control as an indicator of Hong

5- Kong teachers' job attitudes and perceptions of organizational characteristics. Journal of Educational Research, 87, 180-188.

Daleb ,A.Hahn & Wany,A.Payne& (2001) *Foeus on Health*.University Muncie,Indiana ,Mc Graw Hill.
David G.Myers (1998)*Psychology* . Holland , Michgun.
Dougluas .A.B& Alison .Clarke &Edward j.(1997)U.AS
Edward,E.Smith&Susun Nolen.(2001) *Introduction ToPsychology* .
Fletcher ,B.(C)(1991*).Work,stress* ,disease ,and life expectancy Chichester.
Frank .O,(1995).*Children and affect strateggien for self regulation and sex differenes in sadness American* Journal of the psychiatry.
Friedman,M.&Rosenman,R.H.(1974).*Type abehavior and your heart* .new york.
Gaines, N. D. (1996). A comparison of locus of control scores among students placed on academic probation and students participating in the university scholars program. Unpublished Master Dissertation, California State University-Long Beach. Vol. 34-06, *Dissertation Abstracts International*, P. 2130, No. AAI1380227.
Helgeson ,v.s.(1992) .*Moderators of the relation between perceived control and adjustment to chronic illness* .Journal of Personality and Social Psychology
Hepner ,H.W, (1966), *Psychology applied to Lief and Work* .
Holahan,C.J,&Moos,R.H.(1987)*Risk, resistance and Pyshological distress:Alongitudinal analysis with adults and children* .Jouronal of Abonrmal Psychology .
Holman ,E,A.& Silver,R.C.(1998).*Geetting Stuck in The post :Temporal or dentations and coping with traumu* ,Journal of personality and social Psychology.
Hunter .E.J,(1979).Combat casualties who remain *athome* .paper presented at western re.
Jermier.J.M,(1989),*Reactions to Psychological dangerous work*.
Kobosa, s.c (1979). *Stressful life events and health :Aninquiry in ti hardiness* .Journal of personality and social psychology .
Koiner, J. (1992). Relationship of the locus of control orientation of graduate students in education to their success in pursing a doctorate degree. Unpublished Ph.D. Dissertation, Texas A and M University. Vol. 53-08A, of *Dissertation Abstracts International*, P. 2646, No. AAI9232524.
Lazarus.R.S.&LAunier,R.(1978) *Stress related Transactions between Person and environment* .new york.
Lazarus, R .S . & Folkman , S(1984) *stress appraisal and coping* new York .Springer .
Lazarus,R.S (1966).*Psychological stress and the coping process* .newYork.
Lazarus,R.S.(1991) *Progress on acognitive-motivational- relational theory of emotion* American Psychologist .
Lazarus,R.S.(1998) *.fifty years of the research and theory of .r.s. Lazarus : An analysis of historical and perennial issues* .Mahwah ,NJ: Erlbaum.
Lazzrus ,R.S.(1996) . *Psychological stress and the coping* process .new york :Mcgraw Hill
Lazzrus ,R.S.(2000) .Toward better American Psychologist.
Lepore ,L.,&Brown ,R.(1997) .*Category and stereotype activation* :Is prejudice inevitable ,Journal of personality and Social Psycholog
Louis.k&Denis.B(1974)*Mentahygiene and Lief*,NewYork
Laura U& Karen .H (1999). *Psychology* NewYork
Linda .B.Health Psycholoy(2000) new York
Tony,M & Birch ,A ,(1998) *Introductory Psychlolgy*.New York.
Taylor , E Shelley &Letitia ,A ,Peplau& David ,O.Sears(2001) *Social Psychology*, university of California.

Michael, W. &Ronald, E.Smith ,(2001).Psychology New Yor
Nainzadeh,N,Malantic (1999) *Repetitive strainijury* (Cumulative trauma disorder).
Sarason ,B.R.,Sarason ,I.G.,&Gurung ,R.A.R.(1997) . *Close personal relationships and health outcome*s :Akey to the role of soial support.In S.Duck (Ed),Handbook of personal relationships,new york
Suls ,J,.& fletcher,B.(1985**)** *The relation efficacy of avoictant and nonavotant coping strategies* .ametoanlysis .Health Psychology . university of California**.**
Sarafino,E,P.,&Ewing .M.(1991) The hassles assessment Scal for Students in college :measuring the frequency and unpeasanbness of dwelling on stressful events Journal of American college
Sharon .Brehm&Saul .M.Kassin(2002) Social Psychology. ,new york
Saul Kassin (2001)).*Psychology* New Jersy
Wolfgang ,A.P.(1988*) Job stress in the health profession al*s : a study of Physicians ,nurses and pharmacists.
Wany, w. (2001) Psychology . university of California**.**
Wany, w. (2003) Psychology . university of California**.**

ملحق رقم (١)

أستطلاعيه لموظفي الجامعة المستنصرية لمقياس التقييم المعرفي للازعاجات اليومية

الجامعة المستنصرية

كلية التربية / قسم الارشاد التربوي

الدراسات العليا / ماجستير

زميلتي الموظفة– زميلي الموظف **(لا داعي لذكر الاسم)**

تحية طيبة...

