



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر شتمة - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس



## عنوان المذكرة

مستوى الضغط المهني لدى اعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بالوحدة الرئيسية - بسكرة -

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم والموارد البشرية

إشراف الأستاذ الدكتور:

د . قبقيب عيسى

إعداد الطالبة:

سعودي مروة

أعضاء لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	بسكرة		
مشرفا ومقررا	بسكرة		د . قبقيب عيسى
مناقشا	بسكرة		

السنة الجامعية: 2020 / 2019



وَقَالُوا كَلُوا

فَنَسِيَ اللَّهُ كَلِمَةً كَثِيرًا وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

# شكر و تقدير

الحمد لله و الصلاة و السلام على نبينا محمد خير العباد

و على اله و صحبه و من تبعهم باحسان

اما بعد فاني اشكر العلي التقدير على توفيقه لي

بإنجاز هذا العمل العلمي المتواضع

ثم الشكر موصول الى الاستاذ المشرف الدكتور " قنوج عيسى "

على تكريمه بقبول الاشراف على هذه المذكرة و على تفضله على

بملاحظاته القيمة و توجيهاته السديدة

و الى كل عمال الحماية المدنية للوحدة الرئيسية بسكرة

و الى كل الاساتذة الكرام بقسم علم النفس التنظيم و العمل و تسيير الموارد البشرية

و الى كل من ساعدني في انجاز هذه المذكرة من قريب او بعيد



# الإهداء

باسم الله الرحمان الرحيم "

﴿وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

الهي لا يطيب الليل الى بشرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك و لا تطيب

اللحظات الا بذكرك و لا تطيب الاخرة الا بعفوك و لا تطيب الجنة الا

برؤية الله

الى من بلغ الرسالة و ادى الامانة و نصح الامة الى نبي الرحمة و نور

العالمين

"سيدنا محمد صلى الله عليه و سلم"

الى ملاكي في الحياة الى معنى الحب و الحنان و التقاني الى الحياة و سر

الوجود "ابي"

الى من كان دعاءها سر ناجحي

و حنانها بلسم جراحي الى اغلى الحبايب "امي"

الى من بهم اكبر و عليهم اعتقد اخي "محمد"

و اخوتي "لطيفة- صفاء- رفايدة"

الى من بوجوده معي اسعد و اكتسب قوة و محبة لا حدود لها " امير"

و الى كل الذين يحبوني و احبهم في الله و احتفظ بذكراهم و الى من يقدر

العلم و يسعى في طلبه و الى كل من ذكرهم قلبي و نسيهم لساني اهدي لهم

هذا العمل المتواضع .

سعودي مروية

## فهرس المحتويات

شكر و تقدير

الاهداء

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الاشكال

الصفحة	العناوين	الرقم
أ - ب	المقدمة العامة	
<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>		
04	الاشكالية	1
06	فرضيات الدراسة	2
06	اهمية الدراسة	3
07	اهداف الدراسة	4
07	دوافع اختيار موضوع الدراسة	5
08	تحديد المفاهيم	6
11	الدراسات السابقة	7
<b>الفصل الثاني: الضغوط المهنية</b>		
22	تمهيد	
23	مفهوم الضغط	1
24	تعريف الضغط المهني	2
27	عناصر الضغط المهني	3

28	مراحل الضغط المهني	4
30	انواع الضغط المهني	5
32	مصادر الضغط المهني	6
35	نماذج و نظريات الضغط المهني	7
45	الاثار المترتبة على الضغط المهني	8
49	اساليب مواجهة الضغط المهني	9
54	خلاصة	
الفصل الثالث: الاجراءات المنهجية للدراسة		
57	تمهيد	
58	منهج الدراسة	1
58	مجال الدراسة	2
59	ميدان الدراسة	3
70	مجتمع الدراسة	4
70	عينة الدراسة	5
73	اداة الدراسة	6
75	الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة	7
86	الاسلوب الاحصائي المستخدم	8
الفصل الرابع: عرض و مناقشة نتائج الدراسة		
90	عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى	1
94	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية	2
96	عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة	3
99	النتائج العامة للدراسة	
101	الخاتمة	
102	صعوبات الدراسة	

103	التوصيات	
105	قائمة المراجع	
110	الملاحق	

### قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
18	يمثل اوجه التشابه و الاختلاف للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية	01
31	يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية	02
71	يمثل عينة الدراسة الاصلية	03
71	يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الجنس	04
72	يوضح توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير الاقدمية	05
74	يوضح توزيع البنود على مختلف أبعاد الاستبيان الخاص بضغط العمل	06
74	يمثل الدرجات الاستبيان ليكرت الثلاثي	07
75	يمثل درجة الاوزان حسب مقياس ليكرت	08
76	يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الاول	09
77	يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الثاني.	10
78	يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الثالث	11
79	يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الرابع	12

80	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الخامس	13
81	يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال السادس.	14
82	يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال السابع	15
83	يوضح معاملات الارتباط كل مجال من مجالات الاستبيان بالدرجة الكلية لفقراته	16
84	يمثل معامل الفا كرونباخ	17
85	يمثل الصدق الذاتي	18
91	يمثل مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة	19
94	يمثل نتيجة اختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس	20
95	يمثل نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام لضغوط العمل حسب متغير الجنس	21
97	يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور ضغوط العمل تبعا لمتغير الأقدمية	22
97	يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير ضغوط العمل حسب الأقدمية	23

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
10	يمثل نموذج الدراسة الحالية:	01
36	يمثل حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية "هانز سيللي"	02
37	طرق تلاءم وتغلب على المشكلات	03
40	طريقة مقاومة الضغط	04
47	يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء	05
69	يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة الحماية المدنية	06
71	يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الجنس	07
72	يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الإقدمية	08

مقدمة

يواجه الإنسان خلال حياته العديد من المخاطر والتهديدات والضغوط التي يجب أن يتعامل معها بفعالية للحد من أثارها الضارة، فإنسان اليوم يعيش في بيئة تتسم بالتغير السريع والمستمر الذي يصعب ملاحقته في كافة المجالات حتى صار هو السمة الواضحة لهذا العصر، بل إن عالم اليوم بمختلف مجتمعاته المتقدمة والنامية أصبح في دوامة وصراع مع هذا التغيير الذي صار حقيقة في حياة المجتمعات والمنظمات فالسمة المميزة لعملية التغير في وقتنا الحاضر هي التسارع الرهيب الذي أصبح في حد ذاته قوة أساسية له تأثيراته الذاتية وعقباته الخطيرة في النواحي النفسية والاجتماعية فقد ذكر " توفلر " بأن "التغير المتسارع لا يقرع أبواب الصناعات والشعوب فحسب ولكنه يتغلغل في أعماق حياتنا الشخصية ويرغمنا أن نلعب أدوارا جديدة و يواجهنا بأخطار مرض نفسي جديد عنيف مدمر"، هذا المرض الذي أطلق عليه "توفلر" مسمى صدمة المستقبل .

ومن أهم المخاطر التي يواجهها الأفراد و التنظيمات في تسارع هذا العصر الضغوط بصفة عامة والضغوط المهنية بصفة خاصة ونظرا لما لهذا الموضوع من أهمية فقد إهتم الباحثون بوضع تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط و الفروق الفردية لتحمل درجات الضغوط من عدمه بالإضافة لأسباب الضغوط و سبل معالجتها وآثارها النفسية والجسدية. (الهيجان،1998)

كما لا يخفى أن الإدارات الواعية لمدى الآثار السلبية لضغوط العمل وإيجابيات ولاء أفرادها لها تولي أهمية بالغة لهذا الموضوع لكي يكون أفرادها مصدر قوة لها وليتمكنوا من أداء أدوارهم بفعالية وبكفاءة، من هنا جاء هذا البحث لتسليط الضوء على موضوع مستوى الضغط المهني لدى اعوان الحماية بالوحدة الرئيسية بسكرة كون هذه المؤسسة تقوم بمهام كبيرة من حيث تسطير البرامج والتنسيق بين مختلف القطاعات والهيئات.

لذلك اتجهنا إلى تناول هذا المتغير في موضوع بحث علمي يتتبع الخطوات المنهجية الضرورية حيث قسمناه إلى جانبين أحدهما نظري والثاني تطبيقي يحتوي الجانب النظري على فصلين.

**الجانب النظري : ويتضمن فصلين و هما :**

**الفصل الأول :** ويمثل الإطار المفاهيمي للبحث يشمل تقديم مدخل عام للموضوع، من خلال المقدمة، تحديد إشكالية الدراسة، وفرضياتها، الأهمية العلمية والتطبيقية للدراسة، أهداف الدراسة، التعريفات الإجرائية لمصطلحات الدراسة، والدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع مع التعليق عليها.

**الفصل الثاني :** وخصص لموضوع الضغوط المهنية وتطرقنا فيه الى:

- الضغط المهني من حيث ماهية الضغط المهني، مفهومه، عناصره، آلية حدوث الضغط المهني، مصادره، النظريات والنماذج المفسرة للضغط المهني، الآثار أو الانعكاسات المترتبة عليه سواء على مستوى الفرد أو على مستوى المنظمة واستراتيجيات إدارة الضغوط المهنية.

**تناولنا في الجانب الميداني فصلين اثنين هما :**

**الفصل الثالث:** وقد تضمن إجراءات الدراسة الميدانية وتم التطرق فيه إلى : مجال الدراسة، ميدان الدراسة، المنهج المستخدم، مجتمع الدراسة واختيار العينة، أدوات جمع البيانات، وكذلك أساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

**الفصل الرابع:** وخصص لعرض ومناقشة نتائج الدراسة على ضوء الدراسات السابقة حول الموضوع. وانهيينا الدراسة باستنتاج عام، وبعض الاقتراحات والتوصيات وملخصات الدراسة.

الطبيب النظري



الفصل الاول:  
الاطار المفاهيمي للدراسة



## الفصل الاول: الاطار المفاهيمي للدراسة

- 1- الاشكالية
- 2- فرضيات الدراسة
- 3- اهمية الدراسة
- 4- اهداف الدراسة
- 5- دوافع اختيار موضوع الدراسة
- 6- تحديد المفاهيم
- 7- الدراسات السابقة

**(1) الاشكالية :**

ان التطور التكنولوجي والتسارع الذي أصبحت تتميز به حياتنا المعاصرة له العديد من الفوائد حيث ساهم في رقي مجتمعاتنا وتطورها الا انه افرز الكثير من المشاكل ، كما تولد عنه العديد من الضغوطات التي لم تكن معروفة في الزمان الماضي الذي كان يسوده الهدوء و البساطة .

حيث تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة ، كما انها اخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات الى كونها طاقة إنسانية و حيوية ساهمت بشكل رئيسي في تطور المجتمعات ، وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة ، اذا لم نقل أهمها ، وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية و النفسية والذهنية ، حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل .

وتعتبر الضغوط المهنية من ابرز التحديات التي تواجه العامل مسيرة عمله ، اذ يتولد عنها المطالبة باشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لمهامها، يظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق ، والاجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكئاب.

وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب اخذ الحيطة والحذر والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات .

وقد اكدت الدراسات السابقة ان المهن الإنسانية تعد الأكثر عرضة لتعرض الفرد للضغط المهني وذلك لما تتطلب من اتصال بين الفرد واستعمال ذاته لتأدية الدور كما ينبغي

، فنجد منها دور المعلم في المدرسة ، العامل في المصنع، والمدير في الشركة ، ودور أعوان الحماية المدنية داخل الوحدة.

هذا الأخير الذي يعد تعرضه للضغط اكثر قابلية نظرا لطبيعة مهنته وما تتطلب من تركيز ودقة ملاحظة وقدرة تحمله للمصاعب ، يصبح هذا الفرد بحاجة ماسة للدعم الاجتماعي الذي يقلل من حدة الضغط الذي يعيشه في بيئته المهنية .

فظاهرة الضغط تعتبر ظاهرة إنسانية معقدة تتجلى في مضامينها البيولوجية و النفسية والاقتصادية والاجتماعية والمهنية في انعكاساتها النفسية الناتجة عن تراكمها وتطورها حيث يعكس هذا طبيعة الضغط الذي يواجهه عون الحماية المدنية في مهنته الحساسة بطبيعتها المهمة والضرورية ، هذه المهمة تقع على عاتق جميع افراد الحماية المدنية باختلاف رتبهم ومسئولياتهم، الا ان اعون الحماية المدنية هم المسؤولون بالدرجة الأولى لادائها على اكمل وجه فهم من افراد المجتمع يزاولون عملهم في الميدان داخل الثكنة ( الوحدة ) وخارجها ضمن رتبة عون مكلف باسعاف الأشخاص وإنقاذ وحماية ممتلكاتهم ، كما يمكن ان يكلف بتادية مهام الدعم الإداري والتقني المرتبطة بنشاطات الوقاية والتدخل .

هذه البيئة المهنية وما تفرزه من ضغوط اضافة الى ضغوط الحياة اليومية والاجتماعية والاقتصادية وظروف أخرى قد تصادف العون في حياته من شأنها ان تشكل جميعها مصادر ضغط له قد تعكس سلبا عليه وعلى حياته .

- ومن هذا المنطلق يكون طرحنا لاشكال الدراسة كما يلي :

1/ ما هو مستوى الضغط المهني لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة ؟

2/ هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغوط العمل لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة تعزى لمتغير الجنس ؟

3/ هل توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغوط العمل لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة تعزى لمتغير الاقدمية ؟

### (2) فرضيات الدراسة :

1/ مستوى الضغط المهني لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة مرتفع .

2/ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة - تبعا لمتغير الجنس .

3/ لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة - تعزى لمتغير الاقدمية

### (3) أهمية الدراسة :

تبرز أهمية موضوع دراستنا وقيمتها ليس من ناحية تطرقنا للموضوع الضغط المهني على وجه الخصوص لان هذا الأخير تناوله العديد من العلماء و الباحثين وفي مختلف المجالات ، الا ان الأهم او الملفت للنظر في هذا الموضوع هو ميدان الدراسة او بالأحرى عينة الدراسة المتمثلة في سلك الحماية المدنية وبالتحديد أعوان الحماية المدنية ، هذه الشريحة ندرت الدراسة عنها وقل الاهتمام بها رغم انه ميدان خصب للبحث والدراسة وتستدعي منها اهتمام اكبر وخاصة ان الهيئات العليا المسؤولة عن القطاع تاخرت في اكتشاف أهمية ووجود اخصائي يتابع افراد هذه المهنة التي تكثر فيها الاخطار وكذا التهديد بالموت من حين لآخر ويهدف من هذه الدراسة ما يلي:

❖ معرفة اذا كان أعوان الحماية المدنية يعانون من ضغط مهني .

❖ يمكن ان تساهم نتائج هذا البحث في اقتراح حلول علاجية موجهة لهذه الفئة لتخفيف حدة الضغوط المهنية التي تتعرض لها .

معرفة اذا كانت مهنة الحماية المدنية فيها من مصادر الضغط المدني من حيث طبيعتها ما يشكل تهديد على حياة الاعوان المدنية .

#### (4) اهداف الدراسة :

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى بلوغ الأهداف التالية:

- الكشف عن مستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية لمدينة بسكرة من حيث مستويات الضغط مرتفع / متوسط / منخفض .
- التعرف على دلالة الفروق لمستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعا لمتغير الجنس .
- التعرف على دلالة الفروق لمستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعا لمتغير الاقدمية .

#### (5) دوافع اختيار موضوع الدراسة

- ✓ الأهمية البالغة التي يكتسبها الموضوع كاستراتيجية حديثة في مجال التنظيم .
- ✓ يعتبر موضوع الدراسة من المواضيع الحديثة .
- ✓ القيمة العلمية للموضوع بما يحققه من اهداف ووظائف للعلم من الناحية النظرية وأيضا للمؤسسة من الناحية العلمية كونه يدرس احد امراض العصر .
- ✓ محاولة تدريب أكثر على اجراء البحث العلمي بشقيه النظري والميداني ، و
- الاستعمال الأفضل لأدوات وتقنيات البحث.

**(6) تحديد المفاهيم:**

تكتسب المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات و مقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات و الظواهر التي يقوم الباحث ما يلي: بدراستها. و من أهم المفاهيم بالنسبة المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا لدالاتها ما يلي :

**6-1. الضغوط المهنية:**

- يعرف اجرائيا بأنه تلك الحالة الانفعالية التي تحدث نتيجة مصادر مهنية و نستدل عليها من خلال الاعراض نفسية و جسدية و سلوكية مهنية.

و تحدد في الدراسة الحالية بالدرجة التي يحصل أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة في استبيان الضغوط المهنية المستخدم في الدراسة الحالية بأبعاده الفرعية و تتمثل في :

**غموض الدور:** نقصد به نقص او عدم كفاية المعلومات المطلوبة في اداء ادوار اعوان الحماية المدنية.

**صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما يواجه عون الحماية المدنية متطلبات وظيفية متناقضة ، او عندما يطلب منه القيام باعمال لا يرغب في ادائها و لا يعتقد انا جزء من عمله

**عبء الدور:** و يعني زيادة حجم العمل الموكل لعون الحماية المدنية .

**الترقية و التقدم الوظيفي:** ونعني بها الضغوط الناتجة عن الافتقار الى الترقية ، و التغير الوظيفي الذي يتعارض مع طموحات الفرد ، و الضغوط الناتجة عن ادراك عون الحماية المدنية لراتبه حيث يرى ان الراتب لا يتناسب مع المجهودات المبذولة.

**طبيعة العمل:** وهي مجموعة الظروف التي تتوفر عليها المؤسسة من حيث موقعها و بناياتها ووسائلها و تجهيزاتها التي تكون عاملا للضغط في حالة قلتها او انعدامها او عدم تطابقها مع المعايير .

العلاقة مع الزملاء: وهي الضغوط التي تنشأ من خلال العلاقات السيئة بين اعوان الحماية المدنية داخل المنظمة الى الدرجة التي تؤدي بهم الى العزلة .

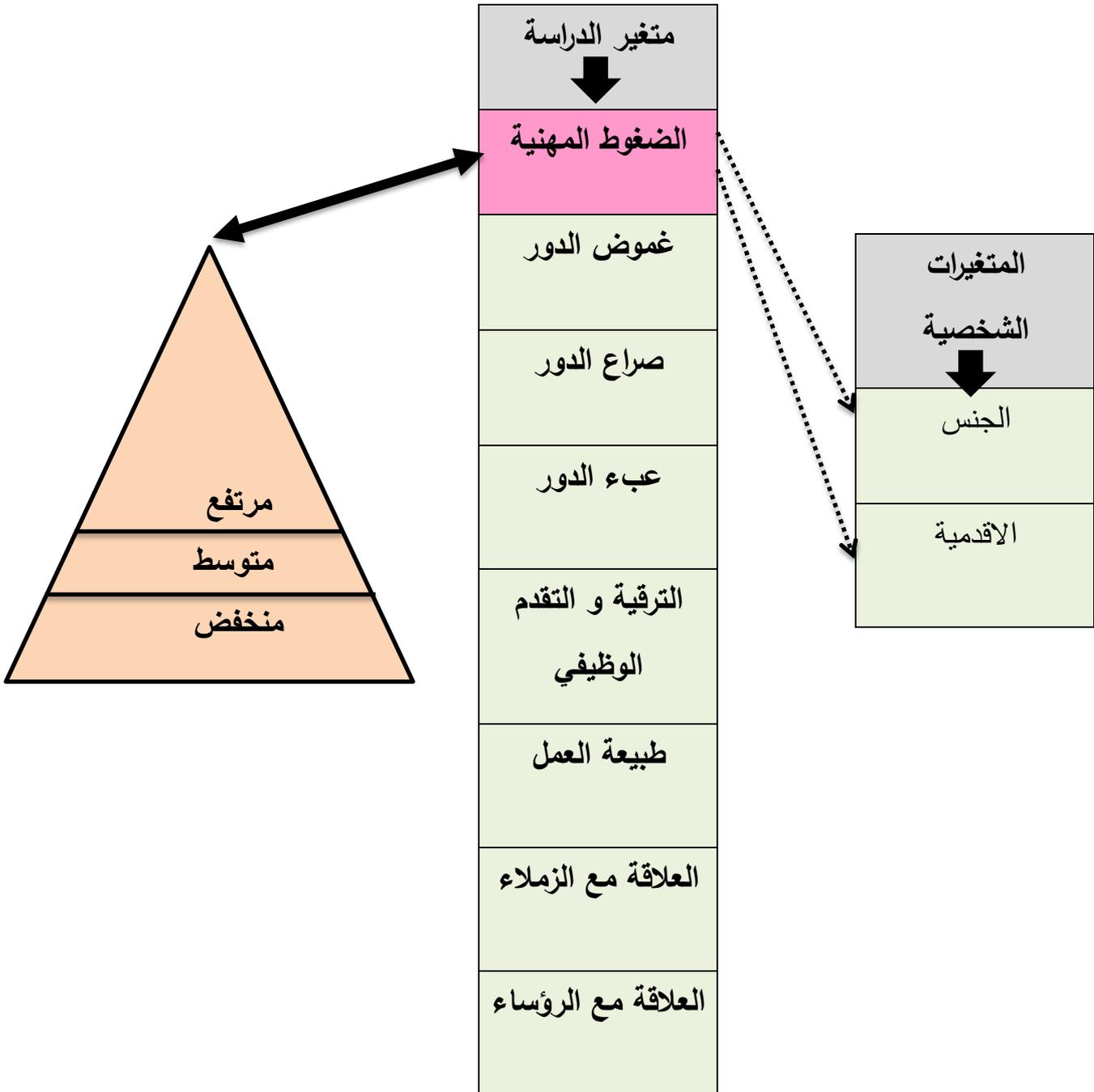
العلاقة مع الرؤساء: وهي الضغوط التي تنشأ من خلال العلاقات السيئة بين الجماعة و الرئيس او بين العامل و الرئيس داخل المنظمة مما يؤدي الى صراعات سلبية .

