جامعة يحي فارس –المدية–

كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية

قسم: علم النفس وعلوم التربية والأرطفونيا

علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لأعوان الحماية المدنية

دراسة ميدانية بوحدة قطاع الحماية المدنية –الشفة– البليدة

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في علم النفس

تخصص علم النفس العيادي

إعداد الطالب:

بن زاوي إبراهيم

تحت إشراف الأستاذ:

أ.د. بضياف عادل

السنة الجامعية: 2024 – 2025

شكر وتقدير

نشكر الله عزوجل الذي بنعمته تتم الصالحات على ما من به علي من التمام والكمال بعد التسيير والتوفيق لنجاح هذا العمل وإستنادا لقوله عليه الصلاة والسلام:

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ البروفيسور "بضياف عادل" على مجهوداته وتوجيهاته القيمة في هذا العمل وكل الطلبة

الإهـداء

الحمد لله وكفى والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى

أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا

هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضله تعالى مهداة

إلى كل العائلة الفاضلة التي ساندتني ولا تزال.

كل من كان لهم أثر في حياتي ولم تسعهم ورقتي أهديكم ثمرة جهدي

بن زاوي

ابراهيم

ملخص الدراسة:

تشير هذه الدراسة إلى أن الضغوط النفسية أصبحت سمة بارزة في بيئة العمل المعاصرة خاصة لدى عمال الحماية المدنية الذين يواجهون تحديات مهنية معقدة تتعلق بتعدد المسؤوليات، المخاطر اليومية، ضعف الموارد، وغياب الدعم النفسي المؤسسي، يتسبب هذا الواقع في ارتفاع مستويات الضغط النفسي لديهم، مما قد يؤدي إلى تراجع في قدراتهم الجسدية والنفسية ويزيد من احتمالية تعرضهم للاحتراق النفسي، وهو ما ينعكس سلبًا على جودة الأداء الوظيفي، كما أن طبيعة العمل الاستعجالي والتعامل اليومي مع المواقف الحرجة تتطلب من هؤلاء العمال سرعة الاستجابة واتخاذ قرارات حاسمة تحت ضغط عال ما يجعلهم أكثر عرضة للتوتر والإرهاق المزمن مقارنة بغيرهم من القطاعات المهنية.

انطلاقا من هذه الإشكالية تهدف الدراسة إلى تشخيص مستوى الضغط النفسي لدى عمال الحماية المدنية وتحليل أثره على الأداء الوظيفي بمختلف أبعاده مثل الكفاءة، الانضباط، والدافعية، إضافة إلى استكشاف استراتيجيات المواجهة النفسية التي يعتمدونها، كما تسعى إلى تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل من خلال تعزيز الدعم النفسي وتطوير برامج تدريبية للوقاية من الضغوط بما يساهم في رفع جودة الأداء وضمان استدامة الجاهزية المهنية، وتبرز أهمية هذه الدراسة في سد الفراغ البحثي حول هذه الفئة في السياق الجزائري وتقديم حلول تطبيقية تدعم رفاهية العاملين في قطاع حيوي يمس سلامة المجتمع.

الكلمات المفتاحية: الضغط النفسي، الأداء الوظيفي، الحماية المدنية.

Résumé de l'étude:

Cette étude indique que le stress psychologique est devenu une caractéristique importante de l'environnement de travail contemporain, en particulier parmi les travailleurs de la protection civile qui sont confrontés à des défis professionnels complexes liés à de multiples responsabilités, à des risques quotidiens, à des ressources faibles et à l'absence de soutien psychologique institutionnel. Cette réalité provoque chez eux des niveaux élevés de stress psychologique, ce qui peut conduire à une diminution de leurs capacités physiques et psychologiques et augmente la probabilité qu'ils soient exposés à l'épuisement psychologique, ce qui affecte négativement la qualité de leur performance au travail. De plus, la nature du travail urgent et la gestion quotidienne de situations critiques obligent ces travailleurs à réagir rapidement et à prendre des décisions décisives sous forte pression, ce qui les rend plus vulnérables au stress et à la fatigue chronique par rapport aux autres secteurs professionnels.

Sur la base de cette problématique, l'étude vise à diagnostiquer le niveau de stress psychologique chez les travailleurs de la protection civile et à analyser son impact sur la performance au travail dans ses différentes dimensions, telles que l'efficacité, la discipline et la motivation. Il vise également à explorer les stratégies d'adaptation psychologique qu'ils adoptent. Il vise également à fournir des recommandations pratiques pour améliorer l'environnement de travail en renforçant le soutien psychologique et en développant des programmes de formation pour prévenir le stress, ce qui contribue à élever la qualité des performances et à assurer la durabilité de la préparation professionnelle. L'importance de cette étude est soulignée dans la mesure où elle comble le manque de recherche sur cette catégorie dans le contexte algérien et fournit des solutions appliquées qui soutiennent le bien-être des travailleurs dans un secteur vital qui affecte la sécurité de la société.

Mots clés : stress psychologique, performance au travail, protection civile.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
الشكر والتقدير	//
الإهداء	//
مقدمة	//
فهرس المحتويات	//
فهرس الجداول	//
مقدمة	أ
الجانب التمهيدي	
الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة	
1. الإشكالية	4
2. الفرضيات	7
3. أهداف الدراسة	8
4. أهمية الدراسة	9
5. أسباب اختيار الموضوع	10
6. صعوبات الدراسة	11
7. تحديد مصطلحات الدراسة	12
8. الدراسات السابقة	13
الفصل الأول: الضغط النفسي	
تمهيد	21
1. لمحة تاريخية عن استخدام مصطلح الضغط	21
2. تعريف الضغوط النفسية	23
3. أنواع الضغوط النفسية	28
4. النظريات المفسرة للضغوط النفسية	35
5. مصادر الضغط النفسي	43
6. أثر الضغوط النفسية على الصحة النفسية	55

7. الضغط النفسي عند عون الحماية المدنية	56
8. انعكاسات الضغط النفسي على سلوك وأداء الفرد في بيئة العمل	57
خلاصة الفصل	59
الفصل الثاني: أداء العمال (الأداء الوظيفي)	
تمهيد	62
1. ماهية الأداء الوظيفي	63
2. أنواع ومكونات الأداء الوظيفي	64
3. النظريات المفسرة للأداء	69
4. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي	74
5. محددات ومعايير الأداء الوظيفي	76
6. أساليب تحسين أداء العمال	79
7. طرق تقييم الأداء	81
8. الضوابط التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين	83
9. الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية	88
10. الأداء الوظيفي كأحد المخرجات السلوكية في ظل الضغوط المهنية	90
خلاصة	91
الجانب التطبيقي	
الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة	
1. الدراسة الاستطلاعية وأهدافها في البحث:	95
2. منهج البحث:	96
3. حدود الدراسة	96
4. مجتمع الدراسة	97
5. تحديد العينة وخصائصها	98
6. أدوات الدراسة	99
7. الأساليب الإحصائية	107

الفصل الرابع: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة	
1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية	110
2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى	113
3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية	117
4. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة	121
الاستنتاج العام	125
الخاتمة	127
الاقتراحات والتوصيات	131
قائمة المراجع	133
ملاحق الدراسة	140

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الصفحة
1	يوضح مقارنة بين نمطي الشخصية (أ) و(ب)	52
2	توزيع أفراد العينة حسب الخصائص السوسيو–مهنية والديموغرافية	98
3	يمثل طريقة تصحيح مقياس الضغط النفسي	100
4	مستويات مقياس الضغط النفسي	100
5	يوضح صدق المقارنة الطرفية لضغوط النفسية	101
6	يوضح نتائج ألفا كرونباخ لإختبار الضغوط النفسية	102
7	يوضح نتائج التجزئة النصفية لإختبار الضغوط النفسية	103
8	يمثل طريقة تصحيح مقياس الضغط النفسي	104
9	مستويات مقياس الأداء الوظيفي	104
10	يوضح بيانات صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي	105
11	يوضح معامل الثبات المقياس الأداء الوظيفي قبل وبعد التعديل	106
12	يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام ألفا كرونباخ	106
13	العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي	110
14	توزيع مستويات الضغط النفسي	113
15	الفروق في الضغط النفسي حسب الخبرة المهنية	117
16	الفروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة المهنية	121

مقدمة

مقدمة

في ظل التحولات الاجتماعية والاقتصادية المتسارعة التي يشهدها العالم المعاصر أصبحت الضغوط النفسية من أبرز الظواهر التي تميز بيئة العمل الحديثة خاصة في القطاعات ذات الطابع الاستعجالي والحساس مثل قطاع الحماية المدنية، تتسم هذه البيئة المهنية بتعدد المسؤوليات، تشابك الأدوار، ارتفاع سقف التوقعات، وتزايد حدة المنافسة، فضلا عن المخاطر اليومية المرتبطة بإنقاذ الأرواح ومواجهة الكوارث.

إن عمال الحماية المدنية يواجهون تحديات لا تقتصر على المهام الميدانية الخطيرة فحسب بل تمتد إلى نقص الموارد، ساعات العمل الطويلة، ضعف التقدير الاجتماعي، وغياب الدعم النفسي المؤسسي مما يجعلهم أكثر عرضة لمستويات مرتفعة من الضغط النفسي، وقد أكدت الأدبيات النفسية مثل نظرية هانز سيلي حول الضغط النفسي أن استمرار التعرض للضغوط دون تدخل أو دعم مناسب يؤدي إلى تراجع في القدرات الجسدية والنفسية ويزيد من احتمالية الإصابة بالاحتراق النفسي وهو ما ينعكس سلبا على جودة الأداء الوظيفي وفعالية المخرجات التنظيمية.

ورغم الأهمية البالغة لعمال الحماية المدنية في حماية الأرواح والممتلكات، إلا أن الدراسات النفسية حول هذه الفئة خاصة في السياق الجزائري لا تزال محدودة مقارنة بقطاعات أخرى كالصحة والتعليم والأمن، وتكمن أهمية هذه الدراسة في سعيها لتشخيص مستوى الضغط النفسي لدى عمال الحماية المدنية وتحليل أثره على الأداء الوظيفي بمختلف أبعاده مثل الكفاءة، الانضباط، الدافعية، والقدرة على اتخاذ القرار في الظروف الحرجة، كما تهدف إلى استكشاف استراتيجيات المواجهة النفسية التي يعتمدها هؤلاء العمال سواء كانت فاعلة (كالاسترخاء والدعم الاجتماعي) أو سلبية (كالإنكار والكبت)، وتحليل أثر كل منها على جودة الأداء.

وتستند الدراسة إلى مقاربة مزدوجة تجمع بين التحليل النظري والمقاربة الميدانية الكمية مع الاستفادة من نتائج دراسات سابقة عربية وأجنبية أبرزت العلاقة العكسية بين الضغط النفسي ومستوى الأداء وأوصت بضرورة تطوير برامج دعم نفسي وتدريب على إدارة الضغوط في هذا القطاع.

وتبرز أهمية هذه الدراسة من خلال مساهمتها في سد الفراغ البحثي حول عمال الحماية المدنية في البليدة وتقديم إطار علمي وتطبيقي يمكن الاستفادة منه في تطوير السياسات المؤسسية وبرامج الدعم النفسي داخل القطاع، كما تسعى الدراسة إلى تقديم توصيات عملية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الصحة النفسية المهنية بما يساهم في رفع جودة الأداء وضمان استدامة الجاهزية المهنية في هذا القطاع الحيوي الذي يمس سلامة المجتمع ككل، إن فهم العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية لا يمثل فقط إضافة أكاديمية، بل يعد خطوة أساسية نحو تطوير الأداء المؤسسي وحماية الموارد البشرية التي تمثل خط الدفاع الأول في مواجهة الأزمات والكوارث.

الجانب النظري

الفصل التمهيدي
الإطار العام للدراسة

الفصل التمهيدي: الإطار العام للدراسة

1. الإشكالية
2. الفرضيات
3. أهداف الدراسة
4. أهمية الدراسة
5. أسباب اختيار الموضوع
6. صعوبات الدراسة
7. تحديد مصطلحات الدراسة
8. الدراسات السابقة

1. الإشكالية

في خضم التحولات الاجتماعية والاقتصادية التي تشهدها المجتمعات الحديثة أضحت الضغوط النفسية ظاهرة بارزة في مختلف ميادين الحياة وبالأخص في الوسط المهني الذي يتميز بمتطلبات متزايدة وتحديات معقدة ووتيرة متسارعة تتطلب من العامل تكيفًا دائمًا واستعدادًا مستمرًا لمواجهة متغيرات العمل، ولم تعد بيئة العمل المعاصرة خالية من التوتر أو مستقرة نفسيًا كما كانت في فترات سابقة بل أصبحت مصدراً رئيساً للضغوط النفسية، نتيجة تعدد المسؤوليات، تشابك الأدوار، ارتفاع سقف التوقعات، وتزايد حدة المنافسة، ويعد الضغط النفسي في هذا الإطار أحد أبرز المهددات لصحة العامل النفسية والجسدية كما أنه يرتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة الأداء المهني وفاعلية المخرجات التنظيمية.

إن التحديات التي يواجهها عمال الحماية المدنية لا تتوقف عند حدود المهام الميدانية بل تمتد إلى نقص الموارد، ساعات العمل الطويلة، ضعف التقدير الاجتماعي، وغياب الدعم النفسي المؤسسي مما يجعل البيئة المهنية في بعض الأحيان غير مهيأة لتفريغ الانفعالات أو تقديم الدعم الوقائي.

وتبعا لهذا الواقع أولى الباحثون والمختصون في مجالات علم النفس المهني والتنظيمي اهتماما كبيرا بمفهوم الضغط النفسي وذلك لبحث آثاره السلبية المحتملة على أداء الفرد داخل المؤسسة وسلوكه التنظيمي ومستوى رضاه الوظيفي، فقد بين "هانز سيلي"(Selye, 1976) من خلال نظريته حول الضغط النفسي أن الكائن البشري يتفاعل مع المثيرات الخارجية من خلال مراحل متعددة تبدأ بمرحلة التنبيه ثم المقاومة، ثم الإنهاك، مما يدل على أن استمرار التعرض للضغوط دون تدخل أو دعم قد يؤدي إلى تراجع في قدرات الفرد الجسدية والنفسية وبالتالي التأثير على أدائه العام.

إن الضغط النفسي في مهن الإنقاذ والطوارئ لا يعد مجرد حالة عرضية أو ظاهرة سطحية بل هو انعكاس لواقع نفسي حاد ومعقد يتشكل بفعل تراكم مستمر للمنبهات الضاغطة سواء كانت جسدية، عقلية، أو انفعالية، ومع تراكم الخبرات السلبية قد يصبح العامل أسيرا لما يسمى بـ"الاحتراق النفسي وهو حالة نفسية تؤدي **إلى** تبلد المشاعر، فقدان الدافعية، انخفاض الأداء والشعور بالإرهاق الدائم.

وقد أشار الباحث (Maslach, 1996) إلى أن عمال الطوارئ من أكثر الفئات عرضة للاحتراق النفسي نتيجة لطبيعة العمل المتكررة والمشحونة بالخطر والموت والنجدة.

ويزداد خطر الضغط النفسي بشكل ملحوظ في المهن التي تتسم بطابعها الحساس والاستعجالي كما هو الحال في ميدان الحماية المدنية حيث يتعرض العمال يوميا لمواقف حرجة تتطلب استجابات سريعة وحضورا ذهنيا دائما، واتخاذ قرارات في ظروف صعبة، إن طبيعة المهام التي يضطلع بها عمال الحماية المدنية كالتدخل في الكوارث الطبيعية، إنقاذ المصابين، إطفاء الحرائق، التعامل مع الحوادث المرورية وغيرها تجعلهم عرضة لمستويات مرتفعة من التوتر نظرا لما تحتويه هذه المهام من مخاطر على الذات والغير إضافة إلى الضغط الزمني والعبء العاطفي المرتبط بإنقاذ الأرواح.

تجدر الإشارة إلى أن أغلب الدراسات السابقة ركزت على القطاعات الطبية أو التعليمية أو الأمنية عند تحليل العلاقة بين الضغط النفسي والأداء لكن يبقى قطاع الحماية المدنية خصوصا في السياق الجزائري قليل التناول البحثي رغم ما يعرفه من مخاطر مضاعفة، فبينما نجد دراسات مثل دراسة "بن عودة" (2018) التي تناولت الضغط النفسي لدى الممرضين، أو دراسة "هني" (2020) التي ربطت بين التوتر وجودة الخدمة في القطاع الصحي نلاحظ ندرة الدراسات التي تناولت الحماية المدنية كحالة مستقلة وهذا ما يعطي

للدراسة الحالية مشروعية علمية وميدانية متميزة، باعتبارها مساهمة في سد هذا الفراغ البحثي.

من جانب آخر يعتبر الأداء الوظيفي أحد أهم المؤشرات التي تعتمد عليها المؤسسات في تقييم فاعلية العاملين لكن هذا المفهوم متعدد الأبعاد فهو لا يقتصر على الكفاءة في تنفيذ المهام بل يشمل أيضا الانضباط، الالتزام، الدافعية، المبادرة، والقدرة على التعامل مع المستجدات، ومن هنا يصبح من الضروري البحث في الكيفية التي يتأثر بها هذا الأداء عند وجود مستويات عالية من الضغط، سواء من حيث الكم أو النوع أو جودة الإنجاز.

وعلى هذا الأساس تتطلب معالجة هذه الإشكالية اعتماد مقاربة مزدوجة: واحدة نظرية تحليلية تشرح الأطر النفسية والاجتماعية التي تفسر العلاقة بين الضغط النفسي والأداء وأخرى ميدانية كمية تقيس مدى هذه العلاقة بين أفراد عينة واقعية تنتمي لقطاع حساس مثل الحماية المدنية.

من هنا فإن دراسة العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية ليست فقط دراسة أكاديمية تقليدية **بل** هي خطوة باتجاه تطوير الأداء المؤسسي ورفاهية العاملين في هذا القطاع، إذ يمكن أن تساهم نتائج هذه الدراسة في بناء برامج تدريبية نفسية، وضع سياسات لدعم العاملين، وتحسين ظروف العمل بما يقلل من حدة الضغوط ويرفع من فاعلية الأفراد والجماعات.

رغم أهمية هذه الدراسات إلا أن فئة عمال الحماية المدنية لم تنل ما يكفي من الاهتمام البحثي خاصة في البيئة الجزائرية على الرغم من خطورة مهامهم وأهمية أدائهم في حماية الأرواح والممتلكات، فهم مطالبون بالتصرف بسرعة وكفاءة في مواقف متقلبة ومليئة بالمخاطر وغالبًا ما يكونون عرضة لمواقف إنسانية صادمة تؤثر على توازنهم النفسي، إن

الضغوط التي يواجهها هؤلاء قد لا تكون ظاهرة دائما لكنها تتراكم تدريجيا مما يؤثر حتمًا على جودة أدائهم، وقدرتهم على الاستمرار بنفس الوتيرة.

وانطلاقًا مما سبق تبرز الحاجة الماسة إلى دراسة علمية ميدانية تستكشف طبيعة العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى هذه الفئة من العمال بهدف فهم آليات التأثير وتشخيص مستويات الضغط، وتقديم توصيات تطبيقية يمكن أن تُسهم في تحسين البيئة المهنية وتعزيز جودة الأداء.

وعلى هذا الأساس نقوم بطرح التساؤل الرئيسي للدراسة:

- ✓ هل توجد علاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية؟

ومن طرح هذا التساؤل تتفرع التساؤلات الفرعية:

- ✓ ما مستوى الضغوط النفسية لدى عمال الحماية المدنية؟
- ✓ هل توجد فروق في الضغط النفسي ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟
- ✓ هل توجد فروق في الأداء الوظيفي ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية؟

2. الفرضيات

الفرضية الرئيسية:

- ✓ توجد علاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية.

الفرضيات الفرعية:

- ✓ يعاني عمال الحماية المدنية من ارتفاع مستوى الضغط النفسي.
- ✓ توجد فروق في الضغط النفسي ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.
- ✓ توجد فروق في الأداء الوظيفي ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية.

3. أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتكاملة التي تنطلق من تساؤلات علمية وتسعى للإجابة عنها بشكل دقيق وممنهج، ويمكن توضيح هذه الأهداف كما يلي:

- تشخيص مستوى الضغط النفسي المهني الذي يتعرض له عمال الحماية المدنية سواء كان ناتجًا عن الظروف التنظيمية (كالمناوبة، ضعف الإمكانات، قلة الحوافز)، أو عن طبيعة العمل الميداني الطارئ (الحوادث، الإنقاذ، الكوارث الطبيعية)، أو عن الجوانب النفسية الشخصية (مثل صعوبة التكيف، القلق، الصدمة الثانوية).
- دراسة أثر الضغط النفسي على الأداء الوظيفي من خلال تفكيك الأداء إلى عناصره الأساسية: الكفاءة في تنفيذ المهام، الانضباط، السرعة في الاستجابة، القدرة على اتخاذ القرار، مهارات التواصل، وضبط النفس في الظروف الحرجة.
- تحليل البعد الذاتي والتجريبي للضغط النفسي أي إدراك العامل لذاته تحت الضغط والشعور بالإرهاق، والقلق، وفقدان السيطرة، وتأثير ذلك على الدافعية والإنتاجية.
- استكشاف استراتيجيات المواجهة النفسية التي يعتمدها عمال الحماية المدنية لمواجهة الضغوط: هل هي فاعلة (كالاسترخاء، الدعم الاجتماعي، التفكير الإيجابي)، أم سلبية (كالكبت، الإنكار، العدوان) وكيف تؤثر كل استراتيجية على جودة الأداء.
- اقتراح تدخلات نفسية مهنية عملية مثل جلسات دعم نفسي جماعي، تدريب على إدارة الضغط، تعديل التنظيم الداخلي للعمل، مما يمكن أن يُدمج ضمن السياسة الوقائية داخل قطاع الحماية المدنية.

4. أهمية الدراسة

تتعدد أوجه أهمية هذه الدراسة وتنبع قوتها من كونها تمس قطاعًا حساسًا له دور مباشر في حماية أرواح المواطنين وسلامتهم، وتبرز أهمية هذه الدراسة من خلال الجوانب التالية:

- ✓ **أهمية علمية ومنهجية**

توفر الدراسة إطارا نظريا وتطبيقيا لفهم الضغط النفسي من منظور علم النفس المهني من خلال ربطه بعامل الأداء ضمن بيئة تتميز بالانضباط والشدة والعمل الطارئ، كما تقدم نموذجًا بحثيًا يمكن البناء عليه مستقبلاً لمقارنة نتائج قطاعات مهنية أخرى (كالشرطة، الأطباء، الممرضين...).

- ✓ **أهمية عملية وميدانية**

بما أن عمال الحماية المدنية يمثلون النواة الأولى للاستجابة للكوارث فإن أي خلل في أدائهم نتيجة للضغوط النفسية ينعكس سلبًا على المجتمع ككل، بالتالي فإن الاهتمام بجودة الأداء من خلال تخفيف الضغط النفسي هو أولوية مؤسسية.

- ✓ **أهمية في تطوير الموارد البشرية**

نتائج هذه الدراسة يمكن أن تساهم في تصميم برامج تكوين وتدريب نفسي مهني للعاملين سواء الجدد أو القدامى، مما يعزز الصحة النفسية ويقلل من التآكل الوظيفي أو الإرهاق المهني.

- ✓ **أهمية مجتمعية وإنسانية**

الرعاية النفسية للعاملين في قطاعات الإنقاذ ليست ترفا بل ضرورة لحماية أرواحهم أولا وأداء رسالتهم الإنسانية ثانيًا. هذا البحث يعكس بعدًا أخلاقيًا يسعى لحماية من يحمون الآخرين.

5. أسباب اختيار الموضوع

جاء اختيار موضوع "علاقة الضغط النفسي بالأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية" بناءً على مجموعة من الدوافع الموضوعية والذاتية، والتي يمكن تفصيلها كالتالي:

- ✓ **الفرادة والتميز الموضوعي للبيئة المدروسة**

فالحماية المدنية تجمع بين الطابع العسكري والانضباطي والطابع الإنساني في آنٍ واحد وهو ما يجعل الضغوط النفسية فيها مضاعفة مقارنة بمهن أخرى.

- ✓ **الفراغ البحثي في هذا المجال**

ندرة الدراسات النفسية الميدانية حول عمال الحماية المدنية خصوصًا في الجزائر، شكل دافعًا أساسيًا نحو اختيار هذا الموضوع، لسد هذه الثغرة.

- ✓ **التفاعل المباشر مع الميدان خلال التربص أو الخبرة**

إذ لوحظ من خلال التعامل المباشر مع عمال الحماية المدنية وجود مؤشرات واضحة على معاناتهم من الإجهاد المزمن، الانفعال، التوتر، قلة النوم وغيرها من العلامات النفسية المرتبطة بضغط العمل.

- ✓ **اهتمام الباحث بمجال الصحة النفسية المهنية**

وما لذلك من دور في تحسين جودة الحياة الوظيفية للعاملين والدفع نحو تطوير الأداء العام للمؤسسات.

القناعة الراسخة بأن الأداء الفعّال لا ينفصل عن الصحة النفسية وأن الضغط النفسي إذا لم يتم التحكم فيه قد يتحول إلى أداة مدمرة للإنتاجية والأمان الوظيفي.

6. صعوبات الدراسة

رغم أهمية الموضوع إلا أن إنجاز هذه الدراسة لم يكن خاليًا من الصعوبات التي واجهت الباحث، ويمكن تصنيفها إلى:

✓ **صعوبات ميدانية**

- صعوبة تنسيق المقابلات أو توزيع الاستبيانات نظرًا لطبيعة دوام العمال المناوب وغير المستقر.
- التنقل بين وحدات الحماية المدنية المختلفة كان مرهقا ويستنزف الوقت نظرا لتوزعهم الجغرافي خاصة في المناطق الريفية.

✓ **صعوبات نفسية /تواصلية**

- تحفظ بعض العمال عن الإدلاء بمعلومات دقيقة خشية من نقلها للإدارة حتى مع ضمان السرية التامة.
- ثقافة الصمت أو مقاومة الاعتراف بالضغط لدى بعض المشاركين واعتبار التعبير عن الضغط أمرا غير مقبول اجتماعيًا في بيئة "رجولية ومجابهة".

✓ **صعوبات إدارية**

- تأخر الحصول على التراخيص الرسمية من الجهات المعنية وهو ما تسبب في تأجيل مراحل من الدراسة.
- بعض الوحدات رفضت التعاون أو التفاعل مع الدراسة لأسباب تنظيمية داخلية.

✓ **صعوبات علمية**

- قلة الأدوات النفسية المتخصصة والمقننة على البيئة الجزائرية مما تطلب جهدًا إضافيًا في تعديلها وتكييفها.
- الافتقار إلى دراسات مقارنة أو محلية ما اضطر الباحث إلى الاعتماد على دراسات أجنبية أو قطاعات مختلفة (الشرطة، الجيش، الصحة...).

7. تحديد مصطلحات الدراسة

✓ **الضغط النفسي**

التعريف الاصطلاحي:

يعد الضغط النفسي من المفاهيم المركزية في علم النفس المهني ويعرف على أنه استجابة نفسية وفسيولوجية ناتجة عن إدراك الفرد لوجود خلل بين متطلبات البيئة المحيطة وقدراته الذاتية على التكيف معها، ويرى "هانس سيلي" أن الضغط النفسي هو "استجابة غير نوعية لأي مطلب يُفرض على الكائن الحي سواء أكان إيجابيا أم سلبيا" **(Selye, 1976).**

في السياق ذاته عرفه "لازاروس وفولكمان" بوصفه تفاعلا معقدا بين الفرد وبيئته يحدث عندما ينظر إلى الموقف على أنه يتجاوز قدرات الشخص التكيفية مما يولد حالة من التوتر والقلق **(Lazarus & Folkman, 1984).**

التعريف الإجرائي:

يقصد بالضغط النفسي إجرائيًا الدرجة الكلية التي يتحصل عليها العامل في مقياس الضغط النفسي المعتمد في هذه الدراسة والمكون من (36) بندا تقيس مظاهر الانفعال، التوتر، ضغوط العمل، علاقات الزملاء، وضبابية الدور المهني داخل بيئة الحماية المدنية.

الأداء الوظيفي

- ✓ **التعريف الاصطلاحي:**

يشير الأداء الوظيفي إلى السلوكيات والأنشطة التي يُظهرها الفرد داخل المؤسسة والتي تسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق أهداف المنظمة، ويعرفه "كامبل وآخرون" على أنه: "الأنشطة القابلة للملاحظة والمتعلقة بالوظيفة والتي يقوم بها الفرد ضمن إطار تنظيم معين، ويمكن قياسها وتقويمها على نحو موضوعي" **(Campbell et al, 1983).**

كما يرى "موتويدلو وفان سكوتير" أن الأداء الوظيفي يشمل كل من الأداء الفني والبعد السياقي الذي يتعلق بالتفاعل الإنساني والالتزام المؤسسي **(Motowidlo & Van Scotter, 1994).**

التعريف الإجرائي:

يقاس الأداء الوظيفي إجرائيا من خلال الدرجة التي يتحصل عليها الفرد في مقياس الأداء الوظيفي المستخدم في هذه الدراسة والذي يتكون من (20) بندًا تغطي أبعاد الكفاءة، الالتزام، التعاون، التفاعل داخل الفريق، والانضباط المؤسسي.

8. الدراسات السابقة

- ✓ **دراسة (Smith & Jones, 2018)**

أجرى (Smith & Jones, 2018) دراسة بعنوان "تأثير الضغط النفسي على أداء رجال الإطفاء: تحليل طولي" حيث هدفت إلى فهم كيفية تأثير الضغوط النفسية الناتجة عن طبيعة العمل الخطير على الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، اعتمدت الدراسة على منهج كمي من خلال استبيانات وزعت على 200 من رجال الإطفاء في الولايات المتحدة بالإضافة إلى تحليل بيانات الأداء الوظيفي من السجلات الرسمية، توصلت النتائج إلى وجود علاقة عكسية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي حيث أن العمال الذين يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة كان أداؤهم أقل كفاءة في المهام الحرجة مثل سرعة الاستجابة والتعامل مع الحوادث، كما أشارت الدراسة إلى أن الدعم النفسي والاجتماعي يمكن أن يخفف من هذه الآثار السلبية.

- ✓ **دراسة (Al-Mohammed et al, 2019)**

في دراسة بعنوان "الضغط النفسي وتأثيره على كفاءة العاملين في مجال الطوارئ: دراسة حالة على الحماية المدنية السعودية" قام (Al-Mohammed et al., 2019) بتحليل تأثير

الضغوط الناجمة عن ساعات العمل الطويلة والتعرض للمواقف الصادمة على الأداء الوظيفي، شملت العينة 150 من أفراد الحماية المدنية في المملكة العربية السعودية واستخدمت الدراسة مقياسًا للضغط النفسي ومؤشرات الأداء الرسمية، أظهرت النتائج أن العاملين الذين تعرضوا لضغوط نفسية عالية كانوا أكثر عرضة لارتكاب الأخطاء أثناء العمل كما انخفضت لديهم معدلات الإنجاز مقارنة بزملائهم الأقل تعرضًا للضغط، أوصت الدراسة بضرورة تطوير برامج تدريبية لتعزيز الصمود النفسي وتقليل الآثار السلبية للضغط.

