

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عمار ثليجي الأغواط

ميدان العلوم الاجتماعية والإنسانية
شعبة: علم النفس
تخصص: علم النفس علم وتنظيم وتسيير الموارد
البشرية



كلية العلوم الاجتماعية
قسم علم النفس وعلوم التربية والارطفونيا
رقم: / 2022

العنوان:

مستوى الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين
المهني بالأغواط
(مركزي: أحمد كركبان و أحمد بن الزويبر)

مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علم النفس
تخصص: علم النفس علم وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إشراف الأستاذ (الدكتور):
د/ عمومن رمضان

إعداد الطالبتين:

- خديجة بركات
- حيزية بركانة

لجنة المناقشة

| الاسم واللقب | الدرجة العلمية | الجامعة | العضوية |
|-----------------|------------------|--------------------------|----------------|
| شتيح عبد القادر | أستاذ تعليم عالي | جامعة عمار ثليجي الأغواط | رئيساً |
| عمومن رمضان | أستاذ تعليم عالي | جامعة عمار ثليجي الأغواط | مشرفاً ومقرراً |
| معمرى هند | أستاذ محاضر "ب" | جامعة عمار ثليجي الأغواط | مناقشاً |

الموسم الجامعي: 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

مشكور وقدر

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله الذي وقفنا في طلب العلم وأبلغنا ما يجب ويرضى نسال
الله التوفيق و الإخلاص في أعمالنا كلها.

نتقدم مكللة بالشكر والتقدير والإمتنان للمشرف الدكتور «رمضان عمومن» على ما أجاد به علينا من
توجيه ونصح ورعاية علمية لإنجاح هذا العمل فأسال الله أن يجازيه كل خير وأن يكتب كل ما قدمه
في ميزان حسناته.

كما نتقدم بخالص السكر و الإمتنان إلى أعضاء اللجنة لقبول مناقشة هذا العمل المتواضع راجين
من المولى عزّ وجل أن يكون في المستوى المطلوب.

كما لا ننسى التقدم بالشكر إلى كل أستاذة علم النفس العمل وتنظيم بجامعة عمار ثليجي.

كما نتوجه بالشكر الجزيل لكل من مدراء معهد التكوينين المهني "احمد كركبان" و "احمد بن الزوبرير"
على مساعدتهم وتفاعلهم معنا لإنجاز هذا العمل

فشكرا لكم جميعا

إِهْدَاء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى ﷺ وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقنا لتتميم هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه
ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة إلى واديا الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا
لدربي يا من علمتموني معنى الصبر ومعنى الجد ومعنى أن لا أستسلم مهما واجهتني
الصعوبات.

لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات.
لكل رفيقات المشوار والعمر اللواتي قاسمني أجمل اللحظات.
إلى كل من كان لهم أثر على حياتي وإلى كل من أحبهم قلبي ونسيهم قلبي.

خديجة بركات

إِهْدَاء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب
الأخوة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة سيدنا محمد ﷺ

أيام مضت من عمرنا بدأناها بخطوة ومانحن اليوم نقطف ثمار مسيرة أعوام كان هدفنا فيها واضحا وكنا
نسعى في كل يوم لتحقيقه و الوصول إليه مهما كان صعبا وها نحن وصلنا وبيدنا شعلة علم وسنحرص
عليها كل الحرص حتى لا تنطفئ.

فأهدي ثمرة جهدي إلى من سميتها غايتي وما تحت أقدامها جنتي إلى أعزّ وأغلى إنسانة في حياتي التي
انارت دربي

وكانت بحرا صافيا يجري بفيض الحب، إلى من منحتني القوة والعزيمة لمواصلة الدرب إلى الغالية على قلبي
أمي ادامها الله وأطال في عمرها.

إلى من علمني العطاء دون انتظار من مهد لي العقبات وأخذ بيدي لتخطي كل العثرات إلى الذي لم يبخل
بشيء من أجل دفعي في طريق النجاح ابي العزيز، إلى إخوتي وأخواتي حفظهم الله عزّوجل وخاصة أختي
الصغيرة حياة.

إلى زملاء الدراسة إلى كل الأصدقاء من قريب ومن بعيد و خاصة إلى صديقتي العزيزتين اسماء بشيري
و خديجة طرش، إلى صديقتي خديجة بركات التي تقاسمت معها مشقة هذا العمل المتواضع وفي الأخير
أرجو من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه الجميع..... وشكرا

حيزية بركانة

ملخص الدراسة:

تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الإجهاد لدى أساتذة التكوين المهني بمعهد (أحمد بن الزوبير وأحمد كركبان) بالأغواط وذلك لمعرفة مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين، والتعرف على أهم الأعراض وأنواع الإجهاد تأثيرا على الأساتذة والكشف عن الفروق في درجات الاجهاد لدى عينة الدراسة حسب الجنس، الأقدمية ونمط التكوين.

ولقد اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي مع توزيع الاستبيان على عينة مكونة من (30) أستاذ، وبعد المعالجة الاحصائية للبيانات تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى منخفض للإجهاد لدى أساتذة التكوين المهني
- أهم أعراض الاجهاد كانت نفسية اجتماعية.
- عدم وجود فروق تعزى لمتغير الجنس والأقدمية ونمط التكوين.
- الكلمات المفتاحية: الإجهاد، الاجهاد المهني، أساتذة التكوين المهني.

Abstract:

This study shows the level of stress of vocational training prepared in Laghouat at the Institute of Training (Ahmed bin Zubair and Ahmed Karkban) by:

Knowing the physical stress of training teachers

Recognize the main symptoms and types of stress

-Stress measurement and detection of coping strategies.

We used the study in this study, using a sample sample of professors from (30).

Having a low level of stress

His main symptoms were social.

-There are no differences attributable to the variable of gender, seniority and training patterns.

-Keywords: occupational stress, vocational training teachers.

Résumé:

Cette étude montre le niveau de stress de la formation professionnelle préparée à Laghouat à l'Institut de Formation (Ahmed bin Zubair et Ahmed Karkban) par:

Connaître le stress physique des enseignants en formation

Reconnaître les principaux symptômes et types de stress

-Mesure du stress et détection des stratégies d'adaptation.

Nous avons utilisé l'étude dans cette étude, en utilisant un échantillon de professeurs de (30).

Avoir un faible niveau de stress

Ses principaux symptômes étaient sociaux.

-Il n'y a pas de différences attribuables à la variable du sexe, de l'ancienneté et des schémas de formation.

- Mots clés : stress professionnel, enseignants en formation professionnelle.

فہرست المحتویات

| الصفحة | العنوان |
|---|------------------------------------|
| أ | التشكر |
| ب-ت | الاهداء |
| ث-ج-ح | ملخص الدراسة |
| خ | فهرس المحتويات |
| د | فهرس الجداول |
| ذ | فهرس الأشكال |
| 2-1 | مقدمة |
| الفصل الأول: إشكالية الدراسة واعتباراتها | |
| 5-4 | الإشكالية |
| 5 | تساؤلات الدراسة |
| 5 | فرضيات الدراسة |
| 6 | أهمية الدراسة |
| 6 | أهداف الدراسة |
| 7 | تعريف الإجهاد المهني إجرائيا |
| 7 | الدراسات السابقة |
| الفصل الثاني الإجهاد المهني | |
| 15 | تمهيد |
| 16 | 1. مفهوم الإجهاد |
| 18 | 2. انواع الإجهاد |
| 20 | 3. مصادر الاجهاد المهني |
| 27 | 4. النظريات المفسرة للإجهاد المهني |
| 35 | 5. أعراض الإجهاد |
| 37 | 6. قياس الاجهاد المهني |
| 40 | 1. استراتيجيات التعامل مع الاجهاد |
| 51 | خلاصة الفصل |

| الفصل الثالث: اجراءات الدراسة الميدانية | |
|--|---------------------------------------|
| 53 | تمهيد |
| 54 | 1. منهج الدراسة |
| 54 | 2. حدود الدراسة |
| 55 | 3. عينة الدراسة |
| 56 | 4. أداة الدراسة |
| 58 | 5. الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة |
| 59 | 6. الأساليب الإحصائية |
| 60 | خلاصة الفصل |
| الفصل الرابع: عرض وتحليل ومناقشة النتائج | |
| 62 | تمهيد: |
| 63 | 1. عرض ومناقشة نتائج الدراسة |
| 63 | 1.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى |
| 64 | 2.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية |
| 65 | 3.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة |
| 66 | 4.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة |
| 68 | 5.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الخامسة |
| 72-71 | خاتمة |
| 78-74 | قائمة المراجع |
| الملاحق | |

فهرس الجداول

| الرقم | عنوان الجدول | الصفحة |
|-------|---|--------|
| 01 | نظرية التقدير المعرفي للإجهاد عند لازوارس. | 30 |
| 02 | استراتيجيات التعامل مع الإجهاد | 50 |
| 03 | خصائص العينة حسب الجنس | 55 |
| 04 | خصائص العينة حسب الأقدمية في العمل | 56 |
| 05 | خصائص العينة حسب نمط التكوين. | 56 |
| 06 | نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لاستبيان الدراسة | 58 |
| 07 | نتائج درجات الارتباط بين كل بعد و الاستبيان | 59 |
| 08 | دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الاجهاد المهني. | 63 |
| 09 | المتوسطات الحسابية لأبعاد الاجهاد المهني | 64 |
| 10 | نتائج اختبار " ت " للفرق في الاجهاد حسب للجنس | 65 |
| 11 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرق في الاجهاد حسب الاقدمية في العمل | 66 |
| 12 | نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار الفرضية الرابعة. | 67 |
| 13 | المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الاجهاد حسب فئات نمط التكوين. | 68 |
| 14 | نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار الفرضية الخامسة | 69 |

فهرس الأشكال:

| الرقم | عنوان الشكل | الصفحة |
|-------|--|--------|
| 01 | المكونات الأساسية للنموذج التكاملي للإجهاد | 34 |

مقدمة

يعيش الإنسان حياة متنوعة من حيث وسائلها وتعدد أساليب العيش فيها والذي أصبح فيه التغيير سمة العصر الذي نعيش فيه إن لم تكن الأبرز على الإطلاق، مما يحدث هذا التغيير السريع على الإنسان الوقوع في عدة اضطرابات من القلق والاكتئاب و الاجهاد، وهذا الأخير اصبح مصطلحا متداولاً بين أغلب الأخصائيين والباحثين في علم النفس و أصبح لغة الدارسين والمهتمين بالصحة النفسية للفرد عموماً وللموظف بصفة عامة.

ومن هذا المنطلق فإن العامل وعلى رأسه الأستاذ أو المعلم الذي يعتبر فرد هام في المجتمع ويعيش هو الآخر وسط إجهادات نفسية تتباين درجاتها من مؤسسة إلى أخرى ومن منطقة إلى أخرى ومن مهنة إلى أخرى ومن فرد إلى فرد آخر وتقف مجموعة من الظروف النفسية والاجتماعية بين الأستاذ وعمله ما يجعل العامل يقع فريسة الإجهاد المهني وهو يؤدي مهنته، وتزايد لديه حجم الشعور بالإجهاد المهني الناتج عن الصراع القائم بين أدائه لواجباته ومسؤولياته ومهامه وفقاً لما هو ملزم به وبين ظروف أداء عمله.

لذلك فإن للإجهاد آثار إيجابية و أخرى سلبية على العامل والمؤسسة التي يزاول بها عمله ما يجعل موضوع الإجهاد ولحد الساعة يلقي الكثير من الإهتمام من طرف الباحثين ومختصين بالصحة النفسية.

لهذا تشهد مهنة التدريس كغيرها من المهن مجموعة من الإجهادات التي تؤثر على مستوى أداء الأساتذة أثناء تأديتهم لمهامهم.

وبناءً على ما سبق ونتيجة لأهمية موضوع مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول والتي جاءت كالتالي:

الفصل الأول (الفصل التمهيدي): وفيه تم التطرق إلى إشكالية الدراسة والدراسات السابقة التي تناولت الموضوع من قبل ومدى مساعدتنا في صياغة التساؤلات والفرضيات وأهمية الدراسة وكذا التعريف الإجرائي.

الفصل الثاني: خاص بالإجهاد المهني حيث قمنا بمفهوم الإجهاد، أنواع، مصادر النظريات المفسرة للإجهاد، الأعراض، قياس الإجهاد والاستراتيجيات التعامل مع الإجهاد المهني.

الفصل الثالث: يحتوي على منهج الدراسة، حدود الدراسة، عينة الدراسة، إضافة إلى الدراسة الاستطلاعية التي تم من خلالها حساي الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة، وذلك بالأساليب الإحصائية المناسبة لإجراء الدراسة الأساسية.

الفصل الرابع: والذي يتضمن تفسير ومناقشة نتائج الدراسة والخاتمة وأهم الاقتراحات، مع ذكر قائمة المراجع والملاحق.

الفصل الأول:

إشكالية الدراسة وإعتباراتها

- الإشكالية
- تساؤلات الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أهمية الدراسة
- أهداف الدراسة
- الدراسات السابقة
- تعريف الإجهاد المهني إجرائيا

1. الإشكالية:

تعتبر رسالة التدريس أو التعليم رسالة سامية لأهمية الدور الذي تمثله في التنمية الاجتماعية والاقتصادية و في التطور الحضاري، ولا يمكن إبراز مكانتها في المجتمع ما لم نهتم بشخصية القائم بها ومدى استعداده وتأهيله لهذه المهنة النبيلة، إذ أن الأستاذ هو الركيزة الأساسية داخل المؤسسة نظرا لما يقوم به من تحقيق الغايات التربوية والتعليمية.

كما أصبحت مهنة التدريس كغيرها من المهن الخدماتية تتطلب القدرة على مقاومة الصعاب والتحلي بالصبر والإرادة، والسعي وراء اكتساب خبرات نظرية وميدانية، فالأستاذ الكفاء عليه أن يمتلك شخصية قوية قادرة على فهم المشاكل وتقبل العثرات والمعوقات التي تحول دون قيامه بدوره على الوجه الأكمل، لأنه من أكثر الأفراد تأثرا بما يجري حوله من أحداث داخل المجتمع وفي مختلف المجالات وخصوصا المجال المهني والأسري نظرا لما يمر به من ظروف ومواقف وعلاقات قد لا تكون دائما في صالحه وهذا يؤدي حتما إلى تأثيرات وانعكاسات تجعله يعيش حالة من عدم الرضا وحالة من الاضطرابات النفسية التي تشعره بالتعب النفسي والجسدي واستنفاد الجهد ، وحالة من الإنهاك والاستنزاف النفسي الأمر الذي يؤدي به إلى الشعور بالضغط النفسية والمهنية، وكل هذه الضغوط واستمرارها فإنها تصل به إلى ما يعرف بالإجهاد المهني، وهو حالة نفسية يصل فيها الأستاذ إلى الشعور بالاستنزاف البدني و الإرهاق العاطفي و تكوين اتجاهات سلبية نحو الآخرين مع التقدير السلبي لذاته.

إن التأثيرات السلوكية والضغط الناتج عن أنماط الحياة هي من السهولة بمكان لتفسيرها، فعندما تكون تحت الضغط أكثر الناس يميلون إلى أساليب، وآخرون لديهم الكثير من المهمات لإنجازها ولذلك فليس لديهم الوقت للتمارين أو للأكل الجيد، وممكن أن لا يناموا بشكل كاف، مما يسبب لهم الإجهاد لأنهم لا ينامون جيدا وهؤلاء على الأغلب يواجهون مشاكل جمة وكثيرة حتى لأنهم ليس لديهم الوقت للذهاب إلى الطبيب أو العلاج وبكل الحالات فهذا هو مؤذ بشكل كبير للجسم.

يعتبر التدريس في قطاع التكوين المهني الذي يُقصد به مجال من المجالات المهنية التدريبية التي يقوم على تدريب الأفراد الذين لا يملكون شهادات علمية، بحيث يعمل التكوين

المهني على منح الفرد خبرة معينة في المؤسسات الحرفية والمهنية، وذلك من خلال عمل الورشات التدريبية والزيارات للمؤسسات المهنية؛ وذلك لاكتساب الحرفة والمهنة من أكثر المهن التي تتعرض إلى الاجهاد المهني حيث على المدرس الربط بين مجال البيداغوجي و المجال التطبيقي.

ومن هنا جاءت الحاجة للبحث والتعرف عن مستوى الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني من خلال طرح التساؤلات التالية:

2. تساؤلات الدراسة:

- ما مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط؟
- ماهي أهم أعراض الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط؟
- هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في درجات الإجهاد المهني لدى أساتذة تكوين المهني تعزي متغير الجنس؟
- هل توجد فروق دالة احصائيا في الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط تعزى إلى نمط التكوين؟

3. فرضيات الدراسة :

- نتوقع مستوى الإجهاد المهني مرتفع لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط
- من أهم أعراض الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط الاعراض النفسية و الاعراض الجسمية .
- توجد فروق في درجات لاجهاد المهني لدى اساتذة تكوين المهني تعزي متغير الجنس
- توجد فروق دالة احصائيا في الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط تعزى إلى الأقدمية.
- توجد فروق دالة احصائيا في الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالأغواط تعزى إلى نمط التكوين.

4. أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة الحالية من الدور الذي يقوم به الأستاذ في تحقيق الاهداف التربوية و التكوينية، والذي يتطلب منه أن يتمتع بمستوى عال من الراحة و الدافع لإنجاز المهام و ذلك لتحقيق أكبر قدر من الإنجاز ويجعل عمله أكثر راحة و فعالية، و التقليل من الضغوطات المحيطة به من كل الجوانب.

- تصبوا دراستنا إلى التعرف على مدى تأثير الإجهاد المهني على عمل الأستاذ و التعرف على الواقع الفعلي لحالة قطاع التكوين المهني.

- تكتسي هذه الدراسة أهمية علمية من خلال سعيها إلى تسليط الضوء على موضوع الاجهاد الذي يعتبر من أحدث المواضيع مما يجعله من أهم المواضيع التنظيمية الحالية.

- المساهمة في تسليط الضوء على أهم الاستراتيجيات الوقائية و العلاجية لمستوى الاجهاد في العمل لدى الأساتذة في محاولة لتقديم العون ولو بشكل طفيف لكل من الاساتذة أساساً و للمنظمات الساعية و الباحثة عن سبل تحقيق الأمن و الرضا عن العمل و الراحة النفسية لمورده البشري.

- محاولة خدمة قطاع التكوين المهني أحمد بن الزوبير و أحمد كركبان بالاعواظ.
5. أهداف الدراسة:

يتناول هذا الموضوع الاجهاد المهني باعتباره من الموضوعات الهامة التي يهتم بدرستها علماء النفس في العمل، و كذلك الوقوف على مستوى الاجهاد المهني لدى أساتذة قطاع التكوين المهني و نريد الوصول إلى بعض الأهداف من خلال هذه الدراسة و نلخصها في:

- محاولة الوقوف على مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني بالاعواظ.
- التعرف على أهم الأعراض الإجهاد المهني وأكثرها تأثيراً على الأستاذ التكوين المهني بالاعواظ.
- التعرف على الفروق في مستوى الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني حسب الأقدمية ونمط التكوين.

6. التعريف الإجرائي لمتغير الدراسة:

- تعريف الإجهاد المهني إجرائيا:

هو جملة المؤشرات السلبية التي يتعرض لها الأساتذة في بيئة عمله وتنعكس بشكل مباشر على حياته الاسرية وتحدث عندما لا تتناسب متطلباته المهنية مع قدرته وحاجته، حيث تساهم عدة مصادر في ظهوره، ينتج عنها العديد من ردود الأفعال التي لها تأثيرات قوية تنعكس على حالته النفسية والسلوكية.

