



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي
كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية
قسم العلوم الاجتماعية



رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

الإجتهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية دراسة ميدانية بولاية أم البواقي

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

د. خلاصي مراد

إعداد الطالب:

بغو هواري

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي	أ.د. بن زروال فتيحة
مشرفا ومقررا	جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي	د. خلاصي مراد
عضوا مناقشا	جامعة عبد الحميد مهري - قسنطينة 02	أ.د. أوقاسي لونيس
عضوا مناقشا	جامعة محمد لمين دباغين - سطيف 02	أ.د. بوعلي نور الدين
عضوا مناقشا	جامعة باجي مختار - عنابة	أ.د. بومنقار مراد
عضوا مناقشا	جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي	د. كربوش هشام

السنة الجامعية: 2019 - 2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

إلى روح أمي الطاهرة طيب الله ثراها

إلى والدي... أطال الله في عمره

إلى أمي الثانية (لألا)

إلى رفيقة دربي... زوجتي الحبيبة..

إلى من هم أقرب إليّ من نفسي...

أبنائي... ألاء ومرام... إسلام وإياد... فراس

إلى إخوتي وأخواتي

إلى الحضرن... وطني... الجزائر

شكر وتقدير

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن أعمل صالحا ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين" النمل (الآية 19)

الشكر والحمد لله الكريم المنان الرحيم الرحمن على نعمه وجوده وكرمه وأصلي وأسلم على خير الأنام محمد بن عبد الله وعلى آله وصحبه ومن والاه.

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف الدكتور: خلاصي مراد حفظه الله تعالى على ما بذله من جهد وتقديم نصح، مع طول نفس ورحابة صدر، فكان المعلم والأخ والصديق.... أجزل الله له المثوبة ونفع به، ورفع مقامه....

كما يطيب لي أن أتقدم بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان إلى السيد: مدير التنظيم والشؤون العامة لولاية أم البواقي.... المحترم: بوذراع محمد

وإني لأتقدم لكل من ساعدني من قريب أو من بعيد وأخص بالذكر الدكتور: حمزة رحاب وإلى كل من لا يسع المقام إلى ذكرهم بأسمى آيات الشكر والعرفان سائلا

المولى عز وجل أن يكافئهم ويجزيهم عني خير الجزاء

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محتوى العمل لدى إطارات الجماعات المحلية وبالضبط إطارات ولاية أم البواقي، من خلال التعرف على وضعيات العمل (مجهد (job strain)، نشيط، مريح، سلبي، مجهد انعزالي (iso strain)) التي قد يتواجدون فيها، وكذا التعرف على العوامل المؤدية إلى هذه الوضعيات وهي: مساحة حرية إتخاذ القرار، مستوى المتطلبات النفسية في العمل، وكذلك وجود الدعم الاجتماعي من عدمه لديهم، وذلك حسب نموذج روبار كرزك Robert karasek. كما هدفت إلى التعرف على مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة في كل وضعية من وضعيات العمل، ثم عملت على الكشف عن الفروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد job strain، عمل مجهد إنعزالي iso strain) حسب متغيرات: الجنس، سنوات العمل و المنصب النوعي.

تم مسح جميع أفراد مجتمع البحث المتمثل في الإطارات المنتمين إلى سلك المتصرفين الإداريين في ولاية أم البواقي، ثم أجريت الدراسة على عينة قوامها 90 إطارا من إطارات ولاية أم البواقي.

تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهو ما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة. استخدم الباحث أداتين لجمع البيانات: استبيان محتوى العمل لروبار كرزك الذي يحتوي على ثلاثة أبعاد: المتطلبات النفسية، بعد حرية اتخاذ القرار، وبعد الدعم الاجتماعي. الأداة الثانية هي مقياس الإجهاد الذي يحتوي على ثلاثة أبعاد: الأعراض الجسدية، الأعراض النفسية وبعد الأعراض السلوكية.

تم اخضاع النتائج للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22، واستخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية كتحليل التباين الأحادي، واختبار ت.

أفرزت الدراسة النتائج التالية:

من بين 90 إطارا الذين يمثلون عينة الدراسة، يتواجد 52 فردا في وضعية عمل مجهد job strain بنسبة 58%، وهذا حسب استبيان محتوى العمل JCQ لكرزك، بمعنى أن الإطارات في هذه الوضعية لديهم متطلبات نفسية مرتفعة في العمل مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، الوضعية الثانية وهي وضعية عمل نشيط يتواجد فيها 23 إطارا بنسبة 25.55%، وهي الوضعية والتي تنشأ عندما تكون المتطلبات النفسية مرتفعة مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، أما وضعية عمل سلبي فقد أفرزت النتائج أن عدد الإطارات المتواجدين فيها هو 12 فردا بنسبة 13.33%، وهي الوضعية التي تنشأ عن متطلبات نفسية منخفضة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، أما وضعية عمل مريح التي هي نتيجة لمتطلبات نفسية منخفضة في العمل مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار فقد وجدت لدى

03 ثلاثة أفراد ما يمثل نسبة 03.33 % فقط، وهي أقل نسبة مقارنة بكل الوضعيات السابقة، أما عدد الإطارات الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain، وهي الوضعية التي تنشأ عندما يكون الأفراد في وضعية العمل المجهد job strain (متطلبات نفسية كبيرة + مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار) بالإضافة إلى مستوى منخفض من الدعم الإجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين، فقد أفرزت النتائج عن وجود 28 إطارا في هذه الوضعية، ما يمثل نسبة 53.84 % مقارنة بالإطارات المتواجدون في وضعية عمل مجهد والذين بلغ عددهم 52 إطارا، وبنسبة 31.11 % مقارنة بعينة الدراسة الكلية.

أما فيما يخص نتائج مقياس الإجهاد فقد أظهرت أن مستوى الإجهاد المنخفض لدى الإطارات يمثل نسبة 62.22%، أي 56 إطارا من بين 90 إطارا من عينة الدراسة، أما مستوى الإجهاد المتوسط فقد سجل لدى 32 فرد أي ما يمثل نسبة 35.56% من عينة الدراسة، في حين أن مستوى الإجهاد المرتفع لدى عينة الدراسة يضم حالتين (02) فقط أي ما نسبته 2.22%.

أما فيما يخص الفروق أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد أو عمل مجهد انعزالي) تعزى إلى الجنس، الخبرة أو المنصب النوعي.

Abstract :

This study aimed to identify the job content among the local communities senior managers and specifically those of Oum Bouaghi prefecture,, by identifying the work situations (Job strain, active, low strain, passive and iso strain) in which they may be, as well as Identify the factors that lead to these situations: job decision latitude, the level of job demands, as well as the existence of social support or not. according to the Robert Karasek model. It also aimed to identify the level of stress among the sample individuals in each situation of the work, and then to detect the differences in the level of stress among the Oum Bouaghi prefecture' senior managers who suffer from Job strain content (Job strain, iso strain) according to sex, years of work and specific post.

All members of the research society were surveyed, The study was conducted on a sample of 90 senior managers of Oum El-Bouaghi prefecture.

The analytical descriptive method was adopted, which is consistent with the nature of this study. The researcher used two data collection tools: Robert Karasek's job content questionnaire, which contains three dimensions: psychological job demands, job decision latitude and social support. The second instrument is the stress scale which has three dimensions: physical symptoms, psychological symptoms, and behavioural symptoms.

The results were subjected to statistical processing using the “Statistical Package for Social Sciences” (SPSS) version 22, and the researcher used many statistical methods such as one-way anova and T-test.

The results of the study revealed that:

Out of 90 senior managers of the study sample., 52 (58%) individuals were found in a job strain situation, according to the questionnaire JCQ of Karasek, meaning that senior managers in this situation have high job demands in working with a narrow space in decision latitude. The second situation is “active job situation” in which are 23 senior managers (25.55%). This is the situation that arises when job demands are high with a large space in decision latitude. The “passive job situation” a situation that arises from a small job demands with a narrow space in decision-latitude was among 12 people (13.33%). The “low strain situation”, which means low job demands with a large space in decision latitude, was found in 03 only individuals (3.33%), which is the lowest ratio compared to all previous situations. For the senior managers in an iso strain is a situation, that arises when individuals are in a job strain situation with a low level of social support, either by colleagues or supervisors, the results revealed that there were 28 individuals in this situation, representing a 53.84% when compared to the 52 senior managers in job strain, and 31.11% when compared to the total study sample.

Concerning the stress level, the results showed that 62.22%, (56 individuals out of 90) of the study sample had a “low stress level”. 2 individuals, or 35.56% of the study sample had an “average stress level”, while the “high stress level” included only two (02) cases (or 2.22% of the study sample.).

As for the differences, the results showed that there were no statistically significant differences at the level of significance (0.05) in the stress level among the prefecture senior managers who suffer from Stressful job content (job strain or iso-strain) due to sex, years of work and specific post.

فهرس المحتويات

ملخص

Abstract

فهرس المحتويات

فهرس الجداول

فهرس الأشكال

مقدمة:.....أ

الجانب النظري

الفصل الأول: الفصل التمهيدي

1. إشكالية الدراسة:.....7

2. الفرضيات:.....14

الفرضية الرئيسية الأولى:.....14

الفرضية الفرعية 1:.....14

الفرضية الفرعية 2:.....14

الفرضية الفرعية 3:.....14

الفرضية الفرعية 4:.....14

الفرضية الرئيسية الثانية:.....14

3. أهداف الدراسة:.....16

16	4. أهمية الدراسة:
17	5. مصطلحات الدراسة :
17	1.5. الإجهاد المهني:
18	2.5. الإطار:
18	3.5. الجماعات المحلية:
18	4.5. محتوى العمل:
19	5.5. محتوى العمل المجهد:
19	6. بعض الدراسات السابقة:
19	1.6. دراسة: Landsbergis (1988)
20	2.6. دراسة الفوزان (2001)
21	3.6. دراسة Bin nordin, Daud, Winn & Sadiq (2002)
22	4.6. دراسة SUMER (2003)
23	5.6. دراسة النوشان (2003)
24	6.6. دراسة التويم (2005)
24	7.6. دراسة عمار (2005)
26	8.6. دراسة Clays & Al (2007)
26	9.6. دراسة مسلم (2007)
27	10.6. دراسة مكناسي (2007)

28	.Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltrier & Ganac (2008) دراسة	11.6
29Hussain & Khalid (2011) دراسة	12.6
29 دراسة بن زروال (2013)	13.6
30 Laroza-Rodriguez & al. (2013) دراسة	14.6
31 دراسة حمزاوي (2013)	15.6
33 Janqome, Mangoriand & Ritacco (2013) دراسة	16.6
34 دراسة صحراوي (2013)	17.6
35 دراسة خلاصي (2014)	18.6
36 دراسة حديدان (2014)	19.6
38 دراسة الخدام والبلالونة (2015)	20.6
38 دراسة بن أحمد وحابي (2016)	21.6
39 دراسة عقون (2018)	22.6

الفصل الثاني: الإجهاد المهني

45 تمهيد:	45
45 لمحة حول تطور مفهوم الإجهاد:	1
47 تعريف الإجهاد:	2
51 تعريف الإجهاد المهني:	3
51 1.3. تعريف بيير ونيومان (Beer and Neuman):	3

- 2.3. تعريف ماندلر (Mandler): 51
- 3.3. تعريف لوثنانز (luthans): 51
- 4.3. تعريف سيزلاقي وولاس (Szilagy&Wallace): 51
- 5.3. تعريف باك ديكوتيس (Packs decotus): 52
4. بعض المفاهيم القريبة من الإجهاد: 53
- 1.4. الإحترق النفسي (Burnout): 53
- 2.4. القلق (Anxiety): 54
- 3.4. الإحباط (Frustration): 54
- 4.4. الإكتئاب (Dépression): 55
- 5.4. التعب (Fatigue): 56
- 6.4. الإغتراب الوظيفي (L'aliénation au travail): 56
- 7.4. الموت من العمل (Karoshi): 56
- 8.4. إضطراب إجهاد ما بعد الصدمة (Etat de stress post tromatique): 57
- 9.4. إدمان العمل (Workaholisme): 58
- 10.4. الملل في العمل (L'Ennui au travail / Bore out): 58
5. أنواع الإجهاد: 59
- 1.5. حسب التأثير: 59
- 2.5. حسب الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة والتوتر الناجم عنها 61

62	3.5. حسب المصدر:
62	4.5. تصنيف موراي (Murray):
63	6. مصادر الإجهاد المهني:
68	1.6. المصادر الشخصية (متعلقة بالفرد):
69	1.1.6. نمط الشخصية (أ) و(ب):
70	2.1.6. مفهوم الذات:
71	3.1.6. مركز التحكم:
72	4.1.6. دورات الطاقة الحيوية:
72	5.1.6. التركيب الجيني:
72	6.1.6. النسق القيمي:
73	7.1.6. الحالة النفسية والبدنية:
73	8.1.6. الإدراك:
74	9.1.6. السن:
74	10.1.6. الصلابة النفسية:
74	11.1.6. الأحداث الشخصية:
75	2.6. المصادر التنظيمية (متعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة):
75	1.2.6. غموض الدور:
75	2.2.6. صراع الدور:

- 76 3.2.6 عبء العمل:
- 77 4.2.6 سوء الإتصال في مجال العمل:
- 77 5.2.6 القيادة غير المناسبة:
- 78 6.2.6 تضاؤل فرص التدريب:
- 78 7.2.6 الهيكل والمناخ التنظيمي:
- 79 8.2.6 العلاقات داخل المنظمة:
- 80 9.2.6 التطور والإرتقاء المهني:
- 80 10.2.6 المشاركة في صنع واتخاذ القرارات:
- 81 11.2.6 المساندة الإجتماعية:
- 82 12.2.6 البيئة المادية للعمل:
- 82 3.6. المصادر الخارجية (المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة):
- 82 1.3.6 العوامل الاقتصادية العامة:
- 82 2.3.6 العوامل الاجتماعية:
- 83 3.3.6 العوامل السياسية:
- 84 4.3.6 النظام العام للدولة:
- 84 4.6 الأخطار النفس إجتماعية في العمل كمصدر من مصادر الإجهاد المهني:
- 85 7. أهم النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد المهني:
- 86 1.7. نظرية هانز سيلاي (Hanz seley) 1976:

- 86: (ALARME) مرحلة الإنذار 1.1.7.
- 87: (RÉSISTANCE) مرحلة المقاومة 2.1.7.
- 87: (ÉPUISEMENT) (الاستنزاف أو الاستفاد) مرحلة الإنهاك 3.1.7.
- 88: (Walter canon) نظرية وولتر كانون 2.7.
- 89: (Lazarus) نظرية التقدير المعرفي للازاروس 3.7.
- 91: (Spelberger) نظرية سبيلبرجر 4.7.
- 92: (Henry Murray) نظرية هنري موراي (النظرية البيونفسية إجتماعية) 5.7.
- 93: (النموذج الإجماعي البيئي) 6.7.
- 94: (Beehr & Newman) نموذج بيير ونيومان 7.7.
- 95: (Marshal) نموذج مارشال 8.7.
- 96: (Cooper) نموذج كوبر 9.7.
- 97: (HEBB) نموذج هب 10.7.
- 98: (النموذج المواءمة بين الفرد والبيئة) 11.7.
- 99: (McLean) نموذج التفاعل لماك لين 12.7.
- 100: (Mc Grath) نموذج الضغوط المهنية لماكجراث 13.7.
- 101: (Hackman & Oldham) نموذج الثراء المهني لهاكمان وأولدهام 14.7.
- 102: (النموذج البحث في الإجهاد التنظيمي) 15.7.
- 103: (النموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات) 16.7.

105 :Le modèle du stress professionnel	17.7. نموذج الإجهاد المهني
107	18.7. نموذج القيم:
108 : (Szilagy & Wallace)	19.7. نموذج سيزلاقي وولاس
109 : (Robert A. Karasek)	20.7. نموذج كرزك
112 : (Siegrist)	21.7. نموذج سيقريست
	Le modèle Lazarus et Folkman (coping et	22.7. نموذج لازاروس وفولكمان:
113 adaptation)	
115	8. آثار الإجهاد المهني:
115	1.8. الآثار الإيجابية:
115	2.8. الآثار السلبية:
115	1.2.8. الآثار على الأفراد:
118	2.2.8. الآثار على المنظمة:
120	9. إدارة الإجهاد المهني:
121	1.9. إدارة الإجهاد المهني على مستوى الفرد:
122	2.9. إدارة الإجهاد على مستوى المنظمة:

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإطار المنهجي للدراسة

129	1. الدراسة الاستطلاعية:
-----	-------	-------------------------

129	2. منهج الدراسة:
130	3. مجتمع وعينة الدراسة:
130	1.3. مجتمع الدراسة:
131	1.1.3. الجماعات المحلية:
136	2.1.3. الإطار (سلوك المتصرفين):
140	2.3. عينة الدراسة:
140	1.2.3. وصف خصائص عينة الدراسة:
147	4. حدود الدراسة:
147	1.4. الحدود المكانية:
147	1.1.4. التعريف بولاية أم البواقي:
147	2.4. الحدود الزمانية:
148	3.4. الحدود البشرية:
148	5. أدوات الدراسة:
148	1.5. استبيان محتوى العمل لروبار كرزك:
148	1.1.5. التعريف بالاستبيان:
151	2.1.5. الخصائص السيكومترية للاستبيان:
154	2.5. مقياس الإجهاد:
154	1.2.5. التعريف بالمقياس:

155..... 2.2.5. الخصائص السيكومترية للمقياس:

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

1. عرض النتائج 158

1.1. عرض نتائج استبيان محتوى العمل JCQ لكرزك: 158

1.1.1. بعد المتطلبات النفسية: 158

2.1.1. بعد مساحة حرية إتخاذ القرار: 159

3.1.1. بعد الدعم الإجتماعي: 161

4.1.1. وضعيات العمل: 162

5.1.1. وضعيات العمل حسب خصائص عينة الدراسة: 165

2.1. عرض نتائج مقياس الإجهاد: 171

1.2.1. أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة: 172

2.2.1. مستوى الاجهاد لدى أفراد العينة: 178

3.2.1. مستوى الإجهاد حسب خصائص العينة: 179

3.1. تحديد مستويات الاجهاد في كل وضعيات العمل لدى العينة المدروسة: 181

2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات 184

1.2. إختبار التوزيع الطبيعي: 184

2.2. التنكير بفرضيات الدراسة: 185

1.2.2. الفرضية الرئيسية الأولى: 185

2.2.2. الفرضية الرئيسية الثانية: 186

187 3.2. إختبار فرضيات الدراسة

187..... 1.3.2. إختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

196..... 2.3.2. إختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفروعها:

خاتمة

التوصيات

الملاحق

فهرس الجداول

- الجدول رقم 1: مقارنة بين الإجهاد الإيجابي والإجهاد السلبي..... 60
- الجدول رقم 2: مصادر الاجهاد..... 64
- الجدول رقم 3: نموذج أبيلسون الثلاثي لمصادر الإجهاد المهني..... 67
- الجدول رقم 4: خصائص نمط الشخصية (أ)..... 69
- الجدول رقم 5: خصائص نمط الشخصية(ب)..... 70
- الجدول رقم 6: توزيع المديرين ورؤساء الدوائر..... 139
- الجدول رقم 7: توزيع الإطارات على مصالح الولاية..... 139
- الجدول رقم 8: توزيع الإطارات على دوائر الولاية..... 140
- الجدول رقم 9: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن..... 141
- الجدول رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس..... 142
- الجدول رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية..... 143
- الجدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل..... 144
- الجدول رقم 13: توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل..... 145
- الجدول رقم 14 : توزع عينة الدراسة حسب المنصب النوعي..... 146
- الجدول رقم 15: أبعاد وبنود استبيان محتوى العمل..... 149
- الجدول رقم 16 : نتائج معامل الإتساق الداخلي لعبارات استبيان كرزاك..... 152
- الجدول رقم 17: معامل الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان محتوى العمل..... 153
- الجدول رقم 18: نتائج معامل الإتساق الداخلي..... 155
- الجدول رقم 19: معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد..... 156

- الجدول رقم 20: إستجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات النفسية 158
- الجدول رقم 21: إستجابات أفراد العينة حول بعد مساحة حرية إتخاذ القرار 159
- الجدول رقم 22: إستجابات أفراد العينة حول بعد الدعم الاجتماعي 161
- الجدول رقم 23: وضعيات العمل التي يتواجد فيها أفراد العينة حسب بعدي المتطلبات النفسية .. 162
- الجدول رقم 24: وضعية العمل المجهد الإنعزالي iso strain 164
- الجدول رقم 25: وضعيات العمل الأربعة حسب الجنس 165
- الجدول رقم 26: وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain حسب الجنس 166
- الجدول رقم 27: وضعيات العمل حسب سنوات العمل 167
- الجدول رقم 28: وضعية العمل مجهد إنعزالي (iso strain) حسب سنوات العمل 168
- الجدول رقم 29: وضعيات العمل حسب المنصب النوعي 169
- الجدول رقم 30: وضعية عمل مجهد إنعزالي (iso strain) حسب المنصب النوعي 170
- الجدول رقم 31: مجالات تقييم الوزن النسبي للمتوسط الحسابي 171
- الجدول رقم 32: استجابات أفراد العينة حول محور الأعراض الجسدية 172
- الجدول رقم 33: استجابات أفراد العينة حول محور الأعراض النفسية 174
- الجدول رقم 34: استجابات أفراد العينة حول محور الأعراض السلوكية 176
- الجدول رقم 35: استجابات أفراد العينة حول أعراض الإجهاد مجتمعة 178
- الجدول رقم 36: توزيع أفراد العينة حسب مستويات الاجهاد 178
- الجدول رقم 37: مستوى الإجهاد حسب (الجنس - سنوات العمل - المنصب النوعي) 180
- الجدول رقم 38: مستويات الإجهاد في كل وضعيات العمل 182
- الجدول رقم 39: إختبار kolmogorov-smirnov لمعرفة توزيع البيانات 184

- الجدول رقم 40: نتائج إختبار t.test لاختبار الفرضية الفرعية الأولى 197
- الجدول رقم 41: نتائج إختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الثانية..... 198
- الجدول رقم 42: نتائج إختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة..... 199
- الجدول رقم 43: نتائج إختبار t.test لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة 201
- الجدول رقم 44: نتائج إختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة 202
- الجدول رقم 45: نتائج إختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية السادسة 203

فهرس الأشكال

- الشكل رقم 1: عناصر الإجهاد 52
- الشكل رقم 2: الأعراض العامة للتكيف - GAS- General Adaptative Syndrome 88
- الشكل رقم 3 : نظرية التقدير المعرفي للازاروس 91
- الشكل رقم 4: نموذج ميتشيغان للإجهاد 94
- الشكل رقم 5: نموذج بيير ونيومان BEEHR & NEWMAN 95
- الشكل رقم 6 : نموذج مارشال للإجهاد المهني 96
- الشكل رقم 7 : نموذج كوبر للإجهاد 97
- الشكل رقم 8 : نموذج هب (HEBB) للإجهاد المهني 98
- الشكل رقم 9 : نموذج ماك لين (McLEAN) 100
- الشكل رقم 10: نموذج ماكجراث (Mc Grath) للإجهاد 101
- الشكل رقم 11 : الأبعاد المهنية الأساسية لنموذج الإثراء المهني لهاكمان وأولدهام (Hackman & Oldham) 102
- الشكل رقم 12 : نموذج البحث في الإجهاد التنظيمي لإيفانسيفيتش وماتسون (Ivancevich & Matteson) 103
- الشكل رقم 13: نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات 105
- الشكل رقم 14 : نموذج الإجهاد المهني Le modèle du stress professionnel 106
- الشكل رقم 15: نموذج سيزلاقي وولاس 109
- الشكل رقم 16 : وضعيات العمل حسب نموذج كرزك 111
- الشكل رقم 17: نموذج سيقريست للإجهاد المهني 113

- الشكل رقم 18: نموذج لازاروس وفولكمان 114
- الشكل رقم 19 : سيرورة تأثير الإجهاد على الصحة 120
- الشكل رقم 20: توزيع عينة الدراسة حسب السن 141
- الشكل رقم 21 : توزيع عينة الدراسة حسب الجنس. 142
- الشكل رقم 22 : توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية..... 143
- الشكل رقم 23 : توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل 144
- الشكل رقم 24: توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل 145
- الشكل رقم 25 : توزيع عينة الدراسة حسب المنصب النوعي 146
- الشكل رقم 26 : الوضعيات الأربع للعمل حسب نموذج كرزك 151
- الشكل رقم 27 : إستجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات النفسية 158
- الشكل رقم 28 : إستجابات أفراد العينة حول بعد مساحة حرية إتخاذ القرار 160
- الشكل رقم 29 : إستجابات أفراد العينة حول بعد الدعم الاجتماعي 161
- الشكل رقم 30 : وضعيات العمل التي يتواجد فيها أفراد العينة حسب بعدي المتطلبات النفسية ومساحة حرية إتخاذ القرار 163
- الشكل رقم 31 : عدد الإطارات في كل وضعيات العمل 165
- الشكل رقم 32 : توزيع أفراد العينة حسب مستويات الإجهاد 179

مقدمة

مقدمة:

مما لا شك فيه أن الإنسان اليوم بات يعيش وسط بيئة متسارعة الأحداث كثيرة التعقيد، فالتطور التكنولوجي والمعرفي وتنوع وسائل العمل والراحة والإتصال السريع، بقدر ما لها من الفوائد وتسهيل الحياة للأفراد بقدر ما ساهمت في تراكم الضغوط لديهم والإخلال بتوازنهم النفسي.

إذ يواجه الأفراد مجهدات مختلفة في حياتهم سواء كانت عائلية، إجتماعية، إقتصادية أو وظيفية، كما أن هذه المجهودات والضغوط ليست بالضرورة معبرة عن ظاهرة سلبية، بحيث أن مستوى مقبول منها يعد ضرورياً ومفيداً بل ولا بد منه في حياة الإنسان فيزيد من نشاطه وحيويته، كما يحفز له أداء أفضل ويجعله يقضاً في مواجهة التهديدات التي يتعرض لها يومياً، وهذا ما عبر عنه هانز سيلاي بأن الضغوط هي الحياة وغيابها يعني الموت.

لكن حينما يتعرض الفرد إلى مواقف مجهدة وضغوطات، قد يستطيع أن يتحمل ذلك بالتكيف، وقد لا يتحمل ولا يقدر على التكيف مع الموقف الذي يفوق طاقته على مواجهته والتكيف معه. فالمثيرات الحسية والحركية موجودة باستمرار وهي ضرورية للحياة، والتعرض لها يحث الآليات الفيزيولوجية والنفسية للعمل والتكيف، مما يسبب المعاناة والإجهاد وويؤدي إلى الأمراض، عن طريق الإخلال بالتوازن النفسي الجسدي للكائن الحي (stora, 2009).

يشكل العمل شكلاً من أشكال النشاط البشري، وما يحدث للإنسان من مجهدات وضغوط في بيئات مختلفة قد يحدث كذلك في بيئة العمل مع اختلاف في المصادر والأسباب. لذلك أخذ موضوع الإجهاد المهني حيزاً مهماً من الدراسة والإهتمام من طرف الباحثين والمختصين في مجال السلوك التنظيمي، الإدارة والتسيير،

الإجهاد المهني ظاهرة تمس العمال والموظفين دون تمييز باختلاف فئاتهم السوسيو مهنية، وفي كل القطاعات والمنظمات سواء كانت عمومية أو خاصة، خدماتية أو إنتاجية، على غرار الجماعات المحلية في الجزائر، هذه الأخيرة وحسب الدستور هي الولاية والبلدية وتعتبر أهم تجسيد للمركزية الإدارية.

من أهم مهام الجماعات المحلية والولاية على وجه التحديد هو: تخفيف العبء على الإدارة المركزية نظرا لكثرة الوظائف والمهام، إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح والشؤون المحلية، كما تعمل على إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، حماية البيئة وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين والتكفل الأحسن والأمثل بجاراتهم، كما تتدخل في كل مجالات الاختصاص المخولة لها بموجب القانون (القانون رقم 07/12 المتعلق بالولاية، 2012).

هذه المهام وأخرى مما لا شك فيه يقوم بها الموظفون ونخص بالذكر الإطار لما لهذه الفئة من كفاءة ومستوى سوسيو مهني، وعلى قدر هذا المستوى تكون المهام والمسؤوليات كبيرة ومعقدة. فالعمل على تطوير وتحديث الإدارة وضمان استمراريتها بفاعلية وكفاءة لا يتأتى إلا بالإهتمام بأهم مورد على الإطلاق فيها وهو العنصر البشري، إذ يمثل العنصر الرئيس في العملية الإدارية. فالإجهاد أصبح يشكل واحدا من أخطر الظواهر في وقتنا الحاضر، ليس فقط على الأفراد الذين تتعرض صحتهم الجسدية والعقلية للخطر، بل حتى على المنظمات والحكومات.

هذه الدراسة تهدف إلى تقييم الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية وبالضبط في الولاية. أولا باستخدام نموذج كرزك (karasek) من خلال إستبيان محتوى العمل JCQ الذي يعتبر من أشهر الأدوات التي تقيم الأخطار النفس إجتماعية في العمل (dares, 2008)، حيث أن التعرض لهذه الأخطار يؤدي إلى الإجهاد عند العمال وبالتالي إلى مستوى ضعيف في الأداء وبقاء هذه الوضعية واستمرارها تؤدي إلى مشاكل صحية (Agence Européenne pour la Sécurité et la Santé au Travail [AESST], 2014).

ويمكننا هذا الإستبيان من التعرف على وضعيات العمل المجهدة التي قد يكون فيها إطارات الجماعات المحلية لولاية أم البواقي، وهي وضعيات (عمل مجهد job strain وعمل مجهد إنعزالي iso strain). هناك وضعيات عمل أخرى ممكن أن يتواجد فيها الأفراد هي: وضعية عمل نشيط، وضعية عمل سلبي، وضعية عمل مريح. وبعد أن يتعرف الباحث على الوضعيات الممكنة، هذا لا يكفي لمعرفة ما إذا كان الإطارات يعانون من الإجهاد أم لا، وبالتالي يأتي الشق الثاني من هذه الدراسة وهو قياس مستوى الإجهاد لدى عينة الدراسة وفي كل وضعية من وضعيات العمل التي يتواجدون فيها، ثم دراسة الفروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد حسب متغيرات الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

وعلى هذا الأساس قسم الباحث الدراسة الحالية إلى قسمين رئيسيين الأول نظري والثاني تطبيقي، فأما النظري قسم بدوره إلى فصلين، فصل تمهيدي ويتضمن إشكالية الدراسة، فرضياتها، أهدافها، أهميتها، مصطلحاتها وأخيرا الدراسات السابقة والتعقيب عليها.

الفصل الثاني خصص لمتغير الدراسة وهو الإجهاد، حيث تم التعرض إلى لمحة تاريخية حول مفهوم الإجهاد، ثم تعريف الإجهاد بصفة عامة وبعدها تعريف الإجهاد المهني، بعض المفاهيم القريبة من الإجهاد، أنواعه، مصادره، فأهم النظريات والنماذج المفسرة له، آثاره وأخيرا إدارة الإجهاد.

أما الجانب التطبيقي فقسم هو كذلك إلى فصلين، فصل خصص للإطار المنهجي للدراسة وهو الفصل الثالث، حيث تم فيه التطرق إلى الدراسة الإستطلاعية، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وفي هذا العنصر تعرض الباحث إلى مجتمع الدراسة وعينته بشيء من التفصيل من خلال التعريف بالجماعات المحلية (الولاية والبلدية) وكذلك الإطارات من سلك المتصرفين الإداريين، ثم يأتي عنصر حدود الدراسة، أدواتها وأخيرا أساليب المعالجة الإحصائية.

الفصل الرابع خصص لعرض ومناقشة نتائج الدراسة، في عنصر عرض النتائج تم عرض نتائج أداتي الدراسة، إستبيان محتوى العمل لكرزك، الذي تعرفنا من خلاله على وضعيات العمل التي يتموضع

فيها أفراد العينة، ومقياس الإجهاد الذي تعرفنا من خلاله على مستوى الإجهاد، وبعد ذلك تم عرض نتائج مستويات الإجهاد في كل وضعية من وضعيات العمل وهذا اعتمادا على النتائج المتحصل عليها عن طريق استبيان محتوى العمل ومقياس الإجهاد.

في عنصر مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات تم فيه اختبار التوزيع الطبيعي، ثم اختبار فرضيات الدراسة.

في نهاية الدراسة خاتمة عامة لما ورد في الدراسة، وبعدها تقديم مجموعة من الإقتراحات والتوصيات بناء على النتائج المتوصل إليها.

الجانب النظري

الفصل الأول:

الفصل التمهيدي

1. إشكالية الدراسة:

تعتبر الظروف النفس إجتماعية في العمل والإجهد المهني من أهم التحديات التي تواجه المنظمات اليوم والتي أثرت سلبا على فعالية أفرادها وفعالية المنظمة ككل، وعليه لقي موضوع الإجهاد المهني اهتماما متزايدا من قبل الباحثين في مجالات عدة في التربية وعلم النفس وعلم الإدارة، لما له من انعكاسات سلبية على الأفراد واتجاهاتهم وآدائهم في العمل، فالمجهدات المهنية جعلت الفرد يعيش في حالة قلق وتوتر وانفعال مما أثر في صحته وجسده، وبالتالي انعكس على مهام وظيفته وعلى علاقته مع العاملين في المنظمة (التويم، 2005).

فالإجهاد في العمل هو "مجموعة من ردود الأفعال من طرف العمال عندما يواجهون متطلبات وضغوطات مهنية (مجهدات) تفوق معارفهم وقدراتهم، وتزداد حدته عندما لا يجد العامل دعما من الزملاء والمشرفين، كما أن الضغوط المهنية عندما تستمر وتصبح غير متحكم بها تؤدي حتما إلى الإجهاد" (Ieka et al. 2004.p:03).

لضغوط العمل المستمرة آثار جانبية سلبية على صحة الفرد البدنية والعقلية كأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم والتوتر والشعور بالإحباط والإضطهاد، بالتالي فإن هذه الضغوط تؤدي إلى إنخفاض في الأداء وترك العمل والتغيب ويعرض سلامة الآخرين للخطر (التويم، 2005).

يرى أكثر من 40 % من الإطارات الأوروبية أن الأخطار النفس إجتماعية صعبة التسيير أكثر من الأخطار التقليدية فيما يخص الصحة والسلامة المهنية وهي الخطر الذي يضر بالراحة النفسية والجسدية (Le bien etre)، ففي دراسة نمساوية نشرت سنة 2009 بينت أن 42% من العمال أخذوا التقاعد المسبق مجبرين نتيجة اضطرابات نفس إجتماعية لها علاقة بالعمل، كما يسبب الإجهاد نتائج سلبية على المنظمة كنقص الإنتاجية ومستوى عال من التغيب ودوران كبير للعمل. ففي سنة 2011/2012

في المملكة المتحدة وبسبب الإجهاد في العمل خسر العمال 10.4 مليون يوم عمل بسبب الغياب، أما في ألمانيا وفي قطاع الإدارة العمومية في دراسة سنة 2012، بينت أن القطاع يخسر 2208 مليون يوم في السنة بسبب الإجهاد بمعنى خسارة إنتاج حوالي 2.03 مليار أورو، وفي بعض الدول الأوروبية كل 01 أورو يصرف للوقاية يعوض ربح اقتصادي صاف 13.62 أورو في السنة، مما يبين أهمية الوقاية ومواجهة الاجهاد في العمل (AESST, 2014).

كما بينت الدراسات أن تكلفة الاجهاد المهني تكون على المجتمع وعلى الدولة ككل، ففي سنة 2002 أقرت اللجنة الأوروبية أن التكلفة السنوية في الإتحاد الأوروبي تقدر بـ 15 إلى 20 مليار أورو (agence europeenne pour la sécurité et la santé au travail, 2014).

"يصيب الإجهاد في العمل عامل من بين ثلاثة في الإتحاد الأوروبي ويمس كل القطاعات وكل المنظمات مهما كانت أهميتها ويمكن أن يصيب أي واحد مهما كانت درجته" (agence europeenne pour la sécurité et la santé au travail, A, 2002, p. 06).

كما أظهرت دراسة في الإتحاد الأوروبي أن "من بين المشاكل الصحية المرتبطة بالعمل يحتل الإجهاد المهني المرتبة الثانية بعد آلام الظهر ويشمل 28 % من العمال الأوروبيين، ويمكن أن يكون نتيجة لأخطار نفس إجتماعية كتصميم وتنظيم وتسيير العمل، ومثال على ذلك عدم ملائمة حجم العمل مع عدد العمال الذين سيقومون به، أو أخطار أخرى كالعنف والتحرش المعنوي في الوسط المهني" (agence europeenne pour la sécurité et la santé au travail, B, 2002, p. 01).

وحسب البروفيسور (نجاري محمد) رئيس مصلحة الأمراض العقلية بمستشفى دريد حسين بالجزائر وعضو الجمعية الجزائرية لإبيدميولوجيا الأمراض العقلية، أن من بين أهم مصادر الأمراض العقلية التي تصيب نسبة معتبرة من الجزائريين هو العمل. وأن أهم هذه الأمراض هي: اختلالات المزاج، انفصام الشخصية وكذا الإنهيار العصبي، هذا الأخير فهو يرتبط عادة بالإحترق النفسي والعمل الشاق الذي لا

يلقى مقابلا بالثتمين مما يتسبب في قلق دائم وهيجان وثورة لأتفه الأسباب، مع الحرمان من النوم وهي العوامل التي تجتمع لتتسبب في إنهاك القدرة العقلية السليمة للفرد (بورويله، 2018).

يرى الباحث أنه بالأهمية بما كان دراسة الإجهاد المهني في واحد من أهم القطاعات السيادية في الدولة وهي وزارة الداخلية والجماعات المحلية والتهيئة العمرانية، وبالضبط الجماعات المحلية ممثلة في ولاية أم البواقي وهي تنتمي إلى قطاع الوظيف العمومي.

قطاع الوظيف العمومي بالجزائر من القطاعات الجديدة بالدراسة من طرف الباحثين في شتى العلوم على غرار علم النفس وعلم الإدارة والسلوك التنظيمي وغيرها، نظرا لما للمنظمات المنتمية لهذا القطاع من خصوصية تختلف على نظيراتها في قطاعات أخرى. ولا شك أن الوظيف العمومي له من الادوار والمهام ما جعل الدولة الجزائرية تهتم به، هذا ما تجلى من خلال ادخال اصلاحات تدريجية عليه وسن القوانين والتشريعات التي انتهت بصدر الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 جويلية 2006 المتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية، القانون الذي ينظم القطاع ويحدد واجبات وحقوق الموظفين المنتمين إليه. هذا التطور في الوظيف العمومي قابله تطورا في نظام الجماعات المحلية توج هو الآخر بصدر القانون رقم: 10-11 المؤرخ في: 22 يونيو 2012 الموافق لـ 20 رجب 1432 هـ المتعلق بالبلدية، وكذا القانون المتعلق بالولاية رقم: 07-12 المؤرخ في: 2012/02/21 الموافق لـ 28 ربيع الأول 1433.

فالجماعات المحلية في الجزائر متمثلة في الولاية والبلدية تلعب دورا رئيسا في عملية التنمية المحلية، وتمثل اللامركزية الإدارية وهي على احتكاك يومي ومباشر مع المواطن، وقد اهتم بها كثير من الباحثين كل حسب مجال تخصصه، فعلماء الاجتماع اهتموا بها من منطلق أنها تشكل صورة من صور التضامن الاجتماعي، وعلماء الإدارة نظرا لما تشكله من أهمية في نظرية التنظيم، كما تعتبر أسباب اعتمادها

موحدة في كل الدول تقريبا ويمكن حصر هذه الأسباب في: تزايد مهام الدولة، التفاوت فيما بين أجزاء إقليم الدولة، تجسيد الديمقراطية على المستوى المحلي.

تعاني الولاية والبلدية كغيرها من المنظمات من مشاكل عديدة، هذه الأخيرة ليست بالضرورة مشكلات فنية أو تكنولوجية أو إدارية بحتة تنتهي بمجرد سن قوانين وأحكام تشريعية بقدر ما هي مشكلات إنسانية، كما أن الاهتمام بالإدارة والإصلاح الإداري لا يمكنه أن يتغافل عن مشكلات البشر الذين يعملون في هذه الإدارة، وعلى هذا الأساس أصبحت الدراسات السلوكية من أهم أدوات الإدارة في تحليل مشكلاتها واتخاذ القرارات المناسبة لها (السلمي، دت).

تمثل الولاية الصورة المثلى للمركزية الإدارية، كما أن الولاية لها من المهام ومن الصلاحيات ما يجعلها على قدر كبير من الأهمية، حيث نصت المادة الأولى من قانون الولاية على ما يلي "تساهم الولاية مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة، وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين، وتتدخل في كل مجالات الإختصاص المخولة لها بموجب القانون" (قانون الولاية، 2012).

ومن أجل خدمة عمومية متميزة ومن أجل تطوير وتحديث العملية الإدارية وضمان استمراريتها بفاعلية وكفاءة يرى الباحث أنه يجب إعطاء أهمية بالغة للمورد البشري. ومن بين أهم الظواهر التي يجب الاهتمام بها هي الإجهاد المهني ويعتبر من الأولويات التي ينبغي على الإدارة الإلتزام بها إعطائه الأهمية اللازمة من أجل الوقاية منه وكبح مصادره وإدارته للحد من آثاره السلبية، فهو يمس العمال والموظفين دون تمييز باختلاف فئاتهم ومستوياتهم، ونخص هنا بالذكر الإطار لما لهذه الفئة من كفاءة علمية ومستوى سوسيو مهني، وعلى قدر هذا المستوى تكون المهام والمسؤوليات كبيرة ومعقدة وهذا ما ينطبق على إطارات الولاية سواء على مستوى مقر الولاية أو الدوائر التابعة لها.

فمن المفروض أن يكون الإطار في الولاية يمتلك مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار في إطار تفويض الصلاحيات وكذلك إعطاء الكفاءات الحرية في التصرف واتخاذ القرار، خاصة وأن موظفي وإطارات الولاية على علاقة مباشرة مع المواطن ولثمانى ساعات يوميا، وتتعدى ذلك إلى ساعات متأخرة من النهار وفي أيام العطل أحيانا خاصة بالنسبة للإطارات وأصحاب المناصب النوعية، مما يعرضهم لضغوطات ومجهودات مختلفة، على غرار عبء العمل، كثافته، تعقيده و كذلك كمية العمل المطلوب انجازه في وقت ضيق، ولا فرق هنا بين الإطارات لا حسب الجنس ولا الأقدمية المهنية أو أي سبب آخر. ضف إلى ذلك إذا لم يجد الإطار دعما إجتماعيا عاطفيا أو مهنيا سواء من الزملاء أو من الرؤساء الذي من شأنه تخفيف العناء وتذليل حدة المجهودات، هذا ما قد يجعله يعاني من وضعيات مهنية مجهدة تؤثر على صحته وعلى أدائه في المنظمة.

فرغم الإصلاحات التي ما فتئت الدولة تطلقها من حين لآخر على الإطار المنظم للجماعات المحلية بهدف تحسين جودته وأدائه، إلا أنها مازالت خجولة ومشوبة بالحذر وتدور في فلك المرجعية الثقافية والفكرية التي بنيت عليها منظومة الوظيف العمومي. هذا ما جعل المشهد العام عبارة عن لوحة ضبابية تتضمن خليطا غير منسجم بين المكونات الأساسية للنموذج البيروقراطي التقليدي لـ (Max weber) وأسلوب الإدارة الحديث (Management)، ربّما لا تكون حصيلتها متماشية مع طبيعة المرحلة وتحدياتها أو حتى ملائمة لأهداف الإدارة ونجاحتها، زد على ذلك لم يوفّر هذا الشكل التنظيمي الذي أفرزته الأطر القانونية الهامش المطلوب من الحرية للفاعلين خاصة الإطارات منهم، الذين يعانون من القوانين والتشريعات التي قيدت حركتهم وكبلتها وحرمتهم من إمكانية التصرف و من العمل بحرية وضيق في هامش المناورة لديهم، هذا مقارنة بالمهام المنوطة بالإطارات وكذلك متطلبات العمل التي يتعرضون لها.

فمهام إطارات الولاية ونخص بالذكر في هذه الدراسة (سلك المتصرفيين الإداريين) - لأن الإطار لا ينحصر فقط في هذا السلك - والتي تطرق إليها المرسوم التنفيذي رقم 08-04 الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، وكذلك في المرسوم رقم 16-280 الذي يعدله ويتممه، من بين هذه المهام على سبيل المثال لا الحصر: يمارس المتصرفون نشاطات الدراسة، الرقابة والتقييم، كما يمارس المتصرفون المحللون مهام التحليل والتقييم المعمقة، ويمارس المتصرفون الرئيسيون نشاطات التصميم والتقييس القانوني، أما المتصرفون المستشارون من بين مهامهم التوجيه والضبط والتقدير والإستشراف. هذا في كل المصالح والمديريات التي يزاولون بها مهامهم على غرار مديرية الإدارة المحلية ومديرية التنظيم والشؤون العامة وكذلك مقرات الدوائر كما أن المشرع لم يفرق في أداء هذه المهام بين الإطارات المنتمين إلى هذا السلك سواء حسب الجنس أو الأقدمية المهنية.

بالتالي ربما يكون الاطارات يتواجدون في محتوى عمل مجهد، الذي تنتج عنه وضعيات عمل مجهدة كما يعبر عن ذلك نموذج كرزك وهما: وضعية عمل مجهد job strain ووضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain.

حيث يرى (كرزك) أن وضعيات العمل الممكنة هي عبارة عن تفاعل ثلاثة عوامل:

4. المتطلبات النفسية La demande psychologique: كمية العمل، نوعيته وشدته، تعقيده... الخ

5. مساحة حرية اتخاذ القرار La latitude décisionnelle: اتساع أو ضيق مساحة حرية اتخاذ

القرار.

6. الدعم الاجتماعي Le Soutien Social: دعم رفاق العمل والرؤساء في تجاوز متطلبات العمل،

وقد يكون الدعم تقني أو عاطفي انفعالي يكون الفرد في حاجة إليه.

فحسبه المتطلبات النفسية المرتفعة المصاحبة لضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار ينجم عنه وضعية عمل مجهد (job strain)، وإن لم يجد المعني في هذه الوضعية المجهدة الدعم الاجتماعي المناسب من طرف رفاق العمل أو المشرفين أضحي في وضعية أصعب يسميها كرزاك وضعية عمل مجهد إنعزالي (iso strain) (Karasek & Theorell, 1990).

هذه الوضعيات المجهدة قد تجعل إطارات الولاية معرضة إلى مستويات مرتفعة من الإجهاد ولأعراضه المختلفة، الجسدية، السلوكية والنفسية.

وبناء على ما سبق يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- هل يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد (وضعية عمل مجهد job strain - وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain) حسب نموذج كرزاك؟
- هل توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (وضعية عمل مجهد job strain - وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain) تعزى إلى متغيرات: الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي؟

2. الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

- يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزك.

الفرضية الفرعية 1:

- يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد job strain.

الفرضية الفرعية 2:

- يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain.

الفرضية الفرعية 3:

- يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد job strain.

الفرضية الفرعية 4:

- يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى متغيرات: الجنس، سنوات العمل و المنصب النوعي.

الفرضية الفرعية 1:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد job strain تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية 2:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد job strain تعزى لمتغير سنوات العمل.

الفرضية الفرعية 3:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد job strain تعزى لمتغير المنصب النوعي.

الفرضية الفرعية 4:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain تعزى لمتغير الجنس.

الفرضية الفرعية 5:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain تعزى لمتغير سنوات العمل.

الفرضية الفرعية 6:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain تعزى لمتغير المنصب النوعي.

3. أهداف الدراسة:

- التعرف على مساحة حرية إتخاذ القرار لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- التعرف على مستوى المتطلبات النفسية في العمل لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- الكشف عن وجود الدعم الاجتماعي من عدمه لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- التعرف على وضعيات العمل (عمل مجهد (job strain) tendue، عمل نشيط (actif)، عمل مريح (détendue، عمل سلبي (passif، عمل مجهد إنعزالي (iso strain)) لدى إطارات ولاية أم البواقي حسب نموذج كرزك .
- التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى إطارات ولاية أم البواقي.
- التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى إطارات ولاية أم البواقي في كل وضعية من وضعيات العمل.
- الكشف عن الفروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات ولاية أم البواقي الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد (job strain، عمل مجهد إنعزالي (iso strain) حسب متغيرات : الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

4. أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية الموضوع (الإجهاد المهني) وكذلك أهمية مجتمع الدراسة (إطارات) وأهمية مكان الدراسة (الجماعات المحلية والولاية بالتحديد) باعتبارها صورة الدولة وواجهتها على المستوى المحلي.

- نظرا لشح الدراسات أو بالأحرى انعدامها على حد علم الباحث فيما يخص الأخطار النفس إجتماعية في العمل والإجهاد المهني وبالذات في قطاع الوظيفة العمومية والجماعات المحلية في الجزائر على وجه الخصوص تبرز أهمية هذه الدراسة.
- تفيد الدراسة الحالية في معرفة أهمية الوقاية من الإجهاد المهني ومن الآثار الصحية التي تنجم عنه من خلال التعرف على وضعيات العمل المجهدة، وبالتالي التنبؤ بالظاهرة قبل حدوثها.
- قد تساهم نتائج الدراسة في الخروج ببعض الإقتراحات يمكن استغلالها من طرف وزارة الداخلية والجماعات المحلية وكذا المديرية العامة للتوظيف العمومي، للاهتمام بالأخطار النفس إجتماعية (المجهدات) والإجهاد في العمل و التي تكلف الدولة خسائر مادية وبشرية كبيرة باعتبارها تهدد المورد البشري وتهدد فعالية وأداء المرفق العام.
- تفتح آفاقا بحثية لدراسات مستقبلية حول موضوع الإجهاد المهني في قطاع التوظيف العمومي وبالأخص الجماعات المحلية (مصادره، إستراتيجيات المواجهة،...)، وكذلك تفتح المجال لدراسة الأخطار النفس إجتماعية في العمل كموضوع جدير بالدراسة.
- أهمية مجتمعية على اعتبار أن موضوع الإجهاد في العمل هو مشكلة تلقي بظلالها على كافة شرائح المجتمع من قريب أو من بعيد.

5. مصطلحات الدراسة :

1.5. الإجهاد المهني:

يعرفه سيزلاقي وولاس: "الإجهاد تجربة ذاتية تحدث اختلالا نفسيا أو عضويا لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 180).

ويحدد البحث الحالي مستوى الإجهاد ب: الدرجة التي يتحصل عليها الإطار على مقياس الإجهاد المستخدم في الدراسة، وعدد بنوده 50 بندا، حيث صنف المستوى وفق درجات ظهور أعراضه النفسية و الجسدية و السلوكية على سلم ليكرت الخماسي من 1 إلى 5 درجات:

- مستوى ضعيف ودرجته: بين 50 و 116

- مستوى متوسط ودرجته: بين 117 و 183

- مستوى مرتفع ودرجته: بين 184 و 250

2.5. الإطارات:

يقصد بهم في هذه الدراسة موظفو الجماعات المحلية وبالضبط ولاية أم البواقي الذين ينتمون إلى شعبة الإدارة العامة من سلك المتصرفين الإداريين، ويشمل هذا السلك الرتب التالية: متصرف، متصرف محلل، متصرف رئيسي و متصرف مستشار.

3.5. الجماعات المحلية:

هي الولاية والبلدية، وأجريت الدراسة الحالية في إدارة ولاية أم البواقي (مقر الولاية ومقرات الدوائر التابعة لها إداريا).

4.5. محتوى العمل:

ويقصد به في هذه الدراسة وضعيات العمل الممكنة التي قد يتواجد فيها الإطار حسب نموذج كرزاك

وهي:

- وضعية عمل مجهد (job strain) tendue

- وضعية عمل سلبي passif

- وضعية عمل نشيط actif
- وضعية عمل مريح détendue
- بالإضافة إلى وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain

هذه الوضعيات يكشف عنها باستخدام أبعاد استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك.

5.5. محتوى العمل المجهد:

يقصد به الباحث في هذه الدراسة الوضعيات التي يكون محتوى العمل فيها مجهدا حسب نموذج كرزك وهي وضعيتين :

- وضعية عمل مجهد (job strain)، وتنتج عن متطلبات نفسية كبيرة في العمل (demande psychologique) مع ضيق أو إنعدام الحرية في اتخاذ القرار (latitude decisionnelle).
- وضعية عمل مجهد انعزالي (iso strain) التي تنتج عن تفاعل وضعية عمل مجهد (job strain) مع تدني أو غياب الدعم الاجتماعي (le soutien social) من الزملاء و المشرفين.

6. بعض الدراسات السابقة:

فيما يلي نعرض بعض الدراسات السابقة التي اطلع عليها الباحث والتي تتشابه أو تقترب من الدراسة الحالية في بعض النقاط، كما أنها اختلفت معها في نقاط أخرى سوف يتم التطرق إليها عند التعقيب عليها، وستكون طريقة عرضها وفقا للتسلسل الزمني لهذه الدراسات.

1.6. دراسة: Landsbergis (1988)

عنوان الدراسة: Occupational stress among health car workers: A test of the job demand-control model, journal of organisational behavior.

انطلقت الدراسة من فرضية أن الإجهاد المهني (عدم الرضا الوظيفي، الإكتئاب، الأعراض النفسية الجسدية) والإحتراق النفسي أعلى بشكل كبير في الوظائف التي تجمع بين متطلبات مرتفعة ومساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، استخدم الباحث أداتين لجمع البيانات الأولى تمثلت في استبيان أعده الباحث مستمد من نموذج كرزك والثانية مقياس MBA للإحتراق النفسي، وزعت الأدوات على جميع أفراد مجتمع البحث وعددهم 771 من موظفي المستشفيات ودور رعاية المسنين في ولاية نيوجرسي الأمريكية، وتم استرجاع 289 ما يمثل 37.5%. نتائج الدراسة أكدت صحة الفرضية التي انطلق منها الباحث وهي أن الإجهاد المهني والإحتراق النفسي بدرجة عالية في الوظائف التي تكون فيها المتطلبات النفسية للعمل كبيرة مع ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار.

2.6. دراسة الفوزان (2001)

عنوان الدراسة: خصائص العمل ومستوى الإجهاد الوظيفي، دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على خصائص العمل ومستوى الإجهاد المهني في الأجهزة الحكومية من خلال التعرف على مستوى الإجهاد المهني، نظرة الموظفين اتجاه خصائص العمل، العلاقة الموجودة بين العوامل الشخصية وخصائص العمل، وبين مستوى الإجهاد المهني وأخيرا التعرف على العوامل المؤثرة على مستوى الإجهاد المهني.

أجريت الدراسة على عينة من 505 موظفا اختيروا بطريقة غير عشوائية، حيث أسفرت النتائج

على:

- مستوى الإجهاد المهني في الأجهزة الحكومية لدى أفراد العينة ضعيف.

- وجود علاقة سلبية بين المتغيرات الشخصية (العمر، المرتبة الوظيفية، الخبرة المهنية) وبين مستوى الإجهاد المهني.
- وجود علاقة إرتباطية سلبية بين كل خصائص العمل ومستوى الإجهاد المهني.
- كشفت الدراسة أن أغلب الموظفين من عينة الدراسة يرون أن الاعمال التي يقومون بها تتسم بالأهمية وتنوع المهارات، وأن العمل يوفر لهم الإستقلالية في الأداء عن طريق المعلومات التي يوفرها عن كيفية أدائهم.
- كما أسفرت النتائج أن هناك 03 عوامل مؤثرة على مستوى الإجهاد المهني هي: ذاتية العمل، الإستقلالية في العمل، الخبرة المهنية.

3.6. دراسة (2002) Bin nordin, Daud, Winn & Sadiq

عنوان الدراسة: A Study of Job Strain and Dépréssion in laboratory Technicians in Hospital University Sains Malaysia and Kementerian Kesihatan Malaysia Hospitals, Kelantan, University Sain Malaysia (2002).

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخصائص النفس إجتماعية للعمل المجهد Job Strain والعلاقة بين العوامل النفس إجتماعية في العمل والإكتئاب لدى تقنيي المخابر، تكونت عينة الدراسة من 84 تقني مخبري في مستشفى HUSM و71 آخرين من مستشفيات KKM بماليزيا، استخدم في الدراسة استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك النسخة الماليزية، وأسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- أغلبية أفراد العينة يتموقعون في وضعية عمل سلبي Passif فيما تأتي في المرتبة الثانية وضعية عمل مجهد Job Strain.

- توجد علاقة بين الإكتئاب والدعم الإجتماعي المنخفض والمتطلبات النفسية الكبيرة لدى أفراد العينة من مستشفى HUSM، وعلاقة بين الإكتئاب والدعم الإجتماعي المنخفض وحرية إتخاذ القرار المنخفضة.

4.6. دراسة (2003) SUMER

الأهداف الرئيسية لهذه الدراسة هي الصحة المهنية والوقاية عن طريق معرفة ما يتعرض له العمال في الوسط المهني، أجريت على عينة كبيرة من مختلف الفئات السوسيو مهنية (إطارات، مهندسين، عمال مهنيين، ...) وفي عدة قطاعات (الصناعة، البناء، الفلاحة، الخدمات، ...)، حجم العينة قدر بـ 24486 فردا منهم 14241 ذكور و 10245 إناث، من بين الادوات المستخدمة استبيان محتوى العمل JCQ لوبار كرزك واسفرت نتائج الدراسة على النتائج التالية:

- النساء أكثر تعرضا لوضعية عمل مجهد Job Strain من الرجال وهي وضعية تشكل خطرا على الصحة عندما تكون حرية اتخاذ القرار لا تسمح للفرد من مواجهة المتطلبات التي تواجهه في العمل.
- العمال والموظفين أكثر عرضة لوضعية عمل مجهد Job Strain مقارنة بالمهنيين ذات الكفاءة العالية.
- الإطارات أقل عرضة لوضعية عمل مجهد Job Strain من الفئات الأخرى مع تسجيل أن فئة النساء أكبر في هذه الوضعية من الرجال.
- المهنيين والموظفين حرية إتخاذ القرار لديهم قليلة عكس الإطارات.
- الإطارات يعانون من متطلبات نفسية كبيرة.