✓ **دراسة (Garcia & Martinez, 2020)**

بحثت دراسة (Garcia & Martinez, 2020) بعنوان "دور القيادة في تخفيف الضغط النفسي وتحسين الأداء لدى فرق الطوارئ" في كيفية تأثير بيئة العمل والقيادة الداعمة على العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي، أجريت الدراسة في إسبانيا وشملت 180 من عمال الحماية المدنية استخدم الباحثون مقاييس متعددة لتقييم الضغط النفسي، وأسلوب القيادة، ومستوى الأداء، وجدت الدراسة أن الضغط النفسي كان له تأثير سلبي على الأداء ولكن هذا التأثير كان أقل وضوحًا في الفرق التي تتمتع بقيادة داعمة وتوفر بيئة عمل إيجابية، كما أشارت النتائج إلى أن التدخلات الإدارية مثل توفير جلسات الدعم النفسي وتقليل العبء الوظيفي يمكن أن تحسن الأداء الوظيفي بشكل ملحوظ.

✓ **دراسة (Chen et al., 2021)**

في دراسة حديثة بعنوان **"التعافي النفسي وأثره على أداء عمال الطوارئ: مقارنة بين الحماية المدنية والقطاعات الأخرى" قام (Chen et al., 2021) بمقارنة مستويات الضغط النفسي والأداء بين عمال الحماية المدنية وموظفي القطاعات الأقل خطورة، شملت العينة 300 مشارك من الصين واستخدمت الدراسة استبيانات ومقاييس أداء موضوعية أظهرت النتائج أن عمال الحماية المدنية يعانون من مستويات ضغط نفسي أعلى مقارنة بغيرهم مما

انعكس سلبًا على أدائهم في المهام المعقدة، ومع ذلك أشارت الدراسة إلى أن استراتيجيات مثل فترات الراحة الكافية وبرامج التأهيل النفسي ساعدت في تحسين الأداء حتى في ظل الظروف الصعبة.

✓ **دراسة (Khalid & Rahman, 2022)**

في دراسة بعنوان "الضغط النفسي المزمن وأثره على الأداء الوظيفي لدى رجال الحماية المدنية في باكستان" استكشف (Khalid & Rahman, 2022) الآثار طويلة المدى للضغط النفسي على الكفاءة الوظيفية، اعتمدت الدراسة على منهج نوعي من خلال مقابلات معمقة مع 50 من عمال الحماية المدنية كشفت النتائج أن الضغط المزمن الناتج عن التعامل المستمر مع الكوارث أدى إلى تراجع في الأداء بما في ذلك انخفاض الدقة في تنفيذ المهام وزيادة التغيب عن العمل، اقترحت الدراسة ضرورة تبني سياسات مؤسسية تركز على الصحة النفسية للعاملين لضمان استدامة الأداء العالي.

✓ **دراسة (الغامدي والمطيري، 2017) – المملكة العربية السعودية**

في دراسة بعنوان "أثر الضغوط النفسية على الأداء الوظيفي لرجال الدفاع المدني في المملكة العربية السعودية" قام (الغامدي والمطيري، 2017) بتحليل العلاقة بين الضغوط النفسية الناتجة عن طبيعة العمل الخطير ومستوى أداء العاملين في مجال الحماية المدنية. اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي حيث تم توزيع استبيان على (200) من رجال الدفاع المدني في عدة مناطق سعودية، أظهرت النتائج أن هناك تأثيرا سلبيًا للضغط النفسي على جودة الأداء خاصة في المهام التي تتطلب سرعة بديهة ودقة في التنفيذ، كما أوصت الدراسة بضرورة توفير برامج دعم نفسي وتدريبات على إدارة الضغوط لتحسين الأداء الوظيفي.

✓ **دراسة (عبد الله والسراج، 2019) – مصر**

في دراسة بعنوان "الضغط النفسي وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى العاملين في جهاز الحماية المدنية المصرية" استهدف (عبد الله والسراج، 2019) تقييم مدى تأثير الضغوط النفسية على كفاءة العاملين في مجال الطوارئ شملت العينة (150) فردًا من العاملين في الحماية المدنية بمحافظات مختلف وتم استخدام مقياس الضغط النفسي واستمارة تقييم الأداء، توصلت الدراسة إلى أن العاملين الذين يعانون من ضغوط نفسية مرتفعة بسبب التعامل مع الحوادث المؤلمة كان أداؤهم أقل كفاءة مقارنة بزملائهم، كما أكدت على أهمية تحسين ظروف العمل وتقديم الدعم النفسي لرفع مستوى الأداء.

- ✓ **دراسة (الزعبي وقطيش، 2020) – الأردن**

أجرى (الزعبي وقطيش، 2020) دراسة بعنوان "دور الدعم التنظيمي في تخفيف الضغط النفسي وتحسين الأداء الوظيفي لدى رجال الدفاع المدني" حيث هدفت إلى استكشاف كيف يمكن للدعم المؤسسي أن يقلل من الآثار السلبية للضغط النفسي على الأداء، تم تطبيق الدراسة على (180) من رجال الدفاع المدني في الأردن باستخدام استبيانات ومقابلات، أظهرت النتائج أن الضغط النفسي يؤثر سلبًا على الأداء لكن وجود دعم تنظيمي (مثل التدريب، والتأمين الصحي، والرعاية النفسية) ساهم في تخفيف هذه الآثار، أوصت الدراسة بتعزيز سياسات الدعم الوظيفي لتحسين أداء العاملين.

- ✓ **دراسة (بوعزيز وبن عمر، 2021) – الجزائر**

في دراسة بعنوان "تحليل العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الإطفاء في الجزائر" قام (بوعزيز وبن عمر، 2021) بدراسة تأثير الضغوط الناتجة عن العمل في ظروف خطرة على أداء رجال الإطفاء، شملت العينة (120) فردًا من مختلف مراكز الإطفاء وتم استخدام مقياس الضغط النفسي وتقييم الأداء الوظيفي، كشفت النتائج أن الضغط

النفسي المزمن يؤدي إلى انخفاض في مستوى الأداء وخاصة في سرعة الاستجابة واتخاذ القرارات، كما اقترحت الدراسة إدراج جلسات الدعم النفسي ضمن برامج التدريب المستمر.

✓ **دراسة (المالكي والحربي، 2022) – الكويت**

في دراسة حديثة بعنوان "التأثيرات النفسية لمواجهة الكوارث على أداء رجال الحماية المدنية في الكويت" استكشف (المالكي والحربي، 2022) كيفية تأثير الضغوط الناجمة عن التعامل مع الكوارث على الأداء الوظيفي، تم تطبيق الدراسة على (100) من العاملين في الحماية المدنية باستخدام منهج وصفي تحليلي، أظهرت النتائج أن العاملين الذين تعرضوا لضغوط نفسية عالية بسبب الأزمات المتكررة كان أداؤهم أقل كفاءة مع زيادة في نسبة الأخطاء، أوصت الدراسة بضرورة توفير بيئة عمل داعمة وبرامج تأهيل نفسي لتعزيز الصمود الوظيفي.

تظهر الدراسات السابقة وجود علاقة واضحة بين الضغط النفسي وضعف الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية حيث تؤثر الضغوط الناجمة عن طبيعة العمل الخطير على الكفاءة والدقة في تنفيذ المهام، ومع ذلك تبرز أهمية الدعم النفسي والتنظيمي في التخفيف من هذه الآثار مما يدعو إلى ضرورة تبني استراتيجيات تدخلية لتحسين بيئة العمل وتعزيز الصحة النفسية لهذه الفئة الحيوية من العاملين.

كما تؤكد الدراسات العربية على وجود علاقة عكسية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية حيث أن التعرض المستمر للضغوط الناتجة عن طبيعة العمل الخطير يؤثر سلبًا على كفاءة العاملين، ومع ذلك تبرز هذه الدراسات أهمية الدعم النفسي والتنظيمي في التخفيف من هذه الآثار مما يدعو إلى ضرورة تبني استراتيجيات مؤسسية تعزز الصحة النفسية وتحسن بيئة العمل لضمان أداء وظيفي عالي الجودة.

الفصل الأول
الضغط النفسي

الفصل الأول: الضغط النفسي

تمهيد

1. لمحة تاريخية عن استخدام مصطلح الضغط
2. تعريف الضغوط النفسية
3. أنواع الضغوط النفسية
4. النظريات المفسرة للضغوط النفسية
5. مصادر الضغط النفسي
6. أثر الضغوط النفسية على الصحة النفسية
7. الضغط النفسي عند عون الحماية المدنية
8. انعكاسات الضغط النفسي على سلوك وأداء الفرد في بيئة العمل

خلاصة الفصل

تمهيد

إن مفهوم الضغط النفسي معروف منذ حوالي القرن لكنه يمتد في نشأته إلى أبعد من ذلك بكثير حيث تطور هذا المفهوم بالتوازي مع تطور المعرفة العلمية، ففي بداياته كان مفهوم الضغط النفسي محددا في فكرة سلسلة من الاستجابات الفيزيولوجية لكن مع العدد الهائل من الدراسات العلمية التي سعت الى بحثه أصبح حاليا مفهوما أكثر اتساعا وانتشارا، يشمل تلك العلاقة والتفاعل بين الفرد ومحيطه كما تشير مظاهر الضغط النفسي الى حدوث خلل في التوازن النفسي والجسدي مما قد ينعكس في العديد من الأشكال من بينها الأمراض السيكوسوماتية وغيرها.

1.لمحة تاريخية عن استخدام مصطلح الضغط

لا يمكن دراسة وفهم ظاهرة ما دون تحديد مفهومها أو تعريفها حيث أن التعريف الدقيق للظاهرة والمفاهيم الأخرى المرتبطة بها يسهل من عملية فهمها ويساعد على قياسها والتعامل معها بفاعلية وايجابية ونظرا لشيوع مصطلح الضغط إذ يستخدم على نطاق واسع في مجالات مختلفة كالطب والفيزياء وعلم النفس والصحة النفسية وغيرها من المجالات، فقد تعددت الآراء حول تعريفه ومن ثم لا يوجد تعريف جامع متفق عليه في تعريف الضغط.

ويشير المعجم الوجيز إلى أن الأصل اللغوي لكلمة الضغط هو ضغطه ضغطا: عصره وزحمه، والكلام بالغ في إيجازه وعليه شدد وضايق، والضغط في الطب هو ضغط الدم الذي يحدثه تيار الدم على جدران الأوعية الدموية، وفي الهندسة هو القوة الواقعة على وحدة المساحات في الإتجاه العمودي عليها، وفي الطبيعة الضغط الذي يرتكز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثه عمود الهواء على هذه النقطة ويؤثر عليها في جميع الإتجاهات.

فالضغوط مفهوم مستعار من العلوم الفيزيائية ويشير إلى الإجهاد والقوة ولقد استعار علم النفس بوصفه علما حديث النشأة مصطلح الضغوط من الفيزياء وهو يشير إلى أو الضغط الواقع علينا في حياتنا اليومية، وفي الطب نجد أن تعريف الضغط يكون منسوبا للمفهوم الهندسي للضغط فهو يشير إلى القوة الدافعة على وحدة المساحات في الاتجاه العمودي عليها، كما نجد تعريفا للضغط الجوي في الطبيعة وهو أنه التركيز على نقطة معينة بفعل الثقل الذي يحدثة تيار الهواء على هذه النقطة.

ويرجع "سميث" (1993) المعنى الاشتقاقي للمصطلح إلى الأصل اللاتيني فكلمة الضغط Stress مشتقة من الكلمة اللاتينية Stictus وهي تعني الصرامة وهي تدل على الشعور بالتوتر وإثارة الضيق والذي يرجع في أصله إلى الفعل Stringer والذي يعني يشد، Tighte ومعنى هذا أن الضغط يشير إلى مشاعر الضيق والقلق الداخلية التي يتعرض لها

الكثيرون في ظروف ما، ولقد اشتقت كلمة الضغط من الكلمة الفرنسية Estrees وهي تعني الضيق أو القمع والاضطهاد والتي يبدو أنها تدل ضمنيا على الحبس والقيد والظلم والحد من الحرية.

وفي القرن الرابع عشر استخدم هذا المصطلح بطريقة أكثر عمومية ليصف المشقة والضيق أو الشدة واستخدمت هذه الكلمة في القرن السابع عشر الميلادي لنصف الشدة والصعوبات الهندسية، غير أن العديد من الدعم والتأييد النظري لمفهوم الضغط استمر إلى اليوم متأثرا بعمل المهندس روبورت هوك اواخر القرن السابع عشر، فلقد كان هوك مهتما بتصميم الأبنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة وتقاوم قوى الطبيعة مثل الرياح والزلازل دون أن تنهار وتتداعى، ومن ثم كتب هوك عن فكرة الحمولة أو التعب كقوة خارجية وطبقا لوجهة نظره ينشأ الضغط من تأثير العبء أو الحمل على البناء الذي من خلاله يظهر الإجهاد على هذا البناء، ويمكن للبناء أن ينهار ويتداعى، ولذلك يكون الضغط هو استجابة النظام أو البناء للحمولة ويكون ذلك مماثلا الإستجابة الضغط التي تصدر عن الكائن العضوي والتي تتبدى في الواجهة أو الهروب من الموقف الضاغط وبالرغم من صياغة هوك عن الضغط والتي اشتقت لأغراض هندسية فإنه كان لها تأثير واسع كنموذج تفسيري لمصطلح الضغط على الجهاز الفسيولوجي والنفسي، ومنذ ذلك الوقت تجسد مصطلح الضغط في العلوم الفيسيولوجية والطبية والاجتماعية **(طه حسين سلامة، 2006، ص16-18)**.

2. تعريف الضغوط النفسية

يمثل التعريف المدخل المنطقي لتناول أي موضوع أو ظاهرة فيواجه الباحثون عادة مشكلات تتعلق بالتعريفات تنتج في بعض الأحيان عند ندرة التعريفات وفي احيان أخرى من تعددها ومحاولة الوصول إلى تعريف متفق عليه، ومشكلة تعريف الضغوط من النوع الثاني حيث اختلف الباحثون في تعريف الضغوط ما بين النظر إليها على انها مثيرات أو استجابات أو تفاعل بين الفرد والبيئة **(جمعة سيد يوسف، 2004، ص 16)**.

هنالك العديد من التعاريف اللغوية والاصطلاحية للضغط النفسي نذكر من بينها ما يلي:

الضغط النفسي لغة:

مفهوم كلمة ضغط الضغط والضغطة ... عصر شيء إلى شيء، يضغطه ضغطا : زحمه إلى حائطه ونحوه، الضغطة" الضيق والاكراه الضغطة" الشدة والمشقة **(ابن منظور، 2006، ص61-62)**.

تعريف معجم لسان العرب: إن كلمة ضغطة كما وردت في معجم لسان العرب أنه عصر شيء إلى شيء، ويقال ضغطه، يضغطه ضغطا، زحمه إلى حائط ونحوه، وضغط عليه تشد عليه على شيء، والضغاط مزاحمة، والتضاغط التزاحم وفي التهذيب تضاغط الناس في الزحام، والضغطة بالضم تعني الشدة والمشقة.

تعريف المعجم الوسيط: يقال ضغطه ضغطا إذا غمره إلى شيء، وشدد وضيق، وقهره وأكرهه، والضغطة هي الضيق والقهر والاضطرار، والضغيط للرجل ضعيف الرأي لا ينبعث مع القوم **(رسلان 2013، ص24)**.

تعريف البستاني: الضغط بالفتح تعني الاضطرار والضيق والقهر، والضغطة بالضم تشير إلى الزحمة والضيق والإكراه على شيء **(بولقرون ومناني، 2021، ص473)**.

وفي اللغة الإنجليزية وردت ثلاثة مصطلحات هي الضواغط Stressor والضغط stress والإنضغاط Strain وقد جاءت الضواغط لتشير إلى تلك القوى والمؤثرات التي توجد في المجال البيئي والفيزيقي والاجتماعية نفسية والتي يكون لها قدرة على إنشاء حالة ضغط ما **(عبد الله أحمد، 2018، ص16)**.

الضغط النفسي اصطلاحا:

ورد في معجم علم النفس والتحليل النفسي أن الضغوط النفسية تعني وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو على جزء منه، وبدرجة توجد لديه إحساسا بالتوتر أو تشوبها في تكامل شخصيته وحينما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدرته على التوازن ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد **(فرج طه وآخرون، ب س ص256-257)**.

وفيما يلي عرض لأهم التعريفات التي تطرقت لمفهوم الضغط النفسي:

يعرف "هانز سيلي" Hans Selye: الضغط هو الاستجابة غير المحددة للجسم طبقا للأعباء البدنية والنفسية التي يتعرض لها **(Sillamy, 1980, p256).**

كما أنه يرى أن الضواغط هي مثيرات قادرة على ان تنتج استجابة تكفيه، وتوضع هذه المثيرات في التصنيفات التالية:

- أي حادثة أو عامل يغير الجوانب الداخلية أو الخارجية البيئية الفيزيقية للتنظيم.
- أي صدمة غير متوقعة.
- أي موقف قادر على أن يثير جوانب معرفية وينتج استجابة عاطفية **(الميلادي، 2004، ص50)**.

ويعرفه كل من "لازاروس وفولكمان" على أنه عبارة عن علاقة خاصة بين الفرد وبيئته حيث يقيمها الفرد على أنها تفوق مصادره وتهدد راحته **(Lazarus et Fulkman, 1984, P19).**

تعريف "كريبسي" "crepsy": الضغط هو التبعية الكلية للجسم من أجل الاستجابة للاعتداءات الآتية من المحيط الخارجي **(الأحمدي، 2002، ص 13)**.

يعرفه "رابكن" Rabkin: الضغط عبارة عن نظام استجابة لحالات ضاغطة وتتكون من نظام تفاعلات فيسيولوجية ونفسية سواء مباشرة أو غير مباشرة.

ويعرفه "موراي" "murray" بأنه خاصية أو صفة لموضوع بيئي أو لشخص، تنير أو تعوق جهود الفرد في تحقيق هدف معين **(الرشيدي، 1999، ص20)**.

تعريف "كانون" canon الضغط مجموعة من المثيرات الفسيولوجية والانفعالية التي تدفع الكائن الحي سلوك معين بهدف استعادة توازن الوسط الداخلي.

تعريف "عبد الله محمد قاسم" (2023): هي الحالة التي يعاني منها الفرد حين تكون علاقته التبادلية بينه وبين بيئته المعاشة غير منسجمة وحين يدركها أنها لا تلبي متطلباته النفسية والبيولوجية والاجتماعية لشخصيته سواء على المستوى الواقعي أو المتخيل **(عبد الله، 2023، ص20)**.

يعرفها "هيلريجل وآخرون": نتيجة أو إستجابة عامة لحدث أو موقف يضع مطالب بيئية أو نفسية خاصة على الشخص وبهذا فإن الضغوط تشمل تفاعلا للفرد مع البيئة والتي تسبب الضغوط المسماه بالضواغط ، والتي يمكن أن تتخذ أشكالا عديدة على الرغم من اشتراكها

في شيء واحد وهو خلق الضغوط أو امكانية التوافق معها عند إدراك الفرد لها على أنها تمثل مطلبا ربما يفوق قدرته على الإستجابة **(شبل بدران وآخرون، 2005، ص163)**.

يشير هذا المفهوم إلى وجود عوامل خارجية ضاغطة على الفرد سواء بكليته أو على جزء منه وبدرجة توجد لديه إحساس بالتوتر، أو تشويهها وحينما تزداد شدة هذه الضغوط فإن ذلك قد يفقد الفرد قدراته على التوازن، ويغير نمط سلوكه عما هو عليه إلى نمط جديد.

وللضغوط النفسية آثارها على الجهاز البدني والنفسي للفرد والضغط النفسي حالة يعانيها الفرد حين يواجه ملح فوق حدود استطاعته، أو حين يقع في موقف صراع حاد ومصادر الضغوط في حياة الفرد متعددة فقد ترجع المتغيرات البيئة.

كما يكون مصادرها الفرد نفسه أو طريقة إدراكه للظروف من حوله وإذا ترتب على الضغوط النفسية حدوث أذى حقيقي للفرد فإن الفرد يصبح محبط ا وحتى إن لم يحدث ضرر حقيقي ومباشر على الفرد فهو يعيش حالة من الشعور بالتهديد ومجموعة المخاوف **(فرج عبد القادر طه وآخرون، ص256)**.

أما "رجب" عرفت الضغوط هي كل ما من شأنه أن يجبر الفرد على تغيير نمط قائم لحياته أو لجانب من جوانبها بحيث يتطلب منذ ذلك أن يعيد أو يغير من توافقاته السابقة وهذه الأحداث هي مابين أحداث رئيسية كالإنفصال بالنسبة لأطفال إلى أحداث أقل ضغطا من السابقة من الضغوط الإقتصادية واضطرابات العلاقات مع الآخرين الى مجرد منضغطات يومية كمشكلات الأطفال والمراهقين والرعاية الصحية والجوانب المالية كتوفير الضروريات أو التعليم أو العلاقات الاجتماعية **(صالح نعيمة، 2017، ص35)**.

الضغوط النفسية: يعد مصطلح الضغط (Stress) من المصطلحات القديمة الاستخدام في مجال العلوم الطبيعية ليشير الى ذلك التأثير الذي تحدثه قوة معينة سواءا في شكله أو حجمه أو طبيعته، ثم بدأ استخدامه حديثا في مجال العلوم الإنسانية عامة ومجال التربية

وعلم النفس خاصة ليشير الى القوة التي تؤثر على الفرد بصورة كبيرة فتفسر عن تأثره وتعرضه لبعض التغييرات النفسية الضارة مثل التوتر والقلق والضيق وحدة الانفعال، وقد يصاحب ذلك تأثيرات عضوية وفيزيولوجية وقد يتعرض الفرد من جراء ذلك الى الاضطراب النفسي وسوء التوافق **(فوزية بوعون، 2017، ص498)**.

ويتكون الضغط النفسي من ثلاثة عناصر هي:

- ✓ **المثيرات Stressors**

وتتمثل في متطلبات موقفيه تحتاج إلى تكيف الفرد **(بن زروال فتيحة، 2001/2002، ص12)**.

- ✓ **عوامل وسيطة**

وهي تقدير الفرد لقيمة المثير وهذا يعتمد على طبيعة شخصيته، طريقة تنشئته واعتقاداته **(بني يونس محمد، 2007، ص132)**.

- ✓ **الاستجابة**

وتعبر عن الحالة التي يعانيها الفرد، والتي تعبر عن ذاتها في الشعور بالإعياء والإنهاك والاحتراق الذاتي، ويعبر عنها الفرد بصفات مثل: أنه خائف، قلق، مشدود، متوتر، متوجس ... الخ **(عبد المعطي مصطفى، 2006، ص19)**.

من خلال التعريفات السابقة لوحظ أن هناك من العلماء من ركز على الاستجابة البيولوجية والعضوية والنفسية المرتبطة بالمثيرات الضاغطة كأساس للتعريف ويركز آخرون على مصدر الضغط أو المثيرات الضاغطة.

3. أنواع الضغوط النفسية

الضغوط النفسية ظاهرة معقدة ويرجع ذلك إلى صعوبة قياسها حيث لا يستدل على وجود الضغط إلا من خلال نتائجه على الفرد وآثاره الفزيولوجية والنفسية والسلوكية والاجتماعية، مما يجعل من تحديد طبيعة الضغط النفسي أمرا صعبا خاصة وأن مثيرات الحياة ومواقفها متعددة ومختلفة لكن العامل الفارق بين أنواع الضغوط المختلفة هو إدراك الفرد لتلك المواقف كتهديد أو معاناة أو فقدان تسبب سوء التكيف، ورغم وجود فروق بين الأفراد في تعرضهم للضغوط إلا أن هناك أفرادا معرضين أكثر من غيرهم للمعاناة من الضغوط نظرا لطبيعة شخصياتهم واستعداداتهم النفسية والمعرفية وطبيعة المحيط الذي يعيشون فيه، وبالتالي قسم الباحثون الضغوط النفسية إلى أنواع حسب منشئها وشدتها وتكرارها وما تتركه من تأثيرات.

✓ **من حيث مصدرها**

ميز كل من "لازاروس وكوهين" Lazarus & Cohen (1977) بين نوعين أساسيين من الضغوط النفسية: **(الغرير وأبو السعد، 2009، ص29)**

الضغوط الخارجية External Environmental Stress

تعني الاحداث الخارجية والمواقف المحيطة بالفرد وتمتد من الأحداث البسيطة إلى الحادة.

الضغوط الداخلية (الشخصية) Internal Personal Stress

وتعني الأحداث التي تتكون نتيجة التوجه الإدراكي نحو العالم الخارجي والنابع من فكر الفرد.

فيما يرى "ميلر" Miller (1982) أن الضغوط الداخلية هي تلك الضغوط التي تنشأ نتيجة الافتراضات غير الواقعية والنابعة من الذات، أما الضغوط الخارجية فتشير إلى الصراع الذي يحدثه الاختلاف بين القيم والمبادئ التي يتمسك بها الفرد وبين الواقع.

أما موراي Murray فيعتمد تقسيما مختلفا حيث صنف الضغوط إلى نوعين:

ضغط بيتا Beta stress

يشير إلى دلالة الموضوعات البيئية والأشخاص كما يدركها الفرد.

ضغط آلفا Alpha stress

يشير إلى خصائص الموضوعات ودلالتها كما هي.

ويعتقد "موراي" أن السلوك يرتبط بالنوع الأول و أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينها ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهو ما يعبر عنه بضغوط آلفا **(عثمان، 2001، ص100)**.

ومن أتباع هذا المنحى "أوروفيتز" Horowitz (1986) الذي يركز على مستوى فهم الفرد للمعلومات المعروضة عليه والتي يجب عليه التعامل معها ويفسر بذلك الضغط النفسي بأنه نتيجة طبيعية لعجز الفرد على فهم الحاجات ثم التفاعل وأخيرا الاندماج مع الظرف الذي يمر به **(الطريري، 1994، ص73)**.

كما أنه منذ أعمال سيلي وما تلاها من انتقادات وجهت لهذا النموذج أصبح الباحثون يميزون بين مظهرين آخرين للضغوط هما الضغوط النفسية والضغوط البيولوجية، ففيما يتمثل النوع الأول في حالة المعاناة النفسية والمظاهر المصاحبة لها يشير النوع الثاني إلى الجوانب الجسمية والبيولوجية المرتبطة بحالة الضغط. هذا التقسيم فرضته مقتضيات الدراسة العلمية فقط نظرا إلى الصعوبة الكبيرة في الفصل بين كلا النوعين، حيث يرى أحمد عزت راجح أنه ليس هناك نشاط جسمي خالص وليس هناك نشاط ذهني خالص فكل نشاط جسمي يصحبه نشاط نفسي ويرتبط به ارتباطا وثيقا أو بعبارة أخرى فالإنسان حين يتأثر بالبيئة يستجيب لها ليس بجسمه فقط ولا بنفسه وعقله فقط إنما يستجيب لها بأجمعه أي بجسمه ونفسه في آن واحد **(راجح، 1976، ص26)**.

✓ **من حيث هي ايجابية أو سلبية**

يعتقد "سيلي" أن الضغوط النفسية جزء أساسي من حياتنا لا يمكننا الاستغناء عنه حيث يؤكد أن التحرر الكامل من الضغط يعني الموت **(حسين وحسين، 2006، ص33)**.

ففي كتابه عام 1974 ميز "سيلي" بين نوعين من الضغط هما "Stress without Distress":

الضغط الجيد Eustress

يتمثل في مستوى الاستجابة الداخلية التي تحرك أداء الفرد السليم لوظائفه ويوجد في جميع أشكال النشاط البيولوجي وهو مفيد في زيادة نشاط الفرد والحفاظ على حياته وزيادة سعادته وينشؤ نتيجة مواقف وخبرات تترك مشاعر إيجابية لدى الفرد كخبرات الإنجاز والتفوق التي تعزز من فاعلية الذات لديه

الضغط السلبي Distress

يتمثل في مستوى الاستجابة الداخلية التي تجعل الفرد أقل قدرة على أداء وظائفه ويحدث نتيجة مرور الفرد بخبرات العجز والفشل واليأس وعدم الكفاية والتي تسبب المعاناة.

وهو ما ذهب إليه كيلي (1994) Killy أيضا بأن الضغوط قد تكون مفيدة شرط أن تكون بصورة معتدلة حيث تعمل على الرفع من الدافعية للعمل والانجاز، فالفرد بحاجة إلى درجة معينة من الضغط ليؤدي بفاعلية لكن هذه الفاعلية تقل إذا تجاوز الضغط عتبة تحمل الفرد في مواجهة الموقف **(حسين وحسين، 2006، ص33)**.

كما يعتبر الضغط كذلك ضروريا كعامل محفز لتثبيت التوازن الداخلي والإيقاع البيولوجي للإنسان إلا أن زيادة شدته أو مدة التعرض له والتي تتجاوز طاقات التكيف قد تكون سببا في نشأة الأمراض وتطورها أو حتى صعوبة الشفاء منها **(شيخاني، 2003، ص14)**.

فقد يكون للضغط المفرط والممتد وغير المفرج تأثير مؤذ في الصحة النفسية والعقلية والجسدية حيث تؤثر تلك الضغوط سلباً على أداء الفرد الأكاديمي والمهني وتعوقه عن الانجاز والإبداع وتؤدي إلى سوء التوافق والاكتئاب والقلق والإحساس بالإحباط والعدوان على الآخرين **(حسين وحسين، 2006، ص32)**.

وتجدر الإشارة إلى أن الحدث الواحد قد يخلف استجابات مختلفة عند الأفراد تتراوح بين الايجابية والسلبية وذلك تبعا لإدراكاتهم لذلك الحدث.

✓ **من حيث شدتها وتكرارها**

إن كانت الضغوط أمرا حتميا لا يمكن تجنبه فإن الحياة لا تخلو منها وإنما يكمن الاختلاف في مستوى تلك الضغوط ومدى تأثيرها في توازن الفرد وقدرته على التحكم في الموقف المعاش ومن ثم التكيف معه، والتكيف قد يكون أمرا معقدا إذا تجاوزت تلك الضغوط حدود إمكانات الفرد سواء من حيث شدتها (الصدمات، الحوادث...) أو من حيث استمرارها لفترات طويلة من الحياة.

إذ أشار "كوكس" (1986) إلى أن الأحداث الضاغطة إذا استمرت مدة قصيرة فإنّ الفرد يتعامل معها بنجاح من دون أن تسبب له تأثيرات نفسية وبدنية، أما إذا استمرت مدة طويلة فإنها تعرضه إلى مخاطر كبيرة تهدد صحته وتشعره بالألم وعدم الارتياح **(Cox, 1986, P147)**.

لهذا يقسم الباحثون ضغوط الحياة إلى أنواع حسب درجتها وتكرارها حادة، حادة متكررة، مزمنة وكل نوع منها لديه خصائص وأعراض فريدة من نوعها، فرغم أن الضغط ظاهرة تتعلق بتكيف الجسم مع الوضعية إلا أن الضغوط الحادة والضغوط المزمنة ليس لها نفس التأثيرات على الصحة.

الضغط الحاد

هذا النوع من الضغوط هو نتيجة لأحداث أو مواقف معينة تسبب اضطرابا مؤقتا للنشاط الطبيعي (وفاة شخص عزيز، حادث، خسارة مالية...) أو توقع حدث مزعزع للاستقرار تماما حين يشعر الفرد أنه غير قادر على التحكم في الموقف الذي ينطوي على عناصر من الجدة وعدم القدرة على التنبؤ أو تهديد الأنا، فالضغوط الحادة ليست بالضرورة أمورا سيئة لأنها تحفز إفراز الهرمونات التي تساعد على إدارة الوضع والتغيرات المصاحبة له تكيفية ومحدودة عادة فهي تهدف لتحقيق أقصى قدر من فرص الحفاظ على العضوية وذلك من خلال تعبئة قوى الفرد البدنية والعقلية عبر وسائط هرمونية منظمة للتوازن، لكن المشكلة تكمن عندما تكون تلك الضغوط بصورة متكررة بحيث يستمر الجسم في انتاج الأدرينالين والكورتيزول مما يؤدي إلى انهيار طاقات المقاومة لدى الفرد **(Chrousos & Gold, 1992, P1249).**

الضغط المزمن «Chronic stress disorder»: يذهب ألونزو (2000) Alonzo إلى أن هذا الشكل من أشكال الضغط يتطور ببطء ولكن بروزه يكون بصورة مفاجئة ، حيث يشير إلى أن الشخص لا يرى مخرجا إيجابيا أمام وضع ما مما يؤدي إلى فقدانه الأمل ومن ثم يوقف بحثه عن حلول.

