

قياس مستوى الصحة النفسية لدى موظفي الجمارك دراسة ميدانية بإدارة الجمارك

Diagnosing the reality of mental health among customs employees - a field study at the customs administration

بن دحو سمية^{1*}

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد - sbendahou31@yahoo.com

فيزازي موفق

جامعة وهران 2 محمد بن أحمد - fezazimouffek@yahoo.fr

تاريخ القبول: 2025 /06 /15

تاريخ الإرسال: 2025 /01/30

ملخص:

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحثان بالإعتماد على المقياس الذي صممه ليونارد، ر وآخرون Leonard, R & al تحت عنوان SCL-90-R symptoms check list و تمت ترجمته وتقنيته على البيئة الفلسطينية من قبل أبو هين ، حيث إستعان الباحثان على ستة أبعاد من المقياس بما يتوافق مع طبيعة العينة التي بلغت 50 موظفا وموظفة منتتمين إلى سلك الجمارك، دامت مدة الدراسة شهر ونصف ، و تم تحليل البيانات بإستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية وهي: التكرارات والنسب المئوية ، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري أما فيما يتعلق بنتائج الدراسة، فقد أظهرت أن المستوى العام للصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك جاء متوسط، كما بينت النتائج أن مستويات الأبعاد النفسية التالية الحس التفاعلي، الاكتئاب، القلق، والبارانويا كانت منخفضة، باستثناء بعدي الأعراض الجسدية والعداوة اللذين سجلا مستوى متوسط .

الكلمات المفتاحية: الصحة النفسية؛ العمل؛ الموظفين، إدارة الجمارك

Abstract:

The study aimed to reveal the level of mental health among employees of the Customs Department, to achieve the study's objectives, the researchers relied on the scale designed by Leonard, R. & others, titled SCL-90-R symptoms checklist, which was translated and standardized by Abu Hein for the Palestinian environment, the researchers utilized six dimensions of the scale, in line with the nature of the sample on which the study was conducted, consisting of 50 male and female employees belonging to the customs sector, the duration of the study was one and a half months, and the following statistical methods were adopted: frequencies and percentages, arithmetic mean, and standard deviation, the results of the study concluded the following: - The overall level of mental health among employees of the Customs Department was average, while the levels of the dimensions of mental health (reactive sensory, depression, anxiety, paranoia) were low, except for the dimension of somatic symptoms and hostility, which had an average level.

Keywords: Mental Health; The work; Employees; Customs Administration.

مقدمة:

^{1*} بن دحو سمية

تعد الصحة النفسية جزءا أساسيا من الصحة العامة، إذ لا يمكن تحقيق حياة متوازنة دون وجود حالة نفسية مستقرة، فهي تعكس قدرة الفرد على التعامل مع التحديات وعليه فقد عرفها فرويد بأنها " القدرة على الحب والحياة" وهذا الطرح الذي جاء به العالم فرويد توافق إلى حد ما مع ما توصلت إليه عدة دراسات حديثة التي كشفت عن معايير الصحة النفسية الأساسية لشعور الفرد بالسلام الداخلي بأنها لا تقوم على خلو كيان الفرد من الاضطرابات النفسية كالقلق و العدوان بل تشمل ايضا مشاعر الرضا والراحة الداخلية .

من جهة أخرى يرى أدلر (1927) Adler أن الشعور الإجتماعي هو معيارا للصحة النفسية مستدلا بذلك على وجود ثلاثة مجالات حياتية تعبر على الصحة النفسية وهذه المجالات هي: الحب/ الشراكة، العمل/ المهنة، المجتمع/ الصداقة، وعليه يعرف كارل روجرز الصحة النفسية بأنها قدرة الفرد على تحقيق ذاته والشعور بالرضا عن حياته من خلال التفاعل الايجابي مع بيئته المحيط به.(أدلر، 1927: 33)

كما أن هناك مجموعة من الباحثين في الصحة النفسية من عرفها بأنها علم تطبيقي يسعى إلى مساعدة الناس على تنمية أنفسهم وتحسين ظروف حياتهم من خلال قدرتهم على مواجهة الأزمات والصعاب بصبر وتبات وبأساليب توافقية مباشرة.

وبناء على ما جاء به الباحثون في موضوع الصحة النفسية نجد مقياس SCL-90-R (قائمة الاعراض المراجعة) الذي طوره لونارد وزملاؤه، الذين قاموا بتصميمه إنطلاقا من إطار نظري الذي ضم عدة نماذج نظرية أبرزها نموذج الطب النفسي الذي يعتمد على فكرة ان الامراض الجسدية التي يتم تشخيصها بناءا على عدة مسببات اساسية تمثلت في عدة اضطرابات نفسية كالإكتئاب، القلق، الوسواس القهري، من جهة أخرى إستدلوا في بنائهم للمقياس على نظرية التحليل النفسي لفرويد بالإعتبار أن بعض الاعراض التي قد تكون مرتبطة بالصراعات اللاشعورية داخلية من شأنها تكوين اضطرابات النفسية مثل البارانويا. (زناد وبورجي، 2017: 11-12)

في نفس السياق تم الإعتماد على نظريات أخرى كنظرية أرون بيك التي فسرت ظاهرة الإكتئاب نتيجة تعرض الفرد للكثير من للضغوط النفسية و مدى قدرته على التكيف معها وهو ما يظهر في بعض الأحيان السلوكيات غير السوية كالقلق والتوتر الجسدي .