2-6. أعوان الحماية المدنية :

هم فئة من العمال يعملون بمصلحة الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة ، تتمثل مهامهم الأساسية في التدخلات أثناء الكوارث والحوادث وتشمل (الإطفاء، الإنقاذ، الإسعاف)، يعملون بمواقيت عمل تتمثل في عمل 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة بالتناوب لفرق العمل، يشكلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي لهذه المصلحة، وهم ينتمون إلى السلك الشبه العسكري.

3-6 نموذج الدراسة الحالية :

الشكل رقم (01) يمثل نموذج الدراسة الحالية:



المصدر : من اعداد الطالبة

## (7) الدراسات السابقة:

يعتبر البحث والاستطلاع في الدراسات السابقة من المراحل المنهجية المهمة في البحث العلمي، والتي تهدف الى التعرف على الإسهامات السابقة في موضوع البحث، فهي تزود الباحث بالنتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة ومن ثم تكوين خلفية نظرية عن موضوع بحثه، ومن خلال استطلاعنا حول الدراسات المنجزة حول الضغوط المهنية فهي متنوعة ومعظمها متوفرة ، حيث تم عرضها من الأقدم إلى الأحدث، ثم التعقيب عليها، بهدف الوقوف على جوانب الاتفاق والاختلاف بينها وبين موضوع دراستنا بالإضافة إلى تحديد مدى الاستفادة من هذه الدراسات، وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة ، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات :

## 7-1. الدراسات العربية :

## أ. دراسة الهداوي سنة 1994 :

بعنوان " : استراتيجيات العامل مع ضغوط العمل ، دراسة ميدانية بقطاع الصحة السعودية هدفت الدراسة إلى التعرف على مسببات ضغوط العمل والتي تتضمن (عبء العمل - وطبيعة العمل - وسياسات وأساليب التنظيم وتقييم الأداء وتعارض الدور والمستقبل الوظيفي).

وقياس عدد من المتغيرات مثل المتغيرات الشخصية ، وتم تطبيق هذه الدراسة في قطاع المستشفيات العامة والخاصة بالمملكة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- أن إدراك الأفراد لجميع مسببات الضغوط يختلف باختلاف الجنس والعمل وطبيعة الوظيفة ، كما تبين أن غير السعوديين يشعرون بدرجة اكبر من الضغوط المرتبطة هذه المسببات مقارنة بالسعوديين وبمقارنة الفئات الوظيفية وجد أن الأطباء يشعرون بدرجة اكبر من

الضغوط مقارنة بالعاملين في وظائف إدارية إلا أنهم يواجهون درجة اقل من الضغوط مقارنة بزملائهم العاملين بوظائف التمريض.

### ب. دراسة العمري سنة 2003:

بعنوان: ضغوط العمل عند العاملين دراسة ميدانية بمدينة الرياض

- هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين المتغيرات الديمغرافية والمتغيرات الوظيفية من جهة وضغوط العمل من جهة أخرى بمدارس الرياض ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية :

- إن المتغيرات الوظيفية أكثر تأثير على ضغوط العمل من المتغيرات الديمغرافية ، كما بين وجود علاقة ايجابية بين المثيرات الوظيفية وضغوط العمل لدى العاملين ، كما بين أيضا وجود علاقة سببية ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات الديمغرافية وضغوط العمل .

### ج. دراسة الدوسري سنة 2005 :

بعنوان " ضغوط العمل وعلاقته بالولاء التنظيمي " دراسة ميدانية على مستوى شرطة المنظمة الشرقية

هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات كل من الضغوط العمل والولاء التنظيمي لدى العاملين بشرطة المنظمة الشرقية ، وأيضا التعرف على فروق المتوسطات في كل من الضغوط العمل والولاء التنظيمي وقد بين العاملين بشرطة المنظمة والتي تعزى إلى الشخصية والوظيفة ، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي في الدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى النتائج هي:

- إن مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسطا نسبيا وان أهم المصادر المسببة لضغوط العمل من أفراد مجتمع الدراسة على النحو التالي:

- طبيعة العمل ، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي ، صراع الدور ، عبء العمل ، غموض الدور

- وان مستوى الولاء التنظيمي الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام مرتفع نسبياً، وجود علاقة ارتباطيه سالبة ذات دلالة إحصائية بين ضغوط العمل والولاء التنظيمي.

#### د. دراسة مسلم ( 2007 )

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

هدفت الدراسة إلى تحديد مصادر الضغوط المهنية، والآثار المترتبة عليها، وطرق التغلب عليها في الكليات التقنية في محافظة غزة، ومحاولة التعرف إلى الفروق في محاولات الدراسة وفقاً لمتغيرات : ( الجنس ، العمر ، الحالة الاجتماعية ، عدد سنوات الخبرة ، الراتب الشهري)

و قد تكونت عينة الدراسة من 249 موظف و موظفة ، و باستخدام اداة الدراسة الاساسية و هي الاستبيان و انتهاج المنهج الوصفي توصلت الدراسة الى النتائج التالية :

إن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساساً بالضغوط باستثناء

وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها تتمثل في : الروتين في الأعمال،

الراتب، عدم وجود حوافز مادية تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو والترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

## هـ. دراسة رجاء مريم (2008)

بعنوان : مصادر الضغوط النفسية لدى العاملات في مهنة التمريض في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في محافظة دمشق:

- هدفت الدراسة الى قياس الضغوط النفسية المهنية التي تواجه الممرضات العاملات في المستشفيات التابعة لوزارة التعليم العالي في ضوء أربعة متغيرات، الحالة الاجتماعية، العمر، عدد سنوات الخدمة، القسم أو الشعبة في العمل.

- و قد تم تطوير الاستبانة من 55 بند لقياس مصادر الضغوط المهنية لدى الممرضات ، و تكونت عينة الدراسة من 204 ممرضة ، تم اختيارهم بطريقة عشوائية ، و توصلت الدراسة الى عدد من النتائج يمكن تلخيصها كالآتي :

- بينت الدراسة أن 78.9 % من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية .

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير الحالة الاجتماعية على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بطبيعة العمل، وبعد العلاقة مع زملاء العمل وذلك لصالح الممرضات العازبات.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير العمر على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعوامل التنظيمية في العمل وبعد المصادر المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة وذلك لصالح الممرضات الأصغر سنا.

- وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة لصالح الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

- عدم وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير القسم أو شعبة العمل في المستشفى.

## 7-2. الدراسات المحلية :

## أ. دراسة شارف خوجة مليكة (2010)

بعنوان " مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين " دراسة مقارنة في مرحلة التعليمية الثلاث: ابتدائي ، متوسط، ثانوي بولاية تيزي وزو

- هدفت هذه الدراسة إلى البحث في مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، ومعرفة ماذا إن كانت هل هناك فروق في الشعور بالضغوط المهنية وذلك تبعاً لاختلاف المراحل التعليمية والخبرة المهنية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم بناء مقياس مصادر الضغوط المهنية لدى المدرسين، انطلاقاً من الأدب التربوي والدراسات السابقة حول الموضوع واشتمل المقياس أربع أبعاد موزعة على 48 بند وهي :

- مصادر ضغوط طبيعة العمل، مصادر الضغوط المادية والفيزيقية، مصادر لضغوط الاجتماعية والسياسية التعليمية ومصادر الضغوط العلائقية.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقترن اشتملت عينة الدراسة 210 مدرس من الجنسين، اختبر بطريقة غير عشوائية. حصصه في 5 بلديات من ولاية تيزي وزو. ومن ابرز نتائج الدراسة :

- أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية مع وجود فروق دالة إحصائياً تعود لصالح مدرسي التعليم المتوسط الذين تبين أنهم الأكثر شعوراً بالضغوط المهنية ككل وفي بعده المهني الثاني والثالث والرابع، كما بينت النتائج إن المصدر الأول من المقياس مصدر ضغوط ،طبيعة العمل، لم تظهر فيه فروق دالة .

- عدم وجود فروق دالة احصائياً بين مدرسي المراحل التعليمية الثلاثة مصادر الضغوط المهنية تعزى لمتغير الخبرة .

**ب. دراسة احمد ، و حابي (2015)**

بعنوان: "الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت "

- هدفت الدراسة الى الكشف عن مستوى الضغط لدى العاملين في مجال قطاع الصحة، وكذا تحديد أشكال وتصورات العمل وكيف يؤثر على الصحة النفسية لدى عينة الدراسة، إضافة إلى معرفة الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص و الأقدمية المهنية .

أجريت هذه الدراسة بولاية تيارت سنة 2014 بالمؤسسات الاستشفائية بالصحة العمومية والمراكز الاستشفائية، حيث تكونت العينة من 36 طبيبا عاما و 48 أخصائيا نفسيا، و 52 ممرضا، وقد استخدمت مقياس كراساك للضغط المهني، وقد توصلت الدراسة للنتائج

التالية :

- وجود مستوى منخفض بنسبة 69.18 % و ما يقابلها بنسبة 30.9 % مستوى مرتفع .
- كما توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الاقدمية المهنية.

**ج. دراسة بحتي خديجة (2017)**

بعنوان : الضغوط المهنية و علاقتها بالصحة النفسية لدة معلمي الابتدائي بولاية ادرار

- هدفت الدراسة الى التعرف على طبيعة العلاقة بين الضغوط المهنية و الصحة النفسية لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار ، كذلك هدفت الى معرفة دلالة الفروق في كل من الضغوط المهنية و الصحة النفسية بحسب الجنس ، الخبرة لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار .

و للقيام بهذه الدراسة قامت الباحثة بتطبيق مقياس الضغط المهني للمعلمين لمنصوري مصطفى مقنن على البيئية الجزائرية 2010، وكما قامت الباحثة ايضا بتطبيق مقياس الصحة النفسية المعدل ، و تقنيه على البيئة الفلسطينية ،و ذلك بحساب الصدق المقياس .

حيث اشتملت عينة دراسة على 70 معلم بولاية ادرار منهم 44 ذكور بنسبة 62 % و 26 اناث بنسبة 37 % من مختلف المؤسسات الابتدائية .

و قد كشفت الدراسة على النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية عكسية دال احصائيا بين المقياس الكلي للضغوط المهنية و المقياس الكلي للصحة النفسية مع وجود ارتباطات دالة احصائيا لدى بعض الابعاد .
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار .
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الخبرة لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار .
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في الصحة النفسية تعزى لمتغير الجنس لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار .
- عدم وجود فروق دالة احصائيا في الصحة النفسية تعزى لمتغير السن لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار .

### 7-3. التعقيب على الدراسات السابقة :

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا \* **الضغط المهني لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة\*** و البالغ عددها 08 دراسات ، حيث انتقلت جميع الدراسات التي خدمت الموضوع .

و قد تم عرضها وفق تدرج زمني من الأقدم إلى الأحدث و تم تقسيمها الى فئتين: دراسات عربية و دراسات محلية ، و كانت أحدث هذه الدراسات قد أجريت سنة 2017 وأقدمها سنة 1994، والتي تناولت دراسات متعلقة بالضغوط المهنية حيث قمنا بتلخيصها في جدول للتوضيح اكثر :

جدول رقم (01) يمثل اوجه التشابه و الاختلاف للدراسات السابقة مع الدراسة الحالية

كالتالي :

اوجه التشابه :	اوجه الاختلاف :
<p>تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها فيمايلي :</p> <p>* في تناولهما لموضوع الضغوط المهنية من الجانب النظري .</p> <p>* استخدام نفس المنهج : المنهج الوصفي .</p> <p>* من حيث بيئة الدراسة : بعض الدراسات محلية (شارف خوجة، احمد وحابي ،بحتي خديجة)</p> <p>* اداة الدراسة : جميع الدراسات اتفقت مع الدراسة الحالية في استخدام الاستبيان</p> <p>* عينة الدراسة : عشوائية الاختيار</p> <p>* من حيث مكان الاجراء : كل الدراسات السابقة طبقت على المؤسسات الخدمانية .</p>	<p>تختلف الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية فيمايلي :</p> <p>* من حيث زمن الاجراء : ( من 1994- الى 2017 ) .</p> <p>* من حيث التساؤل الرئيسي للبحث.</p> <p>* من حيث الهدف : الدراسة الحالية ركزت على معرفة مستوى الضغوط المهنية لدى افراد الحماية المدنية.</p> <p>*</p>

\*و قد لوحظ أن هذه الدراسات تعددت أهدافها و نتائجها و مهما كانت هذه النتائج إلا أن موضوع ضغوط العمل بحاجة إلى مزيد من الدراسات و التحليل و الإلمام بمختلف الأسباب التي ترسخ ثقافة الاستقرار في المؤسسات . التي تؤدي بدورها الى تجنب دوران العمل وبالتالي الزيادة في فعالية و اداء الموظفين و تحقيق اهداف المؤسسة .

استفدنا من الدراسات السابقة في اثراء الجانب النظري لفصل الضغوط المهنية و كذا من النتائج و التوصيات الهامة التي توصلت اليها ، وفي تحديد المنهج المستخدم للدراسة، و في اختيار الاستبيان كأداة مناسبة للدراسة الحالية و بناء الخلفية النظرية للإطار النظري.



الفصل الثاني:  
الضغوط المهنية



## الفصل الثاني : الضغوط المهنية

تمهيد.

- 1- مفهوم الضغط.
- 2- تعريف الضغط المهني.
- 3- عناصر الضغط المهني.
- 4- مراحل الضغط المهني.
- 5- انواع الضغط المهني.
- 6- مصادر الضغط المهني.
- 7- نماذج و نظريات الضغط المهني.
- 8- الآثار المترتبة على ضغوط العمل.
- 9- اساليب مواجهة الضغط المهني.

خلاصة

**تمهيد**

يعيش الفرد ويتفاعل مع عناصر بيئة تتميز بالتغير المستمر بمختلف أنواعه والذي يشمل كل مجالات الحياة حيث أصبح السمة المميزة للعصر الحالي. مما يجعل هذه البيئة غير صحيحة لما تولده من صراعات وضغوطات بمختلف أنواعها والتي تؤثر على الفرد من الناحية الفيزيائية والاجتماعية والنفسية، حيث يصعب عليه التكيف معها، وهذا يظهر خاصة في المجال المهني حيث يعاني العمال من شتى أنواع الضغوط ويحاولون بشكل دائم التكيف معها وتسخيرها لصالحهم، إلا أنها في الكثير من الأحيان تفوق قدرتهم التكيفية وتصبح هاجسهم الوحيد، ويختلف الأفراد في استجاباتهم للضغوط فمنهم من تدفعه تلك الضغوط إلى المثابرة والجدية لتحقيق الأهداف المنشودة وقد تدفع البعض الآخر إلى الإحباط و اليأس وانخفاض الإنتاجية وبالتالي تواجه المنظمات مشاكل عديدة من شأنها إن تؤثر على تحقيق أهدافها.

**(1) مفهوم الضغوط**

عندما نتحدث عن الضغوط، فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على الأرض، فقد وجد ليعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدرا لشقاء، وذلك مصداقا لقوله تعالى: "لقد خلقنا الإنسان في كبد" ولقد ترتب عن هذا العمل وما صاحبه من شقاء مواجهة الإنسان للعد يد من المخاطر والتحديات في حياته التي كانت سببا في هاته الضغوط، حيث استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها ويسخر بعضها لصالحه، في حين كان بعضها الآخر قاسيا وشديدا ترتب عنها في بعض الأحيان تعاسته وشقاؤه.

(عبد الرحمان بن احمد محمد بن هيجان 1998: 13).

وكلمة ضغط مشتقة من اللغة اللاتينية، واستخدمت في القرن 17 بمعنى: الشدة أو المحنة أو الحزن، أو البلاء.

وخلال القرنين الثامن و التاسع عشر أصبح يشير إلى القوة أو الضغط أو الإجهاد أو التوتر، ثم استخدم المصطلح في العلوم الأخرى، خصوصا في علم النفس ليبدل على الموقف الذي يكون فيه الفرد واقعا تحت إجهاد انفعالي أو جسمي.

(عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان، 1998: 13)

## 2 ( تعريف الضغوط المهنية:

### 1-2 التعريف اللغوي:

- **الضغط - Stress** : مشتق من الفعل اللاتيني Stringers الذي يعني: ضيق، شدة، ومنه أخذ فعل الفرنسي Etreinder بمعنى: طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق.

( شحاته حسن، 2008: 108).

- **الضغط: القهر، الاضطراب والضغط بمعنى الشدة والمشقة.**

(فتيحة بن زروال، 2003: 445).

### 2-2 التعريف الاصطلاحي:

أ- **الضغوط كمثير:** يعرفه لازاروس وكوهين - cohen&lazarus على أنها: "الأحداث

التي تتحدى الفرد وتتطلب التكيف النفسيولوجي، أو المعرفي أو السلوكي".

( جمعة سيد يوسف، 2004: 17).

- ويعرف الضغط بأنه يشير إلى أي شيء من شأنه أن يؤدي إلى استجابة انفعالية حادة

ومستمرة.

( منى عبد الحليم، 2009: 35)

والضغوط حالة تأثر في الجوانب الانفعالية للفرد وفي عملية تفكيره، وهذه الحالة تؤثر على نحو سلبي في تفكير الأفراد وفي سلوكياتهم وفي حالتهم الصحية.

(حافظ فرج أحمد، 2007: 22)

ب- الضغوط كاستجابة:

يتناول أصحاب هذا الاتجاه الضغط باعتباره ردود أفعال بدنية كانت أو نفسية أو سلوكية، التي تصدر عن الفرد نتيجة التعرض لمثيرات معينة.

- تعريف "فونتانا" "Fontana" الضغوط هي حالة تنتج عندما تزيد المطالب الخارجية عن القدرات والإمكانيات الشخصية للكائن الحي.

(عبد العزيز المجيد محمد، 2005: 18)

- أما "جرينبرج" و "بارون" "Baron & Greenberg" فيعرفانها على أنها: نوع من الحالات الوجدانية وردود الأفعال الفسيولوجية التي تحدث في مواقف معينة، حيث يشعر الأفراد أنهم قادرون على تحقيق أهداف المنظمة.

( طه عبد العظيم حسين، 2006: 22).

## ج- الضغوط كتفاعل بين الفرد والبيئة:

نظر أصحاب هذا الاتجاه للضغوط على أنها محصلة تفاعل الخصائص الذاتية للفرد مع الظروف البيئية المحيطة به، حيث يتبنى أصحاب هذا الاتجاه المنظور الشامل كما وجدوا من نقص فيما يخص الاتجاهين السابق ذكرهما.

ومن بين التعاريف الموضحة لهذا الاتجاه:

- تعريف **NEWMAN & BEEH** : بأنها عبارة عن حالة تنشأ بسبب تفاعل العوامل المتعلقة بالعمل مع خصائص العاملين، تحدث تغييرا في الحالة البدنية أو النفسية للفرد تدفعه إلى صرف بدني أو عقلي غير معتاد.

- ويعرفه **GRATH** بأنه: عبارة عن حالة تنتج عن التفاعل بين الفرد والبيئة بحيث تضع الفرد أمام مطالب أو عوائق أو فرص.

( محمود سليمان العميان، 2005: 161).

- ويرى **الصباغ** بأنها: " الموقف الذي يؤثر فيه التفاعل بين ظروف العمل وشخصية العامل والتي تؤثر على حالته النفسية والبدنية والتي قد تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه."

( زهير الصباغ ، 1989 : 29).

- من خلال استعراضنا للتعاريف سابقة الذكر سواء من تطرقت للضغوط على أنها مثيرو تلك التي تطرقت للضغوط على أنها استجابة، والأخرى التي تناولتها على أنها تفاعل بين

الفرد والبيئة، يمكننا استخلاص تعريف للضغوط ينظر إليها بنظرة شمولية، حيث يمكن اعتبارها:

>> حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والسيولوجية والسلوكية <<.

### (3) عناصر الضغط المهنية

توجد عدة عناصر متداخلة للضغوط المهنية والتي حددها "سيزلاقي" و"الاس" في ثلاث عناصر أساسية هي: المثير، الاستجابة والتفاعل وهي كالتالي :

( الرشيد- هارون، 1999، ص 15 )

**1-3: عنصر المثير:** يحتوي هذا العنصر على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد.

**2-3: عنصر الاستجابة:** يتمثل هذا العنصر ردود الفعل الفسيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مثل القلق والتوتر والإحباط وغيرها.