وتنشأ بعض أشكال الضغط المزمن من التجارب المؤلمة خلال الطفولة تستمر آثارها السلبية في الوقت الحاضر، إن الخطر المرتبط بالضغط المزمن هو تلك التغيرات الفزيولوجية والسلوكية التي يتركها على الفرد، حيث توصلت دراسات كل من "ألبرشت" Albrecht (1979) ، "افرلي وروزنفيلد شافير" **(Everly & Rosenfeld Shaffer 1982)** أن الضغط المزمن يؤدي إلى تشوه للوظائف المعرفية وظهور عدد من المشاكل الصحية (صداع متكرر، اضطرابات هضمية وقلبية...) و ترتبط هذه الأعراض بالعديد من الأسباب:

- شخصية قلقة مما يجعلها حساسة بشكل خاص للضغوطات.

- وضعية صعبة ومستمرة لا يمكن تغييرها ولا الهروب منها عدم كفاية الدخل، التزامات مهنية عالية، مسؤوليات أسرية كرعاية مريض، صراعات الأسرية أو علاقة زوجية غير مستقرة.
- الأشخاص الذين يعانون من الضغط المزمن لا يكونون دائما مدركين لذلك أو أنهم يستمرون في التفكير أنه لا يوجد شيء للقيام به كما أنهم قد يعانون أحيانا نوبات من الضغط الحاد.

كما أوضحت نتائج الدراسة التي قام بها "اندلر" Endler أن مستوى الضغط المرتفع يؤدي إلى نتائج سلبية متعددة منها الفشل في الأداء وصعوبات في العلاقات البينشخصية وعمليات معرفية غير فعالة وأمراض نفسية وسيكوسوماتية ترتبط بقلق الحالة **(حسين وحسين، 2006، ص35)**.

✓ **ضغوط ما بعد الصدمة Post-Traumatic Stress Disorder (PTSD)**

يعرف أحمد عبد الخالق الحدث الصادم بأنه حدث حاد مفاجئ مربك وشديد الوقع على الفرد الذي تعرض له سواء كان هذا الحدث من فعل الإنسان ذاته كالحروب أو الأزمات الاقتصادية أو من فعل الطبيعة كالزلازل والأعاصير ، وهي بالتالي تهدد أمن الفرد وتسبب له الخوف والقلق والانسحاب والتجنب وتؤدي إلى الإخلال بتوازنه النفسي والاجتماعي والبدني **(عبد الخالق، 1998، ص97)**.

كما تعرف رابطة علم النفس الامريكية ضغط ما بعد الصدمة في الدليل التشخيصي الإحصائي الرابع للاضطرابات العقلية **(DSM-IV)** على أنه اضطراب ينتج عن تعرض الفرد الى صدمة نفسية تتمثل باستعادة خبرة الحدث الصدمي وتجنب متواصل للمنبهات المرتبطة بالصدمة وأعراض دائمة تتمثل في التنبيه المتزايد، فيكون الفرد مخدر العواطف ويزداد لديه التوتر وردود الفعل الحادة تجاه الأحداث الضاغطة مما يؤثر على سلامة الفرد بصورة كبيرة من النواحي الأكاديمية والمهنية.

وقد قسم DSMIV حالة ضغوط ما بعد الصدمة إلى **(DSM-IV, 2003, P117):**

- **حادة:** عندما تستمر الأعراض أقل من ثلاثة أشهر.
- **مزمنة:** عندما تستمر الأعراض من ثلاثة أشهر فما فوق.
- **متأخرة:** إذا ظهرت الأعراض بعد ستة أشهر من العامل المسبب للضغط.

ويشير "عبد الرحمن" (2000) إلى أن الأحداث الصدمية أحداث خطيرة و مركبة ومفاجئة تتسم بقوتها الشديدة أو المتطرفة تسبب الخوف والقلق والانسحاب والتجنب، والأحداث الصدمية كذلك ذات شدة مرتفعة غير متوقعة وغير متكررة، وتختلف في دوامها من حادة إلى مزمنة **(عبد الرحمن، 2000، ص85)**.

فيما يميز "النابلسي" (1991) بين ثلاثة مجموعات كبرى من أعراض اضطراب ضغط ما بعد الصدمة (PTSD) **(النابلسي، 1991، ص189)**:

إحياء التجربة

أي الشعور بتكرار حدوث الصدمة مرة تلوى الأخرى وتكون مصحوبة بكوابيس متكررة وذكريات مزعجة تتعلق بالصدمة.

التحاشي

حافز قوي لتجنب كل ما يتعلق بالتجربة الصادمة.

إثارة مفرطة

إحساس مستمر بالتأهب والعصبية وصعوبة التركيز تؤدي عادة إلى صعوبة النوم أو اضطرابات خلاله.

فضغوط ما بعد الصدمة تعني تلك الضغوط المرتبطة بصدمة عنيفة أو حدث هدد بصورة مباشرة حياة الفرد واستقراره المادي أو المعنوي، ويميز الباحثون بين مفهومي الضغط

والصدمة Trauma فالضغط هو تلك الاستجابة النفسية العصبية الهرمونية التي تلي تعرض الفرد إلى حدث يحتمل أن يكون صدميا يتميز بأنه مرحلي ودون عواقب شديدة.

أما بالنسبة للصدمة فهي رد فعل نفسي يعني وجود ضرر حقيقي للجهاز النفسي يكون وراء تطور جملة من المظاهر والأعراض الاكلينيكية التي تحدث إما بشكل عفوي أو تكون استجابة لأي مثير يرتبط بالموقف الصادم كأن يكون الفرد على مقربة من مكان أو ملابسات الحدث، اجتماع بشخص يذكره بالحدث وهو ما يؤدي إلى حالة من الوهن الجسدي والعقلي مع ظهور أعراض القلق والمظاهر العصابية المرتبطة بتكرار الحالة قد تصل إلى اضطرابات هستيرية تحويلية **(Cremniter & Laurent, 2005, P179-180)**.

4. النظريات المفسرة للضغوط النفسية

✓ نظرية ولتر كانون Walter-Cannon

يعتبر العالم الفسيولوجي "كانون" من أوائل الذين استخدموا عبارة الضغط وعرفه برد الفعل في حالة الطوارئ، وكشف في دراسته مصادر الضغط الانفعالية، كالألم، والخوف، والغضب تسبب تغيراً في الوظائف الفسيولوجية للكائن الحي، ويرجع لإفرازات عدد من الهرمونات أبرزها الأدرنالين والذي بدوره يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الطارئة، حيث يرى أن تلك الاستجابة تجعل الكائن الحي إما أن يواجه الموقف ويتصدى له أو يتجنبه ويهرب **(عسكر، 2003، ص26)**.

✓ نظرية هانز سيلي Hans Selye

يعد العالم "هانز سيلي" Hanz Selye من أبرز العلماء المفسرين للضغوط النفسية على أساس فسيولوجي وينظر "سيلي" إلى الضغط على أنه استجابة لأحداث مثيرة من البيئة وينصب اهتمامه على الاستجابة التي يمكن النظر إليها كدليل أن الفرد يقع فعلا تحت

ضغط بيئة مزعجة، ويعرف "هانز سيلي" الضغط بأنه "استجابة جسدية عامة أو غير محددة يقوم بها البدن في مواجهة أي مطلب يطلب منه" **(المزروع، 2009، ص45)**.

ويرى "سيلي" أن الضغط متغير غير مستقل وهو استجابة لعامل ضاغط، يميز الشخص ويصفه على أساس استجابته للبيئة الضاغطة، وأن هناك استجابة أو أنماط معينة من الاستجابات يمكن الاستدلال منها على أن الشخص يقع تحت تأثير موقف ضاغط وتعتبر هذه الاستجابة ضغطاً، كما يعتبر حدوثها مصحوباً بأعراض تمثل بالفعل حدوث ضغط، وتأثر بنظرية "هانز سيلي" كل من لازاروس (Lazarus) ومكجرات (Mcgrath) وكوكس (Cox) **(العبدلي، 2012، ص47)**.

ويعتقد سيلي أن ردود فعل الفرد للأحداث الضاغطة تتبع نمطا متسعا أطلق عليه جملة أعراض التكيف العام الذي يتكون من ثلاث مراحل:

- **استجابة الإنذار (Alaram Reaction):** وتشمل هذه المرحلة تغييرات بنائية طوتشريحية وكيميائية في الجسم.
- **المقاومة (Resistance):** يؤدي التعرض المستمر للموقف الضاغط إلى جانب العجز عن المواجهة إلى اضطراب التوازن الداخلي.
- **الإنهاك (Exhaustion):** حيث يصبح الفرد عاجزا عن التكيف والاستمرار في المقاومة **(عربيات، 2005، ص258)**.

✓ **نظرية "هولمز وراه" (Holmas & Rahe)**

يتفق هولمز وراه مع سيلي على أن الضغوط النفسية يمكن أن يكون لها تأثيرات بدنية غير أنهما وزملائهما قد ركزا على ضغوط أحداث الحياة، وقاموا بدراستها دراسة علمية، فشرعوا في تحديد أحداث الحياة التي يمكن أن تسبب ردود أفعال ضاغطة.

وباختصار فإن النموذج يشير إلى أن ردود الفعل للضغوط يمكن أن تكون إيجابية أو سلبية وتتضمن أي جانب من حياة الفرد؛ بما في ذلك الأسرة و المهنة، أحداث تتنوع في مقدرتها على إنتاج الضغوط، وتأثير هذه الأحداث يكون جميعا والحجم الكلي للتأثير يحدد مقدار العمل الذي يجب على الفرد القيام به من أجل المواجهة.

وقد اقترح "راه" (Rahe) عملية بواسطتها قد يحدث الضغط وحدد التغيرات على طول العمر ما بين سبب الضغط الأولي والمرض البدني النهائي: (الخبرة السابقة Past experience) وهي المرشح الأول: وهي التي قد تزيد أو تقلل تأثير الحدث الضاغط وتبين أنه إذا كان حدثاً مشابهاً لحدث في الماضي كان ضارا فإن الفرد سوف يدرك الحدث على أنه مهدد، والمرشح الثاني يمثل الميكانزمات النفسية الدفاعية والتي من المفترض أن تشتت بعض الأحداث الضاغطة، والمرشح الثالث هو رد الفعل الفسيولوجي (Physiological reaction) وهنا يكون حدث الحياة قد انتقل إلى استجابات فسيولوجية، أما المرشحات الأخرى فتحدد ما إذا كان الشخص يحاول مواجهة الحدث الضاغط أو أن أعراض المرض يتم إنتاجها **(عبد المعطي، 2006، ص28)**.

✓ نظرية لازاروس (Lazarus) للتقدير (التقييم) المعرفي

نشأت نظرية التقدير المعرفي نتيجة للاهتمام الكبير بعملية الإدراك والعلاج الحسي الإدراكي والتقدير المعرفي هو مفهوم يعتمد في الأساس على طبيعة الفرد، حيث إن تقدير الفرد لكم التهديد ليس مجرد إدراك مبسط للعناصر المكونة للموقف ولكنه ربط بين البيئة المحيطة للفرد وخبراته الشخصية مع الضغوط وبذلك يستطيع الفرد تفسير الموقف، ويعتمد تقييم الفرد للموقف على أنه ضاغط على عدة عوامل منها: العوامل الشخصية، والعوامل الخارجية الخاصة بالبيئة الاجتماعية، والعوامل المتصلة بالموقف نفسه، وتعرف نظرية

التقدير المعرفي للضغوط بأنها تنشأ عندما يوجد تناقض بين المتطلبات الشخصية للفرد ويؤدي ذلك إلى تقييم التهديد وإدراكه في مرحلتين **(ياغي، 2006، ص16)**.

وضع "لازروس" فكرة التقدير أو التقييم (Appraisal) وذكر نوعين للتقييم أو التقدير:

- **التقييم الأولى Primary Appraisal**

ويقصد به تقييم الفرد للحدث وتقديره له هل هو سلبي؟ أو إيجابي؟ أو عادي؟ فإذا أدركه بأنه سلبي يقوم بتقييم هل الحدث مؤذي Harm مهدد Threat متحد Challenge؟.

- **التقييم الثانوي Secondary Appraisal**

ويقصد به تقييم الفرد لإمكاناته الشخصية والمادية والاجتماعية لمواجهه الحدث الذي قدره كحدث ضاغط ويعتبر لازاروس أن التوازن بين نوعي التقييم هو الحكم على مدى إدراك الضغوط، فحين يكون الضرر أو التحديد أو التحدي أعلى من إمكانات المواجهة (التكيف) فإن الفرد سوف يدرك الضغوط وتظهر لديه ردود فعل الضغوط النفسية **(Taylor, 1995, P222)**.

هذا وقد حدد لازاروس وكوهين أيضاً ثلاثة أنواع من الضغوط النفسية وهي:

- **التغيرات الكبيرة:** التي تؤثر على مجموعة كبيرة من الأشخاص، وهي ضغوط عامة على الكل وخارج نطاق تحكم البشر مثل الكوارث الطبيعية، وكوارث من عمل الإنسان مثل الحروب، والطرد، والاعتقال والتفرقة العنصرية.
- **الكوارث الكبيرة:** والتي يتأثر بها فرد أو أكثر أو مجموعة وتكون التجربة خارج نطاق تحمل الفرد، مثل الموت والمرض الشديد، وفقدان العمل أو البيت.
- **الضغوط اليومية الحياتية:** مثل المشاكل الزوجية وفي العمل **(سكيك، 2004، ص28)**.

✓ **النظرية الإدراكية لسبلبيرجر (Spielbeerger)**

بعد معرفة وفهم نظرية سبيلبرجر في القلق مقدمة ضرورية لفهم نظريته في الضغوط حيث أقام نظريته في القلق على أساس التمييز بين نوعين من القلق هما:

قلق الحالة (Anxiety state)

وهو قلق الموقف أو القلق الموضوعي ويعتمد بصورة أساسية ومباشرة على الظروف الضاغطة.

قلق السمة (Anxiety trait)

أو القلق العصابي أو القلق المزمن وهو استعداد طبيعي أو اتجاه سلوكي يجعل القلق يعتمد بصورة أساسية على الخبرة الماضية وهو يربط بين الضغط و قلق الحالة، ويعتبر الضغط الناتج عن ضاغط معين مسبباً لحالة القلق أما الضغط كسمة فيرجعه إلى أن الفرد يكون من سمات شخصيته القلق أصلا.

كذلك يهتم "سبيلبيرجر" في الإطار المرجعي لنظريته بتحديد طبيعة الظروف البيئية المحيطة والتي تكون ضاغطة، ويميز بين حالات القلق الناتجة عنها ويحدد العلاقة بينها وبين ميكانزمات الدفاع التي تساعد على تجنب تلك النواحي الضاغطة، فالفرد يقدر الظروف الضاغطة التي أشارت إليها حالة القلق لديه ثم يستخدم الميكانزمات الدفاعية المناسبة لتخفيف الضغط (كبت، إنكار، إسقاط)، أو يستدعي سلوك التجنب الذي يسمح له بالهروب من المواقف الضاغطة **(الرشيد، 1999، ص54)**.

ويميز "سبيلبيرجر" بين مفهوم الضغط و مفهوم القلق، فالقلق هو عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية التي تحدث كرد فعل لشكل ما من الضغوط، وتبدأ

هذه العملية بواسطة مثير خارجي ضاغط يميز أيضاً بين مفهوم الضغط (Stress)، ومفهوم التهديد (Threat)، حيث يشير الضغط إلى الاختلاف في الظروف والأحوال البيئية التي تتسم بدرجة ما من الخطر الموضوعي، أما التهديد فيشير إلى التقدير أو التفسير الذاتي لموقف خاص على انه خطير أو مخيف **(أبو الحصين، 2010، ص29)**.

✓ **نظرية هنري موراى (Murray)**

ارتبط موضوع الضغوط عند موراى بالحاجة (Need) وعرف الضغط بأنه خاصية موضوع بيئي أو لشخص تيسر أو تعوق جهود الفرد للوصول إلى هدف معين، وترتبط الضغوط بالأشخاص أو الموضوعات التي لها دلالات مباشرة تتعلق بمحاولات الفرد لإشباع متطلبات حاجاته.

استطاع موراى أن يميز بين نمطين من الضغوط وهما"

أولا: ضغط بيتا (Beta Press): وهي دلالات الموضوعات البيئية كما يدركها الفرد.

ثانياً: ضغط ألفا (Alpha Press): وهي خصائص الموضوعات البيئية كما توجد في الواقع أو كما يظهرها البحث الموضوعي **(الرشيد، 1999، ص65)**.

وكتب "هول وليندي" (1978) أن موراى أوضح أن سلوك الفرد يرتبط بالنوع الأول ويؤكد على أن الفرد بخبرته يصل إلى ربط موضوعات معينة بحاجة بعينه ويطلق على هذا المفهوم تكامل الحاجة، أما عندما يحدث التفاعل بين الموقف الحافز والضغط والحاجة الناشطة فهذا ما يعبر عنه بمفهوم ألفا **(عثمان، 2001، ص100)**.

وهكذا وطبقاً لنظرية "موراى" تكون الحاجات النفسية قوى دافعة لكنها لا تعمل بمفردها وإنما تضافر مع القوى البيئية في ديناميكية من أجل انبثاق السلوك الإنساني، فالعوز الذي ينشأ عن وجود الحاجة يهدد كيان الفرد ويهز استقراره واتزانه ويزيد من التوتر والإلحاح لديه

من أجل الإشباع ويظل الإنسان يكدح ويناضل في بيئته ويبحث عن ميسرات تيسر له الإشباع وتحقق له اللذة، فيتواجه مع الأشخاص أو الموضوعات والوضعيات والقوى البيئية والنماذج الاجتماعية وهذه إما تيسر أو تعوق الإشباع، وفي حالة أن تكون هذه القوى ميسرة وقادرة على الإشباع فض التوتر واستعاد الإنسان اتزانه ونظامه، أما في حالة أن تعوق إشباع الحاجات المثارة يكون الضغط وهنا نكون إزاء حالتين يطلق عليهما مصطلح الضغوط: ألفا و بيتا **(أبو الحصين، 2010، ص29)**.

✓ **التعقيب على النظريات المفسرة للضغوط**

يخلص الباحث من خلال عرض النظريات السابقة أن الضغط مفهوم أوسع بكثير من أن تحيط به نظرة واحدة، ونكون في حاجة إلى النظريات التي اتخذت من العوامل الفسيولوجية وحدة تفسيرية لها بقدر احتياجنا إلى النظريات التي اتخذت من العوامل النفسية أساساً لتفسير الضغوط والتعرف على ماهيتها، وطبيعتها، وعلاقتها بغيرها من المفاهيم والتأثيرات التي تحدثها في الإنسان، فإذا كانت نظرية "سيلي" (Selye) قد قدمت فهماً يغلب عليه الطابع الفسيولوجي واعتبرت الضغط متغيراً مستقلاً ويكون استجابة لعامل ضاغط، ويحدث تغيرات فسيولوجية أي أن الضغوط تظهر لدى الفرد في حالات الفشل الذي يقابله وخاصة عندما تكون هناك مطالب يعتبرها الشخص ذات أهمية له، ولم يستطع تحقيقها فضلاً عن تأكيده على أن الضغوط النفسية ما هي إلا مواقف محبطة تواجه الفرد **(الزيناتي، 2003، ص86)**.

فإن نظرية "لازاروس" ركزت على التقدير العقلي المعرفي للموقف الضاغط ومهارات المواجهة والتفاعل بين التقديرات المعرفية، والاستجابات الانفعالية، فإذا أدرك الشخص أن الموقف مهدداً السلامته وأمنه وراحته، يعمل مباشرة لإزالة مصدر التهديد ويصاحب ذلك انفعالات سلبية، أما إذا أدرك أن الموقف لا يهدده بالخطر أو أنه ليس خطير بدرجة كبيرة خفض من مستوى حالة الانفعال السلبي، والانفعال الإيجابي يتبع التقديرات المختلفة للمواقف

التي لا تهدد الفرد بالخطر، كما يرى لازاروس أنه يمكن التعرف على الشخص الواقع تحت الضغط من خلال مؤشرين هما:

المؤشر الفسيولوجي: وهو يشير إلى التغيرات التي نلاحظها على الجسم مثل التفاعلات الكيميائية، واضطراب الجهاز العصبي المستقل.

المؤشر السيكولوجي: وهو يشير إلى المواقف التي يظهر فيها اضطراب في الانفعالات والوظائف المعرفية **(أبو الحصين، 2010، ص31)**.

بينما نظرية "سبيلبيرجر" تركز على المتغيرات المتعلقة بالمواقف الضاغطة وإدراك الفرد لها، وما يترتب عليها من آثار إيجابية أو سلبية، فضلاً عن أن الضغوط النفسية لا تختلف باختلاف الظروف البيئية الاجتماعية التي تؤثر في المطالب، ولكنها تتأثر باختلاف الخبرة والأحوال الجسمية والنفسية التي تؤثر على قدرة الكائن الحي **(ياغي، 2006، ص19)**.

فقد اعتبر سبيلبيرجر الضغط عملية انفعالية تشير إلى تتابع الاستجابات المعرفية السلوكية بشكل ما من الضغوط، أما موراى فقد قدم فهماً أكثر دينامية حيث تتبع الضغط في البيئة المحيطة بالفرد وهنا فإن الضغط يصبح خاصية لموضوع بيئي أو لشخص يعوق أو يسهل تحقيق هدف ما.

لذلك يرى الباحث أن الحاجة ضرورية إلى أكثر من نظرية في التعرف إلى مفهوم الضغط، لأن الضغط مفهوم واسع معقد، وينتشر على مستويات اجتماعية ونفسية وفسيولوجية وثبت أن له تأثيرات على المرض الجسمي والعقلي، الضغط والاضطراب النفسي والمزاج المكتئب، والتكيف الاجتماعي، والتوافق النفسي ، وهي في المقام الأول تأثيرات نفسية وفسيولوجية.

كما يرى الباحث أن مفهوم الضغوط مر بتطورات كثيرة خلال العقود الخمسة الماضية وقد تنوعت طرق البحث في مجال الضغوط تبعاً للتطور التاريخي للمفهوم الذي انتقل من دراسة الأثر الفسيولوجي إلى السبب البيئي إلى التقدير المعرفي إلى السمات الشخصية، وطرق الوقاية، ويمكن ترتيب المراحل التي مر بها البحث العلمي الموضوع الضغوط على النحو التالي:

- البحث في أثر الضغوط على جسم الإنسان.
- البحث في مسببات الضغوط.
- البحث في التقديرات المعرفية للضغوط.
- البحث في سمات الشخصية والتوافق.

5. مصادر الضغط النفسي

الحقيقة أن أي مجتمع إنساني لا يخلو من الضغوط لكن تعقد الحياة جعل من مصادر الضغط متعددة تنشأ من تفاعل عناصر حياتية ووجودية كثيرة نتيجة تفاعل الفرد مع البيئة التي يتعايش معها وما يترتب عن هذا التفاعل من كثرة المطالب والتحديات التي تتطلب من الفرد الاستجابة لها ويسبب ذلك في ظهور حالة من الشعور السلبي وتهديد الذات نظرا لشعوره أن استجاباته غير كافية أو ملائمة، وقد حدد "ميلر" Miler (1979) مصدرين للضغط هما: الضغوط الداخلية كالطموحات والأهداف في مقابل الضغوط الخارجية كالضوضاء والزلازل وضغوط القيم والمعتقدات والصراع بين العادات والتقاليد الاجتماعية التي يتمسك بها الفرد وبين الواقع **(حسين وحسين، 2006، ص38)**.

وفي نفس الاتجاه يشير "لازاروس وكوهين" أن الأفراد يتعرضون إلى نوعين من العوامل الضاغطة: المتطلبات البيئية التي تشمل الأحداث الخارجية الأسرية والاجتماعية والاقتصادية التي يواجهها الفرد في حياته وتتطلب منه التوافق معها والمتطلبات الشخصية

التي تشمل طموحاته وأهدافه وقيمه ويعتبران أن هناك ثلاث مصادر أساسية مسببة للضغوط **(عبد المعطي، 2006، 40)** هي:

المصدر الأول: يشمل الأحداث المفاجئة والقوية التي تؤثر في أعداد كبيرة من أفراد المجتمع كالحروب والكوارث الطبيعية والأزمات الاقتصادية.

المصدر الثاني: يشمل أحداثاً مشابهة لأحداث المصدر الأول في كونها مفاجئة وقوية إلا أنها تختلف عنها من حيث تأثيرها على عدد قليل من الأشخاص ومنها أحداث المرض والفشل والوفاة.

المصدر الثالث: يشمل المشكلات اليومية المستمرة والمزمنة التي يكون الفرد خلالها متوافقا مع البيئة بمستوى معين ولكنه غالبا يعاني من تأثيراتها على المدى الطويل كالمشكلات الزوجية أو مشكلات العمل والدراسة وغيرها.

بالتالي قد تكون بعض مسببات الضغط مزمنة كالضوضاء والازدحام والفقر وانعدام فرص الحصول على الرعاية أو حادة مثل الاعتداءات والحوادث والكوارث الطبيعية فأحداث الحياة اليومية تحمل معها ضغوطاً يدركها الإنسان عندما يساير باستمرار تسارع أحداث الحياة و متطلباتها والمواقف المختلفة في العمل أو التعاملات مع الناس أو المشكلات التي تحتاج إلى درجة أعلى من المسايرة لغرض التوافق النفسي ولا يجد لها حلولاً مناسبة.

مصادر الضغط على مستوى الأفراد عديدة فمعظم المواقف الضاغطة هي تلك التي تهدد السلامة الجسدية المعاناة من مرض خطير أو عجز دائم، وقد أشار "ألين" (1990) Allen أن الضغوط تنشأ نتيجة أحداث تتضمن إعاقة واقعية أو متخيلة لحاجات الفرد وأهدافه قد تأخذ تلك الإعاقة أشكالا عدة منها الإحباط "Frustration" الناتج عن عدم إشباع حاجة ما والصراع "Conflict" الذي يرجع إلى وجود حاجات متضاربة لدى الفرد،

كما تنشأ الضغوط النفسية عن الشعور بالضيق حين يتوقع العجز في التعامل مع موقف ما مستقبلا.

وفي هذا الإطار يشير الباحثون الغربيون إلى أربعة مصادر للإحباط في المجتمعات المعاصرة **(عسكر، 2003، 76-78)**:

✓ **الكثافة السكانية**

الإدراك الشخصي للحيز الخاص بالفرد أثناء وجوده بين الآخرين فالكثافة السكانية العالية يمكن أن تؤدي إلى إشاعة جو من عدم الأمان وغياب العلاقات الاجتماعية الحميمة نسبيا وازدياد المنافسة وهو ما من شأنه أن يزيد من القلق حول التوقعات الحياتية.

✓ **التمييز العنصري**

يعني أي تصرف سلبي تجاه الاعتقاد الآخرين على أساس الدين، الجنس الأصل العرقي، الوضع الاجتماعي، اللون ... الخ

✓ **العوامل الاجتماعية – الاقتصادية**

يمكن أن تكون مصدرا للإحباط لارتباطها بالأساسيات الحيوية ونذكر من هذه العوامل البطالة، التضخم، الركود الاقتصادي، ارتفاع الضرائب ... الخ

✓ **البيروقراطية**

تشير إلى الروتين والعلاقات غير الشخصية وهي من الأسباب التي تؤدي إلى انخفاض الدافعية والرضا الوظيفي.

فيما يرى "كاربارياتو" Carbariano أن الاضطهاد النفسي هو أشد مصادر الضغط تأثيرا لدى الأفراد لأنه يتضمن أمورا سلبية على الحياة النفسية **(لوكيا، 2002، ص16)** هي: الرفض والتقييم السلبي مما يؤدي إلى تقييم سلبي للذات والتجاهل والتعجيز الذي يحدث عبر مطالب غير ثابتة و العزل الذي يعني منع الفرد من الاتصال بالآخرين والإفساد الذي يحدث عند اشتراك الفرد في أعمال غير اجتماعية تسبب له إرهاقا نفسيا.

ومن خلال ما سبق يتضح أنه من الصعب حصر كل مسببات الضغط لدى الأفراد نظرا لاختلاف الظروف الاجتماعية والخصائص الفردية التي تعد عاملا فارقا بين من هم أكثر تعرضا للضغوط ومن هم أقل تعرضا لها يصنف الباحث مصادر الضغط النفسي في هذه الدراسة إلى ستة مصادر:

- ✓ **العوامل الاجتماعية والاقتصادية**

تؤدي أحداث الحياة دورا مهما في الضغط النفسي لاسيما تلك التي تتضمن تغيرات مفاجئة منشؤها مثيرات تكمن في طبيعة البناء الاجتماعي والسياسي والاقتصادي **(الرشيدي، 1999، ص11)**.

فبعض الخصائص الموقفية التي ينظر إليها من قبل الأفراد على أنه من الصعب تحملها والمرتبطة بظروف المعيشة والبيئة الاجتماعية والمستوى الاجتماعي والاقتصادي والعرق وغيرها تؤدي إلى حالة من الصراع الداخلي **(Bruchon Schweitzer, 2002, P294)**.

وقد أكدت الكثير من الدراسات أن الفئات السكانية المهاجرة أو المغتربة أكثر عرضة للاضطرابات النفسية نظرا للاختلاف الثقافي والظروف الاقتصادية في المجتمع الجديد والضغوط الممارسة على هذه الفئات قصد أقلمتها، كما أن التغيرات الاجتماعية تنجم عن

التطور الصناعي والتغيرات الاقتصادية السريعة ومظاهر البطالة وانخفاض الإنتاج وعدم عدالة توزيع الدخل والتفاوت الطبقي التي يترجم تأثيرها في شكل هشاشة وإحباط عند الأفراد.

ويؤكد الكثير من الباحثين على ازدياد معدل الاضطرابات العقلية ومرض السكري والأزمات القلبية وارتفاع ضغط الدم المصاحبة لعدد من الأحداث الاجتماعية والسياسية على غرار الصراعات الداخلية والحروب الأهلية، وتشير دراسات أخرى أنه بالتوازي مع ذلك تطرح الأحداث على المستوى المحلي والعائلي انعكاسات واضحة على الصحة الجسمية والنفسية للأفراد **(Stora, 1991, P25-27).**

- ✓ **البيئة الطبيعية (الفيزيقية)**

تعتبر واحدة من مسببات الضغط النفسي لما تحتويه من ضغوط الغلاف الجوي والتغير في المناخ وفي درجة الحرارة والتلوث وطبيعة التضاريس وشح الموارد الطبيعية والكوارث الطبيعية كالزلازل والبراكين والأعاصير والأوبئة والازدحام السكاني في القرى والأحياء الشعبية وقلة الخدمات وضيق السكن وضعف الإضاءة... الخ.