وعليه نجد أن أبعاد الصحة النفسية حسب ما تطرق إليه الباحثون في الميدان إنحصرت في جملة من الإنفعالات السلبية التي تمثلت في القلق ، الإكتئاب ، العداوة والبارانويا إلى جانب أعراض جسدية .

على ضوء ما سبق يساهم مقياس SCL-90-R في تقييم الاضطرابات النفسية داخل المحيط المهني وذلك بالاعتماد على نماذج نظرية متعددة في تصنيف المشكلات النفسية التي قد تؤثر على الانتاجية مثل القلق والاكتئاب وايضا تأثير الافكار السلبية في بيئة العمل على السلوكيات والاداء الوظيفي وعليه اصبح مفهوم الصحة النفسية المهنية اليوم مطلبا أساسيا ينبغي توفرها في بيئة العمل، حيث نجد دراسة الجعافرة سمية وآخرون (2005) بعنوان الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض الجوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدوائية الأردنية، توصلت إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الصحة النفسية للعاملين من جهة وبيئة العمل من جهة أخرى.

كما أظهرت الدراسة أيضا أن أقوى إرتباط بين الأبعاد النفسية لبيئات العمل والأبعاد النفسية لمقياس الصحة العامة هو بين بعد العلاقات بين العاملين بعضهم ببعض وبين العاملين والرؤساء إلى جانب بعد التحرر من قلق والأرق وبعد فعالية الوظائف الإجتماعية . (الجعافير، فارس ، 2005: 281)

في هذا الاطار ركزت نظرية هوز (1981) House الى ان بيئات العمل الداعمة نفسيا تعزز التعاون بين الزملاء وتقوي مهارات الاتصال والتفاعل الاجتماعي وبالتالي تعزز القدرة على التكيف مع ضغوط العمل، حيث يساعد الاستقرار النفسي في زيادة قدرة الموظف على مواجهة تحديات العمل والتكيف مع التغيرات المهنية وزيد من شعورهم بالانتماء الى المؤسسة خاصة عندما تتوفر لديهم بيئة عمل صحية.

هذا يدل على ان المحيط المهني الإيجابي يلعب دورا مهما في المحافظة على الصحة النفسية للموظفين، خاصة إذا كان الموظف في حد ذاته يواجه عمل شاق ومتعب ويتطلب منه مجهود فكري وعضلي ونفسي، فوظيفة الجمركي ليست بالوظيفة البسيطة والهيمنة وإنما هي مهنة تحتاج إلى بدل مجهود كبير لإنجازها بكل دقة.

ونظرا لأهمية العمل في حياة الفرد، فإننا نعتبره محكا أساسيا في تحقيق التوازن النفسي كالثقة بالنفس والتقدير، بحكم ارتباطه بمجموعة من المتطلبات الضرورية التي تمكن الفرد من أن يعيش حياة مريحة.

وحسب ما إستشهدت به الباحثة عبادو (2013) في دراستها أنه يوجد خمس أو ربع التباين في الرضا عن الحياة بالنسبة للإنسان البالغ يعزى للرضا عن العمل، فقياسات الرضا عن العمل و حسب سبيكتور (1997) Spector ترتبط في حدود 0.50 إلى 0.60 مع قياسات الرضا عن الحياة". (عبادو ، 2013: 15)

كما علل (Achte ; Delaflore (2010) في دراسته "أن العمل قبل كل شيء هو نشاط يناسب تركيبة الفرد ومواهبه وتحديث إمكانياته وهو الذي يخلق القيمة للفرد و يمنحه الإحساس بالإنجاز والفعالية الشخصية" (Achte، 2010: 20) و عليه فإن التوجه الحديث لمنظمة العمل الدولية هو ضرورة أن تكون أية ممارسة من ممارسات إدارة الموارد البشرية موجهة نحو هدفين متوازيين هما زيادة الإنتاجية و تحقيق السعادة للعاملين وعلى ضوء ماسبق سنحاول في هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات التالية :

2. تساؤلات الدراسة :

ما هو المستوى العام للصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك؟

ما مستوى أبعاد الصحة النفسية (الجسدي، الحسي التفاعلي، الإكتئاب، القلق، العداوة، البارانونيا) لدى موظفي إدارة الجمارك؟

3. أهداف الدراسة :

الكشف عن المستوى العام للصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك.

الكشف عن مستوى ابعاد الستة (الجسدي، الحسي التفاعلي، الإكتئاب، القلق، العداوة، البارانونيا) للصحة النفسية .

4. حوصلة نقدية للأدبيات:

1.4. مفهوم الصحة النفسية: هي حالة دائمة نسبيا يكون فيها الفرد متوافقا نفسيا وشخصيا وإجتماعيا، مع

نفسه وبيئته ويشعر فيها بالسعادة مع نفسه ومع الآخرين ويكون قادرا على تحقيق ذاته وإستغلال قدراته

وإمكانياته إلى أقصى حد ممكن، ويكون قادرا على مواجهة مطالب الحياة وتكون شخصيته متكاملة سوية ويكون سلوكه عاديا، بحيث يكون حسن الخلق أي يعيش في سلامة وسلام. (زهران، 2005: 9)

معايير الصحة النفسية: أبرز الاتجاهات التي حددت معايير الشخصية السوية Normality وغير السوية Abnormality في الصحة النفسية نجد

أ. الاتجاه الذاتي: وفيه يتخذ الفرد من ذاته إطار مرجعيا يعود إليه في الحكم على السلوك السوي وغير السوي

ب. الاتجاه المثالي: الذي يعتبر الشخصية السوية بأنها مثالية أو مايقاربها.