**3-3: عنصر التفاعل:** وهو التفاعل بين العوامل المثيرة والعوامل المستجيبة.

وبأن هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية من العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات

## 4) مراحل الضغوط المهنية

**4-1 مرحلة التعرض للضغوط:** يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين، سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير أدى إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر التي يمكن نستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط ومن أهم هذه المظاهر:

(حمد إسماعيل بلال، 2005: 44)

- زيادة ضربات القلب
- الأرق
- توتر الأعصاب
- الضحك الهستيري
- سوء استغلال الوقت
- الاستهداف للحوادث
- الحساسية للنقد

**4-2 مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):**

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، وبأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما بالمواجهة أو الهروب وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل إلى الضغوط.

**4-3 مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:** عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من

أجل رفع نسبة الكوليستيرول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا فإذا نجح في ذلك قد يستقر الامر إلى عند هذا الحد وتزداد فرص العودة إلى حالة التوازن أما في حالة الفشل، ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية

( [www.stressinfo-org](http://www.stressinfo-org) 31-05-2009 9:44.)

**4-4 مرحلة التعب والإنهاك:** ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط

باستمرار ولفترة زمنية طويلة حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف

ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها:

- . الاستياء من جو العمل.
- . انخفاض معدلات الانجاز.
- . التفكير في ترك الوظيفة.
- . الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر، السلبية، اللامبالاة والاكتئاب.
- . الإصابة بالأمراض العضوية مثل قرحة المعدة، السكر وضغط الدم.

### (5) أنواع الضغط المهني

حاول الباحثون في موضوع الضغوط تقسيم هذه الأخيرة إلى أنواع وذلك حسب معايير تصنيف معينة، ويعتبر التصنيف على أساس الآثار المترتبة عنها هو المعيار الأكثر شيوعاً حيث يصنف الضغوط إلى نوعين وهما ضغوط ايجابية و أخرى سلبية.

وقد ميز هانز سيلبي-SELY بين نوعين من الضغوط وهما:

**5-1. ضغط ايجابي: EUSTRESS:** وهذا الضغط يعد حافزاً يدفع الفرد نحو الأداء الأفضل ويساعده على الإبداع وتنمية الثقة بالنفس.

**5-2. ضغط سلبي: DISTRESS:** وهو الصورة المدمرة للضغوط، ويؤدي إلى اختلال وظيفي في تكيف الكائن. حيث تؤثر في حالته الجسدية والنفسية. وهذا ما يؤدي إلى اختلال في الاستجابة سواء المعرفية أو النفسية، الأمر الذي يؤدي إلى ضعف في الأداء.

( ماجدة بهاء الدين السيد عبيد ، 2008 : 48 )

وقد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط السلبية والضغوط الإيجابية نوره فما يلي :

جدول رقم (02) يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1- تسبب انخفاض في الروح المعنوية	1- تمنح دافعا للعمل
2- تولد ارتباكا	2- تساعد على التفكير
3- تدعو للتفكير في الجهد المبذول	3- تحافظ على التركيز على النتائج
4- تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل	4- تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5- تشعر الفرد بان كل شئ يمكن ان يقاطعه ويشوش عليه	5- تحافظ على التركيز على العمل
6- الشعور بالارق	6- النوم جيدا
7- ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير عنها	7- القدرة على التعبير على الانفعالات والمشاعر
8- الإحساس بالارق	8- تمنح الإحساس المتعة
9- تؤدي الى الشعور بالفشل	9- تمنح الشعور الانجاز
10- تسبب للفرد الضعف	10- تمد الفرد القوة و الثقة
11- التشاؤم من المستقبل	11- التفاعل بالمستقبل
	12- القدرة على الرجوع إلى الحالة

<p>12- عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة</p>	<p>النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة</p>
---	--

المصدر: (عبد الرحمان بن احمد محمد بن هيجان: 30 )

### 6) مصادر الضغط 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 للضغوط.

### ➤ غموض الدور:

وعني 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 -الضغط النفسي .

( أحمد ماهر 2001 : 32 )

يقصد بغموض الدور الافتقار إلى المعلومات عن الصلاحيات والواجبات والمسؤوليات وعدم وضوحها واختلاطها عند الممارسة بصلاحيات وواجبات أخرى. فمثلا قد قوم بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره في الإشراف العام .

ويزداد الغموض عندما لا تتوفر لدى الفرد معلومات كافية عن الدور المناط به وما هي حدود سلطاته ومسؤولياته

وعندما تكون المنظمات كثيرة ومعقدة فيحدث غموض الدور بدرجات أكبر من غيرها و يحدث هذا الغموض عندما :

- تحدث تغيرات تكنولوجية .

- عندما غير أحد الأفراد عمله .

- وجود نقص في المعلومات الواردة من الإدارة العليا .

- عندما يخفي بعض المرؤوسين معلومات عن المشرف كوسيلة للسيطر على الأحداث.

### ➤ صراع الأدوار:

من المبادئ الأساسية في الإدارة (مبدأ وحدة الأمر ) الذي يقتضي بأن يتلقى الفرد الأوامر من جهة واحدة من أجل التخلص من الارتباك و التعارض المحتمل .

فطلبات وتوقعات الرؤساء المختلفين لمرؤوس واحد قد تكون متعارضة ولو أضفنا إلى هذا رغبة المرؤوس التقيد بمعايير الجماعة و رغبته في تحقيق طموحاته الشخصية، فإن الأمر يزيد تعقيدا ويلقي هذا مزيدا من الضغط النفسي على الأفراد.

(علي عسر: 101-102).

### ➤ مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية، فكل رئيس يمارس نفوذه وسلطته على مرؤوسيه. ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ وسلطة الرؤساء .وعادة ما طلب من المرؤوسين الامتثال لسلطة الرؤساء وهذا ما يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض .

### ➤ صعوبة العمل:

تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان، وترجع 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 عظم من شعور الفرد بصعوبة العمل وقد 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 وعدم الرضا الوظيفي.

## ➤ التنافس على الموارد:

ينظر دائماً إلى الموارد على أنها نادرة ومحدودة . وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على أكبر قدر من هذه الموارد . ويتطلب ذلك إلى المساومة والمقايسة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي، بالإضافة إلى الأمان الوظيفي الذي عبر عن طموح كل عامل في التأكد من المستقبل المهني.

## (7) نماذج ونظريات الضغط المهني

تعددت النظريات والنماذج المفسرة للضغوط وذلك راجع لتعقيد ظاهرة الضغوط من جهة وكذا إلى تعدد التخصصات المتناولة لهذا الموضوع، وسنحاول التطرق لبعض منها:

## 7-1 نظرية سيلبي هانز "1936 - hans selye" -:

قدم هانز سيلبي تصوراً لردود الفعل النفسية والجسدية تجاه الضغط حيث اعتبر أن أعراض الاستجابة الفسيولوجية للضغط، هدفاً للمحافظة على الكيان والحياة، وحدد سيلبي ثلاث مراحل للدفاع ضد الضغط أطلق عليها أعراض التكيف العامة: *sundrome généra* : adaptationl

أ- **الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغييرات واستجابات تتميز بها درجة التعرض

المبدئي للضاغط ونتيجة لهذه التغييرات تقل مقاومة الجسم.

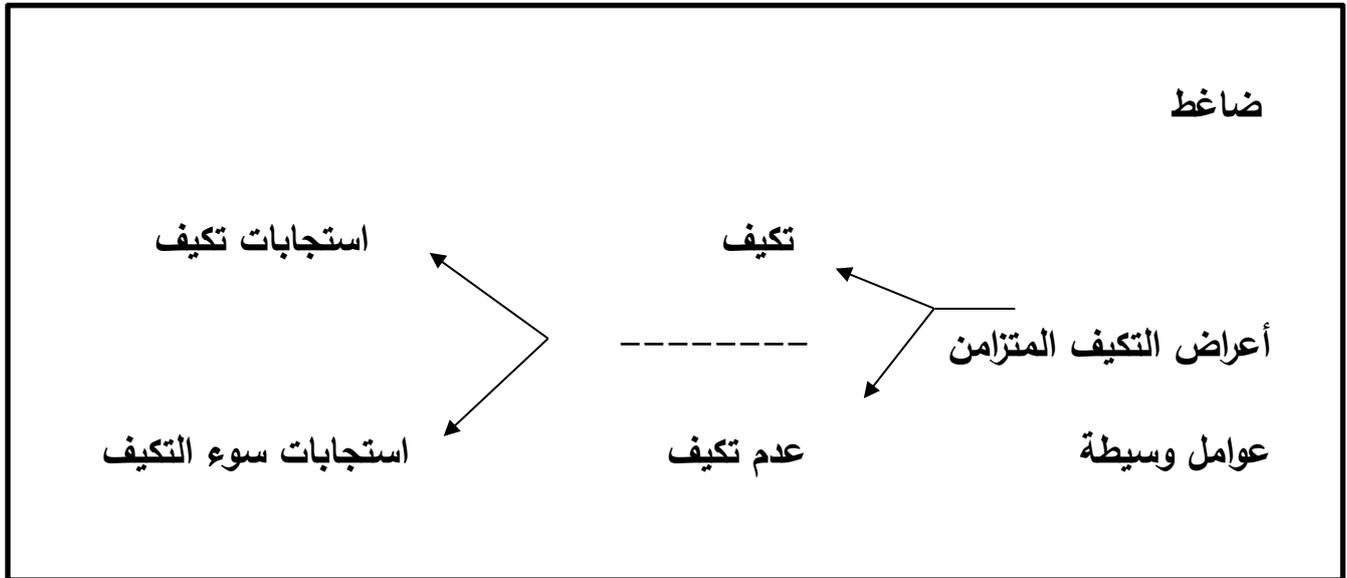
ب- **المقاومة:** وفيها يحاول الفرد مقاومة مصدر التهديد بكل ما يمتلك من طاقة

نفسية وجسمية ليعود الجسم إلى حالة الاتزان.

ت- الإجهاد: وفيه تستنزف طاقة الفرد ويصبح عرضة للإصابة بالأمراض.

ويوضح الشكل رقم (02) التالي حدوث الضغوط النفسية طبقاً لنظرية "هانز

سييلي" كالتالي:



( وليد السيد خليفة ، 2007 : 152 )

2-7 نظرية Lazarus :

توضح هذه النظرية بأن التقدير المعرفي يعتمد على طبيعة الفرد بينما يكون إدراك كم التهديد ليس لإدراك مصدر الضغوط فقط بل للعلاقة بين الضغوط البيئية المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية، حيث يعتمد تقدير الموقف على العديد من العوامل الشخصية، وعلى عوامل أخرى خارجية، بيئية، اجتماعية.

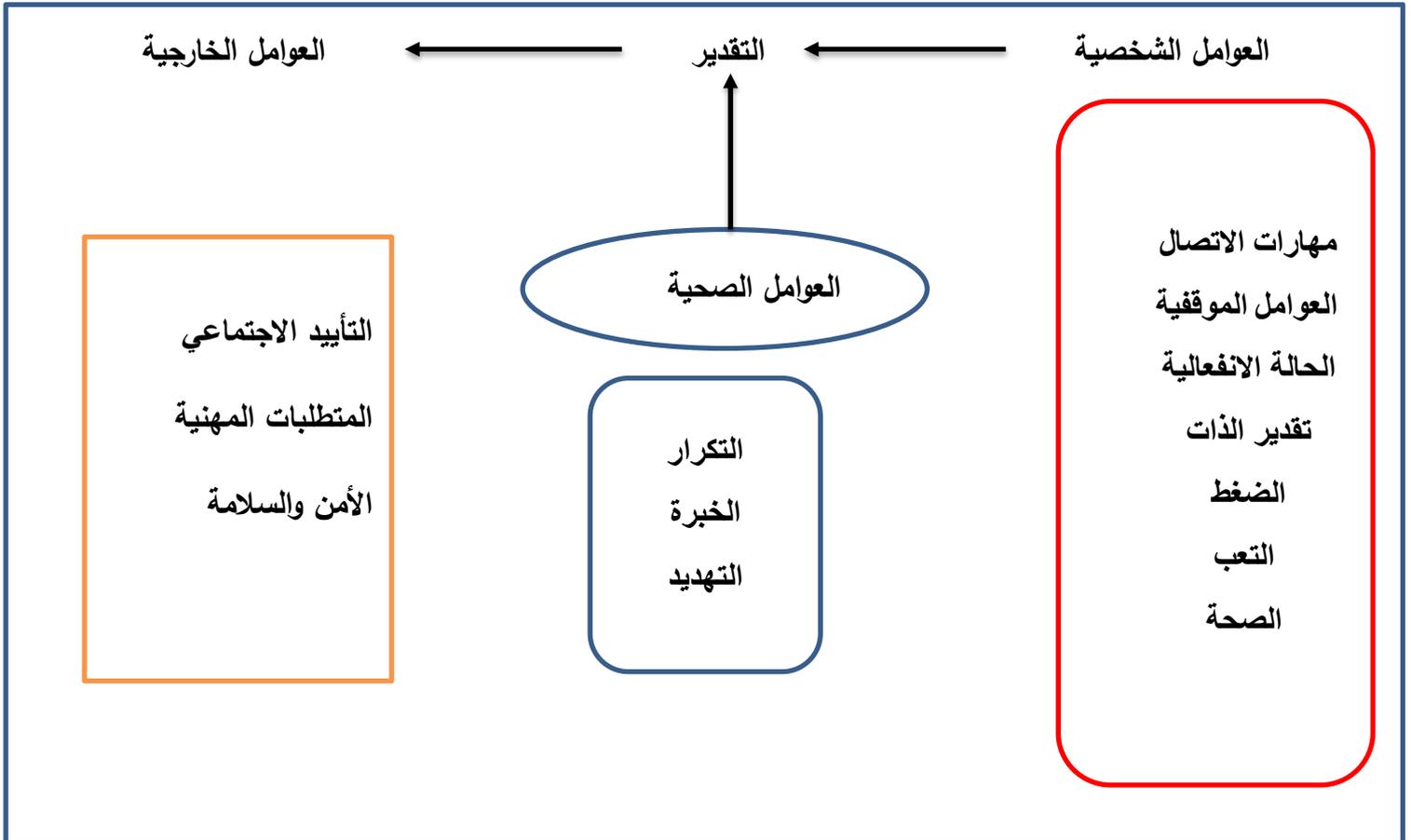
وتحدد هذه النظرية أن الضغط ينشأ بوجود تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي

ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين:

- المرحلة الأولى : معرفة الأسباب التي تسبب الضغط.

- المرحلة الثانية : تحديد الطرق التي تلائم التغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف،

وهذا ما يوضحه الشكل (03) طرق تلائم وتغلب على المشكلات



( وليد السيد خليفة ، نفس المرجع السابق: 152 )

## 3-7 نموذج توافق الفرد مع البيئة:

يندرج تحت هذا النموذج العديد من النظريات أبرزها نموذج model Michigan بجامعة متشجن حيث تمت الابحاث الذي تبنت على أساسها هذا النموذج بمركز البحوث الاجتماعية و وفقا للتصورات الاولية لهذا النموذج فإن البيئة تؤثر على الفرد وبالتالي تؤثر على استجابته ثم على صحته.

وقد اقترحه (cobb.S, Rogergs, French 1974) ، في تصور آخر سعيا لايجاد إطار نظري للتوافق بين الفرد وبيئته، وعالقة ذلك بضغوط العمل، يركز نموذج متشجن على العالقة بين إدراك الفرد واركه لقد ارته الشخصية وعالقة ذلك بالضغوط والاجهاد و وفقا لهذا النموذج هناك نوعين من لعمله و التوافق بين الفرد والبيئة.

- التوافق بين حاجات ودوافع وأهداف الفرد، وبين المزايا التي تحققها له وظيفته في عمله مثل الانجاز وتحمل المسؤولية والرضا الوظيفي وغيرها من المزايا.

- التوافق مع متطلبات المهنة وقد ارتت ومها ارتت العامل وتؤكد هذه النظرية على الفرق بين التوافق النسبي المرتبط بإدراك الفرد والتوافق الموضوعي الذي تحكمه الحقائق، وتؤكد كذلك على أن أي اختلال هو بالضرورة سببا للضغوط ويندرج تحت هذه النظرية تعريفات مختلف للضغوط.

( الاحمد حنان عبد الرحمان، 2002: 52 )

## 4-7 النموذج البيئي الاجتماعي:

ويمثل محاولة مبكرة من طرف ( Kahn- Katz 1978 ) لفهم عمليات ضغوط العمل من خلال التركيز على تأثير البيئة كمصدر للضغوط ، ويشيران إلى أن هناك عدة عوامل تؤثر على درجة تعرض الفرد للضغوط واستجابة لها، وأول هذه العوامل هي العوامل البيئية والتي تتضمن نوعين.

أ- البيئة الموضوعية: وما تحويه من عوامل متعلقة ببيئة العمل المادية المكتب و وسائل الصحة، السالمة في المنظمة.

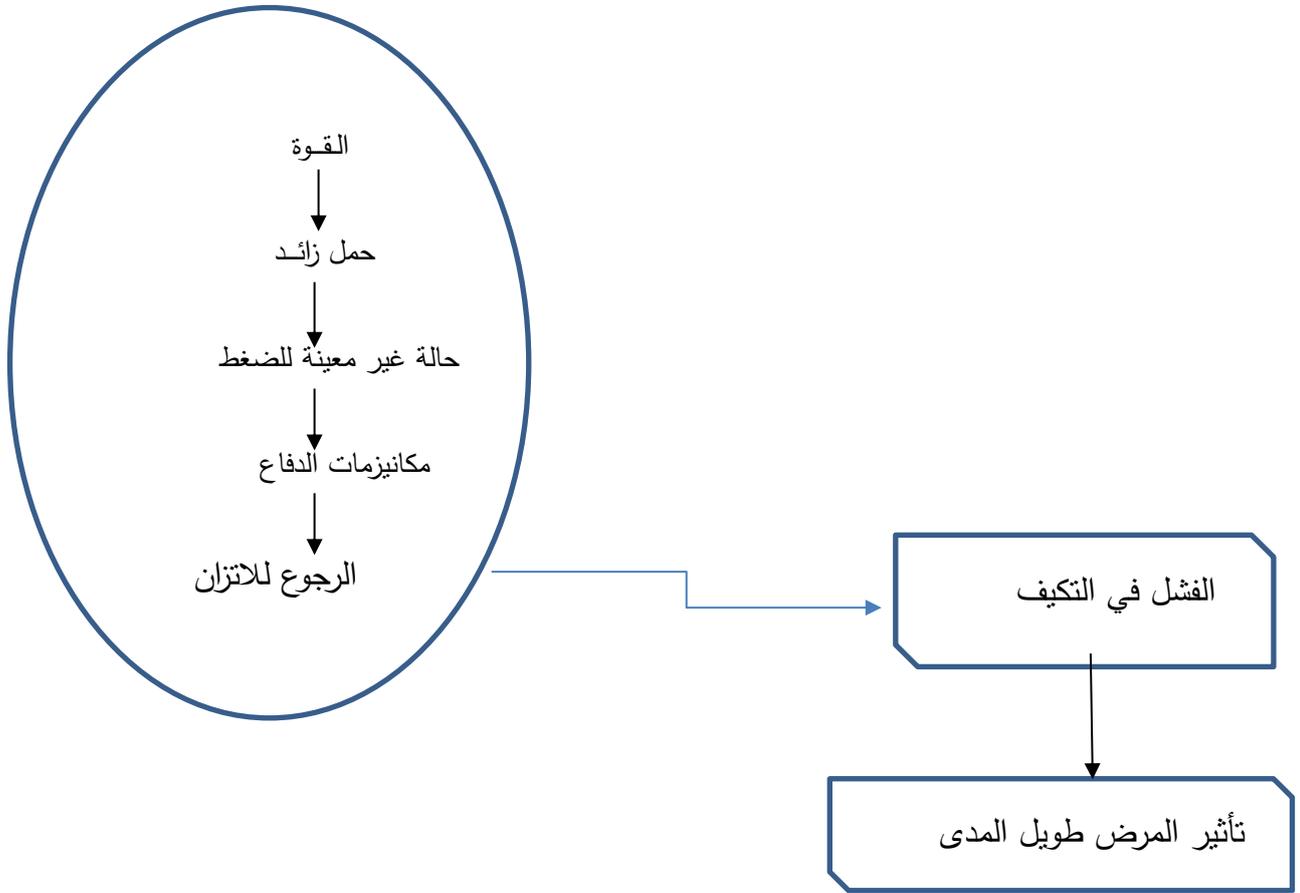
ب- البيئة النفسية : وتتضمن العوامل التي تشير إلى درجة تعرض الفرد أو سالمته إلى الاضطرابات النفسية مثل القلق، الشعور بالكتئاب، عدم الاستقرار، اضطرابات النوم والشخصية التي تقوده إلى تذبذب في الكفاية الانتاجية للفرد .

( هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998 : 105).

## 5-7 نموذج كايالن:

من خلال هذا النموذج الذي وضعه أن مصطلح الضغط يشير إلى المقاومة التي يبذلها الفرد ضد المؤثرات الموجهة إليه من قوة خارجية وهذه القوة تسمى الحمل Stress إذا لم تجد مقاومة الفرد في و التغلب على الحمل الزائد فإنه يشعر بحالة من الضغط، وهذا ما يدفعه إلى استخدام بعض الوسائل ما أن يفشل في التكيف مع الموقف الدفاعية للتغلب على الضغط، فإما أن يعود إلى حالة الاتزان و الضاغط وتظهر آثاره على المدى البعيد.

