

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة منتوري - قسنطينة -

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس

مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير

تخصص علم النفس عمل و تنظيم

رقم التسجيل: ...../...../.....

الرقم التأسلي: ...../...../.....

عنوان البحث:

## ضغوط العمل و علاقتها بالتوافق المهني

دراسة ميدانية على رجال الحماية المدنية - سكيكدة -

تحت إشراف الأستاذ:

د/ بوياية محمد الطاهر

من إعداد الطالب:

مطاطلة موسى

أعضاء لجنة المناقشة:

- أ.د/ لوكنيا الماشمي
- أ.د/ بوياية محمد الطاهر
- أ.د/ شلبي محمد
- أستاذ تعليم عالي جامعة قسنطينة رئيسا.
- أستاذ محاضر جامعة عنابة مشرفا ومقررا.
- أستاذ تعليم عالي جامعة قسنطينة مناقشا.

السنة الجامعية: 2010/2009

# شكر وتقدير

الحمد لله نحمده ونستعين به ، الحمد لله رب العالمين ، والصلاة والسلام على نبيه الصادق الأمين نحمد الله ونشكره الذي وفقنا لإتمام هذا العمل.

يسرنا أن نتقدم بأسمى عبارات التقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف بولاية محمد الطاهر على كل التوجيهات والنصائح التي قدمها لنا وكان لنا نعم المعين لإتمام هذا البحث.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذ الكريم لوكيا الهاشمي الذي لم يبخل علينا بشيء والذي كان لنا نعم الأستاذ.

إلى كل من ساعدنا بالمديرية الولائية للحماية المدنية بولاية سكيكدة.

# الهدايا

اهدي ثمرة جهدي هذه إلى التي تعبت من اجل تربيتي إلى رمز الحنان والتضحية إلى رمز الأمومة إليك أُمي الحبيبة أطال الله في عمرك .

إلى منبع قوتي وإرادتي إلى الذي سهر طول حياته من اجل تربتي وتعليمي إليك أبي الحبيب أطال الله عمرك.

إلى اخوي الغاليان، سعيد، بلال.

إلى بنات حواء أخواتي الغاليات.

إلى أصدقائي و اخص بالذكر : الأستاذ بومنقار مراد، الأستاذ زهير شلابي، الأستاذ لرقم عز الدين، الأستاذ محمد شريط الشريف، الأستاذ لعور عاشور.

كما اخص بالذكر الأستاذة الغالية نادية التي كانت لي نعم الرفيقة طوال مشواري الدراسي.

إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد اهدي ثمرة جهدي .

## الفهرس

الصفحة	الموضوع
أ- ج	مقدمة
	الفصل الأول:
	الاطار المفاهيمي
5	1- طرح الإشكالية.
7	2- الفرضيات.
8	3- أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته .
9	4- التعريف الإجرائي للمفاهيم.
10	5- الدراسات السابقة
	الإطار النظري
	الفصل الثاني:
	ضغوط العمل
18	تمهيد.
19	1- مفهوم الضغط .
20	2- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى
21	3- مفهوم ضغوط العمل
22	4- عناصر ضغوط العمل.
	4-1- عنصر المثير
	4-2- عنصر الاستجابة
	4-3- عنصر التفاعل
23	5- أنواع الضغوط
	5-1- الضغوط الايجابية
	5-2- الضغوط السلبية
25	6- مصادر ضغوط العمل .
	6-1- المصادر البيئية
26	6-2- المصادر التنظيمية
30	6-3- المصادر الفردية للضغط.
33	7- آثار ضغوط العمل .
	7-1- الآثار الإيجابية

34	2-7- الآثار السلبية
	أ- آثار ضغوط العمل على الفرد
35	ب- آثار ضغوط العمل المنظمة
	8- النظريات المفسرة للضغط
36	1-8- نظرية تناذر التكيف "هانز سيللي"
37	2-8- النظرية السلوكية "سبيليرجس"
	3-8- نظرية "موراي"
38	4-8- نظرية التقدير المعرفي
39	9- ضغوط العمل ومستوى الأداء.
41	10- إدارة ضغوط العمل.
	1-10- إدارة الضغوط على مستوى الفرد
44	2-10- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة.
48	خلاصة
	الفصل الثالث: التوافق المهني
50	تمهيد
51	أولاً: التوافق
	1- مفهوم التوافق .
52	2- محكات تحديد التوافق.
53	3- خصائص المتوافق.
54	4- عوائق التوافق.
56	5- أساليب التوافق.
59	6- نظريات التوافق.
62	7- أنواع التوافق.
63	ثانياً: التوافق المهني
	1- تعريف التوافق المهني.
65	2- أهمية التوافق المهني.

	3- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.
	أ- العوامل الحضارية والتكنولوجية
66	ب- العوامل المرتبطة بالعامل
	ج- العوامل المرتبطة بالرؤساء
67	د- العوامل المرتبطة بظروف العمل
	هـ - العوامل الشخصية
68	4- أسس التوافق المهني.
72	5- مظاهر سوء التوافق المهني.
73	6- أسباب سوء التوافق المهني.
74	7- طرق وسبل تحسين التوافق المهني.
76	8- قياس التوافق المهني.
78	- خلاصة .
<b>الإطار الميداني</b>	
<b>الفصل الرابع: الإجراءات الميدانية للدراسة</b>	
81	-تمهيد
82	1- الدراسة الاستطلاعية.
87	2- المنهج المستخدم.
	3- وصف مجتمع الدراسة والعينة.
92	4- أدوات جمع البيانات.
94	5- أساليب المعالجة الاحصائية
<b>الفصل الخامس: عرض ومناقشة النتائج</b>	
96	تمهيد
	1- عرض النتائج العامة.
109	2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.
118	- الاستنتاج
120	- خاتمة

	- قائمة المراجع.
	- الملاحق. - الجداول.

## قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	جدول يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية	23
02	جدول يوضح أساليب مواجهة الضغوط	47
03	جدول يوضح الصفات والسمات التي تميز الفرد المتوافق الفرد غير المتوافق في المجال المهني	69
04	جدول يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب متغير طبيعة العمل	88
05	جدول يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب متغير الاقدمية	
06	جدول يوضح توزيع أفراد المجتمع حسب متغير الرتبة	89
07	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	
08	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية	90
09	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير طبيعة العمل	
10	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الاقدمية	91
11	جدول يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الرتبة	
12	جدول يوضح استجابات مفردات العينة عن محتوى البنود المعبرة عن غموض الدور محور	96
13	جدول يوضح استجابات مفردات العينة عن محتوى البنود المعبرة عنى الدور عن محور	98
14	جدول يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور طبيعة العمل	100
15	جدول رقم يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الترقية والتقدم الوظيفي	101
16	جدول يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الرضا عن العمل	103

105	جدول يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور العلاقات الاجتماعية.	17
107	جدول يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الاتزان الانفعالي	18

## مقدمة:

إن ضغوط العمل من أهم الموضوعات التي حظيت بتركيز واهتمام الباحثين في السلوك التنظيمي لانعكاسها الكبير على الفرد و المنظمة والمجتمع ، وعندما نتحدث عن مفهوم ضغوط العمل فإننا نعني بذلك قضية لازمت الإنسان منذ وجوده على هذه الأرض فقد وُجد من أجل أن يعمل وكان هذا العمل ولا يزال مصدر التعب وذلك مصداقاً لقوله تعالى: (لقد خلقنا الإنسان من كبد ) - سورة البلد، الآية 4- ولقد ترتب على هذا العمل وما صاحبه من شقاء، مواجهة الإنسان لعدد من المخاطر والتحديات في حياته التي جلبت له تلك الضغوط، وإزاء هذه المخاطر استطاع الإنسان أن يتكيف مع بعضها وأن يسخرها لصالحه، في حين كان لبعضها أثر قاسي وشديد يترتب عليها تعاسته وفنائه، ومع تكيف الإنسان مع هذه الضغوط وتفاعله معها، وشيوع استخدام مصطلح الضغوط لدى اغلب الأوساط فإن من أهم المشكلات التي واجهها بعض المهتمين بموضوع الضغوط بصفة عامة وضغوط العمل بصفة خاصة. وهي محاولة التوصل إلى تعريف متفق عليه لمعنى الضغوط والفروق الفردية لتحمل درجات الضغوط من عدمه بالإضافة لأسباب الضغوط وسبل معالجتها وآثارها النفسية والجسدية.

إن العمل بالمؤسسات والمنظمات الأمنية يتسم بنوع من الخطورة على العاملين بها، ويحتاج في بعض الأحيان إلى سرعة اتخاذ القرارات وتحمل ما يترتب عن ذلك من نتائج وعواقب، وأكد الباحثون بأن العاملين في المجال الأمني أكثر عرضة من العاملين في المهن الأخرى ، ويرتبط النجاح في تحقيق الأهداف وتطلعات الدولة من خلال سياستها المختلفة بقدرة المنظمات على انجاز

المهام المسندة لها على أحسن وجه، وقدرة هذه المنظمات في الجانب الآخر تتوقف على نوعية الأفراد العاملين بها وعلى القيم التي يتحلون بها، ومهما اختلفت طبيعة العمل في المنظمات يبقى نجاحها متوقف على الموارد البشرية التي تعد القلب النابض لحركة المنظمة. وقد تأكد ذلك مع مرور الزمن بان السلوك الإنساني أصبح المحور الأساسي والرئيسي في نجاح أو فشل أي منظمة مهنية ، لأن الإنسان هو الوحيد الذي يسهم في تحريك كل الطاقات والمتغيرات أو المدخلات في العملية التنظيمية.

مما لا شك فيه أن التوافق المهني أصبح أمراً ضرورياً لنجاح الفرد في عمله وقدرته على التكيف مع ظروف العمل ومتطلباته، حيث إنه لا ينص إلا عن الرضا عن العمل والرضا عن الحياة. وللتوافق المهني مظاهر عدة ، أولها الرضا عن العمل حيث أن الرضا يعكس رضا العامل عن العمل، وعن مكونات بيئة العمل ويصور حقيقة علاقات العامل بزملاء العمل ووجهة نظره في رؤسائه، أو المشرفين عليه وأجره وحساسيته لمركزه في البناء الاجتماعي للعمل، ووجهة نظره في الظروف المحيطة بعمله .

كما أن هناك عوامل كثيرة ومتنوعة مؤثرة في التوافق المهني ، بعضها يتعلق بمستوى العمل ومتطلباته، وبعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته، فالعلاقة مع الزملاء، والرؤساء، والفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث أشارت الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال أن عدم توافق الفرد مع مهنته قد تعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات المهنة، أو عدم وجود الوقت الكافي، و إلى عدم القدرة على تحقيق توقعات الآخرين، وإلى الأساليب الإدارية غير

الملائمة، وزيادة حجم العمل، وعدم الرضا عن المكانة الاجتماعية والحوافز المادية، والعلاقة مع الزملاء .

إضافة إلى أن علاقة الفرد برؤسائه في العمل يجب أن تكون قائمة على أساس التفاهم المتبادل والمشورة ، حيث أن الرئيس يؤثر في سلوك من يشرف عليهم، من خلال رفع الروح المعنوية، وزيادة الإنتاجية، ويحدث العكس عندما يكون الرئيس سيئ التعامل من خلال الغياب المتكرر، و السلوك العدواني تجاه الزملاء في العمل .

لذا فإن النجاح في مهنة ما يتطلب قدرة الفرد على التكيف مع بيئة العمل المادية والاجتماعية وإقامة علاقات أكثر توافقاً مما يشعره بأهمية ذاته والسعي إلى تطويرها ضمن إمكانياته وقدراته المتاحة، وبذل أقصى جهوده للنجاح باستمرار، غير أنه من النادر أن يستطيع الفرد تحقيق أهدافه وطموحاته دون صعوبات أو احباطات أو صراعات؛ لأن الفرد لا يمكن أن يكون في معزل عن المواقف المستجدة في ظروف العمل أو عن البيئة التي يعيش فيها وربما يكون عرضة إلى الاختلافات والتناقضات مع الآخرين مما يؤثر على تكيفه مع بيئة العمل الإنسانية والمادية .

ومنه سنحاول التطرق إلى موضوع ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني عند أفراد الحماية المدنية في بحثنا هذا ، وتم تقسيم بحثنا إلى إطار مفاهيمي للدراسة وتناوله الفصل الأول ، وإطار نظري تضمن فصلين ،فصل خاص بضغوط العمل،وفصل آخر متعلق بالتوافق المهني، وإطار ميداني تضمن فصلين ، فصل خاص بالإجراءات الميدانية للدراسة،وفصل متعلق بتحليل ومناقشة النتائج. وفي الأخير قمنا باستخلاص النتائج التي توصلنا إليها في دراستنا.

# الفصل الاول

## الاطار المفاهيمي

- 1- الإشكالية.
- 2- الفرضيات.
- 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته .
- 4- التعريف الإجرائي للمفاهيم.
- 5- الدراسات السابقة .

## 1- الإشكالية:

مما لا شك فيه أن موضوع ضغوط العمل حظي باهتمام متزايد من قبل الباحثين خلال العقود الثلاثة الماضية، ويرجع هذا الاهتمام إلى ما ينجم عن ضغوط العمل من آثار على سلوك العاملين و اتجاههم نحو عملهم ومؤسساتهم. وعليه فقد أصبح موضوع ضغوط العمل مدخلا من المداخل المعاصرة في العلوم الإنسانية والاجتماعية لدراسة المنظمات الحديثة وذلك لأن هذه الأخيرة لا تحقق أهدافها إلا من خلال تنسيق جهود مواردها البشرية، و انطلاقا من كون الإنسان أهم وأعلى عناصر الإنتاج فيها، فإن الاختلال الذي قد يصيبه نتيجة للتعرض للمواقف الضاغطة الأمر الذي ينعكس بشكل مباشر على أدائه في المنظمة وعلى قدرته على التكيف مع الظروف البيئية المتغيرة . إن خصوصية العمل في الحماية المدنية على اختلاف الفئات المهنية التي نجد منها فئة تمارس أنشطة إدارية ،وأخري تمارس أنشطة ميدانية (تدخل ميداني)،ومنه وبحكم طبيعة النشاط الممارس في هذه المهنة نظرا لكون بعض الأنشطة قد يؤديها الفرد تحت درجة عالية من الضغوط، إذ يعتبر رجال الحماية المدنية من أكثر ممارسي المهن عرضة للضغوط بمناسبة نشاطهم وأداء عملهم، وذلك نظرا لتعدد متطلبات عملهم، وعليه نجد أن استجابات الأفراد تختلف تبعا لدرجتها، والعوامل المسببة لها ومدى تأثيرها عليهم، وهذا طبعا وفقا لمتغيراتهم الفردية وطبيعة شخصياتهم،وعليه فقد تظهر لدى البعض اضطرابات نفسية وسلوكية، واجتماعية ،و قد تمتد إلى التأثير على مستوى توافقهم المهني ومنه على أداء الأعمال والمهام المكلفين بها.

إن اتصاف عمل رجال الحماية المدنية بالخطورة والتميز بالأداء في المواقف الصعبة التي تستدعي الحذر واليقظة، والدقة في الأداء،مع ما يتطلبه من العمل باستمرار وتحت أي ظرف ،وفي أي وقت من الأوقات وفق مستويات الأداء المقبول.

إن الاختيار المناسب للمهنة يرتبط ارتباطا وثيقا وإيجابيا بالصحة النفسية للفرد، حيث أنه كلما كان اختيار الفرد لمهنته مناسباً كان أقرب إلى الصحة النفسية، وتحقيق الراحة والرخاء الاقتصادي، ومدى قدرته للاستجابة للمؤثرات المهنية باستجابات ملائمة وتحقيق ذاته كما كان يتصورها من قبل.

لذلك فإن هذه الدراسة سوف تحاول معرفة طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، كونهم يمارسون أعمالهم في ظروف قاسية وصعبة في أغلب الأحيان، ناهيك عن تواجدهم المستمر في مواقع العمل لفترة طويلة ما قد يجعلهم شديدي التأثر بمختلف المثبرات الضاغطة ذات الطبيعة المهنية.

وعليه سنحاول الإجابة عن التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية ومستوى توافقهم المهني؟
- ومن هذا التساؤل يمكننا أن نضع التساؤلات الفرعية التالية:
- هل لغموض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
- هل لعبئ الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
- هل لطبيعة العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
- هل للترقية في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
- هل للسن تأثير على التوافق المهني؟
- هل يتأثر التوافق المهني بالحالة الاجتماعية لرجال الحماية المدنية؟
- هل للأقدمية تأثير على التوافق المهني لرجال الحماية المدنية؟
- هل يتأثر التوافق المهني بطبيعة العمل الممارس لدى رجال الحماية المدنية؟
- هل يتأثر التوافق المهني بنوع رتبة رجال الحماية المدنية؟

## 2- الفرضيات:

سنحاول في دراستنا الكشف عن العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني، كما سنحاول الوقوف على مدى وجود تأثير لبعض المتغيرات الديمغرافية على التوافق المهني لرجال الحماية المدنية، ويتعلق الأمر ببعض المتغيرات التي اتسمت بها عينة البحث كالسن، الحالة الاجتماعية، الرتبة، الاقدمية في العمل، إضافة إلى طبيعة النشاط أو العمل الممارس، وانطلاقاً من ذلك صيغت فرضيات البحث كالتالي:

### فرضية عامة:

- توجد علاقة بين ضغوط العمل لدى رجال الحماية المدنية وتوافقهم المهني.

### فرضيات فرعية:

- هناك علاقة ارتباطية بين غموض الدور في العمل لدى أفراد الحماية المدنية وتوافقهم المهني.

- هناك علاقة ارتباطية بين عبء الدور في العمل لدى أفراد الحماية المدنية وتوافقهم المهني.

- هناك علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل لدى أفراد الحماية المدنية و توافقهم المهني.

- هناك علاقة ارتباطية بين فرص الترقية لدى أفراد الحماية المدنية و توافقهم المهني.

### الفرضيات الصفرية:

- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للسن على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01.

- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للحالة الاجتماعية في التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01.

- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للاقدمية في العمل على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01.

- لا يوجد تأثير دال إحصائياً لطبيعة العمل في التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01.

- لا يوجد تأثير دال إحصائياً للرتبة على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01.

### 3- أسباب اختيار موضوع الدراسة وأهميته:

تعود أهمية الدراسة إلى إلقاء الضوء على موضوع ضغوط العمل ومعرفة مصادر هذه الضغوط لدى رجال الحماية المدنية، وهذا نظراً لما تكتسبه ضغوط العمل من تأثير على مختلف جوانب العمل، وكذلك محاولة وضع أهم الاستراتيجيات المناسبة للحد من هذه الظاهرة والتخفيف منها حتى يستطيع العامل التوافق في عمله، لأن هذا الأخير يعتبر أساسياً لتكيف الفرد وانسجامة مع العمل الذي يؤديه، حيث أن ارتفاع درجة التوافق المهني لدى العاملين في أي منظمة يعد مؤشر قوي لنجاح سير العمل فيها وبالتالي تحقيق أهدافها.

فمن خلال الإجابة على التساؤلات السابقة سنصل من الناحية العلمية إلى:

- إثراء المكتبة الجامعية بنتائج دراسة ميدانية تتناول ضغوط العمل والتوافق المهني اللذان يعتبران من أهم الموضوعات الهامة التي تؤثر تأثيراً مباشراً على الفرد وسير العمل في المنظمة.

- محاولة الوصول إلى نتائج من الممكن أن تفيد في تحديد استراتيجيات للتقليل من ضغوط العمل لدى رجال الحماية المدنية .

- اقتراح ملامح استراتيجيات لإدارة ضغوط العمل لدى رجال الحماية المدنية.

### أما من الناحية العملية:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية.

- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

- معرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل التي يعاني منها رجال الحماية المدنية.

- معرفة هل لبعض المتغيرات الديمغرافية تأثير على التوافق المهني.

**4- التعريف الإجرائي للمفاهيم :**

**1-التوافق المهني:** هي العملية المستمرة التي يقوم بها العامل من اجل تحقيق التكيف والشعور بالرضا والانسجام مع البيئة المهنية والاجتماعية أثناء العمل.

**2- ضغوط العمل:** هي تجربة ذاتية لدى الفرد،تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو في البيئة لتي يعمل فيها،بما في ذلك المنظمة حيث يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية،أو نفسية،أو سلوكية على الفرد،تؤثر بدورها على أدائه للعمل،مما يستلزم معالجة هذه الآثار،و إدارتها بطريقة سليمة.

**3- الحماية المدنية:** هي مرفق عمومي مكلف بحماية الأفراد والممتلكات، موضوعة تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية،تتمتع بتنظيم إداري(تقني ،عملي) وهذا لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوط بها.

## 5- الدراسات السابقة:

إن للدراسات السابقة أهمية و فائدة كبيرتين في مجال البحث العلمي وتكمن هذه الأهمية في:

- تحديد طرق الدراسة، وإرشاد الباحث للمسلك الذي يجب إتباعه انطلاقاً من الخبرات السابقة في البحوث .
- تساعد الباحث في تحديد مصطلحات البحث.
- تسهيل وضع عملية الفروض.
- الاطلاع على المناهج المستخدمة، وأدوات جمع المعلومات.
- التعرف على العوائق المناسبة الممكن مصادفتها أثناء انجاز البحث.

وفيما يلي نذكر بعض الدراسات التي تناولت كل من ضغوط العمل و التوافق المهني:

## 1-5- دراسة جس سيجنر (Jesse Seegnler,1983):

طبقت استبانة على أعضاء هيئة التدريس في كلية Estren Utah University لمعرفة

مدى التوافق المهني لديهم وأسفرت عن نتائج عديدة منها:

- التدريب الذي يتلقاه أعضاء هيئة التدريس ليس مناسباً ولا يفي باحتياجاتهم الوظيفية.
- الكلية لا توفر الفرص الكافية لحضور المؤتمرات والندوات العملية.
- الكلية تواجه مشكلة فقدان الاتصال والتعاون بين الأقسام العلمية، وضعف الجهاز الإداري الجامعي، وتخلفه عن القيام بالكثير من الأعمال والمسؤوليات، أضف إلى ذلك انخفاض رواتب التدريس وعدم ملاءمتها مع متطلبات الحياة ومكانة الأستاذ الجامعي، كل ذلك يؤثر على التوافق المهني لدى هيئة التدريس.

## 2-5- دراسة سيلجر و ويلسن: (Sigler &amp; willson 1988)

وهي بعنوان " ضغوط العمل دراسة مقارنة بين المدرسين ورجال الشرطة " وهدفت إلى المقارنة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها المدرسون وتلك التي يتعرض لها رجال الشرطة وانطلقت من الافتراض القائل بأنه رجال الشرطة يعيشون مستويات عالية من ضغوط العمل أكثر من غيرهم في المهن الأخرى. وطبقت الدراسة على 25 ضابطاً في الشرطة و 21 معلماً وقدم تم

استخدام استبانته للضغوط واختيارهم بطريقة عشوائية وقد خلصت الدراسة للنتائج: أن الضغوط المدركة في العمل بالنسبة لضباط الشرطة ارتبطت بضعف العمل و بعدم الرضا عن العمل، أما الضغوط خارج الوظيفة ارتبطت بعدم الرضا عن العمل فقط، أن المعلمين أدركوا أن الضغوط الواقعة خارج الوظيفة لا ترتبط بالضغوط المقارنة، أن ضباط الشرطة يعيشون مستويات من ضغوط العمل أعلى من ضغوط العمل لدى المعلمين.

### 3-5- دراسة المسعري (1995):<sup>1</sup>

قام المسعري بدراسة الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، كما هدف إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط العاملين في مجال التحقيق والمجالات الإدارية ومدة خبرتهم فيها، تكونت عينة الدراسة من (121) ضابطاً يعملون في مجتمع متوسط أعمارهم (32) عاماً وتتراوح مدة خبرتهم من أقل من عام إلى أكثر (30) عام، وبعد معالجة البيانات إحصائياً توصل للنتائج التالية:

- هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضباط التحقيق والضباط الإداريين في مستوى التوافق مع طبيعة العمل ونظامه وظروفه. وذلك لصالح الضباط الإداريين.
- هناك علاقة ارتباطية بين اتجاههم نحو عملهم وتوافقهم مع نظام العمل وطبيعته وظروفه وشعورهم بمكانته الاجتماعية وشعورهم بعبء المسؤولية فيه بما في ذلك الدرجة الكلية للتوافق المهني.

### 4-5- دراسة أبو عريج (1997):

لقد قام أبو عريج بدراسة علاقة التوافق المهني ببعض المتغيرات التنظيمية لدى المرشدين الطلابيين بمدينة الرياض، وهدفت الدراسة الى التعرف إلى أي حد يشعر المرشدين الطلابيين بالتوافق المهني؟ وهل لبعض المتغيرات المهنية والشخصية أثر توافقهم؟ وقد حدد الباحث عدد من المتغيرات منها (السن، مدة العمل في الإرشاد، سابقة العمل في التعليم، المرحلة التعليمية التي

<sup>1</sup> - خالد محمد المسعري: الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، رسالة ماجستير، المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1995. ص 18.

يعمل بها المرشد الطلابي، عدد الطلاب المكلف بإرشادهم ، المؤهل الدراسي الذي يحمله المرشد)وقد عمد الباحث نفسه إلى بناء استبانته وكان من نتائج هذه الدراسة:

- العلاقة بين الرضا لدى المرشد ومدة الخبرة غير دالة ما عدا أحد الأبعاد الذي تشير عباراته إلى توفر الإمكانيات اللازمة للعمل الإرشادي .
- لم يتضح وجود دلالة في الرضا بين المرشدين من أصحاب المؤهلات.
- لا توجد علاقة بين الرضا والعمر لدى المرشدين.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويات الرضا لدى المشرفين بحسب المرحلة التعليمية التي يعمل بها المرشد الطلابي .

#### 5-5- دراسة ريبرو: (Ribero:1999):

دراسة تحت عنوان "ضغوط العمل لدي العاملين بالمراقبة الجوية بمطار يودي جايزر بالبرازيل " وهدفت الدراسة إلي تحديد عوامل ضغوط العمل في بيئة المراقبة الجوية من أجل وضع تصور أولي عن واقع مهنة المراقبة الجوية ثم التحقق من مدى إدراك المراقبين الجويين للبيئة التي يعملون بها وعبئ العمل ومتطلبات مسؤولياتهم عن المهنة. وخلصت الدراسة إلى أن تنامي الحركة الجوية يعتبر عاملاً مهماً لمصادر ضغوط العمل خصوصاً خلال ساعات الذروة ، كما أن نقص المراقبين الجويين يمثل مصدراً مهماً من مصادر الضغوط ويعتبر المراقبين الجويين عدم اعتراف الآخرين بجهودهم سبباً من أسباب الإحباط وفي المقابل يفخر المراقبون الجويين بالدور المهم الذي يقومون به اتجاه حركة الطيران لما ينطوي عليه عملهم من تحدي لما يملكونه من استقلالية كصانعي قرار بالإضافة إلى ذلك فإن الدراسة تشخص مواطن القوة والضعف في بيئة المراقبة الجوية التي يمكن الاستفادة منها عند التفكير في نظم المراقبة الجوية المستقبلية.

#### 5-6- دراسة السبيعي (1999):

ولقد هدفت دراسة السبيعي حول عنوان "اثر ضغوط العمل على أداء ضباط الشرطة في مدينة الرياض ،إلى معرفة أنماط ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة والوقوف على مصادرها المختلفة وأثارها الاجتماعية والنفسية ومن ثمة البحث عن العلاقة بين ضغوط العمل

و الأداء الوظيفي وكذا تحديد الأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي:

• أن أكثر أنماط ضغوط العمل التي يتعرض لها ضباط الشرطة تتمثل في عدم إشباع طموحاتهم الشخصية وانخفاض روحهم المعنوية، وارتباكهم في العمل وعدم استقرارهم النفسي

• أن أهم مصادر ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل في نوع العمل وكميته وقلة فرص النمو الوظيفي وصراع الأدوار.

• وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إدراك ضباط الشرطة لأهمية مصادر ضغوط العمل بالأجهزة الأمنية .

• أن ضغوط العمل لها تأثير كبير على الأداء الوظيفي لضباط الشرطة وخاصة في مجالات اتخاذ القرارات وكثرة التغيب وانخفاض مستويات الأداء.

• أن أهم الأساليب التي يمكن من خلالها مواجهة ضغوط العمل في الأجهزة الأمنية تتمثل في تنمية القدرات الشخصية لضباط الشرطة، مرونة الهياكل التنظيمية للإدارة، المساندة الاجتماعية، تطوير مهارات الضباط وإعادة تأهيلهم للقيام بمتطلبات أدوارهم المتجددة.

#### 5-7- دراسة الزهراني (2000):<sup>1</sup>

لقد حاول الزهراني في هذه الدراسة معرفة أثر المتغيرات الشخصية و التنظيمية على مستوى ضغوط العمل" وذلك من خلال التعرف على مستوى ضغوط العمل لدى القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات بالمملكة العربية السعودية، وقد تم توزيع استبانة على مجتمع الدراسة الذي ضم (700) قائدا من القيادات الإدارية في المديرية العامة للجوازات، استرجع منها (595) استبانته، وتوصل الباحث بعد تحليل بياناتها إلى أن معظم القيادات بالجوازات لديها ضغوط عمل عالية، وان من أهم العوامل المؤدية إلى ضغوط العمل هي السرعة في انجاز العمل، والحرص على تحقيق المعايير التي وضعها القائد لنفسه، وبدل أقصى القدرات في

<sup>1</sup> - صلاح خميس الزهراني: أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى ضغوط العمل، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000. ص 15.

العمل، وانجاز المهام في اقل وقت، غير أن الدراسة أظهرت في نفس الوقت تدني صراع الدور لدى القيادات الإدارية بالجوازات.

#### 5-8- دراسة كولين وجونس: (Collins&Jones,2000)

هدفت هذه الدراسة إلي فحص الرضا الوظيفي والشعور بالضغط والإجهاد بين محاضري العمل الاجتماعي في المملكة المتحدة، ولتحقيق هذا الغرض تم استخدام الاستبانة، حيث تكونت عينة الدراسة من 522 محاضراً يعملون في العمل الاجتماعي في بريطانيا، وقد توصلت الدراسة إلي أن محاضري العمل الاجتماعي يتمتعون بمستويات عالية من الرضا الوظيفي ومجموعة من الضغوط مشابهة لتلك الموجودة في المجتمع البريطاني بشكل عام، وبينت أن % 25 من محاضري العمل الاجتماعي يعانون من الكآبة والقلق، وأوصت الدراسة بأن لا ينظر إلي الضغوط والإجهاد بشكل أساسي على أنها مشاكل فردية، ولكن ناتج عن تفاعلات القسم والمستويات المؤسسية والبيت والعمل.

#### 5-9- دراسة محمد الرزیزاء(2001):<sup>1</sup>

لقد هدفت دراسة الرزیزاء إلي معرفة العلاقة بين الضغوط المهنية والأداء الوظيفي لدى العاملين بإدارة الجوازات في كل من مدينتي الرياض والدمام، والتعرف على بعض الآثار النفسية المترتبة عن ضغوط العمل، وكذلك تحديد بعض المتغيرات ذات العلاقة بالضغوط المهنية كمقر العمل، الرتبة العسكرية، العمر، المؤهل العلمي والخبرة.

لقد تكونت عينة الدراسة من (859) فرداً، بإدارة الجوازات بالرياض والدمام، وتوصل الباحث إلي أن أكثر الضغوطات التي يتعرض لها العاملون في إدارة الجوازات، تتمثل في لا موضوعية المعايير التي تتعلق بتقييم أداء العاملين، عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل، وافتقار العمل إلي وجود فرص كافية لتبادل الرأي مع زملاء العمل، وعدم انتظام الترقيّة الوظيفية، إضافة إلي اتسام العمل بالأداء الروتيني.

ومن أهم الآثار النفسية المترتبة عن الضغوط المهنية: الشعور بالإرهاك والتعب مع نهاية الدوام، الشعور بالإرهاق لكثرة مطالب العمل، والشعور بالأرق والمعاناة من التوتر بسبب

<sup>1</sup> - محمد بن صالح الرزیزاء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2001، ص 12.

العمل، وعدم الرضا عن العمل، وكذلك الرغبة في تغيير العمل نتيجة لضغوط العمل الناجمة عن كثرة الأعباء.

**5-10- دراسة الهاشمي لوكيا (2002-2003):** بعنوان "الضغط النفسي لدى المكتبيين الجامعيين" جاءت في إطار دراسة نفسية اجتماعية بمكتبات جامعة منثوري قسنطينة وقد تم استعمال استمارة لتحديد أغراض البحث، وقد توصلت الدراسة إلى نتائج مفادها بان العاملين المكتبيين يولون بشكل عام اهتماما خاصا بالعامل المحيطة بالعمل والتي تكون أهم المصادر التي تسهل نشوء الضغط النفسي لديهم، وتتمثل في: ظروف العمل، الحوافز، الإدارة، النظرة الاجتماعية لمهنة المكتبي.<sup>1</sup>

#### - التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراضنا للدراسات السابقة نجد أن جل الدراسات تناولت ضغوط العمل وأثارها على الأفراد والمنظمات أو علاقة ضغوط العمل بالأداء الوظيفي وتم إغفال دور التوافق للفرد وهل له علاقة بضغوط العمل أم لا.

نفس الشيء بالنسبة للدراسات التي تناولت التوافق المهني تناولته من جوانب مختلفة فقد ركزت على التوافق المهني وعلاقته ببعض المتغيرات الشخصية مثل العمر، مدة الخبرة المستوى التعليمي، الراتب، أو علاقته ببعض سمات الشخصية وعلاقته بالدافعية للإنجاز؛ في حين أن هناك متغيرات تم إغفالها إلى حد كبير ولم تنطرق لها تلك الدراسات كموضوع التوافق المهني للفرد في عمله وعلاقته بالضغوط التي تواجهه أثناء العمل.

ولهذا سوف تتناول هذه الدراسة ضغوط العمل وعلاقته بالتوافق المهني وكذا أثر بعض المتغيرات الديمغرافية على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

<sup>1</sup> - الهاشمي لوكيا و آخرون : الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين، مشروع بحث الجزء 1، جامعة قسنطينة، 2003 .

# الإطار النظري

# الفصل الثاني

## ضغوط العمل

تمهيد.

- 1- مفهوم الضغط
- 2- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى
- 3- مفهوم ضغوط العمل.
- 4- عناصر ضغوط العمل.
- 5- أنواع ضغوط العمل
- 6- مصادر ضغوط العمل .
- 7- آثار ضغوط العمل .
- 8- نظريات الضغط
- 9- ضغوط العمل ومستوى الأداء.
- 10- إدارة ضغوط العمل.

**تمهيد:**

يمضي العامل أو الموظف جل وقته في العمل، وفي بعض الأحيان وتحت تأثير متطلبات العمل يزيد من ساعات عمله، وذلك لانجاز بعض المهام، إضافة إلى أن العمل قد لا ينتهي عند نهاية الدوام الرسمي للمنظمة ذلك أن العامل قد يحمل هموم ومعاناة عمله إلى المنزل، وهذا يعني أن ما يتعرض له من ضغوط في عمله قد تؤثر في حياته الأسرية، ومن هنا أصبحت حياة الموظف أو العامل عبارة عن حلقة مترابطة بعضها ببعض، لأن ما يمر به من مواقف أو أحداث محبطة أو ضاغطة بالمنزل ينعكس على عمله وبالتالي على درجة أدائه والعكس صحيح.

## 1- مفهوم الضغط:

يعرف "هانز سيلي" الضغط على انه مجموعة أعراض تتزامن لموقف ضاغط ينتج عن عوامل في البيئة الخارجية أوفي الفرد نفسه<sup>(1)</sup>.

أما "لازروس" فيعرف الضغط على أنه ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء ومتطلبات فائقة تهدده وتعرضه للخطر<sup>(2)</sup>. بمعنى آخر فالضغط مصدره يكون خارجي مرتبط بأحداث الحياة الضاغطة بحيث يصعب على الفرد التوافق معها كاستجابة حتمية لسوء التوافق الناتج عن ذلك نجد مجموعة متنوعة من الاستجابات النفسية، الفيزيولوجية، الاجتماعية والعقلية.

ويعرفه "بتروفسكي ياروشفسكي" الضغط على أنه مفهوم يستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ككثرة المعلومات المدخلة التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي خاصة إذا تم إدراك كل من التهديد والخطر، وبالتالي تؤدي إلى تغيرات في طبيعة العمليات العقلية، والتفاعل ما بين ما هو انفعالي وعقلي غالباً ما يؤدي إلى سلوك لفظي وحركي قاصر<sup>(3)</sup>.

(1) – عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة، 1989، ص155.

(2) – رمضان محمد القذافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية، مصر 1999، ص110.

(3) – السيد عثمان فاروق: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، 2001، ص18.

## 2- علاقة مفهوم الضغط بالمفاهيم الأخرى:

إن المقاربة النظرية لمفهوم الضغط النفسي ترتبط بمفاهيم ثلاثة تتمثل في كل من القلق، الإجهاد النفسي والاحتراق النفسي.

**2-1- القلق:** هو حالة من الخوف الشديد الغامض الذي يمتلك الفرد ويسبب له الكثير من مشاعر الضيق والألم والاضطراب. فالشخص القلق يتوقع الشر دائما ويبدو متشائما ومتوتر الأعصاب ومضطربا كما يتميز بفقدان الثقة بالنفس كما تبدو عليه كل من مظاهر العجز في البث في القضايا المختلفة وفقدان القدرة على التركيز<sup>(1)</sup>.

