الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد بوضياف –المسيلة

كلية العلوم الإنسانية و الإجتماعية

قسم علم النفس

الرقم التسلسلي: ...../ 2020

التوافق النفسي الإجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى -المسيلة-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في شعبة علم النفس تخصص العيادي

إعداد الطالبة :

نصيرة قاسم

إشراف الدكتور :

عبد الحميد شحام

السنة الجامعية : 2020/2019

شكر و تقدير

قال الله تعالى : (ولئن شكرتم لأزيدنكم)

و قال قائل " إذا عجزت يداك عن المكافأة فلا يعجز لسانك عن الشكر"

أشكر الله سبحانه وتعالى الذي أعانني ووفقني في انجاز هذا العمل والذي وصلت بإرادته و فضله تعالى إلى هذه الدرجة من العلم، ثم الصلاة و السلام على سيدنا محمد عليه أفضل الصلاة وأزكى التسليم

أتقدم بالشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف الدكتور شحام عبد الحميد الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته ونصائحه القيمة التي بفضلها تم تحقيق الهدف المنشود في إعداد هذا البحث، فجزاه الله خيرا و حفظه.

كما أشكر جميع أساتذة جامعة المسيلة قسم علم النفس، و نخص بالذكر أساتذة علم النفس العيادي، أعانهم الله على أداء رسالتهم وجعلهم نبراسا ينير درب العلم.

شكرا جزيلا

الإهـداء

إلى من نزلت طاعتهما مقرونة بعبادته عز وجل

(وقضى ربك أن لا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين إحسانا)

من أجلّها الله وأكرمها ... فيض الحب و العطاء ... أمي الغالية

من أكرمنا وربانا ... إلى من تعب في سبيل إيصالنا إلى المجد...

أبي الحبيب ... أطال الله في عمرهما.

إلى النجوم الساطعة والمتلألئة في سماء حياتي التي تملؤها نورا وفرحا وإشراقا إخوتي وأخواتي ... و أولادهم الصغار.. إلى كل الأهل والأقارب.

إلى موطن سعادتي و رفيق دربي و سندي ... زوجي العزيز

إلى كل أساتذتي من الابتدائي إلى ما بعد التدرج

دون أن أنسى كل الأصدقاء والزملاء في الدراسة والعمل

إلى كل من أمدني بيد العون والمساعدة بدعاء، بكلمة، وحتى بابتسامة

إلى كل هؤلاء أهدي عملي.

فهـــــرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
- شكر و تقدير	
- الإهداء	
- فهرس المحتويات	
- فهرس الجداول	
- فهرس الأشكال	
- مقدمـة	أ
الجانب النظري	
الفصل التمهيدي : الإطار العام للدراسة	
1- الإشكالية	5
2- فرضيات الدراسة	9
3- الهدف من الدراسة	9
4- أهمية الدراسة	9
5- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة	11
6- الدراسات السابقة	11
الفصل الثاني : التوافق النفسي الاجتماعي	
- تمهيد	18
1- تعريف التوافق النفسي و الاجتماعي	19
1.1- تعريف التوافق النفسي	21
2.1- تعريف التوافق الاجتماعي	22

3.1- الفرق بين التوافق و التكيف 23

2- النظريات المفسرة للتوافق النفسي الاجتماعي 25

1.2- النظرية البيولوجية الطبية 25

2.2- النظريات النفسية 26

3.2- النظريات الاجتماعية..... 29

3- أبعاد و مجالات التوافق النفسي 31

4- العوامل الدينامية للتوافق النفسي الاجتماعي 32

5- مؤشرات و مظاهر التوافق النفسي الاجتماعي 34

- خلاصة الفصل 38

الفصل الثالث : عاملات النظافة

- تمهيد 40

1-مفهوم النظافة و التنظيف 41

2-دور عمال النظافة 41

1.2- مفهوم عامل النظافة 41

2.2- معدات التنظيف 42

3.2- مهام عامل النظافة 43

3-أهمية عمال النظافة 44

4-المخاطر الصحية الناجمة عن مهنة التنظيف 45

1.4-مخاطر التعرض للمواد الكيمياوية..... 46

2.4- خطر الإصابة بالأمراض المستعصية 47

5-دوافع توجه المرأة للعمل في مهنة التنظيف 48

- خلاصة الفصل 51

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع : الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد 54

1-المنهج المستخدم في الدراسة 55

2-حدود الدراسة 55

3-عينة الدراسة 56

4-الأدوات المستخدمة في الدراسة 59

5-أساليب التحليل الإحصائي 63

- خلاصة الفصل 64

الفصل الخامس : عرض و تحليل النتائج

- تمهيد 66

1-التحقق من شرط اعتدالية التوزيع 66

2-عرض و تحليل النتائج على ضوء الفرضيات 67

1.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى 67

2.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية 68

3.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة 70

4.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة 71

- خلاصة الفصل 74

الفصل السادس : تفسير و مناقشة النتائج

- تمهيد 76
1- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى 76
2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية 79
3- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة 80
4- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الرابعة 81
- خلاصة الفصل 82
- خلاصة النتائج 83
- خاتمة 84
- التوصيات 85
- قائمة المراجع .....
- الملاحق .....

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
01	وصف العينة من حيث السن	57
02	وصف العينة من حيث الحالة الاجتماعية	57
03	وصف العينة من حيث الأقدمية	58
04	يوضح التحقق من إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة	66
05	مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة	68
06	الفروق بين أفراد العينة في التوافق النفسي الاجتماعي تبعا لمتغير السن	69
07	الفروق بين أفراد العينة في التوافق النفسي الاجتماعي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية	70
08	المقاربات البعدية باستخدام معامل (scheffe)	71
09	الفروق بين أفراد العينة في التوافق النفسي الاجتماعي تبعا لمتغير الحالة الأقدمية	72

فهرس الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	يوضح إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة	67

ملخص الدراسة :

هدفت الدراسة الحالية إلى الكشف عن مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية (المؤسسة العمومية الاستشفائية كويسي بلعيش، و الإستعجالات الطبية) بسيدي عيسى- المسيلة-. ثم معرفة دلالة الفروق في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عينة الدراسة باختلاف بعض المتغيرات المتمثلة في: (السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

بلغ عدد قوام عينة الدراسة 30 عاملة نظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى، و تم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، مع الإعتماد على أداتين و هما: المقابلة نصف الموجهة، و مقياس التوافق النفسي الاجتماعي لزينب محمود شقير 2003 و الذي يضم (80) سؤالا يخص أربع محاور (التوافق الشخصي و الإنفعالي، التوافق الصحي، التوافق الأسري، التوافق الاجتماعي) يضم كل محور منهم (20) سؤالا.

و توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن.

3-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية.

Résumé :

Cette étude visait à révéler le niveau de compatibilité psychologique et sociale des travailleuses du ménage dans (L'opital Kouici Belaish, et les urgences médicals) à Sidi Aissa. Nous avous trois variables : (àge, état civil, anciennté) .

Le nombre d'échantillons étteint une 30 travailleuses dans l'établissement. Nous nous sommes appuyés sue l'approche d'éscriptive, cette approche est basée sur : l'entretien et la compatibilité psychologique, 80 questions portant sur 4 thèmes :

- Compatibilité personnelle et émotounelle .
- Compatibilité saine .
- Compatibilité familiale.
- Compatibilité sociale.

Les résultats sont les suivants :

1- Le niveau de compatibilité sociale et psychologique est faible chez les travailleuses.
2- Il n'ya pas de différences statistiquement significatives au niveau de la variable àge.
3- Il existe des différences de consensus sociale par rapport à la variable de l'état civil.
4- Il existe des différences statistiquement significatives concernant le facteur de variable d'onciennté.

مقدمة :

إن مفهوم التوافق يرتبط بمفهوم الصحة النفسية لأن الفرد حين يملك شخصية متوافقة فهو على قدر كبير من التوافق النفسي، وهذا الارتباط بين المفهومين هو الأساس في الحديث عن التوافق والصحة النفسية. (الطحان، 1998، ص165)

كما وتعتبر عملية التوافق النفسي الاجتماعي عملية دينامية، حيث يواجه من خلالها الفرد مجموعة لا متناهية من الحاجات والمشكلات والمواقف التي تحتاج إلى سلوكات مناسبة، تؤدي إلى خفض التوتر وإعادة الإتزان لعلاقته المنسجمة مع عناصر البيئة كلما هدد هذا الإتزان أي مثير داخلي كان أو خارجيا. و من بين المثيرات الخارجية التي من الممكن أن تهدد إتزان الفرد نجد صعوبات العمل و مشاكله و مختلف الضغوطات التي تحدث مع العامل فتسبب له سوء في التوافق النفسي الاجتماعي مما يؤثر سلبا على كفاءته و أداءه لعمله و منه مردود سلبي على العملية الإنتاجية.

إن المتاعب التي يصادفها العمال أثناء قيامهم بعملهم قد تؤثر سلبا على تكيفهم وتوافقهم ومنه على دافعيتهم للعمل و مما قد يؤثر على الأداء، وليس هذا فقط بل أن الحوادث المهنية هي من نتاج ضغوط و متاعب العمل وهي ذات تكلفة باهظة تدفعها المنظمات بسبب مخلفات هذه الحوادث من كلفة طبية وتعويضات وغيابات وانخفاض في الإنتاج. (محمد شحاتة، 2009، ص252).

و مهنة التنظيف من بين المهن التي قد يتعرض فيها الفرد إلى صعوبات و مشاكل مهنية، وهذا لما قد يلقاه ويواجهه العامل جراء طبيعة الوظيفة والمحيط الذي يعمل فيه هذا بصفة عامة، أما بصفة خاصة فبالنسبة لعاملات النظافة قد يختلف الأمر وقد يتفاقم بالرغم من أن مهنة التنظيف تتوافق وتتناسب مع طبيعة ما تمارسه المرأة إلا أن لهذه المرأة سيكولوجية خاصة قد تجعلها أكثر عرضة للمشاكل و المعيقات مما يولد لها سوء أو انخفاض في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي. وقمنا بالدراسة كما يلي :

تمت الدراسة في جانبين أساسيين هما الجانب النظري و الجانب التطبيقي. تم تقسيم الجانب النظري إلى ثلاثة فصول، حيث يحتوي الفصل الأول (الإطار العام للدراسة) على الإشكالية، و أهمية الدراسة، و الأهداف المرجوة منها، وقمنا أيضا بوضع تعريف إجرائي لمصطلحات الدراسة، وفي نهاية الفصل تطرقنا إلى بعض الدراسات السابقة التي تناولت مفهوم التوافق النفسي الاجتماعي.

أما الفصل الثاني فيحتوي على أهم ما كتب فيما يخص التوافق النفسي الاجتماعي من تعريفات مختلفة، و أبعاده و مجالاته، و النظريات المفسرة له، وكذا العوامل الدينامية للتوافق النفسي الاجتماعي و مؤشراته.

أما الفصل الثالث فتناولنا فيه مفهوم النظافة و عمال النظافة، مهام العمال و دورهم و أهميتهم في المجتمع، و في نهاية الفصل تطرقنا للمخاطر الصحية الناجمة عن مهنة التنظيف، و مختلف الدوافع التي توجه المرأة نحو هذا العمل.

بالانتقال إلى الجانب الميداني فقد قامت الباحثة بتقسيمه إلى ثلاثة فصول أيضا؛ الفصل الأول تناولنا فيه الإجراءات المنهجية للدراسة و التي احتوت على المنهج المتبع، مجتمع الدراسة وعينته، أدوات الدراسة، و كذلك وصف المقياس، و أخيرا الأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

أما الفصل الثاني من الجانب التطبيقي فقد تم فيه عرض و تحليل النتائج على ضوء الفرضيات الأربعة للدراسة. و الفصل الثالث قمنا فيه بتفسير نتائج الفرضيات و مناقشتها بالتفصيل.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- تمهيد

1- الإشكالية

2- فرضيات الدراسة

3- الهدف من الدراسة

4- أهمية الدراسة

5- التعريف الإجرائي لمفاهيم الدراسة

6- الدراسات السابقة

1- الإشكـالية :

يعتبر موضوع التوافق النفسي الاجتماعي من أهم المواضيع التي احتلت مكانة في علم النفس والصحة النفسية، وذلك نظرا للتغير الاجتماعي الذي يعيش فيه الفرد على مختلف المستويات، والذي يؤثر على جانبه النفسي، فالاهتمام بالصحة النفسية للفرد يعني الاعتناء به وأخذه بعين الاعتبار ليكون فردا صالحا ومتوافقا في مجتمعه. يطرح علماء النفس مفهوم التوافق النفسي على أنه توافق الفرد مع ذاته وتوافقه مع الوسط المحيط به، وكل المستويين لا ينفصل عن الآخر وإنما يؤثر فيه ويتأثر به، فالفرد المتوافق ذاتيا هو المتوافق اجتماعيا ويضيف علماء النفس بقولهم أن "التوافق الذاتي هو قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه وبين أدواره الاجتماعية المتصارعة مع هذه الدوافع بحيث لا يكون هناك صراع. (جمال أبودلو، 2009، ص288)

و يرى " عباس محمود عوض " (1988) أن التوافق النفسي هو قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة توفيقا يرضيها جميعا إرضاءا متزنا. (بلحاج فروجة، 2011، ص13)

إن طبيعة الإنسان تجعل من التوافق هدف يسعى إلى تحقيقه فعليه أن يتكيف مع ظروف بيئته و مجتمعه و ينجح في التعامل مع الآخرين ليحقق له التوافق النفسي الاجتماعي، وإذا انعدم التوافق فإن ذلك يجعل الفرد يعيش في مشكلات وحالات من التوتر والإحباط و هذا ما يعرقل بلوغه لهدفه و تحقيقه لمطالبه و حاجاته النفسية و الاجتماعية .

ومن بين المجالات التي تتفشى فيها ظاهرة انخفاض مستوى التوافق النفسي الاجتماعي مجال العمل، فحسب دارسة (عسكر) يصعب أن نجد مهنة أو وظيفة تخلو من الضغوط أو انخفاض مستوى التوافق النفسي أو الاجتماعي ولكن تختلف حدة هذه الضغوط من مهنة إلى أخرى ومن فرد إلى آخر، وذلك لاختلاف مصادر الأسباب المؤدية لعدم التوافق في المنظمات

والمهن المختلفة، واختلاف نسبة الاستجابة لها من فرد لآخر، نظرا لاختلاف الفروق الفردية فيما بينهم وردود أفعالهم اتجاه مختلف المواقف.

كما قام "محمد شحاتة" بتصنيف الضغوطات التي يتعرض لها الفرد في العمل على أنها من بين الأخطار المهنية التي يتعرض لها العمال مثلها مثل حوادث العمل والأمراض المهنية... حيث أنها تسبب التوتر بشكل دائم بسبب مواقف تتجاوز القدرة على التحمل، و منه تؤدي إلى سوء في التوافق النفسي الاجتماعي.

وممارسة مهنة التنظيف تعتبر من بين أهم الممارسات في حياتنا اليومية فهي خلفية للصحة والسلامة النفسية، والجسدية، والبيئية، فممارسة مهنة التنظيف يتطلب الكثير من الجهد والمشقة لتعدد الأعمال المتعلقة بها، فهي مسؤولية وأمانة فلا يمكن الاستغناء عنها ولا على القائمين بها، لاسيما في المؤسسات بصورة عامة وعلى المستشفيات بصورة خاصة، فهي تقتضي من ممتهنيها التعامل مع مختلف مخلفات الغير من مرضى و زائرين، والاحتكاك المباشر بمصادر التلوث مما قد يعرض حياتهم لمخاطر صحية وقد لا يحصلون في النهاية على التقدير المناسب سواء في الجانب المادي أو الجانب المعنوي.

وعلى الصعيد العالمي يطلق على عامل النظافة "مهندس الصحة" براتب 5000 إلى 8000 دولار أمريكي في الشهر، كما يخضع لاختبارات كتابية وشفوية، حيث تعتبره اليابان من أهم موظفي الدولة، وتحرص على كرامة عيشه بتجهيز المنزل وتوفير كافة الأجهزة الكهربائية والترفيهية. أما في ألمانيا فقد نالت وظيفة عامل النظافة المركز الأول في الوظائف الأكثر تقديرا لسكان برلين حسبما أظهره استطلاع أجاره معهد "فورسا" الألماني لبحوث وقياس الرأي العام، كما أشار إلى أن هذا التقدير فاق تقدير الأطباء. وتم تصميم تمثال لعامل النظافة في كل من الصين والعاصمة السلوفيكية تخليدا للدور الذي يقوم به عامل النظافة.

وفي الولايات المتحدة الأمريكية يعد الحصول على مهنة عامل النظافة من أصعب الأمور لتهافت الآلاف من المواطنين عليها كل عام. ويعود السبب في إقبال الناس على هذه الوظيفة للراتب الكبير الذي يمكن تقاضيه فخلال العام الأول يتقاضى العامل أكثر من أربعة وثلاثين ألف دولار سنويا وبعد خمسة سنوات يصل الراتب إلى سبعين ألف دولار سنويا وفقا لما ذكرته صحيفة "هافينجتون بوست" الأمريكية.

وفي العالم العربي أكد "أحمد الشقيري" أن أجر عامل النظافة التونسي يتراوح بين 200 دولار إلى 980 دولار شهريا، وفي الأردن التي وصلت نسبة الفقر فيها إلى ثلاثة عشر في المائة فإن راتب عامل النظافة يصل إلى 850 ريال سعودي شهريا.

وفي الجزائر يعد عامل النظافة عامل مهني من المستوى الأول، المنصب المخصص لمن لا شهادة لهم بأجر متدني يصل إلى 18000 دج وسط مجتمع للأسف لازال ينظر لعامل النظافة نظرة دونية.

وهناك جانب خاص بعملية التنظيف يقتصر عادة على الفئة النسوية، أو أن النسبة الغالبة هي النساء، وربما يعود ذلك للاعتقاد بأن العمل في الأماكن المغلقة كالمؤسسات التي تتوفر فيها الحراسة قد يكون أكثر أمنا، ولكن من جهة أخرى يمكن أن يؤدي ذلك إلى تعرض العاملة لمصادر مختلفة قد تؤثر على مستوى التوافق، فعاملات النظافة في المؤسسات الاستشفائية الصحية يتم توظيفهن في رتبة عامل مهني من المستوى الأول ما يعني عدم حيازتهن على شهادة تؤهلهن لمناصب عليا بالإضافة إلى تدني الراتب في وقت يعاني منه الناس من غلاء المعيشة، مما قد لا يمكن العاملة التي خرجت للعمل بدافع المادة إلى الخروج من الوضعية الاقتصادية الصعبة، كذلك استلام العمل بصيغة التعاقد لمدة طويلة دون إدماج أو ترقية أي مشكلة النمو الوظيفي، ضف إلى ذلك الصعوبات التي من الممكن التعرض لها جراء المهام التي تصنف خارج صلاحيتهن وهو ما يعرف بغموض الدور، وهذا لأن عاملة النظافة عند استلامها المنصب لم تتواجد لديها وثيقة إدارية بالمهام المعنية بها، على الرغم من أن عملية التنظيف عملية واسعة

ومتفرعة؛ مما يجعل العاملة تمارس عملها حسب ثقافتها التي تربت عليها في حين وجب أن يكون هناك تدريب لعاملة النظافة؛ فنجد تباين في العمل المنجز بين العمل الممتاز والعمل المتدني. وتصبح العاملة ذات العمل الممتاز مقياس للعمل مما قد يؤدي إلى سوء العلاقات، في حين وجب أن يكون المقياس هو تلك الوثيقة الإدارية المحددة للمهام التي يجب القيام بها في مهنة التنظيف.

هذا وبالإضافة إلى المشاكل الصحية كالحساسية والربو، التي يمكن أن تتعرض لها العاملة جراء التعرض للغبار، أو التهاب المفاصل جراء عدم مناسبة الوسائل المستعملة للأبعاد الجسمية لعاملات النظافة والوضعيات الخاطئة التي يمكن أن تتخذها، حيث لازالت العاملات تعتمد على الوسائل التقليدية في ممارسة العمل.

