الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية .

وزارة التعليم العالي وبحث العلمي .

جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية

كلية الآداب وعلم الاجتماعية والإنسانية

قسم :علم النفس

عنوان المذكرة

الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني
دراسة تطبيقة (اعوان حماية المدنية ولاية المدية)

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادةماستر

تخصص تنظيم وعمل

تقديم الطالب :

رباعي بوبكير

إشراف :

بن قطاف محمد

2017/2016

شكر و عرفان

قال رسول الله [من لا يشكر الناس لا يشكر الله] حديث صحيح.

أولا نحمد الله ونشكره على منحنا القدرة لإتمام هذا العمل المتواضع .

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل ونخص بالذكر الأولياء الأعزاء جميع ونخص بذكر الأستاذ المشرف بن قطاف محمد الذي لم تبخل علينا بتوصياتها ونصائحها .

كما نشكر كل موظفين وعمّال حماية المدانية لولاية المدية لما قدموه لي من معلومات قيمة أفادتني في بحثنا المتواضع هذا خلال فترة التربص .

وإلى كل الأصدقاء وجازاهم الله خيرا.

إلى كل من ساهم ولو بالكلمة الطيبة في إعداد هذا العمل المتواضع سائلين المولى تبارك وتعالى أن يجزيهم عنا وعن الأمة الإسلامية كل الخير إنه وليّ ذلك والقادر عليه .



الإهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لو لا فضل الله علينا أما بعد

فإلى من نزلت في حقّهم الآيتين الكريمتين في قوله تعالى

بسم الله الرحمن الرحيم

وقضى ربك ألاّ تعبدوا إلاّ إياه وبالوالدين إحسانا إما يبلغنّ عندك الكبر أحدهما أو { واخفض لهما جناح الذّل Zكلاهما فلا تقل لهما أفٍ ولا تنهرهما وقل لهما قولا كريما 33}– { الإسراء 32 }من الرّحمة وقل ربّ ارحمهما كما رباني صغيرا

أهدي هذا العمل المتواضع إلى أغلى ما أملك في الوجود أبي وأمي العزيزين حفظهما الله لي

اللّذان سهرا وتعبا على تعليمي في إتمام هذا العمل والى زوجتي الغالية واولادي

وإلى أفراد أسرتي كبيرا وصغيرا ، وإلى كافة الأصدقاء والأحباب...

إلى أستاذ الكريم بوقطاف محمد والى جميع افراد الحماية المدانية لولاية المدية

وفي الأخير أرجوا من الله تعالى أن يجعل عملي هذا نفعا يستفيد منه جميع الطلبة المتربصين المقبلين على التخرّج .



3DLAG.COM

فهرس المحتويات

إهداء

ملخص الدراسة

مقدمة عامة أ

الفصل التمهيدي

أولا: الإشكالية. 5

ثانيا: الفرضيات 6

ثالثا: أهمية البحث 6

رابعا: أهداف البحث 7

خامسا: تحديد المفاهيم الأساسية للبحث 7

سادسا: الدراسات السابقة 8

الفصل الثاني الضغط المهني

1مفهوم الضغط المهني 19

2كيفية حدوث الضغط 21

عوامل الضغط المهني 22

4- المصادر الخارجية 23

5-التطور المهني والترقية المهنية 36

6 أغراض الضغوط 38

طرق علاج الضغط 39

خلاصة 43

الفصل الثالث : التوافق المهني

تمهيد 45

1-تعريف التوافق 46

2-التوافق وبعض المفاهيم المشابهة له 53

3-أهمية التوافق 53
4-تحليل عملية التوافق 53
5-نظريات التوافق 54
6-ميكانيزمات التوافق 60
7-عوائق التوافق 63
8-مجالات التوافق العام 68
9-العوامل السيكولوجية المؤثرة في التوافق المهني 74
9-1 محكات تحديد التوافق 78
9-2 سوء التوافق المهني 83
9-3 علاقة الإشراف بالتوافق المهني 93

الفصل الرابع: حماية المدنية

1- تعريف الحماية المدنية 97
2- المهام الأساسية للحماية المدنية 97
3- علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى 97
4- التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية 101
5- التسيير الإداري للوحدة الرئيسية 116
6- برنامج العمل اليومي 117
7- الجانب الأمني للوحدة الرئيسية 119

الفصل الخامس تحليل ومناقشة البيانات

1-منهج الدراسة 122
2-مجتمع وعينة الدراسة 123
3-حدود الدراسة 123
4-صدق وثبات أداة الدراسة 126
5-عرض وتحليل النتائج 129

6-تفسير النتائج في ضوء الفرضيات 143

خاتمة عامة 147

قائمة المراجع 151

الملاحق 154

مقدمة

مقدمة :

يعيش الفرد اليوم في بيئة تتسم بالتغير السريع و المستمر الذي يصعب مواكبته في كافة مجالات الحياة، و العالم أصبح في دوامة و صراع مع هذا التغير الذي صار حقيقة في حياة هذه المجتمعات و المنظمات.

وهذا التغير و ما تبعه من تطور سريع و مستمر يعد قوة أساسية لها تأثيراتها الآنية و عواقبها على النواحي النفسية و الاجتماعية للأفراد وباعتبار أن البيئة التنظيمية جزء من هذه المجتمعات فإنها ليست بمعزل عن ذلك ، حيث يتعرض العاملين لها لمستويات مختلفة من الضغوط و التوترات ، قد تخلف آثارا نفسية و اجتماعية وتنظيمية على كل فرد فيها،إذ كثيرا ما يواجه العاملون في المنظمة مواقف و ظروف عديدة يتعرضون خلالها لحالات من الاضطرابات و القلق و الخوف و الإحباط و الغضب، مما يؤثر على حالتهم الصحية و النفسية و كذا على علاقاتهم الاجتماعية، و بالتالي ينعكس ذلك على أدائهم و يحد من قدرتهم على تحقيق الأهداف التنظيمية، و هذه الأخيرة يرتبط تحقيقها بنوعية الموارد البشرية وقدرته على انجاز المهام المسندة إليهم على أكمل وجه، وهذا ما أكدته تجارب الهاوثورن الشهيرة و التي تمخضت عنها حركة العلاقات الإنسانية، وأكدت على الجوانب النفسية والاجتماعية وهو ما يخلق ضرورة مراعاة العنصر البشري ليست فقط من النواحي المادية و إنما أيضا من النواحي النفسية و الاجتماعية، و ذلك من خلال تحقيق الإشباع لمختلف الحاجات التي كان العامل يتوقع أن يشبعها من خلال وظيفته و إثارة دافعية انجازه لمهامه، وبالتالي الوصول إلى حالة من التوازن بين إشباع الحاجات و القيام بمتطلبات العمل على أكمل وجه.

معظمنا أدرك قيمة الصحة وأهميتها في حياته وخبر المرض وعرفه، إنها معيار يرى من خلاله الأشياء وكذلك هو الحال بالنسبة للتوافق أيا كان نوعه أو شكله أو حجمه حيث أن التوافق هو حالة وقتية تتزن فيها قوى المجال بما فيه للشخص ذاته فكل مجال إنساني يتضمن عديداً من

القوى المتنافرة المتنازعة ويتضمن الإنسان الذي سيحنو بسلوكه انتحاءاً خاصاً حسب نظام هذه القوى حيث ينعكس عليه تأثير هذا الانتحاء، فعندما يوجد إنسان في مجال جديد كالدراسة الجامعية فأن القوى التي تتنازع في هذا المجال لا تستقر بسرعة ولا توجد أصلا على استقرار، وهكذا الحال في العمل والمهن المختلفة وتمتد هذه إلى إقامة العلاقات وأنواع الصداقات التي يقيمها تبعاً لذلك الطالب أو العامل أو الموظف أو المهندس أو الطبيب في مهنهم ينتقون الأصدقاء ويرون في نزعاتهم وميولهم إلى أين تتجه حتى تقوم الصداقات والعلاقات أو تنفرط فتكون احد أسباب سوء التوافق في المهنة لاسيما أن هذه النزعات تحركها دوافع داخلية فالتكيف في العمل أو المدرسة يؤدي إلى التوافق، فالتوافق المهني إذن هو العملية الدينامية المستمرة التي يقوم بها الفرد لتحقيق التلاؤم بينه وبين البيئة –المادية والاجتماعية – والمحافظة على هذا التلاؤم.

لطالما أعتبر التوافق المهني مؤشرا للنجاح في أي مهنة، وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه، وعن طريقه يقاس مدى رضا الفرد عن مهنته و العكس صحيح.فرضا الفرد عن مهنته يعد الأساس الأول لتحقيق التوافق المهني بوجه عام، ذلك أن التوافق المهني يرتبط بالنجاح في العمل، وهو ما يعكس رضا الفرد عن عمله، وعن مكوناته البيئية و علاقة الفرد مع زملائه، ووجهة نظره في رؤسائه والمشرفين عليه، كما يشمل إشباع حاجاته و تحقيق طموحاته.

إن العوامل المؤثرة في التوافق المهني كثيرة ومتنوعة، بعضها يتعلق بمستوى العمل و متطلباته، و بعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته، فالعلاقة مع الزملاء و الرؤساء ، و الفروق المرتبطة بالعمل أصبحت كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث تشير الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن عدم توافق الفرد مع مهنته قد يعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات

المهنة، أو إلى عدم وجود الوقت الكافي، وإلى عدم القدرة على تحقيق توقعات الآخرين، و إلى الأساليب الإدارية غير الملائمة، و زيادة حجم العمل و عدم الرضا على

المكانة الاجتماعية و الحوافز المادية و العلاقة مع الزملاء كل هذا قد يتسبب في ظهور حالات لسوء التوافق في العمل، حيث أن سوء التوافق المهني وعدم تكيف الأفراد مع ظروف العمل يجعلهم يقبلون على العمل بفتور، وروح معنوية هابطة تفتقد الحماس، هذا الفتور يحتم علينا الغوص في خبايا هذه المعضلة أو عن الأسباب التي تتسبب فيها إن صح التعبير، وارتأينا في عملنا البدء بالغوص في إحدى أعظم هاته المسببات ألا و هي العلاقة مع الرؤساء، أو بمعنى آخر علاقة العمال بمشرفيهم و علاقتها بتوافقهم مهنيا راجين أن تؤخذ باقي الأسباب بالدراسة و التحليل مستقبلا في بحوث أخرى

الفصل التمهيدي

أولا: الإشكالية.

ثانيا: الفرضيات

ثالثا: أهمية البحث

رابعا: أهداف البحث

خامسا: تحديد المفاهيم الأساسية للبحث

سادسا: الدراسات السابقة

سابعا: صعوبة الدراسة.

أولا: الإشكالية:

تحتل المؤسسات أهمية كبيرة في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أنها أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع وبالتالي تحولت النظرة للمؤسسات إلى كونها طاقة إنسانية وحيوية تسهم بشكل رئيسي في تطور المجتمعات وباعتبار الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة إذ لم نقل أهمها وهو يواجه عدة مواقف وظروف تفوق طاقته الجسمية والنفسية والذهنية، حيث يصعب التعايش والتكيف معها واستمرار هذه المواقف والظروف من شأنها توليد ضغط لدى العامل .

وتعتبر الضغوط المهنية من أبرز التحديات التي تواجه العامل في بيئة عمله، حيث يتولد عنها المطالبة بأشياء لا يستطيع العامل تحقيق الاستجابة التلقائية لها مما تظهر لديه العديد من المظاهر كالإرهاق والإجهاد وتفشي القلق ومشاعر الإحباط والغضب والاكتئاب.[11] وتعتبر مؤسسات الحماية المدنية من ضمن المؤسسات التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط وذلك نظرا لطبيعة أعمالهم والتي تتطلب وجوب أخذ الحيطة والانتباه المستمر خصوصا عندما تزداد الأعباء والمسؤوليات وهذا ما يؤثر في الاتجاه الكامن لدى العامل ويعرقل سعيه إلى تحقيق التفوق في انجاز المهام الموكلة له مما يقلل من مستوى التوافق المهني والحماس لبذل الجهد،ويترتب عنه نوع من التراخي والكسل وعدم تحمل المسؤولية وهذا التأثير يخلق نتائج سلبية على الفرد والمنظمة على حد سواء لذا فان هذه الدراسة سوف تتناول العلاقة بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية با ولاية المدية ،وذلك من خلال طرح التساؤل التالي:

ما طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية ولاية المدية ؟

---

[1] جمال الدين محمد المرسي،ثابت عبد الرحمان إدريس:السلوك التنظيمي،الدار الجامعية،2002،ص:513

تساؤلات :

هل هناك علاقة بين زيادة التوافق النفسي وانخفاض الضغوط المهنية ؟

هل يوجد ارتباط بين الضغوط المهنية و دافع تجنب الفشل ؟

هل نستطيع القول ان التوافق النفسي له تأثير إيجابي على الحد من الضغوط المهنية ؟

ثانيا: الفرضيات:

1- الفرضية العامة:

للضغوط المهنية علاقة بالتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية.

- الفرضية الجزئية الأولى:

كلما قل الضغط المهني زاد التوافق النفسي

- الفرضية الجزئية الثانية:

كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل

2- الفرضية الصفرية العامة:

لا يؤثر المتغيرات الديمغرافية في مستوى الضغوط المهنية.

- الفرضية الصفرية الجزئية الأولى:

لا يؤثر متغير السن في مستوى الضغوط المهنية.

- الفرضية الصفرية الجزئية الثانية:

لا يؤثر متغير سنوات الخبرة في مستوى الضغوط المهنية.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تعاني العديد من المنظمات في العصر الحالي على اختلاف أنواعها من ازدياد انتشار الضغوط المهنية داخل بيئتها التنظيمية والتي إن استمرت تترك أثارا سلبية على العاملين بها، كالقلق والاضطراب وكذا الإحباط، مما يؤثر سلبا على حالتهم الصحية والنفسية، وهذا قد يؤثر

على دافعيتهم لانجاز مختلف الأنشطة والمهام المنوطة بهم. مما يخلق نوعا من الروتين والملل لديهم يتسبب في انخفاض أدائهم وكذا شعورهم بعد الرضى والاستقرار، من هنا تستمد الدراسة أهميتها.

- حيث تحاول دراسة التوافق المهني وما لها من أهمية ليس فقط في المجال النفسي ولكن أيضا في العديد من المجالات الأخرى كالمجال الاقتصادي والمجال الإداري والتربوي.

وكذا المساهمة في مساعدة المسؤولين على وضع استراتيجيات تسمح بإدارة هذه الضغوط والحفاظ على مستوى محدد لها وذلك لضمان دافعية انجاز معينة.

اقتراح بعض الأفكار والتي تسهم في توضيح كيفية التعامل مع الأفراد داخل التنظيم، وكذا العوامل المؤثرة على نفسياتهم.

رابعا: أهداف الدراسة : تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بولاية المدية
- التعرف على مستوى التوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية بولاية المدية.
- التعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى أعوان الحماية ولاية المدية
- التعرف على مدى تأثير متغيري السن و سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية ولاية المدية .

خامسا: تحديد المفاهيم الإجرائية للدراسة:

تكتسب المفاهيم في العلوم الإنسانية أهمية كبيرة وذلك لما تحمله من دلالات ومقاصد نظرية لها أثرها المباشر على كل بحث، ومن هنا فإن لكل بحث خصوصيته التي تميزه عن غيره من البحوث، فالمفاهيم هي التي تعبر عن طبيعة الموضوعات والظواهر التي يقوم الباحث بدراستها.

و من أهم المفاهيم بالنسبة المستخدمة في هذه الدراسة و التي تتطلب تحديدا لدلالتها ما يلي:

- الضغوط المهنية: حالة تصيب الفرد نتيجة عدم توافقه مع بيئة العمل، لتعرضه لمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية وينتج عنها مجموعة من الآثار السلبية التي تؤثر على الحالة النفسية والفسيولوجية والسلوكية.
- الدافعية: هي القوة المحركة لسلوك الفرد والتي توجهه نحو استجابات معينة، وذلك لإشباع حاجة معينة، حيث تستثار هذه القوة بعوامل قد تكون نابعة من الفرد ذاته او من البيئة المحيطة به.

- **التوافق :**

– هو عملية دينامية مستمرة يتناول فيها الفرد التوائم والانسجام بينه و بين البيئة المحيطة به، و ذلك باختياره الأساليب المناسبة لمواجهة متطلباته و متطلبات البيئة المحيطة، و ذلك بالتغير والتغيير، حيث أن أي سلوك يصدر منه ماهو إلا محاولة منه لتحقيق التوافق، بغرض الوصول إلى تحقيق رغباته وأهدافه وحاجاته، بما يكفل له الاستمرار.

- **التوافق المهني:**

هو العملية المستمرة التي يقوم بها العامل من أجل تحقيق التكيف والشعور بالرضا و لانسجام مع البيئة الاجتماعية و المهنية.

- **الدراسات السابقة:**
- الدراسات التي تناولت الضغوط:

لقد تم عرض بعض الدراسات فقط لأن موضوع كتب عنه الكثير و عولج من جميع جوانبه.

- دراسة سعود محمد النمر(1994) بعنوان: دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية و هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

التعرف على طبيعة ضغوط العمل التي يتعرض لها الفرد وأهم المصادر المسببة لها وأهم الآثار الناجمة عنها سواء في القطاعين العام و الخاص في المملكة العربية السعودية.

التعرف على مدى التباين بين أفراد الدراسة حول مصادر الضغط المختلفة بناءا على اختلافات القطاعات التي يعملون بها.

ولقد اشتملت عينة الدراسة على مجموعة من العاملين السعوديين وغير السعوديين العاملين في القطاع ين العام والخاص بمدينة الرياض ولقد تم اختيارهم عشوائيا، وتمثلت تلك العينة في 500 عامل واستخدمت الإستبانة لجمع المعلومات.

و توصلت إلى وجود فروق بين أفراد العينة في كلا القطاعين في مستويات ضغوط العمل.

كما توصلت الدراسة إلى أن الفئات الأقل في العمر أكثر شعورا بالضغوط وخاصة فيما يتعلق بنوع و كمية وظروف العمل[1]

– دراسة حنان عبد الرحيم الاحمدي (2002) تحت عنوان: "ضغوط العمل لدى الأطباء العاملين في المستشفيات الحكومية والخاصة بمدينة الرياض"

تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مشكلة ضغوط العمل لدى الأطباء من خلال توضيح ماهية ضغوط العمل والآثار المترتبة عنها، وكذا التعرف على مدى اختلاف مصادر ضغوط العمل باختلاف الخصائص المهنية والشخصية وقياس مستوى ضغوط العمل من خلال قياس أعراضها النفسية والجسمية.

اتبعت الباحثة المنهج الوصفي وقد تم اختيار أفراد العينة عشوائيا حيث تم استقصاء عينة مكونة من 900 طبيب في سبعة مستشفيات حكومية وثلاث مستشفيات خاصة بنسبة 16% من إجمالي الأطباء في مدينة الرياض.

[1] سعود محمد النمر: دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16 العدد 02 ،عمان ص:58 .

وقد تم في هذه الدراسة استخدام الاستبانة لجمع البيانات وقياس المتغيرات للإجابة على تساؤلات الدراسة، وتمت الاستعانة بمقياس: Occupational Stress Indicator-OSI- وتوصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

بينت وجود بعض الأعراض الجسمية بدرجات متوسطة لبعض أفراد عينة الدراسة بلغت 41% أحيانا وبدرجة عالية لدى نسبة منهم تصل إلى 31%

كما بينت وجود أعراض نفسية بدرجة اقل تصل أحيانا إلى 25% من إجمالي العينة بينما تنتشر الأعراض النفسية بدرجة عالية لدى 25% من أفراد العينة مما يعد مؤشرا على ارتفاع مستوى الضغوط. [1]

دراسة مكناسي محمد (2007/2006) بعنوان: التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسات إعادة التأهيل ب قسنطينة.

تدور إشكالية الدراسة حول طبيعة العلاقة الموجودة بين التوافق المهني وضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون بالمؤسسات العقابية، وذلك من خلال الإجابة على التساؤلات التالية: ما هي العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة؟ وللإجابة على هذا التساؤل تم وضع الفرضية التالية:

- توجد هناك علاقة إرتباطية بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال الإعراض الجسدية والنفسية والسلوكية التي يعاني منها أعوان السجون العملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة

[1] حنان عبد الرحيم الاحمدي: ضغوط العمل لدى الأطباء-المصادر والأعراض، مركز البحوث، الرياض، السعودية ،2002

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل والتعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية لديهم، وكذلك التعرف على العلاقة الموجودة بين درجة التوافق المهني ومستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها. [1]

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، أما العينة فقد قام الباحث بتطبيق دراسته الميدانية على جميع أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل بقسنطينة، أي أن عينة الدراسة هي كل مجتمع الدراسة وعددهم (176) عون. توصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود علاقة إرتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية و النفسية و السلوكية، كما أشارت هذه النتائج إلى أن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني ، كما أوضحت النتائج أن للتوافق المهني علاقة ارتباط دالة إحصائيا مع كل من العمر وسنوات الخبرة و كانت كلها موجبة و طردية مما يعني أن التوافق المهني يتأثر بمتغيري السن و سنوات الخبرة ، ومن جهة أخرى أوضحت النتائج أنه لا توجد علاقة ارتباط دالة إحصائيا مما يشير إلى أن مستوى ضغوط العمل لا يتأثر بكل من متغيري السن و سنوات الخبرة[2] .

دراسة شحام عبد الحميد (2007/2006) بعنوان "علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية" أجريت الدراسة على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية المسيلة. وهي دراسة ميدانية، تدور إشكالية الدراسة حول: طبيعة العلاقة بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية لدى أساتذة التعليم المتوسط، تهدف إلى تحديد طبيعة العلاقة بين الضغط المهني

[1] مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،2006-2007.

[2] عبد الحميد شحام: علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة ،قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة محمد خيضر، المدية، الجزائر ،2006-200ر.

والاضطرابات النفسية والجسمية، ومعرفة مدى اختلاف العلاقة المدروسة بين العينة وفقا للخصائص الفردية.

والمنهج المتبع في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي أما عينة الدراسة فقد كان عدد أفراد العينة (342) فردا مختارة عشوائيا وهي تعادل (11,33%) من المجتمع الأصلي للدراسة، والأدوات المستخدمة هي المقابلات ومقياس الضغط المهني واختبار تحري العوارض السيكولوجية.

أما بالنسبة للنتائج المتوصل إليها فقد أثبتت النتائج وجود علاقة بين الضغوط والمصادر العلائقية والاضطرابات السيكوسوماتية كما أظهرت النتائج وجود تكرار للمصادر العلائقية للضغط المهني مما يؤدي إلى مستويات شديدة له تراوحت في أغلبها بين المتوسط والمرتفع وبالتالي كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا. [1]

أ **دراسة خالد المسعري (1995) :**

بعنوان "الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني".

هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط والعاملين في مجالا لتحقيق والمجالات الإدارية ومدة خبرتهم فيه.

و قد تكونت عينة الدراسة من(121) ضابطا يعملون في مجتمعين.

و قد توصل الباحث في دراسته إلى أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية بين ضباط التحقيق و الضباط الإداريين في مستوى التوافق المهني مع طبيعة العمل و نظامه، و كانت هذه الفروق لصالح الضباط الإداريين.

كما أن هناك علاقة ارتباطية بين اتجاههم نحو عملهم، 2AZوتوافقهم مع نظام العمل، وطبيعته وظروفه، وشعورهم بمكانته الاجتماعية وشعورهم بعبء المسئولية فيه، بما في ذلك الدرجة الكلية للتوافق المهني.

ج – دراسة مريم حافظ تركستاني (1996) :

عنوانها: " التوافق المهني وعلاقته ببعض سمات الشخصية لدى معلمي ومعلمات التربية الخاصة" حيث هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى التوافق المهني والعوامل المؤثرة فيه و نظرية الرضا عن العمل و التوافق المهني للمعلم، كما عرضت السمات الشخصية وخصائصها و أنواعها و تعرضت بشيء من الإيجاز إلى سمات الشخصية و هي الاتزان الانفعالي، المسئولية، التحمل و العطف، و أخيرا تطرقت الباحثة في الإطار النظري لمعل م التربية الخاصة و توافقه المهن و سمات شخصيته.

و قد تكونت عينة البحث من (213) معلما ومعلمة من معاهد الأمل للصم، ومعاهد التربية الفكرية للمتخلفين عقليا، و طبق عليهم مقياس التوافق المهني، و هو من إعداد الباحثة، و مقياس الشخصية وهو أيضا من إعداد الباحثة، و ذلك بعد التحقق من صدقها وثباتها بأكثر من طريقة.

وقد أوضحت الدراسة أنه توجد علاقة بين التوافق المهني و سمات الشخصية، الاتزان الانفعالي، المسئولية، التحمل، العطف، و أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني بين معلمي ومعلمات التربية الخاصة في معاهد الأمل للصم،و معلمي ومعلمات التربية الخاصة في معاهد التربية الفكرية للتخلفين عقليا.

ومن خلال النتائج التي توصلت إليها الدراسة و ضعت الباحثة توصياتها ومنها :

- العمل على تحسين الأوضاع المهنية لمعلم التربية الخاصة .
- وضع البرامج الوقائية و العلاجية للمحافظة على صحته النفسية و توافقه مع عمله.
- السعي إلى توفير أخصائيين نفسيين متخصصين في مجالات التربية الخاصة لمواجهة مشكلات السلوك لدى التلاميذ المعاقين، مما يؤدي إلى خفض حدة المشكلات من جهة،وتخفيف الأعباء الوظيفية عن المعلمين من جهة أخرى،و استخدام وسائل الإرشاد النفسي التي يتعاون على

القيام بها أخصائيون نفسيون و اجتماعيون لتشخيص و علاج المشكلات التوافقية لمعلمي التربية الخاصة ،سواء كانت هذه المشكلات التوافقية ناشئة عن عوامل شخصية ،أو عوامل بيئية

- العمل على الارتقاء بمستوى الأداء المهني لمعلم التربية الخاصة، و ذلك عن طريق عقد الدورات التدريبية و إمداده بالمعلومات المفيدة التي تساعده في إنجاز عمله، و النجاح فيه و من تم تحقيق التوافق المهني معه.

ح - دراسة الرشيد (1998):

وعنوانها "أهمية الأسلوب الإشرافي كحافز معنوي للموظف الجمركي"، حيت تمثلت أهداف الدراسة في توضيح أهمية المشرف و الدور الفعال الذي يستطيع أن يؤديه لتحفيز الموظف معنويا لأداء الأعمال و ذلك عن طريق استخدامه للأساليب العلمية في عملية الإشراف ، أيضا التعرف على أهم الحوافز المعنوية التي يستخدمها المشرفون بالنسبة للموظفين، و قد تم تطبيق الدراسة على المشرفين و مساعديهم في جمرك مطار الملك حال الدولي بالرياض .فكانتا لنتائج كما يلي:

أن العلاقات الاجتماعية و الصداقات بين المشرفين و المرؤوسين تعتبر أهم الحوافز المعنوية للأفراد و هذا في الدرجة الأولى من الأهمية كما يليه في الأولويات عملية الاتصال ثم عملية تقويم الأداء ثم كلمات الشكر و الثناء و العمل بطريقة عادلة .

كما أن من نتائجها أن أفراد العينة يفضلون الأسلوب الإشرافي الذي يتعامل مع الموظف حسب طبيعة الموظف و طبيعة العمل.

خ - دراسة د. إبراهيم شوقي عبد الحميد (1998) :

" دراسة مقارنة للتوافق المهني بين العاملين الدارسين وغير الدارسين ببرنامج التثقيف العام " استهدف هذا البحث تقييم الفعالية طويلة المدى لبرنامج التثقيف العمالي لدى عينة من العاملين الصناعيين، والخدميين، من خلال دراسة التوافق المهني لدى العاملين الذين درسوا ببرنامج التثقيف العام الذي تقدمه المؤسسة الثقافية العمالية من خلال مراكزها المنتشرة في جميع أنحاء

جمهورية مصر العربية، مقارنة بأقرانهم غير الدارسين. ويعرف الباحث التوافق المهني بأنه حالة دينامية متغيرة من الاتساق بين قدرات الفرد وحاجاته من جهة والمتطلبات النفسية والعقلية والاجتماعية لبيئة العمل المادية والاجتماعية من جهة أخرى. وتنعكس هذه الحالة في تحقيق الفرد لقدر من الاتساق والتناغم في بيئة العمل، وذلك مع كل من نفسه والآخرين والعمل ذاته. وقد تم اختيار عينة الدارسين متعددة المراحل بعد حصر مجتمع الدراسة على مستوى مراكز التثقيف العمالي في جميع أنحاء جمهورية مصر العربية والبالغ حجمها (632) ممن مضى على اجتيازهم دورات التثقيف العام ستة شهور على الأقل. ويبلغ متوسط أعمارهم (98.36) سنة. أما عينة غير الدارسين فهي عينة مكافئة لعينة الدارسين وتتكون من (634) عاملاً ممن لم يسبق لهم الالتحاق بأية برامج ثقافية، ويبلغ متوسط أعمارهم (21.36) سنة

وتتمثل أداة هذا البحث في مقياس التوافق المهني والذي أعده الباحث لقياس مستوى التوافق المهني بجوانبه الأربعة : التوافق الانفعالي والتوافق مع طبيعة العمل والتوافق الاجتماعي في طبيعة العمل والدافعية للتعلم والتدريب. ومن أهم النتائج تميز العاملين الدارسين عن غير الدارسين في عدد من مظاهر التوافق المهني أهمها التوافق الاجتماعي في بيئة العمل بمختلف جوانبه وبدرجة اكبر من رضا الإدارة عنهم، مقارنة بغير الدارسين. ومن جهة أخرى لم تظهر فروق بين الدارسين وغير الدارسين من حيث مظاهر التوافق مع طبيعة العمل والدافعية للتعلم والتدريب. ورغم ذلك يبقى الفرق دالاً بين المجموعتين من حيث التوافق المهني العام والتوافق الاجتماعي والتوافق الانفعالي لصالح الدارسين، مما يعكس قدراً من الفاعلية طويلة المدى ببرنامج التثقيف العام. وكان العاملون أكثر توافقاً مهنياً من العاملات. ولا توجد هناك فروق دالة بين العاملين من مختلف فئات العمر في التوافق المهني، وينخفض مستوى التوافق المهني بشكل ملحوظ لدى العاملين الأميين مقارنة بمنخفضي التعليم، ولا يختلف التوافق بين مرتفعي التعليم ومنخفضي التعليم. ويزداد مستوى التوافق

المهني لدى العاملين بالمجال الصناعي عنه لدى العاملين بالمجال الخدمي[1] وتوصي الدراسة بضرورة توجيه البرامج العمالية نحو الفئات العمالية الأقل توافقاً مهنياً وهم صغار السن والأميون والسيدات والعاملون بمجال العمل الخدمي.

[1] ابراهيم شوقي عبد الحمى د: دراسة مقارنة للتوافق المهني بين العاملين الدارسين وغير الدارسين ببرنامج التثقيف العام، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، إبريل 1999 مجلد59، عدد 2، ص ص11 –50.

الفصل الثاني
الضغوط المهنية

تمهيد

لقد أصبح موضوع الضغوط المهنية مجال اهتمام الكثير من الباحثين في فروع مختلفة من فروع العلم، وذلك نتيجة للآثار المترتبة على هذه الضغوط على الفرد والمؤسسة والتي تنعكس بالسلب على أداء العاملين وعلى شعورهم بعدم الرضا عن العمل، مما يؤدي ذلك إلى ضعف العائد الاقتصادي وانخفاض مستوى الكفاءة الانتاجية لدى الموظف أو العامل في المؤسسة وشيوع مناخ نفسي غير سوي بها.

والجدير بالإشارة أن ضغوط العمل وآثارها الضارة لم تعد قاصرة على مهنة فقط مثل مهنة التدريس، بل أصبحت شائعة في مهن عديدة وفي منظمات متنوعة، فلا شك أن ظروف العمل الحالية في كثير من المهن تسبب الشعور بالضغط لدى كثير من العاملين ، ولكن مستويات ضغط العمل تختلف من مهنة لأخرى، فلا شك أن هناك بعض المهن تكون أكثر استثارة للضغوط عن غيرها بحسب المكانة الوظيفية التي تشغلها تلك المهنة ،والأنشطة الوظيفية التي تتطلبها، والمواصفات المطلوبة لتنفيذها، وغيرها من العوامل المرتبطة بطبيعة هذه المهن.

وقد يرجع تحول اهتمام وجهود الباحثين من دراسة الضغوط بصفة عامة إلى دراسة الضغوط المهنية بوجه خاص إلى عاملين رئيسين:

أولهما: الآثار المترتبة على هذه الضغوط على الفرد حيث تشير الدلائل المتربطة بدراسة ضغوط العمل إلى أن هذه الضغوط تؤدي بالفرد إلى الشعور بعدم الرضا عن العمل أو ضعف الدافعية للعمل والشعور بالإنهاك النفسي مما يؤثر على جودة الأداء والوقوع في براثن الاضطرابات الجسمية والنفسية، وقد تظهر هذه الاضطرابات في مظاهر انفعالية وسلوكية عديدة مثل القلق والتوتر والنزعة العدوانية واللامبالاة والارهاق وتناول الكحوليات والمخدرات إلى جانب ظهور المشكلات الأسرية مما يكون له تأثير سلبي على الفرد والمؤسسة التي يعمل بها، فما يتعرض له العاملون من ضغوط في بيئات العمل المختلفة وفقدان الرغبة في الابداع والالتزام بالعمل مما يحول دون فصول المنظمات والمؤسسات إلى

أهدافها المرجوة التي تعمل على تحقيقها، كما أن الآثار السلبية لضغوط العمل لا تمس الموظف أو العامل فقط، وإنما تمتد لتشمل المؤسسات التي يعمل بها.

ثانيهما: على المستوى التنظيمي حيث تتسبب هذه الضغوط في وجود ظواهر إدارية سلبية مثل الأداء المنخفض، ودوران العمل، والتغيب والتسرب الوظيفي وهذا بالتالي يؤثر على مستوى الأداء والانتاجية إذ يشعر كثير من العاملين بالإرهاق وعدم التوازن النفسي والجسمي مما يؤثر عليهم وعلى مستوى الأداء الذي يقومون به بشكل سلبي، وهذا ما يفسر كثيرا من ردود أفعال العاملين وسلوكهم الغير مرغوب فيه، من ارتفاع معدل الغياب ومما يترتب عليه من تحمل المؤسسات تكلفة غياب العاملين وتركهم العمل، وكثرة الشكاوي وأخطاء العمل المتكررة، وضعف الأداء، وانخفاض الدافعية، وغيرها من الأنماط السلوكية المتربطة بضغوط العمل نتيجة للعبء الزائد في العمل أو العلاقات المضطربة مما يؤدي ذلك إلى الشعور بالإجهاد والاحباط الملل من العمل.

1-مفهوم الضغط وطبيعته:

الضغط كلمة أصلها لاتيني وهي Stringer وتعني: ضم، وشد، وربط، استعملت بصفة متداولة في القرن السابع عشر بما يرادف: الألم والصعوبات، والشدة، والخسارة، والمضايقات، أو المصائب والنكابات أي كل ما يعبر على نتاج حياة صعبة، وفي أواخر القرن الثامن عشر كان الضغط يستعمل مرادفا لمعاني: القوة، والتوتر أو الجهد.

المكثف[1] وبدأت في العشرينات من هذا القرن أولى البحوث حول الضغط النفسي على يد العالم الفيزيولوجي والتر كانون Cannone (1926)، حيث قادته دراسته إلى الحكم بأن الضغوط عندما تكون

[1]**Couper. CL (1994) organisation du travail et stress d'origine Professionnelle « in »** automation du travail .Bit, Genève P.167

مستديمة أو طويلة الأجل تترك أثاراً قاسية على الشخص، فتؤدي في النهاية إلى اضطراب النظام البيولوجي لديه[1].

وفي عام 1936 قدم هانز سيلي Selye . H الذي يعتبر الأب الروحي للضغوط مجموعة من الأبحاث قادته إلى وضع نظريته الشهيرة والتي فتحت أفاقا جديدة وميدانا جديدا وحصباً للمهتمين بالضغوط النفسية عامة والمهنية خاصة. وعلى الرغم من ان كلمه الضغط أصبحت مألوفة واعتيادية للإنسان المتخصص والعادي، وباتت جزءاً من مصطلحات هذا العصر إلا أن معناها ما يزال ملتبسا عند كثير من الكتاب والباحثين، حيث لم يتفقوا على تعريف محدد وواضح يمكنه أن يعكس الناحية الكيفية والكمية للضغوط النفسية ويعود ذلك إلى أسباب منها:

أ- الغموض الشديد – الذي يكتنف مصطلح الضغط وارتباطه بمفردات عديدة، كالتوتر، والإجهاد والإحتراق النفسي، والقلق، وهي مفردات وثيقة الصلة ببعضها البعض، وترتبط مع الضغط بشكل أو بآخر.