انطلاقا من هذا فإن القلق مرتبط بشكل واضح بمفهوم الضغط بل متضمن فيه، ذلك أن هذا الأخير كما سبقت الإشارة إليه يشير إلى عدم التوازن بين الموقف والإمكانات المتاحة لدى الفرد للتعامل معه مما يؤدي إلى حالة من مشاعر الضيق، الألم والتوتر... الخ تترجم إلى سلوك غير مرغوب فيه.

**2-2- الإجهاد النفسي:** يشير إلى ذلك الموقف الذي تكون فيه متطلبات البيئة، أو ما يطلب من الفرد القيام به على درجة أكبر من الإمكانات الذاتية، بحيث لا يستطيع أداء المهام المطلوب منه إنجازها على الوجه الأكمل بسبب الإجهاد الذي يعيشه الناتج أساسا عن الخلل الموجود بين مطالب الحياة المهنية والاجتماعية وخصائصه النفسية، العقلية، الجسدية والاجتماعية مما يتيح فرصة ظهور التوتر والألم بصورة طاغية على حياته النفسية والتي بدورها تؤدي إلى إفرازات فيزيولوجية أهم معالمها كل من التعب والإنهاك، ومن هنا فإن مفهوم الإجهاد النفسي غالبا ما يؤخذ به كمفهوم الضغط النفسي<sup>(2)</sup>.

## 2-3- الاحتراق النفسي: إن الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف

البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر لضغوط عالية، ويتمثل الاحتراق النفسي في

<sup>1</sup> - رمضان محمد القدافي: مرجع سبق ذكره، ص ص 118 - 119.

<sup>2</sup> - Bonnet (M. H): Dealing with shift work, work an stress, 4, 1990, p: 271.

مجموعة من المظاهر السلبية منها الإرهاق، عدم الاهتمام بالعمل، عدم الاهتمام بالآخرين، الكآبة، الشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات.<sup>(1)</sup>

انطلاقاً مما سبق تتضح العلاقة التداخلية التفاعلية بين كل من الضغط النفسي، الإجهاد النفسي، القلق والاحتراق النفسي، فارتفاع مستوى القلق يؤدي إلى وقوع الفرد في حالة إجهاد نفسي وفي حالة استمرار هذا الإجهاد يؤدي إلى ظهور حالات الضغط النفسي وفي حالة تكرار هذه الضغوط العالية تؤدي إلى ما يسمى بالاحتراق النفسي الذي يتميز بكل من الإنهاك والاستنزاف البدني والانفعالي.

### 3- مفهوم ضغوط العمل:

لقد تعددت المفاهيم والمصطلحات المعبرة عن موضوع ضغوط العمل فاختلقت التعاريف لكل من الباحثين والعلماء كل حسب مجاله، وعليه قد لا نجد تعريفاً محدداً ودقيقاً لهذا المفهوم يقبل به الجميع ويرجع ذلك أساساً إلى ارتباط موضوع ضغوط العمل بكثير من العلوم الأخرى، فهو يمثل أحد الاهتمامات المشتركة بين الباحثين في كل من المجالات الطبية والنفسية والاجتماعية والتنظيمية، الأمر الذي أدى إلى انعكاس نظرة هؤلاء الباحثين عن ضغوط العمل، وبالتالي تعددت الطرق والآراء الطروحات حول هذا المفهوم.

ومن هذا المنطلق سوف نقوم بعرض أهم التعاريف التي تطرقت لمفهوم ضغوط العمل من قبل مجموعة من الباحثين والعلماء.

يعرفها عبد الرحمان هيجان مثلاً على أنها "تجربة ذاتية للفرد، تحدث نتيجة لعوامل في الفرد أو البيئة التي يعمل فيها، بما في ذلك المنظمة، يترتب على هذه العوامل حدوث آثار، أو نتائج جسمية، أو نفسية أو سلوكية على الفرد تؤثر بدورها على أدائه للعمل، مما يستلزم معالجة هذه الآثار وإدارتها بطريقة سليمة".<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> -Foret (J): Sommeil et horaires de travail irréguliers, thèse, Lille, cite par Rutenfranz et al, 1977, p: 58.

<sup>2</sup> - عبد الرحمن بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998، ص23.

بينما يعرفها hall-mansfield1971: على "أنها قوة خارجية تؤثر في النظام سواء كان فردا أو منظمة وتؤدي إلى حدوث تغيرات داخلية في صورة إجهاد".<sup>(1)</sup> وعرفها caplan وآخرون على أنها "كل العوامل الموجودة في بيئة العمل والتي تخلق تهديدا للفرد"

أما لطفي راشد: فيعرفها على أنها "تأثير داخلي لدى الفرد ينجم عن التفاعل بين قوى ضاغطة ومكونات الشخصية، وقد يؤدي إلى اضطرابات جسمية أو نفسية أو سلوكية لديه، تدفعه إلى الانحراف عن الأداء الطبيعي، أو يؤدي إلى حفزه لتحسين الأداء".<sup>(2)</sup>

#### 4- عناصر ضغوط العمل:

يرى " سيزلاكي" و"ولاس" أن الضغوط عبارة عن تجارب داخلية تخلق وتولد عدم توازن نفسي أو فيزيولوجي للفرد، وهي تكون نتيجة لعوامل في البيئة الخارجية: (المنظمة أو ذاتية في الشخص).<sup>(3)</sup>

وهذا يعني أنه يمكن تحديد ثلاثة عناصر رئيسية للضغوط في المنظمة وهي:

**4-1- عنصر المثير:** يشتمل هذا العنصر على الضغوط والمؤثرات الأولية الناتجة من مشاعر الضغوط، وقد تأتي هذه العناصر من البيئة أو المنظمة أو الأفراد.

**4-2- عنصر الاستجابة:** يتكون هذا العنصر من ردود الأفعال الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية للضغوط، مثل: الاحباطات والقلق.

**4-3- عنصر التفاعل:** وهو العنصر الذي يحدث التفاعل الكامل ما بين عوامل المثيرات والاستجابات، ويأتي هذا التفاعل من عوامل البيئة والعوامل التنظيمية في العمل والمشاعر الإنسانية وما يترتب عليها من استجابات.

<sup>1</sup> - حنفي عبد الفقار وآخرون: محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، الإسكندرية، 2002، ص 181-182.

<sup>2</sup> - لطفي راشد محمد: نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، ع75، الرياض، 1992، ص74.

<sup>3</sup> - اندرو دي سيزلاكي وآخرون: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1991، ص180.

### 5- أنواع الضغوط:

يمكن تصنيف الضغوط وفقا لعدد من المعايير فمثلا حسب الآثار المترتبة عنها يوجد نوعان من الضغوط .

#### 1-5- الضغوط الايجابية:

وهي تلك الضغوط المفيدة التي لها انعكاسات ايجابية، حيث يشعر الفرد بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة وبكل حسم إضافة إلى تلك الآثار النفسية الايجابية المتمثلة فيما يتولد لديه من شعور بالسعادة والسرور، وما ينعكس في مجمله على إنتاجية العمل، كما تتسم بأنها ضغوط معتدلة تثير الحافز إلى النجاح، وتعطي الفرد إحساسا بالقدرة على الإنتاج وتؤدي إلى ارتفاع مستوى فعالية الأداء لدى العاملين من الناحية الكمية النوعية.

#### 2-5- الضغوط السلبية:

وهي تلك الضغوط المؤدية ذات الانعكاسات السلبية على صحة ونفسية الإنسان العامل ومن ثم تنعكس على أدائه وإنتاجيته في العمل مثل تلك الضغوط تولد الإحباط وعدم الرضا عن العمل بالإضافة إلى نشوء النظرة السلبية تجاه قضايا العمل .  
كما يمكن التفرقة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية من خلال المقارنة الواردة الجدول التالي:

### جدول (01) يوضح المقارنة بين الضغوط الايجابية والضغوط السلبية

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
1-تسبب انخفاضاً في الروح المعنوية	1-تمنح دافعا للعمل .
2-تولد ارتباكا	2-تساعد على التفكير
3-تدعو للتفكير في جدوى الجهد المبذول	3-تحافظ على التركيز على النتائج
4--تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	4-تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد
5-تشعر الفرد بان كل شيء ممكن أن يقطعه ويشوش عليه	5- تشعر بالراحة وتأقلم مع المواقف في العمل.

6-الشعور بالأرق	6-تسمح بالنوم الجيد
7-ظهور الانفعالات وعدم القدرة على التعبير .	7-القدرة على التعبير على الانفعالات
8-الإحساس بالقلق.	8-تمنح الإحساس بالمتعة
9-تؤدي إلى الشعور بالفشل	9-تمنح الشعور بالانجاز
10-تسبب الضعف للفرد .	10-تمد الفرد بالقوة والثقة.
11-التشاؤم من المستقبل.	11-التفاؤل بالمستقبل.
12-عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.	12-القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: Chilly :The Executive ,Time and Stress :Management Program

Iywood NJ :Alexander Hamilton Institue , Inc , 1994,p155 ,

ترجمة: أديب محمد الشخص ،معهد الإدارة العامة،الرياض.

## 6- مصادر ضغوط العمل:

من الصعب تحديد نموذجا متفقا عليه بين الباحثين يصنف مصادر ضغوط العمل نظرا لاختلاف المداخل النظرية لدراسة لضغوط بين هؤلاء الباحثين، إلا أن هناك شبه اتفاق تقريبا على أن تلك المصادر لا تتعدى الفرد والمنظمة، و إن كان قد أضاف بعضهم البيئة بينما رأى أن البيئة الداخلية جزء من المنظمة والفرد جزء من البيئة الخارجية إضافة إلى المصادر الجماعية.

وفي بحثنا هذا تم حصر مصادر ضغوط العمل إلى أربع جوانب رئيسية هي: المصادر البيئية، المصادر التنظيمية، المصادر الفردية، المصادر الجماعية.

**6-1- المصادر البيئية:** يمكن أن يكون للبيئة الخارجية تأثيرات متنوعة فيما إذا كان العمال يمرون بمرحلة ضاغطة، كحالة مرض الزوجة أو أحد أفراد العائلة، فإن وقع ذلك سيكون قويا على نفسية العامل وسلوكه ما يؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغط، ويزداد خاصة إذا كانت الحالة الاقتصادية سيئة ما يعجل في ظهور أنماط سلوكية غير منتظمة. أما البيئة الداخلية فهي تشتمل على العناصر المادية التالية:<sup>(1)</sup>

❖ **الحرارة:** تشكل الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض والمراكز العليا للدماغ تتحكم في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة 37 تقريبا، فإذا ما استشعر الفرد العامل عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس من ذلك صحيح.

❖ **الضوضاء:** تعتبر الضوضاء أحد مصادر الضغط، فالصوت مثلا شكل من أشكال الطاقة يتحرك في الفضاء الفيزيائي على شكل موجات، وتتبعي الإشارة هنا إلى أننا لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت غير المرغوب فيه والذي يسبب إزعاجا بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب استمراريته والذي قد يعيق العامل عن استخدام قدراته العقلية كاملة وفي حالة من التهيو في إنجاز مهامه.

<sup>1</sup> خيلفورد: ميادين علم النفس بين النظرية والتطبيق، ترجمة يوسف مراد، المجلد 2، دار المعارف، مصر 1969، ص 868.

❖ **الإضاءة:** يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، فالإضاءة المناسبة تساعد على سهولة الإدراك، ومقابل ذلك تؤدي الإضاءة غير المناسبة إلى مشكلة الصداع الناتج عن فقدان الطاقة بسبب عملية التكيف التي تشعر بها العضلات على مستوى العين حتى تتمكن من الوصول إلى رؤية واضحة وهذا يبدو جليا أثناء العمل في النوبة الليلية أين تكون الإضاءة اصطناعية مع امتداد فترة العمل إلى ثمان ساعات متتالية.

❖ **التهوية:** تؤثر الأحوال الجوية في إنتاج العامل ونشاطه، وجو العمل بحاجة إلى تجديد الهواء بصفة مستمرة عن طريق المراوح أو غيرها من الوسائل كأجهزة تكييف الهواء. فعندما يكون الجو حارا فإن نسبة العرق تزيد، وإذا لم تكن هناك حركة للهواء تسمح بتبخر العرق وانخفاض درجة حرارة الجسم، فإنها تأخذ في الارتفاع المستمر، وعلي فمن الطبيعي أن يزداد الإنتاج بتجديد الهواء المحيط بالعامل. فالتهوية الجيدة تعتبر من أهم العوامل الفيزيائية لمكافحة الضغط ورفع الروح المعنوية للعامل.<sup>(1)</sup>

## 6-2- المصادر التنظيمية: وتشمل ما يلي:

**1- صراع الدور:** يحدث صراع الدور عندما يكون هناك أكثر من مطلب على العامل، و يصعب تفضيل أحده على الآخر، فعلى سبيل المثال العامل الذي عليه أن ينفذ طلب مشرفه حول زيادة الإنتاج في قسمه وفي الوقت نفسه يكون تابعا لما ينجزه زميله من قسم آخر نظرا للعلاقة التكاملية بينهما، فإن ذلك من شأنه أن يحدث عبء العمل الذي يؤدي في أغلب الأحيان إلى انخفاض الرضا الوظيفي .

**2- غموض الدور:** يرتبط غموض الدور بغياب الوضوح حول المسؤوليات المهنية للعمال و يحدث هذا عادة في حالات بداية استلام عمل جديد، النقل، تعيين رئيس جديد، الترقية... الخ، إن هذه المتغيرات تشكل تهديدا ومنه يمكن أن تكون مصدرا للضغط خاصة في حالة استمرارية هذا الغموض، فالنتائج البحثية تؤكد على أن غموض الدور يرتبط ارتباطا وثيقا بانخفاض الرضا الوظيفي، و تكرار التعبير عن الرغبة في ترك العمل، زيادة التوتر، انخفاض

<sup>1</sup> - عبد الرحمن العيسوي: علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، دون تاريخ، ص ص 100-101.

درجة الثقة بالنفس، وهذه بحد ذاتها مكونات من الصعب إهمالها إذا كان الهدف تقليل العوامل المسببة للضغوط، إضافة إلى ذلك فمن الناحية الفيزيولوجية توجد علاقة بين غموض الدور وارتفاع مستوى ضغط الدم.<sup>(1)</sup>

**3- طبيعة العمل:** تختلف الوظائف في طبيعتها من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، الوسائل المستخدمة في إنجاز المهام... إلخ، وهذا التباين يؤدي إلى إيجاد درجات مختلفة من الضغوط الواقعة على العمال، فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن ضمان تقديم الخدمات للأفراد طيلة الأربع والعشرين ساعة كما هو الحال بالنسبة لرجال الحماية المدنية، لأن مهمتها هي حماية الأفراد والممتلكات العامة فهي بذلك تعتبر مسؤولية كبيرة لدى هؤلاء الرجال، كما أن طبيعة مهمة رجل الحماية تتصف بنوع من الخطورة و الصعوبة ومن هنا نجد أن هناك وظائف ذات طابع خاص تؤدي إلى ارتفاع مستوى الضغوط لدى أصحابها.

**4- زيادة الحمل الوظيفي:** يشبه البعض هذا العامل بانقطاع التيار الكهربائي عندما يزداد الحمل الاستهلاكي عن طاقة الجهاز المولد للكهرباء، والحال نفسه يحدث للفرد عندما تزداد المهام المطلوب منه إنجازها من حيث الكمية أو مستوى الجهد العقلي والبدني، هذه الحالة غالبا ما تؤدي إلى مشكلات نفسية، سلوكية وبدنية تؤثر بدورها على الأداء. و يصنف زيادة الحمل إلى نوعين كمية ونوعية، فالأول يشير إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه لا يتناسب وطاقته من حيث الوقت أو الإمكانيات والقدرات الفردية الحالية لإنجاز ذلك المطلوب منه، ويشير الثاني إلى قدرة ومهارة الفرد في عملية التعامل مع المهام المطلوبة منه، فعلى سبيل المثال طلب من موظف متخصص في الأمور المالية إنجاز ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة وكان رأس مالها كبيرا وذلك خلال فترة وجيزة ولتكن ثلاثة أيام، فهذا الموظف ربما يشعر بأن الوقت المعطى له غير كاف بالرغم من إمكانياته المهنية العالية، فهو هنا يواجه زيادة كمية في الحمل، أما إذا أعطي العمل نفسه لموظفة لم يسبق لها التعامل مع هذا النوع من المهام فإنها تواجهه كحمل نوعي لافتقارها للمهارات المطلوبة لذلك النوع من المهام، وكل

<sup>1</sup> - عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2، 2004. ص 106.

ذلك من شأنه أن يؤدي إلى انخفاض الرضا الوظيفي، انخفاض في تقدير الذات، زيادة ضربات القلب... إلخ وكل تلك المؤشرات يمكن اعتبارها عوامل ضاغطة.<sup>(1)</sup>

**5- قلة الحمل الوظيفي:** مثلما هناك نتائج سلبية لزيادة الحمل، فإن قلته أيضا تعتبر مصدر إزعاج للفرد، وتتمثل قلة الحمل الوظيفي في الأعمال التي تتطلب قدرات أقل من إمكانيات الفرد مثلا وهي تصنف ضمن قلة الحمل النوعية كما يمكن أن يتجسد الحمل في الوظائف أو المهام التي تتطلب لأدائها جزءا يسيرا من الوقت، وهذه صورة لقلة الحمل الكمية، الأمر الذي يجعل الفرد يجد نفسه عرضة للملل، فيضطر إلى تفريغ طاقته في الأنشطة الخارجية، لذلك فإن قلة الحمل في مجال العمل يعتبر مصدرا للصراع الداخلي و عاملا مؤديا إلى اهتزاز الثقة بالنفس وخاصة عند التحدث عن الإنجازات الوظيفية بين الأصدقاء.

**6- نوبات العمل:** لقد بينت الدراسات أن عددا كبيرا من الأزواج الذين يعملون وفق نظام العمل بالمناوبة ، نادرا ما يلتقون بزوجاتهم وأولادهم لفترات طويلة بسبب خصوصية طبيعة العمل الذي يقومون به وانعكاساته، وبالموازاة مع ذلك فإن نظام العمل بالمناوبة له تأثيره السلبي على النوم ويترتب عن ذلك، اضطراب الشهية، ضعف القدرة الجنسية وكل ذلك يشكل في مجمله عاملا ضاغطا، فيزداد بذلك العبء إذا كانت تلك المسؤولية عن العمل وعن أفراد العائلة في آن معا، هذا التزامن يتأثر بالخبرات والممارسات المختلفة في بيئة العمل والتي تؤثر بدورها في إدراك الفرد حول ما يتعلق بانشغاله على تطوره المهني وتلبية التزاماته الاجتماعية، فإدراك الفرد العامل لهذه العلاقة يتحول إلى مصدر للقلق والإحباط، ويزداد هذا القلق إذا تضمن إدراكه جوانب أخرى مثل غياب الأمن الوظيفي والاجتماعي، فالتوقعات الشخصية الناتجة عن نظام العمل بالمناوبة إذا استمر إدراكها بصورة سلبية فإنها تسهم في زيادة عدم الرضا الوظيفي إضافة إلى اللجوء إلى أساليب تكيفيه غير السليمة كاللجوء إلى العزلة، استهلاك المنبهات والمنشطات حسب ما تقتضيه نوبات العمل المختلفة من وجهة نظر العامل.<sup>(2)</sup>

<sup>1</sup> - عبد الحميد عبدوني: فهم سلوك العمال وحاجة التنظيم والتسيير في علم النفس، مجلة العلوم الانسانية، جامعة باتنة، عدد 1، 1994 ، ص215.

<sup>2</sup> -عسكر علي: مرجع سابق. ص 109.

**7- المناخ التنظيمي:** مثلما هناك نمط سلوكي لكل فرد يميزه عن الآخر، فإن أية منظمة لها أسلوبها الخاص في التعامل مع عمالها، ولها معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية داخل المنظمة وفي تنفيذ المهام الواجب تنفيذها. بعبارة أخرى لكل منظمة شخصيتها المعنوية التي تميزها عن المنظمات الأخرى أي ما يعرف بالمناخ التنظيمي، وللدلالة على ذلك فتنظيمات العمل المختلفة تتباين في تشجيع الأفكار الخلاقة للعمال ووضع مصلحتهم في المقام الأول أو في المقام الأدنى، وفي كلتا الحالتين تعتبر مصدراً للضغط بمعنى آخر قد يكون ذلك الضغط حافزاً وقد يكون محبطاً.<sup>(1)</sup>

**8- وظائف بطبيعتها تتصف بضغوط عالية:** مثل رجال الإطفاء وكبار المديرين، والجراحين، ورجال الأمن، في حين يوجد وظائف أخرى مثل وظائف المحاسبين وخبراء التأمين أقل ضغوطاً ولقد أجرى بحث تضمن مئات الوظائف وتم المقارنة فيما بينها من حيث الضغوط الواقعة على العاملين فيها في ضوء عدة معايير تشمل: الوقت الإضافي، حصص العمل، ضغط الوقت، المتطلبات البدنية، الأحوال البيئية، المخاطر، مقدار المبادأة المطلوبة، مواقف الكسب والخسارة. وتتضمن تلك الوظائف ضغوطاً أكثر من غيرها لعدة أسباب هي<sup>(2)</sup>:

- أنها في معظم الأحوال تتضمن اتخاذ قرارات خطيرة

- تحتاج إلي تركيز مستمر لعمليات مراقبة للأدوات والأجهزة.

- تحتاج إلي تكرار، تبادل المعلومات مع الآخرين.

- العمل في ظروف مادية صعبة مثل العمل في الظلام.

**9- الاستراتيجيات والسياسات التنظيمية:** وتتمثل في الغايات والأهداف والطريقة التي تتبعها الإدارة لتحقيق أهدافها من خلال القواعد والتصرفات التي تتبناها في أعمالها اليومية، ويمثل تعارض الأهداف، وأشكال واستراتيجيات المنظمة المختلفة مصدراً رئيسياً من مصادر الضغوط، ذلك أن إستراتيجية الاستقرار والمحافظة تقود إلى الملل والفتور وعدم إشباع دافع الانجاز، بينما

<sup>1</sup> - سيزلاقي أندرودي، والاس مارك جي: مرجع سابق. ص 187.

<sup>2</sup> - جرينبرج، جي رالد و بارون:ترجمة رفاعي، رفاعي بسبوني، إسماعيل، " إدارة السلوك في المنظمات"، دار المريخ للنشر الرياض، 2004، ص258.

تفرض استراتيجيات النمو والتوسع تحديات وجهود أكبر قد لا يحتملها الكثير من العاملين ، في المقابل تشعر الإدارة العليا وكذا العاملون في حالة تقليص الأنشطة أو تصغيرها بالفشل ، لذا فإن ردود أفعال الموظفين والدرجة التي تتفق فيها مطالبهم مع هذه السياسات من عدمها، تمثل عامل رئيسياً من أسباب ضغوط العمل التنظيمية.

**10-التحفيز :** ويقصد بالحوافز تلك المؤثرات الخارجية الموجهة نحو إثارة دوافع الفرد من أجل إشباع حاجاته، وتمثل الحوافز رد فعل أو استجابة من المنظمة نحو الفرد بخلاف الدوافع التي ترتبط بالفرد وتتبع من داخله، وهي إحدى آليات التواصل التي تتواصل بها المنظمات مع أفرادها.

**11- الاتصال :** هي عملية تتعلق بنقل المعلومات، وهي مهارة ضرورية في العمل التنظيمي وبخاصة المدير ، حيث وجد أن % 70 من أوقات المدراء يقضونها في الاتصال، من جانب آخر فإن معظم مشكلات المدراء مع مرؤوسيهم تكون بسبب عدم توصيل المعلومات بطريقة صحيحة ، أو عدم فهم المعلومات المنقولة بين الطرفين<sup>(1)</sup>.

**12- تقويم الأداء:** يهدف تقويم الأداء إلى تطوير الفرد، وتحسين فاعلية وكفاءة المنظمة، من خلال التغذية الراجعة التي تأتي من عملية التقويم ، وذلك من خلال ما يترتب عن عملية التقويم من تطوير للفرد من خلال إشراكه في البرامج التدريبية، أو الترفيهية أو نقله إلى موضع أفضل وينعكس كل ذلك على مستوى مهاراته وقدراته وبالتالي على أدائه في المنظمة، ثم رضاه عن العمل الذي يؤديه.

### 3-6- المصادر الفردية للضغط:

#### 1-3-6- العناصر المرتبطة بشخصية الفرد:

وهي مجموعة من العوامل الشخصية التي تتسبب بشعور الأفراد بالضغط من عدمه ومن

هذه العوامل:

<sup>1</sup> - عبد الرحمن بن احمد هيجان: مرجع سابق ، ص 187.

1- اختلاف شخصية الفرد كمسبب للشعور بضغوط العمل : قد تكون الضغوط الموجودة في بيئة العمل واحدة ، إلا أن اختلاف شخصية الأفراد تعطي الفرصة بأن يشعر الفرد بالضغوط دون شخص آخر.

2- اختلاف قدرات الأفراد: حيث تتفاوت القدرات من فرد إلى آخر ، ويلعب ذلك دور في تفاوت الشعور بضغوط العمل، ومن هذه القدرات:

- القدرة على تحمل الأعباء والمهام والصعاب .  
- القدرة على تحمل المسؤولية وقد تكون مسؤولية الإشراف على الآخرين والمسؤولية عن أشياء مادية للأفراد.

- القدرة على التعامل والتأقلم مع الضغوط : فبعض الأفراد لديهم القدرة على التكيف مع ضغوط العمل ، بالرغم من ان المصادر المسببة لهذه الضغوط هي واحدة إلا أن هناك أشخاص قادرين على التأقلم والتكيف معها ، في المقابل هناك أشخاص غير قادرين على التأقلم معها وهذا يرجع إلى قدرة الأفراد على التعامل والتأقلم مع هذه الضغوط. .

- مدى إدراك الفرد للضغوط: فالأفراد يختلفون في مدى إدراكهم للضغوط من حولهم ، ويرجع ذلك إلى التفاوت بين المعاني المدركة من قبل الأفراد ومدى فهمهم وتفسيرهم لها.

3- الأحداث الضاغطة في حياة الفرد : يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية تمثل قدراً من الإثارة والضغط النفسي وتأثير هذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل إلى العمل مثل وفاة الزوجة أو الزوج أو الطلاق أو مرض أحد الأبناء أو تدهور الأوضاع الاقتصادية<sup>(1)</sup>.

### 6-3-2- العناصر التي لها ارتباط بالفرد كمصدر للضغوط:

#### 1- عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:

تميل المنظمات كبيرة الحجم إلى الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، الأمر الذي قد يتعارض عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف

<sup>1</sup> - محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، الأردن، عمان، 2005، ص ص162-163.

بحرية، ولذلك فإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من روح المبادرة أو الابتكار أو الإبداع لديهم، وعموماً يقود ذلك التعارض إلى بروز ضغوط نفسية لدى العاملين.

### 2- مشاكل الخضوع للسلطة:

تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسين في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء، وهذا ما قد يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض منهم.

### 3- اختلال العلاقات الشخصية:

تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في الحياة العملية، وتنتج عن هذه العلاقات إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، في حين إذا أسبى استغلال هذه العلاقات فستعود بلا شك إلى نوع من العداء والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد عن محيطه أو ما يشبه حالة الاغتراب.

### 4-6- مصادر ضغط العمل الجماعية:

من الممكن أن يتأثر الأداء بالعلاقة داخل الجماعات وبينها وبين بعضها، فهناك عدة عوامل جماعية تعتبر عناصر فاعلة لضغوط العمل منها:

#### 1- العلاقات غير المتعاونة بين أفراد جماعة العمل: لقد اعتبر برنارد أن جميع

المنظمات الكبيرة مكونة من عدد من جماعات العمل الصغيرة، وقد فحصت العديد من الدراسات جماعات العمل، لمعرفة ادوار أعضائها ومراكزهم وتحليل شبكات الاتصال داخلها ومن بين المتغيرات التي حظيت بعناية الباحثين درجة تماسك الجماعة وتعاون أفرادها، ذلك انه بتماسك الجماعة وتعاون أفرادها يزداد الشعور بالأمن والحرية والانتماء، ومن ثم يزداد النشاط من وحي نفسه مع الأفراد الذين يتجاوبون معه، في حين يزداد غيابه وتظهر عليه علامات الضغط حين لا يجد التقدير من جماعة عمله. فالتعاون بين أفراد الجماعة العاملة من

أقوي العوامل المساهمة في رفع مستوى الإنتاج والروح المعنوية وتحقيق الرضا والراحة للفرد.<sup>(1)</sup>

## 2- العلاقات غير المتعاونة بين المشرف وأتباعه:

إن الإشراف هو حصيلة تفاعل بين شخصية المشرف وبين المجال الاجتماعي الذي يعيش فيه، وقد بينت الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن هناك علاقة متينة بين الروابط والصلات الاجتماعية القائمة بين المشرفين والإتباع ومستويات الإنتاج أو معدلات الأداء. وعليه فالقادة أو المشرفين الذين يحققون مستويات إنتاجية عالية يوجهون إشرافهم أساساً نحو الإنتاج، لكن في الوقت نفسه يعملون على تنمية علاقات اجتماعية مرضية بينهم وبين مرؤوسيهـم .

## 7- آثار ضغوط العمل:

إن لضغوط العمل آثار ايجابية وأخرى سلبية<sup>(2)</sup>:

### 1-7- الآثار الايجابية:

تنظر العديد من المنظمات إن لم يكن جمعيتها إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك نظراً لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة معاً. ولكن الحقيقة غير ذلك، إذ أن لضغوط العمل آثار ايجابية مرغوب فيها إلى جانب السلبية غير المرغوب فيها. ومن الآثار الايجابية ما يلي:

1- تحفز على العمل.

2- تجعل الفرد يفكر في العمل.

3- تزيد التركيز على العمل لدى الفرد.

4- ينظر الفرد إلى عمله بتركيز.

5- التركيز على نتائج العمل.

6- النوم بشكل مريح.

7- المقدرة على التعبير عن الانفعالات.

<sup>1</sup> - محمد علي محمد: علم الاجتماع التنظيمي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1986، ص136.

<sup>2</sup> - محمود سليمان العميان: مرجع سابق، ص125.

8- الشعور بالمتعة والانجاز.

9- تزيد الفرد حيوية ونشاطا.

10-النظر إلى المستقبل بتفاؤل.

11 -المقدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

## 7-2- الآثار السلبية:

يترتب على الإحساس بتزايد ضغوط العمل بعض الآثار السلبية الضارة بالفرد والمنظمة، وأهمها ما يلي:<sup>(1)</sup>

أ- آثار الضغوط على الفرد:

### 1- آثار سلوكية:

من بين الآثار التي تترتب عن إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض المتغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة، وعادة ما تكون تلك التغيرات إلى الأسوأ وذات آثار سلبية ضارة سواء في الأجل القصير أو الأجل الطويل. ومن أهم تلك التغيرات: المعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين تغير الوزن، فقدان الشهية، التخير في عادات النوم، استخدام الأدوية المهدئة، العدوانية والتخريب وعدم احترام الأنظمة والقوانين داخل المنظمة.

### 2- آثار نفسية (سيكولوجية):

يترتب عن تزايد الضغط على الفرد في العمل حدوث بعض الآثار على تفكير الفرد وعلى علاقاته بالآخرين. ومن أهم تلك الأعراض ما يلي: الحزن والكآبة والشعور بالقلق، النظر إلى المستقبل بتشاؤم، التصرف بعصبية شديدة، عدم القدرة على التركيز، فقد الثقة بالغير، النسيان المتكرر، الحساسية للنقد من جانب الآخرين، عدم الاتزان الانفعالي، عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة التحدث والتعبير والتردد واللامبالاة.

<sup>1</sup> - عبد الرحمن بن أحمد هيجان: مرجع سابق ص 230-234.

3- آثار جسدية (صحية بدنية): تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على سلامته البدنية. ومن أهم الأمراض الجسدية التي يمكن أن يعاني منها الفرد جراء الضغوط في العمل ما يلي: الصداع، قرحة المعدة، السكري، أمراض القلب، وضغط الدم.

#### ب- آثار الضغوط على المنظمة:

يمكن إيجاز الآثار السلبية لضغوط العمل على المنظمة فيما يلي:

- 1- زيادة التكاليف المالية (كتكلفة التأخر عن العمل، الغياب والتوقف عن انجاز العمل، تشغيل عمال إضافيين، عطل الآلات وإصلاحها، تكلفة الفاقد من المواد أثناء العمل).
- 2- تدني مستوى الإنتاج وانخفاض جودته.
- 3- صعوبة التركيز في العمل والوقوع في حوادث العمل.
- 4- عدم الرضا الوظيفي.
- 5- الغياب والتأخر عن مواعيد العمل.
- 6- ارتفاع معدل الشكاوي.
- 7- عدم الدقة في اتخاذ القرارات.
- 8- الاستياء من جو العمل وانخفاض الروح المعنوية.
- 9- سوء العلاقات بين أفراد المنظمة.
- 10- سوء الاتصال بسبب غموض الدور وتشويه المعلومات.
- 11- التسرب الوظيفي (دوران العمل).

#### 8- النظريات المفسرة للضغط:

لقد اختلفت النظريات المفسرة للضغط طبقا لاختلاف المقاربة التي تبناها وانطلق منها معدوها سواء كان ذلك على أساس أطر فيزيولوجية أو نفسية أو اجتماعية.

فنظرية "سيلي" اختلفت في تفسيرها لضغوط عن نظرية "سبيلبرجر" و "موراي" حيث اتخذ "سلي" من استجابة الجسم الفيزيولوجية أساسا للحكم على الشخص الذي يقع تحت تأثير

موقف ضاغط ، بينما "سيلبرجر" اتخذ من قلق الحالة وهو عامل نفسي أساسي للتعرف على وجود الضغط، أما "موراي" فاعتبر أن الضغط خاصية أو صفة لموضوع بيئي.

ومن هنا كان منطقيا أن تختلف هذه النظريات فيما بينها نتيجة اختلاف مسلمات الإطار النظري الذي بنيت عليه كل منها، وهذا ما يتضح أكثر من خلال العرض التالي:

### 1-8- نظرية تناذر التكيف : "هانز سيللي"

بحكم طبيعة تخصصه كطبيب فقد تأثر "سيللي" في تفسيره للضغط، فركز على الأسس الفيزيولوجية ومنه، قامت نظريته على مسلمة تعتبر أن الضغط متغير غير مستقل، فهو استجابة لعامل ضاغط، ومنه هناك أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير بيئي مزعج، ومنه يعتبر "سيللي" مقاومة الضغط تمر عبر ثلاثة مراحل و تمثل حسب مراحل التكيف العام وهي:

**الفرع:** وفيه يظهر الجسم تغيرات واستجابات حين التعرض مبدئياً للضغط وكنتيجة لذلك تقل مقاومة الجسم إلى حد قد تحدث خلاله في بعض الأحيان الوفاة عندما يكون التعرض للضغط الشديد.

**المقاومة:** وتحدث عندما يكون التعرض للضغط متلازماً مع التكيف، فتختفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات أخرى تدل على التكيف.

**الإجهاد:** مرحلة تعقب المقاومة، ويكون فيها الجسم قد استنفذ طاقته وإذا ما بقيت الاستجابات الدفاعية شديدة ومستمرة لفترة طويلة نتيجة استمرار بقاء الضغط "Stress" فقد تنتج لاحقا العديد من الأمراض (1).

<sup>1</sup> - Selye (H): The stress of life, McGraw-Hill, 1976, p: 114.

## 2-8- النظرية السلوكية: " سبيلبرجر "

اعتبرت نظريته في القلق مقدمة ضرورية لفهم الضغوط، حيث أقام نظريته على أساس التمييز بين القلق كسمة والقلق كحالة. ومنه رأى أن للقلق شقان القلق العصابي المزمن، وهو استعداد طبيعي لدى فئة معينة مكن الناس أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يقوم بصورة أساسية على الخبرة الماضية، والقلق كحالة وهو قلق موضوعي أو موقفى يعتمد على الظروف الضاغطة. وعلى هذا الأساس يربط "سبيلبرجر" بين الضغط وقلق الحالة ويعتبر الضغط مسببا لحالة القلق كسمة، حيث يكون القلق من سمات شخصية الفرد. الملاحظ أن " سبيلبرجر" في الإطار المرجعي لنظرية اهتم بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة الضاغطة.

و منه يصبح من المقذور التمييز بين حالات القلق الناتجة عنها وتفسير العلاقات بينها وبين ميكانيزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة.