ومن خلال هذه النظرة التي تم التطرق إليها حول الحياة المهنية لعاملة النظافة يمكن أن تتحدد إشكالية الدارسة في الكشف عن مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى –المسيلة– في ضوء بعض المتغيرات، و تندرج تحتها التساؤلات التالية :

1–ما مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى ؟

2–هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن ؟

3–هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية ؟

4–هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية ؟

2- فرضيات الدراسة :

1-مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى.

2-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية .

3 - الهدف من الدراسة :

- تهدف هذه الدارسة إلى التعرف على مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى بالمسيلة .
- التعرف على مدى وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدى العاملات في التوافق النفسي الاجتماعي تعزى لبعض المتغيرات (السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

4- أهمية الدراسة :

- تنبع أهمية هذه الدارسة من أهمية الدور المهم الذي يقوم به عمال النظافة في الحفاظ على الصحة والبيئة وفي سبيل تحقيق هذا الدور يتعرضون لضغوطات و سوء في التوافق النفسي أو الاجتماعي، ومن هنا تتجلى أهمية الدارسة في كونها تلفت النظر إلى مدى جدية انخفاض مستوى التوافق في العمل وما يمكن أن يخلفه من آثار سلبية على صحة

الإنسان النفسية والجسدية، وما يترتب عليه من تكاليف باهظة تتحملها المؤسسة في حالة تجاهلها لهذا الاضطراب أو سوء إدارتها له.

- أهمية المهنة وأهمية القائمات عليها وكذا أهمية التوافق النفسي الاجتماعي و تأثيره على الأداء.
- إمكانية أن تكون هذه الدارسة نقطة انطلاق لدارسات أخرى حول عاملات النظافة بمناهج أخرى، ومتغيرات أخرى.
- تسليط الضوء ولفت الأنظار إلى فئة عمال النظافة.
- إثراء البحث العلمي والمكتبات بدارسة علمية وعملية يمكن أن تكون كمرشد للطلبة المقبلين على إجراء البحث العلمي.

5 – التعريف الإجرائي لمفاهيم الدارسة:

التعريف الإجرائي للتوافق النفسي الاجتماعي: هو مستوى التوافق النفسي الاجتماعي الذي تعانيه عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى؛ والذي يتمثل في (مرتفع، منخفض) جراء تعرضهن لمواقف مختلفة قد تسبب لهن الشعور بتدني مستوى التوافق في الوسط المهني، وما قد ينجم عنه من أعراض نفسية، وجسدية، وسلوكية مهنية تظهر من خلال استجابات أفراد العينة على أسئلة الأداة المصممة في هذه الدراسة.

فالتوافق النفسي الاجتماعي هو قدرة الفرد على إحداث التوازن بين رغباته ومتطلبات المجتمع ويظهر ذلك من خلال الإستجابات أو ردود الأفعال التي تدل على الشعور بالأمن والتقدير الشخصي والاجتماعي الذي يظهر في اعتماد الفرد على ذاته وشعوره بالانتماء وإحساسه بقيمته .

6- الدراسات السابقة :

تمثل الدراسات السابقة سجلا حافلا بالمعلومات التي يمكن من خلالها رصد و تحديد موقعها من التراث النظري من حيث الاهتمام بها، كما تمثل الدراسات و البحوث السابقة نقطة إنطلاق للعديد من الدراسات و الأبحاث التي تليها. لذلك قمنا بجمع بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التوافق النفسي الاجتماعي ومن بينها نجد ما يلي :

- **الدراسات العربية :**

- دراسة جابر عبد الحميد جابر (1978) :

أجرى الباحث هذه الدراسة للتعرف عن العلاقة بين تقبل الذات و التوافق النفسي، يستهدف هذا البحث أمرين :

- أولا : اختبار صحة الفروض التي مفادها أن تقبل الفرد لذاته يرتبط ارتباطا موجبا لتقبله للآخرين.
- ثانيا : فيتمثل في دراسة استطلاعية للتعرف على الفروق في بنية الحاجات النفسية بين مجموعتين، إحداهما أكثر تقبلا للذات عن الأخرى.

شملت هذه الدراسة 90 طالب و طالبة من كلية الآداب في جامعتي القاهرة وكلية التربية جامعة عين شمس، تراوحت أعمارهم بين (21-33 سنة) بمتوسط يبلغ 24 سنة، وهم جميعا من طلاب الدراسات النفسية والاجتماعية والتربوية.

استخدم الباحث للتحقق من الأمرين السابقين الأدوات التالية : قائمة التفضيل الشخصي EPPS و اختبار التوافق للطلبة "لـ هيوم بل" ، توصل الباحث إثر ذلك إلى النتائج التالية :

قسمت العينة إلى مجموعتين في ثلاث نواحي :

- الناحية الأولى: التوافق المنزلي والصحي والانفعالي والاجتماعي.
- الناحية الثانية: تقبل الذات وتقبل الآخرين.

- الناحية الثالثة: بنية الحاجات النفسية.

وقد تبين من النتائج التي توصل إليها جابر أن هناك علاقة موجبة بين تقبل الذات والتوافق، أي أنه كلما ازداد تقبل الفرد لذاته ازداد توافقه. كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة بين تقبل الفرد لذاته وتقبله للآخرين، فكلما ازداد تقبل الفرد لذاته ازداد تقبله للآخرين.

- **دراسة مصطفى محمد الصفطي (1983) :**

و موضوعها علاقة التوافق الشخصي الاجتماعي و دراسة بعض المتغيرات، و هدفت الدراسة إلى معرفة الفروق بين الجنسين في التوافق الدراسي لطلاب المرحلة الثانوية في التخصصات الثلاثة: الرياضيات، العلوم، الآداب، وفقا لمستوياتهم الاجتماعية و الاقتصادية و تحصيلهم و طموحاتهم و قد توصل الباحث إلى النتائج التالية :

- وجود فروق جوهرية بين الطلبة و الطالبات في التوافق الشخصي لصالح الطلبة.
- لم تظهر مثل هذه الفروق بين المجموعتين في التوافق الاجتماعي و الدراسي.
- وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق بأبعاده بين الطلاب الأكثر تحصيلا و الطلاب الأقل تحصيلا لصالح الأكثر تحصيلا.

- **دراسة عبد الكريم قريشي (1999) :**

تتمحور الدراسة حول مشكلات التوافق لدى المراهق الجزائري في المدرسة الثانوية، هدفت الدراسة إلى معرفة معاناة طلاب التعليم الثانوي من مشكلات التوافق الشخصي و الاجتماعي، و علاقة هذه المشكلات باختلاف التخصص، نوع الجنس و المستوى الاقتصادي و الاجتماعي للطالب، تضمنت الدراسة التساؤلات التالية :

– هل تختلف هذه المشكلات إن وجدت باختلاف التخصصات العلمية؟

– هل تختلف هذه المشكلات إن وجدت باختلاف المستوى الاقتصادي و الاجتماعي؟

– هل تختلف هذه المشكلات إن وجدت باختلاف الجنس؟

اتبع الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي، ولقد توصل إلى نتائج مفادها أن المراهق الجزائري بالتعليم الثانوي يعاني من مشكلات في التوافق الشخصي الاجتماعي باختلاف المستوى الاقتصادي و الاجتماعي، بينما يقل تأثير عوامل أخرى كمتغير التخصص العلمي و متغير الجنس.

- **دراسة العبيدي (2004) :**

هدفت الدراسة إلى بناء مقياس أساليب التنشئة الاجتماعية، والتعرف على اتجاه وقوة العلاقة بين قوة الأنا والتوافق النفسي الاجتماعي، وتأثير أساليب التنشئة الاجتماعية في هذه العلاقة. بلغت عينة الدراسة (320) طالب وطالبة في جامعة بغداد، واستخدم الباحث مقياس بارون لقوة الأنا ومقياس التوافق النفسي الاجتماعي لعلي الديب، وقام ببناء مقياس للتنشئة الاجتماعية، ونتج عن الدراسة وجود علاقة عكسية دالة إحصائيا بين قوة الأنا والتوافق النفسي الاجتماعي لدى الطلبة والطالبات.

- **الدراسات الأجنبية :**

- **دراسة فيشر وفيشر Ficher And Ficher (1955)**

عن علاقة التصلب بمستوى التوافق، حيث ميز الباحثان في دراستهما هذه بين التصلب في المواقف السطحية غير الداعية لاندماج الأنا، وربطها بين ذلك وبين مستوى التوافق الشخصي، وأراد بذلك تحقيق فرص مؤداها أن التوافق الأقصى يرتبط بالقدرة على أن يكون الشخص أقل تصلبا (مرنا) في تناوله للمواقف الداعية لاندماج الأنا عن المواقف غير الداعية لاندماج الأنا.

شملت هذه الدراسة 51 شخص من الأسوياء يمثلون المجموعة التجريبية و 32 شخصا من مدمني الخمر و يمثلون المجموعة الضابطة. قام الباحثان بتطبيق عدد من الاختبارات كبقع الحبر للذكور والإناث، واختبار تفهم الموضوع، واستبيان لمعرفة بعض المضايقات التي تضايق المفحوصين واستبيان لمعرفة اهتماماتهم.

و وجد الباحثان أن ثلاث اختبارات من أصل الأربعة المستخدمة قد ميزت تمييزا ناجحا بين الأشخاص المدمنين على الكحول.

- **دراسة جيمس نج (1981) :**

في جامعة كولورادو الشمالية تقدم جيمس نج G.N.J لنيل درجة الدكتوراه عام 1981 بدراسة تحت عنوان استخدام قائمة روز موني للمشكلات للتعرف على مشكلات التوافق لدى عينة من الطلاب في أربعة جامعات بكولورادو، وذلك على عينة قوامها 290 طالب، حيث أسفرت النتائج على أن الطلاب الأكبر والذين تميزوا بطول مدة إقامتهم بالولايات المتحدة الأمريكية والذين عملوا لفترات طويلة في أوطانهم الأصلية والمتزوجين والذين يعيشون مع عائلاتهم كان توافقهم النفسي والاجتماعي أكثر من ذويهم. (مدحت عبد الحميد عبد اللطيف، 1990، ص 101).

- التعليق على الدراسات السابقة :

من خلال ما تم عرضه من دراسات علمية خاصة بالتوافق النفسي الاجتماعي، نجد أن أغلبها كان فيه الطالب الجامعي محل اهتمام كعينة بحثية، و نجد أيضا أن جميع الدراسات اتفقت على أهمية التوافق النفسي الاجتماعي في تحقيق الصحة النفسية الجيدة للطالب بصفة خاصة وللفرد بصفة عامة لتمكينه من تحقيق الاتزان مع ذاته ومع مجتمعه، ولقد أفادتنا هذه الدراسات كذلك في إثراء الجانب النظري.

الفصل الثاني

التوافق النفسي الإجتماعي

- تمهيد
1- تعريف التوافق النفسي الاجتماعي
2- تعريف التوافق النفسي
3- تعريف التوافق الاجتماعي
4- النظريات المفسرة للتوافق النفسي الاجتماعي
5- أبعاد و مجالات التوافق النفسي
6- العوامل الدينامية للتوافق النفسي الاجتماعي
7- مؤشرات و مظاهر التوافق النفسي الاجتماعي
- خلاصة الفصل

تمهيد:

التوافق مصطلح شديد الإرتباط بالشخصية في جميع مراحلها ومواقفها وهو ما أهله لأن يكون أحد المفاهيم الأكثر انتشارا وشيوعا في علم النفس، وكذا الصحة النفسية وقد تضاعفت أهميته في هذا العصر الذي ازدادت فيه الحاجة إلى الأمن والاستقرار النفسي و الاجتماعي.

وقد اتخذ المهتمون في دراسة التوافق جوانب متعددة في سبيل تحديد هذا المفهوم، ويجمعون بأنه عملية تفاعل ديناميكي مستمر بين قطبين أساسيين أحدهم الفرد نفسه والثاني البيئة المادية و الاجتماعية، أي يسعى الفرد إلى إشباع حاجاته البيولوجية والسيكولوجية، وتحقيق مختلف مطالبه متبعا في ذلك وسائل ملائمة لذاته وللجماعة التي يعيش بين أفرادها.

ونظرا لكون التوافق بما فيه التوافق النفسي الاجتماعي دليل على تمتع الإنسان بالصحة النفسية الجيدة خصصنا هذا الفصل لأهم أبعاد التوافق بما فيها التوافق النفسي والتوافق الاجتماعي و مختلف خصائصه و العوامل المؤثرة فيه.

1- تعريف التوافق النفسي و الاجتماعي :

يعتبر التوافق أساس الصحة النفسية، فقد كان علماء النفس ولا يزالون يجمعون على أن تحقيق التوازن بين الفرد وبيئته يعني توافقه. فقد عرفه وولمان Wolman بأنه التغيرات والتعديلات السلوكية التي تكون ضرورية لإشباع الحاجات و الإجابة على المتطلبات، بحيث يستطيع الفرد إقامة علاقة متناغمة مع البيئة.

وعرفه نصر العلى وآخرون بأنه مجموعة من ردود الأفعال التي يعدل بها الفرد بنائه النفسي أو سلوكه ليجيب عن شروط محيطة به أو خبرة جديدة. كما يشير عزت راجح إلى أن التوافق بمعناه العام هو قدرة الفرد على تقدير سلوكه وعاداته واتجاهاته عندما يواجه مشكلة مادية أو اجتماعية أو خلقية، أو صراعا نفسيا حتى يقيم بينه وبين بيئته علاقة أصلح وأنسب. (مجدي أحمد عبد الله، 1996، ص244،255)

وقد عرفه عثمان لبيب فراج بأنه عملية دينامية مستمرة، يحاول بها الإنسان عن طريق تغيير سلوكه أن يحقق التوافق بينه وبين نفسه وبينه وبين البيئة التي تشمل كل ما يحيط بالفرد من مؤثرات وإمكانيات للوصول إلى حالة من الاستقرار النفسي. (صلاح أحمد مرجان، 1989، ص36)

هو عملية دينامية مستمرة، تتناول كل من الفرد والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغيير والتعديل حتى يحدث توافق بين الفرد وبيئته. (عاطف غيث وآخرون، 1985، ص18)

وقد عرف سيد خير الله التوافق النفسي الاجتماعي بأنه القدرة لدى الفرد على التوفيق بين رغباته ورغبات المجتمع، ويمكن الاستدلال عليها من خلال مجموعة من الاستجابات التي تدل على الشعور بالأمن الشخصي والاجتماعي، كما يتمثل ذلك في اعتماد الفرد على نفسه وإحساسه بقيمته وشعوره بالحرية في توجيه سلوكه وشعوره بالانتماء، وتحرره من الميل للانفرادية، وخلوه من الأعراض العصابية، أما الإحساس بالأمن الاجتماعي فيتمثل في

معرفته للمستويات والمهارات الاجتماعية والتحرر من الميول المضادة؛ وعلاقة طيبة بالأسرة وبالبيئة المحلية. (سيد خير الله، 1990، ص 75)

كما عرفه جابر عبد الحميد بأنه تفاعل متصل بين الفرد وبيئته؛ وكل منها يؤثر على الآخر ويفرض على مطالبه، فأحيانا يحقق الشخص التكيف حين يرضخ ويتقبل الظروف التي تفوق قدراته على التغيير، وأحيانا يتحقق هذا حين ترضخ البيئة لأنواع نشاط الشخص، وفي معظم الأحيان يكون التكيف توافقيا بين هذين الموقفين المتقابلين، ويكون سوء التكيف إخفاقا في الوصول إلى هذا التوافق. (جابر عبد الحميد،1982، ص367)

ما يلاحظ من خلال هذا التعريف أنه فصل بين مفهوم التوافق والتكيف ، فاستعمل مفهوم التكيف من أجل تعريف التوافق. كما عرفه أحمد راجح بأنه حالة من التواؤم والانسجام بين الفرد ونفسه، وبين بيئته في قدرته على إرضاء أغلب حاجاته وتصرفه تصرفا مرضيا إزاء مطالب البيئة المادية والاجتماعية. (أحمد عزت راجح،1993،ص578)

و يعرفه محمود الزيادي بأنه القدرة على إقامة علاقات اجتماعية مع الآخرين مثمرة وممتعة، وتتسم بقدرة الفرد على الحب و العطاء، هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى القدرة على العمل المنتج الفعال الذي يجعل من الفرد شخصا نافعا في محيطه الاجتماعي. (علي محمد الديب، 153)

1-1 - تعريف التوافق النفسي :

اختلف الباحثون في إعطاء تعريف للتوافق النفسي، فكل منهم ربطه باتجاهه النظري، ولو أن كل التعريفات تصب في معادلة واحدة متكونة من الفرد، البيئة، المؤثرات الخارجية، وطريقة تعامل الفرد مع متغيرات بيئته الخارجية. كما أن هناك من الباحثين من يربطه بالتكيف؛ وهو مصطلح مأخوذ من البيولوجيا؛ أي أنه مفهوم بيولوجي الأصل، صيغ بطريقة تخدم طبيعة التوافق، فالتكيف يعني الموائمة؛ أي موائمة الظروف الطبيعية، والبيولوجية للإنسان مع البيئة الخارجية، وفيما يلي سوف نعطي بعض التعريفات التي تناولت موضوع التوافق النفسي .

يعرف فرويد التوافق النفسي بأنه قدرة الفرد على القيام بعملياته العقلية والنفسية والاجتماعية على خير وجه، ويشعر أثناء القيام بها بالسعادة والرضا، فلا يكون خاضعا لرغبات الهو، ولا يكون عبدا لقسوة الأنا الأعلى وعذاب الضمير، ولا يتم له ذلك إلا إذا توزعت الطاقة النفسية توزيعا يحوز الأنا على أغلبه ليصير قويا يستطيع أن يوازن بين متطلبات الهو وتحذيرات الأنا الأعلى ومقتضيات الواقع. (مصطفى زيور، 1976، ص68)

ويظهر من خلال التعريف أن التوافق حسب وجهة نظر فرويد يتمثل في قوة الأنا وقدرته على الموازنة والتوفيق بين متطلبات الهو ومعايير الأنا من أجل تجنب الوقوع في الصراع .

أما مصطفى فهمي فيعرف التوافق أنه العملية الدينامية المستمرة التي يهدف فيها الشخص إلى تغير سلوكه لإحداث علاقة أكثر تلائما بينه وبين بيئته أي القدرة على بناء علاقات مرضية بين المرء وبيئته. (مصطفى فهمي، 1979، ص32)

نستخلص من التعريفات السابقة أن التوافق هو عملية تعديل وتغيير الفرد لسلوكه وفق متطلبات البيئة، بحيث يكون هذا الفرد قادرا على تحقيق توافقه الشخصي والاجتماعي وبالتالي الشعور بالرضا.

كما نستنتج أن هناك اتفاق في مجمل هذه التعريفات، ويبدو هذا الاتفاق في أن التوافق يشمل عنصرين أساسيين هما: التوافق مع الذات والتوافق مع المحيط أو البيئة. أما التوافق في شكله العام فيتمثل في قدرة الفرد على الاستقرار مع ذاته وبين البيئة التي يعيش فيها.

وحسب عبد الحميد عبد اللطيف (1995)هناك ثلاث اتجاهات للتوافق:

- الإتجاه الفردي والشخصي.
- الإتجاه الجمعي أو الإجتماعي.
- الإتجاه التكاملي (العام) يشمل الشخصي + الاجتماعي.

و يمكن أن نستخلص أن التوافق يجمع ثلاثة اتجاهات، وحتى يصل الفرد إلى تحقيقه يجب الجمع بين هذه الاتجاهات، بمعنى تحقيق التوافق الشخصي، وذلك عن طريق إشباع الفرد لدوافعه، ثم تحقيق التوافق الاجتماعي عن طريق إرضاء الجماعة والسعي وفق معايير المجتمع وفي الأخير الجمع بين رغباته ومجتمعه.