- وضعية عمل مجهد Job Strain لا تعني إجهاد بدليل أن الأفراد المتواجدون في وضعية عمل نشيط Actif يعانون من الإجهاد أكثر من الأفراد المتواجدون في الوضعيات الأخرى.

5.6. دراسة النوشان (2003)

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية، والتعرف على مدى اتباع القيادات الإدارية لخطوات عملية اتخاذ القرارات، كما هدفت كذلك إلى التعرف على أثر ضغوط العمل على خطوات عملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية، بالإضافة إلى التعرف على علاقة المتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل العلمي، المرتبة الوظيفية، مسمى الوظيفة، سنوات الخدمة، جهة العمل، الدخل) بكل من ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات لدى القيادات الإدارية.

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت الدراسة على 397 فرداً تم اختيارهم عن طريق العينة العشوائية التطبيقية من القيادات الإدارية والأمنية من مجموع 889 مجتمع الدراسة الكلي، صمم الباحث استبانته كأداة لجمع البيانات تتألف من 03 أجزاء: الجزء الأول متعلق بالبيانات الأولية (العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة،.....)، الجزء الثاني متعلق بمقياس ضغوط العمل يحتوي على 30 عبارة حول معرفة مصادر ضغوط العمل التي تواجه القيادات الإدارية، أما الجزء الثالث والأخير خصص لمقياس عملية اتخاذ القرارات لمعرفة مدى اتباع القيادات الإدارية لمثل هذه الخطوات عند عملية اتخاذ القرارات ويتكون من 23 عبارة، والإجابات تكون وفق مقياس ليكرت الخماسي.

أظهرت النتائج أن مستوى الضغوط المهنية لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية بمدينة الرياض أقل من الوسط، أي بين أحيانا ونادرا ما تكون هناك ضغوط العمل وهذا حسب مقياس ليكرت

المتدرج لاجابات المبحوثين، وأن مستوى الضغط أعلى لدى القيادات الإدارية المدنية مقارنة بالأمنية، كما أسفرت النتائج كذلك أن مستوى الضغوط أقل عند القيادات الإدارية الأكبر سنا ومرتبة والأطول خدمة والأكبر دخلا مقارنة بالقيادات الأصغر سنا والأقل مرتبة والأقل خدمة ودخلا.

6.6. دراسة التويم (2005)

عنوان الدراسة: مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى الضباط العاملين بالأجهزة الأمنية في إدارتي الجوازات والمرور بمدينة الرياض، والتعرف على مصادر هذه الضغوط لديهم، كما هدفت كذلك إلى التعرف على الأساليب التي يلجأ إليها الضباط العاملون في إدارتي الجوازات والمرور لمواجهة الضغوط التي يتعرضون إليها.

استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم مسح جميع أفراد مجتمع البحث وعددهم 350 فردا، واستخدم في جمع البيانات على استبانة مكونة من 52 بندا.

أظهرت النتائج أن مستويات ضغوط العمل لدى الضباط العاملين بإدارتي الجوازات والمرور متوسطة، وأن أهم مصادر الضغوط المهنية لدى أفراد العينة جاءت على الترتيب التالي: بيئة العمل المادية، عدم المشاركة في اتخاذ القرارات، العبء الوظيفي، غموض الدور، العلاقات في العمل.

7.6. دراسة عمار (2005)

عنوان الدراسة: أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في

الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى العاملين

إداريين وأكاديميين في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، كما هدفت إلى التعرف على مصادر ضغط العمل ونتائجه والآثار الناجمة عنه.

تم اختيار العينة باستخدام العينة العشوائية الطبقية حيث طبقت الدراسة على 447 فردا من مجتمع الدراسة الأصلي 1486 ما يمثل 30 %، واستخدمت الإستبيان كأداة لجمع البيانات يتكون من 134 عبارة قسمت على 04 أجزاء (المتغيرات الشخصية، مصادر ضغوط العمل، آثار ضغوط العمل، إستراتيجيات التغلب على ضغوط العمل).

أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- عدم وجود تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الإجتماعية، عدد أفراد الأسرة، التخصص، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل في الجامعة) على مستوى الشعور بالضغط المهني.
- لا يوجد تأثير على مستوى الإحساس بضغط العمل يعزى لطبيعة العمل (إداري، أكاديمي).
- وجود علاقة إرتباطية موجبة بين (صراع الدور، غموض الدور، عدم ملائمة الدور، عبء الدور الكمي والنوعي، العلاقات الشخصية في بيئة العمل، ظروف العمل، المسؤولية اتجاه الآخرين، التنظيم، بيئة العمل المادية، الامان الوظيفي، التكنولوجيا المستخدمة، النمو والتقدم المهني، المشاركة في اتخاذ القرارات) وضغوط العمل.
- آثار ضغوط العمل على عينة الدراسة هي على الترتيب: آثار نفسية، جسدية، ذهنية وأخيرا سلوكية.

8.6. دراسة Clays & Al (2007)

عنوان الدراسة: **Job Stress and Depression Symptoms in Midle –Aged Workers- Prospective Results Frome The Belstress Study.**

هدفت الدراسة إلى استكشاف العلاقة المحتملة بين الإجهاد المهني وأعراض الإكتئاب، طبقت على عينة من 2821 عاملاً بلجيكياً من خلال دراسة طولية، استخدم في استبيان محتوى العمل لروبار كرزاق JCQ من أجل تقييم الإجهاد المهني، وكذلك مقياس الإكتئاب لتقييم أعراض الإكتئاب.

أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- التعرض بصفة متكررة إلى وضعية عمل مجهد JOB STRAIN يؤدي إلى تطوير مستويات عالية من أعراض الإكتئاب.
- رغم أن مجتمع البحث خال من الدرجات العالية للإكتئاب في الأساس إلا أن العمل المجهد JOB STRAIN زاد من خطر الإصابة بمستويات عالية من أعراض الإكتئاب بعد متوسط المتابعة الطولية بلغ 6.6 سنة.
- يوجد إرتباط قوي بين العمل المجهد JOB STRAIN وأعراض الإكتئاب لدى الإناث أكبر من الرجال.

9.6. دراسة مسلم (2007)

عنوان الدراسة: **مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة.**

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية وتحديد الآثار المترتبة عليها، وكذلك التعرف على طرق التغلب هذه الضغوط، بالإضافة إلى أنها هدفت إلى التعرف على الفروق في مجالات الدراسة

وفقاً لمتغيرات (الجنس، العمر، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المؤهل العلمي، التخصص، مكان العمل، جهة الإشراف، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، الراتب الشهري).

طبقت الدراسة على عينة عشوائية طبقية مكونة من 249 موظف وموظفة من مجموع مجتمع البحث متكون من 634 فرداً، استخدم الباحث الإستبانة في جمع البيانات مكونة من 117 فقرة مقسمة إلى 04 أجزاء.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة:

- مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها الموظفون أنها تشكل لهم شعوراً بالضغط.
 - الاعراض الجسمية الناتجة عن ضغوط العمل غير واضحة على الموظفين.
 - عدم ظهور أعراض نفسية سلبية على الموظفين.
 - عدم ظهور أعراض سلوكية سلبية على الموظفين
- وبالتالي عدم ظهور إي آثار سلبية بشكل واضح على الموظفين سواء كانت جسدية، نفسية أو سلوكية.

10.6. دراسة مكناسي (2007)

عنوان الدراسة: التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين درجة التوافق المهني ومستوى الضغط المهني من خلال الأعراض: الجسدية، النفسية والسلوكية التي تظهر على موظفي السجون، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين كل من درجة التوافق المهني ومستوى الضغط المهني مع المتغيرات الوسيطة (العمر، سنوات الخبرة).

استخدم الباحث المنهج الوصفي، وعينة قدرت بـ 138 فردا مع استخدام الإستبيان كأداة لجمع

البيانات.

أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- وجود ارتباط بين أبعاد التوافق المهني وضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية، النفسية والسلوكية، وأن جميع هذه العلاقات عكسية أي كلما انخفضت درجة التوافق المهني زاد مستوى الضغط المهني.

- لا يتأثر مستوى الضغط المهني بكل من العمر وسنوات الخبرة.

11.6. دراسة (Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltrier & Ganac (2008)

عنوان الدراسة: Relationships Between Psychological Job Demand, Job Control and Burn Out Among Firfighters

هدفت الدراسة إلى إختبار بعدي المتطلبات النفسية في العمل ومساحة حرية اتخاذ القرار في نموذج روبر كرزك وأثرها على الإحتراق النفسي لدى الإطفائيين. طبقت الدراسة على 101 إطفائي فرنسي، استخدم الباحث في دراسته استبيان محتوى العمل لروبار كرزك JCQ ومقياس MBI لماسلاش.

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- الإجهاد الإنفعالي يكون التنبؤ به من خلال مساحة حرية اتخاذ القرار.
- المسار من المتطلبات النفسية إلى الإجهاد الإنفعالي إلى تبدل المشاعر إيجابي ودال.
- يوجد ارتباط موجب بين العمر والإجهاد الإنفعالي وسلبى بالنسبة لتبدل المشاعر.
- المتطلبات النفسية الكبيرة تؤدي إلى الإجهاد الإنفعالي وتبدل المشاعر.

12.6. دراسة Hussain & Khalid (2011)

عنوان الدراسة: **Impact of Karasek job demand control model on the job satisfaction of The employees of Nadra.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير أبعاد استبيان محتوى العمل JCQ لكرزاك (المتطلبات النفسية، مساحة حرية اتخاذ القرار والدعم الاجتماعي) على الرضا الوظيفي لدى عمال شركة NADRA بالباكستان.

استخدم الباحث استبيان لجمع البيانات مكون من استبيان محتوى العمل JCQ لكرزاك وأضاف بعد عدم الرضا الوظيفي، أجريت الدراسة على عينة من 200 موظف من مؤسسة NADRA وهي مؤسسة باكستانية متخصصة في البرمجيات وتطوير الشبكات وتم استرجاع 106 استبيان ما نسبته 53%.

أظهرت نتائج الدراسة أن انخفاض في المتطلبات النفسية ومساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار ونقص الدعم الاجتماعي هي العوامل المؤدية إلى عدم الرضا الوظيفي.

13.6. دراسة بن زروال (2013)

عنوان الدراسة: **أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد لدى العاملين في بعض المجالات الخدمية بولاية أم البواقي.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين أنماط الشخصية (أ)، (ب)، (ج) بكل أبعادها والإجهاد من حيث مستواه، أعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهته.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الإرتباطي وطبقت الدراسة على عينة مقصودة قوامها 395 فردا ما يمثل 42.93% من المجتمع الأصلي المتكون من العاملين بوحدة التدخل للحماية المدنية، مصالح الإستعجال والتوليد بالمستشفيات ومراكز البريد، اعتمدت الباحثة في جمع البيانات على 04 مقاييس:

مقياس نمط الشخصية، مقياس الإجهاد لقياس مستواه وأعراضه، مقياس مصادر الإجهاد وأخيرا مقياس استراتيجيات المواجهة.

أسفرت الدراسة على النتائج التالية:

- توجد علاقة دالة موجبة بين نمطي الشخصية (أ) و (ج) ومستوى الإجهاد.
- توجد علاقة دالة سالبة بين نمط الشخصية (ب) ومستوى الإجهاد.
- توجد علاقة دالة موجبة بين نمط الشخصية (أ) وأعراض الإجهاد النفسية والجسدية والسلوكية.
- توجد علاقة دالة سالبة بين نمط الشخصية (ب) وأعراض الإجهاد النفسية والجسدية والسلوكية.
- توجد علاقة دالة موجبة بين نمط الشخصية (ج) وأعراض الإجهاد النفسية والسلوكية فقط.
- ميل ذوي نمط الشخصية (أ) لإستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.
- ميل ذوي نمطي الشخصية (ب) و (ج) لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الإنفعال أكثر.

14.6. دراسة (Laroza-Rodriguez & al. (2013)

عنوان الدراسة: **Evaluation Du Stress Au Travail Après Mesures De Prévention Dans Une Caisse De Retraite, Santé Publique.**

هدفت الدراسة إلى تقييم الإجهاد في العمل بعد وضع الإجراءات والتدابير الوقائية من أجل مواجهته، أجريت الدراسة على عينة من موظفي صندوق التقاعد وعلى مرحلتين، شارك 150 موظف في المرحلة الأولى سنة 2009 و190 موظف في المرحلة الثانية سنة 2001 منهم 74 فردا فقط شاركوا في المرحتين.

الأدوات المستخدمة في الدراسة تمثلت في 03 إستبيانات:

- استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك ذو 26 بنداً.
- Questionnaire Sociodémographique et Sanitaire يتكون من 17 بنداً من أجل التعرف على الخصائص الديمغرافية الوظيفية والوضعية الصحية.
- استبيان الصحة العامة يتكون من 28 بنداً من أجل كشف الحالة النفسية الإجتماعية لأفراد العينة.
- كشفت الدراسة عن النتائج التالية:
- استقرار في الصحة، الحوادث، دخول المستشفى، العطل المرضية، تناول الأدوية، الإضطرابات العضلية الهضمية، الإضطرابات النفس إجتماعية، الإجهاد المهني.
- إنخفاض واضح في العمل المجهد الإنعزالي ISO STRAIN وتطور في أحد مكوناته الدعم الإجتماعي، هذا ما يشجع على بذل المزيد من الجهد من أجل مواجهة عوامل الإجهاد في العمل.

15.6. دراسة حمزاوي (2013)

عنوان الدراسة: نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) وعلاقتها بالضغط المهني.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين نمط الشخصية (أ) ونمط الشخصية (ب) بالضغط

المهني، استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي.

طبقت الدراسة على عينة من 60 موظفاً من المديرية الجهوية للخزينة بولاية سطيف، استخدم

الباحث مقياسين من أجل جمع البيانات، مقياس نمط الشخصية (أ) و (ب) ومقياس الضغط المهني.

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- يغلب على موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف نمط الشخصية (أ).
- يعاني موظفو المديرية الجهوية للخزينة بسطيف من ارتفاع في مستوى الضغط المهني.
- هناك علاقة ارتباطية موجبة قوية بين نمط الشخصية (أ) والضغط المهني لدى عينة الدراسة.
- هناك علاقة ارتباطية ضعيفة بين نمط الشخصية (ب) والضغط المهني لدى عينة الدراسة.
- لا يوجد تأثير للجنس على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ).
- لا يوجد تأثير للجنس على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (ب).
- يوجد تأثير للسن على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ).
- لا يوجد تأثير للسن على الضغط المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (ب).

16.6. دراسة (2013) Janqome, Mangoriand & Ritacco

عنوان الدراسة: **The impact of stress and burnout on employees' performance at Botswana power corporation**

هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان الإجهاد والإحترق النفسي يمثلان مشكلة على أداء الموظفين، وتحديد ما إذا كانا يؤثران سلبا على الأداء، وتقييم هذا التأثير، وبالتالي تقديم توصيات حول كيفية الحد من الآثار السلبية للإجهاد والإحترق النفسي، بالإضافة أنها هدفت إلى تحديد ما إذا كان الموظفون يرون أن وظائفهم وعملهم يعتبر مجهدا وهل هو نتيجة للعوامل المجهد.

إستخدمت الدراسة المنهج الوصفي، طبقت على عينة الدراسة كانت 100 موظف من بين الموظفين العاملون في المكتب الرئيسي للمؤسسة Botswana Power Corporation بالعاصمة البتسوانية من بين 1770 موظف منتشرون عبر كافة تراب بتسوانا، وتم اختيار هذا العدد نظرا لتحديات الوصول الجغرافي، استخدمت الإستبيان كأداة للدراسة يحتوي على 20 سؤالا تم تقسيمه إلى قسمين أحدهما أسئلة ديمغرافية (العمر، الجنس، مدة الخدمة، المؤهل، الغدارة التي ينتمي إليها)، والثاني أسئلة متعلقة بالإجهاد، الإحترق النفسي والإداء تم إعداده استنادا إلى التراث النظري.

بينت الدراسة النتائج التالية:

- أداء الموظفين بدأ في التدهور منذ بداية شعورهم بالإجهاد.
- أظهر المجيبون أنه لا توجد إستشارة من طرف الإدارة عند اتخاذ القرارات.
- الموظفون لا يتمتعون بالدعم الإيجابي من طرف الإدارة وهو موقف قد يؤدي إلى الإجهاد بالإضافة إلى الإحتياجات الإجتماعية غير المحققة.

- الموظفون يشعرون بزيادة عبء العمل.
- 73% من الموظفين يعانون من الإجهاد في العمل وأنهم لا يملكون إي استراتيجيات لمواجهة.
- أظهرت النتائج أن أفراد العينة يبحثون عن فرص عمل في مكان آخر نتيجة شعورهم بأنهم لا يملكون القدرة على التغيير ونتيجة للإجهاد.
- تأثير الإجهاد والإحترق النفسي على الأداء ووجود علاقة سلبية بين الإجهاد، الإحترق النفسي والأداء، حيث أن الآثار النفسية والمعرفية والجسدية والسلوكية للإجهاد والإحترق النفسي تخلق حالة لا يمكن الفرد من الأداء بصفة عادية.
- أشار أكثر من 50% من أفراد العينة أنهم على دراية بوضعيتهم المجهدة لفترة طويلة.

17.6. دراسة صحراوي (2013)

عنوان الدراسة: الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجامعات الجزائرية.

هدفت الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الثقافة التنظيمية والضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطارات الجامعة، ثم تحديد القيم التنظيمية السائدة لديهم. كما يهدف أيضا إلى إبراز العلاقة بين الضغط المهني وكل من الولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إطاراتها ومن ثم تسليط الضوء على أهم أعراض الضغط المهني التي يعاني منها الإطار الجامعي. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وعينة قوامها 330 إطارا بينهم 115 أستاذا و225 إداريا، اعتمدت الباحثة على بطارية ضمت مجموعة

من المقاييس/ مقياس الثقافة التنظيمية، مقياس الضغط المهني، مقياس الولاء التنظيمي ومقياس فعالية الذات.

أهم النتائج التي توصلت إليها هي أن الاطارات يعانون من ضغط مهني مرتفع، فسيادة قيمة العدل وما تحمله من أهمية قصوى في شعور الاطار بالمساواة في المعاملة على القيم الأخرى لدى الإطارات، وعدم شعور الإطارات بالمساواة والعدل يعد دافعا له إلى الشعور المتزايد بالضغط في مجال عمله، مما ينجر عنه تصدع مجهوداته وفقدان حماسه وضعف قواه للعمل المنتج، وتبديد قواه في البحث عن الكيفية التي يأخذ بها حقوقه و تخفيف من وطأة الضغط، من بين النتائج أيضا هي أن الثقافة التنظيمية للجامعة الجزائرية تؤدي إلى شعور الاطارات بالاحباط عندما يجبرون على الامتثال للقيم والمعايير التنظيمية السائدة التي لا تستجيب لطموحاتهم، الأمر الذي ينجر عنه شعور اعضائها بالضغط المهني وبالتالي انخفاض كل من فعالية الذات لديهم وولائهم لهذه المؤسسة.

18.6. دراسة خلاصي (2014)

عنوان الدراسة: الإحترق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهودات المهني.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى شيوع ظاهرة الإحترق النفسي بين الإطارات الجزائرية والكشف عن مستواه لديهم على الأبعاد الثلاثة لمقياس MBI للإحترق النفسي والمتمثلة في: الإستنزاف الإنفعالي، تبدل المشاعر والشعور بنقص الإنجاز الشخصي. ثم التعرف علاقته بالمجهودات المهنية حسب استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك والمتمثلة في: المتطلبات النفسية، مساحة حرية اتخاذ القرار والدعم الإجتماعي من طرف الزملاء والمشرفين.

- استخدم الباحث المنهج الوصفي الإرتباطي وعينة عرضية قوامها 341 فردا وهي تمثل 75.77% من المجتمع الأصلي للدراسة من إطارات المؤسسات عينة الدراسة بولاية قسنطينة،

وكانت أدوات الدراسة مقياس MBI لماسلاش لدراسة الإحترق النفسي، واستبيان JCQ لكرزك لدراسة محتوى العمل.

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

- يعاني الإطارات (سامية، متوسطة، إطارات) من مستوى إحترق نفسي يتراوح بين المتوسط والمرتفع على مقياس MBI بأبعاده الثلاثة (الإستنزاف الإنفعالي، تيلد المشاعر والشعور بنقص الإنجاز الشخصي).

- يعاني الإطارات (سامية، متوسطة، إطارات) من المجهودات المنية حسب أبعاد إستبيان JCQ.

- يعاني الإطارات (سامية، متوسطة، إطارات) من العمل المجهد JOB STRAIN.

- يعاني الإطارات (سامية، متوسطة، إطارات) من العمل المجهد الإنعزالي ISO STRAIN.

- توجد علاقة دالة موجبة بين مستوى الإحترق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاث والعمل المجهد JOB STRAIN على مقياس JCQ.

- توجد علاقة دالة موجبة بين مستوى الإحترق النفسي لدى الإطارات بفئاتهم الثلاث والعمل المجهد الإنعزالي ISO STRAIN على مقياس JCQ.

← وبالتالي للإحترق النفسي علاقة دالة بالمجهودات المهنية لدى الإطارات.

19.6. دراسة حديدان (2014)

عنوان الدراسة: المصادر المهنية للإجهاد وعلاقتها بظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى سائقي

الحافلات.

هدفت الدراسة إلى تحديد مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة وتحديد المصادر المهنية للإجهاد وترتيبها حسب درجة تأثيرها على أفراد العينة، كما هدفت إلى التعرف على الأمراض السيكوسوماتية الأكثر ظهوراً لدى أفراد العينة والتعرف على دلالة العلاقة بين مستوى الإجهاد المتولد عن المصادر المختلفة وظهور الأمراض السيكوسوماتية، كما أن الدراسة تهدف إلى الوقوف على الاختلاف في العلاقة بين المصادر المهنية للإجهاد وظهور الأمراض السيكوسوماتية باختلاف طبيعة هذه المصادر.

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي الارتباطي وعلى عينة قدرها 310 سائفاً بطريقة كرة الثلج، أما أدوات الدراسة فقامت الباحثة ببناء مقياسين الأول مقياس المصادر المهنية والثاني مقياس الأمراض السيكوسوماتية.

أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة تمثلت في:

- مستوى الإجهاد يميل إلى المتوسط بنسبة 48% من أفراد العينة، وضعيف بنسبة 38.33% ومرتفع بنسبة 13.66%.
- أهم المصادر المهنية للإجهاد هي: تعارض الأدوار، أخطار المهنة والحوافز.
- توجد فروق بين السائقين في مستوى الإجهاد تعزى إلى السن، الحالة المدنية وإلى سنوات الأقدمية.
- لا توجد فروق بين السائقين في مستوى الإجهاد تعزى إلى المستوى التعليمي.
- أكثر الأمراض ظهوراً لدى أفراد العينة هي: أمراض الجهاز العضلي والهيكلية، الأمراض الجنسية، أمراض الجهاز العصبي.

- درجة ظهور الأمراض السيكوسوماتية لدى أفراد العينة تختلف باختلاف بعض الخصائص الديمغرافية: السن، الحالة العائلية، سنوات الأقدمية.

20.6. دراسة الخدام والبلالونة (2015)

عنوان الدراسة: ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الضغوط المهنية التي يتعرض لها الإداريون العاملون في وزارة الداخلية في محافظة البلقاء عند اتخاذهم للقرارات، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الضغوط المهنية واتخاذ القرارات الإدارية لدى أفراد العينة، بالإضافة إلى الكشف عن علاقة متغيرات الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) بكل من ضغوط العمل وعملية اتخاذ القرارات لدى أفراد العينة.

إستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وكانت عينة الدراسة 66 إداريا، أما أداة الدراسة هي استبيان مكون من 30 فقرة تقيس مستوى ضغوط العمل.

أظهرت نتائج الدراسة أن متوسط الضغوط التي يعاني منها الإداريون على محاور أداة الدراسة مجتمعة بلغ 3.74 أي بدرجة متوسطة، بانحراف معياري قدره 0.83. وكان المتوسط الحسابي للضغوط المتعلقة بالفرد هو الأعلى ثم تليه المتعلقة بالتنظيم وأخيرا المتعلقة بالدور الوظيفي.

21.6. دراسة بن أحمد وحاجي (2016)

عنوان الدراسة: الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغط المهني لدى العاملين في قطاع الصحة لولاية تيارت، وكذا التعرف على طبيعة التصور الذي يحمله الفرد العامل عن عمله وبيئته وعلاقته المهنية بالزملاء،

وتهدف أيضا إلى معرفة الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الأقدمية المهنية لدى عينة الدراسة.

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي وعينة قدرها 136 فردا (36 طبيب، 48 أخصائي نفساني، 52 ممرض) اختيرت بالطريقة العشوائية الطبقية من عمال قطاع الصحة لولاية تيارت البالغ عددهم 2849، أداة الدراسة المستعملة هي استبيان محتوى العمل JCQ لكرزاك ذي 26 بندا.

أظهرت الدراسة وجود مستوى منخفض للضغط المهني لدى عينة الدراسة بنسبة 69.18%، كما كشفت عن عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الأقدمية.

22.6. دراسة عقون (2018)

عنوان الدراسة: الضغط المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الضغط المهني والقلق لدى معلمي التربية الخاصة وكيف تختلف تبعا لمتغيرات (المستوى التعليمي، التخصص، الأقدمية المهنية)، كما هدفت إلى الكشف عن طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والقلق.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وأجريت على عينة قوامها 117 معلما اختيروا بالطريقة العشوائية البسيطة من مراكز التربية الخاصة بولايي سطيف و برج بوعريج.

خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- معظم المعلمين عينة الدراسة يعانون من مستوى ضغط مرتفع بنسبة 85.47%.
- يعاني أفراد العينة من قلق مرتفع (44.44% قلق حاد و 19.65% قلق شديد).

- وجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين الضغط المهني بكل أبعاده والقلق بحيث يختلف مستوى الضغط المهني لديهم تبعاً لمتغيري المستوى التعليمي والتخصص فقط ولا يختلف حسب الأقدمية، في حين لا يختلف مستوى القلق لديهم تبعاً لكل متغيرات الدراسة

• التعقيب على الدراسات السابقة:

استعرض الباحث إثنان وعشرون دراسة سابقة تناولت الإجهاد المهني من عدة زوايا مختلفة من خلال مستواه ومصادره وربطته بمتغيرات أخرى (الأداء، الإكتئاب، الرضا الوظيفي، اتخاذ القرار، التوافق المهني، ...)، حيث تمت دراسته كمتغير مستقل وأحياناً كمتغير تابع، كما عرض الباحث بعض الدراسات التي استخدمت استبيان محتوى العمل لروبار كرزك لتحديد وضعيات العمل كما هو الحال في دراستنا هذه.

وكما هو معلوم أن المعرفة بطبيعتها تراكمية فأى بحث علمي جديد سيضاف إلى ما تم دراسته في نفس الموضوع أو الحقل والمجال، وممكن أن يعالج القصور أو ما لم يتم تناوله والتعرض إليه، بالإضافة إلى استفادة الباحث من الدراسات السابقة في كثير من الأمور كتحديد المراجع والمصادر المتعلقة بموضوع البحث، تحديد الإشكالية وصياغة الفرضيات، والإستفادة من التوصيات، ...

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات المعروضة كونها أرادت تناول موضوع الإجهاد المهني دون ربطه بأي متغير آخر. هذا من جهة ومن جهة أخرى أراد الباحث أن يتعرف أولاً على وضعيات العمل التي يتواجد فيها أفراد العينة ثم بعد ذلك دراسة مستوى الإجهاد المهني لديهم في كل وضعية، حيث أن تواجد الفرد في وضعيات عمل مجهدة لا تعني بالضرورة أنه مجهد، أي أنه يعاني من أعراض الإجهاد النفسية والجسدية والسلوكية وهذا من بين النتائج التي توصلت إليها دراسة Sumer 2003 حيث توصلت إلى أن وضعية عمل مجهد Job Strain لا تعني إجهاداً بل دليل أن الأفراد المتواجدون في

وضعية عمل نشيط Actif يعانون من الإجهاد أكثر من الأفراد المتواجدون في الوضعيات الأخرى. وهذا الخطأ وقعت فيه بعض هذه الدراسات كما هو الحال في دراسة بن أحمد وحابي (2016) التي استخدمت استبيان محتوى العمل لكرزك لقياس مستوى الإجهاد، في حين أن هذا الاستبيان يقيم محتوى العمل ومن خلاله يتعرف الباحث على وضعيات العمل إن كانت مجهدة أو غير ذلك وبالتالي فإنه لا يقيس مستوى الإجهاد.

تشابهت أغلب الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في دراسة تأثيرات المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الخبرة المهنية) على مستوى الإجهاد المهني، كما تشابهت كذلك في استخدام الاستبيان كواحد من أدوات جمع البيانات طبعا بالإضافة إلى أدوات أخرى حسب الدراسة، إضافة إلى تشابهها في استخدام منهج البحث حيث كان المنهج المعتمد هو المنهج الوصفي وهو ما يتناسب مع هكذا دراسات.

هذه الدراسات السابقة أجريت على عينات مختلفة الأحجام حسب نوع الدراسة و طبيعتها وكذلك الإمكانيات المتاحة، فنجد مثلا دراسة sumer (2003) ضمت عينة كبيرة جدا قدرت بـ 24486 فردا وكذا دراسة clays & al (2007) التي أجريت على عينة قوامها 2821 عاملا بلجيكيا، في حين دراسة حمزاوي (2013) أجريت على عينة صغيرة قدرت بـ 60 فردا، في حين أن الدراسة الحالية أجريت على 90 فردا، كما نشير كذلك إلى الاختلاف في كيفية اختيار العينة فمنها ما طبقت على عينات عشوائية كدراسة النوشان (2003) ودراسة مسلم (2007) و دراسة عمار (2006) التي طبقت على عينات عشوائية طبقية، ودراسات طبقت على عينات غير عشوائية كدراسة خلاصي (2014) التي طبقت على عينة عرضية ودراسة بن زروال (2013) التي كانت العينة فيها قصدية، أما الدراسة

الحالية فقد تم مسح جميع أفراد مجتمع البحث وهو ما ينطبق على دراسة التويم (2005) و دراسة landsbergis (1988).

تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة كونها أجريت على قطاع الجماعات المحلية وبالضبط إدارة الولاية وحسب علم الباحث وفي حدود بحثه لم يجد أي دراسة على الأقل في الجزائر تناولت موضوع الإجهاد لدى موظفي هذا القطاع وخاصة في ما يخص استخدام نموذج كرزك وهذا ما تؤكدته الدراسات السابقة التي عرضها الباحث أعلاه، حيث طبقت على قطاعات مختلفة عمومية أو خاصة إقتصادية أو خدماتية، على سبيل المثال لا الحصر دراسة حديدان (2015) على سائقي الحافلات و دراسة bin nordin & winn (2002) التي أجريت على تقنيي المخابر في المستشفيات وكذا دراسة عقون (2018) التي طبقت في قطاع التعليم.

ما يجدر الإشارة إليه كذلك هو أن أغلب الدراسات السابقة المعروضة قامت بقياس مستوى الإجهاد المهني عن طريق مصادره عكس الدراسة الحالية التي تناولت مستوى الإجهاد من خلال أعراضه النفسية والسلوكية والجسدية وهذا ما يتفق مع دراسة بن زروال (2013)، ودراسة صحراوي (2013) التي طبقت مقياس الضغط من خلال أعراضه لدى إدارات الجامعة الجزائرية، حيث أن مصادر الإجهاد المهني في حالة وجودها تؤدي حسب رأي الباحث إلى وضعية عمل مجهد على غرار المصادر المتعلقة بالعوامل النفس إجتماعية: المتطلبات النفسية، مساحة حرية اتخاذ القرار والدعم الإجتماعي والتي تمثل أبعاد استبيان محتوى العمل لكرزك JCQ، هذه المصادر لا تؤدي بالضرورة إلى الإجهاد بالنسبة للفرد حيث أن الفرد في وضعية عمل مجهد قد لا يكون مجهدا وما يعتبر مجهدا بالنسبة لفرد قد لا يكون كذلك بالنسبة لفرد آخر، وهو ما جعل الباحث في هذه الدراسة

يضيف مقياس الإجهاد لقياس مستوى الإجهاد من خلال الأعراض ليتأكد إن كان الفرد الذي يعاني من مصادر الإجهاد مجهدا فعلا أم لا.

وعليه يعتقد الباحث أن الدراسة الحالية ذات أهمية بالغة وإضافة علمية، على اعتبار أنها تعالج موضوعا أصبح محل إهتمام الباحثين في كل حقول المعرفة، ويشغل بال الجميع في كل المنظمات سواء رؤساء أو مرؤوسين، ضف إلى ذلك الفئة السوسيو مهنية التي تناولتها الدراسة وهي فئة الإطارات، لما لها من الأهمية في الهيكل التنظيمي للمنظمات وما تشكله من قيمة نظرا لما تضطلع به من مهام ومسؤوليات وما ينتظر منها من نتائج ومخرجات.

الفصل الثاني:

الإجتهاد المهني

تمهيد:

لقد قادتنا اليوم سرعة الاتصالات وتنوعها والتقدم التقني والتكنولوجي إلى مزيد من الرفاهية والجودة، لكن للأسف الشديد صاحبها الكثير من المتاعب والهموم والضغوط وأضافت فوق إجهادنا النفسي مجهودات أخرى إضافية. حيث أصبح العامل في المؤسسات الإدارية يواجه إجهادا داخل العمل وخارجه، إذ بات العمل في التنظيمات الإدارية يشكل مصدرا للضغوط والتوترات التي يشعر بها العاملون على مختلف المستويات، فيشعر كثير منهم بالإرهاق وحالات من عدم التوازن النفسي والجسمي، فيصبحوا مجهدين مما يؤثر عليهم وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي، وهو أمر يستدعي من كل الفاعلين والمهتمين بحقل العمل من مسؤولين إداريين وأصحاب العمل وأكاديميين ان يولوا موضوع الإجهاد في العمل أهمية كبيرة، لما له من الأثر على المنظمات والأفراد و على المجتمع ككل، وهذا ما سيأتي تفصيله فيما سيأتي.

1. لمحة حول تطور مفهوم الإجهاد:

لقد لازم الإجهاد (stress) الإنسان منذ خلق الله الأرض ومن عليها وجعله الله سنة في خلقه، كما ورد في قوله تعالى: " لقد خلقنا الإنسان في كبد " (القرآن الكريم، البلد:4). وكذلك قوله " قل هل ينجيكم منها ومن كل كرب ثم أنتم تشركون " (القرآن الكريم، الأنعام:64).

كلمة إجهاد (stress) أصلها يوناني (stringer) التي تعني: ضيق، قيّد، ضغط (roueg & djenidi, p. 238). ومعناها في اللغة الفرنسية (êtreindre) أي طوّق بجسمه وذراعيه ضاغطا بقوة إلى غاية الإختناق مما يؤدي إلى الشعور بالقلق ومن ثم إلى (destress)، وهي كلمة أخرى مشتقة من (stringer) التي تعني: شعور بالزهدي، الهجر، الوحدة، العجز، والتي تكون في حالات الحاجة أو العوز، الخطر والمعاناة (الألم)، كما أننا لا نجد في اللغة الفرنسية كلمة (stress) قبل القرن العشرين، وعلى العكس

فقد استخدمت في القرون السابقة في اللغة الإنجليزية منذ القرن السابع عشر واختزلت في كلمة واحدة وهي: (stress)، حيث استخدمت لتعبر عن المعاناة، الحرمان، المصيبة، المحنة وباختصار عن الحياة الصعبة (stora, 2009).

"وفي القرن الثامن عشر استخدمت لتعني: إكراه وقسر، جهد قوي، إجهاد وتوتر لدى الفرد ولأعضاء الجسم أو قواه العقلية" (القاضي، 2015، ص. 178).

تطور المفهوم في القرن الثامن عشر من الدلالة على النتائج المترتبة عنه إلى العامل الذي ينشئه أو يسببه بمعنى: القوة، الضغط، الحمل الذي ينتج توتر وعلى المدى الطويل تشوه الكائن (المادة في علم المعادن)، ومنه نستنتج أن كلمة (stress) غالبا ما ترافق كلمة (strain) التي تعني توتر مفرط يؤدي إلى تشوه أو كسر، فالإجهاد الذي يشوه المعادن يمكن أن يؤدي بالنسبة للإنسان أمراض جسدية وعقلية واضطرابات سيكوسوماتية (Stora, 2009).

ونستطيع القول أن الإستعمال الحديث لهذا المفهوم بدأ مع هانز سيلاي (Hans seleye) الذي لقب بأبي الإجهاد، وهو طبيب كندي ذو أصل مجري كان طالبا في الطب في جامعة براغ (prague) في سنوات العشرينات من القرن العشرين، حيث كان مهتما بالأعراض العامة للمرض (syndrome generale de maladie) الذي بدا له إستجابة غير محددة من طرف الجسم للمرض، ومن خلال ملاحظاته لأشخاص يعانون من أمراض مختلفة معدية أظهروا كلهم أعراضا متشابهة ومشاركة دون علامة محددة، إذن فالطب وإلى غاية الإكتشاف العلمي للإجهاد ركز على الإستجابة المحددة من طرف الجسم للمرض، حيث كان عليه الأخذ بعين الإعتبار الإستجابات غير المحددة من أجل فهم المرض في مجمله.

وصف هانز سيلاي في مقال له بمجلة (nature) سنة 1939 مجموعة الإستجابات الغير محددة الناجمة عن أي عامل عدواني طبيعي بالأعراض العامة للتكيف (syndrome général d'adaptation)،

ومن سنة 1946 إلى 1950 طور نظريته، حيث في البداية طور فرضية ما يسمى بأمراض التكيف يمكن أن تنتج عن ردود فعل للتكيف الغير عادي بسبب الإجهاد، التحفيز او العامل الذي يسبب رد فعل الجسم، ثم في كتابه المعنون بـ (stress) إستخدم هذا المصطلح بمعنى الحالة التي يستجيب فيها الجسم لمختلف المجهدات أو عوامل الإجهاد (stora, 2009).

وعلى الرغم من الإهتمام المتزايد بموضوع الإجهاد وانتشار هذا المصطلح في الوقت الحاضر فإنه يتعرض للخلط وسوء الفهم وتباين مفهومه من شخص إلى آخر ومن إختصاص علمي إلى آخر.

2. تعريف الإجهاد:

على الرغم من الكتابات المختلفة حول موضوع الإجهاد (stress) من جانب المهتمين بالصحة النفسية والعضوية فإن عبارة أو مفهوم الإجهاد لا تعني الشيء نفسه عندهم جميعا، وتكمن المشكلة الرئيسية لعدم إيجاد تعريف محدد للمفهوم في كونه تكوين فرضي (hypothetical construct) وليس شيئا ملموسا واضحا من السهل قياسه، كما أن هذه الصعوبة في تحديد مفهوم أو تعريف متفق عليه هو التنوع في استخدامه في العديد من الفروع العلمية الشديدة الإختلاف كالتطب والهندسة وعلم النفس، مما أدى إلى تنوع وتعدد التعاريف والشروح والنظريات. يبرر (لازاروس) هذه التعددية إلى ولع الباحثين إلى استخدام مفهوم دون آخر ليكون أكثر تعبيرا ودلالة في مجالات تخصصهم (انعاس، 2008).

تجدر الإشارة إلى أنه ومن خلال اطلاعنا على التراث النظري لمفهوم (stress) في المراجع باللغتين الفرنسية والانجليزية وما يقابلها من ترجمات باللغة العربية، وجدنا خلط كبير في المفاهيم فتارة إجهاد وتارة ضغط وأخرى كرب، وعلى الرغم من أن مصطلح الضغط هو الأكثر تداولاً عند المؤلفين العرب أو حتى المترجمين عند ترجمتهم لهذا المصطلح فإن جميعها وفي أغلب الأحيان يقصد بها (stress)، غير أن بعض المراجع تعتبر الضغوط كمسببات للإجهاد بمعنى مجهدات (stresseurs).

كما أنه لا يجب أن يكون الضغط أو الإجهاد بمعنى إلا من خلال السياق الذي يتضمنه (الفرماوي وعبد الله، 2009).

وعلى هذا الأساس فالباحث في هذه الدراسة تبنى مصطلح الإجهاد للدلالة على المصطلح الأصلي (stress).

يمكننا أن نعدد ثلاثة اتجاهات لتحديد مفهوم الإجهاد:

• **الاتجاه الأول:**

يتناول الإجهاد باعتباره مثيرا ومنبها متواجدا في البيئة ويحدث تأثيره على الفرد = مجهدات (stresseurs).

• **الاتجاه الثاني:**

يتناول الإجهاد باعتباره إستجابة الفرد لهذه المثيرات والمنبهات.

• **الاتجاه الثالث:**

يتناول الإجهاد باعتباره التفاعل بين المثير والإستجابة.

وضمن هذه الإتجاهات الثلاث تدرج مجموعة من التعريفات نذكر أهمها:

تعريف ميشانباوم (Meichenbaum): "الإجهاد هو قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئية، الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفيسيولوجي مما قد يؤدي إلى شعوره بالإستقزاز بداخله"، ويرى هيت وميدلميست (Hit et Medlemist) أن "الإجهاد هو تلك القوى الخارجية التي تمارس تأثيرها على الفرد ويترتب عليها الإجهاد النفسي والجسماني والسلوكي لهذا الفرد" (لوكية، بن زروال، حديدان، 2014، ص.11).

ويعرّف الإجهاد بأنه "رد فعل تكيفي للجسم من أجل الحفاظ على التوازن الداخلي، ومن وجهة نظر بيولوجية هو استجابة ورد فعل الجسم لكل المتطلبات التي عليه" (hirigoyen, 2016, p. 23).

يعرفه هيلريجل وسلوكيم (Hellrigel & Slocum) كما يلي: "هو التوتر النفسي والفيزيولوجي الذي يتعرض له الفرد عندما تتجاوز متطلبات الموقف إمكانياته أو قدراته"، ويعرف كذلك بأنه "عدم التوازن بين المتطلبات النفسية لعمل ما ودرجة الحرية المتاحة للتحكم فيه" (wilkins & baudet, 1998, p.) (49).

ويعرّفه لازاروس (Lazarus) بأنه "الوضعية أو الحالة التي يكون عليها الكائن الحي عندما تفوق المطالب قدرة الفرد على مواجهتها وتحملها" (lazarus, 1993, p. 236).

ويعرّفه نوربار سيلامي (Norbert Syllamy) "مصطلح إجهاد يشير إلى فعل ورد فعل، أي فعل الإعتداء ورد فعل الجسم على هذا الإعتداء، وأن هذا العامل يسبب إختلالا في التوازن سواء كان فيزيائيا أو كيميائيا أو حتى نفسيا إنفعاليا وهذا ما نسميه العامل المجهد" (syllamy, 1994, p. 260).

يعرفه معجم ويبستر (Webster) بأنه "القوة المجهدة، أي القوة التي تقع على الجسم مما يحدث تغييرا في شكله كنتيجة لهذه القوة، ويعني كذلك القوة المضادة التي يواجه بها الفرد الضغط والإجهاد الذي يقع على الفرد من قوى خارجية كما يعني أيضا الإثارة البدنية والعقلية" (Guralnik, 1976).

ويعرّف الإجهاد بأنه "الحالة التي يعانها الشخص حين تكون العلاقة التبادلية بينه وبين بيئته غير منسجمة، وحين يدركها على أنها لا تلبى المتطلبات البيولوجية والنفسية والإجتماعية لشخصيته، سواء على مستوى واقعي أو متخيل" (عبد الله، 2012، ص. 126).

وينطوي هذا التعريف على أربعة عناصر:

- يفرض الإجهاد على الشخص بما يحمله من مصادر بيولوجية ونفسية واجتماعية أن يتعامل (coping) مع الصعوبات التي ترافق الأحداث التي يواجهها، وإن مصادر شخصيته (مكونات الشخصية البيولوجية والنفسية والاجتماعية) قد تكون محدودة، بحيث لا تتيح للشخص القدرة على التعامل مع هذه المشكلات أو التصدي لها، فيصبح عرضة للمرض، و في بعض الحالات يكون تأثير المجهودات وفشل الشخص في مواجهتها متمركزا على المكونات البيولوجية لشخصيته (كالشعور بالضعف العام والإعياء الجسمي)، مع العلم ان الإجهاد ستظهر آثاره على جميع مكونات الشخصية البيولوجية والنفسية والاجتماعية.
- إن كلمة متطلبات (demandes) تعني جميع المصادر والإمكانات التي يحملها الفرد في شخصيته بهدف حشدها لمواجهة الإجهاد وما يتطلبه للتعامل معه.
- حين تكون مصادر الشخصية من اجل مواجهة المتطلبات التي يحتاجها الموقف الضاغط والمجهود غير كافية فإن حالة عدم الإنسجام هي التي تسيطر، من هنا فإن فشل مصادر الشخصية في مواجهة متطلبات الموقف البيئي ستعكس آثاره على مكونات شخصيته وستظهر أعراض الإجهاد.
- إن مصطلح العلاقة التبادلية (transaction) بين الفرد أو مصادره من جهة ومتطلبات الموقف المجهود كما يظهرها التعريف من جهة أخرى تشير إلى هذه العلاقة التبادلية حيث التأثير والتأثر، فالفرد سيؤثر في الموقف البيئي المجهود وهذا الأخير سيؤثر في الفرد، ولكن هذه العلاقة التبادلية هي نفسها تتأثر بالعديد من العوامل منها: خبرة الشخص وسمات شخصيته من جهة وبالموقف البيئي وخصائصه من جهة أخرى (عبد الله، 2012).

3. تعريف الإجهاد المهني:**1.3. تعريف بيير ونيومان (Beer and Neuman):**

"الإجهاد المهني حالة ناشئة عن تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد كي تتغير حالته النفسية والبدنية بحيث يجبر على التحول عن ممارسته لعمله بصورة طبيعية" (النعاس، 2008، ص. 30).

2.3. تعريف ماندلر (Mandler):

"الإجهاد المهني هو تلك الظروف المرتبطة بالضغط (Pression) وبالتوتر والشدة (strain) الناتجة عن المتطلبات أو التغييرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق عند الفرد، وتنتج الضغوط من المواقف والأحداث السلبية التي توجد في بيئة العمل وتؤثر على الفرد مثل: صراع الدور، العبء الوظيفي، مشكلات اتخاذ القرار. وينجم عن هذا بعض الإستجابات النفسية والفيزيولوجية السلبية لدى الفرد مثل: عدم الرضا عن العمل، القلق وسرعة نبضات القلب".

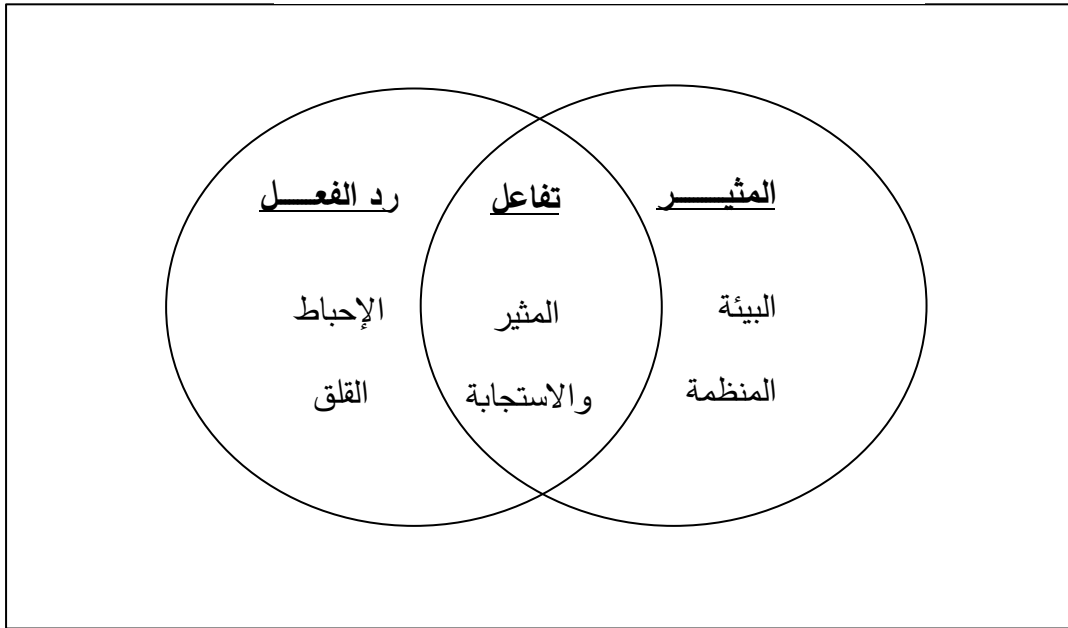
3.3. تعريف لوثنانز (luthans):

"الإستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه إنحراف نفساني أو سلوكي أو جسماني لأفراد المنظمة" (عياصرة وبني أحمد، 2008، ص. 107).

4.3. تعريف سيزلاقي وولاس (Szilagy & Wallace):

"الإجهاد تجربة ذاتية تحدث اختلالاً نفسياً أو عضوياً لدى الفرد وينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أو المنظمة أو الفرد نفسه" (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 180).

الشكل رقم 1: عناصر الإجهاد



المصدر: (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 180)

5.3. تعريف باك ديكوتيس (Packs decotus):

"الإجهاد المهني هو إدراك الفرد أو شعوره باختلال في حالته البدنية والنفسية كرد فعل للأحداث والظروف الموجودة في بيئة العمل" (حديان، 2014، ص. 12).

كما يشير الإجهاد المهني إلى التغيرات السلبية التي تطرأ على العلاقات والاتجاهات في المجال المهني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوطات في العمل أو خارجه مؤديا إلى الإحساس بالعجز مع استنفاد الجهد فحالة من الإنهاك والإستنزاف النفسي هذا ما يؤدي إلى ما يسمى بالإحترق النفسي التي يكون فيها الفرد مستهلكا تماما من الناحية الإنفعالية أو الجسمية أو السلوكية أو العقلية أو الروحية، وهكذا يعتبر الإجهاد محصلة التفاعل بين الفرد وبيئته يظهر في شكل حالة من التوتر العاطفي والنفسي تؤثر في الأفراد صحيا ومعنويا.

ويحدث الإجهاد بفعل عوامل متعددة تتضمن متغيرات فردية وتنظيمية واجتماعية وبيئية مترابطة كالمشكلات الشخصية والاجتماعية وضعف المشاركة وقلة الوقت والتغيرات المفاجئة وغيرها (لوكيا وبن زروال، 2006).

كما ان الإجهاد المهني يحدث "عندما يدرك الفرد ان نشاطه النفسي والعضوي مهدد بفعل منبهات محيط العمل ويتجلى في ظهور: التوتر، القلق والإكتئاب، ... وكذلك تغيرات فيزيولوجية" (تيجزي، 1991، ص. 93).

4. بعض المفاهيم القريبة من الإجهاد:

1.4. الإحترق النفسي (Burnout):

توجد صعوبة نوعا ما في التفريق بين مصطلحي الإجهاد والإحترق النفسي، "فكلاهما ينتج عن عدم قدرة الفرد التلاؤم مع وضعيات مجهدة ناتجة عن شعور الفرد بضغط جراء وضعية تتطلب بذل طاقة نفسية وبدنية مع عدم قدرة الشخص على القيام بها" (Truchot, 2004, p. 265).

كما أن "الإحترق ناتج عن حالة من الإجهاد المزمّن ومع استمرار حالة الإجهاد تتناقص الطاقة إلى حد الإستنفاد ولا يستطيع الفرد المقاومة ويرضخ للأمر الواقع وبالتالي يصبح من المحترقين نفسيا، ويظهر على شكل إعياء نفسي وبدني مع انخفاض في وتيرة الإنتاجية لدى الفرد وتبدل المشاعر لديه" (Periman & Hartman, 1982, p. 287).

"فعندما لا يستطيع الفرد التكيف والتلاؤم مع إجهاد مزمّن وحاد هذا ما يؤدي به حتما إلى الإحترق النفسي" (Maslach, c, 1993, p. 87). بمعنى أن الوقاية من الإحترق النفسي تبدأ بالتكفل بالأفراد الذين يعانون من الإجهاد.

2.4. القلق (Anxiety):

"هو حالة نفسية تعبر عن عدم شعور الفرد بالراحة أو السعادة اتجاه المستقبل، وهو نتيجة نفسية لتعرض الفرد للضغط ونقص إشباع الحاجات" (الصيرفي، 2007، ص. 316).

ومن هنا تبرز نقطتان أساسيتان للاختلاف بين الإجهاد والقلق:

- المجهودات هي أحد الأسباب المباشرة لظهور القلق بمعنى أن القلق هو نتيجة للإجهاد.
- للإجهاد جانبان أحدهما سلبي والآخر إيجابي، في حين أن القلق يعبر عن الجانب السلبي فقط (الصيرفي، 2007).

3.4. الإحباط (Frustration):

يوجد معنيين للإحباط، الأول يعبر عن الإحباط الموقفي والذي يتمثل في توقف الفرد عن ممارسة سلوكه بفعل أحداث أو مواقف إحباطية طارئة، أما الثاني يشير إلى ظهور الإحباط مصحوبا بانفعالات سلبية شديدة، كالغضب والقلق، و العدائية، ناجمة عن فشل الفرد في إشباع حاجاته الأولية والثانوية وكذلك في تلبية رغباته وتحقيق أهدافه، بمعنى أنها نتيجة فشل الفرد في تحقيق دوافع البقاء والإكتفاء، وعليه يعرف الإحباط بأنه إنفعال سلبي أو غير سار، ناجم عن محبطات ذاتية أو موضوعية، وقد يكون عرضا من أعراض الإجهاد، وقد يكون مصدرا من مصادره، والإحباط لا يظهر فورا بل يتطلب ظهوره بلوغ الفرد عتبة الإحباط، التي تحدد عن طريق:

- تكرار الفشل وعدم إشباع الحاجات.

- قوة الحاجات.

- الحساسية الإنفعالية، حيث كلما كانت حساسية الفرد الإنفعالية للإحباط أعلى فسيستجيب لأدنى درجة من المثيرات المحبطة.

- عدم القدرة على تحمل الفشل.

وبالرغم من أن الإحباط كما ذكرنا سالفًا يعتبر من الإنفعالات السلبية إلا أن لديه أثارًا إيجابية على مستوى فاعلية الفرد، حيث يمكنه أن يحفز ويحشد طاقاته وإمكاناته، واستثارة دافعيته لتحقيق أهدافه (Elean في بني يونس، 2014).

4.4. الإكتئاب (Dépression):

إضطراب نفسي يتسم بأعراض معينة، تشمل عدم القدرة على التركيز، حيث النوم لفترات قصيرة أو طويلة للغاية، فقدان الشهية أو تناول الطعام بشراهة، الضيق، القابلية للإستثارة، فقدان الطاقة، الشعور بالحزن والذنب، اليأس والعجز المبالغ فيه، وأحيانًا يصل حتى إلى التفكير في الموت (بريس، 2010).

وهو اضطراب يؤثر على العقل، والجهاز العصبي المركزي، ويتميز عموماً بالكآبة الشديدة والشعور بالنقص والإنعزالية، وله أشكال مختلفة وصور غامضة، وما يميزه أنه إضطراب متحائل يمكن أن يصيب الفرد في أي لحظة، وغالبًا ما يبدو غير واضح، فقد يكون الإكتئاب شديدًا لدرجة أن المصاب به لا يرى أي قيمة للحياة ويشعره بالبؤس والشقاء، مما يؤثر على حياته المهنية والأسرية (هيندز، 2008).

5.4. التعب (Fatigue):

ينشأ التعب كنتيجة للمجهود المكثف والمستمر بدني أو عقلي، وينتهي بمجرد حصول الفرد على الراحة والنوم، حيث أنه استجابة لعبء العمل الزائد باختلاف الإجهاد الذي ينشأ من مصادر مختلفة (الصيرفي، 2007).

ويعتبر "حالة عامة تبدو في ثلاثة مظاهر: هي النقص المتصاعد في الكفاية والإنتاجية، الشعور الذاتي بالضيق والألم وأخيراً بالتغيرات الفسيولوجية" (علي والدليمي، 2009، ص. 163).

6.4. الإغتراب الوظيفي (L'aliénation au travail):

يعرف الإغتراب الوظيفي بأنه شعور الفرد بالعزلة والضياع والوحدة، وعدم الانتماء، وفقدان الثقة، والإحساس بالقلق والعدوان، ورفض القيم والمعايير الاجتماعية، والمعاناة من الضغوط النفسية. فهو حالة نفسية يعاني منها الفرد ويشعر معها بعدم الصلة بالواقع الذي يحيط به، نتيجة تعرضه لمثيرات أو عوامل ذاتية أو بيئية لا يكون قادراً على التكيف معها، بحيث يؤدي هذا الانفصال إلى ركون الفرد للعزلة والانطواء وتحقير الذات وذلك لعدم الشعور بأهمية ما يقوم به من أعمال داخل محيط العمل (صبر، 2013).

7.4. الموت من العمل (Karoshi):

أظهرت دراسة في اليابان ارتفاع أعداد المواطنين الذين يعانون من الموت بسبب ضغط العمل، حيث تعرف هذه الظاهرة باسم (كاروشي). وبحسب الدراسة التي صدرت أخيراً، فإن هذه الظاهرة أدت إلى تكبد الاقتصاد الياباني خسائر تصل إلى 138 مليار دولار سنوياً. حيث أظهر محللوا معهد (Dai-Life Ichi) للأبحاث في طوكيو، أن قلة النوم في اليابان ترجع بشكل رئيسي إلى ثقافة العمل غير المتسامحة والتي تشمل العمل لساعات طويلة بشكل مبالغ فيه، الأمر الذي يقلل من عدد ساعات

النوم، وبالتالي تتراجع الإنتاجية. ورصدت الحكومة اليابانية 400 مليون ين (حوالي 3.5 ملايين دولار) للعام المالي من أجل إطلاق برنامج يشجع الشركات الصغيرة والمتوسطة على تقليل ساعات الدوام، كما ستطلق برنامجاً أيضاً لتدريب الشركات والموظفين على تبني قواعد محددة للعمل. وتاريخياً، ظهرت أول حالة كاروشي في عام 1969، حيث أقدم مواطن ياباني على الانتحار بسبب الإفراط في العمل، واليوم ومع تطور آليات العمل والضغطات النفسية المصاحبة في أداء الوظيفة، عادت هذه الظاهرة من جديد.