علما أن " سبيلبرجر" يميز بين مفهومي الضغط و القلق. فالقلق عملية انفعالية تشير إلى نتائج الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، كما يميز بين مفهوم الضغط ومفهوم التهديد من حيث أن الضغط يشير إلى الاختلافات في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي أما التهديد فيشير إلى التقدير والتفسير الذاتي لموقف خاص على أنه خطير أو مخيف. وعلى العموم فقد كان لنظرية " سبيلبرجر" قيمة خاصة في فهم طبيعة القلق وقد استفادت منها الكثير من الدراسات.(1)

## 3-8- نظرية موراي:

يعتبر " موراي" أن مفهوم الحاجة ومفهوم الضغط أساسيان على اعتبار أن مفهوم الحاجة يشير الى المحددات الجوهرية الدخيلة للسلوك، ومفهوم الضغط يمثل المحددات المؤثرة والجوهرية للسلوك في البيئة. ويعرف الضغط بأنه صفة موضوع بيئي تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين. ويميز "موراي" بين نوعين من الضغوط هما:

1- آغا كاظم ولي: علم النفس الفيزيواوجي، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1980. ص 82

أ- **ضغط بيتا "BETA-STRESS"**: ويشير إلى دلالة الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ب- **ضغط ألفا "ALFA-STRESS"**: ويشير إلى خصائص الموضوعات ودلالاتها كما هي، ويوضح "موراي" أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول أي أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة معينة، ويطلق على هذا مفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة النشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم "ألفا".<sup>(1)</sup>

#### 4-8- نظرية التقدير المعرفي:

لقد نشأت نظرية "لازاروس" سنة 1970 نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي. ذلك أن التقدير المعرفي مفهوم أساسي يعتمد على طبيعة الفرد، حيث أن تقدير كم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف. ولكنه رابطة بين البيئة المحيطة بالفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط، وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف. ويعتمد تقييم الفرد للموقف على عدة عوامل منها العوامل الشخصية، العوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، ويتم تقييم التهديد وإدراكه وفق مرحلتين هما:

**المرحلة الأولى:** وهي الخاصة بتحديد ومعرفة أن بعض الأحداث هي في حد ذاتها شيء يسبب الضغوط.

**المرحلة الثانية:** وهي التي يحدد فيها الطرق التي تصلح للتغلب على المشكلات التي تظهر في الموقف.<sup>(2)</sup>

#### 9- ضغوط العمل ومستوى الأداء:

يفترض أن يؤدي التوافق بين قدر العمل الذي يمارسه الفرد وإمكاناته الخاصة إلى ارتفاع الأداء والشعور بالرضا، في حين يؤدي عدم التوازن بين تلك الأطراف إلى زيادة حدة

2- أغا كاظم ولي: مرجع سابق، ص 84.

3- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001، ص 100.

الضغوط على الموظف بوصفه فرداً، وإلى تدني عامل الرضا لديه، لوجود علاقة بين الضغوط ومستوى أداء العاملين، حيث يدل وجود مستوى أداء منخفض على وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب محدودية القدرة والتأهيل والمهارة، وبالعكس إذا كان مستوى الضغوط منخفضاً نلاحظ زيادة أداء العاملين بشكل طبيعي، هذا مع الأخذ في الاعتبار أن تلك العلاقة العكسية ستكون متذبذبة بناء على اختلاف شخصيات العاملين واستجاباتهم للعوامل المؤثرة، وهذا بطبيعة الحال سيؤثر على التكلفة الإنتاجية في المؤسسات. حيث تؤكد بعض الدراسات العلمية على وجود علاقة تناسب طردية بين مستوى الضغوط المهنية السلبية والتكلفة الناتجة عنها، تتمثل في شكل حرف (U) لأن العلاقة الترابطية بينهما علاقة منحنية تزداد مع الضغوط السالبة المؤدية إلى زيادة التكاليف الإنتاجية. إن ضعف الولاء التنظيمي للعاملين المتسبب في قلة دافعيتهم للعمل وتحين الفرص للتغيب عنه، وتأخر إنجاز الأعمال، أو عدم الحرص على إنجازها على الوجه المطلوب، وكذا قلة الحرص على تطوير الذات المهنة، وغياب العلاقات الإنسانية مع الزملاء، أو عدم المرونة في التعامل معهم.

ويفسر ذلك نتائج الدراسات للنواحي الوجدانية التي أشارت إلى أن الضغوط تفرض على الفرد أن يكون متجهماً بحواسه وطاقته النفسية والعقلية إلى مصادر الضغوط وإلى التكيف معها، مما يجعل من الصعب عليه أن يؤدي عمله بانتباه عال لتعرضه لنوع من المضايقة والإحباط الذي يؤثر سلباً على الحالة المزاجية والدافعية للعمل وعليه ينخفض مستوى الأداء. (1)

وفي اتجاه معاكس أشارت نتائج بعض الدراسات الأخرى إلى وجود علاقة إيجابية بين الأداء وضغوط العمل، فعندما يكون مستوى ضغط العمل منخفضاً جداً أو منعدماً فإن العاملين أيضاً يقل مستوى أدائهم، وذلك لانعدام الدافعية لديهم، أما في مستويات الضغوط المتوسطة فإن العاملين يعملون من أجل تحسين مستوى أدائهم، لأنه في حقيقة الأمر يوجد مستويات ضغط معينة يمكن أن تعمل بوصفها مثيراً للأداء، لذا عندما ترتفع مستويات ضغط العمل إلى أقصى الدرجات فإن الأداء ينخفض مرة أخرى بصورة ملحوظة نتيجة لتكريس الفرد قدراً من جهده وطاقته لتخفيف الضغط الواقع عليه بدلاً من توجيه جهده نحو الأداء، وعندما يستمر الضغط

<sup>1</sup> - وفيه أحمد الهداوي: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، مجلة الإدارة العامة، السنة 16، عدد 58، 1994، ص 101.

على المستوى العالي لفترة طويلة يشعر الفرد بضرورة التغيير قبل أن يصيبه الانهيار، وتظهر في هذه المرحلة أعراض متعددة من أهمها العدوانية والتخريب أو ترك العمل والغياب. في حين تؤكد دراسات باحثين آخرين عدم وجود أية علاقة بين الضغوط والأداء الوظيفي ويزعم أصحاب هذا الاتجاه أن الأفراد أبرموا عقداً نفسياً بينهم وبين المنظمات التي يعملون بها ، وبمقتضى هذا العقد عليهم أن يقدموا جهودهم و يؤذوا العمل بكفاءة، و في مقابل ما يحصلون عليه من أجر ومميزات، حيث يمثل هذا العقد نوعاً من الوعي لدى الأفراد يجعلهم لا يتأثرون بالضغوط الملقة على عاتقهم، ولا يتجاوزون معها أثناء أدائهم للعمل، لأن التهيئة النفسية السالفة أوجدت لديهم القدرة على الفصل التام بين العمل وحياتهم الخاصة، فهم يتوجهون للعمل لإتمام شروط العقد.

نكتشف من العرض السابق أن الدراسات التخصصية التي تناولت علاقة ضغوط العمل بالأداء ما زالت غير مستقرة، ولا يمكن الركون إليها لعدم اتفاق نتائجها، ولتفسير هذا الخلاف يمكن القول أن مستوى الأداء الأمثل يتحدد من مستوى الضغط ونوعه، وبحكم علاقتها بالأداء انخفاض عبء العمل أو زيادته، إذ يلاحظ أن مستوى الضغط المنخفض يؤدي إلى محافظة الفرد على نمط محدد من الأداء، لأنه لا يشعر بالمعاناة أو التوتر أو الإجهاد عند تأدية المهام والواجبات، والعكس صحيح حيث يحفز الفرد وينشط عندما يواجه زيادة في ضغوط العمل فيرتفع مستوى أدائه وقد يساعده ذلك على خلق أساليب ونشاطات مبتكرة لمحاولة حل مشكلة صعبة يواجهها، ولكن في المقابل إذا كانت مستويات الضغوط التي يواجهها الفرد عالية جداً فإن التأثيرات السلبية تبدأ بالظهور أكثر كالشعور بالإجهاد، أو عدم الرضا، أو ترك العمل، أو الغياب غير المبرر، ويظهر كذلك بعض السلوك العدواني مثل التخريب والاعتداء وما شابه ذلك.

لهذا يرى باحثون آخرون أن علاقة ضغوط العمل بالأداء علاقة متذبذبة تحكمها شدة وقوة ونوعية الضغوط، وطبيعة استجابة الأفراد وتأثرهم بها، فإذا كان مستوى الضغط يتراوح ما بين العالي والمنخفض فإن تأثيره على الأداء سوف يكون بشكل عادي ومتوسط حسب طبيعة الفرد في الاستجابة للمؤثر أو المنبه، وإن كان من الطبيعي أن يتأثر أداء الفرد بالضغوط فإذا كان مستوى الأداء منخفضاً يعني هذا وجود حالات من الضغوط بمستويات عالية بسبب

محدودية القدرة والمؤهل والمهارات، وبالعكس فإذا كان مستوى الضغط منخفضاً فإنه لا يدل على زيادة أداء الأفراد بشكل طبيعي.

والجدل السابق بين اختلاف الآراء حول نوعية العلاقة بين ضغوط العمل ومستوى الأداء يزيد الموضوع أماناً أهمية، ويدعو إلى التعمق في معرفة مسببات ضغوط العمل لكل مهنة من قبل المتخصصين فيها، ومعالجتها بالأساليب المناسبة التي تحقق الكفاءة المطلوبة للأداء الوظيفي، إلى جانب محاولة التوصل إلى بعض التفسيرات للعوامل الوجدانية والنفسية لممتهني هذا العمل التي تقود إلى بروز نتائج سلبية في الأداء في ظل ضغوط منطقية مقبولة، على أن يكون الهدف النهائي السعي لتحقيق الكفاءة المناسبة والرفع من مستوى أداء العاملين، وللأسف رغم أهمية هذا الجانب إلا أنه من الصعب التعمق فيه ودراسته في الدراسة.

#### 10- إدارة ضغوط العمل:

لا يستطيع أحد أن ينكر وجود ضغوط للعمل يتعرض لها الأفراد العاملون، ومن ما سبق يتضح أن للضغوط أسباب وعوامل تزيد من حدتها أو تخفف منها، ولهذا كان لزاماً على الباحثين في العلوم الإنسانية وضع توصياتهم لمحاولة التخفيف من الآثار السلبية الناجمة عن ضغوط العمل و التي يعاني منها الأفراد، ولهذا سنستعرض الاستراتيجيات المختلفة ( الفردية والتنظيمية) التي تمت صياغتها من قبل عدد من العلماء لإدارة ضغوط العمل و تتمثل فيما يلي:

#### 10-1- إدارة الضغوط على مستوى الأفراد:

يقصد بالأساليب الفردية لمواجهة ضغوط العمل الجهود التي يقوم بها الفرد لكي يسيطر أو يحد أو يدير مسببات ضغط العمل التي تفوق طاقته الشخصية، إن العبرة في إدارة الضغوط لا تكمن في التخلص من هذه الضغوط بقدر ما تتمثل في حسن إدارتها والاستفادة منها ويتم ذلك من خلال ما يلي:

#### 1- الفرع إلى الله:

لقد اهتم الإسلام بالجوانب الصحية للفرد من خلال معالجة الجانب الروحي للفرد المسلم بالإضافة إلى الطلب من المسلم الاهتمام بجسمه وعقله، ولهذا كان الإيمان بالله والفرع إليه جزءاً مهماً من العلاج الطبي والنفسي في مواجهة الهموم والضغوط، فقد تبين لكثير من الأطباء أن أهم

عامل في الشفاء من المرض ليس هو العقاقير لكنه الأمل في الله الذي لا يخيب رجاء من ارتجاءه، ولقد أثبتت نتائج التجارب الميدانية التي أجريت على متطوعين من غير المسلمين ومن غير الناطقين بالعربية خلال 42 جلسة علاجية تضمنت كل جلسة خمس تجارب، وفي مرة أخرى تليت عليهم قراءات عربية غير قرآنية بحيث تكون مطابقة للقراءات القرآنية من حيث الصوت واللفظ والوقع فاتضح وجود أثر مهدئ للقرآن في 97% من التجارب المجراة وذلك في شكل تغيرات فسيولوجية تدل على تخفيف درجة توتر الجهاز العصبي تلقائياً والذي بدوره يؤثر على أعضاء الجسد الأخرى ووظائفها ، ولذلك توجد احتمالات لانهاية لها للتأثيرات الفسيولوجية التي يمكن أن يحدثها القرآن، فمن المنطق افتراض أن أثر القرآن المهدئ للتوتر يمكن أن يؤدي إلى تنشيط وظائف المناعة في الجسم، والتي بدورها ستحسن من قابلية الجسم لمقاومة الأمراض أو الشفاء منها، وهذا ينطبق على الأمراض المعدية والأورام السرطانية وغيرها أيضاً، كما أشارت نتائج هذه التجارب المقارنة إلى أن كلمات القرآن بذاتها وبغض النظر عن فهم معناها، لها أثر فسيولوجي مهدئ للتوتر في الجسم البشري، إن الفزع لله عز وجل والتقرب إليه بالرجاء والدعاء مع الإكثار من الاستغفار والصلاة على النبي والتوكل على الله يساهم في خفض درجة مستوى الضغوط.<sup>(1)</sup>

## 2-التأمل:

ويشير ذلك إلى جلوس الإنسان مغمضاً عينيه ومصدراً صوتاً معيناً كالدعاء لبعض الدقائق لعدة مرات كل يوم، وتسعى هذه الطريقة إلى التخفيف من حالة الهدوء والراحة الجسمية، وتوفر الفرص للفرد كي يوقف أنشطة اليومية وأن يمارس درجة عالية من الانتباه والوعي بمشاعره و وجدانه ويؤدي هذا إلى إعداد الذهن وتدريبه على تحمل ضغوط العمل.<sup>2</sup>

## 3-التركيز:

إن قيام الفرد بالتركيز في أداء نشاط ذي معنى وأهمية لمدة معينة يساعد في تخفيف حدة الضغوط النفسية للعمل، وتعتمد طريقة التركيز من حيث المبدأ على نفس الفكرة تقريبا التي تعتمد

1- هيجان عبد الرحمن: مرجع سابق، ص 292-301.

2- المرجع نفسه ، ص 350 .

عليها طرق التأمل والاسترخاء، والتركيز يصرف الفرد عن التفكير في مصادر الضغوط ،  
ويؤدي به إلى القيام بعمل خلاق وانجاز ما يساعد على الشعور بالتقدير والاحترام وتحقيق الذات.

#### 4-الرياضة والتمارين:

ليس من المهم أن تكسب أو تخسر بقدر أهمية ممارسة الرياضة بحد ذاتها ، و يمارس  
الأفراد في مختلف الأعمار التمارين الرياضية المتنوعة كالمشي والركض، السباحة، ركوب  
الدرجات، وغيرها بغية إخراج الشحنات الداخلية ، وعلى الرغم أن الباحثين لم يستطيعوا إثبات  
تقليل الرياضة من الإصابة بأمراض القلب إلا أنهم وجدوا بالمقابل أن الأشخاص الذين يمارسون  
الرياضة أقل عرضة للتوتر والضغوط من غيرهم.

#### 5-الاسترخاء:

وهي جلوس الفرد مسترخياً هادئاً من خلال تقليل مستوي التوتر عنده ، وخلق حالة من  
الهدوء والسكينة من الناحية النفسية والجسدية، حيث أن استرخاء العقل لا يتم إلا من خلال  
الاسترخاء العام للجسم، ويمكن ممارسة تمرين الاسترخاء عشرين دقيقة يومياً عن طريق تمارين  
التنفس و التدليك.

#### 6- نظام التغذية:

تلعب التغذية دوراً رئيسياً في معالجة الضغوط، فالغذاء المتوازن مهم جداً بالنسبة للفرد  
وذلك من أجل الحفاظ على توفر الجسم على درجة عالية من الطاقة لمواجهة الضغوط، وأفضل  
غذاء متوازن يوصي به الأطباء هو تناول اللحم والسّمك والخضروات والعصائر التي تحتوي على  
البروتينات إلى جانب مقادير مفيدة من الجبن والعسل ، كما ينصح بعدم الإكثار من السكريات التي  
تمد الجسم بالطاقة الكبيرة لفترة وجيزة إلا انها قد تسبب في بعض الأحيان مضاعفات غير مرغوبة  
تتضمن الشعور بالضعف والإنهاك .

7- معرفة شخصية الأفراد:الوقوف على مدى قدرتهم على تحمل الضغوط و الاستجابة لها  
والتخلص من أثر المؤثرات المادية والنفسية عن طريق تحقيق مطالب العاملين ، وتحقيق المساندة  
الاجتماعية وإقامة علاقات جيدة وتشجيع الزمالة ، والعمل على توفير بيئة هادئة.(1)

<sup>1</sup> - العميان محمود:مرجع سابق ، ص.196

## 8- إدارة نمط الحياة:

من بين الوسائل التي تساعد على التكيف مع الضغوط ، نمط الحياة، إتباع نظام غذائي سليم، محاولة تحقيق التوازن بين الأنشطة المختلفة في حياة الفرد فلا يعطي كل حياته للعمل بل لابد أن يخصص جزءاً للنشاط الأسري ، الأنشطة الثقافية ، الأنشطة الاجتماعية ، لأن هذا من شأنه أن يجدد نشاط الفرد، ويؤدي عمله بهدوء ، ويواجه التحديات بقدرة فائقة .

### 10-2- إدارة الضغوط على مستوى المنظمة:

في الوقت الذي يحاول فيه الفرد العمل على التخفيف من حدة الضغوط التي يتعرض توجده ضغوط لا يستطيع أن يتحكم فيها أو يخفف من آثارها، وهي تلك الضغوط المرتبطة بهياكل المؤسسة وثقافتها ، ولهذا كان الواجب على إدارة المؤسسة التعرف على العوامل التي تسبب ضغوطاً للعاملين فيها والعمل على علاجها، وفيما يلي عرض لبعض العوامل:.

#### 1- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم:

إن عدم التزام المنظمة بمبادئ الإدارة والتنظيم تسبب الكثير من الضغوط للعاملين ، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ التنظيم بشكل جيد ، فهذا يؤدي إلى إشاعة جو من الانضباط التنظيمي بين المستويات الدنيا.

#### 2- الممارسات الخاصة بتدعيم الأسرة:

لقد اوجد دخول الزوجين إلى ميدان العمل نوعاً من التعارض في الأدوار خاصة بين العمل والمنزل، وتحاول المنظمات التقليل من حدة الضغوط الناتجة عن صراع الدور في هذا المجال من خلال بعض الممارسات مثل: المرونة في جدول العمل اليومي حيث تساعد تلك الممارسات الأزواج على إعادة ترتيب حياتهم بالشكل الذي يقلل من ذلك التعارض .

#### 3- تغيير هيكل المنظمة وإعادة تصميم الوظائف:

يقول Greenler &Baron أن إعادة تصميم العمل و إعطاء العاملين مسؤوليات أكبر وأعمالاً ذات معنى مع استقلالية أكبر وزيادة المعلومات المرتدة، يمكن أن تقلل مستويات الضغوط بسبب كون هذه العوامل توفر للعامل شعوراً بالسيطرة على فعاليات العمل، وتقلل الاعتمادية على

الآخرين . غير انه ليس كل العاملين يرغبون بإثراء العمل، وبذلك فإن عملية إعادة تصميم العمل يجب أن تأخذ بعين الاعتبار تخصيص أعمال بمسؤوليات للعاملين الذين تكون حاجاتهم للنمو متخصصة<sup>(1)</sup>

#### 4- تطوير نظم الاختيار والتعيين:

وذلك باختيار أفراد لديهم القدرة على العمل المطلوب، وكذلك تخفيف أعباء الوظيفة من خلال إعادة تصميم نظم تدريب متطورة، وخلق نظم عادلة للحوافز، وتقييم الأداء وتنشيط نظم الاتصال وقنواته، وتطبيق نظم المشاركة في اتخاذ القرارات " مثل اللجان وبرامج المشاركة في الأرباح "، والأخذ بأسلوب الإدارة الديمقراطية في المنظمة وكذلك تطوير النظم الخاصة باختيار لعاملين بحيث يتم انتقاء الأفراد الأكثر قدرة على تحمل ضغوط هذا العمل، من خلال وضع شروط جديدة للتوظيف وإعادة تصميم الوظائف ، فكل هذه الإجراءات تهدف إلى تعديل المواقف المسببة للضغوط في العمل.

#### 5- العمل على تكوين علاقات جيدة بين العاملين:

يكون ذلك بين السلطات الرئاسية، وتوفير سبل التعاون فيما بينهم، وبين المستويات القيادية والرئاسية وبالتالي تخفيف حدة الضغوط التي يواجهها الفرد داخل المنظمة التي يعمل فيها.

#### 6- تلمس أسباب الضغوط:

ويكون من خلال اليقظة والدراسة المستمرة للأسباب المحتملة لضغوط العمل في ضوء التطور الذي يشهده المجتمع والعمل عي مواجهتها قبل استفحالها.

#### 7-المشاركة و فرق العمل:

لكي تساعد المنظمات أفرادها في التغلب على الضغوط التي يواجهونها فإنها تعمل على تنمية روح العمل الجماعي والمشاركة، في إطار فرق العمل، كحلقات الجودة، لجان خاصة، مجموعات حل المشاكل ، إذ يمكن إذا وفرت الإدارة شروط نجاح العمل الجماعي من حسن اختيار الأفراد المشاركين ، وتنسيق مجهوداتهم ، وتحفيزهم وتدريبهم، وإتاحة الفرصة لهم لتقديم مساهماتهم، أن تتحقق مزايا عديدة على مختلف المستويات.

<sup>1</sup> - جرينبرج، جي رالد و بارون: مرجع سابق، ص271.

**8- تحسين ظروف العمل المادية:** تعد ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء ، والحرارة، والرطوبة والتلوث، مصدراً من مصادر ضغوط العمل التي ينبغي الاهتمام بها، وإذا ما أرادت المنظمات تكامل جهودها في سبيل الحد من آثار هذه الضغوط عليها توفير البيئة الملائمة للعاملين وذلك عن طريق:

✓ تكيف أصوات الأجهزة والمعدات المستخدمة في العمل لتتلاءم مع مستوى السمع الاعتيادي بالنسبة للأفراد.

✓ الحرص على استغلال النوافذ في تصميم المباني وخاصة في البلاد المشمسة، ذلك لأن النوافذ لا توفر الضوء فقط ولكن تسمح للعينين بأن تكون على اتصال مع البيئة الخارجية، مما يزيد من متعة الشخص ويجدد نشاطه.

✓ تحديد المخاطر المترتبة عن التلوث الناجم عن استخدام الأجهزة أو الموارد في بيئة العمل، على أن يتم تزويد الأفراد بالمعلومات الضرورية عن هذه المخاطر، و ما قد يترتب عليها في المستقبل، كما ينبغي أن يتم تزويد الأفراد بأساليب الوقاية والأمن الصحي.

✓ القيام بتدريب العاملين على الأجهزة والمعدات الجديدة، مع توفير وسائل الحماية من مخاطر هذه الأجهزة ، وإجراء الفحص الدوري لهذه الأجهزة والمعدات الجديدة، للتأكد من سلامتها و ملاءمتها للعمل، فالأفراد الذين يشعرون بالأمن في بيئة العمل من المحتمل أن يكونوا أقل عرضة للضغوط وبالتالي أكثر إنتاجاً.<sup>(1)</sup>

## 9- الإرشاد:

يهدف إرشاد الموظفين إلى تحسين صحة وسلامة الموظف عقلياً ونفسياً، بحيث يشعر الفرد بارتياح تجاه نفسه، واتجاه الآخرين، وبأنه قادر على مواجهة متطلبات الحياة، وعلماً أن الإرشاد يمكن أن يتم من خلال أشخاص متخصصين أو غير متخصصين، فقد يتم من خلال أخصائي شؤون العاملين أو الرئيس المباشر للموظف، على أن يتم بصورة سرية وكتومة بحيث يشعر الفرد بحرية التحدث والإفصاح عن مشاكله وظروفه الشخصية، لأن الإرشاد ليس مقتصرأ هنا على مشكلات العمل فقط بل قد يشمل مشاكل الحياة الخاصة التي قد تؤثر على أدائه، ويهدف الإرشاد هنا إلى مساعدة الأفراد على تطوير حالة ذهنية وعقلية أفضل، بحيث تنمو لديهم ثقة بأنفسهم،

<sup>1</sup> - هيجان عبد الرحمن: مرجع سابق ، ص.407.

ويزداد فهمهم لأنفسهم ولمنظمتهم، وبيئتهم وسيطرتهم على أنفسهم داخل هذه المجتمعات و للإشارة يمكن أن يتم الإرشاد بطرق متنوعة تتفاوت فيها درجة المشاركة وسيطرة الموظف في عملية الإرشاد.

**10-التدريب :** يجب أن يطور الموظف نفسه من خلال التوجيه والتدريب السليم وهذا في البداية مع خدمات الاستقبال والإدماج وأثناء العمل،و هذا يعني التخلص من مصدر رئيسي من مصادر الضغوط، لأن تقديره لذاته وزيادة ثقته في نفسه تزداد وبدون شك مع زيادة جرعات التدريب.

**جدول رقم ( 02): يوضح أساليب مواجهة الضغوط**

أساليب الاستجمام	الأساليب المعرفية و السلوكية	مستوى الصعوبة
التنفس،الأنشطة الرياضية	تعديل البيئة	سهل
الاسترخاء العصبي	الاتصال الشخصي المتبادل	متوسط
الإرشاد	تغيير المعتقدات	صعب

**المصدر :** هيجان عبد الرحمن: ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها ، معهد الإدارة العلمية، الرياض ، 1998 ، ص293 .

## خلاصة:

لا يستطيع الإنسان بصفته كائن حي ولا يمكنه تجنب الضغوط الناشئة من مصادر مختلفة تتعلق بعمله أو المنظمة التي يعمل فيها أو شؤون حاجاته الخاصة، ولما انه غالبا ما تكون الضغوط التي يواجهها الناس عبارة عن محصلة تفاعل عدة عوامل ومؤثرات. وللإشارة ضغوط العمل ليست بالضرورة أن تكون جميعها ضارة وسلبية للفرد أو المنظمة، بل إن بعض الباحثين يحثون على ضرورة تعرض الفرد لقدر من الضغوط لإيجاد جو من التحدي يستثير حماسه و دافعيته ونشاطه في مواجهة هذه الضغوط، غير أن الضغط الشديد والزائد عن طاقة و قدرة الفرد على التحمل، يؤدي إلى نتائج وأثار سلبية عديدة على الفرد والمنظمة، وتتفاقم هذه الآثار والأضرار مع تزايد الضغوط .

# الفصل الثالث

## التوافق المهني

- تمهيد

أولاً: التوافق

- 1- مفهوم التوافق .
- 2- محكات تحديد التوافق.
- 3- خصائص المتوافق.
- 4- عوائق التوافق .
- 5- أساليب التوافق.
- 6- نظريات التوافق.
- 7- أنواع التوافق .

ثانياً: التوافق المهني

- 1- تعريف التوافق المهني .
- 2- أهمية التوافق المهني .
- 3- العوامل المؤثرة في التوافق المهني.
- 4- أسس التوافق المهني.
- 5- مظاهر سوء التوافق المهني .
- 6- أسباب سوء التوافق المهني .
- 7- طرق وسبل تحسين التوافق المهني .
- 8- قياس التوافق المهني .

خلاصة

**تمهيد:**

يعتبر التوافق طبيعة في الإنسان، وعليه يعتبر هدفا يعمل من أجل تحقيقه. فلقد حاول الإنسان منذ القدم تحقيق توافقه مع البيئة التي يعيش فيها، ومنه فقد كانت محاولات عديدة لدراسة التوافق ومنها كيفية توافق الفرد مع بيئة العمل التي يتواجد فيها والبحث عن أهم الاعتراضات التي تحول بينه وبين عدم تحقيق التوافق وبالتالي اقتراح مجموعة من الحلول والطرق الممكنة للتغلب على هذه المشاكل.

والمعروف عن الإنسان أنه كائن يبحث دائما عن الاستقرار في بيئته ولا يتم هذا الاستقرار إلا بواسطة العمل على التوافق بين اتجاهين متصارعين، الخوف من الإخفاق والرغبة في تحقيق الأهداف. فالفرد في بيئته لديه طموح معين يسعى إلى تحقيقه قصد الحصول على شعور مريح، وعملية التوافق غالبا ما تكون هناك عوائق تعترضها، فالفرد من محاولته لتخطي هذه الصعوبات يقوم بعملية التوافق التي سنتطرق إليها من خلال هذا الفصل .

## أولاً: التوافق

### 1- مفهوم التوافق:

لقد حاول الكثير من العلماء تقديم تعريف للتوافق كل حسب المجال الذي يختص فيه، وفيما يلي سيتم عرض مجموعة من التعاريف التي تناولت مفهومه.

يعرف "انزك" التوافق على أنه: حالة من علاقة التجانس مع البيئة التي يستطيع الفرد الحصول على الإشباع لمعظم حاجاته وأن يحقق المتطلبات الجسمية والاجتماعية.<sup>(1)</sup> ويرى "انزك" أن التوافق هو حالة حصول الفرد على مجموعة الاشباع المختلفة التي يريدها، ولكن الفرد ليس بمعزل عن المجتمع وبالتالي فقد تتعارض رغباته مع ما يريده ممن يحيطون به.

أما "عبد المنعم المليجي" فيعرف التوافق على أنه: " هو الأسلوب الذي بواسطته يصبح الفرد أكثر كفاءة في علاقته مع البيئة" يشير هذا التعريف بوجه خاص إلى الأساليب التوافقية الايجابية التي تؤدي إلى استقرار العلاقة بين الفرد وبيئته مما يؤدي إلى زيادة كفاءته وفعاليتها في نشاطاته العملية.<sup>(2)</sup>

ويعتبر السلوك التوافقي للإنسان موجهه للتغلب على العقبات البيئة وصعوبات مواقفها، كما أن آليات توافقه والتي يتعلمها هي عبارة عن استجابة معتادة يسير عليها لإشباع رغباته وإرضاء دوافعه وتخفيف توتراته وقدرة المرء على تغيير ما هو ذاتي إلى اجتماعي قابل للتكيف.

ويعرفه "حامد زهران" بأنه: "عملية ديناميكية مستمرة تتناول السلوك والبيئة (الطبيعة والاجتماعية) بالتغيير والتعديل حتى يحدث توازن بين الفرد وبيئته"<sup>(3)</sup>

أما حسب "لورنس" فهو: " قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية أو مع نفسه"<sup>(4)</sup>

1 - إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس وتكنولوجيات الصناعة، دار قباء للطباعة، القاهرة، مصر 1998، ص 125.  
2 - حلمي المليجي، وعبد المنعم المليجي: النمو النفسي وديناميته، دار النهضة العربية، بيروت، 1973، ص 386.  
3 - حامد زهران: الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، دار المعارف، القاهرة، 1988، ص 78.  
4 - طه فرج عبد القادر: سيكولوجية الشخصية المعاقة للإنتاج، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1980، ص 46.

## 2- محكات تحديد التوافق:

كيف نحكم على الشخص أنه متوافق أو غير متوافق؟ هناك محكات قد نعتمد عليها في تحديد التوافق نستعرضها فيما يلي:

1- **المحك الإحصائي:** وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق على التوزيع الطبيعي، والتوزيع الطبيعي يفترض أن الخاصية البشرية تتوزع على الشكل منحنى تتجمع الأغلبية في الوسط والأقلية في الأطراف، وبالتالي فإن التوافق سيكون موضعه قريباً من متوسط المنحنى أي مع أغلبية الناس بينما، سيء التوافق هو الذي يقترب من طرف المنحنى. (1)

## 2- المحك الثقافي:

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق من خلال اقتراب الفرد من ما هو سائد في مجتمعه، فالنازي في مجتمع نازي قد يكون متوافقاً على عكس ما إذا كان في مجتمع آخر فهو إذن محك يقترب من المحك الإحصائي إلا أنه أكثر تركيزاً على الجانب الثقافي المحلي وبالتالي فالسلوك غير المتوافق يختلف في خصائصه من مجتمع إلى آخر.

## 3- المحك المرضي:

وهو الذي يعتمد في تحديد التوافق من خلال أعراض عيادية، فسوء التوافق هنا حالة مرضية لها أعراض، ومن أعراضه مثلاً:

- فقد الفرد كل مشاعر العلاقات الإنسانية نتيجة للتبدل العاطفي.
- فقد الصلة بالواقع.
- الشعور بالاعتراب النفسي.
- نسيان أحداث الصدمة الحالية.
- محاولة استعادة الصدمات الماضية فلا يريد أن ينساها.
- تجنب الأشخاص والأماكن وأي شيء يذكر بالصدمة.
- الإحساس بفتور العواطف نحو الآخرين.
- الشعور بنقص في الكفاءة إزاء أي عمل يؤدي أو أي نشاط يأتي. (2)

## 4- المحك المثالي:

1 - سعد جلال: المرجع في علم النفس، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985، ص 82.  
2 - ديانا هيلز، روبرت هيلز: العناية بالعقل والنفس، تعريب واقتباس وتقديم الدكتور عبد العالي الجسماني، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1999، ص 74.

وهو محك متأثر بالفلسفة و الدين ويعتمد في تحديده لدرجة التوافق على مدى الاقتراب من المثل أو الكمال إلا أن المشكلة هي في كيفية تحديد درجة الكمال وخاصة فيما يتعلق بصفات وخصائص البشر وخاصة في الفلسفات أو الديانات الوضعية.

وتستخدم أيضا لتحديد درجة توافق الفرد أساليب و أدوات تنوعت بين الاستبيان الذاتي وذلك عن طريق تقديم التقارير الذاتية، وبين الملاحظة التي يقوم الأخصائي النفسي وهذا الأخير أصبحت لديه أدوات متطورة تساعده سواء في عملية التشخيص أو في تحليل قدرات الفرد، أو استعداداته وميوله، اهتماماته، سماته، درجة اضطرابه (ملاحظة سلوكه في المواقف الفردية والجماعية) الأمر الذي يمكن الوقوف على ماضيه وحاضره سواء من الناحية الصحية أو علاقاته الاجتماعية. (1)

### 3- خصائص المتوافق:

طبقا لمعايير " لازاروس " فان الشخص المتوافق لا بد أن يتسم بالاتي:

- الراحة والارتياح النفسي: حيث لا يمكن أن يتحقق للفرد التوافق وهو يعاني من اكتئاب أو انقباض أو قلق مزمن .... الخ.
- الكفاية في العمل: بمعنى أن الشخص سيئ التوافق هو بالطبع يتسم بقلّة إنتاجية بل ونقص في كفايته، وفشل في استغلال قدراته على الوجه الأنسب.
- الإصابة بالأمراض الجسمية: أرجع " لازاروس " سوء التوافق إلى الإصابات أو الأمراض أحيانا.
- التقبل الاجتماعي: حيث لا يمكن أن يتحقق توافق سوى للفرد دون تقبله الاجتماعي أو قبوله من خلال علاقاته وسلوكياته. (2)

أما حسب " تندال " فان معايير المتوافق اقتصرت على سبعة نقاط وهي: امتلاك شخصية متكاملة، مساندة الفرد لمطالب المجتمع الذي يعيش فيه، التكيف للظروف والمواقف الواقعية، الاتساق مع الذات، النضج بالتقدم في العمر، اتخاذ النغمة الانفعالية الصحيحة التي تتفق مع محيط الفرد، الإسهام في خدمة المجتمع بروح مستبشرة وفاعلية متجددة و متزايدة. (3)

<sup>1</sup> - عباس محمود عوض: الموجز في الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1989، ص30

<sup>2</sup> Lazarus, R.S, opcit, pp10-13

<sup>3</sup> - منير احمد حلمي: التوافق النفسي للطالبة الجامعية وعلاقته بمجموعة من المتغيرات ، حولية كلية البنات، العدد الخامس، جامعة عين شمس، القاهرة، 1967، ص58.

كما قام "بل" بوضع مقياسا للتوافق اشتهر باسمه، ويرى أن مجالات التوافق الأساسية تنحصر في الآتي:

- ❖ التوافق المنزلي.
- ❖ التوافق الصحي.
- ❖ التوافق الاجتماعي.
- ❖ التوافق الانفعالي.
- ❖ التوافق المهني .
- ❖ التوافق العام.

ومن خلال مقياس "بل" للتوافق يمكن تحديد درجة التوافق النوعية والكلية.<sup>(1)</sup>

#### 4- عوائق التوافق:

بالرغم من أن الكثير من الناس يستطيعون أن يشبعوا الكثير من حاجاتهم ودوافعهم الفسيولوجية والاجتماعية لكن يجب أن نعترف بأن هناك من هذه الدوافع القوية التي لم يستطع الفرد أن يهيئ لها الإشباع التام، ويعود ذلك لوجود بعض العوائق والعقبات هذه الأخيرة وان كانت عنيفة التي تحول بيننا وبين إشباع بعض حاجاتنا الضرورية، فدفعنا في بعض الأحيان إلى تقبل حلول توافقية أقل إشباعا لحاجاتنا، أو إلى سلوك يتعارض مع قيم المجتمع ومعايير ما يشكل بالتالي انحرافا شديدا، ومن الممكن أن نميز بين نوعين من العوائق هما: الإحباط والصراع.

**1- الإحباط:** وهو حالة من التأزم النفسي تنشأ عن مواجهة الفرد لعائق يحول دون تحقيق دافع أو حاجة ملحة، وهو أيضا العملية التي تتضمن إدراك الفرد لعائق يحول دون إشباع حاجاته أو توقع حدوث هذا العائق في المستقبل.<sup>(2)</sup>

إن من الآثار الواضحة للإحباط أنه يعمل على تغيير سلوك الفرد حينما يواجه موقفا في حياته، ويتخذ ذلك الصور التالية:

● من الناس من يواجه موقفا إحباطيا ولا يستطيع إشباع دوافعه فانه يستسلم من أول مرة وذلك بكبت دوافعه فتبقى في اللاشعور وتظهر في صورة أعراض مرضية.<sup>(1)</sup>

<sup>1</sup> - عباس محمود عوض : دراسة عاملية لاختبار التوافق العام والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1982، ص17.  
<sup>2</sup> - فوزي محمد جبل: الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الازاريطة، الإسكندرية، 2000، صص79-80.

• من الناس حينما يواجه موقفا إيجابيا فإنه لا يستسلم له بل يمضي في التفكير و تكرار المحاولات وتجريب وسائل عدة حتى يحصل في النهاية على الهدف الذي يشبع هذا الدافع أو على الأقل فإنه يبحث عن هدف بديل يستطيع من خلاله أن يشبع الدافع ولو إشباعا جزئيا مؤقتا يؤدي إلى خفض توتره النفسي.