- ✓ **الضغوط الأسرية**

تشكل بعواملها التربوية ضغطا شديدا على رب الأسرة وأثرا على التنشئة الأسرية فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه التزام و إلا اختل تكوين الأسرة و تفتتت معايير الضبط فيها مما ينتج عنه تفككها في حالة ما إذا ما اختل سلوك أحد الوالدين **(الغرير وأبو السعد، 2008، ص30).**

إذ يمكن للعلاقات أن تكون مضطربة نتيجة مشاكل نفسية أو عضوية و تتراوح تلك المشاكل بين الظروف الحادة غير المتوقعة كل تغير مفاجئ يهدد توازن الفرد واستقراره

الانفعالي وبين الضغوط التي تسببها طبيعة البيئة المنزلية وأحداث الحياة اليومية وأسلوب حياة الفرد **(Bruchon Schweitzer, 2002, P294)**.

وأكدت دراسات "ساندلر" Sandler (1973) و"هربورغ" وزملائه Harburg (1988) & al أن الضغط قد ينجم عن أسباب متعددة داخل الأسرة مثل المشكلات المتعلقة بغياب أحد الوالدين أو طلاق أو انفصال أو مرض أحد أفراد الأسرة مرضا خطيرا أو إعاقة شديدة أو الصراعات حول تربية الأبناء وكلها عوامل تتسبب في عدد من الاضطرابات النفسية **(شقير، 2002، ص177)**.

كما قد تنشا الضغوط الأسرية من خلال الصراع بين دور الشخص الأسري ودوره في العمل أو محاولته القيام بأدوار متعددة في الوقت نفسه و ما ينتج عنها من مشكلات حول توقعات أعضاء الأسرة، ومن الدراسات المبكرة التي أجريت في هذا المجال تلك الدراسة التي أجراها شولر وبيرلين Schooler & Pearlin (1978) على عينة من 2300 شخصا ووجدا أن الأفراد الذين أقروا بأنهم يعانون الضغط المزمن المرتبط بعلاقاتهم الزوجية أو الوالدية وما يؤدون من واجبات منزلية كانوا أكثر عرضة للمعاناة النفسية **(تايلور، 2008، ص392)**.

- ✓ **العوامل الذاتية**

يختلف إدراكنا العوامل الضاغطة تبعا للفروق الفردية التي تلعب دورا كبيرا في تحديد إدراكنا للأحداث الضاغطة واستجابتنا لمسبباتها، فالإدراك هو تلك العملية العقلية التي يتم من خلالها ترجمة المثيرات الحسية الموجودة في العالم الخارجي وإعطائها معنا وتفسيرا يتناسق مع صورة الذات بكل مكوناتها **(عبد القوي، 1995، ص107)**.

وقد قسم "باين" Payne (1988) الفروق الفردية إلى ثلاث مجموعات:

الخصائص الوراثية: وتضم البنية الجسمية، الجنس، درجة الذكاء.

الخصائص المكتسبة: تشمل متغيرات خاصة بالطبقة الاجتماعية ، مستوى التعليم ، السن وغيرها.

خصائص الطبع: تضم عددا من المتغيرات كسمة القلق العصابية والانبساط، نمط شخصية (أ–ب) تقدير الذات، صورة الذات، مصدر الضبط، المرونة وأسلوب المواجهة.

وبالتالي تكون الخصائص الشخصية للفرد مسؤولة عن تحديد مستوى معاناته من الضغوط وردود أفعاله نحوها، فهناك أشخاص يتحملون درجة عالية من الضغط وآخرون ينهارون عند أقل درجة منه مما يشير إلى أن الضغوط تنتج عن اختلال في الجوانب المعرفية العقلية يؤدي إلى التشوه الإدراكي والاختلالات الوظيفية العقلية قصور التفكير والاستنتاج والاستدلال والتذكر وقد يرجع ذلك إلى عدد من العوامل الجسمية أو النفسية.

الضغوط الجسمية

تنشأ عن الإسراف في إجهاد الجسم مما يؤدي إلى اختلال بنية واحد من أعضائه أو قصور في الوظائف البيولوجية والاضطرابات الهرمونية و ما يصيب الجهاز الدوري والتنفسي من أمراض وبعض المشاكل الصحية الأخرى كالتعرض لعمل جراحي أو إعاقة إضافة إلى صعوبات النوم وسوء استخدام الأدوية والعقاقير والطعام أو اختلال النظام الغذائي والآثار الصحية والعضوية السلبية التي تنتج عن أخطائنا السلوكية في نظام الأكل أو النوم أو العمل أو التدخين أو التعرض للملوثات **(عبد الستار، 1998، ص131)**.

الضغوط المرتبطة بالشخصية

يرى "ايزنك" Aizenk أن العلماء حتى ثمانينات القرن العشرين تعاملوا مع مفهومي الشخصية والضغوط كما لو كانا منفصلين لكنهما في الحقيقة مرتبطين معا ذلك أنه لا يمكن فهم الضغوط النفسية دون تحديد خصائص الفرد الذي يكون في موقف ضاغط **(عبد العزيز، 2010، ص179)**.

لهذا تجمع الدراسات الحديثة على اعتبار شخصية الفرد عاملا وسيطا في العلاقة بين ضغوط الحياة ونتائجها على الصحة النفسية والجسدية، وفي هذا الإطار يذكر عسكر مجموعة أنماط تسهم سلبا أو إيجابا في الضغوط الواقعة على الفرد **(عسكر، 2003، ص155-170)**:

- **الصلابة النفسية**

تشير إلى مجموعة من السمات تساعد الفرد في توقع الأزمات والتغلب عليها وتلعب دورا في تخفيف آثار الضغط فتجعل منه مصدر إثارة ودافعا للإنجاز، حيث أكدت الدراسات أن من يتمتعون بالصلابة النفسية يتميزون بدرجة عالية من الالتزام واعتقاد قوي بما يقومون به مع غياب شعور الاغتراب أثناء تأدية المهام المطلوبة منهم ودرجة عالية من التحدي والتحكم في أمورهم الحياتية مع إدراك شخصي لقدرتهم على التحكم في مسرات ومضرات الحياة.

- **الكفاية الذاتية**

لا تقتصر حسب "باندورا" على امتلاك الأفراد مهارات سلوكية متنوعة بل تشمل أيضا الثقة والاعتقاد بالكفاية، وتؤكد الدراسات أن ذوي الدرجات العالية من الكفاية الذاتية يواجهون المواقف الضاغطة بدرجة منخفضة من الاستثارة الفزيولوجية مستوى أقل من الأدرينالين في الدم.

- **مفهوم الذات**

يشير إلى الصورة الكلية (الأفكار والمشاعر) التي يحملها الفرد عن نفسه وتتكون عبر تفاعله مع محيطه الاجتماعي الذي يسمح له بإدراك صورته عن ذاته في المواقف المختلفة.

- **القلق**

تبين البحوث أن اضطراب القلق يزيد من شدة حساسية الأفراد وميلهم لتضخيم الأمور والمواقف التي يخبرونها مما يسبب لهم قلقا أكبر ويجعلهم يتأثرون بدرجة أعلى بمصادر الضغط.

- **التفاؤل**

يشير "كارفر وشاير" Carver & Sheier أن الأفراد الذين يتسمون بالنزعة التفاؤلية غالبا ما يمتلكون وسائل للتعامل مع المواقف الضاغطة مقارنة بأصحاب النزعة التشاؤمية كما يخبرون أعراضا بدنية ونفسية سلبية أقل، فالفرد الذي يكون اتجاها إيجابيا نحو مختلف العوامل البيئية غالبا ما يمتلك درجة تفاؤل عالية فيما يتعلق بمردوده النفسي والمادي.

- **نمط الشخصية (Type: A/B/C) Behavior Pattern**

جلب هذا العامل اهتمام الباحثين وهم يحاولون فهم تأثير الضغوط على الصحة النفسية والجسدية ويعود شيوعه إلى منتصف القرن العشرين وخاصة إلى جهود الطبيبين فريدمان وروزنمان M Friedman & R Rosenman من خلال أبحاثهما حول مرضى القلب، حيث توصلا إلى تحديد نمطين للشخصية (أ) و(ب) فيكون الأفراد ذوي النمط 1 أكثر عرضة للإصابة بأمراض القلب وارتفاع الضغط والأرق والتوتر والعصبية وعدم الاستقرار النفسي **(حسين وحسين، 2006، ص595)**.

ويشير "كونسولي" Consoli (2001) إلى أن السمة المميزة لهؤلاء الأفراد هي النظرة السلبية العالم والآخرين والتي تتسبب في استجابات العدائية أو ما يسمى "العداء الساخر فهم يميلون إلى خلق جو من الصراع حولهم عوض تلقي الدعم الاجتماعي الذي يحتاجون إليه من محيطهم **(Consoli, 2001, P38-39).**

جدول رقم (01): يوضح مقارنة بين نمطي الشخصية (أ) و(ب)

نمط الشخصية (أ)	نمط الشخصية (ب)
مستوى طموح شخصي واجتماعي عال. رغبة عالية في الإنجاز والنشاط المستمر وإن كان بدون أهداف محددة. درجة عالية من الدافعية وحب المنافسة مع انفسهم والآخرين والسباق مع الوقت. القيام بأكثر من عمل في وقت واحد. الافتقار إلى الصبر والاتزان الانفعالي. يتصفون بالهجوم والتسلط والتوتر والغضب وقلة التحمل. تحريك الذراعين بشكل واضح عند الحديث. يجدون صعوبة في قول (لا) . يدفعون الآخرين للإسراع في حديثهم ويحاولون تحويل دفة الحديث تجاه وجهة نظرهم.	الميل إلى الحياة الهادئة وتأدية الأعمال ببطء وهدوء. يفضل أداء كل مهمة على حدة. الصبر والارتياح والاسترخاء الطبيعي. عدم القدرة على العمل تحت الضغط. متعاون ويحب العمل الجماعي. لا يتنافس مع نفسه ومع الوقت.

يمكن القول أن الدرجة العالية من البحث عن التنافس والحاجة للاستثارة والإنجاز عند ذوي النمط (أ) تطرح مشكلة في زيادة الحمل واختلال طاقات التكيف لديهم، حيث تشير الدراسات إلى ارتباط تلك السمات مع رغبة هؤلاء للتحكم في البيئة المحيطة، ووفق "جلاس" Glass (1977) فإن سلوك هؤلاء ما هو إلا سلوك تكيفي لمواجهة مواقف الضغط فهؤلاء الأفراد يشعرون بالتهديد وعدم الأمان في حالة فقدانهم السيطرة في موقف ما لذا يعملون جاهدين للحفاظ على التحكم وقوة الحاجة لديهم تؤدي إلى خبرات متكررة من العجز والإحباط استجابة لمواقف الحياة الكثيرة التي يصعب التحكم بها، وبعبارة أخرى كلما ارتفعت درجة الفرد على النمط أ ارتفعت الدرجة الدالة على الرغبة في التحكم كوسيلة للتخلص من الضيق النفسي الناجم عن استثارة الجهاز العصبي الذاتي **(عسكر، 2003، ص164)**.

إضافة إلى ما سبق فقد كشفت الأبحاث السيكوسوماتية والوبائية عن وجود نمط آخر للشخصية هو النمط (C) أو (ج) الذي يرتبط حسب السيكوسوماتيين بعدم قدرة الفرد على التعبير عن انفعالاته لوجود صراع قديم غير محلول أو فقدان الموضوع فيتميز هؤلاء بحياة هوامية فقيرة وتفكير عملي والتفاني المفرط والشعور بالذنب والميول الاكتئابية **(Temoshok et Al, 1990, Contrada et al, 1990)**.

كما كشفت الدراسات الوبائية من جانبها جملة معقدة نسبيا من الميزات تنطوي على صعوبة في تحديد والتعبير عن المشاعر السلبية الغضب والقلق مع أفكار اكتئابية كامنة (العجز، انخفاض تقدير الذات، اليأس وفقدان التحكم) وعكس ذوي النمط أ فإن ذوي النمط ج صبورون وقادرون على تقبل الصعوبات المرتبطة بعامل الوقت كما يفضلون الابتعاد عن المنافسة.

أما على الصعيد الإكلينيكي فيؤكد كونسولي أن أصحاب النمط ج يكونون أكثر عرضة للإصابة بالأمراض المناعية خاصة السرطان أو ما يوصف بـ (Cancer Prone) **(Boudarene, 2005, P24)**.

✓ **الضغوط الأكاديمية والمهنية Social & Economic Stressors**

إن الظروف المتعلقة بالدراسة وما يطرأ خلالها من تغيرات في حياة الفرد كالسفر والتغيير في المدرسة و الأنشطة الاجتماعية وفي عادات النوم والأكل ومشاكل التكيف مع الأساتذة و الزملاء من أهم مصادر الضغوط النفسية بسبب عدم إشباع الحاجة إلى التحصيل أو الإنجاز و الشعور بالإحباط الناشئ عن وجود ظروف بيئية و أشخاص لا ييسرون للفرد النجاح بين الأقران **(الرشيدي، 1999، ص72)**.

إضافة إلى ذلك يشير الباحثون إلى عدد من المشكلات المسببة للضغوط مثل صعوبات التعلم وصعوبة التركيز والخوف من الامتحانات فضلا عن الفشل في الامتحانات وصعوبات التكيف مع قوانين المدرسة و التحكم في الوقت والخوف من النقد والعقاب، فالتقويم السلبي من قبل الآباء والمدرسين أو الأقران قد يكون سببا من أسباب الضغط **(الطريري، 1994، ص47)**.

أما مصادر الضغوط المهنية فهي متعددة من وجهة نظر علماء الإدارة و السلوك التنظيمي حيث يعتبر "فرانش وآخرون" French & al (1982) أن الضغط المهني ظاهرة مركبة من مجموعة متنوعة من المكونات المرتبطة بالفرد وبالوظيفة.

صنفها "ماك كجرات" Mc Grath إلى ثلاث مستويات:

ضغوط ناتجة عن البيئة المادية: ويتعرض لها العامل داخل المنظمة أثناء تأديته وظيفته وتتضمن مصادر متنوعة نفسية أو اجتماعية ناتجة عن مستوى الاستخدام الذي تعمل به المنظمة.

ضغوط ناتجة عن البيئة الاجتماعية: أي تنشأ من خلال تفاعل العامل مع زملائه.

ضغوط ناتجة عن الخصائص الشخصية للفرد: كالقلق والأساليب الإدارية.

6. أثر الضغوط النفسية على الصحة النفسية

تعتبر الضغوط النفسية أحد الظواهر التي تأثر على الصحة النفسية للفرد وقد تؤدي شدتها والتعرض المستمر لها إلى آثار واضطرابات عديدة وخلل في الصحة النفسية للفرد، قد يصل الأمر إلى بعض المشكلات النفسية التي لا يمكن تجاهلها **(رسلان، 2013، ص34)**، وهنالك علاقة بين الضغط وبعض الاضطرابات النفسية نذكر منها:

- ✓ **الضغط النفسي وعلاقته بالاكتئاب**

إن الاكتئاب والضغط النفسي يسيران جنبا إلى جنب حيث تدل الوقائع على أن (80) بالمائة من حالات الاكتئاب سبقتها أحداث مثيرة للضغط النفسي، وإن اضطراب الاكتئاب بدوره يسهم في تطور الضغط النفسي لدى الفرد **(جيووي، 2015، ص23)**.

- ✓ **الضغط النفسي وعلاقته بالاحتراق النفسي**

يعتبر الضغط النفسي أكثر المصطلحات ارتباطا بالاحتراق النفسي حيث يرى "نيهاوس" (Niehause) أن الاحتراق النفسي هو مجرد انعكاس للضغوط النفسية حيث يستخدم الضغط النفسي كدلالة على عوامل المواقف الخارجية، بينما الاحتراق النفسي هو دلالة على حالة دائمة من الضغط النفسي بسبب التعرض المستمر لها وتمر ظاهرة الاحتراق النفسي كسيرورة Process عن طريق ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى: وجود ضغوط نفسية مثل ضغوط العمل، ضعط الأسري.

المرحلة الثانية: حدوث إجهاد وألم وتعب.

المرحلة الثالثة: حدوث مجموعة من التغيرات في السلوك والاتجاهات، آلية التعامل مع الآخرين أي حدوث الاحتراق النفسي **(عيواج وزياد، 2022، ص765)**.

7. الضغط النفسي عند عون الحماية المدنية

يتعرض أعوان الحماية المدنية إلى ضغط النفسي مهني راجع إلى حد كبير إلى قيود الطوارئ ومتطلبات الأداء، ويضاف إلى ذلك ما يلي: الطبيعة المتنوعة للتدخلات، مواجهة المعاناة الآخرين والموت، تضرر محتمل للصحة الجسدية والنفسية حيث توصلت الدراسات الحديثة في الجزائر إلى أن الأمراض الأكثر انتشارا عند أعوان الحماية المدنية هي أمراض هضمية ثم الأمراض الجلدية، وأغلب الأعوان المصابون بهذه الأمراض أصيب بها بعد الالتحاق بسلك الحماية المدنية، كثيرا ما تكون أسبابها نفسية أي راجعة إلى تعرض العون إلى ضغوط نفسية متكررة **(قاجة وغربي، 2018، ص270)**.

حيث تم بتحديد المواقف الضاغطة التي يعاني منها عون الحماية المدنية من خلال ما يلي:

- القيود المتعلقة بالجداول الزمنية أو السرعة في أداء التدخلات.
- وفاة طفل أو تدخل في إصابة طفل بجروح خطيرة أو تعرض لسوء معاملة من طرف أهل الضحايا.
- ضغط الوقت أو ضيق الوقت.
- فترة الأعمال الزائدة أو تحت أعباء إضافية.
- الاضطرار إلى إعلام أسرة بحادث خطير أو وفاة.
- التعرض أو المواجهة مع مخاطر المواد الكيميائية والبيولوجية والإشعاعية والنووية.
- تباعد المتطلبات أو الاهتمامات بين الحياة المهنية والحياة الخاصة.
- عدم وجود دعم أو اعتراف من التسلسل الهرمي.
- نغمات أجهزة الإنذار.
- اتخاذ قرار صعب أو عاجل أثناء التدخل.

- وقت النقل طويل جدا بين المركز وموقع الحادث.
- قلة التواصل أو التشاور أو المشاركة في اتخاذ القرار **(Lavilluniére & Arvers, 2016, P91).**

8. انعكاسات الضغط النفسي على سلوك وأداء الفرد في بيئة العمل

يعد الضغط النفسي من الظواهر المعقدة التي تؤثر في منظومة الفرد النفسية المعرفية، والسلوكية كما تتجلى آثاره على مستوى الأداء داخل المؤسسات خاصة في المهن الحساسة كالحماية المدنية، فعندما يعيش العامل في بيئة مهنية مليئة بالمطالب المتزايدة والغموض في الأدوار وغياب الدعم الاجتماعي فإن ذلك يؤدي إلى اختلال في التوازن الداخلي ما قد ينعكس على جودة حضوره الذهني والبدني داخل العمل.

ومن هذا المنطلق فإن الضغط النفسي لا يعد ظرفا عارضا بل يشكل محفزا أو معيقا أساسيا لسلوك الفرد في المؤسسة، وقد أكدت النظريات الحديثة خاصة نظرية "هانز سيلي" حول "نموذج التكيف العام" أن الاستجابات الفسيولوجية والنفسية للضغط – إذا تجاوزت حدود التكيف – تؤدي إلى مرحلة الإنهاك حيث يتضاءل الأداء وتزداد الأخطاء وينخفض الاستعداد الذهني للاستجابة لمتطلبات المهنة.

إن بيئة الحماية المدنية بما تحمله من طوارئ، أخطار، وساعات عمل غير منتظمة تمثل بيئة ضغط عالية التأثير على الجهاز العصبي والنفسي للعامل، وفي هذا السياق لا بد من التأكيد على أن الضغط النفسي المزمن يؤدي إلى ما يُعرف في أدبيات علم النفس التنظيمي بظاهرة "الاحتراق الوظيفي" Burnout التي تتسم بمشاعر الإنهاك، فقدان المعنى من العمل، وتبلد الانفعال.

هذه الظاهرة ترتبط بدورها بتدني ملحوظ في الأداء الفردي والجماعي وتراجع مستوى الالتزام والانتماء ما يستوجب التطرق إلى آليات تأثير الضغط على السلوك المهني ومدى

انعكاسه على الأداء باعتباره إحدى أهم مؤشرات التكيف أو الفشل المهني، وهو ما يفرض الانتقال في الفصل التالي إلى دراسة الأداء الوظيفي كمتغير تابع تتجسد فيه آثار الضغوط الداخلية والخارجية التي يتعرض لها العامل في بيئته المهنية.

خلاصة الفصل

اهتمت الكثير من الأبحاث ضمن تخصصات متعددة بدراسة الضغوط النفسية باعتبارها ظاهرة إنسانية وبيولوجية واجتماعية، وعلى الرغم من أن تلك الأبحاث تعطي نتائج مختلفة لكنها تتكامل فيما بينها لتكشف عن الأبعاد المتعددة والمعقدة للظاهرة وهذا التعدد والتكامل يعود إلى تنوع العوامل التي تنضوي تحتها فمنها عوامل جسدية ونفسية ومعرفية.

إن التعرض المستمر للضغوط على عدة مستويات سواء كانت داخلية أو خارجية المنشئ يؤدي إلى اختلالات واضطرابات في أداء الجهاز النفسي بسبب عدم القدرة على التكيف أو حالات الوهن أو زيادة غير اعتيادية في الوساوس والقلق واضطرابات هستيرية تعتري الفرد، حيث أن الضغوط تزيد من وطأة تلك الأعراض وتسهم إلى حد كبير في تخلخل التوازن النفسي فيقع الفرد صريع المرض بفعل شدة الضغوط من جهة وللتهيؤ النفسي الداخلي للمرض، فالعلاقة إذن تبادلية بين الضغوط والأمراض النفسية ومن ثم فهذه الضغوط تسبب بعض الإعياء ثم الإجهاد العصبي والتعب الشديد.

إلا أن التعرض للمواقف الضاغطة التي ربما تستمر لزمن ليس بالقليل لا يسبب القلق المزمن فحسب بل يُحدث تغيرا في معدلات المرض وقد يؤدي إلى الوفاة في بعض الأحيان.

الفصل الثاني
أداء العمال
(الأداء الوظيفي)

الفصل الثاني: أداء العمال (الأداء الوظيفي)

تمهيد

1. ماهية الأداء الوظيفي
2. أنواع ومكونات الأداء الوظيفي
3. النظريات المفسرة للأداء
4. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي
5. محددات ومعايير الأداء الوظيفي
6. أساليب تحسين أداء العمال
7. طرق تقييم الأداء
8. الضوابط التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين
9. الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية
10. الأداء الوظيفي كأحد المخرجات السلوكية في ظل الضغوط المهنية

خلاصة

تمهيد

يشكل الأداء محورا رئيسيا تنصب حوله جهود القائمين على مسؤولية الإشراف إذ أنه يعد الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل بالمنظمات، فهو دليل على ما يتمتع به المرؤوسين من قدرات وإمكانيات ومهارات فهو يعتبر القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من طرف الإدارة والمرؤوسين.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ماهية الأداء الوظيفي ومعرفة أهم أنواع مكونات محددات الأداء إضافة إلى النظريات المفسرة له ومختلف العوامل المؤثرة فيه.

1. ماهية الأداء الوظيفي

لقد تعددت التعاريف التي تناولت مفهوم الأداء الوظيفي نذكر منها:

يعرف "حسن" الأداء الوظيفي: "يشير على درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة، وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة، أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد، فالأداء الوظيفي يمثل الوسيلة التي من خلالها يشبع الفرد متطلبات وظيفته".

ويعرفه "عاشور" على أنه: "قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ويمكننا أن نميز بين ثلاثة أبعاد جزئية يمكن أن يقاس أداء الفرد عليها وهذه الأبعاد هي كمية الجهد المبذول، نوعية الجهد ونمط الأداء" **(عبد المجيد أونيس، 2013، ص256)**.

كما يعرفه "F.W. Nicolas" على أنه: "نتاج سلوك فالسلوك هو النشاط الذي يقوم به الأفراد، أما نتاجات السلوك فهي النتائج التي تمخضت عن ذلك السلوك مما جعل البيئة أو المحصلة النهائية مختلفة عما كان عليه ذلك السلوك" **(حماش علي، 2020، ص 97)**.

أما "فريديريك تايلور" فقد عرفه في كتابه المشهور مبادئ الإدارة: "ماهية الأداء بأنها: تحقيق أقصى إنتاجية من الفرد والآلة".

وعرفه "اندرو" بأنه: "تفاعل لسلوك الموظف، وإن ذلك السلوك يتحدد بتفاعل جهده وقدراته".

ويرى "توماس جيلبيرت" أن مصطلح الأداء لا يجوز الخلط بينه وبين السلوك والإنجاز ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من أعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل أي أنه مخرج أو نتاج، أما

الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز وانه مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا **(اعطابي عصام، 2014/2015، ص 74-75)**.

تعريف كل من "Sylvie Saint-Onge et Victor Hqines" من وجهة نظر هذين الكاتبين فإن الأداء يدل على القيمة الإجمالية المتوقعة من طرف المؤسسة لنشاط الفرد خلال مدة زمنية محددة.

تعريف "Drucker" ينظر دركر إلى الأداء على انه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال **(أحمد لمين مراكشي، 2012، ص29)**.

2. أنواع ومكونات الأداء الوظيفي

أولا: أنواع الأداء الوظيفي

يعتبر الأداء كغيره من الظواهر التنظيمية يمكن تصنيفه إلى عدة أنواع (معايير) أهمها:

✓ **حسب معايير المصدر**

وفقا لهذا المصدر يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الداخلي والأداء الخارجي:

الأداء الداخلي

يطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي أنه ينتج ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:

- **الأداء البشري**

وهو أداء أفراد المؤسسة والذي يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على وضع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- **الأداء التقني**

ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال إستثمارها بشكل فعال.

- **الأداء المالي**

يكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة **(رزيقة نجعوم، 2015-2014، ص81)**.

الأداء الخارجي

هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي فالمؤسسة لا تتسبب في أحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المنظمة كارتفاع سعر البيع وكل هذه التغييرات تنعكس على الأداء بالإيجاب أو بالسلب، وهذا النوع من الأداء يفرض على المنظمة تحليل نتائجها وهذا مهم إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها **(باري كشواي، 2006، ص 98)**.

✓ **حسب معيار الشمولية**

وفقا لهذا المصدر يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الكلي والأداء الجزئي:

الأداء الكلي

وهو الذي يتجسد في الإنجازات التي ساهمت في جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها، ولا يمكن نسب انجازها إلى إي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر.

وهذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيه بلوغ المؤسسة اهدافها الشاملة كالاستمرار والشمولية الربح والنمو، وكما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية **(عبد الماليك مزهردة، 2001، ص89)**.

الأداء الجزئي

وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدت أنواع مختلفة تختلف باختلاف المعايير المعتمدة لتقييم عناصر المؤسسة، حيث يمكن أن تنقسم حسب المعيار الوظيفي إلى أداء وظيفة مالية أداء وظيفة الأفراد أداء وظيفة التموين أداء وظيفة الإنتاج أداء وظيفة التسويق **(عمر محمد الشبيلي، 1988، ص 56)**.

- ✓ **حسب معيار الطبيعة**

وفقا لهذا المصدر يمكن تقسيم الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي أداء تكنولوجي، أداء سياسي.

الأداء الاقتصادي

يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها وتتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح القيمة المضافة، رقم الأعمال حصة السوق المردودية ...) وتدنية استخدام مواردها (رأس المال العمل، المواد الأولية التكنولوجيا ...).

الأداء الاجتماعي

في حقيقة الأمر الهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا،

ولتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

الأداء التكنولوجي

يكون للمؤسسة أداء تكنولوجيا عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي اغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهداف إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

الأداء السياسي

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة ان تتحصل على مزايا من خلال هذه الأهداف ومثال ذلك: تمويل الحملات الانتخابية من اجل ايصال أشخاص معينين إلى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة **(عادل عشي، 2002، ص 22)**.

ثانيا: مكونات الأداء الوظيفي

إن مصطلح الأداء يتكون من مكونين رئيسيين هما: الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء الجيد هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعليه سنقوم بتحليل وتفصيل هذين المصطلحين فيما يلي **(الشيخ الداوي 2010، ص219)**:

✓ **الكفاءة**

يقصد بها مجموعة القدرات والمعارف المنظمة والمجندة بشكل يسمح بالتعرف على اشكالية، وحلها من خلال نشاط تظهر فيه أداءات أو مهارات المتعلم في بناء معرفته **(زيتوني عبد القادر، 2009، ص 55)**.

تعرفها أيضا المجوعة المهنية الفرنسية: هي تركيبة من المعارف والمهارات والخبرة والسلوكيات التي تمارس في إطار محدد، وتتم ملاحظتها من خلال العمل الميداني والذي يعطي لها صفة القبول ومن ثم فإنه يرجع للمؤسسة تحديدها وتقويمها وتطويرها **(رحيم حسن، 2005، ص182)**.

وعليه فإن الكفاءة هي مجموعة المعارف العملية التي تضمن تميزا تنافسيا في السوق وبالتالي فإن المنشأة التي لها كفاءات يعني لها ميزة تنافسية تمثل إحدى نقاط القوة التي تدعم بها قدرتها التنافسية **(سعيد عيمر، 2005، ص98)**.

✓ **الفعالية**

تعتبر الفعالية معيارا يعكس درجة تحقيق الأهداف المسيطرة للوحدة الاقتصادية وعلى هذا الأساس ثم تعريفها عند بعض الباحثين بـ:

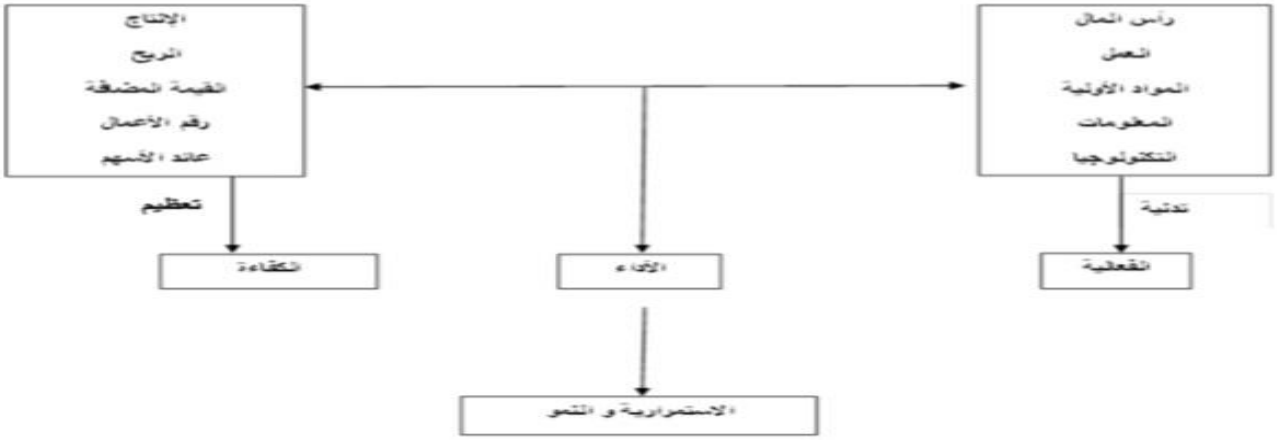
تعريف "**كاتز وكاهن**" تعني تعظيم معدل العائد على الاستثمار بكافة الطرق المشروعة وهي تعتبر مؤشرا للقدرة على البقاء واستمرار التحكم في البيئة **(عبد السلام أبو قحف، 2001، ص222)**.