ب- كما يعود سبب الغموض إلى طبيعة التخصص التي ينطلق منها الباحثون في دراسة وتحليل الضغوط النفسية وقد تكون ضد المجالات طبية أوسيكولوجية، أو إدارية، أو سوسيولوجية.....

1-جـ- وقد الضغوط النفسية ظاهرة معقدة ومتداخلة الأبعاد، والعلاقة بين أبعادها علاقة ديالكتيكية دائرية.وأما هذا الغموض، وكذا الحيرة في إيجاد تعريف واضح وجامع لمفهوم الضغوط، كان لزاما علينا تقديم تعريف يمكننا الاسترشاد به في دراستنا وتحليلنا لهذا الموضوع وللوصول إلى هذا الهدف، يجدر بأن نستعرض بعض الأدبيات المتعلقة بدراسة الضغوط، حيث برزت ثلاث اتجاهات أساسية تتمثل فيما يلي:

1- الاتجاه الذي ينظر إلى الضغوط كتهديد في حد ذاتها والتر كانون (1926) الذي فسر الضغط على أنه "سبب محتمل من أسباب الاضطرابات الجسمية"[1].

[1] يجان عبد الرحمن بن محمد: ضغوط العمل، منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض ،1998، ص43.

2- الاتجاه الذي ينظر إلى الضغوط على أنها استجابة للتهديد، ويتناول أصحابه الضغط باعتباره استجابة الفرد للمثيرات لمسببات الضغط ومن رواده:

هانز سلي الذي طور أعمال كانون، وتركز بحثه حول تحديد المصطلحات الفزيولوجية المرتبطة بردود أفعال الجسم اتجاه الضغوط، فقد لاحظ سيلي ان المرضى اللذين يعانون أمراضا متعددة يظهرون الكثير من الاستجابات النفسية والفيزيولوجية المتماثلة[2].ودفعته هذه الملاحظات إلى إجراء المزيد من الدراسات اللاحقة على الإنسان والحيوان، فتوصل من خلالها إلى إلى أن هناك استجابة متسلسلة للضغوط يمكن التنبؤ بها وأطلق عليها:

الأعراض العامة للتكيف.

3- الإتجاه التفاعلي، ومن أصحابه. مالك جراث Mc Grath.j (1976) الذي يرى أن الضغط النفسي يحدث بسبب عدم توازن أساسي بين متطلبات البيئة (أوضعية ما) وقدرة الفرد على الاستجابة لتلك المتطلبات في ظل ظروف أين النتائج المتوقعة للفشل تكون

مهمة[3].

2- كيفية حدوث الضغط:

إن محاولة تكييف وتأقلم الجسم مع الموقف الذي يوجد فيه تترجم عن طريق استجابات عصبية هرمونية بحيث أن تحت المهاد يعمل على إفراز مادة تثير كذلك الغدة الكظرية والتي تقوم هي الأخرى بإفراز الأدرينالين والنوادرينالين بهذا ترتفع سرعة دقات القلب والضغط الدموي لتصعب عملية التنفس وبالتالي يمكن طرح السؤال التالي:

س- ماذا يحدث من تغيرات داخلية وخارجية فعندما يتعرض الكائن الحي للضغط؟

ج- يبدأ جسم الكائن الحي بالإتيان برد فعل يتجلى في ثلاث مراحل

---

[1]- دعنا وفاء طاهر: الضغط النفسي عند المرشدين في المدارس التابعة لوزارة التربية والتعليم في الأردن، رسالة

[2]- هيجان عبد الرحمن بن محمد: ضغوط العمل منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها،معهد الإدارة العامة ،مركز البحوث والدراسات الإدارية ، الرياض ،1998، ص16.ماجستير. إشراف رياض يعقوب، الجامعة الأردنية ،عمان ،1994، ص03.

[3] - **Grath.j.E Strees and behavior in organisations "in" durette. M.D (ed) hand book industrial and organisation psyhology. Chicago Rab Mc Nolly ,1976 pp 1351.**

أ- المرحلة الأولى:

تعرف برد الفعل الإنذاري غذ تتجلى في تحريك قدرات الجسم للتصدي ولمقاومة العوامل التي تحدث الضغط، وفي هذه المرحلة لا حيتم حصول الكائن الحي على التكيف بعد، وفيها أيضا نشاط الكائن الحي ثم تتبع ذلك حالة من التحريك الزائد للقوى الداخلية للكائن.

ب- المرحلة الثانية:

وتعرف بمرحلة المقاومة حيث تعود الأعضاء الجسمية للكائن الحي إلى أداء وظيفتها بصورة طبيعية والتكيف للتهديد يصبح ملائما.[1] ج- المرحلة الثالثة:

وتعرف بمرحلة الإرهاق والتعب وفيها يعجز الجسم عن التفاعل وحتى إعطاء الأجوبة على هذه المثيرات وتظهر آثار الضغط الناتجة عن هذه المثيرات كالاضطرابات السيكوماتيكية (القلق، الانفعال...الخ)[2] .

3- عوامل الضغط المهني:

للضغط المهني مصادر متعددة منها ما يعود للشخص ذاته كنمط شخصيته ومنها ما يرتبط بمتغيرات التي تحدث في حياته العامة كعلاقته داخل أسرته أو مع زملائه في المهنة وتتعرض فيما يلي إلى شرح

3- 1- العوامل الذاتية:

إذا كان الضغط حالة طبيعية توجد لدى كل الناس فإن هناك فروقا فردية في سرعة وحدة ودوام الاستجابة لعوامل الضغط المتعددة النفسية، الجسمية، الاجتماعية والمهنية وتكمن الفروق الفردية في نمط شخصيته المتأثر بالتنشئة الاجتماعية وهي الأسرة، إذ أكدت الدراسات وجود علاقة بين مستوى الضغط وبين بعض أنماط الشخصية كالنمطين، أ و ب من الشخصية والنمط الداخلي والخارجي

[1] **h.stroud. vaincre stress et l'auviete (connaissance du monde) et nkhl. Alger 1997 p 40**

[2] عبد الرحمن عيسوي : الصحة النفسية والعقلية – دار النهضة العربية للطباعة والنشر – بيروت1992ص185

حسب نظرية التحكم الفعلي فعلى سبيل المثال أشار "فريمان" "وروز" في وصف صاحب النمطين "أ "و "ب" إلى أن النمط "أ "أكثر تعرضا بالأمراض القلبية بثلاث أضعاف من النمط "ب" وهذا لما يتميز به من خصائص تميزه عن النمط "ب" كعدم الشعور بالراحة وانعدام الصبر والشعور بالتنافس فهو أكثر استجابة لعوامل الضغط من النمط "ب" فهو إذا تعرض لعوامل الضغط يظهر زيادة معتبرة في الإثارة الفزيولوجية كضربات القلب وضغط الدم ومن جهة أخرى هو أميل إلى الانسحاب من مواقف الضغط والشعور بعدم القدرة على المواجهة والتكيف معها[1].

3- 2- عدم الرضا الوظيفي:

فالمعلم الغير راضي عن الجو الذي يعمل فيه قد يؤدي به إلى التخلي الغير مباشر عن مسؤولياته وإلى التعب والتأخر فالرضا عبارة عن حالة وجدانية سارة او ممتعة يشعر بها الفرد حيث يشبع حاجة من الحاجات الأساسية او تحقيق نجاح في عملية أو في أداء ما أو يحقق شيئا مرغوب فيه، فالرضا ينجم عن تقييم الفرد لما يحقق من مكافأة مادية أو معنوية مقارنة بما يتوقعه من جراء ما يقوم به من عمل فالشخص الذي يحصل على مكافئة مادية تعادل أو تفوق توقعاته يشعر بالرضا[2].

4-المصادر الخارجية:

4- 1- المصادر الخارجية المرتبطة بالحياة الخاصة:

يتعرض الفرد في حياته العامة إلى الكثير من الأحداث منها ما هو سار ومنها ما هو محزن بسبب حالات من التوتر والضغط لدى الفرد وتؤثر على صحته ولقد وجد "راش"وهو لمس" في بحثهما ثلاثة وأربعون حادثة من الأحداث الحياتية، وقاما بترتيبها حسب درجة الضغط والتوتر الذي تسبب وقد وجد على سبيل المثال أن موت الزوج هو من أكثر الأحداث المسببة للضغط وأعطاها تقدير 100

[1] الرشيدي هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،1999، ص 75.

[2] دليلة عيطور: الضغط النفسي والاجتماعي لدى الممرضين رسالة ماجيستر جامعة الجزائر معهد علم النفس ص103.

نقطة ثم أعطيت الأحداث الأخرى تقديرات نسبية، وهذه النتائج توصلا إليها من خلال تطبيق ركائز ويشتمل على مجموعة من البنود تمثل التغيرات التي تؤثر على الحياة الخاصة للفرد[1].

وكذلك تعتبر العلاقات الأسرية سواء منها الزوج والزوجة أو العلاقة بين الأبناء والآباء من العوامل التي قد تؤدي إلى اضطراب المعلم، إن المعلم الذي يشعر بالاستقرار العائلي يتعرض دون شك إلى الكثير من الأزمات النفسية التي تنعكس على عمله وعلاقته بزملائه

4- 2- العوامل المرتبطة بالظروف المحيطة بالعمل:

يعتبر مصدر ظروف العمل وطبيعته من أكثر المجالات التي تناولها الباحثون بالدراسة والتحليل عند متابعتهم لمسببات الضغوط في بيئة العمل، وقد يرجع السبب في ذلك إلى إمكانية تحديدها وقياسها بسهولة مقارنة مع المتغيرات الذاتية للعاملين.

ولكن في بيئة العمل المدرسي، لازال لم يلق مصدر ظروف العمل وطبيعته الاهتمام نفسه الذي لاحظناه في بيئات العمل الأخرى وخاصة الصناعية منها، وهذا لاختلاف وزنهما ،وقوة تأثيرهما خاصة من جانب المردودية، إذ يعتقد أن ظروف العمل وطبيعته لا تؤثر على المردودية المدرسية إلا بنسبة قليلة جدا مقارنة مع بيئات العمل الأخرى، محاولين إبعاد العامل الاقتصادي من العملية التربوية.

وعن تاريخ الاهتمام بظروف العمل وطبيعته، يمكننا القول إنها درست كعوامل للتعب

–وليس للضغط من قبل أطباء العمل والمهندسين البشريين منذ أكثر من قرن بقليل[2].

ويعتبر سيلي من أوائل الباحثين الذين وجهوا إنتباههم إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل المادية، حيث أشار إلى أن الكثير من ظروف العمل المادية تسبب الضغوط للأفراد، مثل الضوء واختلاف درجات الحرارة، والصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل.

---

[1] عثمان فاروق السيد: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة ،2001، ص85.

[2] ستورا بن جمان : الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان أ.الهاشم، منشورات عويدات، بيروت،1997، ص11.

ومن الدارسين الذين عالجوا هذا الموضوع أيضا، كورنهوزر .Kornhauser, A (1974) الذي وجد علاقة واضحة بين توتر الفرد وظروف العمل، مثلما توجد علاقة إيجابية بين تدهور الحالة الصحية للفرد وظروف العمل السيئة التي يمارس فيها عمله[1].

4- 2- 3- الضوضاء:

يطلق لفظ الضوضاء –من الناحية النفسية على كل صوت غير مرغوب فيه، والذي قد يسبب نوعا من الإزعاج أو الاضطراب إما لشدته، أو لوقوعه بشكل مفاجئ، أو لإستمراريته التي قد تمنع الفرد من التركيز فيما يريد القيام به.

وأكثر الخصائص الصوتية ارتباطا بالضغط هي الشدة والتردد، وذلك لأن الصوت الذي يزيد مستواه عن 55 ديسيبل Décibels يجعل المحادثة العادية صعبة جدا، أما إذا ازداد مستوى الصوت عن 65 إلى 70 ديسيبل فإنه يترك آثارا نفسية وبيولوجية سيئة على الفرد، لأن الصوت العالي من شأنه استثارة الجهاز السمبتماوي وبالتالي زيادة إفراز الأدرينالين الذي يحدث أثناء الأزمات[2].

ونقلا عن كوهن Cohen, A (1973)، فقد بينت كثير من الدراسات وبوضوح تأثير الضوضاء على العديد من الوظائف العصبية والهرمونية، وتؤدي استجابات تلك الوظائف بدورها إلى استجابات ثانوية في عدد كبير من الأعضاء والأجهزة العضوية.

وفي تقرير قدمته مجموعة من الباحثين إلى المنظمة الدولية للعمل OIT عام 1977، برهنت فيه على أهمية الضوضاء بوصفها عامل إزعاج واضطراب في حياة العامل.

وعن التأثيرات الضارة على السمع.

4- 2- 4- الضوء:

يعتبر الضوء مصدرا آخر من مصادر الضغوط في بيئة العمل، سواء أكان هذا الضوء عاليا أم منخفضا وبالخاصة في أيام الشتاء حيث يضطر الأستاذ إلى إجراء حصص

---

[1] السالم مؤيد سعيد سليمان: التوتر التنظيمي، مفاهيمه، وأسبابه واستراتيجيات إدارته، الإدارة العامة، العدد 68 أكتوبر ،1990، ص 84.

[2] ليفي لينارت : التوتر في الصناعة، أسبابه وآثاره، والوقاية منه، ترجمة رزوق سند إبراهيم ليلى، دار النهضة العربية، بيروت ،1995، ص 50.

نظرية لانعدام القاعات المتعددة الرياضات في الثانويات بحيث تتعرض فيه بعض المناطق في بلادنا ومعها بعض الثانويات إلى انقطاع التيار الكهربائي، مما يؤدي إلى التأثير ليس فقط على التلاميذ وعلى العملية التربوية، وإنما كذلك على نفسية المدرس من خلال التغيير الإجباري للحصص وللمقررات الدراسية.

وإذا كانت الإضاءة ناقصة وغير كافية، فقد تكون مصدرا من مصادر ضغوط العمل، لما تخلفه من آلام مثل الصداع والدوخة نتيجة حاجة المدرس إلى أن يحدق عينيه بصورة أشد،"كما تؤدي الإضاءة الناقصة إلى التعب"[1].

ويعتبر مارشال و كوبر Marshal et Cooper الإضاءة هي الأخرى من المعوقات التي يصادفها الفرد العامل، عند أدائه لعمله إذا كان توزيعها غير متجانس، وهو ما ركز عليه جميل صليبا (1975) على ضرورة أن تكون الاضاءة موزعة توزيعا عادلا بحيث ألا تكون ضعيفة على مجموعة من المتعلمين وساطعة على مجموعة أخرى[2] .

4- 2- 5- الحرارة:

تتحكم المراكز العليا للدماغ في عملية درجة حرارة الجسم، حيث تضبطها عند درجة الحرارة 37°، فإذا استمر الفرد عن طريق حاسته الجلدية في التواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح.

ويقرر المهندسون البشريون أن درجة الحرارة المناسبة للتدريس تتراوح ما بين 21° و 24° مئوية ، فإذا ارتفعت –درجة الحرارة– نسبيا، فإنها تسبب الشعور بعدم الراحة، وأما إذا كانت كبيرة ومستمرة (37° فما فوق)، فإنها تؤدي إلى حدوث إرهاق، وبالتالي تكون مصدرا للضغط النفسي[3].

---

[1] علي عسكر: السلوك التنظيمي في المجال التربوي، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت ،1987، ص107.

[2] علي الجبر زينب: السعة المكانية والإضاءة والتهوية الخاصة بحجرات الأقسام العلمية والأدبية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد الحادي عشر،السنة السادسة ،1997، ص171

[3] علي عسكر: مرجع سبق ذكره، ص108.

ومع أن المدرسين يختلفون في درجة تحملهم للحرارة والبرودة، وهذا نظرا للبيئات التي يعيشون فيها، إلا أنه عندما يعمل المدرس تحت درجة حرارة عالية جدا أو منخفضة جدا، فإن هذه الوضعية تكون مصدرا من مصادر الضغوط خاصة إذا لم تكن الوقاية

الكافية، فقد تؤثر على تركيز المعلم والمتعلم، بالإضافة إلى الإضافة إلى تعرضه لبعض الأمراض كالأمراض الخاصة بالجهاز البولي، والأمراض الصدرية، والأنف والحنجرة، والروماتيزم، والصداع... وغيرها من الأمراض التي قد تصل إلى الوفاة.

حتى وإن حاول المدرس أن يحافظ على توازنه الحراري، فإن هذا التوازن قد يضطرب من جراء الوقوف على أرضية إسمنتية باردة كما هو الشأن بالنسبة للثانويات الوقعة في الأعالي وفي المرتفعات أين تنخفض درجة الحرارة، أو الجلوس على كرسي معدني بارد ،أو استعمال أدوات باردة كالرمح والجلة والقرص وهذا الاضطراب في التوازن الحراري ،قد يؤدي إلى اضطراب في التوازن النفسي الذي يكون الضغط النفسي أحد أسبابه.

4- 2- 6- التهوية:

من الموضوعات الحديثة التي أصبحت موضع اهتمام الدارسين والباحثين والتي تعد من مسببات ضغوط العمل موضوع قلة التهوية في أماكن العمل، ويوصي المتخصصون أن تكون 0,2 ميل/ ثانية من التهوية (الهواء) للحفظ على جو طبيعي، أما إذا كانت الحرارة عالية حينها يفضل استخدام سرعات أكبر للتهوية.

ويؤكد بيار بوسايورغن وسوندرييغ (1970)على ضرورة أن تكون مداخل ومخارج الهواء داخل الحجرات المستخدمة في المدرسة ذات أحجام متفاوتة وأعداد مناسبة بحيث تساعد على تدفق الهواء داخل هذه الحجرات.

ويعتمد كون عوامل المناخ مسببة للضغط على التفاعل بين كم (حجم) العمل الذي يؤديه المدرس وحالته الجسمية والنفسية، ودرجة الحرارة، والرطوبة، وسرعة الهواء.

كذلك، فإن المذيبات العضوية من غبار ومواد كيماوية ناتجة عن استعمال القاعات الغير نظيفة الممتلئة بالغبار يمكن أن تؤثر على صحة المدرس مباشرة أو بشكل غير مباشر لقلة التهوية بداخلها، وإنها يمكن ان تؤثر عليه من خلال معرفته أو شكوكه في أن التعرض لها قد يكون ضارا له، مما يجعله دائما في حالة قلق وعدم الرضا[1].

4- 2- 6- المنشآت القاعدية:

إن عوامل المناخ المسببة للضغط من ضوضاء وضوء وحرارة وبرودة وتهوية، ترتبط بالمنشآت القاعدية كالملاعب والقاعات المتعددة الرياضات، كونها واجهة انتقالية تتوسط المدرس وبيئته، فهي تؤثر وتتاثر بكليهما.

ويمكن أن تستخدم بنية وتركيب المباني الداخلية للحفاظ على الحدود بين الأشخاص حسب أبركرومبي Abercrombie, M [2]، ولكن توجد الكثير من المباني المدرسية لم يهتم مصمموها لا بالنواحي الهندسية- المعمارية، ولا بالنواحي الجمالية، وبالتالي أصبحت تشكل خطرا مستمرا على المدرسين وتلاميذهم. كما أن هناك الكثير من القاعات لا تستجيب للأبعاد الأرغونومترية من حيث التصميم والشكل الهندسي، مما يثير نفور المدرسين والتلاميذ منها، وهذا بدوره يؤثر على الطريقة التي يرى بها المدرس نفسه، ومكان عمله، والتفاعل بينهما، وهو ما عبر عنه تشرشل Tchurchell, W بقوله: "إننا نشكل مبانينا وبعد ذلك تشكلنا هي".

ويرى كل من ليلت وماك لوغلين Lilte and M° Laughlin (1993) أن المؤثرات البيئية التي يمارس المدرسون من خلال مهامهم تؤثر على حجم الجهود التي يبذلونها، وعلى إحساسهم بقيمتهم، ودورهم في العملية التربوية، كما تؤثر كذلك على مفهومهم لمهنة التدريس.[3]

---

[1] علي الجبر زينب: السعة المكانية والإضاءة والتهوية الخاصة بحجرات الأقسام العلمية والأدبية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد الحادي عشر،السنة السادسة،1997، ص171

[2] ليفي لينارت: التوتر في الصناعة، أسبابه وآثاره، والوقاية منه، ترجمة رزوق سند إبراهيم ليلى، دار النهضة العربية، بيروت، سنة 1995، ص 53.

[3] علي الجبر زينب: السعة المكانية والإضاءة والتهوية الخاصة بحجرات الأقسام العلمية والأدبية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد الحادي عشر،السنة السادسة،1997، ص163.

4- 2- 7- العوامل والوسائل المادية – التعليمية:

يحتاج المدرس إلى أدوات ووسائل مادية ليكون فعالا، فنقص الوسائل التعليمية– خاصة أثناء تغيير البرامج السنوية، ونقص الوسائل التعليمية من كرات وحواجز و شبكات وجلات وغيرها يدفع المدرس إلى بذل جهد إضافي لتعويض ذلك النقص، وهذا على حساب راحته، مما يخلق له ضغوطا إضافية والتي تؤثر لا محال على حالته النفسية والجسمية.

وكون الأدوات والوسائل التعليمية ضرورية للوصول إلى أداء المهارة وتبسيطها وتعميمها، فإن ضعفها أغيابها يؤثر على الأداء، وعلى فعالية المدرس التعليمية فتضعف

روحه العلمية ومن ثم روحه المعنوية، فقد بينت إحدى الدراسات أن نقص المواد التعليمية يأتي كسادس مصدر من مصادر الضغوط الثلاثة والثلاثون التي تواجه المدرسين[1].

4- 2- 8-المواصلات:

تعد التنقلات اليومية من المدرسة وإليها من الأحداث المنتظمة المسببة للضغوط.

فالإزعاج والتوتر المصاحبان لعدم تنظيم مواعيد المواصلات والازدحام بكل أنواع المواصلات من حافلات وسيارات أجرة وأخرى خاصة والضوضاء، وحدوث ذلك على نحو متكرر ويكاد أن يكون يوميا قد يؤدي في النهاية إلى ازدياد الضغوط لدى المدرس.

فالخروج المبكر من البيت، حيث أصبح من المألوف رؤية مدرسين يقضون من ساعتين إلى ثلاث ساعات يوميا في السفر والتنقل من وإلى المدرسة، وانتظار وسيلة النقل ،وسلوك وتصرفات الراكبين المقلقة والمزعجة في كثير من الأحيان، كل هذا بقدر ما يؤثر على حياتهم العملية، فقد وجد الشهراني ورفاع (1995) أن المعلمين والمعلمات في ضواحي المدن يعانون من ضغوط أعلى مقارنة مع الذين يقومون بالتدريس في القرى بسب التنقلات اليومية، ونال مصدر بعد المدرسة عن السكن المصدر

---

[1]- الفاغوري فايزة عبد الكريم: الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن،رسالة ماجستير ،إشراف د.جميل الصمادي، الجامعة الأردنية، عمان،سنة 1990، ص 18.

الأول بنسبة 11,70 % من حجم العينة التي قوامها 188 معلما في دراسة إبراهيم صبري الدمرداش (1985) [1].

فمتطلبات السفر كثيرا ما تزيد من الضغوط التي تخلفها من جهة تحمل المتاعب ومن جهة أخرى التأخر عن العمل، إضافة إلى أن أولائك الذين يسافرون يوميا محرومون من التمتع بروح الجماعة التي يستمتع بها المدرسون غير المتنقلين[2].

وأصبح من المؤكد إذن، وبناءا على دراسات كثيرة أن الظروف الطبيعية للعمل كالضوضاء، والحرارة، والتهوية هي عوامل مهددة، وأينما تكون هذه الظروف يمكن ان تساهم في زيادة معاناة أصحابها من ضغوط العمل، ومن عدم الرضا المهني ،"ومن

انخفاض ملحوظ في الأداء"، طبعا إذا أصبحت لا تلائم جو العمل، كما أن ظروف العمل الأخرى من نقص وسائل وأدوات العمل المدرسي أو انعدامها وبعد المدرسة عن البيت، والتصميم الهجين للمنشآت القاعدية، كلها عوامل لا تؤثر على كفاءة المدرسين المهنية وأدائهم فحسب، بل تؤثر أيضا على اتجاهتهم ومواقفهم نحو مهنتهم[3].

4- 2- 9- عبء العمل:

يشعر المدرس في كثير من الأحيان بعدم الارتياح النفسي والبدني عندما تكون البيئة المدرسية ذات مطالب أكثر مما ينبغي، فتقوده إلى الاستثارة الزائدة، أو تتجاوز قابليته على التعامل معها، وتكون بالتالي سببا في خلق حالة من الضغط النفسي لديه، ولكن من الممكن أن تحدث الضغوط نتيجة لغياب هذه المطالب أو عدم كفايتها، وهو ما اصطلح على تسميته بالبطالة المقنعة في بيئة العمل والتي تقتل في المدرس المبادرة والإبداع وتقوده إلى القلق وعدم الرضا.

---

[1]- الشهراني عامر عبد الله سليم ورفاع سعيد محمد: الاجهاد النفسي مصادره وطرق مقاومته لدى معلمي معلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة السعودية، إصدارات مركز البحوث التربوية، أبها،سنة 1995، ص69.

[2]-جرير سارا زيف: إدارة الضغوط من أجل النجاح، ترجمة مكتبة جرير، الرياض،سنة 1999، ص43.

[3] **Fraser, T .M (1983) : Stress et satisfaction au travail, Bit, Genéve.P35**

ويقصد بعبء الدور: "قيام الفرد بمهام لا يستطيع إنجازها في الوقت المتاح، أو أن هذه المهام تتطلب مهارات عالية لا يملكها الفرد"، فقد يعاني المدرس من زيادة عبء الدور المتوقع منه، والمتمثل في تحضير الدروس وإلقائها، وتحضير الامتحانات وتصحيحها، والمشاركة في اللجان التربوية[1].

وبشمولية أكثر، يقدم ليفي Lévi, L (1971) تعريفا لعبء العمل، حيث يرى أنه: "زيادة مع متطلبات مهام العمل من حيث تأهيله أو حداثته، أو عدم تناسب مؤهلاته مع طبيعة العمل"[2].

المهام المطلوب إنجازها في وقت ضيق، أو تعدد المهام، أو عدم تناسب قدرات الفرد يعتبر الانتماء إلى مجموعة من الأصدقاء أو إلى شبكة العلاقات الاجتماعية من العوامل

4- 2- 10- سوء العلاقة مع الزملاء:

التي تعطى معنى للحياة وتوجهها نحو الصحة والرضا وتدفع الأفراد إلى مقاومة الضغوط وتحملها، وعلى العكس من ذلك فإن عدم القدرة على إنشاء علاقات طيبة ومثمرة مع زملاء العمل يكون مصدر ضغط الفرد.

وبهذا فمعدل أو مستوى الضغط الذي يتعرض له المدرس ويشعر به يتأثر بنوعية علاقاته مع زملائه في العمل والتي تؤثر بدورها في نوعية رد الفعل الذي سوف ينتهجه المدرس اتجاه الضغط "هذا التأثير لهذه العلاقة يعتمد على ما تكون هذه العلاقة، نوعيتها، الفترة الزمنية والموقف الذي تأخذ فيه هذه العلاقة شكلها"[3].

وقد أظهرت دراسة بلازي وآخرون Blasé. J et al (1986) أن قلة التعاون فيما بين المعلمين وعدم مسؤولياتهم وضعف الاتصالات فيما بينهم هي عوامل ظهرت مجتمعة لدى 9,4 % من أفراد عينة

---

[1] عسكر سمير أحمد: متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، الرياض، العدد 10 ديسمبر 1988، ص13.

[2] ليفي لينارت: التوتر في الصناعة، أسبابه وآثاره، والوقاية منه، ترجمة رزوق سند إبراهيم ليلى، دار النهضة العربية، بيروت،سنة 1995، ص 51.

[3] الصباغ زهير: ضغط العمل المجلة العربية للإدارة، الرياض، المجلد الخامس، العدد الأول و الثاني ،حريزان،سنة 1981، ص30.

الدراسة تحت مصدر سوء العلاقات بين المعلمين[1]، ويمكن للضغط ألا يكون وليد تؤثر العلاقات المهنية فقط بل ينتج عن نقص الدعم الاجتماعي الذي ينتظره المدرس من زملائه أثناء مروره بوضعيات اجتماعية مهنية أو مالية أو نفسية صعبة كإصابته بمرض يلزمه البيت عدة أيام أو أسابيع أو فقدانه العزيز...وهو ما أظهرته دراسات كوب Cobb.S (1976) من أن الدعم الاجتماعي المعبر والفعال مثل الشعور بالعناية والجد والتقدير والقيمة والانتماء إلى شبكة من العلاقات الاجتماعية واستقبال مساعدة ووجود أفراد محظوظين يمكن أن يعتمد عليهم الفرد، كلها عوامل تؤدي إلى تخفيف الإحساس بالضغط[2]، بل أكثر من ذلك إن الدعم الاجتماعي يمكن أن يحمي الفرد من التظاهرات الباتولوجية [3].وأكدت هذه النتائج الأخيرة ما توصلت إليه دراسة ساريكي وكولي Saricki et Colly(1987)، حول العلاقة بين الاحتراق النفسي والعوامل البيئية داخل العمل، حيث تبين أن وجود دعم اجتماعي وتفاعل بين العاملين وزملائهم في العمل ووجود علاقات اجتماعية.

حسنة أيضا مع أشخاص خارج محيط العمل كأولياء التلاميذ تساعد في تخفيف الإصابة بالاحتراق النفسي[4]. كما بين فلانوري Flannery 1990، من جهته أن البحث عن الدعم الاجتماعي والروابط الاجتماعية يتسم بها الأفراد الأكثر مقاومة للضغوط [5].

ومن جهة ثانية، فقد أظهرت نتائج الدراسة التي قام بها فيميان (1986) أن المعلمين الذين لا يتلقون الدعم من الإدارة والزملاء يعانون من ضغوط نفسية ومهنية ومن مظاهر نفسية مرهقة أكثر ممن

---

[1] **Blasé, J ; et al 1986 : Leadership behavior of schol principals,"in" relation to teacher stress, satisfactions, and performance, journal of humanistic education and developpement, vol24,N°044 PP 159-171**

[2] الرشيدي هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،سنة 1999، ص34.

[3] **Fraser, T .M (1983) : Stress et satisfaction au travail, Bit, Genéve.P40**

[4] حرتاوي هند عبد الله: مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ،رسالة ماجستير، إشراف د. عفاف حداد، جامعة اليرموك،سنة1991، ص20.

[5] عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها دار الكتاب الحديث، دمشق، سنة 2000، ص58.

يتلقون مثل هذا الدعم[1].كما تبين أن أسوء الضغوط وأكثرها ارتباط بالتوتر والاضطراب النفسي، هي تلك التي تحدث للفرد المنعزل والذي يفتقد المساندة الوجدانية والصلات والدعم الاجتماعي [2].

ولهذا فليس مستغربا أن نجد بعض المشاكل التي يتعرض لها المدرس هي الفئة التي يعمل معها، ومن أهم هذه المشاكل:

- افتقار المدرس إلى تماسك الجماعة.
- افتقاره إلى دعم الجماعة ومؤازرتها له خاصة أثناء الشدة والضيق.
- نقص التضامن بين المدرسين
- التنازع والصراع بين المدرسين.

4- 2- 11- سوء العلاقة مع التلاميذ:

إن سوء العلاقة مع التلاميذ والتي تشكل أحد مصادر الضغوط الأكثر تأثيرا على صحة المدرس النفسية والجسمية وعلى سلوكه وأدائه، تأتي في معظمها من المسؤولية التربوية والأخلاقية التي يحملها المدرس على عاتقه، ومن اكتظاظ الأقسام وعدم تجانسها، ومن سلوكات التلاميذ واتجاهاتهم نحو التعليم[3].

فالمسؤولية اتجاه التلاميذ تحمل درجة من الضغط النفسي وبخاصة عند المدرسين الذين يعطون وزنا وأهمية للمساءلة ولمراقبة الضمير. فالمسؤولية التي يشعر بها المدرس اتجاه التلاميذ كاهتمامه بمستقبلهم التعليمي والمهني، وبتعلمهم وتربيتهم والتي حمله إياها المجتمع تعتبر مصدر ضغط أكثر ممن لو وقف أمام مسؤوليات مادية.

وكون المدرس يتعامل مع خبرات ناشئة، ومشكلات تعود إلى أعمار دون عمره، فهذا يعني أنه سوف ينفق كثيرا من وقته وجهده في التفاعل مع التلاميذ، وإذا لم يحسن التعامل لم يكن التفاعل إيجابيا،

---

[1] الفاغوري فايزة عبد الكريم: الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير،إشراف د.جميل الصمادي، الجامعة الأردنية، عمان،سنة 1990 ، ص19.

[2] عبد الستار: علم الأمراض النفسية والفعلية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ص133.

[3] الفاغوري فايزة عبد الكريم، مصدر سابق، ص 133.

ويصبح لديه شعور بالفشل، مما يؤدي إلى الضغوط النفسية التي تترجم في ضعف تقديره لذاته وثقته بنفسه، فيزيد سوء تكيفه وتتأثر صحته الجسمية والنفسية ورضاه عن العمل سلبا.

ويجب الإشارة إلى أهمية وخطورة حجم القسم كعامل وسيط في العلاقة بين المدرس وتلاميذه، إذ كلما زاد عدد التلاميذ عن الحجم الطبيعي كلما اضطربت الروابط الشخصية بين المدرس وتلاميذه وتقلصت، واتسعت الفجوة بينهم، كما تتضاعف مشاكل الرقابة ،ويزداد العبء على قنوات الاتصال ومن ثم العبء على المدرس، فينتج عن ذلك الضغط النفسي.

وقد وجدت ماسلاش وبينس Maslach et Pines (1977) "أنه كلما زادت نسبة التلاميذ للمعلمين، فإن المعلمين سوف يتعرضون لضغوط انفعالية كبيرة، ومثل هذه الضغوط تجعلهم لا يحبون عملهم"[1]. كما وجد فينمان Veenman. S (1984) إن إكتظاظ الأقسام يعد المصدر الرئيسي والمسؤول عن رفع مستوى الضغط لدى المعلمين في المدارس الفرنسية والإنجليزية، أي بغض النظر عن اختلاف بيئته وثقافة العمل.

بمعنى أن الأقسام التي بها عدد قليل من التلاميذ يعاني مدرسوها من درجة ضغط أقل مما يعانيه مدرسو الأقسام التي بها 26 تلميذا أو أكثر[2].

4- 2- 12-الإشراف التربوي:

تحتاج تبسيط إجراءات العمل التربوي ومحاولة تطويره إلى معرفة وفهم الخطوات والإجراءات الواجب اتباعها لإنجاز كل خطوة من خطوات ذلك العمل وصولا إلى الهدف النهائي، ومن هنا يأتي دور المشرف التربوي في معرفة مثل تلك الإجراءات، والتخلص من تلك التي تعرقل مسيرة العمل التربوي. فحسن التعامل الإنساني للمشرفين مع المدرسين يخلق حالة من الولاء والرضا، ومن ثم الإقلال من

[1] الفاغوري فايزة عبد الكريم: الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير،إشراف د.جميل الصمادي، الجامعة الأردنية، عمان،1990 ، ص14.

[2] أبو مغلي سمير: مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الإعدادية والثانوية، رسالة ماجستر، إشراف د.سليمان الريحاني وخليل عليان، الجامعة الأردنية، عمان،1987، ص11.

تعرض المدرسين للضغوط، والعكس إذ يمكن للمشرف التربوي أن يتسبب في كثير من ضغوط العمل للمدرسين وذلك من خلال:

– ممارسة إشراف وتوجيه غير مناسب.

– التركيز على السلبيات، وفي الوقت نفسه إغفال الأداء الجيد للمدرس.

وهو ما أظهرته نتائج دراسة المساد (1983) أن ثمة تركيزا عاليا من المشرفين على السلوك النقدي للمعلمين الذي يؤدي إلى ثورتهم واتخاذهم سلوكا عدوانيا[1].

فكثير ما تكون أحكام المشرفين على المدرسين مبنية على أساس ما يرونه في المدرس، كمظهره الخارجي، ونظافته، وتنظيمه، وإدارته للقسم، واستعماله للمواد التعليمية، ويهملون أشياء أخرى مثل تفاعل التلاميذ وتقبلهم له، واعترافهم به(بما يقدم لهم من تربية ومن معلومات ومعارف)..."ومثل هذا الأسلوب من التقييم يعتبره المدرسون مصدر للقلق

والإحباط"[2]

فالمهمة الأكثر خطورة لدى المشرف التربوي لا تكمن في شخصه، بل في الطريقة التي يقيم بها المدرسين وأسلوب إشرافه عليهم، فقد وجد سبونر Spooner. M (1984) "أن قلة زيارات المشرف التربوي وعدم انتظامها تشكل مصدر ضغط هام لدى المدرسين"[3].