7. الدراسات السابقة:

1.7 الدراسة الاولى:

دراسة بحري صابر (2009) بعنوان الاجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى اطباء العاميون العاملون بالمستشفيات العمومية دراسة مدينة شلغوم العيد، فرجيو و ميله بالجزائر سنة 2009. و التي استهدفت 223 عينة من طبيا عاما موزعا في المستشفيات سابقة الذكر. واعتمد الباحث في جمع بياناته على الوسائل العلمية التالية : المنهج الوصفي التحليلي و المقابلة، و بناء استمارتين إحداهما تقيس الاجهاد المهني لدى الطبيب العام و الثانية خاصة بالاغتراب المهني لدى طبيب العام. و تم إعداد التعليمات الخاصة بالاستمارتين بهدف التعريف المفحوص بهدف و طبيعة الموضوع و طريقة الاجابة، و في ضوء تحليل الباحث للنتائج المحصل عليها بواسطة الاستمارتين لعينة البحث من الاطباء العامون العاملون في المستشفيات العمومية ، الأولى خاصة بالاجهاد المهني.

و الثانية خاصة بالاغتراب المهني، و احتوت هذه الاخيرة على أربعة محاور تقيس محاور الاغتراب المهني الاربعة: اللا هدف، الدور، غربة الذات، إحترام الذات.

و من خلال معامل الارتباط المحصل عليه تم التوصل إلى:

- هناك علاقة بين الاجهاد المهني واللاهدف لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية.
- هناك علاقة بين الاجهاد المهني و الدور لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية.

- هناك علاقة بين الاجهاد المهني و غربة الذات لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية.
- هناك علاقة بين الاجهاد المهني و إحترام الذات لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية وبناء عليه فإن:
- هناك علاقة بين الاجهاد المهني و الاغتراب المهني لدى الاطباء العامون العاملون بالمستشفيات العمومية

2.7 الدراسة الثانية:

دراسة عيسى عبد الله جابر عيسى(2009) بعنوان الانهاك النفسي لدى معلمي المدرسة المتوسطة بالكويت حيث يمثل المعلم أحد الركائز الاساسية في العملية التعليمية (معلم-منهج-تلميذ) ويسعى الباحثين بتناول الظاهرة المعلم بالاكتشاف الدائم للعوامل الايجابية التي تدعم وترتقي بدورة و مدى فاعليته المؤثرة و الجاذبية في الاتجاه الانجاز الاكاديمي لكل تلاميذه. وذلك للعمل على تقوية المعلم بتزويده المهارات الشخصية و الاكاديمية المسهلة لارتفاع أداء الدورة الفصلي و المدرسي و العمل على مستوى أدائه الذي يرتقي إليه . بينما لاحظ عدد من الباحثين بعض المظاهر و السلوكيات السلبية التي أدت إلى انخفاض أداء المعلم و تسرب الحماسة للعمل و علاقات غير متواصلة مع الادارة المدرسية و زملائه في تخصص و احساسه بالإرهاق الدائم و اتباع اساليب انسحابية في علاقاته مع تلاميذه و شعوره بتناقص الرضا عن ذاته و عن مهنته و اخضع السيكولوجين هذه الظاهرة للدراسة للتعرف الأسباب و المظاهر المؤدية لذلك و أطلق على هذه السلوكيات مفهوم الانهاك و يذكر كوك (2008) أنه حصل على أكثر من ألف دراسة و مقال تناولت مفهوم الانهاك النفسي في القرن الواحد و العشرين وهو مفهوم مركب و مرتبط بالإدراك المؤثرات النفسية الضاغطة على كيان المعلم الجسمي و النفسي و الوجداني و يمد أثرة إلى المحيط الأسمى حيث تتكرر الشكوى من مشاعر الضيق و التعب و الاحباط و الغضب بين المعلمين.

3.7 الدراسة الثالثة:

دراسة (2018) Draou Fatima , Meziane Mohamed بعنوان الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى الاستاذ الجامعي بالمركز الجامعي "احمد زبانة" بغليزان ، واعتمد هذا البحث على المنهج الوصفي، وعينة مقصودة مكونة من 45 استاذ و استاذة من اساتذة لديهم تخصصات مختلفة، حيث طبق عليهم مقياس الإجهاد لقياس مستواه ما بين الأساتذة المدرسين و الأساتذة الإداريين. وقد توصل الباحثان إلى النتائج التالية:

- مستوى الإجهاد المهني لدى الاساتذة المدرسين متوسط .
- مستوى الاجهاد المهني لدى الاساتذة المدرسين الاداريين مرتفع.
- هناك فروق بين الاساتذة تعزى لمتغير السن.
- لا توجد فروق بين الاساتذة تعزى لمتغير الجنس.

4.7 الدراسة الرابعة:

دراسة بوهواري وخلصي مراد(2019) بعنوان الإجهاد المهني لدى إطارات الجامعات المحلية جامعة أم البواقي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على محتوى العمل لدى إطارات الجماعات المحلية وبالضبط إطارات ولاية أم البواقي، من خلال التعرف على وضعيات العمل (مجهد) job strain)،نشط، مريح، سلبي، مجهد انعزالي (iso strain) ،وكذا التعرف على العوامل المؤدية إلى هذه الوضعيات وهي: مساحة حرية اتخاذ القرار، مستوى المتطلبات النفسية في العمل، وكذلك وجود الدعم الاجتماعي من عدمه لديهم، وذلك حسب نموذج روبر كارزاك Robert karasek. كما هدفت إلى التعرف على مستوى الإجهاد لدى أفراد العينة في كل وضعية من وضعيات العمل، ثم عملت على الكشف عن الفروق في مستوى الإجهاد لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد job strain)، عمل مجهد إنعزالي (iso strain) حسب متغيرات: الجنس، سنوات العمل و المنصب النوعي. تم مسح جميع أفراد مجتمع البحث المتمثل في الإطارات المنتمين إلى سلك المتصرفين الإداريين في

ولاية أم البواقي، وفي النهاية أجريت الدراسة على عينة قوامها 90 إطارا من إطارات ولاية أم البواقي. تم الإعتماد على المنهج الوصفي وهو ما يتناسب مع طبيعة هذه الدراسة.

استخدم الباحث أداتين لجمع البيانات: استبيان محتوى العمل لروبار كرزك الذي يحتوي على ثلاثة أبعاد: المتطلبات النفسية، بعد حرية اتخاذ القرار، وبعد الدعم الاجتماعي. الأداة الثانية هي مقياس الإجهاد الذي يحتوي على ثلاثة أبعاد: الأعراض الجسدية الأعراض النفسية وبعد الأعراض السلوكية. تم اخضاع النتائج للمعالجة الإحصائية باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 22، واستخدم الباحث العديد من الأساليب الإحصائية كتحليل التباين الأحادي، واختبار ت. أفرزت الدراسة النتائج التالية: من بين 90 إطارا الذين يمثلون عينة الدراسة، يتواجد 52 فردا في وضعية عمل مجهد job strain بنسبة 58%، وهذا حسب استبيان محتوى العمل CQ للكرزك، بمعنى أن الإطارات في هذه الوضعية لديهم متطلبات نفسية مرتفعة في العمل مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، الوضعية الثانية وهي وضعية عمل نشيط يتواجد فيها 23 إطارا بنسبة 25.55%، وهي الوضعية والتي تنشأ عندما تكون المتطلبات النفسية مرتفعة مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار، أما وضعية عمل سلبي فقد أفرزت النتائج أن عدد الإطارات المتواجدون فيها هو 12 فردا بنسبة 13.33%، وهي الوضعية التي تنشأ عن متطلبات نفسية منخفضة مع مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار، أما وضعية عمل مريح التي هي نتيجة لمتطلبات نفسية منخفضة في العمل مع مساحة واسعة في حرية اتخاذ القرار فقد وجدت لدى 03 ثلاثة أفراد ما يمثل نسبة 03.33% فقط، وهي أقل نسبة مقارنة بكل الوضعيات السابقة، أما عدد الإطارات الذين يتواجدون في وضعية عمل مجهد إنعزالي iso strain، وهي الوضعية التي تنشأ عندما يكون الأفراد في وضعية العمل المجهد job strain (متطلبات نفسية كبيرة + مساحة ضيقة في حرية اتخاذ القرار) بالإضافة إلى مستوى منخفض من الدعم الاجتماعي سواء من طرف الزملاء أو المشرفين، فقد أفرزت النتائج عن وجود 28 إطارا في هذه الوضعية، ما يمثل نسبة 53.84% مقارنة بالإطارات المتواجدون في وضعية عمل مجهد والذين بلغ عددهم 52 إطارا، وبنسبة 31.11% مقارنة بعينة الدراسة الكلية. أما فيما يخص نتائج مقياس الإجهاد فقد أظهرت أن مستوى الإجهاد المنخفض لدى الإطارات يمثل نسبة 62.22%، أي 56 إطارا من بين 90 إطارا من عينة الدراسة، أما مستوى الإجهاد

المتوسط فقد سجل لدى 32 فرد أي ما يمثل نسبة 5.563% من عينة الدراسة ، في حين أن مستوى الإجهاد المرتفع لدى عينة الدراسة يضم حالتين (02) فقط أي ما نسبته 2.22%. أما فيما يخص الفروق أظهرت النتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد عند مستوى الدلالة المعتمد (0.05) لدى إطارات الولاية الذين يعانون من محتوى عمل مجهد (عمل مجهد أو عمل مجهد انعزالي) تعزى إلى الجنس، الخبرة او المنصب النوعي.

5.7 الدراسة الخامسة:

دراسة مرعي عبدالله و مرعي العمري (2019) بعنوان النمط القيادي السائد لدى قادة المدارس الأهلية بمحافظة جدة زعلاقته بالتسرب الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، هدفت الدراسة إلى التعرف على النمط القيادي السائد لدى قادة المدارس الأهلية بمحافظة جدة وعلاقته بالتسرب الوظيفي للمعلمين من وجهة نظرهم، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بصورته الارتباطية، وتم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة وتطبيقها على عينة تم اختيارها بالطريقة العشوائية من معلمي المدارس الأهلية للبنين بمراحلها الثلاثة في محافظة جدة بالمملكة العربية السعودية والبالغ عددهم (2877)، وقد بلغت عينة الدراسة (870) معلماً بنسبة بلغت 30% من إجمالي مجتمع الدراسة، وأسفرت الدراسة عن عدة نتائج أهمها: أن نمط القيادة التسلطية هو الأكثر شيوعاً بين قادة المدارس الأهلية بمحافظة جدة بدرجة مرتفعة، وباستخدام مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول نمط القيادة الديمقراطية تعزى لاختلاف متغير المرحلة التعليمية، وبين متوسطات استجابة أفراد العينة حول النمط القيادي السائد لدى قادة المدارس ونمطي القيادة التسلطية والقيادة الديمقراطية تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي، في حين توصلت الدراسة إلى وجود فروق دالة إحصائية في متوسطات استجابة أفراد العينة لنمطي القيادة التسلطية والترسيلية تعزى لاختلاف متغير المرحلة التعليمية لصالح المرحلة الابتدائية، كما توصلت إلى وجود فروق دالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول نمط القيادة الترسيلية تعزى لاختلاف متغير المؤهل العلمي لصالح ذوي المؤهلات الأعلى من بكالوريوس، توصلت الدراسة أيضاً إلى وجود

فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول النمط القيادي السائد بجميع أنماطه تعزى لمتغير سنوات الخبرة بالمدارس الأهلية والدورات التدريبية والجنسية، كما دلت نتائج الدراسة أيضاً على أن مستوى التسرب الوظيفي لدى معلمي المدارس الأهلية بمحافظة جدة جاء بدرجة مرتفعة، وأن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى التسرب الوظيفي بجميع مجالاته (الشخصية، والتنظيمية، والتعليمية والمادية، وعلاقات العمل) تعزى لاختلاف متغيرات (المرحلة التعليمية، وسنوات الخبرة في المدارس الأهلية، والمؤهل العلمي، والدورات التدريبية)، وتوصلت كذلك لوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى التسرب الوظيفي بمجالاته الأربعة (الشخصية، والتنظيمية، والتعليمية، والمادية) تعزى لاختلاف متغير الجنسية لصالح المعلمين غير سعوديين الجنسية، بينما لا توجد فروق دالة إحصائياً بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى التسرب الوظيفي المتعلقة بعلاقات العمل تعزى لاختلاف متغير الجنسية، كما دلت الدراسة أن هناك علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين النمط القيادي السائد لدى قادة المدارس الأهلية بمحافظة جدة ومستوى التسرب الوظيفي للمعلمين بقيمة بلغت (0.678).

وفي ضوء هذه النتائج قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها: التوسع في تطبيق النمط الديمقراطي في المدارس للحد من ظاهرة التسرب الوظيفي للمعلمين، كما أوصت الدراسة بإيجاد صيغة للتعاقد مع المعلمين تضمن استمرار المعلم في حال تميزه والعمل على زيادة الحوافز التشجيعية ورفع العائد المادي لمعلمي المدارس الأهلية بما يقارب نظرائهم في المدارس.

6.7 الدراسة السادسة:

دراسة مدرق نادر عمار (2020) بعنوان الاجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخدير والانعاش بالمركز الاستشفائي الجامعي بباتنة، هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مستوى الاجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخدير والانعاش، ومعرفة دلالة الفروق التي تعزى إلى متغير الجنس، و رد الخبرة المهنية لدى أفراد عينة الدراسة، والتي تتكون من (45) شبه طبي في التخدير والانعاش العاملين بالمركز الاستشفائي الجامعي لولاية باتنة

وقد استخدم الباحث مقياس الاجهاد المهني من إعداد (karasek كرساك). وقد أسفرت الدراسة على النتائج التالية: - وجود مستوى منخفض من الاجهاد المهني لدى الشبه الطبيين في التخذير والإنعاش. - لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاجهاد المهني تعزى لمتغير الجنس لدى الشبه الطبيين في التخذير والإنعاش - لا توجد فروق دالة إحصائية في مستوى الاجهاد المهني تعزى لمتغير الخبرة المهنية لدى شبه الطبيين في التخذير والإنعاش.

الفصل الثاني

الإجهاد المهني

- تمهيد
- مفهوم الإجهاد
- أنواع الإجهاد
- مصادر الاجهاد المهني
- النظريات المفسرة للإجهاد المهني
- أعراض الإجهاد
- قياس الاجهاد المهني
- استراتيجيات التعامل مع الاجهاد

تمهيد:

يعبّر الإجهاد عن فشل الطرق المعتادة في التعامل بطريقة سوية وبتكيفة مع متطلبات المواقف الخارجية، فعندما نتحدث عن الإجهاد فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل مصدرا للشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد" ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعديد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هذا الإجهاد أو الضغوط حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنه في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه لكن الجدير بالذكر ان الاجهاد قد يكون مصدرا للسعادة والراحة وكذا تقدير الذات.

1. مفهوم الإجهاد:

1.1 التعريف اللغوي:

الإجهاد Stress : مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني : ضيق، شدة، ومنه أخذ الفعل الفرنسي Etreindre بمعنى : طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق - الضغط القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة (عثمان مريم 2010، ص 12)

2.1 التعريف الاصطلاحي:

تعرض مفهوم الاجهاد النفسي كغيره من المفاهيم إلى العديد من وجهات النظر التي حاولت تعريفه نذكر من أهمها:

1.2.1 الإجهاد كمثير: يعرفه لازاروس وكوهين Lazarus & Cohen على أنها "الأحداث التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف الفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي "

ويعرف الإجهاد بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة ومستمرة. والإجهاد حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية (عثمان مريم، 2007، ص 19)

ويرى حبيب الصحاف أن الاجهاد هو: "حالة من التوتر النفسي أو التعب البدني الذي يتعرض له الافراد نتيجة ظروف خارجية أو مواقف معينة أو حوادث هامة يواجهها في مجال ما".(حبيب الصحاف،1917،ص 90-91)

أما إليسون (ELLISON) فيرى أن الإجهاد "يمثل الاستجابة كيميائية جسدية لحالة تهديد من المؤثر بهدف المحافظة على الذات ، ولكن تكرارها باستمرار يمكن أن يسبب أمراض كأمراض القلب والتنفس و غيرها(لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة،2006،ص10-11).

ويقصد بالإجهاد المهني في الدراسة الحالية تعرض أستاذ التكوين المهني للإرهاق والضغط و القلق الدائم والخوف من الفشل في أداء المهام بالإضافة إلى الشعور بالآلام والأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم، و فقدان التركيز وصعوبة إتخاذ القرارات.

ويعرفه علي عسكر (2000): على أنه حالة من الانهك و الاستنزاف البدني و الانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية و تتمثل في مجموعة من المظاهر السلبية كالتعب و الإرهاق... إلخ(علي عسكر، 2000، ص:1222).

كما يعرفه جمعة السيد يوسف(2007): هو حالة الانهك جسمي و الانفعالي و العقلي تحدث بسبب التورط الطويل المدى في المواقف المشحونة إنفعاليا و الضاغطة بشدة و التي تتوافق مع التوقعات الشخصية المرتفعة من الاداء و الانجاز.(جمعة السيد يوسف، 2007، ص:26).

و يعرفه الحجار و الدخان 2005: مجموعة من المواقف و الاحداث و الافكار التي تقضي للشعور بالتوتر و تستنزف عادة من إدراك الفرد بأن المطالب المفروضة عليه تفوق قدراته و إمكانياته.(الحجار، و الدخان، 2005، ص:237).

كما يعرفه ميلز Mils 1982: أن الاجهاد هو رد فعل داخلي ينتج عن عدم قدرة الفرد على الوفاء بالمتطلبات الواقعة عليه.(مجلو الملك سعود، 2001، ص 71).

كما يعرفه "سيلاي SELYE": بأنه استجابة جسدية غير محددة لمتطلبات المحيط جعلته يميز بين نوعين من آثار الاجهاد على الفرد الايجابية و السلبية و هذه الاستجابات قد تكون كرد فعل سماها بأعراض التكيف.(رواية حسن ، 2003 ، ص371).

ويرى كل من "أوكي بوكولا و جيغدا" أن "Occupational Stress" تعبر عن حالة من الاجهاد العقلي و الجسمي ، و تحدث تقريبا نتيجة للحوادث التي تسبب قلقا أو ازعاجا، أو تحدث نتيجة لعوامل عدم الرضا أو نتيجة للخصائص العامة التي تسود بيئة العمل.(Okebukola, P.A & Jegede, 1989.P15).

و يعرف "توبيرت سلامي" (noberrrt sillamy) الاجهاد بقوله هو الحالة التي يكون فيها الجسم مهدد بفقدان الاتزان و هذا بسبب المواقف أو العوامل تتعرض الاجهزة العاملة من شأنه أن يخل بهذا الاتزان سواء كان ذو طبيعة فيزيقية أو كيميائية أو نفسية .
(larousse .1996.p249)

و مما سبق نلاحظ اختلاف الباحثين في تحديد الاجهاد النفسي في تعريفهم لهذا المفهوم ، فمنهم من يقوم بتعريفه على أساس المثير ومنهم من يقوم على أساس الاستجابة لمواقف الضاغطة، وهناك من اتجه تعريفه على أساس التفاعل البيئي، أي أنه العلاقة الوسيطة بين المثير والاستجابة "لازورس".و منهم من ركز على سوء التكيف مع ضغوطات الحياة لكن جميع التعريفات اشتركت في جانب واحد على أن الاجهاد حالة تؤثر لدى الفرد فيه وعلى أدائه مما يسبب تأثيرات جانبية أخرى.

7. انواع الإجهاد:

الإجهاد ظاهرة طبيعية، لا يمكن للإنسان لأن يتجنبه دائماً، إلا أن له آثارا إيجابية وأخرى سلبية، فوجود مستوى معين من الإجهاد لا يضر بالعضوية، بل يفيدها ويعود على بيئتها بالخير والفائدة وهذا ما يسمى بالإجهاد الضروري " le stress nécessaire " ولكن ارتفاع مستوى هذا الإجهاد قد ترافقه آثار سلبية على صحة الفرد وبيئته.