تعريف "**عبد الوهاب**": بأنها تحقيق الهدف والوصول إلى النتائج التي تم تحديدها مسبقا **(عبد الوهاب عبد الواسع، 1981، ص27)**.

تعريف "**النمر وحمزاوي**": القدرة على تحقيق نتائج مستهدفة وتتأثر بمدى النجاح في اختيار واستخدام المدخرات دون إهدار أو إسراف أي القدرة على تحقيق الاهداف وفق معايير محددة سلفا **(سعود النمر، 1986، ص4)**.

وعليه فان الفعالية هي مدى مساهمة الأداء الذي يتم القيام به لتحقيق هدف محدد مسبقا بمعنى إمكانية الهدف والوصول إلى النتائج الموجودة باعتبار أن الهدف هو النتيجة والنتيجة هي نقطة النهاية المراد الوصول إليها في وقت محدد وبمواصفات معينة لذلك، لكي تتمكن

المؤسسة من تحقيق أهدافها يجب ان تكون الأخيرة محددة بشكل واضح ودقيق **(توفيق عبد الرحمن، مصر، 1996، 25)**.



الشكل رقم (01): يمثل الأداء من منظور الكفاءة والفعالية

المصدر: عبد الماليك زهودة، مرجع سابق، ص88.

3. النظريات المفسرة للأداء

✓ نظرية الرأسمال البشري

هي من النظريات الحديثة في تسيير الأفراد وإعطاء المكانة الهامة للعامل الإنساني والبعد النفسي والاجتماعي للحوافز المعنوية، واعتبار الأفراد كموارد وليسو مجرد أفراد يتحركون ويتميزون فقط على أساس مشاعرهم وعواطفهم.

حيث يقول "بيتر دريكار" في كتابه "ممارسة الإدارة" إن علينا النظر إلى الرجل في العمل على أنه إنسان كمخلوق اجتماعي وأخلاقي فلم تعد مهمة تسيير الموارد البشرية فقط بل تعيين الأفراد وترقيتهم، وتقديم الخدمات وكيفية تنمية طاقاته ومساهماته ويتجلى أكبر مثال على ذلك "النمور الآسيوية" التي أثبتت وجودها في وقت قياسي وذلك بالعناية الكبيرة التي أولتها للإنسانية بتعليمه وتدريبه وزيادة وعيه وتنمية مهارته وفتح الأبواب أمام انطلاقاته،

ومع توجه المؤسسات نحو الموارد البشرية في تقدمها وتطويرها نجد هذه النظرية على ما يلي:

- أن الأفراد هم عبارة عن استثمار إذا أحسنت الإدارة تنمية قدراته، يمكن أن ينمي لها مكاسب طويلة الأمر.
- لابد أن توجه السياسات والبرامج والممارسات الإشباع الحاجات لتحقيق أداء وظيفي متكامل.
- لابد من تهيئة بيئة العمل بحيث تشجع الأفراد على تنمية واستغلال مهاراتهم لأقصى حد ممكن.
- برامج وممارسات الموارد البشرية يجب أن توضح وتنفذ مراعية تحقيق التوازن بين حاجات الأفراد وأهداف المؤسسة **(ليندة زعبالة، 2007، ص94)**.

✓ **نظرية التوقع فكتور فروم**

ترى هذه النظرية التي وضع أسسها فيكتور فروم أن دافعية الفرد لأداء عمل معين هي محصلة العوائد التي سيتحصل عليها الفرد وشعوره واعتقاده بإمكانية الوصول إلى هذه العوائد نتيجة للأداء الذي يمارسه **(أحمد ماهر، 1993، ص153)**.

وتعتبر قوة الجذب عند "فروم" ممثلة للمنفعة التي يحمل عليها الفرد من العوائد التي يتيحها له الأداء، أما التوقع فهو عبارة عن تقدير احتمالي المقدار تحقق المنفعة الناتجة عن القيام بأداء عمل معين وتتمثل هذه العلاقة في المعادلة التالية:

الدافع للأداء = منفعة العوائد + احتمال تحقق العوائد

وتعتبر مساهمة "فروم" بنظريته في الدوافع ذات أثر ملموس في تحسين الأداء والدوافع من خلال عقد الدورات التدريبية والإشراف وهو ما يعود بالنفع على الفرد والمؤسسة والمشاركة في إنجاز القرارات فيما يخص العمل، كما يساهم "فروم" في وضع نظم المكافآت التي سيحققها مقابل ما يؤديه من عمل **(النمر سعود محمد واخرون، 1997، ص192-193)**.

ويفسر فروم سلوك الفرد بناء على توقعين أساسين هما:

التوقع الأول

هو تقدير الشخص لقوة العلاقة بين المجهود الذي يبذله وبين الأداء المطلوب والوصول إليه بمعنى أن الزيادة في الجهد المبذول سيؤدي إلى إنجاز وأداء أفضل.

التوقع الثاني

هو توقعات الفرد حول الحوافز التي سينالها أي على ماذا سيحصل عند إتمامه عملية الإنجاز ؟ فالفرد هنا يتساءل هل سأمنح مكافات أو عائد ما إذا ما حققت رقم إنتاج معين؟ فهذا التوقع يوضح العلاقة بين إتمام الإنجاز وبين المكافات المتوقعة.

وهذا ما يوضح نموذج التوقع الآتي **(بن دريدي منير، 2010، ص63)**:



شكل رقم (02): يمثل نموذج التوقع لنظرية فروم

المصدر: بن دريدي منير، مرجع نفسه، ص 63.

✓ **نظرية تدعيم السلوك: "فريديك سكيتر"**

تعتبر هذه النظرية تدعيم السلوك إحدى نظريات السلوك الإنساني والتعلم التي طورها عالم النفس "سكينر" عام 1969 حيث أكدت هذه النظرية أن رغبة الفرد في أداء العمل تتوقف على خبرات الثواب والعقاب التي حصل عليها في البيئة الخارجية كنتيجة للأداء، فإذا قام الفرد بفعل معين واتبع هذا الأخير بمكافأة تحقق له إشباع معين فسيحدث هذا تدعيما وتثبيتا لهذا الفعل أو السلوك وبالتالي استمراريته، أما إذا قام الفرد بفعل معين ولم يتبع هذا الفعل بأية مكافأة أو اتبع بعقاب وبالتالي حرمانه من الحصول على إشباع معين فالنتيجة هي الإحباط وعدم التشجيع وبالتالي عدم تكرار هذا السلوك **(ديب نورة، 1999، ص30-31)**.

ونتيجة لما سبق نستطيع القول أن الحوافز الإيجابية كالمكافات التشجيعية، الترقية، الأجر، تلعب دور المدعمات الإيجابية للسلوك أي استمرار الفرد في القيام بالأعمال والتصرفات التي تقوده للحصول على هذه الحوافز السلبية، فهي تلعب دور المدعم السلبي للسلوك حيث يتعلم الفرد أن قيامه بهذا السلوك هو وسيلة حدوث خبرات غير سارة له ومن ثم يحاول تفادي حدوث هذه الخبرات بتجنب السلوك المؤدي إليها **(ديب نورة، 1999، ص31)**.

✓ **النظرية اليابانية في الإدارة "ويليام أوشي"**

إن النظرية Z التي توصل إليها البروفيسور ويليام أوشي بعد إجرائه لعدة بحوث ودراسات ميدانية في الولايات المتحدة الأمريكية من أجل التوصل إلى سر نجاح الإدارة اليابانية التي تقوم على العامل الإنساني وروح الجماعة واشتراك العمال في اتخاذ القرارات وخلق الجو الأسري في المؤسسة، وروابط إنسانية واتصالات مستمرة والشعور بالمسؤولية والرقابة الذاتية والشعور بالملكية لكل المؤسسة وعدم فصل العامل عن العمل مدى الحياة وأهمية تحقيق دستور لكل المؤسسة، يسعى الجميع لتحقيقه بالولاء والانتماء والإخلاص ومن

أهم الدروس التي تقدمها نظرية Z الثقة والحدق والمهارة والألفة والمودة **(محمد رسلان الجيوسي، 2000، ص155)**.

الثقة

من غير توفر جو الثقة سنجد علاقة إنسانية تتحول إلى صراع ولكن بتوفر جو الثقة يصبح كل شيء ممكنا فالعلاقات بين العاملين تصبح على مستوى جيد فقط عندما تتوفر روح الثقة بدوافع حسنة بين الرؤساء والشركة على وجه العموم، وتصبح هذه العلاقة رديئة بدون ذلك.

الحدق والمهارة

إن الحاجة والثقة والحدق ليست عناصر منعزلة عن بعضها فالثقة والحدق لا يؤديان إلى المزيد ن الإنتاجية فحسب من خلال التنسيق الفعال، ولكنهما في الواقع مرتبطان ارتباطا وثيقا، فالحدق والمهارة في التعامل التي تتمتع بها الإدارة اليابانية لا تتم إلا بعد الخبرة والتجربة والممارسة الطويلة للوظيفة **(محمد رسلان الجيوسي، 2000، ص156)**.

الألفة والمودة

الرابط المشترك في الحياة اليابانية هي الألفة والمودة بما ينطوي عليه من اهتمام وعدم الأنانية التي تمكن المرء من العيش الأمن من خلال إقامة علاقات اجتماعية وثيقة وصداقات حميمية.

ومن خلال هذه الدروس الثلاثة يقوم "أوشي" بشرح المبادئ الأساسية التي تقوم عليها فلسفة الإدارة في اليابان وهي وظيفة مدى الحياة، التقويم والترقية البطيئة، مسارات الحياة الوظيفية غير المتخصصة عملية المراقبة الضمنية، اتخاذ القرارات، القيم المشتركة، النظرة الشمولية للاهتمام بالأفراد العاملين **(محمد رسلان الجيوسي، 2000، ص157)**.

4. العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي

يمكن حصر العوامل المؤثرة على أداء العاملين فيما يلي:

- ✓ **غياب الأهداف المحددة**

فالمنظمة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها وأهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من انجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقا لذلك، فلا تملك المنظمة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف **(حمود العماج، 2003، ص67)**.

- ✓ **عدم المشاركة في الإدارة**

إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلف في التخطيط وضع القرارات يساهم في وجود فجوة في القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المنظمة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب انجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المنظمة **(محمود الطاهر كلادة، ص398)**.

- ✓ **اختلاف مستويات الأداء**

من العوامل المؤثرة أيضا عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المالي والمعنوي الذي يحصلون عليه فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات العلاوات والحوافز التي يحصل عليها، كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين وهذا يتطلب نظاما لتقييم أداء العاملين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي والموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط، والموظف الكسول، والموظف الغير المنتج **(محمود الطاهر كلادة، ص400)**.

✓ **التسبب الاداري**

إن التسبب الإداري في المنظمة يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة بل قد تكون مؤثرة يشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب الإدارة الإشراف أو الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة **(محمد سرور الحريري، 2015، ص282)**.

✓ **الظروف المادية للعمل**

تتمثل في مناخ العمل بالمنظمة مثل الإضاءة، التهوية، الضوضاء، الرطوبة النظافة الحرارة، الوجبات الغذائية وغيرها، فهي ذات تأثير كبير على الصحة البدنية والنفسية للفرد لما لها من دور في توفير جو عمل آمن ومريح، لذلك لها تأثير على الأداء الوظيفي **(اسماعيل محمد السيد، 1997، ص71)**.

✓ **العوامل التقنية (الفنية)**

وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب الفني في المؤسسة تضم نوع التكنولوجيا المستخدمة في الوظائف نوعية المنتوج شكله ومدى تناسب التغليف له، نسبة الاعتماد على الآلات بالمقارنة مع عدد العمال.

ويعبر البعض الآخر عن العوامل الفنية بالموارد وهي تعبر متغير موقفي هام في الأداء لأنه قد يوضع أفراد لهم قدرات عالية وتدريب جيد في مواقف تحول دون القيام بالعمل عندما لا يتم إعطائهم الموارد اللازمة للأداء الفعال للمهام **(دفيد ويتون، 2001، ص241)**.

5. محددات ومعايير الأداء الوظيفي

أولا: محددات الأداء الوظيفي

إن السلوك الإنساني هو المحدد للأداء الوظيفي وهو محصلة التفاعل مطبين طبيعة الفرد ونشأته والموقف الذي يوجد فيه، والأداء لا يظهر نتيجة لقوى أو ضغوط نابعة من داخل الإنسان نفسه فقط، ولكن نتيجة لعملية التفاعل والتوافق بين القوى الداخلية للفرد والقوى الخارجية المحيطة به **(محمد عبد الغني هلال، 2000، ص30)**.

وقد تبنيت آراء الباحثين حول محددات الأداء الوظيفي، حيث يرى البعض مثل: "بوتر ولولر" أداء الفرد يتكون من ثلاث عوامل رئيسية هي:

- ✓ **الجهد**

يعكس درجة حماس الفرد لأداء العمل أو درجة دافعيته.

- ✓ **قدرات الفرد وخبراته السابقة**

التي تحدد درجة فاعلية الجهد المبذول ويشمل ذلك التعليم والتدريب والخبرات.

- ✓ **إدراك الفرد لدوره**

يشمل تصوراته وانطباعاته عن السلوك والأنشطة التي يتكون منها عمله وعن الكيفية التي يمارس بها دوره في المؤسسة **(أحمد صقر عاشور2000، ص38-39)**.

يرى البعض الآخر من الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاثة عوامل هي:

- ✓ **الدافعية**

الرغبة في بذل الجهود لتحقيق الأهداف التنظيمية والمشروطة بمدى إمكانية إشباع الحاجات الشخصية نتيجة الجهد المبذول.

✓ **بيئة العمل**

أي تهيئته بما يتناسب مع حاجات الفرد العامل حتى يشعر بالارتياح والرضا وذلك من حيث تجهيزه من أدوات، إضاءة، حرارة نمط القيادة العادل والقوانين العادلة (تهيئة بيئة العمل الداخلية الملائمة).

✓ **القدرة على أداء العمل**

هي الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة وهي تتألف من محصلة المعرفة أو المعلومات اللازمة للعمل والمهارات ومدى وضوح الدور **(سليمان حنفي، 1994، ص222-223)**.

ولتحقيق مستوى مرضى من الأداء لابد من وجود حد أدنى من الإتقان في كل مكونات الأداء بمعنى أن الأفراد عندما يبذلون جهودا قائمة ويكون لديهم قدرات متفوقة ولا يكنهم لا يفهمون أدوارهم فإن أدائهم يكون مقبولا من وجهة نظر الآخرين.

فبرغم بذل جهد كبير فإن هذا العمل لن يكون موجه في الطريق الصحيح وبنفس الطريقة فإن الفرد الذي يعمل بجهد كبير ويفهم عمله وتنقصه القدرات عادة ما يفهم مستوى أدائه كأداء منخفض، وهناك احتمال أخير وهو أن يكون الفرد لديه القدرات اللازمة والفهم اللازم لكنه لا يبذل جهدا كبيرا في العمل فيكون أدائه مثل هذا الفرد أيضا منخفض، وبطبيعة الحال أن أداء الفرد قد يكون مرتفعا في مكون من مكونات الأداء وضعيف في مكون آخر **(راوية حسن، 1999، ص216)**.

ثانيا: معايير الأداء الوظيفي

تنحصر معايير الأداء فيما يلي:

✓ **الجودة**

هي المؤشر الخاص بكيفية الحكم على جودة الأداء من حيث درجة الإتقان وجودة المنتج لذلك يجب أن يتنافس مستوى الجودة مع الإمكانيات المتاحة، وهذا يستدعي وجود معيار لدى الرؤساء والمرؤوسين للاحتكام إليه إذا دعت الضرورة فضلا على الإتقان على مستوى الجودة المطلوبة في أداء العمل في ضوء التصميمات السابقة للإنتاج والأهداف والتوقعات.

✓ **الكمية**

هي حجم العمل المنجز في ضوء قدرات وإمكانات الأفراد ولا يتعداها في الوقت ذاته لا يقل عن قدراتهم وإمكاناتهم لأن ذلك يعني بطء الأداء مما يصيب العاملين بالتراخي واللامبالاة، لذلك يفضل الاتفاق على حجم وكمية العمل المنجز كدافع لتحقيق معدل مقبول من النمو في معدل الأداء بما يتناسب مع ما يكتسبه الفرد من خبرات تدريب وتسهيلات.

✓ **الوقت**

ترجع أهمية الوقت إلى كونه من الموارد الغير قابلة للتجديد أو التعويض فهو رأسمال وليس دخلا مما يحتم استغلاله بالشكل الصحيح في كل لحظة من حياتنا وهذا لأنه يتضاءل على الدوام ويمضي إلى غير رجعة ويعد أحد خمس الموارد الأساسية في مجال إدارة الأعمال والتنظيم، وهي: الموارد المعلومات الأفراد، الموارد المالية، والوقت الذي يعد أكثرها أهمية **(شامي صليحة، 2010، ص72)**.

✓ **الإجراءات**

هي الخطوات التي يسير فيها أداء العمل أو بمعنى آخر هي بيان توقعي للخطوات والإجراءات الضرورية الواجب إتباعها لتنفيذ المهام لذلك يجب الاتفاق على الطرق والأساليب المسموح بها والمصرح باستخدامها لتحقيق الأهداف، فبالرغم من كون الإجراءات والخطوات المتبعة في إنجاز العمل متوقعة ومدونة في مستندات المؤسسة وفق قواعد وقوانين

وتعليمات، إلا أنه يفضل الاتفاق بين الرؤساء والمرؤوسين على الإجراءات المتبعة في إنجاز العمل سواء ما يتعلق بإنجاز المعاملات أو تسلمها أو تسليمها حتى تكون صورة واضحة لجميع الأطراف.

6. أساليب تحسين أداء العمال

تعتمد المنظمة على جملة من الأساليب والإجراءات من اجل تحسين أداء العمال وتتمثل فيما يلي:

- ✓ **الحوافز**

سواء كنت مادية كالمكافآت المشاركة في الإرباح ربح الأجر بفعالية الأداء الوظيفي او حوافز معنوية كالمشاركة في اتخاذ القرارات التقدم الوظيفي والاحترام والتقدير، حيث تلعب إدارة المنظمة دورا أساسيا في عملية التحفيز قصد دفعهم الى زيادة الإنتاج كون أسلوب الإدارة في التعامل مع الأفراد وإشباع حاجاتهم وطموحاتهم وتحقيق رغباتهم تدفعهم لبذل المزيد من الجهد لزيادة الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة **(روبرت باكل، 1999، ص204)**.

- ✓ **تحسين الوظيفة**

إن التغيير في مهام الوظيفة يخلق فرص كثيرة لتحسين الأداء حيث تساهم محتويات الوظيفة إذا كانت تفوق مهارات الموظف في انخفاض أداء الموظف ونفوره منها، وبالتالي فإن تحسين الوظيفة يعطي دافعا للفرد للاستمرار في عمله وأدائه بالمستوى المرغوب وبذلك زيادة مستوى الدافعية لدى الأفراد من خلال حملهم إلى التدوير الوظيفي لفترة من الزمن لتخفيض وإزالة الملل وهذا يعطي منفعة للموظف.

- ✓ **التأهيل والتدريب**

لا يقتصر على تدريب العمال الجدد فقط وإنما أيضا يشمل الملاحظين وقادة العمال حيث يتلقون برامج تدريبية معينة تأهلهم للوظائف القيادية التي سوف يشغلونها مستقبلا.

كذلك عندما تريد المنظمة زيادة كفاية الإنتاجية تعمل على تدريب العمال وإلمامهم بنوع جديد من الأجهزة أو طريقة جديدة من طرق العمل، لذلك بعد التدريب من اهم الوسائل المناسبة لتحسين المهارات أو المعرفة أو تعديل السلوك **(شفيق رضوان، 1994، ص157)**.

✓ **الاتصالات المباشرة**

إن الاتصالات بين المشرفين والعاملين ذات أهمية في تحسين الأداء ولا بد من تحديد محتوى الاتصال وأسلوبه وأنماط الاتصال المناسبة.

✓ **تحسين الموظف**

كون الموظف دائما بحاجة إلى تحسين الأداء عن طريق:

التركيز على نواحي القوة

الاستفادة من المواهب المتوفرة لدى الموظف وتبنيها ومساعدته على التخلص من المشاكل التي يعاني منها في الأداء.

لتركيز على ما هو مرغوب

توفير الانسجام بين ما يرغب الفرد في عمله وبين ما يؤديه الفرد بامتياز من خلال السماح للأفراد بأداء الأعمال التي يرغبون أو يبحثون عن أدائها، هذا لا يعني ترك وإهمال الفرد لوظيفته مجرد انه لا يحبها وإنما توفير الانسجام بالقدر المستطاع.

ربط الأهداف الشخصية

ربط جهود ومخرجات الأداء مع الأهداف الاهتمامات الشخصية للموظف لأنها تزيد من واقعية ودافعية الموظف من اجل تحقيق التحسين المرغوب **(مايرون هاينز، 1989، ص275-279)**.

7. طرق تقييم الأداء

نظرا لأقدمية تقييم الأداء للفرد والمنظمة فلقد توصلت الجهود في تطوير طرق وأساليب جديدة التقييم أداء الأفراد حيث تتمثل هذه الطرق فيما يلي:

✓ **طريقة الاختيار الإجباري**

تتطلب هذه الطريقة من المقيم أن يختار الصفة التي تكون أكثر وصف أو انطباق على الفرد العامل مثل الحرص على العمل أو التأخر عادة في العمل وهذه الصفات تجمع من قبل إدارة الموارد البشرية وتعطي لها درجات تكون سرية وغير معروفة للمقيم، فإننا نجد في هذه الطريقة أن المقيم ملزم باختيار العبارة التي تصف سلوك الفرد الفعلي سواء كانت إيجابية أو سلبية إن هذه الطريقة تقلل من التحيزات الشخصية حيث أن المقيم لا يعرف أي عبارات لها أهمية أكبر من غيرها **(على ربابعية، 2013، ص93)**.

✓ **طريقة الوقائع الحرجة**

تعتبر هذه الطريقة من الطرق الحديثة والأساس التي تركز عليه وهو تجميع أكبر عدد ممكن من الوقائع التي تتسبب في نجاح أو فشل العمل والتي تؤثر في أداء الفرد سواء من حيث نجاحه أو إخفاقه وتحديد قيمة لكل حادثة حسب أهميتها للعمل، ويتطلب المقيم أن يقوم بملاحظة أداء الفرد لعمله وبعد الانتهاء من هذا التقييم تقوم الإدارة بتحديد كفاءة الفرد وذلك على أساس عدد الحوادث التي حدثت في أدائه واحتساب قيمتها في القائمة السرية

وبذلك نستخرج المعدل الأخير الذي يعتبر عن كفاءة الفرد **(مهدي حسن زويلف، 2010، ص210)**.

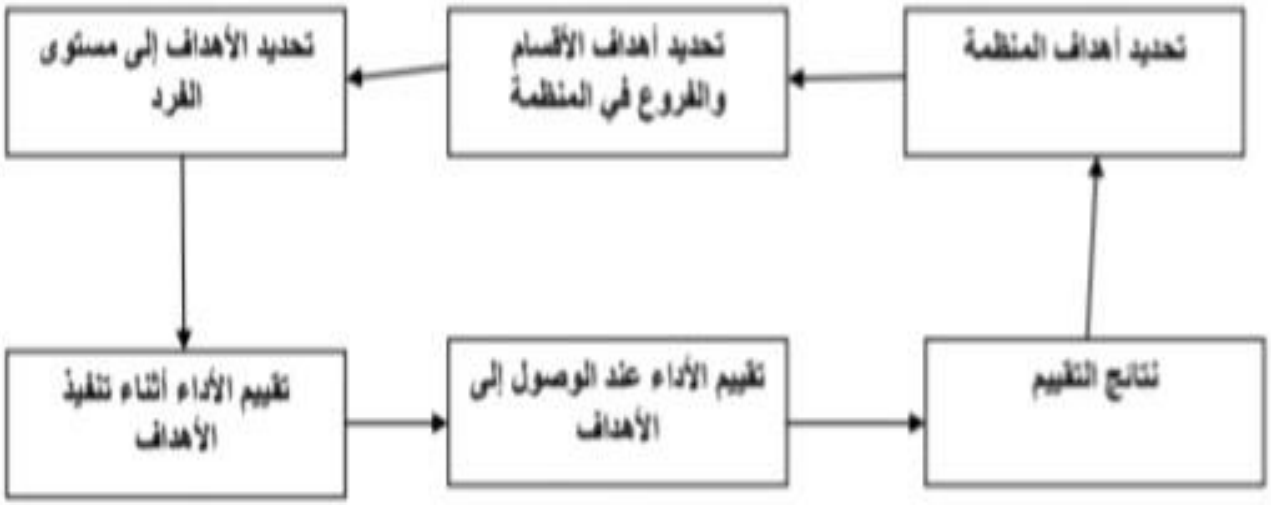
✓ **طريقة التقرير المكتوب**

فهذه الطريقة أكثر استعمالا في القطاعات الإدارية حيث كثيرا ما يقيم أداء الفرد في العام بتقرير بعده المسؤول المباشر يبدي رأيه حول أدائه، وقد يكون التقرير وصفيا إنشائيا ومختصرا وقد يكون تفصيليا بحيث يشمل على وصف للمهام التي قام بأدائها ونقاط القوة والضعف فيها والنتائج العامة العمله **(منير النوري، 2011، ص330)**.

✓ **طريقة الإدارة بالأهداف**

تقوم هذه الطريقة على مجموعة من الركائز وهي:

- وضع الإجراءات التصحيحية للانحرافات التي تطرأ على الخطة وتطوير الخطة باستحداث أهداف جديدة.
- وضع الأهداف المحددة للعامل وتحديد آليات لتنفيذ كل هدف.
- فسح المجال للعامل لتنفيذ الهدف وفق الخطة التي يضعها ومتابعة تنفيذ الخطة لدى العامل.
- كذلك يتعين لتنفيذ هذه الطريقة قابلية الأهداف للقياس وواقعية الهدف **(مجيد الكوفي، 2015، ص 140-141)**.



الشكل رقم (03): يمثل تقييم الأداء باستخدام الإدارة بالأهداف

المصدر: يوسف حجيم الطائي، مؤيد عبد الحسن الفضل وآخرون، إدارة الموارد البشرية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص55.

8. الضوابط التنظيمية المؤثرة على أداء العاملين

يعتبر أداء الموظفين عامل أساسي في رفع أو خفض إنتاجية المؤسسة وعليه هناك عدة محددات وعوامل تؤثر في أداء الموظفين إيجابا أو سلبا وتتمثل فيما يلي:

- ✓ **الرضا الوظيفي وأثره على الأداء الوظيفي**

نظرا للأهمية الكبيرة التي توليها المنظمات المعاصرة للفرد العامل بوصفه أغلى مواردها فقد حظي موضوع الرضا الوظيفي باهتمام الكتاب والباحثين حيث ركزت دراستهم في المقام الأول على أن العامل الراضي يكون منتجا وكان الاعتقاد السائد بأن الرضا الوظيفي يؤثر إيجابيا على الأداء والإنتاجية، لهذا السبب اهتمت الدراسات بعلاقة الرضا الوظيفي غير المباشر بالأداء مثل التغيب التأخر عن العمل إصابات العمل السرقة وغيرها، فتوصلت الأبحاث إلى وجود علاقة عكسية بين الرضا الوظيفي والسلوكيات المذكورة **(حسين حريم، 2009، ص388)**.

وفي نفس السياق توصل "ليكرت" إلى نتيجة مفادها أنه من الصعب تحقيق مستوى رفيع من الإنتاج لفترة طويلة في ظروف من عدم الرضا عند العاملين.

كما يؤكد "صقر عاشور" ان الفرد الذي يرتفع رضاه عن عمله يزداد حماسه والإقبال عليه بذلك تزداد إنتاجيته وأداؤه عكس الفرد الذي ينخفض رضاه عن العمل يقل حماسه وبالتالي تقل إنتاجيته ويضعف أداؤه **(سلمة فاتنة عبد اللطيف، ص31)**.

وعليه فإن الواقع العملي يشير إلى أن العلاقة بين مستوى الرضا عن العمل والأداء لا تأخذ خطا موحدا بل تتخذ الاتجاهات التالية:

الاتجاه الأول

يرى أن العامل الراضي هو أكثر أداء ظهر هذا الاتجاه نتيجة لدراسات "هاورتون" حيث زاد الاهتمام بالعلاقات الإنسانية في محيط العمل والاهتمام بمشاعر العاملين وإشباع حاجاتهم المادية والمعنوية، ووجهة نظرهم هي أن العامل الراضي عامل منتج ويتحقق ذلك من خلال السماع الشكاوي العاملين وتشجيعهم على المشاركة في العمل واتخاذ القرار وتقديم النصح ويتفق هذا مع نظرية كل من ماسلو، هيرز برغ وماكليلاند.

الاتجاه الثاني

يرى أصحاب هذا الاتجاه أنه لا توجد علاقة بين الرضا الوظيفي والأداء وأن العلاقة ليست ارتباطية ويمكن أحيانا زيادة الإنتاجية بالضغط أو استخدام أسلوب الديكتاتورية في الإدارة وبذلك يكون الأداء مرتفعا مع وجود حالة من عدم الرضا.

الاتجاه الثالث

يرى أصحابه أن الرضا الوظيفي نتيجة لتحسين مستوى الأداء أي أن الرضا الوظيفي الإيجابي يكون نتيجة للأداء الذي يتبعه عوائد إيجابية أو مكافآت مادية أو معنوية، وفي حالة شعور العامل بأنه قد حصل على عناصر الرضا الوظيفي الأجر، الترقية، التقدير الأمن الوظيفي، القيادة العادلة إنها مرتبطة بقيامه بأداء معين فإنه سيعمل على القيام بذلك الأداء حتى يحصل على نتائجه التي بدورها تحقق رضاء الوظيفي **(سالم تيسير الشرايدة، ص72-73)**.

وعموما عندما يكون العامل غير راضي عن عمله فإن ذلك يعكس على سلوكه فيقل التزامه بالعمل الذي يؤديه ويضعف ولاءه للمؤسسة التي يعمل فيها فينتج عن ذلك انسحاب العامل عن عمله نفسيا من خلال شرود الذهن والاستغراق في أحلام اليقظة، أو ينسحب جسميا من خلال التأخر عن العمل والخروج مبكرا أو تمديد أوقات الاستراحات والغياب وتعطيل العمل، وقد يصل سلوك الموظف غير الراضي إلى محاولة الانتقام من المؤسسة والحاق الضرر بها أو بأحد المسؤولين **(البدري عبد القادر، 2002، ص157)**.

- ✓ **الحوافز وأثرها على الأداء الوظيفي**

تعتمد المؤسسة على التحفيز كمعيار أساسي لتقييم فعالية الأداء حيث أن ما يؤثر على خلق الرغبة في العمل هو ما تقدمه الإرادات من حوافز فالمؤسسة تستطيع أن تحرك الرغبة في الفرد عن طريق إرضاء حاجاته، ولكن تعجز في بعض الأحيان الحاجة المشبعة من أن يكون الدافع الحقيقي للسلوك الإنساني ومن ثم المؤشر الفعال على الكفاءة الإنتاجية والأداء

لذلك تسعى الإدارات الحديثة إلى تنمية رغبات الأفراد ومعرفتها بملائمة نوع العمل لميول العاملين واتجاهاتهم والأدوار والواجبات.

وعليه فالتحفيز هو مظهر حيوي من مظاهر العمل الجيد فهو يعالج قضية التزام الأشخاص بعملهم وإطلاعهم بأعباء وظيفتهم أو عملهم بجد ونشاط وبالتالي تحقيق ما يصبون على تحقيقه من أهداف شخصية، حتى ولو كانت هذه الأهداف سهلة المنال كالرغبة في الحصول على المزيد من المال أو ترقية أو غير ذلك من أهداف العاملين من جهة وتحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة من جهة أخرى **(حمد السلمان العميان، 2004، ص301)**.