وكذلك إن نوعية وحجم التعاون الذي يقدمه المشرف للمدرسين يؤثر على اتجاهاتهم نحوه، وبالتالي على درجة الضغط النفسي لديهم، فقد كشفت دراسة ريشادسون Richardson (1988) التي تناولت

---

[1] المساد محمود أحمد: الإشراف التربوي الحديث، واقع وطموح، دار الأمل، عمان، سنة1986 ص35.

[2] الفاغوري فايزة عبد الكريم: الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن، رسالة ماجستير،إشراف د.جميل الصمادي، الجامعة الأردنية، عمان، سنة1990 ، ص19.

[3] الشهراني عامر عبد الله سليم ورفاع سعيد محمد: الإجهاد النفسي مصادره وطرق مقاومته لدى معلمي معلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة السعودية، إصدارات مركز البحوث التربوية، أبها، سنة1995، ص12

العلاقة بين مستويات الاحتراق النفسي وبين طرق الإشراف. "أن أسلوب الإشراف التربوي (متعاون ≠ أوغير متعاون) يؤثر إيجابيا أو سلبا في مستوى الاحتراق النفسي"[1].

وتخلق التغذية الرجعية السلبية التي لا تتناسب مع توقعات المدرسين –الحقيقة– اتجاهات سلبية نحو المشرفين التربويين، ونحو أسلوب الإشراف بصفة عامة، كما قد تزيد قلقهم ومن ضغطهم النفسي، وعوامل سلبية وظيفية مثل المهام المتكررة في محيط العمل وقلة فرص الارتقاء الوظيفي، والضغط الناجم عن العبء الكبير في العمل لدى 24 مرشدا ممن شملهم البحث"[2].

5 – التطور المهني والترقية المهنية:

تعتبر عوائق التطور والترقية المهنية أحد مصادر الضغط النفسي في العمل مثل: الإفتقار الكلي الجزئي إلى فرص الترقية في المستقبل، وعوائق الطموح، وعدم التأكد من المستقبل المهني والاطمئنان عليه.وقبل تناول هذا المصدر بالتفصيل، يرى الباحث من الأهمية تناول مراحل التطور الوظيفي لمعرفة خصوصيات كل مرحلة، وارتباطها بما يليها ،وانعكاساتها على نظرة العامل اتجاه الترقية المهنية. ولذا نجد كوبر وباين Cooper. C et Paynee.K (1994) قد قسم مراحل التطور الوظيفي إلى أربع مراحل رئيسية وهي:

فالرضا والضغط غالبا ما يكونان وجهان شبيهان لعملة واحدة، فعندما ترى أحدهما

لا يمكنك أن ترى الآخر، ولكن هذه العلاقة بين الرضا والضغط ليست كهذا دائما، فمن الممكن حسب زيف جربر (1999) أن يكون لدى أحد الأفراد مستوى مرتفع من الضغط ومستوى مرتفع من الرضا، إذا كان الفرد يشعر بقدرته على التحكم والاختيار في الموقف الذي يمر به، وكانت لديه آليات وظيفية للتكيف. ولكن ليس من المرجح أن يكون لدى أحد الأفراد مستوى منخفض من الرضا ويكون لديه

---

[1] حرتاوي هند عبد الله: مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ،رسالة ماجستير، إشراف د.عفاف حداد، جامعة اليرموك، سنة1991، ص 27.

[2] عبد العزيز المجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي– مركز الكتاب للنشر–الطبعة الأولى سنة 2005، ص28.

مستوى منخفض من الضغط في نفس الوقت[1].ومهما يكن من تقصير، فالعلاقة بين الضغط والرضا تبقى علاقة عكسية؟، يرى بشأنها فرازر (1983) أنه عندما يهدد المحيط توازن الفرد الداخلي، ويكون حجم التغير او سرعته –أو الاثنين معا– أكبر مما يتحمله الفرد[2]، يظهر هنا الضغط، وتكون من علاماته عدم الرضا، لاسيما في بداية الظهور، وهو يبينه الشكل التالي:

وحسب فرازر، إن أكثر الناس لا يشعرون بإحساس خاص بالرضا أو بعدم الرضا، فهم يحتلون الوسط (مكانة البين والبين)، وهي وضعية غامضة نسبيا، فهم راضون عن بعض الحاجات وغير راضون عن البعض الآخر، فهم بذلك يسعون دائما للحفاظ على التوازن

الديناميكي، والتكيف مع كل تغيير يمس الاتزان الداخلي[3].

ومع تقدم الأبحاث، أصبحت العلاقة بين الضغط النفسي والرضا المهني تتضح أكثر فأكثر. ففي منتصف السبعينات وصف عدم الرضا على أنه عامل مساعد في تكوين مجموعة من الأعراض التي تؤثر على الصحة النفسية والاجتماعية للعامل، وبالتالي على مردوديته[4]، هذه النظرة الأخيرة، يؤكدها ويوضحها ستورا (1991)، إذ يرى أن عدم الرضا محك آخر للتنبؤ هذه النظرة الأخيرة، بمستوى الضغط النفسي، بحيث عندما لا يحصل التوافق بين الخصائص النفسية والاجتماعية للفرد العامل مع محيط عمله، تبدأ بعض الأعراض في الظهور، كالقلق والاكتئاب والأمراض السيكوسوماتية كدليل عل ارتفاع درجة الضغط النفسي عند صاحبها[5].

---

[1] مصطفى منصوري: مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري،مذكرة دكتوراه جامعة وهران، سنة 2003، ص 98.

[2] جرير سارا زيف:إدارة الضغوط من أجل النجاح، ترجمة مكتبة جرير، الرياض سنة1999، ص10.

[3] **-Fraser, T .M (1983) : Stress et satisfaction au travail, Bit, Genéve.P46**

[4] **- Litt, M et Turk, D 1985: Source of stress and dissatisfaction in experienczd high school teachers Journal of educational research, PP 178-185**

[5]– ستورا بنجمان: الإجهاد، اسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان أ.الهاشم، منشورات عويدات، بيروت ،1997 ص14.

6- أعراض الضغوط:

يتم معرفة الضغط بتحديد علاماته وأعراضه سواء الأعراض يعرفون نوعا واحدا لفزيولوجية المعرفية أو الاستجابات السلوكية خاصة وأن بعض الأفراد قد يعرفون نوعا واحدا من الاعراض بينما يكونون مستقلين بالإحساسات الجسمية غير المريحة و التفكيرات السلبية وتغييرات في السلوك وفيما يلي أمثلة لهذه الأعراض[1]

6- 1 الأعراض الفزيولوجية:

6- 1- 1- الأمراض العضلية العظمية:

مثل: آلام الظهر، تشنج العضلات، الصداع الضاغط وغالبا ما يستجيب للمواقف الانفعالية بتوتر العضلات، كما يحدث أثناء الامتحانات حيث تتقلص عضلات البطن والمعدة أثناء مواجهة المواقف الشديدة مثل الذكريات المؤلمة.

6- 1- 2- الاضطرابات القلبية الوعائية:

من هذه الاضطرابات ارتفاع ضغط الدم النوبات القلبية، عدم انتظام ضربات القلب تصلب الشرايين اما ارتفاع ضغط الدم فهو ظاهرة مرضية الأكثر انتشارا يلعب الضغط المهني دورا هاما في انتشاره.

6- 1- 3- الأمراض الجلدية:

وتشمل هذه الاضطرابات بعض الاضطرابات مثل الإكزيما، التساقط الفجائي للشعر...الخ وفي هذا الصدد فإن إفراز هرمون الكروتزون يمكن أن يحدث أثار بالغة على الجلد ولتفادي هذه الزيادة يجب معالجة الأمراض باستعمال المراهم حتى نحصر العلاج في المنطقة المصابة دون اللجوء إلى الحقن الهرموني.

[1]- الدكتور عبد العزيزالمجيد-سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى

6- 1- 4- اضطرابات الغدد:

تتمثل في زيادة إفراز الغدة الدرقية والكظرية: مرض السكر، العرق المفرط، وحب الشباب أما فيما يخص إفراز الغدة الدرقية أي إفراز البتروكسين الذي يؤدي إلى ازدياد النشاط وقابلية الفرد للاستثارة والنرفزة[1].

6- 2- الأعراض المعرفية:

وتتمثل في: الخوف، القلق، التفكير الغير عقلاني، التردد، فقدان الثقة[2]

6- 3- الأعراض السلوكية: وتتمحور فيما يلي:

- التغيب الزمني عن العمل والشرب المغالى فيه مع تناول الطعام بسرعة إضافة إلى التحدث بسرعة أو ببطئ عن المعتاد
- العلاقات الوظيفية المتوترة

7- طرق علاج الضغط في المجال الرياضي:

7- 1- العلاج بالأساليب الفزيولوجية:

بعد هذه الأساليب لإدارة الضغوط من خلال استخدام تدريبات التنفس والاسترخاء، حيث يسهل مركز التنفس في المخ العلاقة الوظيفية مع مراكز الاستثارة ولهذا من المعتقد أن ثبات واستقرار وراحة النفس هي التي تؤدي للتحسن والاسترخاء وتقليل التوتر ويتطلب

أسلوب التنفس العميق أحد الأساليب الفزيولوجية:

- الجلوس في مكان هادئ غلق العينين.
- أخذ شهيق عميق مرتين وإخراج الزفير ببطء

[1] احمد عبد الخالق: علم النفس المهني-الدار الجامعية للطباعة والنشر-بيروت، سنة 1983، ص43

[2] عبد العزيز المجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى 2005، ص35.

- الاستنشاق بعمق قدر الإمكان، إمساك النفس الثانية بطريقة بطيئة متحكم فيها، إخراج الزفير يكرر ذلك حينما يشعر بأحد أعراض الضغط ويؤدي الأسلوب قبل النوم في العمل، في المنزل أوفي مكان آخر[1].

7- 2- العلاج بالأساليب المعرفية:

7- 2- 1 أسلوب التأمل:

بعد فترة من التأمل العقلي يصحب للفرد نقص في التنفس وفي ضربات القلب وتكون مصحوبة، في الضغط الدموي والهدف من طريقة التأمل هو الوصول إلى التحكم في المثيرات الخارجية بصفة تمكنها من الوصول إلى ساحة الشعور صافية وخالية من التشويهات، حتى لا يراها الشخص تهديدا له ولقد أثبتت بعض الدراسات نجاعة هذه الطريقة عن الأشخاص المصابين بالضغط في ميدان العمل بحيث نرفع الأداء ونجعل العامل أكثر رضا في عمله، وسيتحسن أن تطبيق هذه الطريقة مرتين في اليوم حيث تتراوح مدتها من 15 إلى 20د في كل مرة وتتمثل في إتباع الخطوات التالية[2]:

- غلق العينين في وضع الجلوس والتأمل لمدة 20 دقيقة.
- بعد فتح العينين بفترة حوالي 15د يتم أداء انقباض عضلي لليد اليسرى
- نؤدي تدريبات التأمل في الحركة.
- إعادة التركيز وملاحظة الأفكار ويمكن زيادة فاعلية هذا الأسلوب بالتدريب على التركز والانتباه على مثيرات مثل : التركيز البصري على هدف ثابت، استخدام كلمة أو كلمتان سهلتان لا تثير انفعالات لتركز الانتباه وهذا ما يعرف بالمانترا

-استخدام التنفس من الأنف بعمق والتركيز على هواء الشهيق والزفير ويمكن استخدام التدريبات التالية:

---

[1] **Benjamin . S le Stress, pris. Ed –PVF- Coll que sais - je (1991), P 2575**

[2] عبد العزيزالمجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي– مركز الكتاب للنشر–الطبعة الأولى 2005، ص47.

-تركيز العقل على هدف ثابت في موقف المنافسة لفترة تسمح بهدوء العقل والتخلص من الأفكار السلبية المشتتة، الجمع بين الاسترخاء والتصور العقلي[1].

7- 2- 2- أسلوب الإيحاء الذاتي:

ويعتبر هذا الأسلوب ظاهرة ثنائية تتكون من تثبيت الانتباه والاسترخاء في نفس لحظة وحالة الإيحاء الذاتي الذي يتم 4 خطوات هي التثبيت، الاسترخاء، القابلية لتأثير وتكرار الاقتراحات وللتدريب على الإيحاءات نتبع الخطوات التالية:[2]

- الاسترخاء العقلي بدون الاسترخاء العضلي
- التدريب على العزل، تعليم التحكم في العمق والسرعة
- تقديم الحجرة العقلية تعليم استخدامها
- تعليم خفض التأثيرات ما بعد الإيحاء

7- 4- العلاج بالأساليب السلوكية:

يمكن استخدام الاستراتيجيات السلوكية لصد المواقف الضاغطة التي يتعرض لها بسبب إدراك الكثير من المسؤوليات وعدم كفاية الوقت وتتضمن هذه الأساليب.

وضع أهداف إدارة الوقت وتطوير وتحسين النظام اليومي باتباع الخطوات التالية تحديد الجوانب الحياتية التي تحتاج إلى تغيير مراجعه البيروفيل الخاص بالضغوط يجب الالتزام بتغيير العادات مع تحقيق الدافعية الفعلية لتغيير السلوكيات الخاصة أصبح أكثر وعيا وإدراكا لأسس السلوكيات من يوم لآخر وقبل بداية برنامج فردي للتغيير يجب أن يعي ويدرك كل فرد كيف تكون سلوكياته حاليا.

يجب في كل فترة مراجعه خطة الأداء لإدارة الضغوط وأن تكون واقعية وقابله لقياس عمل قائمة بالمسؤوليات اليومية على مدى أسبوع ثم على مدى شهر ثم عام.

يجب عمل مفكرة يومية وتسجيل ما تم إنجازه دون شغل كل وقت اليوم.

---

[1] عبد العزيز المجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى 2005، ص47

[2] محمد منير مرسي: الإدارة المدرسية الحديثة،عالم الكتب ،طبعة معدلة ومنقحة،سنة 1995، ص248

7- 5- العلاج النفسي:

يتمثل في إجراء حوار مع المريض لإيجاد كل أشكال التأثير على الحالة النفسية التي يعاني منها والتي بمقتضاها يحاول الطبيب المعالج التعديل في الاستجابات التي تجعل تهيئة الفرد لمرضه ممكنة ومن بين المساعدات النفسية الأولية إعطاء المريض إمكانية التعبير والاستماع إليه وفهم ما يقوله ثم تقديم المساعدات على المستويين الاجتماعي والعلمي وعليه يمكن تقديم بعض النصائح والتي تتمثل فيما يلي:

. مساعدة الشخص على فهم حالته بدون الضغط عليه[1].

. عدم التحلي بالعدوانية اتجاه الأشخاص الذين يحسون بالتعب والقلق والانهيار العصبي . الاهتمام بمشاكل العمال (المربين) والسماح لهم بالتعبير عن مشاكلهم ومشاعرهم والتحليل النفسي هو الآخر من بين الطرق المستعملة في علاج الضغط لكنه يتطلب وقتا طويلا ومصاريف كثيرة الأمر الذي أدى إلى التقليل منها واقتصارها على بعض الحالات فقط[2].

[1] عبد العزيز المجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى 2005، ص54 وص55.

[2] عيسوي عبد الرحمن: الأمراض السيكوسوماتية، دار النهضة العربية، بيروت، سنة 1994، ص37.

خلاصة الفصل :

بعد تناول الباحث لمصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالضغط المهني العام في البيئة المدرسية، ومن خلال استعراضه لأدبيات ما كتب في هذا الموضوع، والبحوث التي تناولته بالدراسة، فإن الباحث خلص إلى النقاط التالية:

- رغم وجود مصادر مشتركة بين أكثر من نموذج، لا يمكن الاعتماد على نموذج من نماذج مصادر الضغوط بعينيه عند معالجة هذا الموضوع، لأن النماذج تختلف باختلاف البيئات وطبيعة العمل...
- إن أكثر مصادر الضغوط تأثيرا على المدرس –والتي اتفقت حولها أغلب الدراسات –هي عبء العمل وظروف العمل، وسوء العلاقة مع التلاميذ، وأقلها تأثيرا هي صراع الدور، والإشراف التربوي.
- إن كل مصدر مولد للضغط النفسي، ولكن درجة تأثيره تتوقف على الخصائص الفردية في تفاعلها مع السياق العام للضغوط النفسية، فما يعتبر مصدر ضغط شديد عند فئة من المدرسين قد لا يعتبر كذلك عند فئة أخرى.

انطلاقا مما كتب حول كل مصدر ضغط، ولتقريب وجهات النظر، اجتهد الباحث في تقديم أشكال خاصة بكل مصدر ضغط تبين عوامله، نتائجه، والآثار المترتبة عليه، كما تبين علاقة الضغط بالرضا المهني.

الفصل الثالث

التوافق المهني

تمهيد.

1 - تعريف التوافق:

2 - التوافق وبعض المفاهيم المشابهة له:

3 - أهمية التوافق :

4 - تحليل عملية التوافق :

5 - نظريات التوافق:

6 - ميكانيزمات التوافق :

7 - عوائق التوافق :

8 - مجالات التوافق العام:

9 - العوامل السيكولوجية المؤثرة في التوافق المهني :

10 - محكات تحديد التوافق :

11 - سوء التوافق المهني :

12 - علاقة الإشراف بالتوافق المهني :

تمهيد:

شغل موضوع التوافق النفسي والاجتماعي حيزا كبيرا في الدراسات والبحوث لأهميته في حياة الناس . فالتوافق ليس مرادفا للصحة النفسية فحسب بل يرجعه الأكثر بأنه الصحة النفسية بعينها فهو الهدف الرئيسي لجميع فروع علم النفس بصورة عامة ومن أهم أهداف العملية الإرشادية والعلاج النفسي ويترتب في أوائل أهداف الإرشاد النفسي .

يعتبر التوافق المهني مجالا من مجالات التوافق الاجتماعي، وقد حظي هو الآخر بدراسات متعددة وذلك لأهميته البالغة في حياة الفرد خصوصا المهنية منها، إذ يعد مؤشرا للنجاح في أي مهنة، و هو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، و حسب ما هو مطلوب منه، وعن طريقه يقاس مدى رضا الفرد عن مهنته، و العكس صحيح.

1- تعريف التوافق:

التعريف اللغوي :

من الفعل الثلاثي "وفق" تشتق كلمات الوفاق بمعنى المواءمة ، والتوافق يعني لغة الاتفاق و التظاهر، ووفق الشيء أي لاءمه ووافقه موافقة ووفاقا واتفق معه توافقا" [1].

التعريف الاصطلاحي :

حسب"لورنس" فإن التوافق هو كما يلي :

"إن التوافق هو قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية أو مع نفسه"[2].

ومن هذا التعريف نجد أن عملية التوافق هي محاولة الفرد في أن تكون له القدرة على استجابات متنوعة تلاءم المواقف المختلفة و تنجح في تحقيق دوافعه.

أما بالنسبة لعلماء الاجتماع فيرون أن التوافق :" هو العملية التي تلجأ إليها الشخصية لتتمكن من الدخول في علاقة التوازن مع البيئة، مع ضرورة توافر الشروط لتحقيق هذه العلاقة و الحالة المعاكسة لذلك هي عدم التوافق والتي تشير إلى فقدان تلك العملية أو الإخفاق في

-توفير هذه الشروط[3]. فالتوافق حسب علماء الاجتماع ينصب أكثر على البيئة، لا سيما البيئة الاجتماعية و علاقة الفرد بالآخرين، فالفرد المتوازن هو الذي يحسن التعامل مع بيئته الخارجية بما يفضيه عليه من شروط.

وقد ورد في هذا التعريف مصطلح عدم التوافق أو ما يقابله سوء التوافق، و ينشأ هذا الأخير عندما لا تكون الأهداف المرجوة سهلة التحقيق، أو عندما تتحقق عن طريق سبل لا يقبلها المجتمع.

ويعرف حامد زهران التوافق بأنه:

---

[1] الشيخ عبد العلايلي –إعداد وتصرف يوف خياط – لسان العرب المحيط للعلامة بن منظور،المجلد الثالث – مطبعة العرب ،بيروت،(بدون تاريخ) ص 959.

[2] فرج عبد القادر طه، مرجع سابق، ص46.

[3] نخبة من أساتذة علم الاجتماع : المرجع في مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، بدون تاريخ، ص 17.

" عملية دينامية مستمرة تتناول السلوك و البيئة (الطبيعية و الاجتماعية) بالتغير و التعديل حتى يحدث توازن بين الفرد و بيئته"[1].

و في تعريف انتصار يونس ذكرت بأن التوافق بمعناه العام هو:

"حالة التوازن، والتوافق بين الفرد و بيئته، أو بين العمليات و الوظائف النفسية للفرد والناشئة عن خفض التوتر الناتج عن حاجته، أو الدافع دون الوقوع في الصراع"[2] .

و يعرفه مدحت عبد الحميد بأنه:

" الشعور النسبي بالرضا، والإشباع الناتج عن الحل الناجح لصراعات الفرد في محاولته للتوفيق بين رغباته و ظروفه المحيطة"[3].

" إن عملية التوافق ليست جامدة ثابتة تحدث في موقف معين، أو فترة معينة و تنتهي، بل إنها عملية مستمرة دائمة، فعلى الفرد أن يواجه سلسلة لا تنتهي من المشاكل والمواقف التي تحتاج إلى سلوك مناسب يؤدي إلى خفض التوتر وإعادة الاتزان والاحتفاظ بالعلاقة مع البيئة و هذا يعني أن الفرد مطالب بإعادة الاتزان و الاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع البيئة، فكلما أطاح بهذا الاتزان أو هدد هذه العلاقة أي مثير داخلي أو خارجي، و هو ما نعنيه ما نقول إن عملية التوافق عملية ديناميكية وظيفية"[4].

وعليه و حسب ما تم عرضه من تعاريف للتوافق يمكننا تعريفه كما يلي:

التوافق هو عملية المواءمة بين حاجات الفرد و مطالب البيئة، أي للتوافق عنصرين أساسيين و هما الفرد بحاجاته و دوافعه و آماله ورغباته والبيئة و مكوناتها المادية و الاجتماعية و القيمية.

---

[1] حامد زهران: الصحة النفسية و العلاج النفسي، ط 4، دار المعارف، القاهرة، 1988،ص 78.

[2] انتصار يونس: السلوك الإنساني ، دار المعارف، القاهرة،1999.

[3] مدحت عبد الحميد عبد الطيف: الصحة النفسية و التفوق الدراسي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1990،ص 82.

[4] شاذلي عبد الحميد محمد :الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية ،المكتبة الجامعية ،الإسكندرية،2001، ص 55.

2- التوافق و بعض المفاهيم المشابهة له :

2 -1 - التوافق و التكيف:

من أجل الوصول إلى تحديد مفهوم أوضح للتوافق ينبغي الإشارة أولا إلى مفهوم التكيف لأن هناك من يخلط بين مفهومي التكيف و التوافق، فهناك من يرى بأن التوافق أعم من التكيف، وهناك من يرى العكس وهناك أيضا من يرى أن التوافق هو التكيف.

التكيف بمعناه العام هو :"العملية أو السلوك الذي يحاول به الفرد التغلب على الصعوبات التي تقف حيال تحقيق حاجة ما أو دافع ما، لذلك فالتكيف يتضمن تغيرات في سلوك الكائن الإنساني يستطيع بها أن يواجه استجاباته للظروف البيئية المختلفة التي تواجهه أو يعيش في كنفها، و تلك التغيرات تتسم بالمرونة في مواجهة مطالب و ظروف المجتمع المتغيرة"[1].

ويرى الدكتور نبيل صاح سفيان يأن التوافق أقل شمولا من التكيف الذي يتضمن الحيوان و النبات في علاقتهما بالبيئة المادية و الاجتماعية، كما أنه يتضمن أحيانا جانب الفعل الإنساني و تتدخل فيه الإرادة، بينما التكيف يرتبط بالمسايرة و يتصف التوافق بالتدرج على خط متصل ليس فيه قطع إضافة إلى كونه لا يختلف باختلاف قدرات الإنسان و ثقافته[1].

من خلال هذا التعريف يتضح لنا بأن التوافق قد يقتصر على الكائن الإنساني فحسب بينما التكيف يمتد إلى باقي الكائنات الحية، وبأن التكيف هو الكل بينما يعبر مصطلح التوافق عن جزء بسيط من هذا الكل. [2]

ويرى الأستاذ الدكتور سهيل كامل أحمد بأن الكائن و بيئته في علاقة لا بد أن تبقى على درجة كافية من الاستقرار ولكن الكائن و البيئة متغيران و لذلك يتطلب كل تغيير تغييرا مناسبا للإبقاء على استقرار العلاقة بينهما،وهذا التغيير المناسب هو التكيف أو المواءمة Adaptation و العلاقة المستمرة بينهما هي التوافق، وكثيرا ما يستخدم اللفظان تكيف و توافق كما لو كان

[1] نبيل صالح سفيان: الشخصية و الإرشاد النفسي، ط1، إيتراك للطباعة والنشر، مصر الجديدة، القاهرة، 2004، ص 157.

[2] مجدي أحمد محمد عبد الله:السلوك الاجتماعي و ديناميته، دار المعرفة الجامعية، الأزارطة، مصر، 1996، ص227.

مترادفين، ولكن الكلمة الأولى تشير إلى الخطوات المؤدية إلى التوافق، والثانية إلى حالة التوافق التي يبلغها الكائن.

لا يختلف هذا التعريف كثيرا عن سابقه إلا في كونه أضاف الإستمرارية فقط، أي أن عملية التكيف جزء من عملية التوافق و بأن استمرارارية الأولى تؤدي إلى ظهور الثانية.

أما عن وجهة النظر التي تستخدم مفهوم التكيف على أنه التوافق فهي كالآتي :

"التكيف أو التوافق " مفهوم مستمد أساسا من علم الحياة (البيولوجيا) فيشير هذا المفهوم إلى أن الكائن الحي يحاول أن يواءم نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه من أجل البقاء و تستهدف هذه العملية بأشكالها المختلفة تلاءم الفرد مع الظروف البيئية الطبيعية التي يعيش فيها، و لقد استعار علماء النفس المفهوم البيولوجي للتكيف، والذي أطلق عليه علماء البيولوجيا مصطلح "مواءمة" و استخدم في المجالات النفسية و الاجتماعية تحت مصطلح "التكيف أو التوافق"، فالإنسان كما يتلاءم مع البيئة الطبيعية يستطيع أن يتوافق مع الظروف النفسية والاجتماعية المحيطة به و التي تستلزم منه باستمرار أن يتلاءم و يتكيف معها، و تدفع ظروف الحياة الفرد إلى هذا التكيف و يساعده على ذلك ما لديه من ذكاء و قدرة على التطبيع الاجتماعي ... "[1] .

لم يركز كثيرا هذا التعريف على الفرق بين المصطلحين لغة، على قدر ما ركز على محتوى كلا العمليتين التي ذهب إلى كونهما تهدف إلى تلاءم أو تكيف أو توافق الإنسان مع بيئته الخارجية وهذا ما ذهب إليه تقريبا صاحب التعريف الآتي:

إن التوافق يراد به التكيف، أي تكيف الفرد مع متطلبات حياته الاجتماعية و العملية، حيث أن علماء النفس استعاروا مفهوم التكيف وأعادوا تسميته "بالتوافق".وعليه فالتوافق و التكيف كلاهما منظورا وظيفيا لملاحظة وفهم السلوك البشري[2].

أما عن الوجهة التي تبناها الباحث في سير هذا العمل وهي مخالفة لكلا الوجهتين السابقتين و التي قد كان فضلها أو تبنيها يعود إلى تأثرا لباحث بما جاء به التعريف الآتي: يرى أن جلش بأن

[1] عبد الحميد مرسي:الإيمان و الصحة النفسية (سلسلة دراسات نفسية إسلامية)، مكتبة وهبة، القاهرة، 1994، ص ص152 –151.

[2] أبو النيل، مرجع سابق، ص 23.

اصطلاح التوافق يؤكد أكثر ما يؤكده التكيف حتى أنه يمكن تعريف التوافق بأنه" تكيف الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين، و التي ترجع لعلاقاته بأسرته ومعايير البيئة الاقتصادية و السياسية و الخلقية.

ولذلك فمصطلح التوافق أعم وأشمل من مصطلح التكيف، لأنه يستهدف تحقيق الغرض وإشباع الحاجات، إما بالتغير الذي يقصد به إعادة تنظيم الخبرة الشخصية، أو بالتغيير الذي يعني إعادة تنظيم عناصر البيئة، فإذا كان التكيف طبيعة كل كائن حي، والذي يحاول أن يوائم بين نفسه و العالم الطبيعي الذي يعيش فيه محاولة منه للبقاء، فللإنسان بعالمه العقلي القدرة على تغيير عالم الواقع لتغيير هذه المواءمة، و من تم فالتوافق يشمل طريقتي التغير والتغيير [1] .

وعليه ومما سبق يتضح لنا بأن التكيف أو المواءمة يتضمن تغييرا جوهريا من جانب الفرد لكي يواجه حاجاته ومطالبه و الظروف المتغيرة للمجتمع، وهذا التغيير يجب أن يتسم بالمرونة أو ينبغي أن يكون توافقا مرنا، ويعني مصطلح التوافق أي تغير في الكائن الحي سواء أكان في الشكل أو الوظيفة يجعله أكثر قدرة على المحافظة على حياته و بقاء جنسه لمواجهة أو ملائمة هذا التغير الخارجي.

2- 2- التوافق و الصحة النفسية :

يحدث خلطا لدى كثيرا من المؤلفين بين الصحة النفسية و التوافق لارتباطهما الشديد مع بعضهما مع أنهما ليسا اسمين مترادفين لمفهوم واحد، فالصحة النفسية تقترن بالتوافق، فلا توافق بدون تمتع بصحة نفسية جيدة و لا صحة نفسية بدون توافق جيد، فهدف الصحة النفسية تحقيق التوافق السليم و يعد الفرق بين الصحة النفسية و التوافق هو فرق في الدرجة [2].

من خلال التعريف يتضح بأن كلا المفهومين يكاد الآخر، فهناك ارتباط كبير قد يصل في بعض الأحيان إلى الترادف بينهما، ولعل السبب في ذلك يرجع إلى أن الشخص الذي يتوافق جيدا لمواقف البيئة و العلاقات الشخصية يعد دليلا لامتلاكه وتمتعه بصحة نفسية جيدة أيضا. فالقدرة على التشكيل و التعديل من قبل الفرد لمواجهة المتطلبات وإشباع الحاجات يمكن اعتبارها مقياسا للصحة النفسية،

---

[1] كمال الدسوقي: علم النفس و دراسة التوافق،الجزء الثاني، دار النهضة العربية، بيروت،1974 ، ص32.

[2] نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 157.

وهذا ما جعل بعض الباحثين يلجأ إلى استخدام مقاييس الصحة النفسية لقياس التوافق، وأحيانا مقاييس التوافق لقياس الصحة النفسية[1] .

يمكن أن نقابل ما بين الصحة النفسية والتوافق، كذلك مابين اعتلال الصحة النفسية وسوء التوافق، فالصحة النفسية تقود إلى التوافق و لكن العلاقة ليست سببية أو تفسيرية و لكن علاقة جدلية تؤدي إلى الفهم و تشير إلى التفاعل المتبادل، إذ أن درجة عالية من الصحة النفسية ترفع من حالة التوافق للشخص مع الذات ومع الآخر، كما أن زيادة درجة التوافق مع الذات ومع الآخر تزيد من رصيد الفرد في الصحة النفسية [1].

2- 3- التوافق و الذكاء :

هناك عوامل تؤثر أو لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام فقد اعتقد الكثير بأن هناك ارتباط تام بين الذكاء و التوافق، بل لقد عرف البعض الذكاء بأنه القدرة على التكيف مع البيئة و أجريت عدة دراسات محاولة البحث عن العوامل التي لها علاقة بالتوافق ومنها الذكاء العام حيث وجدت معظم الدراسات أن الذكاء العام يرتبط بالتوافق كدراسات (تيرمان) و دراسة (هيلدرات 1938) و دراسة (بونسل1952) حيث تميزت الإناث الذكيات عن الذكور الأذكياء في التوافق كما في دراسة (هالبين 1973)، إلا أن بعض الدراسات تشير إلى أن هناك عددا من الأذكياء يعانون من صعوبة في التوافق الاجتماعي كدراسة (لنجزوث) [2] .

ويؤكد راجح أن الذكاء ليس إلا عاملا واحدا من العوامل الكثيرة التي تساعد على التوافق الاجتماعي[3]، ثم اتجهت الأنظار إلى الذكاء الاجتماعي على اعتبار أنه أكثر اقترابا من التوافق الاجتماعي، وعلى نفس ما نحى الذكاء العام نحى الذكاء الاجتماعي فعرفه البعض أنه "القدرة على الانسجام مع المجتمع"(ماوس و هنت: 1972)، إلا أن مفهوم التوافق يختلف تماما عن مفهوم الذكاء الاجتماعي، و هذا ما حدى حدوه الدكتور نبيل صالح سفيان حيث أنه يقول :

---

[1] صالح حسن الداهري، د/ناظم حسن العبيدي : الشخصية و الصحة النفسية، ط1، دار الكندي للنشر و التوزيع، اربد، الاردن، 1999، ص ص 55- 56.

[2] نفس المرجع، ص 158.

[3] أحمد عزت راجح: أصول علم النفس، ط8، المكتب المصري الحديث، الإسكندرية، 1970، ص 431.

"إن الذكاء الاجتماعي ليس بالضرورة يؤدي إلى التوافق لأن قدرة الفرد على فهم الآخرين و القدرة على التصرف بحكمة في المواقف الاجتماعية هو جانب إدراكي و التوافق هو نتاج عوامل عقلية وجدانية فهناك عوامل انفعالية تجعل الفرد يسلك سلوكا أحمقا من الجانب الاجتماعي و يدرك الفرد ذلك و لكنه مضطر ليشبع دافعا ما أو رغبة أو شيء آخر[1] .

2- 4- التوافق و سوء التوافق:

إن مفهوم التوافق من أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس ذلك أنه تقييم سلوك الإنسان و علم النفس أنما هو علم سلوك الإنسان و توافقه مع البيئة المادية و الاجتماعية، لذلك كانت دراسة علم النفس لا تنصب على السلوك ذاته أو على التوافق نفسه بل تدور حول كيفية الوصول إلى التوافق و طبيعة العمليات التي يتم بواسطتها التوافق أو عدم التوافق.

فالتوافق (Adjustement) هو تكيف أو تلاءم الشخص مع بيئته الاجتماعية في مجال مشكلات حياته مع الآخرين (أسرة، عمل دراسة...)، أما سوء التوافق(Maladjustement) فهو فشل الإنسان في تحقيق انجازاته و إشباع حاجاته ومواجهة صراعاته ومن ثم يعيش الفرد في الأسرة والعمل و التنظيمات التي ينخرط فيها في حالة عدم الانسجام و عدم التناغم و إذا ما زاد هذا القدر من سوء التوافق اقترب الفرد من العصاب[2] .

3- أهمية التوافق:

يستهدف التوافق الرضا عن النفس وراحة البال والاطمئنان نتيجة الشعور بالقدرة الذاتية على التكيف مع البيئة، و التفاعل مع الآخرين، ولا يحتاج ذلك لأكثر من التعرف على حاجات النفس، ومعرفة إمكانيات البيئة، وأهمية التوافق تظهر من خلال مساعدة الإنسان على إشباع حاجاته، وإرضاء دوافعه بالطرق المشروعة التي حددها المجتمع، مع مراعاة إمكانيات البيئة فالتوافق كوسيلة هو عملية إشباع حاجات الأفراد التي تثير دوافعه بما يحقق الرضا عن النفس والارتياح لتخفيف التوتر الناشئ عن

[1] نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 160.

[2] صالح حسن الداهري، ناظم حسن العبيدي، مرجع سابق، ص 55.

الشعور بالحاجة، ويكون الفرد متوافقا إذا ما أحسن التعامل مع الآخرين بشأن هذه الحاجات وأجاد تناول ما يحقق رغباته بما يرضيه ويرضي الغير أيضا[1] .

ويمكن توضيح أهمية التوافق في النقاط التالية:

1 – قدرة الفرد على مواجهة مشاكله بمعرفة الأسباب ومحاولته التغلب عليها.

2 – قدرة الفرد على التكيف مع المتغيرات المختلفة والحفاظ على توازنه الانفعالي.

3 – تمكن الفرد من إزالة توتراته عن طريق إشباع حاجاته المختلفة بالطرق المشروعة و التي تساهم في سعادته و سعادة الآخرين.

4 – إقامة علاقات اجتماعية إيجابية مع باقي أفراد المجتمع يسودها الود و الاحترام المتبادل.

5 – اكتساب المهارات و الخبرات التي تمكنه من استغلال قدراته و توظيفها في حياته العملية، وذلك عن طريق احتكاكه بالجماعات و حسن توافقه معها.

6 – تمتع الفرد بالصحة النفسية و التوافق النفسي و الاجتماعي ومساهمته في زيادة إنتاجيته.