وفي هذا الصدد يميز وليام بلوكر William p.Blocker نوعين من الإجهاد:

1.2 الإجهاد المفيد " le bon stress " أو « l'eustress » ويعبر عنه بملح نظرا للدور الهام الذي يلعبه هذا الإجهاد في تنشيط الجهاز الفسيولوجي للعضوية التي تستجيب عن طريقه للمواقف المهددة التي تعترضها .

2.2 الإجهاد المضر " le mauvais stress " أو " le distress " الذي إذا بلغ مستوى معيناً من الشدة قد يتسبب أضرارا معتبرة جسدية أو نفسية

أما الطبيب العقلي بابكوك Babcock فيذكر وجود ثلاث أنواع من الإجهاد تتداخل فيما بينها أحيانا ولكنها مختلفة من حيث الشدة وهي :

أ. إجهاد ناتج عن الصراعات الداخلية : conflits intrapsychiques كالعصاب وهذا النوع مرتبط بشكل وثيق بالمفهوم الذي يعطيه الطب العقلي للقلق .
 ب. إجهاد ذو أصل خارجي: أي صادر عن بيئة الفرد كمواجهته لعراقيل خلال سعيه لتحقيق أهداف معينة فيريد اجتيازها وتخطيها ليحس بالراحة والرضا. (لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة، 2006، ص 16)

وتسمى أيضا بالإجهادات المحيطية أو الضغوط البيئية وهي مجموعة شروط تعزى عامة إلى الحياة وعلى الفرد أن يواجهها : كالضجة ، تلوث الهواء ن الكثافة...الخ. (فؤاد شاهين، 1997، ص 103)

ت. إجهاد مرتبط بالحاجة إلى الإبداع: فالمبدع في حاجة لأن يعيش في بيئة تحفزه على استغلال طاقاته الإبداعية بتطوير (وظائفه الطبيعية). (لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة ، 2006 ، ص 16).

3.2 الإجهاد الصحي (النموذج الصحي): يعتبر الإجهاد ظاهرة أساسية في الحياة اليومية للأفراد كما أنه ضروري للنمو الفردي وتحقيق الذات بشرط أن تكون الاستجابات الكيفية للفرد مناسبة لما يتطلب الموقف.

وفي هذا الصدد يرى " هالجراد " بضرورة وجود بعض الإجهاد لتسيير بعض أمور الحياة ولكن التعرض للإجهاد لمدة طويلة يسبب تأثيرات سلبية قد تكون مدمرة .

وتجدر الإشارة إلى أنه يفضل وجود النموذج الصحي للإجهاد، حيث حققت العديد من المنظمات مستوى طموحها أو تعدته لأنها تمكنت من تطور " أناه التنظيمي" والهيكلي أثناء عملية التغيير.

كما تظهر أهمية الإجهاد الصحي بالنسبة للأفراد خلال المراحل الانتقالية بين المناصب كالترقية وبشكل خاص لدى المسؤولين.

4.2 الإجهاد المرضي (النموذج المرضي): يرى كل من "كريستيان أجربارت" و"أجربارت دلماس" أنه لا يوجد إجهاد بهذا المفهوم (المرض) إلا إذا كانت الاستجابة مفرطة أو سيئة

التكيف أو مؤلمة في حين يمكن أن يسبب التعرض للمجهادات البسيطة ولكن بشكل متكرر للإجهاد المرضي.

كما يضيفان أنه عند الحديث عن ظاهرة الإجهاد لابد أن تراعي شدة العوامل المجهدة وتكرارها، وما تحدثه من استجابات لدى الفرد المجهد. والإجهاد إذا زاد عن حده الطبيعي يتحول إلى تأثير سلبي على الفرد وعلى بيئته فيصبح بذلك مصدر خطر قد يكون مدمر للتوازن الطبيعي للفرد.

8. مصادر الاجهاد المهني:

تشير الكثير من الدراسات إلى وجود مصادر متنوعة للضغط داخل العمل، و قد تناولت تلك الدراسات بيئة العمل الداخلية والخارجية والفرد نفسه باعتبارهما من المسببات الرئيسية للضغط. (راوية حسن ، 1999 ، ص401).

1.3 غموض الدور:

يعني هذا أن العامل يواجه عدة صعوبات عندما يكتنف عمله غموض في الدور، إذ لا يتسنى له أداء عمله على الوجه الأمثل مما يخلق له حالة من التوتر، والشعور بالضغط النفسي.

ويقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات من الصلاحيات و الواجبات والمسؤوليات و عدم وضوحها و اختلاطها عند الممارسة بصلاحيات و واجبات أخرى فمثلا قد يقوم بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره في الإشراف العام. و يزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى الفرد معلومات كافية عن الدور المناط به وما هي حدود سلطاته و مسؤولياته.

و عندما تكون المنظمات كثيرة و معقدة فيحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها

و يحدث هذا الغموض عندما:

- تحدث تغيرات تكنولوجية.
- عندما يغير أحد الأفراد عمله.

- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا.
- عندما يخفي بعض المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطرة على الأحداث.

2.3 صراع الأدوار:

من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الإرباك و التعارض المحتمل. فطلبات و توقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد قد تكون متعارضة و لو أضفنا إلى هذا رغبة الرؤوس التقيد بمعايير الجماعة و رغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيدا و يلقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد.

3.3 مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه و سلطته على مرؤوسيه. و يختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ و سلطة الرؤساء. و عادة ما يطلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء، و هذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.

4.3 صعوبة العمل:

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، و يرجع صعوبته إما لعدم معرفة الفرد لجوانبه، أو لعدم فهمه لهذه الجوانب. و يلعب المشرف ونظام الإدارة دورا هاما في هذا المجال. فعدم وجود بطاقات وصف العمل يعظم من شعور الفرد بصعوبة العمل و قد ترجع صعوبة العمل أحيانا إلى أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء، أو أكبر من القدرات المتاحة و يترتب عن هذا شعور الفرد بالإحراج و الاضطراب و عدم الرضا الوظيفي.

5.3 التنافس على الموارد:

ينظر دائما إلى الوارد على أنها نادرة و محدودة. وتتنافس الأقسام و الإدارات و الأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد. ويتطلب ذلك إلى المساومة و المقايضة و المناورة و هي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، بالإضافة إلى الأمان الوظيفي الذي يعبر عن طموح كل عامل في التأكد من المستقبل المهني.

6.3 ظروف العمل المادية:

إن اختلاف ظروف العمل المادية من إضاءة، وحرارة، و رطوبة، و ضوضاء، و ترتيب مكان العمل، و غيرها من الظروف يمكن أن يؤدي إلى شعور الفرد بعدم مناسبة العمل و ظروفه، و يؤدي هذا بالطبع إلى زيادة الشعور بالتوتر و الضغوط النفسية.

7.3 اختلال العلاقات داخل العمل:

يتطلب أداء العمل ضرورة إقامة العديد من العلاقات الشخصية، إلا أن أطراف هذه العلاقات قد يسيئوا استغلالها، مما يؤدي بالأمر إلى تميز هذه العلاقات بالعدوانية أو الصراعات، أو وجود مناورات سياسية ترهق أحد أطراف العلاقة. كما تؤدي بعض العلاقات إلى الإساءة إلى الحرية الشخصية أو عدم الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية.

8.3 عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم:

تميل المنظمات الكبيرة الحجم إن تأخذ الشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح و إجراءات رسمية، و المعتمد على نظم إشراف متشددة، و المرتكز على سياسات رشيدة و موضوعية لا تأخذ في الحسبان الاعتبارات الشخصية، و يتعارض ذلك عادة مع رغبة العاملين في التصرف بحرية ومع حاجتهم للنمو و تأكيد الذات. و ينتج ذلك التعارض ضغوطا نفسية على العاملين.

9.3 الأحداث الشخصية:

و يتعرض الفرد من آن لآخر لأحداث في حياته الشخصية تمثل مقدار من الإثارة و الضغط النفسي مثل فقد الزوج أو الزوجة، أحداث الطلاق، الإصابة و المرض الخطير و الإحالة إلى التقاعد، و التغير في المسؤولية الوظيفية، المشاكل مع الرئيس، الإجازات و الأعياد، إن هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل فتسبب شعور الفرد بضغط العمل.

10.3 تأثير شخصية الفرد:

وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طبعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب و التسابق مع الزمن. فهو يقرأ كتاب أثناء أكله، و يعمل أثناء مشاهدته التلفزيون و يراجع ملفاته أثناء سفره. عادة ما يتحمل هؤلاء أشخاص عالية من التوتر و الضغط النفسي، أو أنهم لا يشعرون مثلما يشعر الآخرون بحدة الضغوط النفسية

أما حسب بحري صابر فتقسم عادة مصادر الإجهاد المهني إلى مصادر تنظيمية تتعلق بالبيئة الفيزيولوجية والمهنية ومصادر عامة ترتبط بالحياة اليومية والعلاقات بمختلف أنواعها، إذ يقسم حسب علماء الإدارة والسلوك التنظيمي مصادر الإجهاد التنظيمي إلى عدة أقسام ، سنتطرق إلى شرحها فيما يلي:

- **المتطلبات الفيزيولوجية :** يشمل المحيط الفيزيولوجي على تغير العديد من العوامل والمثيرات التي تؤثر على الفرد سواء من الناحية الجسمية أو الناحية النفسية، فسلوك الإنسان هو نتيجة تفاعل الشخصية مع البيئة لذلك نشير أن عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر الإجهاد عليه ، وسنتطرق إلى بعض هاته المصادر التي تحيط بالعامل في المنظمة وهي :

- **الإضاءة :** تعد الإضاءة الجيدة من أهم عوامل ظروف العمل حيث أنها تساعد على زيادة الإنتاج وتخفيض التعب، فالإضاءة الجيدة تعين الفرد على رفع مستوى إنتاجيته وبذل مجهود أقل، و تسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الآخرين و

- زيادة التعب، فالإضاءة الجيدة تعني الإضاءة التي لا تجهد العين، وإذا تعرضت حاسة البصر إلى زيادة أو نقصان في شدة الإضاءة فإنها تحدث نوعين من الإجهاد.
- **الإجهاد البصري** : هناك نوعان أحدهما الإجهاد الناتج بسبب تقلص عضلات تكيف العين للرؤية عند النظر إلى الأضواء الدقيقة، أما النوع الثاني فينتج بسبب الشبكية نتيجة لتبدل الإضاءة سواء كان خلال فترة زمنية طويلة أو في بيئة العمل.
- **الإجهاد العصبي**: ويحدث هذا في الأعمال التي تتطلب مراقبة مستمرة أو تركيز الانتباه فالإجهاد هنا يؤدي إلى نقص في سرعة ردود الفعل وتبطئ الحركات وتظهر علامات الشعور بالمرض وضعف الحركات العامة وكذا ازدياد الصداع والدوار والأرق .

كما أن سوء توزيع الإضاءة يسبب إجهاد العين، ويضعف من القدرة البصرية

- **الضوضاء**: غالبا ما يلاحظ في الأماكن التي تكثر فيها الضوضاء أن العاملين يشعرون بسرعة ويتميزون عن الآخرين بنوع من العصبية لأمر بسيطة جدا، لذلك تلعب الضوضاء دورا كبيرا في التأثير على وظائف الجهاز العصبي بشكل عام مما يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية وزيادة في الأخطاء عند أداء الواجب، وهذا ما يؤدي إلى خلق إجهاد مهني لدى العامل في المنظمة، فالضوضاء العالية تشعره بنوع من القلق والضغط والتوتر الذي يؤدي إلى أن يكون مجهدا مهنيا وعادة ما تظهر آثار الضوضاء في سرعة تعب الأفراد ومللهم من العمل وفي أعصابهم المتوترة وفي عدم الرغبة في العمل ومحاولة ترك العمل.(بحري صابر، 2009، ص 50 .)
- **الحرارة والرطوبة**: أعتبر موشنسيكي Muchinsky 1983 حالات الضيق الناتج عن الحرارة غير مرتبطة بالدرجات العالية لهذه الأخيرة، وإنما نتيجة لثلاث متغيرات متفاعلة وهي الحرارة المرتفعة والرطوبة والهواء الراكد، وهذا يجعل الإجهاد قابلا للتحمل، وهذا ما يؤكد أن الحرارة تعتبر مصدرا من مصادر الإجهاد المهني لدى العامل(بحري صابر، 2009، ص 51).

- **التهوية** : تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في أداء الفرد ونشاطه وسلوكه عموما، وتبين أنه إذا زادت سرعة حركة الهواء إلى 147 % قدما في الدقيقة فإن راحة العمال وكفايتهم تزداد كما تبين من خلال الدراسات أن سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضييق والتفكير في ترك مكان العمل وبذلك تساعد التهوية في اختلال التوازن لدى الفرد العامل مما يؤدي إلى ظهور الأعراض الناتجة عن الإجهاد (بحري صابر ، 2009 ، ص 50).

- **الأجور والحوافز**: تعتبر الأجور والحوافز المصدر الأساسي لدخول الأفراد للمنظمات وعلى الأجر يتوقف المركز والمكانة للفرد بين زملائه ، ومما لا شك فيه أن درجة رضاء الفرد عن عمله يتوقف إلى حد كبير على قيمة ما يحصل عليه نقدا وعينا وعمما إذا كان هذا الأجر يتناسب مع الجهد الذي يبذله في العمل وعدم كفاية الأجر يعتبر من أهم مصادر الضغوط التي تواجه الفرد في عمله، الأمر الذي يترتب عليه ارتفاع معدل دوران وترك العمل . (بحري صابر ، 2009 ، ص 54).

2.10.3 متطلبات المهام: أكدت الدراسات وجود علاقة بين نوع المهنة والإجهاد، فالمهن تتفاوت في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك أو ما يقوم به الفرد وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة عليه . وسنعرض فيما يأتي أهم متطلبات المهام المتمثلة في :

- **عبء العمل**: إن أي عمل صعب ومعقد ينتج عنه أعراض مختلفة للإجهاد النفسي والجسمي وتفرق حمداش نوال بين نوعين من عبء العمل، العبء الكمي والذي يكون فيه الفر مطالب بأداء وظائف في وقت محدد ، والعبء الكيفي ويكون محتوى الوظيفة فيه معقد جدا ويستلزم درجة عالية من المهارات والكفاءات للقيام بالمهام وأداء العمل.

- **فترة العمل (ورديات العمل)** : إن توسع النسيج الاجتماعي والاقتصادي والتنظيمي فرض قسط كبير من النشاط البشري على مدار ساعات اليوم ، جعل العامل يعمل في وريديات على مدار اليوم الكامل لا تتماشى والتغيرات البيولوجية النفسية للعامل ومن هنا يبدأ الإحساس بالإجهاد.

- **الهيكل التنظيمي:** إن موقع الفرد داخل التنظيم هو المحدد لنوع مسببات الإجهاد الذي يتعرض لها، كما أن شكل الهيكل التنظيمي من العوامل المسببة للإجهاد المهني، و لأن أي تغيير غير محضر له، يولد لدى العاملين حالة من عدم الاستقرار والشك والتخوف والمقاومة، فالتغيير التكنولوجي داخل التنظيم قد يتحول إلى حالة إجهاد، وقد يتولد الإجهاد بسبب الإرهاب الإداري والتعسف الوظيفي

(التغيير التنظيمي) كما أن التغيير في الواجبات الوظيفية يسبب إرهاقا وإجهادا واستنزافا لقوى العمل في هذه المؤسسات.

- **متطلبات الدور:** يمكن تعريف الدور على أنه " عبارة عن توقعات معينة يتوقعها الرؤساء والزملاء والمرؤوسين من الفرد بحكم مركزه في وظيفته " ، و توقعات الدور تفرض على الفرد أدائها تحت مستوى متوسط من الضغوط، ولذا فإن الضغوط تزداد إذا كانت تلك التوقعات متعارضة مع بعضها البعض أو مع توقعات الشخص نفسه أو مع قيمه الشخصية وهنا ينشأ ما يسمى بصراع الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات يشوبها الغموض وعدم الوضوح فيحدث ما يسمى بغموض الدور، أما إذا كانت تلك التوقعات تفرض على الفرد أعباء فوق طاقته وقدراته فهنا ينشأ ما يسمى بعبء الدور.

- **المتطلبات الشخصية :** في الغالب تعتبر شخصية الفرد عاملا وسيطا أو متاخلا تخفف أو تزيد من وطأة الموقف السلبي على الفرد ، وبما أن لكل إنسان شخصيته المختلفة، وسماتها التي تميزها وكذا خصائصها المنفردة، فلتفاعل الأفراد الشخصي في منظمات العمل دورا كبيرا في تحديد الإجهاد، ومن بين أهم هذه المتطلبات نذكر

- **مركز التحكم في الأحداث :** تصنف الدراسات الأفراد إلى أصحاب مركز التحكم الداخلي والذين يستطيعون التحكم والسيطرة على الأحداث المحيطة بهم بدرجة كبيرة ، ويتميزون بأنهم أكثر احتمالا للتهديدات التي يتعرضون لها في حياتهم وأنهم أقل قلق وأقل معاناة من ضغط العمل، لذا يتكيفون معها، أما أصحاب مركز التحكم الخارجي يعتقدون بأن ما يحدث لهم يتحدد بعوامل خارجة عن تحكمهم وسيطرتهم، ويتميزون

بارتفاع مستوى القلق وأكثر معاناة من ضغوط العمل، لذا يكونون أقل إحباط وتفاعلاً وتورطاً في المواقف الضاغطة.

- **المسؤولية عن الآخرين** : بصورة عامة تحمل المسؤولية في ثناياها درجة من الإجهاد وبخاصة في البيئات التي تعطي وزناً وأهمية للمسائلة أو المحاسبة في العمل ويزداد العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن الناس مقارنة بالمسؤولية عن الأجهزة أو الأدوات.

9. النظريات المفسرة للإجهاد المهني:

هناك العديد من النظريات و النماذج المفسرة للإجهاد و كانت معظمها تركز على المنبهات الطبيعية و العواقب أو الاعراض الفيزيولوجية حيث كان الباحثون في موضوع الاجهاد أطباء ولكن في ثلاثين سنة الماضية زاد الاهتمام بالإجهاد داخل نطاق العلوم السلوكية و اتجهت البحوث إلى دراسة العوامل المجهدة من الناحية النفسية (مثل القلق) ومن الناحية المهنية (مثل غموض الدور، و صراع الدور) وفي ما يلي سنعرض أهم النظريات المفسرة للإجهاد المهني:

1.4 نظرية سيلاي (Selye):

تعد من أقدم النظريات التي حاولت تفسير الاجهاد المهني بحكم سيلاي كان طبيباً فقد كان متأثراً بتفسير الاجهاد تفسير فيسيولوجيا و تنطلق النظرية من مسلمة ترى أن الضغط متغير مستقل هو استجابة لعامل ضاغط يتميز الشخص و يضعه على أساس الاستجابة ضاغطة، وهناك استجابة و أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج و يعتبر سيلاي أن أعراض الاستجابة الفيزيولوجية هدفها المحافظة (السيد، 1999، ص96).

وحدد سيلاي ثلاث مراحل لدفاع ضد الاجهاد المهني و يرى بأن هذه المراحل هي مراحل التكيف العام وهي:

- **مرحلة الانذار أو التنبيه**: تتمثل مرحلة الانذار في رد فعل الأول للمواقف المجهدة حيث يجهز الجسم نفسه لمواجهة التهديد أو التحدي الذي يربكه و هذا عن طريق

الحواس التي تنتقل منها الاشارات عصبية إلى الدماغ، وبالتحديد إلى الغدد النخامية وفيه يظهر الجسم تغيرات و استجابات عندما يدرك الفرد التهديد الذي يواجهه زيادة التنفس، ازدياد السكر و الدهون في الدورة الدموية، و تشد العضلات ليتهيأ الجسم لمواجهة، و تعرف هذه التغيرات بالاستشارة العامة.