يدل مصطلح كاروشي على الموت بسبب كثرة العمل، إما عن طريق التعرض لنوبة قلبية مفاجئة أو الانتحار، في كتاب نشر سنة 1982 قدم مصطلح كاروشي من قبل ثلاثة أطباء بشكل رسمي رغم أن الظاهرة تعود إلى عام 1969، حيث أقدم أحد المواطنين على الانتحار بسبب الإجهاد العمل. يعود انتشار كاروشي إلى أسباب عدة، منها: عدم أخذ القسط الكافي من الراحة، أو النوم بسبب المجهودات الوظيفية، أو العمل لساعات طويلة خلال الأسبوع.

وظهرت هذه الحالة في اليابان لوصف مجموعة من الاضطرابات القلبية المرتبطة بالإفراط في العمل، حيث تم تسجيل 157 حالة وفاة بسبب كاروشي بين أبريل 2005 ومارس 2006 عن طريق الانتحار أو بنوبات قلبية. تشير الدراسات إلى أن كاروشي يكلف الاقتصاد الياباني خسائر تصل إلى 138 مليار دولار سنوياً، ما يعادل 2.9% من الناتج المحلي (عبد الرضا، 2017).

8.4. إضطراب إجهاد ما بعد الصدمة (Etat de stress post tromatique):

وهو إضطراب مزمن ويظهر من خلال العديد من الآثار النفسية المتباطئة، والمعبر عنها بواسطة مجموعة من التظاهرات النمطية والخاصة، واضطراب إجهاد ما بعد الصدمة المعروف بـ PTSD (Post traumatic stress disorders)، أو حالة إجهاد ما بعد الصدمة ESPT (Etat de stress post tromatique)، هو تناذر نفسو صدمي يظهر على شكل أمراض منظمة وغير مبنية، مكتسبة وتابعة للحدث الصدمي،

ويتميز بتناذر التكرار، الذي يعتبر كاف لوضع تشخيص للعصاب الصدمي أو اضطراب إجهاد ما بعد الصدمة، كما يتميز بأعراض لا نوعية (symptomes non spésifiques) وتغيرات الشخصية (altération de la personnalité)، والإجهاد ما بعد صدمي نستطيع القول أنه عرض أولي لا بد من الإنطلاق منه إذا أردنا توقيف زحف الأعراض ما بعد الصدمية، باعتبار أن معايشة صدمة نفسية شديدة تجعل الفرد يتعرض للإجهاد ومن ثم فقدان التوازن النفسي مما يؤدي إلى زيادة مفرطة في الإنفعالات والعجز عن التكيف و إصدار إستجابة ملائمة (عبيدي، 2018).

9.4. إدمان العمل (Workaholisme):

ظهر هذا المصطلح سنة 1968 عن طريق دمج المصطلحين الإنجليزين (Work) و (Alcoholism) العمل وإدمان الكحول، ويقابله في اللغة الفرنسية (Boulomanie) و (Ergomani) حيث يعرف بأنه إدمان للعمل مرضي، قهري وغير قابل للسيطرة، كما يمكن أن يتناول من خلال ثلاثة أبعاد، المشاركة في العمل، الإكراه (الذي يتوافق مع الشعور بالضغط الداخلي للعمل بجد) والرضا عن العمل المنجز (Zawieja, 2016).

ويعرف كذلك بأنه الميل إلى العمل بشكل مفرط، يكون فيه الفرد مهووس بالعمل وباستمرار ويتجلى ذلك من خلال العمل القهري (Shimazu, A., Schaufeli, W., Kamiama, K., & Kawakami, N. 2015).

10.4. الملل في العمل (L'Ennui au travail / Bore out):

يعرفه الكاتب الفرنسي (C. Bourion) بأنه "معاناة كبيرة تعزى إلى غياب النشاط في وقت العمل" (Langevin, V. P, 2017, P. 6).

يكون الموظف في حالة ملل في العمل (bore out) عندما يجد نفسه في وضعية متناقضة، فمن جهة فهو متحصل على عقد عمل ويتقاضى من خلاله على راتب ومن جهة أخرى لا يجد ما يعمل إلا

مهام قليلة أو لا تكاد تكون أصلاً، هذه الحالة من الملل في العمل تصورها وضعية العمل السلبي (travail passif) في استبيان محتوى العمل لـروبار كرزك والتي تنتج عندما تكون المتطلبات النفسية في العمل قليلة (حمل أو عبء العمل قليل) ومساحة ضيقة في حرية إتخاذ القرار، هذه الوضعية بسبب مميزات ومواصفات المنصب: مهام تتميز بالرتابة، متكررة، قليلة، كما أن (Bore out) يكون أحيانا جراء التغيير التنظيمي أو التحول إلى منصب آخر، ... (Langevin.V.P, 2017).

كما يمكن أن يحدث بسبب تراجع مستوى المنظمة أو طريقة التسيير وأحيانا نقص النشاط في المؤسسة أو في فترة عدم استقرار المؤسسة (تغيير في المسؤولين، نهاية مشروع، استراتيجية غير واضحة، غموض فيما يتعلق بالأهداف، ... (Zaweieja , 2016).

5. أنواع الإجهاد:

تعددت تقسيمات العلماء والمختصين لأنواع الإجهاد منهم من قسمه حسب المصدر ومنه حسب الأثر وآخر حسب الشدة، ... وسوف نذكر أهمها فيما يلي:

1.5. حسب التأثير:

لا يعتبر الإجهاد سلبيا دائما كما يعتقد البعض، فقد يكون إيجابيا وذو فائدة إذا كان في مستوى معين، ويمكن تقسيمه حسب التأثير الذي سيحدثه إلى نوعين:

• الإجهاد الإيجابي:

ويحدث عندما تكون الضغوط أو المجهودات دافعا ومحفزا لأداء أفضل وتساعد الفرد على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس، وكما هو معلوم أن الضغط مستويات المنخفض والمقبول أو المتوسط والمرتفع، حيث في الإجهاد الإيجابي يكون مستوى الإجهاد مقبولا أين يشعر الفرد بالمتعة في العمل وبقدرة فائقة

على مواجهة المشكلات وحلها، وتجعله نشيطا متفائلا محفزا قادرا على التفكير والتركيز (عياصرة وبنو احمد، 2008).

إن فـللإجهاد تأثير إيجابي إنه أساسي في الحث على التحريض والإدراك حيث يوفر الإثارة والكفاح واليقظة من أجل مواجهة التحديات، فالتوتر والضغط ضروريان ومن دونهما سوف تكون الحياة سئيمة (شيخاني، 2003).

• الإجهاد السلبي:

وهو عبارة عن صورة للمجهادات والضغوط المفرطة، وتبقى بصورة مستمرة ومزمنة دون إدارتها ومحاولة إيجاد حلول لها ومواجهتها، مما يتولد عنها مشاعر الغضب والإحباط والاكتئاب فتؤدي حتما إلى أضرار على صحة الفرد الجسمية والعقلية والنفسية (شيخاني، 2003).

ويكون الإجهاد سلبيا عندما يكون مستواه مرتفعا أين يسبب انخفاضا في الروح المعنوية التي تولد إرتباك عند الفرد وتشعره بالفشل والتشاؤم، وكذلك الحال عندما يكون مستواه منخفضا حيث أن الفرد إذا كان يعيش في بيئة خالية من الضغوط فسوف يشعر بالملل والإجهاد والإحباط وتسبب له الشعور بالإحباط (عياصرة وبنو احمد، 2008).

الجدول رقم 1: مقارنة بين الإجهاد الإيجابي والإجهاد السلبي

الإجهاد السلبي	الإجهاد الإيجابي
1- يسبب انخفاضا في الروح المعنوية	1- يمنح دافعا للعمل.
2- يولد ارتباكا	2- يساعد على التفكير.
3- يدعو للتفكير في المجهود المبذول	3- يحافظ على التركيز على النتائج.
4- يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4- يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد.
	5- يحافظ على التركيز على العمل.

5- يشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	6- النوم جيدا.
6- الشعور بالأرق.	7- القدرة على التعبير عن الانفعالات.
7- ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها.	8- يمنح الإحساس بالمتعة.
8- الإحساس بالقلق.	9- يمنح الشعور بالإنجاز.
9- يؤدي إلى الشعور بالفشل.	10- يمد الفرد بالقوة و الثقة.
10- يسبب للفرد الضعف.	11- التفاؤل بالمستقبل.
11- التشاؤم من المستقبل.	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.
12- عدم القدرة على الرجوع عند المرور بتجربة غير سارة.	

المصدر: (هيجان، 1998، ص. 30)

2.5. حسب الفترة الزمنية التي تستغرقها الشدة والتوتر الناجم عنها

ويميل بعض العلماء مثل جينز (Jains) إلى تصنيف الإجهاد تبعا للفترة الزمنية التي تستغرقها

الشدة والتوتر الناجم عنها، فيقسم إلى ثلاثة أنواع:

• الإجهاد البسيط:

وهو الذي يستمر من ثواني إلى ساعات نتيجة المضايقات من طرف أشخاص تافهين أو أحداث

قليلة الأهمية في الحياة.

• الإجهاد المتوسط:

وهو الذي يستمر من ساعات إلى أيام، مثل فترة العمل الإضافية، أو زيارة شخص غير مرغوب

فيه، أو الآلام الناتجة عن مرض في المعدة أو الأمعاء.

- الإجهاد الشديد:

ويستمر من أسابيع وأشهر وحتى إلى سنوات، مثل غياب شخص عزيز عن عائلته للسفر أو الموت، النقل أو الإيقاف عن العمل،

3.5. حسب المصدر:

أما من حيث المصدر فقد صنّفه (Mc Grath) إلى:

- الإجهاد الناتج عن البيئة المادية:

يتعرض له الفرد داخل المنظمة أثناء ممارسة مسؤولياته ومهام وظيفته وهو نتيجة المجهودات التي يتعرض لها المورد البشري نتيجة توفر ظروف مادية وفيزيائية غير ملائمة، مثل: ضعف الإضاءة، الضوضاء، ...

- الإجهاد الناتج عن البيئة الاجتماعية:

يظهر عندما يتفاعل الأفراد معاً في مجالات العمل مثل الصراعات التي قد تحدث بين الأفراد و/أو الجماعات، خلاف مع الرئيس المباشر،

- الإجهاد الناتج عن شخصية للفرد:

يعزى إلى الخصائص الشخصية المتوارثة أو المكتسبة ينتج عن الفروقات الفردية ما بين الموارد البشرية، مثل الاختلاف في الجنس، الاختلاف في العرق والديانة، ... (فليه وعبد المجيد، 2005).

4.5. تصنيف موراي (Murray):

كما يرى موراي (Murray) بأن الإجهاد خاصة أو صفة لموضوع بيئي أو شخصي تعوق جهود

الفرد في تحقيق هدف معين، ويميز بين نوعين من الإجهاد هما:

- إجهاد Beta: ويشير إلى دلالة الموضوعات والأشخاص كما يدركها الفرد.

- إجهاد Alpha: ويشير إلى خصائص الموضوعات والأشخاص ودلالاتها كما هي، وأن المهم هو النوع الأول حيث أن الأمر الأهم ليس في الموضوعات في حد ذاتها، ولكن الأهم هو دلالة الموضوعات كما يدركها الفرد (Murray, E & Modell, M, 1999).
- ومهما يكن فالتقسيم الذي يشمل أو يحتوي على كل هذه التقسيمات والتصنيفات بالإضافة إلى أنواع أخرى لم نتعرض لها، هو الذي يقسم أنواع الإجهاد إلى إجهاد سلبي وإجهاد إيجابي أما التقسيمات الأخرى فيمكن إعتبارها تصنيفات فرعية لهذين النوعين.

6. مصادر الإجهاد المهني:

ظهرت العديد من التصنيفات والنماذج التي وضعها الباحثون لتصنيف هذه المصادر، والتي تباينت حسب نظرة مصنفها، ونظرا لكثرة هذه التصنيفات وتداخلها فيما بينها وحتى لا نقع في فخ الرتابة والخلط والتكرار، سنحاول التعرض إلى أهم هذه المصادر المؤدية إلى الإجهاد أو كما تسمى بالمجهدات (Stresseurs).

ورغم أن الدراسة الحالية تعنى بالإجهاد المهني لكننا لا يمكن أن ننكر العلاقة الموجبة بين المصادر الحياتية للفرد والمصادر المهنية، كما أنه من الصعوبة بما كان تحديد مصدر الإجهاد لدى الفرد في المنظمة إن كان مصدره من داخلها أو أتى به من الخارج، وعلى هذا الأساس سوف نتعرض إلى أهم ما جاء في الأدبيات من مصادر الإجهاد بما فيها المصادر المهنية، فالمجهدات التي يتعرض لها العامل بغض النظر عن مصدرها إن كان من داخل البيئة المهنية أو من خارجها سوف تؤثر على صحة الفرد النفسية والجسمية والإنفعالية - وهذا ما سيأتي تبينه في العناصر القادمة من هذه الدراسة - فالعامل عندما يأتي إلى العمل ويكون مجهدا لن يكون هذا الأمر جيدا بالنسبة للمؤسسة التي يعمل بها، ومما لا شك فيه أن الإدارة لن تبقى مكتوفة الأيدي باعتبار أن مصدر الإجهاد ليس من داخلها

وبالتالي فهو ليس من مسؤوليتها، فالمنظمات اليوم نسق مفتوح وتعتبر كائنات إجتماعية تؤثر وتتأثر بما يدور في محيطها وبيئتها.

إن الإهتمام بالإجهاد داخل بيئة العمل ومحاولة تحليل بيئة العمل من كل جوانبها أمر ضروري وأساسي، إلا أن الإعتماد على هذه الزاوية وعدم التعرض للعوامل الأخرى خارج المنظمة وفي المنزل والمجتمع بشكل عام قد يفقد الدراسة قيمتها وشموليتها في النظرة.

أوضحت نتائج الدراسات أن العمل وكذلك الحياة خارجه يمثلان مصادر مستقلة من مصادر الإجهاد في حياة الفرد، إلا أن هذا لا ينفي الأثر المتبادل بين المصدرين ، فالفرد عندما يتعرض للمجهادات في مجال عمله قد يكون سببا ومصدرا في خلق إجهاد في المنزل، ونفس الشيء فالمجهادات التي يتعرض لها الفرد في بيئته المنزلية أو خارجه في الحياة الإجتماعية العامة قد تنتقل آثارها معه إلى بيئة العمل، مما يجعله عرضة للإجهاد وهذا ما يبين الأثر المتبادل والمتداخل بين المجهادات العائلية والمجتمعية وبين المجهادات المهنية (الطريي، 1994).

أورد فارق السيد عثمان أهم مصادر الإجهاد والتي يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم 2: مصادر الاجهاد

المصدر	المجهادات	
(طلعت منصور، فيولا الببلاوي، 1989)	عبء المهنة	1
	نقص الدافعية	2
	الضيق المهني	3
	صعوبات إدارة الوقت	4
(هول وليندي، 1987)	نقص التأثير الأسري	5
	الأخطار والكوارث	6
	النقص والضياح الأسري	7
	النبد وعدم الإهتمام	8

	التنافس	9
	العدوان	10
	السيطرة والقسر والمنع	11
	العطف على الآخرين	12
	الإلتزام والصدقات	13
	الخداع والدونية	14
(David Fontana, 1889)	المشكلات التنظيمية	15
	عدم كفاءة الموظفين	16
	ساعات العمل الطويلة	17
	المكانة والأجر والترقية	18
	عدم الإستقرار وفقدان الأمن	19
	غموض وصراع الدور	20
	التوقعات العالية غير الواقعية للذات	21
	ضعف القدرة على التأثير في صنع القرار	22
	المواجهات المتكررة مع الرؤساء	23
	فقدان التأييد من الزملاء	24
	ضغوط العمل وضغوط الوقت	25
	الرتابة والشعور بالملل	26
	دفاعات في معارك غير ضرورية	27
	مجهودات تتعلق بمهام العمل	28
	التعامل مع الزملاء	29
	تضاؤل فرص التدريب	30
	المسؤولية المرتبطة بطبيعة العمل	31
	عدم القدرة على تقديم المساعدة او التصرف بفاعلية	32
	التوحد العاطفي مع الجمهور	33
	أسباب عائلية	34
	أسباب بيئية	35

المصدر: (عثمان، 2001، ص. 97)

كما يحدد سيزلاقي وولاس ثلاثة مصادر للإجهاد: البيئة، التنظيم والأفراد

• المصادر البيئية: بدورها تتكون من داخلية وخارجية، فأما الداخلية فقد تولد عمليات الدمج أو

الضم المحتملة لافقا حول الوظائف مثلما يعمل التغيير التنظيمي في مجال البرمجيات وأدوات العمل

المتطورة وعدم تكيف الأفراد معها على زيادة الضغوط عليهم، كما تشمل عوامل البيئة الداخلية كذلك على مصادر الإجهاد ترتبط بالصحة والسلامة المهنية.

وأما المصادر البيئية الخارجية فتتمثل في الحالة الإقتصادية العامة للبلاد حيث يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش، كما تزداد المجهودات والضغوط بسبب العوامل الإجتماعية والسياسية مثل فترة الإنتخابات والغموض الذي يكتنفها، كما تكون للحركات الإجتماعية سببا في حدوث الإجهاد من خلال دعواتها لحقوق الإنسان والمرأة والقضاء على الفقر، ...

• **المصادر التنظيمية:** فقد أشارت الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية ومتعادلة وسلبية متبادلة بين عناصر ترتبط بالوظيفة مثل: الراتب والضغط والمشكلات الصحية كأعراض القلب، فأنماط السلطة والإرتباطات التنظيمية تعتبر عوامل ضاغطة أو تسبب الإجهاد في مواقف معينة، كما أن نظام التقييم للآداء عندما لا يكون فعالا يؤدي إلى خفض مستوى الدافعية مما يؤثر في اتجاهاتهم وأدائهم.

• **المصادر الفردية:** فقد تسبب الأحداث التي تؤثر في أسرة الفرد وعاداته الإجتماعية وحياته الخاصة إرتفاع مستوى الإجهاد، كما أن العوامل المجهدة تختلف من شخص إلى آخر، فهناك أشخاص تنهار أعصابهم عند ظهور العلامات الأولى للإجهاد وآخرين يبدون تماسكا ونشاطا في نفس الظروف (سيزلاقي وولاس، 1991).

هناك نماذج لتقسيمات وتصنيفات لمصادر الإجهاد المهني كنموذج أبيلسون (Abelson 1986)

الذي يتكون من ثلاث مصادر: تنظيمية، فردية وبيئية.

الجدول رقم 3: نموذج أبلسون الثلاثي لمصادر الإجهاد المهني

مسببات الإجهاد البيئية	مسببات الإجهاد الفردية	مسببات الإجهاد التنظيمية
1- التغيير الوظيفي والحاجة إلى التكيف	1- الإحباط الوظيفي	1- عدم وجود الحوافز المادية الملائمة والكافية
2- التغيير التكنولوجي	2- غموض العمل وتداخل الأعمال مع الغير	2- عدم وجود التصور الواضح للرفقي الوظيفي
3- تغير طبيعة أو مكان الوظيفة	3- الإتصال البيئي	3- التخصص الضيق
4- الترقية	4- التمييز والتفرقة وعدم العدالة في المعاملة	4- العمل الزائد
5- إعادة تنظيم الجهاز الإداري	5- البيروقراطية	5- عدم كفاية الوقت لإنجاز الأعمال
6- تغيير وقت العمل	6- العمل الممل	6- صعوبة العمل
7- التفكير في التقاعد		7- صعوبة اتخاذ القرار
8- بيئة العمل الطبيعية (الضوضاء، الحرارة، الرطوبة، البرودة)		
9- طريقة أداء العمل (الجلوس، الوقوف، التركيز على بعض الحواس في أداء العمل)		

المصدر: (التويم، 2005، ص. 34)

وكذلك نموذج دالي (Dally 1988) يتكون من مصدرين: الفرد والمنظمة، نموذج بيير (Beehr 1995)

يتكون من أربعة مصادر: مطالب الدور، مطالب الوظيفة، خصائص المنظمة، الظروف الخارجية للمنظمة (المعاني وأخوارشيدة، 2006).

"حسب بنجامين ستورا فقد تنشأ العوامل المجهدة من داخل الشخص ذاته أو من البيئة الخارجية

وهذه الأخيرة قد تتبعث من المجل المهني أو من خارجه" (ستورا في لوكية وآخرون، 2014، ص. 14).

وبناء على ما سبق وكذلك بناء على إطلاع الباحث على التراث النظري فيما يخص مصادر

الإجهاد سوف نتبنى نموذجاً ثلاثياً والذي نصنف من خلاله مصادر الإجهاد إلى ثلاثة:

- شخصية أو فردية متعلقة بالفرد.

- تنظيمية أو مهنية أي متعلقة بأسباب داخل المنظمة.

- بيئية أي متعلقة بأسباب خارج المنظمة.

وفي الأخير سوف نتعرض إلى الأخطار النفس إجتماعية **les risques psychosociaux**

(RPS) كمصدر من مصادر الإجهاد في العمل على اعتبار أن هذه الدراسة استخدمت نموذج كرزك

الذي يعتبر من أهم الأدوات في تقييم الأخطار النفس إجتماعية في العمل.

1.6. المصادر الشخصية (متعلقة بالفرد):

ويقصد بها المجهودات التي تأتي من الفرد نفسه أي من طبيعة شخصيته وتكوينه النفسي

والبيولوجي والإنفعالي، حيث أن وجود الفروق الفردية يجعل الإجهاد خاصة شخصية تختلف باختلاف

شخصيات الأفراد، فما يسبب الإجهاد لدى فرد لا يسببه عند آخر بالضرورة، كما أن هناك فرق في

مستوى الإجهاد المحتمل بين الأفراد وذلك لاختلاف الإدراك للمجهودات وتقييمها و من ثم التفاعل

والتعامل معها على أساس ذلك (لوكية وبن زروال، 2006).

ونذكر فيما يلي أهم هذه المصادر المتعلقة بالفرد:

1.1.6. نمط الشخصية (أ) و(ب):

ظهر هذين النمطين من خلال أعمال (فريدمان) و(روزمان) الذين اكتشفا أن بعض العوامل مثل ضغط الدم وزيادة نسبة الكوليستيرول في الدم والعمر والوراثة ليست هي مسببات مرض الشريان التاجي، حيث اعتقدا بوجود عوامل أخرى تلعب دورا أساسيا في خلق هذا المرض، ومن خلال دراسة أجريتها تبين أن مجموعة من الأنماط السلوكية مرتبطة بأمراض القلب في الأشخاص الذين ضمتهم العينة، كما بينت دراسات أخرى أن نمط الشخصية (أ) أكثر قابلية للتعرض لأمراض القلب من النمط (ب) نظرا لما يمتلكه هذا النمط من خصائص (سيزلاقي وولاس، 1991).

وفيما يلي خصائص الشخصية (أ) والشخصية (ب):

فالفرد صاحب الشخصية (أ) يتميز بالحيوية والحدة في الطباع والرغبة في العمل الدؤوب، والرغبة في المنافسة لأقصى الحدود، والكفاح من أجل الأفضل ودرجة عالية في التنبه والحماس والحيوية والتعلم، ونفاذ الصبر وحب الوصول إلى النتائج بسرعة والانطلاق والسرعة في الحديث والشعور بضغوط الوقت والمسؤولية (عبد الباقي، 2002).

كما حدد سيزلاقي وولاس خصائص هذا النمط من الشخصية في النقاط التالية:

الجدول رقم 4: خصائص نمط الشخصية (أ)

خصائص نمط الشخصية (أ)	
-	الإقدام والطموح والتنافس والجرأة
-	يتحدث بانفعال ويستعجل الآخرين
-	يكافح لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن
-	مشغول دائما بالمواعيد المقررة للإنجاز وعنده توجه عملي
-	غير صبور ويكره الإنتظار
-	في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء

المصدر: (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 188)

ومن أبرز خصائص نمط الشخصية (ب) نجد:

الجدول رقم 5: خصائص نمط الشخصية (ب)

خصائص نمط الشخصية (ب)
- الصبر
- الثبات
- لا يشعر بالذنب في الراحة
- لا يغضب بسهولة
- متوازن المزاج
- سهل الإنقياد
- قليل الإهتمام بالمواعيد المحددة

المصدر: (McShane & Glinow في: عمار، 2006، ص. 45)

كما أن هذا لا يعني أن أصحاب نمط الشخصية (ب) لا يتصفون بالتنافس والدافعية للأداء أو أنهم غير متفوقين في أدائهم، بل من الممكن أن يكونوا كذلك إلا أن الاختلاف بين النمطين يكمن في أن نمط الشخصية (أ) يسابق الزمن، بينما يعمد الشخص من النمط (ب) إلى إيقاع منتظم هادئ، كما نشير إلى أن الكثير من الخصائص الرئيسية لنمط الشخصية (أ) ترتبط بوظائف المديرين التي تتميز في الغالب بالإقدام والتنافس الحاد والنشاط والإهتمام بعامل الوقت (سيزلاقي وولاس، 1991).

2.1.6. مفهوم الذات:

ويقصد به اتجاه الإنسان أو فكرته الشاملة عن ذاته وهو يعتبر جوهر الشخصية، حيث ينظم ويحدد إلى درجة كبيرة مدى قابلية الفرد للتعرض للمجهادات والتعامل معها، فمفهوم الذات يمثل إدراكنا الشخصي لذاتنا والذي ربما لا يتطابق مع الطريقة التي ينظر إليها الآخرون، لذا فإن فكرتنا ونظرتنا لذواتنا لها التأثير الكبير فيما يتعلق بتحديد ثقتنا في أنفسنا وبالتالي في سلوكياتنا وتصرفاتنا، ويمكن القول أن هناك ست مكونات أساسية لمفهوم الذات وهي:

• الوعي بالذات: وتعني مدى إدراك الفرد أن لديه القدرة على التأثير على مجريات الأمور من حوله.

• القيمة الذاتية: وتعني مدى شعور الفرد بأنه مساو للآخرين في الحقوق والواجبات.

• حب الذات: وتعني عدم تعريض الفرد نفسه للمخاطر التي تزيد على طاقته.

• تقدير الذات: وهو يمثل المستوى الرابع من هرم ماسلو للحاجات ويتمثل في رغبة الفرد في

الحصول على تقدير الآخرين.

• الثقة في الذات: تتمثل في قدرة الفرد في التكيف مع العالم من حوله، وتتحقق هذه الثقة عندما

يرى الفرد النتائج التي خطط لها تتحقق بشكل واقعي.

• احترام الذات: يتمثل في قدرة الفرد على التعبير عن مشاعره بصورة واضحة كالحب والكراهية

والغضب والنقد والإعجاب (الختاتنة، 2011).

3.1.6. مركز التحكم:

ترى كوبازا (Kobasa) التحكم بأنه اعتقاد الفرد بمدى قدرته على التحكم فيما يواجهه من أحداث،

وقدرته على تحمل المسؤولية الشخصية على ما يحدث له. فإدراك التحكم يمثل توجه الفرد نحو

الإحساس بالفعالية والتأثير في ظروف الحياة المتنوعة، فالتحكم يمثل التوجه للشعور والتصرف كما

لو كان للفرد القدرة على التأثير في مواجهة المواقف المتنوعة للحياة بد لا من الاستسلام والشعور

بالعجز عند مواجهة كوارث وطوارئ الحياة (kobasa, c, 1979).

أما مركز التحكم فيعرف على أنه اعتقاد الفرد في أن ما يحدث له من نجاحات أو أحداث سيئة

في حياته، إنما هو محكوم يتصرفات وإرادة الشخص ذاته (سيطرة داخلية)، أو أنه خاضع لعوامل

خارجة عن إرادته (سيطرة خارجية)، ويعتبر مركز التحكم أحد أبعاد الشخصية التي وضعها وبحثها

(روتر)، حين أشار إلى أن مركز التحكم متفاوت بين الأفراد بين السيطرة الداخلية والخارجية، فالأشخاص الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الداخلي يعتقدون أنهم يستطيعون التأثير على الكثير مما يحدث لهم، أما الذين يشعرون بدرجة عالية من التحكم الخارجي، يعتقدون أن ما يحدث لهم خارج عن إرادتهم (الختاتنة، 2011).

4.1.6. دورات الطاقة الحيوية:

يختلف الأفراد في مستوى الأداء والدافعية والعطاء حسب الأوقات التي يعملون فيها، فهناك أفراد تصل ذروة عطائهم ونتاجيتهم أوقات الظهيرة وآخرون يعملون بشكل أفضل في الليل، ومنهم من يناسبه الصباح الباكر، فكل صنف من هؤلاء تناسبه فترة بعينها وبالتالي العمل في فترات دون غيرها سيشعر بالتوتر الشديد لأن مستوى الطاقة الذي هم في حاجة إليه للأداء بشكل متميز غير متاح لهم في تلك الفترة (لوكيا وآخرون، 2014).

5.1.6. التركيب الجيني:

يختلف الأفراد في طبيعة الجينات الوراثية، فنجد بعضهم عرضة للإصابة بأوبئة معينة أو أمراض الحساسية والعجز، مما يؤدي إلى اختلال التوازن واستنفاد الطاقة والقوة، كما تزيد من صعوبة العمل على المستوى المرغوب، مما يعني أن لديهم الإستعداد والقابلية للتعرض للإجهاد دون غيرهم (جبير في: لوكيا وآخرون، 2014).

6.1.6. النسق القيمي:

وجدت الدراسات أن سبب توتر الفرد يرجع في بعض جوانبه إلى تعارض ما يحمله الفرد من قيم واتجاهات شخصية مع القيم والاتجاهات والثقافة التنظيمية للمنظمة التي يعمل بها (الأشقر في: لوكيا وآخرون، 2014).

حيث أن الفرد بسبب عدم التوافق والتعارض بين قيمه مع قيم منظّمته يحدث نوع من عدم التوازن، ويعتبر من المجهودات المهنية ويؤدي حسب رأينا إلى قلة الولاء التنظيمي، ورغبة من الفرد في مغادرة المنظمة في أول فرصة تتاح له إلى أخرى تشبع رغباته وتكون متبينة لنفس القيم التي يحملها.

7.1.6. الحالة النفسية والبدنية:

أي نوع من التوتر لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، أي عندما يمر الفرد بحالة من الضغط فإنه من الممكن أن يتلمس آثار هذه الحالة على ما يجري في جسمه من زيادة ضربات القلب، زيادة ارتفاع ضغط الدم، زيادة معدل التنفس، تصبب العرق وجفاف الحلق، وتتطور تلك الآثار الناجمة عن ضغط العمل ببطء محدثة نتائج فسيولوجية واضطرابات نفسية وسلوكية (هيجان، 1998).

ومما لا شك فيه ان الظروف الصحية للفرد سواء النفسية او العضوية، وكذلك الحالة المزاجية للفرد تؤثر على شعوره بالإجهاد في العمل وكيفية تعامله معها، فمن المتوقع أن التعب الشديد يكون له تأثير كبير على إدراك المجهودات مما يزيد من حدة الاحساس بها، وكذلك من المتوقع ان الاحباط يقلل من مقاومة إجهاد العمل ومصادره، كذلك فان الفرد الذي يفقد الثقة بالنفس والتقدير الذاتي يستجيب بصورة سلبية للمواقف المجهدة التي تحتاج قدرا من التحدي (عبد الحافظ، د.ت).

8.1.6. الإدراك:

يعد الإدراك عملية عقلية غاية في التعقيد، تشترك فيها عوامل كالخبرة السابقة، الإحساس، الإنتباه، الوعي، الذكاء، الإتجاهات والقيم، ... كل هذه العوامل تؤثر في إدراك الفرد للمؤثرات التي تقع عليه، فعملية الإدراك تقوم على إعطاء معنى للمثيرات الحسية المختلفة التي ترد إلى الدماغ عبر أجهزة الإحساس المختلفة (ضبية وصلاح، 2016).

كما أن الأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للمجهادات من حولهم، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة بواسطة الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها (عبد الباقي في: السقا، 2009).

إذ أن حاجات الأفراد وامكانياتهم البدنية والنفسية تؤثر في إدراكهم للمواقف فما هو مجهود لشخص قد لا يكون كذلك بالنسبة لشخص آخر.

9.1.6. السن:

تناولت دراسات كثيرة هذا المتغير، حيث خلصت أنه كلما زاد عمر الفرد كلما زاد شعوره بالإجهاد، حيث يرده (ليفي لينارت) إلى أن التقدم في السن يؤدي إلى ضعف القدرة البدنية وما يصاحبه من ضعف البصر، نقص في حاسة السمع، عجز الأطراف، ضعف مناعة الجسم، مما يؤدي بالفرد إلى التأثر، وبالتالي متغير السن يعتبر مصدراً أساسياً من مصادر الإجهاد (لوكية وآخرون، 2014).

10.1.6. الصلابة النفسية:

"اعتقاد عام لدى الفرد في فاعليته وقدرته على استخدام كل المصادر النفسية والبيئية المتاحة، كي يدرك ويفسر ويواجه بفاعلية أحداث الحياة المجهدة" (مخير في: البيرقدار، 2011، ص. 30). وهي "قدرة الفرد على مواجهة المجهادات بمهارات المواجهة التالية: التحليل المنطقي، التجنب المعرفي، التفريغ الإنفعالي والإستسلام" (Gerson في: البيرقدار، 2011، ص. 30). هذا ما يبين ان الأفراد الذين تمتاز شخصيتهم بالصلابة تكون لهم المقدرة على مقاومة المجهادات وآثارها عكس الذين يفتقدونها.

11.1.6. الأحداث الشخصية:

يتعرض الفرد من حين لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة والضغط النفسي، مثل فقد الزوجة أو الزوج، الطلاق، الإصابة والمرض الخطير، الإحالة على التقاعد، التغير

في المسؤولية أو الوظيفة، الإجازات والأعياد، إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بالإجهاد (القاضي، 2015).

2.6. المصادر التنظيمية (متعلقة بالبيئة الداخلية للمنظمة):

ويقصد بها المجهودات المتعلقة بالمنظمة التي يكون الفرد عضوا فيها وتسبب له إجهادا، وفي مايلي أهم هذه المصادر:

1.2.6. غموض الدور:

ويقصد بغموض الدور الإفتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات، وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى، ويزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى الموظف أو العامل معلومات كافية عن الدور المناط به، وما هي حدود سلطاته ومسؤولياته، وعندما تكون المنظمات كثيرة ومعقدة يحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها ويحث هذا الغموض عندما:

- تحدث تغيرات تكنولوجية.
- عندما يغير أحد الأفراد عمله.
- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.
- عندما يخفي أحد المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث (القاضي، 2015).

2.2.6. صراع الدور:

من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر)، الذي يقضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة، من أجل التخلص من الإرباك والتعارض المحتمل، فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد قد تكون متعارضة، إضافة إلى ذلك رغبة المرؤوس بأن يتقيد بمعايير الجماعة ورغبته

في تحقيق طموحاته الشخصية وهذا ما يزيد الأمر تعقيدا، ويلقي مزيدا من الإجهاد على الفرد (القاضي، 2015).

كما أن هناك عدة صور من صراع الدور في المنظمات تتكون من العناصر التالية:

- تعارض في أولويات مطالب العمل.
- تعارض حاجات الفرد مع متطلبات المنظمة.
- تعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة.
- تعارض قيم الفرد مع قيم المنظمة (هيجان، 1998).

3.2.6. عبء العمل:

1.3.2.6. عبء العمل الزائد:

يقع العمل الزائد والإحساس بضيق الوقت مصدرا هاما للتهديد والإرباك في العمل ومن ثم يؤدي إلى الإجهاد بالنسبة للأفراد، وهو يعني زيادة عبء القيام بمهام لا يستطيع الشخص القيام بها في الوقت المتاح، وهذه المهام تتطلب مهارة عالية قد لا يملكها الفرد، وينقسم زيادة العبء إلى:

- **عبء كمي:** يحدث عندما يسند إلى الفرد أعمال كثيرة يجب عليه إنجازها في وقت غير كاف، أي زيادة في كمية المهام مقارنة مع قدرات الفرد.
- **عبء نوعي:** أي أن الفرد يفقد القدرة اللازمة لأداء العمل، كتكليف الموظف بأداء مهام تتطلب قدرات جسمية أو مهارات علمية وفكرية تفوق قدراته.

ويعتبر زيادة عبء العمل من المجهادات الرئيسة في بيئة العمل، وتترتب عليه كثرة الأخطاء

مما يؤثر على مستوى أداء الفرد ومن ثم على صحته (النعاس، 2008).

2.3.2.6. عبء العمل الناقص:

حيث أن الموظف لديه عمل قليل لا يتماشى مع قدراته وطاقاته واهتماماته وحماسته، وهو ما يعد سببا من أسباب الإجهاد المهني، ويجعله عرضة للملل والشعور بعدم الأهمية وأنه غير مرغوب فيه، ما يؤدي إلى القلق والتمارض والشعور بانخفاض تقدير الذات وزيادة الشكوى والعصبية والغياب والعزلة، والهروب من العمل وضعف ولائه للمنظمة التي يعمل به (عسكر وأحمد في: النعاس، 2008).

4.2.6. سوء الإتصال في مجال العمل:

رغم ما يوجد بين العاملين في العمل من مهام مشتركة فقد لا يوجد بينهم اتصال جيد مما يكون سببا في الإجهاد لديهم، ويتضح سوء الإتصال في عدم وضوح الأهداف أو التعليمات وغموض المراسلات الإدارية، وصعوبة الحصول على المعلومة المطلوبة، إضافة إلى عدم التأكد من الشخص المسؤول إداريا أو فنيا وصعوبة الإتصال به، مما ينتج اتخاذ قرارات تفتقد للمعلومات اللازمة أو للأهداف، بالإضافة إلى ضياع الوقت والجهد وهكذا، ومثال ذلك قد يحضر الموظفون إجتماعات دون معرفة جدول الأعمال أو الأهداف مما يضعف مشاركتهم وتكبت كفاءتهم (الفرماوي وعبد الله، 2009).

5.2.6. القيادة غير المناسبة:

القيادة الضعيفة غير الملبية لاحتياجات العاملين والعمل بصفة عامة تخلق فجوة كبيرة أو فراغ إداري يساعد على بروز الصراعات والفوضى، مما يصعب على القيادة اتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب، كما أن القائد الضعيف لا يستطيع أن يقوم بدوره كمرشد وموجه أو كمنظم ومرجع لكافة الموظفين ومنظم لمهامهم، وبالتالي فإن مثل هذا القائد يعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد المهني خاصة بالنسبة للموظف المنضبط المخلص في عمله (الفرماوي وعبد الله، 2009).

6.2.6. تضائل فرص التدريب:

من الواضح أنه كلما تعقدت عناصر المهام المهنية كلما زادت الحاجة إلى اكتساب مهارات جديدة تستجيب للمتطلبات المهنية الجديدة والمتزايدة، ويعتبر نقص المعلومات المهنية لدى الموظف سبباً مهماً لعدم تكيفه، وبالتالي مصدراً مهماً للإجهاد، وبالتالي يعتبر التدريب المستمر من أجل اكتساب المعرفة وتحسين المعلومات وتنشيطها هو السبيل لعلاج هذا المصدر المهم من مصادر الإجهاد في العمل.

7.2.6. الهيكل والمناخ التنظيمي:

يلعب كل من الهيكل التنظيمي ومناخ العمل دوراً جوهرياً في خلق الإجهاد المهني، فالهيكل التنظيمي يرسم أبعاد وحدود المشاركة، والصلاحيات اللازمة لاتخاذ القرار والإرتباطات الرسمية مع الآخرين (جواد، 2010).

كما أن تمركز السلطة وعدم تفويضها بشكل ملائم ووجود درجة عالية من الرسمية، واجراءات وقواعد وتعليمات مبالغ فيه قد يهدد حرية واستقلالية الفرد، وتعتبر مجهادات مهنية، حيث أن انخفاض الاستقلالية في أداء المهام وانخفاض المسؤولية يرتبطان بالقلق والإكتئاب (النعاس، 2008).

وتعتبر صرامة هيكل المنظمة ومناخها التنظيمي مصدراً مهماً من مصادر الإجهاد المهني ويدخل ضمنه قلة المشاركة في اتخاذ القرار، عدم الشعور بالإنتماء، ضعف الإستشارات والاتصالات البناءة بين أقسام العمل وشعبه، بالإضافة إلى تقييد السلوك ومراقبته مراقبة صارمة كما في حالة الدخول والخروج والحركة العامة (الطريي، 1994).

8.2.6. العلاقات داخل المنظمة:

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، وقد تتوتر وتضطرب هذه العلاقات مما يؤدي إلى العدوانية والصراعات والمشاكل بين الأفراد داخل المنظمة، ووجود مناورات ترهق أحد أطراف العلاقة (القاضي، 2015).

وقد تكون هذه العلاقة إما مع الزملاء في العمل أو مع الرؤساء والمشرفين، حيث أن العديد من الشكاوى ناتجة أساساً من الرئيس المتعسف الإستبدادي الذي يشيع العدوانية بين مرؤوسيه، لذلك ينبغي على كل مؤسسة ترغب في تحقيق التوافق المهني أن تعمل على إزالة المجهادات المهنية عن الموظفين، وذلك بالعمل على أن تسود العلاقات الإجتماعية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس، أما العلاقة بين الزملاء فالكل يعلم المدة التي يستغرقها الموظف بين زملائه في العمل والتي تستمر لساعات طويلة وتصل إلى ثمانية ساعات في اليوم بالنسبة لموظفي الوظيف العمومي والجماعات المحلية على وجه الخصوص، وبالتالي ما يقضيه الموظف بين زملائه في العمل قد يفوق ذلك الذي يكون فيه مع عائلته في البيت.

يعتبر موقف العمل موقف اجتماعي بامتياز، يمثل فيه الزملاء ما يمثله الإخوة في الأسرة، ومعلوم أن تفاعل الشخصيات المختلفة تتكون جماعات رسمية وغير رسمية، وتصبح لها أهدافاً موحدة، وقد يؤدي هذا التفاعل إلى خلق الصراعات والعداوات بين الزملاء، مما يؤثر على أداء الفرد وعلى الأداء العام للمنظمة، وعلى هذا الأساس وبما أن علاقة الفرد بالزملاء تعد عاملاً مهماً وفعالاً في إزالة الإجهاد المهني، مما يفرض على الإدارة والقيادة السليمة أن تعمل على خلق التفاهم والتعاون بين الزملاء والتوحد والشعور بالإنتماء إلى المنظمة وذلك عن طريق إنشاء النوادي وتشجيع النشاط الرياضي وكل ما من شأنه جعل هذه العلاقة على أحسن ما يرام (النعاس، 2008).

9.2.6. التطور والإرتقاء المهني:

تعد عوائق التقدم والنمو المهني من بين أهم مصادر الإجهاد المهني ومن بين هذه العوائق انعدام أو قلة فرص الترقية التي تعتبر من أهم وسائل الإعتراف، والذي يحمل معه فائدتين هما: زيادة الأجر وتحسين المكانة الإجتماعية، فكل فرد يتوق إلى الترقية والتدرج في المناصب، فإذا كانت هذه الفرص قليلة سوف يشعر الموظف بالقلق من المستقبل المهني وتجعله متوترا غير راض، ما ينعكس سلبا على أدائه (النعاس، 2008).

العائق الآخر هو ضعف الشعور بالأمن الوظيفي ويعرف التقدم المهني اعتمادا على العوامل التالية:
 ✓ مدى ضمان العمل: وهو أن عدم ضمان الفرد للعمل في المستقبل في منظمته (نتيجة لتقليص العمل أو بسبب تقادمه الإداري، أو بسبب التقاعد المبكر)، يخلق لديه إنفعالات نفسية كالخوف والقلق والمعاناة بسبب الشعور بعدم الأمان الوظيفي.

✓ تناقض المركز الوظيفي مع واقع الفرد: مثل أن يحصل الفرد على ترقية أكبر أو أقل من المتوقع.

وقد قسم كوبر وباين (cooper & payne) مراحل التطور الوظيفي إلى مراحل أساسية هي: البداية (commencer une carrière)، ثم مرحلة تطوير المهنة (développer une carrière)، ثم مرحلة إدامة الوظيفة أو المهنة (maintenir une carrière)، ثم مرحلة انتهاء الخدمة (mettre fin à une carrière) وأخيرا مرحلة الإنتقال (cooper & payne في: برهم، 1996).

10.2.6. المشاركة في صنع واتخاذ القرارات:

قد لا يقع الكثير من الأفراد في حالة من الإجهاد حين لا يستطيعون إصدار قرار ما أو التأثير في قرار ما بشأن حدث ما، فهم يرون أن الأمر لا بد أن يترك للمعنيين مباشرة أو للمختصين، وعلى النقيض من ذلك يوجد أفراد آخريين مهتمين كثيرا بإبداء آرائهم في الأحداث، ويشعرون بالراحة النفسية

حين يشاركون ويؤثرون فيه، وإذا كانوا خارج هذه الدائرة من المشاركة والتأثير في القرارات فهذا ما يضعهم تحت طائلة الإجهاد (الفرماوي وعبد الله، 2009).

وتمثل حرية اتخاذ القرار بعدد من الأبعاد التي اعتمد عليها روبرت كرزك في استبيانته الذي يقيم الأخطار النفس اجتماعية في العمل ويحدد وضعيات العمل، التي من بينها وضعية العمل المجهد المنبثقة من تفاعل زيادة المتطلبات النفسية مع ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار.

11.2.6. المساندة الإجتماعية:

ترتبط المساندة الإجتماعية التي يتلقاها الأفراد داخل المنظمة على الصحة الجسدية وعلى الإستقرار النفسي والإجتماعي لديهم، وللمساندة الإجتماعية في علاقتها بالإجهاد المهني وظيفتين هما: الأولى هي وقائية ضد التأثيرات السلبية للمجهادات، والوظيفة الثانية علاجية حين يقع الفرد في الإجهاد، وتمثل المساندة الإجتماعية رضا الآخرين ومساعدتهم، وقلّة هذه المساعدة تؤدي إلى الإجهاد، كما بينت دراسات كاري وكوبر (cary & cooper) أن حدة الإجهاد المهني تقل لدى المرؤوسين الذين يشعرون بالدعم والمساندة والثقة من طرف الرؤساء، وتزداد عند فقدان المساندة الإجتماعية، كما أن نقص الدعم الإجتماعي من طرف الزملاء وعدم التفاعل يعد سببا في حدوث الإجهاد، خاصة في ظل وجود الصراعات الشخصية والمنافسة الخفية (النعاس، 2008).

ويبين روبرت كرزك أهمية الدعم الإجتماعي في نموده، حيث أن تعرض الفرد إلى متطلبات نفسية مرتفعة مع ضيق في حرية إتخاذ القرار تؤدي إلى وضعية عمل مجهد (job strain)، وعند وجود الدعم الإجتماعي سواء من طرف الزملاء أو الرؤساء يساهم في تخفيف حدة الإجهاد وبالتالي فهو عامل معدل (moderateur)، أما غياب أو تندي هذا الدعم فيؤدي ذلك إلى ما يسميه كرزك بالعمل المجهد الإنعزالي (iso strain)، وهذا ما سنعمل على تحليله من خلال الدراسة الميدانية باستخدامنا لاستبيان محتوى العمل لكرزك لدراسة الإجهاد المهني.

12.2.6. البيئة المادية للعمل:

تشمل عناصر الحرارة، الرطوبة، التهوية، الضوضاء وتصميم العمل، ... ويختلف تأثيرها من مهنة إلى أخرى، فالموظف الإداري في الولاية أو البلدية عموماً لا يعاني من الرطوبة أو الضجيج وما شابهها من الظروف المادية مثل ما يعانيه العامل في المصنع أو المنجم، ولعل تصميم العمل والجانب الفيزيقي والأرغونومي من بين العناصر التي تعتبر مجهدات مهنية وتعتبر مصدراً من مصادر الإجهاد لديه.

3.6. المصادر الخارجية (المتعلقة بالبيئة الخارجية للمنظمة):

عادة ما يكون للعوامل البيئية تأثيرات ضاغطة متعددة على الفرد والمنظمة، تشمل هذه العوامل

على:

1.3.6. العوامل الاقتصادية العامة:

ولها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير خاصة حينما تعصف بالدولة الأزمات المالية الخاسرة وينجم عن ذلك عدم قدرة الأفراد على مسايرة متطلبات الحياة، بالإضافة إلى ما مكن أن يسببه التذبذب في الوضع الاقتصادي صعوداً ونزولاً، فمع الظروف الاقتصادية السيئة يظهر القلق حول الوظائف وسبل العيش. فمثلاً يمكن أن تكون حالة الكساد ضاغطة على الأفراد والمنظمات مما يؤدي إلى ظهور أنماط سلوكية واتجاهات غير منتظمة، وكذلك تحدث الضغوط عندما يكون الاقتصاد مزدهراً وذلك عندما يفكر أحد المديرين في الفرص التي يمكن أن يستفيد منها ويقلق بشأن اتخاذ القرار الصحيح.

2.3.6. العوامل الاجتماعية:

وهي تشكل الحجر الأساسي في التماسك الاجتماعي والتفاعلي بين أفراد المجتمع، فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الإلتزام بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية

فبذلك تصبح هي سبباً في إحداث الإجهاد ويتضح ذلك من نتائج الحركات الداعية لحقوق الإنسان والقضاء على الفقر، ودعم أو معارضة الحكومات الأجنبية في طريقة تفكير الناس وأدائهم وسلوكهم. كما أن ارتفاع تكاليف الحياة يقلق الكثير من الأفراد، واستمرار الزيادة في أسعار المأكل، الملابس، العناية الصحية، التعليم والخدمات والسكن يضعف قوة الأفراد ويربكهم ويؤدي إلى الخوف من البطالة أو من التوقف من العمل، كما أن رغبة الأفراد في المحافظة على حالة مادية جيدة تدفعهم للبحث عن وظيفة إضافية لجلب المزيد من المداخيل، لكنهم في الوقت نفسه يفقدون أوقات راحتهم، فتضعف قوتهم وتهدر طاقتهم، وبهذا يزداد توترهم، وتظهر مشاعر الإحباط والقلق، ومنه فالمشكلات الاقتصادية تشكل مصدراً هاماً من مصادر الإجهاد لدى الأفراد تزيد ضغط التعب والمشكلات الأسرية وتؤدي بالتالي إلى انخفاض الأداء المهني للفرد (ريجيو وحلمي في: لوكيا و آخرون، 2014). هذا ما ينطبق على موظفي الوظيفة العمومية والجماعات المحلية على وجه الخصوص حيث خلصت دراسة أجريت على عينة من موظفي ولاية أم البواقي أن الموظفين غير راضون تماماً عن أجورهم وأنها غير كافية لسد احتياجاتهم (خلاصي وبغو، 2017).

3.3.6. العوامل السياسية:

تؤثر العوامل السياسية على حياة العديد من الأفراد، فالجو السياسي العام، التيارات السياسية السائدة، العقوبات المفروضة على بعض الدول، الحروب، العلاقات السيئة مع بعض الدول، المساعدات المقدمة من بعض الدول كلها عوامل قد تزيد من حجم المجهودات، كذلك تتزايد حدتها خلال فترة الانتخابات حيث أن سلوك القادة الجدد الذين يتم انتخابهم غالباً ما يكتفه الغموض، خاصة حينما يكون هذا السلوك مختلفاً اختلافاً جوهرياً عن سلوك السابقين لهم (ابوبكر في: زياد، 2006).

4.3.6. النظام العام للدولة :

"ويقصد به الثقافة، معدلات الضرائب، وسائل الاتصال وتكلفتها، القوانين المفروضة، التعديلات المقترحة لبعض القوانين، وسائل المواصلات ونوعيتها وكلفتها، اتجاهات الدولة نحو التصنيع، خطط الدولة العامة، علاقة الدولة بالدول الأخرى، درجة التلوث البيئي، ودرجة الحماية البوليسية السائدة في الدولة" (Invancevich & Matteson في: زياد، 2006، ص. 32).

4.6. الأخطار النفس إجتماعية في العمل كمصدر من مصادر الإجهاد المهني:

تعرف بأنها "خطر يضر بالراحة النفسية والجسدية للموظف، تنشأ عند التفاعل بين تصميم وتنظيم (تسيير) العمل في محتوى تنظيمي واجتماعي" (cox & griffiths في: AESST, 2014, p.04).

يشير (cox 1993) إلى أن العوامل المتعلقة بالعمل والمرتبطة بالأخطار النفس إجتماعية تشمل: عبء عمل كبير، إيقاع عمل غير مقيد، شكوك وعدم اليقين بالوظيفة، ساعات عمل صارمة، ساعات غير منتظمة وغير منسجمة مع الحياة الإجتماعية، علاقات سيئة بين الموظفين، غياب المشاركة، غموض الدور، سوء الإتصال، فرص ضئيلة للترقية والتطور المهني وصراعات بين متطلبات الحياة المهنية والشخصية. بالإضافة إلى ذلك بعض الأخطار ممكن أن تكون متعلقة ببعض المنظمات أو الوحدات، ويمكن تحديدها من خلال تقييم المخاطر المنتظم، كما يمكن لمخاطر جديدة ان تظهر من خلال التطور والتغيرات التي تطرأ في مكان العمل (AESST, 2014).

إن التعرض إلى الأخطار النفس إجتماعية يمكن أن يسبب الإجهاد لدى الموظفين مما يؤدي إلى ضعف في الأداء، وعندما تستمر هذه الوضعية تصبح تشكل خطرا كبيرا على الصحة، وحسب الوكالة الأوروبية للصحة والسلامة المهنية (EU-OSHA) فالإجهاد المهني ينشأ عندما تكون المتطلبات في محيط العمل تتجاوز قدرات الموظفين لمواجهتها أو التحكم فيها. كما بينت الدراسات ان التعرض لفترات قصيرة إلى الأخطار النفس إجتماعية والإجهاد من شأنه أن يحدث رد فعل على غرار:

اضطرابات النوم، اضطراب المزاج، التعب والإرهاق، آلام في الرأس والمعدة، والتعرض لفترات طويلة إليها يؤدي إلى مشاكل في الصحة العقلية والجسدية بالأخص: القلق، الإحباط، الإكتئاب، محاولات الإنتحار، آلام في الظهر، التعب المزمن، مشاكل هضمية، أمراض المناعة، أمراض القلب، الضغط الدموي والقرحة المعدية (AESST, 2014).

فالأخطار النفس إجتماعية هي أخطار على الصحة العقلية، النفسية، الجسدية والإجتماعية، جراء ظروف العمل والعوامل التنظيمية والعلائقية، كما أننا نتحدث عن الخطر عندما نقيس احتمالية التعرض لهذا الخطر سيؤدي إلى الضرر، فإذا كانت الصحة غياب المرض فالخطر يعني احتمال ظهور الأمراض (Hirigoyen, 2016, p. 22).

يعتبر استبيان محتوى العمل لروبار كرزك واحد من أهم الأدوات الأكثر إستعمالاً من أجل تقييم الأخطار النفس إجتماعية في العمل و في مجال الصحة المهنية، وهو المقياس الذي استخدمناه في دراستنا هذه، على اعتبار أن الأبعاد الثلاثة التي يتكون منها هذا الإستبيان تعتبر أخطاراً نفس إجتماعية وهي: المتطلبات النفسية (demande psychologique)، مساحة حرية اتخاذ القرار (latitude décisionnelle)، وأخيراً بعد الدعم الإجتماعي (soutien social)، هذه الأخطار النفس إجتماعية تؤدي إلى الإجهاد في العمل ومن ثم إلى مشاكل صحية كبيرة (Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques, 2008).

7. أهم النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد المهني:

تعددت واختلفت النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد، نظراً لتعدد هذا الموضوع وغموضه كونه يعد من أهم الظواهر الإنسانية التي أخذت حيزاً كبيراً من إهتمام الباحثين كل حسب إختصاصه والإطار النظري والمرجعية التي ينتمي إليها، حيث اعتمدت في تفسيرها على أساس بيولوجي فيسيولوجي، عقلي معرفي، سلوكي، نفسي، ... وفيما يلي سوف نتعرض إلى بعض هذه النظريات والنماذج:

1.7. نظرية هانز سيلاي (Hanz seley) 1976:

تشتهر هذه النظرية بتسمية النموذج الحيوي الكيميائي للإجهاد (Modèle biochimique du stress)، ويعتبر الطبيب هانز سيلاي من أشهر الباحثين الذين اهتموا بموضوع الإجهاد وتأثيراته على الإنسان، وبحكم تخصصه في الطب فقد فسّر الإجهاد تفسيراً فسيولوجياً، ظهر ذلك من خلال اهتمامه باستجابات الجسم الفيزيولوجية. وتنطلق النظرية من مسلمة ترى أن الإجهاد متغير غير مستقل وهو إستجابة لعامل ضاغط أو مجهد (Facteur de stress) يميز الشخص ويضعه على أساس إستجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك إستجابة أو أنماط معينة من الإستجابات يمكن الإستدلال بها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، حيث يعتبر سيلاي أن أعراض الإستجابة الفسيولوجية للإجهاد هدفها المحافظة على الكيان والحياة (عثمان، 2001).

فالإجهاد بالنسبة إليه هو إستجابة غير محددة للمتطلبات الواقعة على الفرد، وهذه المتطلبات هي المسببة للإجهاد والتي يمكن أن تنتج عن المواقف السارة وغير السارة والتي تعد من العوامل الأساسية في اختلال التوازن النفسي عند الإنسان، وقد جاء اكتشاف (سيلاي) للإجهاد من خلال أبحاثه على الهرمونات الجنسية، فقد لاحظ بعد حقن فئران تجارب بأنسجة غير معقمة حدوث ردود فعل غير واضحة مثل: تضخم الغدة الأدرينالية، ظهور القرحة، وهذه الأعراض أطلق عليها إسم: (الأعراض العامة للتكيف - GAS - General Adaptative Syndrome) وتمر بثلاث مراحل: الإنذار، المقاومة وأخيراً الإجهاد (الإستنزاف) (SELEY, 1976).