• ومن الناس أيضا حينما يفشل في محاولات في إشباع دوافعه يضطرب ويختل توازنه ويدفعه الشعور بالفشل بالجوء إلى أساليب سلبية معوجة شاذة متطرفة تنقده مما يعانيه من توتر وتأزم نفسي ملتجأ إلى الحيل اللاشعورية السالفة الذكر.

و للإحباط مصادر يمكن تقسيما إلى قسمين رئيسيين هما: العقبات البيئية والعقبات الذاتية.

#### أ- العقبات البيئية:

إن العقبات البيئية والمادية و اللامادية تعتبر من المصادر الرئيسية التي يمكن أن تحبط دوافع الإنسان وهي عقبات متعددة بحيث لا يمكن حصرها نظرا لما تحتويه هذه البيئة من عوامل فيزيقية كالمرتفعات والمنخفضات والجبال والبحار و الأنهار والطقس وعوامل لا مادية كالقواعد و النظم والقوانين و المنظمات... الخ.

يمكننا أن نتصور أنواع الاحباطات التي تفرضها البيئة الخارجية والتي تقف عقبة في طريق تحقيق الهدف، فمثلا الطبيب الذي ينقطع عليه الكهرباء فجأة وهو في تأدية عملية جراحية، أو تعطل قطار استقله طالب كان في طريقه لتأدية الامتحان، وتلك أوضاع بيئية التي تعطينا فكرة عما يمكن أن يتعرض له الإنسان في حياته منذ طفولته حتى نهاية عمره من عقبات إيجابية معطلة لإشباع دوافعه، و بالرغم من زحمة تلك العقبات البيئية وشدة وقعها على النفس إلا أنها في الحقيقة أخف وطأة من الناحية النفسية من العقبات الشخصية والذاتية.

#### ب- العقبات الذاتية والشخصية:

وهي عقبات متعددة وذات أثر عميق في نفسية الفرد وترجع إلى عدة أسباب نذكر منها:

- الأهداف بعيدة المنال الأهداف المتطرفة.

- تعدد الأهداف للفرد الواحد وعدم تناسقها في الوقت.

#### 2- الصراع :

<sup>1</sup> - المرجع نفسه: ص81.

و هو حالة نفسية مؤلمة تنشأ نتيجة التنافس بين دافعين كل منهما إشباعه، فينشأ نتيجة تعارض دافعين لا يمكن إشباعهما في وقت واحد، إذا فالصراع سمة من سمات الحياة فالإنسان مند نعومة أظافره وحتى موته يقع في صراع ينشأ في الرغبة الأكيدة في إشباع الدوافع، فالطفل في تنشئته الأولى يقع في صراع بين إرضاء دوافعه وبين إرضاء أمه خاصة في عملية الرضاع والفظام و تنظيم عملية الإخراج، و أيضا بين رغباتنا ومعايير المجتمع التي تقع حائلا دون إشباعها.

**5- أساليب التوافق:** وتنقسم أساليب التوافق إلى مجموعتين:

**أولاً:** النشاط غير المباشر أو الدفاعي (ميكانيزمات التوافق)

**ثانياً:** النشاط المباشر .

**أولاً:** النشاط غير المباشر أو ميكانيزمات التوافق:

للناس في إدراك دوافعهم وطريقة تعاملهم مع الغير أدبيات يلجؤون إليها معتادون إلى الأخذ بها من غير شعورهم بها، ويطلق عليها علم النفس "ميكانيزمات التوافق" والتي تعتبر طريقة لتوافق الفرد، لأنها ترضي نفسه ويستريح إليها. وكلمة ميكانيزمات لا تحمل في الأصل أي معنى من المعاني المرضية أو أية دلالة عن سوء التوافق النفسي فهي عمليات يلجأ إليها الفرد بحكم نشأته التربوية وخبراته الموقفية، وتتحدد الميكانيزمات عموماً فيما يلي:

➤ **الكبت والنسيان:** وهي عملية تساعد الفرد على تجاهل أو تناسي بعض الرغبات التي لا يستطيع إشباعها وتحقيقها لأسباب نفسية أو مادية أو اجتماعية، وكثير ما تظهر هذه الحاجات المكبوتة في أشكال تعبيرية أخرى فتظهر في شكل زلات أو أخطاء أو أحلام.

➤ **النكوص:** هي عملية يقوم بها الفرد بالعودة إلى مرحلة الطفولة هروبا من المواقف الحاضرة التي لا يمكنه أن يحقق فيها إشباعاً لدوافعه، وعليه تعتبر مرحلة الطفولة أسهل وأرحم للتخلص لديه من أعباء عدم التوافق.<sup>(1)</sup>

➤ **الإسقاط:** يعمل الفرد غالباً أثناء فشله في تحقيق إشباعاته على إلقاء اللوم على الظروف محاولة منه الحفاظ على صورته الذاتية سليمة وغير منتقدة في نفسه، وبالتالي محاولة إقناع نفسه بعدم الفشل و الخطأ و إخفاء ذلك عن طريق الإسقاط.

<sup>1</sup> - ألفت حقي: فزيولوجية السلوك وعلم النفس الفزيولوجي، دار الفكر للطباعة، الإسكندرية، مصر، 1986، ص35.

➤ **التقمص:** يقوم الشخص من خلالها بالتقمص اللاشعوري لأفكار وقيم ومشاعر شخص آخر لتحقيق راغبات لا يستطيع تحقيقها بنفسه وهذا للشعور بالرضا الذاتي.

➤ **التعويض:** حسب "أدلر" هو الظهور بصفة طيبة تغطي الصفة الحقيقية غير المقبولة لصاحبها ويعتبر التعويض ضروري جدا كآلية للتوافق حيث يذهب المرء في حالة الفشل في تحقيق إشباع معين لموقف أكبر فيبدل أكبر جهد لإثبات نجاحه وتفوقه، إذن فقد عوض بشيء آخر.

➤ **التبرير:** وهو عبارة عن تعمد الفرد تحقيق التوافق وذلك بإيجاد حجج وبراهين لصالح فعل ما لا يقوم به على هذا الأساس لكن الفرد يريده ولا يستغني عنه، لأنه هو قد فعل وانتهى ويريد الدفاع عن نفسه.

➤ **التحويل:** يتم عندما يتواجد عائق ما فيحول الانفعالات إلى أمر آخر له بعض التشابه أو صلة بالموضوع الأول، فكراهية العامل لرئيسه قد تنشأ لكراهيته لوالده التي لا يمكن أن يعبر عنها تعبيراً صريحاً.<sup>(1)</sup>

➤ **ردود الأفعال:** هو قيام الأنا في هذا الحال باستبدال المشاعر غير المقبولة محل أخرى مقبولة أيضاً للتظاهر بخلاف ذلك.

➤ **التسامي أو الإعلاء:** يعني التسامي في علم النفس تغيير مسار الطاقة النفسية المرتبطة برغبة ممنوعة أو محرمة أو غير مرغوبة اجتماعياً كالرغبات العدوانية أو الجنسية على سبيل المثال إلى مسار اجتماعي وأخلاقي وذلك بشكل لاشعوري<sup>(2)</sup>. ومن الأساليب التي المستعملة النسيان للتعامل مع مواقف المواجهة سواء أكانت مواقف تعبر عن التهديد والإحباط أو كانت تمثل بعض مصادر الضغوط، وعادة ما تشير هذه الأساليب إلى ما إذا كان شخص ما يعاني من حالات الشعور بالتهديد أو الإحباط. كما أنها تعتبر عوناً للأخصائيين في التنبؤ بالطريق التي يحتمل أن يسلكه الإنسان عندما يواجه مثل تلك الضغوط.

**ثانياً: النشاط المباشر:** والتي يقسمها " لازاروس " إلى أربعة أنواع نوردتها فيما يلي:

**1- الاستعداد لمواجهة التهديد أو الخطر :** في حالة تهديد الإنسان أو توقع حدوث خطر

من مصدر خارجي فعادة ما يقوم الإنسان باتخاذ خطوات معينة يتفادى الضرر أو التقليل من

<sup>1</sup> - كمال الدسوقي: علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1996، صص 393-397.

<sup>2</sup> - رمضان محمد القدافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999، صص 121-128.

حدثه إلى أقل درجة ممكنة عن طريق التدخل المباشر، وغالبا ما يعمل الإنسان قبل القيام بالنشاط المطلوب على تصور الموقف ودراسة متطلباته واستعراض البدائل المتاحة لاختيار واحد منها وذلك خاصة في حالة ما إذا كان الضرر أو التهديد مسبقا ببعض المؤشرات الدالة على قدومه.

**2-مهاجمة مصدر التهديد أو الخطر:** ويلجأ الفرد في مثل هذه الحالة إلى مهاجمة مصدر التهديد أو الضرر كنوع من الحماية وعادة ما ترتبط مهاجمة مصدر التهديد أو الخطر بتوفر مستوى معين من النزوع العدواني كما أن الشعور بالإحباط هو أحد الأسباب المنتجة للنزوع العدواني.

**3-محاولة تحاشي التهديد أو الخطر:** ويلاحظ هذا السلوك لدى الحيوان أو الإنسان على حد سواء وخاصة عندما يكون مصدر التهديد أو الخطر عظيما، أي يفوق مقدرة الكائن الحي.

**4-الاستسلام وعدم المبالاة:** يواجه الإنسان أحيانا كثيرة مواقف لا يبدو فيها أي أمل للنجاة أو إمكانية تحاشي الضرر أو التغلب عليه ما يؤدي إلى تلاشي الدافع لمهاجمة أو محاولة تحاشي وقوعه بشكل يدل على الاكتئاب بالشعور باليأس ورغم أن مثل هذه المواقف نادرة الحدوث إلا أنها تحدث في بعض الأحيان، حيث تؤدي المواقف المحفوفة بالمخاطر مع عدم وجود سبل للنجاة إلى توقف الإنسان عن المقاومة وجمود تفكيره وعدم الشعور بهول المخاطر المحيطة به.<sup>(1)</sup>

## 6- نظريات التوافق:

هناك كثير من النظريات التي فسرت التوافق المنهي لدى الأفراد وبطبيعة الحال يصعب سردها بأسرها ولكن يمكننا أن نشير إلى أهمها.

### أ-النظرية البيولوجية الطبية- Biological medical theory:

يقر أصحاب هذه النظرية أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم خاصة المخ، ومثل هذه الأمراض يمكن توريثها أو اكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات والجروح أو الخلل الهرموني الناتج عن ضغط الواقع على الفرد ويرجع الفضل في وضع هذه النظرية إلى كل من " داروين" و "مزل"، "جالتون"، "كالمان" وغيرهم .

### ب-النظرية الاجتماعية: sociological theory:

<sup>1</sup> - سهير كامل أحمد: الصحة النفسية والتوافق، مركز الإسكندرية، للكتاب، مصر، 1999، ص56-64.

يقر أصحاب هذه النظرية بوجود علاقة بين الثقافة وأنماط التوافق فلقد أثبتت أن هناك اختلافات في الاتجاه نحو الخمر بين اليابانيين والأمريكيين، كما ظهر الاختلاف في الأعراض الإكلينيكية والأعراض العقلية بين الأمريكيين والإيطاليين وبين الأمريكيين والإيرلنديين. ويوضح أصحاب هذه النظرية أن الطبقات الاجتماعية في المجتمع تؤثر في التوافق ومن أشهر أصحاب هذه النظرية "فريزر"، "دفعام"، "هولنجزهد"، "ردنيك" وغيرهم.<sup>(1)</sup>

### ج-النظريات النفسية-Psychological theory:

#### 1-نظريات التحليل النفسي Psycho-analysis theories:

##### ▪ -فرويد freud:

يرى "فرويد" أن الشخصية فرضيا تتكون من ثلاث منظومات (الهو)،(الأنا) و (الأنا الأعلى) حيث يمثل الهو اللذة والذي يظهر مع ولادة الإنسان ووظيفته إشباع الغرائز، ويمثل الأنا الأعلى مبدأ المثل والقيم التي يكتسبها الفرد من خلال التنشئة ووظيفتها إشباع الجانب القيمي والأخلاقي لدى الفرد بأعلى درجة، في حين يمثل الأنا مبدأ الواقع وعمله حماية الفرد وهو ما يوازن بين الهو والأنا الأعلى ويحاول إشباعهما بشكل متوازن.

وعليه يعتمد التوافق لدى "فرويد" على الأنا، فالأنا تجعل من الفرد متوافقا أو غير متوافق، فالأنا القوية التي تسيطر على الهو والأنا الأعلى وتحدث توازنا بينهما وبين الواقع، أما الأنا الضعيفة فتضعف أمام الهو فتسيطر على الشخصية فتكون شخصية شهوانية تحاول إشباع غرائزها دون مراعاة الواقع أو المثل مما يؤدي بصاحبها إلى الانحراف وعدم مراعاة الواقع ينعكس عليها سلبا، ومن تمة حدوث إلى الاضطراب، أما سيطرة الأنا الأعلى فتجعل الشخصية متشددة بالمثل إلى درجة عدم المرونة وتكون كبت الرغبات والغرائز الطبيعية و نظرا للشعور بالذنب المبالغ فيه وهذه الحالة نفسها تؤدي إلى الاضطراب النفسي وسوء التوافق.<sup>(2)</sup>

ومن تمة يعتبر "فرويد" أن التوافق نادر لدى الإنسان، كما يعتبر أن البداية في سوء التوافق غالبا ما ترجع إلى مرحلة الطفولة وخاصة في السنوات الخمس الأولى حينما ينمو الأنا بشكل غير سليم، فالنمو السليم يؤدي إلى نشوء الأنا القوية فيتمكن الفرد من مواجهة حالات

<sup>1</sup> - نبيل صالح سفيان: الشخصية والإرشاد النفسي، ط1، إبيتراك للطباعة والنشر، مصر الجديدة، القاهرة، 2004، ص93.

<sup>2</sup> - المرجع نفسه: ص ص163-165

التوتر والقلق عن طريق حيل الدفاع اللاشعورية، ولكن إذا بالغ في استخدام الحيل فيصبح غير متوافق.

### ■ يونج jung:

لقد اعتقد "يونج" أن مفتاح التوافق والصحة النفسية يكمن في استمرار النمو الشخصي دون توقف أو عطل، كما أكد على أهمية اكتشاف الذات الحقيقية و أهمية تحقيق التوازن في الشخصية السوية المتوافقة كما أقر أن الصحة النفسية و التوافق السوي يتطلبان التوازن أو الموازنة بين ميولنا الانطوائية وميولنا الانبساطية، كما أكد كذلك على ضرورة تكامل العمليات الأربعة الأساسية في تغيير الحياة والعالم الخارجي وهي: الإحساس، الإدراك، المشاعر والتفكير. (1)

### ■ فروم fromm:

اعتقد "فروم" أن الشخصية المتوافقة هي التي يكون لديها تنظيم موجه في الحياة، تكون متقبلة للآخرين و متفتحة عليهم ولديها قدرة على التحمل والثقة، ولقد أكد على مغزى قدرة الذات على التعبير عن حب للآخرين بدون قلق عما يعقب ذلك. (2)

### ■ أدلر adler :

لقد أعطى 'آدلر' الشعور بالنقص الفرد بالغ الأهمية فهو يرى أن الفرد يولد ضعيفا عاجزا نسبيا فهو يعتمد على الكبار فيحدث لديه شعور بالنقص يحاول التغلب عليه طوال حياته، كما قد تنتج عقدة النقص أيضا بسبب وجود عيوب أو قصور جسمية أو خلقية أو اجتماعية أو اقتصادية أو عقلية فتؤثر هذه العيوب على نفسية الفرد وتشعره بالنقص وعدم الأمن وعدم الكفاية، ومن أجل تعويض هذا النقص أشار "آدلر" أسلوب الحياة وهو الأسلوب الذي يتخذه الفرد لتحقيق أهداف الحياة التي هي بالتالي تحقيقه لذاته، ويختلف الأفراد في الأساليب التي يتبعونها فالبعض يختار الاقتصاد فيكون رجل أعمال والبعض يختار العلم فيكون عالما، والبعض يختار الأدب والفن... الخ وهنا تلعب قدرات الفرد وإمكاناته الوراثية و المكتسبة دورا هاما في تحديد أسلوب حياته. (3)

## 2- النظرية السلوكية: Behavioral theory

<sup>1</sup> Lazarus. R., S, opcit ;p154

<sup>2</sup> - مدحت عبد الحميد عبد الطيف، الصحة النفسية والتفوق الدراسي، دار المعرفة الجامعة، القاهرة، 1990، ص87.

<sup>3</sup> - حامد عبد السلام زهران: التوجيه والإرشاد النفسي، ط2، عالم الكتب، القاهرة، ص54.

طبقا للنظرية السلوكية فان أنماط التوافق و سوء التوافق متعلمة أو مكتسبة وذلك من خلال الخبرات التي يتعرض لها الفرد والسلوك التوافقي يشتمل على خبرات تشير إلى كيفية الاستجابة لتحديات الحياة والتي سوف تقابل بالتعزيز والتدعيم .

ولقد اعتقد "واطسون" و"سكينر" أن عملية التوافق الشخصي لا يمكن لها أن تنمو عن طريق الجهد الشعوري ولكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلميحات البيئة أو إثباتها.

ولقد رفض كل من "بندورا" و"ماهوني" وهما من السلوكيين المعرفيين إلى رفض تفسير تشكيل الطبيعة الإنسانية بطريقة آلية ميكانيكية.

### 3- نظرية علم النفس الإنساني: Theories of Humanistic psychology

#### ▪ روجرز Rogers:

يشير " روجرز " إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تفلتهم فيما يتعلق بسلوكهم غير المتسق مع مفهومهم عن ذاتهم، ويقر أن سوء التوافق النفسي يمكن أن يستمر إذا ما حاول الأفراد الاحتفاظ ببعض الخبرات الانفعالية بعيدا عن مجال الإدراك أو الوعي وينتج عن ذلك استحالة تنظيم مثل هذه الخبرات أو توحيدها كجزء من الذات التي تتفكك وتتبعثر فيسود شعور الأسى وسوء التوافق.

#### ▪ ماسلو maslow:

لقد أكد " ماسلو " على أهمية تحقيق الذات في تحقيق التوافق السوي الجيد حيث قام بوضع معايير للتوافق من بينها: التلقائية، قبول الذات لحل المشكلات، الاستقلال الذاتي، الإدراك الفعال للواقع، الشعور باللاعداوة تجاه الإنسان، الاهتمام الاجتماعي القوي و العلاقات الاجتماعية السوية.

#### ▪ بيرلز perls :

لقد أكد "بيرلز" على أهمية التنظيم أو التوجيه في حياة الأفراد هنا و الآن دون خوف من المستقبل لأن الخوف سيفقد الأفراد شعورهم الفعلي بالرضا، كما أكد على أهمية الوعي بالذات و تقبلها والتحرر النسبي من القواعد الخارجية ، فالشخص المتوافق هو من يتقبل المسؤوليات ويتحملها على عاتقه دون القذف بها للآخرين.(1)

1 - مدحت عبد الحميد عبد الطيف:مرجع سابق، ص91.

7- أنواع التوافق : يمكن تحديد أنواع عديدة للتوافق بحسب عديد المعايير وفيما يلي سنقدم هذه الأنواع التالية:

أ- **التوافق الشخصي:** ويكون بين الفرد وذاته، ويتضمن السعادة مع النفس وإشباع الدوافع والحاجات الداخلية الأولية، الفطرية العضوية، والفيزيولوجية الثانوية والمكتسبة، ويعبر ويتضمن كذلك التوافق لمتطلبات النمو في مراحل المتابعة.

ب- **التوافق الأسري:** يشير إلى مدى انسجام الفرد مع أعضاء أسرته وعلاقة الحب والمودة والمساندة و التراحم والاحترام والتعاون بينه وبين والديه وإخوته بما يحقق لهم حياة أسرية سعيدة.

ت- **التوافق الزوجي:** ويشير إلى درجة التناغم والتواصل العقلي والعاطفي والجنسي بين الزوجين وبناء علاقات زوجية ثابتة مستقرة، والشعور بالرضا والسعادة بحيث يمكنهم ذلك من تحقيق التوقعات الزوجية ومواجهة ما يتصل بحياتهم المشتركة من مشكلات وصراعات.

ث- **التوافق الاجتماعي:** ويشير إلى حسن التوافق مع المجتمع بنظامه ومؤسساته وأعرافه وتقاليد وجماعته و أفراده.

ج- **التوافق الدراسي:** ويتضمن حسن التكيف مع متغيرات الدراسة وبيئة الدراسة والعلاقة بين المؤثرين والزملاء والمناخ الدراسي و نمط الإدارة والنظم والامتحانات والمقررات والمناهج الدراسية .

ح- **التوافق المهني:** ويتعلق بالانسجام بين الفرد والمهنة أو العمل الذي يمارسه و يبدو من خلال تقبله ورضاه عنه ومقدرته على إقامة علاقات مهنية وإنسانية متميزة ومرضية مع زملاءه ورؤسائه<sup>(1)</sup> وفيما يلي سنتفصل في التوافق المهني.

### ثانياً: التوافق المهني

#### 1- تعريف التوافق المهني:

للتوافق المهني العديد من التعريفات: فيعرف: " كقدرة الفرد على أن يعقد صلات اجتماعية مرضية مع من يشرفون عليه أو يعملون معه، كما يتضمن قدرات الفرد على التوافق

1 - عبد المطلب أمين القرطبي: الصحة النفسية، ط1، دار الفكر العربي: القاهرة، مصر، 1998، ص65.

مع بيئته الاجتماعية في مختلف نواحيها المهنية والاقتصادية والمنزلية".<sup>(1)</sup> و يعرفه بدوي بأنه "إيجاد علاقة تناسق بين الفرد أو جماعة في موقف اجتماعي في المجال المهني".<sup>(2)</sup> ويشمل حسب فرج عبد القادر طه " توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به و توافقه لخصائصه الذاتية، وتوافقه مع مطالب العمل نفسه وتوافقه مع قدراته الخاصة وميوله ومزاجه".<sup>(3)</sup>

في حين يعتبره عباس محمود عوض: " أنه العملية الديناميكية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة المهنية والمحافظة على هذا التلاؤم ".<sup>(4)</sup> أما محمد سلامة غباري: " فيعتبره ذلك التكيف السليم مع ظروف العمل أو الظروف الأسرية ومع المجتمع الخارجي بما يشعر العامل بأنه راض عن نفسه و عديم الشكوى في الحياة مما يساعده على الإنتاج الأفضل كما وكيفاً".<sup>(5)</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن تقديم التعريف الآتي: التوافق المهني هو عبارة عن تلك العمليات التي يقوم بها الفرد في عمله قصد تحقيق مجموعة من الطموحات والحاجات التي تمكنه من الشعور بالرضا والراحة النفسية. وهو أحد مجالات التوافق العام فحياة الإنسان موزعة في أغلبها بين الحياة الأسرية والحياة المهنية.

وانطلاقاً من التعاريف السابقة يمكن القول أن التوافق المهني هو محاولة الفرد خلق نوع من الانسجام بينه وبين بيئته المهنية، فالتوافق المهني عملية مستمرة وتتميز بالديناميكية، نظراً لتعدد حاجات الأفراد وتغيرها المستمر وكذلك تغير المحيط المهني الذي يتواجد فيه الفرد.

كما أن عملية التوافق المهني لا تشمل فقط الجانب المادي للعمل و إنما تتعداه إلى العلاقات الاجتماعية ذلك أن الفرد يعيش في مجتمع متشابك في العلاقات تنشأ نتيجة عملية التفاعل المستمر، وهذا يستلزم أن تكون رغبات الفرد غير متعارضة ورغبات الآخرين ويجب أن تكون حاجاته وفق ما تمليه الجماعة التي ينتمي إليها سابقاً، فغالبا ما تحكم الجماعة مجموعة

1 - أحمد عزت راجح: علم النفس الصناعي، دار الكتب الجامعية، الإسكندرية، 1970، ص418.

2 - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1977، ص8.

3 - فرج عبد القادر طه: سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1980، ص39.

4 - حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، 1999، ص21.

5 - محمد سلامة غباري، أميرة منصور يوسف علي، علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1991، ص101.

من العادات والتقاليد والقيم والمعايير والنظم وعلى الفرد أن يتقيد بتلك القوانين والنظم، وأن يكيف حاجاته وفق تلك المعايير.

وبالتالي فإن سوء التوافق يكون بسبب عدم تلاؤم العوامل الذاتية والبيئية أو اختلال توازنه مع بيئته الاجتماعية والمهنية مما يجعله يشعر بالضيق والتعاسة وعدم الرضا عن نفسه.<sup>(1)</sup>

وفي الأخير يمكن القول أن ضمان عملية التوافق المهني تتداخل فيها عدة عوامل:  
**عوامل ذاتية:** و ترجع إلى العامل وتتمثل في استعداداته العقلية وقدرته على تقييم ذاته واستعداداته المكتسبة كالتدريب وتناسب مواهبه واستعداداته مع العمل أو وجود علة صحية تعيقه على الأداء الحسن لعمله.

**عوامل بيئية:** وتتمثل في عيوب المنظمة كسوء الظروف الفيزيائية المحيطة بالعامل أو سوء التنظيم وسوء السلوك الإشرافي، خلل في الاتصالات.

## 2- أهمية التوافق المهني:

لقد أكدت البحوث والدراسات المختلفة أهمية التوافق المهني في جانبيين أساسيين هما:  
**أ-العامل:** وذلك نظرا ما يبعثه التوافق في نفس الفرد من روح معنوية عالية وما يحققه من اشباع ما يدفعه إلى المبادرة والإبداع والابتكار.

**ب-الإنتاج :** كلما زاد التوافق للمهنة كلما أدى ذلك إلى الزيادة في الكفاية الإنتاجية والإنتاج كما وكيفا فضلا عن توفير الجهد والمال والوقت.

## 3- العوامل المؤثرة في التوافق المهني :

هنالك العديد من العوامل التي تؤثر في التوافق المهني للفرد ورضاه عن عمله،سواء كانت حضارية وتكنولوجية أو عوامل تتعلق بالعمل نفسه (كطبيعته وما يسوده من علاقات) أو عوامل مرتبطة برؤساء العمل وظروفه أو عوامل تتعلق بشخصية الفرد، وفيما يلي عرض لهذه العوامل:

### أ-العوامل الحضارية والتكنولوجية:

يتأثر التوافق المهني للعامل بما يحدث في حياته اليومية من تغيرات حضارية وتكنولوجية،تزعزع أمنه واستقراره النفسي وتجعله يتردد بين الرضا والقنوط ، فقد أحدثت

<sup>1</sup>- كمال محمد عويضة:علم النفس الصناعي، دار الكتاب العلمية، بيروت، 1996، ص170.

التكنولوجيا تغيرات مهمة في الكيان الاجتماعي نتيجة لقلّة الحاجة إلى العمل اليدوي ، وتطوير الآلة ومناقتها القوية للإنسان في موقع عمله ما تسبب في ترك كثير من العاملين لأعمالهم، كما أدت من ناحية أخرى إلى ارتفاع معدلات الإنتاج و إلى نقص الاحتياجات للعمالة، كما صحت التطور التكنولوجي تحول المجتمع الريفي إلى مجتمع صناعي يعتمد على التخصص في العمل، وقد تأثر موقع الإنسان فبدل من أن يكون هو الأساس لعملية الإنتاج أصبح أداة لها، ناهيك على أن التكنولوجيات تتطلب قدرات عقلية عالية لاعتمادها على الآلة مما يسبب قلقاً مستمراً وتهديداً دائماً للعامل.<sup>(1)</sup>

### ب-العوامل المرتبطة بالعامل:

هناك عوامل تتعلق بعمل العامل وطبيعته ،أي وضع العامل المناسب في العمل المناسب له من حيث قدراته وميوله ،ونتيجة لعدم وجود الاختيار و التوجيه المهني السليم نجد العامل يترك عمله لعجزه عن تحقيق التوافق المهني والذي يترتب عنه فصله من عمله أو فرض نقله إلى غيره نتيجة انخفاض كفاءته الإنتاجية ولعلنا ندرك مقدار شعور الفرد باليأس وفقدان الثقة بالنفس وما ينتج عن ذلك من تحويل العدوان الناجم عما يصادفه من إحباط متكرر إلى مستوى علاقاته مع الزملاء ومع العمل نفسه ومع المنظمة وخارجها وفي حياته حتى الشخصية والاجتماعية.

### ج-العوامل المرتبطة بالرؤساء:

يوجد عدد من العوامل ترتبط بالمديرين والمشرفين على العمل منها ما أشار إليه "التابعي" في قوله: إن طبيعة عمل الرئيس أو المشرف هو تحديد المسؤوليات وتنسيق مجهودات مرؤوسيه لتحقيق أهداف إدارته أو قسمه أو منظمته، بما يتفق وأهداف المنظمة ككل، وأن المرؤوسين لاتهمهم أعمال ومسؤوليات رؤسائهم بقدر ما يهتمهم أن يعاملوا بود، فإذا استطاع الرئيس أو المشرف نقل هذه المشاعر فانه بذلك يحوز على ثقة مرؤوسيه وبالتالي يدفعهم إلى الإنتاج والاستمرار في العمل بروح الفريق الواحد .

وحيث تسود العلاقات الاجتماعية والنفسية الصحيحة بين الرئيس والمرؤوس ينشأ عن ذلك عامل هام هو إشاعة الأمن النفسي، إضافة إلى زيادة الإنتاج من جانب وتحقيق رضا مهني من جانب آخر، كما أن للبيئة الإدارية بالنسبة للأعمال الإشرافية والقيادية أهمية بالغة في مدى

<sup>1</sup> محمود السيد أبو النيل: علاقة ظروف العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية، دار المعارف، القاهرة، 1982، ص227.

التوافق المهني للفرد ،فقد أوضحت نتائج الدراسات التي أجريت على نمط الإشراف إلى وجود علاقة بين نمط الإشراف ورضا المرؤوسين عن العمل فقد أشارت دراسات جامعة (ميتشجان) إلى أن المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محل اهتمام وقيم علاقات طيبة بينه وبينهم على أساس التفاهم والانسجام ،يخلق بيئة عمل تحقق الرضا للعاملين والعكس في حالة اعتباره للعمل حالة ثانوية.<sup>1</sup>

#### د-العوامل المرتبطة بظروف العمل:

يقصد بظروف العمل كل ما يحيط بالفرد في عمله ويؤثر في سلوكه وأدائه،وفي ميوله اتجاه عمله والمجموعة التي يعمل معها والإدارة التي يتبعها والمنظمة التي ينتمي إليها. وهناك عوامل متعلقة بظروف العمل ومدى تأثيرها على العاملين وهذا ما أشار إليه أبو النيل في قوله: " لقد اهتم المختصون في المجال الصناعي وعلى وجه خاص المهتمين بالكفاية الإنتاجية وزيادة الإنتاج بدراسة تأثير الظروف الفيزيائية من ضوضاء وإضاءة وحرارة ورطوبة وغازات على كفاءة العامل وقدرته على العمل، فقد يتعرض العامل في أماكن العمل مهما كانت طبيعة الأعمال التي يقوم بها إلى العديد من الظروف المختلفة التي تؤثر على مستوى أدائه سلبا أو إيجابا،فوجود العامل مثلا في بيئة حارة ورطبة تجعله يختلف في أدائه عن العامل الذي يعيش في بيئة ذات أجواء معتدلة أو باردة".<sup>(2)</sup>

#### هـ-العوامل الشخصية:

تتجلى العوامل الشخصية المؤثرة في التوافق المهني فيما يلي:

- 1-**الحالة الصحية:** التي ترجع إلى أساس فسيولوجي ذلك أن أي خلل في التكوينات الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها وهذا بطبيعة الحال يؤثر في سلوك الأفراد وفي استجاباتهم للمواقف المختلفة، فكلما كان الخلل كبيرا كان تأثيره أعمقا.
- 2-**الحالة النفسية أو المزاجية:** كالأضطرابات النفسية والانفعالية والصراع والقلق والإحباط كلها عوامل مؤثرة في الصحة النفسية للفرد وهذا بالتأكيد يؤثر على توافقه المهني. لكن هناك عوامل أخرى ذات أهمية في تحقيق التوافق المهني يمكن إيجازها فيما يلي:

<sup>1</sup> - أحمد بن عبد الرحمن الهيجان: ضغوط العمل منهج شامل لدراسة مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض 1998، ص22.

<sup>2</sup> - محمود السيد أبو النيل: مرجع سابق، ص41.

- **الراتب والمميزات المالية:** حيث أن الرضا عن الراتب يعتبر من العوامل الهامة المتصلة بالرضا المهني أو الوظيفي وما يترتب عليه من توافق مهني.
- **العلاقات الإنسانية:** إن العلاقات الإنسانية تعتبر من المتغيرات المهمة والمؤثرة في التوافق المهني للأفراد، فكلما كانت العلاقات ايجابية، كلما كان لها تأثيرا ايجابيا على الكفاءة والتوافق في العمل والعكس صحيح.
- **الإدارة والإشراف:** عندما يكون العامل أو الموظف راضيا عن عمله فإن ذلك يدل على أن علاقته بالمؤسسة أو المنظمة وأنظمتها ولوائحها جيدة.
- **الحراك المهني:** ونقصد به انتقال الفرد العامل إلى رتبة أو وظيفة أعلى وبالتالي يحصل العامل على زيادة في المزايا المادية والمعنوية.
- **التكيف مع البيئة:** وهو شعور العامل تجاه عمله شعورا جيدا وتحقيقه للتقدم والحضور الايجابي ما يعكس الرغبة الشديدة في مشاركة الآخرين والتفاعل معهم مع القدرة على الاحتفاظ بعنصري الانجاز والسرعة في تحقيق النجاح.

#### 4- أسس التوافق المهني:

هناك أربعة أسس أو مقومات التوافق المهني، أي أنه لا يمكن للشخص أن يتوافق في بيئته المهنية إذا لم تتوفر فيه تلك المقومات وهي: القدرات والاستعدادات و الميول والسمات الشخصية.

- **أولا: القدرات:** إن القدرات تعني قدرة المرء الفعلية على انجاز عمل ما أو التكيف في العمل بنجاح ويتحقق ذلك بأفعال سواء كانت حسية أو ذهنية، وقد تكون فطرية أو مكتسبة وهناك قدرات عامة وهي بمثابة عامل مشترك و بدرجات متفاوتة مع جميع القدرات الخاصة أو مجموعات منها، ويقال القدرة على العمل للدلالة على المستوى الراهن لقدرة الفرد على أداء العمل سواء كان بفضل التدريب أو بدونه<sup>(1)</sup>.
- فالقدرات بهذا المعنى متعددة فهناك القدرات الأولية والقدرة الاجتماعية والقدرة الحركية والقدرة العامة (الذكاء) والقدرة الخاصة والقدرة على حل المشكلات.

<sup>1</sup> - أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1977، ص68.

- **ثانياً: الاستعدادات:** وهي القابلية الفطرية لاكتساب معرفة معينة أو مهارات عامة أو خاصة أو نمط من الاستجابات بحيث يمكن للفرد الوصول إلى درجة من الكفاية أو القدرة إذا لقي التمرين الكافي.

- **ثالثاً: الميول:** وهي اتجاهات محددة في تصاعد الحركة أو الفكرة صوب الهدف أو الغاية وقد يكون فطرياً أو غريزياً أو مكتسباً بالخبرة والتعلم على أن يسير دوماً نحو الهدف أو يسير في وجهة معينة.

أو هي استعداد وجداني وانفعالي مكتسب يحمل الفرد على أن يقوم أو يهتم بنشاط أو بعمل معين وقد يكون مكتسباً أو فطرياً، وللإشارة قد تكون لأساليب الرعاية الوالدية تأثير كبير على الميول المهنية.<sup>(1)</sup>

- **رابعاً: السمات الشخصية:** وهي ميزة فردية في الفكر أو الشعور أو الفعل قد تكون متوارثة أو تأتي بواسطة الاكتساب، فالسمة نهج من السلوك يتميز به الفرد أو الجماعة وينجم عن عوامل وراثية أو بيئية.

وهناك العديد من الصفات والسمات الشخصية التي يمكن أن تميز الفرد المتوافق وغير المتوافق في المجال المهني والتي يوضحها الجدول التالي:

**جدول رقم (03) يوضح الصفات والسمات التي تميز الفرد المتوافق والفرد غير**

**المتوافق في المجال المهني**

الفرد المتوافق مهنيًا	الفرد غير المتوافق مهنيًا
1-علاقاته عادة ما تكون غير جيدة مع الزملاء والرؤساء وينتابه الشك وعدم الثقة.	1-علاقته جيدة مع رؤسائه وزملائه على أساس الاحترام المتبادل.
2- يكون متذمرا من جو العمل بصفة عامة ويرى انه غير مناسب بالنسبة له ويشعر أنه هو غير مناسب للعمل في البيئة المهنية التي يعمل بها.	2- يكون متكيفا مع العمل مقتنعا بجدوى العمل بالنسبة له وجدواه هو بالنسبة للعمل.

1 -أحمد زكي بدوي: مرجع سابق ، ص 73.