- **مرحلة المقاومة:** وتحدث عندما يتحول الجسم من المقاومة العامة إذا إستمر التهديد غير أن الطاقة الضرورية تكون قد استنفذت ، وإذا كانت الاستجابة الدفاعية شديدة و مستمرة لفترة طويلة فقد ينتج عنها الوفاة في الحالات المعينة (علي عسكر. 2000 ص35)

- **مرحلة الإنهاك:** يدخلها الفرد إذا فشل في استعادة توازنه و إستمر العامل المجهد في التأثير أو كان قوياً، فستنفذ طاقة الجسم و تنهار آليات التكيف من جديد ، و يؤدي ذلك في حالة استمرار الوضع إلى انهيار الجسمي أو الانفعالي أو الموت. تمثل هذه المرحلة الطبيعية المرضية للإجهاد، فخلالها تتطور الأمراض الاجهاد (أو أمراض التكيف) فالقرحة المعدية ، الربو، الأمراض العصبية... إلخ(بن زروال. 2008، ص 119)

على عكس نظرية سيلبرجر الذي فسّر الاجهاد تفسيراً تحليلياً فإن سيلاي أعطى في نظريته هذه التفسير السلوكي أي ركز على رد فعل الفسيولوجية في الجسم و هذا راجع إلى خلفيته المهنية كونه طبيب أعصاب.(للسيد فاروق السيد عثمان، 2001، ص96).

2.4 النظرية المعرفية لريشاد لازاروس:

نشأت هذه النظرية نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الادراك أو التقييم الذهني و رد الفعل من جانب الفرد للمواقف الضاغطة ، و التقدير المعرفي هو مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف، و لكنه ربط بين البيئة المحيطة بالفرد و خبراته الشخصية مع الاجهاد و بذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف.

ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدّة عوامل منها: العوامل الشخصية و العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية و العوامل المتصلة بالموقف نفسه، و تعرف نظرية التقدير المعرفي للإجهاد بأنها عندما ينشأ تناقض بين متطلبات الشخصية للفرد، ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد و إدراكه في مرحلتين:

- **المرحلة الأولى:** وهي خاصة بتحديد و معرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الإجهاد .

- **المرحلة الثانية :** وهي التي يحدد فيها الطريق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف(علي عسكر، 2000، ص36).

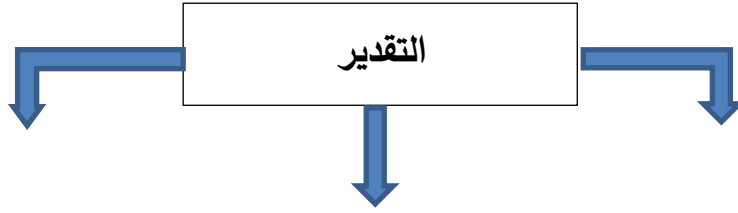
ركز لازاروس على أهمية الإدراك و التقييم الذهني للفرد الذي يختلف باختلاف شخصية الفرد ومن خلال العرض السابق لبعض النظريات التي تناولت الاجهاد نستطيع الخروج ببعض النقاط التي توضح مفهوم الاجهاد وهي:

- الاجهاد يؤثر بشكل سلبي على صحة الفرد و هذا بظهور أعراض مثل: القلق، التوتر، الإحباط ، وسرعة التغيرات الفسيولوجية.

- طريقة تفكير الفرد و أفكاره المسبقة و حاجاته تلعب دورا هاما في نظريته للإجهاد و توافقه معه.

- نظرة الفرد للإجهاد و قدرته للتوافق معه تختلف باختلاف الشخصية.

جدول رقم (01): يوضح نظرية التقدير المعرفي للإجهاد عند لازوارس.



| العوامل الشخصية | العوامل الموقفية | العوامل الخارجية |
|--------------------|------------------|-------------------|
| مهارات الاتصال | التكرار | العوامل الصحية |
| الحالات الانفعالية | الخبرة | التأييد الاجتماعي |
| الصحة | التهديد | المتطلبات المهنية |
| التعب | الضغط | الأمل والسلامة |
| هوية الذات | التعب | |
| تقدير الذات | | |
| الشخصية | | |
| الخبرة | | |
| العادات | | |

المصدر: (فاروق السيد عثمان. 2001، ص100-101)

3.4 نظرية سبيلبرجر:

يربط سبيلبرجر فينظر للإجهاد أنه يشكل قلقا للحالة ويعتبر أن الاجهاد ناتج عن ضغط معين مسبب لحالة القلق. ويهتم سبيلبرجر بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها، و يحدد العلاقة بينهما وبين ميكانيزم الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي للإجهاد.

يميز هذا الأخير مفهومي الاجهاد و القلق في القلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتبع الاستجابات المعرفية السلوكية والتي تحدث كرد فعل ما من الاجهاد فعل لشكل ما من الاجهاد، كما يتميز مفهوم الاجهاد و مفهوم التهديد حين أن الاجهاد يشير إلى الاختلافات

في ظروف و الأحوال البيئية، التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما كلمة فتشير إلى تقدير و تفسير ذاتي لموقف خاص على أنه خطير ومخيف.

أما على مستوى الدفاع يستخدم الدفاعات الميكانيزمية للإجهاد (الإنكار - الإسقاط- الكبت...) أو الهروب من موقف مجهد (هارون توفيق الرشيد، 1999، ص54).

من خلال نظرية سيلبيرجر نلاحظ أنه حاول الربط بين ثلاث مفاهيم : الاجهاد و القلق و التهديد، إذ أن الاجهاد ما هو إلا ناتج للقلق و من ناحية ثانية فإن الإجهاد يكون أكثر موضوعية من التهديد لأنه يرتبط بنسبة معينة بالمواقف أما التهديد فهو الشعور الذاتي للفرد للموقف المجهد.

4.4 النظرية السلوكية:

توضح هذه النظرية أن أهم المحددات للخلل الوظيفي البيولوجي هو استجابة خاصة بالعضو للموقف الانفعالية التي سبقت علمها ، و تؤمن هذه النظرية بأنه كنتيجة للارتباط السابقتين الموقف الانفعالي و استجابة عضو خاص، ما كوفئ الفرد على هذه الاستجابة.

5.4 نظرية موراي:

يعتبر موراي أن مفهوم الحاجة والاجهاد مفهومات أساسيات على اعتبار أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك ، ومفهوم الاجهاد يمثل المحددات النثرية و الجوهرية للسلوك في البيئة .و يميز موراي نوعين من الاجهاد هما:

- إجهاد بيتا: ويشير إلى خصائص الموضوعات و الأشخاص كما يدركونها
- إجهاد ألفا: يشير إلى خصائص الموضوعات و دلالتها كما هي و يوضح موراي أن سلوك الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة و يطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة.

فنلاحظ من خلال هذه النظرية موراي أنه ربط مفهوم الاجهاد النفسي بالحاجة و الافراد يختلفون في إدراك الحاجات فالبعض يدركها كما هي بخصائصها و دلالتها ولكن

البعض الآخر قد يدركها بصفة تفوق ماهي عليه في الحقيقة فيسبح الفرد قلقلًا أي أنه يقع في الإجهاد. (غربي صبرينة، 2014، ص43).

ومما سبق نلاحظ أن النظريات تختلف من باحث إلى آخر ولا توجد نظرية متفق عليها ، وما يمكن استخلاصه من العرض السابق لأهم هذه النظريات أن الإجهاد ينشأ من عوامل خارجية تلقى على جسم الإنسان خارج حدود قدرته مما تولد له ضغوطات كبيرة مؤدية للإجهاد ، منها الظروف البيئية و الاوضاع المعيشية و المهنية.

كما توجد العديد من النماذج التي حاولت أن تكون الإطار الذي يعالج الإجهاد، وقد اختلفت هذه النماذج تبعاً للأسس النظرية التي تبنتها وانطلقت منها، سواء على أساس فيزيولوجي أو نفسي أو اجتماعي أو بيئي ، وتطورت هذه النماذج من خلال التراكمات المتعددة للبحوث التي اقتصت بدراسة ظاهرة الإجهاد منها: (بحري صابر ، 2009 ، ص 42).

- النموذج النفسي الجسدي للإجهاد Psychosomatic Model of stress : تم

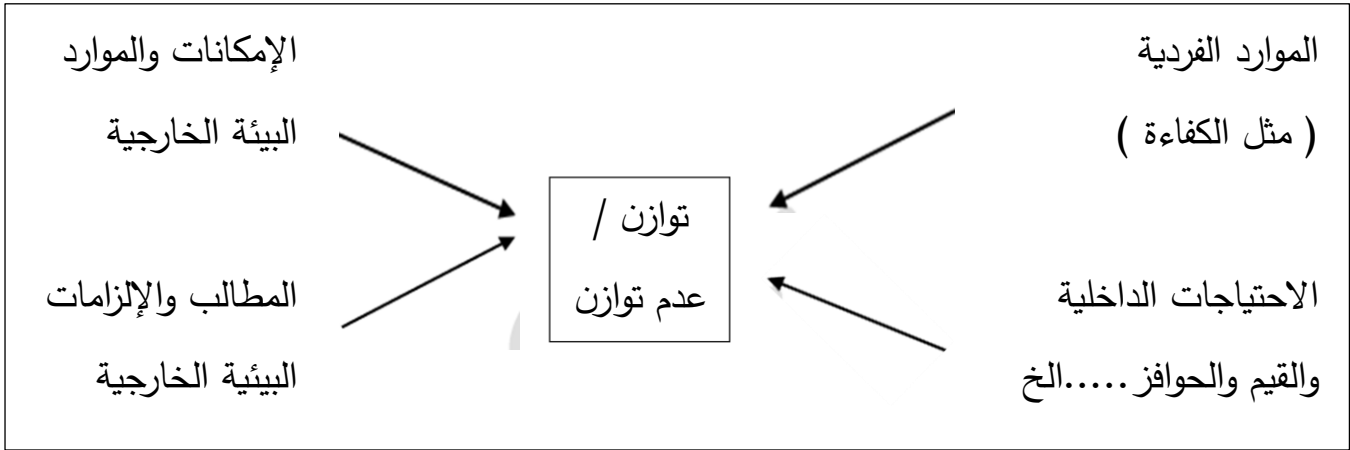
تصميم أو صياغة النموذج النفسي الجسدي للإجهاد من قبل عدد من الباحثين نذكر منهم على الخصوص (Grinker and Spiegel (1945 و Alexander (1950).

يقوم هذا النموذج أساساً على الفرضية القائلة بأن التوترات والشدائد في نظام واحد لها نتائج أو عواقب مرضية تعود على النظم أو الأجهزة الأخرى في الجسم. وطبقاً لهذا النموذج فإن القلق والخوف اللذين يحدثان نتيجة لصراعات حادة في حياة الإنسان يمكن أن يعبر عنهما ليس فقط عن طريق مشاعر ذاتية بعدم الراحة ، بل أيضاً عن طريق تغيرات في العمليات الفسيولوجية .وعندما تكون استجابات الجسم لمصادر تولد الإجهاد غير مناسبة أو ملائمة فإنه قد تظهر تلك العمليات الفسيولوجية الأساسية التي يمكنها أن تشمل زيادة في عدد الكرويات الحمراء داخل الجسم ، وزيادة في إفراز الأدرينالين (Adrenaline) وكذلك زيادة في كمية السكر في الدم وهكذا.

يحاول هذا النموذج أن يفسر لنا كيف تهيأ الاستجابات الفسيولوجية للحركة أو العمل من قبل العمليات النفسية . إن هذا النموذج يحاول أن يحدد أيضاً أي الاستجابات

نلاحظ هنا أن هذا النموذج يعترف بالفروق الفردية في عملية التقويم المعرفي، وهذه تعتبر من المزايا التي يفوق بها هذا النموذج عن غيره من النماذج المتعلقة بالإجهاد (عمار الطيب كشرود ، 1995 ، ص 329).

الشكل رقم 01 : المكونات الأساسية للنموذج التكاملي للإجهاد (عمار الطيب كشرود، 1995،ص328)



- نموذج الإجهاد والعمل: اقترحه سيزلاقي و ولاس (A.D SCIZLAGUI ET M.J WALLAS 1991) وينطلق هذا النموذج من فكرة أن العمل عنصر أساسي في حياة الفرد ، وارتباطه بالإجهاد وثيق. و بالمنظمات يتبين من هذا النموذج ، أنه يحتوي على أربعة عوامل رئيسية :
- مصادر الإجهاد: وتنقسم إلى ثلاثة عناصر رئيسية وهي: البيئة، التنظيمية والعوامل الفردية.
- الإجهاد.
- العوامل الوسيطة أو الناقله للإجهاد، والتي تعمل على إضعاف أو تأكيد العلاقة بين مصادر الإجهاد ونتائجه وتتمثل في: العمر، الجنس، الحاجات، الشخصية.
- نتائج الإجهاد: وتتمثل في آثاره السلبية على المستوى السلوكي (النزعة العدوانية الملل ، الاكتئاب ...) المستوى النفسي أمراض القلب، ارتفاع ضغط الدم المستوى

السلوكي (مشكلة الأداء المنخفض، دوران العمل، التغيب) على أنه تجدر الإشارة أن الإجهاد لا يمكن اتخاذه كسبب وحيد لكل هذه الآثار.

نلاحظ من خلال هذا النموذج أنه يحاول تقديم إطار يهتم بدراسة الإجهاد وتطبيقاته الإدارية. كما أكد على عامل الفروق الفردية في تحديد العلاقة بين مصادر الإجهاد ونتائجه إما بإضعافها أو تقويتها. غير أن هذا النموذج لم يتعرض بين طيات متغيراته الرئيسية إلى عنصر الإدراك من جهة ، ومن جهة أخرى إلى استراتيجيات التعامل مع الإجهاد ، لتقديم تصور أكثر شمولية ووضوح الموضوع (حمداش نوال ، 2003 ، ص 110).

10. أعراض الإجهاد :

عندما يفشل الفرد في التحكم في المصادر التي تسبب له إجهادا فإن جسمه يمر بخبرة أو حالة تعرف بالواجهة أو الهروب، وعلى إثر ذلك تزداد ضربات القلب ويتحول الدم من الأطراف إلى العضلات الداخلية، تتسع حدقة العين، يسري الأدرينالين والدهون في الدم وتعرض الأعراض مع استمرار المصادر المسببة للضيق والإجهاد، ويجب أن نعرف أن هذه الأعراض لا تظهر مرة واحدة وفي وقت واحد ولا على جميع الأشخاص فلكل واحد منا نقطة ضعف ما ولكل واحد منا إمكاناته الخاصة به، والأهم من كل ذلك أن (بحري صابر، 2009 ، ص 55) لكل واحد منا عالمة الخاص ومن ثم إدراكه المميز للمواقف الحياتية، وسنعرض أهم هاته الأعراض فيما يأتي :

1.5 الأعراض الجسدية :

تتمثل في :

- تغيرات في أنماط النوم، الأرق، النوم الزائد (...). تغيرات في الهضم (الغثيان والقيء والإسهال وعسر الهضم .
- فقدان الدافع الجنسي
- آلام الرأس . الصداع بأنواعه : نصفي، دوري، توتري والتوتر العالي .
- التعب وتتمل اليدين والقدمين أو فقدان الطاقة .
- الدوار والإغماء و التعرق و الإرتعاش والعرق الزائد .

- آلام وأوجاع في أماكن مختلفة من الجسم : ألم في العضلات وخاصة في الرقبة والكتف، وآلام الظهر وبخاصة في الجزء السفلي.

2.5 الأعراض الانفعالية :

تتمثل في:

- سرعة الانفعال وتقلب في المزاج وسرعة الغضب .
- العصبية، العدوانية واللجوء إلى العنف .
- الاكتئاب وسرعة البكاء .
- الشعور بالاحترق النفسي الذي يتولد نتيجة التعرض المستمر للضغط .
- نوبات غضب شديد وفساد في العادات والأحوال المفضية إلى الصحة . (بحري صابر ، 2009 ، ص 56).

3.5 الأعراض السلوكية :

تتمثل في :

- تغيرات في الشهية : الأكل كثيرا أو قليلا.
- اضطرابات في الأكل فقدان الشهوة إلى الطعام (الخلفة) ، الشره المرضي (الضور)
- زيادة في تناول الكحول وسائر العقاقير .
- الإفراط في التدخين.
- التملل.
- القلق المتميز بحركات عصبية.
- قضم الأظافر
- وسواس المرض توسوس المرء على صحته.

4.5 الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية :

تتمثل في :

- عدم الثقة غير المبررة بالآخرين ولومهم.
- التهكم والسخرية من الآخرين وتبني اتجاه دفاعي في العلاقات مع الآخرين.
- التفاعل مع الآخرين بشكل آلي غياب الاهتمام الشخصي.

5.5 الأعراض العقلية :

تتمثل في:

- فقدان التركيز.
- انحطاط - في قوة الذاكرة.
- صعوبة في - اتخاذ القرارات.
- التشوش (الفوضى) والإرتباك.
- الانحراف من الوضع السوي
- نوبات الهلع (سمير شيخاني ، 2003 ، ص 19)
- تزايد عدد الأخطاء وانخفاض في الإنتاجية ودافعية منخفضة

11. قياس الاجهاد المهني:

لقد أتيحت الدراسات المختلفة التي تناولت موضوع الاجهاد بعض الوسائل المستخدمة لقياس الاجهاد، سنذكر بعض هذه الوسائل التي بموجبها يتم قياس الاجهاد:

1.6 التحقيق الشخصي للإجهاد:

إكتشف كل من "إيفان ستيفينش و ماتسون" من جامعة هوستن الامريكية من التحقيق بواسطة الاستمارة التي تهدف الى قياس الادراك الاجهاد من طرف عمال المؤسسة الموجودين في 15 قسم ، وربط ذلك الادراك بالوقت وحمل العمل، و غموض الدور ، و نظام المكافأة و العقاب و وجود العامل في المؤسسة ، و تضمن هذه الاستمارة 60 بنداً والتي

تؤكد أن مصادر الإجهاد ترتبط بالمستوى العام و الجزئي للتنظيم، وتكمن فوائد هذه التقنية في أنها تعرف قطاعات المؤسسة و التي يكون فيها الاجهاد مرتفع جداً.

2.6 تحقيق الإجهاد:

و يتمثل هذا التحقيق في الاستمارة تحتوي 238 بندا مقسمة إلى 14 سلم توضح ثلاث أشكال من الإجهاد هي: الأوضاع ، الأعراض الروحية ، والشيء الذي يؤخذ على هذا التحقيق هو كونه سلم واحد من بين 14 سلم و يمكن أن تصف لنا المصادر المرتبطة مباشرة بالعمل أي أن باقي السلالم لا تصف الأشياء المرتبطة مباشرة بالعمل.(سليمان خويدي، 2019، ص36-37).

3.6 سجل حالات القلق:

صمم كل من (Ishene-Spielberfer de poloaltocorsech) هذه الاستمارة الموجهة من أجل تشكيل حالات القلق الشخصية و ذلك بالتفريق بين الحصر كخاصية متعلقة بالفرد و كتجربة إنفعالية عابرة، وتحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة في شكل تصريحات ومثال ذلك فيما يخص حالة الحصر " أحسن إنني هادئ ، إنني قلق ، إنني في حالة يرثى لها".

4.6 تقويم إجهاد الأداء:

وهو عبارة عن إستبيان طُوّر من طرف باحثين من جامعة (SanDiego).

وهو يعمل على تفريق بين الاجهاد القوي و الاجهاد الثانوي، و بين الاجهاد المرتبط بالعمل و غير مرتبط به (Stora.1993.page 115-116).