ج. الاتجاه الاجتماعي: ويعتمد على تحديد السوي من غيره أي مدى الالتزام بالمعايير والقيم الاجتماعية والتوافقية لديه.

د. الاتجاه الإحصائي : يحصل فيه توزيع السوي واللاسوي من خلال الانحراف عن المتوسط إذ تتركز معظم التشابهات بين الأفراد في منتصف هذا التوزيع. (علوان، 2007: 12)

2.4. الأبعاد النظرية للصحة النفسية المهنية :

هناك عدة نظريات أثرت موضوع الدراسة وحددت أهم العوامل المؤثرة على الصحة النفسية المهنية من بينها نجد :

1. نظرية التوازن بين المتطلبات والموارد: وفقا لما جاء به الباحث بكر وديمروني (Bakker & Delerouti) تقوم الصحة النفسية على تحقيق التوازن بين متطلبات المهنية والموارد الداخلية، حيث يؤدي إنخفاض الموارد إلى الإرهاق المهني. (Bakker & D emerouti, 2007 : 310)

2. نظرية الضغوط والتحكم : تشير هذه النظرية التي جاء بها كرازاك (Karasek) إلى أن التحكم في العمل يقلل من مستوى الضغط المهني. (karasek,1979:287)

3. نظرية عدم التوازن بين الجهد والمكافأة : يشير سغريست (Siegrist) إلى أن عدم تحقيق التوازن بين الجهد المبذول والمكافأة المتحصل عليها، يؤدي ذلك حتما إلى عدم الرضا الوظيفي. (Siegrist,1996 : 30)

4. نظرية الإحترق النفسي : جاءت نظرية ماسلاش وليتر (Maslach& leiter) إلى تحديد أبعاد الإحترق النفسي وهي الإرهاق العاطفي، التجرد، إنخفاض الإنجاز. (Maslach & Leiter ,2016 : 118)

3.4. مميزات الصحة النفسية المهنية : حسب ما جاء في الاطار النظري لموضوع الدراسة استخلصنا جملة من النقاط :

أ. تحسين الأداء والإنتاجية: فالموظف الذي يتمتع بصحة نفسية مهنية جيدة يكون أكثر كفاءة وفعالية في اداء واجباته المهنية المفروضة عليه، مما ينعكس ايجابا على مردوديته .

ب. تقليل معدلات الغياب عن العمل: ان بيانات العمل التي تدعم الموظف وتدعم صحته النفسية من شأنها ان تساهم في خلق برامج تجعل الموظف أكثر رضا مما ينتج عن ذلك خفض التكاليف الناتجة عن تغيبات المتكررة.

ت. تقليل معدلات الاحتراق النفسي: يساعد الاهتمام بالصحة النفسية على تقليل الإرهاق العاطفي، التجرد وانخفاض الإنجاز، وهي من أبرز أعراض الاحتراق الوظيفي.

5. تعزيز الرضا الوظيفي والانتماء للمؤسسة وتحسين العلاقات المهنية والإتصال الفعال

6. تعزيز القدرة على التكيف مع الضغوط العمل وتحسين الإبداع والابتكار: يساعد الاستقرار النفسي في زيادة قدرة الموظف على مواجهة تحديات العمل والتكيف مع التغيرات المهنية، فالموظفون الذين يشعرون بالصحة النفسية يكونون أكثر قدرة على التفكير الإبداعي والمساهمة في تطوير الأفكار والحلول الجديدة.

5. الدراسات السابقة :

دراسة عبيد و هبته (2011) بعنوان الضغوط المهنية وانعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية : دراسة تشخيصية، حيث تناولت دراسى ضغوط العمل كأحد التحديات المعاصرة التي يتعرض لها الأفراد في مختلف المنظمات، وركزت على الآثار السلبية لهذه الضغوط على الجوانب الصحية، السلوكية، الانفعالية والعقلية للفرد، وعليه كشفت الدراسة الى أن ضغوط العمل تؤثر سلبا على الصحة النفسية والجسدية للعاملين، مما يؤدي الى إنخفاض الأداء الوظيفي ويعيق تحقيق اهداف المنظمة.

دراسة بحري وخرموش (2022) بعنوان تعزيز الصحة النفسية من خلال مدخل التوافق المهني في بيئة العمل، حيث استعرضت استراتيجيات تحقيقها في البيئة المهنية وعليه اشارت الدراسة الى أن التوافق المهني يلعب دورا حاسما في تعزيز الصحة النفسية وأن استخدام استراتيجيات مناسبة يمكن أن يقلل من الضغوط المهنية وحسن من رفاهية العاملين .

دراسة مزياني (2023) بعنوان مستوى الصحة النفسية وإستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية لدى الأخصائيين العيادين، التي هدفت الى معرفة ما إذا كان الأخصائيون العياديون في القطاعين العام والخاص يعانون من الضغط المهني والكشف عن الفروق في مستوى الصحة النفسية بينهم بناء على متغيرات مثل الجنس، الحالة الاجتماعية والخبرة المهنية، حيث أظهرت الدراسة الى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الصحة النفسية بين الأخصائيين العياديين في القطاعين العام والخاص وكذلك في إستراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.