الشكل رقم (04) طريقة مقاومة الضغط



( فاروق السيد عثمان، 2001: 78 )

6-7 نموذج المثير والاستجابة :

لقد اهتم "هب" Hebb بدراسة العالقة بين الاداء الخاص بدور المدير والمتطلبات الملقاة على عاتقه من ضغوطات العمل، وفي هذه النظرية أكد "هب" أن العمل ذات المتطلبات القليلة يؤدي إلى الملل، حيث أن الزيادة في المتطلبات تعتبر نوعاً من الحوافز والمنشطات، ولكن هذه المتطلبات لو زادت على قدرة الفرد على الاستجابة لها والتوافق معها فإنها تؤدي إلى مستوى عالٍ من القلق، وبالتالي قدرة الفرد على التركيز، و تقل قدراته على الاداء بوجه

عام، وقد تؤدي الزيادة المستمرة في المتطلبات والزائدة على قدرات الفرد إلى التعب وفقدان الرغبة في الاداء ككل وبالتالي تؤدي إلى الانهك النفسي وما يتعبه من أعراض كالانطواء و الاثارة لاتفه الاسباب وعدم القدرة على الاداء والانجاز.

( فاروق السيد عثمان، 2001: 79).

### 7-7 نموذج Megline :

يعتبر هذا النموذج أن الضغط معادل للتحدي Challenge حيث يرى أن المشاكل والصعوبات تنتج فرصة للنشاط البناء الذي يساعد على تحسين مستوى الأداء، ويفترض النموذج أنه حينما يكون مستوى الضغط الواقع على الفرد منخفضا فإنه في هذا الموقف ال يواجه أي تأثير يبعث الاهتمام بتحسين الاداء ولكن وجود مستوى متوسط من الضغوط ينتج الفرصة لأثارة التحدي الذي ينشط الفرد لتحسين مستوى أدائه، أما إذا كان مقدار الضغط عاليا فإن التحدي قد يكون عند المستوى الذي يثبط من عزيمة الفرد ويؤدي إلى فتور همته.

( هيجان عبد الرحمان بن أحمد، 1998: 80).

### 7-8 نظرية هنري موري Murray 1978:

يعتبر "موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط مفهومان أساسيان على أساس أن مفهوم الحاجة يمثل المحددات الجوهرية للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة، ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما، ضغط Beta ، ويشير إلى

دلالة الموضوعات البيئية والاشخاص كما يدركها الفرد، وضغط Alpha ، ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الاول، ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على ذلك مفهوم تكامل الحاجة أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشاطية فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا.

(فاروق السيد عثمان، 2001 : 100)

#### 7-9 نموذج الاطار الشامل لتفسير ضغوط العمل :

هذا النموذج اقترحه "محمد لطفي راشد" في دراسته سنة 1992 ، ويوضح هذا النموذج ميكانيزم إحداث الضغوط، ويشير هذا النموذج إلى أن مسببات الضغط هي:

7-9-1. **مطالب المنظمة:** إن لكل منظمة خصوصياتها، ولكن هناك عوامل مشتركة توجد في كثير من المنظمات.

أ- **أهداف المنظمة و استراتيجية وسياستها:** حيث يمثل تعارض الأهداف التنظيمية

مصدرا رئيسيا للضغوط، كما أن الاشكال المختلفة الاستراتيجيات المنظمة تتضمن كثيرا من مسببات الضغط وتشكل السياسات الادارية مصدرا آخر لضغوط العمل، حيث تبين أن نظم الرقابة الصارمة وعدم العدالة في الاجور والترقيات من المسببات لضغوط العمل.

ب- **حجم المنظمة:** كلما زاد حجم المنظمة كلما انعدمت الروابط الشخصية واتسعت الفجوة بين الإدارة والعاملين من ناحية، وبين العاملين وبعضهم من ناحية ثانية، كما تتضاعف مشاكل التنسيق والرقابة.

ت- **التغيير:** ويمثل مصدرا رئيسيا لضغوط العمل، حتى ولو كان هذا التغيير، إلى الأفضل نظرا لما يكتنفه من غموض وعدم تأكد.

ث- **الهيكل التنظيمي:** يحدد موقع الفرد داخل الهيكل التنظيمي نوع ومسببات الضغط التي يتعرض لها.

ج- **العمليات التنظيمية:** ومنها ضعف نظم الاتصال وارجاع المعلومات والتفويض غير السليم والقصور في برامج التدريب.

### 7-9-2 مطالب العمل:

ترتبط هذه المطالب بالأنشطة المحددة التي يجب القيام بها أداء عمل محدد، وتبين الدراسات أن نوع العمل الذي يقوم به الفرد وما يتضمنه من وجبات ومسؤوليات وأعباء يعد من المحددات المهمة لمستوى ونوع الضغط الذي يتعرض له وتعد الزيادة أو الانخفاض في أعباء العمل مصدر للضغوط، نذكر منها :

**7-9-2-1 مطالب الدور:**

ويقصد بالدور مجموعة التوقعات السلوكية التي يتوقعها الآخرون من الشخص القائم بدور معين أو من توقعاته الشخصية العالية لما لديه من قدرات ومهارات ال تساييره عند الحاجة لها.

**7-9-2-2 مطالب ظروف العمل:**

وتتمثل في الظروف البيئية التي يعمل فيها الفرد مثل: الضوضاء، الضوء، الازدحام، سوء تصميم أماكن العمل.

**7-9-2-3 مطالب مهنية:**

يمر الفرد خلال حياته الوظيفية بمرحلة بدء الوظيفة ومرحلة منتصف الوظيفة ومرحلة نهاية الوظيفة، وعادة تتغير أهداف الفرد وتوقعاته عندما ينتقل من مرحلة إلى أخرى، وثم يتعرض لأشكال مختلفة من الضغوط في كل منها.

**7-9-2-4 مطالب العلاقات مع الافراد والجماعات:**

من مسببات الضغوط التي تتدرج ضمن هذه المجموعة كثافة أعداد أفراد المجتمع الوظيفي، تفشي الصراع، الفتور في المساعدة الاجتماعية.

ويشير النموذج في الأخير إلى أن الضغط المدرك إما أن يكون إيجابيا أو سلبيا لكل من الفرد والمجتمع، وحدد الآثار، كما حدد الاستراتيجيات المتبعة من طرف كل من الفرد والمجتمع لمواجهة ضغوط العمل.

**8) الآثار المترتبة على الضغط المهني**

يواجه العامل داخل المنظمة العديد من أنواع الضغوط أثناء قيامه بعمله، وإذا استمرت وزادت عن القدر المعقول، تركت أثرا سلبيا على الفرد في حد ذاته، وعلى المنظمة، وهذا يعيق الطرفين لبلوغ أهدافهما المرجوة. لكن هذا لا ينفى أن الضغوط يمكن أن تؤدي إلى نتائج فعالة، حيث أن المتفق عليه أن وجود قدر معين من الضغوط يمكن أن يسهم في تحسين أداء الفرد وعليه فإن للضغوط أثارا سلبية وأخرى ايجابية.

(توفيق عبد الرحمان، 1994: 89)

**8-1 الآثار الايجابية للضغوط المهنية: تتمثل فيما يلي:**

- زيادة الرغبة والدافعية نحو العمل.
- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات.
- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالانجاز.
- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.
- تنمية الاتصال بين العاملين بالمنظمة سواء كان هذا الاتصال رسميا أو غير رسمي، حيث تتطلب الضغوط المهنية زيادة في قنوات الاتصال واستخدامها بشكل فعال من أجل مواجهة هاته الضغوط.

(عمر وصفي عقيلي، 2005: 24)

**8-2 الآثار السلبية للضغوط المهنية :**

يترتب على الضغوط المهنية آثار سلبية متنوعة تشمل الفرد و المنظمة تتمثل في:

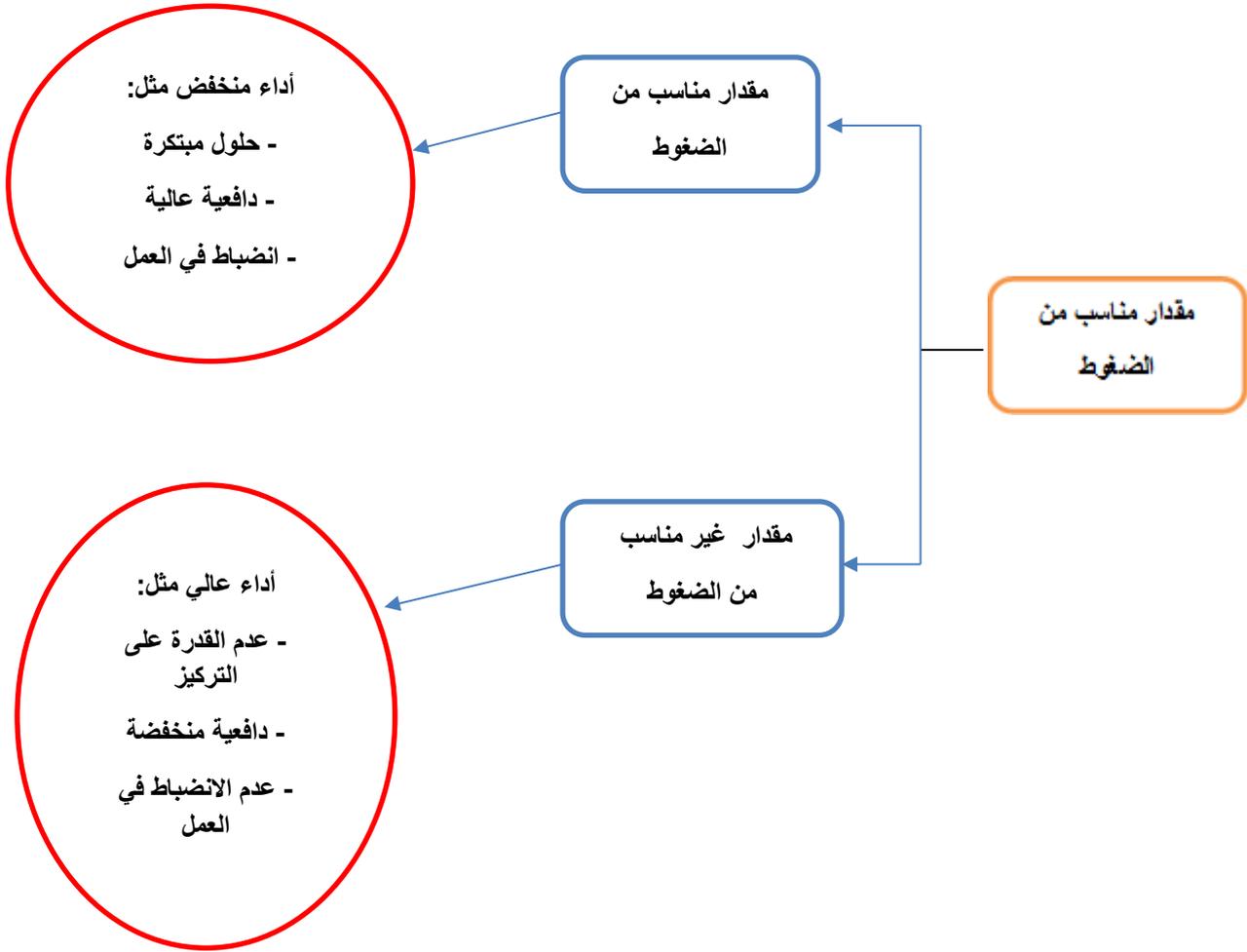
**8-2-1 انخفاض الأداء:**

إن ارتفاع مستوى الضغوط عن المقدار المناسب أو انخفاضه عنه، ذو تأثير سلبي على أداء العامل، ويؤدي إلى ضعف الأداء وانخفاضه.

كما أن مقدار عالي أو منخفض من الضغوط قد لا يكون مثيرا أو مشجعا للأداء في حين ان مقدار مناسب للضغوط يكون مثيرا، ونسوق شكلا يصف العلاقة بين الضغوط والأداء.

( احمد ماهر، 2003 :392).

الشكل رقم (05) يوضح تأثير ضغوط العمل على الأداء



8-2-2 الملل:

يقصد به اضطرار الفرد إلى الاستمرار في عمل لا يميل إليه، والضغط يخلق حالة من الملل

أو السأم لدى الفرد نتيجة الظروف الخارجية للعمل، والوضع الاجتماعي والشخصي، مما

يقلل انتباه وانجذاب الفرد نحو عمله.

( كامل محمد، محمد عويضة، 2001: 106 )

**8-2-3 التعب:**

يعرفه فيرنون بأنه مجموع نتائج النشاطات التي تظهر في تناقص القدرة على القيام بالعمل، حيث عادة ما يصاحب الشعور بالتعب عدم الثبات وعدم الاستقرار والقلق، والضيق الشديد، واضطراب في الحالة الانفعالية للفرد مما يؤدي إلى انخفاض أداءه نتيجة لتعرضه للضغوط الناتجة عن بيئة العمل الخارجية أو الناجمة عن طبيعة الفرد ذاته.

( عبد المعطي عساف، 1995: 87 )

**8-2-4 التغيب:**

تعتبر مشكلة التغيب مشكلة هامة، وتكون مرتبطة بطبيعة الأعمال والمواقف التي يمر بها الفرد في عمله.

حيث يميل الفرد إلى التأخر عن العمل شيئاً فشيئاً إلى أن يتغيب تماماً. وذلك نتيجة الإرهاق والملل أو عدم الرضا عن العمل. حيث إذا تعددت حالات الغياب يؤدي إلى توقف تماماً ، كما انها تخلق حالة من حالات دوران العمل.

( ديفيد فونتانا، 2009: 37 )

**8-2-5 مشكلات صحية:**

حيث أن تعرض الفرد إلى استنفار انفعالي يزيد عن قدرته على التحمل، قد يصيبه بأمراض صحية خطيرة مثل: الصداع المستمر، الذبحة الصدرية، وعدم انتظام معدلات القلب،

أمراض الكبد والرئة، أمراض الجهاز العصبي المختلفة، ارتفاع ضغط الدم، زيادة نسبة الكوليستيرول في الدم.

(محمود فتحي عكاشة، 1999: 91).

### 9) أساليب مواجهة الضغط المهني

تتعدد أساليب مواجهة الضغوط فهناك أساليب عامة تطبق على معظم أنواع الضغوط، كالاتجاه إلى الله، و قراءة القرآن و الدعاء، وهناك أساليب خاصة بأنواع معينة من الضغوط و مهما كان الأسلوب المتبع لمواجهة الضغوط فيجب أن تتوفر فيها الشروط التالية:

- 1) - أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط صفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.
- 2) أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبينة على أساليب تفضيلات الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.
- 3) لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب و النتائج، و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية و الاجتماعية.

- أن تتسم أساليب مواجهة الضغوط بالمرونة بمعنى أن تكون قابلة للتعديل و التكيف بما يلاءم ظروف الفرد و المنظمة التي ينتمي لها.

( محمد بن حمد الهيجان، 2012: 294 ) .

### 9-1 الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط المهنية:

أن من الافتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط الفرضية التي تقول: أن الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، ومن ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث، فالفرد الذي يدرك حدثاً من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيعتمد إلى التعامل معه بشكل مباشر وذلك باتخاذ إجراء معين، أو قد يتعامل معه على أساس استراتيجية التركيز على المشكلة من أجل تغيير الواقع وإبداله بأحسن منه.

( سليمان عبد الرحمان الطيريري، 1994: 158 ).

### 1- الاتجاه والوعي:

وهذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي وإدراك من جانبنا لما نقوم به، أو ما ينبغي أن تكمن أهمية الاتجاه والوعي في أننا لا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون تغيير اتجاهاتنا، نقوم به لتحسين الظروف.

وكما في عملية التطعيم حيث يكتسب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإن البعض من

الباحثين يدعو إلى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف

بالتطعيم الانفعالي من خلال معايشة الموقف الذي يسبب له القلق، والإزعاج، ويتم ذلك من خلال:

( علي عسكر، 2015: 45 )

✓ في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.

✓ جمع معلومات وافية وكاملة عن المواقف وإن كانت غير سارة.

✓ تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك.

✓ في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل استنفال المشكلة.

2: الصلاة و قراءة القرآن لقوله عز و جل " ألا بذكر الله تطمئن القلوب "

3: مزاوله بعض التمارين الرياضية.

4: التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.

5: الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء إلى المهدئات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل.

( Jermy stranks.2005.p78.)

## 9-2 الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط :

❖ التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن المخالفات التي يقع فيها الكثير من الإداريون في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسيهـم، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة والتنظيم بشكل جيد وهذا يمكن ان يشيع جوا من الانضباط الإداري والتنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.

❖ تصميم وظائف ذات معنى:

تفقد كثير من الوظائف معناها وقيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أداءه للعمل المنوط به، وينقلب العمل إلى روتيني وممل، كما تفقد الوظائف معناها وأهميتها من انعدام حرية التصرف فيها وعليه يكون العلاج أو الوقاية متمثلة في تصميم وإعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى واهمية ، و يتحقق ذلك من خلال ضمان ان الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة والمهام كما تتيح مقدارا مناسباً من السلطة للأداء .

(محمود سليمان العمران، 2012: 40).

## ❖ إعادة تصميم الهيكل التنظيمي

تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغيرات في هياكل الوظائف والعلاقات والسياسات والإجراءات، و يؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملون، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط مثلا :

إضافة مستوى تنظيمي جديد أو تخفيض مستوى الإشراف، أو دمج وظائف أو تقسم إدارة كبيرة إلى إدارتين أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل : مساعد مدير، يمكنها أن تحل المشاكل ويضاف إلى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستدامة، والنظر في هيكل المقررات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية.

( عود سلطان المشعان، 1994 : 32 )

## خلاصة الفصل

تعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية الضغوط و ذلك من خلال عرض تعاريف للضغوط كما قدمه بعض الباحثين ثم محاولة بلورة تعريف يوضحها من ثم ذكر عناصرها مراحلها و كذا أنواعها.

ثم التطرق إلى أهم مصادرها و المتعلقة بالفرد و المنظمة على حد سواء و كذا استعراض أهم المداخل النظرية المفسرة لظاهرة الضغوط ثم توضيح أهم الآثار و النتائج المترتبة عنها.

و أخيرا تم التطرق لأهم أساليب مواجهة الضغوط على مستوى الفرد و المنظمة و ذلك للتخفيف من حدتها.



الفصل الثالث:  
اجراءات الدراسة الميدانية



### الفصل الثالث: اجراءات الدراسة الميدانية

- 1- منهج الدراسة
- 2- مجال الدراسة
- 3- ميدان الدراسة
- 4- مجتمع الدراسة
- 5- عينة الدراسة
- 6- اداة الدراسة
- 7- الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة
- 8- الاسلوب الاحصائي المستخدم.

**تمهيد :**

يتناول هذا الفصل منهج الدراسة و يبين مجتمع الدراسة و عينتها ، كما يوضح كيفية بناء ادوات الدراسة لجمع البيانات اللازمة ، و اجراءات العلمية المستخدمة في التأكد من صدق و ثبات ادوات الدراسة ، و الكيفية التي طبقت بها الدراسة الميدانية ، و اساليب المعالجة الاحصائية التي تم استخدامها في تحليل بيانات الدراسة.

**1- المنهج:**

تم الاعتماد في دراستنا هذه على المنهج الوصفي، حيث يعتمد هذا المنهج على جمع الحقائق وتحليلها وتفسيرها لاستخلاص دلالتها، وبما أن دراستنا تهدف للكشف عن مستوى الضغط المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية - بسكرة - فهو يلائم طبيعة الموضوع، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفا دقيقا والتعبير عنها كيفيا أو كميا .

(عمار بوحوش، محمود الذنبيات، 1995، ص 129)

**2- مجال الدراسة :****1-2 المجال المكاني للدراسة :**

أجريت دراستنا الحالية بمديرية الحماية المدنية، الوحدة الرئيسية بسكرة .

**2-2 المجال الزمني :**

أجريت الدراسة الميدانية التي طبقت خلالها أدوات الدراسة خلال الموسم الدراسي 2019 / 2020 .

**2-3 المجال البشري للدراسة :**

اقتصرت عينة الدراسة على فئة أعوان الحماية المدنية والذين يمثلون آخر رتبة في التسلسل الهرمي وتتمثل مهامهم في التدخلات الميدانية.

**3- ميدان الدراسة :****3-1- نشأة الحماية المدنية :**

إن أولى مقاييس الحماية المدنية أخذت في عهد الإمبراطورية الرومانية بعد حريق روما الشهير في 692 ق.م الذي دمر 14 في مدينة روما، بالإضافة إلى بعض الحرائق التي لا تقل أهمية عن سابقتها قد أعطت دفعا جديدا في العالم لحملة مكلفة بمحاربة الحرائق وأهمها :

- 1- حريق لندن في سبتمبر عام 1666م الذي دمر 13 ألف مسكن.
- 2- حريق موسكو عام 1812م الذي دمر حوالي 38000 مسكن.
- 3- حريق هامبورغ عام 1842 والذي دمر الإحياء القديمة.
- 4- حريق اطلنطا عام 1917 الذي دمر 19300 مسكن.