5.6 إختيار أعراض الضغوط المهنية:

هو عبارة عن إختيار يضم 20 بنداً حيث يطلب من المختبر تقدير البنود وفق المقياس التالي: أبداً، نادراً، أحياناً، غالباً، دائماً، وقد اقتبس على عسکر من

(Davistal.1997) مجريا عليه بعض التعديلات، و من خلال هذه الاختبار نتمكن من معرفة تكيف الفرد من ضغوط العمل و مدى معاناته منها (علي عسكر، 2000، ص135)

ويوجه عام لم تكن للدراسات العربية مقياس للإجهاد النفسي سوى عبارات مقياس "السيد السمدوني" بدون تعليمات ثم جاءت الدكتورة " زينب محمود شقي" به راجعة الدراسات الاجنبية التي حصلت عليها أثناء المسح الشامل للدراسات السابقة أنها جميعا (على وجه التقريب) استخدمت مقياس " ماسلاش" للإجهاد النفسي ذو الثلاث أبعاد هي: الاستنزاف الانفعالي وفقد الآتية و الانجاز الشخصي (زينب محمود شقير، 1992، ص5).

و يضم هذا المقياس 22 فقرة متعلقة بشعور الفرد نحو مهمته تتطلب كل فترة استجابتين من المفحوص ، تخص الأولى تكرار الشعور وهي مدرجة من (الصفر) عندما لا يمارس الفرد الخبرة الشعورية الى 64 يوما عندما يمارس الفرد الخبرة الشعورية .

أما الاستجابة الثانية فتخص شدة الشعور وقد درجت من الصفر عندما يخلو الشعور من الشدة إلى 6 عندما تكون شدة الشعور قوية جدا وعلى أساس الدرجات التي يحصل عليها المفحوص على كل من بعد الاجهاد الانفعالي أو الاستنزاف الانفعالي وبعد تبدل المشاعر و بعد نقص الشعور بالانفجار، و تصف درجة الاحتراف النفسي عنده ما بين عليية أو معتدلة أو منخفضة (لوكيا الهاشمي و بن زروال فتيحة، 2006، ص44).

6.6 نظام تحليل الاجهاد:

وهو مقياس يحتوي 114 فقرة و ذكر كامل محمد عويضة أن أساليب التي يتم إعدادها لقياس الاجهاد: مقياس إعادة التوافق الاجتماعي الذي قام بإعداده "هولمز" و "راهي" 1967 و الذي يشمل 73 وحدة تمثل مواقف عائلية و شخصية و مهنية لها أبعاد اقتصادية و الاجتماعية تضطر الأفراد إلى التكيف مع التغيرات سارة كانت أو غير سارة و كلما زادت درجة الاعتماد على هذا المقياس زاد احتمالية تعرض الفرد إلى البعض من الامراض.

و لقد أشار " بنجامات ستوزا" بوجود علاقة بين مصادر الاجهاد و تطور المجتمع وذلك فإن الاستخدام الحالي "مشبك الاجهاد" المنهج الأكثر ملائمة لأنه يأخذ بعين مسائل متعددة الأبعاد ويقدم مقياس مطرد لمصادر جديد لإجهاد ممكن.

و يرى " وليام بلوكر " أن هناك طرقا كثيرة لقياس الاجهاد بذكر منها:

- قوائم التحكم المتعددة.
 - إختبارات إسقاطية تعتمد على بقع أكبر.
 - سلم هاميلتون لتقدير القلق. (نفس المرجع السابق، ص46).
- 12. استراتيجيات التعامل مع الاجهاد:**

إن معالجة الإجهاد ومواجهته على مستوى الفرد والمنظمة، تتم من خلال طرق وأساليب متعددة، وقد اختلفت هذه الطرق نظير الاختلاف في آثار الإجهاد عند الفرد والمنظمة، وكذا تعدد مصادر الإجهاد، ومع ذلك يمكننا التطرق لأهم الاستراتيجيات المستخدمة للتقليل من الإجهاد وعرضها فيما يأتي :

1.7 الإستراتيجيات الشخصية الفردية :

1.1.7 السلوكية :

- **الصحة البدنية:** يعتبر خبراء اللياقة البدنية ممارسة نوع من النشاط البدني بصفة منتظمة إحدى الطرق السهلة والأكثر فائدة للحصول على تغييرات إيجابية في حياة الفرد ومنه تمكين الجسم من التعامل الفعال مع المواقف الضاغطة (علي عسكر : المرجع ، السابق، علي عسكر ، 2003 ص 203) .

فممارسة الرياضة تؤدي 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 تمرينات، كما أن الشخص المصاب بإرهاق تكون قدرته منخفضة في تحمل أي أعباء جسمانية أو نفسية للعمل وبذلك فالتمرينات الرياضية تعتبر من بين الوسائل التي يمكن للفرد الاعتماد عليها لمجابهة شعوره بالإجهاد.

- **المساعدة الاجتماعية :** تعتبر من بين أهم الاستراتيجيات للتعامل مع الإجهاد، وهي تمثل أقل العواقب غير مرغوبة عند مقارنتها بالبدائل الأخرى كاستخدام المهدئات وهي الطريقة الأكثر استعمالا اليوم في المنظمات، لذلك نلاحظ في كل مؤسسة

تواجد مصلحة الخدمات الاجتماعية التي تقدم الدعم (بحري صابر ، 2009 ، ص 64).

وتعرف بأنها مهنة تمارس بطريقة علمية من خلال عمليات اجتماعية توسعية تسعى للتأثير في شخصية الفرد وتنميتها حتى ينجح في أداء وظائفه الاجتماعية (سلوى عثمان الصديقي، 2002 ،ص 19).

كما وتساعد الأفراد لزيادة الأداء الاجتماعي عن طريق الخبرات الجماعية لإكساب القدرة على مواجهة مشكلاتهم الشخصية والجماعية والمجتمعية بنجاح (محمد صالح بهجت ، بدون سنة ،ص 132).

- **معرفة الذات والوقوف على قدرات الشخص :** وهي عبارة عن إدراك الفرد للطريقة التي يظهر بها سلوكه أمام الآخرين، كما أن الملاحظة الذاتية الدقيقة من الفرد لسلوكه يمكن أن تصف بدقة رد فعله تجاه سلوكيات الآخرين، والتعرف على سلوك الفرد ومدى قدرته على تحمل الضغوط والاستجابة لها، من شأنه التخفيف من حدة الإجهاد من خلال معرفة الفرد لطريقة مجابهته.

- **التخطيط المسبق وتحديد الأهداف :** عندما تكون هناك أهداف واضحة ومحددة لعمل الأفراد وتكون تلك الأهداف قابلة للتنفيذ، بالإضافة إلى التخطيط المسبق وذلك بتجهيز الفرد نفسه للتعامل مع الأحداث.

(بحري صابر ، 2009 ، ص 64).

- **المشاركة في النشاطات :** كالمشاركة في النشاطات الاجتماعية أو اختيار هواية معينة أو الاستمتاع بالإنجازات وتزيد هذه النشاطات من قدرة الفرد على التحمل وتعتمد اليوم كبرى المؤسسات على الرحلات، والحفلات كوسيلة لتخفيف شعور العامل بالإجهاد المهني .

- **الاسترخاء :** إن جلوس الفرد مستريحاً وهادئاً في الاسترخاء يؤدي إلى راحة الفرد حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال الاسترخاء العام للجسم، ويعني هذا أن ينتبه الفرد إلى أن الراحة العقلية هي التي تترتب على راحة الجسم.

- **التأمل :** وهو جملة التمرينات الذهنية الموجهة للحد من السير المعتاد للأفكار والظنون والتحليل، فالتأمل المنتظم يزيل الضغط أو يحفظه ويستطيع أن يحرر الفرد من الشقيقة والتوتر والصداع، ولهذا فإن التأمل يعد من بين التقنيات المستعملة للحد من الهواجس والتخيلات والأفكار التي قد توقع الفرد العامل تحت وطأة الإجهاد. (بحري صابر، 2009، ص 64) وتتم عبر اختيار الفرد وضعا مريحا ويغلق عينيه ويحاول أن يتخلص من الأفكار المتضاربة في ذهنه، ثم يقوم باختيار كلمة يكررها مرة بعد مرة (علي عسكر، 2005، ص 97)
- **التركيز :** إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد عليها طرق الاسترخاء والتأمل والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ويؤدي به إلى قيامه بعمل خلاق وإنجاز يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.. (بحري صابر، 2009، ص 64).

2.7 الاستراتيجيات التنظيمية :

- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم :** إن المخالفات التي يقع فيها كثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم المبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهام لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد، وهذا بدوره يمكن أن يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى. (عبد الفتاح محمد دويدار، 2003، ص 113).

فقد أصبح من الضروري على المسؤولين والمسيرين في المؤسسة أن يغيروا من علاقاتهم مع مختلف شرائح العمال لتحقيق رضا جميع الأطراف.(ناصر دادي عدون، 2004، ص 9).

تحليل الوظائف : تحليل الوظائف هو الدراسة العلمية لمختلف جوانب عمل من الأعمال، وجمع البيانات التفصيلية المتعلقة به، بهدف تحديد العمليات الأساسية المتضمنة فيه،

وتعيين الواجبات والمسؤوليات الملقاة على القائم به، هذا فضلا عن تحديد الظروف المحيطة به من النواحي الصحية والفيزيائية والاجتماعية والاقتصادية والادارية، والمتطلبات والمؤهلات اللازمة للعامل به، وعلاقاته ببقية الأعمال في المؤسسة. (عبد الفتاح محمد دويدار، 2003 ، ص 113)

وتشمل عملية تحليل الوظائف مبدأ الوصف الوظيفي والمواصفات الوظيفية. (عمر الطراونة، 2011 ، ص 107).

وتهدف إلى معرفة درجة الضغوط في الأعمال المختلفة وبالتالي إسنادها للأفراد المناسبين فتحليل الوظائف يمكننا من وضع نظام لتقويم الأداء يتسم بالعدالة والمنطقية مع إدراك نظام الحوافز بالمنظمة فيزول الإجهاد المرتبط بهذه العوامل (بحري صابر ، 2009 ، ص 65).

- **تصميم وظائف ذات معنى** : ويتحقق ذلك من خلال ضمان أن الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما يتيح مقدار من السلطة للأداء لأن الكثير من الوظائف تفقد معناها وقيمتها لبعض الأسباب كزيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد الموظف أي متعة في أداء العمل التدريب المهني :

يعرف التدريب على أنه عملية تعتمد على تقديم فن الخبرة/ المهارة/ العلم بهدف تقديم الخدمة التدريبية للأفراد والجماعات داخل المؤسسات الإنتاجية والخدمية لتحقيق أعلى قدر من الأداء في مواجهة المعوقات والعقبات التي تواجه وظائفهم ومهنتهم في ضوء إستراتيجية تلك المؤسسات (رأفت عبد الفتاح ، 2001 ، ص 13).

ويهدف إلى رفع كفاءة العامل وحسن أدائه لعمله ، ذلك أن بين العمال فروقا فردية متعددة في سرعة التعلم ومدى الاستفادة من التدريب ، ويتم ذلك اعتمادا على مبدأ الفروق الفردية ، ووصولاً إلى الإستخدام الأمثل لقدرات العامل ومهاراته (عبد الفتاح محمد ، 2003 ، ص 105)

فالضغوط المتزايدة في أماكن العمل الحالية قد تؤدي إلى سوء الفهم ونشوء الصراعات ، والتدريب يمكن أن يساعد الأفراد (منير عبوي و سامي محمد هشام ، 2011

ص 82) فهو يعبر عن الجهد المخطط لتسهيل اكتساب المعرفة وانماط السلوك المتعلقة بالوظيفة . (سامح عبد المطلب ، 2011 ، ص 82).

كما أنها عملية تساعد الفرد على تعلم معلومات واكتساب مهارات جديدة تمكنه من ممارسة وظيفته بصورة أكثر فعالية ومستويات أقل من الإجهاد وتعمل بعض البرامج التدريبية على توعية الموظف بما يمكن أن يصادفه من مشكلات في العمل كالإجهاد .

(بحري صابر ، 2009 ، ص 222).

- مشاركة العامل في اتخاذ القرارات : أكدت الدراسات على أن إشراك العامل في عملية اتخاذ القرار في الوظيفة يعد وسيلة لتخفيف الإجهاد كمؤثر في العملية التنظيمية ويؤدي هذا الإشراك إلى إزالة الغموض وصراع الأدوار الأمر الذي يعزز الأمان لديه، (بحري صابر ، 2009، ص66) وكذا مشاركته في وضع الأهداف التي تمثل مزيج الآمال والغايات التي تسعى المنظمة لبلوغها عبد السلام (أبو قحف ، 2009 ، ص 222).

- فتح قنوات الإتصال بين الإدارة والعمال : إن الاتصال هو تلك العملية الهادفة إلى نقل وتبادل المعلومات التي على أساسها يتوحد الفكر وتتفق المفاهيم وتتخذ القرارات (محمد بهجت جاد الله كشك، 2003، ص 264)

وهذا بإعلام الفرد بكل ما يجري داخل المؤسسة، فعندما يحس العامل بأن شكواه ومشكلاته الخاصة به والمهنية خاصة قد أثارت إهتمام المسؤول فإن معاناته من الإجهاد تقل، ومن بين أهم الوسائل التي تستعمل هنا هي خلايا الإصغاء في المنظمة والتي تمثل خلية استماع لانشغالات وكل ما ينغص حياة العامل ومختلف الإجهادات التي تؤثر فيه.

- إعادة - تصميم الهيكل التنظيمي : يمكن إعادة تصميم الهيكل التنظيمي بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط، كإضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف أو دمج الوظائف، يضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات التنظيمية بين الإدارات والأقسام ونلاحظ من خلال العرض الذي تقدمنا به لمختلف استراتيجيات التعامل مع الإجهاد المهني ، تنوع هذه الاستراتيجيات ، ومع ذلك يستحيل على أي منظمة كانت

أن تقضي على الإجهاد لدى عمالها بإتباع استراتيجية وحيدة مهما بلغت درجة الدقة في التطبيق، لذا فإن المنظمات تلجأ إلى تطبيق عدة استراتيجيات إن لم نقل جميعها، وذلك لأن لكل استراتيجية من الإستراتيجيات التي تم ذكرها نقائص معينة، والتي تحاول المنظمات تجنبها بتنوع الإستراتيجيات، ذلك أن كل استراتيجية تكمل الأخرى ويبقى فقط على المنظمة التي تريد التقليل من آثار الإجهاد أن تأخذ بعين الاعتبار الإستراتيجيات التي تتلاءم طبيعتها صناعية كانت أو خدماتية وحسب الأفراد العاملين فيها وتحاول تطبيقها ، وهذا ما يجعل مهمة اختيار أفضل الإستراتيجيات وتجنب العشوائية في الانتقاء لدى المنظمات أمر لا يستهان به، وهو ما يحتم عليها الأخذ باقتراحات الخبراء والمختصين في هذا الميدان وكذا الأخذ بتجارب باقي المنظمات . (بحري صابر ، 2009، ص 66).

أما كل من : لوكنيا الهاشمي و بن زروال فتيحة(2006) ، فقد اقترحا للتخفيف من آثار العوامل المجهدة التي يواجهها الفرد في حياته اليومية ، أي مساعدته على السيطرة عليها أو الحد منها أو إدارتها أو تحملها والتكيف معها تناول المهتمون بالإجهاد إستراتيجيات وقائية وعلاجية كثيرة .

أما لوكنيا فقد نكر إمكانية تصنيف التقنيات الوقائية والعلاجية إلى :

- تقنيات عامة تهدف إلى تقوية الموارد البشرية، أي الآليات الخاصة لكل ضغط.
- تقنيات معرفية الهدف منها هو تغيير إدراك الموقف وكيفية تأويله حتى في تقييم المشكلة المسببة للإجهاد.
- تقنيات فيزيولوجية عن طريق تقليل التنشيط البيولوجي.
- تقنيات سلوكية تهدف إلى تطوير إستراتيجيات سلوكية لحل المشكلة الضاغطة وهذا ما يدعي بالسلوكات المتكيفة، ومن هذه الأساليب المضادة للإجهاد والأعباء ما يلي:
- الصلاة : الصلاة هي الركن الأصيل من العبادات :

" إن الصلاة كانت على المؤمنين كتابا موقوتا " سورة النساء 103

"حافظوا على الصلوات والصلوة الوسطى " سورة البقرة 238

" وأقم الصلاة لذكري " سورة طه 14

والعبادات هي حقوق الله على عباده والذي لابد من الوفاء بها. (مصطفى خليل الشرقاوي، دون سنة ، ص 147).

كما و يؤكد الطب العقلي أن الصلاة والإيمان العميق يقللان من تأثيرات المشاغل والقلق و الضغط والمخاوف على الفرد . فوقوف الإنسان في الصلاة أمام الله سبحانه وتعالى خالقه وخالق الكون كله؛ في خشوع وتضرع يمدّه بطاقة روحية تبعث فيه الشعور بالصفاء الروحي والأمن النفسي، فإذا ما أدى الفرد صلاته كما ينبغي متوجهاً بكل جوارحه وحواسه إلى الله تعالى، ومنصرفاً عن كل مشاغل الدنيا ومشكلاتها، انبعثت فيه حالة من الإسترخاء التام وهدوء النفس وراحة العقل، بإمكانها تخفيف التوترات الناشئة عن ضغوط الحياة اليومية.

وفي ذلك قال الطبيب " توماس هايسلوب " : " إن أهم مقومات النوم التي عرفتھا خلال سنين طويلة قضيتها في الخبرة والتجارب هو الصلاة، فالصلاة أهم أداة عرفت حتى الآن لبث الطمأنينة في النفوس، وبث الهدوء في الأعصاب " وإضافة لما للصلاة من فوائد، فإن الوضوء - استعداد لها - ليس تطهير للجسم مما علق به من أوساخ فقط، وإنما هو أيضاً تطهير للنفس من رجسها.

- **العلاجات الفيزيائية:** كالعلاج بالماء أو بالتدليك، فاستخدام الماء بجميع الصور وفي درجات حرارة مختلفة كالحمامات ودوش الماء، أو البجار ... تعطي كلها أحسن النتائج ، وقد تطور اسلوب العلاج العلمي بالماء كثيراً، فتنبيه الأعصاب السطحية للجلد بواسطة دوشات الماء له تأثير مباشر وعام على الجهاز العصبي المركزي . وهذا الأسلوب سهل التطبيق وبإمكانه إزالة حالة الإعياء والإجهاد في بدايته أو يؤخر ظهوره.

- **النشاط البدني :** أوضح " جوزيف كنيدي " أن التمارين الرياضية مهما كانت بسيطة أو معقدة ليست مجرد تنمية عضلات فحسب ، بل هناك أهم من ذلك بكثير وهو

الرضا النفسي الذي ينبعث من شعور الفرد بأن الآلة الإنسانية تؤدي وظائفها بمهارة وبتوجيه وبنجاح . لذلك فإن مجرد وقفة قصيرة بعد كل نصف ساعة من العمل الفكري المجهد ، ينهض فيها الفرد ويسير في الحجرة مع قيامه بحركات تنفسية عميقة، أو شد جسمه على الكرسي مع الانحناء على الظهر والتنفس بعمق، يضمن ذلك زيادة في إمكانات العمل الفكري وإنتاجيته بشكل ملموس (لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة ، 2006 ، ص 73) بتصريف

كما وأن التأثير الرئيسي للممارسة المنتظمة لهذا النوع من النشاط هو الحماية ضد أمراض القلب والتوتر الزائد. (علي عسكر، 2005 ، ص 98).

