

جامعة العربي بن مهدي – أم البواقي

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم العلوم الاجتماعية

رقم التسجيل:

الرقم التسلسلي:

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في الإدارة والتسيير في التربية

الإجهد المهني لدى الموظفين الإداريين (المصادر، الأعراض، واستراتيجيات المواجهة) -دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهدي-

إعداد الطالبة:

إشراف:

عنا بأميمة

أ.د. بن زروال فتيحة

لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة العلمية	الجامعة الأصلية	الصفة
أ.د سعدوني مسعودة	أستاذ	جامعة العربي بن مهدي- أم البواقي	رئيسا
أ.د. بن زروال فتيحة	أستاذ	جامعة العربي بن مهدي- أم البواقي	مشرفا ومقررا
أ.د لعربط بشير	أستاذ	جامعة باجي مختار - عنابة	عضوا مناقشا
أ.د العايب رابح	أستاذ	جامعة عبد الحميد مهري- قسنطينة 2	عضوا مناقشا
أ.د حمداش نوال	أستاذ	جامعة عبد الحميد مهري- قسنطينة 2	عضوا مناقشا
د. خلاصي مراد	أستاذ محاضر "أ"	جامعة العربي بن مهدي- أم البواقي	عضوا مناقشا

العام الدراسي: 2018/2017

شكر و عرفان

قال تعالى: " فأما الزبد فيذهب جفاء وأما ما ينفع الناس فيمكث في الأرض". من الآية 17 سورة الرعد.

لا يسعني في بادئ الأمر إلا أن أشكر الله عز وجل وأناشده أن يشمل برحمته وعظمته أستاذتي المشرفة: " الأستاذة الدكتورة " بن زروال فتيحة" التي لها واسع الفضل في انجاز هذا العمل المتواضع، لما قدمته لي من نصائح قيمة ومختلف التوجيهات، فقد كانت خير مرشد وموجه وداعم، فقد يسرت لي الطريق الصحيح، وعلمتني أنه من يريد السير في طريق عليه السير بإتقان، كلماتي لا تكفي لشكرها على تعيها وجهدها وكرمها جزاها الله كل خير.

كما أشكر الأستاذة سعادو أسماء على كل جهد على كل نصيحة كانت ورائي كالدافع كالحافز تغيب عني في شكرها كلماتي.

والشكر ممتد لكل من ساهم بإبداء نصح أو تقديم مساعدة أو مشورة شكرا جزيلاً.

ملخص البحث:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي من حيث: مستواه، وأهم أعراضه، وأهم مصادره وأكثر أساليب المواجهة استخداماً.

اعتماداً على المنهج الوصفي وعينة قوامها 200 موظفة من مختلف الكليات والمصالح الإدارية بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي تم جمع البيانات باستخدام مقياس الإجهاد، مقياس مصادر الإجهاد المهني، واستبيان استراتيجيات مواجهة الإجهاد للباحثة بن زروال فتيحة. وأفضت المعالجة الإحصائية للبيانات من خلال برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) النسخة 20، إلى النتائج التالية:

✓ يميل مستوى الإجهاد المهني إلى الانخفاض لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.

✓ أعراض الإجهاد المهني الأكثر ظهوراً هي على الترتيب: أعراض نفسية (سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء وأنشطة كانت ممتعة، الشعور بقلّة الحيلة)، وأعراض جسدية (الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، حساسية متزايدة للضجيج، آلام في الظهر، صداع)، وأعراض سلوكية (النسيان، التردد في اتخاذ القرارات).

✓ مصادر الإجهاد المهني الأكثر تأثيراً هي على التوالي مصادر تتعلق بـ: **الحوافز والنمو المهني** (تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى، وتدني الراتب مقارنة بحجم المهام، وصعوبة الترقية)، و**وسائل العمل وظروفه الفيزيائية** (عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية داخل مكان العمل، وعدم توفر أو ملاءمة الوسائل اللازمة للعمل)، و**مستوى التأهيل المهني** (عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة، وصعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص، والقيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل)، و**العلاقة بالرؤساء** (عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء، قيام العلاقة مع الرؤساء على أساس المراقبة، وتحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير، تدخل الرؤساء، وتلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة)، و**عبء العمل** (كثرة الأعباء، والعمل لساعات طويلة، والأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...))، و**العلاقة بالناس** (عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها الإداريات، وتفكير الناس بأن الإداريات لا يقمن بمهامهن). أما **طبيعة العمل** فيؤثر منها فقط العمل تحت ضغط الوقت.

✓ استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداماً هي **الاستراتيجيات المركزة على المشكلة** منها على الترتيب: الاستفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية، والقيام بتحليل الموقف المجهد لفهمه جيداً، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي سينفذ، والمشاركة فوراً بحل المشكلة، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذها، مواجهة الشخص الذي سبب المشكلة، مضاعفة الجهد لتحقيق الأهداف الصعبة، وضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، تجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة، والإفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة، وعدم ترك شيء يقف في طريق تحقيق ما يراد، والتحضر لأسوأ ما يمكن أن يحدث، واستعراض خطوات الحل قبل تنفيذه، والتنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة.

أما **الاستراتيجيات المركزة على الانفعال** فيكثر منها استخدام فقط: البوح بالخوف والقلق لشخص مقرب، واللجوء للدعم الأسري، وتذكر الماضي الآمن، والبكاء، ولوم النفس للتعامل بانفعال مع المشكلة، ولوم النفس لعدم معرفة ما يمكن فعله تجاه المشكلة، واستخدام وسائل الدعاية والضحك.

الكلمات المفتاحية: الإجهاد المهني، أعراض الإجهاد، مصادر الإجهاد المهني، استراتيجيات المواجهة، الموظفة الإدارية.

Résumé :

Le but de cette recherche est d'étudier le stress professionnel (sources, symptômes, et coping) chez le personnel administratif féminin à l'Université Larbi ben M'hidi (OEB).

Adoptant la méthode descriptive les données ont été collectées d'un échantillon de 200 employées d'administration distribuées sur les différentes facultés et différents services administratifs, utilisant l'échelle des sources professionnelles du stress, l'échelle des symptômes du stress et le questionnaire des stratégies de coping élaborés par Benzeroual Fatiha.

Le traitement statistique des données à travers le SPSS (version 20) a révélé les résultats suivants :

- ✓ Le niveau du stress chez le personnel administrative féminin à l'Université Larbi ben M'hidi (OEB) tend à être faible.
- ✓ Les symptômes du stress les plus fréquents sont respectivement :
 - **Des symptômes psychologiques** (colère facile, préoccupation pour l'avenir, sentiment d'ennui, désintérêt pour des choses et activités jadis amusantes, sentiment d'impuissance).
 - **Des symptômes somatique** (fatigue, douleurs de muscles, sensibilité croissante au bruit, douleurs dorsales, maux de tête).
 - **Des symptômes comportementaux** (trous de mémoire, et hésitation dans la prise des décisions).
- ✓ Les sources professionnelles du stress qui ont le plus d'impact sont respectivement liées aux :
 - **Incitations et développement professionnel** incluant respectivement : salaire faible par rapport à ceux qui ont les mêmes qualifications dans d'autre secteurs, et par rapport au volume des tâches attribuées, et difficulté d'avancement de grade.
 - **Outils et conditions physiques de travail**, incluant respectivement : conditions physiques inadéquates, et manque ou inadéquation des outils nécessaires au travail.
 - **Niveau de qualification professionnelle**, incluant respectivement : manque d'opportunités d'acquérir des nouvelles compétences, difficulté à suivre les nouvelles dans son domaine de spécialité, et effectuer des tâches auxquelles elles n'avaient pas été formées auparavant.
 - **Relation avec les supérieurs**, incluant respectivement : manque de soutien ou d'orientation de la part des supérieurs, relation se basant sur le contrôle, biais dans l'évaluation et l'élaboration de rapports, interférence des supérieurs, et recevoir des instructions contradictoires de plusieurs supérieurs.
 - **Charge de travail**, incluant respectivement : excès de travail, longues heures de travail, travaux de bureautique (réunions, rapports,..).
 - **Relation avec le publique**, incluant respectivement : manque d'appréciation de la communauté pour les efforts du personnel administratif féminin, et la pensée des gens qu'elles ne font pas leur travail.
 - **Nature du travail**, mais juste dans le cas de travailler sous la pression du temps (date limitée).
- ✓ Les stratégies de coping les plus utilisées sont **les stratégies centrées sur le problème**, incluant respectivement :
 - Bénéficier des expériences précédentes pour résoudre le problème actuel, analyser la situation stressante pour bien la comprendre, étudier les résultats et les conséquences de la solution à mettre en œuvre, résoudre rapidement le problème, élaborer un plan pour résoudre le problème et le mettre en œuvre, confronter la personne qui a causé le

problème, multiplier les efforts pour atteindre les objectifs difficiles, développer différentes alternatives pour résoudre le problème, éviter la compagnie des autres durant le problème, discuter avec les autres pour une meilleure compréhension du problème, ne laisser aucun obstacle empêcher la réalisation de ce qu'on veut atteindre, se préparer au pire qui peut arriver, revoir les étapes de la solution avant de la mettre en œuvre, et prédire les conséquences possibles du problème.

- ✓ Cependant, les seules **stratégies de coping centrées sur l'émotion** les plus utilisées sont respectivement :
 - Exprimer sa peur et anxiété à une personne proche, recourir au soutien familial, se rappeler du bon vieux temps, pleurer, se reprocher d'avoir traité le problème avec émotion, se reprocher de ne pas savoir comment traiter le problème, et utiliser l'humour.

Mots-clés : Stress professionnel, symptômes du stress, sources de stress professionnel, stratégies de coping, personnel administratif, l'université.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
02	ملخص البحث.....
10	مقدمة.....
	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
12	1.1. إشكالية البحث.....
14	2.1. تساؤلات البحث.....
14	3.1. أهداف البحث.....
14	4.1. أهمية البحث.....
15	5.1. التعريف الإجرائي بمفاهيم البحث.....
15	6.1. الدراسات السابقة.....
	الفصل الثاني: الإجهاد المهني
24	تمهيد.....
24	1.2. تطور مفهوم الإجهاد.....
25	2.2. تعريف الإجهاد المهني.....
25	2.2.1. لغة.....
25	2.2.2. اصطلاحا.....
28	3.2. أنواع الإجهاد.....
30	4.2. النماذج النظرية المفسرة للإجهاد المهني.....
30	1.4.2. النموذج الحيوي الكيميائي.....
32	2.4.2. النموذج النفس معرفي.....
33	3.4.2. النموذج التكيفي للإجهاد.....
33	4.4.2. نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات.....
34	5.4.2. نموذج التوافق بين الفرد والبيئة.....
36	6.4.2. نموذج كارازاك.....
36	7.4.2. النموذج النفس-اجتماعي.....
37	8.4.2. نموذج كشرود.....
38	9.4.2. نموذج عمد التوازن(المجهودات/ المكافئات) لسيفريست.....
38	10.4.2. المقاربة النفس ديناميكية للعمل.....
39	5.2. مصادر الإجهاد المهني.....
40	6.2. العوامل الوسيطة في الإجهاد.....
46	7.2. أعراض الإجهاد المهني.....
47	8.2. أساليب مواجهة الإجهاد المهني.....
51	9.2. قياس الإجهاد المهني.....
57	خلاصة.....
59	
61	الفصل الثالث: الموظف الإداري في الجامعة
61	تمهيد.....
61	1.3. المؤسسة الجامعية.....
62	1.1.3. نشأة الجامعة عبر التاريخ.....

632.1.3.تعريف الجامعة.
643.1.3.وظائف الجامعة.
684.1.3.مكونات الجامعة.
682.3.الموظف الإداري.
681.2.3.مفهوم الوظيفة.
692.2.3.خصائص الوظيفة.
693.2.3.تصنيف الموظف الإداري في القانون الجزائري.
714.2.3.مهام الموظف الإداري.
735.2.3.حقوق و ضمانات الموظف الإداري في القانون الجزائري.
746.2.3.قواعد عامة تحكم سلوك الموظف الإداري.
747.2.3.تقييم الموظف الإداري.
758.2.3.العوامل الوظيفية المؤثرة على أداء الموظفة الإدارية.
779.2.3.العوامل الذاتية المؤثرة في أداء الموظفة الإدارية.
79خلاصة.
	الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية
811.4.منهج البحث.
812.4.الدراسة الاستطلاعية.
811.2.4.أهداف الدراسة الاستطلاعية.
812.2.4.عينة الدراسة الاستطلاعية.
833.2.4.الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية.
834.2.4.نتائج الدراسة الاستطلاعية.
863.4.مجتمع البحث.
864.4.عينة البحث.
875.4.أدوات جمع البيانات.
966.4.الأساليب الإحصائية.
	الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج البحث
981.5.عرض نتائج البحث.
981.1.5. مستوى الإجهاد المهني وأعراضه.
1012.1.5. مصادر الإجهاد المهني.
1063.1.5. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني.
1102.5.مناقشة وتفسير نتائج البحث.
1101.2.5. مستوى الإجهاد المهني وأعراضه.
1122.2.5. مصادر الإجهاد المهني.
1153.2.5. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني.
116خاتمة.
118قائمة المراجع.
124قائمة الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان
28	1. مقارنة بين الإجهاد السلبي والإيجابي.....
40	2. يبين مجموعة تصنيفات لمصادر الإجهاد المهني.....
50	3. الاضطرابات الناجمة عن الإجهاد.....
51	4. التأثيرات السلبية للإجهاد على مستوى المنظمة.....
57	5. تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق.....
69	6. رتب ومهام الموظفين المنتمين لشعبة الإدارة العامة.....
82	7. توزيع الموظفين الإداريات بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حسب طبيعة المنصب.....
82	8. توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية في مختلف المصالح الإدارية بالكلية.....
83	9. توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أقسام الكلية.....
84	10. مصادر الإجهاد المهني التي أسفرت عنها الدراسة الاستطلاعية.....
85	11. أعراض الإجهاد المهني التي أسفرت عنها الدراسة الاستطلاعية.....
86	12. توزيع عينة البحث على مختلف الكليات والمصالح الإدارية.....
88	13. التحليل العاملي لمقياس مصادر الإجهاد.....
89	14. معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود والدرجة الكلية لمقياس مصادر الإجهاد.....
89	15. معاملات ثبات مقياس مصادر الإجهاد.....
90	16. التحليل العاملي لمقياس الإجهاد.....
92	17. معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية لمقياس الإجهاد.....
92	18. معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية لمقياس الإجهاد بعد استبعاد المجموعة الأولى.....
93	19. معاملات الارتباط المتبادلة بين مقياس الإجهاد والمقاييس المتفرعة من استبيان الحالات الثمانية.....
93	20. معاملات ثبات مقياس الإجهاد.....
93	21. التحليل العاملي لمقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.....
95	22. معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند على المقاييس المتفرعة عن مقياس استراتيجيات الإجهاد.....
95	23. معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند على المقاييس المتفرعة عن مقياس استراتيجيات الإجهاد بعد استبعاد المجموعة الأولى من البنود.....
96	24. معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.....
96	25. معاملات ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.....
98	26. أعراض الإجهاد المهني حسب أهمية ظهورها.....
98	27. أعراض الإجهاد حسب أهمية ظهورها.....
99	28. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود الأعراض النفسية.....
99	29. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود الأعراض الجسدية.....
100	30. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود الأعراض السلوكية.....
101	31. ترتيب أعراض الإجهاد المهني حسب أهمية ظهورها.....
101	32. مصادر الإجهاد المهني حسب أهمية تأثيرها.....
102	33. مصادر الإجهاد المهني حسب أهمية تأثيرها.....

102	34. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد الحوافز والنمو المهني.....
103	35. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد الوسائل العمل وظروفه الفيزيائية.....
103	36. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد مستوى التأهيل المهني.....
103	37. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالرؤساء.....
104	38. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد عبء العمل.....
104	39. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالناس.....
105	40. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالناس.....
105	41. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالناس.....
105	42. ترتيب مصادر الإجهاد المهني حسب أهمية تأثيرها.....
106	43. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني حسب أهمية ظهورها.....
107	44. استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب أهمية استخدامها.....
107	45. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود استراتيجيات مواجهة الإجهاد المركزة على المشكلة.....
108	46. نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود استراتيجيات مواجهة الإجهاد المركزة على الانفعال.....
108	47. استراتيجيات الإجهاد المهني حسب أهمية استخدامها.....

قائمة المخططات

الصفحة	العنوان
26	1. متلازمة التكيف العام لسيلي (1979).....
32	2. النموذج النفس معرفي للإجهاد.....
34	3. نموذج استير اتيجيات الإجهاد داخل المنظمات.....
35	4. نموذج ميشغان في تفسير الإجهاد.....
36	5. النموذج النفس-اجتماعي لحلقة الإجهاد.....
38	6. نموذج كشرود.....
39	7. نموذج سيقريست المجهودات/المكافئات.....
40	8. المقاربة النفس-ديناميكية للعمل.....
42	9. علاقات الأدوار.....
49	10. العلاقة بين الإجهاد المهني والأمراض المعدية والكامنة.....

مقدمة:

من أجل تحقيق أهداف أي منظمة (اقتصادية أم اجتماعية أو تعليمية) تحتاج هذه الأخيرة إلى موارد بشرية تتمتع بالصحة النفسية والجسمية معا، لأن الصحة النفسية تحقق للفرد التكيف اللازم مع محيط عمله، فتساعده على مواجهة المشكلات التي يتعرض لها، وتخلق له نوعا من التوازن بين متطلبات الواقع من جهة وحاجاته من جهة أخرى؛ حيث أن أي خلل في الصحة النفسية للفرد وفي عدم تكامل وظائفها يجعله يتعثر في مواجهته لمتطلبات ذاته ومتطلبات البيئة، ويصبح عرضة لمخاطر النفسية والاجتماعية، من أهمها الإجهاد المهني الذي يعتبره أغلب الباحثين من أهم العوامل التي تعيق أداء الفرد، وشعوره بالراحة في محيط عمله، خاصة وأن له من التأثيرات السلبية ما يتجاوز حدوده كفرد (تأثيرات نفسية وجسدية، وسلوكية) ليصل إلى التنظيم (تغيب، نقص الرضى، دوران...) وعلى الرغم من اختلاف الباحثين حول طبيعة الإجهاد إلا أن هناك نوعا من الاتفاق حول مصادره، فهناك ميل لاعتبار الفئات المهنية التي تستوجب تعاملًا مكثفًا مع الآخرين كالأطباء، وممرضين، ومعلمين، وشرطة أكثر عرضة لارتفاع مستوى الإجهاد المهني من العاملين بالمهن الأخرى. ومن بين الفئات المهنية التي تتوفر فيها هذه الخاصية في مجتمعنا هي موظفي الإدارة الذين تتطلب وظائفهم تعاملًا مباشرًا مع الجمهور، وبما أن أغلب موظفي الإدارات خاصة إدارات الجامعات هم نساء، فإن خصوصية هذه الفئة المهنية اجتماعيا وثقافيا وتنظيميا قد يجعلها من أكثر الفئات تعرضا للإجهاد المهني في مجتمعنا، وبالتالي يبرر دراسة الإجهاد المهني لديها سواء من حيث مصادره، أو مستواه، أو أعراضه، أو ما يُستخدم لديها من استراتيجيات مواجهة.

وعليه فإن هذا البحث يهدف لإلقاء الضوء على واقع الإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي- من حيث: مصادره، وأعراضه، واستراتيجيات مواجهته، وكذا أهم هذه الأخيرة تأثيرا أو ظهورا أو استخداما.

اعتمادا على المنهج الوصفي جاء البحث في خمسة فصول:

- **الفصل الأول:** جاء فيه طرح المشكلة، وتساؤلات البحث، تحديد أهداف البحث، وأهميته، وضبط مفاهيمه الإجرائية.
- **الفصل الثاني:** خصص لمفهوم الإجهاد من حيث تطوره، ومفهومه، وأهم النماذج النظرية المفسرة له، ومصادره، والعوامل الوسيطة في صيرورته، وأعراضه، واستراتيجيات مواجهته، وكذا طرق قياسه.
- **الفصل الثالث:** تناول الموظف الإداري بالجامعة؛ فتم أولا تناول المؤسسة الجامعية من حيث النشأة، والتعريف، والوظائف، والأنماط الإدارية، والمكونات، وثانيا الموظف الإداري من حيث مفهوم الوظيفة وخصائصها، وتصنيف الموظف الإداري في القانون الجزائري، وحقوقه ووظائفه، والقواعد العامة التي تحكم سلوكه، وكيفية تقييمه، والعوامل المؤثرة على أداءه.
- **الفصل الرابع:** تضمن الإجراءات المنهجية للبحث من حيث منهجه، وعينته، وأدوات جمع البيانات، والدراسة الاستطلاعية، والأساليب الإحصائية.
- **الفصل الخامس:** شمل عرضا لنتائج البحث من حيث: مستوى الإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي، وأعراضه، ومصادره، واستراتيجيات المواجهة، ثم مناقشة هذه النتائج وتفسيرها.

الفصل الأول: الإطار العام للبحث

1.1 . الإشكالية.

2.1. تساؤلات البحث.

3.1 . أهداف البحث.

4.1. أهمية البحث.

5.1. التعريف الإجرائي لمفاهيم البحث.

6.1. الدراسات السابقة.

1. الإشكالية:

تشير الإحصاءات الحديثة (2012) إلى أن جملة من الأمراض مثل نوبات القلق، وضغط الدم وآلام الظهر والعضلات، والسكري، من بين التأثيرات السلبية للإجهاد المهني على صحة الأفراد الجسدية والنفسية⁽¹⁾، كما أعلنت منظمة العمل الدولية (2012) نتائج مجموعة من الدراسات أجرتها على خمس دول صناعية تبين أن نحو 10% من البالغين يصابون بفعل ظروف العمل المجهدة بأنواع من الإحباط المؤدية للكآبة كل عام، تدل الإحصاءات أن إجهاد العمل يكلف فرنسا 1.17 إلى 1.97 مليار يورو فما أكثر، وفي أستراليا قدرت تكاليف الإجهاد في الشركات بـ 5.3 مليار دولار أسترالي في السنة⁽²⁾، وتذكر أن خسارة ألمانيا من المشاكل الصحية ذات الطبيعة النفسية الذهنية تقدر نحو 202 مليار دولار في العام، وفي فلندا يضيع ما مجموعه 30 ألف ساعة عمل كل عام بسبب حالات الانتحار الناتجة عن ظروف العمل السائدة⁽³⁾. وقد تضاعفت أعداد العاملين الذين يرون أنفسهم ضحايا للإجهاد في الفترة ما بين (1985-1990)، وفي دراسة استقصائية أجراها المعهد القومي للصحة والأمان الوظيفيين (NIOSH) اكتشف الباحثون أن 25% من الأشخاص أوضحوا أن الوظيفة التي يشغلونها تمثل المصدر الأساسي للإجهاد، وفي استطلاع رأي أجرته المؤسسة الدولية للبحوث الاستقصائية في شيكاغو (1988) وجد أن 22% من العاملين قلقون من أن يفقدوا وظائفهم، كما يكلف الإجهاد الوظيفي أصحاب الأعمال الأمريكيين ما بين (200-300) مليار دولار سنويا، وتتمثل هذه التكلفة في قلة الإنتاجية، والغياب عن العمل، والحوادث، وترجع نسبة 60%-70% من حوادث العمل إلى تأثير الشعور بالإجهاد⁽⁴⁾.

وفي الجزائر يحتاج 3.5 مليون نسمة أي ما يعادل 10% إلى رعاية نفسية حسب ما كشفت عنه جريدة الخبر في (2012)، وما صرح به رئيس نقابة المختصين النفسيين من أن معظم الاضطرابات النفسية لدى الفئات العاملة نتاجها الإجهاد المهني⁽⁵⁾. كما أن مدير المركز الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء CNAS (وكالة الموظفين) في جريدة Liberté الجزائرية 2016 أن المختصين يقومون بتقديم العديد من التقارير لمنظمة العمل الدولية سنويا عن الإجهاد في العمل، وأهميته، وتأثيراته، والمخاطر النفسية، والاجتماعية التي تهدد صحة العامل⁽⁶⁾.

إن هذه الآثار السلبية للإجهاد المهني وما تخلفه تكلفتها على حياة الفرد، والمنظمات أدت بالكثير من الباحثين للسعي لتفسير هذه الظاهرة منذ Hans selye الذي اعتبره استجابة جسدية غير محددة لمطلب معين، أي علاقة خطية بين المثير واستجابة فسيولوجية، مروراً بالدراسات التي توصلت إلى أن للعامل النفسي أهمية في حدوث الإجهاد، واختلاف المقاربات في تفسيره من خلال عامل واحد إلى تداخل عدة عوامل فسيولوجية، نفسية، اجتماعية، ففي النموذج النفس معرفي للإجهاد بين كل من لازاروس وفولكمان أنه عبارة عن تفاعل بين الفرد والمحيط عن طريق تقييم الفرد للموقف المجهد، لأنه حسب سيللي استجابة الفرد لتغير المحيط ولكن لوحظ بأنه ليس كل الأفراد يستجيبون بطريقة واحدة، وهذا ما أدى إلى الاهتمام بالعوامل الفردية والخصائص الشخصية وكل ما تتضمنه هذه العوامل من مهارات الفرد وحالته الانفعالية وصحته النفسية والجسدية وعوامل خارجية من نوعية العمل وعلاقات العمل وظروفه الفيزيائية ومتطلبات المهنة التي تجعل الفرد مواجهاً أو مستسلماً أمام الإجهاد⁽⁷⁾، ثم أتت مقاربات أخرى كرازاك مفسرة له بأنه يقوم على

¹-Juliet Hassard et Autre , calcul des couts du stress et des risques psychosociaux liés au travail , européen agence pour la sécurité et la santé au travail-EU-OSHA.2014.P19-22.

²-Opcite.p07-10.

³ - Bulletin de nouvelles de l' association Canadienne des Employés Professionnel , entre professionnel, le stress en milieu de travail :les causes.les effets ; et les solutions.vol 8.n1.mai 2012, p6.file:

///C:/Users/user/Downloads/pd_ep_05_12_f.pdf.

⁴ - جون بي أردن، التعايش مع ضغوط العمل، مكتبة جرير للنشر والتوزيع، (د/ب)، الطبعة الثانية، 2008، ص 08.

⁵ - <http://www.djazairress.com/elkhabar/283760/j:09/09/2017.h:11:45>.

⁶-<http://www.liberte-algerie.com/centre/le-stress-au-travail-peut-devenir-une-maladie-professionnelle-247288-j:09/09/2017.h:12:19>.

⁷- بن زروال، فتحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحة الاستعجال والتوليد بولاية أم البواقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص34.

الحرية في اتخاذ القرار ومتطلبات البيئة بالإضافة إلى عنصر الدعم الاجتماعي⁽¹⁾، وإظهار أن هناك عوامل وسيطة تؤثر في تباين الاستجابات، إلى أن فسر على أنه اتحاد مجموع العوامل التي تتعلق بالفرد والعمل ضمن إطار تفاعلي (فرد-بيئة)، ورغم اختلاف الباحثين حول طبيعة الإجهاد المهني إلا أن هناك درجة من الاتفاق حول تأثيراته وأعراضه النفسية (كالقلق، وكآبة، وسرعة الغضب، والخوف...)، أو الجسدية (كالصداع، وآلام العضلات، والتعب إلى أنواع القرحة، والسكري، والسرطان...)، أو السلوكية منها (كالانزعال، والتصرفات القهرية، وصعوبة اتخاذ القرارات...) ومصادره (كغموض الدور وصراعه، وعبء العمل وطبيعته، والظروف المادية للعمل، وما يرتبط بالنمو المهني أو بالحوافز وغيرها) واستراتيجيات مواجهته (كتصنيف لازاروس وفولكمان لها لاستراتيجيات مركزة على المشكلة وأخرى مركزة على الانفعال).

ويشير Longford (1987) أن أكثر مجالات العمل المجهدة تلك التي تمتاز بمواجهة مباشرة مع الآخرين، وهذا ما أكدته بحث أجري في كلية الطب بجامعة كورنيل سنة (1990) أثبت أن مستوى الإجهاد يرتبط بالوظائف التي تشتمل على كثرة المطالب، ونقص الاستقلالية كوظائف السكرتارية التنفيذية والإنتاج أكثر ارتفاعا مما تشتمل عليه الوظائف الخطيرة كالنقل الجوي، والشرطة⁽²⁾. وفي تحقيق حول العوامل النفسية المؤثرة على العمل تبين أن الأفراد الأكثر عرضة للإجهاد هم العمال الصناعيون، المحاسبون وموظفو الخدمات، مهندسو الإعلام الآلي، كما أشار هذا التحقيق إلى أن النساء أكثر عرضة للإجهاد المهني⁽³⁾. ومن بين الوظائف التي تتوفر فيها مثل هذه الخصائص الوظائف الإدارية ببعض المؤسسات العمومية كالجامعات في بلادنا، خاصة منها ما يستوجب التعامل الدائم مع فئات عديدة ومتنوعة الخصائص والمطالب كالمسؤولين، والزملاء، والطلبة والأساتذة على اختلاف أعدادهم، وتباين متطلبات التعامل مع فئاتهم النفسية، أو العمرية، أو الثقافية أو المهنية المختلفة، إضافة إلى القيام بالعديد من المهام والأدوار الغامضة أحيانا، والمتعارضة أخرى مما قد ينشئ صراعا بإمكانه أن يضر بالأداء وشعور الموظف بالرضا أيضا حسب ما بينه بعض الباحثين أمثال Martino (1993) في دراسته التي أوضحت أن درجة الرضا الوظيفي للعاملين لها علاقة بمستوى الإجهاد المهني لديهم.

وبما أن نسبة معتبرة من الموظفين الإداريين بالجامعات هم نساء (50.50% من موظفي جامعة العربي بن مهيدي)، فإن العوامل المذكورة أعلاه إضافة إلى ما يرتبط بالمرأة العاملة من خصائص كازدواجية الدور، وصراعه في ظل ثقافة مازالت ذكورية قد يجعل هذه الفئة المهنية من أكثر الفئات تعرضا للإجهاد المهني؛ إذ بينت دراسات عديدة (نوري 2015، ربحان وقيراط 2016، حمداش 2003) أن الزوجة العاملة الجزائرية تعاني من صراع الدور، وأنها أثناء تأديتها لمهامها تتعرض لعدة مصادر مختلفة تساهم في شعورها بالإجهاد المهني من بينها طبيعة العمل، وعلاقات العمل، وعبء العمل، وظروفه، وصراع الدور وغموضه وغياب وضوح الدور المطلوب منها، ومسؤولياتها تجاه الأفراد، والعلاقات مع الرؤساء والزملاء، والعمل يعتبر من أهم المجالات التي تهتم بها المرأة في يومنا هذا وهو مجال أساسي لظهور طاقاتها ويرتبط ذلك بإحساسها بالرضا مرتبطا بما يحققه العمل لها في مختلف النواحي لتحقيق توافقها النفس-اجتماعي، وباعتبار الإجهاد المهني ظاهرة من الظواهر النفسية الاجتماعية الأساسية التي يعاني منها الأفراد والمؤسسات على حد سواء،

لما له من تأثيرات سلبية على صحة الفرد وانجازه المهني، وكذا السير الحسن للمؤسسة، فالموظفات الإداريات هم ضمن هذه الظاهرة لاسيما أنهن يتعاملن يوميا مع أعداد كبيرة من الطلبة والأساتذة فضلا عن المجهدات المعاشة في مكان العمل والأسرة، لذا يهتم هذا البحث بالسعي للوقوف على مستوى الإجهاد لديهم،

¹ - قويدر بن أحمد، خيرة حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة مستغانم، الجزائر، 3(1)، 2016، ص ص 79.

² - بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة، المصادر، التأثيرات، واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية، العدد 4 جوان 2010، ص 133.

³ - Dares ,première synthèses informations, les Facteurs psychosociaux au travail une évaluation par le questionnaire de karasek dans l'enquête sumer, France. N-22.mai 2008 p04.
<http://travail-emploi.gouv.fr/IMG/pdf/dares-karasek.pdf>.j 23/03/2018.

والكثف عن أهم أعراضه ظهوراً، والتعرف على أهم مصادره تأثيراً، أكثر استراتيجيات مواجهته استخداماً من طرفهن، لكي تتمكن المؤسسة الجامعية من تجنب الأضرار التي يمكن أن يسببها الإجهاد المهني، وبالتالي الحفاظ على طاقة هذا المورد البشري الضرورية في تحقيق أهدافها.

2.1. تساؤلات البحث:

- ✓ ما هو مستوى الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي؟
- ✓ ما هي أهم أعراض الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي؟
- ✓ ما هي أهم مصادر الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي؟
- ✓ ما هي إستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداماً لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي؟

3.1. أهداف البحث:

- ✓ تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي من خلال مستوى ظهور أعراضه.
- ✓ تحديد أهم أعراض الإجهاد المهني ظهوراً لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.
- ✓ الكشف عن أهم مصادر الإجهاد المهني تأثيراً لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.
- ✓ التعرف على أكثر إستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني استخداماً لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي.

4.1. أهمية البحث:

تظهر أهمية هذا البحث في تناوله أحد أهم الموضوعات في مجال الصحة النفسية في العمل وهو الإجهاد المهني، فعلى الرغم من أنه أسأل الكثير من الحبر إلا أنه مازال من الموضوعات المهمة التي تحتاج إلى الغوص في حيثياتها بالبحث والدراسة العلمية خاصة في مجتمعنا، حيث لا تولى الصحة النفسية في المجال المهني ما تستحقه من أهمية سواء بالنسبة للأفراد أو بالنسبة للمنظمات.

- دراسة الإجهاد المهني على مستوى مؤسسات التعليم العالي يلفت أنظار المسؤولين ويوجههم للتعامل معه، ومحاولة التغلب عليه لتحسين أداء الموظفات الإداريات وبالتالي السير الحسن للعملية الإدارية.
- من خلال تحديد مستوى الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات لنتمكن من تصنيف الوظيفة الإدارية في المؤسسة الجامعية من المهن المجهدة أم لا.
- التعرف على أعراض الإجهاد المهني الأكثر ظهوراً لدى الموظفة الإدارية، وأساليب مواجهتها له، وكذا مصادره في بيئة عملها، يمكننا من وضع تصور مبدئي لكيفية التعامل مع الإجهاد المهني لدى الموظفة الإدارية بالمؤسسة الجامعية وغيرها من المؤسسات.
- تحديد مختلف المجهدات ومدى تأثيرها على الموظفات الإداريات بإمكانه إمداد مسؤولي الإدارة الجامعية المهتمين بصحة العاملين وتحقيق جودة الأداء بمعطيات تساعد في إعداد خطط وبرامج تهدف إلى توفير بيئة مهنية صحية، مما ينعكس إيجاباً على تحسين أداء الموظفات الإداريات.
- إثراء البحث العلمي والمكتبات من خلال توفير معلومات جديدة حول الإجهاد المهني لدى إداريي المؤسسة الجامعية.

5.1. التعريف الإجرائي لمفاهيم البحث:

- **الإجهاد المهني:** عملية دينامية تنتج عن تفاعل مجموعة من العوامل التي تصدر عن البيئة المهنية للفرد وخصائصه وتظهر في شكل أعراض جسدية، نفسية، وسلوكية تجعل الفرد يستخدم إستراتيجيات مواجهة معينة لضبط استجاباته في المستوى المطلوب. وفي هذا البحث يقاس مستوى الإجهاد المهني اعتمادا على مدى تكرار ظهور أعراضه.
- **أعراض الإجهاد المهني:** هي مجموعة من العلامات التي تظهر على الفرد عند تعرضه لمجهودات مهنية يصنفها البحث الحالي إلى أعراض نفسية، وجسدية، وسلوكية، وتقاس بالمتوسط الحسابي لظهور كل عرض وكل بعد من مقياس أعراض الإجهاد الذي اعتمد في هذا البحث.
- **مصادر الإجهاد المهني:** عوامل متصلة بمحيط النشاط المهني بالإدارة الجامعية، والتي تصرح الموظفة الإدارية بأنها تسبب لها الشعور بالإجهاد وتنقسم في هذا البحث إلى مصادر متعلقة بالحوافز والنمو المهني، وبوسائل العمل وظروفه الفيزيائية، وبمستوى التأهيل المهني، وبالعلاقة بالرؤساء، وبالزملاء، وبالناس، وبطبيعة وعبء العمل، وهي نفسها أبعاد مقياس مصادر الإجهاد المهني المعتمد في هذا البحث. ويقاس تأثير هذه المصادر اعتمادا على المتوسط الحسابي لكل بند وكل بعد.
- **استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني:** وهي الأساليب التي تستخدمها الموظفات الإداريات عند التعرض لمواقف مجهدة محاولة للتكيف معها، وهي وفق هذا البحث استراتيجيات مواجهة مركزة على المشكلة، واستراتيجيات مواجهة مركزة على الانفعال، وهي أبعاد استبيان استراتيجيات مواجهة الإجهاد المعتمد في البحث، ويعكسها المتوسط الحسابي لاستخدام الفرد لكل منها.

6.1. الدراسات السابقة:

بما أن التعرف على الدراسات السابقة يعد أمرا هاما لأنها تقدم للباحث نتائج جهد باحثين سبقوه في بحث موضوع له صلة بالموضوع محل الدراسة للوقوف على أهداف من سبقوه وأساليبهم في البحث والعينة والأدوات التي استخدموها في دراساتهم لأن البحث العلمي تراكمي وتعتبر الدراسات السابقة أرضية صلبة يبني عليها بحثه دون تكرار لما سبق عمله.

وبعد اطلاع الباحثة على الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات اتضح وجود دراسات سابقة متعلقة بموضوع الإجهاد المهني محليا ودوليا، ولكن تختلف الفئة التي بحث فيها عن مدى تأثير الإجهاد عليها، وندرة دراسات عن الموظفات الإداريات فأغلب المتوفرة هي حول الأطباء والمعلمين والمرمضات.

أ-دراسات متعلقة بمؤسسات الصحة:

❖ دراسة كوبر (cooper) 1970: مصادر الإجهاد المهني وعلاقتها بالعوامل الشخصية.

طبقت الدراسة على عينة بلغت 150 طبيبا في مختلف التخصصات، هدفت إلى اكتشاف ما يشعر به الأطباء بأنه المصدر الأساسي للإجهاد من ناحية، وتحديد العوامل الشخصية التي ترتبط بالإصابة بمرض القلب التاجي، وقد استخدم الباحث المقاييس الفسيولوجية بالإضافة إلى المقابلة الشخصية والمسح، وأوضحت النتائج:

- بأن التغلب على المشكلات المتعلقة بالمرض من أجل الاحتفاظ بعدد من المرضى للكشف اليومي هي أكثر الجوانب المجهدة لدى الأطباء.

❖ دراسة جري توفت وأندرسون (Gary Toft & Anderson) 1971: حول مستويات الإجهاد المهني ومصادره لدى الأطباء وعلاقتها بالاضطراب النفسي وبعض المتغيرات الشخصية.

استخدم في تطبيق الدراسة مقياسا يحوي أربع مصادر للإجهاد ومقياس جولد بيرج للصحة النفسية، بلغت العينة 60 طبيبا وطبيبة وتوصلت الدراسة إلى:

أن مصادر الإجهاد كانت تقريبا واحدة عند الجنسين، وكانت متمثلة في العبء الزائد، والمسؤولية، كما لوحظ ارتفاع سوء التوافق لدى الطبيبات بشكل واضح، بالإضافة إلى مؤشرات الاضطراب الوظيفي الذي رجحت نتائج الدراسة وجوده لدى غالبية الطبيبات التي خضعن للدراسة.⁽¹⁾

❖ دراسة حمداش نوال (2002) الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة واستراتيجيات التعامل معه بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على مختلف المصادر التنظيمية التي تساهم في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى بالإجهاد المهني، معرفة مدى تأثير بعض المتغيرات (السن، المستوى التعليمي) في شعورها بالإجهاد، معرفة هل توجد علاقة بين الإجهاد المهني وصراع الأدوار لديها، إبراز الاستراتيجيات التي تلجأ إليها الزوجة العاملة في مواجهة ما تعانيه من إجهاد مهني واعتمدت في دراستها على المنهج الوصفي التحليلي، عينة البحث قصدية تكونت من (504) عاملة متزوجة يعملن في وظائف القطاع الصحي. اعتمدت على استبيان لقياس المصادر واستبيان الإجهاد المهني واستبيان لقياس استراتيجياته.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.
- هناك مساهمة بمختلف المصادر المختلفة في شعور الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة بالإجهاد المهني.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة على الإجهاد المهني لدى العاملات المتزوجات للمستوى التعليمي، توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات الفئات العمرية الثلاثة بالنسبة للإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات صراع الأدوار الذي تعاني منه الزوجة العاملة بالمستشفى الجامعي بقسنطينة.⁽²⁾

❖ دراسة رجاء مريم (2008) مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربع متغيرات: الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، القسم أو شعبة العمل.

استخدمت الباحثة استبانته من (55) بند لقياس مصادر ضغوط العمل لدى الممرضات، تكونت عينة الدراسة من (204) ممرضة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية عرضية، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج:

1- اسماعيل طه، الطاف ياسين، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، (د/سنة)، ص ص 11، 12.

2- إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، ص ص 21، 22.

- تبين أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية على الدرجة الكلية للمقياس المستخدم.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة بين الزملاء، وذلك لمصلحة الممرضات العازبات.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات الأصغر سنا.
- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى، وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لمصلحة الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.
- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى. (1)

❖ دراسة بحري صابر (2008) الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاميين العاملين بالمستشفيات العمومية، بولاية ميلة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة علاقة الإجهاد المهني بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاميين العاملون بالمستشفيات العمومية، تضمنت العينة 50 طبيب عام 23.69% من مجتمع الدراسة موزعين على 3 مستشفيات، تم اختيارهم بالاستخدام العينة الطبقية التناسبية، مع مراعاة عامل الخبرة و الجنس وكانت أدوات الدراسة المستخدمة هي استمارتين: الأولى تقيس الإجهاد المهني لدى الطبيب العام احتوت على 53 عبارة والثانية تقيس الاغتراب المهني لدى الطبيب العام احتوت على 71 عبارة، وقسمت إلى أربعة محاور: اللاهدف، الدور، غربة الذات، احترام الذات، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي.

توصلت الدراسة إلى :

وجود علاقة ارتباطية ايجابية قوية بين الإجهاد المهني والاغتراب المهني لدى الأطباء العاميين العاملون بالمستشفيات العمومية، بلغت (0.83) أي أن زيادة حجم الإجهاد المهني الذي يتعرض له الأطباء العاميين يؤدي إلى زيادة شعورهم بالاغتراب المهني، حيث كانت العلاقة ارتباطية ايجابية قوية بين الإجهاد المهني واللاهدف بلغت (0.73)، أما علاقة الإجهاد المهني بالدور فكانت علاقة ارتباطية متوسطة بلغت (0.55)، أما علاقة الإجهاد المهني وغربة الذات، فكانت علاقة ارتباطية ضعيفة بلغت (0.34)، أما علاقة الإجهاد المهني واحترام الذات فكانت ارتباطية ضعيفة جدا وتكاد تكون منعدمة بلغت (0.03)، كما تم تحديد مصادر الإجهاد المهني لدى الأطباء العاميين العاملون بالمستشفيات العمومية، وهي مصادر تنظيمية واجتماعية. (2)

❖ دراسة طارق شمس ورجاء المصري (2013) الإجهاد الوظيفي واستنفاد الطاقة لدى أطباء التخدير ذوي المستقبل الأكاديمي في مستشفى مصري جامعي.

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإجهاد الوظيفي واستنفاد الطاقة، أجريت دراسة المسح المقطعي العرضي في مستشفى جامعة المنصورة في مصر على 98 طبيب تخدير من ذوي المستقبل الأكاديمي تم استخدام إصدار اللغة الانجليزية لقائمة جرد استنفاد الطاقة لماسلاش ومقياس التعامل مع الضغوط العمل للمعهد الأمريكي لقياس معدل الإجهاد والاحتراق الوظيفي تم تحليل البيانات وفقا للدلائل الإرشادية لمعالجة البيانات وتحليلها من 73.17%.

1- رجاء مريم، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد الثاني، 2008.

2- بحري صابر، الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاميين العاملون بالمستشفيات العمومية، بولاية ميلة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.

توصلت إلى أن:

- 69.4% يعاني من الإجهاد الوظيفي، 62.27% من الاستهلاك العاطفي، 56.1% من تبيد الشخصية، 58.29% من نقص القدرة على الإنجاز.
- هناك ارتباط ايجابي بين الإجهاد الوظيفي وسلالم القياس الفرعية الثلاثة لنفاذ الطاقة لماسلاش، الأطباء المقيمين و المدرسين المساعدين هم أكثر الفئات تضررا.

أقوى مؤشر وحيد للتنبؤ بأبعاد الضغط الوظيفي ونفاذ الطاقة هو عدم وجود الدعم الوظيفي.⁽¹⁾

ب-دراسات متعلقة بمؤسسات أخرى:

❖ دراسة بلال يوسف محمود برهم (1992) مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها، في دائرة الجمارك، الأردن.

هدفت الدراسة إلى معرفة أهم مصادر الإجهاد الوظيفي المتعلقة بالعمل وتحديد أهم الاستراتيجيات الملائمة لمكافحة مثل هذه المصادر، وقياس درجة تأثير بعض مصادر الإجهاد الوظيفي المتعلقة بالعمل في دائرة الجمارك في الأردن وتحديد درجة تمتع موظفي الجمارك ببعض الصفات الشخصية التي تعتبر من العوامل المساعدة في الحد من الإجهاد الوظيفي.

وأجريت الدراسة على عينة مكونة من 212 موظفا من موظفي دائرة الجمارك المصنفين وغير المصنفين والذين يعملون في 22 مركزا جمركيا، ووزعت 212 استبانته بنسبة إعادة بلغت 10% من العدد الكلي.

وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- نتائج متعلقة بمصادر الإجهاد:
 - يتفق موظفو الجمارك بشكل عام على شعورهم بمستوى متوسط من الإجهاد الوظيفي حيث كان المتوسط الحسابي للأساليب مجتمعة 81.53%.
 - كان ترتيب التقييم التنازلي لموظفي الجمارك لمصادر الإجهاد حسب الأهمية كما يلي: المسؤولية تجاه الآخرين، التطور المهني، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، تناقض الدور، وغموض الدور.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 > a)$ بين الصفات الشخصية (العمر، الخبرة، المؤهل العلمي، الحالة الاجتماعية)، ومصادر الإجهاد التالية: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين، باستثناء وجود فروق ذات دلالة إحصائية على مستوى $(0.05 > a)$ ضمن مجموعة الخبرة (الأكثر من 12 سنة) ومجموعة الخبرة (أقل من 3 سنوات).
 - هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 > a)$ بين العمر والمسؤولية تجاه الآخرين.
 - لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 > a)$ بين المؤهل العلمي ومصادر الإجهاد التالية: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، وتقبل قيم الآخرين.
 - هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 > a)$ بين الخبرة والمسؤولية تجاه الآخرين.
 - لا يوجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى $(0.05 > a)$ بين الحالة الاجتماعية ومصادر الإجهاد التالية: غموض الدور، صراع الدور، عبء العمل الكمي، عبء العمل النوعي، التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين.

¹-http://platform.almanhal.com/Reader/Article/43306_j04/10/2016.h: 14.00.

- النتائج المتعلقة بالعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد:
 - وجود مستوى متوسط لإدراك موظفي الجمارك العوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد.
 - العوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد المهني ترتبت كالتالي: المرونة، تنوع الاهتمامات، تقبل قيم الآخرين، معرفة الذات.
 - عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين الصفات الشخصية والعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد التالية: معرفة الذات، تنوع الاهتمامات، المرونة، تقبل آراء الآخرين، وكون الفرد نشيطاً ومنتجاً، ماعداً وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين المؤهل العلمي، وتقبل قيم الآخرين، حيث وجدت هذه الفروق بين أصحاب المؤهل التوجيهي ومؤهل البكالوريوس.
 - لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين العمر والعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد الوظيفي التالية: معرفة الذات، تنوع الاهتمامات، المرونة، تقبل قيم الآخرين، وكون الفرد نشيطاً ومنتجاً.
 - هناك علاقة سلبية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين المؤهل العلمي ومعرفة الذات.
 - هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين الخبرة تنوع الاهتمامات.
 - لا توجد علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين الحالة الاجتماعية والعوامل المساعدة على مواجهة الإجهاد الوظيفي التالية: معرفة الذات، تنوع الاهتمامات، المرونة، تقبل قيم الآخرين، وكون الفرد نشيطاً ومنتجاً.

- النتائج المتعلقة بالعلاقة بين مصادر الإجهاد والعوامل المساعدة على مواجهته :
 - هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) بين غموض الدور وكل من صراع الدور، وعبء العمل الكمي، وعبء العمل النوعي، والتطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين.
 - يرتبط صراع الدور بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع عبء العمل الكمي، وغموض الدور.
 - يرتبط عبء العمل الكمي بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع كل من: صراع الدور، غموض الدور، عبء العمل النوعي، التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين.
 - يرتبط عبء العمل النوعي بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع كل من: التطور المهني، والمسؤولية تجاه الآخرين، غموض الدور، عبء العمل الكمي.
 - يرتبط عامل معرفة الذات بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع كل من تنوع الاهتمامات، تقبل قيم الآخرين، وكون الفرد نشيطاً ومنتجاً.
 - يرتبط عامل تنوع الاهتمامات بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع كل كون الفرد نشيطاً ومنتجاً، ومعرفة الذات.
 - يرتبط عامل المرونة بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع عامل تقبل قيم الآخرين.
 - يرتبط عامل كون الفرد نشيطاً ومنتجاً بعلاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) مع المرونة وتقبل قيم الآخرين.

ترتبط مصادر الإجهاد الوظيفي والعوامل المساعدة على مواجهته مع بعضها البعض بعلاقات ايجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($0.05 > a$) باستثناء المصادر التالية: غموض الدور مع المرونة، عبء العمل الكمي مع المرونة، التطور المهني مع معرفة الذات، والمسؤولية تجاه الآخرين مع تنوع الاهتمامات، والمسؤولية تجاه الآخرين مع المرونة.⁽¹⁾

¹- بلال يوسف محمود برهم، مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها في دائرة الجمارك ، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 1992.

❖ دراسة أمجد عبد الحميد محمد أبو نبعه (1999) الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مدى الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية فلسطين في ضوء متغيرات الجنس، والعمر، وسنوات الخدمة، والمستوى التعليمي، والحالة الاجتماعية، والدخل الشهري ومكان العمل.

اعتمدت الدراسة على الاستبانة وطبقت علة عينة قدرت ب 531 موظفا منهم 316 موظف و215 موظفة. توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- موظفي البنوك يواجهون مستوى متوسط من الضغوط بنسبة 73%.
- مصادر الضغوط المهنية لديهم تتعلق ب: الراتب، الحوافز، الفرد والتقدم المهني، نوع العمل، هي التي احتلت الصدارة أما العلاقة مع الزملاء والرؤساء والعملاء وكذلك صراع الدور فقد جاءت بنسب منخفضة⁽¹⁾.

❖ دراسة بن زروال فتيحة (2008) أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة) على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الاستعجال والتوليد بولاية أم البواقي.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين أنماط الشخصية أ.ب.ج، بكل أبعادها و الإجهاد من حيث مستواه، أعراضه، مصادره المهنية، واستراتيجيات مواجهته، اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي الارتباطي وعينة مقصودة، قوامها 365 فردا مشكلين نسبة 42.93% من المجتمع الأصلي المتكون من العاملين بوحدة التدخل للحماية المدنية، مصالح الاستعجال والتوليد بالمستشفيات، ومراكز البريد من فئة خارج التصنيف، والمستوى الأول والثاني عبر ولاية أم البواقي، طبق عليهم مقياس نمط الشخصية، مقياس الإجهاد لقياس مستواه وأعراضه، مقياس مصادر الإجهاد المهني، ومقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.

توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- علاقة موجبة بين نمطي الشخصية أ، ج ومستوى الإجهاد.
- علاقة سالبة بين نمط الشخصية ب ومستوى الإجهاد.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ وأعراض الإجهاد الجسدية والنفسية والسلوكية.
- علاقة سالبة دالة بين النمط الشخصية ج وأعراض الإجهاد النفسية والسلوكية فقط.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية أ ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، العلاقة بالناس، وسائل العمل، وظروفه الفيزيائية، العلاقة بالزملاء.
- علاقة سالبة دالة بين نمط الشخصية ب ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالرؤساء، العلاقة بالزملاء، العلاقة بالناس، عبء العمل، الحوافز والنمو المهني، طبيعة العمل، وسائل العمل، وظروفه الفيزيائية.
- علاقة موجبة دالة بين نمط الشخصية ج ومصادر الإجهاد التالية: العلاقة بالزملاء، العلاقة بالرؤساء، طبيعة العمل، عبء العمل، مستوى التأهيل المهني، وسائل العمل، وظروفه الفيزيائية، العلاقة بالناس.
- ميل ذوي نمط الشخصية أ إلى استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة أكثر.
- ميل ذوي نمط الشخصية ب، ج، لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال أكثر.⁽²⁾

1- أمجد عبد الحميد محمد أبو نبعه، الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين، رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 1999.

2- بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر، واستراتيجيات المواجهة) على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الاستعجال والتوليد بولاية أم البواقي، مرجع سابق، 2008.

❖ دراسة شويطر خيرة، عبد الحق منصوري (2013) مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والمرمضات.

هدفت إلى معرفة الفروق في مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات و الممرضات، حيث استخدمت المنهج الوصفي، حيث تكونت عينة الدراسة من 200 امرأة عاملة متزوجة منها 100 ممرضة و100 مدرسة، اعتمدت على أداة للقياس المتمثلة في استبيان الضغوط المهنية.