2-1 - تعريف التوافق الاجتماعي :

يقصد به "الوظيفة الفعالة للفرد في مجتمعه، وذلك بإقامة علاقات ايجابية مع أفراد عائلته وأصدقائه ومع المجتمع الذي يعيش فيه، فيكون عندها قد حقق توافقا اجتماعيا. (عزت مبروك،1994، ص26)

هناك من يرى أن التوافق الاجتماعي مع البيئة الاجتماعية أو الوسط الاجتماعي يعني قدرة الفرد على التكيف مع البيئة الخارجية المادية و الاجتماعية والمقصود بالبيئة المادية كل ما يحيط بالفرد من عوامل و ظروف طبيعية وعادة مثل وسائل المواصلات، الأجهزة و الآلات. أما البيئة الاجتماعية فتشمل العلاقات مع الآخرين في إطار التعامل الإنساني، الألفة، التبادل الفكري، المعايير الاجتماعية، القيم و العادات و الأهداف العامة و المصالح الإنسانية المشتركة. (جمال أبو دلو، 2009، ص288)

فالتوافق الاجتماعي هو قدرة الفرد على إقامة علاقات منسجمة مع الآخرين وهو حالة من الالتزام والتجاوب وفق المعايير والقواعد التي تفرضها البيئة.

1-3 - الفرق بين التوافق و التكيف :

عندما نتحدث عن التوافق والتكيف، نجد البعض من الباحثين الذين اعتبروا التوافق والتكيف وجهان لعملة واحدة، كماا نجد بعض الباحثين الذين يرون بأن مفهوم التوافق لا يعني مفهوم التكيف.

والحقيقة أن هناك خلطا كبيرا بين المفهومين يصل أحيانا إلى حد المطابقة، ولكن لو تمعنا في المصطلحين لوجدنا أن مصطلح التكيف مستمد من حقل البيولوجيا، ويعني بصفة عامة قدرة الكائن على التلاؤم والتأقلم مع البيئة، ويتجلى هذا التأقلم في التغيرات التي تحصل في عضوية الكائن الحي بتأثير معطيات البيئة، مما يجعله أكثر قدرة على الإستمرار و البقاء. (عبد اللطيف الغربي، 1998، ص71)

ويظهر لنا هذا التأقلم في التغيرات التي تحصل في عضوية الكائن الحي بتأثير معطيات البيئة، مما يجعله أكثر قدرة على الاستمرار في البقاء، وقد حدث اقتباس لمفهوم التكيف من ميدانه الأصلي وهو علم البيولوجيا ليستعمل في ميدان علم النفس، ومن الذين اعتمدوا عليه في علم النفس نجد جون بياجيه J. Piajeh.

والتكيف حسب (CLuchon and Mourer) هو عبارة عن سلوك يجعل الكائن حيا وصحيحا، وفي حالة تكاثر، أي أن لفظة التكيف تستخدم للدلالة على مفهوم عام يتضمن جميع ما يبذله الكائن الحي من نشاط من أجل البقاء، أما لفظة توافق فتشير إلى الجانب النفسي من نشاط الإنسان.(محمد عبد الظاهر الطيب،1994 ،ص83)

كما يرى كمال دسوقي أن التوافق عموما هو تكيف الشخص في بيئته الاجتماعية في مجال مشكلاته الحياتية مع الآخرين التي ترجع لعلاقته بأسرته ومجتمعه ومعايير بيئته

الاقتصادية والسياسية والخلقية، وينطوي التكيف على كلمة أعم من التوافق. فالتوافق يشمل الإنسان فقط، أما التكيف فيشمل الإنسان والحيوان والنبات على حد سواء.(كمال دسوقي،1974، ص94)

ويرى كل من السيد سلمان وعبد التواب أمين حرب أن هناك فرق بين التوافق والتكيف يمكن إجماله فيما يلي :

– التوافق مفهوم خاص بالإنسان أساسا، إذ يسعى لتنظيم حياته ومواجهة مشكلاته وإشباع حاجاته كي يصل إلى النجاح سواء في مجال الأسرة أو العمل أو مع الأصدقاء، أما مفهوم التكيف فيشمل كل من الإنسان والحيوان والنبات إزاء البيئة الفيزيقية التي يعيشون فيها.

– التكيف مرتبط بإشباع الحاجات البيولوجية وخفض التوتر الناتج عن إثارتها دون النظر إلى النتائج التي قد تترتب عن هذا الإشباع، أما السلوك التوافقي فيتحدد باعتبارات اجتماعية بالدرجة الأولى حتى يكون مناسبا ومقبولا. (أحمد محمد حسن، 2000، ص27)

وهذا يعني أن التكيف يشمل كل من الإنسان والحيوان والنبات في علاقته مع البيئة التي يعيش فيها، وقد يحدث تحويلات في كيانه لمواجهة المشكلات والصعوبات المفروضة عليه في البيئة، أما التوافق فهو مفهوم خاص بالإنسان في سعيه لتنظيم حياته وحل صراعاته ومواجهة مشكلات حياته من توترات و إحباطات وصولا إلى الرضا النفسي، فالتوافق إذا مفهوم إنساني فقط. (محمد عبد الظاهر الطيب، 1994، ص89)

ومن خلال كل ما سبق يظهر لنا جليا مدى التداخل الواسع بين مفهوم التكيف والتوافق، كما ينكشف مكمن التمايز بينهما، ففي التكيف يتلقى الكائن الحي التغيير بتأثير من البيئة، أما التوافق فإن الإنسان يغير ويتغير، ذلك أن توافق الإنسان ليس مجرد تكييف نفسه بتغيرات البيئة، فهو قد يغير البيئة لتلائم توافقه، لذا فكلمة توافق أكبر إشارة للتكيف.(محمد آيت موحي، 1998، ص78)

أي أن الفرد المتكيف هو الفرد الذي يسلك سلوكا يتماشى مع معايير المجتمع الذي ينتمي إليه، وبما أن التوافق عملية نفسية بنائية يحقق من خلالها توافقه النفسي، فهذا الفرد متكيف ولكنه غير متوافق.

2 – النظريات المفسرة للتوافق النفسي الاجتماعي :

ينظر غالبية علماء النفس على اختلاف توجهاتهم النظرية إلى التوافق على أنه السواء والخلو من الاضطرابات والصراع والصراعات النفسية والقدرة على الانسجام مع النفس و الآخرين، ومع هذا الإجماع فإن لكل مدرسة ونظرية وجهة نظرها في تحديد مفهوم التوافق وعملياته وعوامله، وفيما يلي عرض مختصر لأهم وجهات النظر النفسية المفسرة للتوافق قسمناها إلى : النظرية البيولوجية الطبية، النظريات النفسية، والنظريات الاجتماعية .

2-1- النظرية البيولوجية الطبية :

يرى أصحاب هذه النظرية أن الفرد يتأثر بالمحيط الخارجي، بحيث أن تغيير البيئة والظروف المحيطة بها ينبغي أن يصاحبه تغيير في سلوك الشخص، فالتوافق نجده على شكل مرن، كما يرون أن التوافق يصاحبه دائما أسباب عضوية ودليلهم في ذلك فشل الفرد في شتى أعماله، ويقرر روادها أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الدماغ خاصة المخ، ومثل هذه الأمراض يمكن توارثها أو اكتسابها من خلال الحياة عن طريق الإصابات والجروح والعدوى أو الخلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد، وترجع الجذورالأولى لوضع هذه النظرية لجهود كل من داروين، ماندل، جالتون، كال مان، وغيرهم. (مدحت عبد الحميد عبد اللطيف، 1990، ص86)

2-2- النظريات النفسية :

2-2-1- نظرية التحليل النفسي :

يرى أصحاب هذه النظرية أن الحياة عبارة عن سلسلة من الصراعات تعقبها اشباعات أو احباطات، كما تفترض هذه المدرسة أن الشخصية تتكون من 3 نظم أساسية وهي: الهو، الأنا، الأنا الأعلى، وبالرغم من أن كل جزء من هذه الأجزاء للشخصية لديه دينامياته وخصائصه و ميكانيزماته ومبادئه التي يعمل وفقها، فإنها جميعا تتفاعل معا تفاعلا وثيقا بحيث يصعب فصل تأثير كل منهما، وأن السلوك هو في الغالب محصلة التفاعل بين هذه النظم الثلاثة، ونادرا ما يعمل هذا النظام بمفرده دون الآخرين. (بطرس حافظ، 2008، ص99)

يرى فرويد Freuid أن السمات الأساسية للشخصية المتوافقة والمتمتعة بالصحة النفسية تتمثل في قوة الأنا، القدرة على العمل، القدرة على الحب. أما كارل يونغ C.Young فيعتقد أن مفتاح التوافق والصحة النفسية يكمن في استمرار النمو الشخصي دون توقف، كما أشار أن التوافق السوي يتطلب التوازن أو الموازنة بين ميولنا الإنطوائية وميولنا الإنبساطية، وهذا يتطلب ضرورة التكامل بين العمليات الأساسية في تغيير الحياة، والعالم الخارجي وهي الإحساس، الإدراك، التفكير...

ويعتقد إيريك فروم I.From أن الشخصية هي التي لديها تنظيم موجه في الحياة، لديها القدرة على التحمل و الثقة، أما إيركسون Erikso فقد أشار إلى أن الشخصية المتوافقة لابد أن تتسم بالثقة والاستقلالية، و التوجه نحو الهدف، الإحساس الواضح بالهوية، القدرة على الألفة والحب. أما كارين هورني K.Horney فترى أن القلق وفقدان الضمان يؤديان إلى العصاب، حيث ينمي القلق لدى الفرد أساليب مختلفة لمواجهة ما يشعر به، فقد يصبح عدوانيا أو خاضعا، حتى يستعيد الحب الذي فقده، أو يكون لنفسه صورة مثالية ليعوض ما يشعر به من نقص. (آسيا بنت علي راجح بركات، 2008، ص63،64)

كما ترى أنا فرويد Ana Freud بأن العصاب صادر عن (الأنا، الذات) و يصدر عنهما الحيل اللاشعورية العقلية كحلول دفاعية أو هروبية، و يعتقد تيودور رايك T.Reik بأن

العصاب نتيجة لفقدان الثقة، ويرى ماي R.May أن القلق هو مصدر الأمراض العصابية النفسية. (نفس المرجع،ص 66)

2-2-2- نظريات علم النفس الإنساني :

ربط كارل روجرز C.Rogers مفهوم الذات بمفهوم التوافق السليم، وبالتالي فإن أي خلل في مفهوم الذات هو إشارة لسوء التوافق لدى الإنسان. (حامد عبد السلام زهران،1977، ص391)

كما يرى أتواتر Atwater (1990) أن هذه النظرية أشارت إلى أن التوافق السوي يحدث من خلال إشباع الغرائز وتقليل العقاب والشعور بالذنب، ومن ثم تعلم كيفية التعامل مع الصراعات الداخلية. (عوين عبد القادر المجالي، 2006، ص45).

و يشير (روجرز) أن سوء التوافق النفسي يمكن أن يستمر إذا ما حاول الأفراد الاحتفاظ ببعض الخبرات الإنفعالية بعيدا عن مجال الإدراك و الوعي، مما يؤدي إلى استحالة تنظيم هذه الخبرات نظرا لإفتقاد الفرد قبوله لذاته، فيحس الفرد أنه مهدد، مما يدفعه إلى استخدام ميكانيزمات الدفاع في سلوكياته، أما التوافق فهو يحدث عندما يكون هناك تطابق بين الصورة التي تكون الذات، وخبرات الكائن الحقيقية، وبهذا يصبح يفكر بواقعييه دون أن يشعر بالتهديد و القلق، ويرى روجرز أن معايير التوافق تكمن في الإحساس بالحرية، الانفتاح على الخبرة و الثقة بالمشاعر. (نعيمة الشماع، 1987، ص50)

وقد قام ماسلو Maslow بوضع عدة معايير للتوافق تتلخص فيما يلي:

- الإدراك الفعال للواقع، قبول الذات، التلقائية، التمركز حول المشكلات المهمة، الإهتمام الاجتماعي القوي و العلاقات الاجتماعية السوية.

- الشعور بالعداوة اتجاه الإنسان .(مجلة سلسلة علوم التربية، 1998، ص75)

كما يؤكد بيرلز F.Perls على أهمية الوعي بالذات و تقبلها، والوعي بالعالم المحيط وتقبله، ومنه فالشخص المتوافق هو من يتقبل المسؤوليات ويتحملها على عاتقه دون القذف بها إلى الآخرين. (عباس محمود عوض، 1996، ص93)

2-2-3- النظرية السلوكية :

يرى أصحاب هذه النظرية أن التوافق عملية مكتسبة و متعلمة من الخبرات التي يتعرض لها الفرد، و السلوك التوافقي يشتمل على خبرات تشير إلى كيفية الاستجابة لتحديات الحياة و التي تقابل بالتعزيز .

ويعتقد واطسون و سكينر J.B.Watson & B.F.Skiner أن عملية التوافق الشخصي لا يمكن لها أن تنمو عن طريق الجهد الشعوري و لكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلميحات البيئة أو إثباتها. كما و رفض بندورا Bandura التفسير السلوكي الذي يقول بتشكيل طبيعة الإنسان بطريقة آلية ميكانيكية، حيث أكد بأن السلوك وسمات الشخصية نتاج للتفاعل المتبادل بين ثلاث عوامل هي: المثيرات وخاصة الاجتماعية (النماذج)، والسلوك الإنساني، والعمليات العقلية والشخصية، كما أعطى وزنا كبيرا للتعلم عن طريق التقليد، ولمشاعر الكفاية الذاتية، حيث يعتقد أن لمشاعر الكفاية أثرها المباشر في تكوين السمات التوافقية أو غير التوافقية، كما رفض تفسير طبيعة الإنسان بطريقة آلية. (عبير عزت محمد حسن عسيري، 1424/1423، ص35)

و أوضح كل من L.Lilman & L.Kranser أنه عندما يجد الأفراد أن علاقاتهم مع الآخرين غير مثابة، فإنهم ينسلخون عن الآخرين، وهذا ما يؤدي إلى السلوك الشاذ أو غير المتوافق. (مدحت عبد الحميد، عبد اللطيف، 1990، ص88)

2-2-4- النظرية السيكوبيولوجية :

أسسه أودلف ماير A.Meyer ويعتقد أن هناك عوامل تؤثر على الفرد هي الوراثة و حياة الجنسين و الطفولة، الأمراض و ضغوط الحياة و مؤثرات البيئة، وفشل الإنسان في مواجهة الواقع وعدم قدرته على تقبل طبيعته و العالم كله كما هو يؤثر على توافقه النفسي. والمخ لا يستطيع أن يفكر تفكيرا سليما إلا إذا كان هناك إتزان غددي، حيث تتحول القوة الداخلية في المخ إلى صور متعددة هي الطاقة الجسمية والنفسية و العقلية، وهناك نوعين من الطاقة (الإيجابية و السلبية) وتوجه الطاقة الحيوية عن طريق الشعور الواعي و غير الواعي، و للشعور الواعي معنيين؛ الأول : سبق تكوين الشعور كإبتسامة الطفل بعد الولادة التي ليس لها معنى في ذهنه، والثاني: هو الحالة التي تترسب فيها الخبرات إلى اللاشعور، وتثبت لتظهر في وقت آخر، وتتجه الطاقة التفاؤلية والتشاؤمية بغير وعي أو ضبط في الإضطراب النفسي، والجهاز الجسمي، والنفسي والذكاء والقدرات الخاصة والأجهزة المسؤولة عن النجاح في المواقف الاجتماعية. (آسيا بنت علي راجح بركات، 2008، ص 73)

2-3- النظرية الاجتماعية :

تقول هذه النظرية بأن هناك علاقة بين الثقافة وأنماط التوافق، فقد أثبتت الدراسات أن هناك اختلافا في الاتجاه نحو الخمول بين اليابانيين و الأمريكيين، كما وجدت فروق في الاتجاه نحو الألم والأمراض بين بعض المجموعات في الولايات المتحدة الأمريكية، ويؤكد أصحاب هذه النظرية على أن الطبقات الاجتماعية في المجتمع تؤثر في التوافق، حيث صاغ أرباب الطبقات الاجتماعية الدنيا مشاكلهم بطابع فيزيقي، كما أظهروا ميلا أقل لمعالجة المعوقات النفسية، في حين قام ذووا الطبقات الاجتماعية العليا والراقية بصياغة مشكلاتهم بطابع نفسي، وأظهروا ميلا أقل لمعالجة المعوقات الفيزيقية، ومن أشهر أصحاب هذه النظرية نجد فيرز، دانهام، هولنجنزهيد، ردلك . (مدحت عبد الحميد، عبد اللطيف1990، ص93)

- **تعقيب على النظريات:**

الملاحظ مما سبق أن كل نظرية حاولت تفسير الإضطراب النفسي أو سوء التوافق الذي يعد مؤشرا لعدم قدرة الفرد على تحقيق التوافق النفسي من زاويتها الخاصة، وذلك وفقا للأساس الذي اعتمدت عليه في بناء فكرتها، حيث ركزت كل نظرية على أحد جوانب حياة الإنسان، كما ربطت بين هذا الجانب وبين الخلل النفسي، وبناءا على الآراء المختلفة لتلك النظريات فإن مدى قدرة الفرد على التوافق النفسي تعود حسب تلك النظريات إلى مجموعة من العوامل :

- اختلال في كيميائية وهرمونات الجسم واختلال التوازن الغددي وإفرازالأمينات والنورادرليلين والأدرينالين والميكانيزمات البيوكيميائية وانخفاض مستويات النورابنفرين.
- الخلل في التكوين الشبكي للمخ الناتج عن الانعكاسات الشرطية، واستجابة الكف والإشارة التي تعتمد على تكوين المريض العصبي.
- مشاعر النقص والعجز والخوف من الانفصال عن المصادر التي يستمد منها الفرد مشاعر الأمان.
- الإصابات الدماغية والأمراض العضوية التي يكون قد تعرض لها.
- عدم إشباع دوافعه ولجوه إلى الأساليب الدفاعية.
- الأفكار السالبة غير الواقعية عن ذاته وعن الآخرين، و الأحداث الخارجة عن نطاق السيطرة، والشعور بعدم القدرة على السيطرة على المواقف و الأحداث.
- درجة أهمية هذه الأحداث لدى الشخص.
- توقعات اليأس وتدهور القدرة على السيرورة وانخفاض الشعور بالكينونة.
- العوامل الوراثية وعوامل الإثابة والتدعيم وفقدان الاهتمامات. (آسيا بنت علي راجح بركات، 2008، ص392)

3- أبعاد و مجالات التوافق النفسي :

اختلفت أبعاد التوافق، فمنها نجد التوافق العقلي والتوافق الدراسي، والتوافق المهني، التوافق الجنسي، التوافق الزواجي، التوافق السياسي أو الاقتصادي أو الديني، ويكون ذلك تبعا لتعدد مواقف حياة الفرد، ولكن معظم الباحثين في علم النفس يتفقون على بعدين أساسيين هما: البعد الشخصي (النفسي) والبعد الاجتماعي، على اعتبار أن تلك المظاهر المتعددة يمكن ضمها إلى بعضها لتشكل عناصر البعدين الشخصي والاجتماعي (عبد الحميد محمد الشادلي،2001، ص51).