وكان للحرب العالمية الأولى والثانية تأثير على تنظيم جهاز الحماية المدنية وخاصة في الحرب العالمية الثانية أين استطاعت البشرية أن تأخذ الأسس الأولى للدفاع المدني وتنظيم الحماية المدنية في ذلك الوقت وإبان حرب التحرير الجزائرية كان مجال تدخل وحدات الحماية المدنية متمركزة في المناطق الحضرية (المدن الكبرى التي يتمركز فيها عدد كبير من المستوطنين الفرنسيين).

**3-2- الحماية المدنية في الجزائر :**

بعد الاستقلال كان جهاز الحماية المدنية مجرد مصلحة مركزية تابعة لوزارة الداخلية مكلفة بالإغاثة ومحاربة الحرائق على مستوى الولايات.

فكانت هذه الوحدات المكلفة بعمليات الإغاثة مجرد جمع وغير من الأجهزة كمجموعات من رجال المطافئ والمتطوعين.

من الواضح أن مصلحة بهذا الحجم من الإمكانيات لم يكن في وسعها أن تستجيب لمتطلبات التأهيل الشاملة لاسيما حماية الأشخاص والممتلكات ومن ثم بات من الضروري

إعادة النظر في هذا الجهاز من اجل تأهيله للقيام بالمهام الموكلة إليه فأول إصلاح قامت به الحماية المدنية هو إصلاح سنة 1964م بمقتضى المرسوم رقم 64-129 المؤرخ في 15 أفريل، حيث حولت من مصلحة مركزية إلى مصلحة وطنية باختصاصات جديدة ومهمة بالإضافة إلى تكوين أعوان البلديات على مستوى المدرسة الوطنية للحماية المدنية لتحسين المعلومات النظرية.

وبالرغم من الإصلاحات المنجزة ظهرت صعوبات ومشاكل تنظيمية، فكان بين المرسوم رقم 70-16 المؤرخ في 10 نوفمبر سنة 1970 يتضمن تصنيف وحدات الحماية المدنية وتحديد إطارها وتجهيزها ثم تقسيمها تبعا للمهام المكلفة بها إلى :

- الوحدات الرئيسية على مستوى مقر الولاية.
- الوحدات الثانوية على مستوى الدوائر.
- وحدات القطاع على المستوى القطاعات النشطة.
- المراكز المتقدمة على مستوى البلديات والنقاط الخطرة.

وطبقا لهذا المرسوم أيضا تم تحديد نطاق تدخل الوحدات، وسائل التدخل لتشكيلات الفرق والفصلية، الكتيبة والرتل.

واستمرت الإصلاحات إلى أن أصبحت الحماية المدنية مديرية عامة طبقا للمرسوم التنفيذي رقم 91-503 سنة 1991 يتضمن الإدارة المركزية في المديرية العامة للحماية المدنية، وأصبحت تضم أربعة (04) مديريات مركزية و 13 مديرية فرعية، أما على مستوى الولايات فقد أصبحت مديرية الحماية المدنية لكل ولاية تضم ثلاثة (03) مصالح كل مصلحة تضم من ثلاثة إلى أربعة مكاتب .

وهكذا انشئ نظام شبه عسكري فالحماية المدنية هيئة حكومية تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية تخضع لقوانين شبه عسكرية مميزة ببدلة ورتب لها هياكل مميزة وروى

موحدة، ومراكز تدريب تابعة لها، هدفها الحفاظ على سلامة المواطنين بما يمليه شعار ("الإنقاذ أو الموت").

- رتب وتنظيم أسلاك الحماية المدنية :

وتنقسم إلى فئتين رئيسيتين من المستخدمين وهما :

1/ فئة الأسلاك النوعية : وتتشكل من :

- سلك الضباط السامون ويضم ثلاثة رتب (رائد، مقدم، عقيد).
- الأطباء الضباط السامين ويضم : (طبيب رائد، طبيب مقدم، طبيب عقيد).
- الأطباء الضباط المرؤوسين ( طبيب نقيب، طبيب ملازم أول)
- سلك الضباط المرؤوسين ويضم (نقيب، ملازم أول، ملازم)
- سلك ضباط الصف ويضم رتبتين (رقيب، مساعد)
- سلك الأعوان ويضم (عريف، عون)

ويتوزعون على عدة مناصب عمل منها الإدارية والتقنية والعملية على مستوى مختلف وحدات التدخل.

وهنا نشير إلى مستخدمي المناصب العملية الذين يشتغلون بانجاز عمليات التدخل، ينتظمون في شكل فرق عمل متدرجة تصاعديا من حيث عدد الأفراد، حيث تمثل الفرقة الجزئية الأولى، تليها الفصيلة ثم الكتيبة وتنتهي بالرتل، جميع الفرق تعمل بنظام التناوب 24 ساعة عمل مقابل 48 ساعة راحة.

كما يجب الإشارة أيضا إلى أن أهم فرق التدخل في هذا التنظيم هي فرق الإطفاء وفرق الإسعاف، وتتكون فرقة الإطفاء من : (رئيس العدد، رئيس الفرقة، مساعد رئيس الفرقة، مستخدم الهاتف، السائق).

أما فرقة الإسعاف، فتكون من : (رئيس العدد، مسعف أول، مسعف ثاني، سائق، طبيب).

أما الفئة الثانية من المستخدمين فتمثل في سلك الإداري وتتشكل من (عون تقني إعلام إلي، كاتب رqn، عون إداري، محاسب إداري رئيسي، متصرف، متصرف رئيسي) فهم يشتغلون في مناصب دائمة ومؤقتة وفق النظام العادي 08 ساعات.

### 3-3- المهام الرئيسية للحماية المدنية :

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث (الطبيعية والتكنولوجية)
- حراسة الشواطئ وحماية المصطافين
- نقل المرضى والجرحى
- تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث
- البحث عن التائهين
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها
- الإنقاذ والإسعاف في مختلف الأخطار
- التغطية الأمنية في نقل المواد الخطيرة
- التغطية الأمنية في التظاهرات الرياضية والثقافية
- مراقبة وسائل الدفاع ضد الحرائق في المؤسسات الصناعية المستقبلية للجمهور
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار
- إعداد الدراسات الوقائية للحماية من مختلف الأخطار

### 3-4- تعريف الحماية المدنية بالولاية :

انشأ مقر الحماية المدنية بالولاية 1970 وتم تشغيلها فعليا سنة 1971 وتتكون من ثلاثة (03) مصالح (مصلحة الإدارة والإمداد، مصلحة الوقاية، مصلحة الحماية العامة).

**3-4-1 الهيكل التنظيمي لمديرية الحماية المدنية:****- مصلحة الإدارة والإمداد SAL**

يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد بالتكفل بما يلي:

- 1- التسيير الغير مركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية.
- 2- يتابع انجاز برامج التجهيز والمنشآت ويتولى صيانتها
- 3- يتابع وينسق أعمال التكوين ويسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين

الميدانية

4- يتولى تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول

الإمدادات والمعدات وخروجها، ويتابع نشاط الحظائر و ورشات الصيانة

5- يتولى متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية

وعلى هذا فإن هذه المصلحة تقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن

لنشاطات المصلحة من 02 مكتبين إلى 04 مكاتب حسب الخريطة الجغرافية

المتواجدة بها الولاية.

إن مصلحة الإدارة والإمداد لولاية بسكرة تنقسم الى مكتبين، ونظرا لتواجدها

بالمنطقة 03، مقسمة إلى:

-مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي

-مكتب المحاسبة والأملاك

- مكتب المستخدمين، التكوين والنشاط الاجتماعي :

يتولى تسيير الحياة المهنية للمستخدمين على عدة مراحل وهي:

1- التوظيف: وهو يجري حسب كفاءات مختلفة وهي:

-المسابقة على أساس الاختبارات

-المسابقة على أساس الشهادات

-الامتحانات المهنية

-العقوبات: ينص عليها المرسوم 302/82 المؤرخ في 11/09/82 المتعلق

بكفاءات تطبيق الأحكام التشريعية لعلاقات العمل الفردية، فكل خطأ مهني يرتكبه

عون الحماية المدنية أثناء تأديته لمهامه يعرضه إلى عقوبات تأديبية حسب

نوعية الخطأ، وتصنف الأخطاء إلى ثلاث درجات:

-الدرجة الأولى: الخاصة بالانغفلة أوام

-الدرجة الثانية: الناتجة عن غفلة أو إهمال

-الدرجة الثالثة: المتمثلة في التلبس بإخفاء معلومات أو رفض تنفيذ التعليمات أو

إفشاء أسرار مهنية...إلخ

التكوين، يسهر هذا المكتب على إعداد برامج التكوين وكذا تطبيقه على مستوى

وحدات الحماية المدنية، ويعمل على القيام بتربصات، لأعوان الأمن والحرائق،

وتربصات لمختلف الاختصاصات

**- مكتب المحاسبة والاملاك**

يتولى هذا المكتب مسك الإعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب ويقسمها على عدة مواد، كما يقوم بتسيير الميزانية و بإحصاء ومتابعة العتاد والأملاك والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية

كما تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عتاد متنوع ، وهو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن إقتناء من ميزانية المديرية الولائية

**- مصلحة الحماية العامة:**

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار، ويراقب صلاحية استعمالها وفي مجال التدخل يتابع استخدام الوسائل وذلك في إطار تشاوري عند حدوث الأخطار.

ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات، كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني.

ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية:

**- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية:**

- يتابع إحداه مختلف مخططات التدخل
- ينسق العمل مع المصالح المعنية لانجاز المخططات.
- يسهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدهات الحماية المدنية.
- يسطر برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية، ويسهر على ضمان تطبيقها ميدانيا .
- يناقش ويدرس احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية.
- ومن مهامه تحضير تغطية امن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية، بالإضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.

**ب- مكتب المواصلات العملية:**

- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة
- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة
- مختلف مخططات التدخلات والإسعافات:

1-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للولاية.

2-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية

3-مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

## مصلحة الوقاية

## مهام مصلحة الوقاية:

تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية

- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة،  
وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف

الهيئات الموجودة في تراب الولاية

- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها

- تبادر بحملات الإعلام والتوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص

والممتلكات وتنظمها

تتكون مصلحة الوقاية لولاية بسكرة من مكتبين

• مكتب الدراسات والإحصائيات:

يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية وزيارات المراقبة وزيارات

المطابقة بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلية للجمهور تقوم بها لجنة

الوقاية والحماية المدنية للولاية أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة

كذلك يقوم هذا المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي

ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط أما الإحصائيات فالهدف منها الخروج

بتوصيات وقائية للحد أو التقليل من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السداسية. السنوية، والموسمية

#### • مكتب الخرائط والأخطار الخاصة:

يكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث، وكذلك الخرائط الخاصة بالاطار.

#### - إنجاز مخططات الوقاية:

##### ا/ على مستوى الولاية:

بعد القيام بعملية إحصاء للأخطار التي من المحتمل أن تحدث على تراب الولاية، يجب على الوالي أن يكلف كل مسؤول من الجهاز التنفيذي وفقا لمهامه بإنجاز مخطط الوقاية، لكل خطر تم إحصاؤه من طرف هذا المسؤول الذي يجب عليه ان يضع مصالحه وكذا هيئاته المتخصصة، حيز التنفيذ، لإنجاز مخطط الوقاية الخاص به.

##### ب/ على مستوى البلدية:

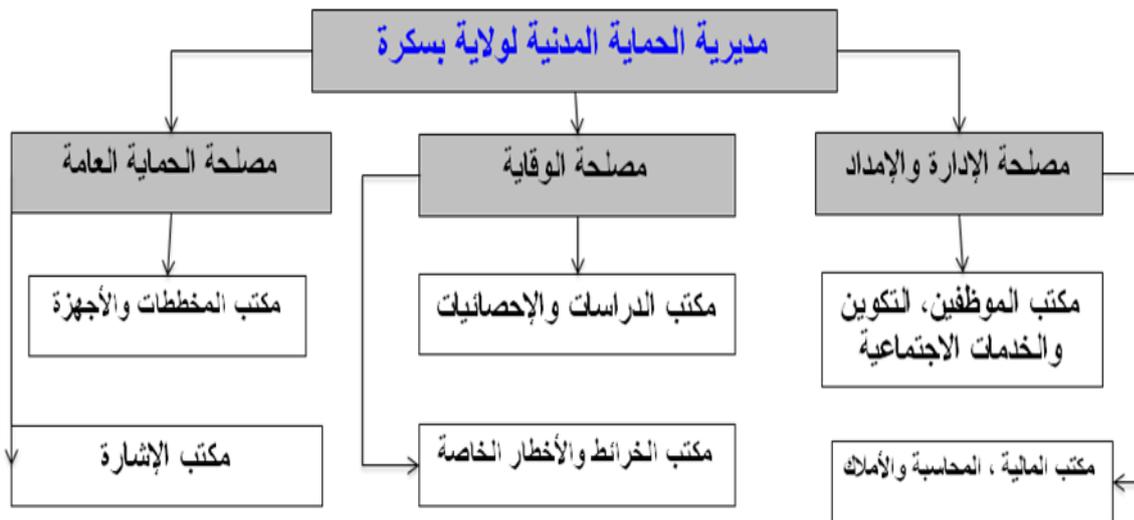
إن مخطط الوقاية لكل خطر من الاخطار التي يمكن أن تخص تراب بلدية ما يشكل في الحقيقة وفي أغلب الاحيان مستخلص من مخطط الوقاية من الاخطار الخاص بالولاية، غير أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يجب أن يحتفظ، يسير ويتابع مخططات الوقاية التي تخص بلديته.

إن مراقبة تطبيق الإجراءات التي هي من صلاحيات رئيس المجلس الشعبي البلدي يتم من طرف المدير المعني من الجهاز التنفيذي الولائي وكذلك من طرف الوالي.

### ج/ على مستوى الوحدة:

بنفس الطريقة المتبعة فيما يخص الولاية، من الضروري أن يقوم مدير كل وحدة اقتصادية أو اجتماعية بإعداد إحصاء للأخطار المحتملة في وحدته بحكم موقعها أو بسبب نشاطها

### الشكل رقم (06) يمثل الهيكل التنظيمي لمؤسسة الحماية المدنية



المصدر : وثائق مقدمة من طرف مكتب المستخدمين والنشاط الاجتماعي للوحدة الرئيسية بسكرة .

**(4) مجتمع الدراسة :**

وهم جميع الافراد او الاشخاص الذين يشكلون موضوع البحث ، وهو جميع العناصر ذات العلاقة بمشكلة الدراسة التي يسعى الباحث ان يعمم عليها نتائج الدراسة .  
يتكون مجتمع الدراسة من جميع اعوان الحماية المدنية بولاية بسكرة و البالغ عددهم 150  
عونا

**(5) عينة الدراسة :**

وهي مجموعة جزئية من مجتمع البحث، وممثلة لعناصر المجتمع، بحيث يمكن تعميم نتائج تلك العينة على المجتمع بأكمله و عمل استدلالات حول معالم المجتمع.  
وما تجدر الإشارة إليه في هذا الإطار، أن اختيار الطالب لعينة الدراسة وفق هذه المعطيات كان بناء على اقتراح عدد من المنظرين، وفق ما يشير إلى ذلك سامي محمد ملحم في كتابه الموسوم " القياس والتقويم في التربية وعلم النفس " أن عدد أفراد العينة الممثلة الدراسة في الدراسات الوصفية ينبغي أن يكون وفق الأسس التالية:

- لما يكون المجتمع الإحصائي اقل من 100 نأخذه كله كعينة أو أننا نأخذ 50%
  - 20% من أفراد مجتمع صغير نسبيا (بضع مئات).
  - 10% لمجتمع كبير (بضع آلاف).
  - 05% لمجتمع كبير جدا ( عشرات الآلاف). (سامي محمد ملحم، 2005)
- وعليه وبناء على هذا الطرح ومن منطلق أن عدد أفراد المجتمع الإحصائي لهذه الدراسة يقدر بـ 150 فرد فإن الطالبة قامت بالاعتماد على الطرح الثاني ، حيث تسنى لنا اخذ 30 فردا يعني حوالي 20 % . وتم اختيارها بطريقة عشوائية بسيطة من مجتمع إحصائي قدر عدده بـ 150 فردا .

## جدول رقم (03) يمثل عينة الدراسة الاصلية :

المجتمع	نسبة المجتمع	عدد أفراد العينة	نسبة العينة الاصلية
150	%100	30	%50

## 1-5 مواصفات العينة :

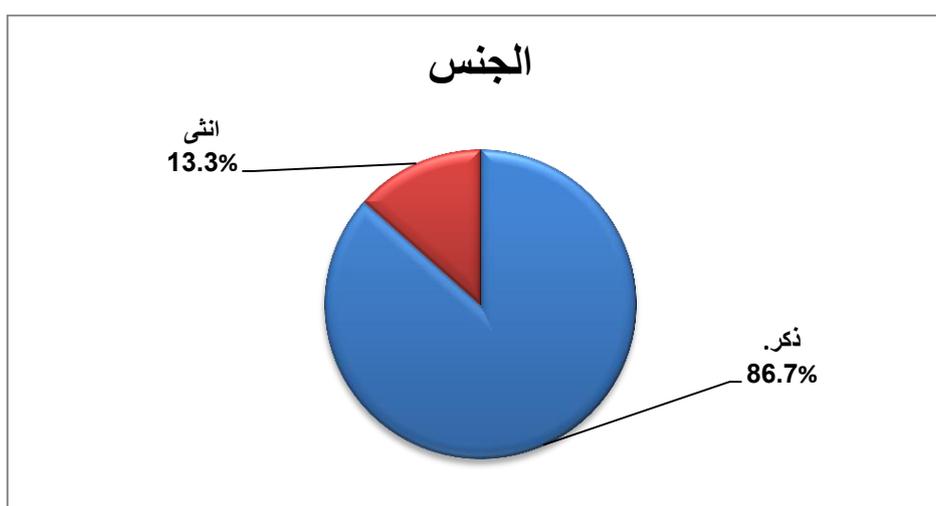
ويتم توزيع عينة الدراسة وفقا لهذه الخصائص:

خصائص افراد العينة وفق متغير الجنس:

## جدول رقم (04) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
%86.7	26	ذكر
%13.3	4	انثى
%100	30	المجموع $\Sigma$

## الشكل رقم (07) يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الجنس



- يوضح الشكل أعلاه ان معظم الافراد المجهيين ذكور بنسبة [86.7%] ، بينما تمثل الاناث ما نسبته [13.3%]، وهذه النسبة لا تعني تواجد ضعيف للمرأة مقارنة بالذكور

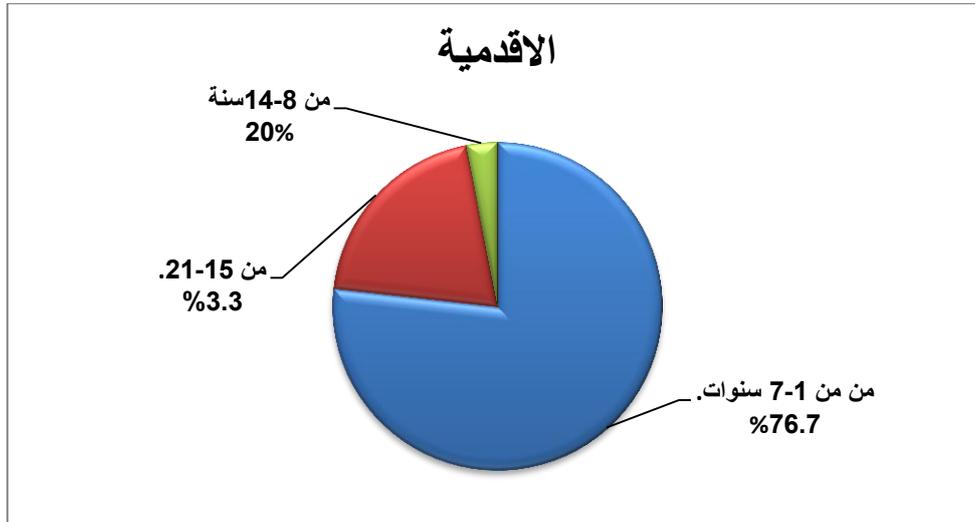
بالمؤسسة محل الدراسة ، وربما يرجع ذلك لطبيعة المهنة في حد ذاتها التي لها خصوصياتها .

خصائص افراد العينة وفق متغير الاقدمية :

جدول رقم (05) يوضح توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير الاقدمية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
الاقدمية	من 1 سنة الى 7 سنوات	23	76.7%
	من 8 سنة الى 14 سنة	6	20%
	من 15 سنة الى 21 سنة	1	3.3%
المجموع $\Sigma$		30	100%

الشكل رقم (08) يمثل وصف متغير الدراسة بحسب الاقدمية



- من خلال الشكل اعلاه والمبين لخصائص عينة الدراسة ، نلاحظ أن 76.7% من العينة تراوحت اقدميتهم [من 1 سنة الى 7 سنوات]، في حين أن الذين تراوحت اقدميتهم [من 8 سنة الى 14 سنة] بلغت نسبتهم 20% ، اما الذين تراوحت اقدميتهم [من 15 سنة الى 21 سنة] لم يتعدى 3.3% ، ومنه نستنتج أن أغلبية العمال في هذه المؤسسة ذوي اقدمية من 1-7 سنوات بنسبة 76.7% ، وربما يرجع ذلك لطبيعة العمل الصعبة مما يؤدي الى ترك العمل في حالة وجود بديل افضل .