توصلت الدراسة إلى:

- وجود فروق دالة إحصائية في مستويات الضغوط المهنية بين عيني المدرسات والمرمضات المتزوجات لصالح الممرضات.(1)

❖ دراسة بوبقيرة سناء (2015) الضغوط المهنية مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين: دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة بالجزائر

هدفت إلى معرفة طبيعة الضغوط المهنية التي يعاني منها المكتبيين بمكتبات جامعة قالمة، مصادرها وتأثيراتها على الأداء الوظيفي لهم من خلال تسليط الضوء على بيئة العمل وطرق العمل، اعتمدت على الاستبيان كأداة لجمع البيانات توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

المكتبيين في جامعة قالمة يعانون ضغوطا مهنية متعددة الأسباب (مشاكل في التعامل، عدم مناسبة الراتب للمهام، غياب الحرية والتجديد في العمل، الإحساس بالملل) أدت إلى تراجع واضح في الأداء الوظيفي لهم.(2)

التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة لموضوع "الإجهاد المهني" فإننا نرى أن مختلف هذه الدراسات تناولت الإجهاد المهني، لكنها اهتمت أكثر بالعاملين في مجال الطب (كدراسة رجاى مريم ودراسة بحري صابر، بن زروال، شويطر ومنصوري) والعاملين بمؤسسات التعليم (كدراسة شويطر خيرة وعبد الحق منصوري)، أو بالعاملين بمجالات كالحماية المدنية، ومراكز البريد، والجمارك، والبنوك (كدراسة بن زروال، ودراسة يوسف وبرهم، وعبد الحميد وأبو نبعه) على الرغم من أن العمل الإداري في منظمات تربوية كالجوامع يشتمل على عوامل كثيرة من شأنها أن تكون مجهدة، خاصة منها المناصب التي تتضمن تعاملًا مباشرًا مع الجمهور، باستثناء دراسة بوبقيرة سناء التي تناولت موظفي مكتبات الجامعة، إلا أنها اقتصرت على موظفي المكتبات من الجنسين عكس البحث الحالي الذي ضمت عينته كل الوظائف الإدارية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، أي الوظائف فقط ولهذا اهتمت بالدراسات التي بحثت في متغير الجنس كدراسة حمداش "الإجهاد المهني لدى الزوجة العاملة واستراتيجيات التعامل معه بالمستشفى الجامعي بقسنطينة."

ومن جهة أخرى يتفق البحث الحالي من حيث استهداف الكشف عن مصادر الإجهاد المهني، واستراتيجيات مواجهته مع عدة دراسات منها دراسة كوبر 1970 ودراسة جري توفت وأندرسون 1971، حمداش 2002، رجاى مريم 2008، بن زروال 2008

وهي بذلك تختلف عن الدراسات التي استهدفت البحث في علاقة الإجهاد المهني بمتغيرات كأنماط الشخصية (بن زروال 2008)، والاعتراب المهني (بحري 2008)، واستنفاد الطاقة (شمس والمصري 2013)، أو في الفروق الكائنة في مستوى الإجهاد بين فئات مهنية معينة (شويطر ومنصوري 2013).

1- شويطر خيرة، عبد الحق منصوري، مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والمرمضات، دراسات نفسية وتربوية مخبر الممارسات النفسية والتربوية، جامعة وهران، عدد 10 جوان 2013.

2- بوبقيرة سناء: الضغوط المهنية مصادرها وتأثيرها على الأداء الوظيفي للمكتبيين: دراسة حالة مكتبات جامعة قالمة بالجزائر، دورية علمية محكمة تعنى بمجال المكتبات والمعلومات، العدد 38، ماي 2015.

كما أن هناك ميلا في الدراسات السابقة المتناولة لاعتماد المنهج الوصفي، وهو ما اعتمده البحث الحالي أيضا، وتنوع أدوات جمع البيانات من اختبارات ومقاييس واستبيانات.

إذن يتضح لنا من خلال الدراسات السابقة المتناولة كثرة الدراسات التي تناولت موضوع الإجهاد المهني، وعلى الرغم من اتفاق معظمها من حيث المنهج وأدوات جمع البيانات، إلا أنه توجد قلة من الدراسات التي تناولت الموضوع لدى الإداريين وخاصة الموظفين الإداريات بالمؤسسات الجامعية سواء المحلية أو الدولية، رغم احتياج هذه الفئة لإلقاء النظر عليها ومعرفة أهم المصادر والكشف عن أهم الأعراض وتحديد الاستراتيجيات التي تستخدمها في مواجهة الإجهاد المهني.

الفصل الثاني: الإجهاد المهني

تمهيد

1.2. تطور مفهوم الإجهاد المهني.

2.2. تعريف الإجهاد المهني.

1.2.2. لغة

2.2.2. اصطلاحا

3.2. أنواع الإجهاد

4.2. النماذج النظرية المفسرة للإجهاد المهني.

1.4.2. النموذج الحيوي الكيميائي.

2.4.2. النموذج النفس معرفي.

3.4.2. النموذج التكيفي.

4.4.2. نموذج استراتيجيات الإجهاد.

5.4.2. نموذج التوافق بين الفرد والبيئة.

6.4.2. نموذج كارازاك.

7.4.2. النموذج النفس-اجتماعي.

8.4.2. نموذج كشرود

9.4.2. نموذج عمد التوازن (المجهودات/المكافئات)

10.4.2. المقاربة النفس-ديناميكية للعمل.

5.2. مصادر الإجهاد المهني

6.2. العوامل الوسيطة للإجهاد المهني.

7.2. أعراض الإجهاد المهني.

8.2. أساليب مواجهة الإجهاد المهني.

9.2. قياس الإجهاد المهني.

خلاصة

تمهيد

يهتم الباحثون في مجال الإدارة والسلوك التنظيمي، في مختلف الدول بالإجهاد المهني، منذ عقود بسبب تغير المهن مع مرور الوقت وزيادة متطلباتها واحتياجات كل وظيفة تختلف عن الأخرى، وزيادة حاجيات الموظف أيضاً، وتركزت هذه الدراسات على معرفة مصادر الإجهاد والآثار المترتبة عنه، ويرجع هذا الاهتمام إلى التغير الحاصل في مختلف المجالات، تكنولوجية، اقتصادية وغيرها... مما يخلق نوعاً من التحدي، يجعل الموظف في بعض الأحيان يواجه صعوبة في التكيف الجيد مع ظروف العمل التي قد تكون مجهدة له تحد من أداءه المهني، وتؤثر على سلوكياته وعلاقاته مع جماعات العمل، وقد تغير مواقفه تجاه مهنته داخل المنظمة التي يعمل بها، لذا فإن الإدارة الواعية هي التي تولي الإجهاد المهني وسبل إدارته الاهتمام الكاف على مستوى الفرد لما له من تأثير الذي من شأنه أن يدفع به إلى التقدم أو التراجع إلى الخلف، تحفيزاً كان له، أم مثبطاً، حتى يستطيع تأدية مهامه بفاعلية، وعلى أكمل وجه.

لهذا هدفت الطالبة الباحثة من خلال هذا الفصل للتعرف على ماهية الإجهاد المهني ومصادره، وتأثيراته، وأهم الاستراتيجيات التي تستخدم لمواجهته.

1.2. تطور مفهوم الإجهاد المهني:

مصطلح إجهاد "stress" استعمل لأول مرة من طرف (Robert Hooke) روبرت هوغ، فيزيائي في القرن 17 في قانون وصف العلاقة الخطية بين الاستطالة والقوة الضاغطة، وفي سنة 1920 ركز أيضاً طبيب الأعصاب الأمريكي والتر برادفورد كانون (Walter Bradford Canon) على مفهوم الاتزان الحيوي حيث تعامل مع الإجهاد من حيث تطرقه للمستويات الحرجة للإجهاد، وقد اقترح كلمة (Homoestasis) أما في اليونانية (Homoios)، تعني مماثل، مشابه و(Stasis) تعني الوضعية للدلالة على العوامل الفيزيائية المترابطة والتي تفسر أغلبية الحالات المرتبطة بالجسم حيث أن الجسم يستجيب بإفراز الأدرينالين من الغدة فوق كلوية مما يؤدي إلى حدوث ظواهر قلبية وعائية التي من شأنها تحضير الجسم للدفاع، وكانون تأثير كبير على أعمال هانز سيلبي⁽¹⁾ وفي سنة 1946 و1950 صاغ سيلبي في ميدان الفيزيولوجيا والطب فرضية أن الأمراض المدعوة تكيفية يمكن أن تنشأ عن ردود فعل تكيفية شاذة يسببها الإجهاد، وهو يعرف عند سيلبي: " بأنه استجابة وظيفية فيزيولوجية" بالرغم من أنه يميز بين نتائج الجيدة والسيئة للإجهاد عند الفرد كما نشر مقال في مجلة فينشر (Nature) يصف فيه الردود الغير محددة وفي سنة 1956 "متلازمة التكيف العام" (S.G.A) تشمل ثلاث مراحل: مرحلة الإنذار أو رد الفعل، المقاومة: هي التكيف مع الضغوطات، تنفذ الآليات العصبية، الهرمونات والمناعة، والإنهاك: يتكون من الصدمة (هجوم مفاجئ)، وضد الصدمة (الدفاعات)، يظهر عندما لا يعد الجسم قادراً على التكيف مع المحفزات وعندما تكون الآليات غير كافية ليرتاح الجسم.

وما بين 1970 و2007 أصبح موضوع 210.000 مقال علمي نشر في مجلات علمية، بيولوجية، وجرائد تختص بعلم النفس، وأخرى اجتماعية، اقتصادية، سياسية.

وفي سنة 1979 وصف كل من Turcotte et Wallot الإجهاد بأنه رد فعل الفرد لمواجهة وضعية ضاغطة وهذا الإجهاد ليس فقط بالضرورة دائماً ينطلق نتيجة ضغط جسدي (فيزيولوجي)، فمن ناحية أخرى يثير تظاهرات نفسية التي تتطوي على عمليات لإدارة المعلومات، والجهاز العصبي المركزي يلعب دوراً أساسياً في استجابات الفرد للهجمات الخارجية.

في فرنسا أصبح محور الأولوية في برامج الطب، بيوطبية، صحة، المجتمع، ومن 2002 إلى 2006 بدأ الباحثين في جميع الميادين بدراسة Stress ونشرت بحوثهم وتحليلهم في جريدة CNRS⁽²⁾.

¹ - François Joachim Beer ,l'histoire du concept biologique du stress, communication présentée à la séance du 22 janvier 1977 de la société française d'histoire de médecine, p138.

<http://www.biusante.parisdescartes.fr/sfhm/hsm/HSMx1977x011x003/HSMx1977x011x003x0251>.

²- J.F.Amadie , les cahiers du cergor centre d'études et de recherche en gestion des organisations, et ressources humaines, université Sorbonne ,Paris. N 02.2002,p3-4.

كما لاحظ الباحثين فليتش وباين بأن نسبة 8 إلى 10% من الشعب العامل يبدا في حالة إجهاد تبلغ حدا يستدعي القلق، ويقترح موريل وسط فوضى الدلالات والتسميات مفهوما للإجهاد في ثلاثة مراحل: سبب، أثر، نتيجة.

2.2. تعريف الإجهاد:

1.2.2. لغة:

ولم يكن لكلمة Stress وجود في اللغة الفرنسية قبل القرن 20 غير أنها استعملت على مدى قرون في اللغة الانجليزية، منذ القرن 17 كانت تستخدم للتعبير عن العذاب والحرمان والمحن، وحدث في القرن 18 تطور دلالي إذ جرى الانتقال من النتيجة الانفعالية للإجهاد إلى سببه الأساسي: القوة، الضغط التي تنشأ تشوها للمادة إلى مدى يطول أو يقصر وهكذا توصل أن كلمة Stress يرافقها غالبا جهد Strain، الضغط الذي يشوه المعادن بإمكانه على المدى الطويل أن يسبب أمراض جسدية ونفسية.

يرجع حسين حريم (1997) كلمة Stress إلى الكلمة اللاتينية (Stringere) التي تعني يسحب بشدة كما أشار إلى أنها استخدمت في القرن 18 بمعنى إكراه، قسر، جهد قوي، توتر لدى الفرد ولأعضاء الجسم أو قواه العقلية.(1)

أما في اللغة العربية فكلمة (Stress) حسب لو كيا الهاشمي وبن زروال فتيحة في كتابهما هي: كرب، ضائقة، إرهاق، إجهاد هذه الأخيرة اختارها أنطوان الهاشم في تعريفه لكلمة (Stress) لكونها أكثر فصاحة وأقرب للاستعمال.(2)

2.2.2. اصطلاحا:

من خلال الإطلاع على موضوع الإجهاد المهني لاحظت الباحثة وجود العديد من التعاريف لمختلف الباحثين في عدة مجالات، اختلفوا في إيجاد تعريف موحد ومشارك له، بالرغم من الاتفاق في بعض النقاط، ومختلف التعاريف المقدمة لمصطلح الإجهاد تندرج ضمن الاتجاهات الثلاثة التالية كما رتبها بن زروال فتيحة (2008):

- الاتجاه الأول: يقوم على أساس المنبه.

يعرفه ميشنباوم (1991 Meichenbaum) بأنه: "قوة خارجية تؤثر على الفرد وينتج عنها شد عصبي، كما ترتبط باستجابات الفرد عندما يتعرض لتهديدات بيئته، الأمر الذي يحدث اختلالا في التوازن النفسي والفيزيولوجي مما قد يؤدي إلى شعوره بالاستنزاف من داخله".(3)

بالنسبة لكوبر ومارشال (Cooper et Marshal): "مجموعة من العوامل البيئية مثل: غموض الدور، صراع الدور، أحوال العمل السيئة، والأعباء الزائدة والتي لها علاقة بأداء عمل معين."

وعرفه برهم: "بأنه حالة غير طبيعية طارئة تصيب الفرد نتيجة لمؤثرات خارجية، وداخلية مختلفة كما ونوعا، ومختلفة في آثارها، ونتائجها على أداء الفرد اعتمادا على الفروق الفردية بين الأفراد، وزوال آثار هذه الحالة عن الفرد تختلف نوعا وكما من فرد إلى آخر".(1)

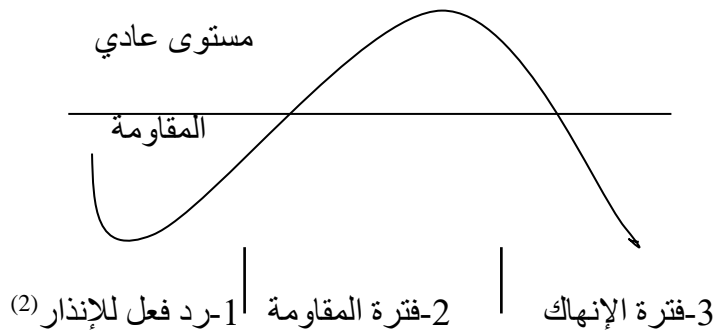
1 - سهام ابراهيم كامل محمد، اتجاهات معلمات رياض الأطفال نحور العمل مع الطفل في ضوء بعض المتغيرات النفسية والديمجرافية، ماجستير في التربية منشورة، جامعة القاهرة، 2007، ص 101.

2 - لو كيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد: مفهومه، تعريفه، أنواعه، مصادره، نظرياته، أساليب قياسه، الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية، دار الهدى للنشر، عين مليلة، الجزائر، 2006، ص 08.

3 - بن زروال، فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحة الاستعجالات والتوليد بولاية أم البواقي. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008، ص 34.

ركز أصحاب هذا الاتجاه على أن الإجهاد هو كل المثيرات التي تضمها بيئة الفرد وهي السبب في حدوث تأثيرات عليه، ولكن أهملوا استجابة الفرد لهذا المثير وتفاعله معه.

- **الاتجاه الثاني: يقوم على أساس الاستجابة.**
يرى سيلبي (Selye) أن الفرد يمر بثلاثة مراحل حتى يتعرض للإجهاد:
- **مرحلة الإنذار (Alarme Stage):** وفيها يقوم الجسم بتنبيه آليات التكيف المساعدة على المواجهة.
- **مرحلة المقاومة (Résistance Stage):** " وفيها تقوم آليات المقاومة في الجسم بالمقاومة المستمرة واستعادة التوازن.
- **مرحلة الإنهاك أو الاستنزاف (Exhaustion):** يتم فيها استنزاف قوى آليات التكيف في جسم الإنسان وتصبح غير قادرة على المقاومة مما يؤدي إلى الأمراض والعجز وتلف بعض أجهزة الجسم. (أنظر المخطط رقم 01)



مخطط رقم (01): متلازمة التكيف العام لسيلبي (1979)

وتعريف آخر للإجهاد: "مجموعة من استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوطات مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في موقف العمل".⁽³⁾

وعرفه لوثنانز (Luthans) "استجابة متكيفة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني، أو نفساني، أو سلوكي لأفراد المنظمة".

أما (Matteson et Ivancevich): فقد عرفاه على أنه: "استجابة متكيفة تعدلها وتتوسطها خصائص الشخص، أو عملياته النفسية التي هي (الاستجابة) نتيجة عمل أو ظرف أو حادث خارجي، يضع متطلبات خاصة بدينية أو نفسية على الشخص".⁽⁴⁾

عرف (Gibson 1994): "استجابة متكيفة وتتوسطها الفروق الفردية، والعمليات النفسية والتي عادة ما تنشأ نتيجة عمل أو حدث أو موقف معين يفرض على الشخص مطالب خاصة قد تكون جسدية (بدنية) أو نفسية".

أما (Weitten 1999): "فيعرفه على أنه استجابة فسيولوجية أو نفسية أو سلوكية، تنتج عن موقف أو حدث مربك للفرد".

يرى "Whetten and Cameron " 1995: أن الفرد حين يتعرض للإجهاد يمر بثلاث مراحل هي:

¹-بن صالح هداية، العلاج المعرفي السلوكي للضغوط النفسية، مركز جيل البحث العلمي، جامعة تلمسان/ الجزائر، العدد15، 2016، ص 148.

²- J.F.Amadiou , les Cahiers du Cergor, Opcite.p3-4.

³ - حمزة الأحسن، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية وانعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم التربوية والنفسية، تيزي وزو الجزائر، 1(1)، 2015، ص 194-195.

⁴- محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان/ الأردن، ط1، 2008، ص162.

-مرحلة الإنذار: يشعر الفرد في هذه المرحلة بدرجة عالية من القلق إذا كان مصدر الإجهاد لديه هو التهديد وقد يشعر الفرد بالاكتئاب إذا كان مصدر هو توقع الخسارة هذه الحالات تساعد في تسارع ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس.

-مرحلة المقاومة: إذا استمر الإجهاد على الفرد يستدعي الجسم نظام مناسب للتكيف معه وقد يأخذ أشكالاً متعددة منها: التصرف بطريقة طفولية، أو إنكار أو الانسحاب وعدم التصرف، فإذا نجحت هذه الوسائل الدفاعية فإن المظاهر السلبية المصاحبة للتوتر تقل.

-مرحلة الاستنزاف: إذا لم يتمكن الفرد من التكيف مع مصادر الإجهاد فإنه يستنزف طاقاته وقدراته على التكيف وتنهال وسائل التكيف والمقاومة لديه.⁽¹⁾

أما بارن (Barrine): فقد عرفه بأنه: "الاستجابة للمواقف الضاغطة للمسؤوليات أو التهديدات الحقيقية أو التصورية التي تنشأ عن البيئة."⁽²⁾

أصحاب هذا الاتجاه ركزوا على الاستجابات المختلفة للفرد، أي أنه كل تغير جسمي، نفسي، استجاب به الفرد، أهملوا التفاعل بين المثير والاستجابة، وأنه لا يمكن توقع الاستجابة.

- الاتجاه الثالث: تقوم على أساس التفاعل بين المنبه والاستجابة.

يعرفه بيتشر و نورمان (Becher et Neumann): عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين تحدث تغييراً في الحالة البدنية، والنفسية للفرد وتدفعه إلى تصرف بدني أو عقلي غير معتاد.

وعرفه "جرينبرج وبارون" في كتابهما "إدارة سلوك المنظمات" على أنه: "نمط معقد من حالة وجدانية وعاطفية، وردود فعل فسيولوجية استجابة لمجموعة من العوامل الداخلية والخارجية."⁽³⁾

تعريف الصباغ: "الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل، وشخصية الإداري على حالته النفسية والبدنية التي قد تدفعه إلى تغيير سلوكه الاعتيادي.

تعريف طلعت منصور فيولا البيبلاوي: "تلك الظروف المرتبطة بالشدة الناتجة عن متطلبات أو التغيرات التي تستلزم نوعاً من إعادة التوافق وما ينتج عن ذلك من آثار جسمانية ونفسية، وقد ينتج الإجهاد كذلك من الصراع والإحباط والحرمان والقلق."⁽⁴⁾

ويعرفه العطوي: "مثيرات في محيط العمل يتعرض لها الفرد، ويتفاعل معها ويستجيب لها وبالتالي تؤدي إلى التأثير عليه سلوكياً، وجسيمياً، ونفسياً، وقد يكون هذا التأثير سلبي أو ايجابي.

ويعرف أيضاً: "حالة ناشئة عن تفاعل الناس وأعمالهم وتتصف بتغيرات داخلهم تجبرهم على الخروج عن عملهم العادي."

كذلك يعرفه لازاروس وفولكمان (Lazarus et Folkman 1984): "الإجهاد هو علاقة خاصة بين الفرد ومحيطه يقيمه الفرد بأنها عوامل مرهقة تفوق قدرته وتضع اتزانها في خطر، وهو ليس حالة بل عملية

1 - خالد يوسف الزعبي، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد، دراسات العلوم الإدارية، الكرك/الأردن، المجلد 36، العدد 1، 2009، ص119.

2 - محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، مرجع سابق، ص162.

3 - جرينبرج جيرالد، روبرت براون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، الرياض، 2004، ص232.

4 - بن صالح هداية، العلاج المعرفي السلوكي للضغوط النفسية، مرجع سابق، ص148.

مزدوجة وبسيطة ناتجة عن تقييم معرفي وانفعالي لمصادر مرغمة ومجهدة، وأيضا وضع إستراتيجية للمواجهة⁽¹⁾.

لازاروس ركز على الإدراك والتقييم الذهني للفرد لما لهما من أهمية بالاختلاف شخصية الأفراد تتمثل في التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي، والإجهاد حسب هذا الاتجاه هو تفاعل بين المنبه والاستجابة.

3.2. أنواع الإجهاد:

اختلف الباحثين في تصنيف الإجهاد المهني بالاختلاف وجهات نظرهم منهم من يصنفه حسب تأثيراته ايجابية سلبية، ومنهم من صنفه حسب مصدره. الجدول رقم (01) يوضح ذلك.

الجدول رقم (01): مقارنة بين الإجهاد السلبي والإيجابي

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 الجهد المبذول.	3. يحافظ على التركيز على النتائج.
4. يجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه.	4. يجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدي.
5. يشعر الفرد بأن كل شيء يمكن أن يقاطعه ويشوش عليه.	5. يحافظ على التركيز على العمل.
6. الشعور بالأرق.	6. النوم الجيد.
7. ظهور الانفعالات وعدم القدرة عن التعبير عنها.	7. القدرة عن التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
8. الإحساس بالقلق.	8. يمنح الإحساس بالمتعة.
9. يؤدي إلى الشعور بالفشل.	9. يمنح الشعور بالإنجاز.
10. يسبب للفرد الضعف.	10. يمد الفرد بالقوة والثقة.
11. التشاؤم من المستقبل.	11. التفاؤل بالمستقبل.
12. عدم القدرة على الرجوع، عند المرور بتجربة غير سارة ⁽²⁾ .	12. القدرة إلى الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية، عند المرور بتجربة غير سارة.

• الإجهاد الإيجابي:

وهو يتمثل في الاستجابة التي تحرك أداء الشخص السليم لوظائفه، وهو مفيد في الخلق و الإنتاج وعمل التغييرات الضرورية في أسلوب الحياة، إن هذا النوع من الإجهاد يعتبر كحافز أو منبه يحث العامل على بذل جهود أكثر أو الانتباه لما يفعله في مكان عمل، لكننا لا نستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط

¹ -Bee, H.L.& Bjorklund, B.R.The Journey Of Adulthood. New Jersey Pearson Education,4ed,2004,p339.

² - بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية، العدد 4، جوان 2010، ص

على أنه بسيط ورغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته لمشاكل أخرى، قد تكون شخصية، سوف يدفع العامل للقلق والشعور بالانزعاج والفشل وبالتالي ينتهي بالعمل إلى ارتكاب أخطاء.⁽¹⁾

• وقد أوضح (Forbes): بعض المؤشرات المتعلقة بالإجهاد الايجابي التي تحدث بين الموظفين فيما يلي:

- ارتفاع حجم النشاط وقوته.
- تعلم الهدوء.
- القدرة على إدراك وتحليل المشاكل.
- زيادة الدوافع.
- زيادة القدرة على التركيز والتذكر والاسترجاع.
- زيادة القدرة على التصرف.
- التفاؤل نحو المستقبل.⁽²⁾

• الإجهاد السلبي:

يؤثر على الصحة العقلية والجسدية والنفسية للعامل ففي حالة الاستمرار في وضعية مجهدة والإفراط، يتولد عنها اكتئاب حيث يصبح الإجهاد المثير الرئيسي لسوء صحة العامل ومن هنا يتدهور وضع الموظف وبالتالي تنعكس هذه الوضعية على أدائه المهني، فقد يقع في أخطاء متكررة كما وقد يتسبب في حوادث العمل قد تكون متفاوتة الخطورة إما على العمل بحد ذاته أو على جسده.

حيث يتبين من خلال بحوث عديدة في الميدان، أنه عند تعرض العامل للإجهاد في محيطه المهني، يجره هذا الأخير إلى الوقوع في حوادث قد ترجع عليه سلباً، كما قد تؤثر على المنظمة وقد تتسبب بعض الحالات في مرض العامل زيادة على هذا، بإمكان الإجهاد أن يتسبب في حادث معين، حيث يضعف العامل مما يعرقله التعب عن التقدم في عمله، إذ تبدأ العملية بعدم الرغبة في العمل وانخفاض الرضا، مما يؤدي به إلى التعرض لاضطرابات جسدية ونفسية، وهذا ما يتولد عنه آثار سلبية على صحة العامل وأدائه وعلى المنظمة التي يعمل فيها.

فعند وصول الإجهاد إلى مستوى مرتفع، يحدث التأثير على الموظف ككل إذ تصل الخسائر الناتجة عن حوادث العمل إلى ملايين الدينارات على المنظمة، إذ يعتبر الإجهاد هو العامل الرئيسي في كثير من المشاكل التنظيمية وخاصة مشاكل الأداء المنخفض ودوران العمل والتغيب والتسرب الوظيفي.⁽³⁾

بالاختصار هو ذو انعكاسات سلبية على صحة ونفسية الإنسان ومن ثم ينعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل: انخفاض الإنتاجية وزيادة معدلات الغياب والتمارض.

ولذلك وجب على المسؤولين الإداريين بجامعة العربي بن مهيدي التعرف على مستوى الإجهاد الواقع على الموظفين الإداريات والتعرف على شخصيتهن داخل بيئة العمل كون التكيف يؤدي إلى زيادة فاعلية الأداء والحفاظ على المورد البشري.

- تصنيف من حيث المصدر لبابكوك Babcock:

يرى أن هنالك ثلاثة أنواع من الإجهاد المتداخلة فيما بينها ولكن يكن اختلافها في الشدة:

- إجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية: (Les Conflits Psychiques)
- كالعصاب وترتبط هذه المجهودات بالقلق ارتباطاً وثيقاً حسب مفهوم الطب العقلي.
- إجهاد ذو أصل خارجي: مصدرها عائد إلى المعوقات البيئية التنظيمية، والتي يصطدم بها الفرد أثناء أدائه لمهامه لتحقيق أهداف المنظمة، والوصول إلى الرضا الوظيفي.

1 - فرشان لوييزة، أثر الضغط المهني على حوادث العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة الجزائر، د/سنة، ص 472.

2 - راينة هادف، دور ضغوط العمل في تفشي المشكلات الاجتماعية والمهنية لدى الشباب الجزائري، مركز جيل البحث العلمي، جامعة عنابة، الجزائر، العدد 10، 2015، ص 97.

3 - فرشان لوييزة، أثر الضغط المهني على حوادث العمل، مرجع سابق، ص 474.

➤ إجهاد يغزو إلى حاجة الإبداع: فالعقل الذكي يحتاج إلى عيشه في وسط بيئي يساعده على تفجير طاقاته الفكرية، والإبداعية، وينقسم بدوره إلى قسمين:

- إجهاد مؤقت: الذي يصاحب ويساند الفرد في تحقيق إنجازات ذات قيمة فكرية أو رياضية.
- إجهاد مستمر: ذو الطابع الفكري أو النفس عقلي والذي يشعر به الفرد عند قيامه بعمل دائم نسبيا خاص بالإبداع الفكري كتحليل ظاهرة معقدة أو تحرير كتاب أو...، شريطة ألا يتحرر الفرد من المجهودات الأخرى.

فإجهاد القلق يصيب كل البشر، وبدرجات متفاوتة، ويمكن اعتباره تنظيم غير صحي فالفرد في هذه الحالة غالبا ما يجهل مصدر الإجهاد، وهناك عدة دلائل تؤكد عرقلة الإجهاد للقدرة الإبداعية للفرد. وتوصل ليفي وميلاي إلى نتيجة مشابهة فقد حددا نوعين من الإجهاد: نوع مفيد لبقاء الفرد ونوع معيق لنموه، أكدوا أن الإجهاد أمر طبيعي في حياتنا، ومن غير الممكن تجنبه، وأنها في حاجة إلى نسبة معقولة من الإجهاد لتنشيط ودعم قدرتنا على الإنجاز، ويعتبر صحيا⁽¹⁾.

4.2. النموذج النظري المفسرة للإجهاد المهني:

تطور الاهتمام بمفهوم الإجهاد المهني عبر السنوات، حيث اختلفت آراء العلماء والباحثين حوله بالاختلاف النماذج التي تم وضعها لدراسة الإجهاد المهني، فقد وضع العلماء تفسيرات متعددة له من الناحية الفسيولوجية، السلوكية وحتى النفسية، لمعرفة الأسباب وراء ما يضع الفرد في موقف مجهد وما يترتب عنها من آثار، وكيفية المقاومة والمواجهة. ومن بين هذه النماذج نذكر:

1.4.2. النموذج الحيوي-الكيميائي للإجهاد Biochemical Model of Stress

يري سيلاي أن الإجهاد أساسه مادي ويعتمد على مقدار التهديد الموجه للفرد وأن استجابات الكائن الحي تمر بثلاث مراحل:

● المرحلة الأولى: الإنذار: Alarm Action

الاستجابة بالهلع تحدث عند التعرض المفاجئ للموقف كمنبهات مزعجة أو مؤذية ولم يكن باستطاعته التكيف معها وتكون الاستجابة على نوعين:

أ-الصدمة: هي الاستجابة الأولى والأنية للفعل المزعج فتظهر إشارات مختلفة من الاستجابة مثل: سرعة نبضات القلب، انخفاض درجة الحرارة، وضغط الدم.

ب-مقاومة الصدمة: هي مرحلة ارتداد ملحوظة عن طريق تعبئة القوى الدفاعية وهذه المرحلة تنشأ في مرحلة دفاعية تالية من خلال توسيع قشرة الأدرينالين وزيادة إفراز هرمون الأدرينالين.

إذن تتولد ردود فعل الفسيولوجية من بينها:

- ارتفاع معدل ضربات القلب.
- التعرق أو احمرار الوجه.
- التقلصات المعوية.
- الشد العضلي.

- وتقع ردود الفعل هذه لأن الجهاز العصبي يفرز بعض المواد التي تزيد من قوة الجسم، كما أن الأنسجة الدهنية في الجسم ككل تفرز الطاقة التي خزنت من قبل في صورة دهون ويفرز الكبد أيضا سكريات في الدم، ويأمر المخ بإفراز الهرمونات التي تمنع الإحساس بالألام وتوجد هذه الاستجابات لكي تحذر الجسم، وتعدده للتحمل في أي موقف خطير⁽²⁾.

1- لوكيا الهاشمي، الضغط النفسي في العمل، مصادره، آثاره، طرق الوقاية منه، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة/الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، 2002، ص ص 12-13.

2- محمد جاسم محمد، سيكولوجية الإدارة التعليمية والمدرسية أفق التطوير العام، دار الثقافة، عمان، ط 1، 2008، ص ص 315-316.

● المرحلة الثانية: المقاومة: Resistance

وتتميز بالتكيف التام مع الموقف المجهد من خلال اختفاء الأعراض وبالتالي فإن هناك تناقص متلازم في مقاومة المنبهات الأخرى، فأجسامنا تملك طاقة تمكنها من التكيف مع التغيير وتحاول أن تعود إلى حالتها الطبيعية وهذا الارتداد في الطاقة يسمى (طاقة التكيف)، Adaptation Energie، وعادة ما يكون لتلك الطاقة أثر شديد الفعالية في استعادة الجسم لتوازنه، ولكنها لا تستمر لوقت طويل فإذا استمر التهديد وازدادت قوته تستنفذ أجسامنا طاقة التكيف وتدخل في المرحلة الثالثة.

● المرحلة الثالثة: الإنهاك أو الاستنزاف: Exhaustion

إن كان شديدا وممتدا لفترة من الزمن فالقدرة على التكيف تكون محدودة وأن الأعراض تعاود الظهور. من بينها:

- مشكلات النوم.
- فتور الحماس.
- الشك في القدرات الذاتية.
- عدم القدرة على اتخاذ القرار.

وقد طرح هذا النموذج بعض الأساليب في التعامل مع الإجهاد:

أ- إزالة المواقف المجهدة غير الضرورية في حياتنا.

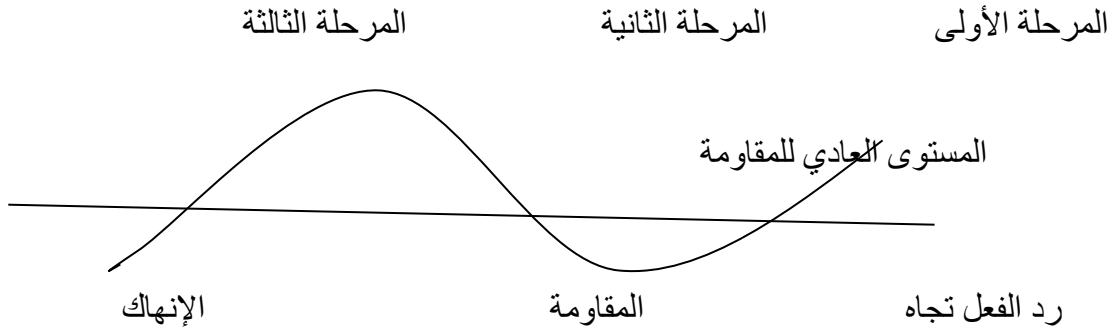
ب- عدم السماح لأحداث محايدة معينة أن تصبح مجهدة.

ج- تطوير فاعلية التعامل مع الحالات التي لا نرغب بها ولا يمكن تجاهلها.

د- تعديل اتجاه الفرد نحو الحياة⁽¹⁾.

تمثل هذه المرحلة الطبيعية المرضية للإجهاد، فخلالها تتطور أمراض الإجهاد (أو أمراض التكيف)، كالقرحة المعدية، الربو، الأمراض العصبية،....

سيلاي ركز ردود الفعل الفسيولوجية للجسم، أي فسر تفسيراً سلوكياً، وهذا بحكم تخصصه الطبي، ويعتبر بأن أعراض هذه الاستجابات الفسيولوجية هي للحفاظ على الحياة.



- يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الإجهاد لأول مرة، ثم تبدأ مقاومته في التلاشي.
- إذا كان التعرض لعوامل الإجهاد يتوافق مع التكيف تزداد المقاومة.
- يعقب التعرض المستمر لعوامل الإجهاد نفسها التي أصبح الجسم متأقلماً معها، تستنزف طاقة التكيف⁽²⁾.

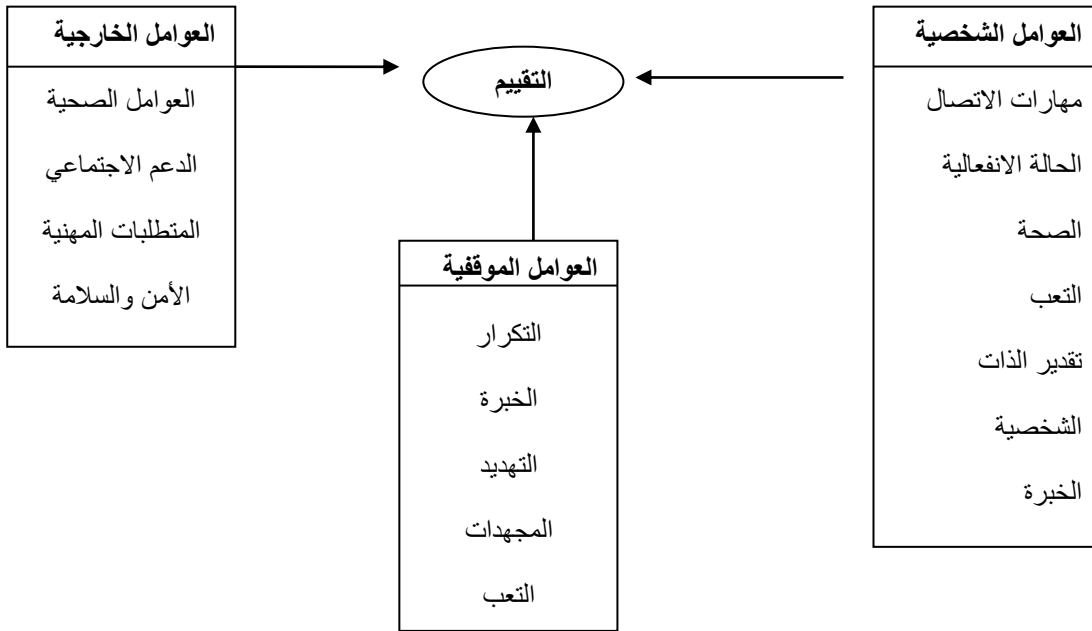
¹ - نفس المرجع، 316.

²-François Beer, l'histoire du concept biologique du stress, opcite, p138.

2.4.2. النموذج النفس معرفي للإجهاد: Model Psycho-Cognitive Du Stress

يرى كل من Lazarus et Folkman (1984)، أن الإجهاد هو "تفاعل بين الفرد والمحيط، وعن طريق كل هذا يقيم الفرد موقفه، بالاستخدام قدراته وقد يضعه نفسه في خطر. فإدراكه للموقف وتقييم الفرد له (خطر، فقدان...) هو الذي يحدد طبيعة الموقف"، فحسب هذا النموذج يجب تمييز خصوصيات المحيط المدركة كتهديد للفرد، إذا كان هو استجابة الفرد لتغير المحيط حسب سيالي فقد لوحظ أن الأفراد لا يستجيبون للموقف بطريقة واحدة، ففي وقت تأثر بعض الأشخاص بحوادث معينة (كالمرض...)، غيرهم لا يقدمون أي استجابة، هذا ما أدى إلى الاهتمام بالعوامل الفردية والخصائص الشخصية (نمط الشخصية) التي تجعل الفرد مواجهها أو مستسلما أمام الإجهاد⁽¹⁾. حسب Lazarus et Folkman الإجهاد يحدث حسب ثلاث مراحل أساسية من التقييم النفس- معرفي للموقف المجهد:

- **التقييم الأولي:** هنا يتحدد ويتعرف على الموقف على أنه في حد ذاته مسبب للإجهاد.
 - **التقييم الثانوي:** وهو تقييم الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف، وما يملك الفرد من قدرات تمكنه من مواجهتها.
 - **إعادة التقييم:** قد تتمحور في تغذية راجعة، مع تداخل معلومات جديدة تؤدي إلى إعادة التقييم مجددا من البداية.
- لازاروس ركز على الإدراك والتقييم الذهني للفرد لما لهما من أهمية بالاختلاف شخصية الأفراد تتمثل في التصور الإدراكي نحو العالم الخارجي.



مخطط رقم (02): النموذج النفس معرفي للإجهاد² Model Psycho-Cognitive Du Stress

يتضح من النموذج أن التقييم يتأثر بالعوامل الشخصية كالحالة الانفعالية وصحة الفرد، وشخصيته وخبرته، متطلبات المهنة ويواجه ويقيم الموقف حسب طبيعته وما قدم له من دعم اجتماعي.

1 - بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة)، مرجع سابق، ص 52.

2 - فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، د/ط، 2000، ص ص 100-101.

3.4.2. النموذج التكيفي للإجهاد (The adaptation Model of Stress 1962):

قام ميكانيك (Mechanic) عام 1962 والهدف من هذا النموذج هو محاولة تفسير بعض مشكلات علم النفس الاجتماعي التكيفي، ويعتبر ميكانيكا الموقف مجهداً أم لا حسب عدة عوامل:

- طاقة الفرد وقدراته.
- الوسائل المتاحة للفرد من قبل البيئة الاجتماعية.
- مهارات الفرد.
- المعايير التي تحدد أين وكيف يستخدم الفرد هذه المهارات.

كما يوضح أنه عندما يشعرون أنهم لا يستطيعون مواجهة موقف مجهد، هذا ما يجعلهم يمرون بحالة من عدم الراحة، وهذا راجع للنقص المعلومات والمهارات الخاصة بذلك الموقف، وكلما كان الفرد واعي ويمتلك ثقة بالنفس وقدر كاف من المعلومات والقدرات والمهارات كان العكس وتجاوز بسهولة ذلك الموقف، إلا أن هذا النموذج أهمل عدة عوامل أخرى.

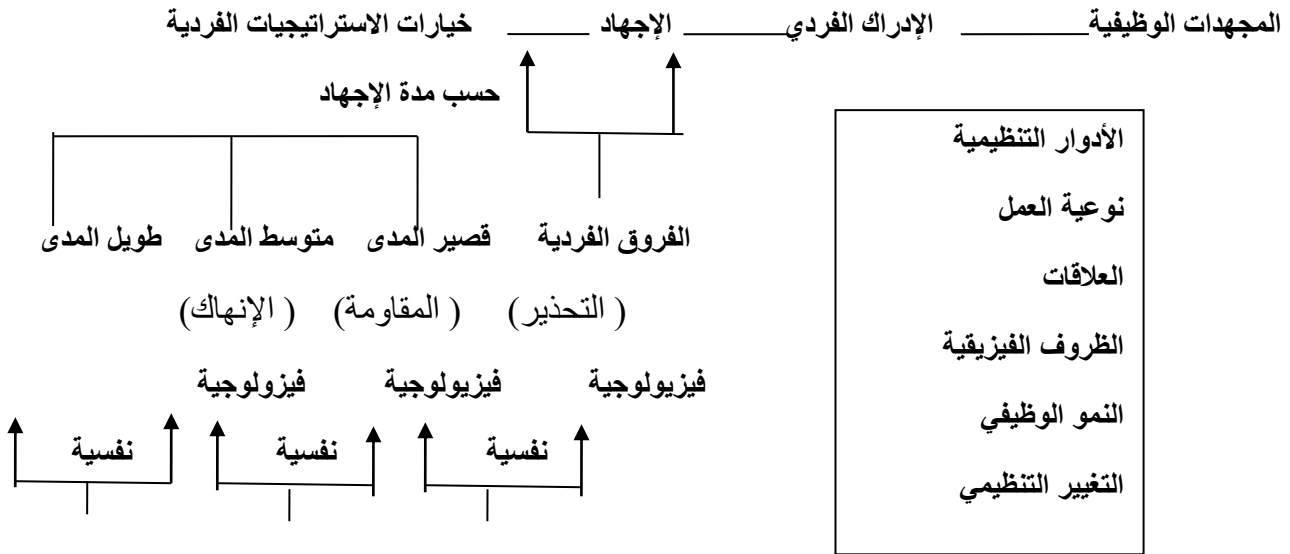
4.4.2. نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات:

قام بتصميمه كل من سيتي وشولر (Sethi and Schuler 1984) اعتماداً فيه على فكرة أن شعور الفرد ووعيه بوجود عوامل تنظيمية وكيفية عملها يساعده على تحديد استجابات واستراتيجيات تمكنه من معايشة الموقف المجهد.

المخطط رقم (03) يوضح أربعة عناصر أساسية يعتمد عليها هذا النموذج:

- المجهودات التنظيمية.
- الإدراك الفردي للبيئة التنظيمية وما تتضمنه من مصادر للإجهاد.
- الاستجابات الفردية للإجهاد (فيزيولوجية، نفسية، سلوكية).
- الاستراتيجيات الفردية المختارة للتعامل مع الموقف المجهد، وقسمت إلى:
 - استراتيجيات قصيرة المدى تتبنى في مرحلة الإنذار، وترافقها استجابات نفسية وفيزيولوجية.
 - استراتيجيات متوسطة المدى تستخدم في مرحلة المقاومة، تميزها استجابات فيزيولوجية ونفسية.
 - استراتيجيات طويلة المدى تدخل ضمن مرحلة الإنهاك وتعكسها استجابات فيزيولوجية ونفسية وسلوكية.⁽¹⁾

1 - حمداش نوال في : بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة) ، مرجع سابق، ص 53-



المخطط رقم (03): نموذج استراتيجيات الإجهاد داخل المنظمات

وهذه الاستراتيجيات تختار وفقا لبعض الخصائص الشخصية (الحالة الصحية ، الدعم الاجتماعي....) وتميز هذا النموذج بالارتباط بالفروق الفردية ودرجة إدراك الفرد للوضع، لكنه أغفل تأثير البيئة الخارجية بمختلف متغيراتها.(1)

5.4.2. نموذج التوافق بين الفرد و البيئة:

يقوم هذا النموذج على أساس العلاقة بين الفرد وإدراكه لقدرته على إكمال إحدى المهام، بما لديه من حافز لإكماله، والافتراض الذي يقوم عليه هذا النموذج هو أن الإجهاد يكون نتيجة اتساع الفجوة بين الفرد والبيئة. مثلا: عندما تواجه المنظمات الإداريات تحديا يتمثل في ساعات العمل الطويلة والفوضى ولكنهم يستمتعون بإحساسهم بأهميتهم حيث يعتمد عليهم الكثير من الأفراد وعلى النقيض من ذلك فإن الذين يعملون في بيئة مستقرة غالبا ما ينخفض مستوى أدائهم في بيئة عمل تتسم بالفوضى، وكثيرا ما يؤدي هذا إلى ارتفاع مستوى الإجهاد لديهم ومن ثم فإن هذا النموذج يرى أن الإجهاد يكون نتيجة اختلال التوازن بين الفرد والبيئة، التي يوجد فيها، فالفرد بطبيعته يحاول الاحتفاظ بالتوازن بين الجانب العقلي والبدني، ومواجهة التغيرات الحياتية التي يمكن أنها تؤدي إلى الخلل في هذا التوازن أي أن الإجهاد ينتج عن سوء التوافق بين الفرد والبيئة وينتج سوء التوافق أو التوافق من جانبين أساسيين هما:

- مدى الانسجام بين الفرد ومهاراته الشخصية مع المطالب المطروحة.
- مدى الإشباع الفعلي للحاجات والتوقعات التي يطمح إليها الفرد.(2)

حيث أشار هارسن (Harsson) إلى أن النظرية طرحت نوعين من التوافق بين الفرد والبيئة، النوع الأول هو الذي تكون فيه مهارات الفرد وقدرته تواكب أعباء العمل ومتطلباته، والنوع الثاني هو المدى الذي تعمل فيه بيئة العمل على إشباع حاجات الفرد.

استند هذا النموذج إلى بعض المفاهيم:

- الشخص المدرك لذاته (Subjective Person)
- البيئة النفسية
- التوافق الواقعي بين الفرد والبيئة
- البيئة الواقعية

1 - نفس المرجع، ص54.

2 -فاطمة عبد الرحيم النوايسة، الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساعدة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013، ص 58.

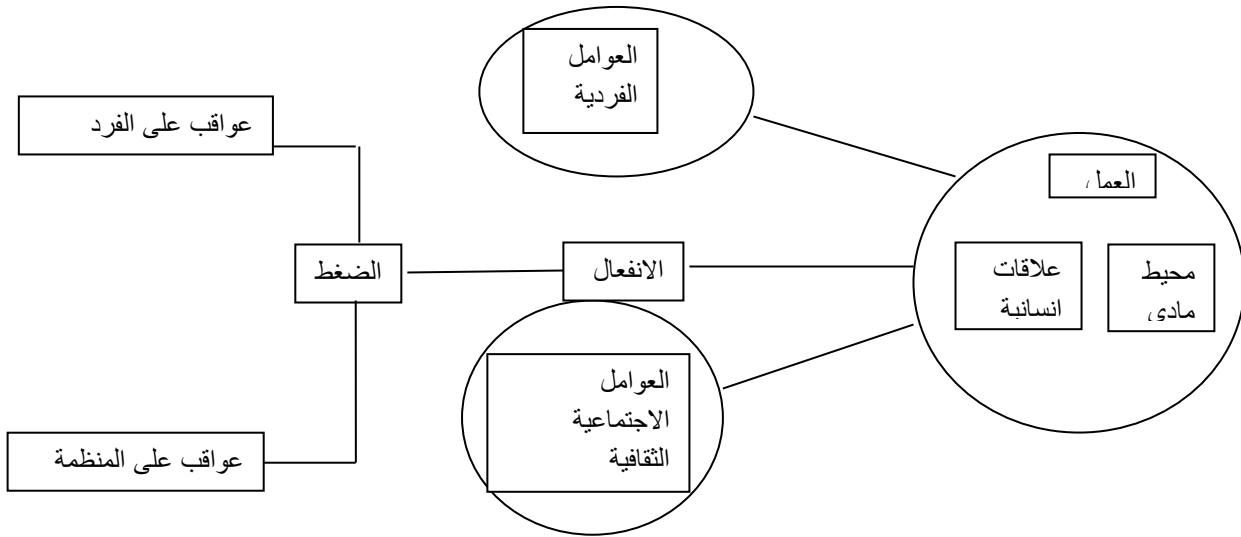
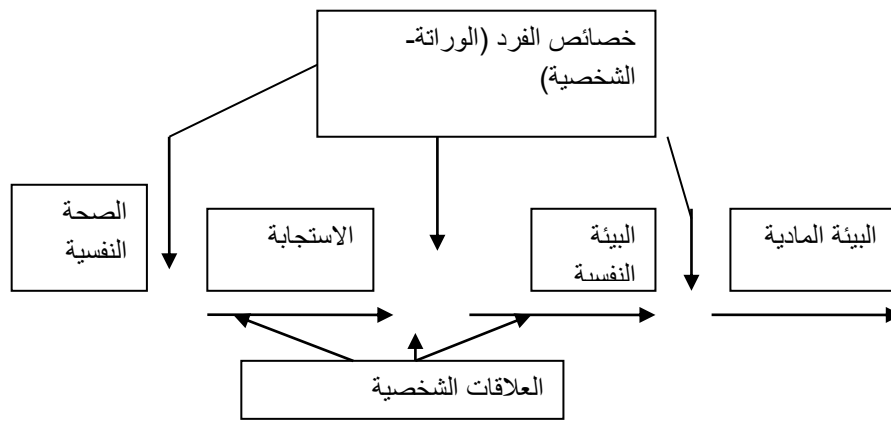
- الشخص الواقعي (Objective Person)

كما توصل كل من فرنش وروجرت وكورت French.Rogert and Kurt، إلى نموذج للإجهاد: نموذج ميشغان، يقوم على التفاعل بين الفرد والبيئة التي يعمل بها وتأثير كل منهما على الآخر، يهدف إلى تحقيق الانسجام بينهما، ويشير هذا النموذج الى وجود نوعين من عدم التوافق بين الفرد والبيئة قد يكون سببا في عدم الرضا الوظيفي وتأثير سلبي على صحة الفرد:

- عدم التوافق بين حاجات وموانع وأهداف الفرد وبين المزايا التي تحققها له مهنته.

- عدم التوافق بين متطلبات الوظيفة ومهارات وقدرات الفرد.

ووفقا لهذا النموذج فإن الإجهاد نتيجة لاختلال التوازن بين إدراك الفرد للمطالب المفروضة عليه وقدراته للتكيف معها⁽¹⁾ كما أن المواقف المجهدة قد تكون مفروضة على الفرد بفعل البيئة الداخلية أو مرض أعضاء الجسم، (كحول، سموم). أو بفعل البيئة الخارجية (زيادة درجة الحرارة، ضعف الإضاءة)، كما أن التوافق للمواقف المجهدة لا يكون ناجما من عدم كفاية الجسمية أو العقلية فحسب بل من الظروف المؤقتة. وأيضا يعتقد أن الإجهاد أمر سلبي يؤدي بالفرد لارتكاب الحوادث، وهو مرتبط أيضا بعدم رضا الفرد عن العمل.



المخطط رقم (04): نموذج ميشغان في تفسير الإجهاد⁽²⁾

1- نجاح بنت قبلان القبلان، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الادارة العامة، السعودية/الرياض، د/سنة، ص 95.

2- نفس المرجع، ص 96.

إذن يتضح أن هذا النموذج قائم على علاقة متداخلة بين الفرد والبيئة علاقة تأثير وتأثر، فالعديد من الدراسات تؤكد على أن التوافق بين الشخص وبيئة العمل من بين أهم مصادر الإجهاد فقد يكون هذا الأخير ناجما عن البيئة وقدرات الفرد في مواجهة مطالبها وبين حاجاته المراد تلبيةها.

6.4.2. نموذج Karasek (1997) في تفسير إجهاد العمل :

يقوم تفسيره على عنصرين أساسيين هما:

- الحرية في اتخاذ القرار (درجة المراقبة، الاستقلالية في القرار).
- المتطلبات البيئية (كمية العمل، المتطلبات المعرفية).

منطلق نموذج كراساك من أن المستوى المرتفع في الحرية في اتخاذ القرار، أو المراقبة تجعل من التأثيرات السلبية لمتطلبات المحيط المهني لا تؤثر بدرجة كبيرة على صحة الفرد. يرى كراساك أن ارتفاع مستوى الإجهاد مرتبط بالطلبات المرتفعة للعمل مع المستوى الضعيف للحرية في اتخاذ القرار وعكس هذه الفرضية صحيح.

قام Karasek et Hellemans (1990) بإضافة عنصر الدعم الاجتماعي إلى النموذج⁽¹⁾ ثم قام Karans et Hellemans (1999) قام بإعادة نموذج كراساك من أجل اختبار البنية العاملية للأبعاد الثلاثة: (الحرية في اتخاذ القرار، متطلبات العمل، الدعم الاجتماعي)، ثم شكلا نموذج من 06 عوامل:

- الحرية في اتخاذ القرار والتعلم.
- ضغط الزمن والإزعاج.
- الدعم الاجتماعي للرؤساء والدعم الاجتماعي للزملاء.⁽¹⁾

7.4.2. النموذج النفس-اجتماعي لحلقة الإجهاد Le Modèle Psychosociale de L'épisode de Stress

وضع سنة 2002 على يد دومينيك لاسار D.Lassare، الذي يرى بأن الإجهاد يجب النظر إليه حين تحليله كسيرورة فعل، أثناء موقف اجتماعي، فالفرد يتأثر بالآخرين والمجتمع، والآخرين هم إما مصدرا للإجهاد أو دعما اجتماعيا للفرد، ويشمل تأثير السياق الاجتماعي كل مواقف الحياة اليومية أو المتطرفة (العزلة، الاحتجاز)، من خلال ما تتحكم فيه التصورات الاجتماعية.