دراسة مهمل ومخلوف (2023) بعنوان اهمية الصحة النفسية والتكيف المهني للعامل، حيث تستعرض هذه الدراسة اهمية شعور الفرد العامل بالصحة النفسية والتكيف النفسي، ومدى انعكاس ذلك على أداء مهامه، وعليه أكدت الدراسة ان هناك علاقة وثيقة بين الصحة النفسية والتكيف المهني، حيث ان تحسين الصحة النفسية للعامل يؤدي الى زيادة كفاءته ونتاجيته في العمل .

6- منهجية الدراسة :

1.6 . منهج الدراسة : تم الاعتماد على المنهج الوصفي للوصول الى اهداف الدراسة والذي يعد احد المناهج العلمية المستخدمة في البحث، فهو يهدف الى وصف الظواهر أو المشكلات كما هي في الواقع، وتحليلها وتفسيرها للوصول الى استنتاجات منطقية.

2.6. مكان وزمان إجراء الدراسة الميدانية: تم إجراء الدراسة الميدانية بعدة مفتشيات رئيسية تابعة لمديريات جهوية تابعة لإدارة الجمارك، وذلك بتاريخ 01 مارس 2023 .

3.6. عينة الدراسة:

اعتمدنا على العينة العرضية، التي تكونت من 60 موظف جمركي وزعت عليهم أداة الاستبيان حيث تم استرجاع 55، في حين أستبعد منها 5 إجابات لأنها لم تتضمن الإجابة على الكثير من البنود نظرا لعدم اهتمام بعض أفراد العينة بالإجابة عليها وعليه صار عدد المستجيبين الذين تم استغلال إجاباتهم 50 في حين قدر المجتمع الأصلي بـ 150 موظفا.

1.3.6 مواصفات عينة الدراسة:

الجدول رقم (01) يوضح مواصفات عينة الدراسة

المتغيرات الشخصية	التكرار	النسب المئوية
الجنس	ذكور	42
	إناث	8
الحالة العائلية	أعزب	11
	متزوج	38
	مطلق	1
	متحكم	12
طبيعة الوظيفة	إطار	11
	منفذ	27
		54%

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (01) أن نسبة الذكور قدرت بـ 84% بينما قدرت نسبة الإناث بـ 16 % ، رغم أننا قمنا بتوزيع الإسيبانات على الجنسين بطريقة متساوية إلا أننا لا حظنا أن فئة الإناث كانت غير مهتمة بالإجابة، بينما الذكور كان لديهم إهتمام أكبر بموضوع الدراسة، أما فيما يخص الحالة الاجتماعية فإن فئة المتزوجين هي التي طغت أكثر على باقي الفئات الأخرى والتي قدرت بنسبة 76% تليها فئة العزاب التي قدرت بـ 22%، أما فيما يخص المتغير الثالث طبيعة الوظيفة فقد طغى المستوى الثالث على باقي المستويات الأخرى حيث قدرت نسبة المنفذين بـ 54% تليها فئة المتحكمين التي قدرت بـ 22% .

4.6 الإجراءات المنهجية لإجراء الدراسة:

استخدمنا المقابلة نصف المنظمة عند توزيع الاستبيانات وهذا بسبب حصولنا على فرصة واحدة لمقابلة بعض المبحوثين، بحكم طبيعة عملهم من جهة ومن جهة أخرى رغبتنا في إجراء مجموعة من المقابلات مع الموظفين.

1.4.6 أدوات الدراسة:

قام الباحثان بإعداد الإستبيان إنطلاقاً من المقياس الذي قام بتصميمه ليونارد وأخرون Leonard, R & al تحت عنوان SCL-90-R symptoms check list و الذي قام بترجمة المقياس فضل خالد أبو هين وقام بثقنيته على البيئة الفلسطينية سنة 1992 وذلك بحساب الصدق، صدر هذا المقياس في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1977 لكل من ليونارد يروجيتش، رونالد س، ليبمانو لينوكوفي، يتكون المقياس من 90 بنداً بينما نجد صورته المختصرة تتكون من 53 بنداً مقسمة على 09 أبعاد هي: الأعراض الجسدية، الوسواس القهري، الحساسية، التفاعلية، الإكتئاب، القلق، العدوان، القلق، الخوف، البارانويا، الدهانبة وإشتمل المقياس على تدرج خماسي دائماً، غالباً، أحياناً، نادراً مطلقاً، من جهة أخرى تم تطبيق المقياس على البيئة المحلية قام بالدراسة كل من سعود وخرموش (2017) بعنوان الخصائص السيكمترية لمقياس الصحة النفسية SCL-90-R حيث قام الباحثين بتطبيقه على عينة قوامها 120 طالباً من جامعتين مختلفتين (البليدة ومحمد وضيف)، توصلت دراستهما إلى أن هناك خمسة أبعاد شكلت المقياس الصحة النفسية وهي (الدهانبة، العدوان، القلق الإكتئابي، الدهان والخجل) باستعمال تحليل العاملي الإستكشافي.