## 6 اداة الدراسة:

## 6-1 البناء :

استخدمنا استبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ،وقد تم اعداد الاستبيان على النحو التالي :

- اعداد استبيان أولي من اجل استخدامه في جمع البيانات و المعلومات
- عرض استبيان على المشرف من اجل اختبار مدى ملائمة الاستبيان لجمع البيانات .
- تعديل استبيان بشكل اولي .
- صممت الطالبة استبيان للضغط المهني بعد الاطلاع على :

- مقياس الضغوط من إعداد إبراهيم عابدين
- مقياس ضغوط العمل من إعداد سعد الدوسري
- مقياس ضغوط العمل من إعداد مطاطلة موسى
- مقياس ضغوط العمل من إعداد محمد أبو العلا

ويتكون الاستبيان في صورته النهائية من (36) بندا موزعة على (07) أبعاد (انظر الملحق رقم)، والجدول التالي يبين توزيع البنود على أبعاد الاستبيان :

جدول رقم (06) يوضح توزيع البنود على مختلف أبعاد الاستبيان الخاص بضغط العمل.

الرقم	البعد	أرقام البنود
01	غموض الدور	01-02-03-04
02	صراع الدور	05-06-07-08
03	عبء الدور	09-10-11-12-13-14
04	الترقية والتقدم الوظيفي	15-16-17-18-19-20
05	طبيعة العمل	21-22-23-24-25-26-27
06	العلاقة مع الرؤساء	28-29-30-31-32
07	العلاقة مع الزملاء	33-34-35-36
المجموع	07 ابعاد	36 بند

#### اختيار مقياس الاداة :

تم قياس موضوع الدراسة باستخدام مقياس " ليكرت " الثلاثي ، وكون هذا المقياس يتميز بالسهولة في التصميم و التطبيق و ارتفاع درجة ثباته و صدقه حيث يعبر الافراد المجيبون على مدى موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان وفق ثلاث درجات و قد عبر عنها كمايلي :

#### جدول رقم(07) يمثل الدرجات الاستبيان ليكرت الثلاثي

ضغوط العمل	دائما	احيانا	نادرا
الدرجة	03	02	01

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على المعلومات السابقة .

وانطلاقا من الجدول و حسب الاوزان ( الدرجات ) الموضحة فيه ، واحتساب الحدود الدنيا و العليا لمقياس ليكرت الثلاثي نقوم بحساب المدى (  $3 - 1 = 2$  ) ، ثم نقوم بقسمته على عدد المستويات كمايلي: (  $2/3 = 0.66$  ) ، وأخيرا نقوم بإضافة النتيجة الى العدد

الاصغر 01 لتصبح القيمة 1.66 ،وهكذا حتى يتم الوصول الى العدد الاكبر في الاوزان وهو 03 وهي موضحة في الجدول :

### جدول رقم (08) يمثل درجة الاوزان حسب مقياس ليكرت

الدرجة	المجال
ضعيف	من [ 1 - 1.66 ]
متوسط	من [ 1.67 - 2.33 ]
قوي	من [ 2.33 - 3 ]

المصدر : من اعداد الطالبة

- توزيع الاستبيان على جميع افراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراسة بعد حساب صدق المحكمين .

- التوصل الى الشكل النهائي للأداة : (الشكل النهائي) : باستخدام سلم ثلاثي (دائما، احيانا ، نادرا) المقابلة للدرجات التالية ( 01، 02، 03).

(7) الخصائص السيكومترية لأداة الدراسة :

الصدق :

القصد من حساب الصدق التأكد من كون بنود الاستبيان تقيس بالفعل ما وضعت لقياسه، وقد تم التأكد من ذلك من خلال حساب :

- الصدق التكويني باستعمال الاتساق الداخلي :

وتم اللجوء الى الاتساق الداخلي للتأكد من مدى صدق بنود المقياس حيث يشير صدق الاتساق الداخلي الى مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبيان مع المجال الذي تنتمي اليه هذه الفقرة، وقد تم حسابه من خلال معاملات الارتباط لكل فقرة من فقرات مجالات الاستبيان و الدرجة الكلية للمجال نفسه .

وقد تمت دراسة الاتساق الداخلي لبنود المقياس من خلال ايجاد قيمة الارتباط لكل بند من بنوده مع الدرجة الكلية للمجال الذي يتضمنه باستخدام معامل ارتباط سبيرمان و قد دلت النتائج على معاملات الارتباط لكل البنود للمجالات الاحدى عشر دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05.

• بعد غموض الدور :

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الاول "غموض الدور" و الدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a = 0.01/0.05$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

جدول رقم (09) يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الاول

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
01	مسؤوليتي الوظيفية غير محددة	0.560*	دال	0.010
02	قواعد و اجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة	0.880**	دال	0.000
03	مؤهلي العلمي لا يتناسب مع الوظيفة التي اقوم بها	0.772**	دال	0.000
04	لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها	0.453*	دال	0.045

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة  $a = ** 0.01 / * 0.05$

## • بعد صراع الدور :

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثاني " صراع الدور" و الدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a = 0.01/0.05$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه .

## جدول رقم (10) يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الثاني.

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
05	يفرض عليا رئيسي اعمال خارجة عن نطاق عملي	0.549*	دال	0.012
06	اشعر بالحيرة بين ما تطلبه الادارة مني و بين ما يجب تطبيقه	0.537*	دال	0.015
07	اوقات عملي غير مناسبة	0.578**	دال	0.008
08	كثيرا ما تكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي	0.636**	دال	0.003

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة  $a = ** 0.01/*0.05$

## • بعد عبء الدور :

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الثالث "عبء الدور" و الدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a = 0.01/0.05$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه .

## جدول رقم (11) يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الثالث.

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
09	أكلف بمهام صعبة تفوق قدرتي	0.578**	دال	0.008
10	بعد نهاية العمل اشعر بالتعب	0.523*	دال	0.018
11	يتكرر استدعائي بصورة متكررة إلى العمل أيام إجازتي	0.660**	دال	0.002
12	أتحمل مسؤولية أخطاء الرؤساء	0.701**	دال	0.001
13	وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما أكلف به	0.666**	دال	0.002
14	يزعجني أن يطلب مني عدة رؤساء أداء أعمال متناقضة	0.701**	دال	0.001

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة  $a=0.01/0.05$  \*\*

• بعد الترقية والتقدم الوظيفي :

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الرابع "الترقية والتقدم الوظيفي" والدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a=0.01$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

## جدول رقم (12) يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال الرابع

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
15	بقائي في هذه المهنة لا يخدم مستقبلي المهني	0.708**	دال	0.000
16	أفكر في البحث عن عمل آخر يتيح لي فرصة الترقية	0.698**	دال	0.001
17	لا يتيح لي عملي فرصة لتطوير مهاراتي.	0.650**	دال	0.002
18	راتبي متدني مقارنة بحجم المهام التي أقوم بها	0.647**	دال	0.002
19	لا أتلقى حوافز مادية تشجيعية رغم اجتهادي في عملي	0.583**	دال	0.007
20	أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي لنقص الدورات التدريبية	0.748**	دال	0.000

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 a=\*\*

• بعد طبيعة العمل :

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال الخامس "طبيعة العمل" والدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a = 0.01$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

## جدول رقم (13) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال الخامس

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
21	أشعر بالتعب مع نهاية دوام العمل	0.641**	دال	0.002
22	الاجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة	0.700**	دال	0.001
23	عملي محفوف بالمخاطر	0.693**	دال	0.001
24	لا تتوفر الامكانيات البشرية لإنجاز العمل	0.673**	دال	0.001
25	اعتبر مهنة عون في الحماية المدنية شاقة	0.692**	دال	0.001
26	الضوضاء في مكثبي غير مناسبة لطبيعة عملي	0.656**	دال	0.002
27	أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها	0.749**	دال	0.000

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة 0.01 \*\* a=

• بعد العلاقة مع الرؤساء:

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السادس "العلاقة مع الرؤساء" والدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a=0.01/0.05$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه .

جدول رقم (14) يمثل معامل ارتباط كل فقرة و الدرجة الكلية للمجال السادس.

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
28	اتعرض للتوبيخ من رئيسي في العمل	0.895**	دال	0.000
29	يضايقني تدخل الرؤساء في مهامي.	0.621**	دال	0.003
30	يتحيز الرؤساء عند وضع التقارير	0.861**	دال	0.000
31	لا أجد من يقدر اخلاصي في العمل	0.548*	دال	0.012
32	علاقتي برؤسائي في العمل تقوم على أساس المراقبة	0.861**	دال	0.000

• الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة  $a=0.01$  \*\*

## • بعد العلاقة مع الزملاء:

يوضح الجدول التالي معامل ارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال السابع "العلاقة مع الزملاء" و الدرجة الكلية للمجال نفسه، والذي يبين ان معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى الدلالة  $a = 0.01$  و بذلك يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

## جدول رقم (15) يمثل معامل ارتباط كل فقرة والدرجة الكلية للمجال السابع

الرقم	البند	معامل سبيرمان	النتيجة	المعنوية
33	أعاني من خلافات مهنية بيني وبين زملاء العمل	0.849**	دال	0.000
34	لا أتلقى الدعم والمساندة من زملائي في العمل	0.620**	دال	0.004
35	زيادة أعبائي مقارنة بزملائي	0.814**	دال	0.000
36	اشعر بأن زملائي يتعاملون معي بخشونة	0.623**	دال	0.003

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة  $a = ** 0.01$

## الصدق البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الاداة الذي يقيس مدى تحقق الاهداف المراد الوصول اليها باستخدام تلك الاداة، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات المقياس بالدرجة الكلية لفقراته .

## ضغوط العمل :

والجدول التالي يبين ان جميع معاملات الارتباط في جميع محاور المقياس دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $a = 0.01/0.05$  وبذلك فإن محاور المقياس صادقة في قياس ما وضعت لقياسه.

جدول رقم (16) يوضح معاملات الارتباط كل مجال من مجالات الاستبيان بالدرجة الكلية لفقراته

الترتيب	النتيجة	المعنوية Sig	معامل سبيرمان	المجال	ضغوط العمل
01	دال	0.000	0.766**	غموض الدور	
07	دال	0.014	0.542*	صراع الدور	
05	دال	0.003	0.633**	عبء الدور	
04	دال	0.000	0.708**	الترقية والتقدم الوظيفي	
02	دال	0.000	0.762**	طبيعة العمل	
06	دال	0.007	0.581**	العلاقة مع الرؤساء	
03	دال	0.000	0.753**	العلاقة مع الزملاء	

الارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة  $a=0.01/0.05$  \*\*

بينت نتائج الجدول السابق قيم معاملات الارتباط لجميع الأبعاد بالدرجة الكلية للاستبيان، وهي دالة احصائيا عند مستوى الدلالة  $a=0.01$  و يؤكد ذلك على ارتفاع نسبة الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، وقد اشارت الى ان أعلى معاملات الارتباط كانت تلك المتعلقة بغموض الدور و طبيعة العمل” ويؤشر ذلك على أهميتهما ضمن المحاور المذكورة.

## 2 الثبات :

## الثبات : ( الفا كرونباخ )

يشير ثبات الاداة الى قدرتها على اعطاء نفس النتيجة فيما لو تم اعادة توزيعها اكثر من مرة تحت نفس الظروف و الشروط و بعبارة أخرى فثبات الاداة يعني الاستقرار في النتائج و عدم تغييرها بشكل لافت فيما لو أعيد توزيعها على أفراد العينة مرات متتالية خلال فترات زمنية متتابعة .

وقد تم التحقق من ثبات اداة الدراسة بطريقة " الفا كرونباخ " و كانت النتائج كالتالي:

## الجدول رقم (17) يمثل معامل الفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ		
n= 20		
عدد العبارات	القيمة	المتغيرات
36	0.853	ضغوط العمل

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss v21

- نلاحظ من خلال الجدول اعلاه ان معامل ألفا كرونباخ لاستبيان ضغوط العمل يساوي [0.85] .

- تجدر الإشارة الى ان معامل الثبات الفا كرونباخ ، تتراوح بين [ 0 - 1 ] ، وكلما اقتربت من الواحد ، دل على وجود ثبات عال ، و كلما اقتربت من الصفر دل على عدم وجود الثبات ، وان الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل الفا كرونباخ هو (0.6) ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي اعدناها لمعالجة المشكلة المطروحة هي صادقة و ثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة الاصلية .

## الصدق الذاتي

والذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل  $\sqrt{a}$  حيث  $\alpha$  معامل ثبات كرونباخ ،وقد بلغ معامل الصدق بهذه الطريقة (0.92) و هي قيمة مرتفعة تسمح بالوثوق في النتائج و الاستنتاج بها في الوصول الى تعميمات .

## الجدول رقم (18) يمثل الصدق الذاتي

الصدق الذاتي لاستبيان ضغوط العمل	
معامل الثبات كرونباخ = 0.85	جذر معامل الثبات = 0.92

المصدر : من اعداد الطالبة

## 8) الاسلوب الاحصائي المستخدم :

- تم تفريغ و تحليل نتائج تطبيق الاستبيان باستخدام برنامج المعالجة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss v.21

حيث قامت الطالبة باستخدام الادوات الاحصائية التالية :

1- اختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات استبيان الدراسة .

2- معامل ارتباط سبيرمان : يُستخدم معامل الارتباط لاستكشاف مدى وجود علاقة بين متغيرين أم لا، وهو أداة إحصائية يمكن أن تحدد قوة واتجاه العلاقة بينهما . وتتراوح قيمة الارتباط بين القيمة 1 + والقيمة 1 - وكلا القيمتين تظهران علاقة قوية، موجبة وسالبة على التوالي، تتأرجح بينهما القيم القوية والضعيفة، بينما القيمة 0 فتُظهر عدم وجود علاقة بين المتغيرين .

ولقد استخدم تحليل الارتباط في الدراسة الحالية لحساب الصدق التكويني باستعمال الاتساق الداخلي ، فتم حساب معامل الارتباط بين كل فقرة و الدرجة الكلية لها و معامل الارتباط بين كل بعد و الدرجة الكلية للاستبيان .

3- النسب المئوية و التكرارات لمعرفة أعداد و نسب الافراد بالمؤسسة محل الدراسة حسب خصائص الجنس و الاقدمية لإعطاء صورة أوضح لوصف البيانات .

5- اختبار ليفن لتجانس التباين : هو اختبار يستخدم قبل اختبارات قياس الفروق بين المتوسطات ، حيث أنه يقوم بالتأكد من تجانس تباينات المجموعات المدروسة ، لأن عدم تجانس التباينات يمكن ان يؤدي الى اهمال التأثيرات الحاصلة بين هذه المجموعات ، ففي حالة وجود تجانس للتباينات ، فإن الباحث يستطيع استعمال الطرق البارامترية في القياس و ان لم يتوفر شرط التجانس فإنه ينتقل الى الاساليب الغير البارامترية كاختبار مان ويتشي - و غيرها .

6- اختبار - ت - لعينتين مستقلتين : يعد هذا الاختبار من الاساليب الاحصائية البارامترية التي تهدف الى معرفة وجود اختلافات بين متوسطي عينتين مستقلتين عن بعضهما البعض ، ويشترط هذا الاختبار أن تكون مفردات العينتين قد تم سحبها من قبل عشوائيا ، و سيستخدم في هذه الدراسة لحساب دلالة الفروق بين متوسطات استجابات الافراد حسب متغيري الجنس.

7- تحليل التباين انوفا : يستخدم هذا الاختبار في تحديد وجود تباين بين عدة مجموعات فيما بينها و كذلك داخل هذه المجموعات بحد ذاتها .وسيتم استخدامه لحساب دلالة الفروق بين متوسطات استجابات الافراد حسب متغير الاقدمية



الفصل الرابع:  
مناقشة و تحليل نتائج الدراسة



### الفصل الرابع: مناقشة و تحليل نتائج الدراسة

- 1) عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الاولى.
- 2) عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الثانية.
- 3) عرض و تحليل و مناقشة نتائج الفرضية الثالثة.

1) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الاولى:

1-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى :

- لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة- مرتفع "، تم حساب المتوسط الحسابي ، و الانحراف المعياري ، لكل بند وذلك بهدف التعرف على مدى اهتمام المستجيبين للمحور ، و تم ترتيبهم تنازليا وفقا لقيمة المتوسط الحسابي مع الاخذ بعين الاعتبار تدرج المقياس المستخدم في الدراسة لمعرفة مجال الاتجاه و الجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (19) يمثل مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية

بسكرة

دائما		احيانا		نادرا		الترتيب	المستوى	الانحراف	المتوسط	ضغوط العمل
ت	ن	ت	ن	ت	ن					
3	10	4	13.3	23	76.7		منخفض	0.661	1.33	01
12	40	/	/	18	60		متوسط	0.997	1.80	02
8	26.7	5	16.7	17	56.7		متوسط	0.877	1.70	03
14	46.7	/	/	16	53.3		متوسط	1.01	1.93	04
						05	متوسط	0.582	1.69	غ الدور
5	16.7	4	13.3	21	70		منخفض	0.776	1.47	05
12	40	/	/	18	60		متوسط	0.997	1.80	06
8	26.7	3	10	19	63.3		منخفض	0.890	1.63	07
14	46.7	/	/	16	53.3		متوسط	1.01	1.93	08
						04	متوسط	0.620	1.71	ص الدور
2	6.7	2	6.7	26	86.7		منخفض	0.551	1.20	09
12	40	/	/	18	60		متوسط	0.997	1.80	10
8	26.7	2	6.7	20	66.7		منخفض	0.894	1.60	11
14	46.7	/	/	16	53.3		متوسط	1.01	1.93	12
2	6.7	2	6.7	26	86.7		منخفض	0.551	1.20	13
12	40	/	/	18	60		متوسط	0.997	1.80	14
						07	منخفض	0.517	1.59	عبء د
8	26.7	2	6.7	20	66.7		منخفض	0.894	1.60	15
14	46.7	/	/	16	53.3		متوسط	1.01	1.93	16
2	6.7	2	6.7	26	86.7		منخفض	0.551	1.20	17
12	40	/	/	18	60		متوسط	0.997	1.80	18
8	26.7	2	6.7	20	66.7		منخفض	0.894	1.60	19
14	46.7	/	/	16	53.3		متوسط	1.01	1.93	20

						06	متوسط	0.548	1.68	الترقية
2	6.7	2	6.7	26	86.7		منخفض	0.551	1.20	21
12	40	/	/	18	60		متوسط	0.997	1.80	22
8	26.7	2	6.7	20	66.7		منخفض	0.894	1.60	23
14	46.7	/	/	16	53.3		متوسط	1.01	1.93	24
2	6.7	2	6.7	26	86.7		منخفض	0.551	1.20	25
21	70	4	13.3	5	16.7		مرتفع	0.776	2.53	26
15	50	6	20	9	30		متوسط	0.887	2.20	27
						03	متوسط	0.400	1.78	طبيعة ع
19	63.3	5	16.7	6	20		مرتفع	0.817	2.43	28
9	30	3	10	18	60		متوسط	0.915	1.70	29
11	36.7	5	16.7	14	46.7		متوسط	0.923	1.90	30
6	20	7	23.3	17	56.7		منخفض	0.809	1.63	31
11	36.7	9	30	10	33.3		متوسط	0.850	2.03	32
						02	متوسط	0.434	1.94	ع الرؤساء
6	20	10	33.3	14	46.7		متوسط	0.785	1.73	33
16	53.3	9	30	5	16.7		مرتفع	0.765	2.37	34
15	50	6	20	9	30		متوسط	0.887	2.20	35
19	63.3	6	20	5	16.7		مرتفع	0.776	2.47	36
						01	متوسط	0.291	2.19	ع الزملاء
	1233.9		346.9		2020.3		متوسط	0.37	1.80	ضغوط العمل
	34.25		9.63		56.11					

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

## 1-2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الاولى :

- من خلال النسب المذكورة أعلاه في الجدول نرى أن غالبية العمال كانت لهم استجابة نادرا بنسبة 56.11% و دائما بنسبة 34.25% و احيانا بنسبة 9.63%.

- كما نجد ان قيمة المتوسطات الحسابية لعبارات المحور تتجه نحو مجالي الاتجاه الضعيف و المتوسط .