وتحدث سيرورة الاجهاد كموجة من الأحداث التي يكون فيها الفرد والبيئة في تغير مستمر، فالتقييم المعرفي يتغير بتغير وتطور الموقف، ويعد الفرد استراتيجيات مواجهته من خلال أخذ هذه التغيرات في الحسبان.

بيئة اجتماعية	تصورات اجتماعية	مدى بعيد تنشئة اجتماعية تعلم
ضغوط وموارد	تقييم +مواجهة تقييمات + إستراتيجية تصرف (انفعال ومعرفة)	نتائج المواجهة فعل/لا فعل + تغذية راجعة
فرد اجتماعي	شعور التحكم توقعات النتائج	مدى قصير توافق تكيف اضطراب
الرهان	السيرورة التعاملية	المواجهة

المخطط رقم (05): النموذج النفس-اجتماعي لحلقة الإجهاد

- قويدر بن أحمد، خيرة حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة مستغانم، الجزائر، 3(1)، 2016، ص ص 79-80.

ولحلقة الإجهاد من خلال هذا النموذج ثلاث عوامل هي:

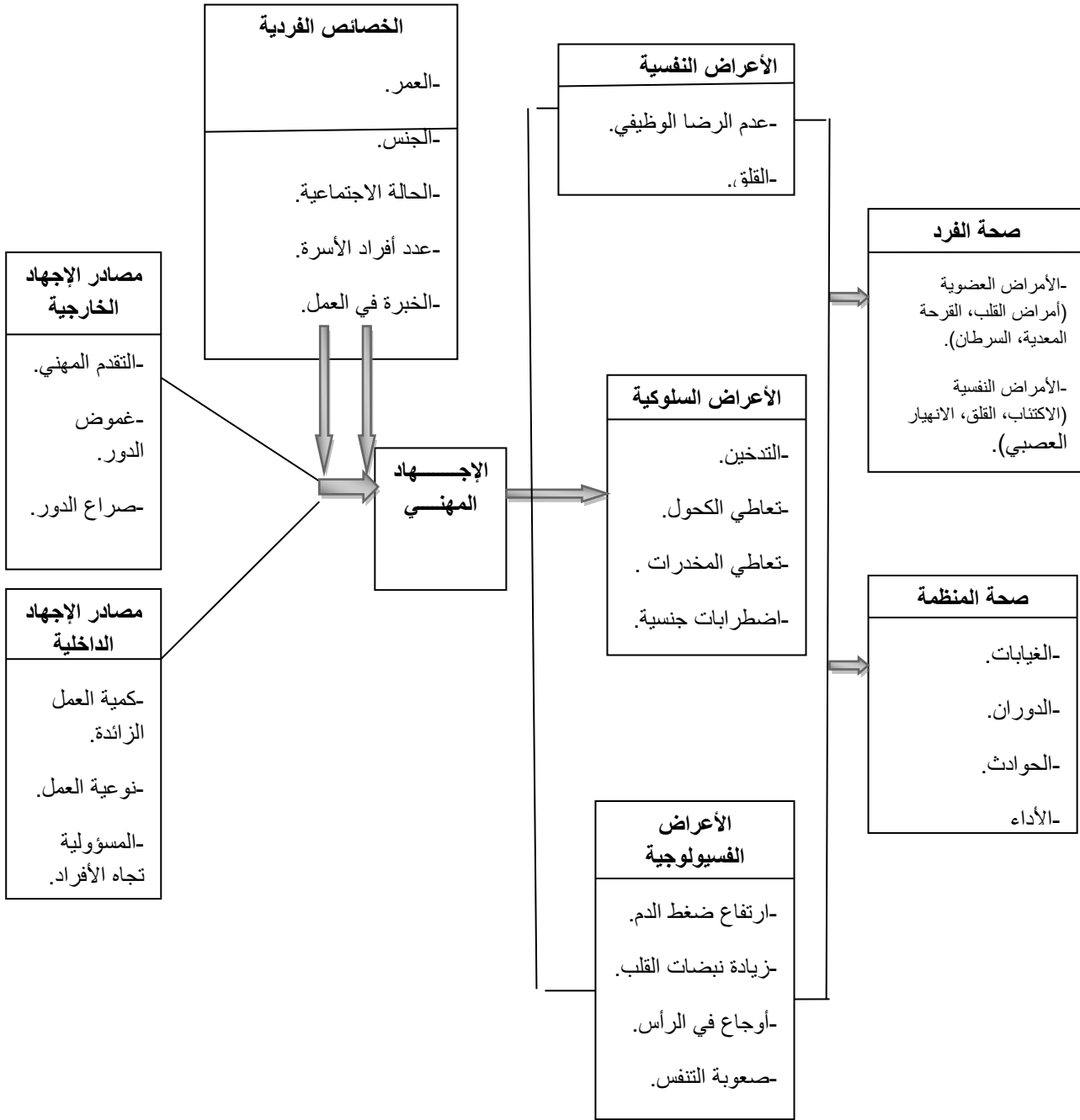
- الرهان: L'Enjeu
يفترض أن الإجهاد يظهر في مواقف يكون فيها رهان في بيئة مكونة من ضغوط وموارد، اذن يشكل الفرد والبيئة أجزاء من نفس الواقع.
 - المعاملة: La Transaction
يمكن تشكيل تصور اجتماعي من تخفيف أو تضخيم تقييم الرهان (تهديد، ضرر، خسارة).
 - المواجهة: Faire-Face
تحضير برنامج للتدخل لتعديل الموقف ومحاولة تحمله، للتصورات الاجتماعية دور في تقييم المشكلة وبالتالي التفكير الجيد وحسن إدارة المواجهة.⁽¹⁾
- من خلال هذا النموذج يتضح أن الأساليب المستخدمة لمواجهة الإجهاد المهني تختلف باختلاف التصورات الاجتماعية للأفراد، وتظهر أهمية الدعم الاجتماعي في مساعدة الفرد على التغلب على الإجهاد وتخفيف مستوى المجهدات.

8.4.2. نموذج كشرود: The contingency Model of Occupational Stress (kechroud 1986)

أعد كشرود نموذجا للإجهاد أدخل فيه كافية المتغيرات التي يحتمل توفرها في أي موقف، وصنف من خلاله أسباب للإجهاد إلى أسباب خارجة عن بيئة العمل مثل (الأسرة و المجتمع)، وأسباب داخلية مثل (غموض الدور الوظيفي)، كما أوضح إمكانية بحث ودراسة هذه الأسباب مع العديد من المتغيرات المتعلقة بالإجهاد، مثل عدم الرضا الوظيفي، مرتبطة ببعض خصائص الفرد (كالعمر، الجنس....)، وأشار إلى أن بعض أسباب الإجهاد قد تكون محفزة لتنشيط سلوك الفرد، وقد تكون مثبطة له. وهذا يعتمد على طبيعة الخصائص الفردية.

خلاصة النموذج، أن هناك أربع مجموعات من المتغيرات، اعتبرها كشرود أهم المتغيرات الداخلية ينتج عنها: إما تطابق أو عدم تطابق وهذا بدوره يؤدي إلى ظهور أو عدم ظهور مؤشرات الإجهاد وظهور هذه المؤثرات يدل على وجود موقف مجهد أو إجهاد مهني وهذا كما هو موضح في المخطط التالي:

¹ -بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة)، مرجع سابق، ص 61.62.



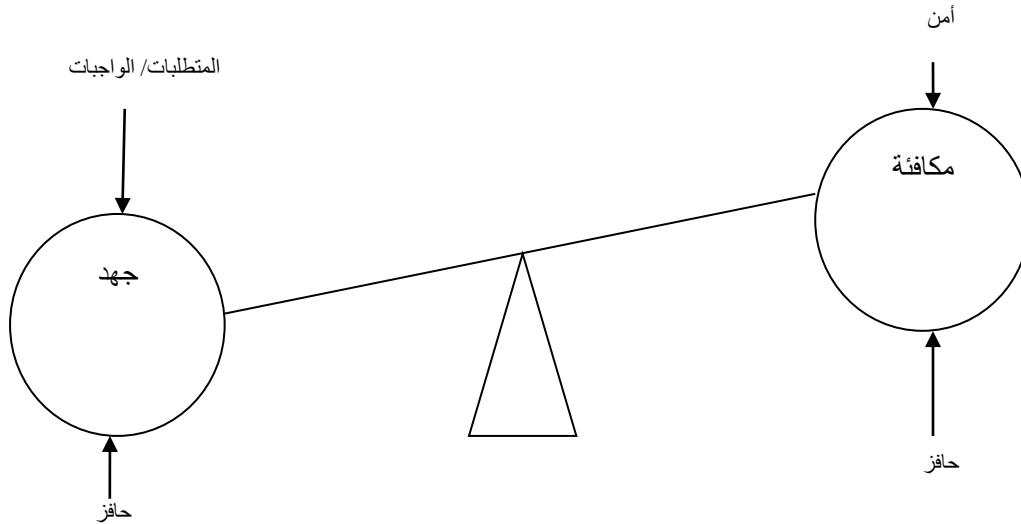
مخطط رقم (06): نموذج كشرود⁽¹⁾: The contingency Model of Occupational Stress (Kechroud 1986)

9.4.2 نموذج عمد التوازن (المجهودات/ المكافآت) Sigrist

قام بوضع نموذج لتفسير المجهودات المهنية التي تواجه الفرد العامل في محيطه المهني، وهو نموذج حديث النشأة كما أنه قام بتوسيع العوامل النفس-اجتماعية في العمل، إضافة إلى تغطية التصورات الناجمة عن الفرد وشخصيته وأبعاد أخرى، هذا النموذج يقوم على أن المجهودات المنجزة في وسط العمل تدرج في إطار تبادل اجتماعي في هذه الحالة تكون المكافأة في العمل عبارة عن تقدير وهو يقوم على عنصرين أساسيين هما:

1 - عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، جامعة 7 أكتوبر للنشر والتوزيع، ليبيا، الطبعة الأولى، 2008، ص 58.

- المحيط النفس-اجتماعي: المجهودات المرتبطة بالزمن، المسؤولية، الضغط الفيزيقي، العمل المتكرر، الشخصية.
 - المكافآت المحصل عليها بالمقابل: التقدير، الترقية، الاستقرار في الوضعية المهني، الأجر.
- فحسب Sigrist الفرد يتعرض لعدم التوازن بين المجهودات المرتفعة والمكافآت المنخفضة، فيؤثر بدرجة كبيرة على صحة الفرد. وهنا تقل قابلية الأفراد للبحث عن أعمال أخرى وحتى إن كانت أعمال إضافية فحسب قول بعض الموظفين الإداريات لماذا نعمل ونحن لا نحظى إلا بالكلمات المحيطة، وكأننا لا ننفذ عملنا هذا ليس حقنا، وهناك موظفات ضمن عقود ليست ثابتة حالياً وفي ظل منافسة يومية تؤدي إلى الإحساس بعدم التوازن.(1)



مخطط رقم (07): نموذج سيقريست المجهودات/المكافآت(2)

10.4.2. المقاربة النفس-ديناميكية للعمل:

اقترحت هذه المقاربة تحليلاً ديناميكياً للنشاط العملي، تقوم على تساؤل حول العلاقة النفسية للإنسان بتحديد تنظيم للعمل حيث قال Carpentier-Roy 1995:

" نرى ضرورة ظهور حيز نوعي، أي نلاحظ الحرية الضرورية للعامل، لكي يجعل التنظيم في العمل أكثر دقة مقارنة برغبته، فإذا لم يحقق العامل هذا الحيز النوعي، تحدث معاناة ممرضة وتظهر آليات واستراتيجيات مواجهة للدفاع ضد هذه المعاناة". حيث أشار إلى أنه كلما كان حيز الحرية ضيقاً كلما كان هناك مكان للمعاناة النفسية للفرد العامل في بيئته المهنية.

كل نشاط عملي يكون العامل فيه تحت تأثيرات داخلية وخارجية التي تتولد لديه توتر نفسي حتمي نتيجته يجب على الفرد ابتكار أساليب لتفريغ الشحنات الانفعالية، كما أشار Carpentier-Roy: " كلما كان تنظيم العمل جامد كلما كان هناك صعوبة في الربط بين أنماط ومتطلبات العمل وقدرات ورغبات العامل"(3)

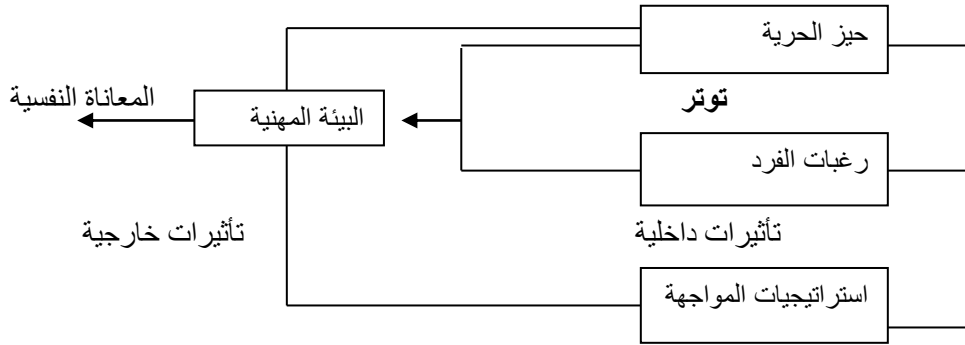
وركزت هذه المقاربة على مصطلحي المعاناة La Souffrance واللذة في العمل Le Plaisir Au Travail، كما أن اكتشاف المعاناة في العمل يعني اكتشاف ما قبل المرض الذي أسماها Dejour 1987: " Pré Pathologique المساحة التي توجد بين الرفاهية النفسية بين المرض العقلي".(4)

1 - قويدر بن أحمد، خيرة حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ولاية تيارت، مرجع سابق، ص ص 79-80.

2- Didier Chatot Henry, diagnostic de la santé au travail et plan d'amélioration de l'environnement professionnel dans un établissement de santé 2012, p 18

3- Carpentier-Roy. M, corps et âme psychopathologique infirmier ,2 édition augmentée , Montréal , libre.1995.p53.

4 - مرجع سابق، ص 80.



المخطط رقم (08) : المقاربة النفس-ديناميكية للعمل

مما سبق تقديمه من نماذج مفسرة للإجهاد المهني نجد أن وجهات النظر اختلفت وذلك لاختلاف البعد الذي بني عليه التحليل في كل نموذج، ومن جهة أخرى عدم وجود تعريف موحد ومحدد للإجهاد المهني لكن رغم وجود هذا الاختلاف إلا أنه يمكننا القول بأنها توصلت إلى أن الإجهاد يؤثر على أداء الفرد العامل.

5.2. مصادر الإجهاد المهني:

من الصعب تحديد نموذج متفق عليه بين الباحثين يصنف مصادر الإجهاد المهني نظرا لاختلاف المداخل النظرية لدراسة هذه الظاهرة بين هؤلاء الباحثين، إلا أن هناك شبه اتفاق على أن تلك المصادر لا تتعدى كل من الفرد والمنظمة والبيئة كما أنها تتداخل فيما بينها لتشكل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل بيئة العمل، ومن الصعوبة عزل هذه المصادر عن بعضها البعض، وهناك عدة تصنيفات لمصادر الإجهاد من الباحثين من قسمها إلى تنظيمية وشخصية، والجدول رقم (02) يوضح ذلك.

الجدول رقم (02) يبين مجموعة تصنيفات لمصادر الإجهاد المهني.

التصنيفات	نوع المصادر
- تصنيف أتكينسون	- البيئة الثقافية الاجتماعية - خصائص العمل: المواعيد الحتمية والتحكم البسيط. - البيئة الطبيعية: الازدحام، الحالة النفسية، عادات العمل، قدرات العقلية للفرد ⁽¹⁾
- تصنيف Szilagy and Wallace 1987.	- المصادر التنظيمية: زيادة أو نقص عبء العمل المحفزات، غيابها، أو ضعفها، طبيعة العمل، أساليب التنظيم، غموض الدور، تعارض الدور، المستقبل الوظيفي. - المصادر الوظيفية: البيئة المادية للعمل، المسؤولية عن الغير، محدودية المشاركة في صنع

1 - محمد عوض الله سالم، دراسة لبعض المتغيرات الديمغرافية والشخصية المرتبطة بمستوى الضغط النفسي للمعلم، جامعة الأزهر، العدد 56، 1996، ص 106.

<p>القرار، احتياجات السلامة المهنية، محدودية الوقت، ضعف التغذية الراجعة. -المصادر الشخصية:</p> <p>المشكلات الأسرية، المشكلات الاقتصادية النمط السلوكي، الشخصي، عوامل الضغط الوسيطه.(1)</p>	
<p>- العمل: قلة/كثرة المهام، الظروف الفيزيائية. -الدور: صراع، غموض، مسؤولية. -النمو الوظيفي. -البيئة والمناخ التنظيمي. -العلاقات داخل المنظمة. -تنظيم الفرد.(2)</p>	<p>-تصنيف كوبر ومارشال</p>

ارتأت الطالبة الباحثة تقسيمها إلى مجموعة أبعاد كما هي مقسمة في مقياس مصادر الإجهاد المهني لبن زروال فتيحة (2008).

■ بعد مستوى التأهيل المهني:

- **غموض الدور:** هو الافتقار إلى المعلومات التي يحتاجها الفرد عند أداء دوره في

المنظمة أو عدم وضوح مسؤوليات العمل ومتطلباته، ونقص التغذية الراجعة لدى الأفراد أثناء العمل الذي يقومون به، الأمر الذي يؤدي إلى الحيرة والإحباط، كما يكون غموض الدور سببا في زيادة التوتر وانخفاض الرضا الوظيفي، وعدم الثقة في النفس،

وارتفاع ضغط الدم، مما يؤدي إلى التفكير بترك العمل ويمكن القول بأنه عبارة عن نقص في معرفته للواجبات والامتيازات والالتزامات المطلوبة من الفرد ولكي يقوم بأداء عمله.(3)

الإجهاد لدى العاملات الإداريات بسبب غموض الدور يظهر أكثر عند حديثي التعيين فهم لا يعلمون بعد واجباتهم وحقوقهم، ومتطلبات عملهم ويتطلب هذا من الإدارة الجامعية توعية سريعة للموظفات الجدد. على حد قول إحدى الموظفات: " لا أعلم بعد ما عملي."

عوامل تسبب غموض الدور وتسبب للموظفات الإداريات إجهاد مهني:

- ✓ عدم إيصال المعلومات الكافية للموظفات الإداريات تتعلق بالدور وخاصة الموظفات الجدد تجعلهم غير متأكدين من الدور المطلوب منهم.
- ✓ تقديم معلومات غير واضحة. حد قول إحدى الموظفات: " ينقل إلينا المسؤول كلمة وينتظر منا فهم كل شيء وبعدها أخطأ يؤنبي ولكن كل ذلك كان غير واضح في البداية".

1 - بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، مرجع سابق، ص130.

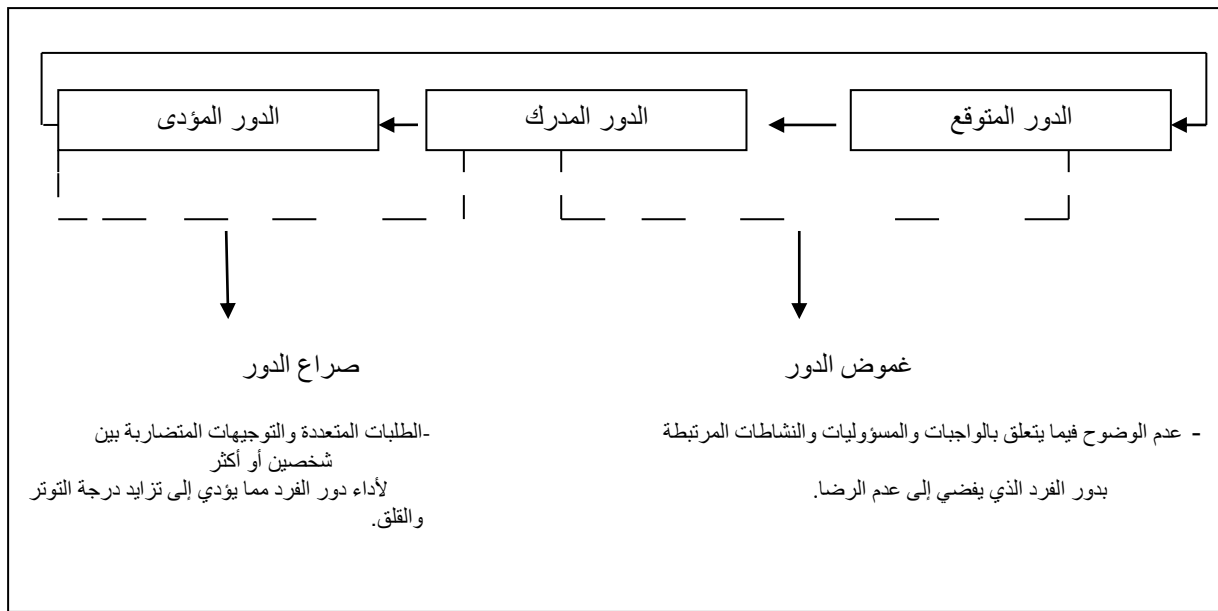
3-Nina Poloski VokićAna Bogdanie, individual differences and occupational Stress Perceived, faculty Zagreb,Crotia.2008.n1,pp61-79

3 - محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، مرجع سابق، ص174.

✓ عدم وضوح النتائج المترتبة عن الدور المتوقع منهن، إذن قد يتجاوز الموظفات الأهداف المطلوبة منهن أو يخفقن في تحقيقها.
جل هذه العوامل قد تضع الموظف عرضة للأخطاء وقد تقوده في نهاية الأمر للإجهاد المهني ومن ثم ترك المنظمة.⁽¹⁾

■ بعد العلاقة بالزملاء:

- **صراع الدور:** يحدث الصراع بين الزملاء في العمل لكثير من الأسباب أهمها عدم رغبة العامل أو امتناعه عن القيام بالعمل الذي يعد جزءاً من وظيفته، تشير الدراسات إلى أن صراع الدور في بيئة العمل يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وإلى ارتفاع مستوى القلق كما تظهر دراسات أخرى بأنه يؤدي إلى الإصابة بأمراض القلب وارتفاع ضغط الدم وإلى حدوث تغييرات كيميائية سلبية في الدم.⁽²⁾



مخطط رقم (09): علاقات الأدوار⁽³⁾

■ بعد عبء العمل:

- **عبء الدور:** يتضمن زيادة أو انخفاضاً في الدور الذي يكلف به الموظف.
✓ **العبء الزائد:**

ويقصد به مجموعة المهام التي تسند للفرد للقيام بها خلال العمل، ويأخذ عبء الدور صورتين العبء الكمي الزائد، ويعبر عن زيادة المهام المسندة للفرد، أو عدم كفاية الوقت المتاح لأداء المهام، العبء النوعي الزائد

1- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، مذكرة ماجستير منشورة، 2009، ص 19.
2- أحمد عبد المطيع الشخابنة، التكيف مع الضغوط النفسية، دار حامد للنشر و التوزيع، عمان الأردن، ط1، 2010، ص 30.
3- سيز لافي وولاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، د/ط، 1991، ص ص 220-221.

يحدث عندما يشعر الفرد بأنه لا يمتلك القدرة المطلوبة لإنجاز المهام، أو عندما تكون معايير الأداء الموضوعية مرتفعة للغاية أو يصعب تحقيقها.⁽¹⁾

ففي اليابان، وهي الدولة المعروفة بزيادة عدد ساعات العمل التي يكلف بها العمال وبأسابيع العمل الطويلة وندرة الإجازات يوجد مصطلح (karoshi) كاروشي الذي يعني الموت بسبب العمل الزائد ووفقا للقانون الياباني فإن للأسرة الحق في الحصول على التعويض إذا استطاعت أن تثبت أن معيها مات بسبب العمل الزائد.

ومن المهم أن نتبين مع ذلك بأن الزيادة في أعباء العمل تشير إلى خبرة يمكن قياسها بطريقة ذاتية وموضوعية فمقدار العمل الكلي الذي يؤديه الفرد: أي ساعات العمل التي يؤديها كل أسبوع لا ترتبط بالضرورة بالصحة السيئة أو بالمخاطر في الصحة النفسية، ولكن إدراك الفرد لوجود عبء زائد في العمل أكثر ارتباطا لحدوث الأمراض الجسمية و المعاناة السيكولوجية.

ففي إحدى الدراسات في الفترة ما بين 1967 و1970، تم مقابلة بعض الرجال بخصوص الإجهاد الذي يتعرضون له أثناء أدائهم لأعمالهم، فتبين أن الأشخاص الذين يتعرضون لإجهاد أكثر في العمل كشفوا عن عدد أكبر من المؤشرات الدالة على الأمراض، وكانوا أكثر مراجعة لمراكز الخدمات الطبية.

إضافة إلى ذلك فإن عمليات المتابعة التي تمت بعد مرور عقد من الزمن بينت أن من كانوا يتعرضون إلى مستوى معتدل أو مرتفع من الإجهاد تعرضوا للموت بمعدل ثلاث مرات أكثر من الفئات التي تتعرض لمستويات متدنية من إجهاد العمل.⁽²⁾ كما أنه في دراسة أجريت عن الأفراد الذين تصيبهم النوبات القلبية وهم في سن الرشد (وهي سن مبكرة نسبيا بالنسبة لهذه النوبات) تبين أن 70% منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا.

وكشفت دراسة على أن 43% من حوادث الطيران كانت بسبب أخطاء الطيارين الناتجة عن عوامل أربعة: التعب، جو العمل، كثافة العمل، (من ضمنها ساعات طيران الليل الطويلة، النوم المتقطع....)، والمشاكل العائلية.³

كما أجرى Buchanan 1994 دراسة بعنوان علاقة الضغط ومصادر التكيف والأداء الوظيفي عند كديري المدارس الابتدائية، المتوسطة والثانوية، توصلت إلى أن هناك علاقة بين ضغط العمل وخاصة عبء الدور والتكيف والأداء الوظيفي .

✓ العبء الناقص:

يقصد به أن الموظف لديه عمل قليل غير كاف لاستيعاب قدراته وطاقاته واهتماماته، أي يكون لديه إمكانات أكبر من المهام والواجبات المكلف بها وهذا ما يسبب شعورا بعدم الارتياح والملل لأن هذا العمل القليل لا يؤدي إلى استثارة حماس واهتمام الأفراد مما يؤدي بهم إلى الإهمال والقلق وذلك لشعورهم بعدم أهميتهم في العمل.⁽⁴⁾ وهذا الشعور مترجم في قول موظفة إدارية بأن العمل الموكل إلي غير كاف، ويجعلني أكمله بسرعة، وباقى ساعات العمل أجلس أنتظر وقت الانصراف وهذا الروتين خلق لدي إحساس سيء.

1- فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية المؤسسة المينائية: سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015، ص 323.

2- وسام درويش بريك، فوزي شاكر داود، علم النفس الصحي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008، ص ص 395-396.

3- جان بنجمان ستورا، الإجهاد أسبابه وعلاجه، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، ط1، 1997، ص 41.

4- عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص 12.

■ بعد العلاقة بالرؤساء:

- عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

اتخاذ القرارات يلعب دورا في ممارسة العمليات الإدارية المختلفة في المنظمة الإنسانية فإلى جانب كونه عملية إدارية هادفة في حد ذاتها غالبا ما ينسب إليه مدى النجاح أو الفشل الإداري فالقرار عبارة عن حصيلة تفاعل أعضاء التنظيم مع بعضهم البعض، فعملية صنع القرار تعني في حد ذاتها جهدا مشترك لأكثر من فرد، حتى ولو كان القرار في صورته النهائية قد صار صدر من قبل فرد واحد ولعل هذا ما يلقي الضوء على أهمية المشاركة الجماعية في صنع القرارات.

وعدم المشاركة في اتخاذ القرارات المتعلقة بالعمل الذي تمارسه الموظفين الإداريات يعتبر تجاهلا لاحتياجاتهن ويقود إلى عدم الرضا وانخفاض الروح المعنوية، ويحد من الإبداع، ويؤدي بهن إلى الإجهاد.⁽¹⁾ فالمشاركة الجماعية هي حلقة الوصل بين انخفاض وارتفاع درجة الشعور بالرضا ففي قول مجموعة من الموظفين أن القرار يأتي من أعلى مستويات التنظيم لا يشركون فيه.

- الاتصالات:

هي جزء من النظام الاجتماعي للعمل، تؤثر فيه وتتأثر به وهي وسيلة لربط النظام الاجتماعي للعمل بالبيئة المحيطة به من منظمات أخرى، وعملاء.

يعتمد التوازن داخل النظام الاجتماعي للعمل على وجود نظام متكامل من الاتصالات الذي يربط أجزاءه و أفرادها، وإنه باختلاف الظروف (أطراف الاتصال، موضوع الاتصال) يمكن أن يختلف النظام ووسائل الاتصال، أي أن الوسيلة تختلف كي تتناسب مع الظروف.⁽²⁾ يعتبر الاتصال من أقوى الأساليب المغيرة في السلوكيات والاتجاهات والمفاهيم للأفراد لأنه يمكن من إدراك الآخر والتعرف على خصوصيته سواء المرسل أو المتلقي، وهذا بفضل المقابلات المتكررة التي تحدث بين طرفي العملية الاتصالية أو عدد صغير من الأفراد، وهذا ما يزيد من تأثيرهم على بعضهم البعض، حيث يمثل الاتصال مصدرا من مصادر الدعم والتأييد الاجتماعي للفرد ويقول بروشانسكي وسيدنبرج "أن الاتجاهات لدى الفرد مرتبطة بعضويته في الجماعات الاجتماعية المختلفة، والتي يكون له فيها اتصالات مع باقي الجماعة، فعملية اتخاذ القرارات وتمسك بالمواقف تكون حسب أعضائها."⁽³⁾

فالالاتصال الفعال المتمركز على الثقة المتبادلة بين أطرافه يشكل عاملا مهما في تخفيف الإجهاد في جو العمل. والاتصالات حسب ملاحظة طالبة الباحثة ودراسة قامت بها "معوقات الاتصال التنظيمي في جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2014" مسبقا أغلبها اتصالات غير رسمية بإمكانها أن تؤدي إلى خلل وعدم توازن في العمل ووضوح الدور وقد تزيد من حدة صراعه من ناحية، ومن ناحية أخرى تسهل انتقال المعلومات في بعض الأحيان.

■ بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية:

- ظروف العمل المادية:

تمثل ظروف العمل المادية من درجة الحرارة والتهوية وعدد ساعات العمل ووسائل الصحة والسلامة وغيرها من العوامل التي يكون لها تأثيرها المباشر على العاملين ومستوى أدائهم، حيث أن لكل عمل ظروف

1- صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاجتماع للبحث والترجمة، ط2، 2010، ص ص 77-78.

2- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 33.

3- بن دوحه زهير، أثر الاتصال الشخصي في التنشئة الاجتماعية لدى الأشخاص، جامعة الجزائر، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة علمية دولية محكمة، العدد19، 2016، ص 199.

فيزيائية مختلفة تؤثر بالإيجاب أو السلب على اتجاهات الأفراد العاملين حول العمل وعلى الرغم من تباين درجة تعرضهم لهذه المصادر فإنها تمثل مصدر من مصادر الإجهاد المهني والتي من شأنها أن تؤدي في النهاية إلى انخفاض مستوى الأداء.⁽¹⁾ وفي هذا الصدد ملاحظة الطالبة الباحثة لبعض المكاتب الإدارية منها من تحوي تجهيزا كاملا للمعدات المتحركة في الحرارة والبرودة والبعض لا ما يؤثر على الموظفين الإداريات. فحسب الملاحظة المباشرة للباحثة هناك موظفات يستعملن أجهزة تدفئة غير مجهزة بنظام حماية وهذا جد خطر ومن أهم مسببات حوادث العمل

الضوضاء: ما تجدر الإشارة إليه لا يمكن اعتبار كل صوت ضوضاء، فالصوت له صفة الانتظام والتناسق، أما الضوضاء فهي تداخل مجموعة أصوات عالية وحادة وغير مرغوبة، وتصبح هذه الضوضاء مادة للتلوث ويطلق عليها التلوث الضوضائي عندما ترتفع شدة الضوضاء إلى درجة إزعاج الإنسان والتشويش على تفكيره بل والتأثير على صحته سلبا، فيصاب بالتوتر والأمراض النفسية والعضوية وغيرها. وتعرف الضوضاء في مكان العمل على انه ذلك المكان الذي يصل فيه مستوى الضوضاء إلى (80) ديسبل فأكثر، وذلك اعتمادا على قوائم **ماك كورمك** وكتابات **شولتز** وقائمة **برول وكاجير**.

ولقد أخذ التعرض المهني للضوضاء اهتماما متزايدا منذ سنوات مضت وهذا يرجع إلى عدة عوامل منها:

- انتشار المرض المهني المعروف بالصم المهني والذي يصنف على أنه إصابة من إصابات العمل.

- تجميع كمية من المعلومات عن الضوضاء وأثرها على العمال.

- تعرض أعداد متزايدة من العمال للضوضاء في بيئة العمل.

■ حددت السلطات الفيدرالية في الولايات المتحدة الأمريكية أن يكون مستوى الضوضاء في المصنع في حدود 90 ديسبل، ويذكر "شولتز" أن الأشخاص الذين يتعرضون لضوضاء عالية (بين 95-110 ديسبل) يعانون من تآذي السمع وزيادة ضربات القلب وارتفاع ضغط الدم.

تؤثر الضوضاء تأثيرا واضحا على الحالة النفسية للإنسان حيث تشكل بالنسبة إليه نوعا من المشقة، ويظهر هذا في صورة قلق، وارتباك، وضعف في التركيز والتفكير وإرهاق ذهني وعصبي كما تؤدي إلى النقلب المزاجي والذي يعرف علميا بأنه الشعور بالفرح ثم الشعور بالضيق وبطريقة مفاجئة مما يؤدي إلى توتر عصبي لا يزول إلا بزوال المصدر كما تؤدي هذه التقلبات المزاجية، إلى حدوث قلق وتوتر والعجز عن التعبير عن المشاعر والأحاسيس بصفة مستمرة، فقد اتضح من دراسات أجريت على مجموعات من العمال أن تعرضهم لضوضاء شديدة يؤدي إلى الاضطراب والميل للجدل وتغير الطباع والمزاج، وتؤكد الكثير من الدراسات أن التعرض للضوضاء مرتفعة الشدة يرتبط بعدم الاستقرار وحدة الطبع والقلق والعجز الجنسي، وكذلك تغيرات في الوجدان والمزاج.⁽²⁾

ومن بين العوامل الطبيعية المؤثرة على الموظفين الإداريات أيضا أثناء العمل، الحرارة التي تنتج عنها تقلصات عضلية وحالات إغماء.⁽³⁾

■ **بعد الحوافز والنمو المهني:**

- **الحوافز:**

إذا اتبعت المؤسسة نظاما لسير عملية التحفيز بشكل مناسب سوف توجه الأفراد للعمل بشكل أفضل، من خلال زيادة في الأجر أو منح مكافآت نتيجة عمل جيد، فالفرد يعمل من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف وإشباع مجموعة من الحاجيات من بينها حاجاته المادية.

1- عاشور خديجة، ضغوط العمل، النظريات و النماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 26، 2012، ص 195.

2- إسعادي فارس، أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية، جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، مارس 2015، ص 122-124.

3- سامي محسن الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2013، ص 217.

- الحاجة إلى النمو والتقدم المهني:

إن كثيرا من المهن والوظائف تحتاج من العاملين بها إلى الاستمرار لفترة طويلة حتى يمكنهم تأمين مهنة أو وظيفة مستقرة لذلك نجد أن كثيرا من العاملين وخصوصا الفنيين والإداريين يغيرون أماكن عملهم ونوعية العمل بغية إيجاد عمل مناسب مستقر يتطورون وينمون فيه، غير أن هذا التغيير يترتب عليه إجهاد في العمل، فكثيرا من الموظفين الذين يغيرون أعمالهم تصاحبهم مؤشرات مرضية حتى يستقروا كما أن بعض المنظمات لا تمنح العامل أو الموظف وظيفة مستقرة وجيدة حتى يمضي في العمل بها فترة طويلة وهذا يسبب لبعضهم عدم ارتياح خصوصا في المنظمات الكبيرة حيث التنافس يكون على أشده. وهنا أشارت موظفة إلى أن مهامها في تغير مستمر وفي ساعات كثيرة حتى دون علمها.

6.2. العوامل الوسيطة في الإجهاد:

تأثير مختلف المصادر السابقة متوقف على العوامل التي تحدد العلاقة بينها وبين وتأثيراتها، محددة طبيعتها المجهدة مع تحديد طبيعة استجابة الفرد لها، هنالك فروق وصفها ويليامس williams، نظرا لاستجابة الأفراد للمجهدات، وقد أوضح في وصفها على أنها قوى حيادية قد تؤدي إلى تأثيرات ايجابية أو سلبية، يتحدد ذلك من خلال الكيفية التكيفية للفرد معها، وأهمها مايلي:

○ الإدراك:

تعتمد الطبيعة المحفزة أو المضرة لمصادر الإجهاد على إدراك الفرد لها، فما يشكل عامل مجهد لشخص ما قد يكون مصدر رضا وإشباع لشخص آخر، وقد يختلف تأويل الشخص للعامل المجهد باختلاف المواقف، ومن فترة إلى أخرى....⁽¹⁾

○ الدعم الاجتماعي:

توفره في حياة الفرد يقدم له درع قد يحميه من تأثيرات سلبية كثرة للإجهاد، وقد توصل بيهر Beher، أن دعم جماعات العمل و الرؤساء يساعدان في تخفيض بعض عوامل الإجهاد، كغموض الدور، كالانخفاض في معدل الرضا الوظيفي، وفقدان الثقة في النفس.

○ الاستعداد الوراثي:

يساعد الاستعداد الوراثي المتمثل في الإصابة ببعض الأمراض على جعل استجابة الفرد لمسببات الإجهاد تزيد من احتمال إصابته ببعض الأمراض المرتبطة بالاستجابات -من المفروض أنها طبيعية- كارتفاع ضغط الكولسترول، كما توجد دلائل تؤكد أن الاستجابة للمجهدات تختلف باختلاف السن والجنس.⁽²⁾

■ مركز التحكم:

هو نوعين: نوع خارجي (Externat Locus Of Control)، أما النوع الثاني فهو الداخلي (Interna Locus Of Control)، إن أصحاب مركز التحكم الخارجي يحولون كل نتائج سلوكهم وتصرفاتهم سواء كانت سلبية أم ايجابية إلى عوامل خارجية عن ذواتهم مثل الحظ والصدفة، أما ذوي التحكم الداخلي فإنهم يرجعون نتائج تصرفاتهم إلى ذواتهم وقدراتهم ونشاطهم، وفي هذا الإطار أجرى Hendrix دراسة على بعض العاملين تبين أن ذوي التحكم الخارجي أكثر عرضة للإجهاد المهني من غيرهم.⁽³⁾

○ نمط الحياة:

يعود إلى النظام المتبع في كل من التغذية، وأوقات النوم، وممارسة الرياضة، تناول المنبهات، والمسكنات، والنوم، وكذا سلوكيات كالتدخين وغيرها..... إلى غير ذلك من السلوكيات التي ترفع أو تخفض من

1- بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة)، مرجع سابق، ص84.

2- إسلام عزيز، خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات من خلال اختبار الروشاخ، مذكرة ماجستير غ/م، في علوم التربية، تخصص إدارة وتسيير في التربية، 2014، ص50.

3- عبد الرحمن بن سليمان الطريبي، الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته، الرياض، ط1، 1994، ص35.

مستوى مقاومة الفرد للتأثيرات السلبية للمجهادات، بينت دراسات لازاروس وزملاءه 1985 وجود علاقة بين درجة الإجهاد التي يختبرها الفرد بسبب الأحداث اليومية المزعجة، ومصاعب الحياة النفسية والصحية التي يعايشها الفرد.

○ نمط الشخصية وخصائصها:

إن نمط الشخصية يلعب دوراً في مدى قابلية الفرد لتعرض للإجهاد، ومن ناحية أخرى أكد عبد الجبار والقحطاني أن الأشخاص ذو الشخصية الصلبة يمتلكون ثلاثة خصائص هامة تكمن الأولى في إمكانية التحكم في الأحداث، في حين تتمثل الثانية في جدارة في مساندة الأنشطة في حياتهم أما الثالثة فتتمثل في التعامل مع التعبير على أساس أنه تحدي.⁽¹⁾

فطبيعة الشخصية من حيث نوعها أ/ب تعتبر ذات أهمية بالغة عند دراسة الإجهاد، ذلك أن نوع الشخصية يعتبر متغيراً مهماً يمكن من خلاله التعامل مع الإجهاد في العمل، إن تحديد نوعها يشكل عاملاً يمكن التنبؤ من خلاله بصحة الفرد النفسية ومدى تعرضه للإجهاد (مستواه)، إن التأكيد على أهمية المتغيرات الموقفية لا يقلل من أهمية الفروقات والاختلافات الفردية على سلوك المعيشة خاصة أن الاختلافات في الشخصية أ/ب ذات أهمية لاسيما أثرها على علاقات التوتر-الانفعال، حيث يميل الأفراد من نوع (أ) إلى المنافسة والإنجاز والعمل الشاق والمثابرة ويفتقد الأفراد من نوع (ب) إلى هذه الخصائص وهذا ما تسبب في بروز بعض ملامح الإجهاد على الأفراد ذوي النمط (أ) وعدم وضوحه على النمط (ب) وذلك عائد لقدرة الشخص ذي النمط (أ) على التصدي للظروف المحيطة ومحاولة مواجهتها.⁽²⁾

حيث تبين في العديد من الدراسات أن لكل العوامل المتمثلة في نمط الشخصية (الفروق الفردية) ونوع الجنس، والسن والعلاقات الشخصية، والتوافق بين قدرات الفرد وحاجات العمل والحالة النفسية والبدنية، وتراكم أحداث الحياة والمسؤولية، تأثيراتها في التعامل مع بيئة العمل، ودورا في تحديد نوعية الاستجابة لمصادر الإجهاد المهني.

7.2. أعراض الإجهاد:

إذا استمر الفرد في التعرض للإجهاد الشديد فإن هناك آثار سلبية ستحدث على مستوى الأفراد وعلى مستوى المنظمات، والتعرف على هذه التأثيرات ما يقلل من حدتها نفسية كانت أم جسدية واختلاف الباحثين في تحديدها ولكن أغلبيتهم اتفقوا بأنها تحدث على مستوى الفرد أو المنظمة.

- تأثيرات على مستوى الفرد:

صنفها حريم (2004)، في :

- أعراض سلوكية: تتمثل في الإدمان على الخمر والمخدرات، السلوك العدواني، والضحك بعصبية والإفراط في الأكل والتدخين.
- أعراض موضوعية: كالعوانية والقلق واللامبالاة والاكتئاب والإحباط وعدم تقدير الذات وفقدان الأعصاب والشعور بالوحدة.
- أعراض معرفية: تتمثل في عدم القدرة على اتخاذ القرارات سليمة والحسابية الزائدة وضعف التركيز والانتباه قصير المدى.
- أعراض فيسيولوجية: تتمثل في زيادة ضغط الدم وتسارع ضربات القلب وارتفاع أو انخفاض درجة الحرارة وجفاف الفم والعرق.

وصنفها جاسم محمد عبد الله محمد المرزوقي، (2008):

1 - بن صالح هداية، العلاج المعرفي السلوكي للضغوط النفسية، مرجع سابق، ص 149.

2 - عبد الرحمن بن سليمان الطريير، الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته، مرجع سابق، ص 34.

- **الأعراض السلوكية:** تتضمن الانعزال والتجنب والابتعاد عن الأصدقاء والأسرة وفقدان الشهية والطاقة والتفيس الانفعالي الحاد والعدواني وظهور سلوكيات قهرية مثل الإدمان وتغير في عادات النوم وتجاهل المسؤوليات والبكاء والتهيج وعدم المشاركة في النشاطات العائلية والاجتماعية.
- **الأعراض الانفعالية:** القلق، الكآبة، التشاؤم، وأعراض أخرى تشمل النكران، والخوف، والشعور بفقدان السيطرة، وعدم الأمان.
- **الأعراض المعرفية:** تتضمن فقدان الدافعية وضعف التركيز والتفكير والتشاؤم وفقدان الأمل وتشويش العمليات المعرفية مثل التنظيم والتخطيط وحل المشكلات وعدم القدرة مثل التنظيم والتخطيط وحل المشكلات وعدم القدرة على اتخاذ القرارات والتفكير بشكل غير موضوعي وتجنب المثيرات أو الحالات المسببة للقلق. وفي هذا الصدد تقول إحدى الموظفات الإداريات: " لا أستطيع التفكير ولا ترتيب أفكارى، إنني فوضى لا أجد بداية ولا أستطيع أن أبدأ".
- **الأعراض الجسمية:** تتضمن الإنهاك العصبي والضعف الجسدي مما يسبب ضعف جهاز المناعة وارتجاج الأيدي وآلام الظهر والصداع النصفي وتوعلك المعدة وتوتر عضلي على شكل رجفة وتقلصات وازدياد نبضات القلب وارتفاع ضغط الدم والتنفس السريع وصك الأسنان وقرحة المعدة والسرطان والأزمات القلبية.(1)
- ❖ وحسب الملاحظة المباشرة والغير مباشرة للطالبة الباحثة أثناء القيام بالدراسة الاستطلاعية وحتى بسبب العمل وأقوال الموظفات الإداريات فيمكن تصنيفها في ثلاثة أعراض هي:

✓ **الأعراض الجسدية:**

- زيادة إفراز العرق (إلى درجة الغزارة).

- نوبات من الدوار.

- زيادة في معدلات ضربات القلب.

- ارتفاع شديد في ضغط الدم.

- التنفس السريع.

- الصداع.

- بقع جلدية.

- الإرهاق لأقل مجهود يقوم به.

- آلام في العضلات والمفاصل.

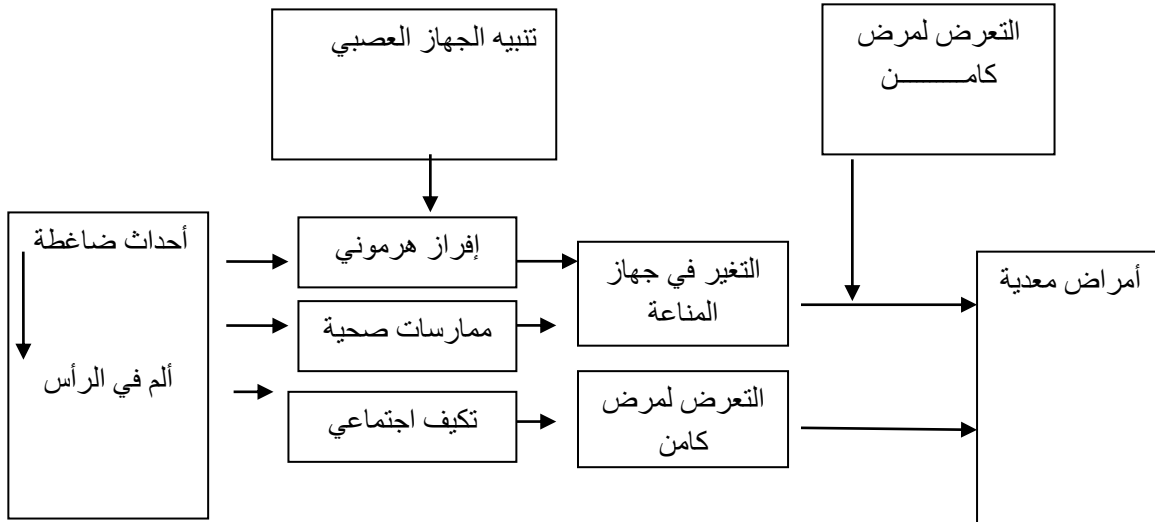
- الإصابة المتكررة بنزلات البرد (يصبح الجسم غير مقاوم للأمراض).

في هذا الصدد كانت الباحثة معاشة لحدث إغماء موظفة إدارية في قسم العلوم الاجتماعية بسبب ضغط العمل في فترة التسجيلات وهي كانت تعاني من آلام شديدة في المعدة وصداع مزمن.

■ **الصحة العامة للفرد:**

في دراسة Bruceل أجريت على خمسة من المرضى تتراوح أعمارهم بين ، ولقد أظهرت النتائج أن هؤلاء الأفراد وهم مصابين بمرض السكوليوز المركب يعانون من الإجهاد وقد ظهرت عليهم علامات مثل كونهم سلبيين واعتماديين كما لوحظ عليهم عدم التوافق والنضج الجنسي. وفي دراسة Nicholas على عينة قدرها من طلاب الجامعة توصل إلى أن الطلاب المتشائمين أطول في مدة الإصابة بالزكام أما المتفائلون فهم الأقل عرضة للمرض. وفي دراسة حول الصحة العقلية وعلاقتها بالإجهاد المهني، قام Duffy Carola وآخرون بدراسة على مجموعة من سائقي السيارات يبلغون فردا ممن يعملون لإحدى الشركات في بريطانيا وتبين من نتائجها أن هناك علاقة قوية بين الإجهاد المهني و الصحة العقلية ذلك أن الأفراد الذي مستوى الإجهاد مرتفع لديهم لوحظ انخفاض في صحتهم العقلية والعكس. وأيضا هناك علاقة بين الإجهاد المهني وكل من الأمراض المعدية والأمراض الكامنة يوضحها كل من المخطط رقم (10).

1- جاسم محمد عبد الله محمد المرزوقي، الأمراض النفسية وعلاقتها بمرض العصر السكري، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر / الإسكندرية، ط1،



المخطط رقم (10): العلاقة بين الإجهاد المهني والأمراض المعدية والكامنة (1)

من خلال المخطط رقم (10) يتضح أن هناك علاقة بين الإجهاد المهني والأمراض الكامنة كما يبين الشكل العلاقة بين الإجهاد المهني والأمراض المعدية، بحيث تعرض العامل الإداري إلى أحداث ضاغطة في العمل من عبء عمل أو غموض دور، أو أي مصدر من مصادر الإجهاد يبدأ بالشعور بالألم في الرأس كعرض أولي، نتيجة لتفاعل الجسم والعقل والنفسية، مع هذا الوضع الضاغط محاولة منه إيجاد حل، فيبدأ الجسم بإحداث إفرازات هرمونية، وبعض الحركات المجهدة من أجل تحقيق تكيف اجتماعي، وهذا كرد فعل عصبي نتيجة لاستجابة الجهاز العصبي لهذا الوضع الضاغط. بحيث تختلف الاستجابة من فرد إلى آخر حسب قدراته واستعداده، ونمط الشخصية، وحتى طبيعة الوضع الضاغط، فمثلاً: الذي يستطيع نقل جزء من عمله إلى المنزل أو الخروج بعض الوقت لاحتساء فنجان من القهوة، له الأفضلية الأكثر لمقاومة هذا الوضع عكس الشخص الذي يجب عليه إنهاء العمل المكتبي في مكتبه، دون استطاعته اخذ قسط من الراحة، وذلك لطبيعة المنصب، والعمل وارتباط منصبه بمنصب أخرى. كما يتعرض لحالة الأعمال ذات المدى المحدود أي يجب إنجازها في الوقت المحدد، وكل هذا ترتبط به مناعة الفرد وقدرته على المقاومة، وتكيفه الاجتماعي، فإذا فشل يتعرض لأمراض كامنة تزيد من قلقه قد تظهر على شكل أمراض معدية كالقولون العصبي أو أمراض أخرى كأمراض القلب.

✓ الأعراض النفسية:

- الصدمة الانفعالية.
- الغضب.
- الأسى.
- الاكتئاب.
- الشعور بالقهر.
- التوتر الشديد (إلى درجة شل حركة وتفكير الشخص).
- تبدل الإحساس.
- اضطرابات النوم.
- الإحساس بالفراغ.
- نوبات من البكاء حادة وعنيفة.
- سرعة الاستثارة.
- نقص في الرغبة الجنسية.

1 - عبد الرحمن بن سليمان الطرير، الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته، مرجع سابق، ص 48.

- عدم الإحساس بالذات وبقيمتها.(1)

أثناء التحدث مع مجموعة من الموظفين توالت هذه التأثيرات في شكل مؤشرات في حديثهن، منهن من تعاني من عدم التحكم في الانفعالات، وغيرها تشتكي من التوتر الشديد، وغيرها تقول بداخلي عدة أحاسيس لم يعد بإمكانني تمييزها.

✓ الأعراض السلوكية:

- خلط في الأفكار.
- صعوبة اتخاذ القرارات.
- انخفاض في التركيز والانتباه.
- اضطرابات في وظيفة الذاكرة.
- انخفاض في كل الوظائف المعرفية العليا (فهم، تخيل، ابتكار).
- تغير في أنماط السلوك الاعتيادي.
- تغيرات في الأكل، اضطرابات تتمثل في أمرين: إما الإصابة بفقدان الشهية، أي عدم تناول الطعام على الإطلاق، الإصابة بشراهة في تناول الطعام.
- تدهور الصحة الشخصية إلى درجة إهمال نظافته الشخصية.
- الانسحاب بعيدا عن الآخرين.
- الصمت الممتد (هو علامة نفسية تفيد رفض الذات ورفض الآخر وعدم التعامل معهما).
- عدم الرغبة في مخالطة الآخرين.
- العزلة.
- ظهور اتجاهات سلبية تجاه الآخرين.(2)

أثناء الملاحظة القريبة من الموظفين أيضا، منهن من لا تجلس في مجموعة وتفضل الانعزال والصمت مع أنها في السنوات الأولى من العمل كانت جد متفاعلة وحيوية. وبعض الاضطرابات السابقة الذكر الناجمة عن الإجهاد يوضحها الجدول رقم (03).