<p>3- يحاول التهرب مع العمل بكافة الوسائل عن طريق الغياب والتأخر والإجازات المرضية والاستئذان،يحاول التخلص من الأعمال التي اليه توكل بثتى الوسائل والتعليل بالأعذار</p>	<p>3- يستغل الوقت بشكل جيد ويحافظ على أوقات العمل فلا يغيب ولا يتمارض ولا يكتر من الاستئذان ويحاول انجاز المهام الموكلة له في الوقت المحدد.</p>
<p>4- الأعمال التي يقوم بانجازها تكون غالب دون الحد المطلوب من حيث الدقة والإتقان وغالبا ما تقترن بالأخطاء التقنية.</p>	<p>4- تتصف الأعمال التي يقوم بانجازها بالدقة والإتقان .</p>
<p>5- أساليبه الفنية تقليدية ولا توجد لديه اهتمامات بالتقنيات الحديثة.</p>	<p>5- يحاول الاستفادة من كل ما يستجد في مجال تخصصه من تقنيات حديثة.</p>
<p>6- يشعر بالنعاسة كلما يخفق في المهام المكلف بها وينعكس ذلك على حياته الخاصة وعلى علاقته بالآخرين والمجتمع.</p>	<p>6-يشعر بالسعادة بالعمل خاصة عندما ينجز أعمالا مفيدة وينعكس ذلك على حياته الخاصة وعلى علاقته مع الآخرين.</p>
<p>7- غالبا ما يكون عرضة لحوادث العمل مما يعرض نفسه والآخرين للخطر وغالبا ما يتلف الآلات والأجهزة التي يعمل عليها بقصد أو عن طريق الإهمال.</p>	<p>7- يحافظ على نفسه وعلى الآخرين أثناء العمل وعلى المعدات التي يعمل عليها ويحرص على أن تكون بحالة ممتازة.</p>
<p>8-روحه المعنوية منذنية ويشعر باليأس والإحباط.</p>	<p>8- روجه المعنوية مرتفعة غالبا ويشعر بالتفاؤل.</p>
<p>9-يتميز بكثرة التنقل من عمل إلى آخر ومن وظيفة إلى أخرى فعندما يفشل في العمل الموكل إليه ينقل إلى عمل آخر وهكذا.</p>	<p>9-يتصف بالاستمرار النسبي في مجال التخصص والثبات في الوظيفة التي يشغلها.</p>
<p>10-يعمل على التقليل من شأن العمل وأهميته عند زملائه الجدد وينقل في الغالب كل ما يحسه من فشل إليهم مع تبرير ذلك بأعذار واهية.</p>	<p>10-غالبا ما يحاول مساعدة زملائه الجدد في العمل ويشجعهم على النجاح فيه ولا يبخل عليهم ويمدهم بما لديه من خبرات مهنية.</p>

<p>11- لا يتحمل المسؤولية وييدي في الغالب نوعا من الضجر ويرى أن ذلك نوع من العقاب.</p>	<p>11- يتحمل المسؤولية التي توكل إليه بكل جد واقتدار ويعتبر ذلك ليس تكليف فحسب بل تشريف.</p>
<p>12- عندما يخطئ لا يعترف بذلك وغالبا ما يحاول تبرير أخطائه بأساليب الدفاع الهروبية.</p>	<p>12- عندما يخطئ يعترف بذلك ويحاول الاستفادة من الأخطاء بعدم تكرارها.</p>
<p>13- قد يحاول إثبات وجوده عن طريق أساليب ملتوية مثل الوشاية، النفاق، الكذب، التملق.</p>	<p>13- يحاول دائما إثبات وجوده من خلال أدائه المتميز والانجاز في مجال تخصصه.</p>
<p>14- لا يحاول استغلال إمكانياته في مجال عمله.</p>	<p>14- يحاول توظيف ما حباه الله به من قدرات ومواهب في مجال العمل.</p>
<p>15- قد يشعر بالغيرة والحسد عندما ينجح الآخرون ويحاول التقليل من شأن نجاحهم ولكنه لا يحاول تحقيق نجاحات مماثلة في الغالب.</p>	<p>15- يشعر بالسرور والغبطة عندما يرى الآخرين يبدعون في أعمالهم ويحاول أن يصل إلى ما وصلوا إليه عن طريق بذل الجهد والتصميم الصادق.</p>
<p>16- غالبا ما لا يكون مقتنعا بأهمية عمله لا دينيا ولا اجتماعيا ولا اقتصاديا ولا نفسيا.</p>	<p>16- غالبا ما يكون مقتنعا بأهمية العمل الذي يؤديه دينيا واجتماعيا واقتصاديا ونفسيا.</p>

## 5- مظاهر سوء التوافق المهني:

ترتبط المظاهر المختلفة لسوء التوافق المهني بعضها ببعض ،فحسب "كاي" أن سوء التوافق المهني ينعكس بأكثر من طريقة من جانب نفس الفرد وبالتالي فان العامل سيء التوافق قد لا يحدد مظاهر سوء توافقه في الغياب أو الشكاوي أو الإصابات أو غيرها من السلوكيات غير المرغوب فيها في محيط العمل، بل انه يمارس الكثير منه او كله،وقد اتضح من الدراسات أن هناك علاقة بين بعض جوانب السلوك في العمل والتي تعتبر مظاهر لسوء التوافق المهني فالشخص سيء التوافق لا يرغب كثيرا فقط،ولكن قد تكون له إصابات أكثر ومشاكل أكثر تتعلق بمخالفة النظام ،وبصفة عامة فانه يخلق مشكلات تؤثر على انتظام العمل (1).

ومن أكثر السلوكيات وضوحا التي يمكن أن تكون لها علاقة بالرضا ،الغياب والانقطاع عن العمل لكونها الآليات الدفاعية التي يملكها العامل للتعبير عن شعوره السيئ تجاه عمله وقد أكد الكثير من العلماء على وجود جد قوية بينها وبين اللارضا، ومن بينهم: "هرزبرج" وزملائه، "فروم" وان أي ارتفاع في مستوى الرضا يؤدي إلى انخفاض نسبة التغيب والتسرب،وقد أكدت دراسة "انجام" بأن التغيب يتأثر بنوع الرضا.

كما ان الشكوى والتظلم في العمل هما رد فعل عن حالة اللارضا وقد توصل "فليشمان" بان ارتفاع نسب التظلمات يظهر كثيرا في مؤسسات يسود فيها اللارضا عن نمط الإشراف وعدم رضا العمال دليل على سوء توافقه المهني، كما أن الرضا يؤدي إلى ارتفاع الإنتاج حيث يقول "فورد" أن الأداء والإنتاج الجيدين يؤديان إلى اتجاهات مهنية ايجابية،ولكي يؤدي ارتفاع الإنتاج إلى ارتفاع مستوى الرضا يجب أن يشعر العامل بان مجهوده هام جدا في تحريك عجلة الإنتاج والسبيل لذلك هو مكافأته ماديا ومعنويا.<sup>2</sup>

كما أن الروح المعنوية تزداد عندما توضع نظم سخية للحوافز وهنا يشعر العامل بالأمن والأمان من المستقبل حتى يستفيد من مدخراته الناتجة عن الأجور وإرباحه

1 - بديع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، بدون تاريخ ، ص 46.  
2 - عبد النور ارزقي : محددات الرضا الوظيفي ومعنى العمل عند العامل الجزائري، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم، معهد علم النفس والعلوم التربوية، جامعة الجزائر، ص70.

وحوافزه التشجيعية، وكلها تدفع العمال إلى العمل والولاء والمثابرة، وعند إهمال حاجات العامل النفسية والمادية، فهذا يحدث آثار وخيمة على الإنتاج وعلى العامل نفسه.<sup>1</sup> مما سبق يمكن القول أن العامل سيء التوافق لا يبدو عليه مظهرا واحدا من مظاهر سوء التوافق فقط، بل تظهر لديه عدة مظاهر ذات علاقة بجوانب السلوك المتعددة، حيث يكون العامل سيء التوافق عنيدا مشاغبا وذو مشاكل مع رؤسائه وزملاءه وكثير التمارض والغياب وكثير التنقل بين خطوط الإنتاج وأقسام العمل مما يؤثر سلبا على عملية الإنتاج من حيث الكم والكيف.

#### 6- أسباب سوء التوافق المهني:

- إن أسباب سوء التوافق تعود للعديد من الأسباب وفيما يلي عرض لهذه الأسباب:
- 1- أسباب تعود للعامل نفسه مثل عدم الشعور بالأمن والحساسية الزائدة والخوف والإرهاك والقصور الإدراكي والإكثار من الأخطاء والحوادث والتمرد والإسراف في الشكوى.
  - 2- أسباب تعود للعمل مثل سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المدربين والمشرفين والرؤساء المحيطين به وسياسة الترقية والأجور وعدم وجود تعليمات واضحة وكثرة الاحتكاك بالزملاء والرؤساء والمرؤوسين.
  - 3- أسباب تعود إلى البيئة تتعلق بظروف البيئة غير الملائمة، ومرض أحد أفراد العائلة، وسوء الحالة المالية والسكن البعيد وغير المناسب، والصراعات داخل الأسرة، والملاحظ أن الشعور بالتعب الملل تعتبر من العوامل المؤثرة على التوافق المهني والتي تؤدي إلى سوء التوافق وخاصة بالنسبة للأعمال النمطية المتكررة، حيث يسبب تعباً جسمياً أو عضوياً أو عصبياً أو عقلياً أو حسياً، ويمكن قياس تعب العامل من خلال كمية الإنتاج ونوعيته، أما الملل فهو حالة نفسية تصيب الفرد نتيجة قيامه بنشاط تنقصه الدافعية أو استمرار الفرد في الموقف لا يميل إليه وينجم عن ذلك كراهية العامل بالاستمرار في النشاط أو الموقف وضعف الاحتكام به.<sup>(2)</sup>
  - 4- يوجد سبب آخر لسوء التوافق المهني هو أوجه الضعف في التنظيم الاجتماعي والعلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسات، حيث ضعف الاتصال بين

<sup>1</sup> - قباري محمد إسماعيل: علم الاجتماع الإداري ومشكلة التنظيم في المؤسسة البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1981، ص 295.

<sup>2</sup> - نعيم الرفاعي: الصحة النفسية (دراسة سيكولوجية التكيف)، مطبعة طربين، دمشق، 1969، ص 37-38.

بعضهم البعض، ونقص إحساسهم بالتعاون وهذا ما له اثر على الإنتاج، بالإضافة إلى سبب عدم الرضا المهني، ربما لا يكون أساسا راجعا إلى موقف العمل ذاته بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام كالصراعات في المنزل أو مع الزملاء.

حسب "لندجرن" فإنه يبرز بعض عوامل سوء التوافق المهني في قوله أن هناك نوعين من الأجواء النفيسة يؤديان إلى بعث التوترات في مواقف هما جو التسلط وجو المنافسة فهذان الجوان الإداريان والانفعاليان يمكنهما أن يحدث سوء التوافق في العمل.

ففي ظروف التسلط يكون الاتصال بين الإدارة والعمال بأقل قدر ممكن فالعمال عليهم طاعة الأوامر بدون مناقشة ويكون الاهتمام منصب على النظام والانصياع وليس على التعبير الذاتي والابتكار، مما يشعر العمل بالاستياء لا يستطيع إيصال شكواه للإدارة أو لأنه يدرك أن عمله لا يهتم به أحد أو قد يشعر بالاستياء لأنه يحس أن لديه فكرة تساعد في عملية الإنتاج، ولكنه لا يستطيع أن يناقش مع أي مسؤول. أما في ظروف المنافسة فإن الاهتمام يكون منصبا على قدرة العامل على أن يتفوق على الآخرين الذين يتصارعون لنفس الهدف، وهذا ما يؤدي إلى موقف يجعل فيه حوافز أقوى لدى الأفراد للإنتاج والابتكار، ثم يضيف أن العمل يمكن أن يساعد العامل في تحقيق توافقه بأن يعطيه دورا مهنيا ويتيح له فرصة الإحساس بالتوحد بالجماعة، وبأن صاحب العمل أو المدير على أن يتفق مع التنظيمات التي نظمها العمال لا أن يعارضها، ويدرك أن الحوافز التي تدفع هي معظمها انفعالية ونفسية أكثر منها اقتصادية.<sup>(1)</sup>

## 7- طرق وسبل تحسين التوافق المهني:

من بين أهم طرق وسبل تحسين التوافق المهني نذكر:

1- الاختيار والتوجيه وفق أسس علمية: وذلك بوضع العامل المناسب في المكان المناسب ولا يتم ذلك إلا من خلال إتباع طرق موضوعة في عمليتي الاختيار المهني والتوجيه المهني، حيث أن هذا الأسلوب من شأنه أن يقوي علاقة العامل بمهنته فيتمسك بها حيث يحقق ذاته من خلالها فضلا عن المزايا والفوائد التي يمكن أن تجنيها الشركات أو المؤسسات أو المصانع.

<sup>1</sup> نعيم الرفاعي: مرجع سابق، ص 34-35.

2- تقبل العامل لمهنته: لن يتقبل العامل مهنته إلا إذا اختار ما يناسبه ويناسب قدراته ويتفق مع ميوله واستعداداته وكذلك سماته الشخصية، لدى فانه ينبغي على أصحاب العمل أن يوظفوا مبدأي: الاختيار والتوجيه المهني حيث أن هذان المبدآن يكفلان رفع معدلات الإنتاج وكذلك يزيدان من توافق العامل مهنياً.

3- العناية التامة بالتوجيه المهني للعمال المبتدئين بتدريبهم وتدريب جميع الموظفين كلما استدعت الضرورة، علماً أن لكل عمل خصائص معينة يجب أن تقابلها خاصة في الفرد المسند إليه هذا العمل وأهمها: القدرات، درجة الذكاء والميل، درجة سلامة الشخصية إلى غير ذلك من متطلبات العمل.

4- ديناميات التوافق النفسي والمهني: حيث تعتمد على خلق انسجام بين العامل وعمله هذا الأخير الذي يتضمن الآلات والظروف الفيزيائية والعلاقة بالزملاء و المشرفين وعليه فإذا أردنا أن نحقق توافقاً نفسياً مهنياً للعامل فعلياً تقوية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس.

5- تقوية علاقة العامل بزملائه: ويعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني وهذا ما يدعونا لتوصية تنقية أجواء العمل من السلبية والمنافسة المدمومة، حيث لا بد أن تقوم علاقة العامل بزملائه على اعتبارين أساسيين وهما: التعاون والمنافسة فضلاً عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة ولن يتم ذلك إلا من تعدد الأنشطة وإثرائها.

6- خلق الموائمة بين العامل والآلة: الأمر الذي يكفل أمناً صناعياً ونفسياً جيداً، حيث يقود إلى تقوية التوافق المهني.

7- تدريب رجال الإدارة العليا على تفهم العوامل الإنسانية في الإدارة وأثرها على الإنتاج والتكاليف وحوادث العمل وتدريبها على أساليب القيادة في ميدان العمل.

في ضوء ما تقدم ينبغي أن يكون لكل مؤسسة وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية والتي يكون من بين أهدافها دراسة مشاكل العاملين والوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم وكذلك المتغيرات الخاصة بتقبلهم أو رفضهم للمهنة فدراسة هذه المتغيرات يمكن أن تساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية للمشكلات المتعلقة بالعاملين وتقوية عوامل الرضا والإرضاء لديهم.

## 8- قياس التوافق المهني:

إن قياس درجة التوافق المهني لدى الفرد العامل تستدعي استعمال عدة وسائل، كون عملية التوافق عملية مركبة تتداخل فيها عدة عوامل إضافية لكونها عملية معقدة ومتغيرة، فهي عبارة عن مشاعر وإحساسات تستنتج من سلوكيات وتصرفات العامل في المؤسسة. لكنه نظرا لتعدد العوامل المكونة لها فالوسائل المستخدمة في قياس التوافق المهني متعددة منها :

1- **قياس الرضا المهني:** وهو الذي يعبر عنه بمدى رضا العامل عن عمله من حيث الأجر والمكانة الاجتماعية التي يحققها له عمله بالإضافة إلى رضا العامل عن نمط الإشراف داخل المؤسسة ونمط التسيير والعلاقات الاجتماعية السائدة فيها وإحساسه بأن المؤسسة توفر له الأمن و العدالة وفرص الترقية وكذا رضاه عن نظام الحوافز وطبيعة الظروف الفيزيائية<sup>(1)</sup>، وخاصة وأن الرضا "حالة وجدانية سارة أو ممتعة يشعر بها الفرد حين يشبع حاجاته الأساسية أو يحقق نجاحا في عمله أو في أدائه أو شيء يرغب فيه".

2- **قياس الروح المعنوية:** تشير الروح المعنوية حسب عبد الحميد رشوان "اتجاهات الأفراد نحو بيئة العمل ونحو التعاون النابع من ذاتهم لبذل أقصى طاقاتهم في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية من طرف المؤسسات التي يعملون فيها."<sup>(2)</sup>

من خلال التعريف يتضح لنا بأن هناك عملية ربط بين احتياجات الفرد ومدى إشباعها والروح المعنوية وعلى مدى قدرة العامل على التكيف والتأقلم مع عمله والروح المعنوية فهذه النظرة تربط أيضا الروح المعنوية للفرد بالرضا الذي يشعر به الفرد في عمله حيث يرى بعض المفكرين أن الروح المعنوية تخص الفرد فهي قد تصف لنا شعوره وتقبله للعمل.

3- **قياس الطموح:** لقد تم تعريف مستوى الطموح في معجم علم السلوك 1973 (Dictionary of Behavioray Science) على أنه "المستوى المتوقع للأداء الكلي والمقبل". ويعرفه معجم علم النفس والتحليل النفسي على أنه: "المستوى الذي يطمح الفرد أن يصل إليه أو يتوقعه لنفسه، سواء في تحصيله الدراسي أو انجازه العلمي أو في مهنته ويعتمد على تقديره لذاته وإمكانياته وظروفه."<sup>(3)</sup> في حين يربط السيد عبد العلي بين مستوى الطموح

<sup>1</sup> - إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس والصناعة، دار قباء للنشر، القاهرة، مصر، 1998، ص135.

<sup>2</sup> - حسن عبد الحميد رشوان: العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة، المكتبة الجامعية الحديثة، الإسكندرية، مصر 1998، ص26.

<sup>3</sup> - فرج عبد القادر طه وآخرون: معجم علم النفس والتحليل النفسي، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، دون تاريخ، ص415.

المرتفع وحالة إشباع الحاجات و المنخفض في حالة عدم الإشباع، وعليه فمادام أن التوافق المهني متوقف على تحقيق الفرد لاشباعاته، فيمكننا الحكم على الفرد في عمله من خلال مدى ارتفاع مستوى الطموح حيث كلما كان الفرد قادرا على تحقيق طموحاته كلما كان قادرا على تحقيق توافقه المهني.

يعتبر مستوى الطموح معيارا يقيس به الفرد مدى نجاحه وفشله، ففشل الفرد في تحقيق مجموعة من الاشباعات قد يولد له شعورا مستمرا بالإخفاق بما له من آثار خطيرة على التوافق المهني.

4- **قياس الاستعدادات والقدرات:** يقصد بها قياس تلك العوامل الاستعدادية منها الجسمية والعقلية(كالصحة الجسدية والذكاء والتخيل) التي تساعد الفرد على تحقيق التوافق في بيئته المهنية، فقياس هذه القدرات ضروري لمعرفة فيما إذا كان الفرد يستطيع أن يحقق التوافق في محيطه المهني، فتطابق الاستعدادات والقدرات ومتطلبات المهنة وكذلك الاحتياجات التي يرغب الفرد في إشباعها كفيلا بأن يؤكد على عملية التوافق ممكنة التحقيق، بمعنى أن تطابق هذه القدرات مع متطلبات العمل يدل على وجود توافق مهني وعدم تطابقها قد يدل على عدم وجود التوافق.

وبناء على كل هذا فان سوء التوافق له الأثر الكبير على عملية التوافق المهني والتي تعبر عن رضا الفرد عن نفسه وثقته بها، بحيث تصبح حياته خالية من المؤثرات والصراعات النفسية التي تقترن بمشاعر الذنب و القلق والضيق وكره الذات وذلك ما يحقق له تكييفا أفضلًا مع المجتمع، فتصبح لديه القدرة على عقد اتصالات اجتماعية مرضية مع من يعيشون ويعملون معه فلا يحس بالاضطهاد أو الرغبة في العدوان على من يقترب منه.

**الخلاصة:**

بعد التطرق إلى مفهوم التوافق والذي يشير إلى نتيجة صراع الدوافع التي يسعى الفرد لإشباعها وحالات التوتر والإحباط التي يتعرض لها كعوامل دينامية لها تأثيرها على عملية التوافق والتي تكمن في مدى قدرة الفرد في إحداث التوازن بين الإشباع للحاجات المختلفة وإمكانيات الفرد الحقيقية في ظل معايير الوسط الذي يعيش فيه واختيار الوقت المناسب للإشباع أو إرجائه باستخدام الحيل الدفاعية بطريقة ناجحة تخفف من حدة التوتر النفسي وتوفر جوا من التوافق العام ومن خلاله التوافق المهني الذي يستدل عليه من خلال محكات معينة للشخصية السوية إضافة إلى وعي العمال على اختلاف مناصبهم بالإمكانيات الحقيقية للمنظمة التي يعملون بها وتكيف رغباتهم وحاجاتهم الملحة على الإشباع مما يسهل عليهم الاندماج والتفاني في بلوغ ما يطمحون الوصول إليه وبالتالي القضاء على عوامل الإحباط لديهم.

الإطار الميداني

# الفصل الرابع

## الإجراءات الميدانية للدراسة

- تمهيد

- 1- الدراسة الاستطلاعية.
- 2- المنهج المستخدم في الدراسة.
- 3- وصف مجتمع الدراسة والعينة.
- 4- وصف أدوات جمع البيانات.
- 5- أساليب المعالجة الإحصائية.

**تمهيد:**

سيتم إلقاء الضوء في هذا الفصل على نتائج الدراسة الاستطلاعية والمنهج المستخدم في الدراسة، والخصائص التي تتصف بها عينة البحث، وأدوات جمع المعلومات، والأساليب المستخدمة في تحليل البيانات.

**1- الدراسة الاستطلاعية:****1-1- مجالات الدراسة الميدانية:**

**أولاً: الإطار المكاني:** يتحدد الإطار المكاني لدراستنا الميدانية في المديرية الولائية للحماية المدنية – سكيكدة.

أين قضينا معظم جولتنا الميدانية بين المديرية الولائية و الوحدة الرئيسية للتدخل والتي تقتصر مهمتها في التدخل على مستوى وسط المدينة. وكذا تدعيم الوحدات الثانوية بالولاية في حالة المخاطر الكبرى.

**ثانياً: الإطار الزمني :**

لم تحدد إدارة المديرية مدة زمنية محددة لتربصنا حيث انطلق في 2010/01/21 إلى غاية انتهاء عملية التربص 2010/04/28. حيث كانت زيارتنا للمديرية الولائية للحماية المدنية محددة بثلاثة أيام في الأسبوع .

**1-2- التعريف بالمؤسسة:**

**أولاً: نشأة الحماية المدنية في الجزائر:**

لقد مرت بمرحلتين هامتين:

**أ- عهد الاستعمار:**

كانت الحماية المدنية متمركزة في المدن التي يقطنها المعمرون وكان هدفها الدفاع وحماية المعمرين وممتلكاتهم بموجب قانون 12-11-1938.

**ب- عهد الاستقلال:**

عرفت الحماية المدنية مراحل تطور مختلفة منذ الاستقلال وهذا لمسايرة التطورات الاقتصادية والاجتماعية في الوطن. ففي سنة 1962 تم تأطير مصالح الحماية المدنية، والى غاية 1964 تم إنشاء المصلحة الوطنية للحماية المدنية على مستوى وزارة الداخلية، وفي سنة 1976 تحولت من مصلحة وطنية إلى مديرية عامة للحماية المدنية غير أنه لم تحدد هيكلها إلا سنة 1991، بحيث عرفت تنظيم جديدا عن طريق تحديد صلاحيتها وتدعيم مصالحها و تأطير مهمة الوقاية والتكوين والتخطيط العملي، وتدعيم عملية التفتيش والمراقبة و تمكينها من إعداد دراسات تتماشى والتطور العصري.

**ثانيا: نشأة التنظيم المحلي للحماية المدنية:**

بمقتضى المرسوم التنفيذي 54/92 المؤرخ في 12 فيفري والمتعلق بتنظيم وتسيير المصالح الخارجية للحماية المدنية والذي سمح بتحويل مصالح الحماية المدنية والإسعاف للولايات إلى مديريات الحماية المدنية على مستوى الولايات وبالتالي ضبط قواعد سيرها وهيكلتها وتنظيمها. وفي ظل هذه المعطيات التنظيمية الجديدة فإن مديرية الحماية على مستوى الولاية تتولى تنسيق نشاطات المصالح المتواجدة بالولاية والمنصوص عليها في المادة (2) من نفس المرسوم، وتتمثل المصالح المنصوص عليها في المادة (2) من المرسوم السابق الذكر في:

- مصلحة الوقاية .
- مصلحة الحماية العامة .

● مصلحة الإدارة والإمداد.

كما تقوم المديرية على مستوى الولاية بإصدار الأمر بصرف الاعتمادات المخولة لها.

**ثالثاً: مهامها الرئيسية:**

- ❖ الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- ❖ حراسة الشواطئ وحماية المصطافين.
- ❖ تقديم الإسعافات في مختلف الحوادث
- ❖ البحث عن التائهين في الصحراء.
- ❖ الإنقاذ والإسعاف في مختلف الأخطار
- ❖ إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- ❖ إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار .
- ❖ القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.
- ❖ التغطية الأمنية في نقل المواد الخطرة.

**رابعاً: الإدارة المركزية للحماية المدنية على المستوى الوطني :**

يتألف من مدير عام ويساعده ثلاث مديرين للدراسات وتتمتع المديرية العامة بالاستقلال المالي، وتتشكل الإدارة المركزية للحماية المدنية من:

**أولاً: مديرية الوقاية:**

ومن أهم مهامها:

- دراسة وتعريف القواعد والاحتياطات الأمنية والوقائية لمكافحة الحرائق، الانفجارات، أخطار الهلع في مختلف القطاعات.
- دراسة وإعداد النصوص القانونية المتعلقة بالوقاية وبأمن الأشخاص وممتلكاتهم.
- دراسة ومتابعة المشاكل المتعلقة بالوقاية من الأخطار المتعلقة بالكوارث الكبرى (التكنولوجية والطبيعية).
- مشاركة المصالح المعنية في تعريف وتحديد القواعد المتبعة في الدفاع المدني وحماية البيئة.

- دراسة وإعداد الخريطة الوطنية المتعلقة بالأخطار.
- دراسة وتطوير حملات الإعلام والتوعية (غاز، كهرباء) قصد التحسيس بمختلف الأخطار.

- جمع وتحليل واستغلال الإحصائيات الخاصة بعمليات التدخل، وتعمل هذه المديرية مع المديرية الفرعية التالية:

أ- المديرية الفرعية للدراسات والتنظيم.

ب- المديرية الفرعية للأخطار الكبرى.

ت- المديرية الفرعية للإحصاء والإعلام.

**ثانيا: مديرية الإمداد والمنشآت: تهتم بـ:**

- إعداد البرامج المتعلقة بالمنشآت ومتابعة ومراقبة تطبيقها.
- تحديد استغلال قروض الميزانية المتعلقة بالتسيير والتجهيز.
- تعزيز قواعد صيانة العتاد وتجهيزات الحماية المدنية.
- إدارة وصرف وترتيب المصارف، وتعمل هذه المديرية مع المديرية الفرعية التالية:

أ- المديرية الفرعية للميزانية والمحاسبة.

ب- المديرية الفرعية للمنشآت.

ت- المديرية الفرعية للتجهيزات والإمداد.

**ثالثا: مديرية الموظفين والتكوين: وتهتم بـ:**

- تسيير وتوزيع الموارد البشرية التي تتوفر عليها قطاع الحماية المدنية.
- إعداد سياسة الحماية المدنية الخاصة بالتوظيف ومتابعة تنفيذها.
- إدارة الحياة المهنية للموظفين (ترقيات).
- ترقية النشاط الاجتماعي والطبي.
- تعريف سياسة التكوين والتأهيل والتخصص للمستخدمين في الحماية المدنية.
- متابعة ومراقبة النشاط البيداغوجي لمؤسسات التكوين.

وتعمل هذه المديرية مع المديرية الفرعية التالية:

أ- المديرية الفرعية للموظفين.

ب- المديرية الفرعية للنشاط الاجتماعي.

ت- المديرية الفرعية للتكوين.

إضافة إلى هذه المديريات الفرعية هناك المدرسة الوطنية للحماية المدنية والمراكز الجهوية التابعة لمديرية الموظفين والتكوين .

رابعاً: مديرية تنظيم وتنسيق الإسعافات: وتهتم بـ:

- دراسة وتعريف شروط مختلف مخططات التدخل وطرق وقواعد تنظيم التدخلات والإسعافات في حالة وقوع كوارث والسهل على جعل هذه المخططات يومية.
- تنظيم وتنسيق العدد الأمنية خلال الحملات الموسمية.
- متابعة وتنسيق عمليات التدخل عند الكوارث.
- دراسة وتحديد طرق تسيير واستغلال الاتصالات الميدانية للحماية المدنية.

وتندرج ضمن هذه المديرية المديريات الفرعية التالية:

أ- المديرية الفرعية للتخطيط الميداني.

ب- المديرية الفرعية للعمليات.

ت- المديرية الفرعية للمواصلات والاتصالات الميدانية.

ث- المديرية الفرعية للاستغلال الطبي .

**2- المنهج المستخدم :**

يختلف المنهج من دراسة إلى أخرى على حسب طبيعة ومشكلة موضوع البحث، وتبعاً لاختلاف الباحثين وقدراتهم وإمكاناتهم، ومنه فإن المنهج الوصفي هو الأكثر كفاءة في الكشف عن حقيقة الظاهرة وإبراز خصائصها، فعندما يريد الباحث أن يدرس ظاهرة ما فإن أول خطوة يقوم بها، هي وصف الظاهرة المراد دراستها وجمع المعطيات والمعلومات الدقيقة عنها، فالمنهج الوصفي يقوم بدراسة الظاهرة كما توجد في الواقع ووصفها وصفاً دقيقاً، والتعبير عنها تعبيراً كيفياً أو كمياً.<sup>1</sup>

ومنه فالمنهج الوصفي هو مجموعة الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة، اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا، وهذا لاستخلاص دلالاتها والوصول إلى نتائج وتعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة.<sup>2</sup> وتماشياً مع أهداف وطبيعة موضوع الدراسة فقد اعتمدنا على تطبيق الأسلوب الوصفي التحليلي وهذا الأخير استعنا به في وصف و تحليل خصائص العينة وتحليل البيانات والنتائج النهائية بناءً على بعض المقاييس الإحصائية كعامل الارتباط برسون و كاي 2(ك2).

**3- وصف مجتمع الدراسة والعينة:****أولاً: وصف مجتمع الدراسة:**

يتكون مجتمع دراستنا من رجال الحماية المدنية بمدينة سكيكدة، وبالضبط بالمديرية الولائية والوحدة الرئيسية للتدخل والمقدر عددهم بـ 319 فرداً بين إداريين و أفراد رجال تدخل ميداني ، حيث يتميز مجتمع الدراسة بما يلي:

**- توزيع أفراد المجتمع حسب متغير السن :**

تتراوح أعمار مفردات مجتمع الدراسة من 25 إلى 60 سنة وبعد حساب طول الفئة لمتغير السن تحصلنا على 6 فئات حيث كان طول الفئة مساوياً 5، وبعدها تم إدماج هذه

<sup>1</sup> - عمار بوحوش، محمد محمود الذنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995، ص 129.  
<sup>2</sup> - بشير صباح الراشدي: مناهج البحث التربوي، رؤية تطبيقية مبسطة، الكويت، دار الكتاب الحديث، 2000، ص 59.

الفئات في ثلاث فئات هي شباب من 25 سنة الى 36 سنة ، كهول 37 سنة الى 48 سنة ، شيوخ 49 سنة الى 60 سنة.

**- توزيع أفراد المجتمع حسب الحالة الاجتماعية:**

حسب خصائص مجتمع البحث وما أخذناه من الميدان فهناك من هم متزوجون وهناك عزاب بالإضافة إلى الأرامل والمطلقين، لكننا لم نحصل على أرقام محددة تضبط لنا التوزيع بالتدقيق.

**توزيع أفراد المجتمع حسب متغير طبيعة العمل**

النسبة	التكرار	طبيعة العمل
35 %	111	إداري
65 %	208	تدخل ميداني
100 %	319	المجموع

**جدول رقم (04)**

**- توزيع أفراد المجتمع حسب متغير الاقدمية**

بعد حساب طول الفئة لمتغير تحصلنا على 4 فئات حيث كانت طول الفئة تساوي 7، كما هي مبينة في الجدول أدناه.

النسبة	التكرار	الاقدمية
42 %	134	1 الى 7 سنوات
29.78 %	95	8 - 14 سنة
23.82 %	76	15 - 21 سنة
4.38 %	14	22 سنة فأكثر
100 %	319	المجموع

**جدول رقم (05)**

- توزيع الأفراد حسب متغير الرتبة

الرتبة	التكرار	النسبة
ضابط	53	% 16.61
صف ضابط	38	% 11.91
عون	228	% 71.47
المجموع	319	% 100

جدول رقم (06)

ثانيا: وصف العينة :

بما أن مجتمع الدراسة مكون من طبقات فان عينة البحث تكون من النوع الطبقية العشوائية، والتي تم اختيارها على أساس تقسيم مجتمع الدراسة إلى طبقات بحسب طبيعة العمل (إداري، تدخل ميداني) وحسب الرتبة (ضباط، صف ضباط، أعوان) وأخذنا نسبة 25 % من المجتمع وكان حجم العينة 80 فردا . وفيما يلي توضيح لخصائص العينة حسب المتغيرات:

- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

بعد حساب طول الفئة لمتغير السن تحصلنا على 6 فئات حيث كانت طول الفئة تساوي 5، وبعدها تم إدماج هذه الفئات في ثلاث فئات هي شباب، كهول، شيوخ، وهي كما مبينة في الجدول أدناه.

السن	التكرار	النسبة
36-25	36	%45
48-37	25	%31.25
60-49	19	%23.75
المجموع	80	% 100

جدول رقم (07)

أهم ما يمكن ملاحظته على عينة البحث هو أنه:

- هناك تقارب في توزيع العينة من حيث السن حيث أن هناك 36 فردا تتراوح أعمارهم بين 25-36 سنة بنسبة 45%، و 25 فردا تتراوح أعمارهم بين 37 - 48 سنة. بنسبة 31.25%، في حين نجد أن 19 فردا تتراوح أعمارهم بين 49-60 سنة بنسبة 23.75%.

- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	التكرار	الحالة الاجتماعية
42.5%	34	أعزب
57.5%	46	متزوج
100%	80	المجموع

جدول رقم (08)

حسب النتائج الموضحة في الجدول والخاصة بالحالة الاجتماعية فنلاحظ أن عدد المتزوجين يقدر بحوالي 46 فردا من عينة البحث بنسبة 57.5% في حين نجد أن 34 فرد أعزب بنسبة 42.5%.

في حين تبقى الحاليتين ( مطلق، أرمل) منعدمتين في عينة بحثنا.

- توزيع أفراد العينة حسب طبيعة العمل

النسبة	التكرار	طبيعة العمل
35%	28	إداري
65%	52	تدخل ميداني
100%	80	المجموع

جدول رقم (9)

أهم ما يمكن ملاحظته على العينة من حيث طبيعة العمل هو أن غلب أفراد العينة هم من أفراد التدخل الميداني حيث قدر عددهم 52 فردا بنسبة 65%، و في المقابل نجد أن عدد الإداريين قدر 28 فردا أي بنسبة 35% .

- توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية

بعد حساب طول الفئة للمتغير تحصلنا على 4 فئات حيث كان طول الفئة تساوي 7، كما هي مبينة في الجدول أدناه.

النسبة	التكرار	الأقدمية
38.75%	31	1 إلى 7 سنوات
28.75%	23	8 - 14 سنة
22.5%	18	15-21 سنة
10%	08	22 سنة فأكثر
100%	80	المجموع

جدول رقم (10)

أما فيما يخص الأقدمية فنجد أن أفراد العينة التي تتراوح أقدميتهم ما بين 1-7 سنوات يتراوح عددهم 31 فردا أي ما يعادل نسبة 38.75%، في حين نجد 23 فرد تتراوح أقدميتهم ما بين 8-14 سنة أي بنسبة 28.75%، أما عدد الأفراد الذين تتراوح أقدميتهم 15-21 فعددهم 18 فردا ما يعادل نسبة 22.5% أما عدد الأفراد الذين تفوق أقدميتهم 22 سنة فعددهم 08 أفراد أي ما يعادل نسبة 10%.

- توزيع الأفراد حسب نوع الرتبة

النسبة	التكرار	الرتبة
16.25%	13	ضابط
12.5%	10	صف ضابط
71.25%	57	عون
100%	80	المجموع

جدول رقم (11)

أهم ما يمكن ملاحظته على العينة من حيث متغير الرتبة هو أن اغلب أفراد العينة هم من الأعران حيث قدر عددهم بـ 57 فرد ويمثلون نسبة 71.25 % من أفراد العينة، في حين نجد صف الضباط قدر عددهم بـ 10 افراد ويمثلون نسبة 12.5 % من العينة، أما الضباط فيقدر عددهم بـ 13 فردا ويمثلون نسبة 16.25 % من عينة الدراسة.

#### 4- وصف أدوات جمع البيانات:

يعتبر المنهج العلمي السبيل الذي يتبعه الباحث من أجل الوصول إلى تعميمات أو نتائج بطرق علمية دقيقة، وكذلك هو مجموعة القواعد العامة التي توجه الباحث للوصول إلى الحقيقة العلمية<sup>(1)</sup>.

وتماشيا مع طبيعة وأهداف موضوع الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي للكشف عن العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية بالمديرية الولائية والوحدة الرئيسية للتدخل – سكيكدة .