و بالاطلاع على متوسطات ابعاد ضغوط العمل نجد ان بعد العلاقة مع الزملاء حل في المرتبة الاولى من ناحية الارتفاع ليشكل مستوى مرتفع مقارنة ببقية الابعاد و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 2.19 و انحراف معياري قدر ب 0.29 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 1.67 - 2.33 ] ، مما يعني بعد العلاقة مع الزملاء متوسط ، يليه بعد العلاقة مع الرؤساء و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 1.94 و انحراف معياري قدر ب 0.43 وهو

ينتمي الى المجال الاتجاه [ 2.33 - 1.67 ] ، مما يعني بعد العلاقة مع الرؤساء متوسط، يليه بعد طبيعة العمل و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 1.78 و انحراف معياري قدر ب 0.40 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 2.33 - 1.67 ] ، مما يعني ان بعد طبيعة العمل متوسط ، يليه بعد صراع الدور و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 1.71 و انحراف معياري قدر ب 0.62 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 2.33 - 1.67 ] ، مما يعني ان بعد صراع الدور متوسط . يليه بعد غموض الدور و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 1.69 و انحراف معياري قدر ب 0.58 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 2.33 - 1.67 ] ، مما يعني ان بعد صراع الدور متوسط، يليه بعد الترقية و التقدم الوظيفي و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 1.68 و انحراف معياري قدر ب 0.54 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 2.33 - 1.67 ] ، مما يعني ان بعد صراع الدور متوسط، يليه بعد عبء الدور و ذلك بمتوسط حسابي قدر ب 1.59 و انحراف معياري قدر ب 1.51 وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 1 - 1.66 ] ، مما يعني ان بعد عبء الدور ضعيف.

- اما بالنسبة للمتوسط الحسابي العام ، فكانت قيمته = 1.80 بانحراف معياري يساوي 0.37 ، وهو ينتمي الى المجال الاتجاه [ 2.33 - 1.67 ] . مما يعني مستوى ضغوط العمل لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة "متوسط" من خلال النتائج المتوصل اليها لمحور " ضغوط العمل" و من خلال المتوسط الحسابي العام للمحور المقدر [ 1.80 ] والذي ينتمي الى مجال المتوسط [ 2.33 - 1.67 ]

و عليه يمكن القول ان الفرضية الجزئية الاولى غير محققة القائلة : "مستوى ضغوط العمل المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة - مرتفع".

و ترجع الطالبة ذلك الى ان عون الحماية المدنية يعيش في وسط مهني ضاغط ، اين تكثر فيه المهام و المسؤوليات ، بالاضافة الى ذلك العمل لساعات طويلة ( نظام 8\*3 ) ، بسبب التعب و الارهاق ، كل هذا يجعل عون الحماية المدنية يعاني من ضغط مهني

مما ينتج عنه سلوكيات تجنبية مع الزملاء و الرؤساء ، ففي حالة عدم وجود سند اجتماعي مثل تفهم الزملاء و المرؤوسيين يؤدي الى حالة الشعور بالضعف او العجز.

و اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة **الدوسري 2005** التي نصت على ان مستوى ضغوط العمل الذي يشعر به الضابط من أفراد مجتمع الدراسة ظهر بوجه عام متوسطا نسبيا وان أهم المصادر المسببة لضغوط العمل من أفراد مجتمع الدراسة على النحو التالي: طبيعة العمل ، قلة فرص التقدم والنمو الوظيفي ، صراع الدور ، عبء العمل ، غموض الدور. واتفقت مع دراسة **مسلم 2007** التي نصت على ان إن مصادر الضغوط بشكل إجمالي لا يعتبرها العاملون أنها تشكل لهم إحساسا بالضغط باستثناء وجود ضغوط مهنية يعاني منها العاملون وكان أهم مصادرها تتمثل في : الروتين في الأعمال، الراتب، عدم وجود حوافز مادية تشجيعية للمجتهدين، فرص النمو والترقيات بالشواغر الوظيفية أكثر من ارتباطها بالكفاءة.

و اتفقت مع دراسة **شارف خوجة مليكة 2010** التي اسفرت على النتيجة التالية : أن مدرسي المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية و اختلفت مع دراسة **رجاء مريم 2008** التي اسفرت على النتيجة التالية : بينت الدراسة أن 78.9% من الممرضات يشعرن بدرجات مرتفعة من الضغوط النفسية المهنية و اختلفت مع دراسة **احمد و حابي 2015** التي اسفرت على النتيجة التالية :  
- وجود مستوى منخفض بنسبة 69.18% و ما يقابلها بنسبة 30.9% مستوى مرتفع .

## (2) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

## 2-1. عرض الفرضية الثانية :

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة - تبعا لمتغير الجنس "، تم حساب اختبار ت test .

## جدول رقم (20) يمثل نتيجة اختبار ليفن لتجانس التباين حسب الجنس

القرار	الدلالة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة " ف "	اختبار ليفن لتجانس التباين
غير دالة	0.05	0.344	0.928	

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- من خلال الجدول نلاحظ قيمة " ف " المساوية 0.928 و كذلك القيمة الاحتمالية و المساوية 0.344 ، والتي تعتبر غير دالة احصائيا عند مستوى الدلالة 0.05 وبهذا يتم قبول الفرض الصفري القائل بعدم وجود اختلاف في تباين المجموعتين ، ومنه امكانية استكمال اجراء اختبار "ت" .

جدول رقم (21) يمثل نتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام لضغوط العمل حسب متغير الجنس

الجنس	ن	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "ت"	درجة الحرية	القيمة الاحتمالية sig	الدلالة	القرار
ذكر	26	1.79	0.367	-0.38	28	0.706	0.05	غير دالة
انثى	4	1.78	0.509					

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

## 2-2. مناقشة نتائج الفرضية الثانية:

يشير الجدول اعلاه المتعلق بنتائج اختبار "ت" لدلالة الفروق في المستوى العام لضغوط العمل تبعا لمتغير الجنس الى غياب الدلالة الاحصائية ، و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين الذكور و الاناث في مستوى ضغوط العمل ، و عليه نرى ان الجنس على مستوى مؤسسة الحماية المدنية لولاية بسكرة عامل غير مؤثر في الرفع من مستوى الضغط المهني .

فقد جاءت القيمة الاحتمالية sig المساوية **0.706** اكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب **0.05** ،لهذا يتم رفض الفرض البديل .

من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعا لمتغير الجنس ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعا لمتغير الجنس " .

و ترجع الطالبة عدم وجود فروق جوهرية في مستوى الضغط المهني تعزى لمتغير الجنس بسبب ان هذا المتغير لم يعد مطروحا بنفس الحدة التي ساد بها في الحقب الماضية ، فخروج المرأة للعمل و حصولها على فرص التعليم النوعي و تقلدها مناصب ريادية و تكافؤ الفرص بينها و بين الرجل كل ذلك ازال المقارنات السلبية و التصورات الخاطئة التي عمرت

لوقت طويل في المجال المهني ، كما تعزو الطالبة عدم وجود فروق الى سياسة المنظمة في التعامل بين الجنسين ، فعدم وجود ازدواجية التعامل بين المنظمة و الجنسين يؤدي الى تلقي نفس المعاملة لكليهما فلا تتأثر بذلك مستويات الضغط لديهما ، فالمهام الشاقة لم تعد حكرا على الذكور فقط ، فالإناث في المنظمات العسكرية و الشبه العسكرية اصبحن بدرجة تأثير الذكور في المشاركة بإعطاء مجهودات عضلية و اعطاء قرارات حاسمة و مصيرية بالنسبة للمنظمة .

و اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة **بحتي خديجة 2017** التي اسفرت على النتيجة التالية : عدم وجود فروق دالة احصائيا في الضغوط المهنية تعزى لمتغير الجنس لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار .

واتفقت مع دراسة **احمد و حابي 2015** التي اسفرت على النتيجة التالية : عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الجنس، التخصص، الاقدمية المهنية.

و اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة **الهنداوي 1994** التي اسفرت على النتيجة التالية : أن إدراك الأفراد لجميع مسببات الضغوط يختلف باختلاف الجنس والعمل وطبيعة الوظيفة

### 3) عرض وتحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

#### 3-1. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

لغرض التحقق من صحة هذه الفرضية : " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة - تعزى لمتغير الاقدمية "، تم اللجوء الى اختبار تحليل التباين الاحادي one-way -anova و الجدول التالي يوضح ذلك .

جدول رقم (22) يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري و الخطأ المعياري لاستجابات العينة حول محور ضغوط العمل تبعا لمتغير الاقدمية

الخطأ المعياري	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	ن	الاقدمية
0.352	0.352	1.82	23	7-1
0.499	0.499	1.78	6	14-8
/	/	1.36	1	21-15
<b>0.069</b>	<b>0.379</b>	<b>1.80</b>	<b>30</b>	<b>المجموع</b>

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

- يتضح من خلال الجدول اعلاه عدم وجود اختلافات في المتوسطات الحسابية بين جميع فئات الاقدمية ، وللتأكد من عدم معنوية الفروق تم تطبيق اختبار تحليل التباين الاحادي و قد جاءت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي :

جدول رقم (23) يمثل نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لمتغير ضغوط العمل حسب الاقدمية

المتغير	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "ف"	القيمة الاحتمالية	الدالة	القرار
ضغوط العمل	بين المجموعات	0.211	2	0.105	0.719	0.496	0.05	غير دالة
	داخل المجموعات	3.961	27	0.147				
	المجموع	4.172	29					

المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج spss.v21

## 3-2 مناقشة و تحليل نتائج الفرضية الثالثة :

- يشير الجدول اعلاه المتعلق بنتائج اختبار "تحليل التباين الاحادي " لدلالة الفروق في المستوى العام لضغوط العمل تبعا لمتغير الاقدمية الى غياب الدلالة الاحصائية ، و هذا يعني عدم وجود أي فروق بين متوسط المجموعات في مستوى ضغوط العمل ، فقد جاءت القيمة الاحتمالية **sig** المساوية **0.496** اكبر من قيمة مستوى الثقة المطلوب **0.05** ، لهذا يتم رفض الفرض البديل وقبول الفرض الصفري.

- من خلال النتائج المتوصل اليها نستنتج انه : " لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تعزى لمتغير الاقدمية " ، وهذا يعني تحقق فرضية البحث القائلة : " لا توجد فروق ذات دلالة احصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تعزى لمتغير الاقدمية " .

و تفسر الطالبة ذلك بان ليس للأقدمية دور في خفض مستوى ضغوط العمل و يعود ذلك بان رجال الحماية المدنية و بمختلف سنوات اقدميتهم يعملون نفس العمل ( تدخلات استعجالية - اجلاء - انقاذ - اخماد الحرائق ...الخ)

و اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة احمد و حابي التي اسفرت على النتيجة التالية:  
توصلت الدراسة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغوط المهنية التي تعزى لمتغير الاقدمية المهنية

و اختلفت الدراسة الحالية مع دراسة رجاء مريم 2008 التي اسفرت على النتيجة التالية: -  
وجود فروق دالة بين متوسط درجات الممرضات وفقا لمتغير عدد سنوات الخدمة في المستشفى وذلك على بعد مصادر الضغوط المتعلقة بالعلاقة مع الإدارة لصالح الممرضات اللواتي لديهن سنوات خدمة أقل.

النتائج العامة للدراسة :

النتائج العامة :

- ❖ مستوى ضغوط العمل لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة "متوسط".
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعا لمتغير الجنس.
- ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعا لمتغير الاقدمية .

الأختام

في اطار علم النفس العمل و التنظيم نرى ان التنظيمات الصناعية و الادارية لا يجب ان تكتفي بالاعتراف بوجود الضغط في العمل و من ثم تعمل بعضها على وضع برامج تكوين تحاول من خلالها تعليم العمال التعامل الايجابي مع الضغط و التحكم في الشحنات الادريالين لتحسين ادائهم لتكريس ثقافة الامتياز و كأنها تطلب من العامل ان يجد كفرد الوسائل و الحلول للتكيف مع ظروف عمل و تنظيم اصبحت اكثر قسوة و تنسى انه الضحية ، على الرغم من ان الضغط العادي كما اشرنا اليه شيء عادي و ضروري في بعض الاحيان ، الا انه كل ما زاد على حده انقلب الى ضده ، لذا على المؤسسات ان تعي ذلك، فالإنسان ثروة لا يجب اهدارها و إنما ترشيد تسييرها. كذلك وجب اليوم اعادة النظر في سياسة تسيير الموارد البشرية و تحسين الاجواء الاجتماعية السائدة بتحسين ظروف العمل و خلق فضاء مادي و اجتماعي يسمح بتحسين العلاقات مع الادارة و الرؤساء و الزملاء ، ان وجود هذا الفضاء سيسمح لهذه الفئات ان تقدم السند الاجتماعي ليكون الواقي من الضغط كما تتوقعه اغلب الدراسات .

حيث تناول هذا البحث موضوع مستوى ضغوط العمل لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة، إذ قمنا بدراسة وصفية استكشافية ، حيث طبق هذا البحث على اعوان الحماية المدنية ، أين تم تطبيق استبيان الضغط المهني على 30 فردا، والتي توصلنا فيها إلى وجود ضغط مهني متوسط ، وقد تناول هذا البحث الكشف عن الفروق الفردية فيما يخص متغيري الضغط المهني حسب متغير الجنس و الاقدمية حيث اسفرت النتائج على عدم وجود فروق في مستوى ضغوط العمل تعزى للمتغيرات الديموغرافية السالفة الذكر بالوحدة الرئيسية للحماية المدنية بسكرة.

ويعتبر هذا البحث مبادرة لمحاولة تفسير بعض الظواهر ككثرة التغيب، دوران العمل، التقاعد المسبق، كثرة الاستقالات الغير المبررة...الخ في الشركات الجزائرية عامة ، متمنيين أن يفتح هذا البحث مجالا واسعا للاهتمام بهذا الموضوع وإعطائه ما يستحقه من اهتمام.

صعوبات الدراسة :

لقد واجهتنا صعوبات و مشاكل كثيرة في اعداد هذه الدراسة ، و من جملة الصعوبات التي واجهتنا في هذا المجال :

✓ صعوبة التواصل مع المؤسسات من اجل القيام بالدراسة الاستطلاعية بسبب ازمة كورونا .

✓ غلق مكتبة الكلية و عدم توافر المراجع لاثراء البحث بالمعلومات بالنوع و الكم .

✓ قلة و صعوبة الحصول على المعلومات الخاصة بالدراسة النظرية و التطبيقية .

✓ قلة الكتب المتعلقة بالضغط المهني في المواقع الالكترونية .

صعوبة الموضوع بحد ذاته باعتباره يرتبط بسلوك الافراد مما يجعله صعب التجسيد .

بناءً على ما تقدم من نتائج ، تم اقتراح التوصيات التالية :

- اجراء المزيد من الدراسات حول الموضوع في قطاعات اخرى عمومية و خاصة و مقارنة نتائجها مع الدراسة الحالية .
- ضرورة الاهتمام بموضوع الضغط لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة لان تجاهله يزيد من آثاره السلبية عليهم مما ينعكس سلبا على ادائهم في العمل.
- ضرورة الاهتمام بفئة اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة من خلال مساهمة المختصين في بناء برامج ارشادية توعوية تساهم في التخفيف من الضغوط التي يتعرضون لها.
- العمل على تنمية التفكير الايجابي لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة واكتسابهم اساليب التعامل الايجابي مع الافراد مما يؤدي الى تحسين جودة الحياة لديهم و الرفع من مستوى ولائهم للمؤسسة .
- الاهتمام بتحسين ظروف العمل من خلال اعادة النظر في نظام الرواتب، وتوفير الخدمات الصحية.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع:

المراجع باللغة العربية:

- 1) احمد ماهر (2001) ، السلوك التنظيمي - مدخل بناء المهارات - الدار الجامعية للنشر و التوزيع ، ب ط ،
- 2) بختي خديجة ، ( 2017 ) ، الضغوط المهنية وعلاقتها بالصحة النفسية لدى معلمي الابتدائي بولاية ادرار ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم النفس المدرسي ، كلية العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة احمد دراسة ادرار .
- 3) بن احمد قويدر ، حابي خيرة ( 2016 ) ، الضغط المهني لدى عمال قطاع الصحة لولاية تيارت ، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، جامعة الوادي .
- 4) توفيق عبد الرحمان ( 1994 ) ، المدير في مواجهة ضغوط العمل ، مركز الخبرات المهنية للإدارة ، القاهرة ، مصر .
- 5) جمعة سيد يوسف ( 2004 ) ، ادارة الضغوط العمل - نموذج التدريب و الممارسة -، دن ، ط1 ، القاهرة ، مصر .
- 6) حافظ فرج احمد ( 2007 ) ، قضايا ادارية معاصرة ، عالم الكتب للنشر و التوزيع ، ط1، القاهرة مصر
- 7) ديفيد فونتانا ،ترجمة حمدي علي الفرماوي ، رضا عبد الله ،(2009) ، الضغوط النفسية في مجال العمل و الحياة - مواجهة نفسية في سبيل التنمية البشرية ، دار صفاء للنشر و التوزيع ، ط1، عمان الاردن
- 8) ربيع، محمد حسن شحاتة.(2002). علم النفس الصناعي والمهني. ط1. عمان. الأردن: دار المسيرة، للنشر والتوزيع والطباعة.

- 9) الرشيدى، هارون توفيق.(1999). الضغوط النفسية طبيعتها نظرياتها برنامج لمساعدة الذات في علاجها. القاهرة: مكتبة الانجلو مصرية.
- 10) زهير الصباغ ( 1981 ) ، ضغط العمل ، المجلة العربية للإدارة ، العدد 01 ، المجلد 05 ، الرياض .
- 11) سعد، الدوسري (2005) ، ضغوط العمل وعلاقتها بالولاء التنظيمي في الأجهزة الأمنية . رسالة ماجستير منشورة .جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.
- 12) سليمان عبد الرحمان الطيرى( 1994 ) ، الضغط النفسي مصادره و مسبباته ، مجلة كلية التربية ، مجلد 8 ، عدد 9 ، جامعة الامارات .
- 13) شارف، مليكة خوجة. 2010 ، صادر الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث : إبتدائي، متوسط، ثانوي ، ماجستير. علم النفس وعلوم التربية. جامعة مولود معمري. كلية الآداب والعلوم الانسانية . تيزي وزو. الجزائر.
- 14) طه عبد العظيم حسين ، سلامة عبد العظيم حسن (2006) ، استراتيجية ادارة الضغوط التربوية و النفسية ، دار الفكر ، ط1، عمان ، الاردن .
- 15) عبد العزيز مجيد محمد ( 2005 ) ، سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي ، مركز الكتاب للنشر ، دط ، القاهرة ، مصر .
- 16) عبد القادر احمد مسلم (2007) ، مصادر الضغوط المهنية و اثارها في الكليات التقنية في محافظة غزة ، دراسة مكملة لنيل شهادة الماجستير في ادارة الاعمال ، كلية التجارة ، قسم ادارة الاعمال ، الجامعة الاسلامية غزة.
- 17) عثمان فاروق السيد ( 2001 ) ، القلق و ادارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، القاهرة ، مصر

- (18) علي عسكر (2003) ، ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها - الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق - ، ط3 ، دار الكتاب الحديث
- (19) عمر وصفي عقيلي ( 2005 ) ، ادارة الموارد البشرية بعد استراتيجي ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان الاردن .
- (20) عويد سلطان المشعان ( 1994 ) ، علم النفس الصناعي ، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع ، ط1 ، الكويت ، الامارات المتحدة العربية .
- (21) فتيحة بن زروال ( 2003 ) ، العنف كمظهر من مظاهر الاجهاد ، العنف و المجتمع مداخل معرفية متعددة المال الملتقى الدولي الاول ، جامعة خيضر بسكرة ، دار الهدى للطباعة و النشر .
- (22) محمد بن سعد العمري (2003) ، اثر ضغوط العمل على درجة الولاء التنظيمي ، دراسة ميدانية على العاملين في منظمات القطاع الخاص بمدينة الرياض، مجلة العلوم الانسانية و الاجتماعية ، العدد 39 ،جامعة الملك سعود، السعودية.
- (23) محمود سليمان، العميان (2005). السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال. (ط2). عمان الأردن: دار وائل للنشر والتوزيع.
- (24) محمود فتحي عكاشة ( 1999 ) ، علم النفس الصناعي ، دط، مطبعة الجمهورية، الاسكندرية .
- (25) مريم، رجاء .الضغوط النفسية المهنية لدى العاملات في مهنة التمريض، مجلة جامعة دمشق، المجلد2 ، العدد 02
- (26) مني عبد الحليم ( 2009 ) ، مدخل الصحة النفسية في المجال الرياضي - مفاهيم و تطبيقات ، دار الوفاء لدينا للطباعة و النشر ، ط1 ، الاسكندرية ، مصر

27) الهنداوي، وفية احمد. (1994). استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري. مجلة الإدارة العامة. الرياض. العدد (58).

28) هيجان، عبد الرحمان أحمد (1998). ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها. الرياض. معهد الإدارة العامة.

29) وليد السيد خليفة ( 2007 ) ، الضغوط النفسية و التخلف العقلي في ضوء علم النفس المعرفي، (المفاهيم و النظريات و البرامج) ، دار وفاء لدنيا للطباعة و النشر ط1، الاسكندرية ، مصر .