الجدول رقم (03): الاضطرابات الناجمة عن الإجهاد:

الاضطرابات الجسدية	%	الاضطرابات النفسية	%
الصداع النصفي	27.4	التعب	69.6
ارتفاع ضغط الدم	09.6	القلق	54.4
النقرس	08.1	التوتر	42.2
الإكزيما	05.9	الغضب	35.6
قرحة	04.4	الإحباط	34.8
الربو	02.2	الأرق	34.1
		عدم الرضا عن العمل والحياة	25.9
		انخفاض تقدير الذات	23.7 ⁽³⁾
		الاكتئاب	

- تأثيرات على مستوى المنظمة:

صنفها خالد يوسف الزعبي، (2009):

1- محمد حسن غانم، كيف تهزم الضغوط النفسية أحدث الطرق العلمية لعلاج التوتر، دار أخبار اليوم، القاهرة، مصر، العدد 293، 2009، ص ص 62-18.

2- نفس المرجع، ص 62.

3- بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، مرجع سابق، ص 145.

■ الأعراض غير المباشرة :

المتتمثلة في التكاليف التي تتحملها المنظمات نتيجة لانخفاض الروح المعنوية للعاملين لديها وسوء العلاقات فيما بينهم كما تتحمل المنظمة أيضا خسائر ناتجة عن القرارات الخاطئة التي يتخذها متخذو القرارات وعدم رضا العاملين عن العمل على أن نسبة التدمير والشكاوى الناتجة عن ضغوط العمل تزيد لدى العاملين⁽¹⁾.

صنفها الهيجان، (1998):

■ الأعراض المباشرة:

تتمثل في التكاليف الناجمة عن الغياب، ودوران العمل، وانخفاض جودة الأداء كما تتضمن التكاليف الناتجة عن تعويض الإصابات وتكاليف تدريب الموظفين الجدد الذين يحلون محل الموظفين المنسحبين من العمل. وتتمثل في دوران العمل والعزلة والغياب، وانخفاض مستوى الولاء التنظيمي، وانخفاض إنتاجية الفرد⁽²⁾. للإجهاد المهني تأثيرات سلبية على المنظمة وهذا ما يوضحه الجدول رقم (04).

الجدول رقم (04): التأثيرات السلبية للإجهاد على مستوى المنظمة

التكلفة غير المباشرة	التكلفة المباشرة
*فقدان الحماس في الأداء: انخفاض المعنويات، ضعف التحفيز، عدم الرضا عن العمل.	*المشاركة والعضوية: الغياب، التأخير، الإضرابات والتوقفات، ارتفاع معدل دوران العمل.
*جودة العلاقات في العمل: عدم الثقة، عدم الاحترام، كراهية.	*المشاركة والعضوية: إنتاجية أقل كما وكيفا، معدل الشكاوى مرتفع، نسبة الحوادث مرتفعة، أعطال الآلات كثيرة، سوء استخدام المواد، ضياع الوقت.
*انهيار خطوط الاتصال: تدني معدلات اللقاءات، تحريف الرسائل المتبادلة.	
*قرارات تنظيمية خاطئة: *تكلفة الفرص الضائعة ⁽³⁾ .	

8.2. أساليب مواجهة الإجهاد المهني:

عرفها لازاروس وفلوكمان أساليب المقاومة: أنها مجموعة من المجهودات المعرفية، والسلوكية، الموجهة للسيطرة، التقليل أو تقبل المتطلبات الخارجية أو الداخلية التي تهدد أو تتعدى موارد الفرد⁽⁴⁾. وقد عرفها لطفي ابراهيم 1994 بأنها: عمليات التحمل، وقصد بها عملية دينامية يلعب فيها التقدير المعرفي دورا أساسيا، ويرى أنها لا تمثل سمة أو أسلوبا ولا تعكس المداخل البنائية، والمدخل السيكوديناميكي صورة واضحة ومفصلة عن عمليات التحمل، ويرى أن التحمل عملية متغيرة، وفي حالة ما اذا كانت هذه العمليات التكيفية غير ملائمة تصبح المقاومة غير فعالة وهي عبارة عن عوامل تعويضية تساعدنا على الاحتفاظ

1- خالد يوسف الزعبي، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد، الكرك/الأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 36، العدد 2009، ص119.

2- نفس المرجع، ص 119.

3- بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، مرجع سابق، ص 140.

4- Marilon Bruchon-Schweitzer, Le copings et les stratégies d'ajustement face au stress. université Victor Segalen Bordeaux2.recherche en soins infirmier n67 décembre 2001,p.70.

بالصحة النفسية والجسدية معا شريطة أن يعي الفرد كيفية التحمل وماهي الأسباب الملائمة لمعالجة موقف ما.(1)

وقد تناول العديد من الباحثين الوظائف المتعددة لأساليب المقاومة، كل حسب تصوره وخلفيته النظرية حيث حدد (Mechanic 1974) صاحب النظرة الاجتماعية النفسية، ثلاث وظائف لأساليب المقاومة:

- التعامل مع المتطلبات الاجتماعية والبيئية.
- توفير الدافعية لمواجهة تلك المتطلبات.
- المحافظة على التوازن السيكولوجي بهدف توجيه الطاقة والمهارات نحو المتطلبات الخارجية.
- أما الباحث وايت (White 197) فقد تحدث عن ثلاث أنواع من الوظائف:
- ضمان تأمين معلومات كافية حول المحيط.
- الحرية في التصرف برصيد المعلومات وبطرق مرنة.
- الحفاظ على الشروط الأساسية لعمليتي الأداء، وإنتقاء المعلومات.(2)

ومن هذه التعاريف يتضح لنا أن استراتيجيات المقاومة ماهي إلا أساليب وتقنيات وجهود يبذلها الفرد قصد التغلب والتصدي على الموقف المجهد وتتحدد جودتها من خلال فعاليتها، من خلال مدة تحمل الشخص وكذا قدرته على التوافق الجسمي الانفعالي.

يمكن تصنيف أساليب التعامل مع الإجهاد المهني، إلى أساليب التعامل على مستوى الفردي، وأساليب على مستوى المنظمة.

- استراتيجيات التعامل مع الإجهاد المهني على مستوى الفرد:

يمكن القول أن رغبة الفرد في إصلاح حاله واقتناعه بالأسلوب الذي يستخدمه وتمتعه بالإرادة القوية هي شروط أساسية لنجاحه، ونجاح الفرد وقد اختلفت التصنيفات لهذه الأساليب من بينها:

- تصنيف تشارلز زاسترو (Shales Zastrow 1981):
 - أخذ إجازات بالاستمرار.
 - ممارسة التمارين الرياضية مثل الركض والسباحة.
 - تدليك العضلات والتفكير والتنفس العميق.
 - ممارسة الهوايات المختلفة وحضور الأنشطة الترفيهية.
 - تكوين علاقات شخصية مع زملاء العمل بحيث تقوم على أساس الثقة والاحترام، والتحدث معهم عن مشكلات العمل وتبادل الآراء.
 - تنويع المهام التي يقوم بها الفرد أثناء العمل حتى لا يكون العمل روتينيا.
 - محاولة تحديد العوامل التي تسبب المشاعر السلبية أثناء العمل.

■ تصنيف مارش (March 1992) :

إعادة البناء المعرفي، التدريب على المهارات الاجتماعية، البحث عن المعلومة، التدريب على الاسترخاء.

■ تصنيف لازاروس وفلوكمان (1988)، من خلال أداة لقياس استراتيجيات المواجهة وهي استبيان يضم ثمانية فئات:

- ✓ المواجهة (Confrontive Coping): تحوي كل الجهود العدوانية لتغيير الموقف المجهد.
- ✓ الابتعاد (Distancing) : الجهود المعرفية لفصل الذات والتخفيف من حدة الموقف.
- ✓ التحكم الذاتي (Self-Controlling): الجهود الموجهة لتغيير وتعديل المشاعر والسلوكيات.

1- بن سكريفة مرم، بن زاوي منصور، أساليب مقاومة الضغط النفسي المستخدمة من طرف المصابين بالداء السكري النوع الثاني، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18/مارس 2015، ص 242.

2- نفس المرجع، ص 242.

- ✓ **الدعم الاجتماعي (Social Support Seeking)** : الذي يضم الدعم التقييمي والدعم المعرفي، وهو البحث الحقيقي والفعل على المساندة.
- ✓ **تقبل المسؤولية (Accepting Responsibility)** : تشمل دور الفرد في المشكلة وكيفية حلها بالاعتماد على الذات.
- ✓ **الهروب والتجنب (Escape Avoidance)** : كل ما يبذله الفرد للهروب وتجنب الموقف المجهد، من مجهودات معرفية، سلوكية.
- ✓ **التخطيط لحل المشكلة (Planful Problem Solving)** : الجهود المبذولة إراديا لحل الموقف، وتحليل المشكلة بشكل مفصل من أجل حلها.
- ✓ **إعادة التقييم الإيجابي (Positive Reappraisal)** : من خلال خلق معنى إيجابي من خلال التركيز على النمو الشخصي.⁽¹⁾

إذن استراتيجيات المواجهة حسب لازاروس وفولكمان يمكن تصنيفها إلى استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة واستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال. كما يشير لازاروس وفولكمان إلى أن الأغلبية يميلون إلى استخدام هاذين النوعين من الاستراتيجيات .

■ **الاستراتيجيات التي تركز على المشكلة Problem focused coping:**

محاولة الفرد الحصول على معلومات إضافية لحل المشكلة، واتخاذ القرار بشكل معرفي فعلا، أو تغيير الحدث الذي يؤدي إلى الإجهاد، وهي جهود يبذلها الفرد لتعديل العلاقة الفعلية بين الشخص والبيئة ولهذا نجد الشخص الذي يستخدم هذا الأسلوب يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي، أو يعدل الموقف ذاته، فهو يحاول تعديل سلوكه الشخصي من خلال البحث أكثر عن معلومات أكثر عن الموقف أو المشكلة، لكي ينتقل إلى تغيير الموقف.

■ **الاستراتيجيات التي تركز على الانفعال Emotion focused coping:**

تؤكد على الأساليب السلوكية والمعرفية التي تهدف إلى التحكم في التوتر الانفعالي الذي ينجم عن الموقف المجهد باستخدام أساليب دفاعية مثل الإنكار، التفكير التفاضلي، الابتعاد عن الحدث، البحث عن مساندة انفعالية من الآخرين، وهي جهود يسعى بها الفرد لتنظيم انفعالاته وخفض المشقة والضيق الانفعالي الذي سببه الموقف المجهد أو الحدث للفرد، عوضا عن تغيير العلاقة بين الشخص والبيئة وبعض هذه الاستراتيجيات يتضمن عمليات معرفية مثل التجنب والتقليل من شأن المشكلة، ولوم الآخرين، والإسقاط، وبعضها يتضمن استراتيجيات سلوكية مثلا التأمل وتناول العقاقير.⁽²⁾

- استراتيجيات التعامل مع الإجهاد المهني على مستوى المنظمة:

■ **تصنيف العميان، (2005):**

- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:**

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تزيد من مستوى الإجهاد لمروسيهم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد.

- **تصمم وظائف ذات معنى:**

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل، وينقلب العمل إلى روتيني ممل، كما تفقد أهميتها من انعدام حرية التصرف فيها، وعليه تكون الوقاية متمثلة في تصميم أي إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى وأهمية

1 - بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة)، مرجع سابق، ص 130.
2 - أسيل صبار محمد، أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة العائدين وقرانهم غير العائدين من النزوح، مجلة الأستاذ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الخامس، جامعة الأنبار، كلية التربية والعلوم الإنسانية، قسم العلوم التربوية والنفسية، (د/ب)، 2017، ص ص 48-49.

ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام، كما تتيح مقدار مناسب من السلطة للأداء.

- إعادة تصميم الهيكل التنظيمي:

يمكن إعادة تصميمه بعدة طرق مثل إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج عدة وظائف.

- تطوير نظم الاختيار والتعيين:

وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل وكذلك تخفيض أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز وقيم الأداء، وتنشيط نظم الاتصال وقنواته، وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات (مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح، وبرنامج الشكاوى) والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنتظمة⁽¹⁾.

■ الموائمة المهنية:

ويتوقف نجاح ذلك من خلال عملية الاختيار الذي يكون مبني على أسس موضوعية وعلمية بهدف التوفيق بين خصائص الفرد وقدراته ومتطلبات الوظيفة، فإن تعيين شخص في وظيفة لا تتناسب مع ميوله وقدراته وخبراته سوف يؤدي إلى مشكلات تنعكس على مستوى الإجهاد الذي يشعر به، لذا من الضروري أن تسعى المنظمة إلى تحسين الموائمة بين شاغر الوظيفة والوظيفة من خلال وضع إستراتيجية جيدة للانتقاء والتعيين⁽²⁾.

ومن بين كل هذه الأساليب وتصنيفاتها يتضح أن أغلبها يتمركز حول أساليب مركزة على المشكلة وأخرى مركزة على الانفعال، وسنفضل فيها أكثر:

➤ استراتيجيات مركزة على المشكلة من بينها:

● التدريب على حل المشكلة:

المشكلة هي موقف صعب يواجه الإنسان، وتتطلب إجراءات للتغلب عليها، وقد تصعب على بعض الأفراد لذا يتطلب تدريبهم عليها، حلها يتم بالشكل التالي: التفكير فيها، التفكير في كل الاختيارات المتاحة لحلها بسرعة، تدوين كل الاختيارات في قائمة سوداء ماهو واقعي أم لا، ثم النظر لكل اختيار بحرص واحسب ما يترتب عليه من نتائج، ثم فرز الاختيارات غير الواقعية واستثنائها، ثم اختيار الأنسب.

● التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية ولمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الإجهاد والتركيز يصرف الفرد عن التركيز في مصادر الإجهاد، ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق و إنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

● تحديد الأهداف:

أن تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد، وأن تكون تلك الأهداف واقعية قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

● تنمية الكفاءة الذاتية:

ويتضمن ذلك قيام الفرد بتكريس الجهد للعمل والإنجاز لمشروعات وخطط جديدة ترضي طموحاته وتطرد الأفكار السلبية المرتبطة بالموقف المجهد، مما يشعره بالكفاءة والرضا عن الذات.

● زيادة مهارات الفرد العملية:

أي الرفع من كفاءة الفرد في العمل، ذلك أن القصور أيا كان في تأدية العمل أو جزء منه قد يكون سببا في إجهاد الفرد، إكساب الفرد مهارة التخطيط المسبق للعمل فمن خلالها يقسم العمل إلى أجزاء ويصبح أكثر وضوحا وكلما كان العمل واضحا كلما ساعد ذلك على تخفيف الإجهاد على الفرد، وأيضا تحديد الأهداف والأولويات ففي دراسة كل من Chadially وآخرون وBurke 1991، أن تحديد الأهداف والتخطيط للعمل

1- عنان محمد أبو حمور، مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليرموك، المجلد 27، العدد 3، 2011، صص 180-197

2-رانية هادف، دور ضغوط العمل في تفشي المشكلات الاجتماعية والمهنية لدى الشباب الجزائري، مرجع سابق، صص 100-101.

كمهارة يكتسبها الفرد تزيد في تحسن صحته النفسية وترفع درجة الرضا الوظيفي وتقلل من تعرضه للإجهاد في عمله.

• زيادة مهارات التفاعل الوجداني:

الصورة التي يحملها الفرد حول ذاته تؤثر في الكيفية التي يتفاعل من خلالها مع الظروف بالإضافة إلى أنها تسهم في تحديد نوعية ردود الفعل الصادرة من الفرد نحو هذه المثيرات، فكلما كان تصور الفرد نحو ذاته ايجابيا كلما ساهم ذلك في عدم تعرضه أو تخفيف في مستوى الإجهاد.(1)

➤ استراتيجيات مركزة على الانفعال من بينها:

• الفكاهة وخفة الظل: (Humor)

أشار (Overholser 1992) إلى أن الفكاهة يمكن أن تساعد في التخفيف من حدة الإجهاد وتقوية التداخل والتفاعل في الجماعة، كما أن لها وظائف محددة مثل تبادل الأحاديث و التعبير عن المشاعر، وهي تتمثل في التعامل مع المجهادات ببساطة وروح ايجابية عن طريق الضحك والانفعالات²، من هنا يتضح أنه إن كانت الموظفات الإداريات في جماعات عمل تملك خصائص مميزة من تفاعل وتشارك في المشاكل وتبادل في الآراء سيحسن من حالهن ويخفف حدة إجهادهن على الأقل في فترة معينة ولو كانت قصيرة.

• التأمل:

وتسعى هذه الطريقة إلى تحقيق حالة من الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرصة للفرد كي يوقف أنشطته اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي على مشاعره، ووجدانه، ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل المجهادات، وربما كانت أكثر التأملات ممارسة في الولايات المتحدة هو التأمل الفوق حسي أو TM وقد قام مهبش يوجي منتشها بتعريفها على أنها لفت للانتباه إلى مستويات الذكاء في التفكير حتى يتعدى العقل خبرة ذكية في حالات التفكير ويصل إلى أعلى درجاته. وقد أشارت الدراسات ارتباط الممارسات التأمل الحسي بانخفاض في معدل نبضات القلب ونسبة استهلاك الأوكسجين وضغط الدم المنخفض.(3)

▪ التدريب على الاسترخاء: Relaxation

وهو يستند إلى مسلمة مؤداها التفاعل المتبادل بين الجسم والنفس، وأن الإجهاد يؤدي إلى توترات عضلية في عدد من أجهزة الجسم، كما أن آلام الجسم تؤدي إلى تغيرات انفعالية واضحة ومن ثم فإن تحقيق درجة الاسترخاء يؤدي إلى تحسن الحالة النفسية، ولما كان التوتر العضلي عرضا شائعا في حالات الإجهاد المهني فإن استخدام التدريب على الاسترخاء يعد من الأساليب العلاجية السلوكية التي تستخدم مع حالات القلق والمخاوف وغيرها، وكذلك من الناحية النفسية يؤدي الاسترخاء الناجح إلى مشاعر زائدة من الصلاح والسلام والهدوء والقدرة على التحكم وتخفيض التوتر، وتتضمن تقنيات الاسترخاء تمارين التنفس واسترخاء العضلات والتدريب الذاتي والذي يجمع بين عناصر الاسترخاء والتأمل إضافة إلى استراتيجيات الاسترخاء العقلية المتنوعة والتي تتضمن التخيل والتصور.

ولنجاح عملية الاسترخاء يجب أن تتضمن ظروفه ما يلي:

- البيئة الهادئة.
- وضع مريح.
- إغلاق العينين.
- استغراق لحظات قليلة من للراحة العقلية.(4)

• التمرينات الرياضية:

يمكن القول أنه من الثابت أن للكفاءة البدنية للفرد دورا في مواجهة الآثار الجانبية السيئة للعمل وتؤدي ممارسة التمارين الرياضية إلى رفع فعالية أعضاء الجسم بالشكل الذي يؤدي إلى مقاومتها للإجهاد. فمن المعروف أن الشخص الذي يمارس التمرينات الرياضية لا يرهق بسرعة مثل الشخص الذي لا يمارس أي

1- عبد الرحمن بن سليمان الطرييب، الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته، مرجع سابق، ص 101-102.

2- عبد الرؤوف اليماني، نزار محمد الزعبي، استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من الطلبة في كليات التربية، جامعة الإسراء، عمان، الأردن، 2011، ص 10. platform.almanhal.com/Files/2/72427

3- عادل بن صلاح عمر عبد الجبار، محمد بن مترك الشرى القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، ط1، مكتبة الملك فهد للنشر، 2007، ص 223.

3- نفس المرجع، ص 224.

تمارين. كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أعباء جسمية أو نفسية للعمل. بالإضافة إلى ذلك فإن التمرينات الرياضية تعد وسيلة للتركيز والاسترخاء، وصرف العقل عن أي متاعب أو توتر.

- **الرجوع إلى الدين (Turning to Religion):** رجوع الأفراد إلى الدين والإخلاص الديني عن طريق الإكثار من العبادات كمصدر للدعم الروحي والانفعالي.⁽¹⁾
- **السلوك الدفاعي:** وهي دفاعات لاشعورية يسعى من خلالها الفرد للتكيف مع الموقف المجهد وهو عبارة عن حيل هدفها التقليل من حالة الغضب والخوف، والقلق، ومحاولة الاحتفاظ باحترام الذات أمام الآخرين وتتمثل في:
 - **النكران:** تجاهل الموقف، والإيهام بعدم وجود مشكلة أصلاً.
 - **الخيالية:** الاكتفاء بتحقيق الأهداف في عالم الخيال وأحلام اليقظة.
 - **التبرير الذاتي:** وفيه يحاول الفرد تبرير سلوكه بالبحث عن الأسباب و المبررات التي يمكن أن تفسر له هذا السلوك.
 - **الإسقاط:** وذلك بإلقاء المشاعر الغير المرغوب فيها على الآخرين أي إسقاطها عليهم.⁽²⁾
- **التدريب على المهارات والمساندة الاجتماعية:**

إن بناء الفرد علاقات ايجابية مع زملائه ورؤسائه في العمل ستعكس إيجاباً على نفسيته، حيث سيكونون سنداً له عند حاجته إليهم، إما بمساعدته في حمل جزء من عمله إذا اقتضت الضرورة، أو إرشاده في كيفية أداء عمله، أو تقديم الدعم المعنوي والتشجيع اللازم. وقد صنفتهم الباحثة حديدان خضرة 2017، في أساليب:

✓ الأساليب الإيجابية الاقدامية:

وهي الاستراتيجيات التي تتعامل مباشرة مع الموقف المجهد لتخفيفه أو التخلص منه، وتتضمن تحديد المشكلة، وضع الحلول الممكنة، اختيار الحل المناسب، تطبيق حل المشكلة، والتي ذكرها تايلور باستراتيجيات المواجهة المتمركزة حول المشكلة وهي التي تحوي القيام بمحاولات تهدف إلى التصدي للظروف المجهدة التي تشكل مصدراً تهديداً أو تهديداً للفرد.

✓ الأساليب السلبية الاحجامية:

يحاول الفرد الهروب من المواجهة الفعلية للموقف المجهد، ويلجأ إلى أساليب من شأنها تغيير أفكاره ومشاعره نحو هذا الحدث، إذ يسعى لتنظيم انفعالاته والتحكم فيها أكثر من التعامل مع المشكلة وحلها.⁽³⁾ من خلال عرض مختلف الاستراتيجيات التي تستخدم غالباً في مواجهة الإجهاد المهني يتضح: أن الأفراد يستخدمون الاستراتيجيات المتمركزة حول المشكلة والاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال، مما يدل على أن كلا الفئتين له دور مهم في تسيير ومجابهة الأحداث المجهدة، ولكن لا يمكننا أن نغفل أن طبيعة ونوع الموقف تعد معياراً لأنها تتدخل في تحديد نوع الإستراتيجية المستخدمة. فالمواقف المرتبطة بالبيئة المهنية تجعل من الفرد يميل إلى استخدام الأساليب المتمركزة حول المشكلة لأنه ما تطلب من الفرد نتيجة لنوع الموقف، أما المواقف الخارجة عن بيئة العمل وتكون أكثر تعلقاً بالفرد تجعله يميل إلى استخدام الاستراتيجيات المتمركزة حول الانفعال، كما أن الفرد يبقى في بحث دائم عن الدعم الاجتماعي.

1- عبد الله الضريبي، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 04، 2010، ص 680-681.

2- بن سكريفة مرم، بن زاهي منصور، أساليب مقاومة الضغط النفسي المستخدمة من طرف المصابين بالداء السكري النوع الثاني، مرجع سابق، ص 246.

3- حديدان خضرة، استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الأمن دراسة ميدانية بجامعة تبسة، مجلة أبحاث نفسية تربوية، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة، الجزائر، العدد 10 جوان 2017، ص 508.

9.2. قياس الإجهاد:

تعددت وسائل قياس الإجهاد ومحاولة ضبط درجته ومستواه من بين هذه المقاييس:

✓ مقياس أساليب التعامل: Ways Of Coping Questionnaire

تم تصميمه من قبل فلوكمان ولازاروس (1988)، لتزويد الباحثين بمقياس يهدف للكشف عن دور المواجهة في العلاقة بين الإجهاد والتوافق، ويهتم بتقدير الأفكار والسلوكيات التي يستعملها الأفراد للمواجهة، وقد استمد من النظرية المعرفية الظاهرية للإجهاد والمواجهة لفلوكمان ولازاروس، Cognitive-Phenomenological Theory Of Stress and Coping (1984)، ويركز أيضا على المواجهة كمجهودات معرفية وسلوكية لإدارة متطلبات خارجية و/أو داخلية خاصة ومرهقة وتتجاوز الموارد الفردية، ويتكون من 67 بند تتوزع على 8 مقاييس للمواجهة، وتم تحديدها من خلال التحليل العاملي وتتمثل في استراتيجية التصدي (قبول المواجهة)، مخططات حل المشكل، اتخاذ مسافة، ضبط الذات، تحمل المسؤولية، البحث عن سند اجتماعي، التهرب/التجنب وإعادة التقدير الإيجابي.⁽¹⁾

✓ مقياس ماسلاش للاحتراق النفسي: Maslach Burnout Inventory

يعد هذا المقياس من أقدر المقاييس التي تقيس درجة الاحتراق النفسي، والذي تم استخدامه من قبل العديد من الباحثين، والمنظمات، وتوجد ثلاثة طبقات لهذا المقياس، الطبعة الأولى مخصصة للمهن المعنية بتقديم الخدمات الإنسانية، والثانية معدلة جزئيا ومعنية بالتعليم والقطاعات الثقافية، والثالثة طبعة عامة مخصصة لقياس علاقة الموظف بالعمل. ويتوجه هذا المقياس النفسي إلى قياس ثلاثة أبعاد رئيسية للاحتراق النفسي هي: الإجهاد الانفعالي Emotional Exhaustion، أي أن يشعر الفرد بكونه متعبا ومجهدا إلى درجة كبيرة، ومستنزفا في عاطفته وذهنه ووجدانه، التبدل الإحساسي Depersonalization وقد ترجم بعض الباحثين ذلك بـ "التجرد عن الخواص الشخصية"، الإنجاز الشخصي Achievement Personal، الذي يقيس مستوى الشعور بتحقيق أو عدم تحقيق انجازات شخصية على صعيد العمل.⁽²⁾

ويتكون المقياس من اثنتين وعشرين عنصرا (فقرة)، تمثل الأبعاد الثلاثة، ونتائج المقياس يمكن تصنيفها على ثلاثة درجات من الاحتراق النفسي، حيث قد يكون بدرجة كبيرة، أو متوسطة، أو بدرجة منخفضة، من خلال الاستجابة لمقياس من سبعة درجات (صفر=أبدأ، 1= بعض المرات في السنة، 2=مرة في الشهر أو أقل، 3=بعض مرات في الشهر، 4=مرة كل أسبوع، 5=بعض مرات في الأسبوع، 6=كل يوم تقريبا). ويكون مستوى الاحتراق عاليا إذا كانت درجات البعدين الأول والثاني مرتفعة، ودرجة البعد الثالث منخفضة.

جدول رقم (05): تصنيف درجات مقياس ماسلاش حسب مستويات الاحتراق

البعـد	عالي	متوسط	منخفض
الإجهاد الانفعالي	27 فأكثر	17-26	16 فأقل
التبدل الإحساسي	13 فأكثر	7-12	6 فأقل
الإنجاز الشخصي	31 فأقل	32-38	39 فأكثر

✓ التحقيق التشخيصي للإجهاد:

وضع إيفان سسفيتش وماتسون (Ivancevich et Matteson) من جامعة هوستن (Houston) الأمريكية نوع من التحقيق بواسطة الاستبانة التي تهدف إلى قياس إدراكات الإجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في 15 قسم، مع ربط تلك المدركات بالوقت وعبء العمل، ونظام المكافأة والعقاب، ووجود العامل في المؤسسة، وغموض الدور. تحوي هذه الاستبانة على 60 بند، التي تؤكد ارتباط مصادر الإجهاد بالمستوى

¹ -رشيد مسيلي، فاضلي أحمد، الضغوط النفسية المدركة وعلاقتها بمعاودة العملية الانتحارية، دراسة مقارنة بين أساليب التعامل ومستوى الشعور باليأس والاكتئاب، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، ديسمبر 2013، ص 316.

² -Philippe Zawieja , Franck Guarnieri , epuishment professionnel:principales approches conceptuelles cliniques et psychométriques .Armand colin./Recherche.11-34 Chapitre.2013.p27.
https://halshs.archives-ouvertes.fr/hal-00848200/document

العام والجزئي للتنظيم. والفائدة من هذا المقياس أنه يبين ويوضح لنا أي المؤسسات عرضة لمستوى مرتفع جدا من الإجهاد⁽¹⁾.

✓ تحقيق الإجهاد:

وهو عبارة عن إستمارة تضم 238 بند، مقسمة إلى 14 سلم موضحة 3 أشكال من الإجهاد: الأوضاع، الأعراض، الجروحية، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو أنه سلم واحد من بين 14 سلم، يمكن أن يصف لنا المنابع المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن بقية السلالم لا تصف الأشياء المرتبطة بالعمل، ويعود ذلك ربما إلى أن التحقيق تم إعداده من طرف مؤسسة خاصة في بوسطن (Boston).

✓ تقويم إجهاد آدم:

هو إستبيان طور من قبل باحثين من جامعة سان دياغو (San Diego) يعمل على التفريق بين الإجهاد القوي والإجهاد الثانوي، وبين الإجهاد المرتبط بالعمل وغير المرتبط به.⁽²⁾

✓ إختبار تحديد أعراض المجهودات المهنية:

وهو اختبار يحتوي على 20 بند، إذ أن المختبر يقدر البنود وفق البدائل التالية: أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما، وقد اقتبسه علي عسكر من دافستال (Davistal) مجريا عليه بعض التعديلات ومن خلال هذا الاختبار يمكننا معرفة تكيف الفرد مع الإجهاد المهني ومدى معاناته منه.

✓ مقياس الإجهاد المدرك لكوهن وزملائه:

Pss قد تم تصميمه من قبل كوهن وزملائه (Cohen)، ليكون سلم الأبعاد على قاعدة التحليل العاملي، لإدراك المواقف المجهدة في درجة معينة لكل عنصر، يحدد الموضوع (المفحوص) تردده وظهوره خلال فترة حديثة، الدرجة تتحدد في 5 نقاط:

- كثير من الأحيان (04Points) Très Souvent
- غالبا (03Points) Assez Souvent
- أحيانا (02 Points) Parfois
- تقريبا أبدا (01Points) Presque Jamais
- أبدا (00Points) Jamais

وهو يعرض الصفات النفسية أولا في النسخة 10 pss، ثم 14 pss، ثم 04 pss. وعلى المفحوصين حساب التكرارات خلال الفترة المحددة. (الشهر الماضي).⁽³⁾ وفي هذا البحث سوف يستخدم مقياس مصادر الإجهاد ومقياس أعراض الإجهاد، ومقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد التي صممتها بن زروال فتيحة 2008. (أنظر الملحق رقم 03، 04، 05).

¹ -بن زروال فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة)، مرجع سابق، ص117.

² -إسلام عزيز، خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات من خلال اختبار الروشاخ، مرجع سابق، ص60.

³ -Langevin .V. Et Autres, risque psychosociaux outils d'évaluation. référence en sante de travail n143, septembre 2015 ; P102.

file:///C:/Users/user/Downloads/frps4.pdf

خلاصة:

إن تأثير الإجهاد على الأفراد من جميع النواحي، في العمل في المنزل في التعامل مع الآخرين، في أي مكان قد يقع الفرد في مواقف مجهدة، تأثر ويتأثر بها، فالمدة التي يقضيها العامل في عمله أكبر من النواحي الأخرى فتأثيره أشد وتشمل كل المجالات، لذا نجد الإدارة الواعية هي التي تولي اهتماما للإجهاد المهني وطرق إدارته من خلال الكشف والتعرف وتحديد أهم مصادره، فقد أصبحت نتائج الإجهاد غير محددة بالفرد فقط فهي عملية خطية مستمرة إلى الوصول للمساس بالمنظمة من مختلف الجوانب، فالفرد عنصر فاعل فيها تأثره يعني تأثر أداءه، مما يجعله في حالة مستمرة لإعادة توازنه وتكيفه وتأقلمه مع مختلف المواقف المجهدة التي تواجهه، مستخدما أساليب مواجهة مختلفة.

والموظفة الإدارية هي امرأة تكدح وتساهم بكل طاقتها لرعاية بيتها، وأفراد أسرتها، ففي حالات هي أم تقع على عاتقها تربية الأبناء ومسؤوليتهم من جهة، فبعدها كانت ربة بيت ملزمة بواجبات معينة أصبحت مسؤولة مهنيا من جهة أخرى، موجودة في مختلف المجالات خاصة الإدارية منها، وقد أشارت الإحصاءات أن الفئة العاملة النسوية تتواجد في الجزائر بنسب مئوية متفاوتة في مختلف المجالات والكثير من الدراسات ركزت على القطاع الصحي مهملته العاملات بالقطاع الإداري رغم أن هذه الفئة من بين أهم الفئات فهي في تعامل دائم مباشر مع الأفراد، وتصارع الأدوار لدى المرأة مع مسؤولياتها المهني تعتبر مجهادات ومسببات رئيسية لمجموعة من الأعراض التي تؤثر على صحتها النفسية، الفسيولوجية، حتى العلاقات الاجتماعية، وصلا إلى تأدية دورها المهني بأكمل وجه، للوصول بالمؤسسة الجامعية لتحقيق أهدافها، مع الحفاظ على العنصر الأساسي في أي منظمة خاصة إن كان تعاملنا مع الموظفة (المرأة)، لما لطبيعتها من حساسية وتتطلب تعاملًا خاصًا.

الفصل الثالث: الموظف الإداري في الجامعة.

تمهيد

1.3. المؤسسة الجامعية.

1.1.3. نشأة الجامعة عبر التاريخ.

2.1.3. تعريف الجامعة.

3.1.3. وظائف الجامعة.

4.1.3. مكونات الجامعة.

2.3. الموظف الإداري.

1.2.3. تعريف الوظيفة.

2.2.3. خصائص الوظيفة.

3.2.3. تصنيف الموظف الإداري في القانون الجزائري.

4.2.3. مهام الموظف الإداري في الجامعة.

5.2.3. حقوق و ضمانات الموظف الإداري في القانون الجزائري.

6.2.3. قواعد عامة تحكم سلوك الموظف الإداري.

7.2.3. تقييم الموظف الإداري.

8.2.3. العوامل الوظيفية المؤثرة على أداء الموظفة الإدارية.

9.2.3. العوامل الذاتية المؤثرة في أداء الموظفة الإدارية.

خلاصة

تمهيد

إن ميدان دراسائنا هو الجامعة فمن الواجب التطرق إليها، ومعرفة كيف نشأت، والتعريف بها، وأهم المهام المنوطة بها وكذا مما تتكون هيكلتها التنظيمية، وكيف يتكيف الموظفون مع العمل داخلها، فالجامعة أحد مؤسسات المجتمع حيث تساهم في بناءه، وتطويره من مختلف الجوانب، من خلال تأثيرها الفكري، والعلمي على كل الاتجاهات العلمية، والعملية، فهي هيكلية تنظيمية تضم وظائف متعددة يشغلها موظفين وموظفات، ارتأينا التعرف على الوظيفة الإدارية بهذه المؤسسة. وفي هذا الصدد سنطرق في هذا الفصل إلى نشأة الجامعة عبر التاريخ، والتعريف بها من طرف بعض الباحثين، ووظائفها، ومكوناتها، وأنماطها، وكذا التعرف على ماهية الموظف، من حقوق وواجبات، وأهم الأنظمة والقوانين التي يعمل بها، وأهم العوامل الوظيفية والذاتية المؤثرة في أداءه.

1.3. المؤسسة الجامعية:

1.1.3. نشأة الجامعة عبر التاريخ:

يعود تاريخ الجامعة إلى العصور القديمة مثل الحضارة الصينية، والمصرية، واليونانية، أما في عصور النهضة الثقافية فوجدنا في العراق، والقيروان بتونس، مصر، وأنطاكية بسوريا حيث اعتمد عليها في الجامعات الأوروبية، وفي الحركة التعليمية الإسلامية كان المسجد هو الصورة الأولية للجامعة، ودعمت هذه الحركة الفتوحات الإسلامية بالثقافات الأخرى، أما عن استعمال مصطلح الجامعة فقد كان بين القرنين 14، 13 وقد جاء في الموسوعة البريطانية أن الجامعة الحديثة قد تطورت عن المدارس العصور الوسطى التي كانت تسمى "Studia Cameralia"، أي المدارس العامة التي تستقبل كل الطلاب الوافدين من جهات مختلفة⁽¹⁾ فالجامعات الأوروبية عمر نشأتها حوالي 900 عام، وكانت أول جامعة قد أسست في مدينة بولونيا في إيطاليا عام 1076، ونشأة هذه الجامعة ترتبط باعتباريات تتعلق بنمو التجارة بعد ضعف الإمبراطورية الرومانية، وتبعاً لها ظهرت جامعة باريس، وجامعة أوكسفورد، وجامعة كمبرج، وقام بتأسيسها الأساتذة أنفسهم، لكن ما تقدم لا ينفي وجود التعليم العالي في أوروبا قبل ظهور هذه الجامعات التي سبق ذكرها في القرون الوسطى، إذ كان هنالك العديد من أساتذة التعليم العالي يعملون بشكل حر، أما في الوطن العربي فللجامعة جذور تاريخية تمتد إلى آلاف السنين فشهدت الدولة العثمانية نشوء أول جامعة فيها في اسطنبول 1849، ولقد عرفت البلاد العربية الجامعات الحديثة ابتداء من النصف الثاني من القرن 19 فلقد أسست الجامعة الأمريكية في بيروت عام 1866، والجامعة اليسوعية في لبنان 1875، في حين أسست جامعة الجزائر من قبل فرنسا 1879، وجامعة الخرطوم من قبل الإنجليز 1902، وأسست الجامعة المصرية كجامعة أهلية 1908.⁽²⁾ وكانت جامعة خاصة تتشكل من كلية الآداب تقدم دراسات في العلوم الاجتماعية، والدراسات الإنسانية⁽³⁾، أما أول جامعة عامة في الوطن العربي فكانت الجامعة السورية "جامعة دمشق حالياً"، والتي أسست سنة 1923، والجامعة العامة الثانية فكانت الجامعة المصرية "جامعة القاهرة حالياً" تأسست سنة 1923، أما جامعة الأزهر الشريف تأسست سنة 369 هـ/970 م وتعد أقدم جامعة في العالم.⁽⁴⁾ وقد كانت الجامعات العربية في الماضي تركز على تعليم قلة مختارة من أبناء الأغنياء لممارسة مهنة أو أكثر من المهن الحرة، فضعف الارتباط بينها وبين المجتمع، في الوقت الذي بدأت فيه جامعات الغرب تأخذ طريقها في النمو في ظل عوامل جديدة من استقرار سياسي، وازدهار اقتصادي، وقد كانت تتميز بصغر

1- عزاق رقية، رؤية حول نوعية التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال تطبيق نظام ل.م.د، الملتقى البيداغوجي الرابع 25، 26 نوفمبر، خلية الجودة لضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008، ص 78.

2- رياض عزيز هادي، الجامعات: النشأة والتطور، الحرية الأكاديمية، الاستقلالية، سلسلة ثقافة جامعية تصدر عن مركز التطوير والتعليم مستمر، جامعة بغداد، المجلد 2، العدد 2، 2010، ص ص 6-10..

- سعيد النل وآخرون، قواعد الدراسة في الجامعة، دار الفكر العربي للطباعة والنشر، عمان الأردن، ط1، 1997، ص 18.

4- مليجان معيض الثبيتي، الجامعات: نشأتها، مفهوما، ووظائفها، دراسة وصفية تحليلية، المجلة التربوية، جامعة الكويت، المجلد 14، العدد 54، 2000، ص 209.

الحجم، وقلة عدد الطلاب، وكان الأصل فيها أنها عبارة عن مجموعة من الأساتذة، والعلماء الذين وهبوا أنفسهم للعلم والمعرفة، والبحث عنها لذلك كان التفاهم والتحاور بين الطالب والأساتذ فيها سهلا.⁽¹⁾ إذن فقد تعددت مراحل ظهور الجامعة عبر التاريخ، واختلفت الجامعات باختلاف البلدان الظاهرة فيها ولكنها اتفقت في أنها مؤسسة وجدت لنشر العلم، وتطويره عبر مختلف المجالات.

2.1.3. تعريف الجامعة:

● **لغة:** إن كلمة جامعة هي: التجميع والتجمع وترتبط هذه الكلمة مع الكلمة Collège وهي مصدر لاتيني وتعني التجمع والقراءة معا ولقد كان استخدامها في العهد الروماني للإشارة التي تجمع colégia الحرفيين والتجار.⁽²⁾

و"يعود أصل مصطلح "جامعة" (University) إلى اللغة اللاتينية، وهو مشتق من مصطلح (Universitas)، الذي يعني الإتحاد، والتجمع، ولقد تم استعماله ابتداء من القرن الرابع عشر ميلادي للدلالة على الجامعة بمعناها الحالي، أم قبل ذلك فتشير الكتابات إلى أن هذا المصطلح استعمل لأول مرة نحو سنة 1218م، وكان يعني الجماعة (Communauté)، فأساس فكرة الجامعة هو الإتحاد، الذي يعني التنظيم في جماعة معينة".⁽³⁾

● اصطلاحا:

فالجامعة عبارة عن مؤسسة تستطيع بحرية أن تحدد لنفسها وعلى أسس أكاديمية من يمكن له أن يعلم فيها ومن سيعلم وكيف يجب أن يعلم من يمكن أن يقبل فيها.

وعرفها الخطيب بأنها مؤسسة تعليمية ومركز بحثي ومنارة للإشعاع الثقافي والفكري. وهي نظام ديناميكي متحرك وهي كل متفاعل العناصر ومجمع بشري تنطبق عليه قواعد التفاعل.⁽⁴⁾

وتعرف الجامعة أيضا بأنها مؤسسة علمية مستقلة، ذات هيكل تنظيمي معين، وأنظمة، وأعراف، وتقاليد أكاديمية معينة، وتتمثل وظائفها في التدريس، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وتتألف من مجموعة من الكليات و الأقسام ذات الطبيعة العلمية التخصصية، وتقدم برامج دراسية متنوعة في تخصصات مختلفة منها ما هو على مستوى الليسانس، ومنها ما هو على مستوى الدراسات العليا التي يمنح الطلاب بموجبها درجات علمية.⁽⁵⁾

وتعرف كذلك على "أنها تلك المنظمة التي تحتوي عدد من المعاهد التعليمية العليا..."، الجامعة هي تلك المؤسسة التربوية التي تقدم لطلابها الحاصلين على شهادة البكالوريا أو ما يعادلها تعليما نظريا معرفيا وثقافيا يتبنى أسس إيديولوجية وإنسانية يلزمه تدريب مهني فني بهدف إخراجهم إلى الحياة العامة كأفراد منتجين فضلا عن مساهمتها في معالجة القضايا الحيوية التي تظهر على فترات متفاوتة في المجتمع وتؤثر على تفاعلات هؤلاء الطلاب المختلفة في مجتمعهم بما تملكه من قدرات أكاديمية إيديولوجية وبشرية.⁽⁶⁾ ويرى علماء التنظيم التربوي أنه يوجد تعريف قائم بذاته لمفهوم الجامعة لذلك فإن كل مجتمع ينشئ جامعته ويحدد لها أهدافها بناء على ما تمليه عليه مشاكله وطموحاته وتوجهاته السياسية والاقتصادية، والاجتماعية.⁽⁷⁾

2- الهلالي الشربيني الهلالي، التعليم الجامعي في العالم العربي في القرن الحادي والعشرون، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، ص 18-20.
2- محمد منير مرسي، التعليم الجامعي المعاصر، عالم الكتب، مصر، ط1، 2002، ص 10.
3- رفيق زراولة، الهيكلة التنظيمية للمؤسسات الجامعية دراسة تحليلية الجزائر أنموذجا، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 20، ص 182.
4- أحمد محمود الخطيب، الإدارة الإبداعية للجامعات، عالم الكتب لنشر و التوزيع، عمان الأردن، ط1، 2006، ص 25.
5- مليجان معيض الثبتي، الجامعات: نشأتها، مفهوما، وظائفها، دراسة وصفية تحليلية، مرجع سابق، ص 24.
6- وفاء محمد البرعي، دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1، ص 209.
7- فضيل دليو و آخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، معهد علم النفس و علوم التربية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006، ص 78.

وهي مؤسسة ذات طابع اجتماعي على علاقة عضوية مع بنية المجتمع ككل حتى وإن كان لها كمؤسسة نسق خاص، واستقلال نسبي فهي تابعة في بنيتها، وتطورها لمجتمعها⁽¹⁾ وتعرف الجامعة: "بأنها عبارة عن جماعة من الناس يبذلون جهدا مشتركا في البحث عن الحقيقة والسعي لاكتساب الحياة الفاضلة للأفراد والمجتمعات"⁽²⁾ ومن كل هذه التعاريف تستخلص طالبة الباحثة أن تعدد وجهات النظر حول مفهوم الجامعة هذا كان لتعدد أهدافها، وواجباتها لكونها إحدى مؤسسات التعليم العالي في اختصار يمكن للطالبة الباحثة وضع تعريف مبسط للجامعة.

هي مؤسسة تربوية تعليمية تقع في أعلى قمة الهيكل الأكاديمي، وذلك للأهمية التي يقتضيها من خلال تحقيق أهدافها الموضوعية في إطار يتموقع تحته أو ضمنه الطالب، الأستاذ، والطاقت الإداري، فالإدارة وسيلة لتشد تحقيق غايات معينة، وأغراض محددة لتحقيق أهداف المنظمة، فهي تعمل على استثمار القوى البشرية، والإمكانات المادية المتاحة، فهي المرتكز الرئيس في تطوير الأفراد والجماعات، والعامل الحاسم في تحقيق التنمية في المجالات كافة⁽³⁾

وتحتاج كل منظمة أو مؤسسة ومن بينها الجامعة إلى تنظيم نشاطها وتنسيق جهودها من أجل تحقيق الأهداف التي وجدت أساسا من أجلها، وهي لهذا تحتاج إلى تنظيم بنائها على أفضل صورة تمكنها من تحقيق هذه الأهداف وتضم الإدارة الجامعية طاقما إداريا يتصلون فيما بينهم للوصول بالجامعة إلى النقطة أو النتيجة المرجوة، وهي ليست مجرد مؤسسة تزود طلبتها بالعلم، والمعرفة فقط بل بالوسائل، والأساليب لتطوير المجتمع، ولها مجموعة من المبادئ يجب احترامها: تقسيم العمل، تناسب السلطة مع المسؤولية، النظام، وحدة التوجيه، وحدة الأمر، التدرج الوظيفي، الانضباط، المصلحة العامة الإدارية ومصالح الإداريين، العدالة في التعامل مع المرؤوسين، الاستقرار الوظيفي، التضامن والتعاون بين الموظفين⁽⁴⁾.

غياب مبدأ من هذه المبادئ قد يخلق عائقا أمام السماح للموظفات الإداريات بتأدية مهامهن بسهولة وراحة مما قد يؤدي إلي كرههن للعمل، والقيام به فقط من أجل الراتب المنتظر شهريا حسب قول موظفة إدارية بجامعة العربي بن مهيدي: " لا توجد عدالة بيننا، وحتى أننا نتلقى الأوامر من عدة أشخاص في الوقت نفسه، مما يجعلنا لا نرغب في القيام بهذا العمل، وأحس في ذلك الوقت بتوتر دائم، وارتجاف مصاحب له" وهذه أعراض للإجهاد نتيجة مصدره التنظيمي الذي يكمن في الخلط الإداري من غياب وحدة الأمر والعدالة. وبما أنها مؤسسة تضم مجموعة من الموظفات الإداريات يعملون تحت إطارها التنظيمي وفي جو من العلاقات الإنسانية، فيقع على عاتقهم مجموعة من الأعمال مع مجموعة من العوامل التي تؤثر عليهم نفسيا، واجتماعيا، وحتى عمليا تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد لديهم.

وبوجه عام تتعدد الآراء حول أهداف التعليم الجامعي إلا أنه يمكن تجميعها في ثلاث أهداف عامة وهي التعليم، والبحث العلمي، وخدمة المجتمع، وذلك من منطلق أن المعرفة التي تحمل الجامعة مسؤوليتها يمكن أن ينظر إليها من جوانب ثلاث، الجانب الأول يتعلق باكتسابها، والثاني بنقلها، والثالث يتعلق بتطبيقها.

3.1.3. وظائف الجامعة:

بما أن الجامعة هي واحدة من المجتمعات العلمية التي تستهدف توجيه المعرفة، والعلم نحو الأغراض الإنسانية، وهي من ثم قادرة على مواجهة تحديات التنمية الشاملة فهي موجودة للقيام بعدة وظائف منها:

-وظيفة تعليمية: أهمها وظيفة التدريس، والتي تحتاج إلى عدد من الطلاب، ومجموعة من الأساتذة المختصين بتنفيذ هذه الوظيفة من بين ما تتضمنه القيام بالعملية التعليمية، وتوفير أماكن، ومراكز المعرفة، والتعليم، والتدريب، والبحث، الإسهام في تقدم العلوم، والفنون عن طريق كليات الدراسات العليا، والبحوث، وتوجيه جهود العلماء، والباحثين نحو المشاركة الإيجابية في مشروعات البحوث الهادفة نحو التنمية، ومواجهة

1- حواء بلحسين، الجامعة في ظل التحولات العالمية-دراسة ميدانية لتصورات الطلبة و المدرسين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، تصدرها سداسيا كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة الجزائر، العدد 10، 2008، ص 183.

2- تزيكي رايح، أصول التربية والتعليم، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 1990، ص 78.

3- سليمان حامد، الإدارة التربوية المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص ص 3-5.

4- محمود شحماط، المدخل لعلم الإدارة العامة، دار الهدى للنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ط1، 2010، ص ص 39-43.

المشاكل الاجتماعية، والاقتصادية للبلاد، إنعاش وترقية التنمية الفكرية بين الموظفين، وخلق شعور بالمسؤولية العامة (1) لدى المتعلمين لإدراك الحقيقة، والبحث عنها.

- ✓ القيام بالبحث: توكل وظيفة البحث العلمي للجامعة زيادة على وظيفتها التعليمية.
- ✓ وظيفة تثقيفية: إذ تقوم الجامعة بمهمة نشر الثقافة، وهذا من خلال قيامها بأنشطة علمية أخرى كالمحاضرات، المعارض، والندوات الوطنية، والدولية، والمؤتمرات (2).

أما التقرير العالمي لليونسكو حول التعليم العالي فإنه يحدد وظائف التعليم العالي في المادة 01 والمادة 02 وهي كما يلي:

تربوية وتكوين المتحصّلين على شهادات ذوي تأهيل عالي ومؤطرين، مسؤولين وقادرين على الاندماج في كل القطاعات النشاط البشري، ويكون، وضمان مجال مفتوح للتكوين العالي على مدى الحياة من خلال توفير إطار تكوين مفتوح للجميع، ترقية الإنتاج ونشر المعارف، المحافظة وترقية القيم الاجتماعية، المساعدة على فهم، وتفسير، وتدعيم الثقافات الوطنية، العمل بأخلاقيات التعليم العالي، التعبير بكل استقلالية ومسؤولية حول المشكلات الأخلاقية، التشعب بكامل الحرية الأكاديمية، (3).

وترى الطالبة الباحثة أن وظائف الجامعة في مجملها ووظائف معرفية علمية، خلقية، اجتماعية:

- الوظائف المعرفية، العلمية: وهي كل ما يخص تكوين الطلبة والمختصين في عدة مجالات وتزويد المعلومات التي تجعل الطالب فردا قادرا على مواجهة الواقع المهني الميداني.
- الوظائف الخلقية: تحقيق للمتعلّم القدرة على التعبير عن مشاعره، وانفعالاته بطريقة مستحسنة، وجعله يتشارك مع زملائه مما يكسبه تعلم احترام الآخر.
- الوظائف الاجتماعية: إعداد الطالب من الناحية الاجتماعية، وذلك من خلال تفاعله المستمر مع الآخرين، ومواجهة مشكلات المجتمع.

4.1.3. مكونات الجامعة:

هي تلك المكونات البشرية، والهيكلية، والتنظيمية المتكاملة؛ والمتناسقة التي تتم بينها أو من خلالها عملية الاتصال التنظيمي في الجامعة وهي البناء التنظيمي للجامعة، الإدارة الجامعية، الأستاذ، الطالب.

❖ البناء التنظيمي للجامعة:

يطلق على البناء التنظيمي العديد من الأسماء: الهيكل أو الهرم أو البناء، وتعريفات البناء التنظيمي كثيرة ومتعددة، وهذا التعدد في التعريفات يرجع إلى اختلاف وجهات النظر من جهة التخصص، فنظرة عالم الإدارة تختلف عن نظرة عالم النفس.

ويعرف ستيرز البناء التنظيمي بأنه "الطريقة التي تنظم بها المنظمة مواردها البشرية في صورة علاقات مستقرة نسبيا والتي تحدد إلى حد كبير أنماط التفاعل، والتنسيق، والسلوك الموجه نحو إنجاز أهداف المنظمة" (4).

ويعرفه محمد حمدي النشار بأنه "الإطار العام الذي يحدد الأجهزة العلمية، والإدارية، والفنية، والاجتماعية الموجودة بالجامعة وأوجه النشاط التي تنهض بها ومسؤولية كل منها وعلاقة هذه الأجهزة ببعضها البعض وعلاقتها بالسلطات المحلية والمركزية ويوضح خطوات إنجاز الأعمال المختلفة في كافة القطاعات الجامعية ويرسم مسارات الإجراءات في المستويات الإدارية المتعددة بين سلطة إصدار القرارات".

1- الهلالي الشريبي الهلالي، التعليم الجامعي في العالم العربي في القرن الحادي والعشرون، مرجع سابق، ص 23.

- سعيد التل وآخرون، قواعد الدراسة في الجامعة، مرجع سابق، ص 98.

- نفس المرجع، ص 81.

- علي عبد ربه حسن إسماعيل، البناء التنظيمي للأقسام العلمية الجامعية: الواقع والتصور، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر (د/ط)، 4

2007، ص 55.

يعرفه روبرت أوبلي Robert Oppleby: "إطار يوجه سلوك رئيس المنظمة في اتخاذ القرارات وتتأثر نوعية، وطبيعة هذه القرارات بطبيعة الهيكل التنظيمي".