- فبحكم طبيعة عينة الدراسة المراد تطبيق عليها الإستبيان، تم إستبعاد بعد الأبعاد من المقياس وهذا لعدم تجاوب أفراد العينة في الإجابة عليها ولهذا قمنا بالإحتفاظ بستة أبعاد كانت مهمة جداً بسبب طبيعة نشاط الفئة المستهدفة للدراسة، حيث إحتوى مقياس الصحة النفسية على 48 فقرة وهو مقسم على ستة أبعاد (الجسدي، الحسي التفاعلي، الإكتئاب، القلق، العداوة والبارانويا)

بعد الأعراض الجسدية: يضم 10 فقرات

بعد الحساسية التفاعلية: يضم 09 فقرات

بعد الإكتئاب: يضم 11 فقرات

بعد القلق: يضم 07 فقرات

بعد العداوة: يضم 06 فقرات

بعد البارانويا: يضم 05 فقرات

2.4.6. حساب الخصائص السيكمترية لأدوات القياس:

أ. صدق الاتساق الداخلي:

قام الباحثان بقياس صدق أداة القياس (استبيان الصحة النفسية) عن طريق حساب الاتساق الداخلي لمتغير الصحة النفسية مع أبعادها حيث كانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (02) يبين معامل الارتباط لمتغير الصحة النفسية مع أبعاده (الجسدي، الحسي التفاعلي، الإكتئاب، القلق، العداوة والبارانويا).

المتغيرات	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الارتباط
الصحة النفسية	الجسدي	10	0.599**
	الحسي التفاعلي	09	0.882**
	الإكتئاب	11	0.893**
	القلق	07	0.899**
	العداوة	06	0.659**
	البارانويا	05	0.750**

** دال عند مستوى 0.01

يتضح من الجدول رقم (02) وجود ارتباط دال بين كل من متغير الصحة النفسية و الأبعاد المنضوية تحته عند مستوى الدلالة 0.01 ، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط بعد الجسدي بقيمة 0.599 و قدرت قيمة بعد الحسي التفاعلي بقيمة 0.882 ، أما بعد الإكتئاب والقلق فحددت قيمتهما ما بين 0.893 و 0.899 أما بعد العداوة فقدرت 0.659 و بعد البارانويا فقدرب 0.750.

ب. الثبات:

لقياس الثبات تم استخدام معامل الفا كرونباخ وتم الاستعانة بالنظام الاحصائي (SPSS/20) حيث تم التوصل الى

النتائج التالية :

الجدول رقم (03) يبين معامل الثبات الناتج عن تطبيق معادلة الفا كرونباخ للفقرات الخاصة بكل بعد مع المتغير

المتغيرات	الأبعاد	الفقرات	قيمة كرونباخ
الصحة النفسية	الجسدي	10	0.850
	الحسي التفاعلي	09	
	الإكتئاب	11	
	القلق	07	
	العدوان	06	
	البارانويا	05	

يبين الجدول رقم (03) أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.850 وهي قيمة مرتفعة هذا يدل على أن الإستهبان يتميز بخصائص سيكومترية جيدة من حيث الثبات، مما يريح الباحثان في استخدام هذا المقياس كأداة لقياس متغير الصحة النفسية .

7. عرض النتائج

1.7. عرض ومناقشة نتائج التساؤل الأول:

ما هو المستوى العام للصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك؟

للكشف عن مستوى الصحة النفسية قام الباحثان بحساب المتوسط الحقيقي ومقارنته بالمتوسط الحسابي وهذا حسب الجدول التالي:

جدول رقم (04) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري مقارنة مع المتوسط الحقيقي المستخرج من درجات الخام.

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المتوسط الحقيقي
الصحة النفسية	46.94	24.00	43-0 (مستوى منخفض)
			87-44 (مستوى متوسط)
			131-88 (مستوى مرتفع)

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (04) أن المتوسط الحسابي قدر بـ 46.94 و الانحراف المعياري قدر بـ 24.00 ، أما المتوسط الحقيقي فوقف عند قيمة 44-87، إذ أن هذه النتيجة تؤكد أن مستوى العام للصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك هو المستوى المتوسط وعليه توافقت هذه النتيجة مع دراسة وولت (walter، 2003: 21) التي توصلت إلى أن 10% من العاملين يعانون سنويا من أعراض الاكتئاب وأن أعراض تلك المعاناة هي الشعور بالإرهاق المستمر وضعف القدرة على التركيز والانتباه أثناء العمل، حيث حدد (walter، 2003: 22) قيمة ساعات العمل المهدورة بسبب الإصابة بمرض الاكتئاب العصبي في الولايات المتحدة قدر بمبلغ 44 مليون دولار سنويا.

كما أكد العديد من الباحثين إلى وجود علاقة وثيقة بين الإضطرابات النفسية وإنتاجية العاملين بإعتبار أن الصحة النفسية تلعب دورا بارزا في الحفاظ على أداء الفرد في العمل وعلى إنتاجيته . (: 15 Gabriel et al، 2001) وعليه فبحكم طبيعة عمل أعوان الجمارك الذي يقوم على الصرامة والدقة، فإن ذلك ينعكس على صحتهم النفسية والجسدية ، ولا سيما العمل الميداني التقني الذي يتطلب اليقظة والحذر من الهفوات والأخطاء التي قد تكلف العون مستقبه المهني، وبالتالي نتج عن هذا الوضع الشعور بالقلق والتوتر من الوقوع في الأخطاء المهنية، خاصة وأن عمل الجمركي هو دائما مرتبط بمجموعة من الإجراءات الصارمة التي لا يمكن تجاوزها.