1.1.7. مرحلة الإنذار (ALARME):

وهي مرحلة قصيرة يتظاهر فيها علامات فسيولوجية، كالتعرق، تسارع النبض والتنفس، ... متزامنة مع نقص في دفاعات الجسم مما يجعله عرضة للإصابة بالأمراض وعلامات حركية كالجمود، الإرتعاش، العصبية وإضطرابات نفسية كالحيرة، القلق، الإرتباك، الخوف، ... (لوكية وآخرون، 2014)

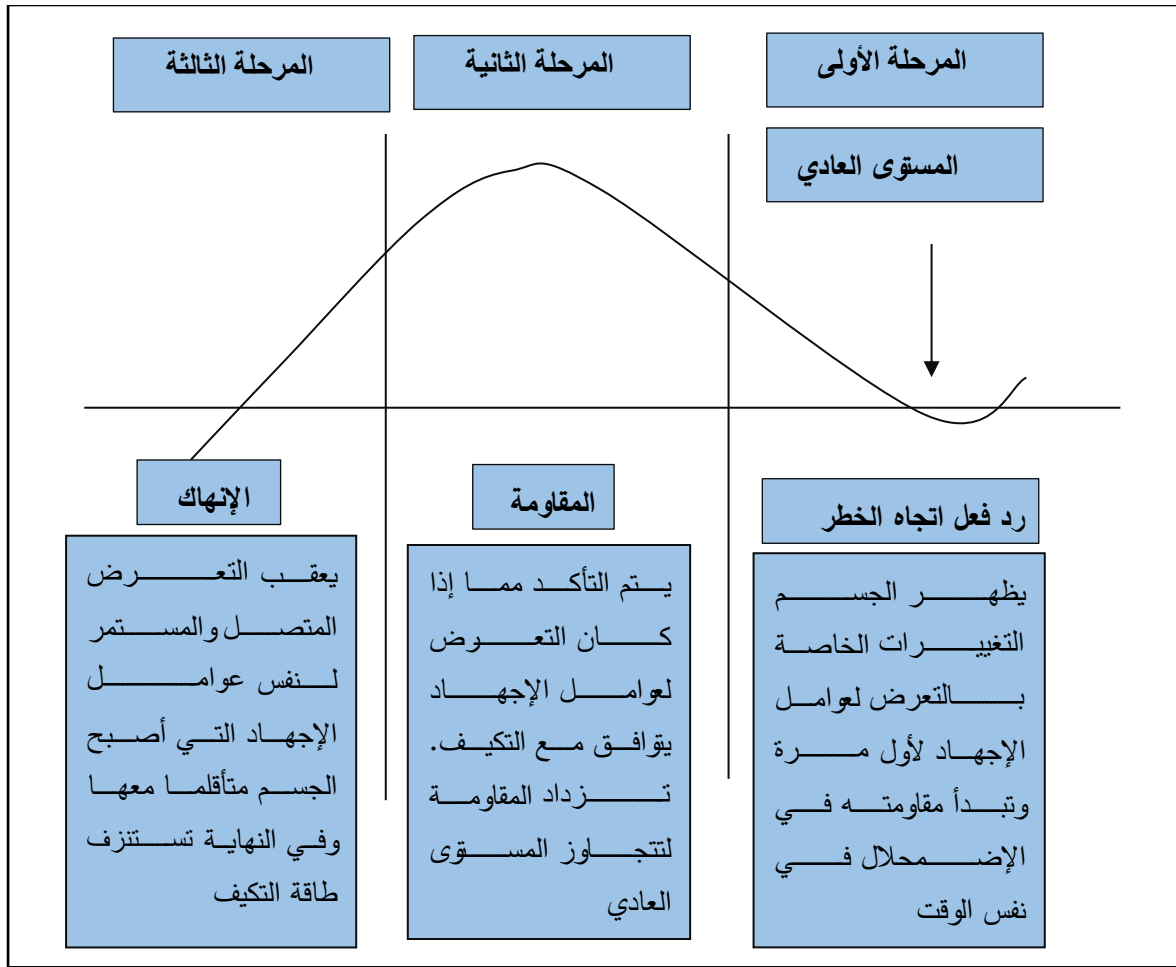
2.1.7. مرحلة المقاومة (RÉSISTANCE):

تحدث عندما يكون التعرض للمجهادات متلازماً مع التكيف فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر أعراض أخرى تدل على التكيف (عثمان، 2001) كما تمثل هذه الأخيرة فترة تعويض يتم من خلالها إعادة شحن وسائل الدفاع السابقة، كما تمثل مرحلة الإنذار ومرحلة المقاومة المرحلة الطبيعية للإجهاد التي تعكسها تأثيرات معتدلة (لوكيه وآخرون، 2014)

3.1.7. مرحلة الإنهاك (الاستنزاف أو الاستنفاد ÉPUISEMENT):

مرحلة تعقب المقاومة ويكون فيها الجسم قد تكيف لكن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت، وإذا كانت الإستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها أعراض التكيف (عثمان، 2001).

الشكل رقم 2: الأعراض العامة للتكيف - GAS - General Adaptative Syndrome



المصدر: (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 181)

2.7. نظرية وولتر كانون (Walter canon):

يقترح وولتر كانون من هانز سيلاي في تفسيره للإجهاد وهذا راجع للتخصص الذي يجمعها وهو الفيزيولوجيا، كما أن الفترة الزمنية التي واكباها تفسر الظواهر النفسية تفسيراً بيولوجياً فيزيولوجياً، فهو يرى أن الإجهاد متغير تابع باعتباره استجابة ورد فعل، وتركز نظرية كانون على أهمية المجهودات الإنفعالية كمصدر من مصادر الإجهاد، كما لم يقتصر دور الفرد على التلقي السلبي للمثيرات بل أهمية مواجهة هذه المجهودات، ونشير إلى إهمال هذه النظرية للسمات الشخصية والإدراك في مواجهة الإجهاد (واكلي، 2013).

تسمى هذه النظرية بزملة أعراض المواجهة والهرب، فقد عرف (كانون) الإجهاد على أنه رد الفعل في حالة الطوارئ أو رد الفعل العسكري، لارتباطها بانفعال المواجهة أو الهروب، حيث بينت دراساته أن مصادر الإجهاد الإنفعالية كالألم والخوف والغضب تسبب تغيرات في الوظائف الفيزيولوجية للكائن الحي يرجع إلى التغيرات في إفرازات عدد من الهرمونات أبرزها هرمون الأدرينالين الذي يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة والمفاجئة، كما أن هناك ميكانيزم الإلتزان الحيوي لمواجهة التغيرات والمواقف (عسكر، 2000)

3.7. نظرية التقدير المعرفي للازاروس (Lazarus):

التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع المجهودات وبذلك يستطيع تفسير الموقف، حيث ما يعتبر مجهدا بالنسبة لفرد ما قد لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، ويتوقف ذلك على سمات شخصية الفرد وخبراته الذاتية ومهارته في تحمل الإجهاد وحالته الصحية، بالإضافة إلى عوامل متعلقة بالموقف المجهد نفسه قبل نوع وكم التهديد والحاجة التي تهدد الفرد ويتوقف أخيرا على عوامل البيئة الخارجية كالتغيير الاجتماعي ومتطلبات الوظيفة (عثمان، 2001).

وبالتالي فالتقدير المعرفي هو "عملية عقلية يتم من خلالها تقدير الموقف هل يحمل تهديدا أو خطرا أم لا وبالتالي يتصرف الفرد على أساس هذا التقييم والتقدير. ونشير هنا إلى أن النظرية المعرفية ترى أن هناك عمليتين وسيطتين بين الإجهاد والنتيجة التكيفية وهما التقييم المعرفي والتعامل" (Folkman, J) (1984, p. 840)

حدد لازاروس وفولكمان ثلاثة أنواع من التقييم المعرفي:

• التقييم الأولي:

ويقيم فيه الموقف هل أنه مزعج، إيجابي، مجهد؟ وتحدد فيه نوعية المنبه، كما يمكن تصنيف المواقف المجهدة إلى ثلاث فئات: تحديات، تهديدات وأضرار أو خسائر

• التقييم الثانوي:

تقييم مصادر المواجهة، حيث يقيم الفرد قدراته الخاصة على مواجهة وإدارة الإجهاد وكذلك مهاراته، الدعم والمساندة الاجتماعية، المصادر البدنية لديه (الصحة والطاقة) وكل الموارد المتوفرة والتي تمكنه من إعادة التوافق مع البيئة.

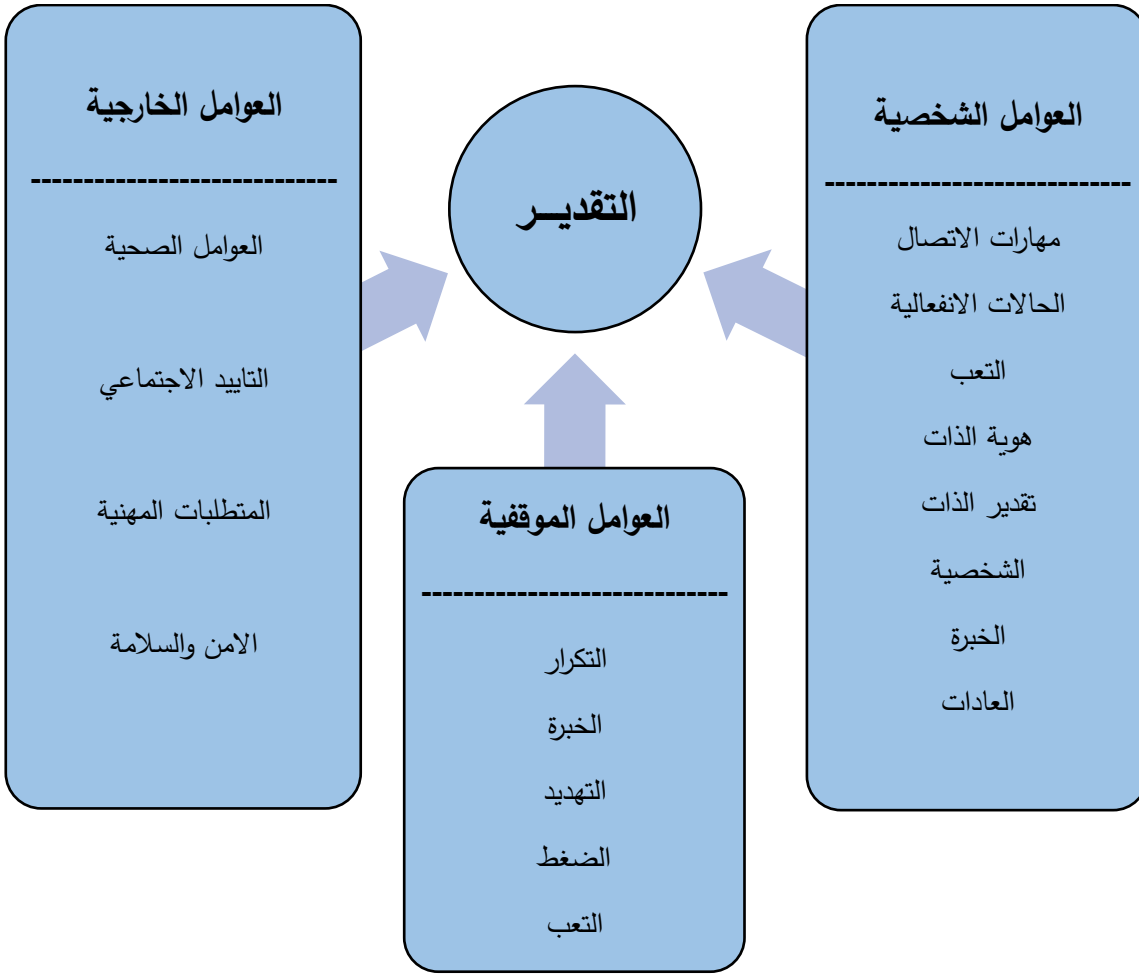
• إعادة التقييم:

تؤدي أي معلومة جديدة حول الموقف أو حول الفرد ذاته إلى تغيير التقييم منذ البداية لأن النموذج ديناميكي (graziani & swendsen في: لوكية وآخرون، 2014)

وعند نهاية عملية التقييم تأتي مرحلة المواجهة والتي تنقسم إلى نوعين:

- مواجهة مركزة على المشكلة: وفيها يعمل الفرد على تخفيف الضروف المجهدة من خلال جمع المعلومات، إدارة الأهداف، إدارة الوقت، البحث عن الحلول،
- مواجهة مركزة على الإنفعال: وفيها يكون الإهتمام بتعديل النتائج الإنفعالية للموقف المجهد وهذا عن طريق مجموعة من السلوكيات كالإنسحاب الذهني أو الجسدي، الإنكار، الإسترخاء (lassare في: لوكية وآخرون، 2014)

الشكل رقم 3 : نظرية التقدير المعرفي للازاروس



المصدر: (عثمان، 2001، ص.101)

4.7. نظرية سبيلبرجر (Spelberger):

في الحقيقة أن هذه النظرية هي نظرية في القلق لكن يعتبرها سبيلبرجر مقدمة مهمة وضرورية لفهم الإجهاد، فقد ميز بين نوعين من القلق: القلق كسمة (trait anxiety) أو القلق العصابي أو المزمن وهو استعداد طبيعي يعتمد من خلاله القلق على الخبرة الماضية، والقلق كحالة (état d'anxiété) وهو قلق موضوعي أو موقفي يعتمد على الظروف المجهدة، وعلى هذا الأساس يربط سبيلبرجر بين الإجهاد

وقلق الحالة ويعتبر الإجهاد مسببا لقلق الحالة، ولا ينطبق ذلك على النوع الثاني القلق كسمة لأن من سمات شخصية الفرد القلق أصلا (عثمان، 2001).

تحدد نظرية سبيلبيرجر بعدة محاور أهمها:

- تحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة بالمجهد.
- التمييز بين حالات القلق الناتجة عنها، وقياس مستواها.
- تفسير طبيعة الميكانيزمات الدفاعية المستخدمة.
- توفير السلوك المناسب للتغلب على القلق.
- تحديد مستوى الإجابة.

وتركز هذه النظرية على المواقف المجهدة وإدراك الفرد لها، ويحدد سبيلبيرجر مفهوم الإجهاد في ثلاث مراحل أساسية وهي: مصادر الإجهاد - إدراك الفرد - رد الفعل المناسب وبالتالي ترتبط قوة وشدة رد الفعل بناء على قوة وشدة المثير وكذا كيفية إدراك الفرد له (النعاس، 2008).

5.7. نظرية هنري موراي (Henry Murray) النظرية البيونفسية إجتماعية:

تستند تفسيرات هذه النظرية على التفاعل بين العوامل البيولوجية، النفسية والاجتماعية في ظهور الأمراض وتطورها، فبالنسبة لنظرية الحاجات لموراي (Murray) يوجد تفاعل بين الضغط والحاجة من خلال الموضوع، وهي وحدة سلوكية تفاعلية تتضمن الموقف الحاضر الضاغط (المجهد) والحاجة، وأثناء التفاعل ترتبط بعض الحاجات خلال إشباعها لبعض المواقف أو الأشخاص.

ويرى موراي أن الحاجات تؤثر في نمط السلوك وأنه لا يمكن الفصل بين الحاجات والقيم وأنهما يلتقيان في وحدة ديناميكية يلتقي فيها ما هو نفسي بما هو إجتماعي.

يمثل الإجهاد بالنسبة لـ موراي خاصية لموضوع، شيء أو شخص يعوق جهود الفرد لهدف معين.

لقد ميز بين نمطين من الإجهاد وهما:

• **إجهاد ألفا (Alpha Stress):** وهي خصائص الموضوعات البيئية كما هي أي كما توجد في الواقع.

• **إجهاد بيتا (Beta Stress):** وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ينشأ الإجهاد حسبه عندما يكون للفرد حاجة ماثرة والتي يرتبط إشباعها ببعض الأشخاص، القوى أو الأوضاع الإجتماعية، كما ينشأ عند تفسير الفرد لهؤلاء الأشخاص والأوضاع الإجتماعية على أنها مجهدات، وبعبارة أخرى فإن تلك الموضوعات ليست مجهدة في حد ذاتها وإنما تكون مجهدة عندما يدركها الفرد ويفسرها على أنها كذلك. بمعنى أن سلوك الفرد مرتبط بالنوع الثاني من الإجهاد (إجهاد بيتا) (سعدي، 2017 وعثمان، 2001).

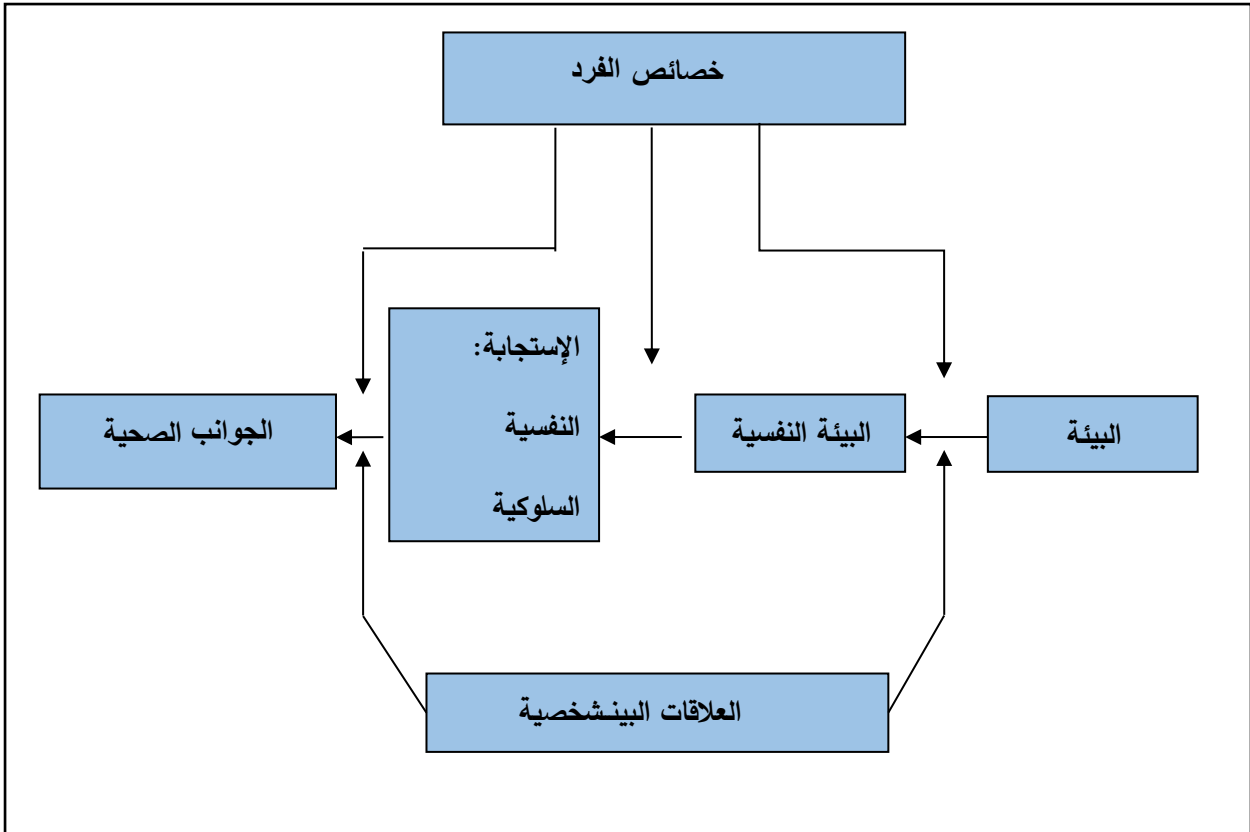
6.7. نموذج ميتشيغان (النموذج الإجتماعي البيئي):

سمي بهذا الإسم نسبة لجامعة ميتشيغان بالولايات المتحدة الأمريكية، والذي كان نتيجة أبحاث في مركز البحوث الإجتماعية في هذه الجامعة.

كما يوضحه مخطط النموذج أدناه فإن البيئة الموضوعية على غرار السلامة والأمن الوظيفي، تصميم مكان العمل، ... تؤثر على البيئة النفسية للفرد: القلق، الإحباط، الإكتئاب، ... هذا من شأنه أن يحدث استجابات فيسيولوجية، سلوكية وعاطفية مثل: زيادة نبضات القلب، سرعة الإستثارة والإنفعال، الغضب وكذلك التغيب وعدم الرغبة في العمل، ... طبعا في الأخير وحسب النموذج يكون التأثير على صحة العامل النفسية والعضوية و يختلف هذا التأثير والنتائج من فرد إلى آخر حسب خصائص كل واحد والفروق الفردية: الوراثة، الديموغرافية، الشخصية، وكذلك حسب العلاقات الثنائية في محيط

العمل خاصة مع الزملاء والمشرفين، وبالتالي فإن هذا النموذج ينظر إلى الصحة النفسية والعضوية نظرة شمولية، فتأثير البيئة العضوية والنفسية على صحة الفرد تتحكم فيها العوامل الوسيطة من خصائص الفرد وعلاقاته الثنائية.

الشكل رقم 4: نموذج ميتشيغان للإجهاد



المصدر: Beehr, T, 2014

7.7. نموذج بيير ونيومان (Beehr & Newman):

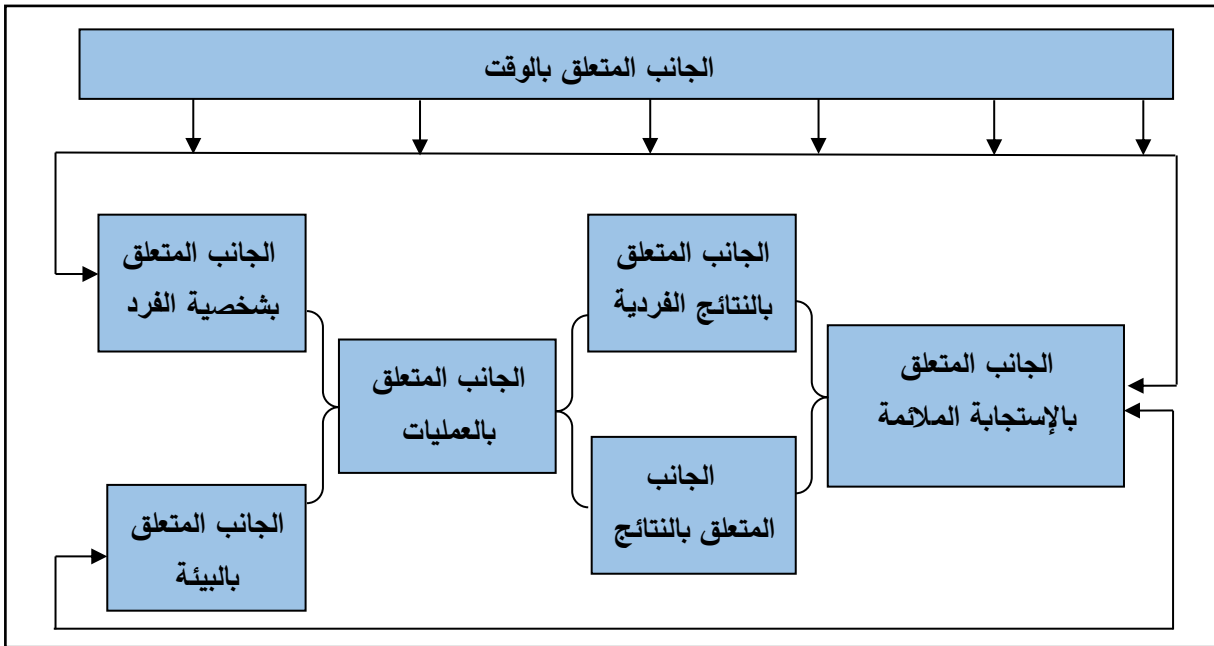
تم تصميم هذا النموذج ليشمل ليس فقط المتغيرات التي درستها مختلف المقاربات في الإجهاد المهني، بل يشمل تقريبا جميع النظريات حول الموضوع، وهو نتاج أبحاث قام بها الباحثان إلى أن رأى النور سنة (1978)، جوهر الإجهاد المهني هي التفاعل بين الجوانب المتعلقة بالفرد أي مجهدات متعلقة بالفرد والجوانب المتعلقة بالبيئة أي مجهدات مهنية، هذه العلاقة توجد بينهما مرحلة وسيطة وهي الجانب

المتعلق بالعمليات أو السيرورات ثم بعد ذلك تحدث استجابات ملائمة نتائجها تؤثر على الفرد وكذلك على المنظمة.

هذه العلاقة تعتبر جزء أو الكل من تعريف الباحثين في مجال علم النفس العمل في ما يخص

الإجهاد المهني (Beehr,T, 2014)

الشكل رقم 5: نموذج بيير ونيومان BEEHR & NEWMAN

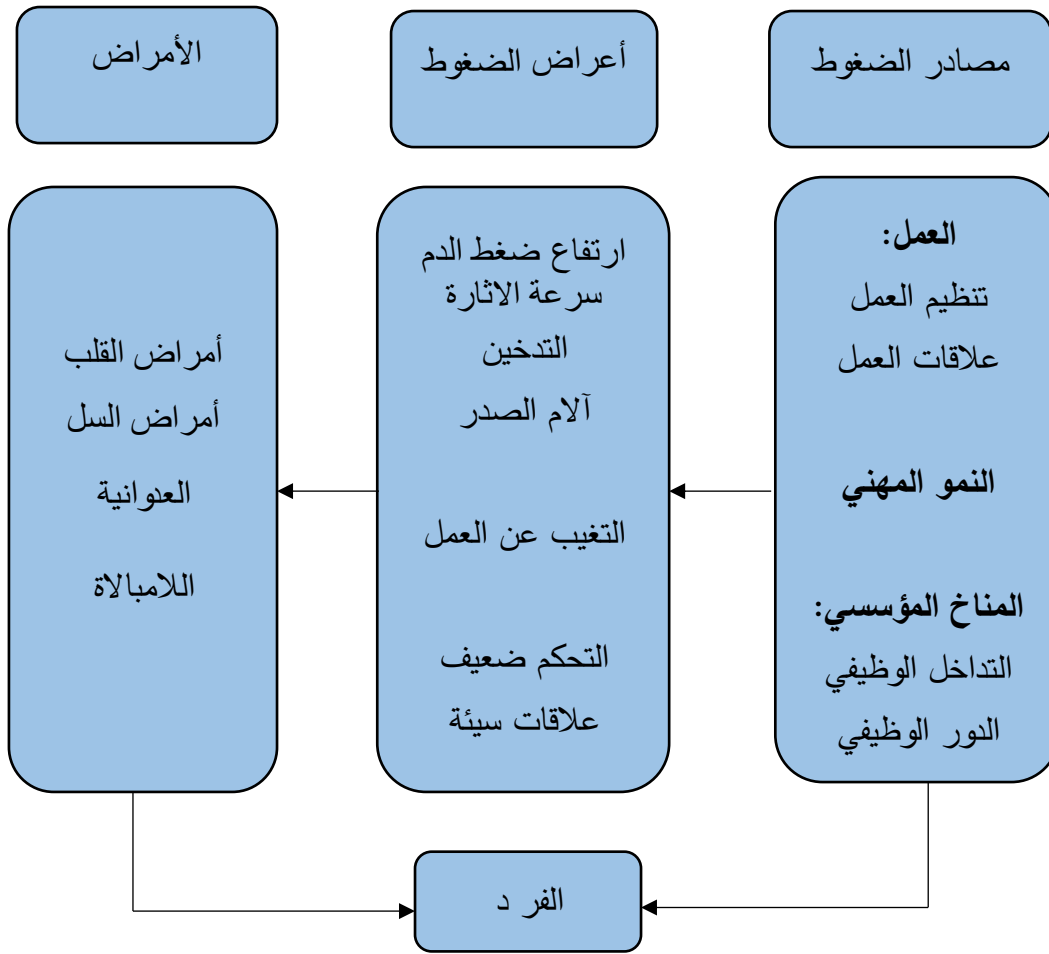


المصدر: (Beehr, 2014, p. 12)

8.7. نموذج مارشال (Marshal):

يحدد مارشال في نمودجه المجهودات المهنية والأعراض الناتجة عنها والتي تظهر على الفرد أو على المنظمة، فبالنسبة للفرد تؤدي به في النهاية إلى الأمراض: كمرض القلب والسل. أما الأعراض التي تظهر على المنظمة أو المؤسسة فتؤدي إلى العدوانية واللامبالاة ومن ثم إلى تكرار الحوادث (عثمان، 2001).

الشكل رقم 6 : نموذج مارشال للإجهاد المهني

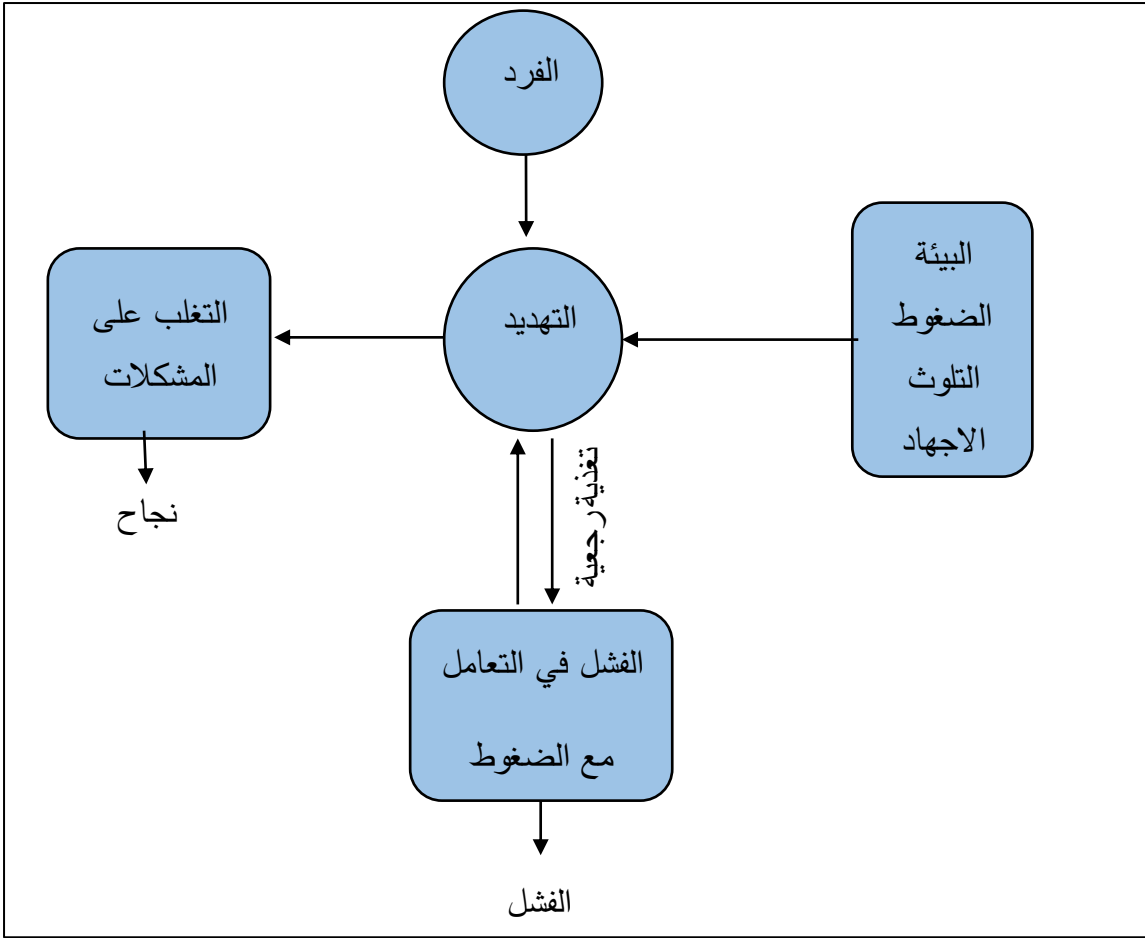


المصدر: (عثمان، 2001، ص. 102)

9.7. نموذج كوبر (Cooper):

يعتبر كوبر أن بيئة الفرد تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد مما يؤدي إلى وجود تهديد لحاجة من حاجاته أو تشكل خطرا يهدد الفرد وكذلك أهدافه في الحياة، وللتكيف والتوافق مع الموقف يستخدم بعض الإستراتيجيات، وفي حالة فشله في التغلب على المشكلات وبقي يعاني من الإجهاد بصفة مستمرة ولفترة طويلة فإنه سيعاني من زيادة القلق والإكتئاب وانخفاض في تقدير الذات ويتعرض إلى عديد الأمراض، كأمراض القلب والأمراض العقلية.

الشكل رقم 7 : نموذج كوبر للإجهاد

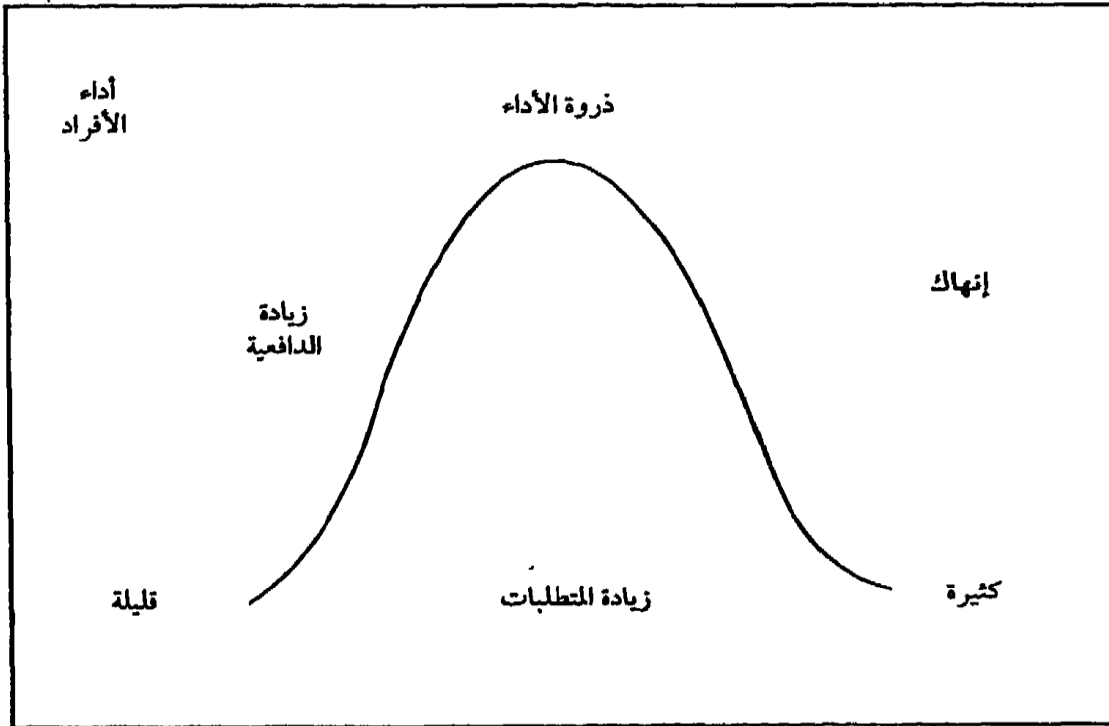


المصدر: (عثمان، 2001)

10.7. نموذج هب (HEBB):

درس هذا النموذج العلاقة بين المتطلبات الملقاة على المدير و الأداء، حيث يرى (هب) أن العمل الذي يحتوي على متطلبات قليلة يؤدي إلى الملل لأن العامل بحاجة إلى حوافز ومنشطات والزيادة في هذه المتطلبات تعتبر منشطا ومحفزا لأداء أفضل، بشرط أن لا تزيد على قدرة الفرد وإمكاناته للإستجابة والتوافق معها، خاصة إذا استمرت لأنها ستؤدي حتما إلى نتائج سلبية وإلى مستوى عال من القلق ونقص التركيز وبالتالي إلى ضعف وقلة الأداء وعدم الرغبة فيه أصلا، والنتيجة إنهاك نفسي وما ينجر عنه من أعراض على غرار الإنطواء وعدم القدرة على الأداء، وهذا ما يوضحه المخطط التالي:

الشكل رقم 8 : نموذج هب (HEBB) للإجهاد المهني



المصدر: (عثمان، 2001، ص. 104)

11.7. نموذج المواءمة بين الفرد والبيئة:

هذا النموذج هو نتيجة لبحاث كل من فرانش (French)، روجرز (Rogers) وكوبس (Cobbs) (1974)، ويشير إلى وجود نوعين من عدم الملاءمة بين الفرد والبيئة، والتي ستؤدي لا محالة إلى آثار سلبية على صحة الأفراد ورضاهم الوظيفي هذان النوعين هما:

- عدم تطابق بين حاجات الفرد وتفضيلاته وتوقعاته مع ما تقدمه المنظمة من مكافآت ومزايا جانبية.

- عدم التطابق بين مهارات الفرد وقدراته ومتطلباته مع شروط العمل والوظيفة التي يشغلها.

وفي كلا النوعين فإن عدم التطابق والتلاؤم يؤدي إلى حدوث الإجهاد لدى العمال. تجدر الإشارة إلى أن المواءمة بين الفرد وبيئته ليست مطلقة في كل الحالات ولكنها مرتبطة بتوفر شروط محددة

بعضها متعلق بطبيعة الأعمال والمواعيد النهائية المخصصة لإنجازها، والبعض الآخر مرتبط بالفرد نفسه وخصائصه الشخصية والصحية (هيجان، 1998، ص. 58).

12.7. نموذج التفاعل لماك لين (McLean):

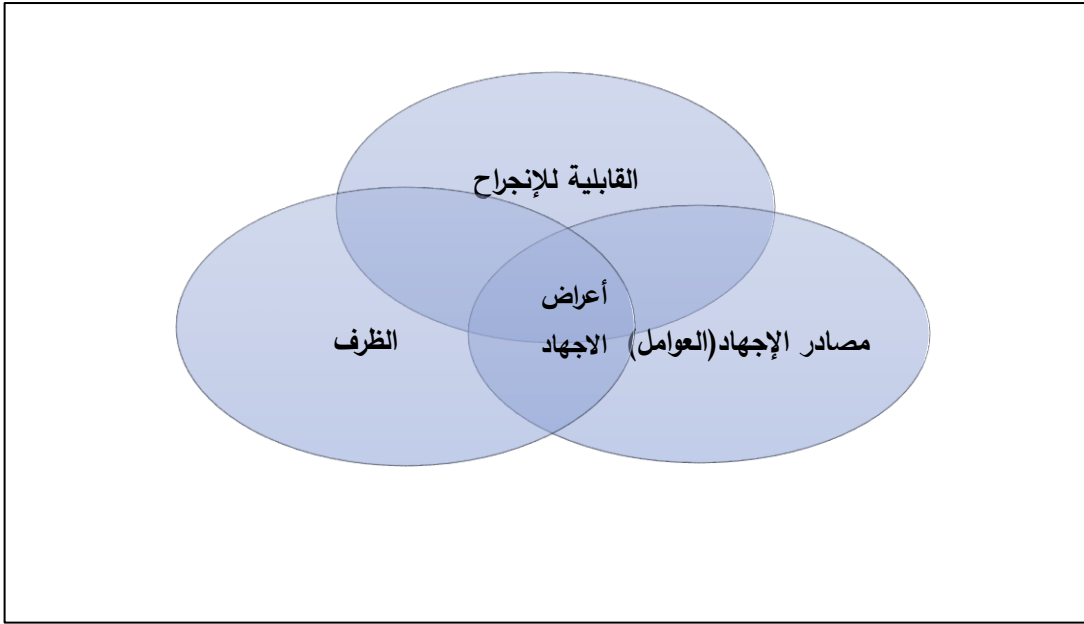
قدمه ماك لين سنة (1974)، حيث تتفاعل ثلاثة أجزاء فيما بينها ليحدث الإجهاد، هذه الأجزاء هي: مصادر أو عوامل الإجهاد، الظروف، وأخيرا قابلية الإنجراح.

- **الظرف:** وهي الظروف الإقتصادية، السياسية والإجتماعية التي تؤثر على حياة الفرد، العائلية، المهنية والعلمية، كما أن بعض الظروف المهنية تتطلب قدرات كبيرة للتكيف حسب طبيعة العمل وخصائصه، وظروف العمل غير الملائمة لقدرات وطاقات الأفراد تولد ضعفا لدى أغلبهم.
- **القابلية للإنجراح:** حيث تختلف القابلية والاستعداد لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الخارجية والداخلية من فرد لآخر، إذ تختلف الإستجابات حسب شخصية الفرد واستجابة جسمه والمجهودات التي يتعرض لها.
- **مصادر وعوامل الإجهاد:** تكون العوامل الخاصة المحرك المؤثر في توجيه وتوليد الإجهاد بغض النظر عن طبيعتها (عوامل نفسية، محيطية، فيزيولوجية).

ويظهر الإجهاد حسب ماك لين عندما تتقاطع وتتفاعل مكونات الإجهاد الثلاث (الظروف، القابلية

للإنجراح، مصادر الإجهاد) (laurent Guillet, 2012).

الشكل رقم 9 : نموذج ماك لين (McLEAN)

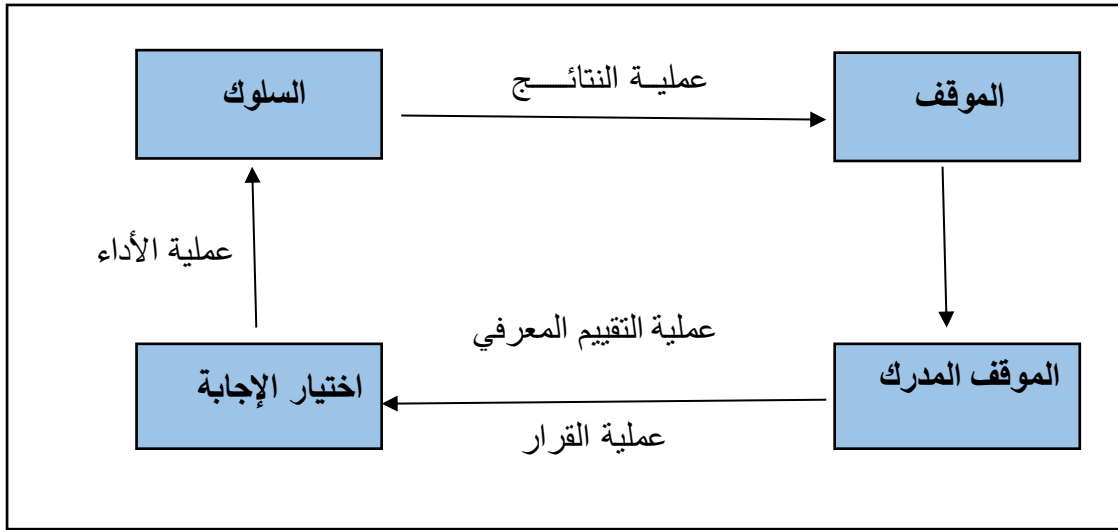


المصدر: (laurent Guillet, 2012)

13.7. نموذج الضغوط المهنية لماكجراث (Mc Grath)

يشبه نموذج ماكجراث الذي ظهر سنة (1976) نموذج ميتشيغان فيما يخص إدراك الفرد للموقف المجهد، غير أن ما يميز هذا النموذج هو عملية تقييم الموقف في عملية الإدراك، هذا التقييم يؤدي بالفرد إلى القيام باستجابة محددة اتجاه هذا الموقف، فنموذج ميتشيغان يركز على أنواع التوترات التي يتعرض لها الفرد نتيجة للإجهاد في العمل، أما نموذج ماكجراث الذي بين أيدينا يركز على شرح السلوك الإجتماعي الذي يصدر عن الفرد في مكان عمله وخاصة عند أداء المهمة (شويطر في: براهيمي، 2014).

الشكل رقم 10: نموذج ماكجراث (Mc Grath) للإجهاد



المصدر: (براهيمي، 2014، ص. 103)

14.7. نموذج الثراء المهني لهاكمان وأولدهام (Hackman & Oldham):

ظهر هذا النموذج سنة (1980) من طرف هذان الباحثان، حيث أن المجهودات المرتفعة والإثراء المنخفض تنتج عن الشعور بمستويات متدنية من الأهمية والهدف والإنجاز والمسؤولية ومعرفة النتائج، كما ترتبط هذه الحالات النفسية بخمسة أبعاد مهنية وهي: تنوع المهمة، تحديد المهمة، أهمية المهمة، الإستقلالية والتغذية الراجعة.

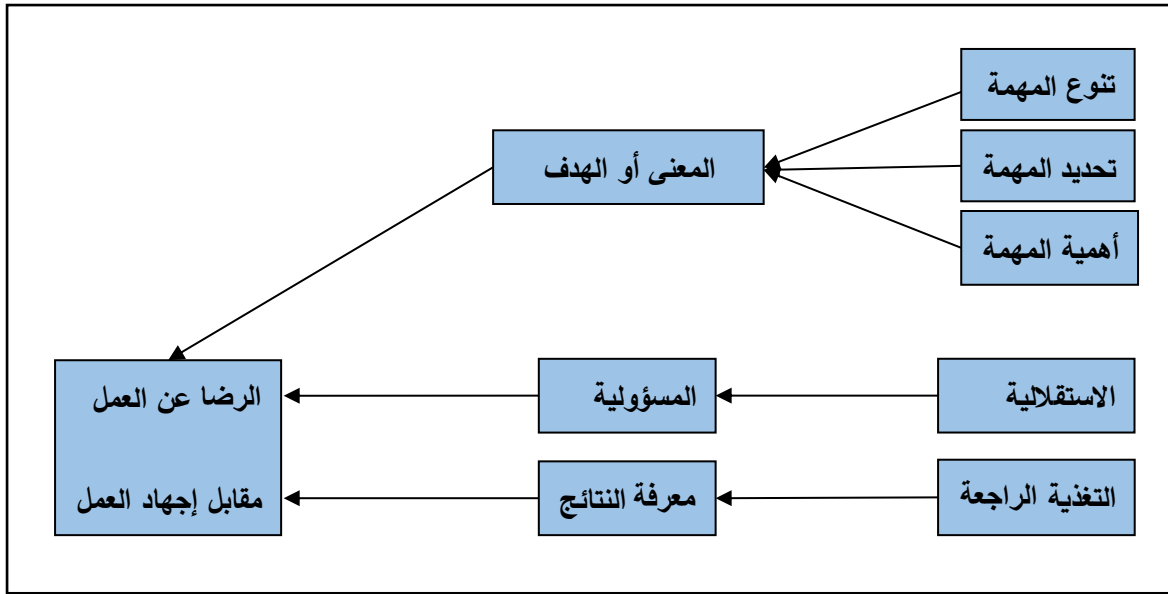
فالمعنى والهدف مرتبطان بالأبعاد المهنية التالية: تنوع المهمة، تحديد المهمة وأهمية المهمة، أما المسؤولية ومعرفة النتائج فهما مرتبطتان أو هما نتيجة للبعدين المهنيين: الإستقلالية والتغذية الراجعة، فالمسؤولية تشير إلى مساحة حرية اتخاذ القرار التي يتمتع بها العامل، والتغذية الراجعة تعني ما يقدمه الآخرون من معلومات صحيحة ودقيقة تخص العمل الذي يقوم به الفرد بصفة جيدة وما يمكن أن يحسنه من أداء.

ويضيف (هكمان وأولدهام) أن الأبعاد الأساسية المهنية لا ترتبط دوماً بالإجهاد، فإذا كان الدافع الأساسي للعمل هو البقاء والإستمرار فإن الأجر وحده كفيلاً بأن يخفف من الإجهاد، أما وإذا كان الدافع

أسمى وأكبر كتقدير وتحقيق الذات فإن هذه الأبعاد قد تخلق الإجهاد (لوكيا وآخرون، 2014).

ومهما يكن واستنادا لهم ماسلو للحاجات فإن الإنسان كل ما تحقق له من حاجة فإنه يتطلع ويرغب في تحقيق الحاجة الأكبر والأعلى، وهذه طبيعة البشر والطموح هنا مشروع، وعليه فالإجهاد المهني يرتبط بمستوى الطموح والدوافع لدى الموظف أو العامل.

الشكل رقم 11 : الأبعاد المهنية الأساسية لنموذج الإثراء المهني لهاكمان وأولدهام (Hackman & Oldham)



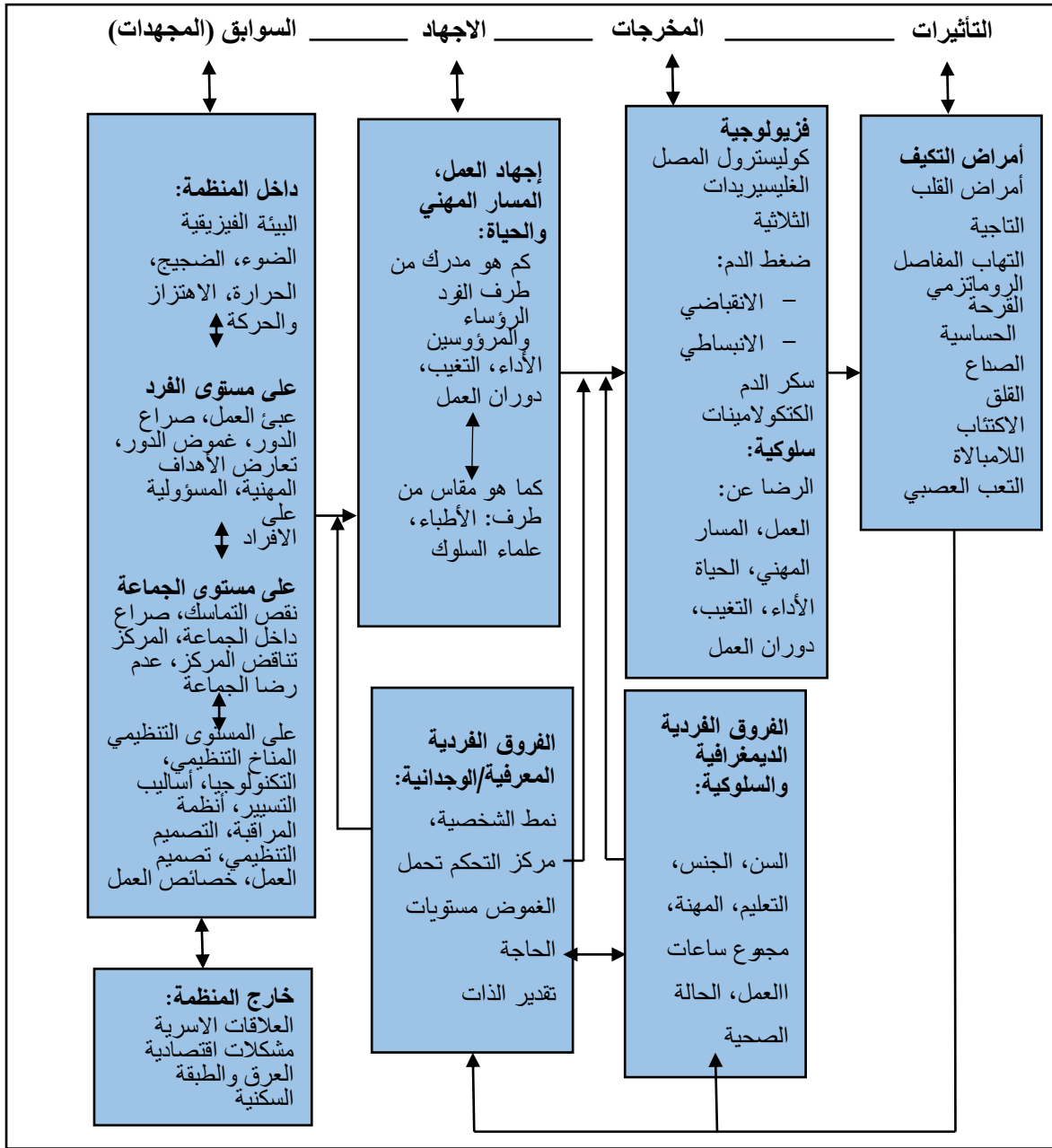
المصدر: (إسماعيل في: لوكيا وآخرون، 2014، ص. 69)

15.7. نموذج البحث في الإجهاد التنظيمي:

قدم من طرف الباحثان إيفانسيفيتش وماتسون (Ivancevich & Matteson) سنة (1980) والمخطط

التالي يوضح النموذج:

الشكل رقم 12 : نموذج البحث في الإجهاد التنظيمي لإيفانسيفيتش وماتسون (Ivancevich & Matteson)



المصدر: (Driskell & Salas في: لوكيا وآخرون، 2014، ص. 42)

16.7. نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات:

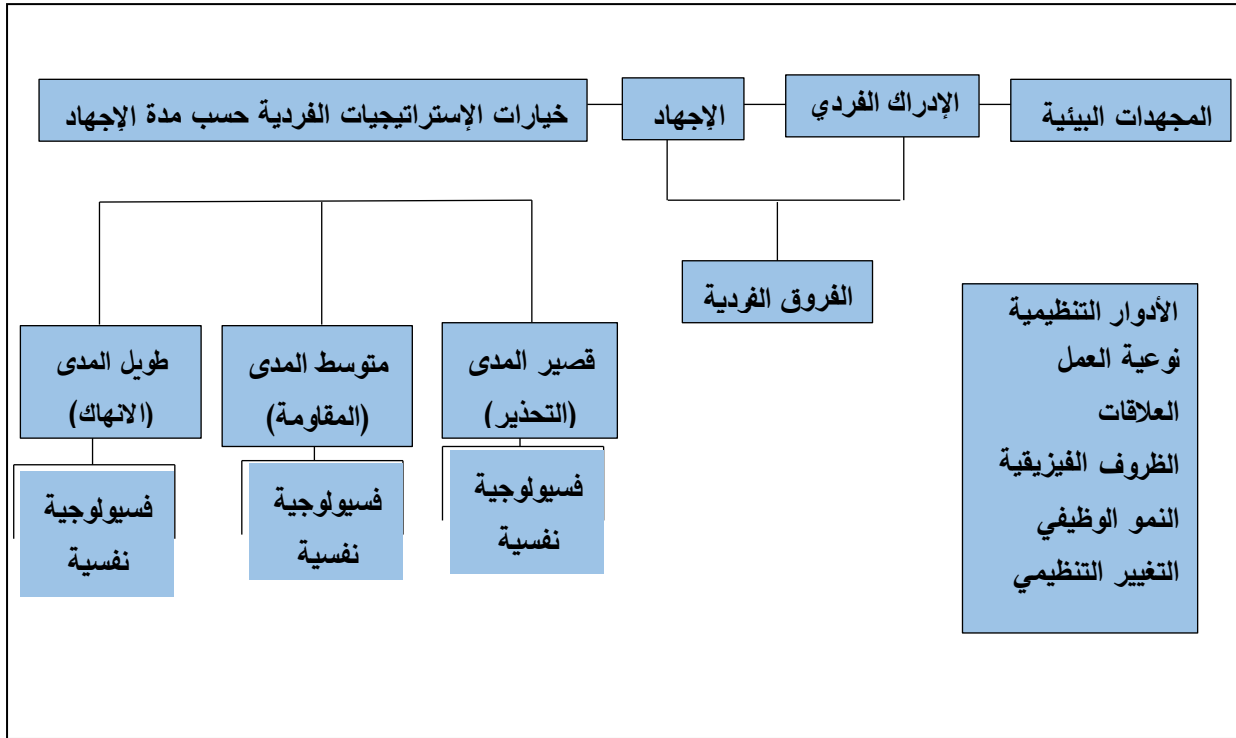
صمم من طرف سيثي وشولر (Sethi & Schuler) سنة (1984)، والمبدأ الذي يقوم عليه هو أن وعي وشعور الفرد بوجود مجهدات تنظيمية وكذلك وعيه بكيفية عملها يساعده في تحديد استجابات واستراتيجيات نوعية من أجل معاشته للمواقف المجهدة.

ومن خلال المخطط الذي بين أيدينا نلاحظ العناصر التالية: المجهدات البيئية (التنظيمية)، الإدراك الفردي لها بصفاتها مصادر للإجهاد، الإستراتيجيات الفردية لمواجهة المواقف المجهدة وأخيرا الإستجابات الناجمة أو المرافقة للإستراتيجيات طبعاً مع مراعاة الفروق الفردية والمميزات الشخصية للفرد (الحالة الصحية والنفسية، الدعم الإجتماعي، ...)

ونلاحظ التشابه بين الإستراتيجيات الثلاث فيما يخص الزمن لأن كل استراتيجية تتبنى في مرحلة معينة (الإنذار أو التحذير، المقاومة، الإنهاك) وبين نموذج "هانز سيلاي" والفروق الموجود هو أن هذا النموذج يأخذ بالحسبان الفروق الفردية التي تحدد إدراك الفرد للموقف المجهد.

كما أن ما يؤخذ على هذا النموذج هو تركيزه على المجهدات التنظيمية (البيئة الداخلية) وإهماله لدور البيئة الخارجية (حمداش في: بن زروال، 2008).

الشكل رقم 13: نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات



المصدر: (حمداش في: بن زروال، 2008)

17.7. نموذج الإجهاد المهني Le modèle du stress professionnel:

ظهر هذا النموذج في مقال لـ كوبر (COOPER) في نشرة المجتمع السيكولوجي البريطاني

Bulletin Of The British Psychological Society ، ومن خلال المخطط المبين أدناه نلاحظ أنه شامل

نوعاً ما لكن ما يؤخذ عليه هو إهماله للمتغيرات الوسيطة كالإدراك والفروق الفردية وكذلك استراتيجيات

مواجهة الإجهاد.

الشكل رقم 14 : نموذج الإجهاد المهني Le modèle du stress professionnel



المصدر: (Gamassou في: لوكيا وآخرون 2014، ص. 48)

18.7. نموذج القيم:

قدم من طرف لوك وتايلور (Luke & Taylor) سنة (1991)، والأساس الذي يقوم عليه هذا النموذج هو المدى الذي يتفق وينسجم فيه العمل مع رغبات وقيم الأفراد، وقد قاما بتحديد خمسة أنواع من القيم:

- السعادة المادية: (المال، الحياة المريحة، الأمن الأسري).
- الإنجاز: (النجاح، الإستقلالية، الحرية، روح التحدي).
- الإحساس بالأهمية: (أهمية العمل، حياة الفرد بالمنظمة، الاتزان الداخلي).
- العلاقات الاجتماعية: (الصدقة، التقدير الإجتماعي).
- إحترام الذات.