أما Stroner Freeman: " الطريقة التي يتم بها تقسيم أنشطة المنظمة وتنظيمها وتقسيمها." (1) يتبين من عرض التعريفات السابقة للبناء التنظيمي للجامعة أن البناء التنظيمي يحدد الموجهات أو المسارات التي تستطيع الجامعة من خلالها تحقيق أهدافها التدريسية، والبحثية، والاجتماعية، والفنية بكفاءة عالية، وكذلك أهدافها الإدارية، والتنظيمية وبدون توضيح البناء التنظيمي للجامعة تصبح المسارات عشوائية بعيدة عن الأسس العلمية.

❖ الإدارة الجامعية:

يمكن النظر إلى الإدارة الجامعية من عدة زوايا: باعتبارها نشاطا ومجموعة من العمليات المتشابكة التي تترابط فيما بينها داخل المؤسسة الجامعية لتحقيق الأهداف المنشودة للجامعة، باعتبارها حقلًا من حقول الدراسة وتعني هنا مجموعة من النظريات والمبادئ والمفاهيم المعايير التي تساعد الباحث أو الإداري على فهم وتحليل وتفسير الظواهر والأنشطة الإدارية وتعيّنه على التنبؤ بها وتوجيهها، باعتبارها نظاما له مدخلاته، وعملياته ومخرجاته، أما مدخلات هذا النظام فهي الهيكل التنظيمي، القوى البشرية، التكنولوجيا، الأنظمة والقوانين والتشريعات، الأهداف، والفلسفة، والمناهج، والبرامج، والخطط العلمية.

أما العمليات فهي عمليات تحويل المدخلات إلى مخرجات وتشتمل القيادة، والرقابة، والمتابعة، والتقييم والتوظيف، والتخطيط؛ أما المخرجات فتتضمن تحقيق الأهداف المرسومة للجامعة (إنتاج المعرفة، إعداد القوى البشرية، إنتاج البحوث، التعليم). وتتكون الإدارة الجامعية من عناصر هامة في الكيان الجامعي وهي:

- سوق العمل بالنسبة لخريجي الجامعات.
- التقنية المطلوبة لإعداد الخريجين.
- الجهاز التنفيذي.
- رأس المال اللازم لتمويل العملية التعليمية في مختلف جوانبها.
- التنظيم الذي يربط بين العناصر السالفة الذكر. (2)
- الجهاز الإداري المسؤول عن وضع رسالة المؤسسة الجامعية موضع التنفيذ، من خلال رؤية واضحة ومبادئ إرشادية تنفخ الأنظمة للحفاظ على التراث الثقافي وتطوير المهارات التقنية ومهارات الاتصال والتفاعل الإنساني. (3)

و للإدارة الجامعية مجموعة أنماط تختلف في جميع مؤسسات المجتمع، فهناك من يسير مؤسسته عن طريق إدارتها بالأساليب ومنهم من تكون رؤيته رؤية مشتركة أو إدارة بالأهداف وهي كالتالي:

■ الإدارة بالأساليب Management by Methods:

في هذه الإدارة يهتم الجهاز الإداري بالأساليب على حساب الأهداف، ويغلب الشكل على المضمون، وقد تصل درجة الاهتمام بالشكل إلى التضليل، وإخفاء الحقائق، وهنا يتحول الجهاز التنفيذي إلى جهاز خدمي يخدم أهداف الإدارة العليا دون النظر إلى أهداف المؤسسة الجامعية، وإخفاء المعلومات يعيق العملية الاتصالية داخل المؤسسة الجامعية، وبالتالي يؤثر على عملها. تعقد العديد من المؤتمرات العلمية التي لا يتمخض كثير منها إلا عن جلسة افتتاحية صاحبة دون التركيز الموضوعي والأكاديمي على مضمون

1- حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2003، ص 103.

2- زيد منير عبوي، الإدارة بالأهداف، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى، 2007، ص 40.

3- أحمد محمود الخطيب، عادل سالم معايير، الإدارة الإبداعية للجامعات نماذج حديثة، عالم الكتب الحديث، عمان الأردن، ط2006، ص1، ص42.

المؤتمر، وأهميته، ودون متابعة فتصبح هذه المؤتمرات غاية وليست وسيلة بالأساليب على حساب الأهداف.⁽¹⁾

■ الإدارة بالأهداف Management by Objectives:

هذه الإدارة تقسم الهدف الإستراتيجي في رسالة المؤسسة الجامعية إلى عدد من الغايات التكتيكية التي توزع على عمداء الكليات ثم تقسم كل غاية إلى عدد من الأهداف الصغيرة توزع على رؤساء الأقسام، ثم يقسم كل رئيس قسم هدفه إلى مهام يوزعها على مرؤوسيه في شكل خطط بسيطة مستهدفة التحقيق، وهنا تتعدد الأهداف وطريقة الأداء تبعا لتعدد المستويات الإدارية، والتنفيذية ومن الطبيعي أن يحدث انفصال بين أهداف أعضاء هيئة التدريس، وأهداف الإدارة الوسطى والعليا والأهداف الإستراتيجية للجامعة، وكل هذه الجوانب تتطلب مهارات تقنية ومهارات للاتصال لتحقيق الأهداف.

■ الإدارة بالرؤية المشتركة Management by Common Vision:

تسمى أيضا الإدارة على المكشوف، وهي الإدارة التي يتم فيها الاهتمام بالوسائل، والأهداف بشكل متكامل، بحيث تنتقل رؤية المؤسسة الجامعية إلى عقل، وضمير، ووجدان القائمين على رسالتها على اختلاف مستوياتهم التنفيذية، والإدارية، وفي هذه الحالة لا تقسم الأهداف الإستراتيجية، ولكن تقسم أدوار وأدوات الوصول إلى هذه الأهداف، وهي تحول كل القائمين على العمل الجماعي إلى شركاء.⁽²⁾

ومن هنا يمكن القول أنها أحسن الأنماط الإدارية لأنها تجعل كل موظف في الجامعة على اختلاف منصبه، ونوع وظيفته يحس أنه جزء لا يتجزأ منها، ويؤمن أن أهداف الجامعة هي أهدافه أيضا، ويتفاعل كل أطراف التنظيم وبالتالي تبادل المعلومات ووصولها في الوقت المناسب للجميع، ومن خلال كل هذا يتحقق اتصال فعال، وهذا ما يخفف من شدة الموقف المجهد الذي تتعرض له الموظفات الإداريات بسبب سير العمل كوحدة جماعية.

على حد قول موظفة إدارية بالجامعة: "عند تقسيم العمل بيننا، وتقديم المساعدة لبعضنا البعض، وانتقال المعلومات بسهولة، يصبح عملنا سير في جو مريح، ويخفف حدة توترنا".

❖ الأستاذ:

يعد الأستاذ الجامعي ركنا أساسيا في نظام التعليم العالي، وذلك لأهمية الدور الذي يؤديه في العملية الموكلة إليه ويعد من المدخلات الأساسية في العملية التعليمية، ويكمن دوره الفعال في تحقيق الأهداف المسطرة والمخطط لها من قبل الإدارة العليا لإعداد وتكوين خريجي الجامعة بالكفاءة المطلوبة والنوعية الجيدة (تكويننا جيدا) تحضيراً له إلى سوق العمل.⁽³⁾

والأستاذ عنصر مركزي في الحياة الجامعية، عليه مسؤولية المشاركة والتنفيذ العملي للمهمة الأساسية للجامعة فهو من يضع المناهج ويدرس المواد الدراسية، وهيئة التدريس هيكل ذو محركين: محرك التعليم، محرك البحث أي أنها تؤدي مهمتين أساسيتين مما يعكس مكانتها في الجامعة.⁽⁴⁾

ومن هنا يتضح أن الأستاذ هو طرف المعادلة الذي تحقق به الجامعة أهدافها المخطط لها مسبقاً، ولتحقيق هذه الأخيرة يعتمد على مدى كفاءة وخبرة الأستاذ في مجاله للوصول إلى الهدف المحدد. وتضم جامعة العربي بن

1- هشام فوزي دباس العبادي وآخرون، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، دار الوراق لنشر والتوزيع، الأردن، عمان، ط1، 2008، ص 79.

- نفس المرجع، ص 81.

3- ريمان محمد سعيد غالب، توفيق علي عالم، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المجلة العربية، لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 1، ص 163.

4- مبارك بوعلام، دور هيئة التدريس في تصور نمط إدارة الجامعة، مجلة الباحث دورية علمية محكمة سنوية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح، ورقة الجزائر، العدد 11، 2012، ص 207.

مهيدي عددا كبيرا من الأساتذة يختلفون حسب الفئات المهنية أساتذة مساعدين (أ) و(ب) وأساتذة محاضرين (أ) و(ب)، وأساتذة التعليم العالي، وأساتذة مؤقتين باختلاف مستوياتهم العملية (ليسانس، ماجستير، ماستر، دكتوراه علوم، دكتوراه ل.م.د.)، إضافة إلى اختلاف في البيئة الثقافية الاجتماعية حيث كل منهم ينحدر من مدينة مختلفة (سطيف، جيجل، قسنطينة، تبسة، خنشلة....) أي تعدد في الاتجاهات والآراء والصبغة الثقافية الكلامية وحتى الانفعالية، الرقعة الجغرافية، وهيئة التدريس هذه بكل ثقل وتنوع لمهامها وأنشطتها المنوطة بها، وتنوع مستوياتها، واختلاف خصائصهم الاجتماعية والثقافية في حاجة إلى التعامل المستمر مع الموظفين الإداريين بالجامعة.

❖ الطالب:

يعتبر الطالب المحور الثاني في العملية التعليمية، وطرف المعادلة الأكثر أهمية، حيث تسلط وتوجه إليه كل الأنظار باعتباره مخرجات الجامعة حيث يهيئ لحل المشكلات التي تواجهه في المجتمع وخاصة مجتمع العمل، وكلما كانت العملية التعليمية منظمة سواء من طرف الأستاذ أو الطالب ذات كفاءة عالية ضمنت خريج جامعي مطابق لمواصفات سوق العمل، ومن هنا تتباين فئات الطلبة في الجامعة على العموم وفي جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي- أيضا، من ناحية الجنس أو الفئات العمرية المختلفة إضافة إلى ذلك تختلف مستوياتهم وتخصصاتهم العلمية كل مستوى مختلف عن الآخر، يتوزعون على عدة مستويات هي: السنة أولى جامعي، السنة الثانية وهنا يختار الطالب تخصص معين، السنة الثالثة وهنا تنتهي مرحلة الليسانس، السنة أولى ماستر والسنة الثانية ماستر، الطالب في هذه السنة في صدد تحضير مذكرة تخرج وهذا ما يزيد من متطلباته التعليمية، وبالتالي تزداد طلباته واستفساراته المقدمة لمختلف المصالح الإدارية، ثم يأتي مستوى الدكتوراه أيضا، كما تتحكم فيه خصائص ترتبط بالطالب نفسه من بينها الخصائص النفسية فحسب كل فئة عمرية تتميز المرحلة بعدة خصائص وأغلب الطلبة الجامعيين في فترة المراهقة وهذه الفترة تتميز بالانفعالات السريعة، وصعوبة التحكم في التصرفات، كما تلعب ثقافتهم الاجتماعية دور كبير في بلورة العملية التعليمية وإثرائها، فالطلبة ليسوا أبناء منطقة واحدة فتتعدد الولايات التي قدموا منها بهدف الدراسة، والطلبة بأعدادهم الكبيرة ومختلف فئاتهم العمرية وخصائصهم النفسية، ومستوياتهم وتخصصاتهم العلمية في تعامل دائم مع الموظفين الإداريين بالجامعة.

❖ الموظف الإداري:

يعتبر موظفا كل عون عين في وظيفة عمومية دائمة ورسم في رتبة في السلم الإداري، وهذا ما تنص عليه المادة 04، تختلف الرتبة عن منصب الشغل، وهي الصفة التي تخول لصاحبها الحق في شغل الوظائف المخصصة لها.⁽¹⁾ وهذا ما ورد في المادة 05.

"يعتبر موظفين عموميين الأشخاص المعنويون في وظيفة دائمة الذين رسموا في درجة من درجات التدرج الوظيفي في الإدارات المركزية التابعة للدولة، وفي المصالح الخارجية التابعة لهذه الإدارات المركزية، وفي الجماعات المحلية، وكذلك في المؤسسات والهيئات العامة حسب كفاءات تحددها مرسوم". ويستثنى من ذلك القضاة والقائمون بشعائر الدين، وأفراد الجيش الشعبي الوطني، بحيث لا تسري عليهم أحكام هذا المرسوم. هذا ما نصت عليه المادة الأولى من المرسوم 133/66 المتضمن قانون الوظيفة العمومية. ومن خلال المادة المذكورة أعلاه، وظيفة الموظف العام تتضمن مجموعة من العناصر: دائمية الوظيفة، العمل في إحدى مصالح الدولة، صدور قرار تعيين، ترسيم في إحدى درجات التدرج الوظيفي. "فالموظف العام هو العامل الذي يثبت في منصب عمله بعد انتهاء المدة التجريبية، فيكون حينئذ في وضعية قانونية وتنظيمية تجاه المؤسسة التي يعمل بها."⁽²⁾

1- الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 03-06 مؤرخ في جمادى الثانية عام 1427، 2006، ص14.

2- <http://sciencesjuridiques.ahlamontada.net/t1313-topic.d:02/08/2017.h: 18:00>

ومن هنا يتضح أن الموظف الإداري في المؤسسة الجامعية العربي بن مهدي - أم البواقي-، هو كل فرد يعمل في وظيفة عمومية دائمة حيث تسند إليه مهمة إدارة الشؤون المتعلقة بالأساتذة والطلبة في الجامعة ويقوم بنقل انشغالات هذه الفئات إلى الإدارة المسؤولة، وهنا نجد أن الموظف الإداري لديه مجموعة كبيرة من المسؤوليات التي وجب تأديتها على أكمل وجه ومن بين الأعمال التي يقوم بها تختلف باختلاف الفئة التي يتعامل معها فالنسبة للطلبة وكما ذكر في العناصر السابقة هم يختلفون في المستويات التعليمية، والفئات العمرية، وطبيعة الشخصية، وعددهم الكبير يزيد الضغط على الموظف الإداري من خلال الأعمال الموكلة إليه بخصوص الطلبة (استفساراتهم الدائمة، كشوف النقاط، الإعلانات، التسجيلات، إيداع الملفات... الخ)، أما تعامله مع الأساتذة أيضا كما ذكر مسبقا باختلاف فئاتهم، ومستوياتهم، وطبيعتهم الشخصية والثقافية، والتعاملية، ليس بالأمر الهين على الموظف فهو يهتم ب (دوام الموظفين، التأخيرات، العطل والإجازات، وغيرها من المسؤوليات المسندة إليه في عمله بالجامعة.

2.3. الموظف الإداري:

1.2.3. مفهوم الوظيفة:

هي عقد يتم بين طرفين، الموظف وصاحب الوظيفة، يقوم بموجبه صاحب الوظيفة بمنح المال بصفة شهرية منتظمة للموظف، مقابل قيامه بخدمة أو عمل ما.⁽¹⁾ وعرفها البعض أيضا بأنها مجموعة من الواجبات التي تؤدي بواسطة فرد ما ولها صفة التكرار، ولها صفة التماثل وتحتاج إلى التجانس في المعارف والمهارات وهي موجودة بصرف النظر عن وجود من يشغلها أو عدمه.⁽²⁾

إذن الوظيفة هي مجموعة المهام أو الواجبات المتشابهة والمتماثلة التي يتم جمعها مع بعضها البعض وتخصص لفرد معين يقوم بإنجازها.

2.2.3. خصائص الوظيفة:

من أهم خصائص الوظيفة مايلي:

- ✓ الوظيفة تقوم على مجموعة متكاملة من المعارف، والأفكار التي تتطلب تدريبات عقلية.
- ✓ تقتضي التركيز على الأنشطة العقلية أكثر منها على الأنشطة الجسمية أو اليدوية العملية بل إن هذه الأنشطة الأخيرة تكون موجهة بدرجة عقلية عالية.
- ✓ تتطلب مدة طويلة من التدريب المتخصص.
- ✓ تتميز بمدى الحرية في التصرف، والحرية في إعطاء الحكم.
- ✓ تتطلب اختبار المعارف، أي تتطلب البحث عن أفكار جديدة.
- ✓ تركز تأدية الخدمة أكثر من تركيزها على جمع المال، ولهذا يكون لها عادة دستور أخلاقي، يتطلب أو ينص على ألا يكون العائد المادي وحده هو الدافع الوحيد
- ✓ لكل وظيفة نقابة أو رابطة مهنية، والدخول في هذه الوظيفة يحدده عادة مستويات تضعها هذه الروابط المهنية.⁽³⁾

من هذه الخصائص يتضح أنه بسبب اتساع ميدان الإدارة وخاصة الإدارة الجامعية، يحول دون تحقيق التجانس المهني حتى داخل السلك الوظيفي الواحد.

¹ - <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D8%A9.h>: 19.14 d: 2/08/2017

² - رولا نايف المعاينة، صالح سليم الحموري، إدارة الموارد البشرية، دليل عملي، دار كنوز المعرفة، عمان، الأردن ط1، 2013، ص 234.

³ - طارق عبد الحميد البدري، أساسيات الإدارة التعليمية ومفاهيمها، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2005، ص 24.

3.2.3. تصنيف الموظف الإداري في القانون الجزائري:

حددت الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية المحررة في 19 جمادى الثانية عام 1427 والموافق ل 15 يوليو سنة 2006، كل ما يخص الموظف الإداري، وعمله داخل المؤسسات والإدارات العمومية، فقد تضمنت مجموعة من المواد، بينت فيها مفهوم كل من الوظيفة والموظف العام، كذلك المؤسسات العمومية، وتصنيفات الموظفين الإداريين لكل سلك، كذلك أوضحت حقوق وواجبات، وكل ما يمنح للموظف الإداري طبعاً في إطار عمله في خدمة الدولة.

تضمن محتواها أنه يقصد بالمؤسسات والإدارات العمومية، المؤسسات العمومية، والإدارات المركزية في الدولة والمصالح غير المركزية التابعة لها والجماعات الإقليمية والمؤسسات العمومية ذات الطابع الإداري، والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والثقافي والمهني والمؤسسات العمومية ذات الطابع العلمي والتكنولوجي وكل مؤسسة عمومية يمكن أن يخضع مستخدموها لأحكام هذا القانون الأساسي وبما أن الجامعة مؤسسة عمومية ذات طابع علمي تكنولوجي فإن موظفيها يخضعون لهذا القانون المادة 02.

تصنف أسلاك الموظفين حسب مستوى التأهيل المطلوب في المجموعات الأربعة (04) المادة 06 والمادة 08:

- المجموعة "أ" وتضم مجموع الموظفين الحائزين مستوى التأهيل المطلوب لممارسة نشاطات التصميم والبحث والدراسات أو كل مستوى تأهيل مماثل.
- المجموعة "ب" وتضم مجموع الموظفين الحائزين مستوى التأهيل المطلوب لممارسة نشاطات التطبيق أو كل مستوى تأهيل مماثل.
- المجموعة "ج" وتضم الموظفين الحائزين مستوى التأهيل المطلوب لممارسة نشاطات التحكم أو كل مستوى تأهيل مماثل.
- المجموعة "د" وتضم مجموع الموظفين الحائزين مستوى التأهيل المطلوب لممارسة نشاطات التنفيذ أو كل مستوى تأهيل مماثل.⁽¹⁾

4.2.3. مهام الموظف الإداري في الجامعة:

حسب ما ورد في الجريدة الرسمية الجزائرية الصادرة في يناير 2008 ينتمي الموظفون الإداريون في الجامعة إلى شعبة الإدارة العامة، وقد حددت الجريدة الأسلاك التي تتضمنها هذه الشعبة ، وكل ما يخص المهام، والترقيات.....، وبما أن عينة دراستنا هي الموظفين الإداريات فإن هذه الشعبة هي محل دراستنا بمختلف مناصبها.

الأسلاك التي تشتمل عليها هذه الشعبة هي:

- المتصرفون.
- ملحقا الإدارة.
- أعوان الإدارة.
- الكتاب.
- المحاسبون الإداريون.

جدول رقم (06): رتب ومهام الموظفين المنتمين لشعبة الإدارة العامة

المهام	الرتبة	السلك
- يمارس المتصرفون كل في ميدان اختصاصه، نشاطات الدراسة والرقابة والتقييم.	المتصرف	
- معالجة جميع المسائل المتعلقة بصلاحياتهم،		

1 - الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 06-03، مرجع سابق، ص16.

<p>ويسهرون على تطبيق القوانين، والتنظيمات في هذا المجال.</p> <p>- المبادرة بكل التدابير الرامية إلى تحسين التسيير المرتبط بمدى تدخلهم.</p>		
<p>- يمارس المتصرفون كل في ميدان اختصاصه، نشاطات التصميم و التقييم القانوني.</p> <p>- من خلال إعداد التقارير والدراسات المتعلقة بمسائل خاصة يحفزون بهذه الصفة مسار المساعدة على اتخاذ القرار.</p> <p>- يقومون بتحضير النصوص القانونية ذات الطابع العام والخاص، وكذلك المشاريع التمهيديّة للقوانين، وكذا مشاريع النصوص التنظيمية، وجميع الأدوات القانونية الأخرى ذات العلاقة.</p>	<p>المتصرف الرئيسي</p>	
<p>- يمارس المتصرفون المستشارون، كل في ميدان اختصاصه، نشاطات التوجيه والضبط، والتقدير والاستشراف.</p> <p>- ويشاركون بهذه الصفة في إعداد السياسات العمومية ويقومون بتقييم مدى تنفيذها على صعيدي النتائج والآثار.</p>	<p>المتصرف المستشار</p>	
<p>- يكلف ملحقو الإدارة بالقيام بدراسة ومعالجة جميع الشؤون الإدارية التي تسند إليهم، كما يحضرون القواعد والإجراءات المتعلقة بالقرارات المترتبة عليها وينفذونها ويسهرون على احترامها.</p>	<p>ملحق إدارة</p>	<p>ملحق إدارة</p>
<p>- يتولون التأطير والتنشيط والتنسيق في معالجة الشؤون الإدارية، المتصلة بميدان نشاطهم.</p>	<p>ملحق رئيس للإدارة</p>	
<p>- يتولى أعوان المكتب تنفيذ المهام العادية ذات الصلة بالنشاطات الاعتيادية في الإدارة.</p>	<p>عون مكتب</p>	<p>أعوان الإدارة</p>
<p>- يتولى أعوان الإدارة معالجة الملفات في إطار السير العادي والمنتظم للمصالح الإدارية.</p>	<p>عون إدارة</p>	
<p>- يكلفون بتنفيذ الأعمال الإدارية ويشاركون في تحرير البريد.</p>	<p>عون إدارة رئيسي</p>	
<p>- يتولى أعوان حفظ البيانات في إطار نشاطاتهم الإدارية، حفظ البيانات في الحاسوب لكل الوثائق الإدارية.⁽¹⁾</p>	<p>عون حفظ البيانات</p>	<p>الكتاب</p>

كاتب	- يكلف الكتاب بإنجاز الوثائق الإدارية وتبليغها والحفاظ عليها باستعمال تطبيقات الإعلام الآلي في عمل الكتابة، كذلك إيصال المكالمات الهاتفية وتسجيل البريد وتوزيعه.
كاتب المديرية الرئيسي	- يكلف كتاب المديرية الرئيسيون بتنظيم وتحضير الاجتماعات، ويستعملون مجموع البرامج المعلوماتية في ممارسة نشاطات الكتابة.
المحاسبين الإداريين	مساعد محاسب إداري - يكلف بمسك الوثائق المحاسبية، وإعداد كشوف الالتزام بالنفقات ويتولون حفظ وتصنيف المستندات المرتبطة بتسيير الميزانية.
محاسب إداري	- يكلف بتحضير مختلف العمليات المتعلقة بالميزانية والمحاسبة وتسجيلها، ومسك الدفاتر المحاسبية وكذا طبقا للتشريع المعمول به يقدمون الكشوف الإجمالية الدورية.
محاسب إداري رئيسي	- التدقيق في جميع العمليات المتعلقة بالميزانية والمالية وأيضا القيام بمتابعتها ومراقبتها. ¹

5.2.3. حقوق و ضمانات الموظف الإداري في القانون الجزائري:

أ. الحقوق:

- للموظف الحق بعد أداء الخدمة، في الراتب.
- للموظف الحق في الحماية الاجتماعية والتقاعد في إطار التشريع المعمول به.
- يستفيد الموظف من الخدمات الاجتماعية في إطار التشريع المعمول به.
- يمارس الموظف الحق النقابي في إطار التشريع المعمول به.
- يمارس الموظف حق الإضراب في إطار التشريع والتنظيم المعمول به.
- للموظف الحق في ممارسة مهامه في ظروف عمل تضمن له الكرامة والصحة والسلامة البدنية والمعنوية.
- للموظف الحق في التكوين وتحسين المستوى والترقية في الرتب خلال حياته المهنية.
- للموظف الحق في العطل المنصوص عليها في هذا الأمر.⁽²⁾

ب. الضمانات:

- تضمن القانون الأساسي للموظف العام مجموعة من الضمانات سيتم ذكرها بحسب ترتيبها:
- حرية الرأي مضمونة للموظف في حدود احترام واجب التحفظ المفروض عليه.
 - لا يجوز التمييز بين الموظفين بسبب آرائهم أو جنسهم أو أصلهم أو بسبب أي ظرف من ظروفهم الشخصية أو الاجتماعية.

1 - نفس المرجع، ص ص 9-11.

2 - الجريدة الرسمية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 03-06، مرجع سابق، ص 18.

- لا يمكن أن يترتب على الانتماء إلى تنظيم نقابي أو جمعية أي تأثير على الحياة المهنية للموظف. مع مراعاة حالات المنع المنصوص عليها في التشريع المعمول به، لا يمكن بأي حال أن يؤثر انتماء أو عدم انتماء الموظف إلى حزب سياسي على حياته المهنية.
- لا يمكن بأية حال أن تتأثر الحياة المهنية للموظف المترشح إلى عهدة انتخابية سياسية أو نقابية، بالأراء التي يعبر عنها قبل أو أثناء تلك العهدة.
- يجب على الدولة حماية الموظف مما قد يتعرض له من تهديد أو إهانة أو شتم أو كذب أو اعتداء، من أي طبيعة كانت، أثناء ممارسة وظيفته، ويجب عليها ضمان تعويض لفائدته عن الضرر الذي قد يلحق به، وتحل الدولة في هذه الظروف محل الموظف للحصول على التعويض من مرتكب تلك الأفعال كما تملك الدولة لنفس الغرض، حق القيام برفع دعوى مباشرة أمام القضاء عن طريق التأسيس كطرف مدني أمام الجهة القضائية المختصة.
- إذا تعرض الموظف لمتابعة قضائية من الغير، بسبب خطأ في الخدمة، ويجب على المؤسسة أو الإدارة العمومية التي ينتمي إليها أن تحميه من العقوبات المدنية التي تسلط عليه ما ينسب إلى هذا الموظف خطأ شخصي يعتبر منفصلا عن المهام الموكلة له.

الموظف الإداري في مقابل ما سلف من الحقوق والضمانات عليه أداء الواجبات التالية:

- احترام سلطة الدولة وفرض احترامها وفقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها.
- أن يمارس مهامه بكل أمانة وبدون تحيز.
- تجنب كل فعل يتنافى مع طبيعة مهامه ولو كان ذلك خارج الخدمة.
- كما يجب عليه أن يتسم في كل الأحوال بسلوك لائق ومحترم.⁽¹⁾
- يخصص الموظفون كل نشاطهم المهني للمهام التي أسندت إليهم، ولا يمكنهم ممارسة نشاط مريح في إطار خاص مهما كان نوعه.
- يرخص للموظفين بممارسة مهام التكوين أو التعليم أو البحث كنشاط ثانوي ضمن شروط ووفق كفاءات تحدد عن طريق التنظيم، كما يمكنهم أيضا إنتاج الأعمال العلمية أو الأدبية أو الفنية. وفي هذه الحالة لا يمكن الموظف ذكر صفته أو رتبته الإدارية بمناسبة نشر هذه الأعمال، إلا بعد موافقة السلطة التي لها صلاحيات التعيين.
- الالتزام بالسر المهني، ويمنع عليه أن يكشف محتوى أية وثيقة بحوزته أو أي حدث أو خبر علم به أو اطلع عليه بمناسبة ممارسة مهامه، ما عدا ما تقتضيه ضرورة المصلحة، ولا يتحرر الموظف من واجب السر إلا بترخيص مكتوب من السلطة السلمية المؤهلة.
- أن يسهر على حماية الوثائق الإدارية وعلى أمنها، ويمنع كل إخفاء أو تحويل أو إتلاف الملفات أو المستندات أو الوثائق الإدارية ويتعرض مرتكبها إلى عقوبات تأديبية دون المساس بالمتابعات الجزائية.
- يتعين على الموظف أن يحافظ على ممتلكات الإدارة في إطار ممارسة مهامه.
- ألا يستعمل بأية حال لأغراض شخصية أو لأغراض خارجة عن المصلحة، والتجهيزات ووسائل الإدارة.
- التعامل بأدب واحترام في علاقاته مع رؤسائه وزملائه ومرؤوسيه.
- التعامل مع مستعملي المرفق العام بلباقة ودون مماطلة.
- يمنع على الموظف تحت طائلة المتابعات الجزائية، طلب أو اشتراط أو استلام، هدايا أو هبات أو أية امتيازات من أي نوع كانت، بطريقة مباشرة أو بواسطة شخص آخر، مقابل تأدية خدمة في إطار مهامه.⁽²⁾

1 - الجريدة الرسمية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 03-06، مرجع سابق، ص 22.

2 - نفس المرجع، ص 22.

6.2.3. قواعد عامة تحكم سلوك الموظف الإداري:

هناك أيضا قواعد عامة وأنظمة تحكم سلوك الموظف بصفة عامة حاولت الطالبة الباحثة اختصارها فيما يلي:

✓ الحرص على تأدية العمل بدقة وأمانة، وإخلاص، وتجرد بعيدا عن أية اعتبارات خاصة قد تخل بالوظيفة.

✓ تخصيص وقت للعمل الرسمي في أداء مهام الوظيفة والحفاظ على ذات مستوى الأداء في غير أوقات العمل الرسمي إذا اقتضت مصلحة العمل ذلك.

✓ تأدية المهام الموكلة إليه بموجب موقع الوظيفة وانجاز العمل في الوقت المحدد.

✓ التقيد في السلوك بقيم النزاهة والقيام بجميع الواجبات التي تفرضها طبيعة العمل وتفرضها القوانين واللوائح، واحترام مواعيد العمل المخصصة للوظيفة.

✓ الحرص على تنمية القدرات والكفاءات العلمية والعملية والسعي للحصول على المهارات والمعلومات الضرورية التي تمكنه من القيام بالأعمال المطلوبة والمتوقعة.

✓ الامتناع عن الاحتفاظ بحوزته الشخصية على أي سند أو تقرير أو وثيقة أو رسالة خاصة، أو النسخ منها.

✓ التقيد بعدم الاطلاع على المستندات والأوراق والسجلات التي ليست من شأن اختصاصي.

✓ حسن المعاملة والاحترام.

• الحرص على الإلمام بالقوانين والأنظمة النافذة وتطبيقها دون أي مخالفة أو إهمال.

• تكريس أوقات الدوام الرسمي للقيام بمهام وواجبات وظيفته، وعدم القيام بأي نشاط لا يتعلق بواجباته الرسمية.

• السعي الدائم لتحسين أدائه وتطوير قدراته المهنية والاطلاع على آخر المستجدات في مجال عمله وعمل المؤسسة الجامعية التي يعمل لديها، والقيام بتقديم المقترحات في توفير بيئة العمل أمانة وصحية.

• تسهيل إجراءات التحقيق والتفتيش التي تقوم بها الجهات المختصة بجميع الوسائل الممكنة وتقديم المعلومات والرد على الاستفسارات التي بحوزته للمسؤولين عن مهمات التحقيق والتفتيش وذلك وفقا للقوانين والأنظمة النافذة، عدم الإضراب عن العمل أو تحريض الغير عليه.⁽¹⁾

✓ التعامل مع الآخرين:

أ-في مجال التعامل مع متلقي الخدمة على الموظف:

○ احترام حقوق ومصالح الآخرين دون استثناء والتعامل مع الجمهور باحترام ولباقة وحيادية وموضوعية دون تمييز على أساس العرق أو النوع الاجتماعي أو المعتقد الديني أو السياسي أو الوضع الاجتماعي أو السن أو أي شكل من أشكال التمييز.

○ توفير المعلومات لمتلقي الخدمة والمتعلقة بأعمال الجامعة بدقة ودون خداع وفقا للتشريعات النافذة، التعامل مع الوثائق والمعلومات الشخصية المتعلقة بالأفراد الذين يتعامل معهم بسرية تامة وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها وعدم استغلال هذه المعلومات لغايات شخصية.

ب-في مجال التعامل مع رؤساءه، على الموظف:

○ التقيد بتنفيذ أوامر رؤساءه وتوجيهاتهم وتعليماتهم وفقا للتسلسل الإداري وإذا كانت تلك الأوامر مخافة للتشريعات النافذة وعلى الموظف أن يعلم رئيسه خطيا إلى المخالفة الحاصلة، ولا ينفذها إلا أكدها رئيسه خطيا.

○ التعامل مع رؤساءه باحترام وعدم محاولة كسب أي تفضيلية عبر أساليب التملق أو الخداع أو من خلال الوساطة والمحسوبية، عدم خداع أو تضليل رؤساءه، والامتناع عن إخفاء معلومات متعلقة بعمله بهدف التأثير على القرارات المتخذة أو إعاقة سير العمل وعليه، وإعلام رئيسه عن أي تجاوز أو مخالفة أو صعوبات يواجهها في مجال العمل.⁽²⁾

1- جلال خلف السكارنة، أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان /الأردن، ط2009، ص1، ص ص 201-209.

2- نفس المرجع، ص209.

ج-في مجال التعامل مع زملاء:

- التعامل باحترام ولباقة وصدق مع زملاءه والمحافظة على علاقات سليمة وودية معهم، دون تمييز والحرص على احترام خصوصياتهم والامتناع عن استغلال أية معلومات تتعلق بحياته الخاصة بقصد الإساءة.
 - التعاون معهم ومشاركتهم آراءهم بمهنية وموضوعية عالية وتقديم المساعدة لهم حيثما أمكن لحل المشكلات التي تواجههم في مجال العمل، والحرص على نشر الاتجاهات الإيجابية بين الزملاء للمساعدة في الارتقاء بأداء العمل وتحسين العمل.
 - الامتناع عن أي تصرفات أو ممارسات لا أخلاقية تنتهك الآداب العامة والسلوك القويم.
- د-في مجال التعامل مع رؤوسيه:
- تنمية قدرات رؤوسيه ومساعدتهم وتحفيزهم على تحسين أدائهم وأن يكون قدوة حسنة لرؤوسيه بالعمل على الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات النافذة.
 - نقل المعرفة والخبرات التي اكتسبها إلى رؤوسيه وتشجيعهم على زيادة تبادل المعلومات ونقل المعرفة فيما بينهم.
 - الإشراف على رؤوسيه وتقييم أدائهم بموضوعية وتجرد والسعي لتوفير فرص تدريب وفقا للأنظمة ذات العلاقة.
 - احترام حقوق المرؤوسين والتعاون معهم بمهنية عالية دون تمييز، الالتزام بأن تكون التوجيهات خطية في حالة تلقي ملاحظة خطية من رؤوسيه.⁽¹⁾

7.2.3. تقييم الموظف الإداري:

يخضع كل موظف، أثناء مساره المهني، إلى تقييم مستمر ودوري يهدف إلى تقدير مؤهلاته المهنية وفقا لمناهج ملائمة، ويهدف تقييم الموظف إلى:

- ✓ الترقية في الدرجات.
- ✓ الترقية في الرتبة.
- ✓ منح امتيازات مرتبطة بالمردودية وتحسين الأداء.
- ✓ منح الأوسمة التشريفية والمكافآت.

ويرتكز تقييم الموظف على معايير موضوعية تهدف على وجه الخصوص إلى تقدير:

- احترام الواجبات العامة والواجبات المنصوص عليها في القوانين الأساسية.
- الكفاءة المهنية.
- الفعالية والمردودية.
- كيفية الخدمة.

يمكن أن تنص القوانين الأساسية الخاصة على معايير أخرى، نظرا لخصوصيات بعض الأسلاك. تحدد المؤسسات والإدارات العمومية، بعد استشارة اللجان الإدارية متساوية الأعضاء وموافقة الهيكل المركزي للوظيفة العمومية، مناهج التقييم التي تتلاءم وطبيعة نشاطات المصالح المعني. وتعود سلطة التقييم والتقدير للسلطة السلمية المؤهلة.

يتم التقييم بصفة دورية وينتج عنه تقييم منقط مرفق بملاحظة عامة. تبلغ نقطة التقييم إلى الموظف المعني الذي يمكنه أن يقدم بشأنها تظلمًا إلى اللجنة الإدارية المتساوية الأعضاء المختصة التي يمكنها اقتراح مراجعتها، تحفظ استمارة التقييم في ملف الموظف.⁽²⁾

1- نفس المرجع، ص 209.

2- الجريدة الرسمية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 06-03، مرجع سابق، ص 23.

8.2.3. العوامل الوظيفية المؤثرة في أداء الموظف الإداري:

• عبء الدور:

ويقصد به العمل الزائد عن حد الطاقة المتوفرة للفرد، وهو يعني أن متطلبات عمله تكون فوق طاقته، وقدرة تحمله، ويؤدي ذلك إلى إرهاق حاد نفسيا كان أم فسيولوجي، ويترتب عنه عدم الرضا عن العمل، انخفاض أو غياب التقدير الذاتي، إحساس بالتهديد، ارتفاع مستوى الكولسترول في الدم، زيادة نبضات القلب، الإصابة بأمراض تصلب الشرايين، حساسية الجلد، اللجوء إلى عادات سيئة مضرّة كالتدخين.⁽¹⁾

• صراع الأدوار:

يحدث صراع الدور عندما يواجه الفرد موقفا يفرض عليه تحقيق متطلبات متعارضة في آن واحد، وقيامه بعدد من الأدوار التي يكون بينها نوع من الخلط والتعارض، والاختلاف، يجعل الفرد يقع ضمن عدم المواءمة بين دورين أو أكثر، إذ يؤثر أحدهما على القيام بالدور الآخر، وقد توصلت دراسة غيات حياة 2013 إلى أن هناك علاقة بين دور المرأة المتزوجة ودورها كقيادية، بحيث تشعر بضيق الوقت بسبب قضاء وقت طويل خارج المنزل بسبب العمل ومسؤولياته، وعدم كفاية الوقت للاهتمام بالأولاد، والقيام بالأشغال المنزلية، والجهد والطاقة المستهلكة.⁽²⁾

• طبيعة العمل:

هناك مهنة يكون أصحابها أكثر عرضة للإجهاد مقارنة بالمهنة الأخرى، فالأطباء، والعاملين في مجال السكرتاريا وعمال المناجم، والممرضين وعمال المبيعات في الشركة ومديري المؤسسات، هم أكثر عرضة للتقرحات المعدية، وأمراض القلب. وأوضحت بعض الدراسات أن الفتيات العاملات في ميدان السكرتارية ومستقبلات الزبائن في الشركات، يعانين من اضطرابات عضوية عديدة، مصدرها الإجهاد، وأن فنيو المخابر، وموظفو المكاتب، والمضيفات في الطائرات والمرضات عرضة لكل ذلك أيضا.⁽³⁾

❖ غياب الأهداف المحددة:

إن المنظمة التي لا تمتلك خططا تفصيلية للأهداف التي تصبو إليها، لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على أدائهم، لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، وهذا يرجع لعملية أساسية لا يجب أن تهمل وهي التخطيط المسبق، عند غياب المعايير أو المؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع غيره ذو الأداء الضعيف.

فعدم منح كل موظفة إدارية حقها نتيجة تادية عملها حسب المستوى المطلوب، ومساواتها مع غيرها يخلق صراعات في العمل قد تكون مصدرا من مصادر إجهادها .

❖ عدم المشاركة في الإدارة:

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يخلق شعورا بعدم المسؤولية ، وغياب العمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى الموظفات الإداريات لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي تعترضهم، فتخلق لديهم مواقف مجهدة نتيجة شعورهم بأنهم مهمشين في المؤسسة الجامعية التي يعملون بها.

1 - إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014، ص 72.

2 - غيات حياة، صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في المواقع القيادية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، العدد 12 سبتمبر 2013، ص ص 98-107.

3 - جان بن جمان سنورا، الإجهاد أسبابه وعلاجه، مرجع سابق، ص ص 40-47.

❖ اختلاف مستويات الأداء:

من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المالي، والمعنوي، الذي يحصلون عليه، فكلما كانت الترقية والعلاوات والحوافز مرتبطة بمستوى أداء الموظف كلما كانت محفزة للعاملين، وعلى القائمين على العمل أي يشعروا بأنهم شركاء فيه (الإدارة بالرؤية المشتركة، أنظر عنصر الأنماط الإدارية ص 66)، وذلك يتم من خلال وضع نظام جيد لتقييم أداء الموظفين الإداريات بالجامعة ليتم التمييز الفعلي بين المجتهد ذو الأداء الفعلي، وذو الأداء المتوسط، والغير المنتج.

❖ التسبب الإداري:

ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة أو الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة، والتسبب الإداري ارتبط في الإدارة بمسألة الغياب والتأخير عن العمل ويشمل العديد من الممارسات السلبية للموظف أثناء تأدية مهامه الرسمية مثل الهروب من أداء الأعمال، والمعاملات المختلفة، وكذلك عدم المسؤولية والوساطة في انجاز الأعمال واستغلال المركز الوظيفي والإهمال الواضح في العلاقات العامة، ويمكن تعريفه بأنه " إهمال الموظف للواجبات المنوطة به، والمنصوص عليها في القوانين واللوائح والقرارات التي تنظم الوظيفة العامة بشكل يؤدي إلى مردود سلبي على الإنتاجية وسير العمل". ومن أهم مظاهر التسبب الإداري: الغياب وقد يتخذ أكثر من صورة كعدم حضوره للعمل، أو تنقله من مصلحة إلى أخرى وهذا ما يجعل عمله يتراكم عليه مما يخلق لديه توتر ويضعه في موقف مجهد قد يؤدي تكراره إلى ظهور أعراض كالصداع، وألم في المعدة وغيرها.....(1).

❖ مشكلات الرضا الوظيفي:

فالرضا الوظيفي يعتبر عاملا أساسيا مؤثرا على مستوى أداء الموظفين الإداريات، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه قد يؤدي إلى أداء ضعيف، وإنتاجية أقل، وهذا الأخير يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن والمؤهل التعليمي، والجنس والعادات، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات ونظام الترقيات والحوافز في المنظمة، وقد أثرت مجموعة من العوامل في عدم رضا الموظفين الإداريات من بينها عبء العمل، زيادة الوظائف، ضيق الوقت، تدني الدخل، كل هذه المجهدات قد تعرضهن لبعض الأمراض التي تصيب من يتعرض للإجهاد المهني حسب عدة دراسات.

❖ المسؤولية على الأفراد:

يزداد عبء العمل ويصبح مجهدا أكثر إذا كانت المسؤولية عن الأفراد توازي أو تتعدى المسؤولية عن الوسائل المادية، وهذا راجع إلى غياب التدريب وانعدام الثقة في النفس، وفي القدرات أو عدم توفر المعلومات الكافية خاصة لدى الموظفين الجدد.

• ظروف العمل:

من أهمها :

- الظروف الفيزيائية: (حرارة، برودة، ضوضاء)
- الازدحام وعدم الخصوصية للموظفين
- غياب التعزيز والتدعيم والتحفيز

1 - نوري منير، بارك نعيمة، الإصلاح الإداري وأهميته في القضاء على التسبب والفساد الإداري وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2008، ص 04.

http://www.univ-chlef.dz/uhbc/seminaires_2008/dicembre_2008/com_dic_2008_22.pdf

9.2.3 العوامل الذاتية المؤثرة على الصحة النفسية للموظفة الإدارية:

وتتضمن مايلي:

• مفهوم الذات Self Concept:

يتكون من أفكار الفرد ومشاعره عن نفسه وفي علاقاته مع الآخرين، مرتبطة بصورة الفرد لهذه الذات، وثقته الكامنة والكاملة في نفسه، يظهر هذا التميز من خلال تقديره لذاته بذاته وكذا من خلال التقدير الذي يتحصل عليه من الآخرين، والعديد من الوظائف الإدارية يشعرون بأنهم لم يحققن ذاتهن، ولا يوجد معنى لأي جهد يبذلنه لغياب التقدير أو المقابل للجهد المبذول، وبهذا مستوى نظرتهم لذاتهن متضائل جداً، لذا يجب النظر إليه فهو عامل مؤثر بنسبة كبيرة على تزايد القلق لديهن للحفاظ على صحتهم النفسية علينا الانتباه له كعامل مهم من العوامل المجهدة.

• الشخصية القلقة:

القلق يوجد بدرجة معتدلة لدى كل فرد في حالات كالتقدم لامتحان أو استعداد لمقابلة هامة، هنا القلق أمر عادي تتمثل الخطورة في القلق الغير طبيعي الذي يستمر لفترات طويلة بعد زوال الموقف المجهد أو غياب ما يستدعي القلق، فهناك موظفات إداريات تستمر لديهم ردود الأفعال السلبية تجاه المجهدات حتى بعد زوالها، وأكثرهن عرضة للاضطرابات السيكوسوماتية بسبب استمرار نشاط الجهازين السمبتاوي والباراسمبتاوي وهذه الاستمرارية من شأنها تعريض الأجهزة الحيوية في الجسم للتلف، وكما أن معظم البحوث تبين أن اضطرابات القلق تزيد من شدة حساسية الأفراد وتزيد ميلهم لتضخيم الأمور والمواقف وهذا بحد ذاته مصدر من مصادر الإجهاد.

✓ اضطراب الحياة العائلية والعلاقات الاجتماعية:

كلما زادت درجة صراع العائلة لدى الفرد، كلما أدى ذلك إلى تناقض درجة رضاه عن عائلته، وارتفع نتيجة ذلك إحساسه بالإجهاد في أثناء تأديته لعمله. فالمرأة تواجه مشكلات خاصة تتمثل في سوء التوافق بين الطرفين (زوج وزوجة)، عدم وضوح الأدوار الاجتماعية التي يجب أن يمارسها كل منهما في نطاق الأسرة، محاولة التسلط وفرض السيطرة من أحدهما على الآخر، تجاهل الحقوق وواجباته نحوه، اعتزاز كل منهما بالمستوى الاجتماعي والمادي، التعليمي، الانحرافات السلوكية التي يزاولها أحد الطرفين مثل: الكذب، والعدوانية اللفظية، إدمان الخمر، المخدرات....⁽¹⁾

✓ تداخل الأدوار:

أظهرت مجموعة من الدراسات أن أعباء العمل المتزايد تسبب شعور المرأة العاملة بالسلبية الدائمة تجاه نفسها، وتجاه الأفراد وهو من أهم مسببات الإجهاد لديها ويؤدي إلى تدهور حالتها الصحية، بالإضافة إلى حدوث تغيرات عدة في سلوكها مما يسبب توتراً في العلاقة الزوجية وتوتر ينقل إلى مكان العمل، متصادماً مع مجهدات أخرى في بيئة العمل، وهنا تصاب المرأة العاملة بصراع نفسي داخلي يطلق عليه الباحثون صراع تعدد الأدوار وهذا الصراع في تعدد الأدوار وتداخل المهام يظهر عند المرأة العاملة لأنها تتحمل عدة أدوار: أم وزوجة إن كانت متزوجة، عاملة، مسؤولة الأسرة ومسؤولة العمل حتى المرأة الغير متزوجة فهي في أغلب الأحيان يقع عليها مسؤولية عائلتها.

1 - إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، مرجع سابق، ص ص76-84.

✓ الدعم الاجتماعي:

المساندة الاجتماعية هي الحصول على المعلومات من الأشخاص الذين شعر الفرد نحوهم بالحب والاهتمام والاحترام ويشكلون جزء من دائرة علاقاته الاجتماعية ويرتبط معهم بمجموعة من الالتزامات المتبادلة مثل الوالدين... الأقرباء... الخ، أو الذين يرتبط معهم بعلاقات اجتماعية ومجتمعية. وتتخذ المساندة الاجتماعية عدة أشكال وهي:

- مساعدة مادية: تقديم خدمات، هدايا مساعدات مالية.
- مساعدة عاطفية: معرفة شخص أو عدة أشخاص نثق بهم نتقاسم معهم همومنا في جو من التفاهم.
- مساعدة تقييمية: تقديم اقتراحات لتتنوع بذلك دائرة الإدراك، فتنحسب الإجراءات التي نواجه بها مشاكلنا ويذهب كيترونا وراسيل 1990 إلى أن المساندة الاجتماعية، تعبر عن إتاحة علاقة الاجتماعية مرضية تتميز بالحب والود والثقة وتعمل كحواجز ومصدات ضد تأثير على المجهودات التي تواجه الموظفة الإدارية باعتبارها امرأة والمرأة بحاجة إلى دعم مستمر لحساسية طبيعتها.

فالكثير من الموظفات الإداريات يشنكن من غياب الدعم الاجتماعي من طرف الأسرة، الأصدقاء، زملاء العمل، وهذا ما يزيد مستوى إحساسهن بالقلق والتوتر الدائم الذي يضعف أداءهن ويجعل رضاهن عن العمل في أقل النسب.(1)

■ الدورة الشهرية، الحمل، سن اليأس:

تمر المرأة كل شهر باضطرابات فسيولوجية تضعها في محاولة دائمة للسيطرة على حالتها النفسية مع حدوث الدورة أي أنها تتمرن على مقاومة المجهودات النفسية في كل مرة تحدث فيها الدورة. وتفرز عدة هرمونات في جسمها كالأستروجين والبروجيستيرون ولهما دور مهم في عملية الحمل والولادة وأغلبية النساء يشعرن بالتعب أثناء الدورة الشهرية إلا أنهن يتقبلن الأمر باعتباره جزءا من أنوثتهن وتصحب العادة زملة من الأعراض منها: الاكتئاب، القلق، وبعض الاضطرابات السلوكية، وهناك ارتفاع في مستوى الاكتئاب في مراحل ما قبل الحيض، كشفت العديد من الدراسات عن علاقة القلق باضطرابات الحيض، ومن بينها دراسة أوارتف وآخرون أسفرت نتائجها عن ارتفاع مستوى حالة القلق لدى السيدات الحائضات وانخفاضها لدى غيرهن، وكذلك ترجع حالة القلق إلى التغيرات البدنية كالانتفاخ وحساسية المعدة، إذن فهذه الفترة جد حساسة علينا مراعاة حساسية وطبيعة المرأة النفسية والجسمية، وتوفير لها الدعم المعنوي الكافي، وتفهمها حين انفعالها وذلك من خلال التعرف الجيد على طبيعتها. دون الإغفال عن فترة الحمل تحدث لدى المرأة الحامل ذبذبات مزاجية وانفعالية حادة مع زيادة في الحساسية، قد تكون نتيجة للتغيرات الهرمونية المعروفة في مثل هذه الحالات "الوحم"، والمرأة بعد الولادة تظهر عليها حزمة من الحالات النفسية، وفترة سن اليأس، فالمرأة تتعلق إلى حد كبير بتكوينها الأنثوي ولنشاطها الوظيفي في ذلك أثر بعيد في حياتها الجسمية والانفعالية، أما المرأة التي تنظم وقتها بتقسيمات بين علم وعمل وقراءة، ونشاطات مختلفة، منزلية، اجتماعية، دينية، فإنها لا تعاني كثيرا في استقبال هذا التغير الفسيولوجي، ففي مرحلة انقطاع الحيض صدمة نفسية تواجهها المرأة وتحتاج إلى مساعدة نفسية لتجاوزها دون أن تتسبب لها تأثيرات سلبية، إذن علينا مراعاة سيكولوجية المرأة خاصة العاملة في أثناء التعامل معها في العمل.(2)

1- دايلي ناجية، الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق دراسة ميدانية بولاية سطيف، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، (م/منشورة)، 2013، ص 88.

2- نفس المرجع، ص ص 164-166.

خلاصة

و كحوصلة لكل العناصر التي تم عرضها سابقا، يمكن القول بأن الموظفين الإداريات بحاجة إلى أبعد من الحقوق والواجبات التي تم تقريرها في القانون الإداري الجزائري، يجب مراعاتهن من الناحية الإنسانية، والاجتماعية وعدم إغفال أبسط الأمور التي قد تمس بحسن تكيّفهن في المنصب الإداري، وعدم خلق مصادر قد تجعلهن ضمن موقف مجهد، يضر بصحتهن النفسية والجسمية، وأبعد من ذلك، للمحافظة على الكيان الإنساني داخل المؤسسة الجامعية، والكيان الجامعي ككل، وبالتالي تتحقق أهداف الفرد الخاصة وأهداف العامة للجامعة.

الفصل الرابع: إجراءات الدراسة الميدانية

1.4. منهج البحث

2.4. الدراسة الاستطلاعية

1.2.4. أهداف الدراسة الاستطلاعية

2.2.4. عينة الدراسة الاستطلاعية

3.2.4. الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية

4.2.4. نتائج الدراسة الاستطلاعية

3.4. مجتمع البحث

4.4. عينة البحث

5.4. أدوات جمع البيانات

6.4. الأساليب الإحصائية

الدراسة الميدانية هي من أهم المراحل في البحث العلمي، إذ من خلاله يتمكن الباحث من جمع المعلومات حول موضوع بحثه، تتأكد الأهداف وتوضح الرؤى، ذلك من خلال الإجراءات الميدانية التي يقوم بها، بغية تجسيد الجانب النظري وإسقاطه على الواقع المعاش، والتحقق والإجابة على التساؤلات المطروحة.

وهذا الفصل يتناول إجراءات الدراسة الميدانية، من حيث منهج البحث، والدراسة الاستطلاعية التي قامت بها الباحثة، لتحديد عينته، وأدواته، من حيث بنائها، والإجراءات المتبعة في التأكد من صدقها، وكذا الأساليب الإحصائية، في معالجة البيانات.