- الاسترخاء : تعني كلمة الاسترخاء - حسب " جوزيف كنيدي " - استعمال آلتنا الإنسانية للوصول بكفاءتنا ومهارتنا إلى أقصى الحدود ، فهي طريقة من طرق العمل، وهي أيضا فن ، فن التحكم في أجسامنا عضليا وعقليا . ويعود أصل الإسترخاء إلى العادات الهندية والصينية القديمة ، أما في العصر الحديث، فقد كانت أولى الأعمال العلمية التي تناولت هذه الطريقة في بداية القرن العشرين على يد "شولتز " ، من كلية الطب في برلين، والذي أطلق على طريقته اسم " الإسترخاء الذاتي التركيبي " ، كما تدعى أيضا " التدريب المستولد ذاتيا " . (لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة ، 2006 ، ص 75)

وتجدر الإشارة إلى أن ممارسة الإسترخاء تسمح بتحقيق الفوائد التالية :

- إعطاء توتر طبيعي للعضلات حسب العمل المطلوب.
- تحقيق إسترخاء تام أثناء النوم يؤدي إلى راحة كاملة.
- تهدئ الجهاز العصبي.
- التخلص من التعب الناتج عن العمل.
- ممارستها الجيدة تسمح بتخفيض حساسية الفرد للألم.
- تنظيم التنفس.
- إبطاء النبض.

- توقيف الحركات الإرادية للعضلات وبالتالي تجنب أي توتر.
 - التمكن من التحكم في الذات والوعي بها .
 - تخفيض النشاط النفسي وبالتالي تجنب التوتر . (لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة 2006 ، ص 78).
- كما تجدر الإشارة إلى ضرورة عدم الإكثار من عمليات الإسترخاء فتصبح غاية بدلا من أن تكون وسيلة للتخلص من الإجهاد . (علي عسكر، 2005 ، ص 97)
- وهناك طريقة قريبة من الإسترخاء وهي :
- **اليوغا** :وتعتبر هذه الأخيرة من الوسائل العجيبة في تربية النفس البشرية ، وقد مورست منذ قرون في الهند ، وتتيح تطيف إيقاع نبضات القلب وحركة التنفس محدثة شعورا بالاسترخاء ، ليلبغ حد النعاس أو النوم . تسمح " اليوغا " بتطوير الانسان جسميا ونفسيا ، وتتغلب بشكل واضح على أنواع الرياضات الغربية فيما تحققه من نتائج تخص الصحة والتوازن . فتمارينها تصل إلى عمق الأعضاء المختلفة عن طريق تقليص ولي العضلات والمفاصل، ولهذه التمارين تأثير كبير على العمل الجيد للغدد الصماء والدورة الدموية ، وعلى الشكل السليم للعمود الفقري كما تحقق توازنا في وظائف الأعضاء ؛ وبإمكان الفرد الممارس لها أن يصل إلى التحكم الإرادي لأي عضلة من عضلات جسمه . وهذه التمارين برمجت بشكل يسمح بتحقيق أقصى النتائج بأقل طاقة ممكنة . (لوكيا الهاشمي وبن زروال فتيحة 2006 ، ص 71). وفعاليتها تكمن أيضا في تخفيف الضغط وهي تقنية معترف بها في إطار المهنة الطبية .وإذا ما مورست اليوغا بانتظام ، فإنها تحدث وضوحا وصفاء عقليا ،واستقرارا عاطفيا ،واسترخاء عميقا ،ووعيا أو إدراكا جسديا . (سمير شيخاني ، 2003 ، ص 84).
 - **العلاج المعرفي** : تعتمد هذه الإستراتيجية على تغيير تأويل أو إدراك الموقف الذي يعتبر مجهدا، فنتغير بذلك استجابة العضو الفسيولوجية والانفعالية ولا يحدث إجهاد (النموذج المرضي). فالمشكلة تكمن في كيفية تقييمنا للحدث وليس في الحدث نفسه لأن نفس الحدث قد يسبب الضغط، كما قد لا يسببه حسب إدراكنا له . لذلك

فإن تدريب الفرد على تفسير الموقف بطريقة تجرده من أثره الضاغط عليه، يساعده على الاحتفاظ باستجابات عضويته طبيعية . وتبعاً لهذا المفهوم يورد " محمد الغزالي " في كتابه " جدد حياتك " عن البخاري حديثاً للرسول صلى الله عليه وسلم عندما عاد أعرابياً مريضاً يتلوى من شدة الحمى، فواسا قائلاً: " طهور " فقال الأعرابي : بل هي حمى تفور، على شيخ كبير ، لتورده القبور، فقال الرسول صلى الله عليه وسلم : " فهي إذن ". يعني أن الأمر خاضع للاعتبار الشخصي ، فإذا شئت جعلتها تطهيراً ورضيت؛ وإن شئت جعلتها هلاكاً وسخطت.

إذن فالنفس وحدها هي مصدر السلوك والتوجيه حسب ما يغمرنا من أفكار ويصبغها من عواطف . (لوگيا الهاشمي وبن زروال فتيحة ، 2006 ،، ص 85)

- السرفولوجيا: اشتق الاسم من اليونانية Sor-phreen-logos ويعني عدم الانسجام الفكري وهو علم ظهر في 1960 على يد العالم الاسباني كايبدو Caycedo ويدرس الوعي وتغييراته بالإضافة إلى الوسائل الفيزيائية والكيميائية والنفسية التي تسمح بتغييره بهدف علاجي أو تربوي أو وقائي .

ويقوم هذا العلم على أساس البحث عن إعادة توازن الفرد مع الإجهاد مع بيئته.

في مجال الإجهاد تهدف السرفولوجيا إلى تطوير قدرات الفرد على مقاومة الإجهاد بنفسه عن طريق إمداده بتقنيات متنوعة كالاسترخاء والتصور.. بالإضافة إلى عدة طرق أخرى كالعلاج بالضحك، العلاج بالإبر، التغذية الرجعية الحيوية، العلاج بالأشعة الملونة العلاج بالأدوية وغيرها من الاستراتيجيات العلاجية والوقائية للإجهاد. (لوگيا الهاشمي وبن زروال فتيحة ، 2006 . ص 103).

وفيما يلي جدول استراتيجيات التعامل مع الضغط المهني لصاحبيه أندرو دي سيزلاقي ومارك جي والاس في كتابهما السلوك التنظيمي والأداء.

جدول رقم 02 : استراتيجيات التعامل مع الإجهاد (عطوي سعد الدين، 2010 ص. 58)

| الاستراتيجيات التنظيمية | الاستراتيجيات الفردية |
|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> • تعديل وتنقيح أساليب الاختيار والتوظيف. • برامج تدريبية حديثة. • إعادة تصميم الوظائف. • برامج مساعدة العاملين. | <ul style="list-style-type: none"> • الكشف الطبي. • التمارين الرياضية. • الراحة والاسترخاء. • اهتمامات خارجية. • التأمل. • الوعي الذاتي. • فرص عمل بديلة . |

خلاصة الفصل:

إن موضوع الإجهاد من أهم الأمراض النفسية في العمل فهو استجابة لعملية تفاعلية تضم الفرد العامل ومثيرات تحصل في اطار العمل، إن هذا المرض يوما بعد آخر ورغم كل هذا التطور الحاصل اليوم، و هذا الفصل درس عناصر مهمة حول الاجهاد المهني حيث استهل الفصل بلمحة تاريخية عن مفهوم الإجهاد ومن ثم تقديم مختلف تعاريف الإجهاد على عدة تصنيفات ثم ذكرنا مصادر ظاهرة الإجهاد، ثم نظرياته وكذا مختلف أنواع الإجهاد و نماذجه المختلفة.

كما سلطنا الضوء على مختلف وسائل القياس التي يستعملها الفرد في الإجهاد وذكرنا مختلف أعراض الإجهاد، ونتائجه، وأخيرا تعرفنا على استراتيجيات التعامل معه.

الفصل الثالث:

إجراءات الدراسة الميدانية

- تمهيد
- منهج الدراسة
- حدود الدراسة
- عينة الدراسة
- أداة الدراسة
- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
- الأساليب الإحصائية
- خلاصة الفصل

تمهيد:

إن مضمون هذا الفصل يقوم بالتدعيم النظري و الوصفي المفصل لإجراءات التي تم إتباعها في تنفيذ الدراسة وذلك من خلال عرض المنهج و حدود وعينة الدراسة وعرض الدراسة الإستطلاعية التي تم من خلالها تطرق للخصائص السيكومترية لأداة الدراسة مع ذكر الأساليب الإحصائية المستخدمة في موضوع الدراسة.

7. منهج الدراسة:

يعتبر المنهج الاسلوب أو الطريقة الواقعية التي نستعين به لمواجهة مشكل بحثنا أو دراسته لمشكلة البحث.

وتدل كلمة منهج الى الطريق المؤدي إلى الغرض المطلوب والكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة قواعد عامة التي تهين على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معلومة (عداوي، 2019، ص7)

إن العلاقة المنهجية التي تربط الموضوع والمنهج تجعلهما قضيتان متلازمتان فطبيعة الموضوع في التي تحدد المنهج الواجب إتباعه قصد الإحاطة بأهم جوانب الموضوع، وعلى ذلك اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي باعتباره يهدف إلى وصف ودراسة الظاهرة والحصول على معلومات كافية ودقيقة وذلك من أجل تقديم دراسة تحليلية وتعميمات موضوعية وتفسيرها، وتحليل الخصائص المحددة لظاهرة الدراسة و وصفها كميًا (بلعابد، 2015، ص85).

8. الحدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** لقد تم إجراء الدراسة التطبيقية في معهدين التكوين المهني فالأول في مركز «أحمد كركبان» هو مؤسسة عمومية ذات طابع إداري يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي فهو يقع غرب مدينة الأغواط بجانب الجمهورية للجمارك مساحته 2,4 هكتار قدرت استيعاب 300 مقعد وقد أنشأ للضرورة الملحة وخصوصيات المنطقة التي تتطلب التخصصات المبرمجة به، و الطلب المتزايد من قبل الشباب في التخصصات التقنية من أجل مستقبلهم، وقد أنشأ بموجب المرسوم التنفيذي رقم 16/15 المؤرخ في 2016/01/18 تحت وزارة التكوين والتعليم المهنيين.

والمركز الثاني هو معهد «أحمد بن الزوبير» في ولاية الأغواط يتمتع بالشخصية المعنوية والإستقلال المالي حيث يتربع بمساحة قدرها 4هكتارات، فكان بادئ الأمر ملحقة تابعة لمركز التكوين الإداري بورقلة ومن شهر سبتمبر 1974 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 75/135 المؤرخ في 10/13/1976 تم منحه الإستقلال المالي وتحول إلى مركز تكوين إداري بالأغواط، ثم تحويله إلى معهد وطني متخصص في التكوين المهني وذلك بموجب

المرسوم التنفيذي 91/395 المؤرخ في 1991/10/22 حيث هذا تحويل عرف تطورا ملحوظا وتغييرات كبيرة في هيكله وعرف المعهد منذ نشأته قرابة عشرة آلاف متربص.

- الحدود البشرية: استاذة التكوين المهني في معهد كركبان وأحمد بن الزوبير بالأغواط.

- الحدود الزمانية: أجريت الدراسة في السداسي الثاني من الموسم الجامعي 2022/2021 وذلك بعد الموافقة لإجراءات البحث في المعهدين احمد بن الزوبير واحمد كركبان كما هو موضح في الملحق رقم (1) و (2).

9. عينة الدراسة:

تعتبر عينة الدراسة مجموعة جزئية من المجتمع الذي يقوم الباحث بإختيارها من المجتمع الذي يريد البحث فيه.

ويتمحور موضوع الدراسة حول مستوى الاجهاد الهمني لدى اساتذة التكوين المهني حيث تمثل مجتمع البحث من (30) أستاذ وأستاذة من معهدي التكوين المهني والتمهين.

- خصائص عينة الدراسة:

جدول رقم (3) : يمثل خصائص نوع العينة حسب الجنس.

| النسبة | التكرار | الجنس |
|--------|---------|-------|
| 33,3% | 10 | ذكور |
| 66,7% | 20 | إناث |

يمثل الجدول رقم (1) فروق الجنس بحيث الإناث (20) أستاذة بنسبة (66,7%) وبلغ عدد الأساتذة الذكور (10) بنسبة (33,3%) ويدل هذا على أنّ نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور.

جدول رقم (4) : يمثل خصائص العينة حسب الأقدمية في العمل.

| النسبة | التكرار | فئات الأقدمية |
|--------|---------|--------------------------|
| 30,0% | 9 | أقل من 5 سنوات |
| 40,0% | 12 | من 5 إلى 9 سنوات |
| 30,0% | 9 | يبدأ من 10 سنوات فما فوق |

يمثل الجدول رقم (2) فئات الأقدمية في العمل حيث بلغ عدد الأساتذة بأقدمية أقل من 5 سنوات (9) بنسبة (30,0%) أما الذين هم بأقدمية عمل من 6 إلى 9سنوات بلغ تكرارها (12) بنسبة (40,0%) وأخيرا بلغت نسبة العمال الذين أقدميتهم بـ 10سنوات فما فوق (9) أساتذة (30,0%) مما نلاحظ أنّ اكبر فئة هي للأساتذة الذين بلغت أقدميتهم من 6سنوات الى 9سنوات بنسبة (40,0%) نتيجة الخبرة والرغبة في العمل.

جدول رقم (5) : يمثل خصائص العينة حسب نمط التكوين.

| النسبة | التكرار | نمط التكوين |
|--------|---------|---------------------|
| 26,7% | 8 | نظامي |
| 56,7% | 17 | تمهين |
| 16,7% | 5 | مزدوج(نظامي+ تكوين) |

يمثل الجدول رقم (3) توزيع الأساتذة حسب نمط التكوين المهني حيث بلغ عدد النظاميين (8) بنسبة (26,7%) أما نمط التمهين بلغ (17) بنسبة (56,7%) أما في كلتا النمطين فبلغ التكرار (5) بنسبة (16,7%).

10. أداة الدراسة:

تعتبر أداة البحث وسيلة لجمع البيانات والمعطيات حول قضية مدروسة من أجل تحقيق الهدف من البحث وقد استخدمنا في دراستنا الأداة التي تلائم مع طبيعة الدراسة والمنهج المتبع وفي مقدمتها استمارة الإستبيان، والتي تعرف على أنها الطريقة العلمية في

جمع البيانات حول الظواهر الاجتماعية، شائعة في البحوث الاجتماعية وفي أداة علمية تبنى وفق مراحل علمية تكسب غيرها، هدفها وثباتها وتشمل بنودها على إمكانية قياس فرضيات البحث) عامر مصباح، 2008، ص 146_147
 فعرفها محمد زيان عمر على أنها مجموعة من الأسئلة تعد إعدادا محددًا وترسل بواسطة البريد أو تسلم إلى أشخاص المختارين لتسجيل إجاباتهم على ورقة الإستمارة ثم إعادتها .

- وصف أداة الدراسة:

تكونت أداة الدراسة التي إعتدنا عليها في موضوعنا على الإستبيان الذي يتناول مايلي :
 -الجزء الاول تكون من مقدمة الإستبيان التي تبين فيها تمهيدا لموضوعنا والطلب من المبحوث للإجابة على أسئلة الإستبيان، وكذلك تناول البيانات الشخصية: الجنس ومدة العمل بقطاع التكوين ونمط التكوين
 -أما الجزء الثاني تناول فقرات الإستبيان وتشمل هذه الفقرات جمع أسئلة الإستبيان مع تحديد مكان الإجابة أمام كل فقرة فكان كالتالي:

| أبعاد الإسيبان | عدد العبارات |
|----------------------|--------------|
| الأعراض النفسية | 9 |
| الأعراض السلوكية | 6 |
| الأعراض الاجتماعية | 11 |
| جميع فقرات الإستبيان | 26 |

وكانت الإجابة على العبارات وفق مقياس ليكارت حسب الجدول التالي:

| دائما | أحيانا | أبدا |
|-------|--------|------|
|-------|--------|------|

واستخدمت الأداة من قبل (سليمان خويلد ،2018،ص150) ليصبح في شكله النهائي كما هو موضح في الملحق رقم (5) وتناول هذا الإستبيان موضوع دراستنا الإجهاد المهني.

11. الخصائص السيكمترية لأداة الدراسة:

صدق المحكمين: يقوم هذا النوع من الصدق الظاهري على فكرة مدى مناسبة لإستبيان مستوى الاجهاد المهني لدى استاذة تكوين المهني، ولتأكد من ذلك تم عرضه على مجموعة من المحكمين والمختصين في مجال علم النفس وعددهم.... هذا مايتضح في ملحق رقم (3) على اعتبارهم يملكون الخلفية العلمية التي تؤهلهم لأن يعطوا تقييما لعبارات الإستبيان الموضوعة في أداة الدراسة و التأكد من أنها تقيس ما وضع لقياسه ومدى سلامة الأداة وقد قدمت الصورة الأولية للإستبيان المكونة من (28) عبارة... ملحق رقم (4). حيث تم الموافقة على 26 عبارة من الإستبيان وحذف عبارتين مع وضع بعض التعديلات و الإقتراحات والملاحظات التي تم أخذها بعين الإعتبار لتصبح أداة في صورتها النهائية مكونة من 26 عبارة وهذا موضح في ملحق رقم (5) للتأكد من صلاحية المقياس تم عرضه على عينة الدراسة وحساب الصدق والثبات، لنتحصل على النتائج التالية:

- الثبات:

جدول رقم (6) يمثل نتائج معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لاستبيان الدراسة

| الاستبيان | عدد البنود | قيمة α كرومباخ |
|----------------|------------|-----------------------|
| الاجهاد المهني | 26 | 0,67 |

نلاحظ من خلال نتائج الجدول المحصل عليه، أن معامل الثبات بلغ القيمة (0.67) وهذا يدل على أن الاستبيان يتمتع بقدر عالي ومقبول من الثبات وبالتالي يمكن تطبيقه.

- الصدق:

تم حساب صدق الاتساق الداخلي:(الصدق البنائي) حيث قامت الباحثتان بحساب الصدق البنائي من خلال حساب معامل الارتباط بين درجة كل بعد بالدرجة الكلية للاستبيان.

جدول رقم (7) يمثل نتائج درجات الارتباط بين كل بعد و الاستبيان.

| البعد | درجة الارتباط | الدالة (P) | مستوى الدلالة |
|--------------------|---------------|------------|---------------|
| الأعراض النفسية | 0,69 | 0,000 | 0,01 دالة |
| الأعراض السلوكية | 0,70 | 0,000 | |
| الأعراض الاجتماعية | 0,81 | 0,000 | |

من خلال الجدول يتبين أن درجة الارتباط عالية بين كل بعد والاستبيان ككل، حيث بلغت درجة الارتباط بين الاستبيان وبعد الأعراض النفسية 0,69، وارتباط الاستبيان مع بعد الأعراض السلوكية بلغ 0,70. أما قيمة الارتباط بين بعد الأعراض الاجتماعية والاستبيان فقد بلغت 0,81 وهي تدل على أن الاستبيان يتمتع باتساق داخلي فهو صادق.

12. الأساليب الإحصائية:

يتم استخدام الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية بعد تفريغ إستجابات أفراد العينة بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (spss) النسخة 20 وكذلك برنامج (Excel) ومن هذه الأساليب تم حساب ما يلي:

- حساب متوسطات الحسابية، الإنحرافات المعيارية.
- اختبار (ت) لعينتين مستقلتين.
- معامل ارتباط بيرسون بين البنود والأبعاد.
- وإستخدام معادلة ألفا لكرونباخ.
- تحليل التباين الأحادي

خلاصة الفصل:

تم التعرض إلى أهم الخطوات المتبعة في الدراسة الميدانية، من خلال عرض إجراءات الدراسة الأساسية بتحديد المنهج المناسب وتحديد الحدود المكانية والزمانية وعينة الدراسة، إضافة إلى الدراسة الإستطلاعية التي تعرض من خلالها حساب الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة وذلك بالأساليب الإحصائية المناسبة وبعد ذلك عرضنا إجراءات تطبيقها.