وعنما يكون العمل لا يحقق الإشباع للرغبات ولا يتوافق مع القيم بصفة مباشرة أو غير مباشرة يحدث الإجهاد، وتكون هذه القيم الخمس مصدرا من مصادر الإجهاد من خلال خصائص كل قيمة كما يلي:

- السعادة المادية: الفقر، الشعور بالقيمة الشخصية في النجاح المادي.
- الإنجاز: الفشل وبالتالي انخفاض تقدير الذات، العمل الروتيني والممل مما يفقد الفرد روح التحدي.
- الإحساس بالأهمية: فقدان العمل أو إنخفاض درجته الوظيفية، القيم الثرية الخصبة للعمل والوصول لهدف قيمى ذي أهمية كبيرة وعدم استبداله بآخر.

- العلاقات الإجتماعية: شدة الحساسية اتجاه الصراعات البيئشخصية، عدم تقبل النقد، التركيز على القيم الأخرى مما يؤدي إلى فقدان العلاقات الإجتماعية وبالتالي الشعور بالإعتراب.

- احترام الذات: الأداء السيئ أو الفشل ونقص التعبير عن مدى ملائمة البيئة للفرد (إسماعيل في: لوكيا وآخرون، 2014).

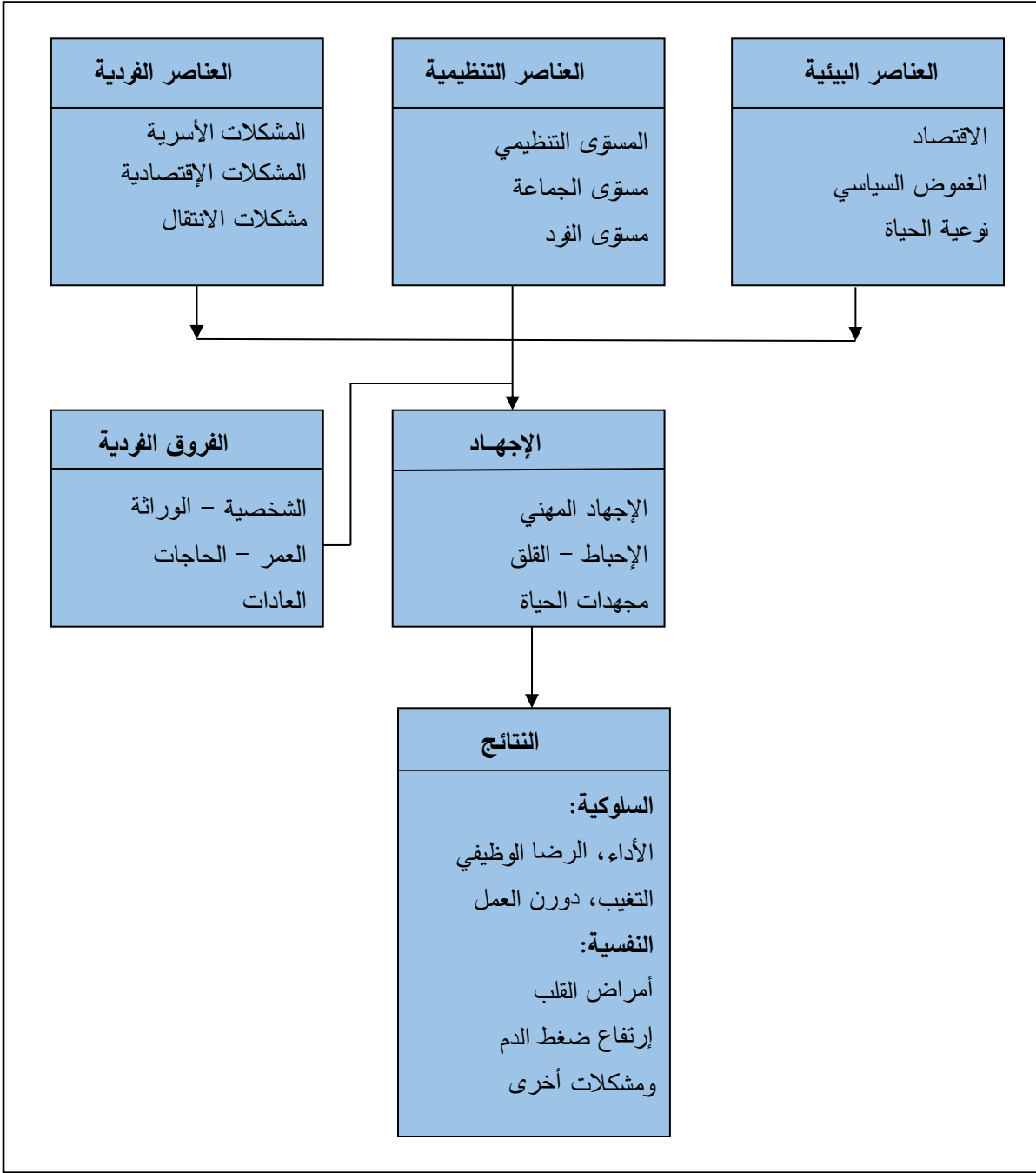
ربط هذا النموذج الإجهاد فقط بالمصادر الفردية وأهمل باقي المصادر الأخرى سواء داخل المنظمة أو خارجها، وحتى الفردية لم تؤخذ كاملة كنمط الشخصية والصحة النفسية الجسمية، ... وركز فقط على بقم الفرد ورغباته وحدوث الإجهاد مرتبط فقط بعدم تلبيتها وعدم توافق العمل مع قيمه.

19.7. نموذج سيزلاقي وولاس (Szilagy & Wallace):

أعد هذا النموذج سنة (1987) من طرف (أندرو دي سيزلاقي ومارك جي والاس) ويحتوي على المكونات التالية: المصادر، العوامل الوسيطة، الإجهاد، والنتائج والآثار المترتبة عنه، فالإجهاد يشمل القلق والإحباط المرتكز على المجهودات المهنية والحياتية، وينتج من ثلاث مصادر: بيئية، تنظيمية و فردية وتتدخل العوامل الوسيطة حيث أن الفروق فردية تحدد طبيعة الإستجابات وردود أفعال الأفراد، وفي الأخير تكون النتائج المترتبة عن الإجهاد وهي سلوكية (كالقلق والنزعة العدوانية، اللامبالاة)، وكذلك نفسية مما يؤدي إلى عواقب على صحة الفرد والمنظمة على حد سواء (سيزلاقي وولاس، 1991).

وما يلاحظ على هذا النموذج أنه تعرض تقريبا إلى معظم مكونات الإجهاد من مصادر وعوامل وسيطة ونتائج، كما أن الباحثان سيزلاقي وولاس في كتابهما السلوك التنظيمي والأداء وعند شرحهما لهذا النموذج تحدثا حتى على إدارة الإجهاد والتحكم فيه وعوامل تخفيف حدته.

الشكل رقم 15: نموذج سيزلاقي وولاس



المصدر: (سيزلاقي وولاس، 1991، ص. 182)

20.7. نموذج كرزك (Robert A. Karasek):

(روبار كرزك) أمريكي مختص في علم الاجتماع وعلم النفس، أستاذ في جامعة

(Massachusetts)، في سنة 1979 وضع نموذج ثنائي للإجهاد المهني يضم بعدين إثنين هما:

المتطلبات النفسية ومساحة حرية اتخاذ القرار (la demande psychologique et la latitude)
 (décisionnelle) وكلاهما يتضمنان أبعاد فرعية، ثم قام بعد ذلك رفقة (Theorell Tores) سنة 1990
 بإضافة بعد ثالث وهو الدعم الاجتماعي (من الزملاء والمشرفين) ، هذا النموذج مرفوق باستبيان يسمى
 استبيان محتوى العمل JCQ، ويعتبر إلى يومنا هذا من أفضل الأدوات وأكثرها استعمالاً من أجل
 تشخيص وضعيات العمل المجهدة في المنظمة، يجب التنويه بأن هذا الإستبيان لا يقيس مستوى الإجهاد
 بل التعرض إلى عوامل تؤدي إلى الإجهاد المهني (وضعيات عمل مجهدة) (wassenhove, 2014). حيث
 يعتبر أداة مهمة لتشخيص محتوى العمل ومن ثم الوقاية من الإجهاد في الوسط المهني والآثار الناجمة
 عنه.

كما تجدر الإشارة إلى أن هذا النموذج ترجم إلى عشرات اللغات عبر العالم وطبق في بيئات مختلفة
 وفي مايلي وضعيات العمل الممكنة حسب هذا النموذج:

➤ الوضعية الأولى عمل سلبي Travail passif

وتكون فيها مساحة حرية اتخاذ القرار ضيقة ومنخفضة، وكذلك تكون المتطلبات النفسية في العمل
 منخفضة.

➤ الوضعية الثانية عمل مجهد Travail tendu (job strain)

وتكون فيها مساحة حرية اتخاذ القرار ضيقة ومنخفضة وبالمقابل تكون المتطلبات النفسية في العمل
 مرتفعة.

➤ الوضعية الثالثة عمل مريح Travail détendu

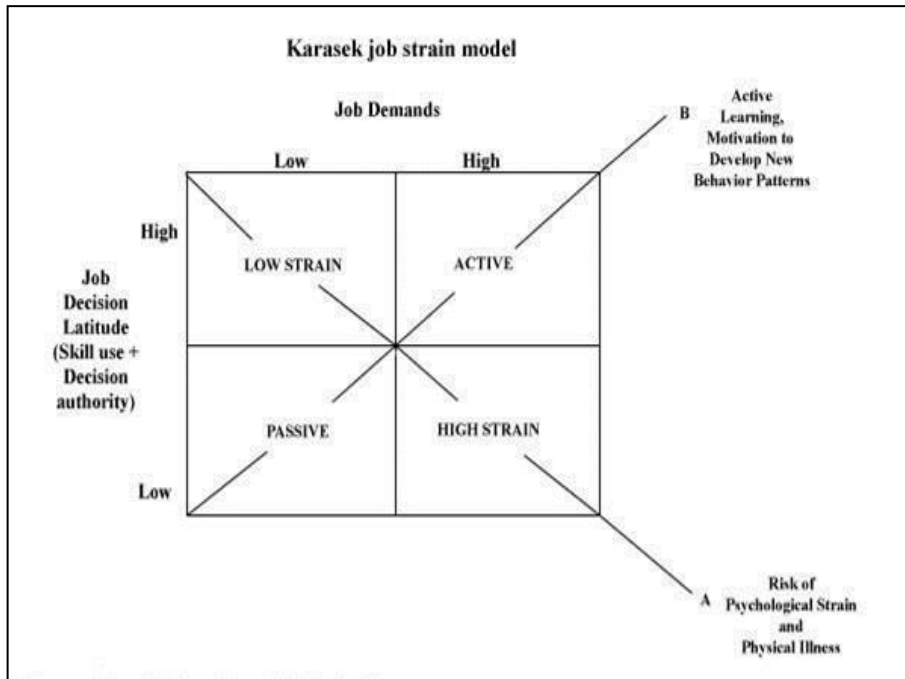
تحدث حين تكون مساحة حرية اتخاذ القرار واسعة وبالمقابل تكون المتطلبات النفسية في العمل
 منخفضة.

➤ الوضعية الرابعة عمل نشيط Travail Actif

تحدث حين تكون مساحة حرية اتخاذ القرار كبيرة وبالمقابل تكون المتطلبات النفسية في العمل

مرتفعة، و هذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 16 : وضعيات العمل حسب نموذج كرزك



المصدر: (WIGGER, 2011)

أما الوضعية الخامسة فهي وضعية عمل مجهد إنعزالي (iso strain)، وتحدث عندما تكون وضعية عمل مجهدة (job strain) وفي المقابل انخفاض أو انعدام الدعم الإجتماعي من طرف الزملاء أو المشرفين (wassenhove, 2014).

وسوف نتعرض بالتفصيل إلى هذا النموذج وكيفية استخدام استبيان محتوى العمل JCQ وأبعاده والأبعاد الفرعية التي تحتويها وطريقة التقييم عند التعريف بأداة الدراسة في الجانب التطبيقي منها.

21.7. نموذج سيقريست (Siegrist):

قدمه الباحث السويسري في علم الاجتماع (Johannes Siegrist)، حيث وبعد عقدين من الزمن (1996) بعد ظهور نموذج كرزك، يُستخدم الآن نموذج ثانٍ، ويعرف بنموذج عدم التوازن بين المجهود المقدم والمكافآت المنتظرة **Modèle du Déséquilibre Efforts/Récompenses** وهو اسم المتغيرين اللذين يقترحهما للدراسة.

يفترض النموذج أن الجهود المبذولة في العمل هي جزء من عقد تبادلي يتم فيه الحصول على مكافآت فيما يتعلق بالعمل الذي تم إنجازه (الراتب، التقدير، ...). ومن ثم فهي مكمل جيد جدا لتطبيق نموذج كرزك حيث عادة ما يستخدم كلا النموذجين لدراسة الأخطار النفس إجتماعية والإجهاد في العمل.

وأبعاد النموذج هي:

- **المجهدات: Les efforts**

وهو قريب من بعد المتطلبات النفسية job demande لاستبيان محتوى العمل JCQ، ويقاس مستوى الاستثمار المطلوب من العمل الذي يتعين القيام به: القيود الزمنية، الانقطاع، مستوى المسؤوليات والحمل البدني والنفسي، ...

- **المكافآت: Les recompences**

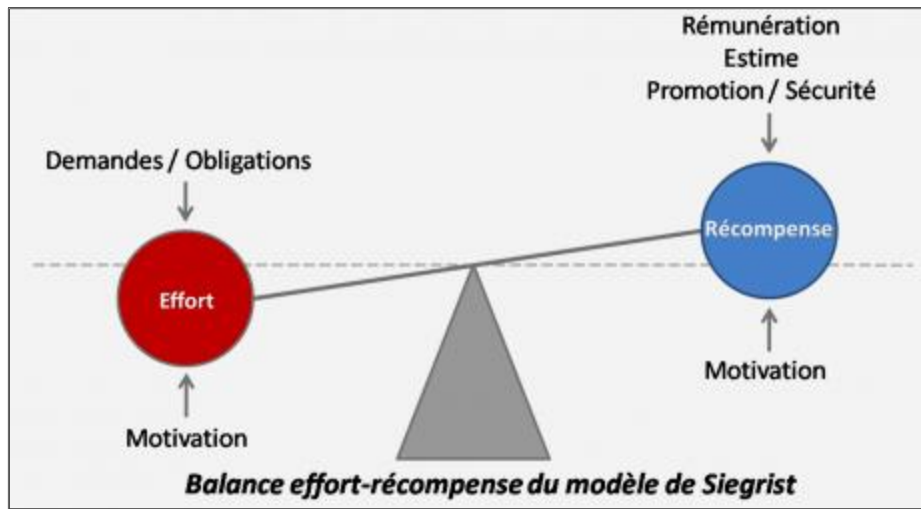
تصنف المكافآت إلى ثلاثة أشكال: المكافأة، التقدير، وأخيرا السيطرة على الوضع المهني للفرد (انعدام الأمن الوظيفي، ...)

- **الإستثمار الزائد: Le surinvestissement**

أخيراً، يسمح المعيار النهائي بتقييم الاستثمار الزائد. إنه يمنع الكثير من استثمار الأشخاص في عملهم، سواء أرادوا ذلك أم لا (<https://wikilean.com/articles-standardisation-risques-psychosociaux-> (siegrist/).

كما يهدف النموذج إلى "التنبؤ بالإجهاد في العمل وبالمشاكل الصحية التي قد تحدث في حالة عدم التوازن بين المجهودات المبذولة والإعتراف الذي يتلقاه الفرد" (langevin & boini, 2015, p. 109).

الشكل رقم 17: نموذج سيجريست للإجهاد المهني



المصدر: (Siegrist, J, 1996, p. 30)

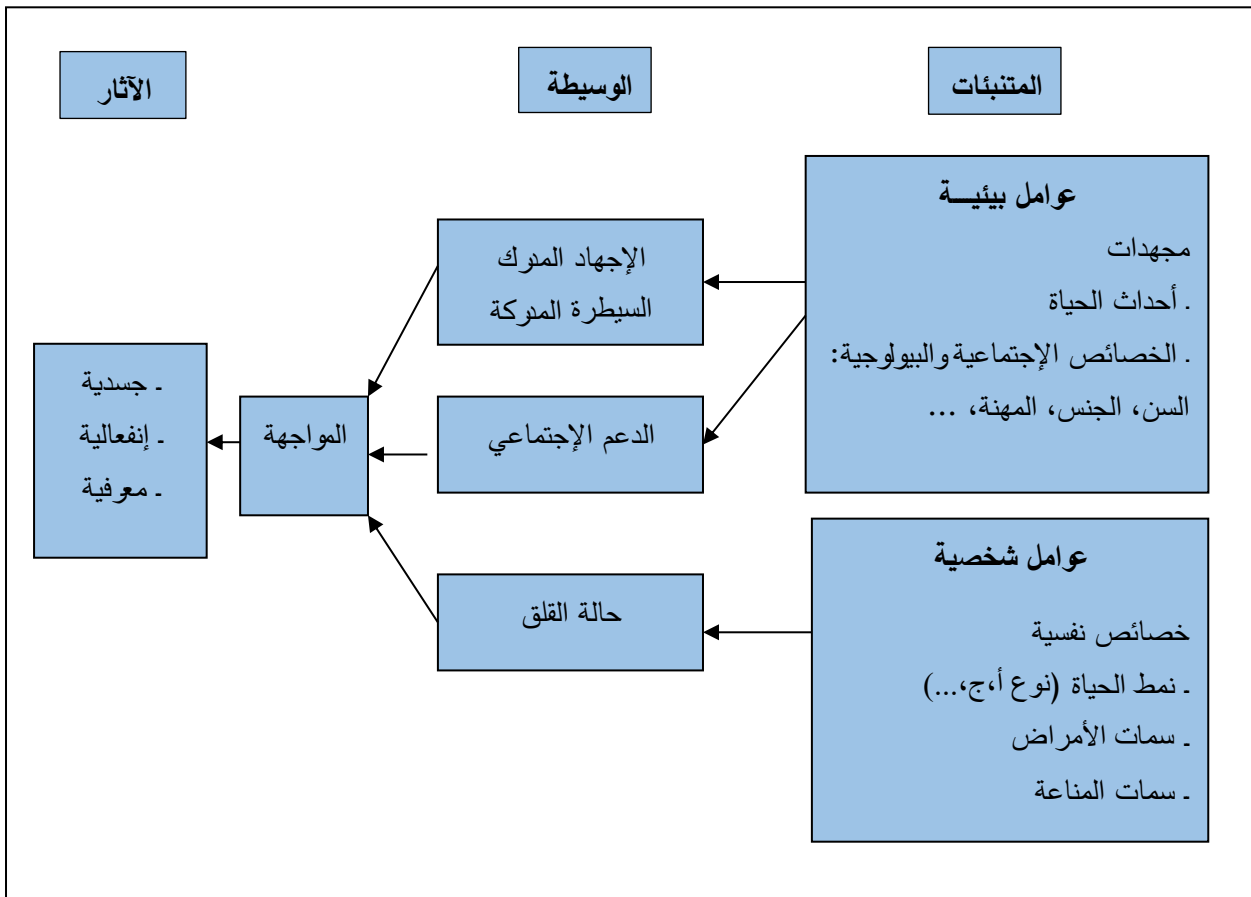
22.7. نموذج لازاروس وفولكمان: (Le modèle Lazarus et Folkman (coping et adaptation))

بعيدا عن علاقة السبب والنتيجة البسيطة، فالمفاهيم التفاعلية تركز على البعد المعرفي بين المنبهات واستجابة الفرد.

بالنسبة للازاروس يحدث الإجهاد عندما تقيم وضعية ما من طرف الفرد على أنها تتجاوز إمكانياته التكيفية، لذلك يعتمد الإجهاد على الوضع البيئي أو الموارد أو مهارات التأقلم والمواجهة.

النموذج الذي وضعه لازاروس وفولكمان (1984) يبرز ثلاثة أنواع من المتغيرات المشاركة في تقييم الإجهاد، هذه الأنواع من المتغيرات تشمل: المتنبئة، الوسيطة والآثار قصيرة وطويلة الأجل. ويبين هذا النموذج كما في المخطط أن الإجهاد يعرف بأنه الإدراك الفردي للعلاقة مع المحيط، هذا الإدراك ناتج عن العوامل الفردية والعوامل السياقية والبيئية، يؤكد لازاروس وفولكمان بأن أخذ بعين الاعتبار المتنبئات (المتغيرات الشخصية والمتغيرات البيئية) لا يكفي لشرح العواقب على الصحة والرفاه وسلوك الأفراد. وتتمثل الفكرة في تحديد الاستجابة للمطالب البيئية ووصف كيفية تأثير هذه المطالب على عملية تكيف الفرد على المدى الطويل (guillet, 1984).

الشكل رقم 18: نموذج لازاروس وفولكمان



المصدر: (guillet, 1984, p. 03)

8. آثار الإجهاد المهني:

بالرجوع إلى الأدبيات والدراسات التي تناولت موضوع الإجهاد المهني نجد أن الإجهاد لا يؤدي دائما إلى نتائج وآثار سلبية، حيث أن المستوى المعتدل والبسيط من الإجهاد يؤدي إلى آثار إيجابية على الفرد والمنظمة على حد سواء، حيث يساهم في زيادة بذل الجهد من أجل أداء وإنتاج أفضل وهذا ما أشرنا إليه عند تعريف الإجهاد الإيجابي في عنصر أنواع الإجهاد، كما أن ارتفاع مستوى الإجهاد عن هذا المقدار المناسب أو حتى انخفاضه عنه سيكون ذو تأثير سلبي على أداء العمل (القاضي، 2015).

1.8. الآثار الإيجابية:

من الآثار الإيجابية للإجهاد المهني إثارة الدافعية للفرد من أجل أداء عمله بصورة جيدة وكذا معالجة المشكلات والعوائق الإدارية، تمكين المنظمات من اكتشاف الكفاءات المتميزة من الموظفين من خلال مواجهتهم للمجهدات المختلفة والتكيف مع ظروف العمل والوضعيات المجهد، كما يفرض على القائمين على المنظمات تنمية الإتصال بين الأفراد وزيادة القنوات الاتصالية، وزيادة مهارات الأفراد ورفع كفاءتهم في العمل الإداري عن طريق التدريب والتكوين المستمر، مما يمكنهم من مواجهة الإجهاد والوقاية منه بالإضافة إلى العمل على رفع مستوى الرضا الوظيفي لديهم ومحاولة تحقيق الإستقرار الوظيفي حتى يؤدي الموظف عمله رغم المجهدات المهنية التي يتعرض لها (فلية وعبد المجيد، 2005).

2.8. الآثار السلبية:

1.2.8. الآثار على الأفراد:

التعرض إلى الإجهاد يؤدي إلى سلوك غير مألوف ونتائج عكسية في العمل ويؤدي إلى تدهور

الحالة الصحية ويمكن أن نستعرض فيما يلي أهم آثار الإجهاد على الفرد:

1.1.2.8. الآثار النفسية والمعرفية:

- الشعور بالقلق والحزن والرغبة في البكاء .
 - الشعور باليأس والإحباط وعدم القدرة على التكيف.
 - انخفاض تقدير الذات
 - النسيان وتأجيل الأعمال دون سبب (القاضي، 2015).
 - التقدير المنخفض للعمل والشعور بعدم المشاركة.
 - صعوبة في التفكير المنطقي وصعوبة اتخاذ القرارات.
 - صعوبة الإسترخاء والتركيز .
 - الإحساس بالتعب، الإكتئاب والقلق (Ieka et al., 2004).
 - الوسواس: بحيث يميل الفرد إلى الشكوى ويغيب الشعور بالصحة والسعادة.
 - الإكتئاب والعجز: إذ تنخفض حيوية الإنسان ويزداد شعوره بالعجز، وينخفض إقباله على الحياة.
 - الإحساس بعدم القيمة وانخفاض الشعور بتقدير الذات (الفرماوي وعبد الله، 2009).
- وأثبتت الدراسات أنه توجد علاقة بين الإجهاد والأمراض العقلية على غرار دراسة (gobb & kasl) الذين وجدوا أن الذي يملك مستوى كبير من التعليم وبالمقابل وظيفته لا ترقى إلى مستواه فإنه يظهر سرعة في الغضب والقلق، زيادة إلى الإحباط وحدة الطبع، وانخفاض في تقدير الذات (حمادات، 2008).
- كما تشهد الجزائر ارتفاعا ملحوظا في عدد المصابين بأمراض عقلية، فقد أكدت معطيات الخارطة الصحية ببلادنا أن 05 بالمائة من مجموع سكان الجزائر يعانون من اضطرابات عقلية. بين المختصون في الطب العقلي أن القلق والضغطات النفسية الذي يعيشه الجزائري على كافة المستويات سبب رئيسي لها ويجعله عرضة لأحد أهم هذه الأمراض وهو الإنهيار العصبي، الذي ثبت معاناة أكثر من 300 مليون شخص عبر العالم منه (بورويلا أ، 2018).

ومن أهم الأمراض العقلية التي تصيب نسبة معتبرة من الجزائريين هي اختلالات المزاج، انفصام الشخصية وكذا الإنهيار العصبي، هذا الأخير وحسب البروفيسور (نجاري محمد) رئيس مصلحة الأمراض العقلية بمستشفى دريد حسين بالجزائر وعضو الجمعية الجزائرية لإبيديميولوجيا الأمراض العقلية، فهو يرتبط عادة بالإحترق النفسي والعمل الشاق الذي لا يلقى مقابلا بالثمنين، مما يتسبب في قلق دائم وهيجان وثورة لأتفه الأسباب مع الحرمان من النوم، وهي العوامل التي تجتمع لتتسبب في إنهاك القدرة العقلية السليمة للفرد (بورويلة، 2018).

2.1.2.8. الآثار السلوكية:

- الهروب من مواجهة المواقف
- العدوانية وسرعة الإنفعال.
- اللامبالاة.
- فقدان الشهية وعدم الرغبة في الطعام أو استهلاكه بشراهة.
- التدخين وتعاطي العقاقير والكحوليات (القاضي، 2015).
- سوء الأداء في العمل.
- تكرار التغيب عن العمل دون إذن ودون سبب.
- التسلط.
- الميل للوقوع في الحوادث.
- عدم الإهتمام بالنظافة الشخصية (مكتب العمل الدولي، 2016).
- اضطرابات الكلام كالتلعثم والمهممة...
- انخفاض في مستوى الطاقة: ينقص الميل والحماس فيتخلى الفرد عن أهدافه ويفقد الرغبة في ممارسة هواياته.
- اضطراب النوم.
- تبني أنماط سلوكية شاذة: فيسلك سلوكيات غير مرغوبة وغير مناسبة للمواقف (الفرماوي وعبد الله، 2009).

3.1.2.8. الأعراض الجسدية (العضوية):

- اضطرابات قلبية.
 - زيادة في الضغط الشرياني.
 - الصداع النصفي.
 - اضطرابات هضمية.
 - اضطرابات حركية (آلام أسفل الظهر، اضطرابات في الأطراف العلوية، ...)
 - التأثير السلبي على الجهاز المناعي مما يؤدي إلى ضعف قدرات الأفراد في مواجهة الإلتهابات (Ieka & al., 2004).
- بالإضافة إلى ضيق في التنفس، الشد عضلي، جفاف في الفم، ارتعاش الأطراف، التعب والإرهاق والحمول، الصداع والتعرض لنزلات البرد باستمرار (القاضي، 2015).

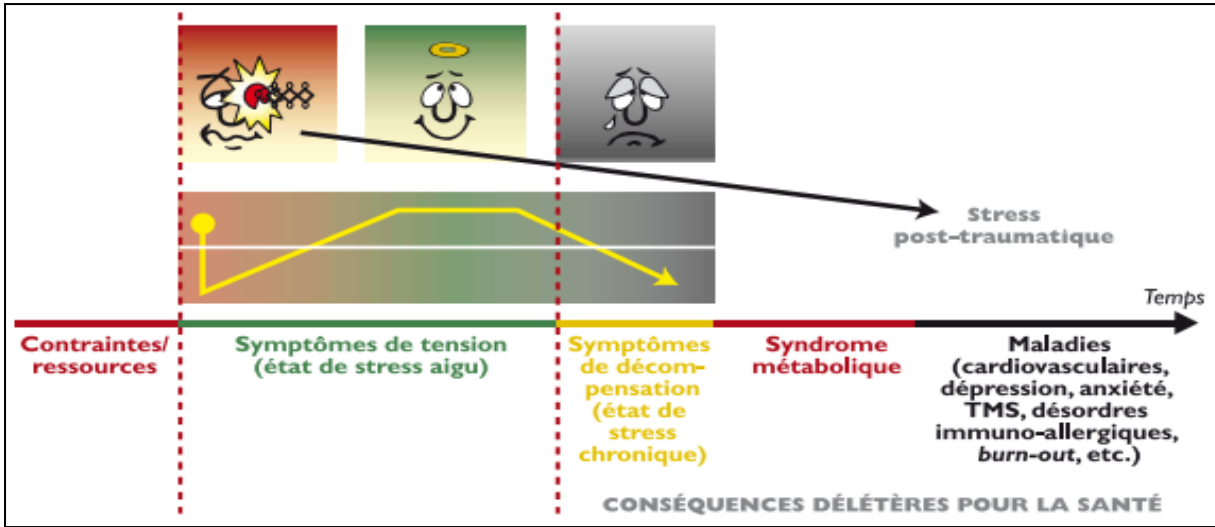
- آلام الرقبة والصدر.
- أمراض الصدفية والأكزيما.
- القرحة المعدية.
- إلتهاب المفاصل (حمادات، 2008).

2.2.8. الآثار على المنظمة:

- إذا أصيب فرد مفتاح (مهم) في المنظمة أو إذا أصيب عدد كبير من الموظفين بالإجهاد، هذا من شأنه أن يؤثر على صحة المنظمة وعلى أدائها، ومن بين أهم آثار الإجهاد على المنظمة:
- التغيب أو التأخر عن العمل مما يؤثر على إنتاجية المنظمة.
 - انخفاض في الدافعية حيث يفقد الموظف حماسه وحيويته وقدرته على الأداء الجيد لعمله.
 - يؤثر على كفاءة المنظمة وأدائها وبالتالي على إنتاجيتها.
 - زيادة الأخطار المهنية.
 - زيادة شكاوى المتعاملين مع المنظمة.
 - يؤثر على التوظيف واستقطاب الكفاءات.

- يزيد من توتر العلاقة بين المنظمة والموظفين المجهدين خاصة (إيداع الشكاوى على مستوى العدالة).
 - ترزح صورة المنظمة في الداخل (في نظر موظفيها) وكذلك خارج المنظمة (Ieka et al., 2004).
- الإجهاد يؤدي كذلك إلى انخفاض الروح المعنوية، سوء العلاقات حتى بين الموظفين فيما بينهم مما يؤثر على سوء الإتصالات مما يؤدي إلى تشويه المعلومة وبطنها وإلى اتخاذ القرارات الخاطئة، أما المستمر والمزمن يؤثر على أداء الموظفين داخل المنظمة، حيث أنهم يبذلون جهودا كبيرة في محاولة السيطرة على المجهودات التي يتعرضون لها، وهذا ما يستنزف قدراتهم وينهك قواهم، وكلما زاد الإجهاد انخفض بالمقابل مستوى الأداء، بالإضافة إلى ظهور أنماط سلوكية سلبية في محاولة لمواجهته، كما أن الإجهاد تنجر عنه تكاليف وخسائر كبيرة على المنظمة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، ومن أمثلتها تكاليف التأخير والغيابات عن العمل، تكاليف توظيف موظفين جدد محل أولئك الذين تركوا العمل، بالإضافة إلى تكاليف الأداء ومن أمثلتها: تكلفة الانخفاض في كمية وجودة الإنتاج، تكلفة حوادث العمل والإصابات، ... وتكاليف التعويضات ومن أمثلتها: التعويضات المادية التي تصرف على حوادث العمل أو نتيجة لأحكام قضائية تعويضا للموظفين المتقاضين، ... (فليه وعبد المجيد، 2009).

الشكل رقم 19 : سيروية تأثير الإجهاد على الصحة



المصدر: من الموقع: <https://wikilean.com/articles-standardisation-risques-psychosociaux-siegrist/>

9. إدارة الإجهاد المهني:

من الصعب جدا التخلص كلية من الإجهاد نظرا لطبيعته المعقدة ولتنوع أسبابه ومصادره، وحسب رأينا على المنظمات والأفراد التعامل مع الإجهاد ومحاولة إدارته والتخفيف منه على إعتبار أنه عملية مستمرة، كما أن طرق وأساليب إدارة الإجهاد المهني كثيرة ومتعددة ولا يوجد أسلوب أو تقنية أحسن من الأخرى حيث يتعين تحديد متى وكيف نتعامل مع الإجهاد، وفي هذا الإطار يؤكد لازاروس وفولكمان أن الطريقة التي يواجه بها الأفراد الإجهاد هي التي تؤثر على صحتهم النفسية والجسدية وليس الإجهاد في حد ذاته (folkman & lazarus في: واكلي، 2013).

وكما سبق وأن ذكرنا فالإجهاد ليس دائما سلبيا حيث أن المستوى المتوسط منه محمود من أجل تحقيق أهداف المنظمة، أما المستوى المرتفع أو المنخفض فسيان أي يمثلان خطرا على الفرد والمنظمة فالأول يجب مواجهته وإدارته والثاني يجب أن ينشط ويفعل..

وحسب الأدبيات التي تناولت إدارة الإجهاد المهني فتوجد طرق وأساليب مختلفة فردية وأخرى

تنظيمية نحاول فيما يلي نذكر أهمها:

1.9. إدارة الإجهاد المهني على مستوى الفرد:

توجد العديد من الطرق والأساليب التي تستخدم للسيطرة أو للتخفيف من حدة الإجهاد أو بالأحرى إدارته، لكن ما يجب التنويه عليه هو أنه يجب على الموظف محاولة إيجاد أفضل طريقة ووسيلة ناجعة تناسب إمكاناته وطبيعته والبحث عن أفضلها وأنجعها وكذلك متى وكيف يقوم بها من أجل إستعادة توازنه النفسي والجسمي، وفيما يلي أهم هذه الطرق والأساليب:

- ممارسة الرياضة.
- الإسترخاء: يؤدي إلى انخفاض في التوتر وفي تعديل نبضات القلب وضغط الدم وكذلك تعديل عملية التنفس.
- التأمل: تفرغ الذهن من كل ما من شأنه أن يحدث ضغطا لدى الفرد ويكون في مكان هادئ.
- التغذية البيولوجية الراجعة: مما يجعل الموظف يعرف كيف يتعامل مع المجهودات وبالتالي الوقاية من الإجهاد.
- إعادة البناء المعرفي: تغيير الأفكار السلبية التي تراود الموظف خاصة عند الفشل أو الإخفاق وتغييرها بأفكار إيجابية (حريم، 2013).
- الإبتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل: اللجوء إلى المهدئات والإفراط أو قلة الطعام.
- توقع الأحداث والتنبؤ بالمواقف المجهدة مما يمكن من خلق مناعة قبلية.

- المشاركة في الأنشطة الإجتماعية والثقافية وعدم الإنطواء.
- إستثمار العلاقات الإجتماعية وخلق علاقات طيبة مع الزملاء والمشرفين (فليه، عبد المجيد (2009).
- التغذية الصحية المتوازنة.
- تنظيم أوقات الراحة والنوم.
- تقبل الآخرين والتركيز على الجوانب الإيجابية لديهم.
- الموضوعية عند مواجهة المشاكل دون تجاهل لها أو تضخيمها.
- التدريب على إدارة الوقت وتحديد الأولويات (النوايسة، 2013).

2.9. إدارة الإجهاد على مستوى المنظمة:

تلقى على المنظمة مسؤولية كبيرة وربما أكثر من الأفراد داخلها في الوقاية من الإجهاد المهني وكذلك إدارته والتخفيف من حدته، إذ أن الموظف أو العامل داخل التنظيم يجد نفسه في بيئة تنظيمية مجهددة وفي مناخ تنظيمي غير مناسب للعمل، ولذلك تقع على إدارة المنظمة هذه المهمة من خلال مجموعة من الميكانيزمات والوسائل نذكر في ما يلي أهمها:

- خلق مناخ تنظيمي مناسب: العمل على توفير الجو المناسب والمحفز لخلق علاقات جيدة بين أفراد المنظمة الأمر الذي يؤدي إلى تخفيض المشاكل والصراعات وبالتالي التخفيف من الإجهاد.

- إعادة بناء الجسور بين بيئة العمل وبيئة الحياة الإجتماعية: لأن المنظمات هي نسق مفتوح والعمال لديهم حياة داخل المنظمة كما في خارجها وفي الأسرة بالتحديد وعندما تتمكن الإدارة من ذلك فستساهم لا شك في التخفيف من الإجهاد (جواد، 2010).
- إعادة النظر في تصميم العمل.
- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: بالكيفية التي تتيح للأفراد قدر أكبر من الإنفتاح والارتباط والمشاركة وكذا تفويض السلطات والمرونة في الأداء.
- تحليل أدوار الأفراد وتوضيحها: مما يجعل الموظف يعرف مهامه ومسؤولياته وكذا سلطاته مما يجنبه النزاعات الصراعات في الأدوار.
- تطوير وتخطيط المسارات الوظيفية للموظف: وهذا بكل شفافية مما يجعله يثق في إدارته ويتنبأ بمساره الوظيفي ويطمئن له.
- المساندة الإجتماعية: مشاركة الموظف همومه ومشاكله والمساعدة على حلها.
- الإرشاد: عن طريق برامج تعليمية، تدريبية وإرشادية خاصة في مجال مواجهة الإجهاد بالذات وتوفير الإمكانيات الطبية والنفسية التي تمكنهم من إدارته (حريم، 2013).
- التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة: وهذا بما يتناسب مع التغيرات الإجتماعية والإقتصادية الحالية.
- تعديل المواقف المسببة للإجهاد: من خلال إعادة تصميم الوظائف، إعادة توزيع المهام....
- التدريب على مهارات الارتباط الفعال.

- العمل على إشراك الموظف في وضع السياسات واتخاذ القرارات مما يشعره بأهميته ودوره مما يخفف من توتره ويعزز الولاء التنظيمي لديه (فليه، عبد المجيد، 2009).
- القيادة والعدالة التنظيمية: من خلال وضع سياسات واستراتيجيات للوقاية من الإجهاد في العمل واتخاذ الإجراءات لإيصالها للمعني، وكذلك وضع إجراءات لمنع التمييز والتعامل مع العمال والموظفين بإنصاف ومعالجة مشاكلهم حالما تحدث.
- المتطلبات الوظيفية: من خلال تعديل عبء العمل أخذاً بعين الاعتبار عدد العمال وكذلك مقدرتهم وترتيب مهام العمل للوقاية من المتطلبات المفرطة على العمال.
- الدعم الاجتماعي: عن طريق تأسيس علاقات وطيدة بين الإدارة والعمال مما يمكن المديرين والمرؤوسين من الحصول على الدعم المتبادل، بالإضافة إلى تنظيم أنشطة إجتماعية أثناء ساعات العمل أو بعدها، وتقديم الدعم والعون للعمال عندما يحتاجون إليه.
- التحكم في بيئة العمل: من خلال وضع استراتيجيات وإجراءات واضحة لتقييم المخاطر ومكافحتها وتوفير بيئة عمل مريحة تؤثر إيجاباً على الصحة البدنية والعقلية.
- التقدير والعرفان في العمل: من خلال الثناء علناً على العمال وتمكينهم من إعطاء إقتراحات والتعبير عن انشغالاتهم ومشاعرهم، أيضاً تقديم آفاق مهنية جيدة.
- الحماية من السلوك العدواني في العمل: وذلك بوضع إجراءات للتعامل مع العنف والتحرش المهني والتدخل لمساعدة المتعرضين للسلوك العدواني.
- الأمان الوظيفي: تطبيق القوانين التي تضمن الحقوق القانونية للعمال وسن قوانين داخلية واتفاقيات جماعية تشعر العمال وممثلهم بالأمان الوظيفي.

- المعلومات والإتصال: بحيث تضمن الإدارة تواصل الرؤساء والمرؤوسين بسهولة وكذا إعلام العمال بانتظام بالمستجدات والقرارات وكل ما يتعلق بالمنظمة باستخدام كافة الوسائل الإعلامية الممكنة (أبو الذهب، 2016).
- الإهتمام بالإختيار والتعيين لتحقيق التوافق المهني على جميع المستويات.
- الإهتمام بالبرامج التدريبية للإرتقاء بمهارات الرؤساء والمرؤوسين وبالتالي زيادة فعاليتهم في التعامل مع المواقف المجهدة (عسكر، 2005).

خلاصة:

يعيش الفرد في بيئة مليئة بالضغوطات والمجهدات، ونتيجة تعدد مصادر الإجهاد سواء فردية أو تنظيمية أو من البيئة الخارجية، وكثرة المتطلبات والأعباء واستمرارها وعدم قدرة الفرد على التكيف معها ومواجهتها يحدث الإجهاد، كما أن هناك فروقا فردية وعوامل وسيطة تتحكم في حدوثه أو على الأقل التحكم في مستواه على غرار نمط الشخصية، الإدراك، مفهوم الذات، ... على اعتبار أن الإجهاد ظاهرة لا يستطيع الفرد تجنبها بل لا بد من مستوى معين منه لأجل الحفاظ على اليقظة والتحفيز، حيث يساعد الفرد على الإبداع والأداء الأفضل وتنمية الثقة بالنفس. أما إذا كان مستواه مرتفعا فهذا من شأنه أن يؤدي إلى أعراض سلوكية، نفسية وجسدية على الأفراد ومن ثم نتائج سلبية تؤثر على فعالية المنظمات. ومادام الإجهاد ظاهرة لا بد منها فيجب التعامل معه وإدارته بأساليب علمية سواء على مستوى الأفراد من خلال مجموعة من الطرق والأساليب التي تستخدم للسيطرة أو للتخفيف من حدة على غرار الإسترخاء، ممارسة الرياضة، المشاركة في الأنشطة الاجتماعية والثقافية، ...، أو على مستوى المنظمة من خلال مجموعة من الميكانيزمات كخلق مناخ تنظيمي مناسب، إعادة بناء الجسور بين بيئة العمل وبيئة الحياة الاجتماعية، الدعم الاجتماعي، إعادة النظر في تصميم العمل، التطبيق الجيد لأساليب الإدارة الحديثة، إشراك الموظف في وضع السياسات واتخاذ القرارات مما يشعره بأهميته ودوره مما يخفف من توتره ويعزز الولاء التنظيمي لديه.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث:

الإطار المنهجي للدراسة

1. الدراسة الاستطلاعية:

على الرغم من كون الباحث عضواً في المنظمة باعتباره إطاراً في إدارة ولاية أم البواقي منذ 10 سنوات ويعرف الكثير عنها، حيث سبق وأن عمل في عديد المصالح التابعة لها تقريباً وكإطار في (مديرية الإدارة المحلية، مديرية التنظيم والشؤون العامة، الديوان) إلا أن ذلك لم يمنعه من القيام بدراسة استطلاعية قبل الدراسة الأساسية، وهذا تفادياً للوقوع في الذاتية والوصول بالبحث إلى درجات عالية من الموضوعية.

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة الاستطلاعية هو تمكين الباحث من معاينة وجمع المعطيات الدقيقة عن مجتمع وعينة الدراسة، كما مكنت كذلك من أخذ الموافقة من الإدارة لاجراء الدراسة الميدانية، حيث إتصل الباحث بمدير الإدارة المحلية باعتباره المسؤول الأول على الموظفين ومكتب تسيير المستخدمين تابع لهذه المديرية، وبعد أخذ الموافقة اتصل الباحث برئيس مكتب المستخدمين الذي زوده بكل ما يتعلق بمجتمع البحث، ويتعلق الأمر بالإطارات من سلك المتصرفين الإداريين (متصرف، متصرف محلل، متصرف رئيسي و متصرف مستشار) على غرار القائمة الإسمية، تاريخ الازدياد (السن)، مكان العمل (الولاية مع تحديد المصلحة التي يعمل بها أو الدائرة)، المناصب النوعية (رئيس مكتب، رئيس مصلحة، ملحق بالديوان، رئيس دائرة، مدير) هذا ما يسمح للباحث فيما بعد الإتصال بهم بصفة شخصية كل إطار على حدى وتطبيق أدوات الدراسة واسترجاعها فيما بعد دون أي إشكال.

2. منهج الدراسة:

على ضوء طبيعة الدراسة التي نحن بصدها وكذلك الأهداف المتوخاة منها والأسئلة التي نحاول الإجابة عليها، إستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى جمع البيانات لمحاولة إختبار

فروض أو الإجابة على تساؤلات تتعلق بالحالة الراهنة لأفراد عينة البحث، فالبحوث الوصفية تهدف إلى وصف الظواهر وصفا دقيقا وتحديد خصائصها تحديدا كيميا أو كيميا (ابراهيم، 2000).

يهتم المنهج الوصفي بدراسة الظواهر والأحداث كما هي من حيث خصائصها وأشكالها والعوامل المؤثرة فيها. فهو يدرس حاضر الأحداث والظواهر عن طريق توصيفها مع جميع الجوانب والأبعاد، وجمع المعلومات الكافية والدقيقة ويهدف لاستخلاص الحلول وتحديد الأسباب والعلاقات التي أدت إلى هذه الظواهر، فالمنهج الوصفي يقوم برصد الظاهرة المدروسة بدقة وبطريقة كمية ونوعية في فترة زمنية معينة أو لعدة فترات زمنية، من أجل التعرف على الظروف والعوامل التي أدت لحدوث ذلك للوصول إلى النتائج التي تساعد في فهم الحاضر والتنبؤ بالمستقبل (شلي، 2016). وبالتالي فالمنهج الوصفي التحليلي هو المناسب لهذه الدراسة.

3. مجتمع وعينة الدراسة:

1.3. مجتمع الدراسة:

أجريت الدراسة الحالية على الموظفين (الإطارات) الذين ينتمون إلى قطاع الوظيفة العمومية وبالضبط الجماعات المحلية والولاية على وجه الخصوص، وهم جميع الإطارات (من سلك المتصرفين الإداريين) الذين يزاولون مهامهم على مستوى إدارة ولاية أم البواقي، أي مقر الولاية وكذلك الاثنى عشر دائرة التابعة لها والبالغ عددهم 106 إطارا، تحصل الباحث على القائمة الإسمية من مكتب تسيير المستخدمين بمديرية الإدارة المحلية بالولاية وعلى كل ما يتعلق بهم من معلومات وأماكن عملهم حتى يتسنى للباحث الإتصال بهم.

والجماعات المحلية أو كما تسمى في بعض المراجع النظرية الإدارة المحلية أو الجماعات الإقليمية هي الولاية والبلدية كما جاء في دستور 2016 "الجماعات الإقليمية للدولة هي الولاية والبلدية"، وفيما

سيأتي سيحاول الباحث أن يعرف ويعطي بعض المفاهيم حول الإطارات وكذا عن الجماعات المحلية مع التركيز على الولاية باعتبارها محور هذه الدراسة.

1.1.3. الجماعات المحلية:

تعتبر اللامركزية الإدارية طريقة من طرق التنظيم الإداري داخل الدولة، تتضمن توزيع الوظيفة الإدارية بين الحكومة المركزية في العاصمة وبين أشخاص عامة أخرى إقليمية ومرفقية، تتمتع بالشخصية المعنوية، والاستقلال المالي والإداري، ولكن مع خضوعها للوصاية الإدارية التي تمارسها الحكومة المركزية، فهي تهدف باعتبارها أسلوب من أساليب التنظيم الإداري إلى توزيع الوظيفة الإدارية في الدولة بين الإدارة المركزية وهيئات لا مركزية، أي توزيع سلطة القرار بين عدة أجهزة إدارية مرفقية أو إقليمية إلى جانب السلطة المركزية، وتحتفظ الدولة كشخص معنوي عام تمثله الحكومة المركزية بإدارة بعض المرافق والهيئات القومية ذات المصلحة الوطنية بالموازاة مع منح الوظيفة الإدارية للدولة إلى هيئات لا مركزية إقليمية (لعماري، 2017).

بالنسبة للجزائر هذه الهيئات اللامركزية الإقليمية تتمثل في الجماعات المحلية وهي الولاية والبلدية طبقا للدستور ولقانوني البلدية والولاية، حيث تعد هذه الأخيرة أهم تطبيق للامركزية الإدارية، خاصة وأنها تتمتع بالإستقلالية المالية والمعنوية، كما أن تسمياتها تعددت فسميت بالجماعات الإقليمية نسبة إلى الإقليم الجغرافي الذي تتواجد فيه، وبالجماعات المحلية والإدارة المحلية نظرا لطابعها ونشاطها الذي يكون محصورا محليا وليس وطنيا.

تتميز الجماعات المحلية بالإستقلال المالي والإداري، حيث أن الإستقلال الإداري ينتج من خلال الإعتراف بالشخصية المعنوية (قانون البلدية، 1990).

هذا الإستقلال الإداري له عدة مميزات أهمها:

- تخفيف العبء على الإدارة المركزية نظرا لكثرة الوظائف والمهام.
- تسريع وتيرة إصدار القرارات المتعلقة بالمصالح والشؤون المحلية.
- التكفل الأحسن والأمثل بحاجات المواطنين.

أما الإستقلالية المالية للجماعات المحلية يقصد بها توفر موارد مالية ملك لها تمكنها من القيام بمهامها وتسيير ميزانيتها بكل حرية، طبعاً في إطار ما يكفله القانون والسياسة العامة للدولة (لمير، 2014)

1.1.1.3. البلدية:

هي الخلية الأساسية للدولة نظراً للدور الكبير الذي تلعبه هذه الهيئة، يعرفها قانون البلدية 10/11 في مادته الأولى "هي الجماعة الإقليمية القاعدية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة" ونصت المادة الثانية من نفس القانون "البلدية هي القاعدة الإقليمية للمركزية ومكان ممارسة المواطنة وتشكل إطار مشاركة المواطن في تسيير الشؤون العمومية" (قانون البلدية، 2011).

كما تعرضت المادة الثالثة إلى صلاحيات البلدية "تمارس البلدية صلاحياتها في كل مجالات الإختصاص المخولة لها بموجب القانون وتسلمهم مع الدولة بصفة خاصة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الإقتصادية والإجتماعية والثقافية والأمن، وكذا الحفاظ على الإطار المعيشي للمواطنين وتحسينه" (قانون البلدية، 2011).

2.1.1.3. الولاية:

عرفتها المادة الأولى من قانون الولاية بأنها "الجماعة الإقليمية للدولة وتتمتع بالشخصية المعنوية والذمة المالية المستقلة، وهي الدائرة الإدارية الغير ممرضة للدولة، وهي فضاء لممارسة السياسات العمومية التضامنية والتشاورية بين الجماعات الإقليمية والدولة". من هذا التعريف نفهم أن الولاية هي الصورة المثلى للمركزية الإدارية، كما أن الولاية لها من المهام ومن الصلاحيات ما يجعلها على قدر

كبير من الأهمية، حيث نصت نفس المادة على ما يلي "تساهم الولاية مع الدولة في إدارة وتهيئة الإقليم والتنمية الاقتصادية والاجتماعية والثقافية وحماية البيئة، وكذا حماية وترقية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين، وتتدخل في كل مجالات الإختصاص المخولة لها بموجب القانون" (قانون الولاية، 2012).

كما أن الولاية تتوفر على ميزانية خاصة بها بما أنها تتمتع بالذمة المالية المستقلة، وهذا من أجل القيام بالمهام المنوطة بها في تنفيذ السياسات العمومية وتمويل الأعمال والبرامج خاصة فيما تعلق بالتنمية المحلية ومساعدة البلديات، تغطية أعباء تسييرها والمحافظة على أملاكها وترقيتها" (قانون الولاية، 2012).

للولاية هيئتان:

• المجلس الشعبي الولائي:

نكتفي بتعريف بسيط لهذه الهيئة على اعتبار أنها ليست مجال دراستنا الحالية، فهو هيئة منتخبة عن طريق الإقتراع العام ويعتبر هيئة المداولة في الولاية.

• الوالي:

هو ممثل الدولة ومفوض الحكومة على مستوى الولاية، وبالتالي يعتبر أهم سلطة بفعل ما يتمتع به من صلاحيات سياسية وإدارية وأمنية.

1.2.1.1.3. أجهزة الولاية:

هي الإدارة التابعة للولاية، فبالإضافة إلى المجلس الولائي الذي يتكون من المديريات التنفيذية لمختلف القطاعات بالولاية تضم إدارة الولاية: الأمانة العامة - الديوان - المفتشية العامة - رئيس الدائرة - مديرية الإدارة المحلية - مديرية التقنين والشؤون العامة. وهي مجال دراستنا الحالية وهي

المصالح التي تقع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية كما أن جميع موظفيها يسيرون من طرف مديرية الإدارة المحلية سواء تعلق الأمر بالأجور أو متابعة المسار المهني، ...

• الأمانة العامة:

وعلى رأسها الأمين العام أو الكاتب العام للولاية وتتكون من مجموعة مصالح حسب خصوصية كل ولاية ويعمل على:

- متابعة سير العمل الإداري ويسهر على استمراريته ومتابعة مصالح الدولة الموجودة بالولاية.
- ينسق أعمال المديرين بالولاية.
- ينشط عمل الهياكل المكلفة بالوثائق والمحفوظات والتلخيص وينسقها.
- يتولى رئاسة لجنة الصفقات العمومية بالولاية.
- يتابع تنفيذ مداورات المجلس الشعبي الولائي.
- ينشط برامج التجهيز والاستثمار بالولاية ويسهر على تنفيذها.

• الديوان:

يكون تحت سلطة الوالي مباشرة وإدارة رئيس الديوان الذي يتلقى في حدود إختصاصه تفويضا بالإمضاء من الوالي، يساعده ملحقين بالديوان يختلف عددهم من ولاية إلى أخرى، ويظم من خمسة إلى عشرة ملحقين - ولاية أم البواقي سبعة ملحقين - وتكمن مهامه في مساعدة الوالي في ممارسة مهامه وفي

هذا الإطار يكلف بـ:

- العلاقات الخارجية والتشريفات.
- التواصل مع الصحافة وأجهزة الإعلام المختلفة.
- يشرف على مصلحة الإتصالات والشيفرة بالولاية.

• الدائرة:

تحت إشراف رئيس الدائرة ويساعده الأمين العام للدائرة، تضطلع الدائرة بتنفيذ القوانين والتنظيمات وقرارات الحكومة والمجلس الولائي وهي امتداد إداري للولاية، ويعتبر رئيس الدائرة مساعدا للوالي ومن بين مهامه:

- تنشيط وتحضير المخططات البلدية للتنمية.
- المصادقة على مداوات البلدية خاصة فيما تعلق بالميزانية والمناقصات والصفقات، ...
- مراقبة نشاطات البلديات التابعة إقليميا.
- يطلع الوالي على الحالة العامة في البلديات ويعلمه بصفة دورية بكل المسائل التي تتصل بمهمته (المرسوم التنفيذي رقم 215/94، يضبط أجهزة الإدارة العامة في الولاية وهيكلها، 1994).

• المفتشية العامة:

على رأسها المفتش العام للولاية بمساعدة مفتشان أو ثلاثة وتقوم بمجموعة من المهام من

بينها:

- تقوم باستمرار عمل الهياكل والأجهزة والمؤسسات، ويشمل مجال تدخلها الأجهزة والهياكل والمؤسسات غير الممركزة الموضوعية تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية قصد اتقاء النقائص واقتراح التصحيحات اللازمة.
- متابعة كل أنشطة المصالح والمؤسسات التابعة لوزارة الداخلية.
- القيام بالتحقيقات الإدارية بناء على طلب من الوالي (المرسوم التنفيذي رقم 216/94، يتعلق بالمفتشية العامة للولاية، 1994).

• مديرية الإدارة المحلية:

على رأسها مدير الإدارة المحلية وتضم أربعة مصالح على الأكثر وتتكون كل مصلحة من ثلاثة

مكاتب على الأكثر، تعمل على:

- إعداد ميزانية الولاية للتسيير والتجهيز ونسهر على تنفيذها.
- تدرس وتقرح وتضع كفيات تسيير المستخدمين المعينين بمختلف المصالح التابعة للولاية كما تسهر على تكوينهم وتحسين مستواهم.
- تجمع كل الوثائق المخصصة لتسهيل السير المنتظم لمصالح البلديات وتحللها وتوزعها.
- تسيير ممتلكات الولاية وتطورها.
- تدرس الميزانيات والحساب الإداري في البلديات والمؤسسات العمومية وتوافق عليها.
- **مديرية التقنين والشؤون العامة:**

- تحت إدارة مدير التقنين والشؤون العامة وتضم أربعة مصالح على الأكثر وتتكون كل مصلحة من ثلاثة مكاتب على الأكثر، تعمل على:
- تسهر على تطبيق التنظيم العام واحترامه.
- تراقب شرعية التدابير التنظيمية التي تقرر على الصعيد المحلي.
- تنظم بالاتصال بالأجهزة والهيكل المعنية العملية الانتخابية وتضمن التسيير الإداري للمنتخبين البلديين والولائيين.
- تسهر على تسجيل وتجميع وتبليغ القرارات الإدارية الولائية.
- تطبق التنظيم المتعلق بتنقل الأشخاص.
- تدرس وتتابع منازعات الدولة والولاية.
- تتخذ إجراءات التسخير ونزع الملكية والوضع تحت حماية الدولة وتتابعها (المرسوم التنفيذي رقم 217/94، يحدد قواعد تنظيم مصالح التقنين والشؤون العامة والإدارة المحلية وعملها، 1994).

2.1.3. الإطار (سلك المتصرفين):

- تجدر الإشارة أن الموظف الإطار لا ينحصر فقط في الموظفين المنتمين إلى سلك المتصرفين الإداريين، حيث يوجد إطارات ينتمون إلى أسلاك وشعب أخرى، لكن بما أن دراستنا هذه إعتبرت الإطار هو الموظف الذي ينتمي إلى هذا السلك، سنحاول إعطاء لمحة عن هذا الإطار نوضح من خلالها ماهيته ومهامه.

أولاً ينتمي سلك المتصرفين إلى شعبة الإدارة العامة والتي تشمل (المتصرفون - ملحقو الإدارة - أعوان الإدارة - الكتاب - المحاسبون الإداريون)، وشعبة الإدارة العامة هي بدورها تنتمي إلى الأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية وتنتمي إلى هذا السلك بالإضافة إلى الإدارة العامة الشعب التالية (الترجمة - الإعلام الآلي - الإحصائيات - الوثائق والمحفوظات) (المرسوم التنفيذي رقم: 04-08، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، 2008).