و بما أن الفرد هو عبارة عن وحدة جسمية نفسية اجتماعية، لذلك نلاحظ أن البناء البيولوجي إنما يؤثر في الشخصية وفي عملية التوافق، كما تؤثر فيها الظروف الاجتماعية التي عاشها الفرد، لذلك فإن عملية التوافق تتضمن ثلاث مستويات رئيسية وهي:

1- التوافق على المستوى البيولوجي :

ويشير إلى أن التغيير في الظروف ينبغي أن يقابله تغيير وتعديل السلوك، بمعنى أنه ينبغي على الكائن الحي أن يجد طرقا جديدة لإشباع رغباته وإلا كان الموت حليفه، أي أن التوافق هنا هو عملية تتسم بالمرونة المستمرة مع الظروف المتغيرة. (أحمد سهير كامل، 1999، ص35،36)

2- التوافق على المستوى الاجتماعي :

وهو يعني علاقة حسنة بين الفرد والبيئة، وهو تغيير للأحسن، فالفرد يولد مزودا بأنواع شتى من الاستعدادات الجسمية والنفسية والعصبية، وهذه كلها تحتاج إلى شذب وتهذيب، تقوم الأسرة بجزء، ويقوم الاتصال و الاحتكاك بالمجتمع بالجزء الآخر، أي أن البيئة تقدم المادة الخام وتقدم الثقافة والقيم والمعايير. (أحمد سهير كامل، 1999، ص37،38)

وينظر إلى التوافق الاجتماعي من خلال مظاهر السلوك الخارجي للفرد أو الجماعة، فالإتجاه الاجتماعي يشير إلى أن الفرد ينقاد للجماعة وإطاعة أوامرها، لمقابلة متطلبات الحياة اليومية قصد المحافظة على تماسكها ووحدتها، فهذا الأمر يعتبر أسلوبا ايجابيا للتوافق، في حين أن الخروج عن طاعة الجماعة ومحاولة الإضرار بها يعتبر مظهرا من مظاهر سوء التوافق. (رمضان محمد القدافي، 1998، ص113)

3- التوافق على المستوى النفسي :

وهو يعني أن هناك إدراك لطبيعة العلاقات الصراعية التي يعيشها الفرد في علاقاته الاجتماعية والبيئية، وأن هذا الصراع يتولد معه توتر وقلق، وهي تجربة يغشاها الألم، لذلك فإن توافق الفرد إنما يهدف إلى خفض التوتر وإزالة أسباب القلق وكذلك فالإنسان يرغب في إشباع دوافعه البيئة، وأن هذا الإشباع يعتمد على البيئة، وهو لا يستطيع أن يشبع جميع رغباته فهو يشبع بعضها وعليه لا يطغى إشباع دوافع معينة على بقية الدوافع حتى يتحقق التوافق بل ويتحقق التكامل الذي يسمح للإنسان بتحقيق أقصى قدر من استغلال إمكانياته الرمزية والاجتماعية. (الداهري صالح حسن، 1999)

4- العوامل الدينامية للتوافق النفسي الاجتماعي :

من أجل فهم عملية التوافق فهما دقيقا، يجب أن نضع في اعتبارنا أنها عمليه كلية دينامية، كما أنها عملية وظيفية تستند في فهمها إلى وجهات النظر النشوئية والطبوغرافية و الاقتصادية. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص56)

4 -1- التوافق عملية كلية :

ينبغي أن ننظر إلى عملية التوافق على أنها وحدة كلية وما ينطوي عليه من كونها دينامية ووظيفية، فالتوافق خاصية للعلاقة بين الفرد وبيئته، مما يستوجب وجود مجال كلي

من مجالات حياة الفرد وليس جزئيا، كما أنها لا تقتصر فقط على علاقته بالبيئة فقط ولكنها تقتصر أيضا على تجاربه الشعورية، ورضاه تجاه ذاته وعالمه .

4-2- التوافق عملية دينامية :

ينتج التوافق عن صراع القوى المختلفة والقوى الاجتماعية، والقوى الذاتية، سواء كانت فطرية بيولوجية أم مكتسبة نفسية اجتماعية، كما أن بعضها ينتمي إلى الماضي وبعضها ينتمي إلى الحاضر والبعض الآخر ينتمي إلى المستقبل. والقوى البيئية بعضها فيزيائي وبعضها ثقافي والبعض الآخر اجتماعي .

ونتيجة الصراع بين القوى الذاتية والقوى البيئية ينتج التوافق، و التوافق عملية دينامية بمعنى أن هذه العملية مستمرة مدى الحياة ولا تتم مرة واحدة وبصفة نهائية. فالحياة هي مجموعة من الحاجات يحاول الفرد إشباعها وتشكل توترات تهدد اتزان الفرد فيحاول هو بدوره إزالة هذه التوترات في سعي منه لإعادة الإتزان من جديد.

4-3- التوافق عملية وظيفية :

يقوم التوافق على أساس وظيفة هي تحقيق الإتزان مع البيئة من جديد فصراع حاجات الفرد مع متطلبات بيئته، يدفع به إلى محاولة إشباع حاجاته بطريقة لا تدع مجالا للصراع.

4-4- التوافق عملية تستند إلى الزاوية النشوئية :

أي أن التوافق يكون دائما بالرجوع إلى مرحلة من مراحل التنشئة، أي أنه يراعي خصائص كل مرحلة عمرية، فالتوافق عند الطفل مثلا يعيد الإتزان مع البيئة ضمن خصائص مرحلة الطفولة، والتوافق عند الراشد يعيد الإتزان مع البيئة ضمن خصائص مرحلة الرشد.

4-5- التوافق عملية تستند إلى الزاوية الطوبوغرافية :

تعني الطبوغرافية أن كل صراع لابد وأن يتم بين منظمتين، فمهما بدا الصراع بين الفرد والبيئة أو بين متطلبات متناقضة في البيئة، أو بين متطلبات متناقضة داخل الشخصية فإنه يكشف في نهاية الأمر صراعا بين الأنا والهو، أو بين حاجات الفرد الغريزية ودفاعات الأنا عنده. (عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص57،58)

4-6- التوافق عملية تستند إلى الزاوية الاقتصادية :

تعني الاقتصادية كمية الطاقة التي تكون ثابتة عند الفرد، والتي تختلف باختلاف البنية النفسية للأفراد، و يضيع جزء من هذه الطاقة عند الفرد في صورة مكبوتات كما يضيع جزءمنها في شكل دفاعات، بينما تبقى الطاقة الباقية تحت تصرف الجانب الشعوري من الأنا. وتمثل الطاقة المتبقية معيارا لقوة الأنا، فكلما كانت الطاقة المتبقية كبيرة يكون الأنا قويا، بينما إذا كانت القوة المتبقية قليلة، دل ذلك على هشاشة الأنا وضعفه. وتتوقف نتيجة الصراع على كمية الطاقة المستثمرة في كل من القوتين المتصارعتين.(عبد الحميد محمد الشاذلي، 2001، ص58)

5- مؤشرات و مظاهر التوافق النفسي الاجتماعي :

تتمثل مظاهر التوافق النفسي والاجتماعي فيما يلي :

5-1- النظرة الواقعية للحياة : كثيرا ما نلاحظ بعض الأفراد يعانون من عدم القدرة على تقبل الواقع الذي يعيشونه، فنجدهم تعيسين لديهم نظرة تشاؤمية، يرفضون كل شيء، مما يشير إلى إختلال الصحة النفسية ويعتبر مؤشرا لسوء التوافق، بينما نجد أشخاصا مقبلين على الحياة بما فيها من حزن وفرح، ويتعاملون مع الناس بكل واقعية، متقبلين لنقائصهم إن كانت لديهم نقائص ومتعايشين معها، متفائلين ومقبلين على الحياة بسعادة مما يشير إلى أنهم متوافقون مع متغيرات بيئتهم الإجتماعية. (صالح حسن الداهري، ناظم هشام العبيدي،1999، ص63)

5-2- المرونة و الاستفادة من الخبرات السابقة : الشخص السوي لديه القدرة على التكيف و التعديل والتغيير بما يتناسب مع الموقف حتى يحقق التوافق، وقد يحدث التعديل نتيجة لتغير طرأ على حاجات الفرد وأهدافه أو بيئته، كما أنه يعدل من سلوكه بناءا على الخبرات السابقة، ولا يكرر أي سلوك فاشل لا معنى له.(أحمد سهير كامل، 1999، ص29)

5-3- نجاح الفرد في عمله و رضاه عن نفسه : يشعر الفرد الناجح في عمله بالسعادة والرضا عن نفسه، فيتقبل ذاته كما هي بما فيها من عيوب ونقائص، كما أنه يحاسب نفسه وينتقدها باستمرار، مما يحقق له الرضا عن النفس، بينما الفرد الذي يحلم بتحقيق أهداف أكثر مما يستطيع، فهو لا يشعر بالرضا عن نفسه، وهو يحملها أكثر من قدرتها، ويشعر بالإحباط لعدم قدرته على تحقيق أهدافه.

5-4- مستوى طموح الفرد: الفرد المتوافق تكون طموحاته عادة في مستوى إمكانات تحقيقها، فيسعى من خلال دافع الإنجاز ليحقق مطامعه المشروعة في ضوء إمكاناته، في حين نجد أن الفرد الذي يعاني من الانهيار أو يعاني من عدائية الحياة هو شخص غير متوافق. (فرج عبد القادر طه، 1980، ص16)

5-5- القدرة على ضبط الذات وتحمل المسؤولية: الشخص السوي هو الذي يستطيع أن يوجه سلوكه الوجهة الصحيحة، طبقا لخطة مستقبلية يضعها لنفسه على أساس ما يتوقعه من نجاح. (مصطفى فهمي، 1987، ص50)

فهو يستطيع أن يتحكم في ذاته وانفعالاته تجاه مختلف المواقف، وأن يتحكم أيضا في حاجاته ورغباته، فيختار منها الحاجات التي يستطيع إشباعها، ويتخلى عن الحاجات التي لا يمكنه تحقيقها أو يؤجلها.

5-6- الإحساس بإشباع الحاجات النفسية : حتى يتوافق الفرد مع نفسه، ومع الآخرين، فإن أحد مؤشرات ذلك أن يحس بأن حاجاته مشبعة، ويتمثل ذلك في إحساسه بالأمن وبالقدرة على الإنجاز، وبالحرية و الإنتماء، وإذا ما أحس الفرد بعدم الإشباع، حتى ولو كان ذلك وهما، فإنه يقترب من سوء التوافق. (محمد عبد الظاهر الطيب،1994،ص33)

5-7- الراحة النفسية : من المعروف أن الإكتئاب والقلق والإحباط والصراع أو مشاعر الذنب أو الوسواس، كلها تؤدي إلى سوء التوافق، وإلى عدم الراحة النفسية، ولذلك فمن سمات الفرد المتوافق قدرته على الصمود تجاه المواقف والمشكلات التي تؤدي إلى سوء توافقه، ولذلك متى شعرنا بأن الفرد حقق لنفسه الراحة النفسية، كان ذلك دليلا على تكيفه وتوافقه. (فوزي محمد جبل،2000، ص73)

5-8- العلاقات الاجتماعية: من المؤشرات الدالة على توافق الإنسان هي علاقاته الاجتماعية مع الآخرين وسعيه إلى مساعدتهم، والعمل من أجل المصلحة العامة، وأن العلاقة بينه وبين الآخرين وصيلة الثقة، يتفاعل معهم ويتحمل المسؤولية الاجتماعية ويحقق التعاون البناء، كما أنه يحظى بحب الناس له، وحبه لهم، لأن الانطواء والانعزال والبعد عن الناس دلالة قاطعة على عدم التكيف والتوافق السليم، وهي سمة الإنسان اللاسوي. (أحمد محمد صالح وآخرون،2000، ص15)

5-9- الامتثال والتمسك بالأخلاق الكريمة: فالفرد المتوافق والمتمتع بالصحة النفسية يجب أن يتحلى بمجموعة من القيم متمثلة في: الأمانة، الصدق و الوفاء والإخلاص، وتظهر في سلوكه وتصرفاته اليومية، وفي تعامله مع الآخرين، وهذه القيم والأخلاق الفاضلة تعتبر سمة هامة من سمات الشخصية المتوافقة.

5-10- الثقة بالنفس وبالآخرين: تعتبر الثقة بالنفس و بالآخرين مظهرا من مظاهر التوافق والتمتع بالصحة النفسية الجيدة، فالفرد المتوافق لا يشك في كل شيء إلا بالقدر الذي تقتضيه الطبيعة، فالشك المعقول أمر طبيعي، وكذلك الثقة بالآخرين، وخصوصا من هم أهل لهذه الثقة. فهي مظهرا مهما من مظاهر الصحة النفسية حين تصبح تواصلا وجدانيا وتفاعلا اجتماعيا دائما. (أحمد محمد صالح وآخرون،2000، ص16)

5-11- القدرة على العمل و الإنتاج االملائم : ويقصد بذلك قدرة الفرد على الإنتاج المعقول في حدود ذكائه وحيويته واستعداداته الجسمية، إذ كثيرا ما يكون الكسل والخمول

دليلا على شخصيات هددتها الصراعات و استنفذت طاقاتها المكبوتة، كما أن قدرة الفرد على إحداث تغييرات إصلاحية في مجتمعه وبيئته دليل على توافقه وتمتعه بالصحة النفسية.(أحمد سهير كامل، 1999، ص24)

5-12- مفهوم الذات : تعد هذه السمة من السمات التي تشير إلى توافق الفرد أو عدم توافقه، فإذا كان مفهوم الذات يتطابق مع واقعه كما يدركه الآخرون كان متوافقا، وإذا كان مفهوم الذات لديه متضخما، أدى به إلى الغرور والتعالي، مما يفقده التوافق مع الآخرين، كما قد يتسم فرد ما بمفهوم ذات متدّني عن الواقع أو عن إدراك الآخرين له، وهنا ذوات الآخرين، ويؤدي به هذا أيضا إلى سوء التوافق.(صالح حسن الداهري، ناظم هاشم العبيدي، 1999، ص59)

5-13- الاتزان الانفعالي: ونعني به قدرة الفرد على السيطرة على انفعالاته المختلفة والتعبير عنها بحسب ما تقتضيه الظروف، وبشكل يتناسب مع المواقف التي تستدعي هذه الانفعالات، كما أن ثبات الاستجابة الانفعالية في المواقف المتشابهة هو علامة الصحة النفسية والاستقرار الانفعالي، ذلك أن تباين الإنفعالات في هذه الحالة دليل على الاضطراب الانفعالي. (أحمد سهير كامل، 1999، ص22)

خلاصة الفصل :

يعتبر موضوع التوافق من أهم المواضيع في علم النفس والصحة النفسية، وعن طريقها يحقق الفرد ذاته النفسية و الاجتماعية، ولقد حاولنا في هذا الفصل تقديم أهم التعريفات التي قدمت لمصطلح التوافق، كما تناولنا التوافق النفسي والتوافق الاجتماعي كل على حدة بتقديم التعريف وأهم المجالات و الأبعاد والمعايير ومختلف العوامل الدينامية للتوافق النفسي و الاجتماعي، وكذا أهم مؤشرات ومظاهر التوافق النفسي و الاجتماعي.

إن الفرد له غايات وأهداف يسعى في حياته لتحقيقها و لفعل ذلك عليه أن يكون خال من الصراعات و ذو مستوى مرتفع من التوافق النفسي الاجتماعي حتى يتمكن من تحقيق غاياته المطلوبة بشكل جيد.

الفصل الثالث

عاملات النظافة

- تمهيد

1- مفهوم النظافة و التنظيف

2- دور عامل النظافة

3- أهمية عمال النظافة

4- المخاطر الصحية الناجمة عن مهنة التنظيف

5- دوافع توجه المرأة للعمل في مهنة التنظيف

- خلاصة الفصل

تمهيد :

تتعدد الأعمال و تتنوع من مهن إلى أخرى ومن حرف إلى أخرى، ولا تخلو مهنة من المهن إلا وقد عانى أصحابها من صعوبات و مشاكل وكذا من سوء التوافق بدرجات ومستويات متفاوتةّ، كما نجد أن لبعضها نصيب من سوء التوافق أكثر من مهن أخرى، فقد تعددت الدارسات التي بحثت ودرست مستويات التوافق النفسي و التوافق الاجتماعي على مهن مختلفة، كالتمريض والتدريس والإشراف والإدارة وغيرها من المجالات في ميدان العمل. ونظرا لأهمية ممارسة عملية التنظيف في حياتنا يمكننا أن ندرك أهمية ودور عامل النظافة. فبالرغم من تعدد تلك الدارسات إلا أنها لم تولي اهتماما بمهنة التنظيف والقائمين عليها.

1. مفهوم النظافة و التنظيف :

يمكن أن نتعرض إلى تعريف النظافة من جانبين يتمثلان في التعريف اللغوي والتعريف الاصطلاحي:

1.1- النظافة لغة: اسم مصدره نظف، ونقول نظف (بضم الظاد) نظافة فهو نظيف وجمعه نظفاء، و نظف الشيء أي خلص من الوسخ أو الدنس. و فعله نظف نظافة فهو نظيف.
وتنظيف الثياب أي إزالة أوساخها، ونظف المكان أي رتب المكان وأزال ما به من أوساخ، ونظف الممرض الجرح أي طهره. ونظف المؤمن قلبه أي صفاه من ما يدنسه من شبهات ومحرمات.

2.1- اصطلاحا: هي صفة مرئية لا يمكن الحصول عليها إلا من خلال فعل يظهرها، فنقول نظف الثياب أي أزال أوساخها، وتشمل :

- **التنظيف الشامل:** كتنظيف كامل، خاصة في مسكن ،أو مبنى.
- **التنظيف الجاف:** ويشمل التنظيف الجاف بجهاز خاص دون ماء.
- **التنظيف على الناشف:** وهو فن وعملية الاعتناء بالأنسجة، بإزالة الأوساخ عنها، وكيها بوسائل مختلفة.

ونقول تنظيف الشوارع أي إزالة الأوساخ منها.(قاموس المعاني الالكتروني)

2- دور عامل النظافة :

يمكن التوصل إلى دور عامل النظافة من خلال التعرض للمهام التي يقوم بها ومدى مساهمته في تحقيق بيئة صحية.

1.2- مفهوم عامل النظافة :

هو عامل النظافة أو عامل التنظيف، وهو عامل صناعي أو منزلي، يقوم بتنظيف المنازل أو المكاتب، أو أماكن العمل الخاصة، على أن يتم دفع مبلغ من المال له مقابل ذلك،

وخلافا لغيره من العمال فمهنته الأساسية هي التنظيف، وقد يتخصص في تنظيف أشياء أو أماكن معينة، مثل عمال تنظيف النوافذ، وبعض عمال التنظيف يعملون عندما يكون أصحاب المكان المراد تنظيفه غير موجودين، فهو قد يقوم بتنظيف المكاتب أو المنازل في أي وقت ضمن ساعات العمل.

2.2- معدات التنظيف :

بعض الأدوات التي يستخدمها عمال التنظيف : عربة التنظيف، محاليل التنظيف المختلفة، دلو، ماء، محلول تنظيف، منفضة الريش، ممسحة الأرضية، وعاء للماء، أكياس القمامة، مكنسة يدوية، مكنسة كهربائية، ملمع بلاط الأرضية، علامة أرضية للتحذير من الأسطح الرطبة، فوط لمسح الأسطح.

- **عربة التنظيف:** وتتمثل في عربة ذات عجلات يمكن جرها، يستعملها عامل النظافة لوضع الأغراض والوسائل التي يستعملها في عملية التنظيف، حيث يمكنه نقلها إلى المكان الذي سيباشر فيه التنظيف.
- **محاليل التنظيف المختلفة:** وهي عبارة عن مواد كيماوية تكون معدة من أجل التنظيف وإزالة الأتربة و الأوساخ، و تشمل المنظفات الحمضية بالإضافة إلى مواد إزالة الشحوم، وأدوات الكشط أو المعقمات، والمبيدات و مزيلات الغبار.
- **دلو ماء/ محلول تنظيف:** وهو عبارة عن وعاء يستعمل لمزج الماء مع مادة منظفة.
- **منفضة الريش:** وهي عبارة عن وسيلة يدوية، يتم استعمالها لغرض إزالة الغبار من الأسطح.
- **ممسحة الأرضية / وعاء للماء:** ممسحة الأرض عبارة عن قطعة قماشية متوسطة الحجم ذات طبيعة ليفية يتم استعمالها لتجفيف الأسطح الرطبة.