وكما هو ملاحظ أن العمال يتجهون إلى المسلك الذي تكافئهم المؤسسة عليه ضمن الممكن أن يكون توقع المكافآت حافزا قويا لإثارة مستوى السلوك والأداء إضافة إلى ذلك تكمن أهمية الحوافز في سد حاجيات التي تتعلق بعمل العمال، فالحوافز تعمل كعوامل تعزيز أنماط مختلفة من السلوك الفردي وتؤدي بدورها إلى تعلم أنماط جديدة للسلوك، وعليه فإن معرفة الحوافز التي توفرها الوظيفة مع معرفة تقدير الأفراد لتلك الحوافز عامل وهام لفهم السلوك الوظيفي والأداء **(على السلمي، ص254)**.

نستنتج أن الحوافز لها أثر كبير على زيادة الإنتاجية وتحسينه كما ونوعا وتعمل على تشجيع الابتكار لدى العمال الممتازين من خلال توليدها طاقة إضافية وتحقق الرضا النفسي والمعنوي وتحقيق أداء متميز.

- ✓ **القيادة وأثرها على الأداء الوظيفي**

تكتسي القيادة أهمية بالغة في المنظمة ويعتبر أداء المنظمة هو المرأة التي تعكس وضعها في مختلف جوانبها فالقيادة عبارة عن عملية تفاعل يتعرض من خلالها تبادل المنافع بين القائد والمرؤوسين، أي شكل علاقات ثنائية كونها لها تأثير كبير على دافعية

الأفراد لأدائهم الوظيفي ورضاهم عن العمل فهي من تستطيع بنمطها المعين، توفير علاقات وثيقة بين العاملين للوصل إلى الهدف المشترك الذي بدوره يخلف علاقات تتميز بالثقة والاحترام وبالتالي ترتفع الكفاءة وتزيد الإنتاجية ويكون الأداء الوظيفي إيجابيا **(فليه فاروق عبده، 2009، ص24)**

إن أهمية القيادة في الجانب التنظيمي لا تقتصر على مجرد إصدار الأوامر والتعليمات ولكن الدور الأساسي والمهم هو إمداد الموظفين بكل ما يحفزهم ويبعث النشاط في نفوسهم ويحافظ على روحهم المعنوية العالية وإتاحة الفرصة لهم للمشاركة بآرائهم في تسيير العملية الإنتاجية واتخاذ القرارات بغية الرفع والتحسين من مستوى الأداء **(البدر بن حمد إبراهيم، 2006، ص31)**.

يعتمد أداء العاملين بدرجة كبيرة على أسلوب تعامل القائد مع المرؤوسين ومدى السلطة التي يعتمدها والحرية التي يمنحها في اتحاد القرارات، ففي ظل النمط الديمقراطي والدي يتصف بتشجيع المشاركة وروح التعاون ترتفع كل من كفاءة وفعالية العمل بالإضافة إلى ارتفاع مستوى الالتزام الوظيفي والتفكير الجماعي وهذا ما يمكنهم من استخدام مهاراتهم في العمل وارتفاع مستوى الأداء لديهم.

وفي ظل النمط التسلطي والذي يتصف بالتحديد الدقيق لأنشطة العمل والمركزية في اتخاذ القرارات تنعدم روح الجماعة وتزداد العدوانية بين العمال، وعليه فإن علاقتهم تكون ضعيفة وسلبية اتجاه القائد وبذلك ينخفض أدائهم إلى أدنى مستوى.

أما النمط الحر فيتصف بسلبية التوجيه وينحصر دور القائد في تقديم المعلومات فقط ولا يتدخل في شؤون العمل وعليه فإن هذا النمط يعتبر غير مجدي أنه لا يكسب العاملين أية خبرات ومهارات جديدة مما يخفض من مستوى أدائهم الوظيفي **(رسمي محمد حسن، 2004، ص101)**.

وعليه تعود قدرة القائد إلى تحقيق الكفاءة إلى ما يمكن تحقيقه من مناخ يمتاز بدفء العلاقات الإنسانية وما يسوده من روح الثقة والاحترام وخلق بيئة اجتماعية إيجابية تساعد على رفع روحهم المعنوية، وتفويض الصلاحيات ولتحفيزهم على اكتشاف خبرات وتجارب تعليمية والعمل على تدريبهم وتطوير مهاراتهم ومراعاة الفروق الفردية بينهم، كل هذا يدفعهم إلى بذل المزيد من الجهود والتفكير ومن ثم التقدم وزيادة الإنتاج ورفع أداء المنظمة وبالتالي استغلال مهاراتهم وقدراتهم التي تطور أساليب العمل نحو الأفضل **(مصطفى محمود طه حسين، 2005، ص154)**.

9. الأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية

يمثل الأداء الوظيفي محورًا أساسيًا في تقييم كفاءة وفعالية العاملين داخل المؤسسات لاسيما في القطاعات ذات الطابع الأمني والإنساني كقطاع الحماية المدنية الذي يضطلع بدور جوهري في إدارة الأزمات ومواجهة الكوارث الطبيعية والاصطناعية وحماية الأرواح والممتلكات، وفي هذا السياق ينظر إلى الأداء الوظيفي على أنه السلوك الذي يُظهره الفرد في سياق عمله والذي يسهم بشكل مباشر أو غير مباشر في تحقيق أهداف المؤسسة، ومن ثم فإن قياس هذا الأداء لا يجب أن ينحصر في النتائج الكمية فقط بل يجب أن يتضمن الأبعاد السلوكية، المعرفية، والانفعالية التي تعكس التفاعل الدينامي مع متطلبات الوظيفة **(Borman & Motowidlo, 1997)**.

في بيئة الحماية المدنية تتسم المهام الموكلة للعاملين بدرجة عالية من التعقيد، والمخاطرة، والتوتر الزمني حيث يطلب منهم التدخل السريع في أوضاع حرجة، واتخاذ قرارات مصيرية تحت ضغط الوقت والخطر، وعليه فإن جودة الأداء تتوقف على مدى توفر مجموعة من المهارات منها الكفاءة البدنية، الصلابة النفسية، الانضباط المهني، والقدرة على العمل الجماعي **(القديري، 2022، ص88)**.

كما أظهرت دراسات ميدانية أن العوامل النفسية مثل القلق المهني، والإجهاد المستمر، وقلة الدعم الاجتماعي في بيئة العمل تؤثر بشكل ملحوظ على أداء عمال الحماية المدنية سواء في المهام الروتينية أو الطارئة **(عبد الحق، 2020، ص144)**.

من جهة أخرى يرى Robbins و Judge (2019) أن الأداء في المؤسسات الشبه عسكرية يخضع لمنظومة قيمية وسلوكية صارمة حيث تلعب القيادة دورا أساسيا في توجيه وتحفيز العاملين والحفاظ على روح الفريق وضمان الالتزام بالمعايير التشغيلية، كما تؤكد الأدبيات الحديثة أن البيئة التنظيمية المتوازنة التي تتسم بالشفافية والتواصل الفعّال،تسهم في رفع معدلات الأداء وتقليل نسبة الأخطاء أو السلوكيات المنحرفة خصوصا في المواقف الحرجة التي تتطلب استجابات فورية وفعّالة.

في السياق ذاته أشار السهلي (2018) إلى أن الأداء الوظيفي ليس فقط ناتجًا عن قدرات الفرد بل هو نتاج تفاعل معقد بين العوامل الفردية (مثل الرضا الوظيفي، الطموح المهني، والقدرة على التكيف) والعوامل التنظيمية (كالتدريب، نمط القيادة، والتحفيز)، مؤكدا أن تجاهل هذه العوامل يؤدي إلى تآكل مستوى الأداء مع مرور الوقت لاسيما في المؤسسات التي تعتمد على الجهد البشري بشكل مباشر مثل الحماية المدنية.

وفي هذا الإطار تبرز أهمية تزويد العمال بتكوين مستمر وتدريب نوعي في مجالات التدخل والإسعاف النفسي إضافة إلى تقنيات إدارة الضغط والتوتر باعتبارها مداخل فعالة لتحسين الأداء العام وتقليص نسبة الأخطاء أثناء تنفيذ المهام.

10. الأداء الوظيفي كأحد المخرجات السلوكية في ظل الضغوط المهنية

إن الأداء الوظيفي لا يعد مجرد نتيجة رقمية أو إحصائية لمدى إتمام المهام بل هو انعكاس عميق لحالة العامل النفسية،واستجابته الضمنية للمثيرات البيئية المحيطة به في السياقات المهنية المعقدة مثل قطاع الحماية المدنية حيث تتطلب الوظيفة تدخلا فوريا في ظروف محفوفة بالمخاطر والضغط الزمني والانفعالي، يصبح الأداء مسألة حيوية ترتبط ارتباطا وثيقا بالحالة النفسية العامة للعامل.

وتشير الأدبيات إلى أن الأداء يتأثر بمجموعة من العوامل الدينامية منها الحوافز، وضوح الدور، العدالة التنظيمية، والبيئة الفيزيقية، لكن أكثرها تأثيرا يبقى في جانب الضغوط المهنية التي تفعل استجابات فسيولوجية ونفسية يمكن أن تدفع العامل إلى تقديم أداء فوق المعتاد أو على العكس أداء منهك ومضطرب.

إن النظريات المفسرة للأداء مثل "نظرية التوقع لفروم" و"نظرية تدعيم السلوك لسكينر" تؤكد أن العامل لا يُنتج أداءً فعالًا إلا إذا توفرت له الشروط النفسية والبيئية المحفزة من خلال إدراكه بأن جهده سيكافأ وأن بيئة العمل تدعم سلوكه الإيجابي. في ظل الضغوط النفسية المستمرة يفقد العامل هذا الإدراك ويشعر بأن جهوده لا تجد التقدير الكافي، وهو ما يؤثر على حماسه واستمراريته في الأداء بل وقد يتحول الضغط إلى عامل محبط يُنتج سلوكيات انسحابية، مثل التغيب، ضعف الالتزام، أو حتى الاستقالة النفسية الصامتة Silent Resignation حيث يؤدي الفرد الحد الأدنى من العمل دون روح أو انتماء، لذا فإن دراسة الأداء الوظيفي دون ربطه بالبُعد النفسي للضغط تعد قراءة ناقصة ولا تسهم في بناء تدخلات فعالة لتحسين جودة الأداء في المهن عالية التوتر كالتي تمارسها فرق الحماية المدنية.

خلاصة

إن عمليه الأداء سياسة من السياسات الإدارية الهامة والمعقدة وبمثابة الوسيلة التي تدفع الإدارات والمؤسسات للعمل بحيوية ونشاط حيث تجبر الرؤساء على مراقبة أداء مرؤوسيهم بشكل مستمر ليتمكنوا من تقييم أدائهم، كما أنها تدفع المرؤوسين للعمل بنشاط وكفاءة أمام رؤسائهم، ودراسة الأداء وتقييمه يمكن من التحكم أكثر وكذلك المعرفة الصحيحة لقدرات العنصر البشري داخل المؤسسة.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية للدراسة

1. الدراسة الاستطلاعية وأهدافها في البحث:
2. منهج البحث:
3. حدود الدراسة
4. مجتمع الدراسة
5. تحديد العينة وخصائصها
6. أدوات الدراسة
7. الأساليب الإحصائية

1. الدراسة الاستطلاعية وأهدافها في البحث:

تعد الدراسة الاستطلاعية من أساسيات البحث الميداني كونها تهدف إلى التعرف على الميدان والاحتكاك بالعينة والتقرب منها، وتجريب الأدوات على العينة وتكييفها واختبار شروطها السيكوميترية وتحضيرها في شكلها النهائي تمهيدا لتطبيقها في الدراسة الأساسية، وكذا التعرف على الصعوبات والعوائق المحتملة والعمل على تفاديها وتحديد الشروط الموضوعية لتصميم التجربة أو الدراسة وتهيئة الظروف والشروط العلمية لإجراء الدراسة الأساسية في الظروف الجيدة **(فرحاتي، 2012، ص343)**.

وتمثل الهدف من الدراسة الاستطلاعية في البحث الحالي فيما يلي:

- التأكد من وجود عينة البحث في الميدان من خلال المقابلات الأولية التي أجريناها مع عينة الدراسة.
- التعرف على أدوات البحث وقدرتها على قياس متغيرات البحث.
- التأكد من فهم مجموعة البحث لأدوات البحث من حيث التعليمة وعبارات البنود.
- التعرف على الصعوبات التي قد يتعرض لها الباحث ليتفاداها في إجراءات الدراسة الأساسية.

حيث سمحت لنا هذه الدراسة الاستطلاعية بالتأكد من وجود القدر الكافي للعينة الخاصة بالدراسة وبالتالي مواصلة البحث كما تمكنا من:

- تحديد العيّنة و ضبطها.
- تحديد الإشكالية تحديدا دقيقا مع إعادة ضبط مفاهيم البحث و فرضياته.
- تحديد أدوات البحث بدقة.

2.منهج البحث:

يتحدد منهج الدراسة من خلال طبيعة الموضوع وأهدافه: "فالمنهج هو الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة طائفة من القواعد العامّة المصوغة من أجل الوصول إلى الحقيقة في العمل" **(الذنيبات وآخرون، 2001، ص102)**.

أما المنهج المستخدم في الدراسة هو المنهج الوصفيالإحصائي حيث يقوم هذا المنهج على جمع كل ما يتعلق بالظاهرة، موضوع الدراسة باستخدام الملاحظة والمقابلة والاستبيانات والمقاييس، ثم تصنيف المعلومات في جداول وإعدادها للاستقراء واستخلاص النّتائج كما انه يسمح بتعميم النتائج المتحصل عليها **(دويدار، 2000، ص274)**.

ان اختيار المنهج يكون مرتبط بكيفية تناول الباحث لموضوعه فالبحث الذي يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما توجد في الواقع، ويهتم بوصفها وصفا دقيقا من خلال التعبير النوعي الذي يصف الظاهرة و يوضح خصائصها أو التعبير الكمي الذي يعطي وصفا رقميا يوضح مقدار وحجم الظاهرة **(عباس وآخرون، 2007، ص74)**.

3.حدود الدراسة

الحدود الزمنية

استغرق الجانب التطبيقي (08 أشهر) منذ شهر أكتوبر 2024 إلى غاية شهر مارس 2025وذلك بغية جمع أكبر عدد ممكن من أفراد عينة البحث.

الحدود المكانية

تم إجراء هذا البحث بوحدة الحماية المدنية لبلدية الشفة ولاية البليدة.

4.مجتمع الدراسة

يتحدد مجتمع الدراسة في هذا البحث بجميع عمال الحماية المدنية العاملين على مستوى مديرية الحماية المدنية لولاية البليدة خلال السنة الأكاديمية 2024–2025، ويشمل هذا المجتمع جميع الأعوان والعاملين بمختلف المصالح والوحدات التابعة لهذه المديرية، من أفراد التدخل، والسائقين، وضباط الصف، وكذا الإطارات الإدارية والتقنية الذين يزاولون مهامهم بشكل فعلي ودائم خلال فترة إجراء الدراسة.

ويتميز هذا المجتمع بخصائص مهنية ونفسية تجعله مناسبًا للغاية لموضوع البحث نظرا لما يواجهه عمال الحماية المدنية من ظروف عمل صعبة تتسم بالتوتر المستمر والتعرض المتكرر لمواقف الطوارئ والإنقاذ، إضافة إلى ضغط الوقت وحجم المسؤولية مما يجعلهم من أكثر الفئات المهنية عرضة للضغوط النفسية، وهو ما ينعكس بشكل مباشر على أدائهم الوظيفي.

وقد تم اختيار هذا المجتمع تحديدًا لأنه يمثل بيئة مهنية واقعية تبرز العلاقة المفترضة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي كما أن تنوع الرتب والمهام داخله يسمح بالوقوف على مختلف أنماط الضغوط النفسية ومدى تأثيرها حسب طبيعة العمل، سنوات الخبرة، والموقع المهني، وبالتالي فإن دراسة هذا المجتمع من شأنها أن تسهم في فهم أعمق لآليات التكيف مع الضغط النفسي داخل ميدان حساس كقطاع الحماية المدنية وتقديم مقترحات علمية وعملية قد تساعد في تطوير الأداء وتحسين بيئة العمل.

5. تحديد العينة وخصائصها

تمثلت عينة هذه الدراسة في 50 عاملا من عمال الحماية المدنية التابعين لمديرية الحماية المدنية لوحدة قطاع الحماية المدنية لبلدية الشفة لولاية البليدة تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من مختلف المصالح والوحدات سواء العملياتية أو الإدارية.

قد تم اعتماد هذا الحجم من العينة بناء على ملاءمته لأهداف الدراسة وإمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة في حدود الإمكانيات المتاحة، وقد روعي في اختيار أفراد العينة تمثيل مختلف الفئات المهنية والرتب بما يعكس التنوع الوظيفي في قطاع الحماية المدنية، وفيما يلي جدول إحصائي يوضح الخصائص السوسيو–ديموغرافية والمهنية لأفراد العينة:

الجدول رقم (02): توزيع أفراد العينة حسب الخصائص السوسيو–مهنية والديموغرافية

الخاصية	الفئة	التكرار (N)	النسبة المئوية (%)
الفئة العمرية	من 25 إلى أقل من 30 سنة	10	20%
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	30	60%
	من 40 إلى 50 سنة	10	20%
الرتبة المهنية	عون تدخل	20	40%
	سائق	15	30%
	ضابط صف	15	30%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سوات	8	16%
	من 6 إلى 10 سنوات	30	60%
	من 11 إلى 15 سنة	7	14%
	أكثر من 15 سنة	5	10%

من خلال الجدول نلاحظ أن أغلب أفراد العينة من الذكور بنسبة 90% وهو ما يعكس طبيعة مهنة الحماية المدنية التي تعتمد على الجهد البدني والتدخلات الميدانية، كما أن الفئة العمرية المهيمنة تتراوح بين 30 و40 سنة ما يدل على أن العينة تتكون من أفراد في مرحلة

النضج المهني وهي مرحلة قد تشهد تزايدًا في الضغوط نتيجة حجم المسؤوليات، كذلك تظهر النتائج أن أكثر المشاركين هم من أعوان التدخل وضباط الصف وهم الفئات التي تواجه مواقف ميدانية حرجة مما يجعلهم أكثر عرضة للضغط النفسي، أما من حيث الخبرة فإن أغلبهم لديهم خبرة متوسطة (من 6 إلى 10 سنوات) وهو ما قد يسمح بتكوين تصور واقعي حول تأثير الضغط النفسي على الأداء بحكم أنهم مروا بتجارب مهنية متعددة.

6. أدوات الدراسة

✓ **مقياس الضغط النفسي** .

تقديم المقياس

يعد مقياس الضغط النفسي من بين الأدوات النفسية المستخدمة لقياس الضغوط النفسية التي يتعرض لها الأفراد في بيئات العمل ذات الطبيعة الصعبة أو الحساسة، صمم هذا المقياس في إطار دراسة ميدانية تهدف إلى تشخيص درجة الضغط النفسي لدى العاملين بنظام الدوريات انطلاقا من إدراك الباحث لأهمية الصحة النفسية في تحسين الأداء والفعالية المهنية.

يقيس هذا المقياس مستوى الضغوط النفسية التي يشعر بها العامل أثناء أداء مهامه اليومية من خلال مجموعة من العبارات التي تتناول الجوانب الانفعالية والمهنية والاجتماعية داخل بيئة العمل، يتضمن المقياس مواقف واقعية مرتبطة بنقص الإمكانيات، التفاعل مع الزملاء، ضغوط المسؤولية، والتقدير المهني،ما يسمح بتكوين صورة شاملة عن واقع الضغط الذي يواجهه الموظف.

طريقة التصحيح

الجدول رقم (03): يمثل طريقة تصحيح مقياس الضغط النفسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	معارض	معارض بشدة

الدرجة المعطاة	4	3	2	1

الجدول رقم (04): مستويات مقياس الضغط النفسي

المستوى	الدرجة الكلية
منخفض	من 36 إلى أقل من 72
متوسط	من 72 إلى أقل من 108
مرتفع	من 108 إلى 144

يشير المستوى المنخفض من الضغط النفسي إلى أن الموظف يعيش حالة من الاستقرار النفسي في بيئة عمله حيث يكون قادرًا على التعامل مع متطلبات الوظيفة بشكل متوازن، دون أن يتعرض لمشاعر توتر أو إرهاق نفسي شديد. هذا المستوى يعكس وجود موارد نفسية جيدة وقدرة على التكيف ما يسهم في تعزيز الأداء الوظيفي والرضا المهني.

أما المستوى المتوسط من الضغط النفسي فيدل على وجود بعض التحديات النفسية التي تواجه الموظف أثناء أداء مهامه قد تكون ناجمة عن ضغوط مهنية أو تنظيمية معتدلة والتي قد تؤثر بشكل محدود على الأداء والسلوك. في هذه الحالة، يوصى بتقديم الدعم النفسي والتدريب على مهارات إدارة الضغوط للحفاظ على حالة نفسية صحية وتحسين جودة العمل.

أما المستوى المرتفع فهو مؤشر واضح على أن الموظف يعاني من ضغوط نفسية كبيرة قد تؤثر سلبًا على صحته النفسية وأدائه الوظيفي، مثل هذه الحالة تتطلب تدخلاً عاجلاً من خلال برامج الدعم النفسي، التوجيه المهني وربما إعادة النظر في شروط العمل لتقليل مصادر التوتر وضمان بيئة عمل صحية أكثر.

- ✓ **الخصائص السيكومترية لمقياس الضغط النفسي**

قياس الصدق

الصدق هو مدى نجاح الإختبار في القياس وفي التشخيص والتنبؤ عن ميدان السلوك الذي وضع الإختبار من أجله أي أن الإختبار صادق لأنه يقيس ما وضع لقياسه **(عباس محمود، 2006، ص59)**.

بحيث تم الاعتماد على صدق المقارنة الطرفية لتوضيح صدق المقياس.

صدق المقارنة الطرفية لمقياس الضغوط النفسية

تقوم هذه الطريقة على مقارنة متوسط درجات الأقوياء المتوسط درجات الضعفاء في الاختبار "ت" بعد الحصول على الدرجات الكلية لكل عبارات الإستبيان نقوم ب (0.33 × 30 = 08) ثم ترتب الدرجات المتحصل عليها ترتيبا تنازليا من الأكبر إلى الأصغر علما أن عدد العينة الإستطلاعية (30) فرد بحيث تم تقسيمها إلى مجموعتين:

مجموعة الأفراد للدرجات القوية وتتكون من (08) أفراد ومجموع الأفراد للدرجات الضعيفة أيضا تتكون من (08) أفراد، وذلك لإيجاد الفروق بينهما والكشف عن الدلالة الإحصائية وقد تم حساب ذلك بالإختبار (ت) وفق الحزمة الإحصائية (spss).

جدول رقم (05): يوضح صدق المقارنة الطرفية لضغوط النفسية

العينة العليا N=8		العينة الدنيا N=8		درجة الحرية	قيمة "ت"	الدلالة الاحصائية
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري			
2,4965	0,12461	1,7535	0,21743	14	8,38	0,00

نلاحظ من خلال الجدول المبين أعلاه أن قيمة "ت" المحسوبة في مقياس الضغوط النفسية تقدر ب (8,38) وهي أكبر من قيمة "ت" المجدولة التي تساوي 0.00 عند مستوى الدلالة 0.05 فإن قيمة "ت" دالة مما يشير ذلك إلى قدرة الإختبار على التفريق بين الدرجات، وبما أننا لاحظنا أن قيمة Sig هي 0.00 فهذا يدل على أن الإستبيان صادق.

ومنه نستنتج أن الفروق دالة وهي فروق جوهرية بحيث هناك فرق واضح بين الدرجات العليا والدنيا وعليه هذا ما يؤكد صدق الإختبار.

الثبات

ويقصد به أن يعطي الإختبار نفس النتائج تقريبا إذا أعيد تطبيقه على مجموعة من الأفراد **(بشير معمرية، 2007، ص167)**.

من أجل التحقق من ثبات وصدق الإختبار تم تطبيقه على عينة إستطلاعية قوامها (30) عامل من مجموع عينة البحث التي تحوي (76) عامل وبعد الحصول على نتائج الإختبار ثم حساب الثبات بإستعمال الحزمة الإحصائية SPSS، وكانت النتائج على النحو التالي:

- **حساب الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ**

معامل ألفا كرونيخ هو مقياس الإنساق الداخلي للإختبار ويرتبط ثبات الإختبار بثبات بنوده **(بشير معمرية، 2007، ص184)**.

جدول رقم (06): يوضح نتائج ألفا كرونباخ لإختبار الضغوط النفسية

عدد العبارات	قيمة الثبات
36	0,765

النتائج المتحصل عليها تدل على تمتع الإختبار بدرجة من الثبات بحيث تقدر ألفاكرونباخ للضغوط النفسية ب 0.76، أي أكبر من 0,70 وهي نتيجة تدل على أن ثبات الإستبيان مرتفع ويمكن تمريره على العينة دون القيام بأي تغيير فيه.

- **حساب الثبات باستخدام معادلة التجزئة النصفية**

حيث تم حساب النصف الأول للعبارات الفردية الدرجات مقياسي الضغوط النفسية والإلتزام التنظيمي وكذلك النصف الثاني من الدرجات للعبارات الزوجية لكل مقياس ليتم بعد ذلك حساب معامل الإرتباط بيرسون بين النصفين.

جدول رقم (07): يوضح نتائج التجزئة النصفية لإختبار الضغوط النفسية

معامل الارتباط	قبل التعديل	بعد التعديل
استبيان الضغوط النفسية	0,57	0,73

من خلال الجدول المبين أعلاه نلاحظ أن قيمة الثبات قبل التعديل بلغت (0,57) وبإستخدام معامل التصحيح السبيرمان براون بلغت قيمة الثبات (0,73)، من خلال النتائج المتحصل عليها تدل على تمتع الإختبار بدرجة من الثبات وهي نتيجة مقبولة.

✓ **مقياس الأداء الوظيفي**

تقديم المقياس

مقياس الأداء الوظيفي هو أداة تقويمية تستخدم في المؤسسات المختلفة لتقدير مدى كفاءة العامل في أداء المهام المكلف بها، ومدى التزامه المهني وسلوكه التنظيمي داخل بيئة العمل، تم تصميم هذا المقياس ليعكس عددًا من المؤشرات الواقعية المرتبطة بكفاءة الموظف، مثل الالتزام بأوقات الدوام، القدرة على العمل ضمن فريق، تنظيم المهام، التعامل مع الضغط، والمظهر العام.

يعرف هذا المقياس على أنه أداة موضوعية لقياس مستوى الأداء المهني للفرد داخل المؤسسة من خلال تقييم جوانب متعددة منها: جودة العمل، فعالية الإنجاز، العمل الجماعي، الالتزام، المرونة في أداء المهام، واحترام القوانين والتعليمات يعتمد على التقييم الذاتي باستخدام مقياس ليكرت خماسي.

✓ **طريقة التصحيح**

الجدول رقم (08): يمثل طريقة تصحيح مقياس الضغط النفسي

الاستجابة	مرتفع جدًا	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جدا
الدرجة المعطاة	1	2	3	4	5

الجدول رقم (09): مستويات مقياس الأداء الوظيفي

المستوى	الدرجة الكلية
منخفض	من 20 إلى أقل من 47
متوسط	من 47 إلى أقل من 74
مرتفع	من 74 إلى 100

المستوى المنخفض من الأداء الوظيفي يعكس ضعفا ملحوظا في التزام الموظف بمتطلبات العمل وكفاءته في إنجاز المهام قد يكون هذا ناتجًا عن قلة الدافعية، ضعف المهارات، أو عدم ملاءمة بيئة العمل. في مثل هذه الحالات من الضروري تطبيق خطط تطويرية مثل التدريب المكثف والمتابعة الإدارية لتحسين الأداء وتعزيز مهارات العامل.

أما الأداء المتوسط فهو يشير إلى قدرة الموظف على أداء المهام الأساسية بنجاح مع وجود بعض النقاط التي تحتاج إلى تطوير مثل مهارات التواصل أو التنظيم الذاتي، ينصح في هذا المستوى بتوفير الإشراف والدعم المستمر لتوجيه الموظف نحو تحسين مستواه وتحقيق فاعلية أكبر.

أخيرا الأداء المرتفع يدل على التفوق والاحترافية في أداء المهام والالتزام العالي بالقوانين والتعليمات مما يجعل الموظف مثالا يحتذى به في بيئة العمل هذا المستوى يعكس دافعية قوية وقدرات متميزة تساعد في دفع الأداء الجماعي للمؤسسة إلى الأمام.

- ✓ **الخصائص السيكومترية لمقياس الأداء الوظيفي**

حساب صدق

- **صدق المقارنة الطرفية**

الجدول رقم (10): يوضح بيانات صدق المقارنة الطرفية لمقياس الأداء الوظيفي

الأساليب	القيمة الإحصائية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (ت) المحسوبة	درجة الحرية	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الأداء الوظيفي	العليا 27% ن = 8	71,50	8,78	8,50	14	0,01	دال
	الدنيا 27% ن = 8	91,62	3,37				

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي لأفراد العينة للفئة العليا قدرت ب 71.50 وأن قيمة الانحراف المعياري قدرت ب 5.78، وفي مقابل ذلك قدر المتوسط الحسابي للفئة الدنيا ب 91.62 وهو أكبر من المتوسط الحسابي للفئة الدنيا وأما الانحراف المعياري كانت قيمته 3.37، وبعد تطبيق اختبار (ت) الدلالة الفروق وجد أن قيمة (ت) المحسوبة التي تساوي 8.50 أكبر من المجدولة عند درجة الحرية 14 وهي دالة عند 0.01، ومنه نقول أن الأداة تتمتع بدرجة مقبولة من الصدق أي الأداة صادقة ويقيس ما وضع لقياسه.

- **الصدق الذاتي**

تم حساب الصدق الذاتي الذي يساوي الجذر التربيعي المعامل ثبات الاختبار عن طريق التجزئة النصفية علما أن ثبات اختبار الأداء الوظيفي عن طريق التجزئة النصفية قدر ب 0.79 وبالتالي هي قيمة عالية جدا ومنه نقول أن الأداة تتمتع بصدق مرتفع.

ثبات الأداة

يشير ثبات الأداة إلى اتساق درجاتها في قياس ما يجب قياسه وإعطاء نتائج مماثلة أو متقاربة لو كررت عملية القياس على الأفراد أنفسهم وباختلاف العوامل والظروف الخارجية **(عبد الرحمن، ص 163-164)**.

بمعنى آخر: اتساق القياسات التي يتم الحصول عليها من نفس الأفراد عندما يتم إعادة اختبارهم باستعمال نفس الأداة في مناسبات مختلفة وتحت نفس الظروف **(Anastasi, 1997, P84)**.

حساب ثبات مقياس الأداء الوظيفي

- **حساب الثبات عن طريق التجزئة النصفية**

جدول رقم (11): يوضح معامل الثبات المقياس الأداء الوظيفي قبل وبعد التعديل

معامل الارتباط	معامل الثبات قبل التعديل	معامل الثبات بعد التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون
	0,65	0,79

من خلال الجدول يتضح أن معامل الارتباط قبل التصحيح قدر ب (0,65) وبعد التعديل باستخدام معادلة سبيرمان براون قدر ب (0,79) وهو يشير إلى أن معامل الثبات قوي وهذا يدل على أن مقياس الأداء الوظيفي ثابت بدرجة مرتفعة وصالح للاستخدام في الدراسة الأساسية.