**4-1 الاستمارة:** هي عبارة عن أداة من أدوات جمع المعلومات تضم مجموعة من البنود أو العبارات ، تعطى إلى أفراد العينة المراد دراستها ، بحيث يقدم هؤلاء الأفراد بيانات ومعلومات حول الظاهرة المراد دراستها وذلك عن طريق إجاباتهم<sup>2</sup>.

وانطلاقا من مشكلة البحث المطروحة سابقا تم تصميم استمارة، مقسمة إلى محور عام الذي يضم المتغيرات أو البيانات الديمغرافية كالسن، الحالة الاجتماعية، و الاقدمية في العمل، وطبيعة العمل، والرتبة إضافة إلى جزئين ، الجزء الأول يهدف إلى قياس ضغوط العمل لدى رجال الحماية المدنية، ويتكون من 23 بندا، مقسمة إلى أربعة محاور وهي:

**المحور الأول :** و يقيس غموض الدور ويتمثل في البنود: من 1- 8

**المحور الثاني :** و يقيس عبئ الدور ويتمثل في البنود: من 9- 15 .

**المحور الثالث :** و يقيس طبيعة العمل ويتمثل في البنود: من 16- 19.

**المحور الرابع:** و يقيس الترقية والتقدم الوظيفي ويتمثل في البنود: من 20- 23

<sup>1</sup> - علي شتا، المنهج العلمي والعلوم الاجتماعية، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، 1997. ص 269.

<sup>2</sup> - محمد شفيق: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية ، ط 1، 1985، ص 83

أما الجزء الثاني يقيس التوافق المهني ويتكون من 21 بندا، مقسمة إلى ثلاثة محاور هي

**المحور الأول :** و يقيس الرضا عن العمل ويتمثل في البنود: من 24-30 .

**المحور الثاني:** و يقيس العلاقات الاجتماعية ويتمثل في البنود: من 31 - 37

**المحور الثالث:** و يقيس الاتزان الانفعالي ويتمثل في البنود: من 38- 44.

وللإشارة تكون الإجابة على هذه البنود وفق سلم متدرج بين دائما، غالبا، نادرا، أبدا. وقد أعطيت لهذه الدرجات القيم: 1.2.3.4 في حالة عبارات موجبة ، والدرجات 1. 2. 3. 4 على التوالي في حالة العبارات السالبة. وهي 11 عبارة وفيما يلي أرقام العبارات السالبة: 20. 24. 25. 26. 27. 37. 40. 41. 42. 43. 44.

#### 4-2- صدق الاستثمارة:

للتحقق من صدق الاستثمارة تم تقديمها إلى مجموعة من الأساتذة ، وهذا قصد توجيهنا، وبعد الاطلاع عليها تم إلغاء وتعديل بعض العبارات حيث تم إعادة صياغة البند الثالث والبند الثامن هذا على مستوى المحور الأول أما على مستوى المحور الثاني فقد تم إعادة صياغة البند الخامس عشر ،أما المحور الثالث فقد تم تعديل البند السابع عشر هذا الجزء الخاص بضغط العمل ،أما على مستوى محاور التوافق المهني فقد فعلى مستوى المحور الأول تم إعادة صياغة البند السابع والعشرون ، أما فيما يخص المحور الثالث فقد أعيد صياغة البند التاسع والثلاثون وكل هذا استنادا إلى رأي الأستاذ المشرف وأراء الأساتذة المحكمين\* وضعت الاستثمارة في شكلها النهائي.

**4-3- الثبات:** قبل أن تعرض الاستثمارة على عينة البحث الأصلية لابد من التحقق من مدى توافرها على شرط الثبات، لذلك تم حساب معامل الثبات بطريقة التطبيق وإعادة التطبيق حيث يحسب مدى الارتباط بين الدرجات المتحصل عليها عند تطبيقها لأول مرة، والدرجات المتحصل عليها عند إعادة التطبيق، ومن ثمة فقد تم اختيار عينة تتكون من 10 أفراد تم توزيع الاستثمارة عليهم، بعد مدة 10 أيام أعيد توزيعها عليهم، بحساب معامل الارتباط برسون حصلنا على معامل قدر ب: 0.85 وهو معامل ارتباط يشير لعلاقة موجبة وقوية.

\* - الأساتذة المحكمون هم: د. بوخدير عمار، د. لعرب بشير، جامعة عنابة ، أد. قيرة اسماعيل، جامعة سكيكدة.

5- أساليب المعالجة الإحصائية:

لقد اعتمدنا في بحثنا على الأساليب الكمية نظرا لطبيعة البيانات وتمثلت في ما يلي:  
معامل الارتباط برسون عند قياس ثبات الاستمارة، وكذلك لمعرفة العلاقة بين ضغوط العمل والتوافق المهني وذلك من خلال تطبيق القانون التالي:

$$r = \frac{\sum X \text{مج} (س \text{ص}) - \text{مج} س . \text{مج} ص}{\sqrt{[\sum \text{مج} س^2 - (\text{مج} س)^2] [\sum \text{مج} ص^2 - (\text{مج} ص)^2]}}$$

ر = معامل الارتباط.

س = درجات الأفراد في استبيان ضغوط العمل.

ص = درجات الأفراد عند استبيان التوافق المهني.

ن: عدد أفراد العينة.

لقد تم اعتماد اختبار كاي 2 (ك2) لمعرفة مدى تأثير العوامل الديمغرافية على التوافق المهني.

$$\chi^2 = \frac{\sum (O - E)^2}{E}$$

ت و = التكرار الملاحظ.

ت م = التكرار المتوقع.

مستوى الخطأ = 0.05

-كما تم استعمال النسب المئوية وهذا لوصف خصائص أفراد المجتمع و العينة والكشف عن استجابات الأفراد نحو محاور الدراسة وذلك عن طريق إحصاء إجابات الأفراد المبحوثين.

درجة الحرية هي: ( ف - 1 ) ( ع - 1 ).

ف = عدد الأعمدة.

ع = عدد الأسطر.

# الفصل الخامس

## عرض ومناقشة النتائج

- 1- عرض النتائج العامة.
  - 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات.
- الاستنتاج.
  - خاتمة

تمهيد: يتضمن هذا الفصل عرض النتائج العامة للدراسة ومناقشتها على ضوء الفرضيات .

### 1- عرض النتائج العامة:

فيما يلي سنقدم عرضا عاما عن متغيري موضوع الدراسة حيث سنعرض أولا نتائج استجابات مفردات العينة على بنود محاور ضغوط العمل، ثم نتائج استجاباتهم على بنود محاور التوافق المهني.

أ- نتائج استجابات مفردات العينة حول أبعاد ضغوط العمل :

- الاستجابات حول مدى غموض الدور كمصدر للضغط:

جدول رقم(13) استجابات مفردات العينة عن محتوى البنود المعبرة عن محور غموض الدور

مج %	أبدا		نادرا		غالبا		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	35	28	22.5	18	18.75	15	23.75	19	1- أشعر بتضارب بين المهام المطلوب مني القيام بها واعتقاداتي الشخصية.	غموض الدور
100	33.75	27	18.75	15	15	12	32.5	26	2- أجد نفسي في مأزق بين توجيهات وتعليمات رئيسي المباشر ومطالب مرؤوسي.	
100	32.5	26	26.25	21	20	16	21.25	17	3 - المسؤوليات المترتبة عن أداء نشاطاتي غير محددة.	
100	37.5	30	18.75	15	13.75	11	30	24	4 - إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.	
100	40	32	30	24	11.25	09	18.75	15	5- أعتبر أن الأهداف الخاصة بتأدية المهام غير واضحة.	
100	53.75	43	27.5	22	12.5	10	6.25	5	6 - أعتبر أن قواعد وإجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة للجميع.	
100	36.25	29	25	20	20	16	18.75	15	7 -حدود صلاحيات أعضاء فريق العمل غير واضحة.	
100	36.25	29	17.5	14	25	20	21.25	17	8- بعد قيامي ببعض المهام اشعر أنني قد قمت بها بطريقة خاطئة.	

يوضح الجدول أعلاه (رقم 13) استجابة مفردات العينة على بعد غموض الدور في العمل، الذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى شعور أفراد الحماية المدنية بغموض الدور لديهم بمناسبة أدائهم العمل . نلاحظ من الجدول أن 57.5% من مفردات العينة عبروا عن عدم وجود تضارب بين المهام المطلوب منهم القيام بها واعتقاداتهم الشخصية، حيث أن 35% منهم أجابوا بـ أبدا و 22% أجابوا نادرا؛ في حين نلاحظ انقسام استجابات منتسبي الحماية المدنية بين معارض و موافق حول محتوى البند الذي يعبر عن الوقوع في مأزق بين توجيهات و تعليمات الرئيس من جهة ومطالب المرؤوسين من جهة ثانية حيث عبر 32.5% بـ دائما و 33.5% بـ أبدا، وهذا يدل على وجود نوع من صراع وغموض الدور لدى الفئة الوسطى في الإشراف، حيث تجد هذه الفئة نوع من التناقض في تنفيذ توجيهات وتعليمات رؤسائهم وتلبية أهم مطالب مرؤوسيهم، إنه على الرغم من أن هذه الفئة لها دور فعال في سيرورة العمل انطلاقا من كونها تقوم بتنفيذ أهم تعليمات الرؤساء من جهة و تلبية مطالب المرؤوسين من جهة ثانية، لذلك غالبا ما نجدها تعاني نوعا من صراع الدور في كثير المنظمات خاصة عندما يكون هناك تناقض بين تعليمات الرئيس ومطالب المرؤوسين ، رغم أن نسبة 58.75% عبرت عن أن المسؤوليات المترتبة عن أداء النشاطات محددة ، و 56.25% عبروا عن أن إجراءات العمل المكلفين بها واضحة.

إن وضوح الإجراءات لدى الموارد البشرية من منتسبي الحماية المدنية يتساق مع ما يتعلق بالأهداف الخاصة بتأدية المهام إذ عبر 70% من مفردات العينة عن وضوح الأهداف ، و 81.25% أعربوا عن أن قواعد وإجراءات العمل في مؤسستهم مفهومة و مقبولة من الجميع . وانطلاقا من ذلك فإن 61.25% أعربوا عن أن حدود صلاحيات أعضاء فريق عملهم كانت واضحة، الأمر الذي دفع بـ 53.75% للتعبير عن كونهم لا يشعرون بأنهم قد أنجزوا بعض مهامهم بطريقة خاطئة بعدما فرغوا من قيامهم بها .

من خلال ما سبق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يقرون بعدم شعورهم بغموض وصراع الدور؛ وهذا ما يتفق مع ما توصل إليه "الزهراني" من نتائج في دراسته حول أثر المتغيرات

التنظيمية على مستوى ضغوط العمل، حيث توصل في دراسته إلى تدني غموض وصراع الدور لدى القيادات الإدارية بالجوازات.

- الاستجابات حول مدى الشعور بعبء الدور كمصدر للضغط:

جدول رقم(14) يوضح استجابات مفردات العينة عن محتوى البنود المعبرة عن محور عبئ الدور

مج %	أبدا		نادرا		غالبا		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	20	16	25	20	20	16	35	28	9- حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي.	عبئ الدور
100	30	24	25	20	20	16	25	20	10- فترة العمل اليومي المحدد رسميا لا تكفي لأداء كل المهام التي أكلف بها.	
100	27.5	22	18.75	15	12.5	10	41.25	33	11-أتحمل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها.	
100	28.75	23	31.25	25	11.25	09	28.75	23	12- لا أستمتع بأيام إجازاتي نظرا لاستدعائي بشكل طارئ للقيام بمهام	
100	23.75	19	20	16	22.5	18	33.75	27	13- يضايقتني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة	
100	21.25	17	11.25	09	23.75	19	43.75	35	14- أشعر بالتعب والإرهاك مع نهاية فترة العمل.	
100	25	20	12.5	10	17.5	14	45	36	15- يؤلمني قيامي بتنفيذ أعمال لا تتفق مع المبادئ والقيم التي أحملها.	

يوضح الجدول أعلاه (رقم14) استجابة مفردات العينة لعبارات بنود بعد عبئ الدور في العمل الذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى شعور أفراد الحماية المدنية بعبء الدور بمناسبة أدائهم لعملهم . ومنه نلاحظ أن 55% من مفردات العينة عبروا على أن حجم العمل الذي يقومون به يستنزف أوقات راحتهم، انطلاقا من كون أن 35 % منهم أجابوا دائما و 20 % أجابوا غالبا، وهذا ما يدل على وجود نوع من عبئ الدور في العمل وهذا من

خلال قيام أفراد الحماية المدنية بتأدية بعض مهامهم أثناء فترات راحتهم ، في حين نلاحظ أن 55% من أفراد العينة أعربوا عن أن حجم العمل المكلفين به يكفي لإنجاز المهام ، رغم أن نسبة 53.75% عبرت عن تحملها مسؤولية عدة أعمال وواجبات منفصلة عن المهمة الرئيسية المكلفين بها، حيث أجاب 41.25 % بدائما و12.5% بغالبا.

و بالمقابل نجد أن 60% عبروا على أنهم يستمتعون بأيام إجازاتهم حيث لا يتم استدعاؤهم بشكل طارئ للقيام بالمهام؛ وهذا ما قد يدل على مدى توفر الموارد البشرية بالقدر الذي يكافئ الحاجة الفعلية من التدخل.

وعلى الرغم من الاستجابات السابقة الدالة عن عدم وجود إحساس كبير بعبئ الدور إلا أن نسبة 56.25 % من أفراد العينة عبرت عن تضايقها من طلب رؤساء عديدين أداء أعمال متناقضة، وهذا ما قاد إلى شعور 67.5% من مفردات العينة بالتعب والإنهاك خاصة مع نهاية فترة عملهم، و62.5% يتألمون عند القيام بتنفيذ أعمال لا تتفق مع القيم والمبادئ التي يحملونها، هذا ما يفسر شعور مفردات العينة بنوع من عبئ الدور في العمل.

من خلال ما سبق يمكن القول أن أغلب أفراد العينة يقرون بشعورهم بعبئ الدور في العمل وهذا ما يشير لخصوصية قطاع الحماية المدنية وطبيعة المهمات و الأنشطة التي يقوم بها منتسبوه الذين يظهر عليهم التعب والإنهاك عند نهاية فترات عملهم، علاوة على تألمهم عند تنفيذ أعمال لا تتفق مع مبادئهم الشخصية أو قيمهم الدينية ، كما أن وجود التناقض بين الرؤساء العديدين في أثناء مهام التدخل يجعلهم يشعرون بالتضايق من طبيعة عملهم ومن مستوى أدائهم له بشكل جيد الأمر الذي يؤدي بهم إلى الوقوع في أخطاء كبيرة وخطيرة.

- الاستجابات حول طبيعة العمل كمصدر للضغط:  
جدول رقم(15) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور طبيعة العمل

مج %	أبدا		نادرا		غالبا		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	30	24	13.75	11	20	16	36.25	29	16- اعتبر أن طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير.	طبيعة العمل
100	26.25	21	18.75	15	17.5	14	37.5	30	17- تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة التي أقوم بها.	
100	26.25	21	18.75	15	22.5	18	32.5	26	18- أخشى من تدني مستوى قدراتي في أثناء مجابهة المهام الموكلة لي.	
100	18.75	15	17.5	14	21.25	17	42.5	34	19- أشعر بالخوف كون عملي محفوف بالمخاطر.	

نلاحظ من الجدول أعلاه (رقم 15) أن 56.25 % من مفردات العينة يعتبرون أن طبيعة عملهم مملة ولا تتغير ، حيث أن 36.25 % منهم أجابوا بدائما و 20 % أجابوا بغالبا؛ كما أعرب 55 % من المفردات ( الحماية المدنية ) عن توتر أعصابهم بسبب طبيعة المهام الصعبة التي يقومون بها، علما وأن طبيعة العمل تختلف من حيث صعوبتها بين إداري وعون أو إطار تدخل ميداني ، ذلك أن أفراد التدخل الميداني أكثر عرضة للمواقف الخطيرة مقارنة بالإداريين، وهذا ما قد يجعلهم يشعرون بالملل من طبيعة عملهم ويكونون أكثر عرضة للتوتر والقلق أثناء أداء مهامهم ، وتماشيا مع هذه الصعوبة المدركة فان نسبة 55% عبرت عن خشيتها من تدني مستوى قدراتها أثناء مجابهة المهام الموكلة لها ، وهذا ما دفع بـ 63.75 % إلى التعبير عن شعورهم بالخوف كون عملهم محفوف بالمخاطر.

من خلال ما سبق يمكن القول أن أغلب أفراد العينة يقرون بأن عملهم يوسم بالطابع الممل وهذه النتيجة المتوصل لها تتفق مع نتائج دراسة "الرزياء" التي أكدت على عدم وجود فترات راحة كافية أثناء العمل إضافة إلى اتسام عملهم بالروتينية.

- الاستجابات حول طبيعة ممارسة الترقية والتقدم الوظيفي كمصدر للضغط:

جدول رقم (16) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الترقية والتقدم الوظيفي.

مج %	أبدا		نادرا		غالبا		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	32.5	26	26.25	21	22.5	18	18.75	15	20- يحز في نفسي تدني مستوى كفاءتي نظرا لعدم اقتراحي لدورات تدريبية ما يجعلني أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي	الترقية والتقدم الوظيفي
100	18.75	15	12.5	10	23.75	19	45	36	21- أشعر أن امتلاكي للمهارات المتطلبة في العمل يمكنني من الحصول على الترقية لأنها مرتبطة بكفاءة المرشحين.	
100	05	04	11.25	09	17.5	14	66.25	53	22- توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر.	
100	8.75	07	7.5	06	21	17	62.5	50	23- تتيح المؤسسة فرصا لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المقترحة.	

الملاحظ من الجدول (رقم 16) أعلاه أن 58.75 % من مفردات العينة لا يحز في أنفسهم تدني مستوى كفاءتهم نظرا لعدم اقتراحهم لدورات تدريبية ، حيث أن 32.5 % منهم أجابوا بأبدا و 26.25 % بنادرا؛ في حين نلاحظ 68.75 % أعربوا عن أن شعورهم بامتلاك المهارات المتطلبة في العمل يمكنهم من الحصول على الترقية المناسبة لأنها مرتبطة بكفاءة

المرشحين ، وهذا يدل على أن الترقية في هذا التنظيم مرتبطة بالاستحقاق، ومنه نجد نسبة 83.75% عبرت على أن المؤسسة توفر فرص الترقية بشكل مستمر ،وفي نفس السياق تتيح الفرص لاكتساب مهارات جديدة من خلال الاقتراح لخوض دورات التدريب.

من خلال ما سبق يمكن القول أن الترقى الوظيفي كمتغير لا يعد مصدر ضغط مهني بالنسبة لعينة الدراسة الحالية. وهذا ما لا يتفق مع نتائج دراسة "الرزياء" التي أشارت إلى أن الترقية والتقدم الوظيفي تعتبر أحد أهم مصادر الضغوط المهنية ،الأمر الذي قد يرجع إلى اختلاف مجتمع الدراسة وحجم العينة.

ب- التوافق المهني:

جدول رقم (17) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الرضا عن العمل

مج %	أبدا		نادرا		غالبا		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	22.5	18	13.75	11	20	16	43.75	35	24- أعتبر مهمة رجل الحماية المدنية شاقة ومتعبة.	الرضا عن العمل
100	33.75	27	16.25	13	18.75	15	31.25	25	25-ينتابني إحساس سلبي باتخاذ قرار الالتحاق بالحماية المدنية كونه كان قرارا خاطئا.	
100	35	28	20	16	12.5	10	32.5	26	26- أعتبر أن راتبي لا يساوي الجهد الذي أبدله.	
100	35	28	25	20	18.75	15	21.25	17	27- أفكر في تغيير المهنة مستقبلا فيما لو أتاحت لي فرصة الاختيار مجددا.	
100	28.75	23	17.5	14	21.21	17	32.5	26	28- تتنابني حالات من السعادة حينما أفكر أنني أنتمي لسلك الحماية المدنية.	
100	6.25	05	10	08	28.75	23	55	44	29- أقبل على ممارسة العمل بحيوية ونشاط.	
100	3.75	03	8.75	07	20	16	67.5	54	30- أشعر بالثقة إزاء إدارة المؤسسة التي أعمل بها.	

يوضح الجدول (رقم 17) استجابة مفردات العينة على بعد الرضا عن العمل ، الذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى شعور أفراد الحماية المدنية بالرضا عن عملهم . نلاحظ من الجدول أن 63.75% من مفردات العينة عبروا على أن مهمة رجل الحماية المدنية شاقة ومتعبة ، حيث أن 43.75% منهم أجابوا بدائما و 20% أجابوا بغالبا ؛ في حين نلاحظ انقسام استجابات أفراد الحماية المدنية بين معارض و موافق حول محتوى البند الخامس والعشرون الذي يعبر عن الشعور بإحساس سلبي باتخاذ قرار الالتحاق بالحماية المدنية كونه كان قرارا خاطئا حيث عبر 31.25% بـ دائما و 33.75% بـ أبدا، وهذا يدل

على وجود نوع من عدم الرضا عن العمل، في نفس السياق كذلك نلاحظ انقسام استجابات أفراد الحماية المدنية بين معارض و موافق حول محتوى البند السادس والعشرون الذي يعبر على أن الراتب لا يساوي الجهد المبذول حيث عبر 32.5% بـ دائما و 35% بـ أبدا، وهذا ما يدل على عدم الرضا عن الرواتب ، و رغم ذلك فان نسبة 53.75% عبرت عن عدم تفكيرها في تغيير المهنة مستقبلا فيما لو أتاحت فرصة الاختيار مجددا ، وفي نفس السياق 57.5% عبروا على شعورهم بحالات من السعادة حينما يفكرون أنهم ينتمون لسلك الحماية المدنية وهذا ما يدل مدى اعتزازهم بالانتماء لهذا السلك .

ومن خلال البند التاسع والعشرون عبرت 83.75% على أنها تقبل على ممارسة العمل بحيوية ونشاط وهذا يعود إلى إيمانهم بقيمة هذا العمل في المجتمع من خلال طابعه الاجتماعي والإنساني وتحقيق الهدف الأسمى ألا وهو خدمة المجتمع، في حين عبر 75% عن شعورهم بالثقة إزاء إدارة المؤسسة التي يعملون بها وهذا ما يدل على مدى ثقتهم في مؤسستهم.

من خلال ما سبق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يقرون بشعورهم بالرضا عن العمل إلا أننا لاحظنا وجود عدم الرضا عن العمل في بعض استجابات بعض البنود ويظهر ذلك في البند الخامس والعشرون الذي يعبر عن قرار الالتحاق بالحماية المدنية كان قرارا سلبيا، نلاحظ عدم الرضا عن العمل وهذا قد يرجع إلى ظروف الالتحاق بسلك الحماية المدنية ، بمعنى أن قرار الالتحاق بالحماية المدنية كان حتميا، وهذا لعدم وجود بدائل وظيفية أثناء تلك الفترة، وفي السياق ذاته يظهر عدم الرضا عن العمل من خلال البند السادس والعشرون الذي يعبر عن الراتب وذلك من خلال وجود بعض الاختلاف في استجابات أفراد العينة حول الراتب حيث عبروا على أن الأجر الذي يتقاضونه غير لا يتناسب مع الجهد الذي يبذلونه، قد نجد هذا الاختلاف حسب رأينا عند العمال وفي مختلف القطاعات سواء في المؤسسات العمومية أو الخاصة.

جدول رقم (18) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور العلاقات الاجتماعية.

مج %	أبدا		نادرا		غالبا		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	25	20	21.25	17	15	12	38.75	31	31- أفضل تمضية أوقات فراغي مع زملائي في العمل	العلاقات الاجتماعية
100	16.25	13	23.75	19	27.5	22	32.5	26	32- لا أفوت فرصة مشاركة زملاء العمل في المناسبات الاجتماعية	
100	22.5	18	12.5	14	12.5	14	42.5	34	33- يكسبني الانتماء للحماية المدنية تقدير واحترام الآخرين.	
100	27.5	22	12.5	10	22.5	18	37.5	30	34- تتنابني مشاعر الارتياح كوني أحظى بالقبول من قبل زملاء العمل.	
100	27	22	16.25	13	23.75	19	32.5	26	35- أشعر بأهميتي لدى الآخرين نظرا لممارستي هذه المهنة.	
100	26.25	21	21.75	17	27.5	22	25	20	36- أعتز بجو الحوار و تبادل الآراء بين زملاء العمل حول المهام والأنشطة .	
100	25	20	23.75	19	28.75	23	22.5	18	37- أتضايق من الاستمرار في النشاط نظرا لصعوبة التفاهم مع بعض زملاء العمل.	

يوضح الجدول أعلاه (رقم 18) استجابة مفردات العينة على بعد العلاقات الاجتماعية، الذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى قوة العلاقات الاجتماعية والتفاعل الاجتماعي بين أفراد الحماية المدنية بمناسبة أدائهم العمل. و نلاحظ من خلال الجدول أن 53.75 % أعربوا عن أنهم يفضلون تمضية أوقات فراغهم مع زملائهم في العمل ويدل ذلك على مدى قوة

العلاقات بينهم. وما يعزز ذلك أكثر هو إعراب 60% من مفردات العينة عن كونهم لا يفوتون فرصة مشاركة زملائهم في العمل المناسبات الاجتماعية ، حيث أن 32.5 % منهم أجابوا بدائما و27% أجابوا بغالبا وهذا ما يعكس أجواء المحبة والود والصدقة بين أفراد الحماية المدنية . إن انتماء الأفراد العاملين لسلك ما أو مؤسسة يجعلهم يشعرون بالاعتزاز بها، وقد يكون الانتماء إليها أحد العوامل التي تفرض التقدير والاحترام من طرف الآخرين، وهذا ما عبر عنه أفراد الحماية المدنية من خلال البند الذي يعبر على الانتماء حيث نجد 62% من مفردات العينة عبروا أن الانتماء للحماية المدنية أكسبهم تقدير واحترام الآخرين، كما عبر 60 % من مفردات العينة عن مشاعر الارتياح كونهم يحظون بقبول زملائهم في العمل، وعبرت نسبة 56.25 % من أفراد الحماية المدنية عن الشعور بالأهمية لدى الآخرين نظرا لممارستهم هذه المهنة.

ان الملاحظ من البيانات هو انقسام استجابات أفراد الحماية المدنية بين معارض و موافق حول محتوى البند الذي يعبر عن الاعتزاز بجو الحوار و تبادل الآراء بين زملاء العمل حينما يتعلق الأمر بالمهام والأنشطة الممارسة حيث أجاب 27.5 % بدائما و26.25% بأبدا، وهذا يدل على وجود نوع من الاختلال في العلاقات بين أفراد الحماية المدنية، وفي نفس السياق أيضا نلاحظ انقسام أفراد الحماية المدنية من حيث استجاباتهم بين معارض و موافق حول محتوى البند الذي يعبر عن التضايق من الاستمرار في النشاط نظرا لصعوبة التفاهم مع بعض زملاء العمل إذ أجاب 23.75% بدائما و25% بأبدا، وهذا ما يدل على اضطراب في العلاقات الاجتماعية بين زملاء العمل.

من خلال ما سبق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يقرون بقوة العلاقات الاجتماعية بينهم إلا أننا لاحظنا وجود بعض الاضطراب والاختلال في بعض استجابات أفراد العينة وقد يعتبر ذلك حالة طبيعية لا تخلو منها منظمة أو وظيفة نظرا لأن التفاعل بين الأفراد في بيئة العمل لا يخلو من الأفكار و السلوكات المتباينة أو المتعارضة سواء كان ذلك لاعتبارات وظيفية بحثة أو غير ذلك تماما.

جدول رقم (19) يوضح استجابات مفردات العينة لمحتوى البنود المعبرة عن محور الاتزان الانفعالي

مج %	أبدا		نادرا		غالب		دائما		البند	البعد
	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
100	18.75	15	22.25	18	20	16	38.75	31	38- ممارسة مهنة رجل حماية مدنية تزيدني ثقة بنفسى.	الاتزان الانفعالي
100	35	28	11.25	09	16.25	13	37.5	30	39- أشعر بالاستقرار النفسي والطمأنينة كوني أعمل رجل حماية مدنية.	
100	23.75	19	20	16	22.5	18	33.75	27	40- ينتابني الملل والتوتر أثناء فترات الدوام.	
100	32.5	26	21.25	17	17.5	14	28.75	23	41- أجد صعوبة في ضبط انفعالاتي السلبية بمناسبة أداء المهام الموكلة لي ضمن هذا العمل.	
100	31.25	25	25	20	20	16	23.75	19	42- الخلافات مع الزملاء حول طريقة الأداء تدفعني إلى اعتماد سلوك اللامبالاة والتكاسل.	
100	38.35	31	25	20	22.5	18	13.75	11	43- ينتابني الغضب من زملاء العمل لدرجة أنني أحقد عليهم.	
100	32.5	26	27.5	22	22.5	18	17.5	14	44- أشعر بنوع من مشاعر الكراهية صادرة عن بعض زملاء العمل .	

يوضح الجدول أعلاه (رقم 19) استجابة مفردات العينة على محتوى بنود بعد الاتزان الانفعالي، الذي هدف الباحث من خلاله إلى معرفة مدى قدرة أفراد الحماية المدنية على ضبط انفعالاتهم و التحكم في إنتاج سلوكهم بمناسبة أدائهم لعملهم. والملاحظ أن 58.75% من مفردات العينة عبروا عن أن ممارسة مهنة رجل حماية مدنية تزيدهم ثقة بأنفسهم، في حين نلاحظ انقسام الاستجابات بين المعارضة والموافقة حول محتوى البند الذي يعبر عن مدى الشعور بالاستقرار النفسي والطمأنينة كونهم يعملون رجال حماية مدنية حيث أجاب 37.5% بدائما و35% بأبدا، وهذا يدل على وجود نوع من عدم الاتزان الانفعالي، ومن ثمة فقد عبر 56.25% من مفردات العينة عن شعورهم بالملل والتوتر أثناء فترات الدوام، غير أنه بالمقابل

عبرت نسبة 53.75% من مفردات العينة عن عدم وجود صعوبة في ضبط الانفعالات السلبية بمناسبة أداء المهام، وهذا ما يتفق مع إعراب 56.25% عن أن الخلافات مع الزملاء حول طريقة الأداء لا تدفعهم إلى اعتماد سلوك اللامبالاة والتكاسل، وفي نفس الإطار فقد عبر 67.5% عن عدم غضبهم من زملاء العمل لدرجة الحقد عليهم، وهذا ما يدل على وجود اتزان انفعالي لدى مفردات العينة.

من خلال ما سبق يمكن القول أن أغلب أفراد العينة لديهم قدرة التحكم في انفعالاتهم وهو ما يدل على أن لديهم اتزان انفعاليا سليما، لكن الملاحظ من خلال بعد الاتزان الانفعالي وجود بعض الاستجابات على البند الذي يعبر عن الاستقرار النفسي التي نلمس فيها نوع من عدم الاتزان وهذا قد يرجع كثرة تعرض أفراد الحماية المدنية إلى المواقف الخطيرة وغير الأمانة ما يشعرهم بعدم الاستقرار النفسي والطمأنينة، هذا ما جعلهم يعربون عن شعورهم بالممل والتوتر أثناء فترات الدوام.

## 2- مناقشة النتائج في ضوء الفرضيات:

## 1-2- الفرضيات الفرعية :

## - العلاقة بين غموض الدور في العمل والتوافق المهني.

بتطبيق معامل الارتباط "بيرسون":

نجد أن  $r = 0.36$  ما يعني وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين غموض الدور في العمل والتوافق المهني. وبما أن  $r = 0.23$  المجدولة عند درجة الحرية 78 و مستوى الدلالة 0.05 وهي أقل من القيمة المحسوبة فهي دالة إحصائيا إلا أنها ليست قوية.

## - العلاقة بين عبء الدور في العمل والتوافق المهني.

بتطبيق معامل الارتباط "بيرسون":

نجد أن  $r = 0.57$  وهي درجة دالة على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين عبء الدور في العمل والتوافق المهني وبما أن  $r = 0.23$  المجدولة عند درجة الحرية 78 و مستوى الدلالة 0.05 وهي أقل من القيمة المحسوبة فهي دالة إحصائيا إلا أنها ليست قوية.

## - العلاقة بين طبيعة العمل والتوافق المهني .

بتطبيق معامل الارتباط "بيرسون":

نجد أن  $r = 0.64$  وهي درجة دالة إحصائيا على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين طبيعة العمل والتوافق المهني وبما أن  $r = 0.23$  المجدولة عند درجة الحرية 78 و مستوى الدلالة 0.05 وهي أقل من القيمة المحسوبة فهي دالة إحصائيا إلا أنها ليست قوية.

## - العلاقة بين فرص الترقيّة في العمل والتوافق المهني.

بتطبيق معامل الارتباط "بيرسون":

نجد أن  $r = 0.16$  وهي درجة دالة إحصائيا على وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين فرص الترقيّة في العمل والتوافق المهني وبما أن  $r = 0.23$  المجدولة عند درجة الحرية 78 و مستوى الدلالة 0.05 وهي أكبر من القيمة المحسوبة فهي دالة إحصائيا إلا أنها ليست قوية.

انه من خلال اختبارنا للفرضيات المختلفة الفرعية توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين محاور ضغوط العمل والتوافق المهني، وذلك فيما يتعلق بمحوري غموض الدور والترقية والتقدم الوظيفي حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.36 و 0.16 على التوالي وبما أن  $r=0.23$  المجدولة عند درجة الحرية 78 ومستوى الدلالة 0.05 وهي أقل من القيمة المحسوبة بالنسبة لغموض الدور فهي دالة إحصائياً لكنها ليست قوية، في حين نجد أن العلاقة بين المحورين المتعلقين بعبء الدور وطبيعة العمل علاقة موجبة متوسطة إذ بلغت قيمة ارتباط بيرسون 0.57 و 0.64 وبما أن  $r=0.23$  المجدولة عند درجة الحرية 78 ومستوى الدلالة 0.05 وهي أقل من القيمة المحسوبة فهي دالة إحصائياً لكنها ليست قوية .

2-2- اختبار الفرضيات الصفرية:

في هذا الأسلوب الإحصائي نقوم بمقارنة قيم ك2 المحسوبة بقيم كا2 المجدولة، وهذا بغرض معرفة مدى تحقق الفرضيات الصفرية، وهذا طبق لاختبار كا2 لمعرفة دلالة التأثير في التوافق المهني بالموازاة مع مصادر ضغوط العمل داخل المؤسسة مجال الدراسة.

- الفرضية الصفرية الأولى: لا يوجد تأثير للسن على التوافق المهني.

جدول رقم (20): يوضح درجة الحرية بالنسبة لمتغير السن.

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	كا2 المجدولة	مستوى الدلالة
04	03	06	12.59	0.05
04	03	06	16.81	0.01

جدول رقم (21) يوضح العبارات الدالة:

البعد	العبرة	العبارات الدالة
الرضا عن العمل	27- التفكير في تغيير المهنة مستقبلا إذا ما أتاحت فرصة الاختيار مجدد	

بعد حساب درجة الحرية لمتغير السن، وبمقارنة قيم (كا2) المحسوبة بالنسبة لكل بنود محاور التوافق المهني مع القيم المجدولة لـ (كا2)، يتضح أن البند (السابع والعشرون) ضمن بعد الرضا عن العمل بدأ التأثير فيه ظاهرا لمتغير السن ذلك أن (كا2) المحسوبة بلغت 18 وبالتالي فهي أكبر من المجدولة في مستويي الدلالة 0.05 و 0.01. وبالعودة للجدول السابع (7) ضمن الملاحق و الجداول يبرز أن فئة الشباب كانت الأكثر تفكيراً في تغيير المهنة مستقبلاً فيما لو أتاحت فرصة الاختيار لها مجدداً مقارنة بالفئات الأكبر سناً التي تقل لديها الرغبة في تغيير المهنة، ما يعني أنه كلما ارتقينا في العمر كلما زاد مستوى الاستقرار المهني، ومنه يمكن القول أن تأثير عامل السن يظهر عند فئة الشباب بصفة أكبر، مقارنة بفئة الكهول

والشيوخ لدى أفراد الحماية المدنية، وهذه النتائج تتفق مع النتائج المتحصل عليه في دراسة أبو العريج.

- الفرضية الصفرية الثانية: لا يوجد تأثير للحالة الاجتماعية على التوافق المهني.

جدول رقم (22): يوضح درجة الحرية لمتغير الحالة الاجتماعية

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	ك2 المجدولة	مستوى الدلالة
04	02	03	7.81	0.05
04	02	03	11.34	0.01

جدول رقم (23) يوضح العبارات الدالة:

البعد	العبارة
الرضا عن العمل	27- التفكير في تغيير المهنة مستقبلا إذا ما أتاحت فرصة الاختيار مجدد
العلاقات الاجتماعية	31- أفضلية في تمضية أوقات الفراغ مع الزملاء في العمل 37 - التضايق من الاستمرار في النشاط نظرا لصعوبة التفاهم مع بعض زملاء العمل
الاتزان الانفعالي	41 - أجد صعوبة في ضبط انفعالاتي السلبية بمناسبة أداء المهام الموكلة لي ضمن هذا العمل.