4- تحليل عملية التوافق :

تبدأ عملية التوافق بوجود دافع أو رغبة معينة تدفع الإنسان و توجه سلوكه نحو غاية معينة أو هدف خاص يشبع هذا الدافع، ثم يظهر عائق ما يعترض سبيل الكائن الحي من الوصول إلى هدفه، و عندما يعاق الكائن الحي من الوصول إلى هدفه و يحبط إشباع دافعه، يأخذ في القيام بكثير من الأعمال و الحركات المختلفة لمحاولة التغلب على هذا العائق و الوصول إلى هدفه وبالوصول إلى الهدف الذي يشبع الدافع تتم عملية التوافق، وعلى هذا الأساس فالخطوات الرئيسة في عملية التوافق هي:

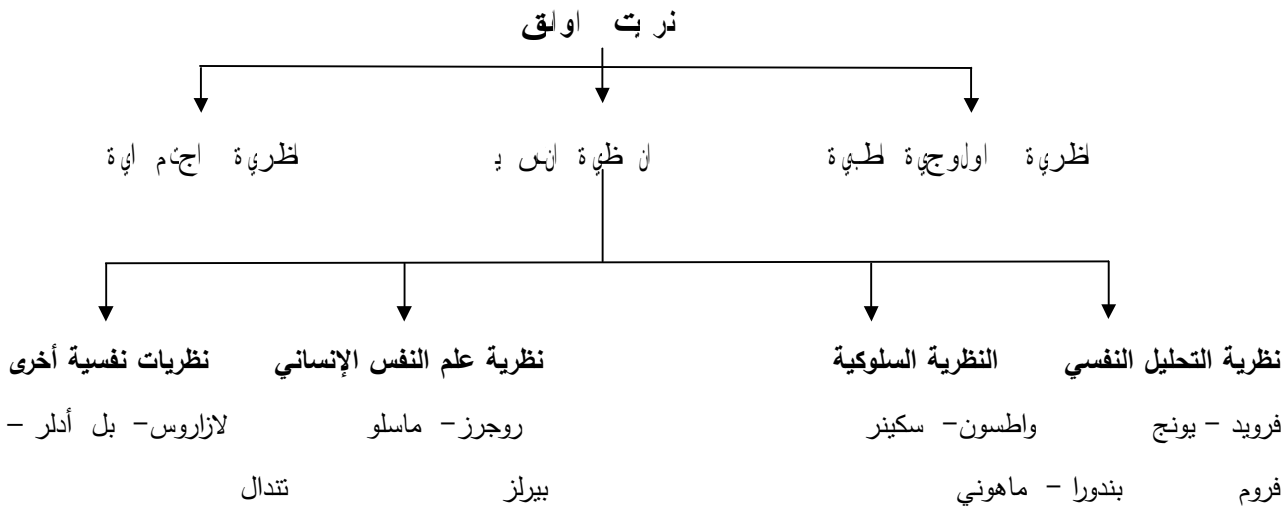
- وجود دافع يدفع الإنسان إلى هدف خاص.
- وجود عائق يمنع من الوصول إلى الهدف و يحبط إشباع الدافع.
- قيام الإنسان بأعمال و حركات كثيرة للتغلب على العائق.

[1] كمال الدسوقي، مرجع سابق، ص ص 385 –388.

- الوصول أخيرا إلى حل يمكن من التغلب على العائق و يؤدي إلى الوصول إلى الهدف و إشباع الدافع[1].

5- نظريات التوافق:

هناك الكثير من النظريات التي عملت على تفسير التوافق لدى الأفراد، وبطبيعة الحال يصعب سردها بأسرها، ولكن يمكننا أن نشير إلى أهمها وكما يتضح في الشكل رقم 08 :



المصدر: مدحت عبد الحميد: الصحة النفسية و التوافق الدراسي، دار المعرفة الجامعية،القاهرة،1990، ص 20.

5 – 1 – النظرية البيولوجية الطبية -Biological medical theory:

و يقرر مريدوها أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض تصيب أنسجة الجسم خاصة المخ Brain، و مثل هذه الأمراض يمكن توارثها، أو اكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات ولجروح أو الخلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع على الفرد، و ترجع اللبنات الأولى لوضع هذه النظرية لجهود كل من داروين، مندل، جالتون، كالمان، وغيرهم[2].

5 – 2 – النظرية النفسية – Psychological Theory:

[1] سهير كامل أحمد : الصحة النفسية و التوافق، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، 1999 ،ص 42.

[2] Lazarus, R.S. ,Adjustement and personality,McGraw-Hill,New york,1961, p 205.

أ – نظريات التحليل النفسي – Psycho-analysis Theories:

- **فرويد Freud :**

يرى فرويد أن الشخصية فرضيا تتكون من ثلاثة منظومات هي الهو (ID) و الأنا (Ego) و الأنا الأعلى (Super Ego) ويمثل الهو اللذة و الذي يظهر مع ولادة الإنسان وعمله إشباع الغرائز، ويمثل الأنا الأعلى مبدأ المثل و القيم و يكتسبها الفرد من خلال التنشئة و عملها إشباع الجانب القيمي و الأخلاقي لدى الفرد بأعلى درجة، ويمثل الأنا مبدأ الواقع وعمله حماية الفرد وهو يوازن بين الهو و الأنا الأعلى و يحاول إشباعهما بشكل متوازن.

يعتمد التوافق لدى فرويد على الأنا، فالأنا تجعل من الفرد متوافقا أو غير متوافقا، فالأنا القوية التي تسيطر على الهو و الأنا الأعلى و تحدث توازنا بينهما و بين الواقع، أما الأنا الضعيفة فتضعف أمام الهو فتسيطر على الشخصية فتكون شخصية شهوانية تحاول إشباع غرائزها دون مراعاة الواقع أو المثل مما تؤدي صاحبها إلى الانحراف و عدم مراعاة الواقع ينعكس عليها سلبا ومن ثم إلى الاضطراب، أما سيطرة الأنا الأعلى فتجعل الشخصية متشددة بالمثل إلى درجة عدم المرونة و تكون بكبت الرغبات و الغرائز الطبيعية أو تشعر بالذنب المبالغ فيه و تؤدي إلى الاضطراب النفسي و سوء التوافق.

يعتبر فرويد أن التوافق نادرا لدى الإنسان كما يعتبر أن بداية سوء التوافق غالبا ما ترجع إلى مرحلة الطفولة و خاصة في السنوات الخمس الأولى حينما تنمو الأنا نموا غير سليم فالنمو السليم يؤدي إلى نشوء الأنا القوية ويواجه الفرد حالات التوتر و القلق عن طريق حيل الدفاع اللاشعورية و لكن إذا بالغ في استخدام هذه الحيل فإنه يؤدي إلى سوء التوافق[1] .

- **يونج: Jung:**

اعتقد يونج أن مفتاح التوافق و الصحة النفسية يكمن في استمرار النمو الشخصي دون توقف أو تعطل، كما أكد على أهمية اكتشاف الذات الحقيقية و أهمية التوازن في الشخصية السوية المتوافقة. كما

[1] نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص ص 163 –164.

قرر أن الصحة النفسية و التوافق السوي يتطلبان التوازن أو الموازنة بين ميولنا الأنطوائية و ميولنا الانبساطية. كذلك أكد على ضرورة تكامل العمليات الأربع الأساسية في تخبير الحياة و العالم الخارجي وهي : الإحساس، الإدراك، المشاعر، التفكير[1].

فروم: Fromm- :

اعتقد فروم أن الشخصية المتوافقة هي التي يكون لديها تنظيم موجه في الحياة، و أن تكون مستقبلة للآخرين، ومنفتحة عليهم، ولديها قدرة على التحمل و الثقة، ولقد أكد على مغزى قدرة الذات على التعبير عن الحب للآخرين بدون قلق عما قد يعقب ذلك[1].

- **أدلر: - Adler :**

أعطى أدلر الفرد الشعور بالنقص بالغ الأهمية فهو يرى أن الفرد يولد ضعيفا عاجزا نسبة للكبار فيحدث لديه شعور بالنقص يحاول التغلب عليه طوال حياته، وتنتج عقدة النقص أيضا بسبب وجود عيوب أو قصور جسمية أو خلقية أو اجتماعية أو اقتصادية أو عقلية فتؤثر هذه العيوب على نفسية الفرد و تشعره بالنقص وعدم الأمن وعدم الكفاية، ومن أجل تعويض هذا النقص اعتمد أدلر أسلوب الحياة وهو الأسلوب الذي يتخذه الفرد لتحقيق أهداف الحياة التي هي بالتالي تحقيق لذاته و يختلف الأفراد في الأساليب التي يتبعونها فالبعض يختار الاقتصاد فيكون رجل أعمال و البعض يختار العلم فيكون عالما و البعض الأدب و الفن...الخ، وهنا تلعب قدرات الفرد و إمكاناته الوراثية و المكتسبة دورا هاما في تحديد أسلوب حياته [2].

ب - النظرية السلوكية: - Behavioral Theory :

طبقا للسلوكية فإن أنماط التوافق و سوء التوافق تعد متعلمة أو مكتسبة، وذلك من خلال الخبرات التي يتعرض لها الفرد، والسلوك التوافقي يشتمل على خبرات تشير إلى كيفية الاستجابة لتحديات الحياة و التي سوف تقابل بالتعزيز و التدعيم.

---

[1] Lazarus, R.S , opcit ,p 154.

[2] حامد عبدالسلام زهران: التوجيه و الإرشاد النفسي،ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1980، ص 54.

و لقد أعتقد 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 إثابتها.

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

ج- نظريات علم النفس الإنساني: - Theories of Humanistic psychology :

- **روجرز: Rogers :**

يشير روجرز إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير المتسقة مع مفهومهم عن ذواتهم.

و يقرر 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، و تتبعثر نظرا لافتقاد الفرد قبوله لذاته وهذا من شأنه أن يولد مزيدا من التوتر و الأسى و سوء التوافق.

- **ماسلو: - Maslow :**

أكد ماسلو على أهمية تحقيق الذات في تحقيق التوافق السوي الجيد، وقام بوضع معايير للتوافق من بينها: التلقائية، قبول الذات، التمركز حول المشكلات لحلها، الاستقلال الذاتي الإدراك الفعال للواقع، الشعور باللاعداوة اتجاه الإنسان، الاهتمام الاجتماعي القوي و العلاقات الاجتماعية السوية...الخ

- **بيرلز : - Perls:**

أكد بيرلز على أهمية التنظيم أو التوجيه وعلى أن يحيا الأفراد هنا و الآنhere and now دون خوف من المستقبل لأن هذا سيفقد الأفراد شعورهم الفعلي بالرضا، كما أكد على أهمية الوعي بالذات وتقبله، والتحرر النسبي من القواعد الخارجية، وأن الشخص المتوافق هو من يتقبل المسؤوليات و يتحملها على عاتقه دون القذف بها إلى الآخرين[1].

[1] مدحت عبد الحميد عبد الطيف، مرجع سابق، ص 90.

د – نظريات نفسية أخرى :

- **لازاروس: Lazarus :**

طبقا لمعايير لازاروس فإن الشخص المتوافق لا بد أن يتسم بالآتي:

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 سيء التوافق هو بالطبع يتسم بقلة إنتاجية بل و نقص في كفائته، وفشل في استغلال قدراته على الوجه الأنسب.

الأعراض الجسمية: أرجع لازاروس سوء التوافق إلى الاصابات أو الأمراض أحيانا.

التقبل الاجتماعي : حيث لا يمكن أن يتحقق توافق سوي للفرد دون تقبلها لاجتماعي أو قبوله من خلال علاقاته وسلوكياته[1].

- **تندال: – Tendall:**

إن معايير تندال اقتصرت على سبع نقاط وهي : امتلاك شخصية متكاملة، مسايرة الفرد لمطالب المجتمع الذي يعيش فيه، التكيف للظروف و المواقف الواقعية، الاتساق مع الذات النضج بالتقدم في العمر، اتخاذ النغمة الانفعالية الصحيحة التي تتفق مع محيط الفرد، الإسهام في خدمة المجتمع بروح مستبشرة و فاعلية متجددة و متزايدة[2].

- **بل : – Bell :**

يعد بل من من أوائل من اهتموا بموضوع التوافق، ووضع مقياسا له 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 توافق الأفراد النوعية و الكلية[1].

5- 3- النظرية الاجتماعية: Social Theory :

و يقرر مريدوها أن هناك علاقة بين الثقافة و أنماط التوافق، فلقد ثبت أن هناك اختلافا في الاتجاه نحو الخمور بين اليابانيين و الأمريكيين، وكذلك ظهر اختلاف في الأعراض الأكلينيكية للأمراض العقلية بين الأمريكيين الإيطاليين و بين الأمريكيين الإيرلنديين، و يوضح مريدو هذه النظرية أن الطبقات الاجتماعية في المجتمع تؤثر في التوافق، ومن أشهر مريدي هذه النظرية: فيرز، دنهام، هولنجزهيد، ردليك، وغيرهم.

من العرض السابق يتضح لنا أن المحاولات التي بذلت من أجل التنظير لتفسير متغير أو ظاهرة قد يبنى عليها علم النفس بأسره ألا وهي ظاهرة التوافق.

إن نظرتنا لا بد أن تقتضي النظرة التكاملية لتلك النظريات أو وجهات النظر المختلفة بمعنى ألا يجب أن يخضع تفسيرنا لتوافقنا أو سوئه إلى النظرية البيولوجية فقط أو النفسية فقط أو الاجتماعية وهكذا، لأن الإنسان ماهو إلا محصلة تفاعل بين تلك القوى الثلاث السالفة الذكر و أن التوافق الآدمي ليس من السهولة بالقدر الذي يجعلنا نفسره من زاوية دون أخرى سواء أكان ذلك في سوائه أم لا سوائه.

6- ميكانيزمات التوافق :

و يقصد بها الحيل و الأساليب التي يلجأ إليها الفرد لتحقيق توافقه إذا لم يستطع أن يحققه دونها.

و يمكننا أن نعرض تلك الميكانيزمات أو أساليب الدفاع و لكن دون التعرض لتعريفاتها أو مفهومها، وذلك من خلال ما يلي[2] :

---

[1] عباس محمود عوض: دراسة عاملية لاختبار التوافق العام والمهني، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1982، ص 15.

[2] نبيل صالح سفيان، مرجع سابق، ص 93.

1. .1 Repression .....

الكبت

2. .2 Withdrawal .....

الانسحاب

3. ..... أحلام اليقظة –عدم الواقعية في التفكيرDay

dreams,fantasy,autism 3.

4. .4 Night dreams

..... أحلام النوم.5 Regression

..... النكوص.الارتداد. 5 6

Rationalization,justification,self-deception ..... التبرير. 6 7

Projection ..... الإسقاط. 7 8

Over compensation ..... التعويض الزائد. 8 9

Compensation ..... التعويض. 9

10. Reaction formation ..... التكوين العكسي

.10

.11 Isolation,isulation.....

العزل .11 .21 Identification

..... التقمص.التوحد.التطابق. 12 13. Agression

13. العدوان.....

14. .41 Forgetting.....

النسيان

15. ..... الإعلاء.التسامي

Sublimation 15.

16. ..... النقل. الإزاحة

. الخلفة. 16.17 Displacement

..... السلبيةNegativism 17.

18. .81 Conversion.....

التحويل

19. ..... الإنكار

. الانفصال. الانشقاق. التفكك..... Denial 19.20

Dissociation 20.

Introjection. الامتصاص.التحاسس.الاحتواء.الاستدماج..... 21

. الإلغاء.المحو.الإبطال..... 21.22

. الاحتماء بالمرض..... Undoing 22.23

Capitalization 23.24 .

Substitutionالاستعواض.الإبدال.....

. القلب..... 24.25

. الترميز..... Inversion 25.26

Symbolization 26.

.72 Generalization

التعميم..... .27 .82

التعظيم.التفخيم.التقدير المثالي..... Idealization

.28 29. Challenge

التحدي..... .29 30.

التعقل..... Intellectualization

.30

Nomadism. الرحيل.الترحال..... 31

. التبلد.البلادة..... 31.32

Apathy 32.33 .

Fixationالتثبيت.....

33.

السلوك الجاذب ..... .43 Attention-getting behavior

34. للإنتباه

7- عوائق التوافق :

بالرغم من أن الكثير من الناس يستطيعون أن يشبعوا الكثير من حاجاتهم و دوافعهم الفسيولوجية و الاجتماعية.. لكن يجب أن نعترف بأن هناك بعض من هذه الدوافع القوية التي لم يستطع الفرد أن يهيئ لها الإشباع التام.

إن هناك بعض العوائق و العقبات العنيفة التي تحول بيننا و بين إشباع بعض حاجاتنا الضرورية، وتدفع الفرد في بعض الأحيان إلى تقبل حلول توافقية أقل إشباعا لحاجاته، أو إلى سلوك يتعارض مع قيم المجتمع و معاييره فيكون ذلك انحرافا أو شذوذا، ومن الممكن أن نميزبين نوعين من العوائق هما : الإحباط و الصراع.

• 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 الفرد حدوث هذا العائق في المستقبل[1].

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

من الناس حينما يواجهه موقفا إحباطيا فإنه لا يستسلم له بل يمضي في التفكير وتكرار المحاولات و تجريب وسائل عدة حتى يصل في النهاية إلى الهدف الذي يشبع هذا الدافع أو على الأقل فإنه يبحث عن هدف بديل يستطيع من خلاله أن يشبع الدافع ولو اشباعا جزئيا مؤقتا يؤدي إلى خفض توتره النفسي.

ومن الناس حينما يواجهه موقفا إحباطيا و لا يستطيع اشباع دوافعه فإنه يستسلم من أول مرة وذلك بكبت دوافعه في صورة دوافع مكبوتة تبقى في اللاشعور و تظهر في صورة أعراض مرضية[2] .

[1] فوزي محمد جبل: الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الأزاريطة، الاسكندرية، 2000، ص 80.

[2] نفس المرجع، ص 81.

ومن الناس أيضا حينما يفشل بعد محاولاته في إشباع دوافعه يضطرب و يختل توازنه ويدفعه الشعور بالفشل باللجوء إلى أساليب سلبية معوجة شاذة متطرفة تنقذه مما يعانيه من توتر و تأزم نفسي ملتجأ إلى الحيل اللاشعورية السالفة الذكر.

إن للإحباط مصادر يمكن تقسيمها إلى قسمين رئيسيين وهما :

العقبات البيئية و العقبات الذاتية.

العقبات البيئية :

إن العقبات البيئية المادية 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 و المنخفضات و الجبال و البحار و الأنهار و الطقس، و عوامل لا مادية كالقواعد والنظم و القوانين والمؤسسات...الخ.

يمكننا أن نتصور أنواع الإحباطات التي تفرضها البيئة الخارجية و تقف عقبة في طريق تحقيق الهدف، فمثلا تصور موقف الطبيب الذي ينقطع عليه الكهرباء فجأة و هو في تأدية عملية جراحية أو أن يتعطل قطار استقله طالب كان في طريقه لتأدية الامتحان، وتلك هي بعض الأوضاع البيئية التي تعطينا فكرة عما يتعرض له الإنسان في حياته منذ طفولته حتى نهاية عمره من عقبات إحباطية معطلة لإشباع دوافعه، وبالرغم من زحمة تلك العقبات البيئية وشدة وقعها على النفس إلا أنها في الحقيقة أخف وطأة من الناحية النفسية من العقبات الشخصية و الذاتية.

العقبات الذاتية والشخصية :

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

- الأهداف بعيدة المنال.
- تعدد أهداف الفرد و عدم تناسقها مع الوقت.
- الأهداف المتطرفة.

• **الصراع :**

وهو حالة نفسية مؤلمة تنشأ نتيجة التنافس بين دافعين كل منهما يريد إشباعا، أي ينشأ من نتيجة تعارض دافعين لا يمكن إشباعهما في وقت واحد، إذن فالصراع سمة من سمات الحياة فالإنسان منذ 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 والفطام و تنظيم عملية الإخراج، وأيضا الصراع بين رغباتنا و معايير المجتمع التي تقع حائلا دون إشباعها[1].

هناك علاقة أكيدة بين الصراع و الإحباط، فالإحباط وجود عقبة تحول دون إشباع دافع واحد أما الصراع التعارض بين إشباع دافعين قد يكون احد دوافع الإحباط واحدا منها، إذن وجود دافعين أو أكثر يعمل على حدوث صراع مما يصيب الإنسان بحالة من التأزم النفسي وعدم التوافق، وعليه ليس الصراع بالأمر الغريب في حياتنا ، فما من كائن آدمي مهما كان جنسه أو نوعه أو درجة ثقافته أو مركز ماله أو ادبه أو علمه إلا واجتاز أو سيجتاز في حياته ضربا من ضروب الصراع، أي أن الصراع بهذا الشكل يمثل ناحية اساسية و أصلية في حياة الإنسان.

8- مجالات التوافق العام:

هناك مجالات كثيرة للتوافق، ولكنها تنحصر في اتجاهين، الاتجاه الأول هو التوافق" النفسي أو الشخصي أو الذاتي" Psychological, Personal, Subjective، و الاتجاه الثاني هو التوافق الاجتماعي Social Adjustment عملا بأن الإنسان محصلة نفسية اجتماعية و داخل هذه الاتجاهات العريضة أو الأبعاد الكبرى تكمن عناصر مكونة لها ويمكن التعرف إليها من خلال الشكل

[1] فوزي محمد جبل: نفس المرجع، ص 86.

ينظر البعض إلى التوافق على أنه مصطلح سيكولوجي أكثر منه اجتماعي، و قد استعمله علماء النفس الاجتماعيون على أنه: "قدرة الفرد على التكيف والتوائم مع نفسه وبيئته الاجتماعية و المادية و المهنية[1].

يرى "سوبر"أن هناك مظهرين أساسيين للتوافق هما التوافق الذاتي والاجتماعي، ويعرف التوافق الاجتماعي على أنه: "قدرة الفرد على عقد علاقات اجتماعية راضية مرضية أي يرضى عنها نفسه و يرضى عنها الناس"[2]، أي أن التوافق الاجتماعي هو قدرة الفرد على النجاح و الاستمرار في علاقاته مع الناس، أي مدى مرونة الفرد في تغيير أنماط سلوكه حتى يوائم ما يحدث في نفسه من تغيرات مختلفة وبين الظروف البيئية المحيطة به.

بالإضافة إلى التوافق الاجتماعي نجد "التوافق الذاتي أو الشخصي" والذي يتعلق بالتنظيم النفسي الذاتي(العلاقات الداخلية الذاتية)

يعرف التوافق الذاتي بأنه:"رضا الفرد عن نفسه، وثقته، وتقبله لما يصدر عنها، مع تحرره من الميول العصبية"[3]، أي أن التوافق الذاتي يسمح للفرد بالتمتع بصحة نفسية جيدة قادرة على التوفيق بين دوافعه المتصارعة أي خلوه من الصراعات النفسية، قادرا على تجاوز الإحباطات التي تعترض حياته.

إن كلا هذين المظهرين من التوافق (الذاتي والاجتماعي) يعبران عن نفسيهما في مواقف الحياة المختلفة التي يوجد فيها الفرد في المنزل أو الأسرة، أو الجماعة أو العمل، فإذا كان الفرد يعاني من سوء توافق ذاتي مثل حدوث اضطراب نفسي، فهذا بدوره ينعكس على سوء توافقه الاجتماعي، أي أن هناك علاقة طردية تكاملية إن صح التعبير.

ويرى"أحمد عزت راجح" بالإضافة إلى التوافق الاجتماعي و الذاتي أن هناك التوافق الاقتصادي و الديني و السياسي و"**التوافق المهني**" حيث يعتبر هذا الأخير من أهم مجالات التوافق العام و ذلك لأن مجال العمل يعتبر من أهم المجالات التي ينبغي أن يحقق فيها الفرد أكبر قدر من التوافق، وترجع هذه

---

[1] حمدي ياسين وآخرون:علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق،دار الكتاب الحديث،ط1:1959،ص20.

[2] عبد الفتاح محمد دويدار :أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي و التطبيقي،دار المعرفة الجامعية،مصر،ط1: 2003 ،ص 369.

[3] حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق ص20.

الأهمية لعاملين أساسيين أحدهما: أن الفرد يقضي معظم وقته في ميدان العمل و الثاني هو الدور الهام للعمل و تأثيره على حياة الفرد ومكانته .

وينظر البعض إلى التوافق المهني على أنه جزء من التوافق العام في شتى مجالات حياته ويشمل توافقه مع محيط العمل بما يتضمنه هذا المحيط من عوامل بيئية كثيرة طبيعية كانت أو اجتماعية، وما يطرأ على هذه البيئة من تغيير بين وقت لآخر، وتتضمن البيئة المهنية :

الإداريين و المشرفين و المرؤوسين، وظروف العمل الفيزيقية وساعاته ونوعه، ويتميز التوافق المهني بالمرونة ويتحقق من خلال سنوات عمل الفرد أي من خلال تاريخه المهني [1] .

ومن خلال هذا يتضح لنا أن التوافق المهني هو تقبل العامل للعاملين معه و رضاه عن التغيرات التي تعتري محيط العمل من وقت لآخر، و انسجامه مع ظروف العمـ ل، و تميزها لكمي و الكيفي في الأداء.

ويعرفه "Scott " بأنه :

" توافق الفرد مع بيئة عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل بمرور الزمن و توافقه لخصائصها لذاتية، و هكذا فإن توافق الفرد مع صاحب العمل، ومع المشرف عليه، ومع زملاءه و كذلك توافقه مع مطالب العمل نفسه، وتوافقه مع ظروف السوق المتغيرة و الخاصة بالعمل، و توافقه مع قدراته الخاصة و ميوله، و مع مزاجه " [2] .

و يتفق فرج طه مع هذا التعريف، حيث ذكر بأن التوافق المهني هو :

" توافق الفرد لدنيا عمله، فهو يشمل توافق الفرد لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل على مر فترات من الزمن، و توافقه لخصائصه الذاتية، و

[1] بديع محمود القاسم :علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق،ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر، عمان ، 2001.

[2] محمود السيد أبو النيل: الأمراض السيكوسوماتية،مكتبة الخانجي ،القاهرة،1984،ص 156.

هكذا فإن توافق الفرد مع المشرف عليه، و مع زملائه، و مع مطالب العمل، ومع قدراته الخاصة، ومع ميوله، ومزاجه، يعتبر هذا جميعه متضمنا في مفهوم التوافق المهني"[1] .

و تعرفه "م غرافيتس" التوافق المهني على أنه :

" المجهود من أجل التكيف مع بيئة العمل"[1] .

إن التوافق المهني هو توافق العامل مع جميع متغيرات العمل بما يبعث على الرضا المهني ويتضمن ذلك رضا العامل و إشباع حاجاته و تحقيق طموحاته و توقعاته مما ينعكس على إنتاجيته و كفايته و علاقته بزملائه و رؤسائه و مع بيئة العمل، و إذا لم يتحقق للعامل الرضا فإنه ينعكس سلبا على انتظامه في العمل حيث يكثر تذمره وشكواه وغيابه وتأخره عن العمل[2] .

وبالتالي ومن خلال هذا التعريف تظهر أهمية الرضا المهني إذ "أنه يعتبر الظاهرة الأكثر أهمية في حدوث التوافق المهني لارتباطه بالعديد من المتغيرات الموجودة بمحيط العمل ولكونه المؤشر الأكثر صدقا عن السير الحسن للعمل، وغالبا ما تستعمل عبارة الرضا للدلالة عن حالة العامل بعدما يحقق إشباع حاجة من حاجاته كالزيادة في الأجر أو الترقية أو حتى رضا المسئول عنه"[3].

تذهب بعض سياسات التسيير إلى الاهتمام بكل جوانب حياة العامل، وتعمل على تحسينها ويرى البعض مثل كاتر ماكوباي Maccoby، مورس Morse، جوران Gurin وفلور Floor بأنه لا يمكن تحقيق الرضا إلا باجتماع كل الجوانب، وكان للرضا محورا مركزيا تتلاقى فيه كل الأشعة المتمثلة في الرضا عن كل جوانب الحياة، وقد عدد هؤلاء الباحثون الكثير من عوامل الرضا الفرعية كالرضا عن الأجر، عن محتوى العمل، عن فرص الترقية عن الإشراف، عن جماعة العمل، عن ساعات

[1] فرج عبد القادر طه: سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج،دراسة نظرية و ميدانية في التوافق المهني و الصحة النفسية،مكتبة الخانجي، ص 56.

[2] بديع محمود القاسم، مرجع سابق،ص 46.

[3] عبد النور أرزقي:محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين،رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،معهد علم النفس وعلوم التربية،جامعة الجزائر،1997،ص70.

العمل، وعن ظروف العمل، ويرون أن درجة الرضا العام تعبر عن الناتج النهائي لدرجات رضا الفرد عن مختلف الجوانب التي يتصف بها العمل[1] .

وعليه يمكن القول بأن الرضا عن العمل هو حالة الفرد النفسية الناتجة عن حصوله عن إشباعات من مصادر مختلفة ترتبط في تصوره بوظيفته، وبقدر ما تحققه هذه الوظيفة من إشباعات بقدر ما يزداد رضاه، وللأهمية الكبرى التي يبديها الرضا بكل جوانبه في حدوث التوافق المهني نتطرق إلى

الرضا و التوافق المهني:

" إن المهنة الآن كما هو شأنها في الماضي جزءا أساسيا من حياة العاملين، و مصدر شقاء أو سعادة لهم، فبعض الأعمال تولد لدى العاملين مشاعر الرضا و تحقيق الذات، لكن أعمالا أخرى قد تفرض على العامل واجبات كثيرة، و ضغوطا هائلة تقوده إلى تكوين مشاعر سلبية و باختصار تولد معظم الأعمال لدى من يقومون بها مشاعر الرضا، و لكنها قد تؤدي إلى مشاعر الضغط أيضا"[2].

لقد تعددت المصطلحات المستخدمة للتعبير عن مشاعر الفرد النفسية نحو عمله و مدى قدرته على التوافق معه، و من هذه المصطلحات الرضا الوظيفي و الروح المعنوية و الاتجاه النفسي نحو العمل، وتشير هذه المصطلحات في مجملها إلى مجموع مشاعر الفرد الوجدانية نحو عمله الحالي ، كما تعبر عن مدى الإشباع الذي يتصور الفرد أنه يحققه في وظيفته .

إن رضا الفرد عن عمله هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال مابين حاجات الفرد و دوافعه لتحقيق ذاته في العمل الذي يمارسه، و هذا ما قامت عليه نظرية التكيف الوظيفي التي قام كل من جرين GRAEN، و دويز DUEWIS (1968) بعرضها وتم تطويرها

باستخدام استفتاء منسوتا للرضا الوظيفي، حيث أفادوا بأن الرضا الوظيفي هو محصلة التوافق أو التكيف الفعال مابين حاجات الفرد التي تعززها دوافع الحاجة لتحقيق الذات في إطار نظام العمل، موضحين بأن هذه النظرية تقوم على الانسجام مابين الشخصية اللازمة للعمل و بيئة العمل نفسه و

[1] عباس محمود عوض ، مرجع سابق، ص 72.

[2] رونالد ي ريجيو: المدخل إل علم النفس الصناعي و التنظيمي ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان،1991، ص 267.

اعتبار هذا الانسجام هو العامل الرئيسي في تفسير تأقلم الفرد مع بيئة العمل كما يتضح ذلك في شعوره بالقناعة و الرضا و الاستقرار في الوظيفة.

و يؤكدون ذلك بقولهم:" إن القدرات و الحاجات المهنية تشكل الجوانب الهامة لشخصية العامل أما المتطلبات المتعلقة بالقدرة على العمل و الأنظمة التي تعزز هذا العمل، فهي الجوانب العامة لبيئة العمل"[1].

ويعتقدون بأنه بالإمكان الاستدلال على تأقلم الفرد مع عمله من خلال معرفة مدى التوافق بين شخصية هذا الموظف في عمله و بيئة العمل .

لقد ذكر أبو النيل أن منسوتا بأمريكا قامت بإصدار كتيب عن التوافق المهني، قام بإعداده أساتذة بها، قسموا التوافق المهني إلى الرضا عن العمل، و الروح المعنوية، و اتجاهات العمل و دوافع العمال، و المحكمات السلوكية (الجزاءات).

و تتلخص بحوث أساتذة تلك الجامعة في ما يلي :

- أنه يمكن الاستدلال على التوافق المهني من خلال عاملين وهما : الرضا و الإرضاء، أي الرضا من قبل الأفراد على العمل بوجه عام و عن ظروف بيئة العمل من إشراف و زملاء والإرضاء من قبل الرؤساء عن إنتاج الأفراد و كفاءتهم للعمل الذي يقومون به.
- الفروق بين الأفراد.
- تختلف أنماط التوافق المهني باختلاف المهن .
- يتأثر التوافق المهني باختلاف السن، ومستوى التعليم، و التدريب[1] .

و قد طورت كونوى Kounway 1987 نموذجا للتوافق المهني، و الرضا عن العمل يشتمل على سبعة عشر جانبا، أو عنصرا ، يسهم في تشكيل رضا الفرد عن عمله، و توافقه معه ومن أبرز هذه العناصر :

[1] محمود السيد أبو النيل، مرجع سابق،ص ص368- 369.

الترقية، فرص التدريب، الإشراف، الإدارة، ضغط العمل،الاستقلالية، مجموع العمل، الأجور أسلوب تنظيم العمل، الأجور، أسلوب تنظيم العمل، الأمن الوظيفي[1].

يعرف التوافق المهني أيضا بالنسبة لنتائجه، حيث يعتبر الرضا المهني إحدى هذه النتائج فهناك الرضا الإجمالي عن العمل، كما أن هناك الرضا عن جوانب معينة من بيئة العمل ومقياس الرضا الإجمالي عن العمل يسمح للعامل أن يقيم كل جانب للعمل فيما يتعلق بالأهمية النسبية لرضاه عنه، ومقياس الرضا المهني له جوانب كثيرة مترابطة تشير إلى التوافق المهني من بينها زيادة الأجر و الترقي داخل المؤسسة وعوامل أخرى نذكر من بينها :

عومل الرضا المهني:

أ- الأجر :

لقد أجريت الكثير من الدراسات حول العلاقة بين الأجر و الرضا يذكر منها دراسات" طومسون THOMPSON 1939 ، "ميلر MILLER 1941

"سوبر و ستروات، هاندلسن و برنت 1952 "، "كندل و سميث 1963"في أمريكا وإنجلترا أثبتت الدراسات على وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل والرضا عن العمل، فللأجر أهمية من حيث إشباع حاجات عديدة من أهمها الشعور باحترام الذات والشعور بالأمان .

ب- فرص الترقية:

إن العلاقة بين الرضا عن الأجر والرضا عن فرص الترقية كبيرة، إذ أن هذه الأخيرة تعني الزيادة في المرتب، وكما يعتبرها آخرون اعتراف من الإدارة بالجهد المبذول و التفاني و الالتزام بالعمل، و تشير نتائج الدراسات إلى هناك علاقة طردية بين توفر فرص الترقية و الرضا عن العمل، ويرى "فروم" 1964 أن رضا العامل يقل كلما كانت الفرص المتاحة له للترقية أقل من طموحاته، و العكس.

[1]العمري خالد: الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديمغرافية و الوظيفية للمشرف، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد الرابع، العدد الرابع، جامعة اليرموك،1991، ص 61.

ج- نمط الإشراف :

إن معظم الدراسات أكدت على وجود علاقة وطيدة بين نمط الإشراف و رضا العمال، و قد أجرى ليكرت و زملاءه دراسات توصلت إلى أن المشرف الذي يجعل اهتمامه بمرؤوسيه بكل قضاياهم و مشاكلهم، يكسب ولائهم و يحقق درجة عالية من رضاهم، أما المشرف الذي ينظر للعمل من زاوية ضيقة ولا يهتم إلا بالإنتاج وينظر للعمال كأدوات أو وسائل لتحقيق الإنتاج لا يحقق سوى الاستياء و التذمر من العمل، فلا بد من الاهتمام بنمط الإشراف و الاعتناء بحاجات و مشاعر العمال أثناء التعامل معهم.

د – محتوى العمل:

هناك الكثير من يرون بأن المتغيرات المتصلة بمحتوى العمل هي الوحيدة المسببة لمشاعر الرضا عند الأفراد كالمسؤولية، طبيعة أنشطة العمل، فرص الإنجاز، تقدير الآخرين لأداء الفرد، النمو والترقية، فكلما تنوعت المهام كلما ارتفعت درجة الرضا لدى العمال، لأن تنوع الأعمال يقلل من تكرار المهام، و هذا بدوره يقلل من الملل و الضجر ، لكن تنوع المهام لا يحقق الرضا إلا إذا توفر تكامل بين المهام، و بين المهام وقدرات العامل و إلا حدث العكس.