- **أكياس القمامة:** وهي عبارة عن أكياس بلاستيكية مختلفة الأحجام، تستخدم الصغيرة منها لتوضع في السلال الصغيرة الموزعة عبر المنشأة، وأما الأكياس الكبيرة فتوضع في الحاويات الكبيرة للقمامة من أجل شحنها للمعالجة.
- **مكنسة يدوية:** وهي وسيلة عمل يدوية، يتم بواسطتها تجميع النفايات أو الأتربة المتناثرة.
- **ملمع بلاط الأرضية:** عبارة عن محلول خاص بالبلاط، يتم استعماله محافظة على هذا النوع من الأسطح، فيعمل على تنظيفها وتلميعها.
- **علامة أرضية للتحذير من الأسطح الرطبة:** لتفادي الانزلاق.
- **مكنسة كهربائية:** آلة كهربائية يتم استعمالها لسحب السوائل والغبار والأتربة لتفادي تناثر الغبار.
- **فوط لمسح الأسطح:** وهي عبارة عن قطع قماشية صغيرة الحجم لها القدرة على امتصاص السوائل يتم استعمالها لتلميع الأسطح.

3.2- مهام عامل النظافة :

تختلف المهام التي يقوم بها عامل النظافة، فهناك عمال نظافة عاميون تشتمل مهامهم في العموم كل المكان الذي يعملون فيه، وهناك عمال نظافة متخصصون بأشياء أو أماكن معينة، كالعمال المختصون بتنظيف الأثاث يتبعه تنظيف السجاد والستائر، والعمال المختصين بتجميع القمامة، عمال مختصون بتنظيف الأسطح كالأرضيات والأفنية.... وغير ذلك. ويمكن تصنيفهم إلى عمال تابعون للمؤسسات الوطنية، أو عمال تابعون لمؤسسات خاصة، عمال بلدية، أحرار.

وأما عامل النظافة في المؤسسة فتتمثل مهمته في:

- مسؤول عن نظافة أرضيات و جدران الغرف والحمامات والطرقات، والمنطقة الإدارية، والسلالم المؤدية للمنطقة الإدارية .
- مسؤول عن نظافة الأبواب والمكاتب والمكتبات والأجهزة المكتبية وزجاج الشبابيك.

- مسؤول عن تطهير وتعطير رائحة الغرف والحمامات.
- مسؤول عن الحفاظ وصيانة أدوات وخامات النظافة.
- تحرير طلب شراء الأدوات والخامات وتسليمه للسكرتير التنفيذي.
- جميع ما سبق ذكره يجب أن يتم طبقا للتعليمات الخاصة و المعتمدة بأعمال النظافة.
- عامل النظافة مسؤول عن الأعمال الموكل بها فقط ومسؤول عن الحفاظ على الأدوات والخامات التي بحوزته. (محمد أحمد إسماعيل، منتدى إدارة الموارد البشرية، 2011)

من خلال التعرف على مهام عامل النظافة في المؤسسة قد يبدو أن المهنة بسيطة، لكن الصعوبة تكمن في كثرة المهام والأعمال خاصة إذا كان عدد العمال قليل مقارنة بكمية العمل من جهة ومن جهة أخرى نقص المواد الذي ينجر عنه عدم إنجاز المهام بالمستوى المطلوب.

3 – أهمية عمال النظافة :

لا يوجد مهنة بناءة في المجتمع إلا وكان لها دور ساهم في إشباع حاجة ما للمجتمع، فإذا كان الطبيب يعالج المرضى، والمهندس يعمل على تهيئة التصاميم المناسبة، والممرض يسهر على راحة المرضى. والمعلم يربي و يدرس الأجيال فإن عامل النظافة يسهر على توفير بيئة صحية ونظيفة لهؤلاء جميعا.

وتشير "بثينة منى" من "يومية الوحدة"، أن لعامل النظافة أهمية بيئية واجتماعية خاصة، وأهم من ذلك هو دوره في نظافة المحيط وتحقيق الأمن الصحي للمواطن، وخلصت إلى ذلك من خلال مقابلة عدة حالات يعملون في مجال التنظيف. (بثينة منى، يومية الوحدة، 2017)

حيث يقوم المواطنون غير الواعين بشروط الصحة العامة والأطفال، برمي القمامة والمخلفات في أماكن عامة غير تلك المخصصة لها، مما يكلف عامل النظافة عبء تجميع تلك المخلفات ليضعها في الأماكن المخصصة لها، وهذا الأمر من شأنه أن يشعر عامل

النظافة بعدم الاحترام و الإحساس بعدم توافقه النفسي و الاجتماعي مع أفراد بيئته، وعلى الرغم من ذلك نجده يقوم بدوره وتبليغ رسالته.

فالكثير من الأفراد لا يهتمون بالواقع البيئي والصحي الذي سيكون عليه المحيط من خلال حركة بسيطة رشيدة، بل يلقون ذلك على عامل النظافة الذي يعتبرونه صاحب المهمة. في حين أن هذه التصرفات غير الواعية قد تجعل خسارة عامل النظافة أمرا واردا.

وأوضحت جريدة "المسار" عن الإحصائيات التي تسجل حول النفايات، إذ أن العاصمة لوحدها تسجل ما يعادل 680 ألف طن سنويا من النفايات المنزلية أي بمعدل اثنين طن يوميا لكل عامل، وهو ما يجعلنا ندرك حجم المجهودات التي يبذلها عمال النظافة يوميا لتحقيق النظافة والراحة للمواطن، وبأجر لا يتعدى 3000 دج، وأما المدمجين فلا يتعدى أجرهم القاعدي 9000 دج، وهم راضون بمهنتهم بعد أن تجرعوا مرارة البطالة (نائلة هميلة، يومية المسار، 2012)

وهذا بالنسبة للعمال المنتمين للبلديات والمشغلين في إطار الشبكة الاجتماعية، وأما بالنسبة لعمال النظافة المشتغلين في المؤسسات لا يمكننا أن نغفل عن الدور والأهمية التي يحققونها في الحفاظ على الصحة والبيئة والمنظر الجميل داخل المؤسسة حيث يعتبر هؤلاء من العمال المهنيين ذوي الصنف الأول بأجر18 ألف دينار جزائري. وعلى العموم فإن الأجر الذي يتقاضاه عامل النظافة يعد ضئيل مقارنة بمطالب العيش الكريم.

ففي الحوار الذي أجرته "جريدة الخبر" مع "فاروق قسنطيني" والذي عنون بـ "لا حياة كريمة بدون أجر قاعدي بين 30 ألف و 35 ألف دج " وهو ما يجب أن ترفع إليه الأجور التي تقابل 18ألف دج، حتى يضمن الجزائري عيشة مقبولة، ويعرج بالقول " أن هذا الأمر مرتبط بالاقتصاد الوطني" الذي اعتبره غير منتج. (محمد سيدمو، جريدة الخبر، 2016) .

4- المخاطر الصحية الناجمة عن مهنة التنظيف :

تعد مهنة التنظيف من المهن التي تتطلب أركان قانونية خاصة لمدى مكانة وأهمية هذه المهنة في البيئة، ومدى المخاطر التي قد يتعرض لها العمال الممارسون لها. يقول محمد عبد العال أحد عمال النظافة في شوارع مدينة الجزائر، أنهم يتعرضون لكثير من الإصابات أثناء العمل حيث أنهم يقوموا بتنظيف الشوارع وتفريغ صناديق القمامة دون وقاية أو حماية لهم فمن الممكن التعرض لجرح في اليد من الزجاج، مؤكدا أن أحد زملائه تعرض لحادث تصادم سيارة منذ يومين أثناء العمل و هو الآن متوقف عن العمل دون أي تعويض.

ويضيف "أن جميع عمال النظافة ليسوا مدربين على العمل بتلك المهنة، ويجب تدريبهم على كيفية تنظيف الشوارع، وتوفير سبل الحماية لهم، والكشف الطبي باستمرار، مشيرًا إلى أنه مصاب بمرض صدري وعلى الرغم من ذلك يزاول مهنته بشكل يومي وهذا ما يؤثر على صحته بطريقة سلبية ولكن الظروف تجبره على ذلك. (مصطفى أمين، جريدة اليوم، 2019).

ومن بين المخاطر التي يتعرض لها عامل النظافة ما يلي .:

1.4- مخاطر التعرض للمواد الكيمياوية :

يعد التعرض المتواصل للمواد الكيماوية كمواد التنظيف والمبيدات من ضمن الأشياء الخطرة التي يتعرض لها عامل النظافة وبحسب إحصائيات "المنظمات الدولية" فإنه:

- تستخدم حوالي 1مئة ألف مادة كيماوية على نطاق عالمي.
- يدخل إلى الأسواق كل عام حوالي ألف مادة كيميائية جديدة.
- تقتل المواد الخطرة حوالي 834 ألف عامل سنوياَ، ويصاب حوالي 10 % منهم بسرطان الجلد للتعرض إلى المواد الخطرة في مكان العمل.

فمثلا مادة الكلور السائل أو ماء الجافيل الذي يتم استعماله في التطهير والتعقيم والتنظيف، الذي يعمل على قتل البكتيريا، والذي تركيبه العلمي يعرف باسم –هيبو كلوريد الصوديوم– وهو يعد مادة شديدة الأكسدة إذا لم تكن مخففة واستخدمت بشكلها المركز، فمن الممكن أن تسبب حروق بالجلد، وتدمير العين بالكامل. وتشير الدراسات إلى أنه لا يجب خلط

الكلور السائل مع أي من المنظفات الأخرى، وحتى تلك التي تستخدم في المنزل، ذلك لإمكانية التفاعل معها و اطلاق غاز الكلور السام. كما وأشارت الدراسات إلى أن خلط بعض المواد المنظفة بالكلور، تولد مواد مسرطنة. (bbcarabic, 2003)

والمشكلة تكمن في أن التعرض لهذه المخاطر من هذا النوع هو نتيجة إغفال جانب إرشاد عمال النظافة أو نقول تدريبهم على استعمال مواد التنظيف وإرشادهم إلى الطريقة الصحيحة في استعمال تلك المواد.

وأشارت جمعية "أمراض الصدر" البريطانية "ثوراكس" أن خطر الإصابة بمرض الربو ومشاكل التنفس الأخرى بسبب المواد الكيماوية المتعرض لها أمر وارد حدوثه، وأوضحت الدراسة أن النساء اللواتي يعملن في التنظيف معرضين للإصابة بمرتين أكثر من النساء اللواتي يعملن في وظائف أخرى، كما أوضحت الدراسة أن عمال النظافة يتعرضون لكميات كبيرة ومتنوعة من المواد المثيرة للحساسية، وعليه يمكن القول أن إصابة عمال النظافة بالربو له علاقة بوجود حساسية لبعض المواد. (bbcarabica, 2003)

وقد يتعرض العامل للمواد الكيماوية بالطرق التالية :

- **الاستنشاق:** الطريق الشائع الأكثر أهمية في التعرض المهني.
- **الامتصاص:** من خلال الجلد والعينين، الطريق الثاني الأكثر شيوعاً للتعرض المهني. فبالرغم من أن الجلد يشكل حاجزا دفاعياً إلا أنه هناك بعض المواد التي تستطيع النفاذ عبر الجلد والعينين والوصول إلى الدورة الدموية.
- **البلع:** ويجري دخول المواد الكيميائية بهذه الطريقة إلى الجهاز الهضمي؛ نتيجة غياب النظافة العامة أو الشخصية، أو ابتلاع المواد المستنشقة.
- **الحقن الخاطئ:** عن طريق الإصابة بآلة حادة ملوثة بمادة كيميائية خطرة.(موسوعة الصحة والسالمة المهنية، 2012)

2.4- خطر الإصابة بالأمراض المستعصية:

يؤكد الدكتور "أمين محمد" على أن طبيعة مهنة عمال النظافة تنطوي على الكثير من المخاطر فالمخلفات التي يقومون بجمعها قد تحتوى على الكثير من الملوثات كالمواد المتعفنة أو المواد الحادة أو حتى الدماء، وفي حال غياب إجراءات السلامة المهنية وعدم توفير الأدوات الوقائية لعمال النظافة اللازمة أثناء جمع النفايات، فإن حياتهم معرضة يوميا لخطر الإعاقة الجسدية أو الإصابة بالأمراض المعدية و المزمنة كالإصابة بفيروس الكبد الوبائي، وتليف الكبد، ودوالي المريء، وقد يصل الأمر إلى الوفاة، ناهيك عن الإصابة بأمراض الجهاز التنفسي والذي قد يتضاعف إلى الإصابة بمياه في الرئة ، إضافة إلى الأمراض الجلدية كالالتهابات و التقرحات. (سحر، مدونة السلامة المهنية، 2013)

5- دوافع توجه المرأة للعمل في مهنة التنظيف :

في بداية الأمر كان أهم دوافع خروج المرأة للعمل هو الحاجة الاقتصادية و المقصود هو حاجة المرأة الملحة لكسب قوتها أو حاجة الأسرة للإعتماد على دخل المرأة. (كاميليا عبد الفتاح، 1984، ص86)

وبمناقشة الدافع الاقتصادي يتضح أمران: هناك بحوث بينت وجود حاجة مادية ملحة بمعنى أن الأسرة لا يمكنها أن تستغني عن عمل المرأة إذ هو يمثل حاجة حقيقية إلى المال، بينما بينت بحوث أخرى أن عمل المرأة لا يعد ضرورة قصوى و إنما يساعد في رفع المستوى الاقتصادي والثقافي للأسرة. (إبراهيم الجوير، 1995، ص38)

ثم أصبحت الحاجة إلى تأكيد الذات و الشعور بالمكانة و الإحساس بالقيمة الإنسانية من ألح الحاجات لعمل المرأة. (رغداء نعيسة، 1995، ص53)

وتوجد الرغبة عند بعض النساء للكسب المادي من أجل الشعور باستقلال الشخصية أو الشعور بمتعة العمل و لذته أو تحررا من الإحساس بأنها مضطرة للحياة مع زوج قد تكثر سلبياته فتحاول بواسطة العمل أن تنسى حديث النفس و هموم الدنيا. وقد تميل المرأة إلى العمل تحسبا لتقلبات الدهر كحالات الترمل و الطلاق. وقد يرى الزوجان الضرورة في رفع مستوى الأسرة المادي و قد كانت هذه الرغبات كلها مشبعة في الماضي بمهن تمارسها المرأة في بيتها

أو بالقرب منه. إلا أن التطور الحديث غير من الأمور وأصبحت كثيرا من المهن الوظيفية أو جميعها تقريبا يتوجب على المرأة أن تمارسها و هي خارج بيتها. (هيام ملقي، 1987، ص20)

وقد رتبت كاميليا عبد الفتاح في دراستها عن سيكولوجية المرأة العاملة دوافع المرأة إلى العمل على النحو التالي:

1- تأكيد الذات والشعور بالمسؤولية.
2- كثرة أوقات الفراغ.
3- المشاركة في الحياة العامة.
4- رفع المستوى الاقتصادي للأسرة.
5- الحصول على مكانة اجتماعية.
6- نتيجة لتطور و تعلم النساء.
7- تفضيل العمل الخارجي على عمل البيت المرهق.
8- عدم ضمان ظروف الحياة.

وفي الواقع إن ما يدفع المرأة للاشتغال والاستمرارية في العمل هو ما يحققه لها العمل من اشباعات مختلفة. أي أن نتائج العمل يمكن أن تصبح من جديد دافعا للعمل بما تحققه هذه النتائج من مزايا وقيم جديدة للمرأة وما يترتب على ذلك من آثار في علاقة المرأة بالرجل والأطفال. (كاميليا عبد الفتاح، 1984، ص245)

والمرأة العاملة في التنظيف قد تختلف دوافعها للعمل في هذه المهنة، حيث نجد العاملات في هذه المهنة من اللواتي لا يحملن شهادات ومستواهن الدراسي متوقف عند مرحلة التعليم الأساسي أو نجد أن العاملة لم تتلقى أي تعليم مسبق. والعمل في التنظيف وعلى الرغم من وضوح أهدافه إلا أنه ثقافة ووعي، فإذا كانت العاملة تجهل كيفية مزج مواد التنظيف مثلا فهذا سيشكل خطورة على صحتها. و الشاهد من خلال هذه النظرة؛ هو توجيه هذه الفئة من الأفراد من قبل القانون إلى مهنة تتطلب مستوى معرفي. ويفترض عند تعذر عاملات النظافة عن فهم معاني وإرشادات الاستعمال المكتوبة غالبا باللغة الأجنبية على عبوات مواد التنظيف أن تقوم الإدارة أو الجهة الوصية بتقديم الإرشادات اللازمة للاستعمال، وليس هذا فقط بل يجب

إخضاع العاملة لفترة تجريبية ترافقها عاملة متمرسة في المجال تبعا لوثيقة إدارية تحتوي على المهام الموكلة للعاملة. لتتمكن من الاندماج وممارسة العمل حسب قواعد وشروط تكفل إنجاز المهمة بأعلى مستوى ويكون التقييم على أساس تلك الوثيقة.

ونستخلص مما سبق أن المرأة دوافعها للعمل تختلف ولكنها تجمل في تحقيق الحاجة النفسية والاجتماعية والاقتصادية وأما ما يدفع المرأة للعمل في مهنة التنظيف تبعا لمؤسسة يمكن إجماله في النقاط التالية:

- وضوح الأهداف من خلال عملية التنظيف.
- تناسب مهنة التنظيف مع طبيعة عمل المرأة.
- عدم امتلاك شهادة مؤهلة للعمل في مناصب أعلى.
- اعتبارها مهنة شريفة.
- الحصول على الحوافز المادية و المعنوية.
- ضمان أجر التقاعد.

خلاصة الفصل :

تعد مهنة التنظيف من المهن الشاقة التي تتطلب جهدا ووعي وقدرة جسدية وصحية ونفسية للتمكن من مواجهة مختلف الظروف غير الملائمة التي قد تواجهها العاملة في هذه المهنة، حيث وبعد التعرف على جانب خصائص العمل، والأعمال التي تقوم بها كل عاملة والمخاطر الصحية التي قد تتعرض لها بسبب هذه المهنة. يبقى الجانب التنظيمي الذي قد تتدخل فيه الكثير من العوامل، أو المصادر التنظيمية التي قد تساهم في انخفاض مستوى التوافق النفسي الاجتماعي أو ارتفاعه مهم جدا لضمان راحة العاملات و منه استمرارية العمل و نجاحه. وعلى الرغم من عدم العثور على دراسات سابقة في مجال التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة إلا أنه وفي الفصل الموالي سنتعرض لفئة من عمال النظافة والمتمثلة في فئة عاملات النظافة بالمؤسسات الإستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى بالمسيلة.

الجانب التطبيقي

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية للدراسة

- تمهيد

1- المنهج المستخدم في الدراسة

2- حدود الدراسة

3- عينة الدراسة

4- الأدوات المستخدمة في الدراسة

5- أساليب التحليل الإحصائي

- خلاصة الفصل

تمهيد :

إن نجاح أي دراسة ميدانية يتوقف على كيفية معالجة موضوعها من قبل الباحث، و على صحة الإجراءات التي يتبعها والأدوات والأساليب التي يستخدمها أثناء إجراءه لبحثه.

يعمل الجانب التطبيقي من البحث على تكملة وتأكيد ما جاء في الجانب النظري، فهو وسيلة نقل مشكلة البحث إلى الميدان وتوضيحها وتحديدها، لذا تم في هذا الفصل من الجانب الميداني استعراض أهم الإجراءات المنهجية للبحث بدءا بالمنهج المستخدم في الدراسة، مكان إجراء البحث، عينة و مجتمع البحث، الأدوات المستخدمة في البحث، و في الأخير نتطرق إلى التقنيات الإحصائية المستخدمة لمعالجة الإشكال المطروح.

1- المنهج المستخدم في الدراسة :

لابد على كل باحث بصدد دراسة موضوع ما، أن يعتمد على طريقة منهجية علمية للتوصل إلى نتائج دقيقة وموضوعية، كما يجب أن يدرك أن لكل بحث الطرق الفنية الخاصة به.