1.4.1 منهج البحث:

يهدف هذا البحث إلى تحديد مستوى الإجهاد المهني والكشف عن أهم مصادره، وتحديد أهم أعراضه، مع التعرف على أكثر إستراتيجيات المواجهة استخداما لدى الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي- لذلك استخدمت الباحثة المنهج الوصفي، لأن هذا المنهج يصف الظواهر وصفا موضوعيا من خلال البيانات التي يتحصل عليها باستخدام أدوات، وتقنيات البحث العلمي، ويقوم على دراسة وتحليل الظاهرة من خلال تحديد خصائصها، وأبعادها، وتصنيف العلاقات القائمة بينها، بهدف الوصول إلى وصف علمي متكامل.⁽¹⁾

و من هنا يتضح لطالبة لباحثة أن المنهج الوصفي هو المنهج المناسب لدراسة هذا البحث، لأنه من خلاله سيتم جمع أكبر قدر من المعلومات، ثم القيام بتنظيمها، وبالتالي الحصول على معلومات علمية دقيقة.

2.4.2 الدراسة الاستطلاعية:

قامت الطالبة الباحثة بدراسة استطلاعية، في الفترة الممتدة بين شهري نوفمبر وديسمبر (2016)، بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، بجامعة العربي بن مهيدي، بأم البواقي.

1.2.4 أهداف الدراسة الاستطلاعية:

يكمن هدف الدراسة الاستطلاعية في النقاط التالية:

- التعرف على ميدان الدراسة، وتحديد مجتمع البحث، وجمع الإحصاءات الخاصة بعدد الموظفات الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي، وعددهن في كل كلية على حدة، والتعرف على كل مصلحة إدارية، بهدف تسهيل إجراءات الدراسة النهائية.

- تحديد مؤشرات لمصادر وأعراض الإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات، بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-، لتسهيل اختيار أدوات جمع البيانات.

2.2.4 عينة الدراسة الاستطلاعية:

- اختارت الطالبة الباحثة كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، بطريقة قصدية، لأنها تعمل كأستاذة مؤقتة بقسم العلوم الاجتماعية، وهي في ملاحظة مباشرة وقريبة من موظفات هذه الكلية، وبالتالي يسهل جمع المعلومات، وتناولها في سياقها مما يعطيها دلالات أعمق، وهذه الكلية تشمل 20 موظفة إدارية موزعة على قسمين، قسم العلوم الاجتماعية، وقسم العلوم الإنسانية، مع العلم أنه تم انتقال وتغيير موظفتين للكلية (02 متصرف) وقد شملت عينة الدراسة الاستطلاعية (10) موظفات بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، يتوزعون على مختلف المصالح والأقسام كما توضحه الجداول رقم (07)، (08)، (09).

- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، الجسور لنشر و التوزيع، المحمدية، الجزائر، ط1، 2008، ص 43، 44.

جدول رقم (07): توزيع لموظفات الإداريات بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية حسب طبيعة المنصب

الرقم	المنصب	العدد
01	متصرف رئيسي	02
02	متصرف	01
03	ملحق إدارة رئيسي	02
04	ملحق إدارة	02
05	تقني سامي في الإعلام الآلي	01
06	تقني في الإعلام الآلي	02
07	كاتب مديرية رئيسي	02
08	كاتب مديرية	02
09	كاتب	02
10	مهندس دولة في الإعلام الآلي	01
11	منشط جامعي من المستوى الأول	01
المجموع		18

المصدر: مصلحة الموظفين للكلية

جدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية في مختلف المصالح الإدارية بالكلية

العدد	المنصب	المصلحة	
01	متصرف رئيسي	مصلحة المستخدمين	
01	مهندس دولة	الأمانة العامة	
01	كاتب مديرية رئيسي		
01	متصرف رئيسي	أمانة نائب العميد لما بعد التدرج	
01	منشط جامعي		
01	كاتب	نيابة العمادة المكلف بالدراسات	
قسم العلوم الاجتماعية:			
01	متصرف	مصلحة التدريس بالأقسام	
01	ملحق إدارة رئيسي		
01	كاتب		
01	تقني سامي في الإعلام الآلي		
01	تقني في الإعلام الآلي.		
قسم العلوم الإنسانية:			
01	ملحق إدارة رئيسي		
02	ملحق إدارة		
01	كاتب مديرية رئيسي		
02	كاتب مديرية		
01	تقني في الإعلام الآلي		
المجموع			18

جدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة الاستطلاعية على أقسام الكلية

القسم	المنصب	العدد	المجموع
العلوم الاجتماعية	متصرف	01	04
	ملحق إدارة رئيسي	01	
	كاتب	01	
	تقني سامي في الإعلام الآلي	01	
العلوم الإنسانية	ملحق إدارة رئيسي	01	03
	ملحق إدارة	01	
	كاتب مديرية	01	
مصلحة أمانة العميد لما بعد التدرج	متصرف رئيسي	01	02
	منشط جامعي	01	
مصلحة نائب العميد المكلف بالدراسات	كاتب	01	01
المجموع	/	/	10

3.2.4. الأدوات المستخدمة في الدراسة الاستطلاعية:

اعتمدت الطالبة الباحثة أولاً على الملاحظة بالمشاركة: حيث لاحظت عينة الدراسة أثناء العمل، وحتى أثناء وقت الاستراحة، (في فترة الامتحانات، والتسجيلات،.... وغيرها). ثم استخدمت المقابلة بشكلها المفتوح، وتمحورت حول: الصحة العامة (الجسدية والنفسية)، علاقات العمل، وذلك بهدف الكشف عن بعض أعراض الإجهاد المهني، التعرف على مصادر الإجهاد المهني عند موظفات الكلية، وقد تبين أن هناك مصالح إدارية تابعة للكليات ومصالح إدارية تابعة للجامعة المركزية. (التفصيل في عنصر مجتمع البحث)

4.2.4. نتائج الدراسة الاستطلاعية:

أسفر تحليل محتوى المقابلات على أن هناك:

- ✓ توترا دائما وملازما للموظفات أثناء العمل.
- ✓ تدمرا وعدم رضا، وشكوى دائمة.
- ✓ موظفات يعملن أكثر من أخريات، عليهن ضغط عمل أكثر من غيرهن، رغم أنهم يشغلن نفس المنصب.
- ✓ تكوين جماعات، ثنائية أو أكثر، ملازمة لبعضها أثناء العمل، ومحايدة أو معارضة للجماعات الأخرى.

وتبين أيضا من خلال المؤشرات التي أظهرتها الدراسة الاستطلاعية مجموعة من المصادر، والأعراض للإجهاد المهني لدى الموظفات الإداريات بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية.

• أولاً مصادر الإجهاد المهني حسب الدراسة الاستطلاعية:

حددت من خلال المقابلات والجدول رقم (10) يوضح ذلك.

جدول رقم (10): مصادر الإجهاد المهني التي أسفرت عنها الدراسة الاستطلاعية:

النسبة المئوية %	التكرار	العبارات (المؤشرات)
60%	06	غموض الدور.
50%	05	العمل الزائد.
80%	08	المركزية في اتخاذ القرارات.
60%	06	تداخل في نظم الاتصالات.
100%	10	ظروف العمل الفيزيائية.
70%	07	عدم الرغبة في مزاولة هذا العمل.
70%	07	طبيعة شخصية الفرد.
90%	09	الصحة الجسدية للفرد.
60%	06	الحالة الاجتماعية.
60%	06	السن.
70%	07	مهارات وقدرات الفرد.
90%	09	الصحة النفسية للفرد.
60%	06	الحالة الاقتصادية.

يوضح الجدول رقم (10) استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية، المتمثلة في 10 موظفات إداريات، من قسمي كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، أثناء المقابلات معهم تبين أن هناك مصادر أدت وأثرت في ارتفاع مستوى الإجهاد المهني لديهم خلال عملهم حتى خارج أوقات العمل، على سبيل المثال: هناك مصادر تنظيمية تمثلت في: غموض الدور 60%، المركزية في اتخاذ القرارات 80%، العمل الزائد 50%، ومن أمثلة المصادر الشخصية: الحالة الاجتماعية 60%، طبيعة الشخص 70%، الصحة العامة للشخص، ومن كل هذا نستنتج أن كل هذه المؤشرات عبارة عن دلائل، لوجود مصادر تنظيمية وشخصية للإجهاد المهني لدى موظفات كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، في كلية بجامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي-. وهذا ما وضح وبين أن مقياس مصادر الإجهاد التي استخدمتها الباحثة بن زروال فتيحة في أطروحة الدكتوراه الموسومة بأنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر واستراتيجيات المواجهة)، هي الأنسب لتحديد المصادر بدقة في هذا البحث.

• أعراض الإجهاد المهني حسب الدراسة الاستطلاعية:

أعراض الإجهاد في إجابة الموظفات الإداريات أغلبها تتمحور في أعراض فسيولوجية، انفعالية، اجتماعية، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (11): أعراض الإجهاد المهني التي أسفرت عنها الدراسة الاستطلاعية

النسبة المئوية %	التكرار	العبارات (المؤشرات)	المحاور
70%	07	ارتفاع ضغط الدم.	الأعراض الفسيولوجية
100%	10	تسارع ضربات القلب.	
60%	06	ارتفاع وانخفاض في درجة الحرارة.	
70%	07	العرق.	
90%	09	جفاف الفم.	
90%	09	تقيئ مرحلي.	
100%	10	الأم في المعدة.	
100%	10	قلق دائم.	الأعراض النفسية
80%	08	إحباط.	
80%	08	الشعور بالقهر.	
60%	06	لامبالاة.	
70%	07	نقص في تقدير الذات.	الأعراض السلوكية
70%	07	غياب الراحة والأمان.	
60%	06	تغير دائم في المزاج.	
50%	05	فقدان السيطرة.	
80%	08	التجنب والانعزال.	الأعراض السلوكية
60%	06	سلوكيات عدوانية.	
70%	07	تجاهل المسؤوليات.	
50%	05	الصمت الممتد.	
90%	09	رفض المشاركة في أي عمل مزدوج.	
100%	10	استخدام الصراخ والصوت العالي في المعاملة.	
90%	09	مشاكل شخصية.	
70%	07	عدم وجود ثقة تبادل المعلومات.	
50%	05	التحيز حسب الرأي و المعتقد والتزمت.	

يوضح الجدول رقم (11) استجابات عينة الدراسة الاستطلاعية، المتمثلة في 10 موظفات إداريات، من قسمي كلية العلوم الاجتماعية و الإنسانية، أثناء المقابلات معهم تبين أن هناك أعراض تظهر عليهم خلال عملهم حتى خارج أوقات العمل، على سبيل المثال: هناك أعراض فسيولوجية تمثلت في: ارتفاع ضغط الدم 70%، تسارع ضربات القلب 100%، ومن أمثلة الأعراض الانفعالية: القلق الدائم 100%، تغير دائم فالمزاج ونسبتها هي 60%، وأيضا الأعراض الاجتماعية تمثلت في: التجنب والانعزال 80%، سلوكيات عدائية، قدرت نسبتها ب 60%. ومن كل هذا نستنتج أن كل هذه المؤشرات عبارة عن دلائل، لوجود أعراض فسيولوجية، أعراض انفعالية، و أعراض اجتماعية، في كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية -بجامعة العربي بن مهيدي- لدى عينة الدراسة، كما يؤكد مواءمة مقياس أعراض الإجهاد للباحثة بن زروال فتيحة في أطروحة الدكتوراه الموسومة بأنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، المصادر واستراتيجيات المواجهة)، للكشف عن الأعراض بدقة في هذا البحث.

3.4. مجتمـع البـحث:

انطلاقاً من نتائج الدراسة الاستطلاعية تحدد المجتمع الأصلي للبحث، واتضحت المصالح الإدارية المختلفة بجامعة العربي بن مهدي –أم البواقي- التي تعمل بها الموظفات الإداريات، وهي:

- ✓ مصالح إدارية بالجامعة المركزية: (المديرية الفرعية للنشاطات، مصلحة الأرشيف..).
- ✓ مصالح تتضمنها الكليات: (مصلحة التدريس...).
- ✓ وعليه فقد قدر حجم المجتمع الأصلي للبحث بـ 240 موظفة إدارية موزعة وفقاً للمصالح الإدارية بالجامعة.

4.4. عينة البحث:

قامت الطالبة الباحثة بإجراء مسح لمجتمع البحث حيث وزعت أدوات جمع البيانات على كل فرد من أفراد هذا المجتمع في الفترة الممتدة من 25 فيفري إلى غاية 21 مارس 2018، بجامعة العربي بن مهدي-أم البواقي-، إلا أن 13 موظفة امتنعوا عن الإجابة ولم يتم استرجاع 27 لغياب أخريات، (بسبب العطل المرضية، عطلة أمومة، وفاة، الدورات التكوينية، ...الخ) فقد تكونت عينة البحث من 200 موظفة يمثلن 83.33%، والجدول رقم (12) يوضح توزيع عينة البحث على مختلف الكليات والمصالح الإدارية.

الجدول رقم (12): توزيع عينة البحث على مختلف الكليات والمصالح الإدارية.

العدد	/	الكلية / المعهد
37	كلية العلوم والعلوم التطبيقية	
14	كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير	
11	كلية علوم الأرض والهندسة المعمارية	
12	كلية العلوم والتقنيات والنشاطات البدنية والرياضية	
37	كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة	
20	كلية الآداب واللغات	
19	كلية الحقوق والعلوم السياسية	
07	معهد تسيير التقنيات الحضرية	
04	معهد التكنولوجيا	
01	المديرية الفرعية للنشاطات	المصلحة الإدارية بالجامعة
02	مديرية الجامعة	
01	مصلحة تمويل أنشطة البحث	
02	وكالة المحاسبة	
02	نيابة مديرية الجامعة للعلاقات الخارجية والتعاون والتنشيط والاتصال والتظاهرات	

	العلمية.	
03	نيابة مديرية الجامعة للتكوين العالي في الطور الثالث والتأهيل الجامعي والبحث العلمي وكذا التكوين العالي فيما بعد التدرج	
04	مركز الأنظمة والشبكات والتعليم المتلفز والتعليم عن بعد	
09	الأمانة العامة للجامعة	
01	مصلحة الأرشيف	
02	مصلحة الوسائل والجرد	
02	نيابة المديرية الجامعة للتكوين العالي في الطورين 1 و 2 والتكوين المتواصل والشهادات وكذا التكوين العالي في التدرج	
01	مراقبة التسيير والصفقات	
02	المديرية الفرعية للمالية والمحاسبة	
07	المديرية الفرعية للموظفين	
200	/	المجموع

4.5. أدوات جمع البيانات:

اعتمدت الطالبة الباحثة في جمع البيانات من الموظفين الإداريات على مقياس مصادر الإجهاد وقياس أعراض الإجهاد، ومقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد التي صممتها بن زروال فتيحة 2008.

• مقياس مصادر الإجهاد:

يتكون من جزأين:

- أولهما مخصص للمعلومات العممة حول الجنس، والعمر، ومستوى التعليم، والمهنة وسنوات الأقدمية.
- ثانيهما مخصص لمصادر الإجهاد المهني، يحوي 32 بنداً تمثل ثمانية أبعاد.

➤ الصدق:

اعتمدت الباحثة بن زروال فتيحة في قياس صدقه على صدق التكوين ولحسابه اختارت: التحليل العاملي تحليل البنود.

- التحليل العاملي:

استخرجت معاملات الارتباط المتبادلة بين بنود المقياس، وحللت عاملياً بطريقة المكونات الأساسية لـ "خويتنج"، واعتمد محك جتمان "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل حيث يعد جوهرياً إذا كانت قيمة الجذر الكامن < 1.01 . ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويراً متعامداً بطريقة الفاريماكس. كما اعتمد محط لتشبع البند جوهرياً بالعامل < 0.35 على أن نكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرياً على الأقل لكل عامل، إضافة إلى محك الجذر الكامن للعامل < 1.0 .

كانت النتيجة استخراج ثمانية عوامل متعامدة، يمكن من خلال الجدول رقم (13) ملاحظة أن جميع بنود المقياس قد تشبعت جوهرياً بأحدها، علماً أن هناك عدد من البنود لها تشبعت جوهرية على عاملين أو أكثر، الأمر الذي قد يفسر بتداخل البنود مع افتراض وجود عامل عام يستوعبها جميعاً، وتراوحت قيم الجذر الكامن بين 2.34 و 3.55، كما استوعبت العوامل المستخرجة نسبة 70.88% من التباين الكلي، وهو قدر مقبول. وعلى أساس هذه المؤشرات يمكننا الاحتفاظ بكل البنود لأنها تدل على أن المقياس يتمتع بصدق عملي مقبول.

- تحليل البنود:

تم حساب معاملات ارتباط كارل بيرسون بين كل درجة بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند لتحذف البنود ذات الارتباطات المنخفضة أي الأقل من 0.30 تبعاً لمحك ميشيل. ويتبين من خلال الجدول رقم (14) أن كل معاملات الارتباط تزيد عن 0.30، الأمر الذي يعكس اتساقاً داخلياً مقبولاً.

الجدول رقم (13): التحليل العاملي لمقياس مصادر الإجهاد

العوامل								رقم البند
8	7	6	5	4	3	2	1	
								01
،733								02
،657		،365						03
،670						،358		04
،471	،410					،361		05
	،762							06
						،650		07
						،766		08
						،729		09
						،769		10
	،446		،439					11
			،882					12
			،873					13
	،424		،600					14
		،374				،518	،560	15
		،414					،538	16
		،413					،590	17
							،677	18
							،726	19
							،715	20
							،706	21
			،400		،623			22
	،499				،549			23
	،430				،719			24
					،625	،357		25
					،664			26
				،777			،360	27
				،877				28
				،757				29
		،581		،451				30
	،610	،362						

		،603			،365			31
		،696						32
2.34	2.41	2.53	2.79	2.81	2.81	3.41	3.55	الجذر الكامن
%7.33	%7.54	%7.90	%7.90	%8.80	%8.80	%10.65	%11.11	تباين العامل
%70.88								التباين الكلّي

الجدول رقم (14): معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود والدرجة الكلية لمقياس مصادر الإجهاد

معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند	معامل الارتباط	رقم البند
**0.519	23	**0.448	12	**0.439	01
**0.683	24	**0.324	13	**0.607	02
**0.585	25	**0.596	14	**0.461	03
**0.542	26	**0.630	15	**0.554	04
**0.400	27	**0.647	16	**0.401	05
**0.443	28	**0.449	17	**0.633	06
**0.532	29	**0.631	18	**0.533	07
**0.701	30	**0.585	19	**0.612	08
**0.634	31	**0.643	20	**0.458	09
**0.600	32	**0.445	21	**0.439	10
/	/	**0.683	22	**0.430	11

** معاملات دالة عند مستوى دلالة 0.01.

➤ الثبات:

حسب ثبات المقياس باستخدام طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان-براون، ومعامل ألفا كرونباخ، وذلك بعد تطبيق واحد لصيغة واحدة.

الجدول رقم (15): معاملات ثبات مقياس مصادر الإجهاد.

معامل الثبات	طرق حساب الثبات
0.83	التجزئة النصفية
0.92	معامل ألفا

■ مقياس أعراض الإجهاد:

يمثل في 50 بند، تتوزع على ثلاثة أبعاد هي:

- الأعراض الجسدية:

يضم هذا البعد 19 بنداً، تدور حول الأعراض الخاصة بالجهاز الهضمي كالبنود رقم 13 (عسر الهضم)، والجهاز التنفسي كالبنود رقم 07 (قصر النفس)، وكذا الجهاز المناعي كالبنود رقم 14 (ضعف مقاومة المرض....)، إضافة إلى الأجهزة الأخرى مثل الجهاز الدوري كالبنود رقم 10 (تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة) والجهاز العضلي (البندين رقم 02، 11) والجهاز التناسلي، والجهاز العصبي....

- الأعراض النفسية:

الذي يشمل 16 بندا، تتمحور حول أعراض متجهة نحو الذات كالشعور بالكآبة (البند رقم 30)، والشعور بالخطر (البند رقم 22)، وأعراض متجهة خارج الذات كسرعة الاستثارة والغضب (البند رقم 20)، وزيادة الشك في الآخرين (البند رقم 35).

- الأعراض السلوكية:

يشمل هذا الأخير 15 بندا، تدور حول ما يظهر على الفرد اتمجهد من سلوكيات ابتداء من فقدان الشهية (البند رقم 42)، والنسيان (البند رقم 45)، إلى السلوكيات العدوانية (البند رقم 44)، واضطرابات النوم (البند رقم 40)، وتكرار الأخطاء في العمل (البند رقم 50). وصمم وفق سلم تدرجي (سلم ليكارت) في الشدة يحمل خمسة بدائل: أبدا، نادرا، أحيانا، غالبا، دائما.

➤الصدق :

- التحليل العاملي:

استخرجت معاملات الارتباط المتبادلة بين بنود الاستبيان، وحللت عامليا بطريقة المكونات الأساسية ل "هويتلنج"، واعتمد محك جتمان "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل، حيث يعد جوهريا إذا كانت قيمة الجذر الكامن <1.0، واعتمد المحك <0.35 للدلالة على تشبع البند جوهريا بالعامل، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل، ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويرا متعامدا بطريقة الفاريماكس من وضع كايروز. وعليه تم استخراج عشرة عوامل تسعة منها أحادية القطب استوعبت قدرا مقبولا من التباين يقدر ب 58.01%، وتراوحت قيم الجذر الكامن بين 1.51 و 9.34. أما البنود فقد تشبعت جميعها تشبعا جوهريا بأحد العوامل على الأقل، ماعدا البنود رقم 09، 40، 42، 43، 48، 49 التي يستوجب استبعادها إذا لم تكن معاملات ارتباطها بالدرجة الكلية للمقياس مقبولة، كما أن بعض البنود قد تشبع بأكثر من عامل الأمر الذي يمكن أن يعزى إلى تداخل أعراض الإجهاد بصفة عامة، وافترض وجود عامل عام يستوعبها.

الجدول رقم (16): التحليل العاملي لمقياس الإجهاد

رقم البند	العوامل									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
01		.648								
02		.761								
03		.743								
04		.483	.513							
05		.395	.457							
06			.817							
07			.816							
08		.360	.352					.404		
09										
10					.409					
11	.443		.498							
12	.409									
13		.362	.434							
14			.456							
15				.587						
16	.492	.510								
17			.627		.367					
18			.417	.384					.424	
19					.725					
20			.641							
21					.465					
22	.525									

									.629	23
									.466	24
									.543	25
									.558	26
						.407			.659	27
						.371			.688	28
.619									.475	29
									.497	30
									.712	31
									.526	32
									.729	33
.358									.590	34
									.728	35
									.498	36
				.387					.574	37
									.511	38
	.719									39
										40
		.832								41
										42
										43
			.360					.376		44
				.482	.360					45
									.674	46
		.505								47
										48
										49
					.791					50
.401					.351				.397	51
		.499	.372							52
									.694	53
			.542						.566	54
					.603					55
			.490			.396			.419	56
			.745							57
1.51	1.76	1.97	2.43	2.48	2.58	3.09	3.81	4.07	9.34	الجذر الكامن
%2.64	%3.09	%3.46	%4.27	%4.35	4.53%	%5.42	%6.68	%7.15	%16.38	نسبة التباين
%58.01										التباين الكلّي

- تحليل البنود:

ويتضح من خلال الجدول رقم (17) أن معاملات الارتباط بين البند والدرجة الكلية مقبولة ماعدا الخاصة بالبنود رقم 09 (التعرق حتى في درجات الحرارة المنخفضة)، 39 (الشعور بالرغبة في البكاء)، 41 (تقطيب الحاجبين)، 42 (قضم الأظافر)، 49 (الشراهة) وذلك لأنها تقل عن 0.30، وعليه تم استبعاد هذه البنود.

الجدول رقم (17): معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية لمقياس الإجهاد

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.59	13	0.55	25	0.69	37	0.59	49	0.12*
02	0.58	14	0.46	26	0.65	38	0.58	50	0.36
03	0.46	15	0.53	27	0.73	39	0.23	51	0.64
04	0.48	16	0.61	28	0.71	40	0.37	52	0.50
05	0.47	17	0.56	29	0.69	41	0.27	53	0.59
06	0.45	18	0.54	30	0.52	42	-0.18	54	0.61
07	0.45	19	0.47	31	0.57	43	0.33	55	0.47
08	0.46	20	0.44	32	0.65	44	0.53	56	0.63
09	0.17*	21	0.55	33	0.60	45	0.60	57	0.43
10	0.51	22	0.65	34	0.61	46	0.62	/	/
11	0.58	23	0.67	35	0.56	47	0.48	/	/
12	0.59	24	0.59	36	0.65	48	0.36	/	/

*معاملات غير دالة عند مستوى 0.01 **معامل دال عند مستوى 0.05

وبعد ذلك أعيد حساب ارتباط البند بالدرجة الكلية، وتم اختيار القيمة < 0.379 ، وعدم ارتباط البند بأي عامل من العوامل المستخرجة بالتحليل العاملي كمتغير مشترك في استبعاد البنود، ووفقاً لذلك استبعدت البنود رقم 40 (الشد على الفكين)، 43 (عض الشفتين)، كما هو موضح في الجدول رقم 18، حيث يتضح منه أن كل معاملات الارتباط بين البند والدرجة الكلية تزيد عن محك ميشيل.

الجدول رقم (18): معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية لمقياس الإجهاد بعد استبعاد المجموعة الأولى.

البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط	البند	معامل الارتباط
01	0.59	13	0.56	24	0.59	35	0.56	50	0.37
02	0.58	14	0.46	25	0.69	36	0.66	51	0.65
03	0.46	15	0.53	26	0.65	37	0.60	52	0.51
04	0.48	16	0.61	27	0.73	38	0.59	53	0.58
05	0.47	17	0.56	28	0.72	40	0.371	54	0.62
06	0.46	18	0.53	29	0.69	43	0.31	55	0.48
07	0.46	19	0.48	30	0.52	44	0.53	56	0.64
08	0.46	20	0.43	31	0.56	45	0.60	57	0.43
10	0.50	21	0.54	32	0.64	46	0.63	/	/
11	0.59	22	0.65	33	0.59	47	0.47	/	/
12	0.59	23	0.68	34	0.61	48	0.379	/	/

*كل المعاملات دالة عند مستوى 0.01

- الصدق التقاربي والاختلافي:

وهو حساب الارتباطات المتبادلة بين الأداة واختبارات أخرى، حيث تم حساب هذه الارتباطات بين مقياس الإجهاد من جهة والمقاييس المتفرغة من استبيان الحالات الثمانية (الصيغة أ) الصادر عن معهد قياس الشخصية والقدرات IPAT بولاية إلينوي الأمريكية، قام بإعداده كوران وكاتل R.B Cattell et J.P.Curra، سنة 1975، وقام بتعريبه كل من عبد الغفار الدماطي وأحمد عبد الخالق (الصورة المصرية 1989)، وبدر محمد الأنصاري (الصورة الكويتية 2002)، يقيس حالات: القلق الانعصاب، الإكتئاب، النكوص، الإرهاق، الذنب، الانبساط، التنبه، حسبت هذه الارتباطات على عينة قوامها 128 فرداً.

ويبين الجدول رقم (19) أن معاملات الارتباط بين أداة البحث والمقاييس المتفرعة من استبيان الحالات الثمانية جميعها جوهرية، منها الموجب كالخاصة بالقلق والانعصاب، والاكتئاب، والإرهاق، ومنها السلبية كالخاصة بالانبساط، الأمر الذي يشكل دليلاً على مستوى مقبول من الصدق لأداة البحث.

الجدول رقم (19): معاملات الارتباط المتبادلة بين مقياس الإجهاد والمقاييس المتفرعة من استبيان الحالات الثمانية

معامل الارتباط	مقياس استبيان الحالات الثمانية
0.55	القلق
0.43	الانعصاب
0.52	الاكتئاب
0.53	النكوص
0.53	الإرهاق
0.53	الذنب
0.57-	الانبساط
0.35-	التنبه

➤ الثبات

تم حساب الثبات بالاعتماد على طريقتي: التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان وبراون، ومعامل ألفا كرونباخ، وذلك بعد تطبيق واحد لصيغة واحدة.

الجدول رقم (20): معاملات ثبات مقياس الإجهاد

معامل الثبات	طرق حساب الثبات
0.87	التجزئة النصفية
0.96	معامل ألفا

ويتضح من الجدول رقم (20) ارتفاع معاملات الثبات بكلتا الطريقتين، مما يعكس ثباتاً مقبولاً.

● مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد:

➤ الصدق:

- التحليل العاملي:

استخرجت معاملات الارتباط المتبادلة بين البنود، ثم حلت عاملياً بطريقة المكونات الأساسية لـ " هويتلنج"، واعتمد محك جتمان "الحدود الدنيا" لتحديد عدد العوامل حيث يعد جوهرياً إذا كانت قيمة الجذر الكامن < 0.30، على أن تكون هناك ثلاثة تشبعات جوهرية على الأقل لكل عامل. ثم أديرت العوامل المستخرجة تدويراً متعامداً بطريقة الفاريماكس من وضع كايزر.

الجدول رقم (21): التحليل العاملي لمقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

العوامل											رقم البند	
12	11	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1	
											0.587	01
		0.333						0.625				02
						0.421			0.427	-0.433		03
			0.34								-0.406	04

الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية

			-3								0.488	05
					0.32 5							
								-0.423			0.317	06
	-428.								0.405			07
									-0.452			08
											0.487	09
				0.33 1	0.61 7				0.363			10
				0.35 -1				0.500			-0.338	11
											0.416	12
											0.642	13
	0.30 -7						0.371			0.374		14
												15
							0.328				-0.498	16
										0.437	0.479	17
										0.392		18
							0.316		-0.331		0.460	19
								0.327		0.335	-0.490	20
		-0.404	0.30 2					0.471				21
									0.429			22
				0.43 -6					0.421			23
									0.465	0.318	-0.386	24
								-0.341		0.404		25
											0.371	26
								0.329	-0.336		0.396	27
											-0.406	28
											0.445	29
									0.496	0.311		30
-0.318			0.48 4					0.445				31
							0.365			0.357	-0.432	32
		-0.331								0.323	0.445	33
				0.39 -9	0.407					0.369		34
								0.314		0.368	-0.397	35
											-0.597	36
				0.50 4						0.421		37
									-0.314	0.471		38
-0.367										0.431	-0.355	39
							0.321	0.346				40
									0.311	0.305	0.459	41
	0.35 9									0.313		42
											0.497	43
											-0.566	44
				0.41 7	0.309 -				0.450			45
											-0.668	46
0.316					0.312		0.320					47
											0.551	48
1.09	1.19	1.21	1.46	1.59	1.80	1.92	2.04	2.27	2.58	3.53	6.44	الجذر الكامن

الفصل الرابع إجراءات الدراسة الميدانية

نسبة التباين	13.42 %	7.36 %	5.39 %	4.74 %	4.25 %	4.25 %	4.00 %	3.31 %	3.04 %	2.52 %	2.47 %	2.29 %
التباين الكلي	%56.59											

تم استخلاص 12 عاملا ثنائي القطب استوعبت قدرا مقبولا من التباين يقدر ب %56.59، وتراوحت قيم الجذر الكامن بين 1.09 و 6.44. أما البنود فقد تشبعت جميعها تشبعا جوهريا بأحد العوامل على الأقل، كما أن بعض البنود قد تشيع بأكثر من عامل.
- تحليل البنود:

بعد حساب معاملات الارتباط بين كل بند والدرجة الكلية على المقياس الفرعي الواحد، وذلك بعد استبعاد البند، يتضح من خلال الجدول رقم (22) أن العديد من معاملات الارتباط تقل عن 0.30 (مك ميشيل)، وبالتالي فمن الضروري الاستغناء عن بنودها على الرغم من أن بعضها ذو دلالة إحصائية.

الجدول رقم (22): معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند على المقاييس المتفرعة عن مقياس استراتيجيات الإجهاد.

مواجهة مركزة على المشكلة				مواجهة مركزة على الانفعال			
أجل المشكلة المعرفي		أجل المشكلة السلوكي		م. معرفية انفعالية		م. سلوكية انفعالية	
م. الارتباط	البند	م. الارتباط	البند	م. الارتباط	البند	م. الارتباط	البند
0.53	01	0.17	02	0.55	04	0.11	03
0.56	05	0.20	06	0.36	08	0.40	07
0.53	09	0.21	11	0.16-	12	*0.28	10
0.48	13	0.32	15	0.63	16	0.22	14
0.68	17	0.45	19	0.59	20	0.48	18
0.30	21	0.38	23	0.42	24	0.35	22
0.46	25	0.41	27	0.52	28	0.54	26
0.52	29	*0.27	31	0.65	32	0.55	30
0.66	33	0.56	35	0.57	36	0.60	34
0.43	37	0.52	39	0.03-	40	*0.29	38
0.61	41	0.34	43	0.62	44	0.53	42
0.34	45	0.40	47	0.70	46		
		0.2485					

* معاملات دالة عند مستوى دلالة 0.01

وبعد حذفها، أعيد حساب معاملات ارتباط البنود المتبقية، وفضلت الاحتفاظ بالبنود التي يفوق معامل ارتباطها 0.30 فقط، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي رقم (23).

الجدول رقم (23): معاملات الارتباط المتبادلة بين كل بند والدرجة الكلية بعد استبعاد البند على المقاييس المتفرعة عن مقياس استراتيجيات الإجهاد بعد استبعاد المجموعة الأولى من البنود

مواجهة مركزة على المشكلة				مواجهة مركزة على الانفعال			
أجل المشكلة المعرفي		أجل المشكلة السلوكي		م. معرفية انفعالية		م. سلوكية انفعالية	
م. الارتباط	البند	م. الارتباط	البند	م. الارتباط	البند	م. الارتباط	البند
0.53	01	0.32	15	0.55	04	0.40	07
0.56	05	0.45	19	0.36	08	0.48	18
0.53	09	0.38	23	0.63	16	0.35	22
0.48	13	0.41	27	0.59	20	0.54	26
0.68	17	0.56	35	0.42	24	0.55	30
0.46	25	0.52	39	0.52	28	0.60	34
0.52	29	0.34	43	0.65	32	0.53	42

0.62	33	0.40	47	0.75	36		
0.46	37	0.2485		0.62	44		
0.61	41			0.70	46		
0.34	45						

- تحليل الأبعاد:

أظهر الجدول رقم (24) أن معاملات الارتباط مقبولة، إذ تفوق محك ميشيل (0.30).

الجدول رقم (24): معاملات الارتباط بين أبعاد الاستبيان والدرجة الكلية لمقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد.

معامل الارتباط	الأبعاد الرئيسية للاستبيان	معامل الارتباط	الأبعاد الفرعية للاستبيان
0.75	مواجهة مركزة على الانفعال	0.56	مواجهة سلوكية انفعالية
		0.52	مواجهة معرفية انفعالية
0.67	مواجهة مركزة على المشكلة	0.58	أسلوب حل المشكلة سلوكيا
		0.48	أسلوب حل المشكلة معرفيا

➤ الثبات:

اعتمد في قياس ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد على طريقتي التجزئة النصفية بعد تصحيح الطول بمعادلة سبيرمان-براون، ومعامل ألفا كرونباخ في تقدير درجة الاتساق بين البنود، وذلك بعد تطبيق واحد ولصيغة واحدة من الأداة، يوضح الجدول رقم (25) إلى أن معامل الثبات مقبول إلا أنه يميل إلى الارتفاع، الأمر الذي يمكن أن يعزى إلى التأثير بطول المقياس، الذي انخفض عدد بنوده بعد استبعاد البنود التي لا ترتبط ارتباطاً جوهرياً بالدرجة الكلية.

الجدول رقم (25): معاملات ثبات مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد

معامل الثبات	طرق حساب الثبات
0.63	التجزئة النصفية
0.63	معامل ألفا

* ملاحظة: أثناء توزيع مقاييس الدراسة، قامت الطالبة الباحثة بمقابلات مع عدد معتبر من الموظفين الإداريات، وذلك بطلب منهن، فالكثير منهن أردن التعليق على البنود والحديث أكثر عنها، أثناء الإجابة، وحتى بعد استرجاع الاستبيانات).

6.4. الأساليب الإحصائية:

استخدمت الباحثة في هذا البحث الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (النسخة 20) التالية:

- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.

وذلك بهدف

- لتحديد مصادر الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات.
- الكشف عن أعراض الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات.
- تحديد استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات.
- وترتيب كل منها حسب أهميتها.

الفصل الخامس: عرض ومناقشة نتائج البحث

تمهيد

1.5. عرض نتائج البحث

1.1.5. مستوى الإجهاد المهني وأعراضه

2.1.5. مصادر الإجهاد المهني

3.1.5. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

2.5. مناقشة وتفسير نتائج البحث

الخاتمة

تمهيد

يهدف هذا البحث إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي، والكشف عن أكثر أعراضه ظهوراً لديهن، وأهم مصادره تأثيراً، وكذا أهم استراتيجيات مواجهته استخداماً من طرفهن، لهذا سيشمل هذا الفصل عرضاً ثم مناقشة لهذه النتائج.

1.5 عرض نتائج البحث:

1.1.5 مستوى الإجهاد المهني وأعراضه

تم قياس مستوى الإجهاد المهني لدى أفراد العينة اعتماداً على تكرار ظهور أعراضه؛ فمن خلال إعطاء درجة لكل بديل من بدائل المقياس المستخدم لقياس مستوى الإجهاد وأعراضه (أبداً 1، نادراً 2، أحياناً 3، غالباً 4، دائماً 5)، تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات ظهور كل نوع من أنواع الأعراض (الأبعاد المقياس المعتمد)، وكل عرض من الأعراض (البنود)؛ ثم قورنت هذه المتوسطات بالمتوسطات النظرية التي حددت في هذا البحث بنسبة 50% حيث:

$$\text{المتوسط النظري للبعد} = [(\text{عدد بنود البعد} \times 1) + (\text{عدد بنود البعد} \times 5)] \times 100/50$$

$$\text{المتوسط النظري للبعد} = (\text{القيمة دنيا أي 1} + \text{القيمة العليا أي 5}) \times 100/50$$

وقد تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة من أجل التأكد من مستوى ظهور أعراض الإجهاد لدى عينة البحث على مستوى كل بعد من أبعادها، فكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي.

الجدول رقم (26): أعراض الإجهاد المهني حسب أهمية ظهورها

أعراض الإجهاد	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى ظهور الأعراض
الأعراض الجسدية	50.33	57	199	61.13	0.000	منخفض
الأعراض النفسية	44.23	45		49.70	0.000	منخفض
الأعراض السلوكية	39.42	48		48.35	0.000	منخفض

تشير بيانات الجدول رقم (26) إلى أن المتوسطات الحسابية لأبعاد أعراض الإجهاد أقل من المتوسطات النظرية، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على انخفاض مستوى ظهور أعراض الإجهاد لدى عينة البحث، مما يعكس ميلاً لانخفاض مستوى الإجهاد لديها.

وفيما يخص المقارنة بين الأنواع الثلاثة من الأعراض، فإن الجدول رقم (27) يبين أي أنه على الرغم من أن المتوسطات الحسابية لبنود الأنواع الثلاثة من الأعراض متقاربة، إلا أن هناك ميلاً لظهور النفسية منها، ثم الجسدية، فالأعراض السلوكية أي أن الشعور بالإجهاد لدى أفراد العينة يظهر أكثر من خلال أعراضه النفسية.

الجدول رقم (27): أعراض الإجهاد حسب أهمية ظهورها

نوع الأعراض	المتوسط الحسابي لبنود البعد
نفسية	2.76
جسدية	2.65
سلوكية	2.63

وفيما يلي نتول مفصل للنتائج التفصيلية لكل بعد من أبعاد هذه الأعراض.

أولاً: الأعراض النفسية

يبين الجدول رقم (28) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على خمسة بنود فقط من هذا البعد أكبر من متوسطها النظري، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على أن الأعراض النفسية تميل للانخفاض لدى أفراد العينة باستثناء الخمسة الأولى التي تراوحت متوسطاتها بين 3.27 و3.02، وتمثلت في الأعراض التالية على التوالي: سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة، وأخيراً الشعور بقلّة الحيلة.

جدول رقم (28): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود الأعراض النفسية.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى ظهور العرض
20 سرعة الغضب	3,27	3	199	35,805	,000	مرتفع
32 القلق بشأن المستقبل	3,22	3		31,920	,000	مرتفع
34 الشعور بالملل	3,18	3		40,162	,000	مرتفع
33 فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	3,05	3		34,807	,000	مرتفع
21 الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)	3,02	3		32,107	,000	مرتفع
31 الشعور بأن الآخرين لا يفهموني	2,95	3		32,721	,000	منخفض
23 الشعور بنقص الطاقة	2,83	3		32,384	,000	منخفض
27 فقدان الحماس	2,70	3		30,517	,000	منخفض
35 زيادة الشك في الآخرين	2,65	3		30,375	,000	منخفض
25 القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	2,64	3		28,149	,000	منخفض
22 الشعور بالخطر	2,61	3		29,311	,000	منخفض
30 الشعور بالكآبة (الجزن)	2,59	3		32,654	,000	منخفض
26 الشعور بالحساسية تجاه النقد	2,54	3		27,683	,000	منخفض
29 الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	2,50	3		30,071	,000	منخفض
28 الشعور بالوحدة	2,40	3		25,141	,000	منخفض
24 فقدان الثقة بالنفس	2,12	3		24,848	,000	منخفض

ثانياً: الأعراض الجسدية

فيما يتعلق بالأعراض الجسدية، يبين الجدول رقم (29) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على أغلب بنود هذا البعد أقل من متوسطها النظري ما عدا الخمسة بنود الأولى، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على أن ظهور أغلب الأعراض الجسدية منخفض لدى أفراد العينة باستثناء تلك التي تراوحت متوسطاتها بين 3.80 و3.15، وشملت على الترتيب: الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، وحساسية متزايدة للضجيج، وآلام في الظهر، وصداع، وهي بذلك أكثر الأعراض الجسدية للإجهاد ظهوراً لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

جدول رقم (29): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود الأعراض الجسدية.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى ظهور العرض
01 الإحساس بالتعب	3,80	3	199	65,749	,000	مرتفع
02 الأم في العضلات	3,36	3		50,231	,000	مرتفع
03 حساسية متزايدة للضجيج	3,34	3		39,617	,000	مرتفع
15 آلام في الظهر	3,33	3		39,232	,000	مرتفع
05 صداع	3,15	3		41,125	,000	مرتفع
14 ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	2,81	3		33,125	,000	منخفض

منخفض	,000	38,135	3	2,76	الحاجة الملحة للتبول	06
منخفض	,000	32,204	3	2,65	اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات)	09
منخفض	,000	36,166	3	2,64	الدوخة (الدوار)	12
منخفض	,000	35,463	3	2,61	اضطرابات معدية (حموضة وألام)	04
منخفض	,000	27,479	3	2,24	قصر النفس	07
منخفض	,000	27,889	3	2,36	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	10
منخفض	,000	30,993	3	2,36	عسر الهضم	13
منخفض	,000	30,331	3	2,34	جفاف الفم والحنجرة	08
منخفض	,000	26,692	3	2,35	برودة في الأطراف	19
منخفض	,000	26,261	3	2,21	عتيان (رغبة في القيء)	16
منخفض	,000	25,524	3	2,13	ارتجاف العضلات	11
منخفض	,000	25,049	3	2,01	إحساس بغصة في الحلق	17
منخفض	,000	22,251	3	1,93	اضطرابات جنسية	18

ثالثاً: الأعراض السلوكية

أما بالنسبة للأعراض السلوكية فيتضح من خلال الجدول رقم (30) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على أغلب بنود هذا البعد أقل من متوسطها النظري ما عدا البندين الأولين، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على أن ظهور أغلب الأعراض السلوكية منخفض لدى أفراد العينة باستثناء البندين اللذين التي تراوح متوسطاهما بين 3.11 و3.03، وهما على الترتيب النسيان، والتردد في اتخاذ القرارات؛ أي أن هذين العرضين هما أكثر الأعراض السلوكية للإجهاد ظهوراً لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي.

جدول رقم (30): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود الأعراض السلوكية.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى ظهور العرض
45	3,11	3	199	35,365	,000	مرتفع
46	3,03	3		38,092	,000	مرتفع
40	2,97	3		33,993	,000	منخفض
38	2,96	3		32,228	,000	منخفض
37	2,83	3		27,808	,000	منخفض
39	2,78	3		29,057	,000	منخفض
47	2,74	3		32,210	,000	منخفض
42	2,61	3		29,036	,000	منخفض
36	2,54	3		27,683	,000	منخفض
43	2,48	3		24,377	,000	منخفض
41	2,48	3		25,518	,000	منخفض
50	2,37	3		29,939	,000	منخفض
44	2,30	3		24,919	,000	منخفض
49	2,23	3		26,061	,000	منخفض
48	2,03	3		21,207	,000	منخفض

وعليه، واستناداً إلى ما أظهرته النتائج الخاصة بأعراض الإجهاد يمكننا القول بأن أعراض الإجهاد المهني الأكثر ظهوراً لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي-أم البواقي أفراد العينة هي كما يوضحها الجدول الموالي.

جدول رقم (31): ترتيب أعراض الإجهاد المهني حسب أهمية ظهورها

البند	الأعراض	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
01	الإحساس بالتعب	3.80	0.81
02	آلام في العضلات	3.36	0.94
03	حساسية متزايدة للضجيج	3.34	1.19
15	آلام في الظهر	3.33	1.19
20	سرعة الغضب	3.27	1.29
32	القلق بشأن المستقبل	3.22	1.42
34	الشعور بالملل	3.18	1.12
05	صداع	3.15	1.08
45	النسيان	3.11	1.24
33	فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة	3.05	1.23
46	التردد في اتخاذ القرارات	3.03	1.12
21	الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)	3.02	1.32

2.1.5. مصادر الإجهاد المهني

تم قياس مستوى تأثير مصادر الإجهاد المهني لدى أفراد العينة من خلال إعطاء درجة لكل بديل من بدائل المقياس المستخدم لقياس مصادر الإجهاد المهني (أبداً 1، نادراً 2، أحياناً 3، غالباً 4، دائماً 5)، حيث تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات تأثير كل بعد من أبعاد هذا المقياس، ولكل بنوده؛ ثم قورنت هذه المتوسطات بالمتوسطات النظرية التي حددت في هذا البحث بنسبة 50% حيث:

$$\text{المتوسط النظري للبعد} = [(عدد بنود البعد \times 1) + (عدد بنود البعد \times 5)] \times 100/50$$

$$\text{المتوسط النظري للبند} = (\text{القيمة دنيا أي 1} + \text{القيمة العليا أي 5}) \times 100/50$$

كما تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة من أجل التأكد من مستوى تأثير مصادر الإجهاد المهني على عينة البحث م حيث أبعادها، ويظهر الجدول رقم (31) أن المتوسطات الحسابية لكل أبعاد مصادر الإجهاد المهني أكبر نسبياً من متوسطاتها النظرية ما عدا بعدي العلاقة بالزملاء وطبيعة العمل اللذين جاء متوسطاهما منخفضين مقارنة بمتوسطيهما النظريين؛ ويلاحظ أيضاً أن الفرق بين هذه المتوسطات الحسابية لمختلف الأبعاد دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يعكس ميلاً لدى أفراد العينة لاعتبار كل من العلاقة بالرؤساء، والعلاقة بالناس، وعبء العمل، والحوافز والنمو المهني، ومستوى التأهيل المهني، ووسائل العمل وظروفه الفيزيائية مسبباً مهماً للشعور بالإجهاد لديهم وأن العلاقة بالزملاء وطبيعة العمل لا تسببان لهن ذلك.

الجدول رقم (32): مصادر الإجهاد المهني حسب أهمية تأثيرها

مستوى تأثير المصادر	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	المصادر الإجهاد المهني
مرتفع	,000	38,376	199	15	15,57	بعد العلاقة بالرؤساء
منخفض	,000	32,194		12	10,44	بعد العلاقة بالزملاء
مرتفع	,000	46,703		15	15,35	بعد العلاقة بالناس
مرتفع	,000	47,958		15	15,44	بعد عبء العمل
مرتفع	,000	45,072		9	11,22	بعد الحوافز والنمو المهني

منخفض	,000	42,812	9	8,90	بعد طبيعة العمل
مرتفع	,000	43,510	12	13,09	بعد مستوى التأهيل المهني
مرتفع	,000	44,852	9	9,85	بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية

أما عن المقارنة بين مختلف هذه المصادر المهنية من حيث شدة تأثيرها في الشعور بالإجهاد لدى أفراد العينة، فيظهر من خلال الجدول رقم (33) بعد الحوافز والنمو المهني قد احتل صدارتها بمتوسط حسابي قدر بـ 3.75، يليه بُعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية بمتوسط 3.28، ثم بُعد مستوى التأهيل المهني بمتوسط 3.27، ويليه بُعد العلاقة بالرؤساء الذي بلغ متوسطه قيمة 3.11، وصولاً إلى بُعد عبء العمل والعلاقة بالناس بمتوسطين متقاربين (3.08 و 3.07). أما بعدا العلاقة بالزملاء وطبيعة العمل اللذين بلغ متوسطاهما 2.96 و 2.61 على التوالي فهما أقل مصادر الإجهاد المهني تأثيراً على أفراد عينة البحث.

جدول رقم (33): مصادر الإجهاد المهني حسب أهمية تأثيرها

أنواع المصادر	المتوسط الحسابي لبند كل بعد
بعد الحوافز والنمو المهني	3.74
بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية	3.28
بعد مستوى التأهيل المهني	3.27
بعد العلاقة بالرؤساء	3.11
بعد عبء العمل	3.08
بعد العلاقة بالناس	3.07
بعد طبيعة العمل	2.96
بعد العلاقة بالزملاء	2.61

وفيما يلي تناول مفصل لتأثير المصادر التي يشملها كل بعد من هذه الأبعاد.

أولاً: بعد الحوافز والنمو المهني

يبين الجدول رقم (34) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على كل بنود هذا البعد أكبر من متوسطها النظري، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على تأثير مرتفع نسبياً لهذه المصادر، حيث تراوحت متوسطاتها بين 3.92 و 3.46؛ وبذلك فإن كلا من تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى، ومقارنة بحجم المهام، إضافة إلى صعوبة الترقية على التوالي هي بالنسبة لأفراد العينة مسببات مهنية مهمة للشعور بالإجهاد لديهم.

جدول رقم (34): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد الحوافز والنمو المهني.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
20	3.92	3	199	39,074	,000	مرتفع
19	3.85	3		38,734	,000	مرتفع
21	3.46	3		32,994	,000	مرتفع

ثانياً: بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية

يوضح الجدول رقم (35) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على كل بنود هذا البعد أكبر من متوسطها النظري، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على ارتفاع

نسبي لتأثير كل من عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية داخل مكان العمل، وعدم توفر أو ملاءمة الوسائل اللازمة للعمل في الشعور بالإجهاد لدى أفراد العينة، حيث تراوحت متوسطاتها بين 3.42 و3.19 على الترتيب. جدول رقم (35): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد الوسائل العمل وظروفه الفيزيائية.

مستوى تأثير المصدر	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	36,080	199	3	3,42	28 عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية كالتهدية، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل
مرتفع	,000	35,189		3	3,25	26 عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
مرتفع	,000	32,335		3	3,19	27 عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل

ثالثاً: بعد مستوى التأهيل المهني

وفيما يتعلق بمصادر المرتبطة بمستوى التأهيل المهني فنلاحظ من خلال الجدول رقم (36) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على أغلب بنود هذا البعد أكبر من متوسطها النظري ما عدا بند رقم (29)، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يدل على أن عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة، وصعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص، والقيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل والتي تراوحت متوسطاتها بين 3.67 و3.18 على التوالي هي مسببات مهمة للشعور بالإجهاد في هذا البعد، في حين لم يعتبر عدم معرفة المهام (المسؤوليات) بدقة مسبباً للشعور بالإجهاد لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم الواقعي، حيث كان متوسطه الحسابي أقل من المتوسط النظري.

جدول رقم (36): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد مستوى التأهيل المهني.

مستوى تأثير المصدر	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	40,338	199	3	3,67	31 عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة
مرتفع	,000	38,672		3	3,56	32 صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص
مرتفع	,000	31,023		3	3,18	30 القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
منخفض	,000	25,977		3	2,69	29 عدم معرفة مهامي بدقة

رابعاً: بعد العلاقة بالرؤساء

أما العلاقة بالرؤساء، فيبين من الجدول رقم (37) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على كل بنود هذا البعد أكبر من متوسطها النظري، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يظهر مساهمة مهمة نسبياً لكل من عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء قيام العلاقة مع الرؤساء على أساس المراقبة، وكذا تحيز الرؤساء عند التقويم ووضع التقارير في الشعور بالإجهاد لدى أفراد العينة من إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، إذ تراوحت متوسطاتها بين 3.19 و3.02 على الترتيب

جدول رقم (37): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالرؤساء.

مستوى تأثير المصدر	القيمة الاحتمالية	(ت) المحسوبة	درجة الحرية	المتوسط النظري	المتوسط الحسابي	البند
مرتفع	,000	30,425	199	3	3,19	15 عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
مرتفع	,000	31,725		3	3,16	17 العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة

18	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	3,12	3	28,677	,000	مرتفع
14	تدخل الرؤساء في مهامهم	3,09	3	31,103	,000	مرتفع
16	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	3,02	3	30,343	,000	مرتفع

خامساً: بعد عبء العمل

يوضح تأثير مصادر هذا البعد الجدول رقم (38)، فمن خلاله يمكننا تبين أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على أغلب بنود هذا البعد أكبر من متوسطها النظري، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، أي أن كثرة الأعباء (الأعمال)، ثم العمل لساعات طويلة، وبعده الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...) تساهم حسب العينة في الشعور بالإجهاد لديهم، إذ تراوحت متوسطاتها بين 3.56 و3.05، بينما لم تعتبر عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة، ولا قلة الأعمال سبباً في هذا الشعور لديهم، حيث كانت متوسطاتها على الترتيب 2.81 و2.55.

جدول رقم (38): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد عبء العمل.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
10 كثرة الأعباء	3,56	3	199	40,516	,000	مرتفع
11 العمل لساعات طويلة	3,47	3		37,889	,000	مرتفع
12 الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)	3,05	3		31,400	,000	مرتفع
13 عدم القدرة على موازنة بين العمل والحياة الخاصة	2,81	3		30,368	,000	منخفض
09 قلة الأعمال	2,55	3		27,057	,000	منخفض

سادساً: بعد العلاقة بالناس

أما فيما يخص بعد العلاقة بالناس فيظهر من الجدول رقم (39) أن المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على بندين فقط من هذا البعد أكبر من متوسطهما النظري، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، مما يعكس مساهمة معتبرة نسبياً لكل من عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها الإداريات (3.47)، يليه من حيث شدة التأثير تفكير الناس بأن الإداريات لا يقمن بمهامهن كما يجب (3.29) في شعورهن بالإجهاد، في حين لم تعتبر العينة البنود المتبقية (التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بالتعليمات، فالتعرض للمضايقات من طرف الناس، ثم التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس من المسببات المهمة للشعور بالإجهاد لديها (2.97-2.73).