2.3. عرض ومناقشة نتائج التساؤل الثاني :

ما مستوى أبعاد الصحة النفسية (الجسدي، الحسي التفاعلي، الاكتئاب، القلق، العداوة، البارانونيا) لدى موظفي إدارة الجمارك؟

للكشف عن المستوى أبعاد الصحة النفسية قام الباحثان بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقارنه بالمتوسط الحقيقي لتحديد المستوى وهذا حسب الجدول التالي:

الجدول رقم (05) يحدد المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومقارنة بالمتوسط الحقيقي للأبعاد الستة

الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة المتوسط الحقيقي
الأعراض الجسدية	13,56	7,057	11.66-0 (مستوى منخفض) 23.66-12 (مستوى متوسط) 35.66-24 (مستوى مرتفع)
الحساسية التفاعلية	7,28	5,459	9-0 (مستوى منخفض) 19-10 (مستوى متوسط) 29-20 (مستوى مرتفع)
الإكتئاب	9,54	6,102	9.66-0 (مستوى منخفض) 19.66-10 (مستوى متوسط) 29.66-20 (مستوى مرتفع)
القلق	6,40	4,422	6.66-0 (مستوى منخفض) 13.66-7 (مستوى متوسط) 20.66-14 (مستوى مرتفع)
العداوة	4,02	3,007	3.66-0 (مستوى منخفض) 7.66-4 (مستوى متوسط) 11.66-8 (مستوى مرتفع)
البارنويا	6,14	4,734	6.33-0 (مستوى منخفض) 13.33-7 (مستوى متوسط) 20.33-14 (مستوى مرتفع)

يتضح لنا من خلال الجدول رقم (05) أن مستوى بعد كل من الحساسية التفاعلية وبعد الإكتئاب، القلق والبارنويا جاء مستواهم منخفض حيث قدر المتوسط الحسابي لبعد الحساسية التفاعلية بـ 7.28 وبانحراف معياري قدر بـ 5.45، في المقابل إستقر المتوسط الحقيقي عند المستوى المنخفض، بينما قدر المتوسط الحسابي لبعد الإكتئاب بـ 9.45

والإنحراف المعياري 6.10 أما المتوسط الحقيقي فقدّر بـ 9.66 والذي وقف عند المستوى الضعيف، في حين قدر المتوسط الحسابي لبعد القلق بـ 6.40 والانحراف المعياري 4.42 وقدر المتوسط الحقيقي بـ 6.66 أما بعد البارنويا فقدّر متوسطه الحسابي بـ 6.14 والانحراف المعياري 4.73 في حين قدر المتوسط الحقيقي بـ 6.33 وبالتالي حقق مستوى منخفض، أما بعد الأعراض الجسدية والعداوة فقد حققا مستوى متوسط، حيث قدر المتوسط الحسابي لبعد الأعراض الجسدية بـ 13.56 والانحراف المعياري 7.05 أما بعد العداوة فقدّر متوسطه الحسابي بـ 4.02 وبإنحراف معياري 3.00.

وعليه نحكم على أن هذه النتائج المتوصل إليها تعد منطقية، حيث تشير التقارير الطبية إلى أن العلاقة بين مصادر الضغوط كإجهاد النفسي والقلق والخوف وصرامة في أداء العمل و إعتلال في الصحة الجسدية قوية جدا، كما أن هناك من الباحثين من يعتقد أن حوالي 72% من الأمراض العضوية يكون بسبب وجود مستوى مرتفع من الضغوط، مع العلم أن الأعراض العضوية ينتج عنها إضرابات خطيرة كأمراض القلب وقرحة المعدة والسكري والسرطان و أن التعرض لمستويات الإجهاد العالية يزيد من القابلية العامل للإصابة بالأمراض المزمنة.

تتوافق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلنا إليه في بحثنا، حيث أظهرت أن مستوى الأعراض الجسدية لدى موظفي إدارة الجمارك كان متوسطاً ويُعزى ذلك إلى طبيعة العمل الجمركي، الذي يتطلب استعداداً دائماً للتعامل مع تغيرات الخارجية المفاجئة، الأمر الذي يستلزم قدراً عالياً من اليقظة المعرفية والتنظيمية. فالجمركي مطالب بمتابعة دقيقة للمستجدات داخل الإدارة وخارجها، واتخاذ قرارات حاسمة في بيئة عمل لا تحتل الأخطاء التقنية، التي قد تؤثر سلباً على مستقبله المهني. إن تراكم مثل هذه الضغوط يترك أثراً واضحاً على الصحة النفسية الجسدية للموظف، وهو ما أكدته دراسات تطبيقية متعددة، مشيرة إلى أن الضغط المزمن قد يؤدي إلى اضطرابات نفسجسمية، من ضمنها أمراض القلب والمشكلات المرتبطة بالجهاز التنفسي.

أما فيما يخص بعد العداوة جاء مستوى متوسط، حيث يرى زهران (2005) أن أساس الحد من العداوة أو التخفيف من حدتها هو حب الآخرين والثقة فيهم وإحترامهم وتقبلهم ، مع وجود إتجاه متسامح نحو الآخرين بما يمثل التكامل الاجتماعي و القدرة على إقامة العلاقات الاجتماعية السليمة ودائمة (الصدقات الاجتماعية) والانتماء الاجتماعي والقيام بالدور الاجتماعي المناسب والتفاعل السليم مع الجماعة والقدرة على التضحية وخدمة الآخرين أو الإستقلال الاجتماعي والسعادة الأسرية والوظيفية. (زهران ، 2005: 54)

ومن جهة أخرى أكدت دراسة سويسري وبغزة (2024) بعنوان البنية العاملية لمقياس العطاء المعنوي في العمل إلى أن هناك خمسة أبعاد مهمة منضوية تحت متغير العطاء المعنوي منها عطاء الإحترام وعطاء الثقة وعطاء الأمان .(سويسري ، بغزة، 2024: 08)

وعليه تؤكد هذه النتيجة أن هناك عدة اساليب مساعدة في تقليص مستوى العداوة منها تعزيز التفاهم والتواصل الفعال والايجابي، وتقليل من سوء الفهم الى جانب التسامح والعفو وتقوية الروابط الاجتماعية بين العاملين كل هذامن شأنه خلق بيئة مريحة ومساعدة للعمل.