ويعرف "جمال زكي" المنهج العلمي بأنه الوسيلة التي يمكننا بواسطتها الوصول إلى الحقيقة في أي موقف، ومحاولة اختبارها للتأكد من صلاحيتها في مواقف أخرى، وتعميمها لنصل إلى ما يطلق عليه اصطلاحا "نظرية" وهي هدف كل بحث علمي. (سلطانية بلقاسم، 2007، ص27)

وكون أن المشكلة المطروحة للدراسة تفرض علينا تبني منهج معين دون غيره تبعا للأهداف التي نسعى لتحقيقها من هذه الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي لأنه الأكثر ملائمة للبحث إذ يعرف بأنه "طريقة لوصف الموضوع المراد دراسته من خلال منهجية علمية صحيحة وتصوير النتائج التي يتم التوصل إليها على أشكال رقمية معبرة يمكن تفسيرها. (محمد عبيدات و آخرون، 1999، ص46)

و يعرف أيضا " بأن البحث الوصفي كما يبدو في التسمية لا يقف عند حدود وصف الظاهرة موضوع البحث ولكن يذهب إلى أبعد من ذلك، فيحلل ويفسر، ويقارن، ويقيم أمال في التوصل إلى تعميمات ذات معنى يزيد بها رصيد معارفنا عن تلك الظاهرة" (رابح تركي، 1984، ص129).

2-حدود الدراسة :

تحددت الدراسة بالمجالات التالية :

- **المجال البشري** : اشتملت هذه الدراسة على عاملات النظافة بالمؤسسات الإستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى و البالغ عددهم 30 عاملة .

- **المجال المكاني :** اشتملت هذه الدراسة على عاملات النظافة المتواجدات في المؤسسات الإستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى بولاية المسيلة (المؤسسة العمومية الإستشفائية سيدي عيسى كويسي بلعيش، و مؤسسة الإستعجالات الطبية)
- **المجال الزماني :** أجريت هذه الدراسة في الفترة الممتدة من شهر جوان إلى غاية شهر أوت من السنة الدراسية (2020/2019).

3- عينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة الحالية في عاملات النظافة المتواجدات في المؤسسات الإستشفائية الصحية بدائرة سيدي عيسى و الذي يتكون من (30 عاملة نظافة). ارتأينا تطبيق أسلوب الحصر الشامل في هذه الدراسة لإختيار العينة، إذ يعرف أسلوب الحصر الشامل على أنه أسلوب جمع البيانات من جميع الوحدات الإحصائية (وحدات المجتمع موضوع الدراسة) دون استثناء. إذ يهدف هذا الأسلوب إلى الحصول على بيانات ومعلومات شاملة عن كل وحدة من وحدات المجتمع.

ويستخدم هذا النوع من الأساليب عندما :

- نرغب في الحصول على بيانات تفصيلية عن جميع وحدات المجتمع.
- كذلك عندما يجهل الباحث طبيعة المجتمع خاصة إذا لم تنفذ عليه بحوث سابقة.
- عندما لا نستطيع أخذ عينة عشوائية تمثل المجتمع وقد تعود لعدة أسباب من بينها صغر حجم المجتمع الأصلي.

ويعود سبب اختيار الباحثة لعينة الدراسة كون أن الدراسات التي شملت موضوع التوافق النفسي الاجتماعي لم تولي اهتمام لفئة عاملات النظافة –في حدود استطلاع الباحثة– بالرغم من أن تلك الدراسات كان لها نصيب في دراسة مستوى التوافق لدى بعض الفئات النسوية الأخرى.

1.3- وصف عينة الدراسة من حيث السن :

الجدول رقم (1) يصف العينة من حيث السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 25 إلى 40 سنة	8	%26.66
من 41 سنة فما فوق	22	%73.33
المجموع	30	%100

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن عدد العاملات اللاتي يتراوح سنهن بين 25 إلى 40 سنة بنسبة مئوية تقدر بـ : 26.66% أُقل عددا من العاملات اللاتي يبلغ عمرهن 41 سنة فما فوق بنسبة مئوية تقدر بـ : 73.33%.

للإشارة فإنه تم تصنيف السن إلى هاذين الصنفين بعد حساب المتوسط الحسابي لكل أعمار العاملات.

2.3- وصف عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم (2) يصف العينة من حيث الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة المئوية
عزباء	3	%10
متزوجة	7	%23.33
مطلقة	9	%30
أرملة	11	%36.66
المجموع	30	%100

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن الحالة الاجتماعية لعاملات النظافة تصنف إلى أربع تصنيفات مقسمة كالتالي: 3 عاملات عزباوات بنسبة مئوية تقدر بـ (10%)، و7 عاملات متزوجات بنسبة (23.33%) ، و9 مطلقات بنسبة مئوية تقدر بـ (30%) ، و 11 أرملة بنسبة (36.33%).

و الملاحظ أن الأرامل أعلى نسبة من بين أربع تصنيفات تليها المتزوجات، ثم المطلقات، فالعزباوات كأقل نسبة.

3.3- وصف عينة الدراسة من حيث الأقدمية :

الجدول رقم (3) يصف عينة الدراسة من حيث الأقدمية

الأقدمية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 7 سنوات	9	%30
أكثر من 7 سنوات	21	%70
المجموع	30	%100

يتضح من خلال الجدول أن عدد العاملات اللاتي لديهن أقدمية أقل من 7 سنوات عمل يبلغ 9 عاملات بنسبة (30%)، و هن الأقل عددا، و نسبة اللاتي لديهن أقدمية أكثر من 7 سنوات عددهن 21 عاملة بنسبة (70%) .

وتم تصنيف الأقدمية بهذه الطريقة بعد حساب المتوسط الحسابي لكل عدد سنوات عمل كل العاملات.

4- الأدوات المستخدمة في الدراسة :

نقصد بأدوات الدراسة؛ التقنيات المستعملة للحصول على المعلومات اللازمة لخدمة البحث العلمي، حيث اعتمدت هذه الدراسة على أداتين هما المقابلة نصف الموجهة مع مقياس التواق النفسي الاجتماعي للدكتورة زينب محمود شقير 2003.

وتعد المقابلة استبانة شفوية يقوم من خلالها الباحث بجمع المعلومات بطريقة شفوية مباشرة من المفحوص، حيث يبدأ الباحث بالحوار لخلق علاقة وئام بينهما، ليضمن الباحث الحد الأدنى من تعاون المستجيب، ثم يشرح الباحث الغرض من المقابلة. وبعد أن يشعر الباحث بأن المستجيب على استعداد للتعاون، يبدأ بطرح الأسئلة التي يحددها مسبقا و التي هي في هذه الدراسة عبارة عن بنود مقياس التوافق النفسي الاجتماعي، ثم يسجل الإجابة بكلمات المستجيب. (عودة سليمان، 2003، ص188)

و من بين الحالات التي تبرز فيها أهمية المقابلة، والتي تنطبق على عينة الدراسة نوجز منها ما يلي :

- عندما يكون المفحوصون أشخاصا لا يعرفون القراءة والكتابة .
- حينما لا يرغب المفحوصون في إعطاء آرائهم ومعلوماتهم كتابة.
- حينما يتطلب موضوع الدراسة اطلاع الباحث بنفسه على الظاهرة وعلى مجتمع الدراسة.
- حينما يشعر الباحث بأن المفحوصين بحاجة إلى من يشعرهم بأهميتهم وبقدرهم. (ربحي عليان، عثمان غنيم، 2000، ص103).

والمقابلة نصف الموجهة أو نصف المقننة هي نوع من المقابلة تكون أسئلتها محددة مسبقا من قبل الباحث، حيث يكون لدى هذا الباحث قائمة بالأسئلة التي سيتم طرحها ومناقشتها، إلا أن هذا لا يمنع من طرح أسئلة أخرى غير مخطط لها إذا رأى الباحث ضرورة ذلك، أو إعطاء الحرية للباحث بطرح السؤال بصيغة أخرى و الطلب من المستجيب مزيدا من

التوضيح. ويمتاز هذا النوع من المقابلات بسهولة تصنيف وتحليل إجاباتها. (ربحي عليان، عثمان غنيم، 2000، ص105).

1.4- عرض المقياس :

صمم هذا المقياس من طرف "زينب محمود شقير" سنة 2003، وفي سبيل إعداده قامت المؤلفة بالإطلاع على التراث النظري والدراسات السابقة وكذا على بعض المفاهيم النظرية للتوافق النفسي وأبعاده المختلفة، كما اطلعت على بعض مقاييس التوافق النفسي مثل مقياس كاليفورنيا للشخصية ومقياس التوافق إعداد "عبد الوهاب كامل" ومقياس التوافق النفسي إعداد "وليد القفاص"... إلخ، وهي مقاييس أجريت على فئة العاديين من الناس. إلى أن توصلت المؤلفة إلى أربعة أبعاد رئيسية للتوافق تتمثل في المحاور التالية:

- التوافق الشخصي و الإنفعالي.
- التوافق الصحي.
- التوافق الأسري.
- التوافق الإجتماعي.

وتم في الأول التوصل إلى 30 فقرة يبرز من خلالها التوافق لدى الفرد والتي انتهت إلى عشرون فقرة لكل بعد من أبعاد المقياس الفرعية وذلك بعد الإنتهاء من التقنين الخاص بالمقياس، وبذلك أصبح عدد فقرات المقياس الكلية 80 فقرة مقسمة إلى 20 فقرة لكل بعد فرعي على حدة، كما هو موضح في الجدول التالي:

محاور المقياس	فقرات المقياس		المجموع الكلي
	الفقرات الموجبة	الفقرات السالبة	
التوافق الشخصي و الانفعالي	من 1 إلى 14	من 15 إلى 20	20

التوافق الصحي	من 21 إلى 28	من 29 إلى 40	20
التوافق الأسري	من 41 إلى 55	من 56 إلى 60	20
التوافق الاجتماعي	من 61 إلى 74	من 75 إلى 80	20
إجمالي عدد الفقرات	51	29	80

هذا ويمكن تطبيق المقياس على الجنسين من مختلف الأعمار ابتداءا من نهاية مرحلة الطفولة المتأخرة إلى كبار السن.

وقد صمم هذا المقياس على طريقة "ليكرت" وذلك بإعطاء تقدير دقيق على مقياس متدرج من (موافق، محايد، معارض) حيث أعطت الباحثة لها الدرجات (2 ،1 ،0) وهذا في حال كان اتجاه التوافق إيجابيا، أما إذا كان اتجاهه سلبيا فتمنح الإجابات الدرجات (0 ،1 ،2) ومنه فإن:

- أعلى درجة يمكن الحصول عليها هي (160) وهذا إذا أجاب الفرد على كل عبارات المقياس بالبديل الذي يأخذ الدرجة "2" سواء في الفقرات الإيجابية أو السلبية.
- متوسط الدرجة التي يمكن الحصول عليها هي (80) وهذا إذا أجاب الفرد على كل عبارات المقياس بالبديل أحيانا الذي يأخذ الدرجة "1".
- أدنى درجة يمكن الحصول عليها هي (0) وهذا إذا أجاب الفرد على كل عبارات المقياس بالبديل الذي يأخذ الدرجة "0" سواء في الفقرات الإيجابية أو السلبية.

2.4- الخصائص السيكومترية للمقياس :

قامت الباحثة لطيفة جماح في مذكرتها لنيل شهادة الماستر في شعبة علوم التربية تخصص القياس النفسي و بناء الروائز، تحت عنوان تقنين مقياس التوافق النفسي لزينب محمود شقير على البيئة الجزائرية – دراسة ميدانية ببعض متوسطات بلدية المسيلة-. قامت بحساب ثبات و صدق المقياس من خلال الأساليب الإحصائية التالية :

1.2.4- صدق المقياس :

- **الصدق التكويني :** أين تم حساب الارتباطات الداخلية للأبعاد الأربعة التي يتضمنها المقياس كما تم حساب الارتباطات بين الأبعاد الأربعة وبين الدرجة الكلية للمقياس وذلك على العينة التي تم عليها تطبيق المقياس، و التي تتكون من 200 تلميذ و تلميذة تراوحت أعمارهم بين 12_14 سنة. ومن خلال النتائج التي تحصلت عليها الباحثة اتضح أن جميع معاملات الارتباط للأبعاد الأربعة ذات دلالة موجبة وكذلك الارتباطات بين الأبعاد الأربعة والدرجة الكلية للمقياس.

2.2.4- ثبات المقياس :

- **طريقة إعادة التطبيق :** تم إجراء تطبيق المقياس على عينة مقدارها (200) تلميذ و تلميذة (100 ذكور/ 100 إناث) مرتين متتاليتين، بلغ الفاصل الزمني بين مرتي التطبيق أسبوعين. و كشفت النتائج أن جميع معاملات الارتباط مرتفعة حيث تتراوح بين (0.67/ 0.83) وتعكس هذه المعاملات ثباتا واضحا للأداة.

- **التجزئة النصفية :** استخدمت زينب محمود شقير معادلة سبيرمان براون للتجزئة النصفية بين الفقرات الفردية والزوجية لعينة مكونة من 200 فرد مناصفة اتضح من خلالها أن جميع معاملات الثبات دالة عند مستوى الدلالة 0,01 وهي جميعها تسجل ارتفاعا في الثبات.

- **طريقة ألفا كرونباخ :** حيث تم حساب معامل ألفا باستخدام معادلة ألفا لعينة عشوائية مكونة من 200 فرد مناصفة بين الذكور والإناث. اتضح منها أن معاملات الثبات بالنسبة لجميع الأبعاد وكذلك الدرجة الكلية موجبة ودالة عند مستوى 0,01 وهذا ما يثبت مدى فعالية استخدام المقياس في المجالات العلمية .(لطيفة جماح، 2017، ص64، 67).

و انتهت الباحثة من خلال النتائج التي تحصلت عليها في دراستها حول تقنين مقياس التوافق النفسي لزينب محمود شقير–المصمم في البيئة المصرية– على البيئة الجزائرية بالاستنتاج العام التالي : توصلنا إلى أن مقياس التوافق النفسي تمتع بمؤشرات ثبات مقبولة دلت عليها معاملات الثبات التي تم حسابها. كما تمتع أيضا بدلالات صدق كافية دلت عليها المؤشرات الكمية التي تم الحصول عليها، وكذا صلاحية الخصائص السيكومترية لمقياس التوافق النفسي بعد تطبيقه على عينة الدراسة في البيئة المحلية مع خصائص الإختبار الجيد. ومنه نستنتج أنه يمكن استخدام مقياس التوافق النفسي على البيئة المحلية. (نفس المرجع، ص82).

5- الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لقد تم الإعتماد في هذه الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية وتمت معالجتها بواسطة برنامج SPSS تحت نظام WINDOWS، وتتمثل هذه الأساليب في :

- المتوسط الحسابي.
- إختبار الدلالة الإحصائية (T).
- إختبار تحليل التباين الأحادي (F).
- إختبار **(Scheffe)**.
- اختبار التجانس ليفين (F).

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل تم تحديد المنهج الوصفي لقياس مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى (30) عاملة نظافة يتوزعن على المؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى. بالإعتماد على أسلوب الحصر الشامل في اختيار العينة، و اتخاذ المقابلة نصف الموجهة و مقياس التوافق النفسي الاجتماعي لزينب محمود شقير كأداتين للدراسة. كما تم التعرف على الأساليب الإحصائية المستخدمة في هذه الدراسة، لننتقل إلى الفصول الموالية لعرض وتحليل النتائج، ومناقشتها و تفسيرها.

الفصل الخامس

عرض و تحليل النتائج

- تمهيد

1- التحقق من شرط إعتدالية التوزيع

2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الأولى

3- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية

4- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة

5- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة

- خلاصة الفصل

تمهيد :

بعد تطرقنا في الفصل السابق إلى الخطوات المنهجية المتبعة في الدراسة، وبعد تطبيق الدراسة الميدانية التي أجريت على عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى توصلنا بواسطة الأساليب الإحصائية إلى النتائج التي سيتم عرضها وتحليلها ومقارنتها بالفرضيات المتبناة عند الانطلاق في هذه الدراسة.

1/ التحقق من شرط اعتدالية التوزيع:

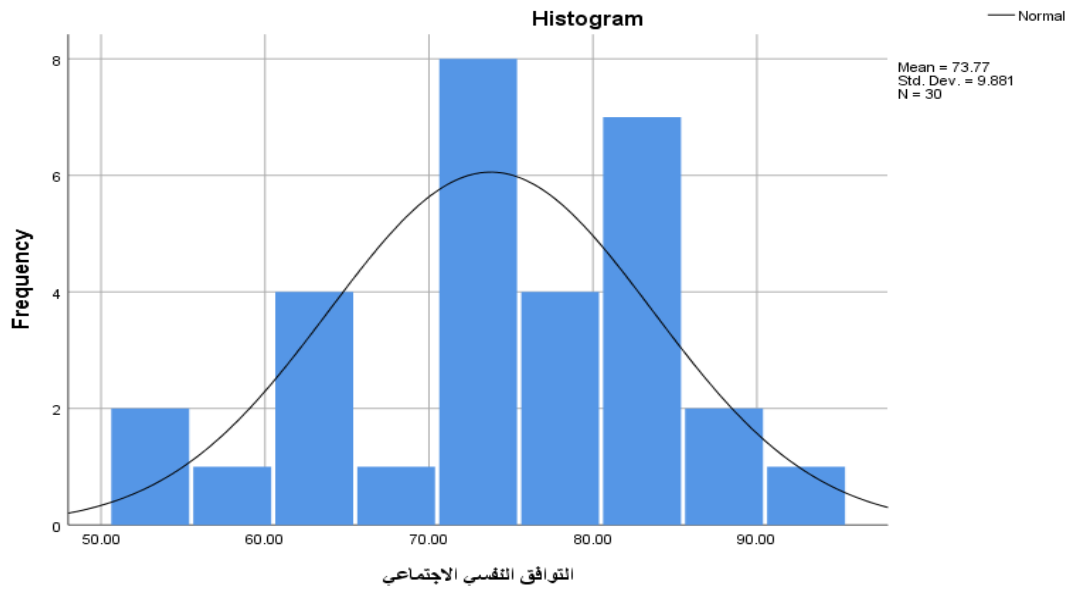
قبل البدأ في مرحلة معالجة الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة والملائمة وجب أولا التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة الحالية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (4) يوضح التحقق من شرط إعتدالية التوزيع بالنسبة للمتغير محل الدراسة

المتغير	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk			القرار
	الإحصاءات	درجة الحرية	مستوى الدلالة	الإحصاءات	درجة الحرية	مستوى الدلالة	
التوافق ن.إج	0.123	30	0.200	0.962	30	0.353	غير دال

من خلال المعطيات المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ وبناء على قيم إختبار (كولموغروف سميرنوف) وكذا إختبار (شبيرو ويلك) في درجات أفراد عينة الدراسة على مقياس التوافق النفسي الاجتماعي كانت غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)

وهذا يعني أن توزيع البيانات إعتدالي وبالتالي فإن كل الأساليب الإحصائية التي ستستخدم في المعالجة هي أساليب بارامترية.



الشكل رقم(1) يوضح إعتدالية التوزيع بالنسبة لمتغير الدراسة

2/ عرض و تحليل النتائج على ضوء الفرضيات :

1.2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى لهاته الدراسة على: "مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينة الواحدة والقائم على أساس تقدير الفرق بين متوسط إستجابات أفراد العينة على المقياس والمتوسط النظري له، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (5) يوضح مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة

المقياس ككل	حجم العينة	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	t	مستوى الدلالة	القرار
التوافق ن. إج	30	80	73.76	9.880	29	-3.455	0.002	دال عند 0.05

من خلال النتائج المبينة بالجدول أعلاه رقم (5) نلاحظ وبناء على المتوسط الحسابي لأفراد عينة الدراسة على المقياس ككل والذي بلغ (73.76) أنه أعلى تماما من المتوسط النظري له والمقدر بـ 80، بناء عليه فإن درجة التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة منخفضة، وهذا ما أكدته قيمة "ت" والتي بلغت (3,45-) وهي قيمة سالبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05) وهذا يعني أن الفروق لصالح المتوسط النظري للمقياس، وبالتالي فإن هذه النتيجة تؤيد فرضية الدراسة الأولى والقائلة "مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية" أي أن درجة الإدراك متوسطة، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي 99%، مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة 1%.