تروم الباحثه اجراء دراسة تستهدف اعداد مقياس للتقييم المعرفي للازعاجات اليومية لدى الموظف، ونظراً لما تعده فيكم من دراية وخبره في هذا المجال نرجو تفضلكم بالمساعده في الاجابه عن السؤال الاتي بكل موضوعية وصراحه خدمة للبحث العلمي مع الشكر لتعاونكم.

السؤال (أذكر ابرز الازعاجات اليومية التي تواجهها في عملك داخل الجامعة سواء مع الطلبة و المراجعين و المسوؤل او الازعاجات الاخرى التي سببت لك الضيق والتوتر)

١-

٢-

٣-

٤-

٥-

سماهر مصطفى يونس

مع بالغ الشكر والتقدير

ملحق رقم (٢)

مجالات مقياس التقييم المعرفي للازعاجات اليومية

١.المجال المتعلق ببيئة العمل (مناخ العمل) :- الازعاجات اليومية والاحداث التي يتعرض لها الموظف خلال عمله اليومي داخل الجامعة وسوء الخدمات وعدم توفير وسائط نقل ومدى ملاءمة بناية الجامعة.

ت	الفقرات
١.	طول مدة الدوام
٢.	انقطاع التيار الكهربائي بشكل مستمر يزعجني اثناء العمل
٣.	غرفة العمل غير مريحة
٤.	عطل الاجهزة وسوء نوعية المستلزمات الخاصة بالعمل
٥.	انقطاع الماء داخل الجامعة
٦.	الافتقار الى النظافة داخل الجامعة
٧.	عدم وجود خطوط نقل الى منطقة سكني
٨.	رداءة المرافق الصحية
٩.	ضعف الخدمات الطبية داخل الجامعة
١٠.	العمل خلال فترة الاستراحة يزعجني
١١.	الافتقار الى وجود كافتريا خاصة بالموظفين

المجال المتعلق بالموظف :- عدم وضوح الدور وصراع الدور

ت	الفقرات
١.	عدم التعاون بين الوحدات الادارية
٢.	صعوبة حل المشكلات التي تواجهني في عملي
٣.	عدم ترشيحي للدورات التي تخص عملي
٤.	اتمنى ان اغير مكان عملي
٥.	الراتب غير مجزي
٦.	عدم ترقيتي كي اصل الى مراكز مسؤولية كبقية الدوائر الاخرى خارج الجامعة.
٧.	الشعور بالملل من جراء روتين العمل
٨.	علاقتي بزملائي في العمل غير مستقرة
٩.	سوء تنظيم وقتي في العمل
١٠.	الطعن بامانة الموظف خاصة في الوقت الحاضر
١١.	صعوبة التعامل مع التطور التكنولوجي
١٢.	فقدان الاشياء وعدم وضعها في اماكنها

١٣.	مسؤوليات العمل كبيرة
١٤.	عملي اقل اتقانا في الساعات الاخيرة من الدوام

٣.المجال المتعلق بالمسؤول :- الإزعاجات اليومية والاحداث التي يتعرض لها الموظف خلال عمله اليومي نتيجة للسلوك الاداري للمسؤول .

ت	الفقرات
١.	يزعجني تسلطية المسؤول
٢.	اشعر بالازعاج عند عدم تكملة معاملة بسبب غياب المسؤول
٣.	يؤلمني ضعف تطبيق العدالة بين الموظفين
٤.	اواجه مشكلات العمل لوحدي
٥.	يقع اغلب العمل على الموظف
٦.	عدم فهم المسؤول بمشاكل الموظف
٧.	عدم وجود الدعم المعنوي من قبل المسؤول
٨.	انتقد دائما من قبل مسؤولي المباشر
٩.	يضايقني قلة تقدير الادارة لمتطلبات العمل
١٠.	عدم مواكبة المسؤول للتطور التكنولوجي
١١.	يؤلمني ضعف قابلية المسؤول على الادارة

٤.المجال المتعلق بالمراجعين : الإزعاجات اليومية والاحداث وعدم الارتياح نتيجة لسلوك المراجعين من (طلبة ، تدريسيين وغيرهم).