8- المناقشة :

1.8. مناقشة عامة لنتائج التساؤل الاول :

على ضوء ما توصلنا إليه من نتائج، فإن مستوى الصحة النفسية لدى موظفي إدارة الجمارك متوسط، حيث تعد هذه النتيجة منطقية وهذا لإرتباط الصحة النفسية بالعمل، خاصة وأن العمل مع ما يحمله من ضغط، قلق وإثارة فإنه حتما سوف يؤثر على الصحة النفسية للعامل، وعليه فقد توصلت عدة دراسات التي توافقت إلى حد ما مع نتائج دراستنا أن طبيعة العمل وما يحتويه من مخاطر ومشاكل فإنه يؤثر على الجانب النفسي للعامل، فقد كشفت دراسة (الجعافرة، فارس، 2005: 288) إلى وجود علاقة إيجابية دالة إحصائيا بين الصحة النفسية للعاملين من جهة وبيئة العمل من جهة أخرى.

فقد أشارت عدة تقارير صدرت من منظمة الصحة العالمية إلى أن العديد من الشركات الأمريكية كان يعاني ما يقارب 18.3 % من مشاكل صحية عقلية مثل التوتر والصداع والقلق الناتج عن الإرهاق بسبب طبيعة العمل، بالإضافة إلى إنعكاسه على تداعيات المالية أخرى، مما كلف بعض الشركات العديد من المليارات كل عام بسبب تعرض الموظفين إلى أمراض نفسية مثل الإكتئاب البسيط و الحاد نتيجة العمل المجهد.

2.8. مناقشة عامة لنتائج التساؤل الثاني :

توضح النتائج المتوصل إليها أن توفير بيئة عمل داعمة للصحة النفسية يعد عاملا رئيسيا في تعزيز الإنتاجية، من خلال تحفيز التركيز والانخراط المهني والقدرة على إتقان المهام. كما تساهم الصحة النفسية الإيجابية في تعزيز روح التعاون والعمل الجماعي وبناء علاقات اجتماعية فعالة داخل المؤسسة، مما ينعكس إيجابا على الحد من مستويات التوتر والإجهاد المهني وتشير تقديرات منظمة الصحة العالمية إلى أن 15٪ من العمال حول العالم عانوا من اضطرابات نفسية خلال عام 2019، وأن نحو 12 مليار يوم عمل تفقد سنويا نتيجة للقلق والاكتئاب، ما يكلف الاقتصاد العالمي ما يقارب تريليون دولار أمريكي من الإنتاجية المهدر وعليه، يمكن القول أن الموظف الجمركي في العينة التي تم إجراء عليها الدراسة لم يبلغ مستويات مرتفعة من القلق أو الاكتئاب، إذ أظهرت النتائج أن هذين البعدين جاءا بمستوى ضعيف جدا، بينما جاء المستوى العام للصحة النفسية في نطاق متوسط. ويمكن ربط هذه النتيجة بطبيعة العمل الجمركي الذي يتسم بالتحدي والتنوع، ما يضفي عليه طابعا من الإثارة رغم ما يصاحبه من ضغوط وقد يعزى هذا التوازن النفسي إلى للبرامج التكوينية المنتظمة التي يخضع لها أعوان الجمارك، والتي تهدف إلى تعزيز كفاءاتهم المعرفية وتزويدهم بمهارات فعالة للتعامل مع الضغوط والمخاطر المهنية، بما يضمن لهم توازنا نفسيا ومهنيا قويا.

9. خاتمة :

على ضوء ما سبق إن الإهتمام بالصحة النفسية داخل بيئة العمل يتيح للفرد القدرة على مواجهة التحديات المتنوعة، فالصحة النفسية تلعب دورا مهما في حياتنا وخاصة في مكان العمل، غير أننا لا يمكن التأكيد أن الصحة النفسية هي مجرد غياب المرض النفسي، أو غياب الإكتئاب أو القلق بل من الممكن أن تكون صحة الفرد النفسية متأزمة رغم عدم وجود هذه الإعتلالات ، فهي تعد لدى موظفي اداة الجمارك من العوامل الأساسية التي تؤثر على أدائهم المهني وقدرتهم على التعامل مع الضغوط المرتبطة بطبيعة عملهم، وأظهرت الدراسة ان قياس مستوى الصحة النفسية في هذا القطاع يسهم في تحديد العوامل التي قدتؤدي الى التوثر المهني، مثل طبيعة المهام الأمنية، ضغط العمل والتعامل المستمر مع مختلف الفئات والجهات.