الملاحق

## ثبات استبيان ضغوط العمل

## Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	20	100,0
	Exclus <sup>a</sup>	0	,0
	Total	20	100,0

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

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	36

## صدق التكويني باستعمال الاتساق الداخلي

## ضغوط العمل

## Corrélations

			item1_a xe1	item2_a xe1	item3_a xe1	item4_a xe1	axe1
Rho de Spearman	item1_axe1	Coefficient de corrélation	1,000	,434	,742**	,312	,560*
		Sig. (bilatérale)	.	,056	,000	,180	,010
		N	20	20	20	20	20
	item2_axe1	Coefficient de corrélation	,434	1,000	,793**	,435	,888**
		Sig. (bilatérale)	,056	.	,000	,056	,000
		N	20	20	20	20	20
	item3_axe1	Coefficient de corrélation	,742**	,793**	1,000	,442	,772**
		Sig. (bilatérale)	,000	,000	.	,051	,000
		N	20	20	20	20	20
	item4_axe1	Coefficient de corrélation	,312	,435	,442	1,000	,453*
		Sig. (bilatérale)	,180	,056	,051	.	,045
		N	20	20	20	20	20
	axe1	Coefficient de corrélation	,560*	,888**	,772**	,453*	1,000
		Sig. (bilatérale)	,010	,000	,000	,045	.
		N	20	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## Corrélations

			item5_a	item6_a	item7_a	item8_a	axe2
			xe2	xe2	xe2	xe2	
		Coefficient de corrélation	1,000	,867**	,906**	,947**	,549*
	item5_axe2	Sig. (bilatérale)	.	,000	,000	,000	,012
		N	20	20	20	20	20
		Coefficient de corrélation	,867**	1,000	,882**	,932**	,537*
	item6_axe2	Sig. (bilatérale)	,000	.	,000	,000	,015
		N	20	20	20	20	20
		Coefficient de corrélation	,906**	,882**	1,000	,950**	,578**
Rho de Spearman	item7_axe2	Sig. (bilatérale)	,000	,000	.	,000	,008
		N	20	20	20	20	20
		Coefficient de corrélation	,947**	,932**	,950**	1,000	,636**
	item8_axe2	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	.	,003
		N	20	20	20	20	20
		Coefficient de corrélation	,549*	,537*	,578**	,636**	1,000
	axe2	Sig. (bilatérale)	,012	,015	,008	,003	.
		N	20	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## Corrélations

		item9_a xe3	item10_a xe3	item11_a xe3	axe3
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,969**	,970**	,578**
	item9_axe3 Sig. (bilatérale)	.	,000	,000	,008
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,969**	1,000	,945**	,523*
	item10_axe3 Sig. (bilatérale)	,000	.	,000	,018
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,970**	,945**	1,000	,660**
	item11_axe3 Sig. (bilatérale)	,000	,000	.	,002
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,578**	,523*	,660**	1,000
	axe3 Sig. (bilatérale)	,008	,018	,002	.
	N	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## Corrélations

		item12_a xe3	item13_a xe3	item14_a xe3	axe3
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,975**	1,000**	,701**
	item12_axe3 Sig. (bilatérale)	.	,000	.	,001
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,975**	1,000	,975**	,660**
	item13_axe3 Sig. (bilatérale)	,000	.	,000	,002
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	1,000**	,975**	1,000	,701**
	item14_axe3 Sig. (bilatérale)	.	,000	.	,001
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,701**	,660**	,701**	1,000
	axe3 Sig. (bilatérale)	,001	,002	,001	.
	N	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## Corrélations

		item15_	item16_	item17_	axe4
		axe4	axe4	axe4	
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,427	,684**	,708**
	item15_axe4				
	Sig. (bilatérale)	.	,060	,001	,000
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,427	1,000	,388	,698**
	item16_axe4				
	Sig. (bilatérale)	,060	.	,091	,001
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,684**	,388	1,000	,650**
	item17_axe4				
	Sig. (bilatérale)	,001	,091	.	,002
	N	20	20	20	20
Coefficient de corrélation	,708**	,698**	,650**	1,000	
axe4					
Sig. (bilatérale)	,000	,001	,002	.	
N	20	20	20	20	

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## Corrélations

		item18_a	item19_a	item20_a	axe4
		xe4	xe4	xe4	
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,330	,710**	,647**
	item18_axe4				
	Sig. (bilatérale)	.	,155	,000	,002
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,330	1,000	,441	,583**
	item19_axe4				
	Sig. (bilatérale)	,155	.	,052	,007
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,710**	,441	1,000	,748**
	item20_axe4				
	Sig. (bilatérale)	,000	,052	.	,000
	N	20	20	20	20
Coefficient de corrélation	,647**	,583**	,748**	1,000	
axe4					
Sig. (bilatérale)	,002	,007	,000	.	
N	20	20	20	20	

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## Corrélations

			item21_	item22_a	item23_a	axe5
			axe5	xe5	xe5	
Rho de Spearman	item21_	Coefficient de corrélation	1,000	,421	,373	,641**
		Sig. (bilatérale)	.	,065	,106	,002
		N	20	20	20	20
	item22_	Coefficient de corrélation	,421	1,000	,761**	,700**
		Sig. (bilatérale)	,065	.	,000	,001
		N	20	20	20	20
	item23_	Coefficient de corrélation	,373	,761**	1,000	,693**
		Sig. (bilatérale)	,106	,000	.	,001
		N	20	20	20	20
	axe5	Coefficient de corrélation	,641**	,700**	,693**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,002	,001	,001	.
		N	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

#### Corrélations

			item24_a	item25_a	item26_ax	axe5
			xe5	xe5	e5	
Rho de Spearman	item24_	Coefficient de corrélation	1,000	,391	,954**	,673**
		Sig. (bilatérale)	.	,088	,000	,001
		N	20	20	20	20
	item25_	Coefficient de corrélation	,391	1,000	,395	,692**
		Sig. (bilatérale)	,088	.	,085	,001
		N	20	20	20	20
	item26_	Coefficient de corrélation	,954**	,395	1,000	,656**
		Sig. (bilatérale)	,000	,085	.	,002
		N	20	20	20	20
	axe5	Coefficient de corrélation	,673**	,692**	,656**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,001	,001	,002	.
		N	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

#### Corrélations

			item26_axe5	item27_axe5	axe5
Rho de Spearman	item26_axe5	Coefficient de corrélation	1,000	,903**	,656**
		Sig. (bilatérale)	.	,000	,002
		N	20	20	20
	item27_axe5	Coefficient de corrélation	,903**	1,000	,749**
		Sig. (bilatérale)	,000	.	,000
		N	20	20	20
	axe5	Coefficient de corrélation	,656**	,749**	1,000
		Sig. (bilatérale)	,002	,000	.
		N	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

#### Corrélations

			item28_axe6	item29_axe6	item30_axe6	axe6
Rho de Spearman	item28_axe6	Coefficient de corrélation	1,000	,463*	,948**	,895**
		Sig. (bilatérale)	.	,040	,000	,000
		N	20	20	20	20
	item29_axe6	Coefficient de corrélation	,463*	1,000	,321	,621**
		Sig. (bilatérale)	,040	.	,168	,003
		N	20	20	20	20
	item30_axe6	Coefficient de corrélation	,948**	,321	1,000	,861**
		Sig. (bilatérale)	,000	,168	.	,000
		N	20	20	20	20
axe6	Coefficient de corrélation	,895**	,621**	,861**	1,000	
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,000	.	
	N	20	20	20	20	

\* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## Corrélations

			item31_axe6	item32_axe6	axe6
item31_axe6		Coefficient de corrélation	1,000	,335	,548 <sup>*</sup>
		Sig. (bilatérale)	.	,148	,012
		N	20	20	20
Rho de Spearman	item32_axe6	Coefficient de corrélation	,335	1,000	,861 <sup>**</sup>
		Sig. (bilatérale)	,148	.	,000
		N	20	20	20
axe6		Coefficient de corrélation	,548 <sup>*</sup>	,861 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilatérale)	,012	,000	.
		N	20	20	20

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## Corrélations

			item33_a xe7	item34_a xe7	item35_a xe7	item36_a xe7	axe7
item33_axe7		Coefficient de corrélation	1,000	,419	,905 <sup>**</sup>	,385	,849 <sup>**</sup>
		Sig. (bilatérale)	.	,066	,000	,094	,000
		N	20	20	20	20	20
item34_axe7		Coefficient de corrélation	,419	1,000	,440	,105	,620 <sup>**</sup>
		Sig. (bilatérale)	,066	.	,052	,660	,004
		N	20	20	20	20	20
Rho de Spearman	item35_axe7	Coefficient de corrélation	,905 <sup>**</sup>	,440	1,000	,399	,814 <sup>**</sup>
		Sig. (bilatérale)	,000	,052	.	,081	,000
		N	20	20	20	20	20
item36_axe7		Coefficient de corrélation	,385	,105	,399	1,000	,623 <sup>**</sup>
		Sig. (bilatérale)	,094	,660	,081	.	,003
		N	20	20	20	20	20
axe7		Coefficient de corrélation	,849 <sup>**</sup>	,620 <sup>**</sup>	,814 <sup>**</sup>	,623 <sup>**</sup>	1,000
		Sig. (bilatérale)	,000	,004	,000	,003	.
		N	20	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## الصدق البنائي

## Corrélations

		axe1	axe2	axe3	axe4	doghot
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,498*	,675**	,460*	,766**
	axe1 Sig. (bilatérale)	.	,025	,001	,041	,000
	N	20	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,498*	1,000	,927**	,048	,542*
	axe2 Sig. (bilatérale)	,025	.	,000	,840	,014
	N	20	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,675**	,927**	1,000	,209	,633**
	axe3 Sig. (bilatérale)	,001	,000	.	,377	,003
	N	20	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,460*	,048	,209	1,000	,708**
	axe4 Sig. (bilatérale)	,041	,840	,377	.	,000
	N	20	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,766**	,542*	,633**	,708**	1,000
	doghot Sig. (bilatérale)	,000	,014	,003	,000	.
	N	20	20	20	20	20

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

## Corrélations

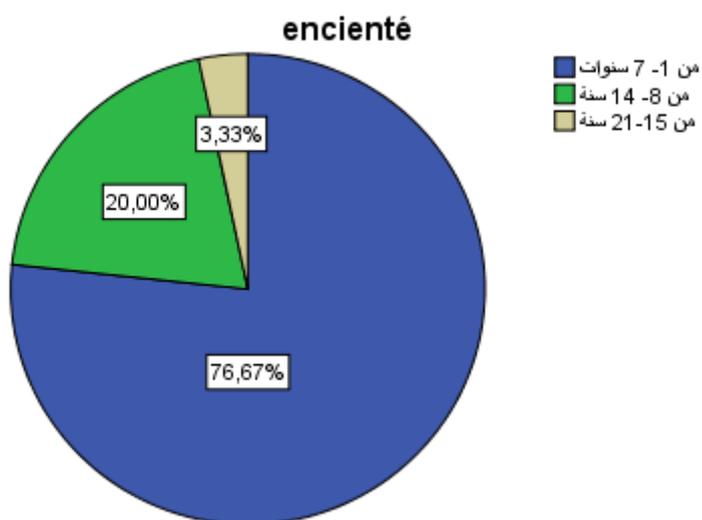
		axe5	axe6	axe7	doghot
Rho de Spearman	Coefficient de corrélation	1,000	,571**	,513*	,762**
	axe5 Sig. (bilatérale)	.	,009	,021	,000
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,571**	1,000	,153	,581**
	axe6 Sig. (bilatérale)	,009	.	,520	,007
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,513*	,153	1,000	,753**
	axe7 Sig. (bilatérale)	,021	,520	.	,000
	N	20	20	20	20
	Coefficient de corrélation	,762**	,581**	,753**	1,000
	doghot Sig. (bilatérale)	,000	,007	,000	.
	N	20	20	20	20

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

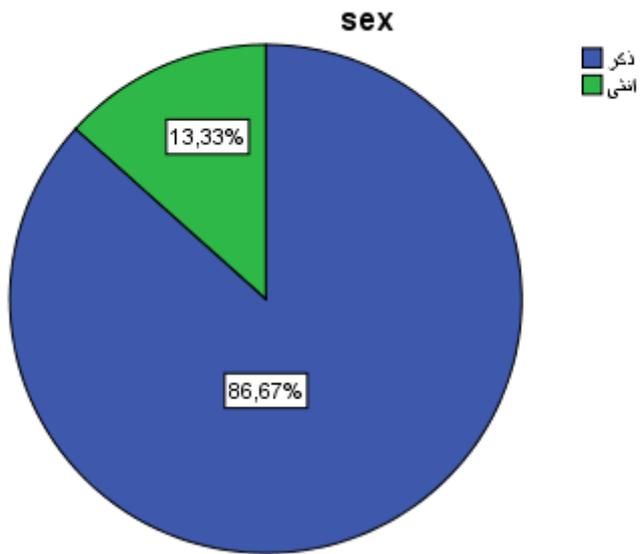
\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## Encienté

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات 1-7 من	23	76,7	76,7	76,7
سنة 8-14 من	6	20,0	20,0	96,7
سنة 15-21 من	1	3,3	3,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	



sex				
	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	26	86,7	86,7	86,7
Validé انثى	4	13,3	13,3	100,0
Total	30	100,0	100,0	



## الفرضية الاولى :

Statistiques

		item1_ axe1	item2_ axe1	item3_ axe1	item4_ axe1	item5_ axe2
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,33	1,80	1,70	1,93	1,47
Ecart-type		,661	,997	,877	1,015	,776

Statistiques

		item6_ axe2	item7_ axe2	item8_ axe2	item9_ axe3	item10_ axe3
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,80	1,63	1,93	1,20	1,80
Ecart-type		,997	,890	1,015	,551	,997

Statistiques

		item11_ axe3	item12_ axe3	item13_ axe3	item14_ axe3	item15_ axe4
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,60	1,93	1,20	1,80	1,60
Ecart-type		,894	1,015	,551	,997	,894

Statistiques

		item16_ axe4	item17_ axe4	item18_ axe4	item19_ axe4	item20_ axe4
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,93	1,20	1,80	1,60	1,93
Ecart-type		1,015	,551	,997	,894	1,015

Statistiques

		item21_axe5	item22_axe5	item23_axe5	item24_axe5	item25_axe5
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		1,20	1,80	1,60	1,93	1,20
Ecart-type		,551	,997	,894	1,015	,551

## Statistiques

		item26_axe5	item27_axe5	item28_axe6	item29_axe6	item30_axe6
N	Valide	30	30	30	30	30
	Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne		2,53	2,20	2,43	1,70	1,90
Ecart-type		,776	,887	,817	,915	,923

## Statistiques

		item31_axe6	item32_axe6	item33_axe7
N	Valide	30	30	30
	Manquante	0	0	0
Moyenne		1,63	2,03	1,73
Ecart-type		,809	,850	,785

## Statistiques

		item34_axe7	item35_axe7	item36_axe7
N	Valide	30	30	30
	Manquante	0	0	0
Moyenne		2,37	2,20	2,47
Ecart-type		,765	,887	,776

## الفرضية الثانية

Statistiques de groupe

	sex	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard moyenne
doghot_f	ذكر	26	1,79	,367	,072
	انثى	4	1,87	,509	,255

Test d'échantillons indépendants

	Test de Levene sur l'égalité des variances		Test-t pour égalité des moyennes						
	F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatérale)	Différen ce moyenn e	Différen ce écart- type	Intervalle de confiance 95% de la différence	
								Inférieur e	Supéri eure
doghot_f									
Hypothèse de variances égales	,928	,344	-,381	28	,706	-,079	,207	-,502	,345
Hypothèse de variances inégales			-,298	3,497	,783	-,079	,265	-,857	,700

## الفرضية الثالثة

## Descriptives

doghot\_f

	N	Moyenne	Ecart-type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95% pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
					سنوات 1-7 من	23		
سنة 8-14 من	6	1,78	,499	,204	1,25	2,30	1	3
سنة 15-21 من	1	1,36	.	.	.	.	1	1
Total	30	1,80	,379	,069	1,66	1,94	1	3

## ANOVA à 1 facteur

doghot\_f

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,211	2	,105	,719	,496
Intra-groupes	3,961	27	,147		
Total	4,172	29			

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم العلوم الاجتماعية

شعبة علم النفس

تخصص ماستر علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

### الاستبيان

في ظل إنجاز مذكرة ماستر في علم النفس تنظيم و عمل المعنونة ب " مستوى الضغط المهني لدى

اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة"

" سوف نضع بين يديك أخي العامل هذا الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من العبارات التي تتطلب

منك الإجابة عنها و ذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب و كن على يقين أخي العامل أن هذه

المعلومات لا تستخدم إلا لغرض البحوث العلمية.

و شكرا على حسن الاستقبال و حسن التعامل

من اعداد الطالبة :

السنة الجامعية 2019-2020

## الجزء الأول: البيانات الشخصية

الجنس: ذكر / انثى

الاقدمية : .....

## الجزء الثاني : الاستبيان

نادرا	احيانا	دائما	العبارة
			01- مسؤولياتي الوظيفية غير محددة
			02- قواعد العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة
			03- مؤهلي العلمي لا يتناسب مع الوظيفة التي أقوم بها
			04- لا يوجد هناك تحديد واضح للأهداف التي ينبغي علي تحقيقها
			05- يفرض عليا رئيسي اعمال خارجة عن نطاق عملي
			06- اشعر بالحيرة بين ما تطلبه الادارة مني و بين ما يجب تطبيقه
			07- اوقات عملي غير مناسبة
			08- كثيرا ما تكون هناك مطالب متعارضة من رؤسائي
			09- أكلف بمهام صعبة تفوق قدرتي
			10- بعد نهاية العمل اشعر بالتعب
			11- يتكرر استدعائي بصورة متكررة إلى العمل أيام إجازتي
			12- أتحمّل مسؤولية أخطاء الرؤساء
			13- وقت العمل اليومي لا يسمح بأداء كل ما أكلف به
			14- يزعمني أن يطلب مني عدة رؤساء أداء أعمال متناقضة

			15- بقائي في هذه المهنة لا يخدم مستقبلي المهني
			16- أفكر في البحث عن عمل آخر يتيح لي فرصة الترقية
			17- لا يتيح لي عملي فرصة لتطوير مهاراتي.
			18- راتبي متدني مقارنة بحجم المهام التي أقوم بها
			19- لا أتلقى حوافز مادية تشجيعية رغم اجتهادي في عملي
			20- أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي لنقص الدورات التدريبية
			21- أشعر بالتعب مع نهاية دوام العمل
			22- الاجهزة المستخدمة في العمل غير مناسبة
			23- عملي محفوف بالمخاطر
			24- لا تتوافر الامكانيات البشرية لإنجاز العمل
			25- اعتبر مهنة عون في الحماية المدنية شاقة
			26- الضوضاء في مكنتي غير مناسبة لطبيعة عملي
			27- أقوم بأعمال روتينية لا جديد فيها
			28- اتعرض للتوبيخ من رئيسي في العمل
			29- يضايقني تدخل الرؤساء في مهامي.
			30- يتحيز الرؤساء عند وضع التقارير
			31- لا أجد من يقدر اخلاصي في العمل
			32- علاقتي برؤسائي في العمل تقوم على أساس المراقبة

			33- أعاني من خلافات مهنية بيني وبين زملاء العمل
			34- لا أتلقى الدعم والمساندة من زملائي في العمل
			35- زيادة أعبائي مقارنة بزملائي
			36- اشعر بأن زملائي يتعاملون معي بخشونة

شكرا على حسن تعاونك

MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE  
UNIVERSITÉ Med KHIDER BISKRA  
FACULTÉ DES SCIENCES HUMAINES ET SOCIALES  
Département : Sciences Sociales



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة محمد خيضر بiskra  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم العلوم الاجتماعية

شعبة: علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

إلى السيد: .....  
.....  
.....

الموضوع: ترخيص بزيارة ميدانية

نتقدم إلى سيادتكم المحترمة بهذه الرسالة المتضمنة الموافقة على إجراء بحث حول :

.....  
.....  
.....

وذلك ابتداء من ..... / ..... / ..... إلى غاية ..... / ..... / .....

للطلبة الآتية أسماؤهم:

1. ....
2. ....
3. ....

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام

اسم ولقب وإمضاء الأستاذ المشرف

.....

بiskra في : ..... / ..... / .....

إمضاء مسؤول الشعبة

.....  
.....  
.....

## ملخص الدراسة:

### عنوان المذكرة: " مستوى الضغط المهني لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة "

- جاءت اشكالية هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على مستوى الضغط المهني لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة و من اجل معالجة هذه الاشكالية و التحكم فيها ميدانيا تم اختيار مؤسسة الحماية المدنية بسكرة " ، مكانا لإجراء الدراسة الميدانية، واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد على تصميم الاستبيان لجمع المعلومات و توزيعه على عينة الدراسة المكونة من 30 عوناً تنفيذياً .

وباتباع خطوات المنهج الوصفي تم جمع المعلومات المتحصل عليها و تبويبها و معالجتها احصائياً بالاعتماد على النسب المئوية ، المتوسط الحسابي ، الانحراف ، اختبار ت، تحليل التباين، لاختبار فرضيات الدراسة ، و لقد تم التوصل الى النتائج التالية :

- ❖ مستوى ضغوط العمل لدى اعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة "متوسط" .
  - ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعاً لمتغير الجنس .
  - ❖ لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى ضغوط العمل لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة الرئيسية بسكرة تبعاً لمتغير الإقدمية .
- و بناءاً على النتائج المتحصل عليها تم وضع مجموعة من التوصيات الهادفة لتخفيف ضغوط العمل .

الكلمات المفتاحية : ضغوط العمل - اعوان الحماية المدنية .