الفصل الرابع:

عرض وتحليل ومناقشة النتائج

- تمهيد
- عرض ومناقشة نتائج الدراسة
- عرض نتيجة الفرضية الأولى
- عرض نتيجة الفرضية الثانية
- عرض نتيجة الفرضية الثالثة
- عرض نتيجة الفرضية الرابعة
- عرض نتيجة الفرضية الخامسة

تمهيد:

يحتوي هذا الفصل على عرض و تفسير النتائج التي استنتجناها من احصائيات لبيانات المتحل عليها بعد تطبيق أدوات جمع البيانات على أفراد العينة والحصول على النتائج الخاصة لكل فرضيات الدراسة التي يتم عرضها ثم تحليلها وتفسيرها في ضوء الدراسات السابقة.

2. عرض ومناقشة نتائج الدراسة:

2.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى على: نتوقع مستوى الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني مرتفع.
جدول (8) يبين دلالة الفرق بين المتوسط الفرضي والمتوسط الحسابي لدرجات الاجهاد المهني.

| عدد الأفراد | المتوسط الفرضي | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الفرق في المتوسط | قيمة "ت" | درجة الحرية df | الدلالة الإحصائية "P" | مستوى الدلالة |
|-------------|----------------|-----------------|-------------------|------------------|----------|----------------|-----------------------|---------------|
| 30 | 52 | 48,10 | 5,44 | -3,90 | 3,92 | 29 | 0.000 | دال عند 0,01 |

من خلال الجدول يتبين أن الفرق بين المتوسط الفرضي (52) والمتوسط الحسابي (48,10) لدرجات الاجهاد المهني بلغ 3,90 بانحراف معياري 5,44 ، كما نلاحظ من خلاله أن قيمة الفرق "ت" 3,92 قيمة إحصائية عند درجة الحرية 29 ومستوى الدلالة 0,01. ومنه الفرق بين المتوسطين لصالح المستوى المنخفض، ومنه نرفض الفرضية الأولى ونحكم بأن مستوى الاجهاد المهني لدى عينة الدراسة منخفض وليس مرتفع .

من خلال ما لاحظنا واستنتجنا ان مستوى الإجهاد المهني منخفض وليس مرتفع نتيجة تكيف الأساتذة مع نظام العمل الذي يجعل مستوى الإجهاد منخفض لأن نفسية الأستاذ تتوافق مع بيئته داخل العمل، وتطبيقه الجيد للمبادئ التي تفرضها الإدارة في المعهد التكويني والتي لها دور كبير في تخفيض جزء كبير على الأستاذ وعلى المعهد وتخفيض من نسبة الإجهاد لديهم ومنه يستطيع الأستاذ تأدية واجبه بكل أريحية وبدون مشقة أو تعب أي تغلب الأستاذ على الإجهاد أو الضغط المهني الذي يواجهه في مكان عمله من خلال بعض

المساعدات الإجتماعية وتوافقه النفسي والسلوك والإجتماعي التي تساهم في تخفيض الإجهاد المهني.

حيث توافقت دراستنا مع دراسة «مدرقنارت عمار (2020)» والتي كانت بعنوان الإجهاد المهني لدى شبه الطبيين في التخدير و الإنعاش بالمركز الإستشفائي الجامعي بباتنة وكان الهدف من هذه الدراسة هو التعرف على الإجهاد المهني لدى شبه الطبيين وأسفرت هذه الدراسة على نتيجة متوافقة لنتيجتنا وهي وجود مستوى منخفض في الإجهاد المهني، واختلفت مع دراسة (mehamed meziane, fatima draou,2018) التي كانت بعنوان الإجهاد المهني لدى أساتذة التعليم العالي وهدفت بدورها إلى التعرف على مستوى الإجهاد المهني لدى الأستاذ الجامعي وتم الوصول في هذه الدراسة إلى وجود مستوى متوسط في الإجهاد لدى الأساتذة المدرسين.

2.2 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الثانية:

تنص الفرضية على : نتوقع أن أهم أعراض الاجهاد لدى أساتذة التكوين المهني هي الأعراض النفسية:

لاختبار الفرضية تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الاجهاد

جدول(9) يبين المتوسطات الحسابية لأبعاد الاجهاد المهني

| البعد | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|--------------------|--------|-----------------|-------------------|
| الأعراض النفسية | 30 | 15,06 | 2,42 |
| الأعراض السلوكية | 30 | 10,70 | 1,93 |
| الأعراض الاجتماعية | 30 | 22,33 | 2,91 |

من خلال الجدول نلاحظ أن المتوسط الحسابي للأعراض الاجتماعية بلغ(22,33) وبانحراف معياري (2,91) وكانت في الأعلى من حيث المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري، ثم تأتي الأعراض النفسية التي بلغ متوسط حسابها (15,06) بانحراف معياري (2,42) بعد الأعراض الاجتماعية و أخيرا الأعراض السلوكية التي كانت متوسط حسابها (10,70) بانحراف معياري (1,93).

ومنه نرفض الفرضية الثانية التي كانت قائمة على أن أهم الأعراض للإجهاد المهني هي الأعراض النفسية و نحكم على أن أهم الأعراض للإجهاد المهني هي الأعراض الإجتماعية وليست النفسية نتيجة لي كثرة ما يتلقاه ويعانيه الأستاذ من الأعباء الملقاة على عاتقه من قبل أفراد عائلته وأسرته التي تؤذي به الى الشعور صعوبة كبيرة في إنجاز عمله و إستنزاف قدرته على العطاء وشعوره بعدم الثقة في الآخرين وعدم تكوين علاقات مع الغير و أيضا يعاني الأستاذ كثيرا من ضغوطات ومشاكل لا يفهمها أفراد أسرته أو المحيط الإجتماعي وهذا يولد عنه الأستاذ جهدا مهنيا كبيرا لديه وعدم دعمه من كرف الزملاء أو المشرفين.

وهنا تم الإختلاف بين دراستنا ودراسة عيسى عبدالله جابر عيسى (2009) وكانت بعنوان الإنهاك النفسي لدى معلمي المدرسة المتوسطة بالكويت وتم التطرق في هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب المؤدية إلى انخفاض أداء المهام وتسبب الحماس لديه فتوصل إلى ما يسمى بالإنهاك النفسي الذي يرتبط بالمؤثرات النفسية التي تضغط على كيان المعلم الجسمي والنفسي والوجداني مما يخلق أثر على المحيط الأسري فيشعر المعلم بالضيق والتعب والغضب.

3.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية على أنه : توجد فروق في درجات الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني تعزى لمتغير الجنس .
لاختبار الفرضية قمنا بحساب الفرق "ت" بين متوسطي درجات الذكور والإناث في الاجهاد المهني، والجدول التالي يوضح ذلك :

جدول رقم(10) يوضح نتائج اختبار " ت " للفرق في الاجهاد حسب للجنس

| المتغير | الجنس | العينة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | قيمة "ت" | درجة الحرية | قيمة الدلالة (P) | مستوى الدلالة |
|---------|-------|--------|-----------------|-------------------|----------|-------------|------------------|---------------|
| الاجهاد | ذكور | 10 | 49,50 | 5,01 | 0,32 | 28 | 0,99 | 0.05 |
| | إناث | 20 | 47,40 | 5,63 | | | | غير دالة |

من خلال النتائج يتبين أن المتوسط الحسابي لدرجات الاجهاد عند الذكور 49,50 بانحراف معياري 5,01 ، أما بالنسبة للمتوسط الحسابي لدرجات الإناث 47,40 بانحراف معياري 5,63 ، كما نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة الفرق " ت " المقدره بـ 0,32 غير دالة إحصائياً عند درجة الحرية 28 لأن الدلالة الاحصائية 0,99 أكبر من مستوى الدلالة 0,05 ومنه لا توجد فروق بين الجنسين في درجات ومستوى الاجهاد المهني. نرفض الفرضية القائلة بأنه يوجد فروق في درجات الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني تعزي لمتغير الجنس مما يعني أن متغير الجنس لا يؤثر في مستوى الإجهاد المهني لدى الأساتذة.

وهذا ما اتفق مع دراسة بوهواري وخلصي مراد (2019) بعنوان الإجهاد المهني لدى إطارات الجماعات المحلية وكان محتوى هذه الدراسة التعرف على وضعيات العمل ومستوى الإجهاد لدى أفراد العينة في وضعيات العمل والكشف عن الفروق في مستوى الإجهاد حسب متغير الجنس أظهرت النتائج المتوصل إليها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الإجهاد عند مستوى الدلالات المعتمدة (0,05) مع دراستنا وكذلك دراسة مدرق نادر عمار (2020) التي ذكرت في الفرضية الأولى.

4.1 عرض ومناقشة نتيجة الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية على : أنه توجد فروق في درجات الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني تعزي لمتغير الأقدمية في العمل .
لاختبار الفرضية تم حساب تحليل التباين الأحادي بين مجموعات الأقدمية في العمل

الجدول رقم (11): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفرق في الاجهاد حسب الاقدمية في العمل

| فئات الأقدمية | التكرار | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|------------------|---------|-----------------|-------------------|
| أقل من 5 سنوات | 9 | 45,00 | 5,80 |
| من 6 إلى 9 سنوات | 12 | 50,08 | 3,94 |
| 10 سنوات فما فوق | 9 | 48,55 | 5,93 |

نلاحظ من خلال الجدول أن فئات الأقدمية التي كانت من 5 إلى 9 سنوات بلغ تكرارها (12) ومتوسط حسابها (50,08) بإنحراف معياري (3,94) وهي أعلى فئة ، ثم تأتي فئة 10 سنوات فما فوق بحيث بلغ تكرارها (9) ومتوسط حسابها (48,53) و إنحراف معياري (5,93) وأخيرا فئة الأقدمية التي كانت أقل من 5 سنوات فبلغ تكرارها (9) بالمتوسط الحسابي (45,00) وإنحراف معياري (5,80).

جدول رقم (12) يبين نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار الفرضية الرابعة.

| المتغير | المصدر | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة ف | درجة الحرية | الدلالة (p) | مستوى الدلالة |
|----------|----------------|----------------|----------------|--------|-------------|-------------|------------------|
| الأقدمية | بين المجموعات | 135,56 | 67,78 | 2,53 | 2 | 0,90 | 0,05 غير دالة |
| | داخل المجموعات | 723,13 | 26,78 | | 27 | | |
| | المجموع الكلي | 858,70 | | | 29 | | |

من خلال الجدول يتبين لنا ان قيمة تحليل التباين (ف) 2,53 غير دالة إحصائيا عند درجة الحرية 29 لأن الدلالة 0,09 أكبر من مستوى الدلالة 0,05، ومنه لا توجد فروق بين فئات الأقدمية في الاجهاد وتأثيره على أدائهم في العمل.

نلاحظ أن الأستاذ يكون معرضاً لضغط وإجهاد كبير من حوله سواء في حياته النفسية والاجتماعية والسلوكية ونظراً لوجود الخبرة الغير الكافية التي تجعله يعاني من الإجهاد وصعوبة في التعامل مع الآخرين والعمل وتأدية مهنته ومنه لا توجد فروق بين فئات الأقدمية في الإجهاد وتأثيره على أدائهم في العمل ومنه نرفض الفرضية التي كانت مبنية على أنها توجد فروق في درجات الإجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني تعزى لمتغير الأقدمية في العمل، أي انه لا يوجد إجهاد مهني على فئة معينة من الأساتذة أو تأثيره على عملهم سواء كانت مدة طويلة أو قصيرة أو متوسطة أو أساتذة ذو خبرة وكفاءة مهنية عالية الأمر الذي يجعله قائم على التوافق النفسي للأستاذ وسلوكياته وطبيعته الإجتماعية مع محيط العمل أو المعهد الذي يمد فيه عمله وتطبيقه لما يحدده المعهد من قواعد وقوانين المترتبة عليه التي تسهل وتقلل من الإجهاد لديهم بصفة عامة.

5.1 عرض نتيجة الفرضية الخامسة

نص الفرضية: توجد فروق في درجات الاجهاد المهني لدى أساتذة التكوين المهني تعزى لمتغير نمط التكوين .
لاختبار الفرضية تم حساب تحليل التباين الأحادي بين مجموعات نمط التكوين الجدول رقم (13): يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات الاجهاد حسب فئات نمط التكوين.

| نمط التكوين | التكرار | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري |
|-----------------------|---------|-----------------|-------------------|
| نظامي | 8 | 50,37 | 4,77 |
| تمهين | 17 | 46,70 | 6,04 |
| مزدوج(نظامي+من تكوين) | 5 | 49,20 | 2,86 |

نلاحظ من خلال الجدول أن نمط التكوين نظامي بلغ تكرارهم (8) أساتذة بمتوسط حسابي (50,37) و إنحراف معياري (4,77) وهو أعلى نمط تكويني، يليه النمط المزدوج(نظامي+تكوين) بتكرار (5) أساتذة ومتوسط حسابي (49,20) وإنحراف معياري (2,86) وبعدها

جاء نمط تمهين والذي كان تكراره (17) بمتوسط حسابي (46,70) و إنحراف معياري (6,04).

جدول رقم (14) يبين نتائج تحليل التباين الاحادي لاختبار الفرضية الخامسة

| المتغير | المصدر | مجموع المربعات | متوسط المربعات | قيمة ف | درجة الحرية | الدالة (p) | مستوى الدالة |
|-------------|----------------|----------------|----------------|--------|-------------|------------|---------------|
| نمط التكوين | بين المجموعات | 80,496 | 40,248 | 1,39 | 2 | 0,26 | 0,05 غير دالة |
| | داخل المجموعات | 778,204 | 28,822 | | 27 | | |
| | المجموع الكلي | 858,700 | | | 29 | | |

من خلال الجدول يتبين لنا ان قيمة تحليل التباين (ف) 1,39 غير دالة إحصائيا عند درجة الحرية 29 لأن الدلالة 0,26 أكبر من مستوى الدلالة 0,05، ومنه لا توجد فروق بين أنواع نمط التكوين في الاجهاد وتأثيره على أدائهم في العمل.

ومنه نستنتج عدم وجود فرق في مستوى الاجهاد حسب أنماط التكوين لدى الأساتذة التي فقد تؤدي إلى جهد وإجهاد مهني منخفض بين المجموعات وداخلها نتيجة للتوزيع الزمني المناسب وتوفير العدد الكافي من الأساتذة حسب كل نمط من هذه الأنماط الذي يخفف عبئ كبير على الأساتذة والمعهد.

خاتمة:

نستخلص من هذه الدراسة أن موضوع الإجهاد المهني بصفة عامة، والضغط المهنية بصفة خاصة، أصبح هاجسا يثير القلق ليس فقط بالنسبة للباحثين في هذا المجال بل تجاوز ذلك إلى المنظمات الدولية كما سابقا، وهذا يدل على إزدياد المخاطر والتكاليف المادية والمعنوية الناجمة عن هذه الحالات خاصة في ميدان العمل، وتزداد الصعوبة في هذا المجال نتيجة عدم الإتفاق على تعريف موحد للإجهادات المهنية، وأيضا إلى تنوع وإختلاف مصادرها من بيئة لأخرى ومن زمن لآخر وهذا ما يظهر حاليا في نتائج الدراسات والبحوث التي أجريت حول هذا الموضوع، مما يستلزم المزيد من العمل البحثي والدراسات المعمقة من طرف الباحثين المكترئين لموضوع الإجهاد المهني .

وصفوة القول مما سبق نلاحظ أن الإجهاد المهني حالة من الإستنزاف الإنفعالي والبدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط الناتجة عن مجموعة من المؤثرات وأنه نتيجة للعوامل المختلفة تسمى المسببات والتي يأتي في مقدمتها عدم الإستقرار وفقدان الأمن والإضطهاد النفسي، وربما يكون الإجهاد المهني له علاقة بالعمل أكثر من أي موضوع آخر، حيث تكون إستجابات العاملين في جميع المهن والذين يرهقون أنفسهم لأهداف صعبة ليصلو إلى ما يدعى بالإجهاد المهني وبذلك يفقدون الطاقة الجسدية النفسية و المعنوية فيحدث التوقف أو الوقوع في حوادث العمل .ويمكن أن يسبب الإجهاد المهني مشاكل أسوء إذا لم يتعلم الشخص طرق التعامل معه، فكثيرة هي الدراسات المعاصرة التي أظهرت بأن هناك إرتباط بين الإجهاد المهني والعديد من الأمراض من بينها الضغط، ضعف إنتاجية الجسم وبالتالي ضعف إنتاجية المؤسسة.

الإقتراحات والتوصيات:

لقد إنتهت الدراسة بمجموعة من المقترحات فكانت كمايلي:

1-ضرورة توفير المناخ الملائم الذي يساعد على أداء وإستمرار الأساتذة وكذا إلتزامهم داخل المؤسسة.

2-الإهتمام بالجانب النفسي لأساتذة التكوين مع توفير مختصين نفسانيين من أجل فهم الإضطرابات التي يعاني منها الأساتذة.

3-العمل على توفير مناصب العمل في التدريس في معاهد التكوين وذلك بإضافة أساتذة من أجل تخفيف العبء على الأساتذة.

4-التخفيف من الحجم الساعي حتى يكون الأستاذ مرتاح أثناء التدريس.

5-العمل على تشييد المزيد من المعاهد لتخفيف من ظاهرة الإكتظاظ وتوفير جو عمل مناسب.

6-تحسين ظروف العمل بصفة خاصة.

7-تحسين وتوزيع الحوافز المادية والمعنوية حتى تكافئ للجهود المبذولة للأستاذ

8-وضع إستراتيجيات مختلفة للمساعدة على معالجة الآثار النفسية والجسدية الناجمة عن الإجهاد المهني.

قائمة المصادر

والمراجع

القرآن الكريم:

(1) سورة النساء، الآية 103

(2) سورة طه، الآية 14

(3) سورة البقرة، الآية 238

قائمة المراجع:

- بشير لعريط(2006)، الإنعكاسات النفسية والسلوكية لنظام العمل بالمناوبة (8/3)، رسالة دكتوراة غير منشورة ، جامعة قسنطينة، الجزائر
- بلعابد مليكة(2015)، الإجهاد المهني لدى المرأة العاملة"، دراسة ميدانية لبعض القطاعات الخدماتية لولاية أم بواقي، مذكرة الماستر غير منشورة في علم الاجتماع فرع التنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي .
- بن زروال فتيحة(2008)، أنماط الشخصية وعلاقتها بالاجهاد-مستوى-أعراض-مصادر-إستراتيجيات المواجهة، دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالحماية المدنية، البريد، مصلحتي الإستعجالات والتوليد بولاية أم البواقي، أطروحة الدكتوراه غير منشورة علوم في علم النفس، جامعة منتوري بقسنطينة .
- جمعة السيد يوسف،(2001)، النظريات الحديثة في تفسير الأمراض النفسية مصر، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع.
- حبيب الصحاف(1997)، معجم إدارة الموارد البشرية وشؤون العاملين، طبعة 1، مكتبة لبنان، بيروت.
- حمو بوظريفة(1995)، الساعة البيولوجية"، الجزائر، شرطة دار الأمة.
- رأفت عبد الفتاح (2001) ، "سيكولوجية التدريب وتنمية الموارد البشرية"، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر

- راوية حسن (1999)، السلوك في المنظمات"، الدار الجامعية للطبع والنشر، الإسكندرية، مصر.
- راوية حسن (2003)، "السلوك التنظيمي المعاصر، مصر الدارالجامعية.
- زيد منير عبوي، سامي محمد هشام حرير(2006)، "مدخل إلى إدارة العامة بين النظرية والتطبيق" الطبعة الأولى، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان الأردن.
- زينب محمود شقير (1998)، مقياس الاحتراق النفسي (الاجهاد النفسي) و دراسة التعليمات في البيئة العربية (المصرية و السعودية)، مصر، توزيع مكتبة النهضة المصرية
- سامح عبد المطلب عامر (2011) ، استراتيجيات ادارة الموارد البشرية " الطبعة الأولى ، دار الفكر للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر
- سعد الدين عطوي ، الضغط المهني و علاقته بالصراع التنظيمي، رسالة الماجستير غير منشورة في علم النفس عمل و تنظيم ، قسم علم النفس جامعة منتسوري، قسنطينة الجزائر ، 2010/2009.
- سلمان خويلدي (2019/2018)، واقع الاجهاد المهني لدى العكال بنظام الدوريات و علاقته بدافعية الانجاز لديهم، دراسة ميدانية لقطاع المحروقات سونطراك، بحاسي مسعود، رسالة الدكتوراه غير منشورة في علم النفس عمل و تنظيم ، قسم علم نفس ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة، الجزائر
- سلوى عثمان الصديقي،(2002) الممارسة المهنية لطريقة خدمة الفرد مداخل علمية وعمليات تطبيقية"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر .
- سمير شيخاني (2003)، الضغط النفسي"، الطبعة(01)، دار الفكر العربي للنشر و التوزيع، بيروت، لبنان.