من خلال البحث في هذا الموضوع، بتضح ان تعزيز الصحة النفسية المهنية يتطلب مجموعة من الاستراتيجيات، بما في ذلك تحسين بيئة العمل وتقديم الدعم النفسي للموظفين وعليه فإن الإهتمام بقياس مستوى الصحة النفسية المهنية ليس مجرد اجراء بحثي، بل هو خطوة ضرورية لتحسين جودة العمل في إدارة الجمارك مما يستدعي ذلك تبني سياسات وإجراءات عملية لضمان رفاهية الموظفين وبالتالي تحقيق كفاءة أكبر في أداء مهامهم الحيوية. وعليه فإننا نستخلص من كل هذا أن الصحة النفسية وبالأخص داخل البيئة المهنية هي حالة غير ثابتة أو مستقرة عند مستوى واحد إنما تتغير وفقا للظروف والمواقف وعليه ينبغي على القائمين بمتابعة الحالة النفسية والمكلفون بشؤون الموظفين خلق بيئة مهنية مستقرة وذلك من خلال:

العمل على تحقيق التوازن بين العمل والحياة الشخصية؛

التحفيز المعنوي من خلال التقدير والإشادة؛

العمل على خلق مناخ تنظيمي يتسم بالتواصل الفعال بين الموظفين فيما بينهم وبين الموظفين الرؤساء؛
الإحترام المتبادل؛

التدريب والتكوين المستمر من أجل تطوير المعارف والقدرات؛

إدارة التوثر كالقيام بدورات في التأمل، التنفيس العميق، ممارسة الجيدة الإستراحات القصيرة، التغذية الجيدة.

10.المراجع :

- أدler، ألفريد . ترجمة عادل نجيب، بشرى.(1927). فهم الحياة. مصر: دار الكتاب العلمية .
الجعافرة،سمية ؛ فارس،حلي. (2005). الصحة النفسية للعاملين وعلاقتها ببعض جوانب بيئة العمل في قطاع الصناعات الدولية . مجلة دراسات العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد32(2): 281-300
بحري، صابر؛ خرموش، منى.(2022). تعزيز الصحة النفسية من خلال مدخل التوافق المهني في بيئة العمل. مجلة ضياء للبحوث النفسية والتربوية، مجلد 2(2): 207-221.
بورجي، شاكراًمير؛ زناد، دليلة.(2017). علم النفس الصحة: النماذج والمفاهيم والتطبيقات. مجلة الدراسات في علم النفس الصحة ، مجلد 2 (1): 8-23
زهران، حامد.(2005). الصحة النفسية والعلاج النفسي ط4. القاهرة: عالم الكتب للنشر والتوزيع.

مزياني، عائشة.(2023). مستوى الصحة النفسية وإستراتيجية مواجهة الضغوط المهنية لدى الأخصائيين العياديين الممارسين: دراسة مقارنة بين عمال القطاع الصحي العام والقطاع الصحي الخاص، أطروحة دكتوراه، جامعة مولود معمري تيزي وزو، الجزائر.

مهمل، عماد الدين؛ مخلوف، ياسمينه.(2023). أهمية الصحة النفسية والتكيف المهني للعامل. مجلة الأكاديمية الدولية للعلوم النفسية والتربوية والأرطوفونيا، مجلد 3(1):123-145

عبيد، عائشة. بية؛ هبيرة، تريمان.صبرين.(2011). الضغوط المهنية وإنعكاساتها على الصحة النفسية والجسدية دراسة تشخيصية. مجلة دراسات إقتصادية، مجلد 5(3):212-220.

منظمة الصحة العالمية (WHO) تم نشر لمقال بتاريخ 25أفريل 2024 تم استرجاع المعلومات بتاريخ 30أفريل 2024
سويس، دحمان؛ بغزة، حمزة.(2024). البينية العاملة لمقياس العطاء المعنوي في العمل بإستخدام النمذجة بالمعدلات البنائية (SEM) دراسة ميدانية على عينة من الممرضين.مجلة الروائر، المجلد 8 العدد(2) : 25-08
علوان، كامل.(2007). دراسات في الصحة النفسية . مصر: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع
عبادو، أسماء.(2013) . علاقة العوامل الخمسة الكبرى للشخصية بالإرتياح الشخصي في مكان العمل.رسالة ماجستير، جامعة ورقلة،الجزائر.

غانم، يمينه.(2016). ضغوط العمل وتأثيرها على الصحة النفسية للعامل. مجلة أفاق فكرية، العدد (5):160-175
..Achte,I;Delafloure,J.L.)2010(.Comment concilier la performance et le bien-etre au travail
repéré à: Http://www. mba-rh-duaphine.fr/.../rh/.../bien-etre-et-la-performance-au-travail.

Bakker,A. B,&Demerouti,E.(2007).The job demends-resources model: state of the art.jouranal of Managerial psychology,22(3):309-328

House,J.S.(1981). Work stress and social support .Addison -Wesley

Karasek,R.A.(1979). Job demands, job decision latitude , and mental strain: Implications for job redesign. Administrative Science Quarterly , 24(2): 285-308.

Maslach,C&Leiter,M.P.(2016). Understanding the burnout experience : Recent research and its implications for psychiatry .World psychiatry ,15(2):103-111

Siegrist,J.(1996). Adverse health effects of high-effort /low -reward conditions. Journal of Occupational Health psychology,1(1).27-41

.Walker, f; stevart, j.)2003(.cost of lost productive work Tim among us workers with depression. jama,289(23) jun18

.Wright, T and Bonett, D.)1993(.mental health and work performance results of a longitudinal field study. journal of occupational and organizational psychology,66(4).

.Gabriel; Limatianen, M.)2001(.mental health in the work place work like report .13(2).