أما درجة السيطرة الذاتية المتاحة، فكلما زادت كلما زاد الرضا لتقديمها للفرد حرية اختيار طرق أداء العمل، وقد أكد العديد من الباحثين هذه النتيجة "كفروم 1964 " و"ولتر قست 1952" هذه الحرية تتيح للعامل فرصة تكييف أدائه بما يتناسب مع قدراته إضافة إلى ذلك يجب أن يوفر العمل للفرد فرص استخدام قدراته، فكلما أدرك العامل بأنه يوظف قدراته كلما ارتفع رضاه عن عمله، و عما يقدمه من مجهود، و قد أكدت ذلك نتائج دراسات كل من بروفي 1959، فروم 1962، كور نهوسر 1964، و حسب تطور ماسلو فإن استخدام الفرد لقدراته و مهاراته يمثل إشباع لحاجة تحقيق الذات .

ه – ساعات العمل:

إن لتوزيع ساعات العمل أثر على رضا العامل إذ لا بد من فترات راحة للحفاظ على النمط الجيد للأداء وذلك لما لها من تأثير إيجابي على الفرد عضويا ونفسيا، فانه كلما توفر للفرد حرية استخدام وقت

الراحة كلما زاد رضاه على العمل، وكلما تعارضت ساعات العمل مع ساعات الراحة وحرية الفرد في استخدامه كلما انخفض رضاه.

و- الظروف الفيزيقية للعمل:

نظرا لما للمحيط الفيزيقي من تأثير على العامل وسلوكه مثل الإضاءة، الحرارة، التهوية البرودة، الضوضاء،...الخ، وانطلاقا من تأثيرها على درجة تحمل الفرد فإنها تؤثر على درجة تقبله لبيئة العمل كعلاقة متعدية وبالتالي على رضاه عن العمل، وتشير معظم الدراسات إلى أن لسوء الظروف الفيزيقية ولوضعيات العمل غير المريحة علاقة كبيرة بعدم رضاه .

ي -جماعة العمل:

حيث تؤثر جماعة العمل على رضا الفرد فإذا كان تفاعله مع الجماعة التي يعمل معها يحقق له منافعا فإن لذلك دخل في تحديد رضاه، أما إذا كان تفاعله معهم مصدر توتر أو إعاقة لإشباع حاجاته أو تحقيق أهدافه فذلك يشكل عدم رضا عن عمله، ويتجلى ذلك غالبا في مختلف أشكال المقاومة المباشرة أو غير المباشرة كتمهيل وتيرة العمل، ترك العمل، تحديد الإنتاج التبذير في مواد الإنتاج أو في الوقت، ازدياد النشاط النقابي، التأخر، الغياب، التمارض الأمراض و الحوادث[1] . و بهذا تتكون هناك جماعات عمل مشتتة و عديمة التأثير.

إلا أن الإدارة المعاصرة التي تعتني بالعمل و بالعاملين بقدر كبير و متوازن تتطلب تشكيل فرق عمل يسهم فيها الأعضاء بآرائهم و مقترحاتهم في أمور الإدارة اليومية و التكتيكية بما يثري الأداء و يسهم في تهيئة مدخل حيوي للتميز و التفوق التنافسي في منظمات الأعمال بشكل خاص. و على سبيل المثال تستخدم الشركات اليابانية استراتيجيات تنافسية لتحفيز الأداء الجماعي التنافسي لفرق العمل على مستوى الشركة ككل، لأنه عندما تتنافس فرق العمل ستعمل بجدية و حماس أكثر و ستركز أكثر على تحسين العمليات و ستحقق درجة أعلى من التماسك و الرضا.

[1] أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة ،2000 ، ص 231.

و هكذا يكون المظهر الأساسي للتوافق المهني هو الرضا عن العمل بصورة إجمالية و من جميع الوجوه، وعن ما يحيط بالعامل من مؤثرات بحيث يشعر بالأمن و الارتياح لتحقيق رغباته و ميوله و طموحه و إحساسه بإحراز النجاح الذي يمثل في حجم الإنتاج و نوعه .

وعليه و حسب ما تقدم فإن الرضا ماهو إلا نتيجة حتمية أو محصلة منطقية للتوافق المهني فالعامل المتوافق مهنيا لا يكون متوافقا إلا وقد بلغ مستوى لابأس به من الرضا الوظيفي، و العكس غير صحيح أي ليس بالضرورة أن العامل الراضي عن جانب أو عن جوانب معينة من العمل معناه أن هذا العامل يتمتع بالتوافق المهني أو حتى بالرضا الإجمالي عن العمل.

-أما التوافق المهني فيخلص الباحث إلى تعريفه كما يلي :

التعريف الإجرائي:

التوافق المهني هو كل ما يقوم به الفرد أو العامل من جهد مستمر لتحقيق درجة من الانسجام و الرضا و التكيف مع متطلبات و ظروف المهنة التي يمارسها، و إلى إيجاد نوع من العلاقات الحسنة بينه و بين زملائه و رؤسائه في العمل .

9- العوامل السيكولوجية المؤثرة في التوافق المهني :

هناك العديد من العوامل المختلفة التي تؤثر في توافق الأفراد مع المهام التي يتولون القيام بها و الظروف التي يشتغلون فيها، ويمكن الإشارة إلى البعض من هذه العوامل في النقاط التالية:

- **الاقتناع بجدوى العمل :**

يعتبر التساؤل عن طبيعة العمل و الفوائد المرجوة منه، من أوائل التساؤلات التي يطرحها الفرد عند تفكيره في القيام بعمل معين، و ذلك أن الفرد لا يقوم بنشاطات معينة بمحض إرادته إلا إذا كان يسعى إلى إشباع حاجات معينة من خلالها.

- **وضوح المهمة :**

من المفروض أن يكون لكل عضو من أعضاء المؤسسة مهمة محددة يقوم بها من أجل المساهمة في تحقيق الأهداف المشتركة للمؤسسة التي ينتمي إليها، وذلك لأن عدم تحديد مهام الأفراد داخل المؤسسة وتوضيحها بدقة كثيرا ما يؤدي إلى تداخل الصلاحيات و إمكانية حدوث اضطراب في سير الأعمال[1].

- **تطابق طبيعة العمل مع مبادئ الفرد العقائدية:**

تعتبر ميول الأفراد الثقافية وانتماءاتهم العقائدية من العوامل المؤثرة في اتجاهاتهم و تصرفاتهم أثناء تعاملهم مع بعضهم البعض و أثناء العمل داخل المؤسسات، إلا أن هذا التأثير يختلف باختلاف الفروق الفردية وكذا اختلاف البيئات و المجتمعات.

تطابق طبيعة العمل مع شخصية الفرد :

من المعلوم أن لكل فرد شخصية تميزه عن الآخرين، و تعتبر الخصائص النفسية و السمات و الصفات المميزة لشخصية الفرد من العوامل الأساسية التي تتحكم في عملية توافقه مع العمل المنوط به، ومع الوسط المادي و الاجتماعي الذي يعمل فيه.

- **تطابق طبيعة العمل مع مؤهلات الفرد الفنية:**

تتمثل مؤهلات الفرد الفنية فيما لديه من خبرات و معارف و كفاءات فنية تمكنه من تنفيذ عمل معين بإتقان، و تعتبر المؤهلات الفنية للأفراد، بالإضافة إلى قدراتهم الجسمية و الذهنية من المعايير الأساسية التي تعهد المهام الوظيفية إليهم على أساسها داخل المؤسسات.

- **وحدة التعليمات:**

تتمثل التعليمات فيما يصدره المشرفون على تسيير المؤسسات من أوامر وقرارات بهدف توجيه نشاطات المستخدمين المكلفين بتنفيذ الأعمال داخل المؤسسة، وتحديد كيفية أدائهم لمهامهم، وعلى هذا الأساس تعتبر وحدة التعليمات من العوامل المؤثرة في اتجاهات الأفراد و توافقهم مع مهامهم

[1] محمد جمال يحياوي: دراسات في علوم النفس، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، 2003،ص 423.

داخل المؤسسات، فإذا كانت مصادر التعليمات الموجهة إلى المستخدمين متعددة ومتناقضة، فإن ذلك من شأنه أن يضع المستخدم المرؤوس في حالة حيرة وارتباك اتجاه عمله واتجاه رؤسائه.

- **نجاح المؤسسة:**

يقصد بنجاح المؤسسة تمكنها من أداء مهامها بصورة كاملة، ويعتبر نجاح المؤسسة كذلك من العوامل المساعدة على ارتباط العمال بماهمهم الوظيفية، ذلك أن نجاح المؤسسة وارتفاع سمعتها على نطاق واسع مثلا يجعل المستخدمين فيها يثقون في قدرتها على تمكينهم من إشباع حاجاتهم وتحسين ظروفهم، مما يحثهم على الارتباط بها والاعتناء بمهامهم ويرفع من معنوياتهم، خصوصا إذا كانوا يعتقدون بأن النجاح سوف يعود عليهم بالفائدة[1].

اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال :

يعتبر اهتمام إدارة المؤسسة بمشاكل العمال فيها واعتنائها بهم من العوامل التي تحثهم على الاعتناء بمهامهم، فعندما يتأكد العمال من اهتمام إدارة المؤسسة بشؤونهم وعملها على حل مشاكلهم تزداد ثقتهم فيها ويميلون إلى الاعتناء بأعمالهم.

- **حسن العلاقة مع زملاء العمل:**

تعتبر العلاقات الاجتماعية بين أعضاء جماعات العمل داخل المؤسسة وأساليب التعامل فيما بينهم من العوامل المؤثرة في توافقهم مع مهامهم ومع الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه على وجه الخصوص، حيث يساعد الانسجام و حسن التعامل بين العمال على تكيفهم مع ظروف العمل و بيئته الاجتماعية.

- **حسن العلاقة مع المشرفين على تسيير المؤسسة:**

تعتبر العلاقة بين العمال و المسؤولين على تسيير المؤسسة كذلك من العوامل المؤثرة في توافق العمال مع مهامهم.

[1] محمد جمال يحياوي مرجع سبق ذكره، ص 428.

- **كفاءة المسؤولين :**

قد لوحظ أيضا أن قلة كفاءة و خبرة المشرفين على تسيير المؤسسة كثيرا ما تجعل العمال يميلون إلى عدم الثقة في توجيهاتهم، وبالتالي التذمر و عدم الرضا على الوضعية التي آلت إليها مؤسستهم.

- **التسلية:**

تعتبر التسلية من العوامل النفسية المؤثرة في اتجاهات العمال نحو عملهم ونحو بيئتهم الاجتماعية، إذ تساعد على التخفيف من مللهم أثناء العمل وجعل الوسط الاجتماعي الذي يعملون فيه أكثر مرحا وترفيها، مما يساعد على انسجامهم مع الوسط الاجتماعي للعمل وتقبلهم لظروفه ويزيد في ارتباطهم به.

التنويه بمجهودات العامل الإيجابية:

تعتبر رغبة الفرد في التنويه و الإشادة بنشاطاته و أعماله الناجحة داخل المؤسسة التي يشتغل فيها كذلك من العوامل المؤثرة في تصرفاته واتجاهاته أثناء العمل، وهذه الرغبة ترتبط في الحقيقة بحاجة الفرد الدائمة إلى التقدير و الاحترام من طرف الآخرين[1].

- **تماسك الجماعة :**

يعتبر تماسك جماعات العمل المتمثل في ترابط العمال و تفاهمهم و تضامنهم وتطابق اتجاهاتهم، كذلك من العوامل المساعدة على تحقيق التوافق الاجتماعي بينهم وتمكينهم من التكيف مع ظروف العمل ومحيطه.

- **الشعور بالرضى المهني:**

يتمثل الرضى المهني في تقبل الفرد لعمله وتمسكه به باعتباره النشاط المفضل لديه، وذلك نتيجة تطابق هذا العمل مع ميوله و حاجاته و اتجاهاته، ويعتبر رضى الفرد بعمله شرطا أساسيا لتوافقه مع عمله.

[1] محمد جمال يحياوي مرجع سبق ذكره ص 430.

10 – محكات تحديد التوافق :

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

10 –1– المحك الإحصائي Statistical :

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق على التوزيع الطبيعي، والتوزيع الطبيعي يفترض أن الخاصية بشرية تتوزع على شكل منحني تتجمع الأغلبية في الوسط و الأقلية في الأطراف، وبالتالي فإن التوافق سيكون موضعه قريبا من متوسط المنحني أي مع أغلبية الناس بينما سيء التوافق هو الذي يقترب من طرف المنحني[1].

10 –2– المحك الثقافي Cultural:

وهو المحك الذي يعتمد في تحديده لدرجة التوافق من خلال اقتراب الفرد من ما هو سائد في مجتمعه، فالنازي في مجتمع نازي قد يكون متوافقا على عكس إذا كان في مجتمع آخر وهو

حك يقترب من المحك الإحصائي إلا أنه اكثر تركيزا على الجانب الثقافي المحلي و بالتالي فالسلوك غير المتوافق يختلف في خصائصه من مجتمع إلى آخر[1].

10 –3 – المحك المرضي Pathological:

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

- أن الفرد يفقد كل مشاعر العلاقات الإنسانية نتيجة للتلبد العاطفي.
- يفقد الصلة بالواقع.
- يشعر بالاغتراب النفسي.
- ينسى أحداث الصدمة الحالية.

[1] سعد جلال : المرجع في علم النفس، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985،ص 83.

- يحاول استعادة الصدمات الماضية فلا يريد أن ينساها.
- يتجنب الأشخاص و الأماكن وأي شيء يذكره بالصدمة.
- يحس بفتور في عواطفه نحو الآخرين.
- يشعر بنقص في الكفاءة إزاء أي عمل يؤديه أو أي نشلط يأتيه[2].

10 -4- المحك المثالي Ideal :

وهو محك متأثر بالفلسفة و الأديان ويعتمد في تحديده لدرجة التوافق على مدى الاقتراب من الحد الأعلى أو المثل أو الكمال إلا أن المشكلة هي في كيفية تحديد درجة الكمال و خاصة فيما يتعلق بصفات و خصائص البشر و خاصة لدى الفلسفات أو الديانات الوضعية[1].

تستخدم أيضا لتحديد درجة توافق الفرد أساليب وأدوات تنوعت ما بين الاستبيان الذاتي وذلك عن طريق تقديم التقارير الذاتية وبين الملاحظة التي يقوم بها الأخصائي النفسي و الذي أصبح لديه أدوات متطورة تساعده سواء في عملية التشخيص أو في تحليل قدرات الفرد، أو استعداداته

ميوله، اهتماماته، سماته، درجة اضطرابه، ملاحظة سلوكه في المواقف الفردية والجماعيةوالوقوف على ماضيه وحاضره سواء من الناحية الصحية أو علاقاته الاجتماعية .

وبالرغم أيضا من أن قياس اضطراب الشخصية يرجع في جذوره التاريخية إلى القرن التاسع عشر الميلادي في أعمال كل من(فونت)Wundt(ويونج)Jung وفي الطرق الإسقاطية لدى فرويد إلا أن الاهتمام بالمقاييس النفسية وخاصة قياس سمات الشخصية يعود في أصوله إلى التحليل العاملي والى منظري تحليل العوامل، حيث كان لظهور الإحصاء والتحليل العاملي أثر كبير في ظهور عملية القياس النفسي وتحويل الخصائص النفسية والاضطرابات والأمراض النفسية إلى أرقام، ومن هنا فان الفحوصات والاختبارات النفسية تعد من العوامل المساعدة في الانتقاء والتصنيف والتشخيص والمعالجة والمتابعة والبحوث وهي تقوم على قياس الظواهر النفسية وتقديرها كمياً(الكبيسي والصالحي، 1999) [2].

---

[1] عباس محمود عوض: الموجز في الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1989، ص 31.

[2] 2006. www.fiseb.com، internet document ، التوافق النفس و الاجتماعي

ظهرت العديد من المقاييس النفسية محدثة نقلة في علم النفس والصحة النفسية، ومن المقاييس الأجنبية والعربية التي حاولت قياس التوافق النفسي والاجتماعي نذكر:

قائمة بيل للتوافق (1930) تضمنت أربعة أبعاد :التوافق المنزلي والصحي والانفعالي والاجتماعي(الحياني،1988) .

مقياس كاليفورنيا للتوافق الشخصي والاجتماعي(كلارك وزملاؤه) (1940)Clark تضمن بعدين : الأول التوافق الشخصي وتهم مجالات :الاعتماد على النفس والإحساس بالقيمة الذاتية والشعور بالحرية والامتناع والتحرر من الميل الى الانفراد والخلو من أعراض الأمراض العصابية، والبعد الثاني التوافق الاجتماعي وتهم مجالات :اتباع المستويات الاجتماعية واكتساب المهارات الاجتماعية والتحرر من الميول القيادية للمجتمع والعلاقات في الأسرة والمدرسة والبيئة المحلية(الخالدي،1976) .

- قائمة هستون للتوافق الشخصي :أعد لطلبة الثانوية والجامعة لقياس التوافق في ستة مجالات :التفكير التحليلي، الاندماج الاجتماعي، الاتزان الانفعالي، الثقة، العلاقات الشخصية الرضا عن البيت(عربه في العراق إبراهيم يوسف المنصور، 1974)(المنصور،1975اختبار منيوسوتا المتعدد الأوجه لقياس الشخصية(MMPI :ترجمة إسماعيل ومرسي 1961) تضمن سبعة مجالات :العلاقات المنزلية، العلاقات الاجتماعية، الثبات الانفعالي،الشعور بالمسئولية، الواقعية والحالة المزاجية والقيادة(إسماعيل ومرسي، 1961) مقياس بيك للاكتئاب (1961):(عربه الشناوي)يتكون من 21فقرة تقيس الاكتئاب.

مقياس راسل للشعور بالوحدة(1981) من جامعة كاليفورنيا(عربه الشناوي وخضر)ويتألف من 20 فقرة تقيس الشعور بالوحدة.

مقياس الكبيسي للتكيف الشخصي والاجتماعي (1988): وقد تضمن ستة مجالات على أساس ثلاثة مجالات لبعد التكيف الشخصي وهي تقدير الذات، إشباع الحاجات والأمراض العصابية وثلاثة مجالات لبعد التكيف الاجتماعي :العلاقات الأسرية، العلاقات الاجتماعية والقيم والمعايير(الكبيسي،1988: 70) مقياس جيبريل للتكيف النفسي العام (1996): يتضمن أربعة أبعاد :البعد الشخصي والانفعالي والأسري والاجتماعي.

مقياس الخامري للتوافق النفسي(1996): يتضمن خمسة مجالات :التوافق الانفعالي التوافق الجسمي، التوافق مع الذات، التوافق مع القيم الخلقية، القيم الروحية والتوافق مع الآخرين.

تعددت المقاييس النفسية بتعدد الأطر النظرية لواضعيها، ويمكن تصنيف هذه المقاييس بصفة عامة إلى فئتين:

1. المقاييس التي تطبق من قبل المفحوصين أنفسهم :ويطلق عليها مقاييس التقدير الذاتي Self-reporting.
2. المقاييس التي يقوم بتطبيقها شخص متمرس(عويضة، 1995)

حيث تعد مقاييس التقدير الذاتي من أهم الأدوات المستخدمة للقياس النفسي في الطب النفسي وعلم النفس تتميز بتوفير وقت المتخصص والنفقات ولا تحتاج إلى شخص مدرب ومن الممكن أن تعطى في ظروف مقننة وأن الدرجات وتفسيرها أكثر موضوعية وبالتالي تصبح المقارنة بين عينات مختلفة من الأشخاص ممكنة(عويضة، 1995) كما يتميز بحساسية أكثر من القياس بواسطة المتخصص المبني على المقابلة الإكلينيكية، لكن يعيبها أن عدداً من المرضى لا يرغبون في إكمالها و عرضة تتفاوت مستوى التعليم، المستوى الاجتماعي والخلفية الثقافية، فهي تعتمد على ما ينتقيه الأفراد ليقولوه عن أنفسهم وكيف يفسرون الغرض من السؤال وكيف يتصرفون فيه وهي إن كانت تعطي معلومات أقل شمولية من التقويم بواسطة المقابلات، الا أن كليهما عرضة للخطأ والأمثل استخدامهما معا (عويضة، 1995)

إن الحضارة الصناعية الحديثة و بالرغم ما أتت به من تقدم و ازدهار إلا أنها قد تبعث على زعزعة الأمن و الاستقرار في نفوس العاملين، فما من كائن آدمي مهما كان جنسه أو نوعه أو درجة ثقافته إلا واجتاز أو سيجتاز في حياته ضربا من ضروب الصراع أو الإحباط و من ثم قد تحدث حالات لسوء التوافق المهني خصوصا وإن فشل الفرد في تجاوز العقبات التي تعترضه، أو إعطاء حلول خاطئة لها وعليه :

11 – سوء التوافق المهني :

يبدو التوافق في قدرة الفرد على أن يتكيف تكيفا سليما و أن يتلاءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية و مع نفسه، والتوافق عملية معقدة إلى حد كبير تتضمن عوامل جسمية و نفسية و اجتماعية كثيرة، فالعامل يبدأ عمله فيرى نفسه أنه مضطرا للتكيف مع ظروف و مطالب عديدة ، حيث أن عملية التوافق لا تقتصر على تكيفه مع الآلة فحسب ، بل تتجاوز ذلك إلى التكيف مع الزملاء و مع المشرف و مع مزاجه و مع نظام العمل الخاص في المصنع و مع كل الظروف المحيطة بما فيها بيئة العمل، فسوء التوافق في مجال معين يكون له صداه و تأثيراته على جميع النواحي ، فالإنسان قبل أن يكون عاملا هو وحدة نفسية اجتماعية، إن اضطرب جانبا منها اضطربت باقي جوانبها، فنقص قدرة العامل على سبيل المثال قد تؤدي إلى حدوث صراعا نفسيا لديه، مما ينقص حتما من قدرته على العمل و مردوده، وقد يتسبب كذلك في إفساد علاقاته الاجتماعية.

و بما أن التوافق المهني يشير إلى حسن العلاقة بين العامل و محيط عمله فإن حدث اضطراب في هذه العلاقة نتيجة لجملة من العوامل والأسباب، نجم عن ذلك سوء توافق مهني، و الذي يعرف بأنه إخفاق الفرد في عمله إما لعدم تناسب قدراته مع عمله أو لأنه يجد صعوبة في علاقاته الاجتماعية مع زملائه و رؤسائه في العمل.

يمثل سوء التوافق المهني الوجه السلبي لعملية التوافق و هو نمط سلوكي غير ملائم يتمثل في عجز العاملين عن التكيف السليم لظروف عملهم أو لظروفهم الشخصية أو كلاهما بما يجعلهم غير راضين عنها وغير مرضي عنهم[1].

وسوء التوافق المهني شكل من أشكال السلوكات غير الملائمة، أي حالة تنتج من محاولة الالتحاق في مهنة ليست مناسبة لفرد ما، لا من ناحية القدرة أو التدريب أو من نواحي أخرى حيث يقول جارسون أن سوء التوافق وعدم الكفاءة وعدم الرضا عن العمل الموجود بين العمال يرتبط ارتباطا وثيقا بتلك التغيرات والعجز عن التكيف معها ومع التغيرات الاقتصادية والحضارية الأخرى.

[1] بديع محمود القاسم، مرجع سابق، ص49.

ويرى "جارسون" أن هناك مصدرين أساسيين لسوء توافق العاملين في العمل وهما:

أ) سياسات التدريب العامة بالمصنع وهي تنبع من الإدارة العليا.

ب) شخصيات الرؤساء والمشرفين المحيطين بالعامل[1].

يؤكد جارسون أن ما للدخل من علاقة بعدم الرضا إذا كان منخفضا وبالرضا إذا كان مرتفعا كما يؤكد علاقة عدم الأمن بسوء التوافق، أما بخصوص المؤثرات الخارجية فيركز على ظروف المنزل غير الملائمة والتي تعتبر المسئولة عن سوء توافق العامل مثل الصراع بين الزوجين، الديون المالية، الأمراض المزمنة، وهذه مؤشرات على سوء التوافق المهني للعامل. ويرى العالم"كارل جارسون" بأن سوء التوافق المهني ينتج من عجز ملائمة سلوك الفرد عندما يتصل ببيئته، فسوء التوافق يشكل واحدا من السلوكات غير الملائمة، وحالة تنتج من محاولة الالتحاق بمهنة ليست مناسبة للفرد لا تدريبيا، ولا من ناحية القدرة أو من نواحي أخرى.

ومهما يكن فانطلاقا من أن الفرد كائنا فإن سوء التوافق في أي مجال من ناحية يكون له رد فعله المضاد على توافقه وعلى اعتبار أن التوافق المهني يستدل عليه بعاملين هما:

الرضا والإرضاء.

حيث يتضمن الرضا تقبل العمل بوجه عام وتقبل العامل لظروف بيئة العمل من إشراف وزملاء وإدارة العمل، وأحوال العمل وساعات العمل والأجر ونوع العمل، وهذا كله يتضمن إشباع حاجاته.

أما الإرضاء فيعبر عن مدى كفاءة العامل وأهليته وكفايته بالطريقة التي يحترمه بها رؤساؤه وزملاءه ، ولهذا فإنه في حالة عدم رضا العامل وإرضاءه قد ينتج عنه سوء توافق مهني، وقد ينتج أيضا عن ظروف العمل التي لا تحتمل من تعب أو تكرار أو طبيعة العمل أو غيرها من الأسباب:

11 -1 - أسباب سوء التوافق المهني:

إن العوامل المؤثرة في التوافق المهني كثيرة و متنوعة بعضها يتعلق بمستوى العمل و متطلباته و بعضها يتعلق بشخصية الفرد ذاته، فالعلاقة مع الزملاء و الرؤساء و الفروق المرتبطة بالعمل أصبحت

[1] محمود السيد أبو النيل، مرجع سابق، ص ص271 -270.

كلها عوامل مهمة في تحقيق التوافق المهني، حيث تشير الكثير من الدراسات التي أجريت في هذا المجال بأن عدم توافق الفرد مع مهمته قد يعود إلى عدم الوفاء بمتطلبات المهنة، أو إلى عدم وجود الوقت الكافي و إلى الأساليب الإدارية غير الملائمة و زيادة حجم العمل، و عدم الرضا عن المكانة الاجتماعية و الحوافز المادية و العلاقة مع الزملاء[1] .

إن سوء التوافق المهني و عدم تكيف الأفراد مع ظروف العمل يجعلهم يقبلون على العمل بفتور، وروح معنوية هابطة تفتقد الحماس ، هذا الفتور ينتج عن عدة أسباب:

بعضها مرتبط بعوامل وظيفية و بعضها من إجراءات تنظيمية أو من العلاقات داخل العمل ،أومن عوامل فردية، مثل العمر والرتبة، المستوى التعليمي والخبرة والتدريب والحالة الاجتماعية كما يرى الزبيري أنه:" هناك سببا آخر لسوء التوافق المهني وهو أوجه الضعف في التنظيم الاجتماعي، و العلاقات الشخصية الداخلية بين العاملين في المؤسسة الصناعية الحديثة حيث يؤدي إلى ضعف الاتصال بين العاملين بعضهم ببعض، و نقص إحساسهم بالتعاون و هذا يؤدي بهم أن يكونوا غير سعداء و غير مستأنسين بزملائهم، و بالتالي تظهر عليهم أعراض الاغتراب النفسي، و قد لايكون سبب عدم الرضا المهني راجعا إلى مواقف العمل ذاته، بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام، كالصراعات التي تنشأ في ظل المنزل فيأتي بها العامل إلى موقف العمل[2] .

عموما عند الحديث عن أسباب سوء التوافق المهني يجب أن نتطرق إلى مجموعة العوامل الذاتية و مجموعة العوامل البيئية التي أفرزت المشكلة و فيما يلي نذكر هذه العوامل:

العوامل الذاتية :

تعد العوامل الذاتية أو الشخصية من الأسباب الهامة التي تسبب ظاهرة سوء التوافق ، ومن العوامل التي تتدرج تحتها نجد العوامل الجسدية، النفسية، العقلية .

---

[1] الخطيب وآخرون: معنويات معلمي التربية الخاصة في الأردن،مجلة دراسات (أ)،المجلد الثامن عشر،العدد الثاني،الجامعة الأردنية،1991،ص 53.

[2] الزبيري،إبراهيم عبد الهادي: علم النفس الصناعي ، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد،1991، ص 259

- العوامل الجسمية:

هذه العوامل لها أثر على سوء التوافق لدى العامل في مركز عمله، فالمرض على سبيل المثال و الذي يشمل ضعف النظر، العاهة، ضعف السمع كل ذلك قد يسبب للعامل اضطراب نفسية يجعله غير قادرا على ممارسة العمل بنجاح فيصبح كثير الغياب، مستهدف للحوادث بسبب حالته الصحية السيئة، فسوء التوافق المهني بسبب العوامل الجسمية يجعل العامل أكثر عرضة لأخطار العمل.

- العوامل النفسية :

لهذه العوامل تأثير كبير على مختلف جوانب الشخصية و التي تسبب معظمها في ظهورا لصراعات النفسية لدى العامل مما يؤدي حتما إلى بروز سوء توافقه بشكل واضح و ملفت للانتباه مما قد يتسبب له في العديد من المشاكل الأخرى، ومن هذه المؤشرات نذكر مرضا لعصر : القلق، الشعور بالذنب، عدم الاتزان الانفعالي ، الإحباط فهي في مجملها عوامل ذات تأثير في تعرض الفرد لحوادث العمل، فنجد مدرسة التحليل النفسي ترى بأن معظم إصابات العمل ترجع إلى الدوافع اللاشعورية.

- العوامل العقلية:

هي من العوامل المسببة لسوء التوافق المهني، فلها ارتباطا كبيرا بحوادث العمل وتغيب العامل عن عمله وقد أثبت الباحثون المتخصصون أن هناك علاقة طردية بين مستوى الذكاء وحوادث العمل، كذلك نفس الشيء عن تأثير عدم القدرة بحيث أن النتائج التي توصل إليها"يونغ " من خلال دراسته بينت بأن عدم القدرة على الانتباه من طرف العامل يسبب مشكلات كثيرة بينه و بين العاملين في التنظيم الصناعي.

-العوامل البيئية:

إن عدم الاتزان بين العامل وبيئته هي من الأسباب المؤدية إلى ظاهرة سوء التوافق، فالعوامل البيئية والتي قد تتمثل في الأسرة ولما يحدث داخلها من تفكك أو انهيار أو اضطراب قد يسبب للعامل عدم التوافق الذاتي والاجتماعي .وكذلك العوامل البئية المهنية فتحتوي على الكثير من العوامل منها: العلاقة مع الزملاء، المشرفين، الإدارة و الآلات كلها لها صلة وثيقة بسوء التوافق المهني.

11 -2 - مظاهر سوء التوافق المهني:

تم سابقا التطرق أو الاستدلال على التوافق المهني على أنه يتم من خلال عاملين ألا وهما الرضا والإرضاء، هذان العاملان يعبر عنهما العامل إيجابيا من خلال قدراته ومهاراته إذا توافقت مع مطالب العمل ومقتضياته، أما سلبيا فيعبر عنها بالتغيب والتأخير والحوادث التي يتعرض لها وانخفاض إنتاجيته .....الخ

لقد تمخضت الدراسات السيكولوجية عن عدة نتائج يعكس بعضها بعضا مظاهر سوء التوافق المهني لدى العاملين في المهن المختلفة ويمكن إجمالها في ما يلي: كثرة التغيب و الشكاوي والإصابات، مخالفة النظام، إثارة المشكلات، المرض، التمارض، الجزاءات التورط في الحوادث، كثرة التنقل، الإضراب عن العمل، التذمر والعصيان، الرفض العصبي للمهنة، وفيما يلي سنوضح بعض هذه المظاهر:

- **التنقل من عمل إلى آخر:**

عادة ما يبرز سوء التوافق المهني في شعور العامل بوحدته داخل التنظيم الصناعي، فهذا الشعور بعدم الأمان و عدم الانتماء للمؤسسة التي يعمل بها فيزداد كرها لعمله، و غالبا ما يظهر جليا في تركه للعمل و البحث عن عمل آخر يوفر له الأمن و الانتماء .

- **سوء العلاقات بالتنظيم الصناعي :**

عندما يكون العامل غير متكيفا مع عمله، فإنه يفقد توازنه مع المحيط الاجتماعي والمهني ، وبالتالي فإن غيابه عن العمل يزداد و يكثر تكاسله و إهماله، فهذه الوضعية تصبح مثيرة للمشاكل داخل التنظيم الصناعي، فيكون مصدر تعب و قلق لزملائه و رؤسائه و مرؤوسيه ، و سوء توافقه هذا يظهر في مظاهر عديدة منها :

كرهه للناس دون سبب معقول أو عدوانه عليهم.

كثرة التشاكي.

متقلب في سلوكه، أي أنه مصدر تعب و إزعاج لغيره و نفسه.

- **الأمراض النفسية المهنية:**

المرض النفسي أو العصاب هو اضطراب في الشخصية، يبدو في صورة أعراض نفسية و جسمية مختلفة منها : القلق ،الوسواس و الشكوك و الأفكار المتسلطة، المخاوف الشاذة الأفعال القسرية التي يجد المريض نفسه مضطرا إلى أدائها.

ومن علامات الصحة النفسية قدرة الفرد على الإنتاج في حدود ذكائه و حيويته و استعداداته إذ كثيرا ما يكون الكسل و الخمول دلائل على شخصيات هدها الكبت و الصراعات النفسية و التعب السريع الذي يعتبر سمة العصاب، فالعصابي يسوء عمله و إنتاجه و تزداد حالته اضطرابا إن اضطر إلى الإسراع في عمله لتأثير بواعث مالية، وقد يمضي في عمله خوفا أو طمعا لكنه لا يلبث أن ينهار بعد وقت قصير، و العصابي مسئول عن حوالي الربع أو الثلث من جميع حالات التغيب بسبب المرض، و يضاف إليها خسارة أخرى و هي عدم كفاية هؤلاء العمال و تراخيهم في العمل و عجزهم عن التركيز و صعوبة التعامل معهم نظرا لما يحدثونه من أثر سيئ في زملائهم و رؤسائهم

و وجد أن العصاب شائع عند العمال الذين تحيط بهم بعض الظروف و من بينها نجد :

- العمال الذين يكرهون أعمالهم و يجدونها مملة .
- الذين لا تتناسب أعمالهم مع ذكائهم .

و من بين أكثر هذه الأمراض شيوعا نجد : القلق ، عصاب الوسواس، الهستيريا.....الخ

- **حوادث العمل :**

حيث تعتبر هذه الأخيرة مشكلة خطيرة تواجه المسئولين في كل مجتمع و تتزايد خطورتها كلما ازداد المجتمع تطورا و انتقالا من مرحلة الزراعة إلى مرحلة التصنيع، حيث تساهم طبيعة مرحلة التصنيع و ظروفها في تعريض العاملين و الموظفين كافة بشكل متزايد لأخطار المحركات و الآلات و المعدات و التيار الكهربائي ...الخ

وردت تعريفات عديدة للحادثة ونذكر منها ما يلي:"إن حادثة العمل هي إصابة يتعرض لها العامل مما يؤدي لتعطل النشاط المبذول، وما يترتب على ذلك من خسائر مادية ومعنوية للعامل والمؤسسة على

حد السواء [1]، ومن هذا التعريف نجد أن الحادثة هي كل ما يحدث دون أن نتوقعه مما ينجم عنه ضررا للناس والأشياء وبالتالي فهي تعبر عن الفشل الذي لا يحققا لتوقع الظاهر للأمام أثناء العمل.

ويعرفها فرج عبد القادر طه:"بأنها حدث يقع للفرد أو يتورط فيه دون سابق معرفة وأتوقع و ينتج عنه أضرار تصيب الفرد أو الآخرين أو المعدات [2] ، و بالتالي فهذا التعريف يرمي كذلك إلى ما سبق ذكره من أنه حدث مفاجئ يسبب أضرارا للفرد و الآخرين.

لكل سلوك سبب، و سلوك الحوادث ليس استثناء لأنه سلوك بدون دافع و الاستقصاء الدقيق لأسباب الحوادث يكشف عن فئتين من الأسباب :

- **الظروف الخطيرة في بيئة العمل :**

تتضمن بعض مظاهر البيئة المادية التي تهيئ لحدوث حادثة أو تجعل وقوعها محتملا، ومن أمثلة هذه الظروف وضع الآلات و الأدوات على نحو غير منتظم و النور الضعيف و الأجزاء المتحركة دون رقابة أو حراسة....الخ

الأفعال الخطرة غير الآمنة : و يقصد بها تلك الأفعال التي تؤدي إلى حادث أو الإخفاق في الأداء ، و قد تتفاعل الأفعال الخطيرة مع الظروف الخطيرة على نحو بحيث تقع الحادثة نتيجة لهما و كذلك من الممكن أن تقع بسبب عدد من الظروف غير الآمنة أو عدد من الأفعال غير الآمنة.

أما عن أسباب الحوادث فيمكن تقسيمها إلى :

أ – الذكاء :

تؤكد الدراسة التي قام بها فرج طه على عمال الشركة الشرقية للدخان من عدم وجود علاقة بين الذكاء الكلي و بين الحوادث، وفي دراسة قام بها " فارمر و شامبرز " حيث اقترحا بأن الذكاء يرتبط بالحوادث التي تتضمن أخطاء في الحكم و لا يرتبط بتلك التي تتضمن مهارات يدوية. وعموما فإن العديد من الدراسات أكدت نتائجها على وجود علاقة سلبية بين الذكاء و الاستهداف للحوادث[3].