بعد حساب درجة الحرية بالنسبة لمتغير الحالة الاجتماعية، تم تحديد قيم (ك2) المجدولة عند مستويي الدلالة 0.05 و 0.01 ، وبحساب قيم ك2 لكل أبعاد التوافق المهني اتضح أنها غير دالة عند مستويي الدلالة ما يعني عدم وجود تأثير للحالة الاجتماعية بمستوييها الأعزب والمتزوج على مستوى التوافق المهني ؛ غير انه بالنظر لقيم ك2 المحسوبة بالنسبة لكل بند من البنود يتضح وجود بعض التأثير لمتغير الحالة الاجتماعية ، ففي مستوى بعد الرضا عن العمل

وفي محتوى البند السابع والعشرون بلغت قيمة كا2 المحسوبة 20.55 وهي أكبر من القيمة المجدولة في كلا المستويين، حيث وجدنا أن العزاب أكثر إعرابا عن التفكير في تغيير مهنتهم إذا ما أتحت فرصة الاختيار أمامهم مستقبلا، مقارنة بفئة المتزوجين، هؤلاء الأخيرين عبروا عن مستوى استقرار أكبر. وهذه النتيجة تتفق في الواقع مع متغير السن ذلك أن العزاب في الغالب هم من فئة الشباب.

كما اتضح تأثير متغير الحالة الاجتماعية في بعد العلاقات الاجتماعية ويظهر ذلك في البند الواحد والثلاثين الذي يعبر عن تفضيل تمضية أوقات الفراغ مع زملاء العمل بلغت قيمة كا2 المحسوبة 18.71 وهي أكبر من القيمة المجدولة في كلا مستويي الدلالة الإحصائية، حيث عبر أكثر العزاب عن تفضيلهم ذلك مقارنة بالمتزوجين الذين نادرا ما يفضلون ذلك وقد يعود الأمر بالنسبة لهم إلى طبيعة الأدوار الاجتماعية المنوطة بهم خارج بيئة العمل والتي تجعلهم يحققون أو يسعون لتحقيق دواتهم ضمن تلك الأطر الأخرى غير المهنية. ومن الواضح أيضا تأثير هذا المتغير في حالة التضايق من الاستمرار في النشاط نظرا لصعوبة التفاهم مع بعض زملاء العمل حيث بلغت قيمة كا2 المحسوبة 8.87 وهي أكبر من القيمة المجدولة عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.05، في حين نجدها أقل من القيمة المجدولة عند مستوى الدلالة 0.01، حيث وجدنا أن العزاب أكثر إعرابا عن تضايقهم مقارنة بنسبة أضعف من المتزوجين الذين نادرا ما يتضايقون، وذلك ما يؤكد أن هؤلاء أكثر استقرارا في عملهم من العزاب.

كما ظهر أيضا تأثير متغير الحالة الاجتماعية في بعد الاتزان الانفعالي وذلك في البند الواحد والأربعين الذي يعبر عن الصعوبة في ضبط الانفعالات السلبية أثناء أداء المهام، إذ بلغت قيمة كا2 المحسوبة 16.38 وهي أكبر من القيمة المجدولة في كلا مستويي الدلالة الإحصائية، حيث وجد أن المتزوجون أكثر تعبيراً عن وجود صعوبة في ضبط انفعالاتهم مقارنة بنسبة أقل من العزاب، وقد يرجع ذلك إلى أن المتزوجين لديهم نوع من المسؤولية اتجاه أسرهم ومنه فمعاناتهم من مشاكل داخل عائلاتهم يؤثر بالسلب على قدرة ضبط انفعالاتهم.

- الفرضية الصفرية الثالثة: لا يوجد تأثير للأقدمية على التوافق المهني.

جدول رقم (24): يوضح حساب درجة الحرية لمتغير الأقدمية.

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	كا2 المجدولة	مستوى الدلالة
04	04	09	16.91	0.05
04	04	09	21.66	0.01

بعد حساب درجة الحرية بالنسبة لمتغير الأقدمية، تم تحديد قيم (كا2) المجدولة عند مستويي الدلالة 0.05 و 0.01 ، وبحساب قيم كا2 لكل أبعاد التوافق المهني اتضح أنها غير دالة عند مستويي الدلالة، ما يعني عدم وجود تأثير للأقدمية بمختلف مستوياتها على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية وهذه النتائج تتفق مع النتائج المتحصل عليه في دراسة أبو العريج.

- الفرضية الصفرية الرابعة : لا يوجد تأثير لطبيعة العمل الممارس على التوافق المهني.

جدول رقم (25): يوضح حساب درجة الحرية لمتغير طبيعة العمل.

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	كا2 المجدولة	مستوى الدلالة
04	02	03	7.81	0.05
04	02	03	11.34	0.01

جدول رقم(26) يوضح العبارات الدالة:

العبارة	البعد
27- التفكير في تغيير المهنة مستقبلا إذا ما أتاحت فرصة الاختيار مجدد.	الرضا عن العمل
34- التعبير عن مشاعر الارتياح كونهم يحظون بالقبول من طرف زملاء العمل.	العلاقات الاجتماعية

الاتزان الانفعالي	40- الشعور بالملل والتوتر أثناء فترات الدوام.
-------------------	---

بعد حساب درجة الحرية بالنسبة لمتغير طبيعة العمل، تم تحديد قيم (كا2) المجدولة عند مستويي الدلالة 0.05 و 0.01 ، وبحساب قيم كا2 لكل أبعاد التوافق المهني اتضح أنها غير دالة عند مستويي الدلالة ما يعني عدم وجود تأثير لطبيعة العمل بمستويها الإداري والتدخل الميداني على مستوى التوافق المهني، غير انه بالنظر لقيم كا2 المحسوبة بالنسبة لكل بند من البنود يتضح وجود بعض التأثير لمتغير طبيعة العمل.

ففي مستوى بعد الرضا عن العمل، وجد أن أفراد التدخل الميداني أكثر إعرابا عن التفكير في تغيير مهنتهم كرجال حماية مدنية إذا ما أتاحت لهم فرصة الاختيار مستقبلا حيث بلغت قيمة كا2 المحسوبة 9.85 وهي دالة عند مستوى الدلالة 0.05 فقط، مقارنة بالإداريين، الذين أبدوا مستوى استقرار مهني أكبر من خلال عدم رغبتهم في تغيير عملهم.

كما اتضح تأثير متغير طبيعة العمل في بعد العلاقات الاجتماعية، حيث وجد أن أفراد التدخل الميداني أكثر تعبيراً عن مشاعر الارتياح كونهم يحظون بالقبول من طرف زملاء العمل، مقارنة بالإداريين، حيث بلغت قيمة كا2 المحسوبة 14.77 وهي دالة في عند مستويي الدلالة الاثنين، و قد يعود ذلك إلى طبيعة عمل أفراد التدخل الميداني الذين بحكم طبيعة تدخلاتهم الميدانية فهم يعملون كفريق واحد يسوده التعاون والتكافل.

والواضح من نتائج اختبار كا2 كذلك وجود تأثير لمتغير طبيعة العمل في بعد الاتزان الانفعالي، وذلك من خلال البند الأربعين حيث بلغت قيمة كا2 المحسوبة 11.94 وهي دالة عند مستويي الدلالة الإحصائية الاثنين، والذي عبر أفراد التدخل الميداني فيه عن شعورهم بالملل والتوتر أثناء فترات الدوام مقارنة بالإداريين، وقد يرجع هذا إلى طبيعة التدخلات التي يقومون بها، ومختلف المواقف والأخطار التي غالباً ما يصادفون بها، وذلك ما يجعلهم

يشعرون بنوع من الملل والتوتر أثناء ممارستهم لنشاطهم وهذه النتائج تختلف مع النتائج المتحصل عليه في دراسة المسعري.

الفرضية الخامسة: لا يوجد تأثير للرتبة على التوافق المهني.

جدول رقم (27): يوضح حساب درجة الحرية لمتغير الرتبة.

الأعمدة	الصفوف	درجة الحرية	كا2 المجدولة	مستوى الدلالة
04	03	06	12.59	0.05
04	03	06	16.81	0.01

جدول رقم (28) يوضح العبارات الدالة:

العبارة	البعد
25- ينتابني إحساس سلبي باتخاذ قرار الالتحاق بالحماية المدنية كونه كان قرارا خاطئا. 27- التفكير في تغيير المهنة مستقبلا إذا ما أتاحت فرصة الاختيار مجدد.	الرضا عن العمل
39- أشعر بالاستقرار والطمأنينة كوني أعمل رجل حماية مدنية	الاتزان الانفعالي

بعد حساب درجة الحرية بالنسبة لمتغير الرتبة، تم تحديد قيم (كا2) المجدولة عند مستويي الدلالة 0.05 و 0.01 ، وبحساب قيم كا2 لكل أبعاد التوافق المهني اتضح أنها غير دالة عند مستويي الدلالة ما يعني عدم وجود تأثير للرتبة بمستوييها ضباط، وصف ضباط، والأعوان على مستوى التوافق المهني ، غير انه بالنظر لقيم كا2 المحسوبة بالنسبة لكل بند من البنود يتضح وجود بعض التأثير لمتغير الرتبة، ففي مستوى بعد الرضا عن

العمل، يتضح أن الأعوان أكثر إعرابا بالإحساس السلبي باتخاذ قرار الالتحاق بالحماية المدنية مقارنة بنسبة اقل من الضباط، وصف الضباط، هؤلاء الأخيرين عبروا عن مستوى استقرار أكبر في عملهم، كما اتضح ذلك أيضا في البند السابع والعشرون حيث أن الأعوان كانوا أكثر إعرابا عن التفكير في تغيير مهنة رجل الحماية المدنية إذا ما أتاحت فرصة الاختيار مستقبلا، مقارنة بنسبة اقل من الضباط وصف الضباط، هؤلاء الأخيرين عبروا عن مستوى استقرار أكبر، وهذا يعود إلى حجم وصعوبة المهام التي يقوم بها الأعوان .

كما اتضح تأثير متغير الرتبة في بعد الاتزان ويظهر ذلك في البند التاسع والثلاثون الذي يعبر عن الشعور بالطمأنينة والاستقرار حيث عبر أكثر الأعوان عن عدم شعورهم بذلك، مقارنة بالضباط وصف الضباط هذين الأخيرين عبروا عن مستوى استقرار أكبر، وقد يعود هذا إلى كون أعوان الحماية المدنية، أكثر عرضة للأخطار والمواقف الخطيرة من الضباط وصف الضباط.

## - الاستنتاج:

بعد حساب العلاقة الارتباطية بين أبعاد ضغوط العمل والتوافق المهني، وبتطبيق الأساليب الإحصائية المناسبة لكل فرضية، من فروض هذه الدراسة يتضح من خلال استجابة أفراد العينة على أبعاد ضغوط العمل، أن البعد الخاص بمدى الشعور بغموض الدور أن أغلب أفراد العينة لا يقرون بذلك، غير أنه و على العكس من ذلك أغلب مفردات العينة يقرون بشعورهم بعبئ الدور المنوط بهم،وعليه و بالموازاة فقد أعربوا عن أن طبيعة عملهم تتسم بالملل والصعوبة، رغم أن فرص الترقية والتقدم الوظيفي متاحة ومتوفرة بشكل مستمر.

أما فيما يتصل باستجابات مفردات العينة على أبعاد التوافق المهني فنلاحظ أن تعبيرهم عن شعورهم بالرضا عن عملهم قد شمل كل البنود، في حين وجد عدم الرضا في بعض البنود وذلك في محتوى البند الخامس والعشرون الذي يعبر عن قرار الالتحاق بالحماية المدنية كان قرار سلبيًا، وأيضًا في محتوى البند السادس والعشرون الذي يعبر عن الراتب، وبالمقابل أعربت مفردات العينة عن مدى قوة العلاقات الاجتماعية بينهم، ومع ذلك لوحظ وجود بعض الاضطراب والاختلال في العلاقات الاجتماعية، ويظهر ذلك في محتوى البند الذي يعبر عن الاعتزاز بجو الحوار و تبادل الآراء بين زملاء العمل، كذلك في البند الذي يعبر عن التضايق من الاستمرار في النشاط نظرا لصعوبة التفاهم مع بعض زملاء العمل، أما فيما يخص بعد الاتزان الانفعالي فنجد أفراد العينة لديهم قدرة على التحكم في انفعالاتهم لكن ما يمكن ملاحظته وجود بعض الاستجابات على البند الذي يعبر عن الاستقرار النفسي التي نلمس فيها نوع من عدم الاتزان وهذا قد يرجع كثرة تعرض أفراد الحماية المدنية إلى المواقف الخطيرة وغير الآمنة ما يشعرهم بعدم الاستقرار النفسي والطمأنينة، هذا ما جعلهم يعربون عن شعورهم بالملل والتوتر أثناء فترات الدوام في محتوى البند رقم أربعين .

أما فيما يتعلق بالفرضيات الفرعية التي حاول الباحث من خلالها الكشف عن العلاقة بين أبعاد ضغوط العمل والتوافق المهني ، فقد استنتج الباحث وجود علاقة ارتباطية موجبة بين بعد غموض الدور في العمل والتوافق المهني و الذي قدرت قيمة معامل الارتباط ب 0.36 ،وكذلك الأمر بين بعد عبئ الدور في العمل والتوافق المهني، أي انه كلما كانت أعباء الدور في

العمل منخفضة كلما زاد التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية والعكس صحيح، وهذا ما تشير إليه القيمة العالية لمعامل الارتباط بيرسون والتي بلغت 0.57 .

كما توصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين طبيعة العمل والتوافق المهني ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون 0.64، ما يعني أن طبيعة العمل الممارس التي تختلف بين إداري و متدخل ميداني ذات تأثير على مستوى التوافق المهني للمورد البشري على اختلاف موقعه أو طبيعة عمله.

و في نفس السياق توصل الباحث إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الترقية والتقدم الوظيفي والتوافق المهني ، حيث بلغت قيمة الارتباط بيرسون 0.16 ، أي انه كلما كانت فرص الترقية والتقدم الوظيفي متوفرة كلما زاد مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، والعكس صحيح.

أما فيما يخص الفرضيات الصفرية المتعلقة بالسن ،الحالة الاجتماعية، الأقدمية و طبيعة العمل الممارس،الرتبة و التي هدف الباحث من خلالها للتأكد من عدم وجود تأثير لهذه المتغيرات الديمغرافية على مستوى التوافق المهني لرجال الحماية المدنية و التي تم اختبارها باعتماد اختبار كا2 لدلالة الفروق فقد خلص الباحث إلى ما يلي من نتائج:

- عدم وجود تأثير للسن على التوافق المهني لرجال الحماية المدنية.

- عدم وجود تأثير للحالة الاجتماعية على التوافق المهني لرجال الحماية المدنية.

- عدم وجود تأثير للأقدمية على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

- عدم وجود تأثير لطبيعة العمل الممارس على التوافق المهني لرجال الحماية المدنية .

- عدم وجود تأثير للرتبة على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.

## الخاتمة:

لقد قام الباحث في هذه الدراسة بمحاولة معرفة علاقة ضغوط العمل بالتوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية، وذلك من خلال تصميم استبيان يقيس ضغوط العمل اشتمل على أربعة محاور تتعلق بالكشف عن مصادر ضغوط العمل و هذا بالكشف عما إذا كان أفراد الحماية المدنية يشعرون بغموض وعبئ الدور في العمل والكشف عن طبيعة تأثير العمل الممارس خاصة وأن هناك عمل إداري وآخر ذو طابع ميداني ، وكذا معرفة ما إذا كانت فرص الترقية والتقدم الوظيفي متاحة ومتوفرة ومن ثمة تعتبر أو لا تعتبر مصدر ضغط.

وبعد إتباع كل الخطوات المنهجية في البحث و بعد تفريغ البيانات و اختبارها بالأساليب الإحصائية المناسبة تم التوصل إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين غموض الأدوار في العمل والتوافق المهني.
  - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين عبئ الدور في العمل والتوافق المهني.
  - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين طبيعة العمل والتوافق المهني.
  - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الترقية والتقدم الوظيفي والتوافق المهني.
- أما بالنسبة للفرضيات الصفرية و بحساب قيم كا2 للمتغيرات التالية: السن، الحالة الاجتماعية، الرتبة، الأقدمية و طبيعة العمل، تبين عدم وجود تأثير دال إحصائيا لهذه المتغيرات، ما يعني أنها لا تؤثر على مستوى التوافق المهني، و بالتالي تم قبول الفرضيات الصفرية.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع:

1. عبد المطلب أمين القرطبي: الصحة النفسية، ط1، دار الفكر العربي: القاهرة، مصر، 1998
2. اندرو دي سيزلاقي وآخرون: السلوك التنظيمي والأداء، ترجمة جعفر أبو القاسم، معهد الإدارة العامة، الرياض 1991.
3. الهاشمي لوكيا: الإجهاد لدى المكتبيين الجامعيين، مشروع بحث، الجزء 1، جامعة قسنطينة.
4. ألفت حقي: فزيولوجية السلوك وعلم النفس الفزيولوجي، دار الفكر للطباعة، الإسكندرية، مصر، 1986.
5. آغا كاظم ولي: علم النفس الفيزيواوجي، دار الآفاق الجديدة، بيروت، 1980.
6. أحمد عزت راجح: علم النفس الصناعي، دار الكتب الجامعية، الإسكندرية، 1970.
7. أحمد زكي بدوي: معجم مصطلحات العلوم الاجتماعية، مكتبة لبنان، بيروت، 1977.
8. إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس وتكنولوجيا الصناعة، دار قباء للطباعة، القاهرة مصر 1998، ص 125.
9. نعيم الرفاعي: الصحة النفسية (دراسة سيكولوجية التكيف)، مطبعة طربين، دمشق، 1969.
10. نبيل صالح سفيان: الشخصية والإرشاد النفسي، ط1، ابيتراك للطباعة والنشر، مصر الجديدة، القاهرة، 2004
11. موريس أنجرس، منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية، ترجمة بوزيد صراوي وكمال بوشرف وسعيد سبعون، دار القصبه للنشر، الجزائر، ط2، 2006.
12. مدحت عبد الحميد عبد الطيف، الصحة النفسية والتفوق الدراسي، دار المعرفة الجامعة، القاهرة، 1990.

13. محمود السيد أبو النيل: علاقة ظروف العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية، دار المعارف، القاهرة، 1982
14. محمد علي محمد: علم الاجتماع التنظيمي، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، 1986.
15. محمد سلامة غباري، أميرة منصور يوسف علي، علاج المشكلات العمالية من منظور الخدمة الاجتماعية، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1991.
16. كمال محمد عويضة: علم النفس الصناعي، دار الكتاب العلمية، بيروت، 1996.
17. كمال الدسوقي: علم النفس ودراسة التوافق، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1996 .
18. قباري محمد إسماعيل: علم الاجتماع الإداري ومشكلة التنظيم في المؤسسة البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية، 1981،
19. فرج عبد القادر طه: سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1980.
20. فرج عبد القادر طه وآخرون: معجم علم النفس والتحليل النفسي، ط1، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، دون تاريخ.
21. فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة، 2001.
22. عمار بوحوش، محمد محمود الدنبيات: مناهج البحث العلمي وطرق إعداد البحوث، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1995.
23. عبد الستار إبراهيم: الاكتئاب، اضطراب العصر الحديث، فهمه، أساليبه وعلاجه، عالم المعرفة، 1989.
24. عبد الله عبد الحي موسى: التوافق النفسي لطلاب وطالبات كلية التربية، بحوث في علم النفس التربوي، مكتبة الخانجي، القاهرة، 1980

25. عباس محمود عوض: الموجز في الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1989
26. سهير كامل احمد: الصحة النفسية والتوافق، مركز الإسكندرية، للكتاب، مصر، 1999
27. سعد جلال: المرجع في علم النفس، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985
28. رمضان محمد القدافي: الصحة النفسية والتوافق، ط3، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1999
29. ديانا هيلز، روبرت هيلز: العناية بالعقل والنفس، تعريب واقتباس وتقديم الدكتور عبد العالي الجسماني، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1999.
30. حمدي ياسين، علي عسكر، حسن الموسوي: علم النفس الصناعي بين النظرية والتطبيق، دار الكتاب الحديث، 1999.
31. حلمي المليجي، وعبد المنعم المليجي: النمو النفسي وديناميته، دار النهضة العربية، بيروت، 1973.
32. حسن عبد الحميد رشوان: العلاقات الإنسانية في مجالات علم النفس وعلم الاجتماع وعلم الإدارة، المكتبة الجامعية الحديثة، الإسكندرية، مصر 1998
33. حامد عبد السلام زهران: التوجيه والإرشاد النفسي، ط2، عالم الكتب، القاهرة.
34. حامد زهران: الصحة النفسية والعلاج النفسي، ط4، دار المعارف، القاهرة، 1988.
35. بشير صباح الراشدي: مناهج البحث التربوي، رؤية تطبيقية مبسطة، الكويت، دار الكتاب الحديث، 2000
36. بديع محمود القاسم: علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، بدون تاريخ.
37. إبراهيم شوقي عبد الحميد: علم النفس والصناعة، دار قباء للنشر، القاهرة، مصر، 1998.

38. محمد شفيق: الخطوات المنهجية لإعداد البحوث الاجتماعية، الإسكندرية، ط1 ، 1985
39. فوزي محمد جبل: الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الازاريطة، الإسكندرية، 2000، الخامس، جامعة عين شمس، القاهرة، 1967
40. عبد الرحمن بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض، 1998.
41. خيلفورد: ميادين علم النفس بين النظرية والتطبيق، ترجمة يوسف مراد، المجلد2، دار المعارف، مصر 1969.
42. عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها، دار الكتاب الحديث، ط2، 2004.
43. جرينبرج، جي رالد و بارون: ترجمة رفاعي، رفاعي بسيوني، إسماعيل، "إدارة السلوك في المنظمات"، دار المريخ للنشر الرياض، 2004
44. محمود سليمان العميان: السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط3، الأردن، عمان، 2005
45. عبد الرحمن العيسوي: علم النفس والإنتاج، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، دون تاريخ.
46. حنفي عبد الفقار: محاضرات في السلوك التنظيمي، ط1، مطبعة ومكتبة الإشعاع الفني، الإسكندرية، 2002.

### المجلات والرسائل:

1. محمد بن صالح الرزیزاء: الضغوط المهنية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2001.
2. عبد الحميد عبدوني: فهم سلوك العمال وحاجة التنظيم والتسيير في علم النفس، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة باتنة، عدد1، 1994.

3. وفية احمد الهنداوي: استراتيجيات التعامل مع ضغوط العمل الإداري، مجلة الإدارة العامة، عدد58، 1994.

4. عبد النور ارزقي :محددات الرضا الوظيفي ومعنى العمل عند العامل الجزائري،رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،معهد علم النفس والعلوم التربوية،جامعة الجزائر.

5. منير أحمد حلمي: التوافق النفسي للطالبة الجامعية وعلاقته بمجموعة من المتغيرات، حولية كلية البنات، العدد عباس محمود عوض : دراسة عاملية لاختبار التوافق العام والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية،1982.

6. خالد محمد المسعري: الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني، رسالة ماجستير،المركز العربي للدراسات الأمنية والتدريب، الرياض، 1995.

7. لطفي راشد محمد:نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وكيفية مواجهتها، مجلة الإدارة العامة، ع75، الرياض،1992.

8. صلاح خميس الزهراني: أثر المتغيرات الشخصية والتنظيمية على مستوى ضغوط العمل، رسالة ماجستير، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، 2000.

#### المراجع الأجنبية:

- 1- Selye (H): The stress of life, McGraw-Hill, 1976.
- 2- Lazarus.r.s.adjustement and personality.McGraw-Hill.new York.1961
- 3- Jena-Luc Bernard Dunond : Tests et théories de l'intelligence, Paris,2000 .
- 4 -Bonnet (M. H): Dealing with shift work, work an stress, 4, 1990.
- 5 -Foret (J): Sommeil et horaires de travail irréguliers, thèse, Lille, cite par Rutenfranz et al, 1977.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة منتوري قسنطينة  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس

# استمارة بحث

أخي الكريم:

صممت الاستبانة التي بين يديكم للحصول على بعض المعلومات التي تخدم بحثا علميا أقوم بإعداده استكمالاً لنيل درجة الماجستير.

أخي العامل، إن صدق نتائج هذه الدراسة يتوقف على مدى مساهمتكم الفعلية في تقديم الإجابة المناسبة.

نرجو منكم قراءة كل عبارة بعناية و وضع علامة (x) في الخانة التي تراها تتفق معكم من حيث تعبيرها عن شعوركم نحو عملكم.

ملاحظة: إجاباتكم ستحفظ بسرية تامة و لا تخدم سوى الهدف العلمي.

تقبلوا تحياتي وشكري لكم على حسن تعاونكم.

البيانات الشخصية:

1- السن: ..... سنة

2- الاقدمية في المؤسسة: ..... سنة

3- الحالة الاجتماعية:

أعزب  مطلق  متزوج  رمل

عدد الأولاد: .....

4- طبيعة العمل:

إداري  تدخل ميداني

5- الرتبة:

ضابط  صف ضابط  عون

## عبارات تقيس ضغوط العمل

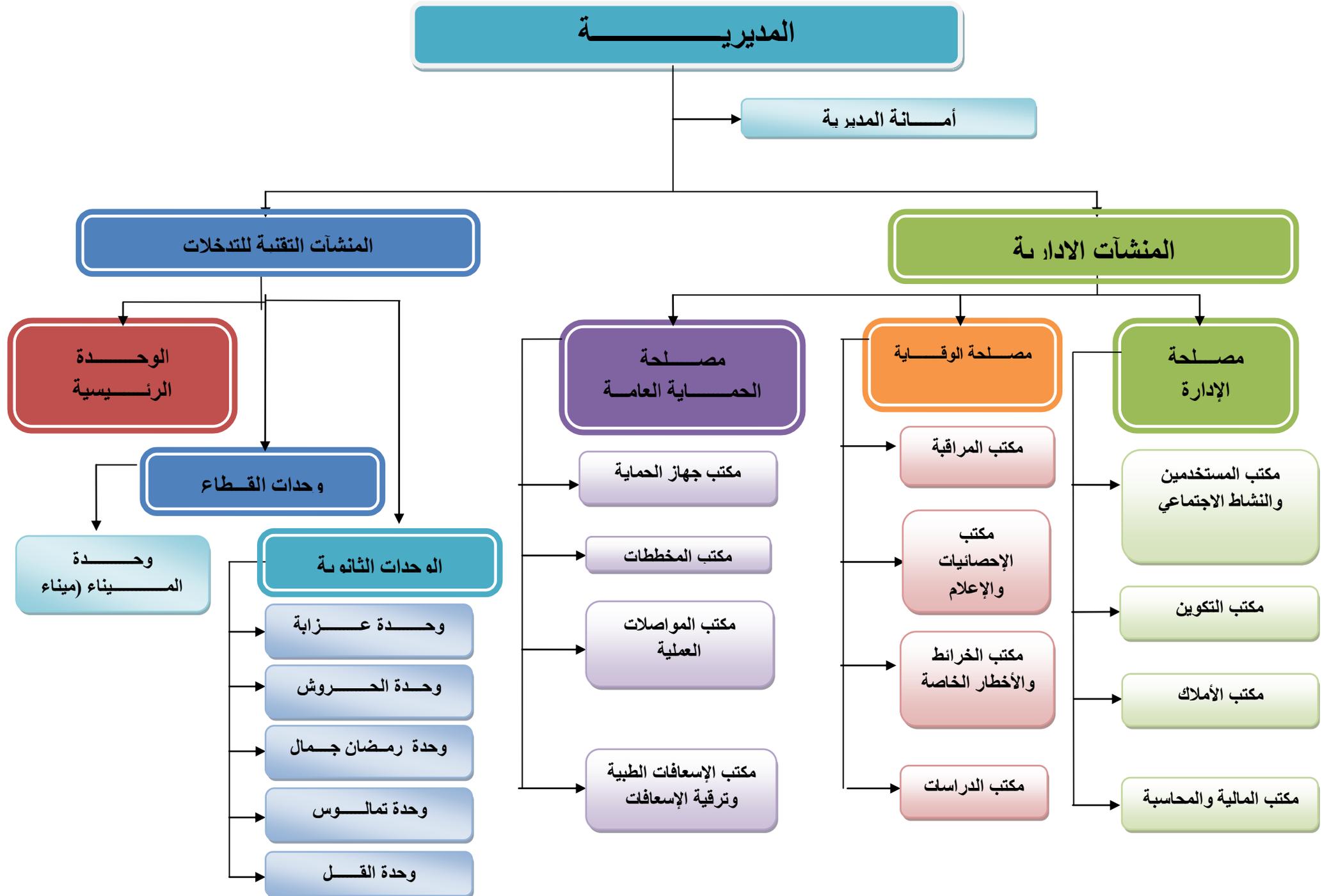
أبدا	نادرا	غالبا	دائما	العبارة
				1- اشعر بتضارب بين المهام المطلوب مني القيام بها واعتقاداتي الشخصية.
				2- أجد نفسي في مأزق بين توجيهات وتعليمات رئيسي المباشر ومطالب مرؤوسي.
				3- المسؤوليات المترتبة عن أداء نشاطاتي غير محددة.
				4- إجراءات العمل لانجاز المهام التي أكلف بها غير واضحة.
				5- أعتبر أن الأهداف الخاصة بتأدية المهام غير واضحة.
				6- أعتبر أن قواعد وإجراءات العمل في هذه المؤسسة غير مفهومة للجميع.
				7- حدود صلاحيات أعضاء فريق العمل غير واضحة.
				8- بعد قيامي ببعض المهام اشعر أنني قد قمت بها بطريقة خاطئة.
				9- حجم العمل الذي أقوم به يستنزف كل أوقات راحتي .
				10- فترة العمل اليومي المحددة رسميا لا تكفي بأداء كل المهام التي أكلف بها.
				11- أتحمّل مسؤولية عدة أعمال وواجبات رغم كونها منفصلة عن المهمة المكلف بها.
				12- لا استمتع بأيام إجازاتي نظرا لاستدعائي بشكل طارئ للقيام بمهام.
				13- يضايقني أن يطلب مني رؤساء عديدون أداء أعمال متناقضة.
				14- اشعر بالتعب والإرهاك في نهاية فترة العمل.
				15- يؤلمني قيامي بتنفيذ أعمال لا تتفق مع المبادئ والقيم التي أحملها.
				16- اعتبر أن طبيعة عملي مملة فهو لا يتغير..
				17- تتوتر أعصابي بسبب طبيعة المهام الصعبة التي أقوم بها.
				18- اخشي من تدني مستوى قدراتي في أثناء مجابهة المهام الموكلة لي.
				19- اشعر بالخوف كون عملي محفوف بالمخاطر.
				20- يحز في نفسي تدني مستوى كفاءتي نظرا لعدم اقتراحي لدورات تدريبية ما يجعلني أخشى مواجهة المواقف الجديدة في عملي.
				21- اشعر أن امتلاكي للمهارات المتطلبة في العمل يمكنني من الحصول على الترقية لأنها مرتبطة بكفاءة المرشحين.
				22- توفر المؤسسة فرص الترقية بشكل مستمر.

23- تتيح المؤسسة فرصا لاكتساب مهارات جديدة من خلال دورات التدريب المقترحة.

### عبارات تقيس التوافق المهني

				24- اعتبر مهمة رجل الحماية المدنية شاقة ومتعبة.
				25-ينتابني إحساس سلبي باتخاذني قرار الالتحاق بالحماية المدنية كونه كان خاطئا.
				26- أعتبر أن راتبي لا يساوي الجهد الذي أبدله.
				27- أفكر في تغيير المهنة مستقبلا فيما لو أتاحت لي فرصة الاختيار مجددا.
				28-تنتابني حالات من السعادة حينما أفكر أنني أنتمي لسلك الحماية المدنية.
				29-اقبل على ممارسة العمل بحيوية ونشاط.
				30- اشعر بالثقة إزاء إدارة المؤسسة التي اعلم بها.
				31-أفضل تمضية أوقات فراغي مع زملائي في العمل.
				32- يكسبني الانتماء للحماية المدنية تقدير واحترام الآخرين.
				33- لا أفوت فرصة مشاركة زملاء العمل في المناسبات الاجتماعية
				34- تنتابني مشاعر الارتياح كوني أحظى بالقبول من قبل زملاء العمل.
				35- اشعر بأهميتي لدى الآخرين نظرا لممارستي لهذه المهنة.
				36- اعتز بجو الحوار وتبادل الآراء بين زملاء العمل حول المهام والأنشطة .
				37-أتضايق من الاستمرار في النشاط نظرا لصعوبة التفاهم مع بعض زملاء العمل.
				38-ممارسة مهنة رجل حماية مدنية تزيدني ثقة بنفسي.
				39-اشعر بالاستقرار النفسي والطمأنينة كوني اعلم رجل حماية مدنية.
				40- ينتابني الملل والتوتر أثناء فترات الدوام.
				41-أجد صعوبة في ضبط انفعالاتي السلبية بمناسبة أداء المهام الموكلة لي ضمن هذا العمل.
				42-الخلافات مع الزملاء حول طريقة الأداء تدفعني إلى اعتماد سلوك اللامبالاة والتكاسل.
				43-ينتابني الغضب من زملاء العمل لدرجة أنني احقد عليهم.
				44- أشعر بنوع من مشاعر الكراهية صادرة عن بعض زملاء العمل.

# الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للحماية المدنية- سكيكدة



## ملخص الدراسة:

تتمحور هذه الدراسة حول ضغوط العمل وعلاقتها بالتوافق المهني، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

- هل توجد علاقة بين ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية ومستوى توافقهم المهني؟
  - هل لغموض الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
  - هل لعبى الدور في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
  - هل لطبيعة العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
  - هل للترقية في العمل علاقة بالتوافق المهني لدى أفراد الحماية المدنية؟
  - هل للسن تأثير على التوافق المهني؟
  - هل يتأثر التوافق المهني بالحالة الاجتماعية لرجال الحماية المدنية؟
  - هل للأقدمية تأثير على التوافق المهني لرجال الحماية المدنية؟
  - هل يتأثر التوافق المهني بطبيعة العمل الممارس لدى رجال الحماية المدنية؟
  - هل يتأثر التوافق المهني بنوع رتبة رجال الحماية المدنية؟
- وتكمن أهمية هذه الدراسة في:

- التعرف على مستويات ضغوط العمل التي يتعرض لها رجال الحماية المدنية.
- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية.
- معرفة مصادر وأسباب ضغوط العمل التي يعاني منها رجال الحماية المدنية.
- معرفة هل للمتغيرات الديمغرافية تأثير على التوافق المهني.

### **وقد تبنت الدراسة الفرضيات التالية:**

- توجد علاقة بين ضغوط العمل لدى رجال الحماية المدنية وتوافقهم المهني.
- هناك علاقة ارتباطية بين غموض الدور في العمل لدى أفراد الحماية المدنية وتوافقهم المهني.
- هناك علاقة ارتباطية بين عبء الدور في العمل لدى أفراد الحماية المدنية وتوافقهم المهني.
- هناك علاقة ارتباطية بين طبيعة العمل لدى أفراد الحماية المدنية و توافقهم المهني.
- هناك علاقة ارتباطية بين فرص الترقية لدى أفراد الحماية المدنية و توافقهم المهني.
- لا يوجد تأثير دال إحصائيا للسن على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05.

- لا يوجد تأثير دال إحصائيا للحالة الاجتماعية في التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.01 و 0.05.

- لا يوجد تأثير دال إحصائيا للأقدمية في العمل على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01.

- لا يوجد تأثير دال إحصائيا لطبيعة العمل في التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01.

- لا يوجد تأثير دال إحصائيا للرتبة على التوافق المهني لدى رجال الحماية المدنية عند مستوى الدلالة 0.05 و0.01.

ولقد لجأ الباحث في هذه الدراسة إلى استعمال المنهج الوصفي التحليلي والذي يعبر عن الظاهرة المراد دراستها كما في الواقع كميا وكيفيا، وهو لا يتوقف فقط على جمع البيانات المتعلقة بالظاهرة، وإنما استقصاء مظاهرها وعلاقتها المختلفة، وكذلك تحليلها وتفسيرها والوصول إلى استنتاجات تسهم في تطوير الواقع وتحسينه، ومن أجل ذلك تم توزيع 80 استمارة على أفراد الحماية المدنية المتواجدين بالمديرية الولائية والوحدة الرئيسية لولاية سكيكدة.

وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين بعد غموض الدور في العمل والتوافق المهني.
  - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين بعد عبئ الدور في العمل والتوافق المهني.
  - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين طبيعة العمل والتوافق المهني.
  - وجود علاقة ارتباطيه موجبة بين الترقية والتقدم الوظيفي والتوافق المهني.
- أما بالنسبة للفرضيات الصفرية و بحساب **كا** للسن، الحالة الاجتماعية، الأقدمية و طبيعة العمل، الرتبة عند مستوى الدلالة 0.05 و 0.01 تبين عدم وجود تأثير دال إحصائيا لهذه المتغيرات، فهي بالتالي لا تؤثر على مستوى التوافق المهني، و بالتالي تم قبول الفرضيات الصفرية.

## **Résumé:**

Cette étude met l'accent sur les pressions du travail et leur relation à un consensus professionnel, et que, en répondant aux questions suivantes:

- Y a-t-il une relation entre le stress au travail connu par la protection des hommes et le niveau de leur carrière accord?
- Est-ce l'ambiguïté du rôle dans la relation de travail en conformité avec les membres professionnels de la protection civile?
- Est-ce la charge de rôle dans la relation de travail en conformité avec les membres professionnels de la protection civile?
- Est-ce la nature de la relation de travail en conformité avec les membres professionnels de la protection civile?
- Peut-elle améliorer la relation au travail en conformité avec les membres professionnels de la protection civile?
- Est-ce l'influence de l'âge sur la carrière de compatibilité?
- Est-elle affectée par la compatibilité de la situation sociale des hommes professionnels de la protection civile?
- Est-ce l'effet d'ancienneté sur la compatibilité des hommes professionnels, la protection civile?
- Est-elle affectée par la nature professionnelle de la compatibilité de travail de praticien des hommes de la protection civile?
- Peut-elle être affectée par le type de professionnel les hommes rang compatibilité de la protection civile?