ت	الفقرات
١.	الحاح المراجع لاكمال معاملته
٢.	عدم الاحترام والتعالي من قبل التدريسي
٣.	يضايقني عدم التعاون من قبل المراجعين
٤.	اهمال المراجعين وعدم التزامهم بالنظام
٥.	الوساطة في العمل
٦.	يزعجني ضوضاء المراجعين
٧.	يزعجني شخص مدخن لايراعي مشاعر الاخرين
٨.	اشعر بالازعاج عند طلب معلومات سرية خاصة بالعمل
٩.	يضايقني كثرة اعداد المراجعين في اليوم الواحد

ملحق رقم (٣)

التعليمات الخاصة بمقياس التقييم المعرفي للازعاجات اليومية

عزيزي الموظف ...عزيزتي الموظفة

تحية طيبة....

نضع بين ايديك مجموعة من الفقرات التي تعكس بعض المشكلات والاحداث والازعاجات التي واجهتك في عملك اليومي نرجو تعاونكم معنا بالاجابة عن جميعها للوقوف على ارائك الحقيقية بشأنها لانجاز متطلبات رسالة علمية .

لذا يرجى وضع اشارة(ے) تحت البديل الذي تجد انه يلائمك ولكل فقرة من فقرات المقياس .

علما انه لاتوجد اجابة صحيحة واخرى خاطئة بقدر ما ان المطلوب هو الوقوف على ارائك نحوها .

وعلى سبيل المثال

ساعات العمل الطويل مامدى تاثيرها عليك اذا كانت مؤثرة بشكل خفيف تضع اشارة (ے) امامها .

مع جزيل الشكر

ملاحظة :- يرجى ملئ المعلومات التالية / لاحاجة لذكر الاسم

١. الجنس:- انثى ☐ **ذكر** ☐

٢. سنوات الخدمة:- اقل من ٥ ☐ **اكثر من ٥** ☐

سماهر مصطفى يونس

ملحق رقم (٤)

الفقرات التي سقطت بالتمييز بعد عملية التحليل الاحصائي

ت	رقم الفقرة	الفقرة
١	١	اواجه مشكلات العمل لوحدي
٢	٢	ضوضاء المراجعين
٣	١٦	رداءة المرافق الصحية
٤	١٩	العمل خلال فترة الاستراحة
٥	٢٦	تسلطية المسؤول
٦	٢٧	اهمال المراجعين وعدم التزامهم بالنظام
٧	٢٨	ضعف الخدمات الطبية داخل الجامعة
٨	٣١	الافتقارالى النظافة داخل الجامعة
٩	٣٢	صعوبة حل المشكلات التي تحدث في العمل

ملحق رقم (٥)

مقياس الازعاجات اليومية بصورته النهائية

ت	الفقرات	لايوجد ابدا	خفيف	معتدل	كبير	كبير جدا
١.	قلة تقدير الادارة لمتطلبات العمل					
٢.	انتقد دائما من قبل المسؤول المباشر					
٣.	ضعف التعاون بين الوحدات الادارية					
٤.	صعوبة التعامل مع التطور التكنولوجي					
٥.	عدم الحصول على ترقية للوصول الى مراكز مسؤولية كبقية المؤسسات الاخرى .					
٦.	عدم التعاون من قبل المراجعين					
٧.	الطعن بامانة الموظف					
٨.	العلاقة مع الزملاء في العمل					
٩.	ضعف قابلية المسؤول على الادارة					
١٠.	الانزعاج عند طلب معلومات سرية خاصة بالعمل					
١١.	الراتب غير مجزي					
١٢.	صغر حجم البناية					
١٣.	عطل الاجهزة كـ أجهزة الاستنساخ ، الحاسوب....					
١٤.	غرفة العمل					
١٥.	ساعات العمل الطويلة					
١٦.	العمل خلال فترة الاستراحة					
١٧.	الحاح المراجع لانجاز معاملته					
١٨.	تعالي بعض التدريسيين على الموظف					
١٩.	الشعور بالملل من جراء روتين العمل					
٢٠.	انقطاع التيار الكهربائي اثناء العمل					
٢١.	سوء تنظيم وقت العمل					
٢٢.	تغير مكان العمل					
٢٣.	تسلطية المسؤول					
٢٤.	عدم تفهم المسؤول بمشاكل الموظف					
٢٥.	صعوبة تحمل مسؤوليات العمل					
٢٦.	ضعف تطبيق العدالة بين الموظفين					
٢٧.	ضعف الدعم المعنوي من قبل المسؤول					

٢٨.	الافتقار الى وجود كافتريا خاصة بالموظفين					
٢٩	عدم تكملة معاملة بسبب غياب المسؤول					
٣٠.	سوء نوعية المستلزمات الخاصة بالعمل					
٣١.	يقع اغلب العمل على الموظف					
٣٢.	إشاعة الوساطة في العمل					
٣٣.	عدم مواكبة المسؤول للتطور التكنولوجي					
٣٤.	قيام بعض المراجعين بتدخين السجائر داخل الكلية					
٣٥.	الافتقار الى وجود خطوط نقل من والى منطقة السكن					
٣٦.	قلة تقدير الادارة لمتطلبات العمل					