---

[1] حمدي ياسين وآخرون، مرجع سابق، ص195.

[2] فرج عبد القادر طه، مرجع سابق، ص125.

[3] Jean-Luc Bernard Dunond: Tests et théories de l'intelligence, Paris,2000,p 87.

ب – الدافعية :

أكدت الدراسات أن نقص الدافعية عند العامل أثناء قيامه بالعمل يمكن أن يورطه في الحوادث وتشير نتائج دراسة "كير" عن زيادة الحوادث في الأقسام ذات المرتبات الدنيا و فرص الترقي الأقل.

ج – الحالة الانفعالية الوجدانية :

تؤكد بحوث " هيرسي " أن الحالة الانفعالية الشديدة للعمال يمكن أن تزيد من التورط في الحوادث ، فالحزن و الغضب و ما إلى ذلك من حالات انفعالية تقلل من وظائف العمليات المعرفية و تباعد بينها و بين المعالجات الناجحة للمواقف الضاغطة.

ت –العوامل اللاشعورية :

تشير بعض بحوث مدرسة التحليل النفسي إلى أنه توجد دوافع لاشعورية تدفع العامل للوقوع في الحادثة و يتمثل ذلك في كراهية العمل و التهرب من المسؤوليات .

–**الظروف الفيزيقية :** المقصود بالظروف الفيزيقية كل ما يحيط بالفرد من أحوال طبيعية من حرارة أو إضاءة أو تهوية أو رطوبة، و تؤكد الدراسات أن ثمة ارتباطا وثيقا بين الحوادث و الظروف الفيزيقية فكلما انحرفت هذه الظروف عن الدرجة الطبيعية الملائمة و ذلك بالزيادة أو النقصان، زادت من توتر و عدم ارتياح العامل، مما يجعله أكثر عرضة للحوادث.

–**المتغيرات الديمغرافية :**

و تتضمن : النوع، السن، مستوى التعليم، السكن والإقامة، طبيعة العمل فلكل متغير من هذه المتغيرات علاقة بحوادث العمل فعلى سبيل المثال أن النوع أو الجنس له علاقة بالتعرض للحوادث وذلك الآن نسبة الحوادث عند الإناث تزيد بأكثر بما هي عند الذكور، وذلك لأنه من المعروف أن النساء أقل اتزانا من الناحية النفسية والفيزيولوجية.

أما السن فله علاقة سلبية بحوادث العمل وذلك أنه كلما كبر العامل قل تعرضه للحوادث نتيجة للخبرة أو ترقيته لعمل أقل خطورة.

• **ظاهرة التغيب:**

إن التعريف المعطى للتغيب في قاموس"le petit robert" هو كل غياب غير مبرر بحجة أو سبب قانوني من طرف العامل في مكان عمله ولهذا التعريف رغم بساطته الأهمية بإبراز فكرة مهمة وهي انه غير مبرر بسبب قانوني"[1] .

يظهر بالفعل أن المؤسسات التي تدرس هذه الظاهرة من أجل وحداتها لا تولي اهتمام اكبيرا للعدد الحقيقي والإجمالي للغيابات بل تهتم بالغائبين الذين من المفروض أن لا يكونوا غائبين وهذه المؤسسات ترى ظاهرة التغيب بوجهتين مختلفتين وهما:

- على أنه مؤشر دقيق للمناخ الاجتماعي في المؤسسة.
- أما القانون العام للعامل فيتميز بين نوعين من الغيابات المبررة لا يقتطع بموجبها من أجر العمل وغيابات غير مبررة يقتطع فيها من مرتب العامل.

تعتبر ظاهرة التغيب عن العمل من أبرز المشاكل التي جلبت اهتمام الكثير من الباحثين في كل المجتمعات ولقد تعرضوا إليها من جميع جوانبها وبكل أنواعها وأنماطها المتمايزة لكونه مؤشرا هاما لظواهر عديدة منها سوء التوافق المهني.

11 –3 – طرق وسبل تحسين سوء التوافق:

ليست الصحة النفسية مجرد خلو الفرد من الاعتلال النفسي، بل هي حالة تتميز فضلا عن ذلك بعلامات إيجابية، موضوعية وذاتية ومن علامات الصحة النفسية –كما ذكرنا سابقا –التوافق المهني الذي تناولنا مختلف جوانبه خلال هذا الفصل وارتأينا أنه لا يجدي نفعا أن نتحدث عن مظاهر التوافق وسوء التوافق أو أسبابها وكيفية قياسها دون أن نتحدث عن مختلف الأساليب العلاجية والوقائية لتفادي الوقوع في مظاهر سوء التوافق أو بالأحرى تحقيق التوافق المهني للعامل.

ومن بين أهم طرق وسبل تحسين التوافق المهني نذكر ما يلي:

[1] محمد بومخلوف:اليد العاملة الريفية في الصناعية الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية، ص284.

1 – وضع العامل المناسب في المكان المناسب ولا يتم ذلك إلا من خلال أتباع طرق موضوعية في عمليتي الاختيار المهني والتوجيه المهني، حيث أن هذا الأسلوب من شأنه أنيقوي علاقة العامل بمهنته فيتمسك بها حيث يحقق ذاته من خلالها فضلا عن المزايا والفوائد التي يمكن أن تحصدها الشركات أو المؤسسات أو المصانع.

2 – تقوية علاقة العامل بمؤسسته، فالعلاقة الحسنة تعكس التوافق المهني للعامل وفي ضوء ما تقدم ينبغي أن يكون لكل مؤسسة وحدة للبحوث النفسية والاجتماعية والتي يكون بين أهدافها دراسة مشاكل العاملين والوقوف على مصادر الضغوط الخاصة بهم و كذلك 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 .

3 – ديناميات التوافق النفسي والمهني: حيث تعتمد على خلق انسجام بين العامل و عمله الذي يتضمن الآلات و الظروف الفيزيقية و العلاقة بالزملاء و المشرفين و إذا أردنا أن نحقق توافقا نفسيا مهنيا للعامل فعلينا بتقوية العلاقة بين الرئيس و المرؤوس.

4 – تقوية علاقة العامل بزملائه: و يعتبر هذا من أهم أبعاد التوافق المهني وهذا ما يدعونا لتوصية تنقية أجواء العمل من الشللية و المنافسة المذمومة،حيث لابد أن تقوم علاقة العامل بزملائه على اعتبارين أساسيين و هما التعاون والمنافسة فضلا عن إثراء الحياة الاجتماعية داخل المؤسسة و لن يتم ذلك إلا من خلال تعدد الأنشطة و إثرائها[1].

5 – تقبل العامل لمهنته:لن يتقبل العامل مهنته إلا إذا اختار ما يناسبه ويناسب قدراته ويتفق مع ميوله واستعداداته وكذلك سماته الشخصية، لدى فإنه ينبغي على أصحاب العمل أن يوظفوا مبدأي الاختيار والتوجيه المهني حيث أن هذان المبدأين يكفلان رفع معدلات الإنتاج وكذلك يزيد من توافق العامل مهنيا.

[1] André Lévy : Psychologie sociale (texte fondamentaux anglais et américains),1997,p 86.

6 – خلق الموائمة بين العمل والآلة:حيث يكفل أمنا صناعيا ونفسيا جيدا كما يعمل على تقوية العلاقة مع الآلة.

وباختصار فإن مشكلات العامل قد تكون من داخل المصنع أو من خارجه وحتى نحاول خلق توافقا مهنيا جيدا للعامل علينا أن نحل مشكلاته على المستويين الداخلي والخارجي للمؤسسة.

12 – علاقة الإشراف بالتوافق المهني:

إن الإشراف الناجح مطلب أساسي ليس في المجال الاقتصادي فحسب، بل في المجال الإداري و النفسي كذلك، لأن دور المشرف من أكثر الواجبات تحديا وإرضاء في عالم العمل نظرا لأن المشرف يستطيع أن يؤثر في الآخرين، و أن يكون مصدرا للرضا في العمل، و في المقابل يمكن أن يكون مصدرا للإحباط و خيبة الأمل في العمل إذا لم يستطع أن يعالج مشكلات الأفراد العاملين معه بحكمة و تعقل و شراحة صدر، حيث أن من الواجب على المشرف الانتباه إلى مشاعر الأفراد الذين يشرف عليهم و تحسين الظروف التي يتم إنجاز العمل في ظلها، و أن يرفع من معنويات الأفراد العاملين معه، و أن يحرص على رضاهم في العمل، و يعطي ذلك نفس الأهمية التي يعطيها للعمل.

إن موضوع الإشراف في غاية الأهمية بالنسبة للتوافق المهني، و ذلك لأن بيئة العمل الملائمة التي يوفرها المشرف، ونمط أو أسلوب الإشراف الذي يتبعه مع الأفراد العاملين معه يؤثر على درجة الضغوط التي يواجهونها، وعلى درجة توافقهم المهني مع عملهم ، حيث يجب على المشرف بأن يشعر الأفراد بأنه مهتم بهم، و ليس بالعمل فقط، و أن يظهر لهم تعابير الاهتمام و الابتسامة، عوضا عن العبوس والتجهم، وأن يوفر لهم قنوات الاتصال الملائمة بينه و بينهم، و أن يتوخى العدالة في تعامله معهم، و أن يبعد السأم و الكآبة عن جو العمل من خلال العمل على التجديد و اللقاءات غير الرسمية مع الأفراد العاملين معه، وأن يسمح للأفراد أن يعبروا عن غضبهم، أو ما يواجهونه من مشكلات بالطرق الملائمة، وأن يعمل على اكتشاف مؤشرات الضغوط لديهم التي تؤثر على مستوى التوافق لديهم، والعمل

على كيفية مساعدتهم على حلها و أن يقدم لهم الشكر على إنجازاتهم في العمل، و تشجيعهم على مواصلة ذلك [1] .

تدل نتائج البحوث التي أجريت على أسلوب القيادة و الإشراف الذي يتبعه القائد والمشرف مع مرؤوسيه إلى وجود علاقة بين هذا الأسلوب و رضا المرؤوسين عن العمل فالدراسات التي أجريت بجامعة متشجن تشير إلى أن القائد أو المشرف الذي يجعل مرؤوسيه محورا لاهتمامه و ذلك بتنمية العلاقات المساندة الشخصية بينه و بينهم، و اهتمامه الشخصي بهم، وتفهمه وسعة صدره عند حدوث أخطاء من جانبهم، يكسب ولاء مرؤوسيه ويحقق رضا عال لديهم عن العمل، أما القائد أو المشرف الذي يقصر اهتمامه على الإنتاج و أهدافه ويعتبر مرؤوسيه مجرد أدوات لتحقيق أهداف العمل، لا يكسب ولاء مرؤوسيه، ويجعل مشاعر الاستياء تنتشر بينهم.

تتفق دراسات جامعة أوهايو مع النتائج السابقة في أن المشرف المتفهم لمشاعر مرؤوسيه والذي يقيم علاقات معهم على أساس الصداقة و الثقة و الاحترام المتبادلين و المودة يحقق رضا عال بين مرؤوسيه عن ذلك المشرف الذي يفتقد تلك الصفات في نمط سلوكياته مع مرؤوسيه [2].

[1] عبد الرحمن بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، معهد الإدارة، الرياض،1998، ص ص 385 –386.

[2] الزبيري،إبراهيم عبد الهادي، مرجع سابق، ص 53.

الفصل الرابع

أولا: تعريف الحماية المدنية

ثانيا: المهام الأساسية للحماية المدنية

ثالثا: علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى

رابعا: التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية

خامسا: وحدات الحماية المدنية

سادسا: التسيير الإداري للوحدة الرئيسية

سابعا: برنامج العمل اليومي

ثامنا: الجانب الأمني للوحدة الرئيسية

تمهيد:

إن الحماية المدنية هي جهاز مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات وبناءا على هذا المنطلق فإنها تعتبر مرفقا تابعا للدولة، بها نظم وقوانيني تسير عليها،وتتحكم في الكيفيات اللازمة لتسيير المستخدمين بها وكذا عمليات التدخل السريع الذي يبقى من الأولويات الأولى لإنقاذ وحماية كل من هو في خطر حقيقي وعليه فإن المهمة تنحصر في ثلاث عناصر هي: التوقّع، الوقاية والإسعاف. ومن هذا التوجه تنطلق السياسة العامة للحماية المدنية، بتكوين مستخدميها في شتى المجالات ولما وصلت إليه التكنولوجيا الحديثة للتغلب على مختلف الصعاب التي يمكن أن تحدثه الكوارث، سواء كانت طبيعية أو تكنولوجية.

هذا كله مجسد بقوانين وأنظمة داخلية لمباشرة وسير العمليات والإسعافات المقدمة التي يجب أن تكون في المستوى المطلوب بتوفير:

- التكوين المستمر في جميع المجالات.
- توفير الوسائل اللازمة والكافية.
- تقديم المساعدات لجميع المستخدمين قصد القيام بدورهم على أكمل وجه.
- التنسيق مع المصالح التقنية التي من شأنها تقديم خبرات متميزة.
- إرسال بعثات إلى الخارج قصد تبادل الخبرات.

1- تعريف الحماية المدنية:

الحماية المدنية مرفق عمومي مكلف بحماية الأشخاص والممتلكات موضوع تحت وصاية وزارة الداخلية والجماعات المحلية، حيث طبيعة مهامها تتطور باستمرار لمسايرة التطورات التكنولوجية و النمو الديمغرافي في الوطن، تتميز بتنظيم إداري (تقني وعلمي) لضمان التكفل الخاص بالمهمة الإنسانية المنوطة بها.

2-: **المهام الأساسية:**

- الوقاية والتدخل أثناء الكوارث الطبيعية والتكنولوجية.
- حراسة الشواطئ والمصطافين.
- نقل الجرحى والمرضى.
- تقديم الإسعافات في الحوادث المنزلية.
- البحث عن التائهين في الصحراء.
- إخماد الحرائق بمختلف أنواعها.
- إعداد الدراسات الوقائية للوقاية من مختلف الأخطار.
- القيام بحملات التحسيس والتوعية من مختلف الأخطار.
- التغطية الأمنية في المقابلات الرياضية وفي نقل المواد الخطيرة.

3-: **علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى:**

3-1- **الميدان الوقائي:** تمكن علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في الميدان الوقائي كما يلي:

بمقتضى القرار الوزاري المشترك المؤرخ في 06 مارس 1994 المتضمن تنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية بتقسيم مصلحة الوقاية إلى مكاتب أخرى على حسب احتياجات الولاية، فولاية المدية تتكون مصلحة الوقاية فيها من مكتبين:

- مكتب الدراسات والإحصائيات
- مكتب الخرائط والأخطار الخاصة

تسعى مصلحة الوقاية بالتنسيق مع المؤسسات الأخرى والإدارات المختلفة على تطبيق المقاييس الأمنية الخاصة بالمنشآت الصناعية التابعة للإدارات والمؤسسات العمومية، ومن مجمل نشاطاتها:

- الدراسة على المخطط: وتخص هذه الدراسة للمؤسسة المستقبلة للجمهور والمؤسسات الخطيرة، المزعجة وغير الصالحة والبيانات السكنية.
- الزيارات الوقائية: والمغزى منها هو مكافحة الخطر بطريقة غير مباشرة قبل وقوعه.
- اختيار الأراضي: تعتبر مصلحة الوقاية العنصر الرئيسي للجنة اختيار الأراضي وهذه اللجنة تتكون من مديريات ومصالح تتغير حسب نوعية المشروع المنجز على الأرضية.
- زيارات المراقبة: تكون بالنسبة للمؤسسات المصنفة والمفهرسة.
- حملات التوعية: وهي تخص كل المؤسسات والشركات التي توعي أعوان الأمن الخاصين بها
- الزيارات الفجائية

تواتر الزيارات يكون كالتالي:

- كل 03 أشهر بالنسبة للمؤسسات الصنف الأول المجهزة بخشبة نوع –أ–
- كل 06 أشهر بالنسبة لمؤسسات الصنف الأول أو أنواع أخرى
- كل سنة بالنسبة للمؤسسات المصنفة 4. 3. 2.
- بالتنسيق مع مديرية التعمير والبناء ومديرية تنظيم الشؤون العامة وبالنسبة لمخازن غاز البروبان أقل من 500 كلغ، وغاز البوتان أقل من 1000 كلغ يكون التعامل مباشرة مع وحدة نفطال للولاية وتطبيقا لأحكام المنشور الوزاري رقم 6545 الذي ينظم التعامل بين مصلحة الوقاية والإدارات العمومية.

2-3 - في مجال تنظيم الإسعافات

تكمن علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في مجال تنظيم الإسعافات والتدخلات الذي بدوره هذا الأخير تغطية مصلحة تسمى مصلحة الحماية العامة.

تعمل مصلحة الحماية العامة على أساس المرسومين:

- المرسوم 231/85 المؤرخ في 25 أوت 1985 المتعلق بعمليات التدخل في حالة وقوع كارثة.
- المرسوم 232/85 المؤرخ في 25 أوت 1985 المتعلق بالوقاية ضد الكوارث.

حيث تنقسم مصلحة الحماية العامة إلى مكتبين:

- مكتب المخططات والأجهزة الأمنية.
- مكتب الاتصالات العملية

إذ أنه بالتنسيق بين المكتبين يكون هناك مجال تنظيم الإسعافات والتدخلات منظما بإحكام.

من مهام هذه المصلحة هي دراسة مخططات التدخل والإسعافات في حالة وقوع كارثة حيث يكون دور هذه المصلحة في التنسيق بين المعنيين في التدخل أثناء وقوع أي كارثة من مؤسسات وإدارات وشركات.

- الكوارث مرتبة إلى 14 كارثة حسب أهميتها كما يلي:

1-خطر الزلزال

2-خطر الفياضانات

3-خطر الإنفجارات

4-خطر الرياح والعواصف

5-خطر الجفاف

6-الخطر البيولوجي

7-حركة الأرض

8-خطر حرائق الغابات

9-خطر التلوث

10-الأخطار البحرية

11-أخطار السكك الحديدية والطرقات

12-الكوارث الجهوية

13-خطر الجراد

14-الأخطار النووية

3-3 في المجال الخاص بالتسيير المالي والإداري:

أ- المراقب المالي: علاقة الحماية المدنية بالمراقب المالي هي: يتم اخذ برنامج تصريف الميزانية بعد أن يصادق على ميزانية من طرف الهيئات العليا، يقوم المراقب المالي بمراجعة هذا البرنامج لكي يعطي التأشيرة الخاصة بتصريف محتوى البرنامج. هذه التأشيرة تكون على منحة المشتريات حيث يتم الشراء وتكون أيضا على فاتورة الشراء كي يأخذ التاجر أجره من الخزينة.

ب- خزينة الولاية: بعد المصادقة على البرنامج الخاص بالمشتريات وعلى فاتورة المشتريات وبعد الاطلاع على هذين الأخيرين من طرف خزينة الولاية يتم تسديد الحقوق المترتبة الخاصة بالحماية المدنية إلى التاجر.

ج- الوظيف العمومي:

بعد المصادقة على الملفات الخاصة بالموظفين الخارجيين وإجراء الدراسة الأولية للملفات الخاصة بمسابقات التوظيف الخارجي من حيث الجانب العدلي القضائي الخاص والجانب الخاص بالخدمة الوطنية ودراسة الوثائق الأخرى والتحقق من صحتها بالإضافة إلى دراسة ملفات الامتحانات المهنية.

إذا ما المترشح للامتحانات المهنية وصل إلى السن القانوني للامتحانات وإذا ما كان ملفه سليما أم لا وبهذا تتم المصادقة على الملفات لإجراء الامتحان.

د- التكوين: تتمثل علاقة الحماية المدنية بالإدارات الأخرى في مجال التكوين كما يلي: طبقا للمنشور الوزاري رقم 008 المؤرخ في 1983/12//28 والمتعلق بتكوين أعوان الأمن لفائدة المؤسسات الاقتصادية والاجتماعية بالإضافة إلى هذا المنشور الوزاري هناك تعليمة رقم 2842 المؤرخة في 1994/03/30 فإن الحماية المدنية تبرمج تربصات لتكوين أعوان الحرائق للمؤسسات الاقتصادية والاجتماعية وهياكل الدولة المختلفة طبقا لبرنامج محدد ومعايير مضبوطة إضافة إلى ذلك تقوم الحماية المدنية بعمليات تكوينية قصيرة المدى وأيام إعلامية تحسيسية لفائدة المؤسسات الاقتصادية والتربوية بمناسبات مختلفة أو في إطار.

4: التنظيم الإداري المحلي للحماية المدنية:

إن التنظيم الإداري المحلي لمختلف المديريات الولائية أو ما يسمى بالمصالح الخارجية للحماية المدنية، يحدده المرسوم التنفيذي رقم: 92- 54 المؤرخ في 08 شعبان 1412 هجري الموافق لـ: 12 فيفري 1992. وهو يقسم وينظم الإدارة المحلية إلى ثلاث مصالح هي:

- أولا: مصلحة الإدارة والإمداد sal
- ثانيا: مصلحة الحماية العامة spg
- ثالثا: مصلحة الوقاية sp

4-1- مصلحة الإدارة والإمداد: SAL

يتولى رئيس مصلحة الإدارة والإمداد ما يلي:

- التسيير غير الممركز للوسائل المادية والمالية لمصالح الحماية المدنية للولاية
- متابعة انجاز برامج التجهيز والمنشآت وصيانتها.

- متابعة وتنسيق أعمال التكوين والسهر على تطبيق برامج التدريب والتمارين الميدانية
- تسيير المحاسبة العامة ومسك مختلف السجلات ودفاتر الجرد ودخول الإمدادات والمعدات وخروجها، ومتابعة نشاط الحظائر و ورشات الصيانة.
- متابعة مراحل الحياة المهنية لمستخدمي الحماية المدنية في الولاية، وعلى هذا فإن هذه المصلحة تنقسم إلى مكاتب تساهم في ضمان السير الحسن لنشاطات المصلحة من 02 إلى 04، مكتب حسب الخريطة الجغرافية المتواجدة بها الولاية.

إن مصلحة الإدارة والإمداد لولاية المدية، وتنقسم إلى:

4-1-1- مكتب المستخدمين-التكوين-النشاط الاجتماعي:

يتولى تسيير الحياة المهنية للمستخدمين على عدة مراحل وهي:

أ- التوظيف: وهو يجري حسب كيفيات مختلفة وهي:

- المسابقة على أساس الاختيارات
- المسابقة على أساس الشهادات
- الامتحانات والاختبارات المهنية
- الاختيار بين الموظفين الذين تتوفر لديهم خبرة مهنية كافية، عن طريق التسجيل في قائمة التأهيل بعد استشارة لجنة الموظفين
- عن طريق التوظيف المباشر

ب- التعيين: يعين المترشحون الذين استوفوا الشروط، حيث تصدر وثيقة التعهد في شكل مقرر تبين بدقة المعلومات التالية:

- منصب العمل
- الصنف وقسم تصنيف المنصب المذكور
- المصلحة التي عين فيها

- الرتبة
- الراتب

ج- المدة التجريبية:

تحدد مدتها في القوانين الأساسية الخاصة طبقا للقوانين والتنظيمات المعمول بها، وهي عموما محددة بمدة تسعة أشهر، قابلة للتجديد عند الاقتضاء.

د- التثبيت: يتم تثبيت المتمرنين في مناصب عملهم بعد انقضاء المدة التجريبية.

هـ- الترقية في الدرجة: تجري الترقية حسب القواعد العامة الواردة في القانون الأساسي النموذجي. وفق كيفيات تحددها القوانين الأساسية الخاصة حسب المدات الثلاث: الدنيا ،المتوسطة والقصوى. والنسب المنصوص عليها في المادة 75 من المرسوم: 59/85 المؤرخ في 82/09/11 المتعلق بالقانون الأساسي النموذجي لعمال المؤسسات والإدارات العمومية.

و- العقوبات: ينص عليها القانون: 302/82 المؤرخ في 82/09/11 المتعلق بكيفيات تطبيق الأحكام التشريعية لعلاقات العمل الفردية، فكل خطأ مهني يرتكبه عون الحماية المدنية أثناء تأدية مهامه، يعرضه لعقوبات تأديبية حسب نوعية الخطأ وتصنف الأخطاء إلى ثلاث، يتولى تسيير الحياة المهنية درجات:

- الدرجة الأولى: الخاصة بالانضباط العام
- الدرجة الثانية: الناتجة عن الغفلة و الإهمال
- الدرجة الثالثة: المتمثلة في التلبس بإخفاء معلومات أو رفض تنفيذ التعليمات أو إفشاء أسرار مهنية.

يمكن أن تسلط على أي عون يقصر في أداء واجباته المهنية أو يخالف الأحكام التشريعية والتنظيمية المتع لقة بعلاقات العمل، العقوبات التأديبية التالية:

- الخطأ المهني من الدرجة الأولى: يتراوح العقاب بين الإنذار الشفوي والطرد من يوم إلى ثلاثة أيام.
- الخطأ المهني من الدرجة الثانية: الطرد من 4 إلى 8 أيام
- الخطأ المهني من الدرجة الثالثة: يتراوح العقاب بين التخفيض في الرتبة بصفة تأديبية والتسريح بدون مهلة مسبقة ودون تعويضات.

هـ- التكوين: يسهر هذا المكتب على إعداد برامج التكوين وكذا تطبيقه على مستوى وحدات الحماية المدنية، ويعمل على القيام بتربصات لأعوان الحماية المدنية والحرائق وتربصات لمختلف التخصصات ويقوم كذلك بمتابعة النشاط الاجتماعي لمختلف الموظفين وأعوان الحماية المدنية، منذ التوظيف وذلك بمتابعة:

- تطور الحياة المهنية.
- العطل المرضية.
- المتابعة الطبية.
- الدورات الرياضية.

2-1-4 مكتب المحاسبة والأملاك: يتولى هذا المكتب مسك الإعتمادات وتسيير الميزانية وتنفيذها حسب الأبواب ويقسمها على عدة مواد، كما يقوم بإحصاء ومتابعة العتاد والأملاك والمنشآت المتواجدة بمختلف وحدات الحماية المدنية.وهي كالتالي:

أ- تسيير الميزانية: تنقسم الميزانية العامة للحماية المدنية على مختلف المديريات ومصالح الحماية المدنية، وعلى هذا فإن ميزانية المديرية الولائية للحماية المدنية، تأتي مقسمة إلى أبواب محددة حيث لا يمكن تغيير إعتمادات الأبواب إلا أن مكتب المحاسبة يقوم بتقسيم هذه الإعتمادات إلى مختلف المواد المصرح بها من طرف المديرية العامة، وهذا حسب احتياجات

مصالح المديرية الولائية، بعد تخصيص الإعتمادات يقوم مسؤول مكتب المحاسبة بتسجيلها على المواد لمختلف الأبواب ويوجهها إلى المراقب المالي مرفوقة بوثيقة التكفل وذلك بغرض تسجيلها.

إن تنفيذ الميزانية مرتبط بالقيمة المالية للمشروع المراد انجازه، فإن كان يفوق 4000000,00دج فإنه في هذه الحالة يخضع للإجراءات القانونية التي تشرف عليها المديرية العامة للحماية المدنية، وبالمقابل فإن كان المشروع لا يفوق4000000,00دج فإنه يخضع للإ جراءات القانونية التي يشرف عليها مكتب المحاسبة والأملاك بالمديرية الولائية إلا أنه يجدر بنا أن نشير إلى أنه يفوق التعامل مع متعامل واحد بقيمة مالية تفوق 4000000,00دج في الحالة الأخيرة عند تنفيذ الميزانية.

- يقوم مكتب المحاسبة والأملاك بتحضير وثيقة التزام مع تحضير الفاتورة الشكلية وتبعث للمراقب المالي بالولاية والذي من صلاحياته 414/92 مراقبة ما يلي:
  - من الملتزم بالأمر بالصرف
  - الإدراج حسب الباب والمادة
  - الرصيد القديم، مبلغ العملية والرصيد الجديد
- بعد أن يؤشر المراقب المالي على وثيقة الالتزام، ترفق هذه الأخيرة مع حوالة الدفع الفاتورة ويومية الحوالات وتوجه إلى خزينة الدولة التي تراقب:
  - مواصفات الفاتورة والمعلومات
  - إمضاء الآمر بالصرف
  - مراقبة صحة الحساب
  - مراقبة ديون الخزينة على المتعامل

ولذا فإنه يجب انجاز 03 نسخ من وثيقة الالتزام حيث: تقدم نسخة إلى أرشيف المديرية ،ونسخة أخرى تبعث إلى الخزينة بعد تأشيرة المراقب المالي بعد التنفيذ

التنفيذ يكون بحوالة الدفع وشهادة المدير بأن الخدمة منجزة، مرفوقة بفاتورة نهائية بها.

ختم الخدم ة المنجزة، كما يسجل على الحوالة ختم الجرد، الإشعار بالتحويل إضافة إلى بطاقة الالتزام ونسخة من سند الطلب ويومية حوالات الدفع.

ب-المرتبات: من النشاطات الأساسية لمكتب المحاسبة والأملاك هو انجاز الراتب الشهري لمختلف موظفي وأعوان الحماية المدنية والتي على أساس عددهم وأصنافهم خصص لها باب خاص في ميزانية المديرية الولائية.

ولحساب المرتب الشهري لعون الحماية المدنية نقوم بتعيين مايلي:

ج-الأجر الأساسي:

- الأجر القاعدي
- العلاوة المكملة للأجرة
- علاوة الخبرة

د-العلاوات:

- علاوة التبعية
- علاوة الخطر
- علاوة الخطر الاستثنائي
- تعويض المنطقة
- المنح العائلية

و-الخصوم:

- الضمان الاجتماعي
- الضريبة على الدخل العام
- التعاضدية

هـ-العتـاد: تتوفر مختلف وحدات الحماية المدنية بالولاية على عتاد متنوع، هو إما أن يكون تخصيص من المديرية العامة لفائدة المديرية الولائية أو عبارة عن اقتناء من ميزانية المديرية الولائية.

يوجد نوعين من العتاد، المستهلك وغير المستهلك، الذي يسجل بدفتر الجرد وهذا الأخير خاص بجميع مؤسسات الدولة، مخصص عن طريق قرار حكومي ويسجل كذلك في السجل اليومي المخصص من طرف وزارة الداخلية

يتم تخزين العتاد على مستوى الحضيرة الولائية وعلى مستوى الوحدات، بتوفير سندات إدخال وإخراج عن طريق وثائق الأمر بالحركة، ويخزن العتاد في الأدراج ويسجل على بطاقات التخزين، وخروج العتاد من المخازن لا يتم إلا بأمر الحركة ممضي من طرف مكتب العتاد ومدير الحماية المدنية بالولاية ويكون خروجه لأسباب مختلفة منها:

التحويل من وحدة إلى أخرى

الإعفاء في حالة عدم الصلاحية حيث يسلم لمصالح أملاك الدولة، ولذلك فيجب أن تتوفر على مستوى المكتب الوثائق التالية: السجل اليومي، دفتر الجرد والتوزيع الجغرافي للعتاد ،ملفات السيارة، ملفات حوادث العتاد، ملف مستندات الإثبات.

أما الوحدات فتتوفر على الوثائق التالية: السجل اليومي، بطاقة الجرد والتوزيع الجغرافي للعتاد.

وفيما يخص الأمر بالحركة فيكون على 05 نسخ: واحدة على مستوى المكتب ،ونسختين لكل من المرسل والمرسل إليه، بعد التوقيع ترجع نسخة عن كل منهما إلى المكتب عند حدوث حادث بسيارات المصلحة فإن المديرية الولائية تحضر ملفا يتكون من:

ب- محضر الشرطة أو الدرك الوطني عند الحادث أو السرقة

ج- محضر الحماية المدنية عند حالة حريق العتاد

د- رخصة الخروج أو الأمر بالمهمة

هـ- تقرير رئيس العدد و- البطاقة التقنية للحادث ز- تقرير قائد الوحدة ح- تقرير الخسائر

ويرسل الملف إلى المديرية العامة للحماية المدنية

2-4 مصلحة الحماية العامة: SPG

يتولى رئيس المصلحة إعداد مخططات تنظيم الإسعافات وتطبيقها عند حدوث الكوارث أو يأمر بإعدادها ويسهر على ضبطها باستمرار، ويعمل على تحقيق إقامة مختلف دوائر الإنذار عند حدوث الأخطار.

ينظم رئيس المصلحة وينفذ ويراقب الأجهزة المخصصة لضمان سلامة الأشخاص والممتلكات كما يقوم بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف وينمي روح التضامن الوطني في مجال المساعدة والنجدة، وذلك بالاتصال مع التنظيمات ذات الطابع الإنساني ويساعد رئيس المصلحة في أداء مهامه رؤساء المكاتب التالية: مكتب المخططات والأجهزة الأمنية.

تقوم مصلحة الحماية العامة بالمهام التالية:

- إحداث مختلف مخططات التدخل
- تنسيق العمل مع المصالح المعنية لإنجاز المخططات
- السهر على متابعة وضمان السير الحسن للمخططات بوحدات الحماية المدنية
- تسطير برنامج سنوي للمناورات التطبيقية بالوحدات الاقتصادية والاجتماعية والسهر الدائم على تطبيقها ميدانيا
- مناقشة ودراسة احتياجات وحدات التدخل حسب طبيعة الأخطار المتواجدة في قطاع الوحدة وهذا بطلب من رئيس الوحدة المعنية
- تحضير تغطية أمن وحراسة التظاهرات الرياضية والثقافية والأعياد الوطنية إضافة إلى امتحانات البكالوريا والوفود الرسمية والانتخابات.

- يسهر على ضمان ديمومة السير الحسن لأجهزة الإشارة
- المتابعة الدورية والمرحلية لهذه الأجهزة

ملاحظة: تجدر الإشارة إلى عدم وجود مكتب الإسعاف الطبي وترقية الإسعاف على مستوى المديرية الولائية المدية والذي من مهامه القيام بكل إجراء من شأنه النهوض بالإسعاف والترقية.

- مختلف مخططات التدخل والإسعافات:
- مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات
- مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للبلدية
- مخطط تنظيم التدخلات والإسعافات للوحدة

12 المخطط الولائي: إن النموذج المخصص لمخطط الإسعافات والتدخلات للولاية هو وثيقة على شكل حافظة تشمل ثلاثة أقسام من بينها مخطط النشاط الذي يعتبر دليل الإجراءات والأوامر المتخذة في الميدان من طرف الوالي، حيث يستوجب في حالة وقوع كارثة تدخل المقياس المعنية والمحددة في المادة 34 من المرسوم التنفيذي رقم 85/231 المؤرخ في: 1985/08/25 والتي عددها 14 مقياساً.

22 المخطط البلدي: له نفس المخطط الولائي إلا أنه خاص بالبلدية ومن أهدافه ضمان هيئة للمسؤولين على المستوى البلدي من أجل التكفل بالكارثة محليا، وهو يحتوي على 08 مقاييس محددة في المادة 35 من المرسوم التنفيذي رقم: 1985/231

22 مخطط الوحدة: إن الهدف العام من هذا المخطط هو التنظيم للتكفل المحكم بالكارثة ،على مستوى الوحدة الاقتصادية والاجتماعية، وكذلك التعريف بالتحركات والتأكد من التواجد بين المسؤوليات الخاصة بمدير الوحدة فيما يخص التسيير من جهة والأمن العام من جهة أخرى، حيث يحتوي على 05 مقاييس للتدخل محددة في المادة 36 من المرسوم 1985/213 وهي كالتالي:

- الإسعاف والإنقاذ
- العلاج الطبي
- المعدات والتجهيزات
- الاتصال والإعلام
- النقـل

ملاحظـة: أي مخطط أو جميع المخططات يمكن أن تكون خاضعة للتجديد

3- مصلحة الوقاية: SP

تعتبر مصلحة الوقاية إحدى المصالح الثلاثة المكونة لمديرية الحماية المدنية لولاية المدية، منظمة ومهيكلة بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم: 54/92 المؤرخ في 1992/02/12، الذي يتعلق بتنظيم المصالح الخارجية للحماية المدنية، وكذا بموجب القرار الوزاري المشترك الصادر في 06 مارس 1994، الذي يحدد عدد المكاتب المكونة لهذه المصلحة ،المتمثلة في مكتب الدراسات والإحصاءات، مكتب الخرائط والأخطار الخاصة

بالنسبة لنشاط مصلحة الوقاية لولاية المدية، فهي تعتمد في أساسها القانوني على ضوء ما ورد في المرسوم التنفيذي سابق الذكر، حيث حدد المشرع الجزائري المحاور الكبرى لهذا النشاط في المادة الثانية منه، تقوم هذه المصلحة من خلال مكاتبها بعدة مهام:

13 مهام مصلحة الوقاية:

- تتابع وتراقب تطبيق التنظيم وتدابير الأمن المطبقة في مجال الوقاية
- تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.
- تعد خطط الوقاية أو تأمر من يعدها وتراقبها.