- صابر البحري (2008/2007)، "الاجهاد المهني و علاقته بالاغتراب المهني لدى الاطباء العاملون العاملون بالمستشفيات العمومية ، رسالة الماجستير غير منشورة في علم نفس العمل والتنظيم ، قسم علم النفس ، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر ،
- الطيب كشروود(1995)،**علم النفس الصناعي والتنظيمي الحديث**"، الطبعة الأولى، المجلد الثاني، منشورات فاريونس، بنغازي، ليبيا.
- عبد الرحمان بقادير(2006) **العمل الليلي وآثاره الفسيولوجية على العامل**، رسالة ماجستير غير منشورة في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة الجزائر.
- عبد السلام أبو قحف (2009)، **إدارة الأعمال مدخل بناء المهارات** " الطبعة الثانية .
- عبد الفتاح محمد دويدار (2003) ، **أصول علم النفس المهني والصناعي والتنظيمي وتطبيقاته** " ، دار المعرفة الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، الاسكندرية ، مصر
- عبداوي سلمى (2019)، **دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي في جامعة محمد خيضر بسكرة، دراسة مسحية على عينة من الموظفين الإداريين في كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلم التسيير، مذكرة ماستر غير منشورة في شعبة علوم الإتصال لتخصص إتصال والعلاقات عامة، جامعة محمد خيضر، بسكرة .**
- علي عسكر (2000)،**ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها** " ، دار الكتاب الحديث، الطبعة الاولى ، القاهرة، مصر
- عمر الطراونة (2011)، **الادارة الاحترافية للموارد البشرية** " ، الطبعة الأولى ، دار البداية للنشر والتوزيع ، عمان ،الأردن .
- غربي صبرينة (2014)، **مصادر و آثار الضغوط النفسية المهنية، دار الكتاب العربي، الجزائر**
- فاروق السيد عثمان (2001) ،**القلق و ادارة الضغوط**" مصدر ، دار الفكر العربي للنشر و التوزيع.

- فؤاد شهين (1997)، "معجم التحليل النفسي"، بالمكتبة المركزية بغزة، النشر بيروت، لبنان.
- لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة (2006)، "الإجهاد"، مخبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، مطبعة دار الهدى، عين مليلة، الجزائر.
- محمد بهجت جاد الله كشك (1999)، "المنظمات وأسس إدارتها" الطبعة الأولى، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية مصر.
- محمد صالح بهجت (بدون سنة) المدخل في العمل مع الجماعات"، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.
- مريم عثمان (2010)، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز لدى أعوان الحماية المدنية "رسالة الماجستير غير منشورة في علم النفس عمل وتنظيم، قسم علم النفس، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر.
- مصطفى خليل الشراوي (دون سنة)، علم الصحة النفسية"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان.
- ناصر دادي عدون (2004)، ادارة الموارد البشرية والسلوك التنظيمي " دار المحمدية العامة، الجزائر .
- نبيل الدخان، و بشير ابراهيم الحجار (2006)، الضغوط النفسية لدى طلبة جامعة الاسلامية وعلاقتها بالصلابة، النفسية لديهم، مجلة الجامعة الاسلامية، غزة.
- هارون توفيق الرشيد (1999)، الضغوط النفسية طبيعتها- نظرياتها-برنامج مساعدة الذات لعلاجها، مكتبة الأنجلو المصرية للنشر و التوزيع، ط1، القاهرة.
- وائل السيد حامد السيد (2018)، "دراسة الضغوط النفسية وعلاقتها بجودة الحياة لدى أعضاء هيئة التدريس بجامعة الملك سعود، المجلة الدولية لدراسات التربية والنفسية عدد 3 رقم 1-2018 المملكة العربية السعودية.

- موقع

- <https://www.asjp.cerist.dz>

المراجع الاجنبية،

- Jaon benjamim stora(1993) ، le stress quesais je ? edition dahleb, 2eme, ed paris.
- Jean Benjamin Stara stress(1993); que sais –je/edifiandalileb lamée paris .
- Okebukola, P, A& Jegede, O, J,(1989) ، Determinants of Occupational stress among Teachers in Nigeris, Educational Studies, 15,23-36PMID ، 2926704[pubMed-indexed forMEDLINE.

الملاحق

الملحق رقم (3): قائمة المحكمين

| الرقم | الإسم واللقب | الدرجة العلمية | جامعة |
|-------|-------------------|-----------------|---------|
| 1 | يقادير عبد الرحمن | أستاذ محاضر - أ | غرداية |
| 2 | معمر ي حمزة | أستاذ محاضر - أ | غرداية |
| 3 | صافي محمد | أستاذ محاضر - أ | الأغواط |

جامعة عمار ثليجي - الأغواط

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا

أستاذي الفاضل ، استاذتي الفاضلة

نضع بين أيديكم بعض الأسئلة حول مجموعة من الآراء و المواقف التي نستعرض بها دور الاجهاد المهني . ونرجو منكم قراءتها جيداً و الاجابة عنها بكل موضوعية و صراحة لاستكمال متطلبات قبل شهادة الماستر علم النفس المراد و التنظيم و تسيير الموارد البشرية ، علماً أنّ المعلومات المصرّح بها ستحاط بالسرية التامة و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

- البيانات شخصية:

الجنس:

ذكر أنثى

مدة العمل بقطاع التكوين:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 9 سنوات أكثر من 10 سنوات

نمط التكوين

نظامي فترات مسائية تمهين

| البلد | البلد | دائماً | أحياناً | أبداً |
|--------------------|---|--------|---------|-------|
| الأعراض النفسية | 1/ أشعر بعدم الارتياح أثناء تواجدي في مكان العمل | | | |
| | 2/ أتوتر بسرعة بسبب ضغوط العمل | | | |
| | 3/ ألوم نفسي بشدة على أبسط الأشياء | | | |
| | 4/ ينتابني أحلام مزعجة تتعلق بالعمل | | | |
| | 5/ أشعر بالإحباط لكثرة انشغالي بالعمل | | | |
| | 6/ ينتابني شعور بالكآبة بسبب نظام العمل | | | |
| | 7/ أعاني من نسيان المتكرر | | | |
| | 8/ أشعر بعدم القدرة على التكيف مع نظام العمل | | | |
| | 9/ أشعر بالقلق و التوتر عند حدوث أي تغيير في العمل | | | |
| | 10/ أعاني من فقدان الثقة بالنفس | | | |
| الأعراض السلوكية | 11/ أشعر بالخمول معظم الوقت أثناء العمل | | | |
| | 12/ أجد صعوبة في التركيز و التفكير | | | |
| | 13/ أشعر بالتعب و الانهاك عند نهاية دوري | | | |
| | 14/ ينتابني عصبية شديدة أثناء العمل | | | |
| | 15/ يمكنني بذل جهد زائد في عمل دون أن أعاني من مضاعفات | | | |
| الأعراض الاجتماعية | 16/ تقل زيارتي العائلية بسبب الاجهاد في العمل | | | |
| | 17/ أجد صعوبة في إتمام واجباتي المهنية لكثرة انشغالاتي العائلية | | | |
| | 18/ تشكل متطلباتي المثالية عبء يزيد على انهاكي في العمل | | | |
| | 19/ أقصر بواجباتي اتجاه العائلة لأنني مجهد من العمل | | | |
| | 20/ أقضي العطلة الرسمية مستريحاً لاستعادة نشاطي | | | |
| | 21/ أؤجل الكثير من الامور الى العطل الرسمية | | | |
| | 22/ يتفهم المحيطون بي ظروف عملي | | | |
| | 23/ يراودني شعور بأنني لا أستطيع حل ابسط المشكلات بسبب حماسي في العمل | | | |
| | 24/ أضطر الى الغاء بعض المواعيد بسبب نظام عملي | | | |
| | 25/ أعاني من كثرة الاعباء الملقاة على عاتقي من طرف عائلتي | | | |
| | 26/ ينتابني شعور بعدم الرغبة في العودة الى العمل | | | |

جامعة عمار ثليجي - الاغواط-

كلية العلوم الاجتماعية

قسم علم النفس و علوم التربية و الارطفونيا

أستاذي الفاضل ، استاذتي الفاضلة

نضع بين أيديكم بعض الأسئلة حول مجموعة من الآراء و المواقف التي نستعرض بها دور الاجهاد المهني . ونرجو منكم قراءتها جيداً و الاجابة عنها بكل موضوعية و صراحة لاستكمال متطلبات قبل شهادة الماستر علم النفس المراد و التنظيم و تسيير الموارد البشرية ، علماً أنّ المعلومات المصرّح بها ستحاط بالسرية التامة و لا تستخدم إلا لغرض البحث العلمي.

- البيانات شخصية:

الجنس:

ذكر أنثى

مدة العمل بقطاع التكوين:

أقل من 5 سنوات من 6 إلى 9 سنوات أكثر من 10 سنوات

نمط التكوين

نظامي فترات مسائية تمهين

| ملاحظات | لا تقيس | تقيس | البلد | البعد |
|---------|---------|------|---|--------------------|
| | | | 1/ أشعر بعدم الارتياح أثناء تواجدي في مكان العمل | الأعراض النفسية |
| | | | 2/ أتوتر بسرعة بسبب ضغوط العمل | |
| | | | 3/ أوم نفسي بشدة على أبسط الأشياء | |
| | | | 4/ ينتابني أحلام مزعجة تتعلق بالعمل | |
| | | | 5/ أشعر بالإحباط لكثرة انشغالي بالعمل | |
| | | | 6/ ينتابني شعور بالكآبة بسبب نظام العمل | |
| | | | 7/ أعاني من نسيان المتكرر | |
| | | | 8/ أشعر بعدم القدرة على التكيف مع نظام العمل | |
| | | | 9/ أشعر بالقلق و التوتر عند حدوث أي تغيير في العمل | |
| | | | 10/ أعاني من فقدان الثقة بالنفس | |
| | | | 11/ أشعر بالخمول معظم الوقت أثناء العمل | الأعراض السلوكية |
| | | | 12/ أجد صعوبة في التركيز و التفكير | |
| | | | 13/ أشعر بالتعب و الانهك عند نهاية دوري | |
| | | | 14/ ينتابني عصبية شديدة أثناء العمل | |
| | | | 15/ يمكنني بذل جهد زائد في عمل دون أن أعاني من مضاعفات | |
| | | | 16/ تقل زيارتي العائلية بسبب الاجهاد في العمل | الأعراض الاجتماعية |
| | | | 17/ أجد صعوبة أثناء تواجدي بمقر عملي بسبب انشغالاتي العائلية | |
| | | | 18/ تشكل متطلباتي المثالية عبء يزيد على انهاكي في العمل | |
| | | | 19/ أقصر بواجباتي اتجاه العائلة لأنني مجهد من العمل | |
| | | | 20/ أقضي العطلة الرسمية مستريحا لاستعادة نشاطي | |
| | | | 21/ ارحل الكثير من الامور الى العطل الرسمية | |
| | | | 22/ يتفهم المحيطون بي ظروف عملي | |
| | | | 23/ يراودني شعور بأنني لأستطيع حل ابسط المشكلات بسبب حماسي في العمل | |
| | | | 24/ اشعر ان لدي تأثير سلبي على من يحيطون بي | |
| | | | 25/ أضطر الى الغاء بعض المواعيد بسبب نظام عملي | |
| | | | 26/ أعاني من كثرة الابعاء الملقاة على عاتقي من طرف عائلتي | |
| | | | 27/ ينتابني شعور بعدم الثقة في من يحيطون بي | |
| | | | 28/ ينتابني شعور بعدم الرغبة في العودة الى العمل | |

الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة:

1- الثبات : تم حساب الثبات بطرية ألفا كرونباخ

Fiabilité

Echelle : TOUTES LES VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

| | | N | % |
|--------------|---------------------|----|-------|
| Observations | Valide | 30 | 100,0 |
| | Exclus ^a | 0 | ,0 |
| | Total | 30 | 100,0 |

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

| Alpha de Cronbach | Nombre d'éléments |
|-------------------|-------------------|
| ,670 | 26 |

Corrélations

| | | Corrélations | | | |
|-----------|------------------------|--------------|---------|-----------|--------|
| | | Nafsia | Solokia | Egtima3ia | Edjhad |
| Nafsia | Corrélation de Pearson | 1 | ,270 | ,295 | ,699** |
| | Sig. (bilatérale) | | ,149 | ,114 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Solokia | Corrélation de Pearson | ,270 | 1 | ,428* | ,705** |
| | Sig. (bilatérale) | ,149 | | ,018 | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Egtima3ia | Corrélation de Pearson | ,295 | ,428* | 1 | ,819** |
| | Sig. (bilatérale) | ,114 | ,018 | | ,000 |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |
| Edjhad | Corrélation de Pearson | ,699** | ,705** | ,819** | 1 |
| | Sig. (bilatérale) | ,000 | ,000 | ,000 | |
| | N | 30 | 30 | 30 | 30 |

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

خصائص عينة الدراسة

Effectifs

خصائص العينة حسب الجنس

Statistiques

| | | sex | exp | form |
|---|-----------|-----|-----|------|
| N | Valide | 30 | 30 | 30 |
| | Manquante | 0 | 0 | 0 |

Tableau de fréquences

sex

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|--------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | male | 10 | 33,3 | 33,3 | 33,3 |
| | female | 20 | 66,7 | 66,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

خصائص العينة حسب الأقدمية في العمل

exp

| | | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | moin 5 ane | 9 | 30,0 | 30,0 | 30,0 |
| | entre 6 - 9 | 12 | 40,0 | 40,0 | 70,0 |
| | plus de 10 ane | 9 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

خصائص العينة حسب نمط التكوين

| form | | | | |
|--------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | Nidami | 8 | 26,7 | 26,7 |
| | Tamhin | 17 | 56,7 | 83,3 |
| | tout form | 5 | 16,7 | 100,0 |
| | Total | 30 | 100,0 | 100,0 |

إختبار الفرضية الأولى

Test-t

Statistiques sur échantillon unique

| | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard moyenne |
|--------|----|---------|------------|-------------------------|
| Edjhad | 30 | 48,1000 | 5,44154 | ,99348 |

Test sur échantillon unique

| | Valeur du test = 52 | | | | | |
|--------|---------------------|-----|-------------------|--------------------|--|------------|
| | t | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Intervalle de confiance 95% de la différence | |
| | | | | | Inférieure | Supérieure |
| Edjhad | -3,926 | 29 | ,000 | -3,90000 | -5,9319 | -1,8681 |

Effectifs

تحديد مستوى الاجهاد (حسب التكرار)

Statistiques

VAR00001

| | | |
|---|-----------|----|
| N | Valide | 30 |
| | Manquante | 0 |

VAR00001

| | Effectifs | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| منخفض | 24 | 80,0 | 80,0 | 80,0 |
| مرتفع | 6 | 20,0 | 20,0 | 100,0 |
| Total | 30 | 100,0 | 100,0 | |

إختبار الفرضية الثانية

Statistiques descriptives

| | N | Moyenne | Ecart type |
|---------------------|----|---------|------------|
| Nafsia | 30 | 15,0667 | 2,42022 |
| Solokia | 30 | 10,7000 | 1,93248 |
| Egtima3ia | 30 | 22,3333 | 2,91646 |
| N valide (listwise) | 30 | | |

Test-t

Statistiques de groupe

| | sex | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard moyenne |
|--------|--------|----|---------|------------|----------------------------|
| Edjhad | male | 10 | 49,5000 | 5,01664 | 1,58640 |
| | female | 20 | 47,4000 | 5,63261 | 1,25949 |

Test d'échantillons indépendants

| | Test de Levene sur l'égalité des variances | | Test-t pour égalité des moyennes | | | | | | | |
|--------|---|------|----------------------------------|-------|-------------------|-----------------------|--------------------------|---|------------|---------|
| | F | Sig. | t | ddl | Sig. (bilatérale) | Différence moyenne | Différence écart-type | Intervalle de confiance 95% de la différence | | |
| | | | | | | | | Inférieure | Supérieure | |
| Edjhad | Hypothèse de variances égales | ,732 | ,400 | ,996 | 28 | ,328 | 2,10000 | 2,10777 | -2,21756 | 6,41756 |
| | Hypothèse de variances inégales | | | 1,037 | 20,133 | ,312 | 2,10000 | 2,02558 | -2,12351 | 6,32351 |

A 1 facteur

Descriptives

Edjhad

| | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard | Intervalle de confiance à 95% pour la | | Minimum | Maximum |
|----------------|----|---------|------------|-----------------|---------------------------------------|------------------|---------|---------|
| | | | | | moyenne | | | |
| | | | | | Borne inférieure | Borne supérieure | | |
| moin 5 ane | 9 | 45,0000 | 5,80948 | 1,93649 | 40,5344 | 49,4656 | 37,00 | 54,00 |
| entre 6 - 9 | 12 | 50,0833 | 3,94181 | 1,13790 | 47,5788 | 52,5878 | 45,00 | 59,00 |
| plus de 10 ane | 9 | 48,5556 | 5,93951 | 1,97984 | 43,9900 | 53,1211 | 41,00 | 62,00 |
| Total | 30 | 48,1000 | 5,44154 | ,99348 | 46,0681 | 50,1319 | 37,00 | 62,00 |

ANOVA à 1 facteur

Edjhad

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 135,561 | 2 | 67,781 | 2,531 | ,098 |
| Intra-groupes | 723,139 | 27 | 26,783 | | |
| Total | 858,700 | 29 | | | |

A 1 facteur

Descriptives

Edjhad

| | N | Moyenne | Ecart-type | Erreur standard | Intervalle de confiance à 95% pour la | | Minimum | Maximum |
|-----------|----|---------|------------|-----------------|---------------------------------------|------------------|---------|---------|
| | | | | | moyenne | | | |
| | | | | | Borne inférieure | Borne supérieure | | |
| Nidami | 8 | 50,3750 | 4,77905 | 1,68965 | 46,3796 | 54,3704 | 45,00 | 59,00 |
| Tamhin | 17 | 46,7059 | 6,04943 | 1,46720 | 43,5956 | 49,8162 | 37,00 | 62,00 |
| tout form | 5 | 49,2000 | 2,86356 | 1,28062 | 45,6444 | 52,7556 | 45,00 | 53,00 |
| Total | 30 | 48,1000 | 5,44154 | ,99348 | 46,0681 | 50,1319 | 37,00 | 62,00 |

ANOVA à 1 facteur

Edjhad

| | Somme des carrés | ddl | Moyenne des carrés | F | Signification |
|---------------|------------------|-----|--------------------|-------|---------------|
| Inter-groupes | 80,496 | 2 | 40,248 | 1,396 | ,265 |
| Intra-groupes | 778,204 | 27 | 28,822 | | |
| Total | 858,700 | 29 | | | |