2.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية للدراسة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الاحصائية (F) أو ما يسمى باختبار تحليل التباين

الأحادي، الذي يقوم على أساس دراسة الفرق بين أكثر من عينتين، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (6) يوضح الفروق بين أفراد العينة في التوافق النفسي الاجتماعي تبعا لمتغير السن

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
التوافق النفسي الإجتماعي	داخل المجموعات	497.758	2	248.879	2.880	0.074	غير دال
	مابين المجموعات	2333.608	27	86.430			
	الكلي	2831.367	29				

من خلال الجدول رقم (6) أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس (التوافق النفسي الاجتماعي) والتي بلغت (2.88)، نلاحظ أنها قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، وبالتالي نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة للفرض الصفري الذي ينفي وجود الفرق، ومنه فإن هذه النتيجة جاءت معارضة لفرضية البحث الثانية القائلة بـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن،

وبالتالي نرفض الفرضية المتبناة ونستبدلها بالفرضية الصفرية. ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (95%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (5%).

3.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الثالثة :

نصت الفرضية الثالثة لهاته الدراسة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى باختبار تحليل التباين الأحادي، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (7) يوضح الفروق بين أفراد العينة في التوافق النفسي الاجتماعي تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية

مصدر التباين		مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار
التوافق النفسي الاجتماعي	داخل المجموعات	1120.258	3	373.419	5.674	0.05	دال
	مابين المجموعات	1711.108	26	65.812			
	الكلي	2831.367	29				

من خلال الجدول أعلاه وبالنظر إلى قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (F) أو ما يسمى بـ "تحليل التباين الأحادي" في مقياس (التوافق النفسي الاجتماعي) والتي بلغت (5.67)، نلاحظ أنها قيمة دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (0.05)، ومنه تم رفض الفرض الصفري الذي ينفي وجود الفرق، وبالتالي نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة الثالثة القائلة بـ توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (99%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (1%).

وللتأكد من دلالة الفروق لصالح من تم استخدام معامل (**Scheffe**) فكانت النتيجة كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (8) يوضح المقارنات البعدية باستخدام معامل (Scheffe)

التوافق ن.إج*الحالة الاجتماعية		الفرق بين المتوسطات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة
عزباء	متزوجة	9.23810	5.59812	0.451
	مطلقة	17.33333*	5.40830	0.032
	أرملة	4.21212	5.28396	0.887
متزوجة	عزباء	-9.23810	5.59812	0.451
	مطلقة	8.09524	4.08829	0.293
	أرملة	-5.02597	3.92232	0.654
مطلقة	عزباء	-17.33333-*	5.40830	0.032
	متزوجة	-8.09524	4.08829	0.293

	أرملة	-13.12121-*	3.64628	0.013
أرملة	عزباء	-4.21212	5.28396	0.887
	متزوجة	5.02597	3.92232	0.654
	مطلقة	13.12121*	3.64628	0.013

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن إختبار (Scheffe) كان دالا لصالح العازبات والأرامل، مما يدعونا للقول بأن الفروق الدالة إحصائيا في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي بالنسبة لعاملات النظافة تبعا لمتغير الحالة الاجتماعية كانت لصالح العزباوات و الأرامل.

4.2- عرض و تحليل نتائج الفرضية الرابعة :

نصت الفرضية الرابعة للدراسة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية"، وللتحقق من صحة هاته الفرضية تم اللجوء إلى إختبار الدلالة الإحصائية (T) بالنسبة للعينتين المستقلتين، وبعد المعالجة الإحصائية تم التوصل إلى النتيجة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (9) يوضح الفرق بين أفراد عينة الدراسة في التوافق النفسي الاجتماعي تبعا لمتغير الأقدمية

الأقدمية		التجانس (F) ليفين	مستوى الدلالة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة "T"	مستوى الدلالة	القرار
التوافق ن.إج	أقل من 7 س	2.061	0.162	9	81.66	6.363	28	3.328	0.002	دال
	أكثر من 7 س			21	70.38	9.232				

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن اختبار التجانس ليفين (ف) والذي بلغت قيمه (2.06) وهي قيمة غير دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)، نستنتج أن هناك تجانس بين المجموعتين مما استدعى تطبيق اختبار (T_{test}) لعينتين مستقلتين متجانستين.

وبالنظر إلى المتوسطات الحسابية في مقياس التوافق النفسي الاجتماعي والتي بلغت بالنسبة للعاملات اللاتي قلت أقدميتهن عن 7 سنوات (81.66) وبالنسبة للعاملات اللاتي فاقت أقدميتهن عن 7 سنوات (70.38) نلاحظ أن هناك فروقا بينهما، وهذا ما أكدته قيمة اختبار الدلالة الإحصائية (T_{test}) والتي بلغت (3.32) حيث جاءت موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى الدلالة ألفا (α=0.01)، ومنه نستطيع الحكم على أن هذه النتيجة المتوصل إليها جاءت مؤيدة لفرضية الدراسة الرابعة القائلة توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية وأن هاته الفروق كانت لصالح العاملات اللائي قلت أقدميتهم عن 7 سنوات، ونسبة التأكد من هذه النتيجة هي (99%) مع احتمال الوقوع في الخطأ بنسبة (1%).

خلاصة الفصل :

من خلال عرض و تحليل النتائج المتوصل إليها عن طريق الأساليب الإحصائية؛ إتضح أن الفرضيات الأولى القائلة بـ "مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة منخفض"، و الثالثة القائلة بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية"، و الفرضية الرابعة القائلة بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية" قد تحققوا، في حين أن الفرضية الثانية القائلة بأنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن" لم تتحقق.

الفصل السادس

تفسير و مناقشة النتائج

- تمهيد

1- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى

2- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثانية

3- تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة

4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة

- خلاصة الفصل

- استنتاج عام

تمهيد :

بعد عرض وتحليل نتائج الدراسة الحالية التي توصلنا إليها في الفصل السابق لا بد من تفسير ومناقشة لتلك النتائج، وهو ما سيتم عرضه من خلال هذا الفصل. فقد اهتمت الدراسة بمحاولة الكشف عن مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بدائرة سيدي عيسى–المسيلة–، وكذا دلالة الفروق في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى العينة تبعا للمتغيرات (السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية).

1/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الأولى :

نصت الفرضية الأولى على : "مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى".

و قد جاءت نتائج الدراسة متوافقة مع ما افترضناه في بداية الدراسة، إذ عكست نتائج الفرضية الأولى انخفاض في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية لدائرة سيدي عيسى بالمسيلة، بنسبة مئوية تقدر بـ (73.76%) ، في حين أن العاملات اللاتي لديهن مستوى توافق نفسي مرتفع قدرت نسبتهن بـ (26.24%).

ونرى أن هذه النتيجة قد تكون منطقية من زاوية تنفرج إلى عدة اعتبارات تتمثل في:

1) أن عاملات النظافة يتعرضن إلى إرغامات العمل بشكل متكرر، وهو ما تحدث عنه المختصون بحيث أن التعرض المتكرر للموقف والروتين في العمل قد يولد ضغوطات و مشاكل نفسية. و هناك عدة دراسات أجراها الأخصائيون في علم النفس الصناعي من بينهم "شولتز" التي تدور دراسته حول ظاهرة "الهيستيريا الجماعية" وهي ظاهرة تؤثر على النساء أكثر

مما تؤثر على الرجال، وتنتشر بسرعة مما قد يؤثر على الإنتاج، ورجح الأخصائيون أن التفسير الوارد يعود بأن الهستيريا الجماعية تنتشر عن طريق عدوى انتقال الشعور، أما سبب انتشاره لدى النساء أكثر من الرجال فيرجح أن المرأة العاملة تعاني توترات بسبب مسؤوليات العمل من جهة ومسؤولياتها المنزلية من جهة أخرى فتكون أكثر تعرضا للمشاكل النفسية. (محمد ربيع شحاتة، 2010، ص262، 261)

2) الأجر هو الدافع الوحيد لخروج المرأة للعمل واشتغالها بمهنة التنظيف؛ فهناك العديد من الدراسات تعتبر أن الأجر والمكافأة هدف أساسي لعمل الأفراد في المنظمات و هي المحدد الأساسي لمستوى معيشة الفرد، ويعتبر من أهم مصادر مشاكل العمل خاصة إذا تمت مقارنة مدى كفاية هذا الأجر مع المتطلبات العامة للعيش الكريم في خضم ما يشهده العالم الآن من أزمات اقتصادية.(حنفي أبو قحف وبلال، 2001، ص207)

والأجر الذي تقبضه عاملة النظافة في المؤسسة الاستشفائية الصحية يعد قليل بالنسبة لمجتمع عول على المرأة في الدخل المادي، فكيف لهذا الدخل أن يحقق متطلبات الحياة العامة للعيش الكريم؟ إلا إذا كانت العاملات يمارسن صناعات يدوية ترفع لهن المدخول المادي، هذا من جهة ومن جهة أخرى يمكن إدراج نظرية مفادها أن الفرد ذو الدخل المنخفض قد يتعايش مع واقعه حسب مدخوله، ويدير ميزانية بيته حسب مستواه الاجتماعي، ويرى رضاه في بساطة عيشه، في حين أنه قد يصبح الدخل مصدرا لمشاكل نفسية حيث أنه كلما ازداد دخل الفرد قد تزداد مطالبه.

وتشير "إيمان أحمد ونوس" أن دخول المرأة للعمل هو بدوافع اقتصادية، اجتماعية ونفسية في آن واحد ولا يمكننا تقديم دافع على آخر بسبب تركيبة المجتمع الذي تعيش فيه المرأة وظروفه, لذا يمكن تلخيص دوافع العمل عندها بما يلي :

– احترام الذات التي غالباً ما تسعى لتحقيق طموحات المرأة العاملة. فقد بينت دراسة جابر عبد الحميد جابر(1978)، التي أجراها على90 طالبا و طالبة، والتي كانت من أجل التعرف على العلاقة بين تقبل و احترام الذات و التوافق النفسي؛ أن هناك علاقة موجبة بين تقبل الذات و

التوافق؛ أي أنه كلما ازداد تقبل الفرد لذاته ازداد توافقه. كما أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة بين تقبل الفرد لذاته وتقبله للآخرين، فكلما ازداد تقبل الفرد لذاته ازداد تقبله للآخرين.

– ضرورة الحصول على مكانة اجتماعية من خلال العمل المبذول.

– الشعور بالمسؤولية والفخر بالمهنة, وتقديم شيء مفيد.

– الإحساس بالقيمة الاجتماعية التي تتحقق من خلال كون العاملة عنصرا فاعلا في المجتمع.

ويرى علماء النفس, بأن أهم العناصر المرتبطة بالحاجات النفسية الاجتماعية داخل المؤسسة تتمثل في (زملاء العمل، الروح المعنوية التي تخلقها حالة العمل بشكل عام.)

3) ضمان وظيفة تتمتع فيها بالحقوق التي يتمتع بها العمال كالأجر الشهري، والحق في السلفة، والتأمين، والحق في الحج والعمرة، وأجرة التقاعد، وغيرها من الحوافز التي يصعب إيجادها لدى قطاع الخواص، على الرغم من سلبها حق الترقية والتثبيت في الوظيفة.

4) تحقيق الذات من خلال كسب مكانة اجتماعية.

5) اللجوء لمهنة التنظيف كخيار وحيد بسبب عدم امتلاك شهادة تؤهلهن لشغل مناصب أخرى أعلى مستوى وهو ما قد يحقق لهن الرضا عن العمل.

6) إختلاف مؤسسات العمل، صحيح أنه ينظر إلى مهنة عامل النظافة إلى أنها مهنة شاقة ولكن هذا يختلف باختلاف محيط العمل، إذ نلمس اختلاف بين عملية التنظيف بالنسبة للعمل في الإدارات عن العمل في الشارع، عن العمل في المصانع، عن العمل في المنازل. والاختلاف يعود كذلك إلى طبيعة المؤسسة.

7) عبء العمل وظروفه كالإجهاد والتعب و الإصابة بالحساسية جراء التعرض اليومي للغبار ومواد التنظيف وغيرها من المواد الكيميائية المضرة.

8) عدم تلقي الدعم و المساندة الاجتماعية في العمل .

9) عدم اتخاذ المسؤولين أية إجراءات بشأن توقيت العمل بالنسبة لعاملات النظافة، إذ يمكثن في مكان العمل طوال ساعات الدوام الرسمي على الرغم من أنه لا يوجد عمل فعلي، فمعظم العاملات يجهدن أنفسهن بالعمل في الفترة الصباحية حيث يصعب عليهن مباشرة العمل في الفترة المسائية، فالجسم الذي يقوم بجهد عضلي وحركي متواصل عند الراحة يفرز مادة حمض اللبن في العضلات وهي مادة مخدرة تتطلب وقتا معتبرا ليفككها الجسم.

2/ تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الثانية :

نصت الفرضية الثانية على: " توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى تعزى لمتغير السن."

لقد جاءت نتائج الدراسة غير متوافقة مع ما افترضناه في الدراسة، حيث كانت الفروق غير دالة إحصائيا، وهذا ما يدل على أن اختلاف السن عامل لا يؤثر في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عينة الدراسة. يمكن تفسير النتائج المتوصل إليها انطلاقا من الفرق بين العينتين وما تتميز به سيكولوجية كل فئة، فالمرأة تحت سن الأربعين غير المرأة فوق سن الأربعين، إذ لكل منهما خصائص ومميزات مختلفة قد تجعلهن متوافقات نفسيا، فالمرأة تحت سن الأربعين تتميز بـ :

- الإقبال على العمل.
- النشاط و الحيوية.
- الصحة واللياقة البدنية.
- الاستمتاع بالعمل.
- الخفة و السرعة في انجاز العمل.

وأما المرأة فوق سن ال40 سنة تتميز بـ:

- التأقلم و الاستقرار الوظيفي.
- الخبرة الحياتية مما يكسبها خبرة في التعامل مع متاعب و مشاكل العمل.

- تخفيف كمية المهام المسندة إليها من طرف الإدارة مراعاة لكبر سنها.

أما النقاط التي تجتمع عليها الفئتين فتتمثل في :

- وضوح الهدف من العمل.
- إشباع الحاجة المادية.
- إشباع الحاجة الاجتماعية و النفسية.
- توافق طبيعة العمل مع بعض الأعمال التي تقوم بها المرأة.

وأرى حسب وجهة رأيي أن النقاط السالفة الذكر، أهم نقاط تتيح للعاملة مقاومة جل المشاكل النفسية و المتاعب المهنية بالنسبة لمهنة التنظيف، هذا من جهة أما من جهة أخرى فقد تكون العينة لم تجب بصراحة تامة ما قد يعود إلى: أن الفئة التي تفوق 40 سنة لا ترغب في إظهار أي نوع من الضعف أو العجز وأنهن لازلن في استطاعتهن العمل، أما العاملات ذوات الفئة الأقل من 40 سنة قد يتعرضن لمواقف يتكتمن عليها بإبداء الشعور الجيد.

3/ تفسير و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة :

نصت الفرضية الثالثة على: "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية."

لقد جاءت نتائج الدراسة متوافقة مع ما افترضناه في الدراسة، إذ كانت الفروق دالة إحصائيا؛ وهذا ما يدل على أن عامل اختلاف الحالة الاجتماعية يؤثر في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عينة الدراسة، و كانت النتائج لصالح العزباوات و الأرامل.

ويمكن تفسير ذلك على أن المرأة العزباء يحقق لها العمل جانب من الإشباع الاجتماعي و الإشباع الاقتصادي وملأ الفراغ من خلال الإندماج في جماعة العمل، وأما الأرملة فقد يكون العمل مصدرا للمال الذي تلبي به مطالبها ومطالب أبنائها و مختلف حاجاتها المادية فتفضل العمل في التنظيف راضية به على أن تمد يدها للغير.

وأما بالسبة للمتزوجات و المطلقات ففي رأيي أنهن قد يشعرن بأن العمل حمل ثقيل عليهن، خاصة مع ما يتعرضون له من متاعب و سوء تقدير اجتماعي بسبب طبيعة العمل، وأن الرجل هو من عليه أن يعمل لتوفير لوازم و حاجيات الأولاد و البيت، و قد يشعرن بأنهن مرغمات على ذلك العمل فقط لتوفير المدخول المادي الذي يضمن لهن حياة كريمة. و ذلك الشعور بعدم وجود بديل يجعلهن محبطات و ينقص لديهن الرغبة في العمل.

4/ تفسير و مناقشة الفرضية الرابعة :

نصت الفرضية الرابعة على : "توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى تعزى لمتغير الأقدمية".

و قد جاءت نتائج الدراسة متوافقة مع ما افترضناه في بداية الدراسة، حيث كانت الفروق دالة إحصائيا، وهذا ما دل على أن عامل اختلاف الأقدمية يؤثر على مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى العينة، و كانت النتائج لصالح العاملات اللائي تقل مدة عملهن عن 7 سنوات.

و نفسر ذلك بأن التوافق النفسي الاجتماعي مرتفع لدى العاملات ذوات الأقدمية الأقل بسبب إقبالهن على العمل و نشاطهن، إذ يلعب الإقبال على العمل دورا مهما في الرفع من مستوى التوافق، و كذا بسبب توفر اللياقة البدنية و الصحية لأداء العمل، في حين نجد أن مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى العاملات اللائي تزيد فترة عملهن عن 7 سنوات و ذلك راجع للإنهاك و التعب المستمر وعدم القدرة على ممارسة العمل باللياقة البدنية المناسبة، وكذا اعتيادهن على العمل بحيث أصبح روتين ممل لا جديد فيه، و يمكن أن يكون انخفاض مستوى التوافق النفسي الاجتماعي راجع أيضا للصعوبات و الضغوطات التي يتلقينها أثناء ممارستهن للعمل.

خلاصة الفصل :

يوضح "بوظريفة حمو" أن العمل يمد للإنسان الإحساس بالإنجاز والمتعة والرضا وتحقيق الذات، ويشبع الحاجة إلى الاستقلال النفسي والاقتصادي، ويعد مصدرا للمكانة الاجتماعية، وفي هذا الإطار صرح "روجرز" بأن باعتقاد الفرد بأنه قادر على مواجهة الصعوبات ، فإن مقاومته تصبح أطول وأكثر فاعلية. (بوظريفة و آخرون، 2008)

أي أن العمل مهما كانت له جوانب سلبية فإن الجوانب الإيجابية التي قد تكون متوفرة للعامل قد تخفف عنه معاناة ما قد يلقاه من تلك الجوانب السلبية هذا من جهة، ومن جهة أخرى فإن طبيعة الفرد سواء كانت شخصيته أو نمطه أو طريقة تفكيره، كلها عوامل تساهم في إدراكه للمواقف التي يتعرض لها والتي من شأنها أن تسبب له انخفاض في التوافق النفسي الاجتماعي في مجال العمل.

وهو ما يمكن أن يكون قد انطبق على عاملات النظافة محل الدراسة، كما أن المستوى الاقتصادي أو المعيشي قد يلعب دور في درجة الإشباع التي يحققها العمل لدى العاملات. فتدني الأجر الذي ربما هو الدافع الرئيسي لدى هاته العاملات للخروج للعمل في هاته الوظيفة، و الظروف التنظيمية الصعبة و العبء و سوء التقدير وكذا عدم احترام المهنة قد سبب لدى أغلبهن انخفاض في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي.

استنتاج عام :

يتبين من خلال عرض ومناقشة الدراسة أنها توصلت إلى نتائج هامة فيما يتعلق بمستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية (المؤسسة الاستشفائية العمومية كويسي بلعيش، الاستعجالات الطبية) بسيدي عيسى–المسيلة– وكذا الاختلاف في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تبعا للمتغيرات (السن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية)، ويمكن عرض النتائج التي توصلنا إليها على النحو التالي:

1- مستوى التوافق النفسي الاجتماعي منخفض لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية بسيدي عيسى.

2- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير السن.

3- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية.

4- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة تعزى لمتغير الأقدمية.

خاتمة :

إن مهنة التنظيف من بين المهن التي قد يتعرض فيها الفرد إلى صعوبات و مشاكل مهنية، وهذا لما قد يلقاه ويواجهه العامل جراء طبيعة الوظيفة والمحيط الذي يعمل فيه هذا بصفة عامة، أما بصفة خاصة فبالنسبة لعاملات النظافة قد يختلف الأمر وقد يتفاقم بالرغم من أن مهنة التنظيف تتوافق وتتناسب مع طبيعة ما تمارسه المرأة إلا أن لهذه المرأة سيكولوجية خاصة قد تجعلها أكثر عرضة للمشاكل و المعيقات مما يولد لها سوء أو انخفاض في مستوى التوافق النفسي الاجتماعي.

و تبقى دراستنا هذه مساهمة في مجال معرفة مستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى عاملات النظافة بالمؤسسات الاستشفائية الصحية، التي و رغم الدور الكبير و الفعال التي تلعبه هاته الفئة من المجتمع في توفير جو نظيف ومريح و ملائم للبشر، إلا و أنه لم يتم إنصافها بالشكل الكافي الذي تستحقه. ونتمنى أن يتم تسليط الضوء أكثر على هذه الفئة من المجتمع سواء في التكوين الجامعي أو الدراسات العليا على مستوى الماجستير، الدكتوراه والمقالات العلمية المنشورة في الدوريات والمجلات الأكاديمية.

المقترحات :

في ضوء ما انتهت إليه الدراسة الحالية من نتائج، يمكن اقتراح التوصيات التالية :

- ضرورة إعادة النظر في القانون الذي يمس شريحة عاملات النظافة من حيث الراتب الشهري وتوقيت العمل و الترقية في الدرجات و الترسيم.
- ضرورة مراعاة احتياجات عاملات النظافة للقيام بمهامهن على أكمل وجه وذلك بـ :
- توفير ملابس العمل للطقس الحار تختلف عن ملابس العمل بالنسبة للطقس البارد.
- توفير مواد تنظيف ذات نوعية جيدة و إرشادهن إلى كيفية ومعايير استعمالها.
- تزويد العاملات بعربات تنقلن فيها أغراض وأدوات التنظيف.
- إدخال الآلات الحديثة في العمل كالمكنسة الكهربائية وغيرها لتخفيف تعرض العاملات للغبار الذي يسبب الحساسية.
- زيادة عدد عاملات النظافة، إذ التمست الباحثة نقص شديد في العاملات والإعتماد على نظام التناوب في العمل.
- تزويد العاملات بالمياه الصالحة للشرب، فالعمل الذي فيه الحركة باستمرار يتبعه العطش.
- تزويد العاملات بالأدوات التي توفر حماية ضد الغبار والمنتجات الكيماوية مثل الأقنعة الواقية و القفازات البلاستيكية.
- تجهيز مكان استراحة العاملات بالنوافذ والمكيفات وأماكن الجلوس، وكذا تزويده بخزائن خاصة بالعاملات لوضع أغراضهن الخاصة.

المراجع

قائمة المراجع

I. المراجع العربية :

1- الجوير إبراهيم بن مبارك(1995): عمل المرأة في المنزل و خارجه، ط1، مكتبة العبيكان، الرياض.

2- أحمد محمد حسن صالح و آخرون(2000): الصحة النفسية و علم النفس الاجتماعي و التربية الاجتماعية، ط1، مركز الإسكندرية للكتاب.

3- أحمد سهير كامل(1999): الصحة النفسية و التوافق، مركز الإسكندرية للكتاب، مصر.

4- أحمد عزت راجح(1993) : أصول علم النفس، ب ط، دار المعارف، القاهرة، مصر.

5- بطرس حافظ(2008) : التكيف و الصحة للطفل، ط1، دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة، الأردن.

6- جمال أبو دولو(2009) : الصحة النفسية، ط1، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

7- دسوقي كمال(1974) : علم النفس ودراسة التوافق، ب ط، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر.

8- داهري صالح حسن، نظام هشام العبيدي(1999) : الشخصية و الصحة النفسية، ط1، دار الكندي للنشر و التوزيع، الأردن.

9- حامد عبد السلام زهران(1987) : الصحة النفسية و العلاج النفسي، ط2، دار المعارف، القاهرة، مصر.

10- مدحت عبد الحميد عبد اللطيف(1990) : الصحة النفسية و التفوق الدراسي، ط1، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان.

11- محمد آيت موحي، عبد اللطيف الغربي(1998) : مجلة سلسلة علوم التربية، الشركة المغربية للنشر و التوزيع، العدد08.

12- محمد الطحان(1987) : مبادئ الصحة النفسية (أمراضها و علاجها)، ط1، مكتبة الثقافة للنشر و التوزيع.
13- محمد عبد الظاهر الطيب(1994) : مبادئ الصحة النفسية، ب ط، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، مصر.
14- ملقي هيام(1987) : المرأة العربية بين التعليم و العمل و مشكلة اغتراب نشاطها و وظيفتها داخل الأسرة و المجتمع، ط1، دار الكتاب العربي، القاهرة.
15- مصطفى فهمي(1979) : التوافق النفسي الاجتماعي، ط1، مكتبة الخانجي، القاهرة.
16- سيد خير الله(1990) : بحوث نفسية و تربوية، ب ط، دار النهضة العربية للنشر و الطباعة، بيروت.
17- عبد الحميد محمد الشاذلي(2001) : الواجبات المدرسية و التوافق النفسي، المكتبة الجامعية الإسكندرية، مصر.
18- عبد الفتاح كاميليا(1984) : سيكولوجية المرأة العاملة، ط1، دار النهضة، بيروت.
19- عباس محمود عوض(1996) : الموجز في الصحة النفسية، ب ط، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية.
20- علي محمد الديب : بحوث في علم النفس على عينات مصرية-سعودية-عمانية، الجزء الأول، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة.
21- نعيمة الشماع(1987) : الشخصية، ب ط، مركز البحوث و الدراسات الجامعية، القاهرة.
22- فوزي محمد جبل(2000) : الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، د ط، المكتبة الجامعية، الأزايطة، الإسكندرية.
23- فرج عبد القادر طه(1980) : سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، دراسة ميدانية في التوافق المهني و الصحة النفسية، مكتبة الخانجي، القاهرة.
24- صلاح أحمد مرجان(1989) : التوافق النفسي و مستوى الطموح، ط1، دار الأمان، الرباط.

II. الرسائل الجامعية :

25- آسيا بنت علي راجح بركات : التوافق النفسي لدى الفتاة الجامعية وعلاقته بالحالة الاجتماعية و المستوى الاقتصادي و المعدل التراكمي، رسالة دكتوراه، جامعة أم القرى، المملكة العربية السعودية.

26- بلحاج فروجة(2011) : التوافق النفسي الاجتماعي و علاقته بالدافعية للتعلم لدى المراهق المتمدرس في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر.

27- جابر عبد الحميد(1982) :دراسة مقارنة للتوافق الشخصي الاجتماعي لدى عينة من الطلاب و الطالبات في سن المراهقة بالمدارس المصرية و القطرية.

28- جماح لطيفة(2017) : تقنين مقياس التوافق النفسي لزينب محمود شقير على البيئة الجزائرية–دراسة ميدانية ببعض متوسطات بلدية المسيلة–، رسالة ماستر، جامعة محمد بوضياف، المسيلة.

29- نعيسة رغداء(1995)، دوافع العمل عند المرأة العاملة، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، دمشق.

30- عبير بنت محمد حسن عسيري(1424) : علاقة تشكل الأنا من كل مفهوم الذات و التوافق النفسي و الاجتماعي و العام لدى عينة من طالبات مرحلة الثانوية بمدينة الطائف، رسالة ماجستير إرشاد نفسي.

III. المراجع الأجنبية :

31- Norbet silamy(2003), Dictionnaire de psychologie, edition masson.

32- Henri le halle, psychologie des adolescences, presse universitaire de France, edition N1, paris

IV. المواقع الإلكترونية :

33- قاموس المعاني: http://www.almaany.com/ar/dict/ar-ar

34- جريدة الوحدة : http://wehda.alwehda.gov.sy/node/38845

35- مدونة السلامة المهنية لعمال النظافة :سحر، ضعف إجراءات السلامة المهنية يهدد عمال النظافة، 28 أغسطس2013 https://saharmarasi.wordpress.com

36- موسوعة الصحة و السلامة المهنية و الهندسة الميكانيكية : المخاطر الكيمياوية، 2012/05/03. http://www.safety-eng.com/chem- haz.htm

37- منتدى إدارة الموارد البشرية : محمد أحمد اسماعيل، بطاقة وصف وظيفي عامل نظافة، 2011/04/09. https://hrdiscussion.com/hr28203.html

38- جريدة الخبر : محمد سيدمو، لاحياة كريمة دون أجر قاعدي بين 30 و 35 ألف دينار جزائري،2016/09/22 http://www.elkhabar.com/press/article/112162

39- يومية المسار العربي : نائلة همليةـ عمال النظافة مهام كبيرة وجهود تبذل ينقصها غياب التعاون من المواطن، 2012/08/11. http://elmassar-ar.com/ara/permalink/14533.html?print&output_type=rss

40- قناة bbcarabic : أعمال النظافة تزيد خطر الإصابة بالربو، 2003/10/29. http://news.bbc.co.uk/hi/arabic/sci_tech/newsid_3222000/3222669.stm

الملاحق

الملحق رقم -1-

مقياس التوافق النفسي الاجتماعي

إعداد : زينب محمود شقير(2003)

- الاسم: - السن:
- الحالة الاجتماعية :

عزباء	متزوجة	أرملة	مطلقة

- عدد سنوات العمل:

هل تريدين أن تعرفي شيئا أكثر عن شخصيتك؟

إليك بعض المواقف التي تقابلك في حياتك العامة، لذا نرجو التعرف على كل موقف بدقة وتحديد درجة انطباق كل منها على حالتك:

* تنطبق تماما * تنطبق أحيانا * لا تنطبق

حاولي أن تحددي الإجابة التي تتفق مع طريقتك المعتادة في التصرف والشعور الصادر منك اتجاه كل موقف.

فإذا أجبت بأمانة ودقة على جميع المواقف فسيكون من الممكن أن تعرفي نفسك معرفة جيدة.

أجيبي بوضع علامة (x) تحت الاختيار المناسب، لا تتركي موقف بدون الإجابة عليه ، لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة.

* معلوماتك سرية للغاية.

شكرا لتعاونك

	العبــارة	نعم تنطبق	أحيانا	لا تنطبق
1	هل لديك ثقة في نفسك بدرجك كافية ؟			
2	هل انت متفائل بصفة عامة؟			
3	هل لديك رغبة في الحديث عن نفسك وعن انجازاتك أمام الآخرين؟			
4	هل انت قادر على مواجهة مشكلاتك بقوة وشجاعة ؟			
5	هل تشعر أنك شخص له فائدة ونفع في الحياة ؟			
6	هل تتطلع لمستقبل مشرق ؟			
7	هل تشعر بالراحة النفسية والرضا في حياتك ؟			
8	هل أنت سعيد وبشوش في حياتك ؟			
9	هل تشعر انك شخص محظوظ في الدنيا ؟			
10	هل تشعر بالاتزان الانفعالي و الهدوء أمام الناس ؟			
11	هل تحب الآخرين و تتعاون معهم ؟			
12	هل أنت قريب من الله بالعبادة والذكر دائما ؟			
13	هل أنت ناجح و متوافق في الحياة ؟			
14	هل تشعر بالأمن و الطمأنينة النفسية وأنك في حالة طيبة ؟			
15	هل تشعر باليأس و تهبط همتك بسهولة ؟			
16	هل تشعر باستياء وضيق من الدنيا عموما ؟			
17	هل تشعر بالقلق من وقت لآخر؟			
18	هل تعتبر نفسك عصبي المزاج إلى حد ما ؟			
19	هل تميل إلى أن تتجنب المواقف المؤلمة بالهرب منها ؟			
20	هل تشعر بنوبات صداع أو غثيان من وقت لآخر؟			
21	هل حياتك مملوءة بالنشاط و الحيوية معظم الوقت؟			
22	هل لديك قدرات ومواهب متميزة ؟			
23	هل تتمتع بصحة جيدة وتشعر بأنك قوي البنية ؟			
24	هل أنت راض عن مظهرك الخارجي (طول القامة، حجم الجسم)			
25	هل تساعدك صحتك على مزاولة الأعمال بنجاح ؟			
26	هل تهتم بصحتك جيدا و تتجنب الإصابة بالمرض ؟			
27	هل تعطي نفسك قدرا من الاسترخاء والراحة للمحافظة على صحتك في حالة جيدة ؟			

28	هل تعطي نفسك قدرا كافيا من النوم (أو تمارس رياضة) للمحافظة على صحتك ؟			
29	هل تعاني من بعض العادات مثل (قضم الأظافر والغمز بالعين)؟			
30	هل تعر بصداع او ألم في رأسك من وقت لآخر ؟			
31	هل تشعر أحيانا بحالات برودة أو سخونة ؟			
32	هل تعاني من مشاكل أو اضطرابات الأكل (سوء هضم، فقدان شهية، شره عصبي)؟			
33	هل يدق قلبك بسرعة عند قيامك بأي عمل ؟			
34	هل تشعر بالإجهاد و ضعف الهمة من وقت لآخر ؟			
35	هل تتصبب عرقا (أو ترتع يداك) عندما تقوم بعمل ؟			
36	هل تشعر أحيانا أنك قلق وأعصابك غير موزونة ؟			
37	هل يعوقك وجع ظهرك أو يداك عن مزاولة العمل ؟			
38	هل تشعر أحيانا بصعوبة في النطق او الكلام ؟			
39	هل تعاني من إمساك (أو إسهال) كثيرا ؟			
40	هل تشعربالنسيان (أو عدم القدرة على التركيز) من وقت لآخر؟			
41	هل تشعر أنك متعاون مع أسرتك ؟			
42	هل تشعر بالسعادة في حياتك وأنت مع أسرتك ؟			
43	هل أنت محبوب من أفراد أسرتك ؟			
44	هل تشعر بأن لك دور فعال وهام في أسرتك ؟			
45	هل تحترم أسرتك رأيك و ممكن أن تأخذ به ؟			
46	هل تفضل أن تقضي معظم وقتك مع أسرتك ؟			
47	هل تأخذ حقك من الحب و العطف و الحنان و الأمن من أسرتك؟			
48	هل التفاهم هو أسلوب التعامل بين أسرتك ؟			
49	هل تحرص على مشاركة أسرتك أفراحها و أحزانها ؟			
50	هل تشعر أن علاقاتك مع أفراد أسرتك وثيقة و صادقة ؟			
51	هل تفتخر أمام الآخرين أنك تنتمي لهذه الأسرة ؟			
52	هل أنت راض عن ظروف الأسرة الاقتصادية (والثقافية)؟			
53	هل تشجعك أسرتك على اظهار ما لديك من قدرات و مواهب ؟			
54	هل أفراد أسرتك تقف بجوارك و تخاف عليك عندما تتعرض لمشكلة ما ؟			
55	هل تشجعك أسرتك على تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟			

56	هل تشعرك أسرتك أنك عبء ثقيل عليها ؟			
57	هل تتمنى أحيانا أن تكون لك أسرة غير أسرتك ؟			
58	هل تعاني من كثير من المشاكل داخل أسرتك ؟			
59	هل تشعر بالقلق أوالخوف وأنت داخل أسرتك ؟			
60	هل تشعر بأن أسرتك تعاملك على أنك طفل صغير ؟			
61	هل تحرص على المشاركة الايجابية الاجتماعية و الترويحية مع الآخرين ؟			
62	هل تستمتع بمعرفة الآخرين و الجلوس معهم؟			
63	هل تشعر بالمسؤولية تجاه تنمية المجتمع مثل كل مواطن ؟			
64	هل تتمنى أن تقضي معظم وقت فراغك مع الآخرين ؟			
65	هل تحترم رأي زملائك وتعمل به إذا كان رأيا صائبا ؟			
66	هل تشعر بتقدير الآخرين لأعمالك و انجازاتك ؟			
67	هل تعتذر لزميلك إذا تأخرت عن الموعد المحدد ؟			
68	هل تشعر بالولاء و الانتماء لأصدقائك ؟			
69	هل تشعر بالسعادة لأشياء قد يفرح بها الآخرون كثيرا ؟			
70	هل تربطك علاقات طيبة مع الزملاء وتحرص على ارضائهم ؟			
71	هل يسعدك المشاركة في الحفلات و المناسبات الاجتماعية ؟			
72	هل تحرص على حقوق الآخرين بقدر حرصك على حقوقك ؟			
73	هل تحاول الوفاء بوعدك مع الآخرين لأن وعد الحر دين عليه؟			
74	هل تجد متعة كبيرة في تبادل الزيارات مع الأصدقاء والجيران؟			
75	هل تفكر كثيرا قبل أن تقدم على عمل قد يضر بمصالح الآخرين (أو ترفضه) ؟			
76	هل تفتقد الثقة و الاحترام المتبادل مع الآخرين ؟			
77	هل يصعب عليك الدخول في منافسات مع الآخرين حتى ولو كانو في مثل سنك ؟			
78	هل تخجل من مواجهة الكثير من الناس (أو ترتبك أثناء الحديث أمامهم) ؟			
79	هل تتخلى عن إسداء النصح لزميلك خوفا من أن يزعل منك ؟			
80	هل تشعر بعدم قدرتك على مساعدة الآخرين ولو في بعض الأمور البسيطة ؟			

الملحق رقم -2-

ملحق نتائج الدراسة

أولا/ التحقق من شرط التوزيع الطبيعي للبيانات:

Explore

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
التوافق النفسي الاجتماعي	0.123	30	0.200*	0.962	30	0.353
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						

ثانيا/ للتحقق من فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

T-Test

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التوافق النفسي الاجتماعي	30	73.7667	9.88096	1.80401

One-Sample Test				
	Test Value = 80			
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference
التوافق النفسي الاجتماعي	-3.455	29	0.002	-6.23333

الفرضية الثانية:

Oneway

ANOVA					
التوافق النفسي الاجتماعي*السن					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	497.758	2	248.879	2.880	0.074
Within Groups	2333.608	27	86.430		
Total	2831.367	29			

الفرضية الثالثة:

Oneway

ANOVA					
التوافق النفسي الاجتماعي*الحالة الاجتماعية					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	1120.258	3	373.419	5.674	0.004
Within Groups	1711.108	26	65.812		
Total	2831.367	29			

Post Hoc Tests

Multiple Comparisons				
Dependent Variable:				
Scheffe				
(I) الحالة الاجتماعية		Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.
عزباء	متزوجة	9.23810	5.59812	0.451
	مطلقة	17.33333*	5.40830	0.032
	أرملة	4.21212	5.28396	0.887
متزوجة	عزباء	-9.23810	5.59812	0.451
	مطلقة	8.09524	4.08829	0.293
	أرملة	-5.02597	3.92232	0.654
مطلقة	عزباء	-17.33333-*	5.40830	0.032
	متزوجة	-8.09524	4.08829	0.293
	أرملة	-13.12121-*	3.64628	0.013
أرملة	عزباء	-4.21212	5.28396	0.887
	متزوجة	5.02597	3.92232	0.654
	مطلقة	13.12121*	3.64628	0.013
*. The mean difference is significant at the 0.05 level.				

الفرضية الرابعة:

T-Test

Group Statistics					
الأقدمية		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
التوافق النفسي الاجتماعي	أقل من 7 سنوات	9	81.6667	6.36396	2.12132
	أكثر من 7 سنوات	21	70.3810	9.23296	2.01480

Independent Samples Test								
		Levene's Test		t-test for Equality of Means				
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
التوافق النفسي الاجتماعي	variances assumed	2.061	0.162	3.328	28	0.002	11.28571	3.39146
	variances not assumed			3.858	21.836	0.001	11.28571	2.92565