ويضم سلك المتصرفين رتب (المتصرف - المتصرف المحلل - المتصرف الرئيسي - المتصرف المستشار) (المرسوم التنفيذي رقم 16-280، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 04-08، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، 2016، المادة: 14).

1.2.1.3. مهام الموظفون المنتمون إلى سلك المتصرفين الإداريين:

• المتصرفون:

يمارس المتصرفون كل في ميدان اختصاصه نشاطات الدراسة، الرقابة والتقييم، ويتولون بهذه الصفة معالجة جميع المسائل المتعلقة بصلاحياتهم ويسهرون على تطبيق القوانين والتنظيمات في هذا المجال، كما يكلفون زيادة على ذلك بالمبادرة بكل التدابير الرامية إلى تحسين التسيير المرتبط بميدان تدخلهم. كما يشترط في توظيف المتصرف شهادة التخرج من المدرسة الوطنية للإدارة أو شهادة الليسانس أو شهادة معادلة لها في التخصصات المطلوبة (المرسوم التنفيذي رقم: 04-08، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، 2008).

• المتصرفون المحللون:

زيادة على المهام المسندة إلى المتصرفين يضمن المتصرفون المحللون كل في ميدان اختصاصه، مهام التحليل والتقييم المعمقة التي لها علاقة بنشاطاتهم ويساهمون في تصميم وتحسين القياسات

القانونية، كما يشترط في توظيف المتصرف المحلل الحصول على شهادة الماستر أو شهادة معادلة لها في التخصصات المطلوبة (المرسوم التنفيذي رقم 16-280، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم: 08-04، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، 2016، المادة: 14).

• المتصرفون الرئيسيون:

يمارس المتصرفون كل في ميدان اختصاصه نشاطات التصميم والتقييس القانوني، ويحفظون بهذه الصفة مسار المساعدة على اتخاذ القرار من خلال إعداد دراسات وتقارير تتعلق بمسائل خاصة، كما يحضرون زيادة على ذلك النصوص القانونية ذات الطابع العام والخاص ولا سيما منها المشاريع التمهيدية للقوانين وكذا مشاريع النصوص التنظيمية وجميع الأدوات القانونية الأخرى ذات الصلة، ويشترط في توظيف المتصرف الرئيسي الحصول على شهادة تخرج من المدرسة الوطنية للإدارة أو شهادة الماجستير أو شهادة معادلة لها.

• المتصرفون المستشارون:

يمارس المتصرفون المستشارون كل في ميدان اختصاصه نشاطات التوجيه والضبط والتقدير والإستشراف، ويشاركون بهذه الصفة في إعداد السياسات العمومية ويقومون بتقييم مدى تنفيذها على صعيد النتائج والأثار، كما يمكنهم زيادة على ذلك القيام بجميع الدراسات أو التحاليل التي تتطلب كفاءة متعددة التخصصات في مجال التسيير العمومي، للإشارة أن هذه الرتبة لا تتوفر في مسابقات التوظيف الخارجية، ويمكن فقط الترقية إليها للمتصرفين الرئيسيين سواء عن طريق الإمتحان المهني أو عن طريق الترقية الإختيارية حسب الشروط والقوانين المعمول بها (المرسوم التنفيذي رقم: 08-04، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، 2008).

- توزيع أفراد مجتمع البحث على الولاية والدوائر:
- المديرين ورؤساء الدوائر:

16 إطارا موزعين كما يلي:

الجدول رقم 6: توزيع المديرين ورؤساء الدوائر

مكان العمل	العدد	الإطار
مقرات الدوائر	12	رئيس دائرة
مقر الولاية	01	مدير الإدارة المحلية
مقر الولاية	01	مدير التنظيم والشؤون العامة
مقر الولاية	01	المفتش العام للولاية
مقر الولاية	01	رئيس ديوان الوالي

المصدر: من إعداد الباحث

- مصالح الولاية:

44 إطارا موزعين كما يلي:

الجدول رقم 7: توزيع الإطارات على مصالح الولاية

عدد الإطارات	العمل مكان
15	مديرية الإدارة المحلية
12	مديرية التنظيم والشؤون العامة
07	الأمانة العامة
05	المفتشية العامة
05	ديوان السيد الوالي

المصدر: من إعداد الباحث

- الدوائر:

46 إطارا موزعين كما يلي:

الجدول رقم 8: توزيع الإطارات على دوائر الولاية

عدد الإطارات	الدائرة	عدد الإطارات	الدائرة
03	عين كرشة	05	أم البواقي
06	فكيرينة	07	عين البيضاء
01	سوق نعمان	04	عين مليلة
04	عين ببوش	03	عين فكرون
02	قصر الصبيحي	01	الضلعة
02	مسكيانة	08	سيقوس

المصدر: من إعداد الباحث

2.3. عينة الدراسة:

تم مسح جميع أفراد المجتمع وهم إطارات ولاية أم البواقي والدوائر التابعة لها إداريا المنتمين إلى سلك المتصرفين الإداريين (متصرف، متصرف محلل، متصرف رئيسي، متصرف مستشار) وعددهم 106 إطارا كما أسلفنا، حيث وزعت أداة الدراسة على كل الإطارات على اعتبار أن الباحث يحوز على قائمة اسمية وعلى مكان عمل كل فرد سواء على مستوى الولاية أو مقرات الدوائر، وبعد استعادة أداة الدراسة تم استبعاد الغير كاملة (ترك بعض البنود دون اجابة، عدم ملأ البيانات الشخصية،) وكذلك عدم إلتزام بعض الإطارات بالإجابة وإعادتها، في النهاية تحصل الباحث على 90 منها ما يمثل 84.90% من مجتمع البحث.

1.2.3. وصف خصائص عينة الدراسة:

- توزيع العينة حسب متغير السن :

يمكن توضيح الفئات العمرية للعينة المدروسة من خلال الجدول التالي:

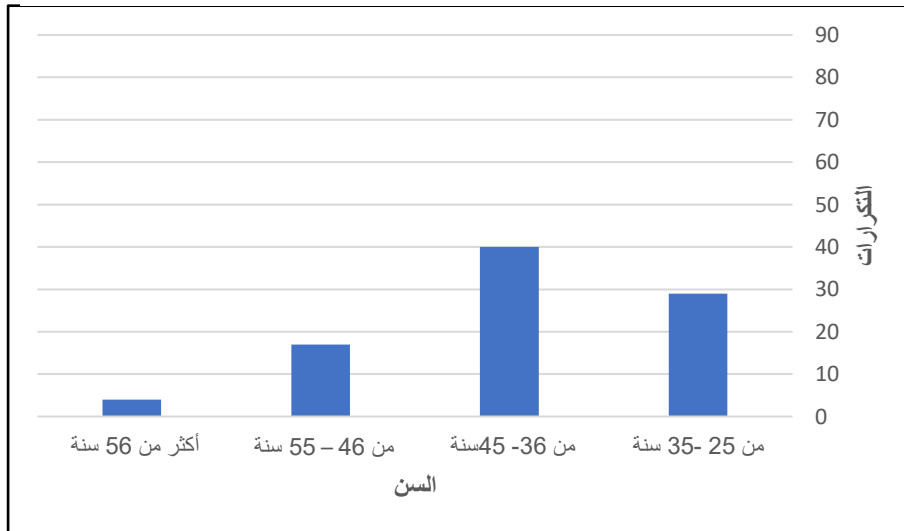
الجدول رقم 9: توزيع عينة الدراسة حسب متغير السن

النسبة المئوية	التكرار	السن
32.22%	29	من 25-35 سنة
44.44%	40	من 36-45 سنة
18.89%	17	من 46-55 سنة
4.44%	4	أكثر من 56 سنة
100	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يتضح من خلال الجدول أن عينة الدراسة أغلبها من الفئة العمرية من 36-45 سنة أي ما يمثل 40 عامل بنسبة 44.44% ، تلتها بعد ذلك الفئة العمرية 25-35 سنة بنسبة 32.2 % أي 29 عامل، كما احتلت الفئة العمرية 46-55 سنة المرتبة الثالثة بنسبة 18.89%، أما المرتبة الأخيرة فكانت من نصيب الفئة العمرية أكثر من 56 سنة بنسبة 4.44%.

الشكل رقم 20: توزيع عينة الدراسة حسب السن



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

• توزيع العينة حسب متغير الجنس:

سيتم عرض متغير الجنس من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 10: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
ذكر	42	%46.67
أنثى	48	%53.33
المجموع	90	%100

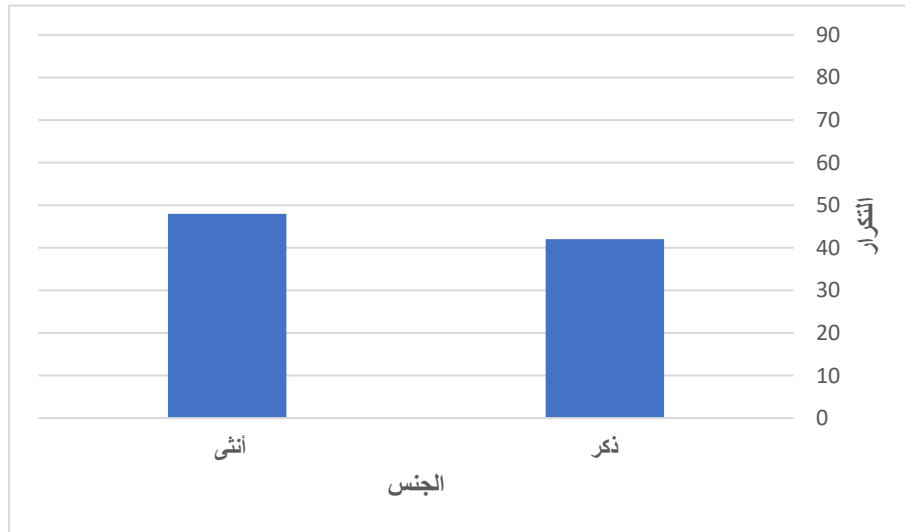
المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

نلاحظ من خلال الجدول أن العينة المدروسة إشملت على 42 إطارا من الذكور أي ما يمثل نسبة

%46.67، أما الإناث في عينة الدراسة يمثلون النسبة الأكبر %53.33 حيث قدر عددهم ب 48

إطارا من مجموع 90 عامل.

الشكل رقم 21: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

• توزيع العينة حسب الحالة المدنية:

يمكن عرض نتائج توزيع العينة حسب الحالة المدنية من خلال الجدول التالي:

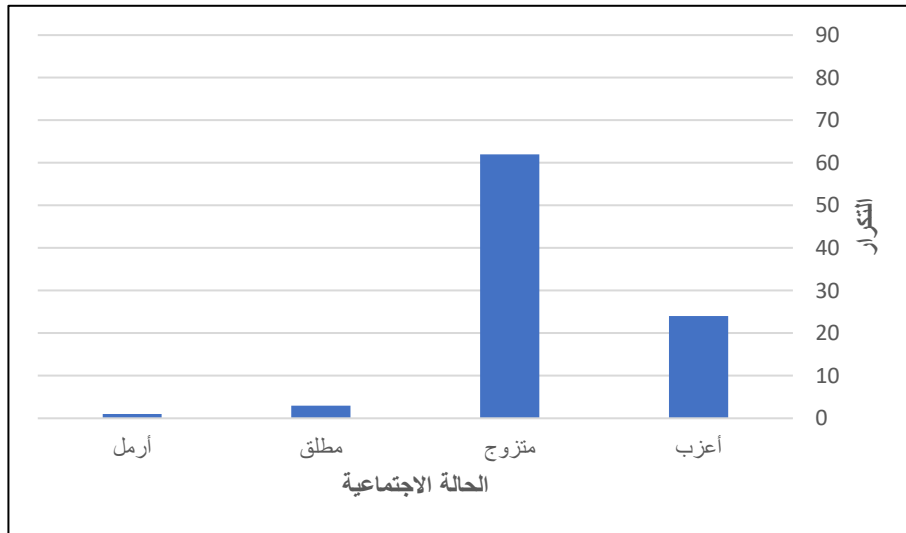
الجدول رقم 11: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
26.67%	24	أعزب
68.89%	62	متزوج
3.33%	3	مطلق
1.11%	1	أرمل
100%	20	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

نلاحظ من خلال الجدول أن العينة المدروسة أغلبها من المتزوجين بنسبة 68.89% أي ما يمثل 62 إطاراً، تلتها بعد ذلك فئة أعزب بنسبة 26.67% أي 24 إطاراً، أما فئة مطلق و أرمل قد حققت نسبة ضعيفة جداً قدرت على التوالي بـ 3.33% و 1.11%.

الشكل رقم 22: توزيع عينة الدراسة حسب الحالة المدنية



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

• توزيع العينة حسب سنوات العمل:

حتى نتمكن من التعرف على عدد سنوات عمل عينة الدراسة نعرض الجدول والشكل التاليين:

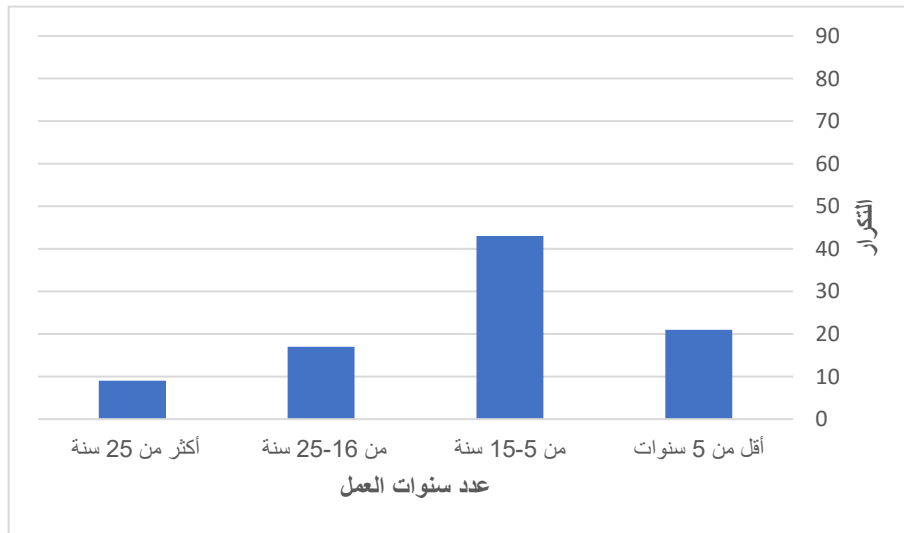
الجدول رقم 12: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل

عدد سنوات العمل	العدد	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	21	23.33%
من 5-15 سنة	43	47.78%
من 16-25 سنة	17	18.89%
أكثر من 25 سنة	9	10%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

توضح المعطيات السابقة أن أغلب الإطارات في ولاية أم البواقي يتميزون بأقدمية مهنية متوسطة، حيث بلغ عدد سنوات العمل ما بين 5 سنوات و 15 سنة أعلى نسبة قدرت بـ 47.78% أي ما يمثل 43 إطارا من عينة الدراسة، كما نلاحظ أن الإطارات أصحاب أقدمية مهنية أقل بمعنى الأقل من 5 سنوات عمل قد بلغت نسبتهم 23.33% تلتها بعد ذلك ما بين 16 و 25 سنة بنسبة 18.89%، في الأخير احتل الإطارات الذين عملوا أكثر من 25 سنة أضعف نسبة قدرت بـ 10%، أي ما يمثل 9 إطارات. كما يمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 23: توزيع عينة الدراسة حسب سنوات العمل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

- توزيع العينة حسب مكان العمل:

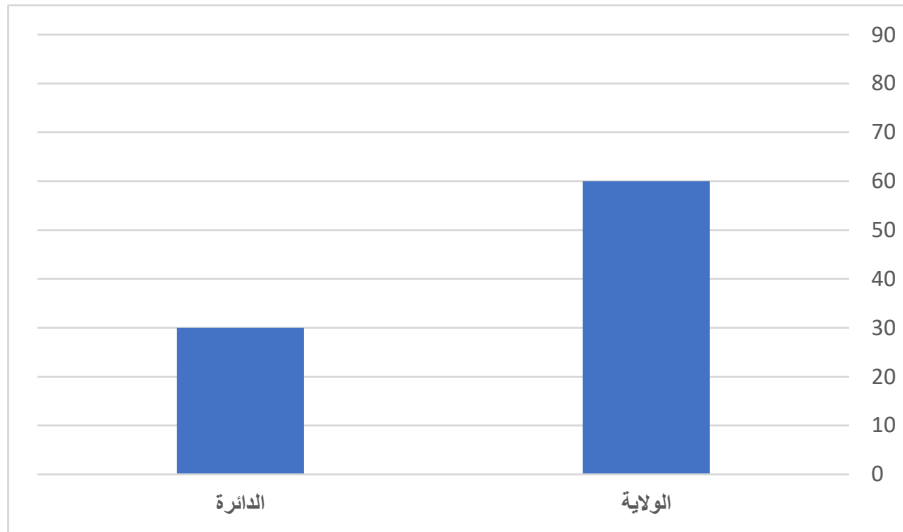
سيتم عرض متغير مكان العمل من خلال الجدول التالي

الجدول رقم 13: توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل

مكان العمل	العدد	النسبة المئوية
الولاية	60	66.67%
الدائرة	30	33.33%
المجموع	90	100%

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

الشكل رقم 24: توزيع عينة الدراسة حسب مكان العمل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 22

يبين كل من الجدول و الشكل أعلاه أن عينة الدراسة إشتملت على 60 إطارا يزاولون مهامهم على مستوى مقر الولاية أي ما يمثل نسبة 66.67%، أما الإطارات على مستوى مقرات الدوائر في عينة الدراسة يمثلون النسبة الاقل بمعنى 33.33%، حيث قدر عددهم ب 30 إطارا .

- توزيع العينة حسب المنصب النوعي:

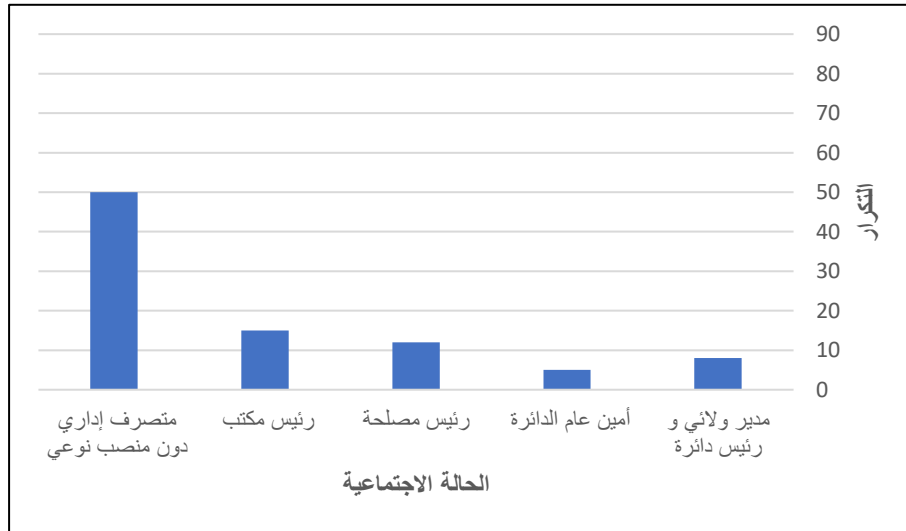
تشغل عينة الدراسة المناصب النوعية الممثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم 14 : توزيع عينة الدراسة حسب المنصب النوعي

النسبة المئوية	التكرار	المنصب النوعي
8.89%	8	مدير ولائي و رئيس دائرة
5.56%	5	أمين عام الدائرة
13.33%	12	رئيس مصلحة
16.67%	15	رئيس مكتب
55.56%	50	متصرف إداري دون منصب نوعي
100%	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 22

الشكل رقم 25 : توزيع عينة الدراسة حسب المنصب النوعي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 22

يتضح من خلال المعطيات السابقة أن فئة الإطار في منصب متصرف إداري دون منصب نوعي هم أعلى فئة في عينة الدراسة، حيث بلغت نسبتهم 55.56%، أي ما يقدر بـ 50 تلتها بعد ذلك فئة رئيس مكتب بنسبة 16.67% ما يقدر بـ 15 إطاراً، أما رئيس مصلحة فقدت نسبتهم بـ 13.33% بمجموع 12 إطاراً، تلتها بعد ذلك منصب مدير بنسبة 8.89%، وفي المرتبة الأخيرة كانت لمنصب أمين عام الدائرة بنسبة 5.56%.

4. حدود الدراسة:

1.4. الحدود المكانية:

أجريت الدراسة بولاية أم البواقي أي بمقر ولاية أم البواقي (الديوان، المفتشية العامة للولاية، مديرية الإدارة المحلية، مديرية التنظيم والشؤون العامة). وكذلك بمقرات الدوائر التابعة لها وعددهم إثني عشرة وهي دوائر كل من (أم البواقي، عين البيضاء، عين مليلة، عين كرشة، مسكيانة، سوق نعمان، عين فكرون، سيقوس، عين ببوش، قصر الصبيحي، الضلعة، فكيرينة)

1.1.4. التعريف بولاية أم البواقي:

تقع ولاية أم البواقي في الجهة الشمالية من الجزائر في منطقة الهضاب العليا الشرقية، انبثقت بموجب التقسيم الإداري لسنة 1974، تبعد عن العاصمة بمسافة 500 كم نحو الشرق، وترتفع 800 م عن مستوى سطح البحر، يحدها من الشمال ولاية قسنطينة ومن الشمال الشرقي ولاية قالمة وسوق أهراس، من الشمال الغربي ولاية ميله، من الجنوب الغربي ولاية باتنة، من الجنوب ولاية خنشلة، ومن الجنوب الشرقي ولاية تبسة، تتربع ولاية أم البواقي على مساحة تقدر بـ 6187.56 كم²، وتنقسم إداريا إلى 12 دائرة و 29 بلدية (الوكالة الفنية للسمعي البصري والاتصال، 2008).

يبلغ عدد سكانها 621 612 نسمة حسب آخر إحصاء سكاني لسنة 2008 (الجريدة الرسمية، مرسوم تنفيذي رقم: 342/12) وتبلغ التقديرات إلى غاية 30 سبتمبر 2018 حسب مديرية التخطيط للولاية 763 114 بنسبة نمو تقدر بـ 1.9 (مديرية التخطيط لولاية أم البواقي، 2018).

2.4. الحدود الزمانية:

أجريت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة بين شهر فيفري 2018 وشهر ماي من نفس السنة.

3.4. الحدود البشرية:

الإطارات المنتمون إلى سلك المتصرفين الإداريين (متصرف، متصرف محلل، متصرف رئيسي، متصرف مستشار) الذين يمارسون مهامهم على مستوى مقر الولاية وكذلك بمقرات الدوائر التابعة لها إدارياً.

5. أدوات الدراسة:**1.5. استبيان محتوى العمل لروبار كرازك:**

استخدم الباحث إستبيان محتوى العمل لروبار كرازك JCQ ذو 26 بنداً النسخة الفرنسية دراسة sumer (2003)، وهذا بعد ترجمته ترجمة علمية عن طريق الترجمة والعكسية من طرف أساتذة متخصصين في العلوم الإنسانية والاجتماعية ويتقنون اللغة الفرنسية، ثم عرض الترجمة على أساتذة في جلسة جماعية للخروج بالترجمة النهائية، ثم قام الباحث بإعادة التحقق من الصدق والثبات على عينة الدراسة الحالية.

1.1.5. التعريف بالإستبيان:

يتكون الإستبيان من 03 أبعاد رئيسية: المتطلبات النفسية، حرية إتخاذ القرار والدعم الإجتماعي ويحتوي على 26 بنداً: 09 للمتطلبات النفسية، 09 لمساحة حرية اتخاذ القرار و08 لبعد الدعم الإجتماعي، وكل بعد من هذه الأبعاد يتكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 15: أبعاد وبنود استبيان محتوى العمل

رقم البند	عدد البنود	الأبعاد الفرعية	الأبعاد
13-12-10	03	الكمية – السرعة Quantité – rapidité	المتطلبات النفسية DEMANDE PSYCHOLOGIQUE
15-14-11	03	التعقيد – الكثافة Complexité – intensité	
18-17-16	03	التقسيم – القدرة على التنبؤ Morcellement – prévisibilité	
08-06-04	03	الحرية أو هامش المناورة Latitude ou marges de manœuvre	حرية اتخاذ القرار LATITUDE DECISIONNELLE
07-05-02	03	استخدام المهارات Utilisation actuelle des compétences	
09-03-01	03	تنمية المهارات Développement des compétences	
22-21	02	من الرؤساء الدعم المهني Le soutien professionnel	الدعم الاجتماعي LE SOUTIEN SOCIAL
26-23	02	من الزملاء	
22-21	02	من الرؤساء الدعم العاطفي Le soutien émotionnel	
24-25	02	من الزملاء	

المصدر: من إعداد الباحث

المفتاح:

يقابل كل بند من بنود الإستمبيان 04 بدائل للإجابة على مقياس ليكرت وهي: غير موافق بشدة،

غير موافق، موافق، موافق بشدة. والدرجات من (1 إلى 4).

التصحيح:

لكل بعد طريقة تصحيح مختلفة وفق المعادلات التالية:

• بعد المتطلبات النفسية:

س10+س11+س12+(5-س13)+س14+س15+س16+س17+س18

← إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد < 20 فإن مستوى المتطلبات النفسية مرتفعة

والعكس إذا كانت الدرجة > 20 فإن المتطلبات النفسية منخفضة.

• بعد حرية إتخاذ القرار:

$$4 \times 4 + 4 \times (5-6) + 4 \times (8) + 2 \times (2-5) + 2 \times (5) + 2 \times (7) + 2 \times (1) + 2 \times (3) + 2 \times (9)$$

← إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد > 71 فإن مساحة حرية إتخاذ القرار ضيقة

والعكس إذا كانت الدرجة < 71 فإن مساحة حرية إتخاذ القرار واسعة.

• بعد الدعم الاجتماعي:

$$19س + 20س + 21س + 22س + 23س + 24س + 25س + 26س$$

← إذا كانت الدرجة المتحصل عليها في هذا البعد > 24 فإن مستوى الدعم الإجتماعي منخفض

والعكس إذا كانت الدرجة < 24 فإن مستوى الدعم الإجتماعي مرتفع.

مبدأ حصول وضعيات العمل:

كما هو موضح في كل وضعية تحدث عند تقاطع بعدين اثنين من أبعاد الاستبيان (المتطلبات

النفسية وحرية اتخاذ القرار) كما يلي:

• **وضعية عمل مجهد** = Job strain = متطلبات نفسية مرتفعة + ضيق في مساحة إتخاذ القرار

← (Forte demande psychologique + faible latitude décisionnelle)

• **وضعية عمل مريح** = متطلبات نفسية منخفضة + إتساع في مساحة إتخاذ القرار

← (Faible demande psychologique + forte latitude décisionnelle)

• **وضعية عمل نشيط** = متطلبات نفسية مرتفعة + إتساع في مساحة إتخاذ القرار

← (Forte demande psychologique + forte latitude décisionnelle)

• **وضعية عمل سلبي** = متطلبات نفسية منخفضة + ضيق في مساحة إتخاذ القرار

← (Faible demande psychologique + faible latitude décisionnelle)

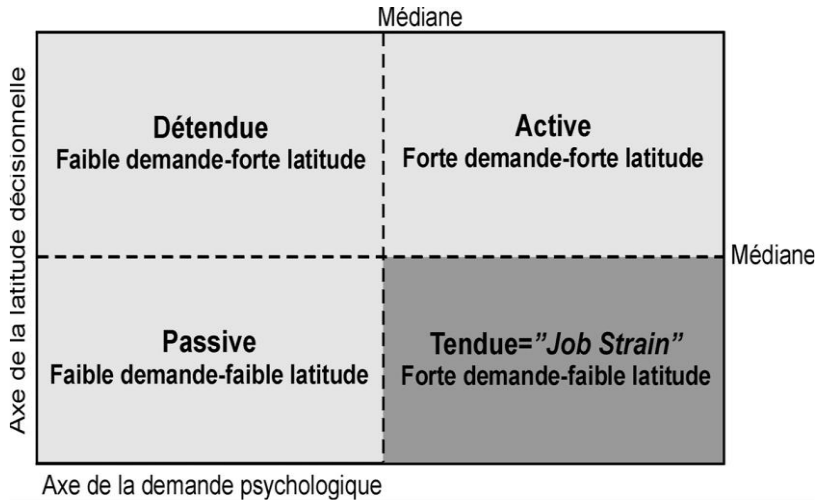
وعند إضافة البعد الثالث وهو بعد الدعم الإجتماعي فتتشأ وضعية أخرى وهي:

• **وضعية عمل مجهد إنعزالي** = Iso strain = وضعية عمل مجهد Job strain + تدني في مستوى الدعم

الإجتماعي

← (Forte demande psychologique + faible latitude décisionnelle + faible soutien social)

الشكل رقم 26 : الوضعيات الأربع للعمل حسب نموذج كرزاك



المصدر: (inserm,2011,p :27)

يمكننا نموذج كرزاك من معرفة وضعيات العمل الممكنة، ويسمح لنا بخلق مجال بين المعاش المهني والمخاطر الصحية الناتجة عن العمل، استبيان محتوى العمل jcq يسمح بتقييم مدى شدة المتطلبات النفسية التي يتعرض لها كل موظف، مساحة حرية اتخاذ القرار التي يمتلكها والدعم الاجتماعي الذي يتلقاه في مكان عمله.

المتطلبات النفسية تقيم عن طريق مقدار العمل، كثافته وكذا طابعه المجزأ بشكل أو بآخر. أما مساحة حرية اتخاذ القرار فتعود إلى هامش المناورة حيث يعتقد الموظف أنه عليه التأثير على القرارات في عمله، وإمكانية استخدام وتطوير مهاراته، وأخيرا الدعم الاجتماعي الذي يقيم من خلال الدعم الذي يمكن أن يتلقاه الموظف من طرف المسؤولين والزملاء في العمل (dares, 2008).

2.1.5. الخصائص السيكومترية للإستبيان:

1.2.1.5. الصدق:

• صدق الإستبيان الأصلي (النسخة الفرنسية):

أظهر التحليل العاملي للمحاور ملاءمة الإستبيان + وجود ارتباطات ذات معنوية مع المتغيرات المفتاحية.

• صدق الإستبيان على عينة الدراسة الحالية بعد الترجمة:

من أجل التأكد من صدق الإستبيان تم إعادة حساب صدقه على عينة الدراسة الحالية كما

يلي:

✓ الصدق البنائي لاستبيان محتوى العمل JCQ:

يمكن تأكيد من الصدق البنائي للاستبيان من خلال التعرف على علاقة الارتباط بين العبارات

والأداة ككل، والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم 16 : نتائج معامل الإتساق الداخلي لعبارات استبيان كرزك

رقم العبارة	العبارات	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
01	عملي يتطلب مني بأن أتعلم أشياء جديدة	0.459	0,000
02	عملي يتضمن أعمالاً متكررة	0.153	0,149
03	عملي يتطلب أن أكون مبدعاً	0.430	0,000
04	عملي يسمح لي باتخاذ الكثير من القرارات بنفسني	0.429	0,000
05	عملي يتطلب مستوى عال من الكفاءة	0.467	0,000
06	لدي القليل من الحرية لأقرر الطريقة التي أنجز بها عملي	0.137	0,198
07	يمكنني عملي من القيام بأشياء (أنشطة) متنوعة	0.480	0,000
08	لدي الإمكانية في التأثير على سيرورة عملي	0.432	0,000
09	لدي الفرصة لتطوير قدراتي (كفاءاتي) المهنية	0.471	0,000
10	عملي يتطلب أن أعمل بسرعة كبيرة	0.425	0,425
11	عملي يتطلب أن أعمل بجهد كبير	0.564	0,564
12	يُطلب مني القيام بقدر كبير من العمل	0.540	0,540
13	لدي الوقت الكافي للقيام بعملي بشكل صحيح	0.022	0,022
14	أتلقي طلبات (أوامر) متناقضة من أشخاص آخرين	0.084	0,084
15	عملي يتطلب وقت كبير من التركيز	0.529	0,000
16	غالباً ما أقطع عملي لأستأنفه فيما بعد	0.161	0,031
17	في أحيانا كثيرة يكون عملي مضطرب	0.058	0,008
18	إننتظار عمل الزملاء أو المصالح الأخرى في كثير من الأحيان يعطل عملي	0.125	0,024
19	المشرف (المسؤول) علي مهمتهم براحة وأحوال الأشخاص الذين يترأسهم	0.542	0,000

0,045	0.597	المشرف (المسؤول) يهتم لما أقول له	20
0,001	0.426	المشرف (المسؤول) يساعدني لإنجاز عملي بطريقة جيدة	21
0,050	0.429	المشرف (المسؤول) ينجح بسهولة في جعل الأشخاص الذين يتراهم متعاونين	22
0,036	0.410	الزملاء الذين أعمل معهم ذوو كفاءة مهنية	23
0,000	0.434	الزملاء الذين أعمل معهم يهتمون بي	24
0,000	0.365	الزملاء الذين أعمل معهم ودودون	25
0.001	0.500	الزملاء الذين أعمل معهم يساعدوني في إنجاز أعمالي على أكمل وجه	26

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

توضح نتائج الجدول أعلاه معنوية معاملات الارتباط في كل عبارات الاستبيان، بمعنى أنها دالة إحصائياً نتيجة لبلوغ مستوى دلالتها قيم أقل من مستوى الدلالة المعتمد (5%)، ولقد حققت العبارة رقم 20 في الاستبيان أقوى ارتباط ب قيمة 0.597، في حين وصل أدنى معامل ارتباط في العبارة رقم 13 بقيمة 0.022 ما يثبت الارتباط البنائي للإستبيان وكل عبارته وهذا ما يعني صدق الإستبيان.

2.2.1.5. الثبات:

• ثبات الإستبيان الأصلي (النسخة الفرنسية):

معامل ألفا كرونباخ < 0.65 مما دل على الإتساق الداخلي وبالتالي مؤشر دال على ثبات الاستبيان.

• ثبات الإستبيان على عينة الدراسة الحالية بعد الترجمة:

من أجل التأكد من ثبات الإستبيان تم إعادة حساب ثباته على عينة الدراسة بإعتماد معامل الثبات

ألفا كرونباخ والجدول التالي يبين لنا النتائج:

الجدول رقم 17: معامل الثبات ألفا كرونباخ لاستبيان محتوى العمل

المستوى	ألفا كرونباخ	المقياس
جيدة	0.768	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للإستبيان ككل 0.768، وهي قيمة عالية وتدل على ثبات جيد لنتائج الدراسة ومنه فالإستبيان ثابت.

2.5. مقياس الإجهاد:

استخدم الباحث في هذه الدراسة مقياس الإجهاد لبن زروال فتيحة (بن زروال، 2008)، وهذا بعد إعادة حساب صدقه وثباته على عينة الدراسة الحالية.

1.2.5. التعريف بالمقياس:

يهدف مقياس الإجهاد إلى قياس مستوى الإجهاد بناء على مدى ظهور أعراضه المختلفة ويتكون من 50 بنداً موزعين على ثلاثة أبعاد:

- الأعراض الجسدية:

وتشمل البنود من 01 إلى 19 وتدور الأسئلة حول مدى ظهور الأعراض على الجهاز الهضمي، التنفسي، المناعي، ...

- الأعراض النفسية:

وتتكون من 16 بنداً ابتداءً من البند رقم: 20 إلى البند رقم: 35 وتدور حول ما يظهر على الفرد من أعراض مثل: الغضب، الشك في الآخرين، الشعور بالخطر،

- الأعراض السلوكية:

وتتكون من الخمسة عشر بنداً الأخيرة من البند رقم: 36 إلى البند رقم: 50 وتدور حول ما يظهر على الفرد من أعراض سلوكية مثل: فقدان الشهية، النسيان، العدوانية، اضطرابات النوم، ...

- المفتاح:

يقابل كل بند من بنود الإستبيان 05 بدائل للإجابة على مقياس ليكرت وهي: أبدا - نادرا - أحيانا - غالبا - دائما.

2.2.5. الخصائص السيكومترية للمقياس:

1.2.2.5. الصدق:

• صدق المقياس الأصلي:

اعتمدت صاحبة المقياس في حساب الصدق على صدق التكوين construct validity بواسطة طرق: تحليل البنود، التحليل العاملي والإرتباطات مع مقاييس أخرى، حيث أثبتت النتائج صدق المقياس (بن زروال، 2008).

• صدق المقياس على عينة الدراسة الحالية:

✓ الصدق البنائي لمقياس الإجهاد:

للتأكد من الصدق البنائي لمقياس الإجهاد تم حساب معامل الإتساق الداخلي للمحاور الأساسية للمقياس والجدول التالي يبين لنا ذلك:

الجدول رقم 18: نتائج معامل الإتساق الداخلي

المحاور	معامل بيرسون	مستوى الدلالة
المحور الأول: الأعراض الجسدية	0.891	0.00
المحور الثاني: الأعراض النفسية	0.904	0.00
المحور الثالث: الأعراض السلوكية	0.897	0.00

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول أعلاه نتيجة معامل الارتباط بيرسون قد حققت مستويات دلالة معنوية بين المحاور والدرجة الكلية للأداة، حيث بلغت قيم 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، ما يدل على وجود علاقة ارتباط قوية موجبة بينهم، حيث قدرت قيم معامل الارتباط على الترتيب: 0.891، 0.904 و0.897، ما يبين الارتباط البنائي للإستبيان وبالتالي صدقه.

2.2.2.5. الثبات:

• ثبات المقياس الأصلي:

اعتمدت صاحبة المقياس في حسابها للثبات على طريقتين: التجزئة النصفية باستخدام معادلة سبيرمان براون حيث كانت نتيجة معامل الثبات = 0.87 وعن طريق معامل ألفا كرونباخ حيث كان معامل الثبات = 0.96 وهي معاملات مرتفعة وبالتالي فالمقياس ثابتا (بن زروال، 2008).

• ثبات المقياس على عينة الدراسة الحالية:

تم حساب ثبات المقياس بإعتماد معامل الارتباط ألفا كرونباخ والجدول التالي يبين لنا النتائج:

الجدول رقم 19: معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس الإجهاد

المحاور	ألفا كرونباخ	مستوى
المحور الأول: أعراض جسدية	0.959	ممتاز
المحور الثاني: أعراض نفسية	0.959	ممتاز
المحور الثالث: أعراض سلوكية	0.959	ممتاز
الإستبيان ككل	0.960	ممتاز

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يوضح الجدول أعلاه ان قيم معامل الثبات حققت نتائج ممتازة في كل محاور المقياس، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ألفا كرونباخ لكل المحاور قيمة 0.959، أما للمقياس ككل حققت قيمة 0.960، وهي تدل على ثبات ممتاز للمقياس.

الفصل الرابع:

عرض ومناقشة النتائج

1. عرض النتائج

1.1. عرض نتائج استبيان محتوى العمل JCQ لكرزك:

1.1.1. بعد المتطلبات النفسية:

إستجابات عينة الدراسة حول بعد المتطلبات النفسية نعرضه من خلال الجدول والشكل التاليين:

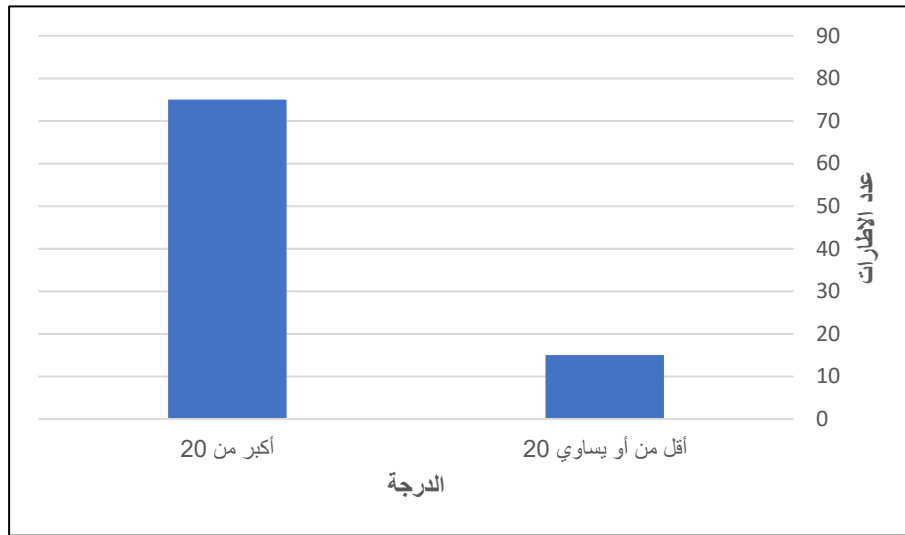
الجدول رقم 20: إستجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات النفسية

الدرجة	عدد الإطارات	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من أو يساوي 20	15	16.7	منخفضة
أكبر من 20	75	83.3	مرتفعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

وللتوضيح تم تمثيل هذه النتائج في الشكل التالي:

الشكل رقم 27: إستجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات النفسية



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول أعلاه رقم 20 مستوى أو حجم المتطلبات النفسية التي يواجهها أفراد العينة في العمل،

إذ أنه من بين 90 إطارا الذين يمثلون عينة الدراسة يتعرض 75 إطارا بنسبة 83.3% إلى متطلبات

نفسية مرتفعة في العمل ، في حين أن 15 إطارا وجدنا أن المتطلبات النفسية لديهم منخفضة أي 16.7% من حجم العينة وهذا حسب نموذج كرزك، تحصلنا على هذه النتائج من خلال إجابات أفراد العينة على بنود بعد المتطلبات النفسية وعددها 09 (03 بنود متعلقة بالكمية و السرعة، 03 بنود متعلقة بالتعقيد والكثافة و 03 بنود متعلقة بالتقسيم و القدرة على التنبؤ)، حيث انه عندما تكون الدرجة التي يتحصل عليها الفرد بعد الإجابة على هذه البنود < 20 فإن مستوى المتطلبات النفسية مرتفعة والعكس إذا كانت الدرجة > 20 فإن المتطلبات النفسية منخفضة وهذا باستخدام العملية الحسابية التالية:

$$س10+س11+س12+(س5-س13)+س14+س15+س16+س17+س18$$

حيث س هو رقم السؤال في إستبيان محتوى العمل jcq لكرزك.

2.1.1. بعد مساحة حرية إتخاذ القرار:

يمكن وصف مساحة حرية إتخاذ القرار لدى عينة الدراسة من خلال الجدول التالي:

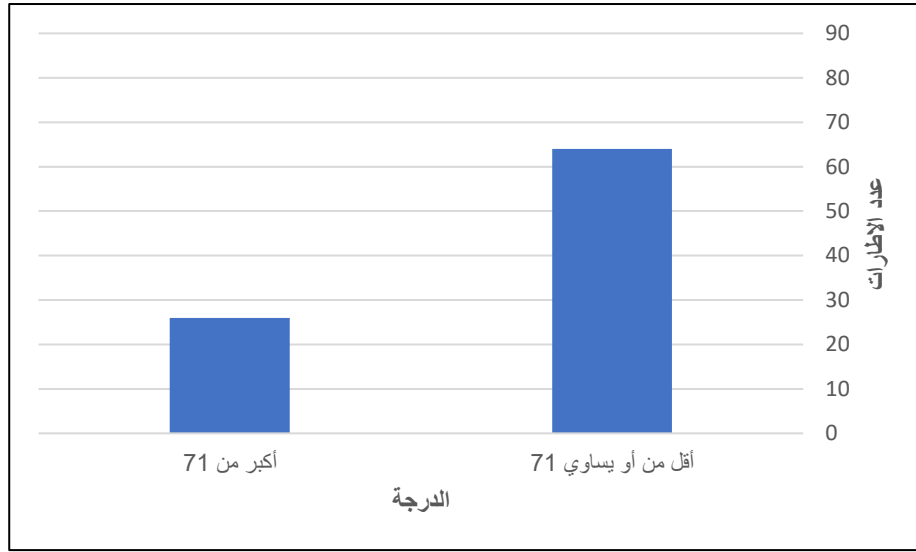
الجدول رقم 21: إستجابات أفراد العينة حول بعد مساحة حرية إتخاذ القرار

الدرجة	العدد	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من أو يساوي 71	64	71.1%	ضيقة
أكبر من 71	26	28.9%	واسعة

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

وللتوضيح تم تمثيل هذه النتائج في الشكل التالي:

الشكل رقم 28 : إستجابات أفراد العينة حول بعد مساحة حرية إتخاذ القرار



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 21 اعلاه مساحة حرية اتخاذ القرار لدى عينة الدراسة، حيث أفرزت النتائج أن 64 إطارا يعانون من ضيق في مساحة حرية القرار بما يمثل نسبة 71.1% من عينة الدراسة، في حين نجد 26 إطارا يتمتعون بمساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار ما يمثل نسبة قدرت بـ 28.9%، وهي نسبة ضعيفة مقارنة بنسبة الإطارات التي مساحة حرية اتخاذ القرار لديها ضيقة وهذا حسب نموذج كرزاك، تحصلنا على هذه النتائج من خلال إجابات أفراد العينة على بنود مساحة حرية اتخاذ القرار وعددها 09 (03 بنود متعلقة بالحرية أو هامش المناورة ، 03 بنود متعلقة باستخدام المهارات و 03 بنود متعلقة بتنمية المهارات)، حيث انه عندما تكون الدرجة التي يتحصل عليها الفرد بعد الإجابة على هذه البنود في هذا البعد $71 >$ فإن مساحة حرية إتخاذ القرار ضيقة والعكس إذا كانت الدرجة $71 <$ فإن مساحة حرية إتخاذ القرار واسعة وهذا باستخدام العملية الحسابية التالية:

$$4 \times 4 + (5-6) \times 4 + (8) \times 4 + (2-5) \times 2 + (5) \times 2 + (7) \times 2 + (1) \times 2 + (3) \times 2 + (9) \times 2$$

(حيث س هو رقم السؤال في إستبيان محتوى العمل jcq لكرزاك).

3.1.1. بعد الدعم الاجتماعي:

أفرزت إجابات عينة الدراسة حول بعد الدعم الاجتماعي على النتائج المبينة من خلال الجدول

التالي:

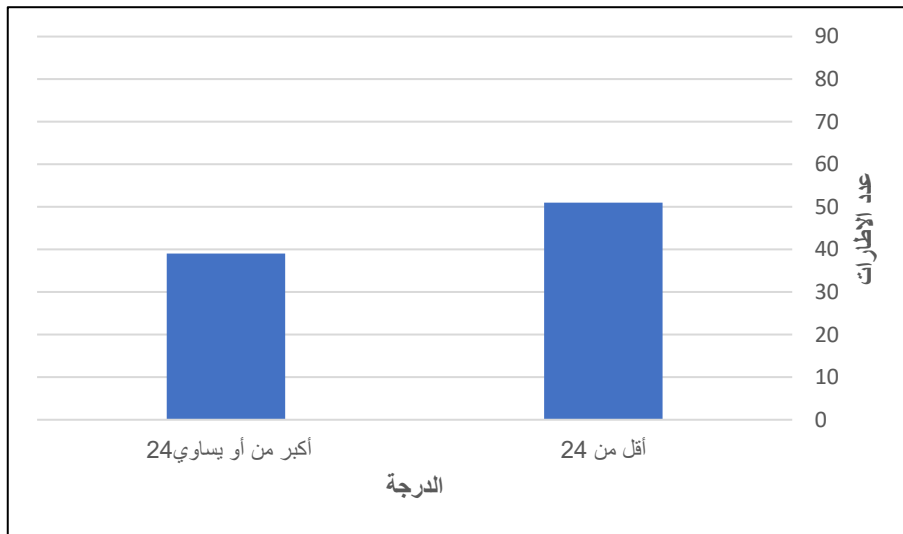
الجدول رقم 22: إستجابات أفراد العينة حول بعد الدعم الاجتماعي

الدرجة	عدد الإطارات	النسبة المئوية	الوزن النسبي
أقل من 24	51	56.7%	منخفض
أكبر من أو يساوي 24	39	43.3%	مرتفع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

وللتوضيح تم تمثيل هذه النتائج في الشكل التالي:

الشكل رقم 29: إستجابات أفراد العينة حول بعد الدعم الاجتماعي



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 22 اعلاه أن الدعم الاجتماعي المنخفض لدى أفراد عينة الدراسة حقق نسبة

أعلى قدرت بـ 56.7% أي ما يمثل 51 إطاراً، في حين نجد الدعم الاجتماعي المرتفع قد حقق نسبة

أقل بقليل قدرت بـ 43.3% أي 39 إطاراً وهذا حسب نموذج كرزاك، تحصلنا على هذه النتائج من

خلال إجابات أفراد العينة على بنود بعد الدعم الاجتماعي وعددها 08 (04 بنود متعلقة بالدعم العاطفي

من طرف الزملاء والرؤساء ، 04 بنود متعلقة بالدعم المهني من طرف الزملاء والرؤساء)، حيث انه عندما تكون الدرجة التي يتحصل عليها الفرد بعد الإجابة على هذه البنود في هذا البعد > 24 فإن مستوى الدعم الإجتماعي منخفض والعكس إذا كانت الدرجة < 24 فإن مستواه مرتفع.

وهذا باستخدام العملية الحسابية التالية:

$$س19+س20+س21+س22+س23+س24+س25+س26$$

حيث س هو رقم السؤال في إستبيان محتوى العمل jcq لكرزك.

4.1.1. وضعيات العمل:

- وضعيات العمل حسب بعدي المتطلبات النفسية ومساحة حرية إتخاذ القرار:

تم الوصول إلى هذه النتائج والخروج بوضعيات العمل اعتمادا على بعدي المتطلبات النفسية وحرية

اتخاذ القرار في استبيان محتوى العمل لروبار كرزك كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 23: وضعيات العمل التي يتواجد فيها أفراد العينة حسب بعدي المتطلبات النفسية

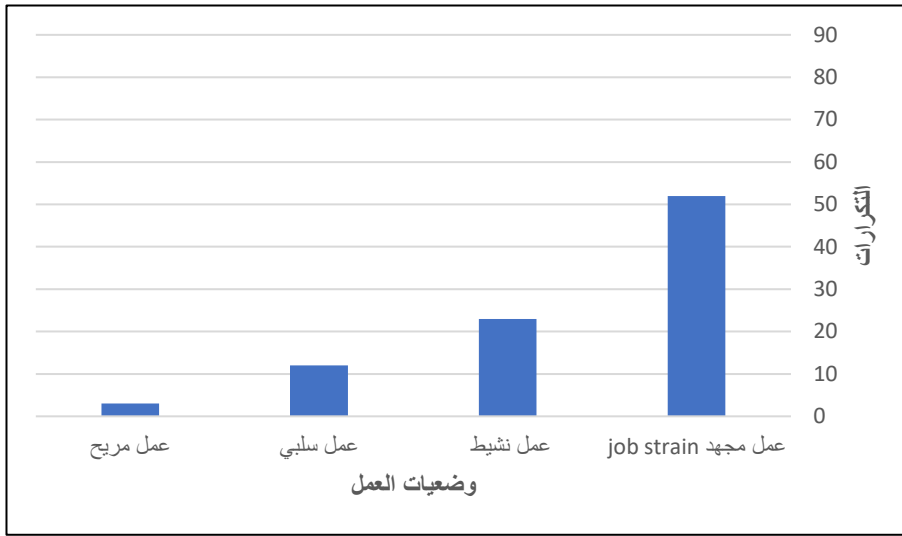
ومساحة حرية إتخاذ القرار

النسبة	عدد الإطارات	وضعيات العمل
3.33 %	03	عمل مريح (متطلبات نفسية منخفضة + إتساع في مساحة حرية إتخاذ القرار)
13.33 %	12	عمل سلبي (متطلبات نفسية منخفضة + ضيق في مساحة حرية إتخاذ القرار)
57.77 %	52	عمل مجهد job train (متطلبات نفسية مرتفعة + ضيق في مساحة حرية إتخاذ القرار)
25.55 %	23	عمل نشيط (متطلبات نفسية مرتفعة + إتساع في مساحة حرية إتخاذ القرار)

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

وللتوضيح تم تمثيل هذه النتائج في الشكل التالي:

الشكل رقم 30 : وضعيات العمل التي يتواجد فيها أفراد العينة حسب بعدي المتطلبات النفسية ومساحة حرية إتخاذ القرار



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 23 أن عينة الدراسة المقدره بـ 90 إطارا يتواجد منها 52 فردا في **وضعية عمل مجهد job strain** بنسبة 58%، وهذا حسب استبيان محتوى العمل jcq لكرزك، بمعنى أن الإطارات في هذه الوضعية لديهم متطلبات نفسية مرتفعة في العمل مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار وهي أكبر نسبة مقارنة بالوضعيات الأخرى، كما نلاحظ انه يوجد 23 إطارا بنسبة 25.55 % في **وضعية عمل نشيط**، وهي الوضعية التي تنشأ عندما تكون المتطلبات النفسية مرتفعة مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، أما **وضعية العمل السلبي** فقد أفرزت النتائج أن عدد الإطارات المتواجدون فيها يقدر بـ 12 فردا بنسبة 13.33 % وهي الوضعية التي تنشأ عن متطلبات نفسية منخفضة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، أما **وضعية العمل المريح** التي تعني متطلبات نفسية منخفضة في العمل مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار فقد وجدت لدى 03 ثلاث أفراد ما يمثل نسبة 03.33 % فقط وهي أقل نسبة مقارنة بكل الوضعيات السابقة .

• **وضعية العمل المجهد الإنعزالي iso strain:**

هذه الوضعية حسب استبيان محتوى العمل هي التي تنشأ عند إضافة البعد الثالث في الإستبيان

وهو بعد الدعم الاجتماعي، وهي نتيجة لوضعية عمل مجهد مع انخفاض في مستوى الدعم الاجتماعي من طرف الزملاء أو المشرفين، حيث أفرزت النتائج المبينة في الجدول التالي:

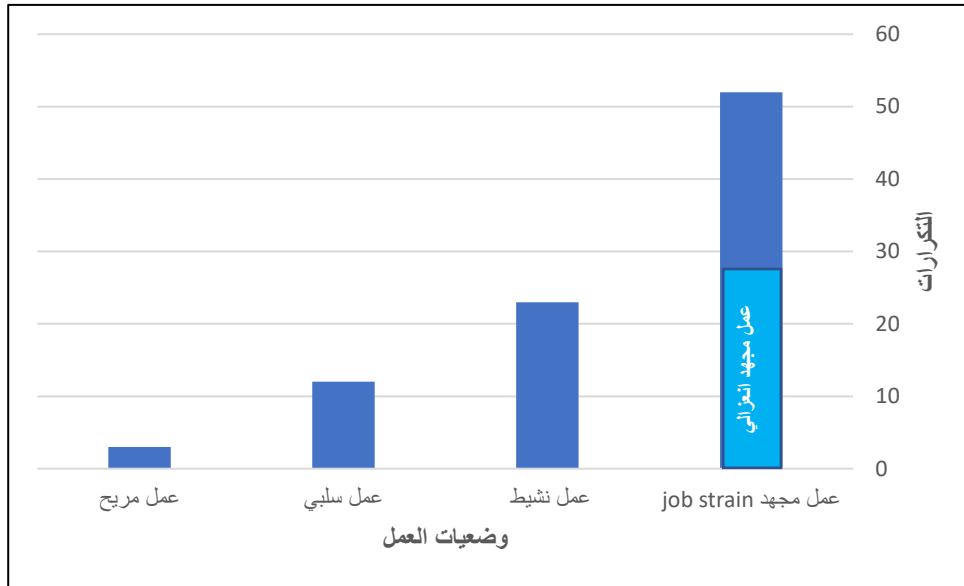
الجدول رقم 24: وضعية العمل المجهد الإنعزالي iso strain

النسبة مقارنة بالعينة ككل	النسبة مقارنة بوضعية عمل مجهد	العدد	وضعية العمل
31.11 %	53.84 %	28	عمل مجهد إنعزالي iso strain

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يوضح الجدول رقم: 24 عدد الإطارات الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain وهي الوضعية التي تنشأ عندما يكون الأفراد في وضعية عمل مجهد job strain (متطلبات نفسية كبيرة + مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار) بالإضافة إلى مستوى منخفض من الدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين. حيث أفرزت النتائج عن وجود 28 إطاراً من بين 52 المتواجدون في وضعية عمل مجهد في هذه الوضعية، ما يمثل نسبة 53.84 % مقارنة بالإطارات المتواجدون في وضعية عمل مجهد والذي بلغ عددهم 52 إطاراً، وبنسبة 31.11 % مقارنة بعينة الدراسة الكلية.

الشكل رقم 31 : عدد الإطارات في كل وضعيات العمل



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

5.1.1. وضعيات العمل حسب خصائص عينة الدراسة:

1.5.1.1. وضعيات العمل حسب الجنس:

الجدول رقم 25: وضعيات العمل الأربعة حسب الجنس

وضعيات العمل	عدد أفراد العينة	النسبة %		ذكور		إناث	
		%	العدد	%	العدد	%	العدد
عمل مريح	3	3.33	2	66.66	1	33.33	
عمل سلبي	12	13.33	5	41.66	7	58.33	
عمل مجهد job strain	52	57.77	21	40.38	31	59.61	
عمل نشيط	23	25.55	14	60.86	9	39.13	
المجموع	90	100	42	46.67	48	53.33	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

نلاحظ من خلال الجدول رقم: 25 أن من بين 42 ذكرا الذين يمثلون عينة الدراسة، يتواجد أغلبيتهم في وضعية عمل مجهد بـ 21 فردا ما يمثل نصفهم، وفي وضعية عمل نشيط 14 فردا، أما وضعية عمل مريح ووضعية عمل سلبي فكان عدد الذكور المتواجدين في هاتين الوضعتين قليل 02 و 05

أفراد على التوالي، أما بالنسبة للإناث فيتواجدن بأكثر عدد أي 31 فردا في وضعية عمل مجهد، و تتوزع الأخرى على الوضعيات الأخرى حيث أن وضعية عمل نشيط تتواجد فيها 09 و وضعية عمل سلبي 07 أما وضعية عمل سلبي قنتواجد فيها أنثى واحدة فقط.