جدول رقم (39): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالناس.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
05 عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها	3,47	3	199	35,473	,000	مرتفع
08 تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	3,29	3		34,536	,000	مرتفع
07 التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا	2,97	3		33,341	,000	منخفض
02 التعرض للمضايقات من طرف الناس	2,90	3		32,649	,000	منخفض
06 التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	2,73	3		30,783	,000	منخفض

سابعاً: بعد طبيعة العمل

وبالنسبة لهذا البعد يوضح الجدول رقم (40) أن متوسط العمل تحت ضغط الوقت فقط أكبر من المتوسط النظري، وأن الفرق بين مختلف المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)؛ أي أن طبيعة العمل تساهم في شعور العينة بالإجهاد فقط من حيث العمل تحت ضغط الوقت (3.61)، في حين لا يعتبر عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها الإداريات، ولا اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة مصدراً مهماً للإجهاد لدى أفراد العينة هذا البحث.

جدول رقم (40): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالناس.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
01 العمل تحت ضغط الوقت	3,61	3	199	40,286	,000	مرتفع
05 عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة	2,89	3		28,006	,000	منخفض
03 اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	2,40	3		25,422	,000	منخفض

ثامناً: بعد العلاقة بالزملاء

من خلال ملاحظة الجدول رقم (41) واعتماداً على أن كل المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على بنود هذا البعد أقل من متوسطاتها النظرية، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، يمكننا القول بأن عدم توفر الدعم من طرف الزملاء الذي احتل المرتبة الأولى من حيث شدة التأثير، يليه الافتقار إلى روح الجماعة، وفي الأخير التنافس غير اللائق بين الزملاء وكثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء لا تعتبرها إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي أفراد العينة مصادر مهمة للشعور بالإجهاد لديهم.

جدول رقم (41): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود مصادر الإجهاد المهني- بعد العلاقة بالناس.

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
25 عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	2,79	3	199	29,880	,000	منخفض
23 الافتقار إلى روح الجماعة	2,62	3		24,394	,000	منخفض
24 التنافس غير اللائق بين الزملاء	2,56	3		26,155	,000	منخفض
22 كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء	2,48	3		25,536	,000	منخفض

وعليه يمكننا اعتماداً على ما سلف من نتائج أن نجل مصادر الإجهاد المهني الأكثر تأثيراً لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي في المصادر التي يتضمنها الجدول رقم (42).

جدول رقم (42): ترتيب مصادر الإجهاد المهني حسب أهمية تأثيرها

البند	المصادر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
20	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس المستوى التأهيل في قطاعات أخرى	3.92	1.41
19	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	3.85	1.40
31	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	3.67	1.28
01	العمل تحت ضغط الوقت	3.61	1.26
10	كثرة الأعباء (الأعمال)	3.56	1.24
32	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	3.56	1.30

11	العامل لساعات طويلة	3.47	1.29
05	عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها	3.47	1,38
21	صعوبة الترقية	3.46	1.48
28	عدم ملاءمة الظروف الفيزيكية كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة.. داخل مكان العمل	3.42	1.33
08	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	3.29	1.34
27	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل	3.25	1.30
15	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	3.19	1.48
26	عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل	3.19	1.39
30	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	3.18	1.44
17	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	3.16	1.40
18	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	3.12	1.53
14	تدخل الرؤساء في مهامهم	3.09	1.40
12	الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)	3.05	1.37
16	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	3.02	1.40

3.1.5. استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني:

تم قياس أهمية استخدام استخدام إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي أفراد العينة لمختلف استراتيجيات المواجهة من خلال إعطاء درجة لكل بديل من بدائل الاستبيان المستخدمة لهذا الغرض (تنطبق تماما 3، تنطبق أحيانا 2، ، لا تنطبق 1)، حيث تم حساب المتوسط الحسابي لدرجات استخدام كل نوع منها (أبعاد الاستبيان)، ولكل بند من بنوده؛ ثم قورنت هذه المتوسطات بالمتوسطات النظرية التي حددت في هذا البحث بنسبة 50% حيث:

$$\text{المتوسط النظري للبعد} = \text{[عدد بنود البعد (1 x) + (عدد بنود البعد 5 x)]} \times 100/50$$

$$\text{المتوسط النظري للبعد} = \text{(القيمة دنيا أي 1 + القيمة العليا أي 5)} \times 100/50$$

كما تم استخدام اختبار (ت) لعينة واحدة من أجل التأكد من مستوى استخدام استراتيجيات المواجهة بصنفها (المركزة على المشكلة والمركزة على الانفعال)؛ ويظهر من خلال الجدول رقم (43) أن هناك فرقا دالا إحصائيا عند القيمة (0.000) بين متوسطي استخدام هذين الصنفين من استراتيجيات المواجهة، كما يلاحظ أن متوسط درجات استخدام الاستراتيجيات المركزة على المشكلة قد جاء أكبر من المتوسط النظري المعتمد في هذا الجزء من البحث، في حين كان متوسط درجات استخدام الاستراتيجيات المركزة على الانفعال أقل من المتوسط الفرضي. مما يدل على وجود ميل لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي لاستخدام معتبر لاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة في مواجهة المواقف المجهدة.

الجدول رقم (43): استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني حسب أهمية ظهورها

نوع استراتيجيات المواجهة	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى ظهور الأعراض
الاستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة	40,16	38	199	94,891	0.000	مرتفع
الاستراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال	32,72	34		78,268	0.000	منخفض

وتؤكد بيانات الجدول رقم (44) القائمة على متوسط درجات بنود كل صنف من الاستراتيجيات المواجهة هذا الميل، إذ يتبين منه أن متوسط استخدام المركزة على المشكلة منها أكبر من المركزة على الانفعال.

جدول رقم (44): استراتيجيات مواجهة الإجهاد حسب أهمية استخدامها

الاستراتيجيات	المتوسط الحسابي لبنود كل صنف
استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة	2.11
استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال	1.92

وفيما يلي تناول مفصل لاستخدام استراتيجيات كل صنف.

أولاً: الاستراتيجيات المركزة على المشكلة

فيما يخص هذا الصنف من استراتيجيات مواجهة الشعور بالإجهاد لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، يظهر الجدول رقم (45) أن أغلب المتوسطات الحسابية لاستجابات أفراد العينة على بنود هذا البعد أكبر من متوسطاتها النظرية، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، أي أن هناك 14 أسلوب مواجهة مركزة على المشكلة استخدامها مرتفع نسبياً، تراوحت متوسطاتها بين 36.2 و2.07، وتشمل هذه المجموعة على الترتيب: استفادة الإدارية من خبراتها السابقة لحل المشكلات التي تعترضها، والقيام بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيداً، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي ستتفذه الإدارية، والمشاركة فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذها، ومواجهة الشخص الذي سبب لها المشكلة، وبذل جهد مضاعف كي تحقق الأهداف الصعبة، وتحضير نفسها لأسوأ ما يمكن أن يحدث، ووضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، وتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة، وعدم ترك شيء يقف في طريقها لتحقيق ما تريد، والإفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة، واستعراض خطوات الحل قبل تنفيذه وكذا التنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة. فيما كانت الاستراتيجيات المتبقية منخفضة الاستخدام من طرف أفراد العينة بالنظر إلى متوسطاتها الأقل من المتوسط النظري.

جدول رقم (45): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود استراتيجيات مواجهة الإجهاد المركزة على المشكلة .

البند	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
07	2,36	2	199	45,252	,000	مرتفع
02	2,34	2		47,906	,000	مرتفع
10	2,31	2		45,021	,000	مرتفع
12	2,28	2		45,873	,000	مرتفع
06	2,26	2		43,696	,000	مرتفع
03	2,23	2		42,924	,000	مرتفع
32	2,22	2		41,431	,000	مرتفع
21	2,15	2		44,358	,000	مرتفع
36	2,15	2		38,306	,000	مرتفع
17	2,10	2		39,587	,000	مرتفع
19	2,10	2		39,238	,000	مرتفع
34	2,16	2		40,559	,000	مرتفع
24	2,08	2		43,567	,000	مرتفع
28	2,07	2		40,760	,000	مرتفع
30	1,99	2		39,704	,000	منخفض
15	1,90	2		34,317	,000	منخفض
08	1,88	2		35,904	,000	منخفض
26	1,81	2		32,683	,000	منخفض
29	1,81	2		32,683	,000	منخفض

ثانياً: الاستراتيجيات المركزة على الانفعال

على الرغم من انخفاض المتوسط العام لاستخدام أفراد العينة لهذا الصنف من استراتيجيات المواجهة، إلا أن ملاحظة الجدول رقم (46) تبين وجود فرق بين متوسطات هذا الصنف دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، إلى جانب وجود مجموعة من استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال التي تفوق متوسطاتها المتوسط النظري، إذ تراوحت متوسطاتها بين 2.33 و 2.03 تتمثل في الاستراتيجيات التالية على الترتيب: بوح الإدارية بخوفها وقلقها لشخص مقرب لها، واللجوء إلى الدعم الأسري، وتذكر الماضي الذي كانت فيه أحسن حالاً، ثم البكاء، و لوم الذات لأنها تتعامل بانفعال مع المشكلة، واستخدم وسائل الدعاية والضحك. مما يظهر وجود ميل لدى أفراد عينة البحث لاستخدام هذه الاستراتيجيات أيضاً.

جدول رقم (46): نتائج اختبار (ت) لدلالة الفروق بين المتوسطات النظرية والمتوسطات الحسابية لدرجات الأفراد على كل بند من بنود استراتيجيات مواجهة الإجهاد المركزة على الانفعال .

البنود	المتوسط الحسابي	المتوسط النظري	درجة الحرية	(ت) المحسوبة	القيمة الاحتمالية	مستوى تأثير المصدر
05	2,33	2	199	46,432	,000	مرتفع
11	2,21	2		41,456	,000	مرتفع
35	2,15	2		41,759	,000	مرتفع
13	2,11	2		38,494	,000	مرتفع
01	2,07	2		39,551	,000	مرتفع
9	2,03	2		36,998	,000	مرتفع
22	2,03	2		39,449	,000	مرتفع
31	2,00	2		35,887	,000	متوسط
06	1,94	2		37,367	,000	منخفض
03	1,93	2		34,230	,000	منخفض
25	1,90	2		34,397	,000	منخفض
13	1,85	2		37,378	,000	منخفض
27	1,80	2		34,052	,000	منخفض
14	1,75	2		32,208	,000	منخفض
18	1,63	2		28,673	,000	منخفض
04	1,54	2		29,336	,000	منخفض
16	1,49	2		28,513	,000	منخفض

واستناداً إلى النتائج التي تم التوصل إليها فيما يخص مواجهة الإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، يظهر أن استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني الأكثر استخداماً لدى هذه الفئة عينة البحث تتمثل في الاستراتيجيات التي يتضمنها الجدول رقم (47).

جداول رقم (47): استراتيجيات الإجهاد المهني حسب أهمية استخدامها.

البنود	الاستراتيجيات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
07	استفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	2.36	0.73
02	أقوم بتحليل الموقف جيداً لفهمه	2.34	0.71
04	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	2.33	0.73
10	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	2.31	0.72
12	أسارع فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	2.28	0.70
06	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها	2.26	0.73
03	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	2.23	0.73
32	أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة	2.22	0.75
11	ألجأ إلى الدعم الأسري	2.21	0.75

0.75	2.16	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	34
0.72	2.15	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	35
0.79	2.15	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	36
0.68	2.15	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	06
0.77	2.11	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	13
0.75	2.10	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	17
0.75	2.10	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	19
0.67	2.08	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	24
0.71	2.07	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	28
0.74	2.07	ألوم نفسي لأنني أتعامل بانفعال مع المشكلة	01
0.72	2.03	أستخدم وسائل الدعابة والضحك	22
0.77	2.03	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	09

2.5. مناقشة وتفسير نتائج البحث:

1.2.5. فيما يخص مستوى الإجهاد المهني وأعراضه:

بينت نتائج الدراسة الميدانية أن المتوسطات الحسابية لأبعاد أعراض الإجهاد أقل من المتوسطات النظرية، وأن الفرق بين هذه المتوسطات دال إحصائياً عند القيمة (0.000)، وهذا ما عكس ميلاً إلى انخفاض مستوى الإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أفراد العينة، كما أظهرت النتائج وجود ميل لارتباطه لديهن بظهور أعراض نفسية، ثم أعراض جسدية، ثم أعراض سلوكية، وهذا ما توصلت إليه أيضاً دراسة بن زروال فتيحة⁽¹⁾، إلا أنها توصلت إلى أن مستوى الإجهاد المهني يميل إلى الارتفاع لدى (العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الاستعجال والتوليد)، وقد يرجع ميل مستوى الإجهاد إلى الانخفاض لدى عينة الدراسة إلى طبيعة المهنة من حيث أنها ليست مهنة خطيرة وتتطلب الحذر المفرط مثل الممرضين والأطباء وكذا لا تحدث حوادث عمل خطيرة أثناءها، كما أنه قد يرجع أيضاً إلى أن العمل الإداري يوفر للموظفات نوعاً من الاستقلالية ويزودهم بالمعلومات ووعيهن بأهمية عملهن والرضا عن العمل مما يؤدي إلى رفع معنوياتهن ويزيد من أدائهن، هذه العوامل هي التي أوضحت انخفاض مستوى الإجهاد أيضاً لدى العاملين في دراسة Martino ودراسة الفوزان لدى العاملين بالأجهزة الحكومية في المملكة العربية السعودية⁽²⁾. ومن الدراسات ما أثبتت وجود علاقة بين مستوى الإجهاد وبين بعض المهن التي تتسم بالرتابة والمسؤولية على الغير، من بينهم العاملين على الكمبيوتر⁽³⁾.

■ الأعراض النفسية:

بينت نتائج الدراسة أن الأعراض النفسية تميل عموماً للانخفاض لدى أفراد العينة باستثناء التي تراوحت متوسطاتها بين 3.27 و3.02، وتمثلت في الأعراض التالية على التوالي: سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة، وأخيراً الشعور بقلّة الحيلة. تصدر عرض سرعة الغضب مقدمة هذه الأعراض، حيث يعتبر من الأعراض الانفعالية كثيرة الظهور لدى الإداريات، وعبر البعض منهن عن ذلك بقولهن " بسبب العدد الكبير للطلبة في فترة التسجيلات، الذي يفوق قدرة تحملي، وأعباء العمل ما يجعلني أصبح في حالة غضب دائماً"، وتقول أخرى: " الغضب أصبح يلازمي في أي مكان، لا يتوقف على عملي فقط بل يصاحبي إلى المنزل أيضاً"، قد يفسر الأمر بما ورد عنهن من أن السبب هو "وجود صعوبات كبيرة تحول دون اشتراكهن في أعمال الإدارة وأنهن يخضعن لجو عمل يهيمن عليه الرجل، وأن هناك مضايقات في مناصب عملهن هي السبب وراء سرعة الغضب لديهن"، كما يمكن أن يعزى الأمر إلى طبيعة فيسيولوجية المرأة في حد ذاتها من حيث أنها تمر بالعديد من الفترات الصعبة والمؤثرة عليها، فمن الدراسات (جورجيا وينكن- لانويل) ما يشير إلى أن انقطاع الطمث، والتوترات التي تعترضها في مرحلة الحيض، والصراع، وانهايار ما يعد الولادة، واكتئاب سن اليأس، وتشنج المهبل، والبرودة الجنسية، والعقم، كلها قد يكون سبباً في زيادة استجابة المرأة بالغضب إزاء المواقف المجهدّة⁽⁴⁾.

أما فيما يخص القلق بشأن المستقبل، فالمرأة خرجت للعمل مدفوعة بعدة عوامل (اقتصادية، واجتماعية، ونفسية)، من شأنها أن تكون أصل شعورها بالقلق بشأن المستقبل، فمن الإداريات من من صرحت بأنها " خرجت للعمل نتيجة الظلم الذي تتعرض له داخل المنزل وأن مكان عملها هو الملجأ الوحيد الذي تنفس فيه عن ضيقها"، وتقول " حين ينته هذا العمل ماذا سأفعل؟"، وهناك من عبرت بأن " ظروفها الاقتصادية المزريّة هي التي دفعته للعمل وأنها تفكر فيما يمكنها فعله إذا توقفت عن العمل ترجع ذلك إلى كبر السن والأمراض وعدم الموازنة بين العمل المنزلي والمهني"، فهذا التفكير الدائم في المستقبل قد يخلق نوعاً من القلق، يمكن أن تساهم فيه طبيعة شخصية الفرد إذا كانت تتسم

(1) بن زروال فتيحة 2008، مرجع سابق، ص 282-283.

(2) Martino 1993، الفوزان 2002، في: قيس إبراهيم حسن، أثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي، دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 24، (د/سنة)، ص 12-13.

(3) عبدوني 1994، في: بن زروال فتيحة 2008، مرجع سابق، ص 75.

(4) جورجينا ويتل لانويل، في: دايلي ناجية، الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق دراسة ميدانية بولاية سطيف، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، (م/منشورة)، 2013، ص 154.

بسمة القلق التي تعتبر مكون مستقر من مكونات الشخصية يعكس ميلا عاما لدى الشخص لإدراك المواقف المفاجئة على أنها مهددة، أي حساسية دائمة إزاء الجوانب المهددة للبيئة، مصحوبة بتنشيط عمل بعض الأجهزة الفسيولوجية، فالشخص صاحب سمة القلق العالية يستجيب لمواقف التهديد بخوف شديد زائد عن الحد الطبيعي أما صاحب سمة القلق المنخفضة فهو يستجيب بشكل عادي.⁽¹⁾

في حالة اشتد الإجهاد ولم يتمكن الفرد من تحقيق المطلب أو الهروب أو التخلص من مصدره، تظهر لديه أمراض يصنفها هوارو 2001 إلى: أمراض وظيفية، أمراض نفسية، سيكوسوماتية⁽²⁾، علما أنه توجد العديد من الإداريات مصابات بمرض السكري (05 على الأقل ممن صرحن بهذا من أفراد العينة) وهؤلاء هم أشخاص يتميزون بالمبالغة في إدراك حجم المجهودات، إدراك العالم على أنه خطر ومهدد.

كما أن هذا القلق قد يرجع أيضا إلى أخطاء أو صراعات داخلية ماضية ما زالت تؤثر سلبا وتشعر الإدارية بالخطر وفقدان السيطرة خوفا من تكرارها أو عودة ظهورها في المستقبل، لأنها لو عاودت الخطأ مرة أخرى ستطرد من العمل أو ستوبخ أو ستسبب لها مشكلات أسرية، خاصة وأن العديد من الإداريات صرحن أن الإجهاد الحاد يتسبب عن تعدد الأدوار وصعوبة الموازنة بين الحياة المهنية والحياة العائلية كما جاء في قول إحدهن "أذهب للعمل وأنا أفكر فيما تركته في المنزل، وأعود للمنزل وأنا أفكر في العمل، هذا من جهة زوجي وأولادي من جهة أخرى".

أما فيما يخص الشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة فيمكن تفسيرهما بما ورد عن مجموعة من الإداريات، حيث عبرن أنهن اخترن هذا العمل بسبب عدم توفر غيره، ولهذا فهن يعملن من أجل العمل فقط (قمت بالمشاركة في العديد من مسابقات التوظيف لأعمل حسب تخصصي ولكني لم أنجح ولهذا لجأت لهذا العمل)؛ إضافة إلى قول إحدهن "لقد مللت من تأدية نفس المهام بنفس الطريقة، إحضار الأوراق حسابها طبعها ولا أحد يعينني أو يفهمني أو يستمع إلي حين التحدث"، وفي قولها إشارة إلى الحاجة إلى الدعم الاجتماعي الذي يعتبره كارازاك بعدا مهما في جعل المواقف التي لا يحدث فيها توازن بين حرية اتخاذ القرار أي التحكم في العمل ومطالب العمل أقل إجهادا، ومن جهة أخرى أشار كل من قويدر بن أحمد وخيرة حابي (2016)⁽³⁾ في دراستهما أن الإجهاد يخلق حالة من الملل أو السأم ونقص الطاقة وقلة الحيلة، وفقدان الرغبة نتيجة الظروف الخارجية للعمل والوضع الاجتماعي والشخصي، مما يقلل انتباهه وانجذاب الفرد نحو عمله.

وتجدر الإشارة أيضا إلى أن الشعور بالملل وفقدان الرغبة في أشياء أو أنشطة كانت ممتعة قد يعزى كذلك إلى حالة الكآبة التي صرحت بعض الإداريات بها بالقول "شعوري بالملل دائم يلزمني خاصة في حالاتي الكئيبة (الحزنية)"، فحالة الحزن قد تعمل على زيادة نسبة الملل وعدم الرغبة في القيام بأي شيء.

أما فيما يخص الشعور بقلة الحيلة (الله غالب)، والذي عبرت عنه بعض الإداريات بقولهن "لا أقدر، لا أستطيع، الله غالب، ليس بيدي"، فيمكن تفسيره بمحدودية اتخاذ القرار في أغلب مناصبهن فقد صرحت إحدهن "المسؤول أو زميلي هو الذي يتحكم ما باليد حيلة، حتى إذا تكلمت ليست هناك أي فائدة لن أغير شيئا"، وقد أشارت دراسة قويدر بن أحمد وخيرة حابي (2016) إلى أن الإجهاد يخلق الشعور بقلة الحيلة كما ورد أعلاه.

■ الأعراض الجسدية:

تدل نتائج الدراسة على أن ظهور أغلب الأعراض الجسدية منخفض لدى أفراد العينة باستثناء تلك التي تراوحت متوسطاتها بين 3.80 و3.15، وشملت على الترتيب: الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، وحساسية متزايدة للضجيج، وآلام في الظهر، وصداع، وهي بذلك أكثر الأعراض الجسدية للإجهاد ظهورا لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي أفراد العينة.

(1) سبيلبيرجر 1972 في: امطانيوس مخائيل، دراسة لقياس القلق بوصفه حالة وسمة على عينات من طلبة الجامعات السورية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 19، العدد الثاني، 2003، ص 15.

(2) بن زروال فتيحة، 2008، مرجع سابق، ص 95.

(3) قويدر بن أحمد وخيرة حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة مستغانم، الجزائر، 3(1)، 2016، ص 82.

إن فهم المرأة نفسيا يستوجب فهمها بيولوجيا، فهي تمر بعدة مراحل وحالات قد تفسر ظهور بعض الأعراض الجسدية للإجهاد، فإحساسها بالتعب يمكن إرجاعه إلى ازدواجية دورها، فهي تلازم وظيفتها لثمانى ساعات يوميا، ثم تعود إلى المنزل ليس للراحة بل لبدء مداومة أخرى، ومن طبيعة مختلفة. تعبر إحدى الإداريات في هذا الصدد بقولها " لم أكن أعاني من أي اضطراب بمعنتي إلى بعد عملي هنا"، وعلى الرغم من أن النتائج لم تظهر ظهورا مهما لكل الأعراض الجسدية للإجهاد، إلا أن العديد من الإداريات قد عبرت خلال لقاءات تسليم أو استلام إجابتهن على أدوات البحث عن معاناتهن من الإمساك، خاصة حينما تكون الأعمال متراكمة، وأيضا صداع ودوخة فتقول إحدهن " في فترة التسجيلات يكثر الضغط ويزاد عدد الطلبة ولا ينتصف النهار إلى أن أحس بصداع مفاجئ ودوخة لا أدري سببها رغم أنني تناولت ما يكفي من الطعام"، وأصبح لا أحتمل الضجيج حتى أنني أصبحت سريعة الغضب أطرده الطلبة فور دخولهم ولا أعلم ما السبب؟". وتقول أخرى " عندما أكون في حالة الراحة أحس أن قلبي يتزايد نبضا ويدي ترتجف وباردة". تبدو هذه الأعراض منطقية إذا أخذنا بعين الاعتبار أن الموظفة الإدارية بالجامعة (خاصة منهن العاملات بمصالح التدريس) في تعامل مباشر مع العديد من الفئات البشرية المتطلبة (أساتذة، طلبة)، فقد يدخل مكتبها من 30 إلى 40 شخصا يوميا فقط لطلب معلومات، وعلى حد تعبير إحدهن أنها " في تعامل دائم مع الأشخاص مما يستنفذ طاقة الصوت ويجف الفم والحجرة وقد تحتاج للماء وهو غير متوفر إذا لم تصحب معها".

وتلعب طبيعة العمل أيضا دورا في ظهور هذه الأعراض، فهناك أعمال تتطلب جهدا عضليا أكثر من الجهد الذهني، وعمل الإدارية يتطلب جهدا ذهنيا وعضليا، فجلوسها أمام جهاز الكمبيوتر أو في مكتب لساعات طويلة قد يبرر الألام العضلية. كما أن محور أغلب المناصب التي تشغلها الإداريات حول الطلبة وأغلب وقت العمل متمثل في الإجابة على استفسارات الطلبة وتلبية طلباتهم أو طلبات الأساتذة أي بشر يميلون لإصدار ضجيج عندما يلتقي عدد كبير منهم من شأن هذا الأمر أن يبرر عرض تزايد الحساسية للضجيج، خاصة في فترة التسجيلات وفترة المداومات.

■ الأعراض السلوكية:

ظهر أغلب الأعراض السلوكية منخفض لدى أفراد العينة باستثناء العرضين اللذين تراوح متوسطاهما بين 3.03 و 3.11، وهما على الترتيب النسيان، والتردد في اتخاذ القرارات. النسيان وهو قصور في تذكر المعلومات والمهارات والخبرات السابقة وحتى الآنية، وامتداد ذلك إلى نسيان الأعمال، وفي هذا الصدد تذكر إحدى الإداريات أن " اليوم الذي يكثر فيه العمل يجعلها لا تتذكر جميع المعلومات وقد تنسى حتى ما طلبه منها المسؤول"، وتقول إدارية أخرى " أنسى أحيانا أين أضع أشيائي، أو الأوراق الخاصة بالعمل، حينما أكون متعبة أو لدي مشكلة في المنزل وأكون في خوف من عدم انجازي للعمل بطريقة سليمة". قد يرجع هذا الأمر إلى ضغط مطالب الجمهور من طلبة وأساتذة وأحيانا من مسؤولين وزملاء، وتراكم وتعدد الأعمال مما قد يسبب قلة التركيز وبالتالي النسيان وهو ما أشار إليه محمد حسن غانم 2009.(1)

أما فيما يخص التردد في اتخاذ القرارات فقد يرجع إلى تشويش العمليات المعرفية كالتنظيم والتخطيط وحل المشكلات والتفكير بشكل موضوعي بسبب كثرة المطالب أو العمل تحت ضغط الوقت، كما أنه قد يرجع إلى نقص المعلومات وكيفية تقييمها أو وجود معلومات غير ملائمة أو غير دقيقة، أو توفر معلومات تزيد عن الحاجة بحيث تجعل من يريد اتخاذ القرار محتار في قراره(2).

2.2.5. فيما يخص مصادر الإجهاد المهني

اتفق أفراد العينة أن مصادر الإجهاد المهني الأكثر تأثيرا لديهن، والتي تراوحت متوسطاتها بين 3.02 و 3.92 هي على الترتيب: تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس المستوى التأهيل في قطاعات أخرى، وتدني الراتب

(1) محمد حسن غانم، كيف تهزم الضغوط النفسية أحدث الطرق العلمية لعلاج التوتر، دار أخبار اليوم، القاهرة، مصر، العدد 293، 2009، ص62.

(2) محمد عودة الريماوي وآخرون، علم النفس العام، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، عمان، الأردن، 2008، ص 331.

مقارنة بحجم المهام، وعدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة، والعمل تحت ضغط الوقت، وكثرة الأعباء (الأعمال)، وصعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص، وعدم تقدير المجتمع للجهود التي يقمن بها، والعمل لساعات طويلة، وصعوبة الترقية، وعدم ملاءمة الظروف الفيزيائية كالتهدئة، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل، وتفكير الناس بأنهن لا يقمن بمهامهن كما يجب، وعدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل، وعدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء، وعدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل، والقيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل، ويكون علاقتهن برؤسائهن تقوم على أساس المراقبة، وتحيز هؤلاء عند التقييم ووضع التقارير، وتدخلكم في مهامهن، وأخيرا الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)، وتلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة.

لقد تصدرت الحوافز من حيث تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى، أو مقارنة بحجم المهام المسندة ترتيب مصادر الشعور بالإجهاد لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي عينة البحث (راتبي قليل جدا مقارنة بساعات عملي وما يطلب مني فعله)، الأمر الذي يمكن تفسيره بأن إدراك تدني الدخل المادي مقارنة بالجهود المبذولة يمكن أن يجعل الإدارية تشعر بعدم الرضا وبالملاحة، وهو ما يؤكد نموذج التوازن بين المجهودات والمكافآت لسيسقريست الذي يقوم على أن المجهودات المنجزة في وسط العمل تدرج في إطار تبادل اجتماعي، تكون المكافأة في العمل فيه عبارة عن تقدير، وبسبب إدراك عدم التوازن بين المجهودات التي تقدم والمكافآت التي يتم الحصول عليها الشعور بالإجهاد. وعلى الرغم من أن النمو المهني من خلال صعوبة الترقية لم يحز على نفس أهمية التأثير كالحوافز إلا أنه اعتبر مصدرا مهما للشعور بالإجهاد لديهم أيضا، إذ تلاها في الترتيب مباشرة. وقد يرجع ذلك إلى أن الإنتاج المعرفي والأدائي لدى الموظفة يزداد بالترقية في سلم الوظائف وغيابها يغيب ذلك لأنها ستري بأنها مهمشة وجهودها ليست لها أي فائدة، ويلاحظ هذا لدى الموظفات اللواتي لم يثبتن بعد في المنصب، فيما أنها لم تحصل على وظيفة دائمة بعد تكون تحت ضغط التفكير والتساؤل على حد قول إحدى أفراد العينة "هل لجهودي جدوى غد؟" خاصة إذا كانت هذه الجهود لا تقدر من طرف المسؤولين. كما أن عدم ضمان الموظفة للعمل في المستقبل في منظماتها الحالية (الجامعة) يخلق لديها خوفا، وشعورا بعدم الأمان الوظيفي، وهذا ما أشار إليه أحمد عبد اللطيف أبو سعد، وسامي محسن الختاتنة (2011) (1).

حيث أوردنا أن في العديد من المهن خاصة الإدارية منها يغير الموظفون أماكن عملهم ونوعية العمل بغية إيجاد عمل مستقر يتطورون وينمون فيه، غير أن بعض المؤسسات لا تمنح الترقيات والتطور للموظف إلا بعد فترات طويلة ما تجعل الموظفة تشعر بعدم الارتياح.

أما المصادر التي تلت الحوافز والنمو المهني من حيث شدة تأثيرها على إداريات جامعة العربي بن مهيدي عينة البحث، فشملت مزيجا من عوامل مرتبطة بالتأهيل المهني كعدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة أو صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص، وأخرى مرتبطة بطبيعة العمل من حيث العمل تحت ضغط الوقت، وعبئه من حيث كثرة الأعباء، والعمل لساعات طويلة. يمكن أن تعزى العوامل الأولى من جهة إلى صعوبة تحقيق التكوين الذاتي المستمر بالنسبة للإدارية لأسباب ذاتية (لا أملاك وقتنا حتى لمتابعة الجديد في عملي) أساسها تعدد أدوارها بين العمل والبيت، و من جهة أخرى إلى قلة فرص التكوين الذي توفره الجامعة لهذه الفئة، فنادر ما نسمع بأن إحداهن استقادت من تكوين داخل الجامعة أو خارجه، داخل الوطن أو خارجه، خاصة العاملات منهن بمصالح التدريس. وهو الأمر الذي قد يفسر بدوره كون القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل مصدرا مهما (ولو أقل تأثيرا من هذه الفئة) لشعور الإداريات بالإجهاد.

وفيما يخص العوامل المرتبطة بالعمل تحت ضغط الوقت، وكثرة الأعباء، والعمل لساعات طويلة، فنراها نتيجة لضغط الاستجابة لمطالب الفئات التي تتعامل معها الإداريات من طلبة وأساتذة وأحيانا من مسؤولين وزملاء (عندما يكثُر عدد الطلبة وتعم الفوضى خاصة في فترة الصيف أحس بالضيق ورغبة في مغادرة المكان أو الصراخ بأعلى صوت) من جهة وصعوبة التنظيم الدقيق لحياتهن بسبب تصارع وتضارب الأدوار بين أولويات المنزل وأولويات العمل.

(1) أحمد عبد اللطيف أبو سعد، وسامي محسن الختاتنة، سيكولوجية المشكلات الأسرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2011، ص 259.

وكانت المصادر التالية في الترتيب عبارة عن تداخل (من حيث الشدة) بين مصادر متعلقة بالعلاقة بالناس ومصادر تتعلق بالظروف الفيزيائية ووسائل العمل؛ حيث أن ساهم اعتقاد الإداريات بعدم تقدير الناس للمجهودات التي يقمن بها أو تفكيرهم بأنهن لا يقمن بأعمالهن كما يجب بشكل معتبر في الشعور بالإجهاد لديهن، ويتفق هذا مع ما توصلت إليه دراسة نيمو 1986 من أن نسبة 69% من الموظفين أشاروا إلى أن الشعور بعدم الاهتمام من طرف الآخرين وتقديرهم من أهم المصادر المجهد، ويمكن أن يعزى هذا الأمر إلى العدد الكبير للطلبة (وأحيانا الأساتذة) واختلاف فئاتهم وكذا خصائصهم ومطالبهم في ظل قلة العمالة في بعض المصالح، مما يصعب على الإداريات تلبية مطالب الكل وإرضائهم، وبالتالي تصلهم انطباعات هؤلاء بأنهن لا يقمن بعملهن كما يجب، حيث أشارت إحدى الإداريات في هذا الصدد إلى أن هناك " من الطلبة من يتماذى محاولاً ضربنا في عدة حالات بسبب عدم القيام بتحرير وثيقة في الوقت الذي يطلبه هو ظناً منه أننا لا نقوم بعملنا أو لا نريد القيام به"، كما اعتبرت الظروف الفيزيائية لمكان العمل من حيث عدم ملاءمتها خاصة التهوية، والتبريد، والتدفئة، والنظافة، وكذلك عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل، أو عدم توفرها مصادر مهمة للشعور بالإجهاد لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي، خاصة وهي أدنى احتياجات أي عامل ليُشعر بالراحة من جهة، وليقوم بأساسيات عمله من جهة أخرى (عاشور خديجة 2012،⁽¹⁾ إسعادي فارس 2015،⁽²⁾ وفي هذا السياق تجدر الإشارة إلى ملاحظة سجلتها الطالبة الباحثة خلال تردها على الإداريات في الشتاء، وهي إحضار إحداهن لجهاز تدفئة نظراً لنقص التدفئة المركزية.

حازت مختلف المصادر المرتبطة بعقد العلاقة بالرؤساء أهمية معتبرة، سواء من حيث عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء، أو قيام العلاقة مع الرؤساء على المراقبة، أو تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير، أو تدخلهم في مهام الإدارية. ويؤكد ذلك ما ورد عن بعض أفراد العينة: "لا الأسرة ولا رؤساء العمل ولا زملاء ولا حتى الطلبة والناس يفهموننا ويدعموننا"، "نعمل تحت المراقبة لسنا في عمل ضمن إطار إنساني علائقي"، "حتى مهامنا يطلبون مني تنفيذها كما يريدونهم" فإن الدعم الاجتماعي عموماً ودعم الرؤساء خصوصاً من العوامل التي يسبب غيابها الشعور بالإجهاد، حيث أكدت دراسات أمريكية أن انعزال الرؤساء عن المرؤوسين يولد لديهم شعوراً بالوحدة ومشكلات نفسية عديدة⁽³⁾. ويمكن تفسير هذه الشعور بالفجوة بين الرؤساء والإداريات إلى عدم إشراكهن في عملية اتخاذ القرار، هذا الأخير الذي يعتبره بن نوار حصيلة أعضاء التنظيم ويعني جهداً مشتركاً غيابه يغيب صورة الدور في نظر الموظفة⁽⁴⁾.

أما تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة الذي جاء في مؤخرة ترتيب المصادر المهمة للإجهاد المهني لدى إداريات جامعة العربي بن مهيدي، فيمكن تفسيره بعدم وضوح حدود مسؤوليات الوظائف المختلفة عموماً وعدم وضوح مهامها بصفة خاصة، حيث أن قيام الإدارية بالدور المنوط بها ليس بالأمر اليسير في غياب المعلومات الواضحة والكافية حول المهام، والمسؤوليات، وهذا ما أكدته بعض الموظفين الجددات في مناصبهن بقولهن " لا زلت أجهل مهامي بالتحديد، فكل مسؤول وحتى كل زميل يطلب مني القيام بعمل معين". إن غموض الدور يخلق صراعاً بين الدور المتوقع والدور المدرك والدور المؤدى حسب ما أكده سيزلاقي وولاس (1991) في المخطط الذي وضعه حول علاقات الأدوار⁽⁵⁾، ودراسة نسيغيش ودونلي Donnelly And Ivancevich (1974) اللذين أشارا إلى وجود علاقة واضحة بين مدى وضوح الدور التنظيمي والاهتمام بالعمل، وبالإجهاد المهني، ويؤكدان أن وضوح المهام يساعد كثيراً على الإبداع في تأدية الدور المطلوب. شكلت الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...) آخر مصدر يسبب الإجهاد لدى أفراد العينة، ويمكن تفسيره بما أورده نوال حمداش (2004) في مقالها الموسوم بـ: "قراءة في بعض المصادر التنظيمية" من أن العمل المكتبي قد يقتضي من الفرد العمل لساعات طويلة دون راحة، وهذا العمل قد يخنق الروح الفنية والإبداعية للعمال بحكم طبيعة عمل⁽⁶⁾، وبالتالي يوقع الفرد في الشعور بالإجهاد.

(1) عاشور خديجة، ضغوط العمل، النظريات والنماذج، مرجع سابق، ص 195.

(2) إسعادي فارس، أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية، مرجع سابق، ص 124.

(3) محمد حسن محمد حمدات، وظائف وقضايا معاصرة في الإدارة التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص

(4) صالح بن نوار، مرجع سابق، ص 153.

(5) سيزلاقي وولاس، مرجع سابق، ص 220، 221.

(6) حمداش نوال، قراءة في بعض المصادر التنظيمية للإجهاد المهني، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 21 جوان 2004، ص 28، 21.

3.2.5. فيما يخص استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني:

أظهرت النتائج أن إداريات جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي عينة البحث يملن لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة بمتوسط حسابي (2.11) يفوق بقليل المتوسط النظري، في حين لم يظهرن ميلا لاستخدام الاستراتيجيات المركزة على الانفعال، حيث كان متوسط استخدامها (1.92) أقل من المتوسط النظري.

يلاحظ أن مستوى استخدام استراتيجيات مواجهة الإجهاد عموما ليس مرتفعا، الأمر الذي يمكن تفسيره بالمستوى المنخفض للإجهاد في حد ذاته لدى أفراد العينة، حيث أشار لازاروس و فولكمان 1984 إلى أن الأفراد يميلون إلى الاعتماد على المواجهة المركزة على المشكلة عندما تكون مطالب الموقف تبدو قابلة للتحكم فيها⁽¹⁾. كما أن ميل عينة البحث لاستخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة يمكن أن يحمل دلالة أخرى وهي ارتباط هذا النوع من استراتيجيات المواجهة التي تستدعي مجابهة المجهد وتعديله بأحسن المخرجات، خاصة في حالة إمكانية التحكم في الموقف المجهد. في حين استخدمت استراتيجيات كقبول المجهد أو إعادة تقييمه في حالة العجز عن التحكم أو السيطرة على الموقف خاصة. وارتبطت توظيف تجنب أو إنكار المجهد بمخرجات متواضعة⁽²⁾. كما بينت عدة دراسات (Bhagat&al, 1991; Rijk&al, 1998) أن المواجهة المركزة على المشكل تشكل عموما عامل وقاية، يخفف من الأثر السلبي للمجهدات المهنية على الصحة الجسدية والعقلية مثلا لدى المدرسين، والممرضات⁽³⁾.

وكانت أهم الاستراتيجيات المركزة على المشكلة استخداما من نوع حل المشكلة معرفيا وشملت على التوالي: الاستفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية، وتحليل الموقف المجهد لفهمه جيدا، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي سينفذ، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذها، وضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، والإفادة من مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة، والتحضر لأسوأ ما يمكن أن يحدث، واستعراض خطوات الحل قبل تنفيذه، والتنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة. أي أن أفراد العينة يظهرن ميلا نحو السعي لفهم الموقف المجهد فهما جيدا، ودراسة كل البدائل المتاحة للتعامل معه مع التركيز على النواحي الإيجابية والواقعية، وتفحص كل خيار بحرص وحساب ما يترتب عنه من نتائج (أحاول التركيز على المشكلة ومن أين أتت وإلى أين ستصل)، وهو أمر من شأنه أن يسهل التحليل المنطقي والتهيرؤ الذهني لحل المشكلة من خلال إعادة التقييم الإيجابي للأفكار والسلوكيات السلبية، فحل المشكلة معرفيا هو نشاط يتجه من خلاله الفرد إلى استخدام أفكار جديدة ومبتكرة، ومن خلال ذلك يمكن أن تكتسب الإدارية مهارة التخطيط وتحديد الأهداف والأولويات، التي بدورها يساهم في تحسين الروح المعنوية لديها، وترفع مستوى رضاها الوظيفي، وتخفف من مستوى الإجهاد المهني، حيث أن مواجهة الإجهاد تتطلب تخطيطا دقيقا لتعديل العلاقة مع البيئة والتخطيط الجيد من خلال تقسيم العمل إلى أجزاء يصبح أكثر وضوحا لهذا نجد الفرد الذي يستخدم هذه الأساليب يحاول تغيير أنماط سلوكه الشخصي أو يعدل الموقف ذاته من خلال البحث أكثر عن معلومات عن المشكلة لكي ينتقل إلى تغييرها⁽⁴⁾، يصبح من السهل عليه تحديد الأهداف والأولويات ففي دراسة لـ Burke & Chadially 1991 أكدوا أهمية تحديد الأهداف والتخطيط للعمل كأسلوب يستخدمه الفرد تزيد في تحسن صحة الفرد النفسية وترفع درجة الرضا الوظيفي وتقلل من تعرضه للإجهاد في عمله⁽⁵⁾.

ولم يقل النوع الثاني من استراتيجيات حل المشكلة وهي حل المشكلة سلوكيا أهمية، وشملت على الترتيب: المسارعة بحل المشكلة، مواجهة الشخص الذي سبب المشكلة، مضاعفة الجهد لتحقيق الأهداف الصعبة، تجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة، وعدم ترك شيء يقف في طريق تحقيق ما يراد (حينما تحدث لي مشكلة ابتعد عن الآخرين وهم يظنون أنني تغلبت عليها أو وجدت لها حلا ولكنني أكون في أمس الحاجة إلى إيجاد حل لها ويزداد تفكيري بها أكثر) وهو يعكس سعيا سلوكيا للتعامل مع الموقف المجهد للحد من تأثيره السلبي.

(1) شويخ، 2007، في: بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 134.

(2) Brown & Ireland, 2006 في: بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 134.

(3) B-Shweitzer & Quintard, 2001 في: بن زروال فتيحة، مرجع سابق، ص 134.

(4) أسيل صبار محمد، أساليب مواجهة الضغوط النفسية، مرجع سابق، ص 49.

(5) عبد الرحمن بن سليمان الطريفي، الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته، مرجع سابق، ص 102.

أما فيما يخص الاستراتيجيات المركزة على الانفعال فعلى الرغم من انخفاض متوسط استخدامها العام، إلا أن النتائج قد أظهرت وجود بعض الاستراتيجيات المركزة على الانفعال التي تميل إداريات جامعة العربي بن مهدي لاستخدامها وهي على التوالي: البوح بالخوف والقلق لشخص مقرب، واللجوء للدعم الأسري، وتذكر الماضي الآمن، والبكاء، ولوم النفس للتعامل بانفعال مع المشكلة، ولوم النفس لعدم معرفة ما يمكن فعله تجاه المشكلة، واستخدام وسائل الدعابة والضحك.

يلاحظ أن البحث عن الدعم كان أهمها، وتستخدم الإدارية عدة أشكال منه كالدعم التقني الذي يتضمن مساعدة الأفراد على تطوير فهم أفضل للموقف المجهد، واختيار الاستراتيجيات المناسبة للتعامل معه، والدعم المعرفي حيث يزود الأصدقاء وأفراد العائلة الفرد الذي يعاني من الإجهاد بالتغذية الراجعة Feedback التي تمكنه من مواجهة المواقف المجهد من خلال إدارة الوقت، وترتيب الأولويات، إلى جانب الدعم العاطفي حيث أن الأصدقاء والعائلة وزملاء العمل يمكن أن يساعدوا في تخفيف حدة الشعور بالإجهاد من خلال المشاركة الوجدانية، وتؤكد ذلك دراسات كدراسة علي (1997).⁽¹⁾

التي توصلت إلى أن العاملات المتزوجات اللواتي يحصلن على مساندة اجتماعية كبيرة يواجهن أحداث الحياة الضاغطة أكثر من غيرهن، ودراسة سهيل مقدم وقدر بن عباد هوارية (2016) التي توصلت إلى أنه كلما ارتفع مستوى المساندة الاجتماعية كلما قل مستوى المجهدات.⁽²⁾

يلاحظ أيضا أن لوم الذات من بين استراتيجيات المواجهة المهمة التي تستخدمها الإداريات أفراد العينة في مواجهة المواقف المجهد، (أنا السبب، شخصيتي، أسلوب، خوفي، عدم صراحتي...)، وهو نوع من تفريغ للطاقة العدوانية الناتجة عن التعرض لإجهاد العمل.

وجاءت في نهاية الترتيب استراتيجيات الهروب من بكاء وضحك، فمن خلال البكاء يتم التنفيس عن مشاعر محتقة في نفس الإدارية، وما تحمله من أعباء الحياة اليومية التي تجاوزت عتبة تحملها ويتم تخفيض الضيق الانفعالي الذي يسببه الموقف المجهد، وقد أشار لازاروس أن الدموع لها نوع من التأثير الإيجابي، فهي تسبب إفراز الجسم لهرمون الأندروفين الذي يخفف من التوتر والإجهاد. فالضحك هو أسلوب لتفريغ التوتر سواء على حساب الفرد نفسه أو على حساب الآخرين⁽³⁾ ومن جهة أخرى يعتبر الهروب من الموقف المجهد باستخدام وسائل الدعابة والضحك (لا أستطيع التوقف عن الكلام أحيانا والضحك معا) من أنجع الأساليب التي يستخدمها الإنسان لتجنب المعاناة والتعامل مع الأمور الخطيرة ببساطة حيث يسعى الفرد من خلالها إلى تنظيم انفعالاته والتحكم فيها أكثر من التعامل مع المشكلة.⁽⁴⁾

(1) علي 1997 في: عبد الله الضريبي، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مرجع سابق، ص 684.
(2) سهيل مقدم وقدر بن عباد هوارية، المساندة الاجتماعية كاستراتيجية إيجابية إيجابية في مواجهة الأحداث المهنية الضاغطة لدى المرأة الجزائرية العاملة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، ديسمبر 2016، ص 593.
(3) بنجمان ستورا 1990 في: بن زروال فتحة، مرجع سابق، ص 127.
(4) حديدان خضرة، استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الأمن، مرجع سابق، ص 508.

خاتمة:

انطلق هذا البحث من التساؤل حول الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات بجامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي من حيث مستواه، وأهم أعراضه ومصادره، وكذا أهم الاستراتيجيات المستخدمة لمواجهته. وبالاعتماد على عينة تكونت من 200 موظفة إدارية يعملن بمختلف الكليات والمصالح الإدارية التابعة لهذه الجامعة، تم التوصل إلى أن مستوى الإجهاد المهني يميل إلى الانخفاض لدى هذه الفئة المهنية.

تمثلت أعراض الإجهاد الأكثر ظهوراً في أعراض نفسية أهمها: سرعة الغضب، والقلق بشأن المستقبل، والشعور بالملل، وفقدان الرغبة في أشياء وأنشطة كانت ممتعة، والشعور بقلّة الحيلة، ثم أعراض جسدية أهمها: الإحساس بالتعب، وآلام في العضلات، وحساسية متزايدة للضجيج، وآلام في الظهر، صداع، ثم أعراض سلوكية أهمها: التردد في اتخاذ القرارات.

وحددت أهم مصادر الإجهاد المهني لديهن في تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى، ثم تدني الراتب مقارنة بحجم المهام، ثم عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة، والعمل تحت ضغط الوقت، وكثرة الأعباء (الأعمال)، وصعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص، وعدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها، والعمل لساعات طويلة، وصعوبة الترقية، وعدم ملائمة الظروف الفيزيائية كالتهدئة، التبريد، النظافة.. داخل مكان العمل، تفكير الناس بعدم قيامنا بمهامنا كما يجب، وعدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل، وعدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء، عدم ملائمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل، القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل، العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة، تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير، تدخل الرؤساء في المهام، الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)، تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة.

وتوصل البحث كذلك إلى أن الموظفين الإداريات يستخدمن مجموعة أساليب لمواجهة الإجهاد المهني، تمثلت في استراتيجيات مواجهة المشكلة المركزة على المشكلة التي احتلت المرتبة الأولى وأهمها: الاستفادة من الخبرات السابقة لحل المشكلة الحالية، والقيام بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيداً، ودراسة عواقب ونتائج الحل الذي سينفذ، والمساعدة فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط، ووضع خطة لحل المشكلة وتنفيذ، ووضع بدائل مختلفة لحل المشكلة، استعراض خطوات الحل قبل تنفيذه، التنبؤ بالنتائج المحتملة للمشكلة، ثم تلثها الاستراتيجيات المركزة على الانفعال كان أهمها: البوح بالخوف والقلق لشخص مقرب، واللجوء للدعم الأسري، وتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالاً، والتخفيف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء، ولوم النفس لأنني أتعامل بانفعال مع المشكلة، ولوم النفس لعدم معرفة ما سأفعله تجاه المشكلة، واستخدام وسائل الدعابة والضحك.

وانطلاقاً من النتائج سابقة الذكر، نتقدم بالمقترحات التالية:

- ✓ التشجيع الدائم للموظفات أثناء العمل، وتطوير نظام الحوافز والترقيات بما يحقق الرضا الوظيفي للموظفة الإدارية داخل المؤسسة الجامعية.
- ✓ التحديد الدقيق لمهام ومسؤوليات مختلف المناصب الإدارية بالجامعة لتلافي الوقوع في غموض الدور أو التدخل في المهام.
- ✓ النظر في أسلوب توزيع الأعمال بين الأفراد، وإعادة تصميم الوظائف بما يتفق وتوزيع أعباء العمل وتقسيمها حسب متطلبات المنصب على الموظفين الإداريات.
- ✓ توفير جميع الأجهزة اللازمة في مكان العمل لضمان الراحة وتحقيق الأمن وسلامة الموظفة الإدارية وبالتالي العمل على تحسين أداءها.
- ✓ توفير فرص كافية ومخطط لها جيداً لتطوير الكفاءات في مجال العمل، ومتابعة كل مستجد في مجال التخصص مما يسهل على الموظفة الإدارية التعرف وفهم مهامها بدقة.
- ✓ إعداد دورات إعلامية توعوية حول الإجهاد المهني في مؤسسات التعليم العالي.

المراجع المعتمدة:

■ المراجع باللغة العربية:

- 1- إبراهيمي أسماء، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق الزوجي لدى المرأة العاملة، أطروحة دكتوراه منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2014.
- 2- أحمد عبد اللطيف أبو سعد، سامي محسن الختاتنة، سيكولوجية المشكلات الأسرية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2011.
- 3- أحمد عبد المطيع الشخابنة، التكيف مع الضغوط النفسية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1.
- 4- أحمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 5- أحمد محمود الخطيب، الإدارة الإبداعية للجامعات، عالم الكتب لنشر و التوزيع، عمان الأردن، ط1، 2006.
- 6- أحمد محمود الخطيب، عادل سالم معاينة، الإدارة الإبداعية للجامعات نماذج حديثة، عالم الكتب الحديث، عمان الأردن، ط1، 2006.
- 7- الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 03-06 مؤرخ في جمادى الثانية عام 1427، 2006.
- 8- إسعادي فارس، أثر الضوضاء على صحة العاملين في المؤسسات الصناعية، جامعة حمة لخضر الوادي، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 18، مارس 2015.
- 9- إسلام عزيز، خصائص الشخصية المقاومة للإجهاد المهني لدى مدراء الثانويات من خلال اختبار الروشاخ، مذكرة ماجستير غ/م، في علوم التربية، تخصص إدارة وتسيير في التربية، 2014.
- 10- اسماعيل طه، الطاف ياسين، الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية، جامعة بغداد، (د/سنة).
- 11- أمجد عبد الحميد محمد أبو نبعه، الضغوط المهنية التي تواجه موظفي البنوك في الضفة الغربية من فلسطين، رسالة ماجستير منشورة في الإدارة التربوية، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا، 1999.
- 12- أسيل صبار محمد، أساليب مواجهة الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة العائدين و اقربانهم غير العائدين من النزوح، مجلة الأستاذ، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الخامس، جامعة الأنبار، كلية التربية و العلوم الإنسانية، قسم العلوم التربوية والنفسية، 2017.
- 13- الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون الأساسي للوظيفة العمومية أمر رقم 04-08 مؤرخ 19 يناير 2008.
- 14- الهلالي الشربيني الهلالي، التعليم الجامعي في العالم العربي في القرن الحادي والعشرون، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية.
- 15- امطانيوس مخائيل، دراسة لقياس القلق بوصفه حالة وسمة على عينات من طلبة الجامعات السورية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 19، العدد الثاني، 2003.
- 16- بحري صابر، الإجهاد المهني وعلاقته بالاغتراب المهني لدى الأطباء العاملين العاملون بالمستشفيات العمومية، بولاية ميله، رسالة ماجستير منشورة، جامعة منتوري قسنطينة، 2008.
- 17- بلال خلف السكارنه، أخلاقيات العمل، دار المسيرة، عمان /الأردن، ط1، 2009.
- 18- بن دوحه زهير، أثر الاتصال الشخصي في التنشئة الاجتماعية لدى الأشخاص، امعة الجزائر، مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلة علمية دولية محكمة، العدد 19، 2016.
- 19- بن زروال فتيحة، الإجهاد على مستوى المنظمة المصادر والتأثيرات واستراتيجيات المواجهة، دراسات نفسية وتربوية، عدد4، جوان 2010.