- تبادر بحملات التوعية بشأن المخاطر التي تهدد سلامة الأشخاص والممتلكات وتنظمها. تتكون مصلحة الوقاية لولاية المدية من مكتبين:

4-3-2مكتب الدراسات والإحصائيات: يقوم بدراسة الأخطار على المخططات والزيارات الوقائية، وزيارات المراقبة، وزيارات المطابقة، أما بالنسبة لزيارات المراقبة والمطابقة للمؤسسات المستقبلة للجمهور تقوم بها لجنة الوقاية والحماية المدنية لولاية المدية، أما المنشآت المصنفة تقوم بزيارتها لجنة المراقبة والحراسة، كذلك يقوم المكتب بالمشاركة في اللجان المختلفة والتي منها لجنة اختيار الأراضي ولجنة حماية المنشآت الطاقوية ولجنة مراقبة النشاط غير القار، أما الإحصائيات فالهدف منها هو الخروج بتوصيات وقائية للحد من الحوادث ويقوم بإعداد الإحصائيات الأسبوعية، الشهرية، السداسية، السنوية والموسمية.

4-3-3مكتب الخرائط والأخطار الخاصة: يتكلف هذا المكتب بإعداد مخططات الوقاية من الكوارث والخرائط الخاصة بالأخطار .كمايلي:

- مخططات الوقاية:

إن ملف مخططات الوقاية يحتوي على رسم تخطيطي ينجز حسب نموذج يحتوي على النقاط التالية:

- المقدمـة:
- تعريف الخطر
- تاريخ الخطر
- احتمال حدوث الخطر
- المدى الاجتماعي والاقتصادي للخطر
- تعريف الخطر:
- يتضمن تحديد موقع الخطر

- القواعد العامة والخاصة للوقاية:
- القواعد العامة
- القواعد الخاصة

إن المخطط المنجز حسب نوع الخطر المحصى، يجب أن يتوافق مع الحالات الخاصة لكل ولاية، بلدية، وحدة، كما يجب أن يترجم بإجراءات ملموسة وكذلك سجل الإنشاءات على المدى القصير، المتوسط والبعيد.

- الرسومات التخطيطية العامة الواجب توافرها في الملف هي:
- مخطط عام للوقاية من الحرائق والإنفجارات
- مخطط عام للوقاية من الأوبئة
- مخطط عام للوقاية من الجراد
- مخطط عام للوقاية من الجفاف
- مخطط عام للوقاية من التلوث
- مخطط عام للوقاية من حرائق الغابات
- مخطط عام للوقاية من الزلازل
- مخطط عام للوقاية من العواصف والرياح الهوجاء
- مخطط عام للوقاية من حركة التربة
- مخطط عام للوقاية من كوارث النقل
- مخطط عام للوقاية من حوادث الإشعاع
- مخطط عام للوقاية من الفياضانات أ- على مستوى البلدية:

إن مخطط الوقاية لكل من الأخطار التي يمكن أن تخص تراب بلدية ما يشكل في الحقيقة وفي غالبية الأحيان مستخلص من مخطط الوقاية من الأخطار الخاص بالولاية، غير أن رئيس المجلس الشعبي البلدي يجب أن يحفظ ويسير ويتابع مخططات الوقاية التي تخص البلدية.

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

ب- على مستوى الوحدة:

بنفس الطريقة المتبعة على مستوى الولاية، من الضروري أن يقوم مدير كل وحدة اقتصادية أو اجتماعية بإعداد إحصاء للأخطار المحتملة في وحدته بحكم موقعها أو بسبب نشاطاتها وفي نهاية هذه العملية يجب أن يعد مخططا وقائيا يتضمن سجل إنشاء للمقاييس (التدابير) المنصوص عليها، يجب أن يسهر مدير الوحدة على تطبيق هذه المقاييس، في حين تضمن الوزارة الوصية التنسيق الوطني للنشاطات الخاصة بالوحدات التابعة لقطاعها، كما يعمل الوالي وعن طريق مدير الجهاز التنفيذي، على ضمان مراقبة تطبيق التدابير الوقائية المسطرة في إطار سجل مقيد، الحماية المدنية تتولى المراقبة الدائمة لجهاز الوقاية من الأخطار.

ج- تسيير مخططات الولاية: تسير مخططات الوقاية من طرف المسؤولين على انجازها وذلك على مستوى الولاية، البلدية والوحدة، السلطات المكلفة بالمراقبة والتطبيق لمخطط التدخل ،والهيئات المختصة المساهمة في الدراسات، توجه إليها نسخة من المخطط.

د – على مستوى الولاية: مخطط الوقاية المنجز، لكل خطر قد تم إحصاءه، يكون وفق الرسم التخطيطي النموذجي على خمسة نسخ ترسل إلى:

– المديرية العامة للحماية المدنية.

– الوزارة الوصية

– الـوالي

- مسؤول الجهاز التنفيذي، الذي ساهم في انجاز مخطط الوقاية
- مسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية

هـ- على مستوى البلدية: مخطط الوقاية المنجز لكل خطر قد تم إحصاءه والخاص بالبلدية ،أو المستخلص من مخطط الوقاية الخاص بالبلدية، والمنجز من طرف مسؤول الجهاز التنفيذي، يكون وفق الرسم التخطيطي النموذجي على خمس نسخ ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية
- الـوالي
- المسؤول عن الجهاز التنفيذي المعني بالخطر
- رئيس المجلس الشعبي البلدي
- المسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية

و- على مستوى الوحدة: مخطط الوقاية المنجز للأخطار التي تم إحصاءها على مستوى الوحدة ينجز على 08 نسخ وفق الرسم التخطيطي النموذجي، ترسل إلى:

- المديرية العامة للحماية المدنية
- الوالي
- المسؤول على الجهاز التنفيذي المعني بالخطر
- رئيس المجلس الشعبي البلدي
- المسؤول على الهيئة التي ساهمت في دراسة مخطط الوقاية
- الوزارة الوصية
- مسؤول الوحدة
- المديرية الولائية للحماية المدنية

تجري دراسات المخاطر والأمن لفائدة مؤسسات وهيئات عمومية أو خاصة، وتشارك في الدراسات ذات الصلة بمهام الحماية المدنية والتي تبادر بها مختلف الهيئات الموجودة في تراب الولاية.

- تعريف الوحدة الرئيسية للحماية المدنية: هي وحدة تدخل مسؤولة على عمليات التدخل في قطاع مقر الدائرة والبلديات التابعة لها وهي تعمل على التسيير الإدراي للأعوان وصيانة العتاد الموجود تحت تصرفها والقيام بتنظيم التكوين، والمناورات وهي تشكل أساسا من كتيبة يسيرها رئيس الوحدة برتبة ملازم أول.
- رئيس الوحدة الرئيسية: يعين من طرف سلطة التعيين باقتراح من مدير الحماية المدنية للولاية وبمرافقة المدير العام، وتنتهي مهامه بنفس الطريقة وهو يخضع للشروط المنصوص عليها في القانون الأساسي لأعوان الحماية المدنية. ويتولى المهام التالية:
- مسؤول على النشاط العملي على مستوى الدائرة.
- مسؤول أمام المدير عن سير وصيانة العتاد والمنشآت التابعة له.
- يعتبر المسير العملي للأعوان مدة دائمة أثناء التدخل.
-

5: التسيير الإداري للوحدة الرئيسية:

5-1- المستخدمين:

- المتابعة المستمرة لملفات الأعوان إداريا.
- تسجيل الأيام التعويضية.
- برمجة العطل السنوية والعطل المرضية.
- متابعة الغيابات الشرعية وغير الشرعية.
- السهر على التقسيم المتوازن للأعوان على الفصائل الثلاثة.

- تحضير جداول التنقيط والملاحظات لكل عون تابع للوحدة.

5-2- الإحصائيات:

يقوم بإحصاء كل التدخلات على مستوى الوحدة ويسجل في سجل خاص حيث يقوم با استغلال الكلي واليومي لجميع التدخلات من خلال التقارير المعدة من طرف رؤساء العدد وتدون في دفاتر الإحصائيات وهذا بعد تقديم هذه التقارير إلى قائد الوحدة للملاحظة والتوقيع وترسل أسبوعيا إلى مديرية الحماية المدنية في شكل إحصائيات، وزيادة على ذلك يجتهد المكلف با لإحصاء على تمثيل الإحصائيات في شكل رسوم بيانية توضح مختلف التدخلات الشهرية والسداسية والسنوية لمختلف العمليات.

3-5 العتـــاد:

يقوم بمتابعة العتاد وتسييره إداريا، إحصاء العتاد للوحدة، تدوين العتاد الوارد وإدماجه في الإحصاء وذلك بعد تسجيل وثيقة الاستلام ووثيقة الأمر بالحركة ويسهر على إصلاح العتاد عن طريق إرسال طلبات التصليح الموقعة من طرف قائد الوحدة الثانوية، كما يقوم بإنشاء قوائم العتاد المتواجدة بشاحنات سيارات الإسعاف والمخزن العملي والمرافق الأخرى ليسهل المراقبة اليومية، كما يساهم مكتب العتاد في إعطاء المساعدة لمكتب التكوين للمديرية لتزويده بعتاد التدخل الضروري لدورات التكوين، وكذلك يسهر على متابعة تسيير استهلاك الوقود عن طريق استهلاك إرسال طلبات التموين إلى المديرية وبعد الحصول على الكمية المطلوبة من طرف مصلحة الإدارة والإمداد يسجل كل ما ورد في بطاقات التخزين ودفتر الوقود ويسلمها للسائقين حسب الاحتياجات والاستهلاك وهذه العمليات تكون لها متابعة يومية عند نهاية الشهر يرسل الاستهلاك الشهري إلى المديرية للملاحظة والاستغلال كما يقوم بتوزيع بدلات العمل والأحذية على الأعوان مع تسجيلها في دفاتر خاصة.

الحراسة المتداولة طيلة مدة المداومة ويراعي في ذلك الفرق المتخصصة والأعوان المكلفين بضمان السير العادي لمطعم النادي.

هذه الورقة تتم قراءتها كل صباح بعد تبادل الأفواج مباشرة خلال التجمع ورفع الألوان الوطنية.

6: برنامج العمل اليومي:

كل يوم على الساعة الثامنة صباحا يعلن عن التجمع الصباحي، ترفع الألوان الوطنية، وبعد ذلك تتم عملية مناداة لمعرفة الحضور وتسجيل الغيابات وتتبعها قراءة الورقة اليومية لتوزيع الأعوان على مهامهم من طرف قائد الفوج الذي يعطي الأمر بالانصراف والانطلاق للعمل ويكون البرنامج اليومي كالتالي:

- مراقبة العتاد المستعمل للتدخل
- المناورات التدريبية
- نظافة الثكنة
- تناول وجبة الغداء
- راحة
- تجمع لقراءة اللوائح إن وجدت
- إلقاء الدروس النظرية حسب البرنامج
- الرياضة
- تجمع لإنزال الألوان الوطنية
- راحة
- تناول وجبة العشاء

6-1- السجلات الخاصة بالعتاد:

- الدفتر اليومي للجرد
- بطاقات تخزين العتاد
- الدفتر السنوي للجرد
- بطاقات تخزين الوقود والزيوت
- بطاقات طلبات التصليح والصيانة
- سندات استلام
- وثائق الأمر بالحركة

2-6 التسيير العملي:

مضمون من طرف رئيس الوحدة بصفته المسؤول المباشر على الأفواج الثلاثة للتدخل حيث يقود كل فوج ضابط قائد للحراسة يساعده في مهامه صف ضابط للحراسة بالإضافة للعريف اليومي المكلف بمركز الحراسة وكذلك رؤساء العدد المكلفون بسيارات الإسعاف وشاحنات التدخل والأعوان الموضوعين تحت تصرفهم أثناء التدخلات المختلفة خلال مدة المداومة.

6-3الورقة اليومية:

تحضر من طرف الضابط أو مساعده صف ضابط الحراسة وتوقع من طرف رئيس الوحدة مسبقا حيث يراعي في ذلك توزيع رؤساء العدد وأعوان التدخل في وسائل التدخل.

6-4التكوين المستمر:

طبقا للبرقية رقم 2944/م.ع.ح.م/م.م.ت. بتاريخ 96/09/21 المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية وطبقا للبرقية رقم 559 م.ع.ح.م/ م.ف.ت. بتاريخ 97/03/09

المتعلقة بالتكوين المستمر لأعوان الحماية المدنية حيث بداية كل شهر تتم برمجة برنامج خاص بالتكوين المستمر من طرف مسؤول مكتب التكوين بالمديرية حيث يشمل هذا الأخير على مختلف المناورات في مجال الإسعاف والإطفاء والإنقاذ بالإضافة إلى الدروس النظرية ف ي مختلف الاختصاصات وهذا لضمان تحسين مستوى عون الحماية المدنية لتقديم خدمات جيدة ودقيقة أثناء التدخلات

7: الجانب الأمني للوحدة الرئيسية:

- ارتفاع الجدران المحيطة بالثكنة حوالي 3,20 م مجهزة بأسلاك شوكية.
- توفير الإنارة الخارجية والداخلية.
- توفير هواتف داخلية.
- حراسة مدعمة.
- توفير منبه عام مثلا يتم تشغيله في عدة نقاط من الثكنة حيث يكون متعارف عليه لدى الأعوان.
- التأكد من هوية الأعوان عند العودة من التدخل.
- خروج فرقة التدخل للحماية المدنية مدعمة بفرق الأمن أو الدرك الوطني، خاصة أثناء الليل أو عندما يكون التدخل بعيدا أو خارج الدائرة أو الولاية.

خلاصة الفصل:

تم التطرق في هذا الفصل إلى بعض المعطيات التي تتعلق بالحماية المدنية، حيث تم التطرق أولا إلى تعريف الحماية المدنية ثم المهام التي تقوم بها وكذا علاقتها بالإدارات الأخرى، ثم تم عرض المكونة لها،و التسيير الإداري للوحدة المركزية ثم برنامج العمل اليومي لهذه الأخيرة،و في الأخير تم التطرق إلى الجانب الأمني للوحدة المركزية.

تم تقديم هذه المعلومات على شكل تقرير عام حول الحماية المدنية من طرف المسؤولين على هذا الجهاز،و نظرا لحساسية هذا القطاع لم ترفق هذه المعلومات بمراجع تدعمها،لأنها من وجهة نظرهم تعتبر من القوانين الداخلية للجهاز والتي يصعب الاطلاع عليها.

الفصل الخامس

أولا:منهج الدراسة

ثانيا:مجتمع وعينة الدراسة

ثالثا:حدود الدراسة

رابعا:صدق وثبات أداة الدراسة

خامسا :عرض وتحليل النتائج

سادسا :تفسير النتائج في ضوء الفرضيات

أولا: الإطار المنهجي للدراسة

تمهيد:

نستعرض في هذا الفصل الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية والملامح العامة التي تميز مجتمع وعينة البحث وتتضمن التالي:

1- منهج الدراسة:

من المؤكد أن الدراسات العلمية لن تستطيع الوصول إلى هدفها بدقة وموضوعية دون استخدام مجموعة من القواعد العامة التي يسترشد بها الباحث للوصول إلى هدفه الصحيح بأسلوب علمي يضمن له دقة النتائج وسلامتها، وهذا هو المنهج. فالمنهج عبارة عن أسلوب من أساليب التنظيم الفعالة لمجموعة من الأفكار المتنوعة والهادفة للكشف عن حقيقة تشكل هذه الظاهرة أو تلك. [1]ولقد اتبع في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي يهتم بجمع أوصاف دقيقة وعلمية للظاهرة المدروسة، ووصف الوضع الراهن وتفسيره وكذلك تحديد الممارسات الشائعة والتعرف على الآراء والمعتقدات والاتجاهات عند الأفراد والجماعات وطرقها في النمو والتطور. كما يهدف أيضا إلى دراسة العلاقات القائمة بين الظواهر المختلفة ، إن المهمة الجوهرية للبحث الوصفي هي أن يحقق الباحث فهما أفضل للظاهرة موضوع البحث حتى يتمكن من تحقيق تقدم كبير في حل المشكلة [2] وهذا ما يتماشى مع موضوع بحثنا.

---

(1) محمد عبيدات واخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، عمان الأردن، ص: 35

(2) [2] اخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي: طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط2، 2002، القاهرة، مصر، ص: 83

2- **مجتمع وعينة الدراسة:**

يتكون مجتمع الدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بالمدية والمقدر عددهم بـ: 129 عونا.

- عينة الدراسة:

لقد تم تطبيق الدراسة الميدانية على عينة عشوائية حدثية تمثل أفراد المجتمع الأصلي للدراسة من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية بالمدية ، وبالتالي يكون عدد عينة الدراسة 119 عونا. حيث تم استبعاد الإناث وذلك لقلة عددهن والبالغ (1) عون.

بالإضافة فقد تم استبعاد عدد من الأعوان أثناء الدراسة التطبيقية وذلك لأسباب مختلفة (الإجازات المرضية أو السنوية) وكذا التربصات و عددهم 18 عونا.ليصبح في النهاية العدد 100 فرد.

3- **حدود الدراسة:**

- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على الوحدة المركزية للحماية المدنية بالمدية الواقعة بحي:محطة السكة الحديدية المدية .

- الحدود الزمانية: طبقت هذه الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من العام الجامعي 2010/2009 خلال شهر أفريل.

- الحدود البشرية: أجريت الدراسة على أعوان التدخل ذكور دون باقي الموظفين من الأسلاك الأخرى العاملين بالوحدة المركزية للحماية المدنية بالمدية .

4- **أداة الدراسة:** تم الاعتماد على مقياسين الأول خاص بالمتغير الأول ألا وهو الضغوط واعتمد فيه مقياس Maslash Burnout Inventor والذي يحتوي على 22 بندا يقيس الأبعاد التالية:

- الإجهاد الإنفعالي.

- تبلد المشاعر.
- نقص الشعور بالذنب.

كما تم ترجمته وتكييفه وفقا لعينة الدراسة وتم حذف عبارة: لا أحس بالذنب لما يصل إليه بعض المرضى. كما تم تعديل العبارة رقم 20 أحس أنني في نهاية الشريط ،إلى: أحس أنني أقدم أقصى ما املك من جهد في العمل. والعبارة 18 من أحس بالنشاط والانتعاش عندما أكون في عملي قريبا من المرضى ،إلى أحس بالنشاط عندما أكون في عملي.

- كما تم الاعتماد على مقياس التوافق المهني بالنسبة للمتغير الثاني لصاحبه نيموف .ر.س Nemov R C 1999 والمترجم من طرف الدكتور محمود بني يونس 2004 إلى اللغة العربية بعدها قام باستخراج كافة الخصائص السيكومترية له من حيث:

صدق الترجمة والثبات:

إذ قام اثنان من المتخصصين بترجمة من اللغة العربية إلى اللغة الروسية للتأكد من الترجمة العكسية.

صدق ووضوح العبارات: حيث عرض على متخصص في اللغة العربية للتأكد من سلامة الصياغة اللغوية ودقتها بعدها عرض على عينة عشوائية من 50 طالبا وطالبة للتأكد من وضوح العبارات لهم.

- بعد ما تم استخراج صدق البناء له كما تم استخراج معامل الثبات باستخدام معامل الثبات كرونباخ ألفا.
- وأخيرا تم تطبيق هذا المقياس واستخدامه في دراسة أجراها الدكتور على عينة من الجامعة الأردنية.
- يهدف هذا المقياس إلى الكشف عن نزعتين أو دافعين مترابطين فيما بينهما وهما: دافع تحقيق النجاح، ودافع تجنب الفشل أو الخوف منه

- ويأخذ هذا المقياس صورتين: الصورة الأولى: خاصة بالذكور ويشتمل على 32 فقرة بينما الصورة الثانية خاصة بالإناث تتضمن 30 فقرة.
- وقد اعتمدنا في هذه الدراسة على الصورة الأولى للمقياس الخاص بالذكور وذلك ليتناسب مع عينة البحث.
- ولقد تم تكييف المقياسين وفقا لطبيعة عينة الدراسة بحذف بعض العبارات مثل: أنا ابذل اكبر وقت ممكن في قراءة المراجع المتخصصة أكثر من المراجع الفنية.
- أنا على الأرجح أحفظ الألعاب المسلية والمعروفة لغالبية الناس أكثر من الألعاب النادرة والتي تتطلب مهارات عالية والمعروفة لنفر قليل من الناس.
- إذا نويت آن العب بالورق (الشدة) فإنني على الأرجح سألعب في لعبة بسيطة ومسلية أكثر من اللعب في لعبة تتطلب جهودا وتفكيرا معقدا.
- أما العبارات التي عدلت:
- إذا لم أتوصل إلى شيء ما فإنني ألجأ إلى طلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أصبح ابحث عن مخرج من الوضع القائم.
- بعد الإجابة الموفقة في الامتحان أنا على الأرجح أميل إلى الراحة والاستحمام أكثر من فرحي بالحصول على علامات مرتفعة.
- التعديل:
- إذا لم أتوصل إلى شيء ما فإنني ألجأ إلى طلب المساعدة من أي شخص آخر
- بعد الفشل أصبح أكثر حيوية وتأهب.
- بعد توفيقي في عملية التقييم أميل إلى الراحة والاستجمام أكثر من فرحي بالحصول على علامات مرتفعة.

وكذا توضيح البعض الأخرى وذلك بالتشاور مع الأساتذة المحكمين وكذا الأستاذ المشرف.

5- صدق وثبات الاستمارة:

5-1 الصدق الظاهري للاستمارة:

للرفع من مستوى صدق أداة جمع البيانات فقد تم إتباع الخطوات التالية:

- القيام بمراجعة أهم الدراسات والبحوث المتاحة.
- عرضنا المسودة الأولية على مجموعة من المحكمين من أساتذة في اختصاص علم النفس عمل والتنظيم، وهم: الدكتور العايب رابح، الدكتور تاوريريت نور الدين، الدكتور عيسى قبقوب ،الأستاذ جوادي يوسف، وكذا الأستاذ الدكتور المشرف، وذلك بغرض التحقق من صدق العبارات الاستمارة وأنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه، وذلك من خلال الاستفادة من آرائهم في مدى شمولية الأسئلة و وضوحها وقد تم الأخذ باقتراحاتهم حيث تم تعديل بعض العبارات وحذف عبارات أخرى أو إعادة صياغتها وبعد إجراء التعديلات المطلوبة تم وضع الاستمارة في صورتها النهائية وعرضها على المشرف.
- تم القيام بدراسة استطلاعية أولية على عينة عددها 10 أفراد من أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية بالمدية ينتمون إلى عينة الدراسة وذلك باختيارهم عشوائيا ،وقد تم توزيع الاستمارات عليهم، وكان الهدف منها التأكد من صدقها وثباتها.

5-2 ثبات أداة الدراسة:

قامت الباحثة بإعادة توزيع الاستمارات على أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية وعددهم (10) أفراد وبعد فترة 07 أيام تم استعادة الاستمارات وتم حساب معامل الثبات باستخدام معامل الارتباط برسون ولقد كان في حدود 83.0 مما يدل على مستوى ثبات عال مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها.

6-الدراسة النهائية:

بعد التأكد من صدق وثبات أداة الدراسة من خلال الدراسة الاستطلاعية انتقلت الباحثة إلى مرحلة التطبيق على مجموع أفراد العينة وعددهم 100 فرد بعد استبعاد أفراد عينة الدراسة الاستطلاعية والمقدر عددهم بـ:10 أعوان.

-أساليب تحليل البيانات:

إن تحليل البيانات من أهم خطوات تصميم الدراسة وهنا يمكن الاعتماد على أهم الأساليب المتبعة في معالجة البيانات في هذه الدراسة:

-التحليل الكمي:

قامت الباحثة بتحليل بيانات البحث باستخدام:

التكرارات والنسب المئوية =% = $\frac{(100*\text{التكرار})}{\text{ن}}$

ن:عدد أفراد العينة

وذلك لوصف خصائص أفراد العينة وتحديد استجابات الأفراد.

أما المؤشرات الإحصائية مثل:

المتوسط الحسابي س= $\frac{\text{مج س}}{\text{ن}}$

الانحراف المعياري ع= $\sqrt{\frac{\text{مج}(\text{س}-\text{س})^2}{\text{ن}}}$

معامل الارتباط برسون ر = $\frac{\text{ن مج (س*ص)} - (\text{مج س})(\text{مج ص})}{\sqrt{[\text{ن (مج س}2) - (\text{مج س})2][\text{ن (مج ص}2) - (\text{مج ص})2]}}$

ولقد تم تفريغ ا لبيانات إلى الحاسب الآلي ومعالجتها إحصائيا عن طريق وحدة التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS .

وأخيرا نوضح كيف تم حساب طول خلايا المقياس للحصول على طول الخلية الصحيح أي

.0.8= 5/4

وبالتالي يصبح طول الخلايا كما يلي:

1 8.1 = معارض تماما

8.1 ——————— 6.2 = معارض



6.2 _____ 4.3 = محايد

4.3 ——————— 2.4 = موافق

2.4 ——————— 5 = موافق تماما

وبذلك يكون تقييم الفئات كما يلي:

أ- اقل من 6.2 منخفض ب

- من 6.2 إلى 4.3 متوسط ت -

أكثر من 4.3 إلى 5 مرتفع.

=

عرض و تحليل النتائج:

تمهيد:

يتضمن هذا الفصل عرضا وتحليلا مفصلا للنتائج التي توصلت إليها الدراسة الميدانية والتي أجريت على أعوا ن الحماية المدنية العاملين بالوحدة المركزية بالمدية .

وسيتم في البداية وصف أفراد العينة من حيث: الحالة الاجتماعية ، العمر وسنوات الخبرة.

1- وصف أفراد عينة الدراسة:

وسنتناول وصف عينة الدراسة من حيث الحالة الاجتماعية، السن، سنوات الخبرة.

أ- الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (3) يوضح توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	العدد	النسبة المئوية %
متزوج	49	49.850.02
أعزب	51	50.249.8
المجموع	100	%100

بالنظر إلى الجدول رقم (3) يتبين لنا بأن أغلبية أفراد عينة الدراسة من العزاب حيث بلغت نسبتهم (2.50%) في حين بلغت نسبة المتزوجين (8.49%)

=

ب- **<u>السن:</u> الجدول رقم (4) يوضح توزيع أفراد العينة حسب السن**

فئة العمر	العدد	النسبة %	النسبة التراكمية
اقل من 30 سنة	51	%50.7	%50.7
من 30 الى 40 سنة	38	% 37.9	%88.6
اكبر من 40 سنة	11	%11.4	%100
المجموع	100	%100	

من خلال ملاحظتنا للجدول رقم (4) نلاحظ أن حوالي نصف أفراد عينة الدراسة من حوالي 7.50% تقل أعمارهم عن 30 سنة، وبلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30 –40 سنة 9.37%، في حين بلغت نسبة الذين أعمارهم 40 سنة فأكبر 4.11%

وتشير هذه النتائج إلى أن أعوان الحماية المدنية العاملين بالوحدة المركزية التابعة للمديرية العامة للحماية المدنية المدية هم من فئة الشباب.

=

سنوات الخبرة:

الجدول رقم (5) يوضح توزيع افراد العينة حسب مدة سنوات الخبرة

فئة السنوات	العدد	النسبة %	النسبة التراكمية
اقل من 30 سنة	50	%48.8	%48.8
من 30 الى 40 سنة	39	%40	%88.8
اكبر من 40 سنة	11	%11.2	%100
المجموع	100	%100	

يتضح من خلال الجدول رقم (5) أن نسبة 8.48% تقل مدة خبرتهم عن 5 سنوات، في حين بلغت نسبة أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح مدة خبرتهم ما بين 5– 15 سنة 40% إما الأفراد الذين تزيد مدة خبرتهم عن 15% فأكثر فبلغت نسبتهم 2.11%، وهذا يشير إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ذوي خبرة قصيرة في عملهم.

=

الضغوط المهنية:

الجدول رقم(6):نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير الضغوط المهنية.

الضغوط المهنية	درجة الموافقة			المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	موافق	محايد	معارض		
	%	%	%		
أحس بأنني غير فعال في عملي	12	11	77	1,35	0,68
أحس بالتعب في نهاية العمل	70	16	14	2,56	0,72
أحس أنني تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر يوما آخر من العمل ينتظرني	53	12	35	2,81	0,92
استطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي	50	36	14	2,36	0,71
أتعامل مع زملائي بدون إحساس وكأنهم أشياء	24	16	60	1,64	0,84
العمل كل يوم وطول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير	40	26	34	2,06	0,86
أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي	45	35	20	2,25	0,77
أحس أنني متوتر بسبب عملي	42	24	34	2,08	0,87

=

لدي انطباع من خلال عملي انه لدي تأثير ايجابي على الأشخاص	53	30	17	2,36	0,75
لقد أصبحت قليل الإحساس نحو الأشخاص	33	16	51	1,82	0,90
منذ بدأت هذا العمل					
اعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي	32	17	51	1,81	0,89
أحس أنني مفعم بالطاقة والحيوية في عملي	54	18	28	2,26	0,87
أحس بأنني مجمد، غير فعال في هذا العمل	28	19	53	1,75	0,86
أحس بأنني أتعامل بخشونة مع زملائي في العمل	18	28	54	1,64	0,77
العمل مباشرة مع الأشخاص يقلقني	31	23	46	1,85	0,86
أتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي	63	18	19	2,44	0,79
أحس بالنشاط عندما أكون في عملي	62	21	17	2,45	0,77
أقوم بالعديد من المهام والتي تعطي قيمة لعملي	69	28	13	2,56	0,71
أحس أنني أقدم أقصى ما أملك من جهد في العمل	64	25	11	2,53	0,68
في عملي أعالج المشاكل العاطفية بتروي	50	29	21	2,29	0,79
لدي إحساس أن زملائي يحملونني شيئا من مشاكلهم	46	24	30	2,16	0,86

=

تم قياس مستوى الضغوط المهنية بـ 21 عبارة كما هي موضحة بالجدول رقم (6)

من خلال الجدول يتضح أن مجموع ما نسبته 12% من أفراد عينة الدراسة أفادوا بأنهم يشعرون بعدم فعاليتهم في العمل في حين أشار مجموع ما نسبته 77% بشعورهم بالفعالية في العمل والتزام ما نسبته 11% من أفراد العينة الحياد.

وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة "أحس أنني غير فعال في عملي 35.1 بانحراف معياري يقدر بـ: 68.0 مما يشير إلى أن درجة الضغوط المهنية في هذا الجانب منخفضة.

ويتبين من خلال الجدول أن ما نسبته 70% من أفراد العينة يشعرون بالتعب في نهاية العمل وان ما نسبته 14% معارضين في حين أن ما نسبته 16% محايدين.

وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد 56.2 بانحراف معياري يقدر بـ 72.0 وهذا يشير إلى أن مستوى الضغوط المهنية لأعوان الحماية المدنية التابعين للوحدة المركزية متوسط.

ويتضح من خلال الجدول ان اكبر نسبة للمعبرين بموافق والتي بلغت 53% تليها نسبة 35% للمعبرين بـ معارض، لتبقى نسبة 12% للمعبرين بمحايد وذلك متعلق بالعبارة القائلة

"أحس أنني تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر يوم أخر من العمل ينتظرني" والتي بلغ متوسطها الحسابي 81.2 بانحراف معياري 92.0 وهذا يدل على نسبة متوسطة من الضغوط المهنية.

=

يتبين من خلال الجدول أن مجموع ما نسبته 50% من أفراد العينة يستطيعون بسهولة فهم ما يحس به زملائهم في حين أجاب ما نسبته 14% بالمعارضة في حين التزم ما نسبته

36% الحياد.

وبلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة "استطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي 36.2 بانحراف معياري 71.0 ما يدل على أن مستوى الضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية للوحدة المركزية بالمدية في حدود المتوسط.

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 24% يتعاملون مع زملائهم بدون إحساس و كأنهم أشياء، في حين التزم ما نسبته 16 % الحياد في حين عارض ما نسبته 60% من عينة الدراسة.

و بلغ المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة 1,46 و بانحراف معياري يقدر ب:0,48 و هذا يشير أن مستوى الضغوط المهنية لأعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية يعانون من مستوى ضغوط مهنية متوسط.

من خلال الجدول يتبين أن ما نسبته 40% من أفراد عينة الدراسة وافقوا على عبارة أن العمل كل يوم و طول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير في حين التزم 26% من عينة الدراسة الحياد و عبر ما نسبته 34% بـ موافق.

و بلغ المتوسط الحسابي لإجابات الأفراد عن عبارة "العمل كل يوم و طول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير" 2,60 في حين قدر الانحراف المعياري 0,86 .وهو متوسط حسابي متوسط.

=

عبر ما نسبته 45% بـ موافق عن عبارة "أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي " و 35% التزموا الحياد في حين عبر ما نسبته 20% بـ معارض.

و بلغ المتوسط هذه العبارة بـ 2,52 و انحراف معياري 0,77 .وهو متوسط حسابي متوسط.

يتبين من الجدول أن مجموع ما نسبته 42 % من أفراد العينة يعانون من توتر بسبب عملهم في حين عارض ما نسبته 34 % و التزم 24 % الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي 2,8O و الانحراف المعياري 0,78 .و هو متوسط حسابي متوسط

يتضح من خلال الجدول أن ما نسبته 53 % لديهم انطباع بأن لديهم تأثير ايجابي على الأشخاص في حين عارض ما نسبته 17% و إلتزم ما نسبته 30 % الحياد.

و بلغ متوسطها الحسابي 2,63 وانحرافها المعياري 0,57 و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 33 % من أفراد عينة الدراسة أنهم أصبحوا قليلو الإحساس نحو الأشخاص منذ أن بدأو هذا العمل في حين عارض ما نسبته 51% من عينة الدراسة، وإلتزم ما نسبته 16 % الحياد.

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,28 في حين بلغ انحرافها المعياري 0,09 وهو متوسط حسابي منخفض.

عبر ما نسبته 32% من عينة الدراسة على عبارة "أعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي " في حين التزم ما نسبته 17 % من عينة الدراسة الحياد في حين عارض ما نسبته 51% .

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,18 و انحرافها المعياري 0,98 وهو متوسط حسابي متوسط، وهذا ما يشير إلى أن أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية للحماية المدنية المدية يعانون من مستوى متوسط من الضغوط المهنية .

=

تبين من خلال الجدول أن نسبة 54 % من عينة الدراسة يحسون بالطاقة و الحيوية في عملهم و عارض ما نسبته28 % في حين أجاب ما نسبته 18% بـ محايد.

و بلغ المتوسط الحسابي 2,62 و الإنحراف المعياري 0,78 و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 28% من عينة الدراسة بأنهم يحسون بأنهم غير فعالين في عملهم و عارض ما نسبته 53% ونسبته 19% إلتزموا الحياد.
بلغ المتوسط الحسابي 1,57 و إنحراف معياري 0,68 ، ومتوسط حسابي متوسط.

وتبين من خلال أن ما نسبته 18 % يحسون بأنهم يتعاملون بخشونة مع زملائهم في العمل و إلتزم ما نسبته 28 % من عينة الدراسة الحياد و عارض ما نسبته 54 %.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,46 و انحراف معياري 0,77 ،وهو متوسط حسابي منخفض .

يتضح أن ما نسبته 31 % من عينة الدراسة يشعرون بالقلق من العمل المباشر مع الأشخاص في حين أن ما نسبته 46 % لا يحسون بهذا الشعور في حين التزم ما نسبته 23% الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 1,58 وانحرافها المعياري 0,68، و هو متوسط حسابي منخفض.

و من خلال الجدول يتبين أن ما نسبته 64% من أفراد عينة الدراسة يتوصلون بسهولة لخلق جو مريح مع زملائهم في حين أن ما نسبته 19 % لايجدون صعوبة في خلق جو مريح مع زملائهم في العمل في حين أن 18% التزموا الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2,44 و انحرافها المعياري 0,97 ، و هو متوسط حسابي متوسط.

=

عبر ما نسبته 62% من أفراد العينة أنهم يشعرون بالنشاط في عملهم أما ما نسبته 17 %عارضوا ذلك أما ما نسبته 21% التزموا الحياد.

و بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 2,54 و الانحراف المعياري0,77 ،وهو متوسط حسابي متوسط.

يتبين من خلال الجدول أن ما نسبته 69% يقومون بعدة مهام تعطي قيمة لعملهم، بينما عارض ما نسبته 13 % ذلك، في حين التزم ما نسبته 28 %الحياد.

بلغ متوسط هذه العبارة 2,65 و انحرافها المعياري 0,17 ،و هو متوسط حسابي متوسط.

عبر ما نسبته 64% من أفراد عينة الدراسة بأنهم يقدمون أقصى ما يملكون من جهد في عملهم أما ما نسبته 25 %التزموا الحياد في حين عارض ما نسبته 11%.

بلغ المتوسط الحسابي بهذه العبارة 2,35 في حين بلغ انحرافها المعياري 0,86 ،و هو متوسط حسابي متوسط.

من خلال الجدول يتضح أن ما نسبته 50 % من أفراد عينة الدراسة يعالجون مشاكلهم العاطفية بتروي، بينما 29% التزموا الحياد،في حين أن ما نسبته 21% أجابوا بـ معارض.