- **حساب الثبات عن طريق ألفا كرونباخ**

جدول رقم (12): يوضح ثبات مقياس الأداء الوظيفي باستخدام ألفا كرونباخ

عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
20	0,84

بعد حساب معدل ثبات المقياس عن طريق ألفا كرونباخ قدرت قيمة الثبات ب 0.84 وهي قيمة عالية. وتشير إلى أن مقياس الأداء الوظيفي ثابت وأن هناك اتساق عالي بين البنود وبالتالي تجانس وثبات الأداة.

7. الأساليب الإحصائية

- اختبار معامل الارتباط (r).
- اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE ANOVA).
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.
- النسب المئوية.

الفصل الرابع
عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

الفصل الرابع: عرض وتفسير ومناقشة نتائج الدراسة

1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية
2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى
3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية
4. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

الاستنتاج العام

1. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الرئيسية

نصت الفرضية الرئيسية على أنه: "توجد علاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية"، وللتأكد من صحتها تم اختبارها احصائيا بتطبيق اختبار معامل الارتباط (r)، وتمثلت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (13): العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي

المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الارتباط (r)	الدلالة الإحصائية (Sig)
الضغط النفسي	92,45	12,34	-0,42	0,003*
الأداء الوظيفي	68,20	8,76		

أظهرت نتائج اختبار الفرضية الرئيسية وجود علاقة ارتباطية سالبة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون (r = -0.42) عند مستوى دلالة (0.003)، وهو ما يُعد مؤشرًا على وجود علاقة عكسية متوسطة القوة دالة إحصائيا تعني أنه كلما زاد الضغط النفسي انخفض الأداء الوظيفي، وقد أتى هذا المعطى مؤكدًا لصحة الفرضية البديلة وداعما لنتائج سابقة في الأدبيات النفسية المهنية التي تشير إلى التأثير السلبي للضغط على جودة وكفاءة العمل.

لفهم هذا الارتباط لا بد من الإشارة إلى طبيعة مهنة الحماية المدنية التي تنتمي إلى فئة "المهن عالية الخطورة" (High Risk Occupations) والتي تتطلب جاهزية نفسية وجسدية مستمرة، وقدرة فائقة على التصرف في مواقف طارئة ومعقدة تحت ضغوط زمنية وعاطفية هائلة ويعد هذا السياق بيئة مثالية لتوليد ما يُعرف في علم النفس المهني بـ"الضغط النفسي التراكمي" أو "الإجهاد التنظيمي المزمن" (chronic occupational stress)، وهو نوع من الضغط الناتج عن التعرض المتكرر لمواقف تهدد السلامة أو تنطوي على مسؤولية أخلاقية ومهنية ثقيلة مثل فشل إنقاذ الأرواح أو التعامل مع الكوارث.

إن هذه العلاقة العكسية يمكن تفسيرها في ضوء نموذج Yerkes-Dodson الكلاسيكي (1908) الذي يقترح أن هناك مستوى أمثل من الضغط يُحفز الأداء (Eustress) ولكن بعد تجاوزه يتحول الضغط إلى عامل معطل (Distress) يؤدي إلى تدهور في الإنجاز، وبما أن المتوسط العام للضغط النفسي في العينة المدروسة كان مرتفعًا كما أثبت في الفرضية الثانية، فإننا بإزاء حالة من الضغط المفرط الذي تجاوز "الحد التكيفي" وأثر فعليًا في قدرات العمال على التركيز، التنظيم، اتخاذ القرار، والعمل الجماعي وكلها عناصر جوهرية في الأداء الفعّال داخل الحماية المدنية.

من جهة أخرى تسند هذه النتيجة جملة من الدراسات النفسية التي بيّنت أن الضغط النفسي خاصة عندما يكون غير مدعوم بأساليب المواجهة الفعالة يؤدي إلى "التشوش الإدراكي" (Cognitive Interference) وهو ما أشار إليه Sarason (1988) الذي أوضح أن الأفراد تحت الضغط غالبًا ما يُظهرون صعوبة في معالجة المعلومات ضعفًا في اتخاذ القرارات السريعة، وميلا لارتكاب الأخطاء في المهام المعقدة وهذه الاستجابات تظهر جلية في بيئة الحماية المدنية حيث قد يؤدي خطأ بسيط إلى عواقب جسيمة.

كما تظهر دراسة Schaufeli & Bakker (2004) ضمن إطار نموذج "الطلب–الموارد" (Job Demands-Resources Model) أن غياب التوازن بين متطلبات العمل وموارده يولد ضغطًا نفسيًا مفرطًا يضعف الدافعية الذاتية للعامل ويؤثر على شعوره بالرضا المهني مما ينعكس سلبًا على الأداء، وهذا ما يبدو جليًا في العينة المدروسة حيث من المرجح أن حجم المهام، كثافتها، وعدم كفاية فترات الراحة أو الدعم النفسي تشكل بيئة غير مواتية لحفظ الأداء في مستواه الأمثل.

وتعزز هذه العلاقة كذلك من خلال نظرية "الاحتراق الوظيفي" (Burnout Theory) كما صاغتها Maslach & Jackson (1981) والتي تؤكد أن التعرض المزمن للضغط دون آليات تفريغ نفسية فعالة يقود إلى حالة من الإنهاك العاطفي، التبلد المهني، وتراجع الكفاءة الذاتية، وهي أعراض ترتبط ارتباطًا وثيقًا بانخفاض الأداء، ووفقًا لما تبين من نتائج المتوسطات فإن الأداء لدى عمال الحماية المدنية لم يكن في المستوى المرتفع ما يُشير إلى احتمال وجود مؤشرات أولية لاحتراق وظيفي لدى هذه الفئة.

وعلى الصعيد التنظيمي تشير Karasek & Theorell (1990) في نموذج "طلب–تحكم–دعم" (Demand-Control-Support Model) إلى أن ضعف التحكم في المواقف المهنية مع ارتفاع الطلبات وانخفاض الدعم الإداري والاجتماعي، يعد من أكثر السيناريوهات توليدًا للضغط وانخفاض الأداء، ويبدو أن هذا النموذج ينسجم مع واقع الحماية المدنية حيث تفرض على العمال مهام شديدة التعقيد بقرارات غالبًا ما تُتخذ على المستوى القيادي، مع قلة في التدخلات الوقائية من طرف الإدارة.

ولا ينبغي هنا إغفال بُعد آخر مهم يتمثل في التكوين النفسي الأولي والمستمر للعاملين فقد أظهرت دراسة Leiter & Maslach (2004) أن الفرق بين الأفراد في التأثر بالضغط يكمن في مدى امتلاكهم لمهارات "المرونة النفسية"(Psychological Resilience) وقدرتهم على استخدام استراتيجيات التكيف الإيجابي مثل الدعم الاجتماعي، تنظيم الوقت، وإعادة تقييم المواقف وإذا ما افتقرت المؤسسة لتكوينات متخصصة في هذا الجانب فإن العلاقة بين الضغط والأداء ستتخذ طابعًا أكثر حدة كما هو ظاهر في نتائج الدراسة الحالية.

كما أن الضغوط غير المباشرة كضعف التقدير المؤسسي، غموض الدور، وتكرار المناوبات الليلية كلها تسهم في تعزيز العلاقة السلبية بين الضغط والأداء، وفي هذا السياق أكدت دراسة (Eisenberger et al. 2001) أن "غياب الدعم الإدراكي" (Perceived Organizational Support) يعد من بين أقوى مؤشرات التدهور الوظيفي، حيث يشعر العامل أنه مجرد رقم في منظومة إدارية صمّاء ما ينعكس في شكل تراجع الالتزام، ضعف الولاء، وانخفاض الإنتاجية.

وعليه، فإن نتائج الفرضية الأولى تعد حجر أساس في بناء تصور شمولي للتفاعل بين المتغيرات النفسية والوظيفية في بيئات العمل الحساسة فهي لا تؤكد فقط العلاقة السلبية بين الضغط النفسي والأداء بل تظهر حجم الخلل المحتمل في منظومة الدعم المؤسسي، وتشير إلى حاجة ماسة لإعادة هيكلة الجوانب التكوينية والنفسية ضمن المؤسسة وقد تكون هذه النتائج بما تحمله من دلالة إحصائية وتفسير نفسي عميق بمثابة منطلق لتصور

استراتيجيات تدخل فعالة تشمل الدعم النفسي التنظيمي مرافقة الموظفين، تخفيف عبء المهام، وإدماج مقاربات الصحة النفسية في السياسات المهنية.

2. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الأولى

نصت الفرضية الفرعية الأولى على أنه: "يعاني عمال الحماية المدنية من ارتفاع مستوى الضغط النفسي"، وللتأكد من صحتها تم اختبارها احصائيا بتطبيق المتوسط الحسابي والنسب المئوية، وتمثلت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (14): توزيع مستويات الضغط النفسي

المستوى	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
منخض	58,20	15%
متوسط	89,75	45%
مرتفع	118,60	40%

تشير المعطيات الإحصائية الخاصة بالفرضية الفرعية الأولى إلى أن عمال الحماية المدنية يعانون من مستويات متفاوتة من الضغط النفسي حيث أظهرت النتائج أن نسبة 40% منهم يقعون ضمن فئة الضغط المرتفع، و45% يعانون من مستوى متوسط بينما 15% فقط سجلوا ضغطًا منخفضا، هذه التوزيعات بناء على المتوسطات الحسابية والنسب المئوية تعني أن حوالي 85% من أفراد العينة يعيشون تحت ضغط نفسي لا يقل عن المستوى المتوسط ما يعزز فرضية أن بيئة العمل في الحماية المدنية تشكل مصدرا قويا ومستمرا للتوتر والإجهاد النفسي.

من منظور سيكولوجي فإن الضغط النفسي لا يُفهم فقط على أنه تجربة شعورية مرتبطة بالقلق أو الضيق بل هو حالة عقلية وجسدية ناتجة عن تفاعل الفرد مع متطلبات مهنية تفوق طاقته التكيفية، وهذا المفهوم نجده بشكل جلي في تعريف Hans Selye رائد نظرية التكيف العام الذي اعتبر الضغط استجابة غير نوعية لأي مطلب خارجي وقد تكون هذه الاستجابة مفيدة في حال كانت معتدلة ومحفزة لكنها تصبح مرضية حين تستمر دون انقطاع

أو تتجاوز قدرات الفرد، وبما أن غالبية المشاركين في الدراسة الحالية سجلوا مستويات متوسطة إلى مرتفعة من الضغط فإننا بصدد وضع يقترب من الحالات المرضية وليس فقط الانفعالية العابرة.

وتظهر دراسات متعددة أن عمال الإغاثة والنجدة ومنهم عمال الحماية المدنية هم من أكثر الفئات المهنية عرضة للضغط المزمن، ففي دراسة أجريت من طرف Pines & Keinan (1986) على رجال الإطفاء تم التوصل إلى أن طبيعة المهام الطارئة والارتباط الدائم بخطر الموت أو الفشل في إنقاذ الأرواح يولّد لدى العاملين حالة من التوتر المزمن المصحوب بانخفاض تدريجي في الحافز المهني وانسحاب اجتماعي داخل الفريق العامل.

وتوصلت دراسة Regehr & Millar (2007) إلى أن العاملين في الإنقاذ يتعرضون لضغوط تتجاوز الضغط المهني التقليدي حيث تتخذ طابع "الضغط الصدمي" الناتج عن معاينة مشاهد الموت، البتر أو معاناة المدنيين وهو ما يُدخل البعض في دوامة من اضطراب ما بعد الصدمة (PTSD) أو اضطرابات المزاج والانتباه.

وفي سياق آخر أشار Lazarus & Folkman (1984) إلى أن تفسير الضغط يعتمد على تقييم الفرد المعرفي للموقف فعندما يدرك الفرد أن الموقف يشكل تهديدا حقيقيا له ولا يملك الموارد الكافية لمواجهته فإن الضغط الناتج يصبح مؤذيا ومزمنا، وبالعودة إلى عمال الحماية المدنية نجد أنهم في وضعية عمل مستمرة تتطلب جاهزية قصوى ومهارات دقيقة دون ضمانات بأن جهودهم ستنجح دائما في إنقاذ الأرواح أو تقليل الخسائر، مما يعمق الشعور بالعجز ويزيد من إدراكهم الذاتي للفشل أو المسؤولية وهي من أخطر مصادر التوتر النفسي.

كما أكدت نتائج دراسات Beaton et al. (1999) وHalpern et al. (2009) أن العاملين في المهن الإسعافية والميدانية يعانون من معدلات مرتفعة من الاضطرابات المرتبطة بالضغط مثل اضطرابات النوم، سرعة الانفعال، الإرهاق الذهني، وقد يتطور الأمر إلى أعراض جسدية كارتفاع الضغط الدموي، تسرع القلب، والتقرحات المعدية، بسبب ارتباط الضغط بالجهاز العصبي الذاتي والاستجابة الفيزيولوجية للضغط (Fight or Flight response).

ويظهر نموذج "مطالب العمل مقابل الموارد" (Job Demands-Resources Model) لـDemerouti et al. (2001) كيف أن التوازن بين ما يُطلب من الفرد وبين الموارد النفسية والاجتماعية المتاحة له هو ما يحدد ما إذا كان الضغط سيأخذ منحى إيجابيًا أم سلبيا، وفي حالة الحماية المدنية فإن حجم المطالب اليومية (التدخل في الكوارث، الجاهزية القصوى، ساعات العمل الممتدة، العمل الليلي، ضعف الأمان الوظيفي أحيانا) لا يُقابله بشكل كافٍ موارد من قبيل الدعم النفسي، التحفيز المادي، آليات الترفيه، أو فرص الاستجمام هذا الاختلال هو ما يضع الفرد تحت ضغط يتفاقم باستمرار.

ومن منظور علم النفس الإكلينيكي فإن استمرار الضغط دون وجود دعم أو تدخل وقائي يمكن أن يؤدي إلى اضطرابات أكثر تعقيدا، ففي دراسة Clohessy & Ehlers (1999) على العاملين في الإسعاف وجد أن من بين العوامل المرتبطة بمستويات الضغط المرتفعة هو غياب الدعم الاجتماعي داخل الفريق وعدم وجود فرص للتعبير عن المشاعر، بالإضافة إلى عدم وضوح الدور المهني وهذا ما ينعكس على الاستجابات النفسية للعاملين والتي تشمل الشعور بالعجز، القلق المفرط، والإحساس بالعزلة المهنية، والتي قد تؤدي إلى الانسحاب من العمل أو تغييره كليا.

ولا يمكن إغفال الأثر العضوي للضغط النفسي، فقد أشار Sapolsky (2004) إلى أن الاستجابة المزمنة للضغط تؤدي إلى إفراز مستمر لهرمون الكورتيزول ما ينعكس سلبًا على الذاكرة والانتباه وجهاز المناعة، وبالتالي فإن الأثر لا يبقى في نطاق المشاعر فقط بل يتعداه إلى تدهور فعلي في الأداء العقلي والجسدي في مهنة كالحماية المدنية، حيث الدقة وسرعة البديهة مطلوبتان باستمرار فإن هذا التدهور قد يكون كارثيا ليس فقط على الفرد بل على سلامة الآخرين أيضا.

أما من الناحية الاجتماعية فتظهر الأدبيات أن الضغط المهني المرتفع في المهن الميدانية لا يؤثر فقط على الفرد داخل العمل بل يمتد إلى حياته الأسرية والاجتماعية، كما بينت دراسة Jackson & Maslach (1982) حيث أكدت أن الأفراد الذين يعانون من ضغط نفسي مرتفع في المهن الإنسانية يميلون إلى فقدان القدرة على التفاعل الأسري السليم

وتظهر عليهم علامات الانسحاب أو العدوانية أو عدم التقبل الاجتماعي وهو ما قد يفاقم من حالة التوتر ويُعيد إنتاجه بشكل دائري.

في ضوء كل ما سبق تصبح نتائج هذه الفرضية ليس فقط داعمة لنص الفرضية نفسه بل مؤشرا واضحا على ضرورة التأسيس لممارسات مهنية قائمة على الوقاية من الضغط والاحتراق المهني، ويستلزم الأمر تدخلات استراتيجية من طرف المؤسسة المشغلة تشمل: إدراج حصص دعم نفسي دوري، تكوينات في إدارة الانفعالات، تعديل نمط المناوبة ليشمل فترات راحة نفسية كافية، توفير إطار تنظيمي يسمح بالتعبير عن الضغط، وتكريس ثقافة العمل الجماعي التي تقلل من العزلة المهنية وتعزز الصمود المهني (Resilience).

وعليه فإن الفرضية الثانية قد أثبتت نفسها في الميدان حيث إن النتائج الرقمية المدعومة بنسب مئوية ومؤشرات دالة إلى جانب التأصيل النظري والتحقق الميداني من خلال الدراسات السابقة، كلها تشير إلى أن عمال الحماية المدنية يعيشون فعلاً تحت ضغط نفسي مرتفع يتطلب عناية عاجلة ليس فقط من أجلهم كأفراد بل حفاظا على جودة الخدمات التي يقدمونها وسلامة المجتمعات التي يحمونها.

3. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثانية

نصت الفرضية الفرعية الثانية على أنه: "توجد فروق في الضغط النفسي ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية"، وللتأكد من صحتها تم اختبارها احصائيا بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE ANOVA)، وتمثلت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (15): الفروق في الضغط النفسي حسب الخبرة المهنية

سنوات الخبرة	المتوسط	الانحراف	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية

	الحسابي	المعياري		(Sig)
أقل من 5 سنوات	85,30	10,25	4,76	0,012*
من 6 إلى 10 سنوات	94,50	11,40		
أكثر من 10 سنوات	88,20	9,80		

جاءت نتائج الفرضية الفرعية الثانية لتجيب عن التساؤل المتعلق بوجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي لدى عمال الحماية المدنية تُعزى لمتغير الجنس، وبالرجوع إلى نتائج اختبار (T.Test) تبين أن الفروق بين الذكور والإناث في هذه العينة ليست دالة إحصائيا حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (1.273) وقيمة الدلالة الإحصائية (Sig = 0.207) وهي أعلى من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، ووفقا لهذا المعطى فإن الجنس لا يعتبر متغيرا حاسما في تفسير اختلافات الضغط النفسي داخل هذه العينة ما يعني أن الذكور والإناث في جهاز الحماية المدنية يتعرضون لمستويات متقاربة من الضغط أو على الأقل يتعاملون معه بدرجة متشابهة.

هذا المعطى الإحصائي يفرض علينا قراءة النتيجة في ضوء السياق المهني والتنظيمي للعينة إذ أن مهنة الحماية المدنية تتصف بخصوصية عالية فهي تقوم على نظام شبه عسكري صارم لا يميز في طبيعة المهام بين الجنسين. فبمجرد دخول الفرد إلى المؤسسة، يتم تطبيع سلوكه المهني والانفعالي وفق نمط محدد من الالتزام والانضباط والجهوزية، وتخضع كل العناصر – رجالاً ونساءً – لنفس البرامج التدريبية ونفس التكوين النفسي والبدني ونفس نظام العمل والمناوبة وهو ما ينتج نوعًا من "التماثل النفسي–المهني" في التعامل مع الضغط، وهذا التفسير يتماشى مع ما أشار إليه Stacciarini & Troccoli (2004) حينما أكدا أن الفروق النفسية المبنية على النوع الاجتماعي قد تضمر داخل بيئات العمل التي تطبعها البنية التنظيمية المغلقة والموحدة.

تتعمق هذه الرؤية النظرية أكثر في ضوء "نظرية الدور" (Role Theory) التي تنص على أن الأدوار الاجتماعية والمهنية التي يكلف بها الأفراد تسهم في تشكيل سلوكهم النفسي والانفعالي، وعندما تكون هذه الأدوار متقاربة أو متطابقة – كما هو الحال في الحماية المدنية – فإن استجابات الأفراد تميل إلى التشابه بغض النظر عن الجنس، وفي دراسة حديثة لـ Purvanova & Muros (2010) تبين أن الفروق الجندرية في الاستجابة للضغط تميل إلى التقلص داخل المهن ذات الطابع الاستعجالي أو الإنقاذي حيث تطغى المعايير المؤسسية على التمايزات النفسية الأولية.

غير أن غياب الفروق الدالة لا يعني بالضرورة غياب الاختلافات الجوهرية بل قد يُخفي هذا المعطى بعض الفروق النوعية الدقيقة في أساليب التعبير عن الضغط أو في نتائجه اللاحقة، فالنساء والرجال قد يعيشون نفس مستوى الضغط لكنهم يتعاملون معه بطرق مختلفة، حيث تميل النساء إلى الإفصاح العاطفي والبحث عن الدعم الاجتماعي بينما يميل الرجال إلى الكبت أو الانخراط الزائد في العمل كآلية دفاعية.

كما بينت دراسة Tamres, Janicki, & Helgeson (2002) وهذا يعني أن القياس الكمي لمستوى الضغط – خاصة عبر أدوات تقليدية – قد لا يكشف كل أبعاده النوعية.

من منظور آخر، يمكن تفسير هذه النتيجة في ضوء نظرية Lazarus & Folkman (1984) حول التقييم المعرفي للضغط والتي ترى أن الاستجابة الانفعالية للمواقف الضاغطة تتحدد بناء على تقدير الفرد للحدث وتقدير قدراته الذاتية في مواجهته، وإذا افترضنا أن المؤسسة توفر تكوينا مهنيا متساويا للرجال والنساء فإن تقديرهم للمواقف الضاغطة سيكون متقاربا، وبالتالي تكون استجابتهم متشابهة نسبيا وهذه الآلية تنسجم مع خصائص بيئة الحماية المدنية التي لا تسمح بتباين كبير في طرق المواجهة نظرا لأن الفعل الميداني فيها جماعي ومبني على الانسجام اللحظي.

أضف إلى ذلك أن طبيعة الاندماج المهني داخل المؤسسة تلعب دورا في تقليص أثر الجنس كعامل فارق حيث تظهر دراسة Wastell & Newman (1996) أن النساء

العاملات في مهن تقليدية ذكورية – مثل الشرطة والإطفاء – يطورن قدرة أعلى على التكي، ويلتقطن بسرعة المهارات والانفعالات المقبولة مهنيا، ما يجعلهن أكثر قدرة على مقاومة الضغط دون أن يظهر ذلك في الشكل التقليدي للمعاناة أو الشكوى النفسية.

لكن من المهم الإشارة إلى أن بعض الدراسات الأخرى جاءت بنتائج مغايرة مثل دراسة Brough et al. (2003) التي وجدت أن النساء العاملات في بيئات الضغط العالي أكثر عرضة للضغوط النفسية مقارنة بالرجال خاصة في الحالات التي يواجهن فيها ازدواجية الدور (العمل والأسرة) أو يفتقرن للدعم التنظيمي، وهنا تبرز أهمية أخذ السياق الثقافي والاجتماعي في الاعتبار إذ أن نتائج مثل هذه قد تكون أكثر وضوحًا في مجتمعات تختلف فيها أدوار النساء بشكل أكثر تقليدية وهو ما قد لا ينطبق بالكامل على سياق الدراسة الحالية.

وتدعم هذه الفرضية دراسة Gyllensten & Palmer (2005) التي فرقت بين الضغط "الموضوعي" و"الإدراكي" حيث بينت أن النساء والرجال قد يواجهون نفس مصادر الضغط (العبء المهني، الوقت، المهام)، لكن الطريقة التي يدرك بها كل جنس هذه الضغوط تختلف وفقا للخلفية الاجتماعية، والدعم الأسري، والاستراتيجيات النفسية المتاحة لكل طرف.

وتعد العدالة التنظيمية عنصرا مهمًا في تفسير هذه النتائج حيث أن شعور الأفراد – ذكورًا وإناثا – بأنهم يُعاملون على قدم المساواة داخل المؤسسة يعد عاملا وقائيا ضد الإحساس بالضغط التمييزي، ووفقًا لـ Cropanzano & Wright (2001) فإن العدالة التنظيمية تقلل من التأثيرات السلبية للتمييز أو التحيز وتحسن من إدراك العاملين لطبيعة الضغوط المفروضة عليهم، وإذا كان النظام التنظيمي في الحماية المدنية يفرض مهاما متساوية وتكوينا موحدا ونظام ترقية يعتمد على الكفاءة لا الجنس فإن ذلك من شأنه أن يقلل من أثر الجنس على إدراك الضغط أو الشعور به.

من جهة أخرى من الممكن أن يكون عدم وجود فروق ظاهرية في الضغط النفسي بين الذكور والإناث نتيجة لخصوصية العينة من حيث عدد النساء المشاركات أو خصائصهن النفسية أو حتى نمط انخراطهن في العمل، حيث قد تكون بعضهن حديثات العهد بالمهنة أو

يعملن في مواقع أقل تماسا مع الخطر وهو ما يجعل تعميم النتائج بحاجة إلى حذر وتدقيق نوعي في طبيعة المهام التي تؤديها كل فئة داخل المؤسسة.

وعليه فإن نتائج الفرضية الثالثة ورغم أنها لا تُظهر فروقًا ذات دلالة إحصائية إلا أنها تدعو إلى إعادة التفكير في كيفية قياس الضغط النفسي وآثاره وفق منظور نوعي يأخذ في الحسبان ليس فقط الجنس كمتغير مباشر بل أساليب المواجهة، التكوين المهني، الدعم الاجتماعي، وخصائص البيئة التنظيمية، كما تشير هذه النتائج إلى نجاح نسبي في إدماج المرأة في قطاع الحماية المدنية دون خلق تفاوت نفسي بين الجنسين وهو مؤشر إيجابي على تطور الثقافة المؤسسية وتوازن توزيع المهام داخل الفضاء المهني.

4. عرض وتفسير ومناقشة نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

نصت الفرضية الفرعية الثالثة على أنه: "توجد فروق في الأداء الوظيفي ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية"، وللتأكد من صحتها تم اختبارها احصائيا بتطبيق اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE ANOVA)، وتمثلت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول (16): الفروق في الأداء الوظيفي حسب الخبرة المهنية

سنوات الخبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (F)	الدلالة الإحصائية (Sig)
أقل من 5	62,40	7,50		

سنوات				
من 6 إلى 10 سنوات	70,25	8,20	3,89	0,028*
أكثر من 10 سنوات	72,10	6,90		

تشير النتائج الإحصائية الخاصة بالفرضية الفرعية الثالثة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس لدى عمال الحماية المدنية، حيث بلغت قيمة (T) المحسوبة (1.056) وقيمة الدلالة الإحصائية (Sig = 0.294) وهي قيمة تفوق مستوى الدلالة التقليدي (0.05) ما يعني أن الفروق في الأداء بين الذكور والإناث غير معنوية إحصائيًا، وبناءً على ذلك يتم رفض الفرضية البديلة لصالح الفرضية الصفرية هذه النتيجة رغم بساطتها من الناحية العددية تحمل دلالات عميقة عند تأملها في ضوء الخصوصية المؤسسية والبنية النفسية والوظيفية لمهنة الحماية المدنية.

في الواقع، فإن غياب الفروق في الأداء بين الجنسين في هذه العينة لا يُفهم باعتباره نتيجة "سلبية" أو حيادية بل هو نتيجة إيجابية تعكس درجة عالية من التجانس المهني داخل هذه المؤسسة وهي خاصية تميز المهن ذات الطابع النظامي أو العسكري، ففي مؤسسات الحماية المدنية يعامل جميع الأفراد وفق معايير موحدة من حيث التكوين، التقييم، توزيع المهام، والتراتبية الإدارية، وهي معايير تقلص إلى حد كبير من تأثير المتغيرات الديموغرافية مثل الجنس أو السن أو الخلفية الاجتماعية.

ويُعزز هذا التفسير ما أشار إليه Van Maanen & Schein (1979) في حديثهم عن "التحول التنظيمي للهوية" حيث يندمج الفرد داخل الثقافة المؤسسية بشكل تدريجي ما يجعل هويته المهنية تَطغى على هويته الاجتماعية السابقة.

من جهة أخرى يمكن تفسير غياب الفروق من خلال مفهوم العدالة التنظيمية الذي يُعد من أبرز العوامل المؤثرة في الأداء ضمن بيئات العمل الضاغطة، وقد بيّن Greenberg (1987) أن العاملين الذين يشعرون بأنهم يعاملون بعدالة وأن فرص التقدم والتقدير متاحة لهم بغض النظر عن الجنس يبدون مستويات عالية من الأداء، ويظهرون التزاما مؤسساتيًا مستقرا فإذا كانت مؤسسة الحماية المدنية تضمن نفس الشروط الموضوعية للتدريب والتقييم والتطور المهني فإن الجنس يفقد فعاليته كتفسير لفروق الأداء.

ويعزز هذه النتيجة ما توصلت إليه دراسة Purvanova & Muros (2010) التي أشارت إلى أن الفروق في الأداء بين الجنسين تتضاءل في المهن التي تتصف بدرجة عالية من الهيكلة والانضباط، كتلك المعتمدة على التدخل الميداني السريع والجاهزية المستمرة حيث يكون الأداء محكومًا بمتطلبات فنية دقيقة أكثر من كونه معتمدًا على السمات الشخصية الأولية، كما أن العمل الميداني في قطاع الحماية المدنية يتم عادة ضمن فرق جماعية ما يخفف من أثر الفروق الفردية ويُعزز من ديناميات التفاعل الموحد الذي تذوب فيه الفروقات.

ومن منظور علم النفس التنظيمي، يُمكن استدعاء نظرية خصائص العمل (Job Characteristics Theory) التي طوّرها Hackman & Oldham (1976)، والتي تفترض أن جودة الأداء ترتبط بخمسة أبعاد أساسية للعمل: تنوع المهام، تحديد الهوية، أهمية المهمة، الاستقلالية، وتغذية الراجعة وإذا كانت هذه الأبعاد متوفرة بنسب متساوية لكل من الذكور والإناث داخل المؤسسة فإن المخرجات – أي الأداء – ستكون متقاربة بالضرورة، ويبدو من خلال بنية العمل في الحماية المدنية أن هذه الشروط تطبق بصورة منصفة، ما يُفسر التجانس في مستوى الأداء.

ومما يدعم ذلك أيضًا، ما أشار إليه Eagly & Carli (2003) حول ما يعرف بـ"استراتيجية التماهي المهني" إذ تميل النساء العاملات في بيئات مهنية ذكورية إلى التكيف مع متطلبات السياق عبر تعزيز صفات القيادة والحزم والانضباط، وهو ما يسمح لهن بتحقيق أداء لا يقل – وأحيانًا يفوق – أداء الذكور ليس فقط بدافع الالتزام بل أيضًا

كاستجابة لما يُعرف بـ"قلق التقييم الجندري" (Gender Evaluation Anxiety) الذي يدفع النساء لبذل جهد إضافي تجنبًا لأي حكم سلبي محتمل.

كما تبرز نتائج دراسات مثل King, Hebl, George, & Matusik (2010) التي وجدت أن النساء في البيئات المهنية التي لا تميز بين الجنسين على مستوى التكوين والتقييم يظهرن أداء متقاربا مع الرجال، بل وقد يتمتعن بدرجة أعلى من المرونة النفسية في مواجهة الضغط نتيجة اعتمادهن غالبًا على شبكات دعم اجتماعي أكثر فعالية وهي إحدى الآليات التي تحسن من جودة الأداء رغم تشابه الظروف.