وبالنظر إلى كل وضعية عمل على حدى نلاحظ أن من بين 52 فردا المتواجدون في وضعية عمل مجهد تمثل الإناث العدد الأكبر بـ 31 أنثى بنسبة 59.61% مقابل 21 ذكرا بنسبة 40.38%، أما وضعية عمل نشيط فعدد الإناث أكبر من الذكور حيث يتواجد 14 ذكرا بنسبة 60.86% مقابل 09 إناث بنسبة 39.13%، في حين أن لا يوجد فرق كبير بين الذكور والإناث في الوضعيتين المتبقيتين، حيث أنه من بين 12 فردا المتواجدون في وضعية عمل سلبي يوجد 05 ذكور و 07 إناث، ومن بين 03 أفراد في وضعية عمل مريح يوجد ذكراين وأنثى.

الجدول رقم 26: وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain حسب الجنس

إناث		ذكور		العدد	وضعية العمل
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد		
53.57	15	46.42	13	28	عمل مجهد إنعزالي iso strain

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

من خلال الجدول رقم: 26 أظهرت النتائج أن عدد أفراد العينة المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي، أي عمل مجهد مع إنخفاض في الدعم الإجتماعي هو 28 فردا، كما أظهرت أن عدد الذكور والإناث المتواجدون في هذه الوضعية متقارب جدا، حيث 13 ذكرا و 15 أنثى.

2.5.1.1. وضعيات العمل حسب سنوات العمل:

الجدول رقم 27: وضعيات العمل حسب سنوات العمل

وضعيات العمل	العدد	النسبة %	أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 15 سنة		من 16 إلى 25 سنة		أكثر من 25 سنة
			النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	
عمل مريح	3	3.33	0	0	66.66	2	0	0	33.33
عمل سلبي	12	13.33	25	3	33.33	4	33.33	4	8.33
عمل مجهد job strain	52	57.77	14	26.92	44.23	23	23.07	12	5.76
عمل نشيط	23	25.55	4	17.39	60.86	14	4.34	1	17.39
المجموع	90	100	21	23.33	47.78	43	18.89	17	10

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يوضح الجدول رقم: 27 أعلاه سنوات العمل لأفراد العينة في كل وضعية من وضعيات العمل

حسب نموذج كرزك وهذا حسب الفئات: أقل من 05 سنوات، من 05 إلى 15 سنة، من 16 إلى 25 سنة وأخيرا أكثر من 25 سنة.

حيث أظهرت النتائج أن من بين 90 إطارا يتواجد أكبر عدد منهم في المجال من 05 إلى 15 سنة

وهذا بـ 43 فردا متبوعا بـ 21 فردا بسنوات عمل أقل من 05 سنوات، تليها الفئة بين 16 إلى 25 سنة بـ 17 فردا وأخيرا أكثر من 25 سنة بـ 09 أفراد، وهذا ما تم توضيحه عند وصف العينة.

أما عدد سنوات العمل في كل وضعية من وضعيات العمل على حدى نجد أن من بين 52 فردا

المتواجدون في وضعية عمل مجهد، 23 منهم لديهم سنوات العمل من 05 إلى 15 سنة بنسبة 44.23

%، ثم يأتي بعدها الإطارات الذين تقل سنوات العمل لديهم عن 05 سنوات بـ 14 إطارا بنسبة 26.92

%، وهذا ما يجعلنا نلاحظ أن أكثر من 70 % من الإطارات المتواجدون في هذه الوضعية وعددهم

37 فردا من بين 52 سنوات العمل لديهم أقل من 15 سنة . أما الـ 15 إطارا الباقون يوجد 12 منهم

سنوات العمل لديهم من 16 إلى 25 سنة وأصحاب سنوات العمل أكثر من 25 سنة هم الحلقة الأضعف ب03 إطارات.

الملاحظ أيضا أن عدد أفراد العينة المتواجدين في وضعية عمل نشيط وعدادهم 23 فردا نسجل نفس الملاحظة التي سجلناها وضعية عمل مجهد، حيث أن 78.25 % من الإطارات المتواجدون في وضعية عمل نشيط سنوات العمل لديهم أقل من 15 سنة، حيث سنوات العمل التي تقل عن 05 سنوات سجلت لدى 04 أفراد، وعدد الأفراد الذين سنوات العمل لديهم من 05 إلى 15 سنة يقدرون بـ 14 فردا.

بالنسبة لوضعية عمل سلبي فأفراد العينة الإثني عشر يتوزعون على فئات سنوات العمل تقريبا بصورة متوازنة على الترتيب: 04 أفراد - 03 أفراد - 03 أفراد ما عدا سنوات العمل الأكثر من 25 سنة فيتواجد فيها فردا واحدا.

أما وضعية عمل مريح والتي يتواجد فيها 03 أفراد فقط، فردين منهم سنوات العمل لديهما من 05 إلى 15 سنة والفرد الباقي سنوات العمل لديه أكثر من 25 سنة.

الجدول رقم 28: وضعية العمل مجهد إنعزالي (iso strain) حسب سنوات العمل

وضعية العمل	العدد	أقل من 5 سنوات		من 5 إلى 15 سنة		من 16 إلى 25 سنة		أكثر من 25 سنة	
		العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %
مجهد إنعزالي iso strain	28	6	21.42	14	50	7	25	1	3.57

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يوضح الجدول رقم: 28 أعلاه سنوات العمل بالنسبة لأفراد العينة في وضعية عمل مجهد إنعزالي، فالملاحظ أن من بين 28 إطارا في هذه الوضعية 20 منهم أي 71.42 % سنوات العمل لديهم أقل

من 15 سنة (14 فردا سنوات العمل من 05 إلى 15 سنة و06 أفراد سنوات العمل أقل من 05)، أما 08 أفراد الباقون 07 منهم سنوات العمل ليهم من 16 إلى 25 سنة و01 فردا واحدا أكثر من 25 سنة عمل.

3.5.1.1. وضعيات العمل حسب المنصب النوعي:

الجدول رقم 29: وضعيات العمل حسب المنصب النوعي

مصرف إداري دون منصب نوعي	رئيس مكتب		رئيس مصلحة		أمين عام دائرة		مدير ولائي + رئيس الدائرة		النسبة	العدد	وضعيات العمل	
	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد				
66.66	2	0	0	0	0	0	0	0	1	3.33	3	مريح
75	9	16.66	2	8.33	1	0	0	0	0	13.33	12	سلبي
59.61	31	23.07	12	9.61	5	5.76	3	3	1	57.77	52	مجهد job strain
34.78	8	4.34	1	26.08	6	8.69	2	2	6	25.55	23	نشيط
55.56	50	16.67	15	13.33	12	5.56	5	8.89	8	100	90	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يوضح الجدول رقم: 29 أعلاه وضعيات العمل التي يتواجد فيها أفراد العينة حسب المنصب النوعي، حيث نلاحظ أن أفراد العينة من سلك المتصرفين دون منصب نوعي يمثلون أكبر نسبة بـ 55.56 % بعدد 50 إطارا من بين 90 أفراد عينة الدراسة الكلية، مع توزع باقي أفراد العينة على المناصب النوعية (08 مدرء + رؤساء دوائر، 05 أمناء عامون للدوائر، 12 رئيس مصلحة، 15 رئيس مكتب).

أما بالنسبة لتوزيع أفراد العينة في كل وضعية من وضعيات العمل حسب المناصب النوعية، أظهرت النتائج أن 31 إطارا من بين 52 المتواجدين في وضعية عمل مجهد بنسبة 59.61 % لا يتقلدون مناصب نوعية، و12 منهم رؤساء مكاتب بنسبة 23.07 %، ما يبين أن أغلب أفراد العينة المتواجدون

في وضعية عمل مجهد وبنسبة تفوق 80 % هم رؤساء مكاتب أو دون مناصب نوعية، في حين أن باقي أفراد العينة المتواجدون في هذه الوضعية والذين لا يتجاوزون 20% يتوزعون على باقي المناصب النوعية.

أما بالنسبة لوضعية عمل نشيط التي تضم 23 إطاراً، أظهرت النتائج أن توزيع أفراد العينة المتواجدون في هذه الوضعية حسب المنصب النوعي جاءت كما يلي وعلى الترتيب: متصرف إداري 08 أفراد، مدير ولائي + رئيس الدائرة 06 أفراد، رئيس مصلحة 06 أفراد، أمين عام دائرة 02 أفراد، وأخيراً رئيس مكتب بفرد واحد.

أظهرت النتائج كذلك أن 09 أفراد من بين 12 الذين يتواجدون في وضعية عمل سلبي دون منصب نوعي بنسبة 75 %، يليها 02 رؤساء مكاتب، ورئيس مصلحة واحد، في حين لا وجود لأي مدير ولائي أو رئيس دائرة أو رئيس مصلحة في هذه الوضعية. أما فيما يخص 03 أفراد المتواجدون في وضعية عمل مريح نجد واحد منهم مدير ولائي أو رئيس دائرة و02 دون منصب نوعي.

الجدول رقم 30: وضعية عمل مجهد إنعزالي (iso strain) حسب المنصب النوعي

متصرف إداري دون منصب نوعي	رئيس مكتب		رئيس مصلحة		أمين عام دائرة		مدير ولائي + رئيس الدائرة		العدد	وضعية العمل	
	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	النسبة %	العدد			
64.28	18	17.85	5	10.71	3	3.57	1	3.57	1	28	عمل مجهد إنعزالي iso strain

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 30 أعلاه أن عدد أفراد العينة المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي والتي هي عبارة عن عمل مجهد + انخفاض في مستوى الدعم الاجتماعي هو 28 إطاراً، أكبر عدد من هؤلاء

الإطارات دون منصب نوعي أي 18 إطارا ما يمثل نسبة 64.28 %، ثم يليها على الترتيب رؤساء المكاتب 05 أفراد، رئيس مصلحة 03 أفراد، 01 أمين عام دائرة واحد، وأخيرا 01 مدير ولائي أو رئيس دائرة.

2.1. عرض نتائج مقياس الإجهاد:

لقد تم تحديد المجالات والأوزان النسبية في تقييم اتجاهات أفراد العينة كما يلي:

طول الفئة = المدى / أعلى قيمة

= أعلى قيمة - أدنى قيمة / أعلى قيمة

= 5 / 1-5 =

= 0.8 =

والجدول التالي يوضح المجالات والأوزان النسبية:

الجدول رقم 31: مجالات تقييم الوزن النسبي للمتوسط الحسابي

المجال	[1,8-1]] 2,6-1,8]] 3,4-2,6]] 4,2-3,4]	[5-4,2]
الوزن النسبي	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما

المصدر: من إعداد الباحث

• دلالات الأوزان النسبية لكل فئة:

- الوزن " أبدا ": يدل على أن أعراض الإجهاد الذي ينتمي متوسط حسابها إلى مجال هذا الوزن لا تظهر أبدا لدى أفراد العينة.
- الوزن " نادرا ": يدل على أن أعراض الإجهاد الذي ينتمي متوسط حسابها إلى مجال هذا الوزن نادرة الظهور لدى أفراد العينة.
- الوزن " أحيانا ": يدل على أن أعراض الإجهاد الذي ينتمي متوسط حسابها إلى مجال هذا الوزن تظهر من حين إلى آخر لدى أفراد العينة.

- الوزن " غالبا " : يدل على أن أعراض الإجهاد الذي ينتمي متوسط حسابها إلى مجال هذا الوزن غالبا ما تظهر لدى أفراد العينة.
- الوزن " دائما " : يدل على أن أعراض الإجهاد الذي ينتمي متوسط حسابها إلى مجال هذا الوزن دائما الظهور لدى أفراد العينة.

1.2.1. أعراض الإجهاد لدى أفراد العينة:

1.1.2.1. الأعراض الجسدية

يبين الجدول نتائج استجابات العينة المدروسة حول محور الأعراض الجسدية في مقياس الإجهاد

كما يلي:

الجدول رقم 32: استجابات أفراد العينة حول محور الأعراض الجسدية

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجموع	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	ابدا	التكرار	عبارات المحور	رقم العبارة
									%		
غالبا	0,967	3,69	90	22	26	36	4	2	ت	الإحساس بالتعب	01
			100%	24,4	28,9	40	4,4	2,2	%		
أحيانا	1,232	2,86	90	10	18	25	23	14	ت	آلام في العضلات	02
			100%	11.1	20	27.8	25.6	15.6	%		
أحيانا	1,244	2,81	90	10	15	30	18	17	ت	حساسية متزايدة للضجيج	03
			100%	11.1	16.7	33.3	20	18.9	%		
نادرا	1,300	2,47	90	6	17	19	19	29	ت	إضطرابات معدية (حموضة، آام،...)	04
			100%	6.7	18.9	22.1	22.1	32.2	%		
أحيانا	1,033	2,89	90	8	11	42	21	8	ت	صداع	05
			100%	8.9	12.2	46.7	23.3	8.9	%		
نادرا	0,946	2,12	90	1	4	28	29	28	ت	الحاجة الملحة للتبول	06
			100%	1.1	4.4	31.1	32.2	31.1	%		
نادرا	0,974	1,80	90	2	3	14	27	44	ت	قصر النفس	07
			100%	2.2	3.3	15.6	30	48.9	%		
نادرا	1,035	1,91	90	2	6	14	28	40	ت	جفاف الفم والحجزة	08
			100%	2.2	6.7	15.6	31.1	44.4	%		
نادرا	1,147	2,21	90	6	4	22	29	29	ت	اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات،...)	09
			100%	6.7	4.4	24.4	32.2	32.2	%		

نادرا	1,080	1,96	90	3	6	14	28	39	ت	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	10
			100%	3.3	6.7	15.6	31.1	43.3	%		
أبدا	1,036	1,73	90	3	2	15	18	52	ت	إرتجاج العضلات	11
			100%	3.3	2.2	16.7	20	57.8	%		
نادرا	0,997	2,08	90	2	6	18	35	29	ت	الدوخة (الدوار)	12
			100%	2.2	6.7	20	38.9	32.2	%		
أبدا	,8620	1,72	90	1	0	18	25	46	ت	عسر الهضم	13
			100%	1.1	0	20	27.8	51.1	%		
نادرا	1,141	1,98	90	3	8	15	22	42	ت	ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	14
			100%	3.3	8.9	16.7	24.4	46.7	%		
أحيانا	1,227	2,72	90	8	17	24	24	17	ت	آلام في الظهر	15
			100%	8.9	18.9	26.7	26.7	18.9	%		
أبدا	,8330	1,59	90	0	2	14	19	55	ت	غثيان (رغبة في القيء)	16
			100%	0	2.2	15.6	21.1	61.1	%		
أبدا	,9300	1,70	90	2	1	14	24	49	ت	الإحساس بغصة في الحلق	17
			100%	2.2	1.1	15.6	26.7	54.4	%		
أبدا	,8770	1,49	90	2	0	11	14	63	ت	إضطرابات جنسية	18
			100%	2.2	0	12.2	15.6	70	%		
أبدا	,9250	1,44	90	3	0	9	10	68	ت	برودة في الأطراف	19
			100%	3	0	10	11.1	75.6	%		
نادرا	0.644	2.166	محور الأعراض الجسدية ككل								

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 32 أعلاه إجابات إطارات ولاية أم البواقي المدروسين حول بنود محور

الأعراض الجسدية، حيث نلاحظ أنها مالت نحو الوزن النسبي (نادرا) في أغلب فقرات المحور يليها

الوزن النسبي (أبدا)، أما متوسط الإجابات الكلي حقق نفس الوزن النسبي (نادرا) نتيجة لبلوغ المتوسط

الحسابي لمجموع فقرات محور الاعراض الجسدية قيمة 2.166.

أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا عبارة واحدة فقط تنتمي إلى الوزن النسبي (غالبا) وهي العبارة

رقم 01 (الإحساس بالتعب) بمتوسط حسابي قدر بـ 3.69 وهو أعلى متوسط حسابي، بمعنى أن هذا

العرض أي الإحساس بالتعب غالب الظهور عند أفراد العينة، في حين أظهرت النتائج أن للفقره رقم 19

(برودة في الأطراف) أقل متوسط حسابي قدر بـ 1.44، والذي ينتمي إلى الوزن النسبي (أبدا) بمعنى

أن برودة الأطراف لا تظهر أبدا لدى أفراد العينة، كما هو الشأن بالنسبة للأعراض الموجودة في الفقرات 11، 13، 16، 17، 18، 19، التي لا تظهر أبدا هي الأخرى لدى أفراد عينة الدراسة، أما الوزن النسبي (أحيانا) الذي يعني أن الأعراض تظهر من حين إلى آخر فقد سجل في 04 فقرات، ألم في العضلات، حساسية متزايدة للضجيج، صداع، آلام في الظهر، في حين لم نسجل أي عرض من الأعراض الجسدية دائم الظهور لدى أفراد العينة.

أما قيمة الانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور فهي تتراوح بين 0.833 و1.244 ما يبين التشتت في إجابات عينة الدراسة. أما الانحراف المعياري لمحور الأعراض الجسدية ككل قدر بـ 0.644 ما يدل على أن هناك إتفاق نسبي بين أفراد العينة على ما جاء في فقرات المحور.

2.1.2.1. الأعراض النفسية:

يبين الجدول إجابات العينة المدروسة حول محور الأعراض النفسية في مقياس الإجهاد كما يلي:

الجدول رقم 33: استجابات أفراد العينة حول محور الأعراض النفسية

رقم العبارة	عبارات المحور	تكرار %	ابدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
01	سرعة الغضب	ت	13	23	34	13	7	90	2,76	1,115	أحيانا
		%	14,4	25,6	37,8	14,4	7,8	100%			
02	الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب!)	ت	17	28	27	10	8	90	2,60	1,178	أحيانا
		%	18,9	31,1	30	11,1	8,9	100%			
03	الشعور بالخطر	ت	33	27	18	6	6	90	2,17	1,192	نادرا
		%	36,7	30	20	6,7	6,7	100%			
04	الشعور بنقص الطاقة	ت	13	16	47	8	6	90	2,76	1,031	أحيانا
		%	14,4	17,8	52,2	8,9	6,7	100%			
05	فقدان الثقة بالنفس	ت	53	24	11	0	2	90	1,60	0,872	أبدا
		%	58,9	26,7	12,2	0	2,2	100%			
06	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	ت	26	25	29	4	6	90	2,32	1,140	نادرا
		%	28,9	27,8	32,2	4,4	6,7	100%			
07	فقدان الحماس	ت	18	15	37	12	8	90	2,74	1,186	أحيانا
		%	20	16,7	41,1	13,3	8,9	100%			

نادرا	1,055	2,26	90	3	7	25	30	25	ت	الشعور بالحساسية اتجاه النقد	08
			100%	3.3	7.8	27.8	33.3	27.8	%		
نادرا	1,026	1,88	90	2	4	18	23	43	ت	الشعور بالوحدة	09
			100%	2.2	4.4	20	25.6	47.8	%		
نادرا	0,950	2,13	90	2	2	29	30	27	ت	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	10
			100%	2.2	2.2	32.2	33.3	30	%		
نادرا	1,058	2,32	90	4	6	27	31	22	ت	الشعور بالكآبة (الحزن)	11
			100%	4.4	6.7	30	34.4	24.4	%		
أحيانا	1,107	2,74	90	7	13	32	26	12	ت	الشعور بأن الآخرين لا يفهموني	12
			100%	7.8	14.4	35.6	28.9	13.3	%		
أحيانا	1,395	2,62	90	12	11	27	11	29	ت	القلق بشأن المستقبل	13
			100%	13.3	12.2	30	12.2	32.2	%		
أحيانا	1,042	2,64	90	6	8	36	28	12	ت	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت تبدو ممتعة	14
			100%	6.7	8.9	40	31.1	13.3	%		
أحيانا	1,106	3,11	90	14	13	37	21	5	ت	الشعور بالملل	15
			100%	15.6	14.4	41.1	23.3	5.6	%		
نادرا	1,046	2,09	90	1	8	23	24	34	ت	زيادة الشك في الآخرين	16
			100%	1.1	8.9	25.6	26.7	37.8	%		
نادرا	0.715	2.421	محور الأعراض النفسية ككل								

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 33 أعلاه إجابات إطارات ولاية أم البواقي المدروسين حول بنود محور الاعراض النفسية، حيث نلاحظ أنها مالت نحو الوزن النسبي (أحيانا) في 08 فقرات، بمعنى أن هذه الأعراض تظهر على أفراد العينة من حين لآخر، ثم تليها في الترتيب الأعراض التي نادرا ما تظهر وعددها 07. أما متوسط الإجابات الكلي حقق الوزن النسبي (نادرا) نتيجة لبلوغ المتوسط الحسابي لمجموع فقرات محور الاعراض الجسدية قيمة 2.421.

أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أعلى قيمة للمتوسط الحسابي في العبارة رقم 15 (الشعور بالملل) والذي قدر بـ 3.11، والذي ينتمي إلى الوزن النسبي (أحيانا)، في حين أظهرت نتائج الفقرة 5

(فقدان الثقة بالنفس) أقل متوسط حسابي قدر بـ 1.6 والذي ينتمي إلى الوزن النسبي (أبدا) ما يعني أن أفراد العينة لا يشعرون أبدا بفقدان الثقة بالنفس.

أما قيمة الانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات المحور فهي تتراوح بين 1.395 و 0.872، ما يبين التشتت في إجابات عينة الدراسة. أما الانحراف المعياري لمحور الأعراض النفسية ككل قدر بـ 0.715 ما يدل على أن هناك تشتت نسبي في الاجابات بين أفراد العينة على فقرات المحور.

3.1.2.1. الأعراض السلوكية

يبين الجدول إجابات العينة المدروسة حول محور الأعراض السلوكية في مقياس الإجهاد كما يلي:

الجدول رقم 34: استجابات أفراد العينة حول محور الأعراض السلوكية

رقم العبارة	عبارات المقياس	التكرار %	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما	المجموع	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
01	أحلام مخيفة	ت	54	19	13	3	1	90	1,64	0,928	أبدا
		%	60	21,1	14,4	3,3	1,1	100%			
02	تصرفات قهرية (تكرار التأكد من غلق الأبواب أو الحنفيات،)	ت	34	23	16	7	10	90	2,29	1,343	نادرا
		%	37.8	25.6	17.8	7.8	11.1	100%			
03	صعوبة في التركيز	ت	16	30	34	8	2	90	2,44	0,961	نادرا
		%	17.8	33.3	37.8	8.9	2.2	100%			
04	الإنعزال عن الآخرين	ت	36	26	18	9	1	90	2,03	1,054	نادرا
		%	40	28.9	20	10	1.1	100%			
05	صعوبة في النوم (البده أو الإستغراق فيه)	ت	19	29	24	13	5	90	2,51	1,144	نادرا
		%	21.1	32.2	26.7	14.4	5.6	100%			
06	حركات عصبية كالدق على الأصابع	ت	39	18	27	4	2	90	2,02	1,060	نادرا
		%	43.3	20	30	4.4	2.2	100%			
07	فقدان الشهية	ت	22	26	31	5	6	90	2,41	1,121	نادرا
		%	24.4	28.9	34.4	5.6	6.7	100%			
08	زيادة استهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ،...)	ت	29	24	18	10	9	90	2,40	1,314	نادرا
		%	32.2	26.7	20	11.1	10	100%			
09	تصرفات عدوانية	ت	49	26	12	2	1	90	1,67	0,874	أبدا
		%	54.4	28.9	13.3	2.2	1.1	100%			

أحيانا	0,939	2,80	90	5	10	44	24	7	ت	النسيان	10	
			100%	5.6	11.1	48.9	26.7	7.8	%			
نادرا	0,967	2,48	90	4	6	37	28	15	ت	التردد في اتخاذ القرارات	11	
			100%	4.4	6.7	41.1	31.1	16.7	%			
أحيانا	1,130	2,78	90	6	17	32	21	14	ت	صعوبة في تنظيم الوقت	12	
			100%	6.7	18.9	35.6	23.3	15.6	%			
أبدا	0,756	1,37	90	1	0	9	11	69	ت	استخدام المهدئات	13	
			100%	1.1	0	10	12.2	76.7	%			
نادرا	1,017	2,00	90	1	5	25	21	38	ت	إهمال المظهر	14	
			100%	1.1	5.6	27.8	23.3	42.2	%			
نادرا	0,718	1,84	90	0	0	17	42	31	ت	ارتكاب أخطاء متكررة في العمل	15	
			100%	0	0	18,9	46,7	34,4	%			
نادرا	0.602	2.179	محور الأعراض السلوكية ككل									

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 34 أعلاه إجابات إطارات ولاية أم البواقي عينة الدراسة حول محور الاعراض السلوكية، حيث نلاحظ أنها مالت نحو الوزن النسبي (نادرا) في أغلب فقرات المقياس، ما جعل متوسط الإجابات الكلي يحقق نفس الوزن النسبي نتيجة لبلوغ المتوسط الحسابي لمجموع فقرات المحور قيمة 2.179.

أما فيما يتعلق بالعبارات فقد سجلنا أن العبارة رقم 10 (النسيان) تتميز بأعلى قيمة للمتوسط الحسابي قدرت بـ 2.8 ، التي تنتمي إلى الوزن النسبي (أحيانا)، وهي العبارة الوحيدة التي تنتمي إلى هذا الوزن في محور الأعراض السلوكية، في حين أظهرت نتائج الفقرة 13 (إستخدام المهدئات) أقل متوسط حسابي قدر بـ 1.37 الذي ينتمي إلى الوزن النسبي (أبدا)، بمعنى أن أفراد العينة لا يستخدمون أبدا المهدئات، ونفس الشيء بالنسبة للفقرة 01 (أحلام مخيفة) والفقرة 09 (تصرفات عدوانية) هذين العرضين لا يظهران أبدا على أفراد العينة.

في حين لو نظرنا إلى الانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات محور الأعراض السلوكية لوجدنا قيمته تتراوح ما بين 0.718 و1.314 ما يبين تشتت في إجابات عينة الدراسة. أما قيمة الانحراف المعياري لمحور الأعراض السلوكية ككل تقدر بـ 0.602 ما يدل على أن هناك إتفاق بين العينة على ما جاء في فقرات المحور.

أما نتائج أعراض الإجهاد مجتمعة (النفسية، الجسدية والسلوكية) فهي كالتالي:

الجدول رقم 35: استجابات أفراد العينة حول أعراض الإجهاد مجتمعة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
3,22	0,269	أحيانا

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

هذا ما يعني أن أغلب إجابات أفراد العينة على فقرات المقياس ككل بكل أبعاده مالت إلى الوزن النسبي (أحيانا)، وبانحراف معياري قدر بـ 0,269، وهذا يعني أن هناك اتفاق في إستجابات أفراد العينة.

2.2.1. مستوى الاجهاد لدى أفراد العينة:

يوضح الجدول والشكل التاليين نتائج تكرارات مستويات الاجهاد لدى العينة المدروسة:

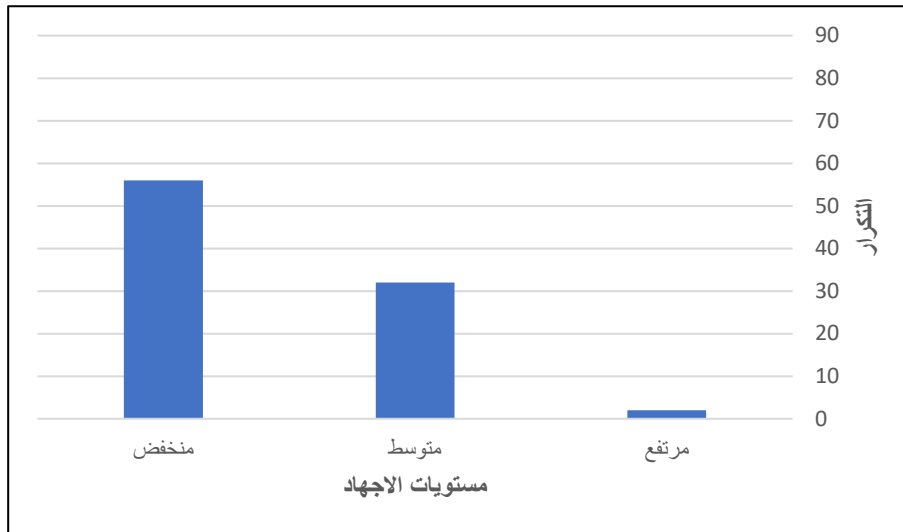
الجدول رقم 36: توزيع أفراد العينة حسب مستويات الاجهاد

النسبة المئوية %	العدد	مستويات الاجهاد	
2.22	2	116-50	مرتفع
35.56	32	183-117	متوسط
62.22	56	250-184	منخفض
%100	90	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

وللتوضيح تم تمثيل هذه النتائج في الشكل التالي:

الشكل رقم 32: توزيع أفراد العينة حسب مستويات الاجهاد



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

توضح النتائج المتحصل عليها في الجدول رقم: 36 أعلاه أن أكبر نسبة من الإطارات يعانون حسب اجاباتهم على بنود مقياس الدراسة من مستوى اجهاد منخفض بنسبة 62.22%، أي ما يمثل 56 إطارا من بين 90 إطارا عينة الدراسة وهي قيمة معتبرة، أما الفئة الثانية والتي قدرت ب 32 فرد أي ما يمثل نسبة 5.56% من عينة الدراسة فهي تعاني من مستوى اجهاد متوسط، في حين أن مستوى الاجهاد المرتفع لعينة الدراسة يضم (02) حالتين فقط أي ما نسبته 2.22%.

3.2.1. مستوى الإجهاد حسب خصائص العينة:

مستوى الإجهاد لدى الإطارات حسب خصائص العينة موضح من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 37: مستوى الإجهاد حسب (الجنس - سنوات العمل - المنصب النوعي)

المنصب النوعي					سنوات العمل				الجنس		عدد أفراد العينة	مستوى الإجهاد
متصرف	رئيس	رئيس مصلحة	أمين عام دائرة	مدير + رئيس الدائرة	<25	[15-51]	[51-125]	>5	أ	ذكر		
02	00	00	00	00	00	01	01	00	00	02	02	مرتفع
21	03	05	02	01	04	05	19	04	21	11	32	متوسط
27	12	07	03	07	05	11	23	17	27	29	56	منخفض
50	15	12	05	08	09	17	43	21	48	42	90	/

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

يبين الجدول رقم: 37 أعلاه مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة حسب الجنس وسنوات العمل والمنصب

النوعي.

فبالنسبة للجنس نلاحظ أن أغلبية أفراد العينة سواء كانوا ذكورا أو إناثا مستوى الإجهاد لديهم منخفضا، يليها مستوى الإجهاد المتوسط، أما ما يلاحظ في كل مستوى على حدى فإن عدد أفراد العينة أصحاب مستوى الإجهاد المنخفض من الذكور والإناث متقارب 29 ذ و 27 أ على التوالي، أما بالنسبة لمستوى الإجهاد المتوسط فبينت النتائج أن الإناث أكبر من الذكور في هذا المستوى حيث 11 ذكرا و 21 أنثى، أما في ما تعلق بمستوى الإجهاد المرتفع الذي يبلغ عدد افراد العينة أصحاب هذا المستوى 02 فردا فكلاهما ذكورا.

بالنسبة لمتغير سنوات العمل بينت النتائج أن أغلبية أفراد العينة أي 60 إطارا ما يمثل 66.66 % من أفراد العينة عدد سنوات العمل لديهم أقل من 15 سنة، 43 منهم بين 05 إلى 15 سنة عمل، ويوجد 17 إطارا لديهم من 16 إلى 25 سنة عمل وأخيرا 09 إطارا لديهم أكثر من 25 سنة عمل. أما ما

يلاحظ في كل مستوى من مستويات الإجهاد على حدى فيما يخص سنوات العمل فإننا سجلنا نفس الملاحظة التي سجلناها على مستوى الإجهاد الكلي، حيث أن أغلب الإطارات في كل مستوى إجهاد سنوات عملهم أقل من 15 سنة، مع اختلاف بسيط حيث أنه في مستوى الإجهاد المتوسط أكبر عدد من أفراد العينة لديهم سنوات عمل من 05 إلى 15 سنة تليها سنوات العمل من 16 إلى 25 سنة بـ 05 إطارات، ثم أقل من 05 وأكبر من 25 بعدد إطارات يساوي 04.

أخيرا بالنسبة لمتغير المنصب النوعي فأغلبية أفراد العينة دون منصب نوعي وهذا في كافة مستويات الإجهاد، فنجد أنه من بين 56 فردا الذين مستوى إجهادهم منخفضا يوجد 27 دون منصب نوعي ما يقارب 50 %، يليها رؤساء المكاتب 12 فردا، فرؤساء المصالح ومدير + رئيس دائرة بـ 07 أفراد لكل منهما وأخيرا 03 أمناء عامون للدوائر. أما مستوى الإجهاد المتوسط نجد من بين 32 إطارا في هذا المستوى 21 منهم دون منصب نوعي ما يمثل 65.62 %، 05 رؤساء مصالح، ثم 03 رؤساء المكاتب، 02 أمين عام دائرة وأخيرا 01 مدير أو رئيس دائرة. وفي الأخير الإطارين الذين مستوى الإجهاد لديهم مرتفع بينت النتائج أنهما دون منصب نوعي.

3.1. تحديد مستويات الاجهاد في كل وضعيات العمل لدى العينة المدروسة:

يبين الجدول التالي وضعيات العمل للعينة المدروسة ومستويات الاجهاد في كل وضعية:

الجدول رقم 38: مستويات الاجهاد في كل وضعيات العمل

النسبة المئوية	التكرار	مستوى الاجهاد	عدد الإطارات	وضعيات العمل
66.7	2	منخفض	3	مريح
33.3	1	متوسط		
0	0	مرتفع		
100	3	المجموع		
66.7	8	منخفض	12	سلبية
33.3	4	متوسط		
0	0	مرتفع		
100	12	المجموع		
57.7	30	منخفض	52	عمل مجهد
38.5	20	متوسط		
3.8	2	مرتفع		
100	52	المجموع		
69.6	16	منخفض	23	نشط عمل
30.4	7	متوسط		
0	0	مرتفع		
100	23	المجموع		
53.6	15	منخفض	28	عمل مجهد إنعزالي
39.3	11	متوسط		
7.1	2	مرتفع		
100	28	المجموع		

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج Spss النسخة 22

الجدول رقم: 38 أعلاه الذي نعتبره حوصلة نوعا ما لما سبق ويربط بين نتائج استبيان محتوى

العمل ومقياس الإجهاد، حيث يبين عدد الإطارات في كل وضعية، وكذلك يحدد عدد الإطارات في كل

مستوى من مستويات الإجهاد وفي كل وضعية من وضعيات العمل.

الملاحظة الظاهرة والتي تعكس نتائج مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة الذي وجدنا فيما سبق أنه

منخفض لدى أغلب أفراد العينة بـ 56 فردا، يليه مستوى الإجهاد المتوسط بـ 32 فردا، في حين المستوى

المرتفع سجلناه عند (02) إطارين فقط، هذه الملاحظة هي أنه نفس الشيء بالنسبة لمستوى الإجهاد لدى الإطارات المتواجدة في كل وضعية من وضعيات العمل على حدى، حيث أن المستوى المنخفض هو الغالب، يليه المتوسط فالمرتفع.

بالنسبة للعمل المجهد من بين 52 فردا المتواجدون في هذه الوضعية نجد أن عدد الإطارات الذين مستوى الإجهاد لديهم منخفض يقدر ب 30 فردا بنسبة 69.6 % وهي أعلى نسبة، بعدها مباشرة مستوى الإجهاد المتوسط الذي يمس 20 إطارا بنسبة 38.5 %، في حين عدد الإطارات الذين مستوى الإجهاد لديهم مرتفع في هذه الوضعية هو 02 إطارا فقط، وهو العدد الإجمالي للإطارات الذين مستوى الإجهاد لديهم مرتفع عند كامل عينة الدراسة.

بالنسبة لوضعية عمل نشيط نجد أنه من بين 23 إطارا الذين يتواجدون في هذه الوضعية، يوجد 16 إطارا مستوى الإجهاد لديهم منخفض، و07 إطارات متوسط، أما مستوى الإجهاد المرتفع في هذه الوضعية لم يسجل عند أي من أفراد العينة.

كذلك الحال بالنسبة لوضعية عمل سلبي، إذ من بين 12 إطارا نجد أن 08 إطارات مستوى الإجهاد عندهم منخفض و04 إطارات نجده متوسطا، ومستوى الإجهاد المرتفع في هذه الوضعية لم يسجل عند أي من أفراد العينة. الوضعية الرابعة وهي وضعية عمل مريح التي يتواجد بها 03 إطارات فقط وجدنا أن 02 منهم مستوى الإجهاد لديهم منخفض وإطار واحد فقط مستوى الإجهاد عنه متوسطا.

كما بينت النتائج أن مستوى الإجهاد لدى أغلب أفراد العينة الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي هو مستوى منخفض، حيث سجل لدى 15 فردا من بين 28 المتواجدون في هذه الوضعية بنسبة 53.6 %، ثم بعد ذلك يأتي مستوى الإجهاد المتوسط بنسبة 39.3 % حيث سجل لدى 11 فردا، أما عدد الإطارات الذين مستوى الإجهاد لديهم مرتفع في هذه الوضعية هو 02 إطارا وهو نفسه العدد الذي

سجل في وضعية عمل مجهد ، بمعنى أن هذين الإطارين مستوى الدعم الإجتماعي لديهم منخفض، لأن وضعية عمل مجهد إنعزالي تنشأ عندما يكون الفرد في وضعية عمل مجهد مع انخفاض في الدعم الإجتماعي.

2. مناقشة النتائج على ضوء الفرضيات.

1.2. إختبار التوزيع الطبيعي:

قبل البدء في اختبار الفرضيات، لابد من التعرف على نوعية توزيع عينة الدراسة وذلك من أجل تحديد نوع الإختبارات المناسبة إن كانت معلمية (بارامترية) أو لا معلمية (لابارامترية)، حيث أن الإختبارات المعلمية تستخدم عندما يكون التوزيع طبيعياً حيث يكون مستوى الدلالة أكبر من 0,05 (مستوى الدلالة المعتمد)، بينما تستخدم الإختبارات اللامعلمية عندما يكون التوزيع غير طبيعي حيث مستوى الدلالة أقل من 0,05.

سنقوم بإختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة عن طريق اختبار Kolmogorov-Smirnov من

خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 39: إختبار Kolmogorov-Smirnov لمعرفة توزيع البيانات

المحور	إختبار Kolmogorov-Smirnov	مستوى الدلالة
المحور الأول: أعراض جسدية	0.585	0.883
المحور الثاني: أعراض نفسية	0.850	0.465
المحور الثالث: أعراض سلوكية	0.611	0.849
مقياس الإجهاد	0.991	0.28

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss النسخة 22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن إختبار التوزيع الطبيعي لم يحقق معنوية في مقياس الإجهاد وكذا مختلف الابعاد، وهذا يرجع لبلوغ مستوى دلالاته قيم أكبر من 0.05 الذي يمثل مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة، ما يؤدي بنا لرفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري الذي يقر بأن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، وعليه يمكن إستخدام الإختبارات المعلمية والمتمثلة في إختبار ت T test لعينة واحدة وإختبار أنوفا الأحادي One way anova.

2.2. التذكير بفرضيات الدراسة:

1.2.2. الفرضية الرئيسية الأولى:

يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزاك.

• الفرضية الفرعية 1:

يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد job strain.

• الفرضية الفرعية 2:

يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain.

• الفرضية الفرعية 3:

يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد job strain.

• الفرضية الفرعية 4:

يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain.

2.2.2. الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى متغيرات الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

• الفرضية الفرعية 1:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدين في وضعية عمل مجهد job strain تعزى لمتغير الجنس.

• الفرضية الفرعية 2:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدين في وضعية عمل مجهد job strain تعزى لمتغير سنوات العمل.

• الفرضية الفرعية 3:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدين في وضعية عمل مجهد job strain تعزى لمتغير المنصب النوعي.

• الفرضية الفرعية 4:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدين في وضعية عمل مجهد إنغزالي iso strain تعزى لمتغير الجنس.

• الفرضية الفرعية 5:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنغزالي iso strain تعزى لمتغير سنوات العمل.

• الفرضية الفرعية 6:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنغزالي iso strain تعزى لمتغير المنصب النوعي.

3.2. إختبار فرضيات الدراسة

سنعتمد طريقة الانتقال من الجزء إلى الكل أي إختبار الفرضيات الفرعية ثم الرئيسية وذلك كما يلي:

1.3.2. إختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزاك

نبدأ أولاً باختبار الفرضيات الفرعية:

• إختبار الفرضية الفرعية الأولى :

يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد

من الجدول رقم 39 السابق نلاحظ أن وضعية العمل المجهد قد تحققت لدى 52 إطارا من مجموع

90 أي ما يمثل نسبة 57.77%، حيث أنها نسبة تتجاوز نصف عدد الاطارات المدروسين، وهذا ما

يقودنا للاقرار بتحقق الفرضية الفرعية الأولى، " يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد".

بمعنى أن أغلب إطارات الولاية يعانون من متطلبات نفسية كبيرة في العمل مع ضيق في مساحة حرية اتخاذ القرار. تتفق هذه النتيجة مع ما توصل إليه landsbergis (1988)، ودراسة Clay & al (2007)، وتتفق كذلك مع دراسة Janqom, Mangoriand & Ritacco (2013)، عندما أظهر أفراد العينة أنه لا توجد استشارة من طرف الإدارة عند اتخاذ القرارات، كما أنهم يشعرون بزيادة في عبء العمل. كما توصلت دراسة خلاصي (2014) على الإطارات الجزائرية إلى أن الإطارات (إطارات، متوسطة، سامية) يعانون من وضعية عمل مجهد.

وتختلف نتائج هذه الدراسة مع دراسة Bin nordin, Daud, Winn & Sadiq (2002)، حيث توصل هؤلاء الباحثون أن أغلبية أفراد عينة دراستهم يتموقعون في وضعية عمل سلبي، فيما تأتي وضعية عمل مجهد في المرتبة الثانية. كما لا تتفق مع دراسة Sumer (2003)، التي أظهرت إلى أن الإطارات هم أقل الفئات السوسيو مهنية تعرضا لوضعية عمل مجهد، وأن المهنيين والموظفين مساحة حرية اتخاذ القرار لديهم قليلة مقارنة بالإطارات، كما أنهم أي الإطارات يعانون من متطلبات نفسية كبيرة مثل ما توصلت إليه هذه الدراسة، غير أن الإختلاف في هذه الحالة هو عندما تكون متطلبات نفسية كبيرة وارتفاع في مساحة حرية اتخاذ القرار سوف تنشأ وضعية أخرى تسمى وضعية عمل نشيط Actif.

طبعا وضعية عمل مجهد والتي كما أسلفنا هي عبارة عن تفاعل بعدين حسب استبيان محتوى العمل لروبار كرزك المستخدم في هذه الدراسة، وهما المتطلبات النفسية الكبيرة ومساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار. فبالنسبة لبعد المتطلبات النفسية والذي هو بدوره يتكون من مجموعة من الأبعاد الفرعية، التي من خلالها نقيس إن كانت هذه المتطلبات كبيرة أو قليلة، وهي الكمية والسرعة (– Quantité rapidité)، التعقيد والكثافة (– Complexité – intensité)، والتقسيم والقدرة على التنبؤ (– Morcellement prévisibilité). فنتائج هذه الدراسة التي أظهرت أن الإطارات في ولاية أم البواقي يعانون من متطلبات

نفسية كبيرة في العمل، وهذا من خلال اجاباتهم على بنود الاستبيان على غرار (عملي يتطلب أن أعمل بسرعة كبيرة)، (يطلب مني القيام بقدر كبير من العمل)، (غالبا ما أقطع عملي لأستأنفه فيما بعد)، وبالنظر إلى مهام هؤلاء الإطارات (سلك المتصرفون الإداريون)، والتي تطرقنا إليها والمحددة في المرسوم التنفيذي رقم 04-08 الذي يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية، وكذلك في المرسوم رقم 16-280 الذي يعدله ويتممه، ونذكر من بين هذه المهام على سبيل المثال لا الحصر: يمارس المتصرفون نشاطات الدراسة، الرقابة والتقييم، كما يمارس المتصرفون المحللون مهام التحليل والتقييم المعمقة، ويمارس المتصرفون الرئيسيون نشاطات التصميم والتقييس القانوني، أما المتصرفون المستشارون من بين مهامهم التوجيه والضبط والتقدير والإشراف.

فزيادة العبء في العمل قد يكون ناتج عن الزيادة في كمية المهام مقارنة مع قدرات الفرد، وقد يكون العبء نوعياً مثل تكليف الموظف بأداء مهام تتطلب منه وقتاً كبيراً أو قدرات جسمية أو معارف علمية وقدرات فكرية تفوق قدراته، مما يجعل الموظف يتعجل في عمله ويكون فرصة للوقوع في الأخطاء مما يؤدي إلى التدهور في مستوى أدائه (مسلم، 2007).

فالملاحظ لهذه المهام يسجل أنها تتطابق مع الأبعاد الفرعية في استبيان كرزاك، فهذه المهام تتسم بالتعقيد والكثافة وتتطلب من القائم بها أن يملك القدرة على التنبؤ والسرعة في التنفيذ، كما أن كمية هذه المهام كبيرة وصعبة، وهذا ما يمكن ملاحظته على أرض الواقع على إطارات الولاية والدوائر.

في نفس الوقت ومع هذه المتطلبات الكبيرة وثقل المسؤولية التي تقع على عاتق هؤلاء الإطارات، وبالنظر إلى ما أفرزته نتائج هذه الدراسة وجدنا أن مساحة حرية اتخاذ القرار لديهم منخفضة، فكيف للذي يحلل ويقيس ويصمم ويضبط ويستشرف لا يملك مساحة وحرية واسعة وكذلك هوامش للمناورة وأن

يستخدم مهاراته في ذلك، وهذا رغم ما تنص عليه القوانين والتشريعات، حيث نجد في المرسوم رقم 08-04 أنه من بين مهام المتصرف المبادرة بكل التدابير الرامية إلى تحسين التسيير المرتبط بميدان تدخله، ويشترك المتصرفون المستشارون في تنفيذ السياسات العمومية وتقييم مدى تنفيذها على صعيد النتائج والآثار. وبناء على ما سبق يمكننا فهم وتفسير نتائج هذه الدراسة ولماذا يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد job strain.

أما إذا نظرنا إلى خصائص العينة المتواجدة في وضعية عمل مجهد، نجد أن أكثر من 70 % من الإطارات المتواجدون في هذه الوضعية سنوات العمل لديهم أقل من 15 سنة، وأن أكثر من 60% منهم متصرفون إداريون لكن دون مناصب نوعية، ما يعني أن هذه الفئة هي من لا تحوز على مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار رغم ما تقوم به من مهام وما تعانيه من متطلبات كبيرة في العمل، كما نلاحظ كذلك أن من بين 08 مسؤولين (مدير أو رئيس دائرة)، نجد واحد (01) فقط يتواجد في وضعية عمل مجهد في حين ستة منهم يتواجدون في وضعية عمل نشيط، وهذا معناه أن هذه الفئة تتوفر على مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، ربما نظرا للمنصب السامي الذي يتقلدونه، حيث أن المدير ورئيس الدائرة يعينون بموجب مرسوم رئاسي ولهم من الصلاحيات ما يجعلهم يتوفرون على مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، وهذا حسب رأي الباحث لا يمنع من أن تكون لباقي الإطارات في الولاية مساحة أوسع في حرية اتخاذ القرار خاصة إذا نظرنا إلى حجم المسؤوليات والمهام التي يضطلعون بها، هذا من شأنه تقادي الإجهاد في العمل وكذلك الأمراض التي تتجر عن ذلك حيث أن العمل ذو متطلبات نفسية مرتفعة وأعباء كبيرة في العمل يزيد من ظهور أعراض أمراض الشريان التاجي (CHD)، كما أن المساحة الضيقة في حرية اتخاذ القرار مرتبطة بخطر الإصابة بأمراض القلب والأوعية الدموية (Karasek,R., Baker,D.,

(Marxer,F., Ahlbom,A., Theorell,T, 1981).

كما أن عدم مشاركة الاطارات في اتخاذ القرارات خاصة في المهام والنشاطات التي يقومون بها يعد تجاهلاً للاحتياجات الطبيعية للإطارات بوصفهم أفراداً بحاجة إلى التقدير واحترام الذات وإثباتها، ويقود أيضاً إلى انخفاض في الروح المعنوية، تحول دون الإبداع، وتعتبر مصدراً من مصادر الاجهاد في العمل للموظفين بسبب شعورهم بفقدان انتمائهم للمنظمة التي ينتمون إليها (هيجان، 1998).

إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد انعرالي.

حسب نتائج الجدول رقم 39 السابق نلاحظ أن اطارات ولاية أم البواقي يعانون من وضعية عمل مجهد - كما سبق ذكره - والذي يقدر عددهم بـ 52 إطاراً من مجموع 90 أي ما يمثل نسبة 57.77%، وبإضافة البعد الثالث في استبيان محتوى العمل لروبار كرزك وهو بعد الدعم الإجتماعي وجدنا أن 28 إطاراً من 52 أي ما يمثل نسبة 53.84% يدخلون ضمن إطار وضعية العمل المجهد الانعرالي ما يعني تحقق الفرضية الثانية "يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد انعرالي".

بمعنى متطلبات نفسية كبيرة في العمل مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار بالإضافة إلى الدعم الاجتماعي المنخفض سواء من الزملاء أو المشرفين.

تتفق نتائج هذه الدراسة مع دراسة Janqome, Mangoriand & Ritacco (2013)، التي أفرزت نتائجها أن الموظفين يشعرون بزيادة عبء العمل وأن الإدارة لا تستشيرهم عند اتخاذ القرارات، كما أنهم لا يتمتعون بالدعم الإيجابي من طرف الإدارة، هذه الوضعية الخطيرة حسب نفس الدراسة أدت بالموظفين إلى البحث عن أماكن أخرى للعمل نتيجة شعورهم أنهم لا يملكون القدرة على التغيير ونتيجة الإجهاد، وأصبح 73% من الموظفين يعانون من الإجهاد في العمل، كما تتفق هذه الدراسة كذلك مع دراسة

خلاصي (2014)، التي أظهرت أن الإطارات يعانون من العمل المجهد الإنعزالي، والتي توصلت كذلك أنه توجد علاقة دالة موجبة بين الإحترق النفسي والعمل المجهد الإنعزالي مما يؤكد كذلك على أن هذه الوضعية مؤشر على نتائج سلبية على الأفراد والمنظمات، وبالتالي فللدعم الاجتماعي سواء من المشرفين أو الزملاء الدور الإيجابي لمواجهة الوضعيات المجهدة والإجهاد في العمل، حيث ينشأ الإجهاد بسبب سوء العلاقات الإنسانية بين الزملاء أو بين الرؤساء والمرؤوسين (جواد، 2010).

وهذا ما أكدته دراسة Janqome, Mangoriand & Ritacco (2013) السالفة الذكر حيث لاحظ الباحثون انخفاضا في العمل المجهد الإنعزالي عندما تطور أحد مكوناته وهو الدعم الاجتماعي. فالعمل الروتيني اليومي لإطارات الولاية والمهام والمسؤوليات الإدارية التي يقومون بها، وطبيعة العمل في حد ذاته يفتقد ربما للعلاقات الإنسانية في اعتقاد الباحث على عكس قطاعات أخرى، على غرار السياحة، الصناعة، الثقافة، ... فالموظف في هذه القطاعات يجد متنفس عند القيام بأيام تحسيسية أو خرجات ميدانية، تكوينات، بمعنى طبيعة العمل في حد ذاتها وطبيعة الإنسان بصفته كائنا اجتماعيا، تجعل بل تفرض على الجميع إقامة علاقات وتضمن التفاعل فيما بينهم، مما قد يؤدي إلى تمتين هذه العلاقات ومن ثم يصبح الموظفون متأزرون فيما بينهم مدعمون لبعضهم عند الحاجة.

فعلاقات العمل الطيبة والدعم الذي يتلقاه الموظف في عمله سواء من الزملاء أو الرؤساء، يمكن أن تنشط لديه ميكانيزمات وآليات دفاعية من أجل المواجهة والتكيف مع المجهودات المهنية، وهذا ما جعل (ماسلو) يضع الحاجات الاجتماعية في سلم الحاجات الإنسانية بعد الحاجات الفيزيولوجية والحاجة إلى الأمن، مما يفتح المجال على الحاجة إلى الإحترام والتقدير وصولا إلى تحقيق الذات.

• إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

يعاني إطارات الولاية من مستوى إجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد.

عند تحليل وضعية العمل المجهد مقارنة بمستويات الاجهاد يتبين لنا من خلال نتائج الجدول رقم 39 أن أغلب الاطارات المتواجدين في وضعية العمل المجهد لديهم مستوى إجهاد منخفض بنسبة 57.7%، أي ما يمثل 30 إطارا، أما مستوى الاجهاد المتوسط لدى الإطارات في هذه الوضعية تمثل نسبة 38.5% أي 20 إطارا، والنسبة الأخيرة المقدره بـ 3.8% أي إطارين (02) فقط كانت لصالح مستوى الاجهاد المرتفع، وهو نفسه العدد من الإطارات التي تعاني من مستوى إجهاد مرتفع في كل العينة أي في كل الوضعيات مجتمعة، كما أن مستوى الإجهاد لدى كل أفراد العينة تقريبا بين منخفض ومتوسط، حيث بلغ عددهم 88 إطارا مقابل إثنان فقط كما ذكرنا مستوى الإجهاد لديهم مرتفع، وبما أن مستوى الإجهاد أصلا غير مرتفع لدى كل أفراد العينة فضلا عن الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد، هذا يقودنا إلى الإقرار بعدم تحقق الفرضية الفرعية الثالثة، وبالتالي لا يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد، وهذا معناه أن وضعية العمل المجهد لا تعتبر بالضرورة سببا في ارتفاع مستوى الإجهاد و قد يرجع ذلك الى عوامل الشخصية التي يتمتع بها الفرد و التي تساعده على تجاوز المجهودات .

نتائج هذه الدراسة فيما يخص مستوى الإجهاد بين المنخفض إلى المتوسط لدى أفراد العينة تتفق مع دراسة النوشان (2003)، التي توصلت إلى أن مستوى الإجهاد لدى القيادات الإدارية بالأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض أقل من الوسط أي بين أحيانا ونادرا ما تكون هناك مجهودات مهنية، وكذلك تتفق مع دراسة التويم (2005)، حيث أظهرت النتائج أن مستوى الإجهاد لدى الضباط العاملين بإدارتي الجوازات والمرور متوسط.

كما تتفق مع دراسة حديدان (2015) التي أظهرت أن مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة يميل إلى المتوسط بنسبة 48% وضعيف بنسبة 38.33% ومرتفع بنسبة 12.66%، ودراسة مسلم (2007)،

التي أسفرت على أن مصادر الإجهاد بشكل إجمالي لا تشكل شعورا بالإجهاد لدى الموظفين، وأن الأعراض السلوكية، الجسمية والنفسية لا تظهر عليهم، تماما مثل ما توصلت إليه الدراسة الحالية.

فوجود الإطارات في وضعية عمل مجهد، التي تعتبر كما أسلفنا وضعية خطيرة، تؤدي إلى الإجهاد المهني وإلى الإكتئاب والإحترق النفسي إلى غير ذلك، وفي نفس الوقت عند دراسة مستوى الإجهاد لديهم باستخدام مقياس الإجهاد ومن خلال الأعراض النفسية، الجسمية والسلوكية ظهر أن مستواه منخفضا إلى متوسط وكان مرتفعا عند إطارين فقط، يمكن تفسير ذلك إلى عدة أسباب، قد تكون مثلا نمط الشخصية، حيث أثبتت دراسة بن زروال (2013) إلى وجود علاقة دالة موجبة بين نمطي الشخصية (أ) و (ج) ومستوى الإجهاد، ووجود علاقة دالة سالبة بين نمط الشخصية (ب) ومستوى الإجهاد، ودراسة حمزوي (2013)، التي أظهرت أن موظفي المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف يعانون من ارتفاع في مستوى الإجهاد المهني والسبب هو نمط الشخصية (أ) حيث أن أغلب موظفي المديرية الجهوية للخرزينة بسطيف ذوو نمط الشخصية (أ)، وأن هناك ارتباط موجب قوي بين نمط الشخصية (أ) والإجهاد المهني لدى أفراد العينة.

حيث أن الأفراد من ذوي الشخصية (أ) يتميزون بالإستعجال، يكافحون لإنجاز أكبر عدد من المهام في أقل وقت ممكن، مشغولون دائما بالمواعيد المقررة، غير صبورين ويكرهون الإنتظار، في صراع مستمر مع الأفراد والأحداث والأشياء. كل هذه السمات والصفات حسب الدراسات المذكورة وحسب اعتقاد الباحث تؤدي إلى القابلية للإصابة بأعراض الإجهاد مقارنة بالأفراد ذوي نمط الشخصية (ب) الذين يتميزون بالصبر والثبات، لا يشعرون بالذنب، لا يغضبون بسهولة، كما يتميزون بتوازن في المزاج وقلة الإهتمام بالمواعيد المحددة والتي يمكن حسب تصور الباحث أن تكون الإطارات عينة الدراسة من هذا

النمط مما مكنهم من المواجهة والتكيف مع وضعية العمل المجهدة التي يتواجدون فيها حسب ما توصلت إليه الدراسة.

كما يمكن أن يرجع السبب كذلك في مستوى الإجهاد المنخفض رغم تواجدهم في وضعية عمل مجهد، أن الإطارات في الولاية لديهم ولاء لمنظمتهم وحب لمهنتهم ويمكن أنها تحقق لهم أهدافهم وتشبع رغباتهم، وربما يستمتعون بعملهم وبالتالي لا يبالون بالمجهدات المهنية، هذا في حد ذاته يعتبر حاجزا منيعا أمام التعرض لأعراض الإجهاد.

إختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد إنعزالي

تقودنا عملية تحليل نتائج وضعية العمل المجهد الإنعزالي مقارنة بمستويات الاجهاد من خلال الجدول رقم 39، أن 15 اطارا من بين 28 المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي أي ما يمثل نسبة 53.6% مستوى الاجهاد لديهم منخفض، وأن 11 اطار بنسبة 39.3% مستوى الاجهاد لديهم متوسط، أما مستوى الإجهاد المرتفع فقد مس (02) إطارين فقط بنسبة 7.1% وهما نفس الإطارين المتواجدين في وضعية العمل المجهد، ونفس الشيء كما ذكرنا في الفرضية السابقة فمستوى الإجهاد في هذه الوضعية وفي كامل عينة الدراسة منخفض، وما دام أن الظاهرة غير موجودة أصلا (أي الإرتفاع في مستوى الإجهاد) بالتالي فلا نستطيع أن نرجع سببها إلى أي وضعية عمل وهذا ما يقودنا إلى عدم تحقق الفرضية وبالتالي " لا يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد إنعزالي.

بعد اختبار الفرضيات الفرعية الأربعة نقوم باختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزك سيتم التحقق من هذه الفرضية من خلال النتائج المتحصل عليها من الفرضيات الفرعية الخاصة بها، حيث أن الفرضية الأولى القائلة بوجود وضعية عمل مجهد قد تحققت وكذلك الفرضية الثانية القائلة بتواجد الإطارات في وضعية عمل مجهد إنعزالي قد تحققت كذلك.

هذا يعني أن إطارات ولاية أم البواقي يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد - عمل مجهد

إنعزالي).

لكن هل مستوى الإجهاد لدى هؤلاء الإطارات مرتفع نتيجة لمحتوى العمل المجهد؟

بينت النتائج من خلال اختبار الفرضية الفرعية الثالثة والفرضية الفرعية الرابعة أن الإطارات عينة الدراسة المتواجدون في وضعية عمل مجهد وكذلك المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي لا يعانون أصلا من مستوى إجهاد مرتفع، وهذا ما يجعلنا نستنتج عدم تحقق الفرضية الرئيسية الأولى وبالتالي: لا يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزك.

2.3.2. إختبار الفرضية الرئيسية الثانية وفروعها:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى متغيرات الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

وتصاغ إحصائيا كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات

الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

نعمد نفس المنهجية بمعنى نختبر الفرضيات الفرعية ثم الرئيسية، للإشارة فقط أن محتوى العمل المجهد وكما عرفناها في عنصر تحديد المصطلحات في الفصل التمهيدي، هي عبارة عن وضعية عمل مجهد أو وضعية عمل مجهد إنعزالي.

• إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

توجد فروق في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى الجنس.

وتصاغ إحصائيا كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى الجنس.

من أجل التحقق من الفرضية نستخدم الإختبار البارامتري T.test لاختبار الفروق بين مجموعتين مستقلتين من البيانات (ذكر وأنثى).

الجدول رقم 40: نتائج إختبار T.test لإختبار الفرضية الفرعية الأولى

إختبار T للمتوسطات			إختبار Levene's لتجانس التباين		الإختبار
SIG (مستوى الدلالة)	Ddt (درجة الحرية)	T	SIG (مستوى الدلالة)	F (إختبار فيشر)	التباين
0.239	50	1.192-	0.476	0.517	تساوي التباينين
0.255	38.324	1.156-			عدم تساوي التباينين

المصدر: من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss النسخة 22

يبين الجدول أعلاه قيمة إختبار فيشر البالغة 0.517، حيث أنها جاءت حسب الجدول غير معنوية بمعنى أن مستوى دلالتها البالغ 0.476 أكبر من 0.05 ما يؤكد على أن التباين متجانس بين جنس الذكور و الإناث في وضعية عمل مجهد، وعليه سنعمد نتائج إختبار ت في حالة تساوي التباينين والتي

تظهر من خلال الجدول السابق والبالغة قيمة -1.192 التي هي غير دالة إحصائياً بالنظر إلى مستوى دلالتها البالغ 0.23 ، حيث أنها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 ، ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين ، أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل Job strain مجهد تعزى إلى الجنس .

• اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

توجد فروق في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى سنوات العمل. وتصاغ هذه الفرضية البحثية إحصائياً كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى سنوات العمل.

ومن أجل التحقق منها تم اعتماد الإختبار البارامتري أنوفا الأحادي لاختبار التباين one way anova

كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 41: نتائج اختبار أنوفا الأحادي لإختبار الفرضية الفرعية الثانية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	61,934	3	20,645	0.467	0,707
داخل المجموعة	2123,066	48	44,231	/	/
الكلي	2185,000	51	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 22

يبين الجدول رقم: 41 أعلاه قيمة إختبار فيشر لدراسة الفروقات البالغة قيمة 0.467، حيث أنه غير دال إحصائياً بالنظر إلى مستوى الدلالة البالغ قيمة 0.707، حيث نلاحظ أنه أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يجعلنا نقبل الفرض الصفرى بمعنى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى سنوات العمل حسب رأي عينة الاطارات المدروسة.

• إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

توجد فروق في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى المنصب النوعي

وتصاغ إحصائياً كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد Job strain تعزى إلى المنصب النوعي.

ومن أجل التحقق منها تم اعتماد الإختبار البارمترى أنوفا الأحادي لاختبار التباين one way anova وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 42: نتائج اختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	133,789	4	33,447	0,766	0,552
داخل المجموعة	2051,211	47	43,643	/	/
الكلية	2185,000	51	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 22

يبين الجدول أعلاه قيمة إختبار فيشر لدراسة الفروقات البالغة قيمة 0.766، حيث أنه غير دال إحصائيا بالنظر إلى مستوى الدلالة البالغ قيمة 0.552، حيث نلاحظ أنه أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يجعلنا نقبل الفرض الصفري بمعنى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد تعزى إلى المنصب النوعي حسب رأي عينة الاطارات المدروسة.

• اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

توجد فروق في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد انعزالي Iso strain تعزى إلى الجنس.

وتصاغ إحصائيا كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد انعزالي Iso strain تعزى إلى الجنس.

من أجل التحقق من الفرضية نستخدم الإختبار البارامتري T.test لاختبار الفروق بين مجموعتين مستقلتين من البيانات (ذكر وأنثى).

الجدول رقم 43: نتائج اختبار T.test لإختبار الفرضية الفرعية الرابعة

إختبار T للمتوسطات			إختبار Levene's لتجانس التباين		الإختبار
SIG	Ddt	T	SIG	F	التباين
0.313	26	1.028-	0.792	0.071	تساوي التباينين
0.322	23.226	1.013-			عدم تساوي التباينين

المصدر : من إعداد الباحث بالإعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي Spss النسخة 22

يبين الجدول أعلاه قيمة إختبار فيشر البالغة 0.071 ، حيث أنها جاءت حسب الجدول غير معنوية بمعنى أن مستوى دلالتها البالغ 0.792 أكبر من 0.05 المعتمد في الدراسة ما يؤكد على أن التباين متجانس بين جنس الذكور و الإناث في وضعية عمل مجهد الانعزالي ، وعليه سنعتمد نتائج إختبار ت في حالة تساوي التباينين والتي تظهر من خلال الجدول السابق والبالغة قيمة - 1.028 التي هي غير دالة إحصائياً بالنظر إلى مستوى دلالتها البالغ 0.313، حيث أنها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، ما يجعلنا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتوسطين ،أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد انعزالي Iso strain تعزى إلى الجنس .

• اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

توجد فروق في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain تعزى إلى سنوات العمل.

وتصاغ إحصائياً كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain تعزى إلى سنوات العمل.

ومن أجل التحقق منها تم اعتماد الإختبار البارمترى أنوفا الأحادي لاختبار التباين one way anova

وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 44: نتائج اختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	22,738	3	7,579	0,269	0,847
داخل المجموعة	675,976	24	28,166		
الكلية	698,714	27			

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 22

يبين الجدول أعلاه قيمة إختبار فيشر لدراسة الفروقات البالغة قيمة 0.269، التي هي غير دالة إحصائيا بالنظر إلى مستوى الدلالة البالغ قيمة 0.847، حيث نلاحظ أنها أكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يجعلنا نقبل الفرض الصفري بمعنى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain يعزى إلى سنوات العمل.

• اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

توجد فروق في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي

Iso strain تعزى إلى المنصب النوعي

وتصاغ إحصائيا كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد 0,05 في مستوى الاجهاد لدى اطارات

الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain تعزى إلى المنصب النوعي

ومن أجل التحقق منها تم اعتماد الإختبار البارامتري أنوفا الأحادي لاختبار التباين one way anova

وفق الجدول التالي:

الجدول رقم 45: نتائج اختبار أنوفا الأحادي لاختبار الفرضية الفرعية السادسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	إختبار F	مستوى الدلالة
بين المجموعات	104,748	4	26,187	1,014	0.412
داخل المجموعة	593,967	23	25,825	/	/
الكلي	698,714	27	/	/	/

المصدر: من إعداد الباحث اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS النسخة 22

يبين الجدول أعلاه قيمة إختبار فيشر لدراسة الفروقات البالغة قيمة 1.014، التي هي غير دالة

إحصائيا بالنظر إلى مستوى الدلالة البالغ قيمة 0.412، حيث نلاحظ أنها أكبر من مستوى الدلالة

المعتمد في الدراسة (0.05)، ما يجعلنا نقبل الفرض الصفري بمعنى:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى

اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain يعزى إلى المنصب النوعي.

بعد اختبار الفرضيات الفرعية الستة نقوم باختبار الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى متغيرات الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

وتصاغ إحصائياً كما يلي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى الجنس، سنوات العمل والمنصب.

سيتم التحقق من هذه الفرضية من خلال النتائج المتحصل عليها من الفرضيات الفرعية الخاصة بها، وعليه نستنتجها اعتماداً على النتائج المتحصل عليها من خلال اختبارات و اختبار أنوفا الأحادي حسب ما جاء في الجداول السابقة، والتي تقر بأن مستوى الإجهاد لدى الإطارات عينة الدراسة المتواجدين في وضعية عمل مجهد لا يختلف حسب الجنس ولا حسب سنوات العمل ولا حسب المنصب النوعي، وكذلك الحال بالنسبة لوضعية عمل مجهد إنعزالي Iso strain ، حيث أفضت النتائج أن مستوى الإجهاد لدى الإطارات عينة الدراسة المتواجدين في وضعية عمل مجهد إنعزالي لا يختلف حسب الجنس ولا حسب سنوات العمل ولا حسب المنصب النوعي. هذا ما يجعلنا نستنتج بعدم تحقق الفرضية الرئيسية الثانية وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى الجنس، سنوات العمل و المنصب النوعي.

نتائج الدراسة الحالية فيما يتعلق بالفروق في مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة تتفق مع مجموعة من الدراسات على عدم وجود فروق تعزى إلى الجنس أو إلى سنوات العمل أو إلى المنصب النوعي،

أو تعزى إلى متغيرين أو كل هذه المتغيرات مجتمعة، على غرار دراسة عمار (2005)، التي تناولت أثر المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة، حثت خلصت إلى عدم وجود تأثير للمتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الحالة الاجتماعية، عدد أفراد الأسرة، المسمى الوظيفي، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، مكان العمل) على مستوى الشعور بالإجهاد في العمل، كما تتفق مع دراسة مكناسي (2007) التي أظهرت أن مستوى الإجهاد المهني لا يتأثر بكل من العمر وسنوات الخبرة، وتتفق كذلك مع دراسة حمزاوي (2013) التي أسفرت على أنه لا يوجد تأثير للجنس على مستوى الإجهاد المهني لدى موظفي المديرية الجهوية للخزينة بسطيف سواء ذوو نمط الشخصية (أ) أو (ب) كما هو الحال مع الدراسة الحالية.

لا تتفق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة حديدان (2015) التي توصلت إلى وجود فروق في مستوى الإجهاد تعزى إلى السن، سنوات الأقدمية وكذلك إلى الحالة المدنية والمستوى التعليمي، وطبعا هنا نسلج الإختلاف في عينة الدراسة، حيث أن هذه الدراسة أجريت على سائقي الحافلات، ودراستنا الحالية على إطارات الولاية، وبالتالي يمكن إرجاع هذا الإختلاف إلى إختلاف وتباين الفئة السوسيو مهنية و كذلك إلى طبيعة العمل على اعتبار أن السواق يعملون في القطاع الخاص والإطارات لدى القطاع العام وبالتالي تأثير هذه المتغيرات يكون مختلفا. كما تختلف الدراسة الحالية مع دراسة النوشان (2003) التي خلصت أن مستوى الإجهاد أقل عند القيادات الإدارية الأطول خدمة والأقل مرتبة مقارنة بالقيادات حديثي التوظيف والأقل مرتبة، ولا تتفق كذلك مع دراسة التويم (2005) التي تشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في استجابات أفراد عينة الدراسة لمستويات الإجهاد في العمل تعزى إلى سنوات العمل.

ويمكن تفسير عدم وجود فروق في مستوى الإجهاد ترجع إلى الجنس إلى أن العمل الإداري بالنسبة لإطارات الولاية لا يفرق بين ذكر وأنثى، سواء من حيث العبء الكمي أو ساعات العمل أو غير ذلك، وكل القوانين المتعلقة بالوظائف العمومي والجماعات المحلية ومهام الموظف والإطار لم تحدد الجنس وجاءت عامة إلا في بعض الجزئيات التي تفرق بين الرجل والمرأة فيما تعلق مثلا بعطلة الأمومة وساعات الرضاعة.... . ونفس الشيء فيما يتعلق بعدم وجود فروق في مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة يرجع إلى سنوات العمل، فالأقدمية في الوظيفة لا تؤثر في شعور الإطارات بالإجهاد ولا تظهر عليهم الأعراض سواء النفسية أو السلوكية أو الجسمية، فالمهام التي يقوم بها الإطار الموظف حديثا وظروف العمل وساعات العمل هي نفسها عند الذي يملك عدد سنين عمل أكثر. وبالتالي يمكن أن لا تؤثر الأقدمية هنا في استجابات أفراد العينة، أما التوافق في استجابات الإطارات حول تأثير المنصب النوعي على مستوى الإجهاد وأن المنصب النوعي لا يؤثر في مستوى الإجهاد لديهم، يمكن تفسيرها إلى أن كل الإطارات في الولاية حسب اعتقاد الباحث لا يختلفون بصفة كبيرة في تعرضهم إلى مصادر الإجهاد في البيئة التنظيمية في الولاية، سواء كانوا متصرفين دون منصب نوعي أو رؤساء مكاتب، رؤساء مصالح، أمناء عامون للدوائر أو مدراء ورؤساء دوائر، كما أن كل إطار من هؤلاء لديه مسؤول أعلى منه في السلم الإداري، فالمهام طبعا تختلف من رئيس دائرة إلى متصرف إداري دون منصب نوعي لكن هذا لم يمنع من توافق الإجابات وأن المنصب النوعي لا يؤثر في درجة الإجهاد لديهم. وعلى هذا الأساس أفرزت نتائج الدراسة الحالية أن مستوى الإجهاد لدى إطارات ولاية أم البواقي لا يتأثر بعامل الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

خاتمة

خاتمة:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وضعيات العمل وهذا حسب نموذج كرزك: عمل مجهد tendue (job strain)، عمل نشيط actif، عمل مريح détendue، عمل سلبي passif بالإضافة إلى وضعيات عمل مجهد إنعزالي tendue+isolement (iso strain) التي يتواجد فيها إطارات الجماعات المحلية وبالضبط إطارات ولاية أم البواقي، وهذا من خلال التعرف على المصادر المؤدية إلى هذه الوضعيات وهي مساحة حرية إتخاذ القرار، مستوى المتطلبات النفسية في العمل، وكذلك وجود الدعم الاجتماعي من عدمه لديهم. كما هدفت إلى التعرف على مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة وفي كل وضعيات من وضعيات العمل، ثم عملت على الكشف عن الفروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد job strain، عمل مجهد إنعزالي iso strain) حسب متغيرات: الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

تناول الباحث في البداية الإجهاد والإجهاد المهني من خلال الأدبيات والتراث النظري، بحيث تم استعراض بعض التعريفات لمفهوم الإجهاد. وأهم ملاحظة هي الصعوبة في تحديد مفهوم أو تعريف متفق عليه نظرا للتنوع في استخدامه في العديد من الفروع العلمية الشديدة الاختلاف، كالطب والهندسة وعلم النفس، بعدها تعرض الباحث إلى أنواع الإجهاد، بحيث لا يعتبر الإجهاد سلبيًا دائمًا كما يعتقد البعض، فقد يكون إيجابيًا وذو فائدة إذا كان في مستوى معين أين يشعر الفرد بالمتعة في العمل وبقدرة فائقة على مواجهة المشكلات وحلها وتجعله نشيطًا متفائلًا محفزًا قادرًا على التفكير والتركيز. ثم تم التطرق إلى مصادر الإجهاد والتي قسمت إلى مصادر شخصية أو فردية متعلقة بالفرد، تنظيمية أو مهنية أي متعلقة بأسباب داخل بالمنظمة، بيئية أي متعلقة بأسباب خارج المنظمة، ثم الأخطار النفس إجتماعية (RPS) les risques psychosociaux كمصدر من مصادر الإجهاد في العمل، بعد ذلك سرد

الباحث أهم النظريات والنماذج المفسرة للإجهاد والتي اختلفت في تفسيرها سواء على أساس بيولوجي فيسيولوجي، عقلي معرفي، سلوكي، نفسي،... نظرا لتعدد هذا الموضوع وغموضه كونه يعد من أهم الظواهر الإنسانية التي أخذت حيزا كبيرا من إهتمام الباحثين كل حسب إختصاصه والإطار النظري والمرجعية التي ينتمي إليها. ثم تم التطرق إلى آثار الإجهاد سواء على الأفراد أو المنظمات، حيث أن التعرض إلى الإجهاد يؤدي إلى سلوك غير مألوف ونتائج عكسية في العمل ويؤدي إلى تدهور الحالة الصحية وإلى آثار سلبية جسدية، نفسية وسلوكية، مما ينجر عنه تكاليف وخسائر كبيرة على المنظمة سواء كانت مباشرة أو غير مباشرة، ومن أمثلتها تكاليف التأخير والغيابات عن العمل، و تكاليف الأداء كتكلفة الانخفاض في كمية وجودة الإنتاج، تكلفة حوادث العمل والإصابات، وفي الأخير عرض الباحث أهم الوسائل والأساليب المستخدمة في إدارة الإجهاد المهني الفردية والتنظيمية والتي تمكن من التكيف ومواجهة الإجهاد.

ولتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتطبيق أداتين لجمع البيانات، استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزك الذي يمكننا من تقييم محتوى العمل من خلال معرفة وضعيات العمل التي يمكن أن يتواجد فيها إطارات ولاية أم البواقي، أما الأداة الثانية هي مقياس الإجهاد لبن زروال فتيحة للتعرف على مستوى الإجهاد لديهم، وبعد تفريغ البيانات ومعالجتها إحصائيا أسفرت على النتائج التالية:

- من بين 90 إطارا الذين يمثلون عينة الدراسة يتعرض 75 إطارا بنسبة 83.3% من العينة إلى متطلبات نفسية مرتفعة في العمل.
- 64 إطارا يعانون من ضيق في مساحة حرية القرار بما يمثل بنسب 71.1% من عينة الدراسة.
- الدعم الاجتماعي المنخفض لدى أفراد عينة الدراسة حقق نسبة قدرت بـ 56.7% أي ما يمثل 51 إطارا.

ومن خلال النتائج السابقة تحصل الباحث على وضعيات العمل لدى إطارات ولاية أم البواقي وهي

كالتالي:

من بين 90 إطارا عينة الدراسة يتواجد 52 فردا في **وضعية عمل مجهد job strain** بنسبة 58%، وهذا حسب استبيان محتوى العمل jlcq لكرزك، بمعنى أن الإطارات في هذه الوضعية لديهم متطلبات نفسية مرتفعة في العمل مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار وهي أكبر نسبة مقارنة بالوضعيات الأخرى، الوضعية الثانية وهي **وضعية عمل نشيط** يتواجد 23 إطارا بنسبة 25.55 % وهي الوضعية والتي تنشأ عندما تكون المتطلبات النفسية مرتفعة مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، أما **وضعية عمل سلبي** فقد أفرزت النتائج أن عدد الإطارات المتواجدون فيها يقدر بـ 12 فردا بنسبة 13.33 % وهي الوضعية التي تنشأ عن متطلبات نفسية منخفضة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، أما **وضعية عمل مريح** التي تعني متطلبات نفسية منخفضة في العمل مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار فقد وجدت لدى 03 ثلاث أفراد ما يمثل نسبة 03.33 % فقط وهي أقل نسبة مقارنة بكل الوضعيات السابقة، أما عدد الإطارات الذين يتواجدون في **وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain** وهي الوضعية التي تنشأ عندما يكون الأفراد في وضعية عمل مجهد **job strain** (متطلبات نفسية كبيرة + مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار) بالإضافة إلى مستوى منخفض من الدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين، حيث أفرزت النتائج عن وجود 28 إطارا في هذه الوضعية، ما يمثل نسبة 53.84 % مقارنة بالإطارات المتواجدون في وضعية عمل مجهد والذي بلغ عددهم 52 إطارا، وبنسبة 31.11 % مقارنة بعينة الدراسة الكلية.

أما فيما يخص نتائج مقياس الإجهاد فقد أظهرت أن مستوى الإجهاد المنخفض لدى الإطارات يمثل

نسبة 62.22%، أي 56 إطارا من بين 90 إطارا عينة الدراسة، أما الفئة الثانية والتي قدرت بـ 32

فردا أي ما يمثل نسبة 5.56% من عينة الدراسة فهي تعاني من مستوى اجهاد متوسط، في حين أن مستوى الاجهاد المرتفع لدى عينة الدراسة يضم (02) حالتين فقط أي ما نسبته 2.22%.

وعند اختبار فرضيات الدراسة أفرزت النتائج التالية:

بالنسبة للفرضية الرئيسية الأولى:

- تحقق الفرضية الفرعية الأولى، وبالتالي يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد.
- تحقق الفرضية الفرعية الثانية، وبالتالي يتواجد إطارات الولاية في وضعية عمل مجهد انعزالي.

- عدم تحقق الفرضية الفرعية الثالثة، وبالتالي لا يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد.

- عدم تحقق الفرضية الفرعية الرابعة، وبالتالي لا يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع يعزى إلى وضعية عمل مجهد إنعزالي.

ومنه عدم تحقق الفرضية الرئيسية الأولى، وبالتالي لا يعاني إطارات الولاية من مستوى اجهاد مرتفع

يعزى إلى محتوى العمل المجهد حسب نموذج كرزاك.

أما بالنسبة للفرضية الرئيسية الثانية:

- عدم تحقق الفرضية الفرعية الأولى، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد تعزى إلى الجنس.

- عدم تحقق الفرضية الفرعية الثانية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد تعزى إلى سنوات العمل.
 - عدم تحقق الفرضية الفرعية الثالثة، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد تعزى إلى المنصب النوعي.
 - عدم تحقق الفرضية الفرعية الرابعة، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد انعزالي تعزى إلى الجنس.
 - عدم تحقق الفرضية الفرعية الخامسة، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي يعزى إلى سنوات العمل.
 - عدم تحقق الفرضية الفرعية السادسة، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية المتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي يعزى إلى المنصب النوعي .
- ومنه تم استنتاج عدم تحقق الفرضية الرئيسية الثانية، وبالتالي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) في مستوى الاجهاد لدى اطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد تعزى إلى الجنس، سنوات العمل والمنصب النوعي.

انطلاقاً من النتائج المتحصل عليها، خاصة فيما يخص تواجد أغلب أفراد العينة في وضعية عمل مجهد وما يصاحب هذه الوضعية من أخطار وهذا حسب عديد الدراسات على غرار دراسة (2007) Cays & al ، حيث توصل هؤلاء الباحثون إلى أن التعرض إلى وضعية عمل مجهد بصفة متكررة يؤدي إلى تطوير مستويات عالية من أعراض الإكتئاب، بالإضافة إلى دراسة Lourel, Abdellaoui, Chevaleyre, Paltrier & Ganac (2008) التي توصلت إلى أن المسار بين المتطلبات النفسية إلى الإجهاد الإنفعالي إلى تبدل المشاعر إيجابي ودال، وأن الإجهاد الإنفعالي يمكن التنبؤ به من خلال مساحة حرية اتخاذ القرار، وحسب دراسة خلاصي (2014)، فإنه توجد علاقة دالة موجبة بين مستوى الإحتراق النفسي لدى الإطارات والعمل المجهد job strain وكذلك العمل المجهد الإنعزالي.

وبالتالي رغم أن مستوى الإجهاد المهني لدى إطارات الولاية في هذه الدراسة ليس مرتفعاً، وبناء على الدراسات السابقة، فإنه يكفي أن إطارات الولاية يتواجدون في وضعية عمل مجهد أن ندق ناقوس الخطر، حيث من خلال هكذا دراسات يتم الوقاية من أخطار الإجهاد والأخطار الأخرى المحتملة، عن طريق التقييم للوضع الحالي والإستشراف للمستقبل.

ونظراً لما للجماعات المحلية من أهمية في التنمية المحلية والوطنية، وباعتبار أن المورد البشري

هو حجر الزاوية في هذه التنمية خاصة فئة الإطارات فإن الباحث يقدم التوصيات التالية:

التوصيات:

بالنسبة للباحثين:

✓ دراسة الإجهاد في الجماعات المحلية من خلال مصادره المختلفة: الفردية، التنظيمية، البيئة الخارجية، وربط الإجهاد بمتغيرات أخرى (الفعالية التنظيمية، الأداء، الرضا الوظيفي، الدافعية للإنجاز، ...).

✓ إجراء دراسات مماثلة على عينات أكبر وعلى فئات سوسيو مهنية أخرى غير الإطارات.

✓ إجراء دراسات مماثلة على مستخدمي وموظفي البلديات، على أساس أن البلدية تملك من خصوصيات تختلف على الولاية وباعتبارها القاعدة الأساسية للجماعات المحلية، وإلى جانب الولاية تمثل التطبيق الفعلي للمركزية الإدارية.

✓ إعطاء الأخطار النفس إجتماعية أهمية في الدراسات والبحوث، إذ تعتبر من أهم الأخطار التي تهدد الأفراد والمنظمات اليوم ومن أهم مصادر الإجهاد المهني.

بالنسبة للهيئات الوصية وأصحاب القرار في وزارة الداخلية والجماعات المحلية والمفتشية العامة

للوظيفية العمومية:

✓ خلق بيئة اجتماعية ومناخ تنظيمي مناسب، بوضع سياسات مدروسة لتطوير إدارة ذات توجه إنساني تتسم بروح التعاون والدعم، وتعزيز العلاقات بين الرؤساء والمرؤوسين، لحماية عمالها وموظفيها وإطاراتها ومن ثم المحافظة على النجاح والفعالية في التسيير مما يمكن من تحقيق الأهداف المرسومة.

✓ إجراء تـكوينات تحسـين المسـتوى وبصـفة دورية من أجل أداء أفضل ومواجهة متطلبات العمل. مما يساعد الإطار والموظف بصفة عامة على التكيف مع الإجهاد وكل المشاكل التنظيمية.

✓ تنظيم ندوات وأيام دراسية حول موضوع الإجهاد المهني تمكن العمال والموظفين من معرفة كل ما يتعلق به من مصادر وأعراض واستراتيجيات مواجهته وإدارته.

✓ تمكين الأطارات في الجماعات المحلية من المشاركة في اتخاذ القرارات.

✓ إعطاء أهمية للأخطار النفس إجتماعية في العمل التي تعتبر من أهم مصادر الإجهاد في العمل.

✓ الإهتمام بالجانب النفسي والإجتماعي للإطارات بصفتهم كفاءات ووجب الحفاظ عليها.

✓ ضرورة تفعيل الأنشطة الإجتماعية والثقافية والترفيهية لفائدة العمال والموظفين، من شأنها أن تفيد في تفريغ الشحنات السلبية الناتجة عن العمل المجهد.

✓ إعادة النظر في القوانين والتشريعات التي تخص الجماعات المحلية والوظيفة العمومية بصفة عامة، وإشراك جميع الفاعلين في بلورتها من مختصين في علم النفس وعلم الإدارة وعلم الإجتماع، وألا يقتصر فقط سن التشريعات والنصوص التنظيمية على القانونيين على اعتبار أن المنظمات اليوم أصبحت نسقا مفتوحا وكائنا إجتماعيا بامتياز.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

باللغة العربية:

- إبراهيم، مروان عبد المجيد (2000). أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية (ط1). الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- الأمر رقم 03/06 المؤرخ في 15 يوليو 2006، يتضمن القانون الأساسي العام للوظيفة العمومية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 46 الصادر في 162006 يوليو 1994).
- برهم، بلال ويوسف، محمود (1996). مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها: دراسة ميدانية لآراء الموظفين العاملين في دائرة الجماك بالأردن (رسالة ماجستير غير منشورة). قسم الإدارة العامة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة اليرموك، الأردن.
- برييس، كارين (2010). الدليل الصحي الشامل لكل ما يتعلق بالإكتئاب (ترجمة، العدل بدر)، الرياض: مكتبة الشقري. (نشرت النسخة الأصلية عام: 2008).
- بن أحمد، قويدر وحابي، خيرة (2016). الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت. مجلة العلوم النفسية والتربوية، 3(1)، 71-92.
- بن زروال، فتيحة (2013). أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد لدى العاملين في بعض المجالات الخدمية بولاية أم البواقي. مجلة إتحاد الجامعات العربية للتربية وعلم النفس، 11(2)، 77-127.
- بن يونس، محمد (2014). مستويات الإحباط الإجتماعي وعلاقتها بأنماط الإستجابة الإنفعالية لدى عينة من طلبة الجامعتين الأردنية والملك فيصل. دراسات العلوم الإنسانية والإجتماعية، 41(3)، 644-658.
- بورويلة، ص (2018 أ، أبريل، 15). 05 بالمائة من الجزائريين يعانون اضطرابات عقلية. جريدة الخبر، ص. 12.

- بورويلا، ص (2018 ب، نوفمبر، 04). طغيان داء إنفصام الشخصية على حساب الأمراض الأخرى. جريدة الخبر، ص. 12.
- البيرقدار، تتهيد وعادل، فاضل (2011). الضغط النفسي وعلاقته بالصلابة النفسية لدى طلبة كلية التربية. مجلة أبحاث كلية التربية الأساسية، 11(1). 28-56.
- التويم، نايف (2005). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة). كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- التويم، نايف (2005). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية (رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية)، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- التويم، نايف بن فهد (2005). مستويات ضغوط العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الأمنية (رسالة ماجستير في العلوم الإدارية غير منشورة). جامعة نايف، الرياض، السعودية.
- تيغزى، أحمد (1991). علم النفس والمجتمع المعاصر. المغرب: جامعة الرباط.
- جواد، شوقي ناجي (2010). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- حديدان، خضرة (2014). المصادر المهنية للإجهاد وعلاقتها بظهور الأمراض السيكوسوماتية (رسالة دكتوراه في علم النفس غير منشورة). كلية علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، جامعة قسنطينة 02.
- حريم، حسين (2013). إدارة الموارد البشرية (إطار متكامل). عمان: دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.
- حمادات، محمد محسن (2008). السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.

- حمزوي، سامية (2013). نمط الشخصية أ ونمط الشخصية ب وعلاقتها بالضغط المهني (رسالة ماجستير غير منشورة فغي علم النفس)، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة سطيف 2.
- الختاتنة، سامي محسن (2011). علم النفس الإداري. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- الخدام، حمزة والبلالونة، عادل (2015). ضغوط العمل وعلاقتها باتخاذ القرارات الإدارية في وزارة الداخلية الأردنية. مجلة الآداب، جامعة الملك سعود، 27(01)، 177-210.
- خلاصي، مراد (2014). الاحتراق النفسي لدى الإطارات وعلاقته بالمجهدات المهنية (رسالة دكتوراه علوم في علم النفس غير منشورة). كلية علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا، جامعة قسنطينة 02.
- خلاصي، مراد وبغو، هواري (2017). الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز في الوظيفة العمومية. مجلة التنظيم والعمل، 11(1)، 56-28.
- سعدي، عربية (2017). العلاقة بين مصادر الضغط المهني والولاء التنظيمي على ضوء مستوزى الرضا الوظيفي لدى أطباء القطاع العام (رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والأرغونوميا). كلية العلوم الإجتماعية، جامعة وهران 2.
- السقا، ميسون سليم (2009). أثر ضغوط العمل على عملية اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة). قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- السلمي، علي (دت). السلوك الإنساني في الإدارة. القاهرة: دار غريب للطباعة.
- سيزلاقي، أندرو دي وولاس، مارك جي (1991). السلوك التنظيمي والأداء (ترجمة، أحمد جعفر أبو القاسم). العربية السعودية: معهد الإدارة العامة.

- شلي، كمال (2016). *منهجية البحث العلمي*. منشورات جامعة حماة، مديرية الكتب والمطبوعات الجامعية.
- شيخاني، سمير (2003). *الضغط النفسي: طبيعته، أسبابه، المساعدة الذاتية، المداواة*. بيروت، لبنان: دار الفكر العربي.
- صبر، رنا ناصر (2013). *أثر مصادر ضغوط العمل في مستوى الشعور بالإغتراب الوظيفي*. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، (37)، 243 - 243.
- صحراوي، وافية (2013). *الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالضغط المهني والولاء التنظيمي وفعالية الذات لدى إدارات الجامعات الجزائرية (أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم)*، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر 2.
- الصيرفي، محمد (2007). *السلوك الإداري والعلاقات الإنسانية*. الإسكندرية، مصر: دار الوفاء لدنيا الطباعة والنشر.
- الصيرفي، محمد (2007). *الضغط والقلق الإداري*. الإسكندرية: مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع.
- ضبية، محمد وصلاح، نوري (2016)، *الإدراك اللمسي وارتباطه بالأداء الوظيفي*، مجلة أكاديمي، جامعة بغداد، (79)، 146-129. تم الإسترجاع من:
<https://www.iasj.net/iasj?func=article&ald=110694>
- الطيريري، عبد الرحمن (1994). *الضغط النفسي: مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه ومقاومته* (ط1). الرياض: مطبعة شركة الصفحات الذهبية.
- عاقل، فاخر (1985). *معجم علم النفس*. بيروت: دار العلم للملايين.
- عبد الباقي، صلاح الدين (2002). *السلوك الفعال في المنظمات*. الإسكندرية: الدار الجامعية للنشر الجديد.

- عبد الحافظ، حمدي (د، ت). جودة الحياة الوظيفية في معالجة الضغوط المهنية. تم الإسترجاع من: <http://hrdiscussion.com/hr25076.html>
- عبد الرضا، بلقيس (2017). قبل أن تنتحر بسبب الإفراط في العمل أعرف كاروشي. العربي الجديد. تم الإسترجاع من: <https://www.alaraby.co.uk/economy/2017/2/27>
- عبد الله، محمد قاسم (2012). مدخل إلى الصحة النفسية (ط 5). عمان، الأردن: دار الفكر.
- عبيدي، سناء (2018). التعبير العيادي للصدمة النفسية وإجهاد ما بعد الصدمة. مجلة إقتصاديات المال والأعمال، (6)، 416-408.
- عسكر، علي (2000). الضغوط وأساليب مواجهتها، الصحة النفسية والبدنية في عصر التوتر والقلق (ط2). الكويت: دار الكتاب الحديث.
- عسكر، علي (2005). الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل (السلوك التنظيمي المعاصر). القاهرة: دار الكتاب الحديث.
- عقون، آسيا (2018). الضغط المهني وعلاقته باستجابة القلق لدى معلمي التربية الخاصة. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي، العدد 9، 434-447.
- علي، كريم ناصر والدليمي، أحمد محمد (2009). علم النفس الإداري وتطبيقاته في العمل. عمان، الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- عمار، تغريد زياد (2006). أثر بعض المتغيرات الدخيلة على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية والأكاديمية في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة (رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة). كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.
- عولمي، بسمة (2006). تشخيص نظام الإدارة المحلية والمالية المحلية في الجزائر. مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا. 3(4)، 280-257.
- عياصرة، معن محمود وبني أحمد، مروان محمد (2008). إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل والتغيير (ط 1). عمان، الأردن: دار حامد للنشر والتوزيع.

- الفرماوي، حمدي علي وعبد الله، رضا (2009). الضغوط النفسية في مجال العمل والحياة (مواجهات نفسية في سبيل التنمية البشرية) (ط1). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- فلية، فاروق عبدة وعبد المجيد، السيد (2009). السلوك التنظيمي في المؤسسات التعليمية (ط2). عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
- الفوزان، ناصر محمد (2002). خصائص العمل ومستوى الإجهاد الوظيفي. دراسة ميدانية على الأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية. مجلة جامعة الملك سعود، 14(02)، 193-222.
- القاضي، محمد يوسف (2015). السلوك التنظيمي. عمان، الأردن: الأكاديميون للنشر والتوزيع.
- القانون رقم 10/11 مؤرخ في 22 جوان 2011 المتعلق بالبلدية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 37 الصادر في 03 جويلية 2011).
- القانون رقم 07/12 مؤرخ في 21 فيفري 2012 المتعلق بالولاية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 12 الصادر في 29 فيفري 2012).
- القانون رقم 08/90 مؤرخ في 04 أبريل 1990، المتعلق بالبلدية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 15 الصادر في 11 أبريل 1990).
- لعماري، زين الدين (2017). الجماعات الإقليمية بين مبدأ الإستقلال ونظام الوصاية الإدارية في القانون الجزائري (رسالة ماجستير تخصص الدولة والمؤسسات العمومية غير منشورة). كلية الحقوق، جامعة الجزائر 1.
- لمير، عبد القادر (2014). الضرائب المحلية ودورها في تمويل ميزانية الجماعات المحلية (رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة). كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران.

- لوكيا، الهاشمي وبن زروال، فتحة (2006). الإجهاد: مفهومه، تعريفه، أنواعه، مصادره، نظرياته أساليب قياسه، الإستراتيجيات الوقائية والعلاجية. عين مليلة، الجزائر: دار الهدى للنشر والتوزيع.
- لوكيا، الهاشمي وبن زروال، فتحة وحديدان، خضرة (2014). الإجهاد الفردي والتنظيمي واستراتيجيات مواجهته. جامعة قسنطينة، الجزائر: مخبر التطبيقات النفسية والتربوية.
- مديرية التخطيط لولاية أم البواقي (2018).
- المرسوم التنفيذي رقم 04/08 مؤرخ في 19 يناير 2008 يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 03 الصادر في 30 يناير 2008).
- المرسوم التنفيذي رقم 280/16 مؤرخ في 02 نوفمبر 2016، يعدل ويتم المرسوم التنفيذي رقم 04/08 مؤرخ في 19 يناير 2008، يتضمن القانون الأساسي الخاص بالموظفين المنتمين للأسلاك المشتركة في المؤسسات والإدارات العمومية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 66 الصادر في 09 نوفمبر 2016).
- المرسوم التنفيذي رقم 215/94 مؤرخ في 23 يوليو 1994، يضبط أجهزة الإدارة العامة في الولاية وهاكلها (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48 الصادر في 27 يوليو 1994).
- المرسوم التنفيذي رقم 216/94 مؤرخ في 23 يوليو 1994، يتعلق بالمفتشية العامة في الولاية (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48 الصادر في 27 يوليو 1994).
- المرسوم التنفيذي رقم 217/94 مؤرخ في 23 يوليو 1994، يحدد قواعد تنظيم مصالح التقنيين والشؤون العامة والإدارة المحلية وعملها (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 48 الصادر في 27 يوليو 1994).
- مسلم، عبد القادر أحمد (2007). مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة (رسالة ماجستير غير منشورة في إدارة الأعمال)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة.

- المعاني، أحمد عودة وأخوارشيدة، عبد الحكيم (2006). تحليل ضغوط العمل لدى الجهاز التمريضي في مستشفى الجامعة الأردنية. مجلة دراسات العلوم الإدارية، 33(2)، 355-378.
- مكتب العمل الدولي (2016). نقاط تحقق بشأن الوقاية من الكرب (الإجهاد) في العمل (ترجمة أبو الذهب، بسام). دمشق: المعهد العربي للصحة والسلامة المهنية.
- مكناسي، محمد (2007). التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية (رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس العمل والتنظيم)، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة منتوري، قسنطينة.
- النعاس، عمر (2008). الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية (ط 1). الجماهيرية الليبية: منشورات جامعة 17 أكتوبر.
- النوايسة، فاطمة (2013). الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة. عمان، الأردن: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- النوشان، علي (2003). ضغوط العمل وأثرها على عملية اتخاذ القرارات، دراسة مسحية على القيادات الإدارية في عدد من الأجهزة الأمنية والمدنية في مدينة الرياض (رسالة ماجستير غير منشورة في العلوم الإدارية). كلية الدراسات العليا، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- هيجان، عبد الرحمان بن أحمد (1998). ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، الرياض: معهد الإدارة العامة.
- هيندز، ديفيد (2008). إقهر الإكتئاب. المملكة العربية السعودية: مكتبة جرير.
- واكلي، بديعة (2013). استراتيجيات المواجهة لدى المكتئبين (رسالة دكتوراه غير منشورة في علم النفس العيادي). كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة سطيف.
- الوكالة الفنية للسمعي البصري والاتصال (2008). أم البواقي إطلالة فاتنة.

Référence

- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. (2002A). Prévention des risques psychosociaux et du stress au travail pratiques, Semaine européenne de la sécurité et de la santé au travail. récupéré de: <https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/reports/104>.
- Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail. (2002B). Stress au travail. récupéré de: <https://osha.europa.eu/fr/publications/factsheets/22/view>.
- Agence Européenne Pour la Sécurité et la Santé au Travail. (2014). Calcul des couts du stress et des risques psychosociaux liés au travail. récupéré de: <https://osha.europa.eu/fr/tools-and-publications/publications/literaturereviews/calculating-the-cost-of-work-related-stress-and-psychosocial-risks/view>.
- Beehr, T. (2014). Psychological stress in the workplace, London: routledge. Retrieved from: <https://doi.org/10.4324/9781315795560>.
- Bin Nordine, R., Daud, A., Win, T., Sadiq, M.(2012). A study of job strain and depression in laboratory technicians in hospital university sains Malaysia and kementerian kesihatan Malaysia hospitals, kelantan. University sains Malaysia.
- Clays, E., De Bacquer, D., Leynen, F, Kornitzer, M., Kittel, F., De Backer, G. (2007). Job stress and depression symptoms in middleaged workers— prospective results from the Belstress study. Scandinavian Journal of Work Environment and Health. 33(4), 252–259. Retrieved from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/17717616>.
- Direction de l’animation de la recherche, des études et des statistiques [DARES]. (2008). Les facteurs psychosociaux au travail, une évaluation par le questionnaire de karasek dans l’enquete sumer 2003. récupéré de: <https://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dares-karasek.pdf>.
- Folkman, S. (1984). Personal control and stress and company process, a theoretical analysis. Journal of personality and social psychology, 46(4), 839-852.
- Guillet, L. (2014). Stress, modèles et application. Université de bretagne sud. Retrieved from: [https://psychaanalyse.com/pdf/STRESS%20MODELES%20ET%20APPLICATION%20\(%208%20Pages%20-%2049%20Ko\).pdf](https://psychaanalyse.com/pdf/STRESS%20MODELES%20ET%20APPLICATION%20(%208%20Pages%20-%2049%20Ko).pdf).
- Guralnik, D. (1976). Webster’s new word dictionary.
- Hellrigel, J., Slocum, W. (2006). Management des organisations (traduction de Bruno et Renault) (2 ed). Belgique: deboeck.
- Hirigoyen, M, F. (2016). Le harcèlement moral au travail. Liban : édition point delta.
- Hussain, N., Khalid, k. (2011). Impact of Karasek job demand control model on the job satisfaction of the employees of Nadra. Interdisciplinary journal of contemporary research in business, 3(5), 566-594. récupéré de: <https://journal-archives8.webs.com/566-594.pdf>.

- Institut National de la Santé et de la Recherche Medical (INSERM). (2011). Stress au travail et santé, situation chez les independents. récupéré de: <http://www.ipubli.inserm.fr/handle/10608/217>.
- Introduction aux risques psychosociaux. recupéré de: <https://wikilean.com/articles-standardisation-risques-psychosociaux-siegrist/>
- Jankom, P, K., Mangoriand, M., Ritacco, G. (2013). The Impact of Stress and Burnout on Employees' Performance at Botswana Power Corporation. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 5(6), 795-824. Retrieved from: journal-archieives36.webs.com/795-824.pdf.
- Karasek, R., Theorell, T. (1990). *Healthy work stress, productivity, and the reconstruction of working life*. United Strates of America: Basic books.
- Karasek,R., Baker,D., Marxer,F., Ahlbom,A., Theorell,T, (1981). Job Decision Latitude, Job Demands, and Cardiovascular Disease: A Prospective Study of Swedish Men. *AJPH*, 71(7), 694-705.
- Kobasa, S, C., (1979). Stressful life events, personality, and health: an inquiry into hardiness. *Journal of personality and social psychology*, 37 (1), 1-11.
- La rosa-rodriguez, E., Le clesiau, H., Dubois, G., Izard, J., Bonin, M., Bordron, J., Neveu, D. (2013). Evaluation du stress au travail après mesures de prévention dans une caisse de retraite, *santé publique*, 25(1), 59-67. récupéré de: <http://www.cairn.info/revue-sante-publique-2013-1-page-59.htm>.
- Landsbergis, P, A. (1988). Occupational Stress Among Health Care Workers: A Test of the Job Demands - Control Model. *Journal of Organizational Behavior*,. 9(3), 217-239.
- Langevin, V, P., Boini, S. (2015). Risques psychosociaux : outils d'évaluation : déséquilibre « efforts/récompense ». *Santé au travail*, N°142, 109-112.
- Langevin, V,P.(2017). Le bor-out ou l'ennui au travail: Démêler le vrai du faux. *Higiène et sécurité du travail*, N°247, 6-9.
- Laurent, G. (2012). *Le stress*. Bruxelles : groupe deboek.
- Lazarus, R, S. (1993). Coping theory and research: past, present and future. *Psychosomatic Medecine*, vol 55, 234-247.
- Leka, S., Griffiths ,C., Cox, T. (2004). *Organization du travail et stress*. Serie protection de la santé des travailleurs n 3. Institute of work, health and organizations, université de Nottingham, royaum-uni. Retrieved from: <http://www.who.int/occupational-health/publication/en/pwh3f-pdf>.
- Lourel, M., Abdellaoui, S., Chevaleyre, S., Paltrier, M., Gana, K. (2008). Relationships between psychological job demands, job control and burnout among Firefighters, *North American Journal of Psychology*, 10(3), 489-496.

- Maslach, c. (1993). A multidimensional perspective in professional burnout: recent developments in theory and research. Series in applied psychology: social issues and questions. Philadelphia, USA: Taylor and francis.
- Murray, E., Modell, M. (1999). Community-based teaching: the challenges. The British Journal of General Practice (BJGP). Retrieved from: <http://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC1313427/>
- Pearlman, d., Hartman, E, A. (1982). Burnout: summary and future research. Hum. Relat., in mon talat el-nady, 2012, relationship between caregiver's burnout and elderly emotional abuse, scientific research and essays. Academic journals, 7(41), 3535-3541. Retrieved from: <http://www.academicjournals.org/SRE>.
- Roueg, A. (n.d). Les effets de la violence: du stress au trauma. Algérie: media plus.
- Selye, H. (1976). The stress of life. New York: McGraw- Hill book company.
- Shimazu, A., Schaufeli, W., Kamiama,K., Kawakami, N. (2015). Workaholism vs. work engagement : the two different preictors of future well-being and performance. International society of behavioral medicine, n°22, 18-23. Retrieved from: <https://core.ac.uk/download/pdf/34627213.pdf>.
- Siegrist, J. (1996). Adverse Health Effects of High Effort/ Low Reward Conditions. Journal of Occupational Health Psychology, 1(1), 27-41.
- Siegrist, J. (1996). Adverse health effects of high effort/low rowerd conditions. Journal of occupational health psychology, vol 1.
- Stora, J, B. (2009). Le stress. Liban: édition point delta.
- Syllamy, N. (1994). Dictionnaire de psychologie. Paris, France: larousse.
- Truchot, D. (2004). Epuisement professionnel et burnout: concepts, modeles et intervention. Paris: dunod.
- Wassenhove, W, V. (2014). Modèle de karasek. Retrieved from: <https://hal-mines-paristech.archives-ouvertes.fr/hal-00875731>.
- Wigger, E. (2001). A brief introduction to job strain. The center for social epidemiology. Retrieved from: <https://unhealthywork.org/job-strain/a-brief-introduction-to-job-strain/>.
- Wilkins., Kathrin., Baud., Marie. (1998). Le stress au travail et la santé. Raports sur la santé n 82-003-xpb. Catalogue de statistique Canada, 10 (3).
- Zawieja, PH. (2016). Le Burn out. Liban: point delta.

الملاحق

الملحق رقم 1: أداة الدراسة

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

السيدات والسادة المحترمين:

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته.....

يسرني أن أضع بين أيديكم هذين المقياسين الذين يدخلان في إطار متطلبات إستكمال أطروحة الدكتوراه في علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي والموسومة بـ " الإجهاد المهني (stress au travail) لدى موظفي الجماعات المحلية - دراسة ميدانية على إطارات ولاية أم البواقي - لذلك نرجو منكم التفضل بالإطلاع والإجابة على الأسئلة بكل دقة وموضوعية ودون كتابة إسمكم أو أي شيء يدل على هويتكم ، ونؤكد لكم حرصنا الشديد على سرية البيانات المقدمة من قبلكم وأنها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شكرا على تعاونكم وتفضلوا بقبول فائق التقدير والإحترام

الباحث:

هوارى بغو

01. معلومات شخصية: (ضع علامة × على الإجابة المناسبة و أكمل الفراغ)

السن:

الجنس: ذكر أنثى

الحالة الاجتماعية: أعزب متزوج مطلق أرمل

عدد سنوات العمل:

مكان العمل: الولاية الدائرة

المنصب النوعي : مدير ولائي (تتضمن مفتش الولاية ورئيس ديوان الوالي) رئيس دائرة

أمين عام دائرة رئيس مصلحة (تتضمن ملحق بالديوان)

رئيس مكتب متصرف إداري دون منصب نوعي

02- إستبيان محتوى العمل (JCQ) لكرزك " KARASEK "

هذه أسئلة تخص عمالك ، علاقتك مع محيطك المهني و الرفقاء و الرؤساء، أرجو منك أن توضح على إجابة واحدة لكل سؤال بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة.

الرقم	البنود	تلبية التوقعات	توافق	بشدة موافق
01	عملي يتطلب مني بأن أتعلم أشياء جديدة			
02	عملي يتضمن أعمالا متكررة			
03	عملي يتطلب أن أكون مبدعا			
04	عملي يسمح لي باتخاذ الكثير من القرارات بنفسني			
05	عملي يتطلب مستوى عال من الكفاءة			
06	لدي القليل من الحرية لأقرر الطريقة التي أنجز بها عملي			
07	يمكنني عملي من القيام بأشياء (أنشطة) متنوعة			
08	لدي الإمكانية في التأثير علي سيرورة عملي			
09	لدي الفرصة لتطوير قدراتي (كفاءاتي) المهنية			
10	عملي يتطلب أن أعمل بسرعة كبيرة			
11	عملي يتطلب أن أعمل بجهد كبير			
12	يطلب مني القيام بقدر كبير من العمل			
13	لدي الوقت الكافي للقيام بعملي بشكل صحيح			
14	أتلقي طلبات (أوامر) متناقضة من أشخاص آخرين			
15	عملي يتطلب وقت كبير من التركيز			
16	غالبا ما أقطع عملي لأستأنفه فيما بعد			
17	في أحيانا كثيرة يكون عملي مضطرب			
18	إنتظار عمل الزملاء أو المصالح الأخرى في كثير من الأحيان يعطل عملي			
19	المشرف (المسؤول) عليّ مهتم براحة وأحوال الأشخاص الذين يترأسهم			
20	المشرف (المسؤول) يهتم لما أقول له			
21	المشرف (المسؤول) يساعدني لإنجاز عملي بطريقة جيدة			
22	المشرف (المسؤول) ينجح بسهولة في جعل الأشخاص الذين يترأسهم متعاونين			
23	الزملاء الذين أعمل معهم ذوو كفاءة مهنية			
24	الزملاء الذين أعمل معهم يهتمون بي			
25	الزملاء الذين أعمل معهم ودودون			
26	الزملاء الذين أعمل معهم يساعدوني في إنجاز أعمالي على أكمل وجه			

03. مقياس الاجهاد

هذا المقياس الذي بين يديك يقيس مستوى الإجهاد لديك، المطلوب منك وضع دائرة على الخانة

(الرقم) التي تناسب إجابتك.

دائما (5)	غالبا (4)	أحيانا (3)	نادرا (2)	أبدا (1)	ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة ؟
5	4	3	2	1	01 الإحساس بالتعب
5	4	3	2	1	02 آلام في العضلات
5	4	3	2	1	03 حساسية متزايدة للضجيج
5	4	3	2	1	04 اضطرابات معدية (حموضة، آلام،...)
5	4	3	2	1	05 صداع
5	4	3	2	1	06 الحاجة الملحة للتبول
5	4	3	2	1	07 قصر النفس
5	4	3	2	1	08 جفاف الفم والحنجرة
5	4	3	2	1	09 اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات...)
5	4	3	2	1	10 تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
5	4	3	2	1	11 إرتجاف العضلات
5	4	3	2	1	12 الدوخة (الدوار)
5	4	3	2	1	13 عسر الهضم
5	4	3	2	1	14 ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)
5	4	3	2	1	15 آلام في الظهر
5	4	3	2	1	16 غثيان (رغبة في القيء)
5	4	3	2	1	17 الإحساس بغصّة في الحلق
5	4	3	2	1	18 اضطرابات جنسية
5	4	3	2	1	19 برودة في الأطراف
5	4	3	2	1	20 سرعة الغضب
5	4	3	2	1	21 الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب!)

5	4	3	2	1	الشعور بالخطر	22
5	4	3	2	1	الشعور بنقص الطاقة	23
5	4	3	2	1	فقدان الثقة بالنفس	24
5	4	3	2	1	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	25
5	4	3	2	1	فقدان الحماس	26
5	4	3	2	1	الشعور بالحساسية اتجاه النقد	27
5	4	3	2	1	الشعور بالوحدة	28
5	4	3	2	1	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	29
5	4	3	2	1	الشعور بالكآبة (الحزن)	30
5	4	3	2	1	الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني	31
5	4	3	2	1	القلق بشأن المستقبل	32
5	4	3	2	1	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	33
5	4	3	2	1	الشعور بالملل	34
5	4	3	2	1	زيادة الشك في الآخرين	35
5	4	3	2	1	أحلام مخيفة	36
5	4	3	2	1	تصرفات قهرية (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات...)	37
5	4	3	2	1	صعوبة في التركيز	38
5	4	3	2	1	الإنعزال عن الآخرين	39
5	4	3	2	1	صعوبة في النوم (البدء أو الإستغراق فيه)	40
5	4	3	2	1	حركات عصبية كالدق على الأصابع	41
5	4	3	2	1	فقدان الشهية	42
5	4	3	2	1	زيادة إستهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ...)	43
5	4	3	2	1	تصرفات عدوانية	44
5	4	3	2	1	النسيان	45
5	4	3	2	1	التردد في إتخاذ القرارات	46
5	4	3	2	1	صعوبة في تنظيم الوقت	47

5	4	3	2	1	إستخدام المهدئات	48
5	4	3	2	1	إهمال المظهر	49
5	4	3	2	1	إرتكاب أخطاء متكررة في العمل	50

الملحق رقم: 02 استبيان محتوى العمل JCQ لروبار كرزاك النسخة الفرنسية

Q1	Dans mon travail, je dois apprendre des choses nouvelles
Q2	Dans mon travail, j'effectue des tâches répétitives
Q3	Mon travail me demande d'être créatif
Q4	Mon travail me permet de prendre souvent des décisions moi-même
Q5	Mon travail demande un haut niveau de compétence
Q6	Dans ma tâche, j'ai très peu de libertés pour décider comment je fais mon travail
Q7	Dans mon travail, j'ai des activités variées
Q8	J'ai la possibilité d'influencer le déroulement de mon travail
Q9	J'ai l'occasion de développer mes compétences professionnelles
Q10	Mon travail me demande de travailler très vite
Q11	Mon travail me demande de travailler intensément
Q12	On me demande d'effectuer une quantité de travail excessive
Q13	Je dispose du temps pour exécuter correctement mon travail
Q14	Je reçois des ordres contradictoires de la part d'autres personnes
Q15	Mon travail demande de longues périodes de concentration intense
Q16	Mes tâches sont souvent interrompues avant d'être achevées, nécessitant de les reprendre plus tard
Q17	Mon travail est très bousculé
Q18	Attendre le travail de collègues ou d'autres départements ralentit souvent mon propre travail
Q19	Mon supérieur se sent concerné par le bien-être de ses subordonnés
Q20	Mon supérieur prête attention à ce que je dis
Q21	Mon supérieur m'aide à mener ma tâche à bien
Q22	Mon supérieur réussit facilement à faire collaborer ses subordonnés
Q23	Les collègues avec qui je travaille sont des gens professionnellement compétents
Q24	Les collègues avec qui je travaille me manifestent de l'intérêt
Q25	Les collègues avec qui je travaille sont amicaux
Q26	Les collègues avec qui je travaille m'aident à mener les tâches à bien

الملحق رقم: 03 دوائر ولاية أم البواقي والبلديات التابعة لها إداريا

الدائرة	البلديات التابعة لها إداريا
أم البواقي	أم البواقي
	عين الزيتون
عين البيضاء	عين البيضاء
	بريش
	الزرق
عين مليبة	عين مليبة
	أولاد حملة
	أولاد قاسم
عين كرشة	عين كرشة
	هنشبرتومغني
	الحرملية
عين فكرون	عين فكرون
	بوغرة السعودي لفجوج
سوق نعمان	سوق نعمان
	بئر الشهداء
	أولاد زواي
مسكيانة	مسكيانة
	بلالة
	بحير الشرقي
	الرحية
عين ببوش	عين ببوش
	عين الديس
فكيرينة	فكيرينة
	واد نيني
قصر الصبيحي	قصر الصبيحي
	الضلعة
سيقوس	الجازية
	سيقوس
	العامرية

ملحق رقم : 04 الهيكل التنظيمي لولاية أم البواقي