و المتوسط الحسابي بلغ 2,92 وانحراف معياري بلغ 0,97 وهو متوسط حسابي متوسط. و نلاحظ في الأخير أن ما نسبته 46% من أفراد العينة لديهم إحساس بأن

=

زملائهم يحملونهم شيئا من مشاكلهم بينما ما نسبته 30 %لا يشعرون بذلك أما ما نسبته 24% التزموا الحياد .

بلغ المتوسط الحسابي لهذه العبارة 216 أما انحرافها المعياري فبلغ 086، وهو متوسط حسابي متوسط.

و– التوافق المهني : الجدول رقم(7):نتائج استجابات الأفراد لبنود متغير التوافق المهني

	التوافق المهني				المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
		موافق	محايد	معارض		
	دافع النجاح	%	%	%		
01	أتولى حل المهمات الصعبة حتى وإن كنت غير واثق من أنني سأتمكن من حلها.	46	19	35	2.11	0.89
02	إذا لم أتوصل إلى شيء ما في مهمة ما فإنني أبذل كافة الجهود لتحسين أدائي.	71	17	12	2.59	0.69
03	أفضل العمل الذي تكون مهمته محددة بوضوح شريطة أن أحدد فيه بنفسي ماذا وكيف أعمل	67	24	9	2.58	0.54
04	أبذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي	68	19	13	2.55	71.59
05	أعتبر العمل الهام والصعب هو العمل الذي تكون احتمالية النجاح تساوي 100%	47	28	25	2.22	0.82
06	من المهم للغاية بالنسبة لي أن أقوم بالعمل على أحسن ما يمكن حتى وان أدى إلى اصطدام مع رفقائي.	59	19	22	2.37	0.82

=

07	في أوقات الفراغ أقوم بممارسة أية لعبة لتطوير مهاراتي أكثر منها للاستراحة والتسلية	58	21	21	2.37	0.81
08	أفضل القيام بعمل ما لاعتباره ضروري حتى وان كنت سأغامر بنسبة خطا مقدارها 50% على العمل بنصيحة الآخرين	48	27	25	2.23	0.82
09	لو أتيح لي الاختيار فإنني سأختار العمل الذي ستكون فيه بداية الراتب غير كبيرة لكن توجد فرص وبفضل	48	23	29	2.19	0.86

	جهودي لكي يصبح راتبي مرتفع بأسرع وقت					
10	بعد توقفي في عملية التقييم أميل إلى الراحة والاستجمام أكثر من فرحتي للحصول على علامة مرتفعة	46	21	33	2.13	0.88
11	بعد الفشل أصبح أكثر حيوية وتأهب لمتابعة عملي	42	29	29	2.13	0.83
12	إذا وجد شك في إنجاح أية بداية ما فإنني أفضل المجازفة	49	24	27	2.22	0.84
13	يعجبني أكثر انجاز مهمات معقدة وغير مألوفة	54	26	20	2.34	0.79
14	عندما تلزم المنافسة أو المبادرة يظهر لدي الاهتمام والحماس أكثر من الانزعاج	62	26	12	2.50	0.70
15	أفضل العمل دون أن ارحم نفسي حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماما على نتائج عملي	54	26	20	2.34	0.79
16	إذا كان يجب علي أن أنجز مهمة معقدة فإنني أفضل أن أنجزها بالاشتراك مع أي شخص ما	48	25	27	2.21	0.84

=

17	يجذبني أكثر العمل الذي لا يتطلب مجهود وواثق من نجاحه	43	28	29	2.14	0.84
18	أفضل المشاركة في المسابقات التي تكون فيها إمكانياتي أكثر من إمكانيات الآخرين	39	26	35	2.04	0.86
19	خلال التقييم أفضل أن تكون الأسئلة محددة وفي مجال تخصصي	53	16	31	2.22	0.89
20	أفضل اختيار العمل الذي احتمالية فشله قليلة لكن إلى جانب ذلك يمكن تحقيق نجاح كبير فيه	47	22	31	2.16	0.87
21	عند انجازي للمهام اليومية فانه أكثر ما انزعج منه	33	31	36	1.97	0.83
	الوقوع في خطأ ما منه في كيفية تقديمه بشكل صحيح					
22	إذا لم أتمكن من انجاز عملي فإنني ألجا لطلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أصبح ابحث عن مخرج من الوضع القائم	41	25	34	2.07	0.86
23	عندما أقوم بعمل صعب فإنني أخشى أن لا أقوم به أكثر من تأملي بانجازه	28	28	44	1.84	0.83
24	أعمل بفاعلية أكثر تحت قيادة ما مما أتولى مسؤولية شخصية للقيام بعمل ما	30	24	46	1.84	0.86
25	أنجز المهمات التي يثار فيها بالتحديد ماذا وكيف أنجزها بإنتاجية أعلى من المهمات التي تكون فقط في خطوط عامة	29	34	37	1.92	0.81
26	إذا توصلت إلى مسالة ما بنجاح فإنني السرور أحاول مرة أخرى حل مسالة مشابهة للأولى أكثر من الانتقال إلى حل مسالة أكثر صعوبة	29	20	51	1.78	0.87

=

تم قياس التوافق المهني من خلال محورين الأول خاص التوافق المهني أما الثاني خاص بدافع تجنب الفشل كما هو موضح في الجدول رقم (7) .

حيث تراوحت متوسطات الحسابية بالنسبة للمحور الأول:

التوافق المهني مابين (59.2) و (11.2) وتراوحت الانحرافات المعيارية بين (89.0) و (0.65) وبالنظر إلى النسب المئوية نلاحظ اكبر نسبة من أفراد العينة والتي يمثلها (71%) لديهم إصرار على مواصلة بذل المجهودات لتحسين أدائهم في العمل حيث وان لم يتوصلوا إلى النتائج التي يتوقعونها في عملهم.

وعبر ما نسبته 78% من أفراد العينة بأنهم يبذلون أكبر جهد لتحسين قدراتهم في مجال تخصصهم في لتحسين أدائهم.تليها الاستقلالية في إنجاز المهام حيث عبر ما نسبته 67% من أفراد عينة الدراسة على أنهم يفضلون أداء مهامهم بالكيفية التي يرونها مناسبة والتي تضمن لهم الأداء المتميز.

أما المحور الثاني والخاص بدافع تجنب الفشل فقد تراوحت متوسطات الاستجابات مابين 22.2 و 78.1.

أما الانحرافات المعيارية فتراوحت مابين 89.0 و 81.0 وبالنظر إلى النسب المئوية نلاحظ أن أكبر نسبة مئوية والمتمثلة في 54 % من أفراد العينة يخافون من الفشل حيث أنهم ي فضلون العمل بالتعاون والاشتراك مع الآخرين وذلك لتجنب الفشل في إنجاز مهامهم.

أما ما نسبته 53 % من أفراد عينة الدراسة يفضلون الأعمال التي يمكن تحقيق نجاح كبير بها واحتمالية الفشل قليلة

=

أما ما نسبته 51% من أفراد العينة فيفضلون الانتقال إلى حل مسائل أكثر تعقيد من التي تم حلها على البقاء في نفس المستوى.

من خلال النتائج السالفة نستخلص أن أفراد العينة يتعرضون إلى درجة متوسطة من الضغوط المهنية حيث كان أعلى متوسط حسابي يقدر بـ 56.2 وهي درجة متوسطة.

أما فيما يخص التوافق المهني فان النتائج الواردة في الجدول رقم (7) تبين أن أفراد عينة الدراسة يتميزون بدافع انجاز متوسط وذلك حسب ما توضحه المتوسطات الحسابية وكان أعلى متوسط حسابي 59.2.

2- **تفسير النتائج في ضوء الفرضيات:**

- ب عد معالجة البيانات إحصائيا من خلال معامل الارتباط بيرسون والذي يوضحه يوضح معامل الارتباط بين متغير الضغوط المهنية و التوافق المهني الفرضية الجزيئية الأولى: كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح.

يوضح الجدول أن معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و دافع النجاح يقدر بـ(04.0-) وهي علاقة ارتباطيه سالبة و هذا يشير إلى أن التوافق المهني لا يزيد بقلة الضغوط المهنية ومنه فالفرضية الجزئية الأولى غير محققة الفرضية الجزئية الثانية:

كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل.

يوضح الجدول أن معامل الارتباط بين الضغوط المهنية و دافع تجنب الفشل يقدر بـ:

(04.0-) وهي علاقة ارتباطية سالبة و منه فالفرضية الجزئية الثانية غير محققة.

- بعدم تحقق الفرضيتين الجزئيتين تكون الفرضية العامة و القائلة للضغوط المهنية علاقة ارتباطية بالتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالولاية المدية غير محققة

=

ومنه نستنتج:

عدم وجود علاقة ارتباطية بين كل من متغير الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالولاية المدية.

3- تفسير النتائج في ضوء الفرضيات الصفرية:

الفرضية الصفرية الجزئية الأولى:

لا يؤثر عامل السن في مستوى الضغوط المهنية.

لإختبار هذه الفرضية قمنا بحساب كا^2 الخاص بمتغير السن عند مستوى الدلالة 0,50

وقمنا بتحديد درجة الحرية (4) وفقا للقانون التالي:

درجة الحرية : (عدد الأعمدة – 1) (عدد الأسطر – 1).

حيث أن عدد الأعمدة يساوي 3 و هي تمثل سلم ليكرت: موافق، محايد، معارض.

أما عدد الأسطر يساوي 3 وهي تمثل مستويات السن لأعوان الحماية المدنية الوحدة المركزية. و هي كالأتي:

أقل من 30 سنة.

من 30– 40 سنة .

أكبر من 40 سنة.

حيث أن (3– 1) (3 – 1) =(2x2)=4

بعد قراءة ا لطاولة النظرية نجد أن القيمة المجدولة عند درجة الحرية 4 تساوي: 9,94.

و بعد حساب كا^2 المحسوبة و التي قدرت ب:3,56.

بالتالي: نجد أن القيمة المحسوبة أقل من المجدولة. و منه:

=

لا يوجد تأثير لمتغير السن على مستوى الضغوط المهنية.

ولذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية الجزئية الأولى و القائلة:

لا يؤثر متغير السن على مستوى الضغوط المهنية.

أما الفرضية الصفرية الجزئية الثانية :

والقائلة : لا يؤثر متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط.

فقد تم حساب كا^2 الخاص بمتغير سنوات الخبرة عند مستوى الدلالة = 05.0 وتم تحديد درجة الحرية (4) حيث تم حسابها وفقا للقانون التالي :

درجة الحرية =(عدد الأعمدة – 1) (عدد الأسطر – 1)

حيث أن عدد الأعمدة يساوي 3 تمثل سلم ليكرت : موافق، معارض، محايد.

- أما عدد الأسطر يساوي 3 وتتمل عدد سنوات الخبرة لأعوان الحماية بالولاية المدية وهي كالآتي :
- أقل من 5 سنوات
- من 5 إلى 15 سنة
- أكثر من 15 سنة

بعد قراءة الطاولة النظرية نجد أن القيمة المجدولة عند درجة الحرية (4) يساوي 49.9.

وبعد حساب كا^{2}المحسوبة والتي قدرت بـ : 21.4.

نجد أن القيمة المحسوبة أقل من المجدولة ومنه:

لا يوجد تأثير متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية.

لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية الجزئية الثانية والقائلة :

- لا يؤثر متغير سنوات الخبرة على مستوى الضغوط المهنية.

=

من خلال تحقق الفرضيتين الصفرتين الجزئيتين فإننا نقبل الفرضية الصفرية العامة والقائلة:

- لا يؤثر متغير السن وسنوات الخبرة على الضغوط المهنية.

وهذا ما يتوافق مع نتائج الدراسة التي قام بها " مكناسي محمد " 2006 – 2007 حيث توصلت إلى أنه لا توجد علاقة ارتباطية دالة إحصائيا لضغوط العمل وكل من متغير العمر وسنوات الخبرة عند مستوى الدلالة (05.0) .

كما أنها لا تتفق مع نتائج التي قام بها سعود محمد النمر 1994 حيث توصلت إلى أن الأفراد في الفئات الأصغر يشعرون مستوى ضغط أعلى مما يعني وجود علاقة ارتباطية في مستوى الضغوط ومتغير العمر.

=

خاتمة عامة

خاتمة

كان الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو التعرف على علاقة الضغوط المهنية بالتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية بالولاية المدية.

و بعد تحليل و إثراء متغيرات الدراسة نظريا و تطبيق مقياسي جمع البيانات على عينة الدراسة المكونة من 100 عون، تم تفريغ البيانات و معالجتها إحصائيا و تفسيرها و مناقشتها، وعلى ضوء ما توفر من دراسات سابقة و التناول النظري توصلت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

أولا: وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و بالتوافق المهني .

ثانيا: وجود علاقة إرتباطية سالبة بين الضغوط المهنية و دافع تجنب الفشل.

و بالتالي كان الارتباط بين الضغوط المهنية و بالتوافق المهني سالبا .

عموما يمكن القول أن هذه الدراسة كشفت على أن التوافق المهني لا ترتبط بالضغوط المهنية لدى أعوان الحماية المدنية بالولاية المدية.

1-ملخص الدراسة :

تتمحور هذه الدراسة حول الضغوط المهنية و علاقتها التوافق المهني من خلال طرح التساؤل التالي :

ما هي طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق المهني لدى أعوان الحماية المدينة بالوحدة المركزية المدية ؟ تبنت الدراسة الفرضيات التالية:

- الفرضية العامة: للضغوط المهنية علاقة ارتباطيه التوافق لدى أعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية المدية

الفرضيات الجزئية:

- الفرضية الجزئية الأولى: كلما قل الضغط المهني زاد دافع النجاح

- الفرضية الجزئية الثانية: كلما زاد الضغط المهني زاد دافع تجنب الفشل

الفرضية الصفرية العامة:لا يؤثر متغير السن وسنوات الخبرة في مستوى الضغوط المهنية.

وتكمن أهمية هذه الدراسة في:

1. أنها تحاول دراسة ضغوط المهنية لأعوان الحماية المدنية بالوحدة المركزية بالمدية ، وذلك لان التوافق المهني يعتبر عنصرا رئيسيا في أداء العامل لمهامه بأكثر فعالية.
2. المساهمة في مساعدة المسؤولين في مؤسسة الحماية المدنية للأخذ بالأسباب الناجعة التي تؤدي إلى استثارة و تنمية دافع الانجاز لدى موظفيها و ذلك لضمان نتائج المتوقعة من الأداء.
3. لفت انتباه المسؤولين على هذا القطاع للعوامل المسببة للضغوط المهنية وذلك للتخفيف من أثارها على العاملين.

2-اقتراحات وتوصيات

التوصيات:

لقد كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو التعرف على درجة التوافق المهني و على مستوى ضغوط العمل من خلال أعراضها لدى أعوان السجون العاملين بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة لذا فإن الباحث من خلال هذه الدراسة يقترح بعض التوصيات التي قد تساعد على رفع درجة التوافق المهني لدى أولائك العاملين و تخفيف تأثير ضغوط العمل ، و التقليل من معاناة الأفراد من الأعراض الناتجة عن ضغوط العمل و ذلك من واقع نتائج الدراسة التي توصل إليها الباحث.

و فيما يلي أهم التوصيات التي ممكن طرحها:

1-الإهتمام بالعوامل التي تسهم في رفع درجة التوافق المهني لدى أعوان السجون و ذلك من خلال زيادة الحوافز المعنوية و العمل على توفير مستلزمات و إحتياجات متطلبات العمل التي تساعد العاملين على أداء أعمالهم.

2-تنمية و تقوية العلاقات بين الرؤساء و المرؤوسين و زملاء العمل و ذلك من خلال تنمية الروح الجماعة و العمل كفريق واحد و تنمية الثقة المتبادلة بينهم. و التأكيد على تفعيل هذه العلاقات لما لذلك من أثر في تعزيز دافعية العاملين و زيادة توافقهم المهني.

3-العمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة و ملائمة و مشجعة للتعاون بين العاملين و معززة للشعور بحب العمل و الإنتماء إليه.

4-الإستعانة بالخبراء و الإستشارين للإستفادة منهم في التعرف على أهم المصادر المسببة لضغوط العمل و طرق التعامل معها و كيفية مواجهتها.

5-إثراء و إغناء الأعمال التي يؤديها أعوان السجون و ذلك من خلال تنويعها و التقليل ما أمكن من الأعمال الروتينية و تحسين الحياة الوظيفية لديهم لأن ذلك يؤدي إلى شعورهم بالتحدي و المتعة في العمل و يقلل من الملل و الإكتئاب الناتج عن التكرار و النمطية.

6-زيادة الإهتمام بالأعوان صغار السن و توجيههم توجيها صالحا و فتح حوار معهم و تأهيلهم و تنمية روح الإخلاص و الإلتزام و التفاني في العمل فيهم مما يساعد على تنمية الشعور بالإنتماء و بالتالي تحقيق التوافق المهني لذيهم و الذي من شأنه أن يحد من ظهور الأثار المترتبة من ضغوط العمل بفضل المهارات التي يكتسبونها في مواجهة الضغوط.

7-نظرا لنذرة الدراسات حول هذا الموضوع بشكل دقيق فإنه يوصي بإجراء مزيد من الدراسات ، حول ضغوط العمل لدى كل موظفي المؤسسات العقابية و كذا السعي لمعرفة أهم العوامل التي من شأنها أن تساهم في رفع مستوى التوافق المهني و الذي يعد مؤشرا هاما على صحة المنظمة من خلال توافق موظفيها مع اعمالهم

قائمة المراجع

والملاحق

قائمة المراجع

مراجع باللغة العربية

1. -ابراهيم شوقي عبد الحمى د: دراسة مقارنة للتوافق المهني بين العاملين الدارسين وغير الدارسين ببرنامج التثقيف العام، مجلة كلية الآداب، جامعة القاهرة، إبريل 1999 مجلد59، عدد 2.

2. أبو مغلي سمير: مستوى ومصادر التوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية الإعدادية والثانوية، رسالة ماجستر، إشراف د.سليمان الريحاني وخليل عليان، الجامعة الأردنية، عمان،1987، ص11.

3. أحمد سيد مصطفى: إدارة السلوك التنظيمي، رؤية معاصرة ،2000 .

4. احمد عبد الخالق: علم النفس المهني–الدار الجامعية للطباعة والنشر–بيروت، سنة .

5. أحمد عزت راجح: أصول علم النفس، ط8، المكتب المصري الحديث، الإسكندرية، 1970.

6. اخلاص محمد عبد الحفيظ، مصطفى حسين باهي: طرق البحث العلمي والتحليل الإحصائي في المجالات التربوية والنفسية والرياضية، مركز الكتاب للنشر، ط2، 2002، القاهرة، مصر.

7. -الزبيري،إبراهيم عبد الهادي: علم النفس الصناعي ، دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد،1991.

8. انتصار يونس: السلوك الإنساني ، دار المعارف، القاهرة،1999.

9. بديع محمود القاسم :علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق،ط1 ، مؤسسة الوراق للنشر، عمان ، 2001.

10. جربر سارا زيف: إدارة الضغوط من أجل النجاح، ترجمة مكتبة جرير، الرياض،سنة 1999، ص43.

11. جربر سارا زيف:إدارة الضغوط من أجل النجاح، ترجمة مكتبة جرير، الرياض سنة1999.

12. جمال الدين محمد المرسي،ثابت عبد الرحمان إدريس:السلوك التنظيمي،الدار الجامعية،.2002

13. حامد زهران: الصحة النفسية و العلاج النفسي، ط 4، دار المعارف، القاهرة، 1988.

14. حامد عبدالسلام زهران: التوجيه و الإرشاد النفسي،ط2، عالم الكتب، القاهرة، 1980.

15. حرتاوي هند عبد الله: مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ،رسالة ماجستير، إشراف د. عفاف حداد، جامعة اليرموك،سنة1991.

16. حرتاوي هند عبد الله: مستويات الاحتراق النفسي لدى المرشدين التربويين في المدارس الحكومية في الأردن ،رسالة ماجستير، إشراف د.عفاف حداد، جامعة اليرموك، سنة1991.

17. حمدي ياسين وآخرون:علم النفس الصناعي و التنظيمي بين النظرية و التطبيق،دار الكتاب الحديث،ط1959.

18. حنان عبد الرحيم الاحمدي: ضغوط العمل لدى الأطباء–المصادر والأعراض– ، مركز البحوث، الرياض ،السعودية ،2002

19. الخطيب وآخرون: معنويات معلمي التربية الخاصة في الأردن،مجلة دراسات (أ)،المجلد الثامن عشر،العدد الثاني،الجامعة الأردنية،1991.

20. دليلة عيطور: الضغط النفسي والاجتماعي لدى الممرضين– رسالة ماجيستر– جامعة الجزائر معهد علم النفس.

21. الرشيدي هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،1999–

22. الرشيدي هارون توفيق: الضغوط النفسية، طبيعتها، نظرياتها، برنامج لمساعدة الذات في علاجها، مكتبة الأنجلو المصرية، القاهرة،سنة 1999، ص34.

23. رونالد ي ريجيو: المدخل إل علم النفس الصناعي و التنظيمي ، ترجمة فارس حلمي، دار الشروق، عمان،1991.

24. السالم مؤيد سعيد سليمان: التوتر التنظيمي، مفاهيمه، وأسبابه واستراتيجيات إدارته، الإدارة العامة، العدد 68 أكتوبر ،1990.

25. ستورا بن جمان : الإجهاد أسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان أ.الهاشم، منشورات عويدات، بيروت،1997.
26. ستورا بنجمان: الإجهاد، اسبابه وعلاجه، ترجمة أنطوان أ.الهاشم، منشورات عويدات، بيروت ،1997 ص14.
27. سعد جلال : المرجع في علم النفس، دار الفكر العربي، القاهرة، 1985،ص 83.
28. سعود محمد النمر: دراسة تحليلية لاتجاهات العاملين نحو مستويات ضغوط العمل في القطاعين العام و الخاص بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 16 العدد 02 ،عمان.
29. سهير كامل أحمد : الصحة النفسية و التوافق، مركز الاسكندرية للكتاب، الاسكندرية، 1999 .
30. شاذلي عبد الحميد محمد :الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية ،المكتبة الجامعية ،الإسكندرية،2001.
31. الشهراني عامر عبد الله سليم ورفاع سعيد محمد: الاجهاد النفسي مصادره وطرق مقاومته لدى معلمي معلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة السعودية، إصدارات مركز البحوث التربوية، أبها،سنة 1995، .
32. الشهراني عامر عبد الله سليم ورفاع سعيد محمد: الإجهاد النفسي مصادره وطرق مقاومته لدى معلمي معلمات العلوم بالمنطقة الجنوبية الغربية من المملكة السعودية، إصدارات مركز البحوث التربوية، أبها، سنة1995،.
33. الشيخ عبد العلايلي –إعداد وتصرف يوف خياط – لسان العرب المحيط للعلامة بن منظور،المجلد الثالث – مطبعة العرب ،بيروت،(بدون تاريخ) .
34. صالح حسن الداهري، د/ناظم حسن العبيدي : الشخصية و الصحة النفسية، ط1، دار الكندي للنشر و التوزيع، اربد، الاردن، 1999.
35. الصباغ زهير: ضغط العمل المجلة العربية للإدارة، الرياض، المجلد الخامس، العدد الأول و الثاني ،حريزان،سنة 1981، ص30.
36. عباس محمود عوض: الموجز في الصحة النفسية، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1989-.
37. عباس محمود عوض: دراسة عاملية لاختبار التوافق العام والمهني، دار المعرفة الجامعية، الاسكندرية، 1982.

38. عبد الحميد شحام: علاقة الضغوط المهنية بالاضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، غير منشورة ،قسم علم النفس وعلوم التربية والارطوفونيا، جامعة محمد خيضر، المدية، الجزائر ،2006-2007.

39. -عبد الحميد مرسي:الإيمان و الصحة النفسية (سلسلة دراسات نفسية إسلامية)، مكتبة وهبة، القاهرة، 1994.

40. عبد الرحمن بن أحمد هيجان: ضغوط العمل، معهد الإدارة، الرياض،1998.

41. عبد الرحمن عيسوي : الصحة النفسية والعقلية – دار النهضة العربية للطباعة والنشر – بيروت1992.

42. عبد الستار: علم الأمراض النفسية والفعلية، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة ص133.

43. عبد العزيز المجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى سنة 2005.

44. عبد العزيز المجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى 2005.

45. عبد العزيزالمجيد: سيكولوجية مواجهة الضغوط في المجال الرياضي- مركز الكتاب للنشر-الطبعة الأولى 2005،

46. عبد الفتاح محمد دويدار :أصول علم النفس المهني و الصناعي و التنظيمي و التطبيقي،دار المعرفة الجامعية،مصر،ط1: 2003 .

47. عبد النور أرزقي:محددات الرضا المهني ومعنى العمل عند العمال الجزائريين،رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم،معهد علم النفس وعلوم التربية،جامعة الجزائر،1997.

48. عثمان فاروق السيد: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، القاهرة ،2001..

49. عسكر سمير أحمد: متغيرات ضغط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، الإدارة العامة، الرياض، العدد 10 ديسمبر 1988.

50. عسكر علي: ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها دار الكتاب الحديث، دمشق، سنة 2000.

51. علي الجبر زينب: السعة المكانية والإضاءة والتهوية الخاصة بحجرات الأقسام العلمية والأدبية في مدارس التعليم العام بدولة الكويت، مجلة مركز البحوث التربوية، جامعة قطر، العدد الحادي عشر،السنة السادسة ،1997، ص171

52. علي عسكر: السلوك التنظيمي في المجال التربوي، دار القلم للنشر والتوزيع، الكويت ،1987، ص107.

53. العمري خالد: الرضا الوظيفي للمشرفين التربويين في الأردن و علاقته ببعض الخصائص الديمغرافية و الوظيفية للمشرف، مجلة أبحاث اليرموك، المجلد الرابع، العدد الرابع، جامعة اليرموك،1991.

54. عيسوي عبد الرحمن: الأمراض السيكوسوماتية، دار النهضة العربية، بيروت، سنة 1994.

55. الفاغوري فايزة عبد الكريم: الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن،رسالة ماجستير ،إشراف د.جميل الصمادي، الجامعة الأردنية، عمان،سنة 1990، ص 18.

56. فرج عبد القادر طه: سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج،دراسة نظرية و ميدانية في التوافق المهني و الصحة النفسية،مكتبة الخانجي.

57. فوزي محمد جبل: الصحة النفسية و سيكولوجية الشخصية، المكتبة الجامعية، الأزاريطة، الاسكندرية، 2000.

58. كمال الدسوقي: علم النفس و دراسة التوافق،الجزء الثاني، دار النهضة العربية، بيروت،1974 .

59. ليفي لينارت : التوتر في الصناعة، أسبابه وآثاره، والوقاية منه، ترجمة رزوق سند إبراهيم ليلى، دار النهضة العربية، بيروت ،1995.

60. محمد بومخلوف:اليد العاملة الريفية في الصناعية الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائرية

61. محمد جمال يحياوي: دراسات في علوم النفس، دار الغرب للنشر و التوزيع، وهران، 2003..

62. محمد عبيدات واخرون، منهجية البحث العلمي والقواعد والمراحل والتطبيقات، دار وائل للطباعة والنشر، ط2، 1999، عمان الأردن.

63. محمد منير مرسي: الإدارة المدرسية الحديثة،عالم الكتب ،طبعة معدلة ومنقحة،سنة 1995.

64. محمود السيد أبو النيل: الأمراض السيكوسوماتية،مكتبة الخانجي ،القاهرة،1984،ص 156.

65. مدحت عبد الحميد عبد الطيف: الصحة النفسية و التفوق الدراسي، دار المعرفة الجامعية، القاهرة، 1990.

66. المساد محمود أحمد: الإشراف التربوي الحديث، واقع وطموح، دار الأمل، عمان، سنة1986 ص35.

67. مصطفى منصوري: مصادر ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا المهني والقلق وارتفاع ضغط الدم الجوهري،مذكرة دكتوراه جامعة وهران، سنة 2003.

68. مكناسي محمد ، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية ، رسالة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس العمل والتنظيم ،2006-2007.

69. نبيل صالح سفيان: الشخصية و الإرشاد النفسي، ط1، إيتراك للطباعة والنشر، مصر الجديدة، القاهرة، 2004.

70. نخبة من أساتذة علم الاجتماع : المرجع في مصطلحات العلوم الاجتماعية، دار المعارف الجامعية، الإسكندرية، بدون تاريخ .

71. هيجان عبد الرحمن بن محمد: ضغوط العمل منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها،معهد الإدارة العامة ،مركز البحوث والدراسات الإدارية ، الرياض ،1998، ص16.ماجستير. إشراف رياض يعقوب، الجامعة الأردنية ،عمان ،1994.

72. يجان عبد الرحمن بن محمد: ضغوط العمل، منهج شامل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث والدراسات الإدارية، الرياض ،1998.

مراجع باللغة الاجنبية

1. André Lévy : Psychologie sociale (texte fondamentaux anglais et américains),1997.
2. Benjamin . S le Stress, pris. Ed –PVF- Coll que sais - je (1991.
3. Blasé, J ; et al 1986 : Leadership behavior of schol principals,"in" relation to teacher stress, satisfactions, and performance, journal of humanistic education and developpement, vol24,N°044.
4. Couper. CL (1994) organisation du travail et stress d'origine Professionnelle « in » automation du travail .Bit, Genève.
5. Fraser, T .M (1983) : Stress et satisfaction au travail, Bit, Genéve..
6. Fraser, T .M (1983) : Stress et satisfaction au travail, Bit, Genéve.
7. Grath.j.E Strees and behavior in organisations "in" durette. M.D (ed) hand book industrial and organisation psyhology. Chicago Rab Mc Nolly ,1976.
8. h.stroud. vaincre stress et l'auviete (connaissance du monde) et nkhl. Alger 1997 .
9. Jean-Luc Bernard Dunond: Tests et théories de l'intelligence, Paris,2000.
10. Litt, M et Turk, D 1985: Source of stress and dissatisfaction in experienczd high school teachers Journal of educational research.

الملاحق

استمـــــــــارة البـــــحـــــــث

أخـــــي
العـــون
الحماية
المدانية :

السـلام عليكم و رحـمة الله

و بـركاته

الاستمارة التي بين يديك صممت للحصول على بعض المعلومات التي تخدم البحث العلمي الذي أقوم بإعداده و ذلك لإتمام

رسالة الماستر في علم النفس العمل والتنظيم و الذي يدور موضوعها حول الضغوط المهنية و علاقتها بالتوافق المهني لدى أعوان الحماية المدنية،و تحتوي هذه الاستمارة على مجموعة من الأسئلة و التي يرجى منكم الإجابة عليها وفقا لتصوراتك و

شعورك نحو مهنتك، و ذلك بوضع علامة (×) في الخانة المناسبة للإجابة.

و ليكن في علمك أخي العون بأن إجابتك لن تستخدم إلا لإغراض علمية .

تقبل مني أسمى عبارات التقدير و

- ضع إشارة √ أمام الإجابة الصحيحة.

1- **البيانات الوصفية العامة**:

الجنس:

- ذكر [1]
- أنثى [2]

2-3 السن:

- أقل من أو يساوي 19 [1]
- من20 إلى 25 سنة [2]
- من 26 إلى 35 سنة [3]
- أكثر من أو تساوي 35 سنة [4]

1-3 المؤهل العلمي:

- مستوى ثانوي [1]
- مستوى جامعي [2]
- شهادات أخرى..... :.....

1-3 عدد سنوات الخبرة:

اكثر من 13سنة [1]

من 13 الى 20 سنة [2]

اكثر من 20سنة [3]

الضغـــــوط المهـــــنية:

	العـــــــــــــــبارات	موافق	محايد	معارض
01	أحس إنني غير فعال في عملي .			
02	أحس بالتعب في نهاية العمل .			
03	أحس أني تعب عند استيقاظي لأنني أتذكر أن يوم أخر من العمل ينتظرني.			
04	أستطيع بسهولة فهم ما يحس به زملائي.			
05	أتعامل مع زملائي بدون إحساس و كأنهم أشياء .			
06	العمل كل يوم و طول اليوم مع نفس الأشخاص يتطلب بذل جهد كبير.			
07	أتكفل بكل فعالية بمشاكل زملائي.			
08	أحس أني متوتر بسبب عملي.			
09	لدي انطباع من خلال عملي انه لدي تأثير إيجابي على الأشخاص.			
10	لقد أصبحت قليل الإحساس نحو الأشخاص منذ أن بدأت هذا العمل.			
11	أعتقد أن هذا العمل قلل من إحساسي.			
12	أحس أنني مفعم بالطاقة و الحيوية في عملي .			
13	أحس أنني مجمد(غير فعال) في هذا العمل .			
14	أحس أنني أتعامل بخشونة مع زملائي في العمل .			
15	العمل مباشرة مع الأشخاص يقلقني .			
16	أتوصل بسهولة لخلق جو مريح مع زملائي .			
17	أحس بالنشاط في عندما أكون في عملي .			
18	أقوم بالعديد من المهام و التي تعطي قيمة لعملي .			
19	أحس أنني أقدم أقصي ما أملك من جهد في العمل .			
20	في عملي،أعالج المشاكل العاطفية بتروي.			
21	لدي إحساس أن زملائي يحملونني شيء من مشاكلهم.			

	التوافق المهني	موافق	محايد	معارض
	دافع النجاح			
01	أتولى حل المهمات الصعبة حتى وإن كنت غير واثق من أنني سأتمكن من حلها.			
02	إذا لم أتوصل إلى شيء ما في مهمة ما فإنني أبذل كافة الجهود لتحسين أدائي.			
03	أفضل العمل الذي تكون مهمته محددة بوضوح شريطة أن أحدد فيه بنفسي ماذا وكيف أعمل			
04	أبذل أكبر وقت ممكن من أجل تحسين قدراتي في مجال تخصصي			
05	أعتبر العمل الهام والصعب هو العمل الذي تكون احتمالية النجاح تساوي 100%			
06	من المهم للغاية بالنسبة لي أن أقوم بالعمل على أحسن ما يمكن حتى وان أدى إلى اصطدام مع رفقائي.			
07	في أوقات الفراغ أقوم بممارسة أية لعبة لتطوير مهاراتي أكثر منها للاستراحة والتسلية			
08	أفضل القيام بعمل ما لاعتباره ضروري حتى وان كنت سأغامر بنسبة خطا مقدارها 50% على العمل بنصيحة الآخرين			
09	لو أتيح لي الاختيار فإنني سأختار العمل الذي ستكون فيه بداية الراتب غير كبيرة لكن توجد فرص وبفضل جهودي لكي يصبح راتبي مرتفع بأسرع وقت			
10	بعد توقفي في عملية التقييم أميل إلى الراحة والاستجمام أكثر من فرحتي للحصول على علامة مرتفعة			
11	بعد الفشل أصبح أكثر حيوية وتأهب لمتابعة عملي			
12	إذا وجد شك في إنجاح أية بداية ما فإنني أفضل المجازفة			
13	يعجبني أكثر انجاز مهمات معقدة وغير مألوفة			

14	عندما تلزم المنافسة أو المبادرة يظهر لدي الاهتمام والحماس أكثر من الانزعاج			
15	أفضل العمل دون أن ارحم نفسي حتى اللحظة التي أصبح فيها راض تماما على نتائج عملي			
16	إذا كان يجب علي أن أنجز مهمة معقدة فإنني أفضل أن أنجزها بالاشتراك مع أي شخص ما			
17	يجذبني أكثر العمل الذي لا يتطلب مجهود وواثق من نجاحه			
18	أفضل المشاركة في المسابقات التي تكون فيها إمكانياتي أكثر من إمكانيات الآخرين			
19	خلال التقييم أفضل أن تكون الأسئلة محددة وفي مجال تخصصي			
20	أفضل اختيار العمل الذي احتمالية فشله قليلة لكن إلى جانب ذلك يمكن تحقيق نجاح كبير فيه			
21	عند انجازي للمهام اليومية فانه اكثر ماانزعج منه الوقوع في خطأ ما منه في كيفية تقديمه بشكل صحيح			
22	إذا لم أتمكن من انجاز عملي فإنني ألجا لطلب المساعدة من أي شخص ما أفضل من أن أصبح ابحث عن مخرج من الوضع القائم			
23	عندما أقوم بعمل صعب فإنني أخشى أن لا أقوم به أكثر من تأملي بانجازه			
24	أعمل بفاعلية أكثر تحت قيادة ما مما أتولى مسؤولية شخصية للقيام بعمل ما			
25	أنجز المهمات التي يثار فيها بالتحديد ماذا وكيف أنجزها بإنتاجية أعلى من المهمات التي تكون فقط في خطوط عامة			
26	إذا توصلت إلى مسالة ما بنجاح فإنني السرور أحاول مرة أخرى حل مسالة مشابهة للأولى أكثر من الانتقال إلى حل مسالة أكثر صعوبة			