ومع ذلك لا بد من التمييز بين الأداء الظاهري الذي يُقاس عبر مؤشرات كمية أو تقييم إداري وبين الجهد النفسي الداخلي الذي قد يختلف بين الجنسين فغياب الفروق في الأداء لا يعني بالضرورة أن كلا الجنسين يبذلان الجهد نفسه أو يتعرضان لنفس الأثر النفسي، بل قد يخفي ذلك ما يُعرف في الأدبيات بـ"تكلفة الأداء المتكافئ" أي أن الوصول إلى نفس النتيجة قد يتم عبر مستويات مختلفة من المعاناة أو الاستنزاف النفسي.

وقد أشار Maslach et al. (2001) إلى أن النساء في المهن الإنسانية أكثر عرضة للاحتراق النفسي حتى وإن حافظن على أداء مستقر بسبب التوقعات الاجتماعية المرتفعة التي تمارَس عليهن.

وعليه فإن نتائج هذه الفرضية تكشف من جهة أولى عن فاعلية النظام المؤسسي في ضمان تكافؤ الأداء بين الجنسين لكنها من جهة ثانية تدفعنا إلى الدعوة لقراءة نوعية أعمق لآثار العمل على العاملين تأخذ في الحسبان ليس فقط ما يُقاس من إنتاجية أو مردودية، بل أيضًا ما يُعاش على المستوى الذهني والوجداني فربما تكون النساء في سعيهن للحفاظ على نفس مستوى الأداء يخترن استراتيجيات تأقلم أكثر إنهاكا وهو ما لا تُظهره المؤشرات الكمية التقليدية.

كما تقترح هذه النتيجة أن مستقبل البحث في هذا المجال يجب أن يتجاوز مجرد دراسة الفروق الظاهرة في الأداء ليركز على الفروق في أنماط القيادة، أساليب التفاعل الجماعي،

إدارة الأزمات، وأساليب التكيف النفسي بين الجنسين وهي كلها مؤشرات أكثر دقة لقياس جودة التوظيف المهني لقدرات العامل وليست مجرد مردودية عددية أو تقييم وظيفي.

وبذلك نستنتج أن عدم وجود فروق في الأداء الوظيفي بين الذكور والإناث لدى عمال الحماية المدنية لا يعكس فقط تجانسًا في القدرات المهنية بل يدل على نجاح جزئي – وربما غير مُعلن – في تكريس مبدأ الإنصاف المؤسسي، وهي نتيجة إيجابية لكن ينبغي دعمها بمقاربات أكثر عمقًا تستهدف الجوانب النفسية الخفية التي لا تُقاس بالأداء فقط بل تُقرأ عبر مستويات أعمق من الرضا الوظيفي، الأمن النفسي، والإرهاق العاطفي.

الاستنتاج العام

لقد أظهرت نتائج الدراسة بجميع فرضياتها صورة متكاملة ومتشابكة لواقع مهني ونفسي معقد يعيشه عمال الحماية المدنية حيث جاءت النتائج لتؤكد وجود علاقة عكسية دالة إحصائيًا بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي مع بروز مستويات مرتفعة نسبيًا من الضغط النفسي لدى غالبية أفراد العينة، وغياب فروق تعزى لمتغير الجنس في كل من الضغط النفسي والأداء الوظيفي، إن هذه النتائج بما تحمله من دلالات كمية ونوعية لا تكتفي بتأكيد الفرضيات بل تقدم رؤية تحليلية معمقة لبيئة العمل داخل مؤسسة الحماية المدنية وتكشف عن منظومة مهنية ضاغطة تتطلب تدخلا جادًا على أكثر من صعيد.

تشير النتائج إلى أن الضغط النفسي داخل هذا القطاع ليس مجرد استجابة وقتية لظروف معينة بل هو مكون بنيوي وهيكلي يترسخ في كل مفاصل العمل بدءا من طبيعة المهام الميدانية العاجلة مرورا ببيئة العمل الشاقة وصولا إلى محدودية الموارد التنظيمية والنفسية الداعمة، ويتضح من خلال هذا أن العمل في الحماية المدنية يُخضع العامل لتجارب متكررة من التوتر، التعرض للخطر، المواقف الحرجة والقرارات اللحظية التي قد تكون لها تبعات مصيرية وفي ظل هذا الوضع يصبح الضغط النفسي نتيجة حتمية لاسيما في غياب أنظمة فعالة للرعاية النفسية أو التنظيمية.

وإذا كانت العلاقة العكسية بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي تؤكد أن الأداء يتأثر سلبًا بارتفاع الضغط فإن ذلك يشير إلى خطر مزدوج: أولا على العامل نفسه من حيث تدهور حالته النفسية والجسدية على المدى المتوسط والبعيد، وثانيا على فعالية المؤسسة بما أن الضغط يؤدي إلى انخفاض الإنتاجية، زيادة نسبة الأخطاء، وصعوبة اتخاذ القرار في مواقف حرجة، كما أن ارتفاع الضغط قد يقود إلى الاحتراق المهني وهو ما أكدته العديد من الدراسات في المهن ذات الطابع الاستعجالي والإنقاذي ما يضع المؤسسات المعنية أمام ضرورة توفير استراتيجيات حماية نفسية صارمة ومستمرة.

أما غياب الفروق في الضغط النفسي والأداء الوظيفي بين الجنسين فهو يعكس درجة من التجانس المهني والإنصاف التنظيمي إلا أنه لا يلغي احتمال وجود فروق خفية في أساليب التكيف، الشعور بالرضا، أو التأثيرات النفسية بعيدة المدى فغياب الفروق الإحصائية لا يعني بالضرورة تطابقًا في التجربة النفسية بل قد يخفي تفاوتا في الجهد الداخلي أو في تكلفة الأداء خاصة في ظل مجتمع مهني يفرض على الجميع وبخاصة النساء، مستوى مرتفعًا من التكيف والانضباط لإثبات الكفاءة والجدارة داخل مجال غالبًا ما يُهيمن عليه الطابع الذكوري.

إن مجمل النتائج تظهر بوضوح أن مؤسسة الحماية المدنية تمثل بيئة مهنية عالية الضغط تفرض على العامل أن يكون في حالة استعداد نفسي وجسدي دائم دون أن تواكب ذلك آليات دعم مؤسسي كافية، وبالتالي فإن معالجة مشكلات الضغط المهني داخل هذا القطاع لا تقتصر على تدخلات فردية أو ظرفية بل تستدعي مراجعة هيكلية لأنماط العمل،

التكوين، التسيير والدعم النفسي، فالصحة النفسية للعامل ليست فقط مطلبًا إنسانيا بل شرطا أساسيا لضمان جودة الخدمة، سرعة الاستجابة، وفعالية الأداء المهني في الميدان.

ومن ثم يمكن القول إن هذه الدراسة من خلال نتائجها تفتح الباب أمام المؤسسات الأمنية والإنقاذية لإعادة النظر في مقاربتها لمفهوم الأداء الذي لا يمكن فصله عن البيئة النفسية والتنظيمية للعامل. كما تؤكد أن الاستثمار الحقيقي في هذا القطاع لا يكون فقط بتوفير العتاد والتدريب التقني، بل يتطلب أيضًا بناء بنية نفسية داعمة واعتماد سياسات وقائية وتكوينية تراعي إنسانية العامل وتكفل له التوازن بين متطلبات المهنة والحفاظ على الصحة النفسية والوجدانية.

الخاتمة

الخاتمة

لقد جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على إحدى القضايا النفسية والمهنية الحساسة في بيئة عمل تتسم بالدقة، المخاطر العالية، والاستجابات الفورية، وهي العلاقة بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي لدى عمال الحماية المدنية، وانطلاقًا من أهمية العامل البشري في نجاح أي مؤسسة وخاصة المؤسسات الأمنية وشبه العسكرية فإن البحث في العوامل النفسية التي تؤثر على جودة أداء العنصر البشري وفي مقدمتها الضغط النفسي بات ضرورة علمية ومهنية ملحة لا غنى عنها ومن خلال تحليل الفرضيات الأربع ومناقشة نتائجها بالاعتماد على معطيات إحصائية دقيقة وأطر نظرية وميدانية مستندة إلى الدراسات السابقة أفرزت الدراسة جملة من النتائج التي تتجاوز البعد الكمي البسيط لتضعنا أمام قراءة معمقة وشمولية للواقع النفسي داخل مؤسسة الحماية المدنية.

فقد أكدت نتائج الفرضية الأولى وجود علاقة ارتباطية سالبة دالة إحصائيًا بين الضغط النفسي والأداء الوظيفي وهي نتيجة تتقاطع مع ما توصلت إليه دراسات عالمية في علم النفس والمجالات المهنية عالية الضغط مشيرة إلى أن تراكم الضغوط النفسية لا يمر دون أثر، بل ينعكس تدريجيًا في شكل انخفاض في جودة الأداء ضعف التركيز، التردد في اتخاذ القرار، وربما ارتفاع احتمال الأخطاء في مواقف ميدانية حاسمة، وقد برهنت هذه النتيجة بما لا يدع مجالاً للشك على أن الضغط المهني ليس مجرد عرض ثانوي بل عامل بنيوي عميق التأثير في مردودية الفرد ضمن سياق عمله خاصة إذا كان ذلك السياق مرتبطا بإنقاذ الأرواح وحماية الممتلكات العامة في ظروف محفوفة بالمخاطر.

كما كشفت نتائج الفرضية الثانية أن عمال الحماية المدنية يعانون في غالبيتهم من مستويات مرتفعة إلى متوسطة من الضغط النفسي وهي نتيجة بالغة الأهمية لأنها توضح أن الضغط النفسي لم يعد ظاهرة ظرفية تظهر عند الأحداث الكبرى أو المهام الاستثنائية، بل أصبح معطى ثابتا وملازمًا لطبيعة المهنة، وهو ما يحيلنا إلى ضرورة إعادة النظر في مقومات الدعم المؤسسي داخل الجهاز ومدى اهتمام المؤسسة بتوفير بيئة عمل توازن بين الصرامة التنظيمية واحتياجات الفرد النفسية والإنسانية، ذلك أن التأقلم مع الضغط لا يتحقق

فقط من خلال التدريب البدني أو المهارات الفنية بل من خلال تمكين العامل من موارد المواجهة النفسية وتوفير آليات التعبير عن الضيق والاحتواء الانفعالي وهو ما لا يبدو متوفرًا بالقدر الكافي وفق معطيات هذه الدراسة.

وفيما يتعلق بالبعد الجندري فقد أظهرت نتائج الفرضيتين الثالثة والرابعة غياب فروق ذات دلالة إحصائية في كل من الضغط النفسي والأداء الوظيفي تعزى لمتغير الجنس وهذه النتيجة على قدر ما تؤكد وجود تكافؤ في التكوين والجاهزية بين الذكور والإناث داخل هذا السلك فإنها تفتح أيضا تساؤلات حول الديناميكيات النفسية الصامتة التي قد تعيشها كل فئة على حدة، فقد تكون النساء رغم تسجيلهن لمستويات ضغط مماثلة للرجال يستخدمن استراتيجيات أكثر استنزافًا للتكيف أو يواجهن تحديات مضاعفة مرتبطة بإثبات الجدارة داخل مؤسسة يغلب عليها الطابع الذكوري في تصور الدور المهني، إلا أن غياب الفروق لا يعني غياب المعاناة أو التفاوت في الإدراك بل قد يدل على تقارب في المخرجات الظاهرة يخفي فروقًا داخلية غير مرئية تستدعي دراسات نوعية وتتبعية أكثر دقة.

إن الخيط الناظم لكل هذه النتائج يتمثل في الضغط النفسي بوصفه العامل المهيمن على منظومة العمل داخل الحماية المدنية حيث لا يرتبط فقط بالمهام الميدانية الصعبة بل يتعزز أيضًا بعوامل تنظيمية داخلية مثل غموض الدور، ضعف الحوافز، قلة الدعم، غياب المتابعة النفسية ونظام المناوبة المرهق.

إن عمال الحماية المدنية وهم يؤدون واحدة من أنبل المهام وأكثرها أهمية في المجتمع يواجهون في المقابل بيئة عمل لا توفر لهم دائمًا الشروط النفسية الكافية للحفاظ على توازنهم الذاتي ما يهدد لا فقط فعالية الأداء بل كذلك السلامة النفسية طويلة المدى لهؤلاء الأفراد.

وبالتالي فإن هذه الدراسة لا تقدم فقط إثباتا إحصائيًا على وجود علاقة بين الضغط والأداء بل تدعو إلى مراجعة عميقة للسياسات الداخلية لمؤسسة الحماية المدنية من خلال دمج البعد النفسي في صميم الإدارة والتسيير، وعدم اعتبار الضغوط جزءًا طبيعيًا من المهنة يجب التكيف معه فحسب بل مشكلا بنيويًا يمكن الوقاية منه ومعالجته شأنه شأن أي تحدٍ

وظيفي آخر، ويشمل ذلك التفكير في إدراج وحدات للدعم النفسي الدائم تحسين شروط العمل، تقديم برامج مرافقة للعاملين في الميدان وتطوير مسارات التكوين بما يراعي التوازن بين الكفاءة الفنية والاستعداد النفسي.

كما أن هذه النتائج تفتح المجال أمام الباحثين والمهنيين لإجراء دراسات ميدانية أوسع تشمل عينات من مختلف الولايات ومقارنة نتائج العاملين في الحماية المدنية مع نظرائهم في قطاعات أخرى كالشرطة، الصحة، أو الدفاع المدني، ويمكن أيضًا التوسع إلى تحليل الفروق المرتبطة بسنوات الخبرة، المستوى التعليمي، طبيعة المهام، أساليب القيادة، وأنماط التفاعل داخل الفرق كل هذه المتغيرات تمثل مداخل واعدة لفهم أشمل وأكثر عمقًا للعلاقة بين الضغط والأداء في السياقات المهنية الحساسة.

وفي الأخير فإن هذه الدراسة برغم حدودها تعد خطوة علمية مهمة نحو مساءلة واقع مهني لا يُمنح دائمًا ما يستحقه من انتباه علمي ونفسي وتبرز أن العناية بالعامل ليست رفاهًا تنظيميا بل ضرورة وجودية لحماية الإنسان، وتحقيق الأمان المهني، وضمان فعالية الأداء في واحدة من أكثر الوظائف حساسية في المجتمع.

ومن هنا تبرز أهمية بناء ثقافة مؤسساتية جديدة ترى في الصحة النفسية شرطًا وظيفيًا أساسيا لا مكملا وتسعى لإحداث توازن مستدام بين متطلبات المهمة وكرامة الإنسان الذي ينفذها.

الاقتراحات والتوصيات

✓ **الاقتراحات**

ينبغي على مؤسسات الحماية المدنية العمل على تعزيز الدعم النفسي للعاملين من خلال إنشاء وحدات متخصصة في الصحة النفسية داخل المؤسسة حيث يمكن لهذه الوحدات أن توفر جلسات إرشادية فردية وجماعية منتظمة، مع التركيز بشكل خاص على تقديم الدعم النفسي بعد التدخلات الميدانية الصعبة التي قد تترك آثارا نفسية عميقة، كما يقترح تنظيم ورش عمل دورية حول مهارات إدارة الضغوط والتكيف مع التوتر بحيث يتم تدريب العاملين على آليات المواجهة الفعالة التي تساعدهم في التغلب على التحديات النفسية المصاحبة لطبيعة عملهم.

من الضروري أيضاً تحسين بيئة العمل بشكل عام وذلك عبر توفير الإمكانيات اللوجستية والتقنية الكافية التي تسهل أداء المهام الميدانية حيث إن نقص المعدات أو عدم ملاءمتها قد يشكل مصدراً إضافياً للضغط النفسي، كما يتعين مراجعة نظام المناوبات والعمل لضمان توازن أفضل بين ساعات العمل وفترات الراحة مع الأخذ في الاعتبار أن الإرهاق الجسدي والنفسي المتراكم يؤثر سلباً على جودة الأداء، بالإضافة إلى ذلك يجب تعزيز قنوات التواصل بين الإدارة والعاملين لتوضيح الأدوار والمسؤوليات وتقليل الغموض الذي قد يزيد من حدة الضغوط الوظيفية.

على صعيد التدريب والتأهيل يوصى بتصميم برامج تدريبية متخصصة تركز على تنمية المهارات النفسية والاجتماعية للعاملين مثل مهارات إدارة الانفعالات وبناء المرونة النفسية حيث إن هذه المهارات تعتبر ضرورية للتعامل مع المواقف الصعبة التي يواجهونها بشكل يومي، كما ينبغي إدراج تدريبات مكثفة على التعامل مع المواقف الطارئة ليس فقط من الناحية الفنية ولكن أيضاً من حيث الجاهزية النفسية مما يسهم في تعزيز ثقة العاملين بأنفسهم وقدرتهم على اتخاذ القرارات تحت الضغط.

✓ **التوصيات**

تتوجه التوصيات في المقام الأول إلى الجهات الحكومية والمسؤولين عن قطاع الحماية المدنية حيث ينبغي تخصيص ميزانيات كافية لدعم البرامج النفسية والتدريبية مع الأخذ في الاعتبار أن الاستثمار في الصحة النفسية للعاملين هو استثمار في جودة الخدمات المقدمة للمجتمع، كما يوصى بسن سياسات واضحة تعمل على تحسين بيئة العمل وتقليل العبء الوظيفي مع إمكانية إشراك وزارة الصحة في تصميم وتنفيذ برامج الدعم النفسي المتكاملة التي تلبي الاحتياجات الخاصة بهذه الفئة من العاملين.

على مستوى إدارات الحماية المدنية المحلية ينصح بتطبيق نظام تقييم دوري لمستويات الضغط النفسي بين العاملين حيث يمكن استخدام نتائج هذه التقييمات في اتخاذ إجراءات وقائية واستباقية، كما يوصى بتعيين مرشدين نفسيين في كل وحدة عمل لتقديم الدعم الفوري والمستمر مع التركيز على أهمية خلق بيئة عمل داعمة تشجع العاملين على التعبير عن مشاكلهم وهمومهم دون خوف من النتائج، ومن الضروري أيضاً تطوير نظام للحوافز والمكافآت المعنوية والمادية التي تعزز الشعور بالتقدير والرضا الوظيفي.

للجامعات ومراكز البحث دور مهم في تطوير المعرفة حول هذا الموضوع حيث يُوصى الباحثون بإجراء دراسات أعمق لاستكشاف تأثير العوامل التنظيمية والاجتماعية على الضغط النفسي مع التركيز بشكل خاص على كيفية تأثير هذه الضغوط على جودة القرارات التي يتخذها العاملون في الميدان، كما ينصح بتطوير أدوات قياس أكثر دقة لتقييم الضغوط النفسية في المهن عالية الخطورة وإجراء دراسات طولية لتقييم فاعلية برامج التدخل النفسي المختلفة في تحسين الأداء الوظيفي وجودة الحياة للعاملين.

قائمة المراجع

المراجع

1. أحمد لمين مراكشي، دور نظام الحوافز في تحسين الأداء للموارد البشرية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصناعية الجزائرية أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، قسم علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب بالبليدة 29 مارس 2012.
2. أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، مركز التنمية الإدارية، بدون رقم ط مصر، 1993.
3. اسماعيل محمد السيد وآخرون، تنمية المهارات القيادية والسلوكية المنظمة العربية للعلوم، بدون رقم ط، مصر، 1997.
4. اعطابي عصام، العلاقات الإنسانية وعلاقتها بالأداء الوظيفي لدى أعوان الحماية المدنية دراسة ميدانية بمديرية الحماية المدنية الولاية المسيلة، دراسة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص علم النفس، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2014/2015.
5. باري كشواي، إدارة الموارد البشرية، دار الفاروق للنشر والتوزيع، ط2، مصر، 2006.
6. البدر بن حمد إبراهيم، المناخ التنظيمي وعلاقته بضغوط العمل، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص علوم إدارية، كلية الدراسات العليا جامعة نايف للعلوم الأمنية السعودية، 2006.
7. البدري عبد القادر عبد الحافظ، دوافع العمل وعلاقته بتنظيم القيم الشخصية لدى موظفي القطاع العام، معهد الإدارة العامة، بدون رقم ط، الرياض، 2002.
8. بن دريدي منير، استراتجية ادارة الموارد البشرية في المؤسسة العمومية الجزائرية، دراسة ميدانية لمديرية سونلغاز عنابة، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تنمية

وتسيير الموارد البشرية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2009 – 2010.

9. توفيق عبد الرحمن، استراتيجيات الاستثمار البشري، مركز الخبرات المهنية للإدارة، بدون رقم ط، مصر، 1996.

10. حسين حريم، السلوك التنظيمي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط3، الأردن، 2009.

11. حماش علي، تخطيط المسار الوظيفي ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظم،ة مجلة القيس للدراسات النفسية والاجتماعية، العدد 8، 19–08–2020، متاح على الموقع https//www.asjp.cerist.dz يوم 21–12–2021، على الساعة 20:30.

12. حمود العماج، علاقة العوامل التنظيمية بالأداء الوظيفي للعاملين في مدينة الملك عبد العزيز الطبية للحرس الوطني، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص العلوم الإدارية، أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض 2003.

13. دفيد ويتون، تيم كاميرون، الادارة والقيادة العلاقات التفاعل الايجابي، تعريب محمد محمود عبد العليم، مركز الخبرات المهنية بمنك بدون رقم ط مصر، 2001.

14. ديب نورة، التحفيز بوحدة نوميديا التابعة للديوان الشرقي للحليب ومشتقاته، رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص ادارة اعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، الجزائر، 1998 – 1999.

15. راوية حسن، إدارة الموارد البشرية المكتب الجامعي الحديث، بدون رقم ط، مصر، 1999.

16. رحيم حسن، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 07، فيفري جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2005.

17. رزيقة نجعوم، سميرة العمري، دور الاتصال التنظيمي في تفعيل الأداء الوظيفي في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، رسالة ماستر، غير منشورة، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015–2014.

18. رسمي محمد حسن، السلوك التنظيمي في الإدارة التربوية، دار الوفاء، ط1، مصر، 2004.

19. زيتوني عبد القادر، تدريس التربية البدنية في ضوء الأهداف الإجرائية والمقاربة بالكفاءات، ديوان المطبوعات الجامعية، بدون رقم ط، الجزائر، 2009.

20. سعود النمر، محمد حمزاوي، المناخ التنظيمي مؤشرات الفعالية إدارة المؤسسات العامة، مطابع جامعة الملك سعود، بدون رقم ط، الرياض، 1986.

21. سعيد عيمر، التكوين الإلكتروني وإسهامه في تنمية الكفاءات داخل الاقتصاديات المبنية على الدراسات، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول الاقتصاد المعرفي، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2005.

22. سليمان حنفي، السلوك التنظيمي والأداء، مكتبة عين شمس، بدون رقم ط مصر، 1994.

23. السهلي محمد، 2018، الأداء الوظيفي: مفاهيم ومحددات، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، 12(3).

24. شامي صليحة، المناخ التنظيمي وتأثيره على الأداء الوظيفي للعاملين، رسالة غير منشورة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بومرداس، الجزائر، 2009 – 2010، بتصرف.

25. شفيق رضوان، السلوكية الإدارة المؤسسات الجامعية للدراسات والتوزيع، بدون رقم ط، لبنان، 1994.

26. الشيخ الداوي، تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، جامعة ورقلة، الجزائر، 2009 – 2010.

27. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، قياس وتقييم رسالة ماجستير غير منشورة، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، الجزائر، 2000 – 2002.

28. عبد الحق نبيل، 2020، ضغوط العمل وأثرها على الأداء في المؤسسات الأمنية، دار الخلدونية للنشر، الجزائر.

29. عبد السلام أبو قحف، اقتصاديات الأعمال والاستثمار الدولي، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية، بدون ط، مصر، 2001.

30. عبد الماليك مزهردة، الأداء بين الكفاءة والفعالية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر، جامعة بسكرة، الجزائر، 2001.

31. عبد المجيد أونيس وآخرون، مدخل لضغوط العمل والمناخ التنظيمي وأداء العاملين، دار اليازوري، ط1، عمان، الأردن، 2013.

32. عبد الوهاب عبد الواسع، علم إدارة الأفراد، دار صادر تهامة للنشر، بدون رقم ط، الرياض، 1981.

33. على ربابعية، إدارة الموارد البشرية، تخصص نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، بدون رقم ط، الأردن، 2013.

34. عمر محمد تومي الشبيلي، علم النفس الإداري، الدار العربية للكتاب، بدون رقم ط، ليبيا، 1988.

35. فليه فاروق عبده، عبد المجيد السيد محمد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة، ط2، الأردن، 2009.

36. القديري أمينة، 2022، الصحة النفسية للعاملين في جهاز الحماية المدنية: دراسة ميدانية، مجلة الدراسات النفسية، 8(1)، 85-102.

37. ليندة زعبالة، التسيير الاستراتيجي للموارد البشرية في الإدارة المحلية وإشكالية تحسين الأداء المؤسسي، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة باجي مختار، الجزائر، 2007.

38. مايرون هاينز، إدارة الأداء، ترجمة محمود مرسي وزاهية الصباغ، معهد الإدارة العامة، بدون رقم ط، الرياض، 1989.

39. مجيد الكوفي، إدارة الموارد البشرية، دار المناهج للنشر والتوزيع، بدون رقم ط، الاردن، 2015.

40. محمد السلمان العميان، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر والتوزيع، بدون رقم ط، الأردن، 2004.

41. محمد رسلان الجيوسي، جميلة جاد الله، الإدارة علم وتطبيق، دار المسيرة للنشر، الاردن، 2000.

42. محمد سرور الحريري، علم النفس الإداري، دار القلم للطباعة والنشر والتوزيع، ط1، لبنان، 2015.

43. مصطفى محمود طه حسين، المدير وتنمية سلوك العاملين مدخل استراتيجي إدارة السلوك الإنساني والتنظيمي، مطابع الولاء الحديثة، بدون رقم ط، مصر، 2005.

44. منير النوري، فريد كورتل، إدارة الموارد البشرية، مكتبة المجمع الفردي للنشر والتوزيع، بدون رقم ط، الأردن، 2011.

45. مهدي حسن زويلف، إدارة الأفراد، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، بدون رقم طبعة الأردن، 2010.

46. النمر سعود محمد واخرون، الإدارة العامة الأسس والوظائف، مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر، الرياض، 1997.

47. Borman, W. C., & Motowidlo, S. J. (1997). Task performance and contextual performance: The meaning for personnel selection research. Human Performance, 10(2), 99-109.

48. Campbell, J. P., McCloy, R. A., Oppler, S. H., & Sager, C. E. (1993). A theory of performance. In N. Schmitt & W. C. Borman (Eds.), Personnel selection in organizations (pp. 35–70). San Francisco: Jossey-Bass.

49. Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, appraisal, and coping. Springer Publishing Company.

50. Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. (1994). Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance. Journal of Applied Psychology, 79(4), 475–480.

51. Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). Organizational Behavior (18th ed.). Pearson Education.

52. Selye, H. (1976). The Stress of Life (2nd ed.). McGraw-Hill.

ملاحق الدراسة

الملحق رقم (01): مقياس الضغوط النفسية

أخي العامل:

في إطار انجاز دراسة علمية خاصة بعمال نظام الدوريات نرجو من سيادتكم ملء هذه الاستمارة وذلك وفق ما تشعرون به أثناء قيامكم بمهامكم من خلال وضع العلامة (×) في المكان المناسب، علما أنه يجب الاجابة عن كل العبارات بحيث لا توجد عبارات صحيحة و أخرى خاطئة كما أكد لكم بأن اجاباتكم لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

ولكم من في الأخير جزيل الشكر والتقدير.

المحور الأول: البيانات الشخصية

الحالة الاجتماعية

الجنس ( ) السن: .....

الخبرة المهنية: أقل من 05 سنوات ( ) من 06 إلى 10 سنوات ( )

من 11 إلى 15 سنة ( ) أكثر من 15 سنة ( )

أعزب ( ) متزوج ( ) مطلق ( ) أرمل ( )

الرقم	العبارات	موافق	موفق بشدة	معارض	معارض بشدة
01	أشعر بالقلق والملل في العمل				
02	أحتاج إلى الإمكانيات اللازمة ليتم التدخل بنجاح				
03	أعتقد أنه لا يتم تجاهلي في عملية صنع القرار				
04	أشعر بالإنهاك الشديد في نهاية الدوام				
05	أعاني من عدم القدرة على التركيز أثناء التدخلات				
06	أتصور أن عملي يجعل منى شخصا غير صبورا				
07	أشعر أنني مسؤول عن أي نقص أثناء التدخلات				
08	أشعر بالعزلة المهنية لقلة فرص التفاعل المهني				
09	تتوفر لدي المعلومات الكافية لتسيير التدخلات				
10	لا تقدر القيادات عملي المتميز				
11	لدي حرية كافية في أداء عملي بالطريقة التي أريدها				
12	توجد لي علاقات إجتماعية مع زملائي خارج نطاق العمل				
13	أشعر بالغيرة من زملائي الناجحين بالعمل				
14	تضايقني سرعة الآخرين في إنجاز أعمالهم				
15	أشعر بالعجز عندما لا أستطيع التغلب على مشاكلي المهنية				
16	أشعر أني فاقد الثقة بنفسي				
17	أعاني من قلة وجود برامج ارشادية تدريبية				
18	أشعر بعدم الرضا عن قلة التعامل مع التدخلات				
19	أقيم سنويا بعدالة				
20	أكلف بأعمال خارج برنامج العمل				

21	تنقصني الخدمات المساندة لي في العمل				
22	أشعر باتجاه سلبي من طرف زملائي عند تفوقي				
23	أشعر أن مسؤوليات عملي واضحة لدي				
24	توقعات قائد الوحدة عن أدائي في العمل صحيحة				
25	الإدارة ترسم توقعات غير واقعية لموظفيها عند التنصيب				
26	أشعر أن إجراءات الترقية المعمول بها في الحماية المدنية بطيئة				
27	أعاني من محدودية فرص الترقية الوظيفية				
28	القاضي مرتبا أقل مما أستحقه				
29	أبدي حماسا ورغبة أكيدة في التعامل مع التدخلات				
30	أعاني من نقص الدافعية للقيام بالتدخلات				
31	أحسن الانتقاد والحوار البناء				
32	أشعر أنني غير صبور				
33	اتمتع بالمرونة اللازمة في تعاملي مع التدخلات				
34	أعاني من المزاج المنقلب غير المستقر				
35	أعاني من سرعة الإحساس بالتعب والإرهاق				
36	أشعر بالفخر والاعتزاز بالعمل كموظف بالحماية المدنية				

الملحق رقم (02): مقياس الأداء الوظيفي .

الرقم	الفقرات	مرتفع	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض

		جدا				جدا
1	التخطيط لأداء العمل					
2	فعاليتك في العمل (عمل الشيء الصحيح)					
3	العمل بكفاية (عمل الأشياء بطريقة صحيحة)					
4	الاعتماد على الذات في إنجاز الأعمال					
5	المشاركة مع فريق العمل في انجاز الأعمال الإدارية والواجبات					
6	مدى التقيد بأنظمة العمل في انجاز الأعمال					
7	الجهد المبذول في العمل					
8	إحداث انطباع جيد لدى الرؤساء					
9	الاهتمام بالمظهر العام					
10	التعاون مع الزملاء					
11	تنظيم أعباء العمل اليومي					
12	الاهتمام بشؤون المرؤوسين					
13	الالتزام بالمحافظة على أوقات الدوام الرسمي					
14	انجاز العمل في الوقت المحدد					
15	القدرة على العمل والتكيف في الحالات الطارئة					
16	القدرة على الحوار و إدارة النقاش					
17	القدرة على القيام بأعمال إضافية أخرى					
18	القدرة على القيام بالرقابة.					
19	القدرة على القيام بالتنسيق مع الآخرين					
20	كيف تقيم أداءك في العمل مقارنة بزملائك في أداء نفس العمل					