- 20- بن زروال، فتيحة، أنماط الشخصية وعلاقتها بالإجهاد (المستوى، الأعراض، استراتيجيات المواجهة) دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحة الاستعجالات والتوليد بولاية أم البواقي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2008.
- 21- بن سكريفة مرم، بن زاهي منصور، أساليب مقاومة الضغط النفسي المستخدمة من طرف المصابين بالداء السكري النوع الثاني، العدد 18/مارس 2015.
- 22- بن صالح هداية، العلاج المعرفي السلوكي للضغوط النفسية، مركز جيل البحث العلمي، جامعة تلمسان/الجزائر، العدد 15، 2016.
- 33- بلال يوسف محمود برهم، مصادر الإجهاد الوظيفي واستراتيجيات مكافحتها في دائرة الجمارك، رسالة ماجستير منشورة، جامعة اليرموك كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، الأردن، 1992.
- 24- تركي رابح، أصول التربية والتعليم ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، ط3، 1990.
- 25- جاسم محمد عبد الله محمد المرزوقي، الأمراض النفسية وعلاقتها بمرض العصر السكري، العلم والإيمان للنشر والتوزيع، مصر/ الاسكندرية، ط2008، 1.
- 26- جون بي أردن، التعايش مع ضغوط العمل، مكتبة جرير للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، 2008.
- 27- حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، الطبعة الأولى، 2003.
- 28- حواء بلحسين، الجامعة في ظل التحولات العالمية-دراسة ميدانية لتصورات الطلبة و المدرسين، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، تصدرها سداسيا كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية، جامعة الجزائر، العدد 10، 2008.
- 29- خالد حامد، منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والانسانية، الجسور لنشر والتوزيع، ط 1، المحمدية، الجزائر، 2008.
- 30- خالد يوسف الزعبي، أثر مصادر ضغط العمل على مستوى أداء الفرد، الكرك/الأردن، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 36، العدد 1، 2009.
- 31- دايلي ناجية، الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق دراسة ميدانية (بولاية سطيف)، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، (م/منشورة).
- 32- رانية هادف، دور ضغوط العمل في تفشي المشكلات الاجتماعية والمهنية لدى الشباب الجزائري، جامعة عنابة، الجزائر مجلة جيل العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 10، 2015.
- 33- رجاء مريم، مصادر الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق، مجلة جامعة دمشق، المجلد 24، العدد الثاني، 2008.
- 34- ردمان محمد سعيد غالب، توفيق علي عالم، التنمية المهنية لأعضاء هيئة التدريس مدخل للجودة الشاملة في التعليم الجامعي، المجلة العربية، لضمان جودة التعليم الجامعي، المجلد 1.
- 35- رشيد مسيلي، فاضلي أحمد، الضغوط النفسية المدركة وعلاقتها بمعاودة العملية الانتحارية، دراسة مقارنة بين أساليب التعامل ومستوى الشعور باليأس والاكتئاب، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 13، ديسمبر 2013.
- 36- رفيق زراولة، الهيكلية التنظيمية للمؤسسات الجامعية دراسة تحليلية الجزائر أنموذجاً، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، العدد 20.
- 37- رولا نايف المعايطه، صالح سليم الحموري، إدارة الموارد البشرية، دليل عملي، دار كنوز المعرفة، ط1، عمان، الأردن، 2013.

- 38- رياض عزيز هادي، الجامعات: النشأة والتطور، الحرية الأكاديمية، الاستقلالية، سلسلة ثقافة جامعية تصدر عن مركز التطوير و التعليم لمستمر، جامعة بغداد، المجلد 2، العدد 2، 2010.
- 39- زيد منير عبوي، الإدارة بالأهداف، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن الطبعة الأولى، 2007.
- 40- سامي محسن الختاتنة، علم النفس الصناعي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2013.
- 41- سعيد التل وآخرون، قواعد الدراسة في الجامعة، دار الفكر العربي للطباعة و النشر، عمان الأردن، ط1، 1997.
- 42- سليمان حامد، الإدارة التربوية المعاصرة، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
- 43- سهام ابراهيم كامل محمد، اتجاهات معلمات رياض الأطفال نحور العمل مع الطفل في ضوء بعض المتغيرات النفسية والديمجرافية، ماجستير في التربية، جامعة القاهرة، 2007.
- 44- سهيل مقدم وقدر بن عباد هوارية، المساندة الاجتماعية كإستراتيجية إيجابية في مواجهة الأحداث المهنية الضاغطة لدى المرأة الجزائرية العاملة، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 27، ديسمبر 2016.
- 45- سيزلاقي وولاس، السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، د/ط، 1991.
- 46- شويطر خيرة، عبد الحق منصور، مستويات الضغوط المهنية بين المدرسات والممرضات، دراسات نفسية وتربوية مخبر الممارسات النفسية والتربوية، جامعة وهران، عدد 10 جوان 2013.
- 47- صالح بن نوار، فعالية التنظيم في المؤسسات الصناعية، مخبر علم الاجتماع للبحث والترجمة، ط2، 2010.
- 48- عاشور خديجة، ضغوط العمل، النظريات و النماذج، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 26، 2012.
- 49- عبد الرحمن بن سليمان الطيرير، الضغط النفسي مفهومه، تشخيصه، طرق علاجه، ومقاومته، الرياض، ط1، 1994.
- 50- عبد الرؤوف اليماني، نزار محمد الزعبي، استراتيجيات التعامل مع الضغوط النفسية لدى عينة من الطلبة في كليات التربية، جامعة الإسراء، عمان، الأردن، 2011.
- 51- عبد الله الضريبي، أساليب مواجهة الضغوط النفسية المهنية وعلاقتها ببعض المتغيرات، مجلة جامعة دمشق، المجلد 26، العدد 2010، 04.
- 52- عزاق رقية، رؤية حول نوعية التعليم العالي في الجامعة الجزائرية من خلال تطبيق نظام ل.م.د، الملتقى البيداغوجي الرابع 25، 26 نوفمبر، خلية الجودة لضمان الجودة في التعليم العالي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2008.
- 53- عمر مصطفى محمد النعاس، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية، جامعة 7 أكتوبر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ليبيا، 2008.
- 54- عودة الريماوي وآخرون، علم النفس العام، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، عمان، الأردن، 2008.
- 55- غيات حياة، صراع الأدوار لدى المرأة العاملة في المواقع القيادية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة وهران، الجزائر، العدد 12 سبتمبر 2013.
- 56- فاروق السيد عثمان، القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، د/ب، د/ط، 2000.

- 57- فرشان لويزة، أثر الضغط المهني على حوادث العمل، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول المعاناة في العمل، جامعة الجزائر، د/سنة.
- 58- فضيل دليو و آخرون، المشاركة الديمقراطية في تسيير الجامعة، معهد علم النفس و علوم التربية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2006.
- 59- قويدر بن أحمد، خيرة حابي، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة ولاية تيارت، مجلة العلوم النفسية والتربوية، جامعة مستغانم، الجزائر، 3(1)، 2016.
- 60- قيس إبراهيم حسن، أثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي، دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 24، (د/سنة).
- 61- لو كيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، الإجهاد: مفهومه، تعريفه، أنواعه، مصادره، نظرياته، أساليب قياسه، الاستراتيجيات الوقائية والعلاجية، دار الهدى للنشر، عين مليلة، الجزائر، 2006.
- 62- مبارك بو علاق، دور هيئة التدريس في تصور نمط إدارة الجامعة، مجلة الباحث دورية علمية محكمة سنوية تصدر عن جامعة قاصدي مرباح، ورقلة الجزائر، العدد 11، 2012.
- 63- محمد جاسم محمد، سيكولوجية الإدارة التعليمية والمدرسية أفاق التطوير العام، دار الثقافة، ط 1، عمان، 2008.
- 64- محمد حسن غانم، كيف تهزم الضغوط النفسية أحدث الطرق العلمية لعلاج التوتر، دار أخبار اليوم، القاهرة، مصر، العدد 293، 2009.
- 65- محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان الأردن، ط1، 2008.
- 66- مليجان معيض الثبتي، الجامعات: نشأتها، مفهومها، وظائفها، دراسة وصفية تحليلية، المجلة التربوية، جامعة الكويت، المجلد 14، العدد 54، 2000.
- 67- نوري منير، برك نعيمة، الإصلاح الإداري وأهميته في القضاء على التسبب والفساد الإداري وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2008.
- 68- هشام فوزي دباس العبادي و آخرون، إدارة التعليم الجامعي، مفهوم حديث في الفكر الإداري المعاصر، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- 69- وسام درويش بريك، فوزي شاكر داود، علم النفس الصحي، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2008.
- 70- وفاء محمد البرعي، دور الجامعة في مواجهة التطرف الفكري، دار المعرفة الجامعية، مصر، ط1.
- 71- جان بن جمان ستورا، الإجهاد أسبابه وعلاجه، منشورات عويدات، بيروت، لبنان، الطبعة 1، 1997.
- 72- جرينبرج جيرالد، روبرت براون، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، الرياض، 2004.
- 73- حديدان خضرة، استراتيجيات المواجهة لدى أعوان الأمن دراسة ميدانية بجامعة تبسة، مجلة أبحاث نفسية تربوية، قسم العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة تبسة، الجزائر، العدد 10 جوان 2017.
- 74- حمزة الأحسن، الضغوط المهنية لدى معلمي المرحلة الابتدائية و انعكاساتها على مستوى تقدير الذات لديهم، مجلة العلوم التربوية و النفسية، ، تيزي وزو الجزائر 2015
- 75- طارق عبد الحميد البدري، أساسيات الإدارة التعليمية ومفاهيمها، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط2، 2005.
- 76- عادل بن صلاح عمر عبد الجبار، محمد بن مترك الشري القحطاني، علم النفس التنظيمي والإداري، ط1، مكتبة الملك فهد للنشر، 2007.
- 77- عبد القادر أحمد مسلم، مصادر الضغوط المهنية وأثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.

- 78- عبد القادر سعيد بنات، ضغوط العمل وأثرها على أداء الموظفين في شركة الاتصالات الفلسطينية، الجامعة الإسلامية، كلية التجارة، قسم إدارة الأعمال، مذكرة ماجستير منشورة، 2009.
- 79- علي عبد ربه حسن إسماعيل، البناء التنظيمي للأقسام العلمية الجامعية: الواقع والتصور، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، (دون طبعة)، 2007.
- 80- عنان محمد أبو حمور، مستوى الضغوط النفسية وعلاقته بدوران العمل كما يراه الموظفون في مركز محافظة البلقاء في الأردن، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة اليرموك، المجلد 27، العدد 3، 2011.
- 81- فاطمة عبد الرحيم النوايسة، الضغوط والأزمات النفسية وأساليب المساندة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ط1، 2013.
- 82- فريدة بوغازي، تحليل أثر مصادر ضغوط العمل في المؤسسة الاقتصادية دراسة ميدانية المؤسسة المينائية: سكيكدة، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 11، 2015.
- 83- لو كيا الهاشمي، الضغط النفسي في العمل، مصادره، آثاره، طرق الوقاية منه، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة/الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 22، 2002.
- 84- محمد حسن محمد حمادات، السلوك التنظيمي والتحديات المستقبلية في المؤسسات التربوية، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان/الأردن، ط1، 2008.
- 85- محمد منير مرسي، التعليم الجامعي المعاصر، عالم الكتب، مصر، ط1، 2002.
- 86- محمود شحماط، المدخل لعلم الإدارة العامة، دار الهدى للنشر والتوزيع، عين مليلة، الجزائر، ط1، 2010.
- 87- نجاح بنت قبالان القبلان، السلوك التنظيمي والأداء، معهد الإدارة العامة، السعودية/الرياض، د/سنة
- 88- قيس إبراهيم حسن، أثر تصميم العمل في الإجهاد الوظيفي، دراسة ميدانية في المستشفيات الخاصة، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 24، (د/سنة).
- 89- دايلي ناجية، الضغط النفسي لدى المرأة المتزوجة العاملة في الميدان التعليمي وعلاقته بالقلق دراسة ميدانية بولاية سطيف، قسم علم النفس وعلوم التربية، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، (م/منشورة)، 2013.
- 90- امطانيوس مخائيل، دراسة لقياس القلق بوصفه حالة وسمة على عينات من طلبة الجامعات السورية، مجلة جامعة دمشق، المجلد 19، العدد الثاني، 2003.
- 91- محمد عودة الريماوي وآخرون، علم النفس العام، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط3، عمان، الأردن، 2008.

▪ المراجع باللغة الأجنبية:

- 92-Bee, H.L.& Bjorklund, B.R , the journy of adulthood, new jersey pearson education, 4ed, 2004.
- 93-Bulletin de nouvelles de l'association canadienne des employés professionnels. Entre professionnel .Le Stress en milieu de travail: les causes, les effets , et les solutions.vol 8.n1.mai 2012.
- 94-Carpentier-Roy. M. corps et âme psychopathologique Infirmier ,2 édition augmentée.Montréal , libre.1995.
- 95- Dares Première Synthèses Informations, les facteurs psychosociaux au travail une evaluation par le questionnaire de karasek dans l'enquête sumer, france. N-22.mai 2008.
- 96-Didier Chatot Henry, diagnostic de la santé au travail et plan d'amélioration de l'environnement professionnel dans un établissement de santé 2012.

- 97- François Joachim Beer , l'histoire du concept biologique du stress, communication présentée à la séance du 22 janvier 1977 de la société française d'histoire de médecine.
- 98-Langevin .V. Et Autres, risque psychosociaux outils d'évaluation. Référence en Sente de travail N143,septembre 2015 .
- 99-J.F.Amadieu, les cahiers du cerçon centre d'études et de recherche en gestion des organisations, et Ressources Humaines, université Sorbonne ,Paris. N 02.2002.
- 100- Juliet Hassard et Autre , calcul des couts du stress et des risques psychosociaux liés au travail , européen agence pour la sécurité et la santé au travail-EU-OSHA.2014
- 101- Marilon Bruchon-Schweitzer, le coping et les stratégies d'ajustement face au stress. université Victor Segalen Bordeaux2, recherche en soins infirmier n67 décembre 2001.
- 102-Nina Poloski VokiéAna Bogdanie. Individual differences and occupational stress perceived, faculty Zagreb.n1,Crotia.2008.
- 103-Philippe Zawieja ,Franck Guarnieri , épuisement professionnel:principales approches conceptuelles cliniques et psychométriques .Armand colin./Recherche.11-34 Chapitre.2013.

▪ المواقع الإلكترونية:

- http://platform.almanhal.com/Reader/Article/43306_j04/10/2016.h: 14.00.
- <http://www.liberte-algerie.com/centre/le-stress-au-travail-peut-devenir-une-maladie-professionnelle-247288>.
- <https://ar.wikipedia.org/wiki/%D9%88%D8%B8%D9%8A%D9%81%D8%A9>.
- <http://www.djazairess.com/elkhabar/283760/j:09/09/2017>.
- <http://sciencesjuridiques.ahlamontada.net/t1313-topic.d:02/08/2017>

الملاحق

الملحق رقم (01): دليل مقابلات الدراسة الاستطلاعية

الأسئلة:

- ✓ هل توكل لك أعمال زائدة غير مهامك الأساسية، هل تحسین بعبء زائد؟
- ✓ هل تقومين بتأدية أعمال إضافية خارج الوقت الرسمي للعمل؟
- ✓ في إطار عملك اليومي هل تظهر عليك أعراض تؤثر على أداءك؟ فيما تتمثل؟
- ✓ هل الظروف المحيطة بك في العمل ملاءمة حسب نظرك؟
- ✓ كيف هي علاقاتك مع الزملاء والرؤساء؟
- ✓ هل تستطيعين التوفيق بين عملك ومسؤولياتك الأسرية؟
- ✓ هل تحسین بأن العمل الإداري يتوافق مع مؤهلاتك وقدراتك الشخصية وحاجاتك؟
- ✓ هل تعانيين من مرض معين، ومتى أصبت به، وحين مزاولتك للعمل هل ظهرت عليك أعراض أخرى لمرض آخر؟

ملحق رقم (02): نتائج التحليل الإحصائي

النتائج الخاصة بمستوى وأعراض الإجهاد المهني

Descriptive Statistics

Std. Deviation	Mean	Maximum	Minimum	N	
30,585	133,98	216	69	200	الدرجة الكلية للإجهاد
				200	Valid N (listwise)

T-Test

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,823	11,643	50,33	200	درجة الأعراض الجسدية
,890	12,583	44,23	200	درجة الأعراض النفسية
,815	11,531	39,42	200	درجة الأعراض السلوكية

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
51,95	48,71	50,330	,000	199	61,133	درجة الأعراض الجسدية
45,98	42,47	44,225	,000	199	49,706	درجة الأعراض النفسية
41,03	37,82	39,425	,000	199	48,352	درجة الأعراض السلوكية

النتائج الخاصة بالأعراض النفسية

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,091	1,290	3,27	200	سرعة الغضب
,094	1,328	3,02	200	الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)
,089	1,259	2,61	200	الشعور بالخطر
,087	1,234	2,83	200	الشعور بنقص الطاقة
,085	1,204	2,12	200	فقدان الثقة بالنفس
,094	1,326	2,64	200	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
,088	1,249	2,70	200	فقدان الحماس
,092	1,295	2,54	200	الشعور بالحساسية تجاه النقد
,096	1,353	2,40	200	الشعور باوحدة
,083	1,173	2,50	200	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
,079	1,122	2,59	200	الشعور بالكآبة (الحزن)
,090	1,275	2,95	200	الشعور بأن الآخرين لا يفهموني
,101	1,424	3,22	200	القلق بشأن المستقبل

,087	1,237	3,05	200	فقدان الرغبة في اشياء (انشطة) كانت ممتعة
,079	1,120	3,18	200	الشعور بالملل
,087	1,231	2,65	200	زيادة الشك في الاخرين

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,44	3,09	3,265	,000	199	35,805	سرعة الغضب
3,20	2,83	3,015	,000	199	32,107	الشعور بقلّة الحيلة (الله غالب)
2,79	2,43	2,610	,000	199	29,311	الشعور بالخطر
3,00	2,65	2,825	,000	199	32,384	الشعور بنقص الطاقة
2,28	1,95	2,115	,000	199	24,848	فقدان الثقة بالنفس
2,82	2,46	2,640	,000	199	28,149	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
2,87	2,52	2,695	,000	199	30,517	فقدان الحماس
2,72	2,35	2,535	,000	199	27,683	الشعور بالحساسية تجاه النقد
2,59	2,22	2,405	,000	199	25,141	الشعور باوحدة
2,66	2,33	2,495	,000	199	30,071	الشعور بفقدان السيطرة على الامور
2,75	2,43	2,590	,000	199	32,654	الشعور بالكآبة (الحزن)
3,13	2,77	2,950	,000	199	32,721	الشعور بأن الاخرين لا يفهمونني
3,41	3,02	3,215	,000	199	31,920	القلق بشأن المستقبل
3,22	2,87	3,045	,000	199	34,807	فقدان الرغبة في اشياء (انشطة) كانت ممتعة
3,34	3,02	3,180	,000	199	40,162	الشعور بالملل
2,82	2,47	2,645	,000	199	30,375	زيادة الشك في الاخرين

النتائج الخاصة بالأعراض الجسدية

T-Test

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,058	,816	3,80	200	الاحساس بالتعب
,067	,946	3,36	200	الام في العضلات
,084	1,192	3,34	200	حساسية متزايدة للضجيج
,074	1,041	2,61	200	اضطرابات معدية (حموضة والام)
,077	1,083	3,15	200	صداع
,072	1,024	2,76	200	الحاجة الملحة للتبول
,082	1,153	2,24	200	قصر النفس
,077	1,091	2,34	200	جفاف الفم والحنجرة
,082	1,164	2,65	200	اضطرابات معوية (امساك،اسهال،غازات)
,084	1,194	2,36	200	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
,083	1,177	2,13	200	ارتجاف العضلات
,073	1,032	2,64	200	الدوخة (الدوار)
,076	1,075	2,36	200	عسر الهضم
,085	1,198	2,81	200	ضعف مقاومة المرض(تكرار التعرض للمرض)
,085	1,199	3,33	200	الام في الظهر
,084	1,187	2,21	200	غثيان (رغبة في القيء)
,080	1,132	2,01	200	احساس بخصّة في الحلق
,087	1,223	1,93	200	اضطرابات جنسية
,088	1,242	2,35	200	برودة في الأطراف

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,91	3,68	3,795	,000	199	65,749	الاحساس بالتعب
3,49	3,23	3,360	,000	199	50,231	الام في العضلات
3,51	3,17	3,340	,000	199	39,617	حساسية متزايدة للضجيج
2,76	2,46	2,610	,000	199	35,463	اضطرابات معدية (حموضة والام)
3,30	3,00	3,150	,000	199	41,125	صداع
2,90	2,62	2,760	,000	199	38,135	الحاجة الملحة للتبول
2,40	2,08	2,240	,000	199	27,479	قصر النفس
2,49	2,19	2,340	,000	199	30,331	جفاف الفم والحنجرة
2,81	2,49	2,650	,000	199	32,204	اضطرابات معوية (امساك،اسهال،غازات)
2,52	2,19	2,355	,000	199	27,889	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة
2,29	1,96	2,125	,000	199	25,524	ارتجاف العضلات
2,78	2,50	2,640	,000	199	36,166	الدوخة (الدوار)
2,50	2,21	2,355	,000	199	30,993	عسر الهضم
2,97	2,64	2,805	,000	199	33,125	ضعف مقاومة المرض(تكرار التعرض للمرض)
3,49	3,16	3,325	,000	199	39,232	الام في الظهر
2,37	2,04	2,205	,000	199	26,261	غثيان (رغبة في القيء)
2,16	1,85	2,005	,000	199	25,049	احساس بغصة في الحلق
2,10	1,75	1,925	,000	199	22,251	اضطرابات جنسية
2,52	2,17	2,345	,000	199	26,692	برودة في الاطراف

النتائج الخاصة بالأعراض السلوكية

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,092	1,295	2,54	200	احلام مخيفة
,102	1,439	2,83	200	تصرفات قهرية (تكرار التأكد من اقفال الابواب او الحنفيات)
,092	1,297	2,96	200	صعوبة في التركيز
,096	1,353	2,78	200	الانعزال عن الاخرين
,087	1,236	2,97	200	صعوبة في النوم
,097	1,374	2,48	200	حركات عصبية كالذق بالاصابع
,090	1,271	2,61	200	فقدان الشهية
,102	1,439	2,48	200	زيادة استهلاك المنبهات
,092	1,302	2,30	200	تصرفات عدوانية
,088	1,242	3,11	200	النسيان
,080	1,125	3,03	200	التردد في اتخاذ القرارات
,085	1,201	2,74	200	صعوبات في تنظيم الوقت

,095	1,350	2,03	200	استخدام المهدنات
,086	1,210	2,23	200	إهمال المظهر
,079	1,117	2,37	200	ارتكاب أخطاء متكررة في العمل

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2,72	2,35	2,535	,000	199	27,683	أحلام مخيفة
3,03	2,63	2,830	,000	199	27,808	تصرفات قهريّة (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات)
3,14	2,77	2,955	,000	199	32,228	صعوبة في التركيز
2,97	2,59	2,780	,000	199	29,057	الانزعاج عن الآخرين
3,14	2,80	2,970	,000	199	33,993	صعوبة في النوم
2,67	2,29	2,480	,000	199	25,518	حركات عصبية كالذق بالأصابع
2,79	2,43	2,610	,000	199	29,036	فقدان الشهية
2,68	2,28	2,480	,000	199	24,377	زيادة استهلاك المنبهات
2,48	2,11	2,295	,000	199	24,919	تصرفات عدوانية
3,28	2,93	3,105	,000	199	35,365	النسيان
3,19	2,87	3,030	,000	199	38,092	التردد في اتخاذ القرارات
2,90	2,57	2,735	,000	199	32,210	صعوبات في تنظيم الوقت
2,21	1,84	2,025	,000	199	21,207	استخدام المهدنات
2,40	2,06	2,230	,000	199	26,061	إهمال المظهر
2,52	2,21	2,365	,000	199	29,939	ارتكاب أخطاء متكررة في العمل

النسبة المئوية					التكرار					الأعراض	الرقم
دائما	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً		
44	38.5	36.5	3	00	44	77	73	06	00	الإحساس بالتعب	01
13.5	27	43	15	1.5	27	54	86	30	03	آلام في العضلات	02
19.5	25	35.5	10	10	39	50	71	20	20	حساسية متزايدة للضجيج	03
05	12.5	35.5	32.5	14.5	10	25	71	65	29	اضطرابات معدية (حموضة، آلام....)	04
13	21	41	18	07	26	42	82	36	14	صداع	05
06	14.5	39.5	29.5	10.5	12	29	79	59	21	الحاجة الملحة للتبول	06
04	10	27	24	35	08	20	54	48	70	قصر النفس	07
04	09	31	29	27	08	18	62	58	54	جفاف الفم والحنجرة	08
08	15	28	32	17	16	30	56	64	34	اضطرابات معوية (إمساك، إسهال، غازات..)	09
05	12.5	27.5	23	32	10	25	55	46	64	تسارع نبضات القلب حتى في حالة الراحة	10
4.5	10	19	26.5	40	09	20	38	53	80	ارتجاف العضلات	11
5.5	11	39.5	30	14	11	22	79	60	28	الدوخة (دوار)	12
2.5	12.	29	30	26	05	25	58	60	52	عسر الهضم	13

	5										
11	15.5	31.5	27	15	22	31	63	54	30	ضعف مقاومة المرض (تكرار التعرض للمرض)	14
19.5	27	27.5	18.5	7.5	39	54	55	37	15	آلام في الظهر	15
6	8.5	21	29	35.5	12	17	42	58	71	غثيان (رغبة في القيء)	16
3.5	8.5	17.5	26	44.5	07	17	35	52	89	الإحساس بغصّة في الحلق	17
05	8.5	15.5	16	55	10	17	31	32	110	اضطرابات جنسية	18
06.5	12	25	22.5	34	13	24	50	45	68	برودة في الأطراف	19
22	24	22	22.5	9.5	44	48	44	45	19	سرعة الغضب	20
17.5	18.5	29.5	17	17.5	35	37	59	34	35	الشعور بقلة الحيلة (الله غالب)	21
10.5	11.5	30.5	23.5	24	21	23	61	47	48	الشعور بالخطر	22
11	17.5	32.5	21	18	22	35	65	42	36	الشعور بنقص الطاقة	23
5	8.5	23	20	43.5	10	17	46	40	87	فقدان الثقة بالنفس	24
12	14	26	22	26	24	28	52	44	52	القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي	25
7.5	21	28.5	19.5	23.5	15	42	57	39	47	فقدان الحماس	26
09	15	21.5	21.5	29	18	30	51	43	58	الشعور بالحساسية تجاه النقد	27
10.5	10.5	25	17	37	21	21	50	34	74	الشعور بالوحدة	28
8.5	7.5	32	29	23	17	15	64	58	46	الشعور بفقدان السيطرة على الأمور	29
08	7.5	39	26.5	19	16	15	78	53	38	الشعور بالكآبة (الحزن)	30
16.5	13	35.5	19	16	33	26	71	38	32	الشعور بأن الآخرين لا يفهموني	31
24.5	22	22.5	12.5	18.5	49	44	45	25	37	القلق بشأن المستقبل	32
15	18.5	37.5	14	15	30	37	75	28	30	فقدان الرغبة في أشياء (انشطة) كانت ممتعة	33
15	19	44	13	09	30	38	88	26	18	الشعور بالملل	34
08	17	29.5	22.5	23	16	34	59	45	46	زيادة الشك في الآخرين	35
9.5	14	25.5	22.5	28.5	19	28	51	45	57	أحلام مخيفة	36
19	14.5	21.5	20.5	24.5	38	29	43	41	49	تصرفات قهرية (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحفريات...)	37
17.5	14	30	23.5	15	35	28	60	47	30	صعوبة في التركيز	38
14	15.5	30	15.5	25	28	31	60	31	50	الانعزال عن الآخرين	39
13	19.5	35	16.5	16	26	39	70	33	32	صعوبة في النوم (البدء أو الاستغراق فيه)	40
11.5	13.5	20	21.5	33.5	23	27	40	43	67	حركات عصبية كالدق بالأصابع	41
08	18	27	20	26	16	36	55	40	53	فقدان الشهية	42

		5		5							
15	8.5	23	16.5	37	30	17	46	33	74	زيادة استهلاك المنبهات (قهوة، شاي، تبغ...)	43
09	09	22.5	21.5	38	18	18	45	43	76	تصرفات عدوانية	44
18	17	34	19.5	11.5	36	34	68	39	23	النسيان	45
9.5	24.5	37	17.5	11.5	19	49	74	35	23	التردد في اتخاذ القرارات	46
7.5	19	33.5	19.5	20.5	15	38	67	39	41	صعوبات في تنظيم الوقت	47
9	8.5	12.5	16	54	18	17	25	32	108	استخدام المهندات	48
06.5	08	24	25	36.5	13	16	48	50	73	إهمال المظهر	49
06	07	30	31.5	25.5	12	14	60	63	51	ارتكاب أخطأ متكررة في العمل	50

النتائج الخاصة بمصادر الإجهاد المهني

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,406	5,736	15,57	200	بعد العلاقة بالروساء
,324	4,586	10,44	200	بعد العلاقة بالزملاء
,329	4,648	15,35	200	بعد العلاقة بالناس
,322	4,553	15,44	200	بعد عبء العمل
,249	3,520	11,22	200	بعد الحوافز والنمو المهني
,208	2,940	8,90	200	بعد طبيعة العمل
,301	4,255	13,09	200	بعد مستوى التأهيل المهني
,220	3,106	9,85	200	بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
16,36	14,77	15,565	,000	199	38,376	بعد العلاقة بالروساء
11,08	9,80	10,440	,000	199	32,194	بعد العلاقة بالزملاء
16,00	14,70	15,350	,000	199	46,703	بعد العلاقة بالناس
16,07	14,81	15,440	,000	199	47,958	بعد عبء العمل
11,71	10,73	11,220	,000	199	45,072	بعد الحوافز والنمو المهني
9,31	8,49	8,900	,000	199	42,812	بعد طبيعة العمل
13,68	12,50	13,090	,000	199	43,510	بعد مستوى التأهيل المهني
10,28	9,42	9,850	,000	199	44,852	بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية

النتائج الخاصة بمصادر بعد الحوافز والنمو المهني

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,099	1,404	3,85	200	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام
,100	1,417	3,92	200	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى
,105	1,483	3,46	200	صعوبة الترقية

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
4,04	3,65	3,845	,000	199	38,734	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام
4,11	3,72	3,915	,000	199	39,074	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى
3,67	3,25	3,460	,000	199	32,994	صعوبة الترقية

النتائج الخاصة بمصادر بعد وسائل العمل وظروفه الفيزيائية

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,092	1,306	3,25	200	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
,099	1,393	3,19	200	عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل
,095	1,339	3,42	200	عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,43	3,07	3,250	,000	199	35,189	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
3,38	2,99	3,185	,000	199	32,335	عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل
3,60	3,23	3,415	,000	199	36,080	عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية كالتهووية، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل

النتائج الخاصة بمصادر بعد مستوى التأهيل المهني

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,104	1,464	2,69	200	عدم معرفة مهامي بدقة
,102	1,447	3,18	200	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
,091	1,285	3,67	200	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة
,092	1,302	3,56	200	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2,89	2,49	2,690	,000	199	25,977	عدم معرفة مهامي بدقة
3,38	2,97	3,175	,000	199	31,023	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
3,84	3,49	3,665	,000	199	40,338	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة
3,74	3,38	3,560	,000	199	38,672	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص

النتائج الخاصة بمصادر بعد العلاقة بالرؤساء

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,099	1,403	3,09	200	تدخل الرؤساء في مهامي
,105	1,480	3,19	200	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
,099	1,405	3,02	200	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة
,100	1,409	3,16	200	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
,109	1,539	3,12	200	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,28	2,89	3,085	,000	199	31,103	تدخل الرؤساء في مهامي
3,39	2,98	3,185	,000	199	30,425	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
3,21	2,82	3,015	,000	199	30,343	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة
3,36	2,96	3,160	,000	199	31,725	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
3,33	2,91	3,120	,000	199	28,677	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير

النتائج الخاصة بمصادر بعد عبء العمل

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,088	1,243	3,56	200	كثرة الأعباء
,092	1,295	3,47	200	العمل لساعات طويلة
,097	1,374	3,05	200	الأعمال الإدارية
,094	1,333	2,55	200	قلة الأعمال

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,088	1,243	3,56	200	كثرة الأعباء
,092	1,295	3,47	200	العمل لساعات طويلة
,097	1,374	3,05	200	الأعمال الادارية
,094	1,333	2,55	200	قلة الأعمال
,093	1,309	2,81	200	عدم القدرة على موازنة بين العمل والحياة الخاصة

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,73	3,39	3,560	,000	199	40,516	كثرة الأعباء
3,65	3,29	3,470	,000	199	37,889	العمل لساعات طويلة
3,24	2,86	3,050	,000	199	31,400	الأعمال الادارية
2,74	2,36	2,550	,000	199	27,057	قلة الأعمال
2,99	2,63	2,810	,000	199	30,368	عدم القدرة على موازنة بين العمل والحياة الخاصة

النتائج الخاصة بمصادر بعد العلاقة بالناس

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,098	1,381	3,47	200	عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها
,089	1,252	2,73	200	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس
,089	1,260	2,97	200	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا
,095	1,347	3,29	200	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب
,089	1,256	2,90	200	التعرض للمضايقات من طرف الناس

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,66	3,27	3,465	,000	199	35,473	عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها
2,90	2,55	2,725	,000	199	30,783	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس
3,15	2,79	2,970	,000	199	33,341	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا
3,48	3,10	3,290	,000	199	34,536	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب
3,08	2,72	2,900	,000	199	32,649	التعرض للمضايقات من طرف الناس

النتائج الخاصة بمصادر بعد طبيعة العمل

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,090	1,267	3,61	200	العمل تحت ضغط الوقت
,095	1,338	2,40	200	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
,103	1,457	2,89	200	عدم القدرة على التأثير في عملية اتخا< القرار بالمؤسسة

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
3,79	3,43	3,610	,000	199	40,286	العمل تحت ضغط الوقت
2,59	2,22	2,405	,000	199	25,422	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
3,09	2,68	2,885	,000	199	28,006	عدم القدرة على التأثير في عملية اتخا< القرار بالمؤسسة

النتائج الخاصة بمصادر بعد العلاقة بالزملاء

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,097	1,371	2,48	200	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء
,107	1,519	2,62	200	الافتقار إلى روح الجماعة
,098	1,384	2,56	200	التنافس غير اللائق بين الزملاء
,093	1,318	2,79	200	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2,67	2,28	2,475	,000	199	25,536	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء
2,83	2,41	2,620	,000	199	24,394	الافتقار إلى روح الجماعة
2,75	2,37	2,560	,000	199	26,155	التنافس غير اللائق بين الزملاء
2,97	2,60	2,785	,000	199	29,880	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء

النسبة المئوية					التكرار					المصادر	الرقم
دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا		
31.5	26	23	11	8.5	63	52	46	22	17	العمل تحت ضغط الوقت	01
13	19.	27.	24.	15.	26	39	55	49	31	التعرض للمضايقات من طرف الناس	02
11.5	8	24.	21.	34.	23	16	49	43	69	اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة	03

19.5	17	21	17.5	25	39	34	42	35	50	عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة	04
32	19.5	25	10	13.5	64	39	50	20	27	عدم تقدير المجتمع للجهود التي نقوم بها	05
9.5	18	29.5	21.5	21.5	19	36	59	43	43	التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس	06
15.5	16.5	32	21.5	14.5	31	33	64	43	29	التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا	07
25	20	28	13	14	50	40	56	26	28	تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب	08
14	15	29.5	21	20.5	28	30	59	42	41	عدم القدرة على موازنة بين العمل والحياة الخاصة	09
25.5	33.5	23	7.5	10.5	51	67	46	15	21	كثرة الأعباء	10
27.5	25	25	12	10.5	55	50	50	24	21	العمل لساعات طويلة	11
21	16.5	26	19.5	17	42	33	52	39	34	الأعمال الإدارية	12
13	9	26	24	28	26	18	52	48	56	قلة الأعمال	13
21.5	20	22	18.5	18	43	40	44	37	36	تدخل الرؤساء في مهامي	14
25.5	19.5	22	11.5	21	51	39	44	23	42	عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء	15
18	24.5	19	18	20.5	36	49	38	36	41	تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة	16
22	22	26	10	20	44	44	52	20	40	العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة	17
28	16	20.5	11	24.5	56	32	41	22	49	تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير	18
49	17	15.5	6.5	12	98	34	31	13	24	تدني الراتب مقارنة بحجم المهام	19
53	16.5	11.5	7	12	106	33	23	14	24	تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى	20
35.5	19.5	17.5	10.5	17	71	39	35	21	34	صعوبة الترقية	21
11	14	20.5	20.5	34	22	28	41	41	68	كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء	22
17.5	15	15	17	35.5	35	30	30	34	71	الافتقار إلى روح الجماعة	23
9	21.5	20.5	14.5	34.5	18	43	41	29	69	التنافس غير اللائق بين الزملاء	24
8.5	26.5	26	13	26	17	53	52	26	52	عدم توفر الدعم من طرف الزملاء	25
18	31.5	23	12.5	15	36	63	46	25	30	عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل	26
23	19.5	29.5	09	19	46	39	59	18	38	عدم توفر الأجهزة والوسائل المستخدمة في العمل	27
27	25	23	12.5	12.5	54	50	46	25	25	عدم ملائمة الظروف الفيزيائية كالتهدية....	28
15.5	17	21	14	32.5	31	34	42	28	65	عدم معرفة مهامي بدقة	29
25	18.5	26.5	9	21	50	37	53	18	42	القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل	30
32	30.5	20.5	6	11	64	61	41	12	22	عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة	31
31	24	26	8	11	62	48	52	16	22	صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص	32

النتائج الخاصة باستراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,42322	5,98528	40,1600	200	درجة استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة
,41812	5,91305	32,7250	200	درجة استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
40,9946	39,3254	40,16000	,000	199	94,891	درجة استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة
33,5495	31,9005	32,72500	,000	199	78,268	درجة استخدام استراتيجيات المواجهة المركزة على الانفعال

النتائج الخاصة باستراتيجيات المواجهة المركزة على المشكلة

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,049	,689	2,34	200	أقوم بتحليل الموقف الصاعق لفهمه جيدا
,052	,735	2,23	200	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة
,052	,730	2,26	200	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها
,052	,736	2,36	200	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية
,052	,741	1,88	200	أتجنب التفكير بالمشكلة
,051	,726	2,31	200	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه
,050	,703	2,28	200	أسارع فوراً بحل المشكلة المسيبة للضغط
,055	,783	1,90	200	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها
,053	,750	2,10	200	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة
,054	,757	2,10	200	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد
,048	,685	2,15	200	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة
,048	,675	2,08	200	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه
,055	,781	1,81	200	ألجأ إلى النوم
,051	,716	2,07	200	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة
,055	,781	1,81	200	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة
,050	,709	1,99	200	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة
,053	,756	2,22	200	أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة
,053	,753	2,16	200	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث
,056	,792	2,15	200	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2,43	2,24	2,335	,000	199	47,906	
2,33	2,13	2,230	,000	199	42,924	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة
2,36	2,15	2,255	,000	199	43,696	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها
2,46	2,25	2,355	,000	199	45,252	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية
1,98	1,78	1,880	,000	199	35,904	أتجنب التفكير بالمشكلة
2,41	2,21	2,310	,000	199	45,021	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه
2,38	2,18	2,280	,000	199	45,873	أسارع فوراً بحل المشكلة المسيبه للضغط
2,01	1,79	1,900	,000	199	34,317	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها
2,20	2,00	2,100	,000	199	39,587	تفيدني مناقشة الآخرين في ادراك أوسع للمشكلة
2,21	1,99	2,100	,000	199	39,238	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد
2,25	2,05	2,150	,000	199	44,358	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة
2,17	1,99	2,080	,000	199	43,567	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه
1,91	1,70	1,805	,000	199	32,683	ألجأ إلى النوم
2,16	1,97	2,065	,000	199	40,760	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة
1,91	1,70	1,805	,000	199	32,683	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة
2,09	1,89	1,990	,000	199	39,704	أغير خطتي لتتوافق مع المشكلات الجديدة
2,32	2,11	2,215	,000	199	41,431	أبذل جهداً مضاعفاً كي أحقق الأهداف الصعبة
2,27	2,05	2,160	,000	199	40,559	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث
2,26	2,03	2,145	,000	199	38,306	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة

النتائج الخاصة باستراتيجيات مواجهة المركزة على الانفعال

One-Sample Statistics

Std. Error Mean	Std. Deviation	Mean	N	
,052	,740	2,07	200	ألوم نفسي لأنني أتعامل بانفعال مع المشكلة
,052	,742	1,54	200	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود مشكلة
,050	,710	2,33	200	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي
,055	,776	2,03	200	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة
,053	,752	2,21	200	ألجأ إلى الدعم الأسري
,055	,775	2,11	200	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء
,054	,768	1,75	200	أفرط في استهلاك القهوة والشاي
,052	,737	1,49	200	ألجأ إلى النقد والسخرية
,057	,804	1,63	200	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة
,052	,734	1,94	200	أخضع وأسلم بالأمر الواقع
,051	,726	2,03	200	أستخدم وسائل الدعاية والضحك
,056	,795	1,93	200	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي
,055	,779	1,90	200	أمارس بعض الهوايات مطالعة، سماع موسيقى، رسم

,053	,745	1,80	200	أكثر من الشكوى
,056	,786	2,00	200	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء
,049	,700	1,85	200	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة
,051	,728	2,15	200	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا

One-Sample Test

Test Value = 0						
95% Confidence Interval of the Difference		Mean Difference	Sig. (2-tailed)	df	t	
Upper	Lower					
2,17	1,97	2,070	,000	199	39,551	الوم نفسي لاني اتعامل بانفعال مع المشكلة
1,64	1,44	1,540	,000	199	29,336	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود مشكلة
2,43	2,23	2,330	,000	199	46,432	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي
2,14	1,92	2,030	,000	199	36,998	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة
2,31	2,10	2,205	,000	199	41,456	ألجأ إلى الدعم الأسري
2,22	2,00	2,110	,000	199	38,494	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء
1,86	1,64	1,750	,000	199	32,208	أفرط في استهلاك القهوة والشاي
1,59	1,38	1,485	,000	199	28,513	ألجأ إلى النقد والسخرية
1,74	1,52	1,630	,000	199	28,673	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة
2,04	1,84	1,940	,000	199	37,367	أخضع وأسلم بالأمر الواقع
2,13	1,92	2,025	,000	199	39,449	أستخدم وسائل الدعاية والضحك
2,04	1,81	1,925	,000	199	34,230	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي
2,00	1,79	1,895	,000	199	34,397	أمارس بعض الهوايات مطالعة، سماع موسيقى، رسم
1,90	1,69	1,795	,000	199	34,052	أكثر من الشكوى
2,10	1,89	1,995	,000	199	35,887	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء
1,95	1,75	1,850	,000	199	37,378	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة
2,25	2,05	2,150	,000	199	41,759	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا

الرقم	الاستراتيجيات	التكرار			النسبة المئوية		
		لا تنطبق	تنطبق أحيانا	تنطبق تماما	لا تنطبق	تنطبق أحيانا	تنطبق تماما
01	الوم نفسي لاني اتعامل بانفعال مع المشكلة	45	98	56	22.5	49	28
02	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	22	91	86	11	45.5	43
03	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	35	85	79	17.5	42.5	39.5
04	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود مشكلة	122	47	30	61	23.5	99.5
05	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	28	78	94	14	39	47
06	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها	33	84	82	16.5	42	41
07	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	30	70	99	15	35	49.5
08	أتجنب التفكير بالمشكلة	68	88	44	34	44	22
09	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	56	83	60	28	41.5	30
10	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	28	84	87	14	42	43.5
11	ألجأ إلى الدعم الأسري	40	79	81	20	39.5	40.5
12	أسارع فوراً بحل المشكلة المسببة للضغط	28	89	82	14	44.5	41
13	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	47	86	66	23.5	43	33

18.5	36.5	44.5	37	73	89	أفرط في استهلاك القهوة والشاي	14
26	38	36	52	76	72	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها	15
13	21	65.5	26	42	131	الرجاء إلى النقد والسخرية	16
32	44.5	23	64	89	46	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	17
19	23.5	57	38	47	114	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة	18
32.5	43.5	23.5	65	87	47	لا أترك شيئاً يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	19
22.5	47.5	29.5	45	95	59	أخضع وأسلم بالأمر الواقع	20
30.5	52.5	16.5	61	105	33	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	21
26	49	24.5	52	98	49	أستخدم وسائل الدعابة والضحك	22
28	36.5	35.5	56	73	71	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	23
27	54	19	54	108	38	أستعرض خطوات الحل قبل تنفيذه	24
25.5	38.5	36	51	77	72	أمارس بعض الهوايات مطالعة، رسم	25
22.5	35.5	42	45	71	84	الرجاء إلى النوم	26
16.5	44.5	38.5	33	89	77	أكثر من الشكوى	27
26	52.5	21	52	105	42	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	28
22.5	35.5	42	45	71	84	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	29
24.5	50	25.5	49	100	51	أغير خطتي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	30
26	44	29	52	88	58	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	31
40	40	19.5	80	80	39	أبذل جهداً كي أحقق الأهداف الصعبة	32
18	49	33	36	98	66	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة	33
37.5	41	21.5	75	82	43	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	34
33.5	46.5	19.5	67	93	39	أتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالاً	35
39.5	35.5	25	79	71	50	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	36

الملحق رقم (03): مقياس الإجهاد المهني

دائما (5)	غالباً (4)	أحياناً (3)	نادراً (2)	أبداً (1)	ما مدى ظهور كل عرض من الأعراض التالية لديك خلال الأشهر 6 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 ارتجاف 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 بغصة 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	22 الشعور بالخطر
5	4	3	2	1	23 الشعور بنقص الطاقة
5	4	3	2	1	24 فقدان الثقة بالنفس
5	4	3	2	1	25 القلق بشأن تصرفات حدثت في الماضي
5	4	3	2	1	26 فقدان الحماس
5	4	3	2	1	27 الشعور بالحساسية تجاه النقد
5	4	3	2	1	28 الشعور بالوحدة
5	4	3	2	1	29 الشعور بفقدان السيطرة على الأمور
5	4	3	2	1	30 الشعور بالكآبة (الحزن)
5	4	3	2	1	31 الشعور بأن الآخرين لا يفهمونني
5	4	3	2	1	32 القلق بشأن المستقبل
5	4	3	2	1	33 فقدان الرغبة في أشياء (أنشطة) كانت ممتعة
5	4	3	2	1	34 الشعور بالملل
5	4	3	2	1	35 زيادة الشك في الآخرين
5	4	3	2	1	36 أحلام مخيفة
5	4	3	2	1	37 تصرفات قهرية (تكرار التأكد من إقفال الأبواب أو الحنفيات..)
5	4	3	2	1	38 صعوبة في التركيز
5	4	3	2	1	39 الانعزال عن الآخرين
5	4	3	2	1	40 صعوبة في النوم (البدء أو الإستغراق في النوم)
5	4	3	2	1	41 حركات عصبية كالدق بالأصابع
5	4	3	2	1	42 فقدان الشهية

5	4	3	2	1	زيادة استهلاك 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 اتخاذ القرارات	46
5	4	3	2	1	صعوبات في تنظيم الوقت	47
5	4	3	2	1	استخدام المهدئات	48
5	4	3	2	1	إهمال المظهر	49
5	4	3	2	1	ارتكاب أخطاء متكررة في العمل	50

الملحق رقم (04): مقياس مصادر الإجهاد المهني

دائما (5)	غالباً (4)	أحياناً (3)	نادراً (2)	أبداً (1)	إلى أي مدى يساهم كل مصدر من المصادر التالية في شعورك بالضغط النفسي؟
5	4	3	2	1	01 العمل تحت ضغط الوقت
5	4	3	2	1	02 التعرض للمضايقات من طرف الناس
5	4	3	2	1	03 اتخاذ قرارات يترتب على الخطأ فيها نتائج خطيرة
5	4	3	2	1	04 عدم القدرة على التأثير في عملية اتخاذ القرار بالمؤسسة
5	4	3	2	1	05 عدم تقدير المجتمع للجهود التي تقوم بها
5	4	3	2	1	06 التعرض للنقد المتكرر من طرف الناس
5	4	3	2	1	07 التعامل مع أشخاص لا يلتزمون بتعليماتنا
5	4	3	2	1	08 تفكير الناس بأننا لا نقوم بمهامنا كما يجب
5	4	3	2	1	09 عدم القدرة على الموازنة بين العمل والحياة الخاصة
5	4	3	2	1	10 كثرة الأعباء (الأعمال)
5	4	3	2	1	11 العمل لساعات طويلة
5	4	3	2	1	12 الأعمال الإدارية (الاجتماعات، الأعمال المكتبية...)
5	4	3	2	1	13 قلة الأعمال
5	4	3	2	1	14 تدخل الرؤساء في مهامنا
5	4	3	2	1	15 عدم توفر الدعم أو التوجيه من الرؤساء
5	4	3	2	1	16 تلقي تعليمات متناقضة من جهات مختلفة
5	4	3	2	1	17 العلاقة مع الرؤساء تقوم على أساس المراقبة
5	4	3	2	1	18 تحيز الرؤساء عند التقييم ووضع التقارير
5	4	3	2	1	19 تدني الراتب مقارنة بحجم المهام
5	4	3	2	1	20 تدني الراتب مقارنة بمن لهم نفس مستوى التأهيل في قطاعات أخرى
5	4	3	2	1	21 صعوبة الترقية
5	4	3	2	1	22 كثرة الخلافات والنزاعات مع الزملاء
5	4	3	2	1	23 الافتقار إلى روح الجماعة
5	4	3	2	1	24 التنافس غير اللائق بين الزملاء
5	4	3	2	1	25 اعدم توفر الدعم من طرف الزملاء
5	4	3	2	1	26 عدم توفر الأجهزة والوسائل اللازمة للعمل
5	4	3	2	1	27 عدم ملاءمة الأجهزة والوسائل المستخدمة للعمل
5	4	3	2	1	28 عدم ملاءمة الظروف الفيزيائية كالتهدئة، التبريد، التدفئة، النظافة... داخل مكان العمل
5	4	3	2	1	29 عدم معرفة مهامنا (مسؤولياتنا) بدقة
5	4	3	2	1	30 القيام بمهام لم يتم التدريب عليها من قبل
5	4	3	2	1	31 عدم توفر فرص لاكتساب مهارات جديدة
5	4	3	2	1	32 صعوبة متابعة المستجدات في مجال التخصص
					إذا كانت هناك مصادر لم تذكر يمكنك إضافتها في الخانات التالية:

الملحق رقم (05): مقياس استراتيجيات مواجهة الإجهاد المهني

الرقم	أسلوب المواجهة	لا تنطبق (1)	تنطبق أحيانا (2)	تنطبق تماما (3)
01	ألوم نفسي لأنني أتعامل بانفعال مع المشكلة	1	2	3
02	أقوم بتحليل الموقف الضاغط لفهمه جيدا	1	2	3
03	أواجه الشخص الذي سبب لي المشكلة	1	2	3
04	أجد متعة كبيرة في تناول الطعام مع وجود المشكلة	1	2	3
05	أبوح بخوفي وقلقي لشخص مقرب لي	1	2	3
06	أضع خطة لحل المشكلة وأنفذها	1	2	3
07	أستفيد من خبراتي السابقة لحل المشكلة الحالية	1	2	3
08	أتجنب التفكير بالمشكلة	1	2	3
09	ألوم نفسي لعدم معرفتي ما سأفعله تجاه المشكلة	1	2	3
10	أدرس عواقب ونتائج الحل الذي سأنفذه	1	2	3
11	ألجأ إلى الدعم الأسري	1	2	3
12	أسارع فورا بحل المشكلة المسببة للضغط	1	2	3
13	أخفف من شعوري بالضغط عن طريق البكاء	1	2	3
14	أفرط (أزيد) في استهلاك القهوة والشاي	1	2	3
15	أتجنب الحلول الوسط ولا أقبلها	1	2	3
16	ألجأ إلى النقد والسخرية	1	2	3
17	تفيدني مناقشة الآخرين في إدراك أوسع للمشكلة	1	2	3
18	أمارس التمارين الرياضية في وجود مشكلة	1	2	3
19	لا أترك شيئا يقف في طريقي لتحقيق ما أريد	1	2	3
20	أخضع وأسلم بالأمر الواقع	1	2	3
21	أضع بدائل مختلفة لحل المشكلة	1	2	3
22	أستخدم وسائل الدعابة والضحك	1	2	3
23	ألوم نفسي لحصول المشكلة لي	1	2	3
24	ستعرض خطوات الحل قبل تنفيذها	1	2	3
25	أمارس بعض الهوايات (مطالعة، سماع الموسيقى، رسم، كتابة)	1	2	3
26	ألجأ إلى النوم	1	2	3
27	أكثر من الشكوى	1	2	3
28	أنتبأ بالنتائج المحتملة للمشكلة	1	2	3
29	أشغل نفسي بمشاهدة التلفاز كي أنسى المشكلة	1	2	3
30	أغير خططي لتتوافق مع المشكلات الجديدة	1	2	3
31	أمارس بعض تقنيات الاسترخاء	1	2	3
32	أبذل جهدا مضاعفا كي أحقق الأهداف الصعبة	1	2	3
33	أفرغ غضبي في موضوع لا علاقة له بالمشكلة	1	2	3
34	أحضر نفسي لأسوأ ما يمكن أن يحدث	1	2	3
35	أنتذكر الماضي الذي كنت فيه أحسن حالا	1	2	3
36	أتجنب الاختلاط مع الآخرين أثناء المشكلة	1	2	3