L'importance de cette étude:

- Pour identifier les niveaux de stress au travail vécus par les hommes de la protection civile.
- Pour identifier le niveau de compatibilité avec les hommes professionnels de la protection civile.
- Connaître les sources et les causes du stress au travail vécus par les hommes de la protection civile.
- Savez-vous l'impact des variables démographiques sur l'adaptation au travail.

L'étude a adopté les hypothèses suivantes:

- Il existe une relation entre les pressions de travail avec les hommes et leur accord de professionnels de la protection civile.
- Il existe une corrélation entre l'ambiguïté de rôle dans le travail des membres de la protection civile et professionnelle leur accord.
- Il existe une corrélation entre la charge de rôle dans le travail des membres de la protection civile et professionnelle leur accord.
- Il existe une corrélation entre la nature du travail des membres de la protection civile et professionnelle leur accord.
- Il existe une corrélation entre les possibilités de promotion des membres de la protection civile et professionnelle leur accord.
- Il n'y a aucun effet statistiquement significatif de l'âge sur la compatibilité des hommes professionnels, la protection civile au niveau de 0,05 et 0,01.
- Il n'y a pas d'effet statistiquement significatif de la situation sociale en conformité avec les hommes professionnels, la protection civile au niveau de 0,05 et 0,01.
- Il n'y a aucun effet statistiquement significatif de l'ancienneté de travailler sur la compatibilité des hommes professionnels, la protection civile au niveau de 0,05 et 0,01.
- Il n'y a aucun effet statistiquement significatif de la nature du travail dans le respect des hommes professionnels, la protection civile au niveau de 0,05 et 0,01.

- Il n'y a aucun effet statistiquement significatif de rang sur la compatibilité des hommes professionnels, la protection civile au niveau de 0,05 et 0,01.

J'ai cherché recours dans cette étude est d'utiliser descriptive méthode d'analyse, ce qui reflète le phénomène à étudier, comme en fait, quantitativement et qualitativement, il ne s'arrête pas, et seulement à recueillir des données sur le phénomène, mais les manifestations d'enquête et leur relation à différents, ainsi que l'analyse, l'interprétation et l'accès aux résultats obtenus contribuent à l'effet de développement et d'améliorer la , et pour ce formulaire a été distribué aux 80 membres de l'état civil Direction de la protection totale et l'unité principale du mandat de Skikda.

**L'étude a révélé les résultats suivants:**

- La présence d'une corrélation positive entre l'ambiguïté de rôle après la compatibilité de travail et de carrière.

- La présence d'une corrélation positive entre le rôle après la charge de travail et de la compatibilité de carrière.

- La présence d'une corrélation positive entre la nature du travail et de la compatibilité de carrière.

- La présence d'une corrélation positive entre la promotion et l'avancement professionnel et de consensus professionnel.

- En ce qui concerne les hypothèses de zéro et calcule la  $Ka_2$  pour l'âge, l'état matrimonial, l'ancienneté et la nature du travail, niveau au niveau de 0,05 et 0,01 montrent l'absence d'effet statistiquement significatif pour les variables, il n'est donc pas d'incidence sur le niveau d'adaptation professionnelle, et a donc été acceptée hypothèses nulles.

**Abstract:**

This study focuses on the pressures of work and their relationship to professional consensus, and that, by answering the following questions:

- Is there a relationship between job stress experienced by male protection and the level of their career right?
- Is the ambiguity of the role in the employment relationship in accordance with professional members of civil protection?
- Is responsible role in the employment relationship in accordance with professional members of civil protection?
- Is this the nature of the employment relationship in accordance with professional members of civil protection?
- Can improve the relationship to work in accordance with professional members of civil protection?
- Does age influence on the compatibility of career?
- Is it affected by the compatibility of the social situation of male professional civil defense?
- Is this the effect of seniority on the compatibility of professional men, civil defense?
- Is it affected by the professional nature of the compatibility of work capacity of men for civil protection?
- Can be affected by the type of professional men rank consistency of civil protection?

The importance of this study:

- To identify levels of work stress experienced by men of civil protection.
- To identify the level of compatibility with professional men of civil protection.
- Understand the sources and causes of job stress experienced by men of civil protection.
- Do you know the impact of demographic variables on work adjustment.

The study adopted the following assumptions:

- There is a relationship between the pressures of working with men and their agreement of civil protection professionals.
- There is a correlation between role ambiguity in the work of members of civil protection and professional agree.
- There is a correlation between the burden of role in the work of members of civil protection and professional agree.
- There is a correlation between the nature of work of members of civil protection and professional agree.
- There is a correlation between the potential for promotion of members of civil protection and professional agree.
- There was no statistically significant effect of age on the compatibility of professional men, civil protection at 0.05 0.01.
- There were no statistically significant effect of social status in accordance with the professional men, civil protection at 0.05 and 0.01.
- There was no statistically significant effect of seniority to work on the compatibility of professional men, civil protection at 0.05 and 0.01.
- There was no statistically significant effect of the nature of work in respect of professional men, civil protection at 0.05 and 0.01.
- There was no statistically significant effect of rank on the compatibility of professional men, civil protection at 0.05 and 0.01.

I use a researcher in this study is to use descriptive analysis method, which reflects the phenomenon to be studied, and in fact, quantitatively and qualitatively, it does not

stop, and only collects data on the phenomenon but the events of inquiry and their relationship to different, and the analysis, interpretation and access to the results obtained contribute to the development effect and improve, and this form was distributed to 80 members of the Civil Protection Directorate total and the main unit of the mandate of Skikda.

**The study revealed the following results:**

- The presence of a positive correlation between role ambiguity after the compatibility of work and careers.
- The presence of a positive correlation between the role after the workload and the compatibility of career.
- The presence of a positive correlation between the nature of work and career compatibility.
- The presence of a positive correlation between promotion and career advancement and professional consensus.
- With regard to the assumptions of zero and calculates the  $Ka^2$  for age, marital status, seniority and the nature of work, level at 0.05 and 0.01 show the absence of statistically significant effect for variables, so there is no impact on the level of vocational adjustment, and was accepted null hypotheses

الخط الأول

جدول رقم (1) يوضح قياس ثبات الاستمارة

الأفراد	س	ص	س2	ص2	س X ص
1	74	76	5476	5776	5624
2	78	73	6084	5329	5694
3	83	89	6889	7921	7387
4	64	69	4096	4761	4416
5	90	95	8100	9025	5850
6	74	66	5476	4356	4884
7	68	72	4624	5184	4896
8	95	90	9025	8100	8550
9	83	88	6889	7744	7304
10	87	83	7569	6899	7221
مج	796	801	64228	65085	64526

جدول رقم(2) يوضح علاقة غموض الدور بالتوافق المهني.

س x ص	ص2	س2	التوافق المهني	غموض الدور	الأفراد
770	3025	196	55	14	1
1218	1764	841	42	29	2
713	961	529	31	23	3
1275	2601	625	51	25	4
1440	2025	1024	45	32	5
1344	3136	576	56	24	6
777	1369	441	37	21	7
646	1444	289	38	17	8
1690	4225	676	65	26	9
703	1369	361	37	19	10
1173	2601	529	51	23	11
1248	2704	576	52	24	12
1008	3136	324	56	18	13
1121	3481	361	59	19	14
1160	3364	400	58	20	15
1008	2304	441	48	21	16
560	1225	256	35	16	17
931	2401	361	49	19	18
1860	3844	900	62	30	19
1083	3249	361	57	19	20
799	2209	289	47	17	21
660	1936	225	44	15	22
637	2401	169	49	13	23
1365	4225	441	65	21	24
836	1444	484	38	22	25
1128	2209	576	47	24	26
1625	4225	625	65	25	27
1512	3136	729	56	27	28

576	1024	324	32	18	29
1350	2916	625	54	25	30
2046	4356	961	66	31	31
406	841	196	29	14	32
1710	3249	900	57	30	33
1440	2304	900	48	30	34
992	1024	961	32	31	35
850	1156	625	34	25	36
812	841	784	29	28	37
1485	3025	729	55	27	38
783	729	841	27	29	39
1972	4624	841	68	29	40
1650	4356	625	66	25	41
1054	3844	289	62	17	42
1206	4489	324	67	18	43
504	1764	144	42	12	44
1350	2916	625	54	25	45
1650	3025	900	55	30	46
1320	4356	400	66	20	47
1428	4624	441	68	21	48
1344	1764	1024	42	32	49
1325	2809	625	53	25	50
1140	3600	361	60	19	51
1196	2704	529	52	23	52
684	1444	324	38	18	53
627	1089	361	33	19	54
594	729	484	27	22	55
648	1296	324	36	18	56
663	1521	289	39	17	57
504	784	324	28	18	58
629	1369	289	37	17	59
1364	3844	484	62	22	60

1792	4096	784	64	28	61
1320	3025	576	55	24	62
1050	1764	625	42	25	63
1035	2025	529	45	23	64
1302	1764	961	42	31	65
1140	1444	900	38	30	66
1620	2916	900	54	30	67
1800	3600	900	60	30	68
1612	2704	961	52	31	69
290	841	100	29	10	70
722	1444	361	38	19	71
2170	4900	961	70	31	72
360	900	144	30	12	73
310	961	100	31	10	74
308	784	121	28	11	75
250	625	100	25	10	76
1056	1936	1369	44	24	77
1705	3025	1600	55	31	78
1500	2500	2209	50	30	79
736	1024	1296	32	23	80
87670	192707	46955	3797	1801	المجموع

جدول رقم (3) يوضح علاقة عبئ الدور في العمل بالتوافق المهني.

الأفراد	عبئ الدور	التوافق المهني	س2	ص2	س x ص
1	27	55	729	3025	1485
2	22	42	484	1764	924
3	11	31	121	961	341
4	23	51	529	2601	1173
5	25	45	625	2025	1125
6	27	56	729	3136	1512
7	15	37	225	1369	555
8	16	38	256	1444	608
9	27	65	729	4225	1755
10	17	37	289	1369	629
11	14	51	196	2601	714
12	15	52	225	2704	780
13	21	56	441	3136	1176
14	14	59	196	3481	826
15	25	58	625	3364	1450
16	18	48	324	2304	864
17	16	35	256	1225	560
18	19	49	361	2401	931
19	22	62	484	3844	1364
20	19	57	361	3249	1083
21	17	47	289	2209	799
22	19	44	361	1936	836
23	21	49	441	2401	1029
24	24	65	576	4225	1560
25	26	38	676	1444	988
26	27	47	729	2209	1269
27	24	65	576	4225	1560
28	17	56	289	3136	952
29	18	32	324	1024	576

1458	2916	729	54	27	30
1320	4356	400	66	20	31
609	841	441	29	21	32
1083	3249	361	57	19	33
1008	2304	441	48	21	34
608	1024	361	32	19	35
578	1156	289	34	17	36
812	841	784	29	28	37
1485	3025	729	55	27	38
405	729	225	27	15	39
1428	4624	441	68	21	40
1650	4356	625	66	25	41
1054	3844	289	62	17	42
1206	4489	324	67	18	43
714	1764	289	42	17	44
1404	2916	676	54	26	45
1430	3025	676	55	26	46
1782	4356	729	66	27	47
1836	4624	729	68	27	48
840	1764	400	42	20	49
1272	2809	576	53	24	50
1620	3600	729	60	27	51
1300	2704	625	52	25	52
684	1444	324	38	18	53
396	1089	144	33	12	54
594	729	484	27	22	55
756	1296	441	36	21	56
663	1521	289	39	17	57
588	784	441	28	21	58
629	1369	289	37	17	59
1550	3844	625	62	25	60
1472	4096	529	64	23	61

1155	3025	441	55	21	62
840	1764	400	42	20	63
1125	2025	625	45	25	64
798	1764	361	42	19	65
570	1444	225	38	15	66
1296	2916	576	54	24	67
1560	3600	676	60	26	68
1248	2704	576	52	24	69
348	841	144	29	12	70
836	1444	484	38	22	71
1890	4900	729	70	27	72
330	900	121	30	11	73
372	961	144	31	12	74
280	784	100	28	10	75
200	625	64	25	8	76
836	1936	1369	44	19	77
1375	3025	1600	55	25	78
1250	2500	2209	50	25	79
320	1024	1296	32	10	80
80287	192707	40020	3797	1597	المجموع

جدول رقم (4) يوضح علاقة طبيعة العمل بالتوافق المهني.

الأفراد	طبيعة العمل (س)	التوافق المهني (ص)	2س	ص2	س x ص
1	15	55	225	3025	825
2	13	42	169	2809	689
3	11	31	121	2116	506
4	12	51	144	2601	612
5	8	45	64	2025	360
6	14	56	196	3136	784
7	8	37	64	1369	296
8	9	38	81	1444	342
9	14	65	196	4225	910
10	6	37	36	1369	222
11	11	51	121	2601	561
12	12	52	144	2704	624
13	13	56	169	3136	728
14	14	59	196	3481	826
15	12	58	144	3364	696
16	9	48	81	2304	432
17	7	35	49	1225	245
18	10	49	100	2401	490
19	15	62	225	3844	930
20	13	57	169	3249	741
21	10	47	100	3600	600
22	9	44	81	1936	396
23	11	49	121	2401	539
24	7	65	49	4225	455
25	9	38	81	1444	342
26	8	47	64	2209	376
27	11	65	121	4225	715
28	8	56	64	3136	448
29	7	32	49	1024	224

540	2916	100	54	10	30
528	4356	64	66	8	31
174	841	36	29	6	32
399	3249	49	57	7	33
528	2304	121	48	11	34
288	1024	81	32	9	35
272	1156	64	34	8	36
203	841	49	29	7	37
610	3721	100	55	10	38
270	900	81	27	9	39
748	4624	121	68	11	40
486	2916	81	66	9	41
434	3844	49	62	7	42
536	4489	64	67	8	43
294	1764	49	42	7	44
324	2916	36	54	6	45
550	3025	100	55	10	46
232	841	64	66	8	47
1020	4624	225	68	15	48
336	1764	64	42	8	49
583	2809	121	53	11	50
420	3600	49	60	7	51
468	2704	81	52	9	52
304	1444	64	38	8	53
168	784	36	33	6	54
238	1156	49	27	7	55
216	1296	36	36	6	56
312	1521	64	39	8	57
246	1681	36	28	6	58
259	1369	49	37	7	59
168	784	36	62	6	60
896	4096	196	64	14	61

660	3025	144	55	12	62
336	1764	64	42	8	63
495	2025	121	45	11	64
203	841	49	42	7	65
342	1444	81	38	9	66
702	2916	169	54	13	67
264	1089	64	60	8	68
728	2704	196	52	14	69
156	676	36	29	6	70
266	1444	49	38	7	71
150	625	36	70	6	72
420	1764	100	30	10	73
714	2601	196	31	14	74
900	3600	225	28	15	75
168	784	36	25	6	76
245	1225	1369	44	7	77
162	729	1600	55	6	78
770	3025	2209	50	14	79
162	729	1296	32	6	80
36807	184997	13879	3797	754	المجموع

جدول رقم (5) يوضح علاقة الترقيّة والتقدم الوظيفي بالتوافق المهني.

الأفراد	الترقيّة والتقدم الوظيفي(س)	التوافق المهني(ص)	2س	2ص	س x ص
1	11	55	121	2809	583
2	10	42	100	2704	520
3	8	31	64	2304	384
4	14	51	196	841	406
5	14	45	196	2500	700
6	9	56	81	2916	486
7	8	37	64	4225	520
8	9	38	81	4489	603
9	10	65	100	1936	440
10	6	37	36	625	150
11	8	51	64	1024	256
12	9	52	81	1444	342
13	15	56	225	4225	975
14	8	59	64	1225	280
15	14	58	196	4096	896
16	9	48	81	1444	342
17	10	35	100	2304	480
18	11	49	121	2304	528
19	10	62	100	1681	410
20	12	57	144	3844	744
21	10	47	100	1936	440
22	11	44	121	1764	462
23	8	49	64	2025	360
24	7	65	49	2401	343
25	9	38	81	4225	585
26	12	47	144	4356	792
27	10	65	100	4225	650
28	13	56	169	3844	806

387	1849	81	32	9	29
224	1024	49	54	7	30
432	2916	64	66	8	31
726	4356	121	29	11	32
232	841	64	57	8	33
513	3249	81	48	9	34
336	2304	49	32	7	35
288	1024	81	34	9	36
340	1156	100	29	10	37
145	841	25	55	5	38
770	3025	196	27	14	39
405	729	225	68	15	40
884	4624	169	66	13	41
660	4356	100	62	10	42
682	3844	121	67	11	43
938	4489	196	42	14	44
420	1764	100	54	10	45
648	2916	144	55	12	46
495	3025	81	66	9	47
462	4356	49	68	7	48
748	4624	121	42	11	49
990	4356	225	53	15	50
480	2304	100	60	10	51
550	2500	121	52	11	52
854	3721	196	38	14	53
624	2704	144	33	12	54
484	1936	121	27	11	55
500	2500	100	36	10	56
819	3969	169	39	13	57
550	2500	121	28	11	58
952	4624	196	37	14	59
756	3969	144	62	12	60

728	2704	196	64	14	61
576	4096	81	55	9	62
560	1600	196	42	14	63
495	3025	81	45	9	64
660	4356	100	42	10	65
540	3600	81	38	9	66
693	3969	121	54	11	67
585	4225	81	60	9	68
544	4624	64	52	8	69
424	2809	64	29	8	70
528	4356	64	38	8	71
612	4624	81	70	9	72
532	1444	196	30	14	73
448	3136	64	31	8	74
396	1936	81	28	9	75
670	4489	100	25	10	76
693	3969	121	44	11	77
600	3600	100	55	10	78
432	1296	144	50	12	79
392	784	196	32	14	80
70218	229240	8988	3797	833	المجموع

جدول (6) بيرسون العام

س x ص	ص2	س2	التوافق المهني	ضغوط العمل	الأفراد
3575	3025	4225	55	65	1
1386	1764	1089	42	33	2
775	961	625	31	25	3
2142	2601	1764	51	42	4
2835	2025	3969	45	63	5
2296	3136	1681	56	41	6
1480	1369	1600	37	40	7
1064	1444	784	38	28	8
2795	4225	1849	65	43	9
1073	1369	841	37	29	10
3825	2601	5625	51	75	11
1820	2704	1225	52	35	12
4816	3136	7396	56	86	13
2891	3481	2401	59	49	14
3190	3364	3025	58	55	15
2640	2304	3025	48	55	16
1435	1225	1681	35	41	17
2352	2401	2304	49	48	18
3906	3844	3969	62	63	19
3876	3249	4624	57	68	20
3619	2209	5929	47	77	21
3784	1936	7396	44	86	22
3675	2401	5625	49	75	23
5460	4225	7056	65	84	24
2736	1444	5184	38	72	25
3572	2209	5776	47	76	26
2795	4225	1849	65	43	27
4816	3136	7396	56	86	28
2112	1024	4356	32	66	29

2970	2916	3025	54	55	30
2046	4356	961	66	31	31
1827	841	3969	29	63	32
1710	3249	900	57	30	33
1440	2304	900	48	30	34
992	1024	961	32	31	35
850	1156	625	34	25	36
812	841	784	29	28	37
2255	3025	1681	55	41	38
2376	729	7744	27	88	39
3808	4624	3136	68	56	40
4488	4356	4624	66	68	41
4464	3844	5184	62	72	42
5561	4489	6889	67	83	43
3150	1764	5625	42	75	44
2970	2916	3025	54	55	45
2475	3025	2025	55	45	46
5280	4356	6400	66	80	47
5508	4624	6561	68	81	48
1344	1764	1024	42	32	49
4240	2809	6400	53	80	50
5340	3600	7921	60	89	51
2860	2704	3025	52	55	52
1558	1444	1681	38	41	53
825	1089	625	33	25	54
810	729	900	27	30	55
1584	1296	1936	36	44	56
2106	1521	2916	39	54	57
896	784	1024	28	32	58
1776	1369	2304	37	48	59
3286	3844	2809	62	53	60
4928	4096	5929	64	77	61

3575	3025	4225	55	65	62
2310	1764	3025	42	55	63
1035	2025	529	45	23	64
3150	1764	5625	42	75	65
2394	1444	3969	38	63	66
2052	2916	1444	54	38	67
2100	3600	1225	60	35	68
2184	2704	1764	52	42	69
1537	841	2809	29	53	70
1672	1444	1936	38	44	71
4760	4900	4624	70	68	72
840	900	784	30	28	73
992	961	1024	31	32	74
700	784	625	28	25	75
650	625	676	25	26	76
2288	1936	1369	44	52	77
2420	3025	1600	55	44	78
2150	2500	2209	50	43	79
864	1024	1296	32	27	80
206949	192707	248540	3797	4184	المجموع

جدول رقم (7) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة حسب متغير السن

البعد	البنود	مستوى الموافقة		دائما	غالبا	نادرا	أبدا	المجموع	كا2 المحسوبة	كا2
		السن	السن							
الرضا عن العمل	1	0.46	36	10	07	08	11	36 -25	6.99	25
			25	07	06	05	07	48 -37		
			19	04	05	04	06	60 -49		
	2	6.55	36	15	06	08	07	36 -25	6.99	25
			25	09	08	05	03	48 -37		
			19	10	06	02	01	60 -49		
	3	4.30	36	09	08	05	14	36 -25	6.99	25
			25	07	05	07	06	48 -37		
			19	04	04	03	08	60 -49		
	4	18	36	15	10	04	07	36 -25	6.99	25
			25	12	08	05	00	48 -37		
			19	10	06	03	00	60 -49		
	5	9.01	36	09	10	09	08	36 -25	6.99	25
			25	06	03	11	05	48 -37		
			19	07	02	03	07	60 -49		
	6	3.05	36	08	06	09	13	36 -25	6.99	25
			25	06	07	04	08	48 -37		
			19	05	03	06	05	60 -49		
	7	5.96	36	00	05	10	21	36 -25	6.99	25
			25	00	02	04	19	48 -37		
			19	00	01	02	16	60 -49		
	8	8.61	36	10	04	07	15	36 -25	6.99	25
			25	06	05	08	06	48 -37		
			19	08	02	06	03	60 -49		
العلاقات الاجتماعية	9	1.83	36	10	06	09	11	36 -25	6.99	25
			25	05	07	05	08	48 -37		
			19	04	05	03	07	60 -49		
	10	3.67	36	07	08	09	12	36 -25	6.99	25
			25	06	04	08	07	48 -37		
			19	04	07	03	05	60 -49		
	11	2	36	07	05	08	16	36 -25	6.99	25
			25	05	03	06	11	48 -37		
			19	03	05	04	07	60 -49		

3.61	9	36	09	10	09	08	36 -25	12	الاتزان الانفعالي
		25	08	04	06	07	48 -37		
		19	02	03	04	10	60 -49		
	2.62	36	11	10	06	09	36 -25	13	
		25	07	04	06	08	48 -37		
		19	05	03	05	06	60 -49		
	2.59	36	14	05	10	07	36 -25	14	
		25	13	02	06	04	48 -37		
		19	11	03	03	02	60 -49		
6.11	4.88	36	09	05	08	14	36 -25	15	
		25	07	02	04	12	48 -37		
		19	00	05	03	11	60 -49		
	7.01	36	10	09	10	07	36 -25	16	
		25	06	04	05	10	48 -37		
		19	02	05	04	08	60 -49		
	5.07	36	10	09	06	11	36 -25	17	
		25	12	03	04	06	48 -37		
		19	09	02	05	03	60 -49		
	6.44	36	10	06	11	09	36 -25	18	
		25	11	07	03	04	48 -37		
		19	09	03	05	02	60 -49		
	4.58	36	15	07	08	06	36 -25	19	
		25	12	05	05	03	48 -37		
		19	13	03	01	02	60 -49		
	10.19	36	17	08	04	07	36 -25	20	
		25	12	04	06	03	48 -37		
		19	13	02	04	00	60 -49		
	4.65	36	26	08	02	03	36 -25	21	
		25	15	06	03	01	48 -37		
		19	10	03	04	02	60 -49		

جدول رقم(8) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

	كأ 2 المحسوبة	المجموع	أبدا	نادرا	غالبا	دائما	مستوى الموافقة الحالة الاجتماعية		البنود	البعد
							أعزب	متزوج		
7.08	3.42	34	09	10	07	08	أعزب	1	الرضا عن العمل	
		46	12	08	11	15	متزوج			
	2.71	34	14	07	09	04	أعزب	2		
		46	10	12	14	10	متزوج			
	0.92	34	08	07	08	11	أعزب	3		
		46	08	08	10	20	متزوج			
	20.55	34	07	06	04	17	أعزب	4		
		46	11	17	13	05	متزوج			
	5.39	34	12	05	07	10	أعزب	5		
		46	01	06	09	18	متزوج			
	3.05	34	07	08	04	15	أعزب	6		
		46	11	07	10	18	متزوج			
	1.93	34	04	03	06	21	أعزب	7		
		46	03	02	08	33	متزوج			
	18.71	34	04	03	05	22	أعزب	8		
		46	06	12	15	13	متزوج			
5.04	0.74	34	05	06	12	11	أعزب	9	العلاقات الاجتماعية	
		46	10	07	13	16	متزوج			
	2.73	34	08	06	07	13	أعزب	10		
		46	12	07	11	16	متزوج			
	6.56	34	09	05	07	13	أعزب	11		
		46	06	03	13	24	متزوج			
	3.72	34	08	07	11	08	أعزب	12		
		46	09	06	13	18	متزوج			
	7.66	34	06	07	06	15	أعزب	13		
		46	13	05	15	13	متزوج			
	8.87	34	12	04	07	11	أعزب	14		
		46	15	12	10	09	متزوج			

5.97	2.56	34	04	08	05	17	أعزب	15	الاتزان الانفعالي
		46	10	06	08	22	متزوج		
	2.40	34	03	04	07	20	أعزب	16	
		46	08	07	13	18	متزوج		
	3.30	34	08	09	07	10	أعزب	17	
		46	12	07	11	16	متزوج		
	16.38	34	06	08	12	08	أعزب	18	
		46	07	17	09	13	متزوج		
	2.05	34	12	10	05	07	أعزب	19	
		46	16	12	10	08	متزوج		
	7.71	34	14	07	03	10	أعزب	20	
		46	19	14	06	07	متزوج		
	7.45	34	16	06	08	04	أعزب	21	
		46	17	13	10	06	متزوج		

جدول رقم(9) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة حسب متغير الاقدمية

العدد	البنود	مستوى الموافقة الاقدمية					مجموع	كأ 2 المحسوبة
		دائما	غالبا	نادرا	أبدا	المجموع		
5.34	1	10	07	08	06	31	6.36	1 الى 7 سنوات
		06	05	09	03	23		8-14 سنة
		04	06	03	05	18		15-21 سنة
		03	02	01	02	08		22 سنة فأكثر
	2	13	06	04	08	31	6.84	1 الى 7 سنوات
		04	03	07	09	23		8-14 سنة
		08	02	03	06	18		15-21 سنة
		03	02	01	02	08		22 سنة فأكثر
	3	07	08	06	10	31	8.76	1 الى 7 سنوات
		09	03	04	07	23		8-14 سنة
		05	02	03	08	18		15-21 سنة
		02	00	01	05	08		22 سنة فأكثر
	4	11	05	06	09	31	2.03	1 الى 7 سنوات
		06	04	05	08	23		8-14 سنة
		04	03	05	06	18		15-21 سنة
		02	01	02	03	08		22 سنة فأكثر
	5	09	07	04	11	31	3.50	1 الى 7 سنوات
		08	05	06	04	23		8-14 سنة
		07	03	03	05	18		15-21 سنة
		04	02	01	01	08		22 سنة فأكثر
6	6	09	10	07	05	31	3.72	1 الى 7 سنوات
		07	08	06	03	23		8-14 سنة
		08	04	02	04	18		15-21 سنة
		03	02	02	01	08		22 سنة فأكثر
	7	12	08	07	04	31	3.78	1 الى 7 سنوات
		11	06	05	01	23		8-14 سنة
		08	05	02	03	18		15-21 سنة
		05	01	02	00	08		22 سنة فأكثر

الرضا عن العمل

	7.71	31	07	03	05	16	1 الى 7 سنوات	8	
		23	04	05	08	06	8-14 سنة		
		18	05	03	03	07	15-21 سنة		
		08	01	01	01	05	22 سنة فأكثر		
4.60	4.09	31	06	04	12	09	1 الى 7 سنوات	9	العلاقات الاجتماعية
		23	02	05	06	10	8-14 سنة		
		18	03	02	05	08	15-21 سنة		
		08	00	02	02	04	22 سنة فأكثر		
	5.81	31	06	10	09	06	1 الى 7 سنوات	10	
		23	04	05	05	09	8-14 سنة		
		18	05	04	03	06	15-21 سنة		
		08	02	01	02	03	22 سنة فأكثر		
	8.34	31	06	07	10	08	1 الى 7 سنوات	11	
		23	02	08	08	05	8-14 سنة		
		18	04	04	03	07	15-21 سنة		
		08	03	01	01	03	22 سنة فأكثر		
	3.71	31	03	09	11	08	1 الى 7 سنوات	12	
		23	05	04	08	06	8-14 سنة		
		18	03	05	06	04	15-21 سنة		
		08	02	02	01	03	22 سنة فأكثر		
	0.44	31	08	05	07	11	1 الى 7 سنوات	13	
		23	06	04	04	09	8-14 سنة		
		18	02	05	03	08	15-21 سنة		
		08	02	01	01	04	22 سنة فأكثر		
4.07	31	09	11	07	04	1 الى 7 سنوات	14		
	23	10	04	03	06	8-14 سنة			
	18	04	06	05	03	15-21 سنة			
	08	03	02	01	02	22 سنة فأكثر			
	5.75	31	03	07	08	5.75	1 الى 7 سنوات	15	
		23	02	04	06	11	8-14 سنة		
		18	03	02	04	09	15-21 سنة		
		08	02	00	01	05	22 سنة فأكثر		
	3.10	31	09	06	09	07	1 الى 7 سنوات	16	الإنعزاني
		23	08	05	04	06	8-14 سنة		
		18	05	04	02	07	15-21 سنة		

5.25	4.95	08	02	02	01	03	22 سنة فأكثر	17
		31	06	07	10	08	1 إلى 7 سنوات	
		23	05	04	09	05	8-14 سنة	
		18	03	02	04	09	15-21 سنة	
	1.76	08	02	01	02	03	22 سنة فأكثر	18
		31	16	06	04	05	1 إلى 7 سنوات	
		23	10	07	03	03	8-14 سنة	
		18	06	03	04	05	15-21 سنة	
	4.45	08	03	02	02	01	22 سنة فأكثر	19
		31	11	10	04	06	1 إلى 7 سنوات	
		23	08	07	05	03	8-14 سنة	
		18	07	05	02	04	15-21 سنة	
	14.92	08	04	03	00	01	22 سنة فأكثر	20
		31	08	04	12	07	1 إلى 7 سنوات	
		23	05	09	05	04	8-14 سنة	
		18	07	06	02	03	15-21 سنة	
	2.36	08	05	02	01	00	22 سنة فأكثر	21
		31	10	09	07	05	1 إلى 7 سنوات	
		23	08	05	04	06	8-14 سنة	
		18	05	04	06	03	15-21 سنة	
		08	03	02	01	02	22 سنة فأكثر	

جدول رقم(10) يوضح استجابات مفردات عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل

	كأ 2 المحسوبة	المجموع	ابدا	نادرا	غالبا	دائما	مستوى الموافقة طبيعة العمل		البنود	البعد
							إداري	تدخل ميداني		
5.49	4.26	28	09	07	08	04	إداري	1	الرضا عن العمل	
		52	14	10	12	16	تدخل ميداني			
	4.51	28	13	06	04	05	إداري	2		
		52	18	14	08	12	تدخل ميداني			
	5.50	28	12	08	05	03	إداري	3		
		52	16	11	13	12	تدخل ميداني			
	9.85	28	13	05	06	04	إداري	4		
		52	22	13	07	10	تدخل ميداني			
	1.45	28	06	05	06	11	إداري	5		
		52	13	09	12	18	تدخل ميداني			
	4	28	04	03	08	13	إداري	6		
		52	11	10	07	24	تدخل ميداني			
	7.03	28	02	05	07	14	إداري	7		
		52	04	06	10	32	تدخل ميداني			
	7.33	28	11	02	06	09	إداري	8		
		52	10	09	11	22	تدخل ميداني			
5.66	3.29	28	08	04	06	10	إداري	9	العلاقات الاجتماعية	
		52	13	09	10	20	تدخل ميداني			
	6.78	28	07	04	07	10	إداري	10		
		52	14	06	09	23	تدخل ميداني			
	14.77	28	00	07	06	15	إداري	11		
		52	06	05	10	31	تدخل ميداني			
	1.48	28	03	05	04	16	إداري	12		
		52	10	06	09	27	تدخل ميداني			
	0.79	28	06	05	09	08	إداري	13		
		52	08	10	14	20	تدخل ميداني			
	6.89	28	07	05	08	09	إداري	14		
		52	21	12	09	10	تدخل ميداني			
	5.54	28	01	03	06	18	إداري	15		الانتران الانفعالي
		52	06	09	10	27	تدخل ميداني			
6.28	28	08	03	10	07	إداري	16			
	52	13	09	12	18	تدخل ميداني				
11.94	28	11	04	07	06	إداري				

<b>6.33</b>		<b>52</b>	11	08	05	28	<b>تدخل ميداني</b>	17
	<b>5.54</b>	<b>28</b>	10	04	08	06	<b>إداري</b>	18
		<b>52</b>	15	10	13	14	<b>تدخل ميداني</b>	
	<b>7.16</b>	<b>28</b>	12	06	06	04	<b>إداري</b>	19
		<b>52</b>	20	11	12	09	<b>تدخل ميداني</b>	
	<b>3.06</b>	<b>28</b>	12	08	03	05	<b>إداري</b>	20
		<b>52</b>	16	13	09	14	<b>تدخل ميداني</b>	
	<b>4.84</b>	<b>28</b>	13	07	05	03	<b>إداري</b>	21
		<b>52</b>	17	13	10	12	<b>تدخل ميداني</b>	

جدول رقم (11) رقم استجابات مفردات عينة الدراسة حسب متغير الرتبة

البعد	البنود	الرتبة		مستوى الموافقة	دائما	غالبا	نادرا	أبدا	المجموع	2كا المحسوبة
		ضابط	صف ضابط							
8.81	1	ضابط	02	02	02	04	05	13	9.69	
		صف ضابط	04	01	00	05	01			
		عون	28	10	08	11	57			
	2	ضابط	00	03	05	06	13	16.76		
		صف ضابط	02	03	01	04	01			
		عون	24	08	07	18	57			
	3	ضابط	00	03	04	06	13	11.99		
		صف ضابط	02	00	03	05	01			
		عون	19	11	12	15	57			
	4	ضابط	00	01	02	10	13	17.72		
		صف ضابط	01	03	02	04	01			
		عون	25	11	09	12	57			
	5	ضابط	07	02	02	02	13	2.92		
		صف ضابط	06	02	01	01	01			
		عون	23	16	08	10	57			
	6	ضابط	07	03	01	02	13	2.70		
		عون	26	08	06	17	57			
	7	ضابط	10	02	01	00	13	4.75		
		صف ضابط	06	04	00	00	01			
		عون	29	16	05	07	57			
	8	ضابط	03	05	02	03	13	3.96		
		صف ضابط	03	03	02	01	01			
		عون	25	17	06	09	57			
	العلاقات الاجتماعية	9	ضابط	09	02	01	01	13	6.62	
صف ضابط			04	02	01	02	01			
عون			21	18	08	10	57			
10		ضابط	05	03	02	03	13	6.02		
		صف ضابط	06	00	00	04	01			
		عون	24	15	11	07	57			
11		ضابط	09	02	02	00	13	3.09		
		صف ضابط	05	02	01	02	01			

5.63	1.76	57	07	10	14	26	عون	12	الاتزان الانفعالي	
		13	01	02	02	08	ضابط			
		01	00	02	02	06	صف ضابط			
	3.85	1.76	57	04	09	16	28	عون		13
			13	00	03	04	06	ضابط		
			01	00	02	05	03	صف ضابط		
	12.45	3.85	57	07	12	12	26	عون		14
			13	04	05	01	03	ضابط		
			01	01	01	03	05	صف ضابط		
7.23	3.08	57	08	05	14	30	عون	15		
		13	00	02	04	07	ضابط			
		01	00	00	04	06	صف ضابط			
	14.50	3.08	57	07	09	13	28	عون		16
			13	01	01	04	07	ضابط		
			01	00	01	06	03	صف ضابط		
	6.35	14.50	57	28	05	06	18	عون		17
			13	03	04	04	02	ضابط		
			01	05	01	02	02	صف ضابط		
	4.76	6.35	57	21	08	09	19	عون		18
			13	04	02	03	04	ضابط		
			01	03	06	02	02	صف ضابط		
	6.60	4.76	57	10	06	21	20	عون	19	
			13	04	05	03	01	ضابط		
			01	05	02	02	01	صف ضابط		
	3.55	6.60	57	21	13	08	15	عون	20	
			13	06	04	02	01	ضابط		
			01	05	02	02	01	صف ضابط		
	11.79	3.55	57	22	20	05	10	عون	21	
			13	10	02	01	00	ضابط		
			01	8	00	02	00	صف ضابط		
11.79	11.79	57	23	16	08	10	عون	21		
		13	10	02	01	00	ضابط			
		01	8	00	02	00	صف ضابط			