

جامعة مولود معمري تيزي وزو.

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية.

قسم علم النفس.

تخصص عمل و تنظيم

الضغظ المهني و علاقته بالتوافق النفسي لدى
الجامعيين.
-دراسة ميدانية
ولاية تيزي وزو-

-مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر تخصص علم النفس عمل و تنظيم-

إشراف الأستاذ:

مجيدر بلال

إعداد الطالبين:

أوقاسي تينهينان.

شريف راجح.

السنة الجامعية: 2015/2014

كلمة شكر

نحمد الله و نشكره على توفيقه لنا في إنجاز هذا العمل المتواضع.

كما نتقدم بالشكر الجزيل و العرفان و التقدير إلى الأستاذ المحترم - مجيدر بلال - على ما بذله من جهد و عل ما قدمه لنا من إرشادات و نصائح قيمة و الذي ساعدنا في إتمام هذا البحث. كما نشكر لجنة مناقشة المذكرة و كل من ساعدنا من قريب و من بعيد في إتمام هذا البحث.

تينهان / رابع

الإهداء

اهدي هذا العمل إلى الوالدين الغاليان أطال الله من عمريهما و
حفظهما من كل شر و سوء.

كما أهديه إلى أخي العزيز الذي ساعدني من قريب في هذا العمل و
إلى زوجته و إلى أخواتي.

كما أهديه إلى جميع أصدقائي الذين أمضيت معهم أجمل الأوقات في
الجامعة.

و الى كل من ساعدني من قريب و من بعيد لأجل إتمام هذا العمل.
الى من شركتني في مشواري الدراسي لإتمام المذكرة على أحسن وجه
(تينهيان)

شريف رباح

بسم الله الرحمن الرحيم ابدأ كلامي و على نبينا محمد (ص) و أصحابه سلامي .

شرف لي أن اهدي ثمرة جهدي إلى كل إنسان عزيز على قلبي و كل من ساعدني على بلوغ هدفي ،
إلى التي علمتني أن الحياة كفاح و تحدي و نضال إلى مثلي الأعلى في الحياة إلى من كانت لي
المرشدة و المربية "أمي" العزيزة أطل الله في عمرها.

إلى من كافح و حمل مسؤوليتي طوال هذه السنين و الذي سهر على أن لا ينقص أي شيء في هذه
الحياة ، أقول أن ثمرة جهدي تحصدتها بنجاحي "أبي" العزيز أطل الله في عمره .

و إلى جدي الغالية أطل الله من عمرها والتي رزقتنا ببركاتها.

إلى أولئك الذين أنعمت الحياة علينا بالعيش معهم و تقاسمنا حلاوة الحياة و قسوتها و كانت أجمل
أيام عمري حفظهم الله إخواني (العربي، نبيلة، اسلاس و خاصة أختي الكبيرة التي كانت بمثابة
أخت و صديقة و كانت سندا و عوناً و قدوتي الأعلى "جوهرة" الغالية.

إلى كل من عائلة: قشاري لندة ، نايت سليمان و ردية، و ايت محند تسعديت .

و إلى زميلي في المشوار الدراسي (رابح).

إلى توأم روحي و رفيق دربي معه أتقاسم أحزاني و أفراحي، أحلى و أعز صديق في

حياتي

تينهينان

الفهرس

إهداء

: الإطار العام للإشكالية

04.....	إشكالية	1.
06.....	فرضيات	2.
07.....	أسباب اختيار موضوع البحث.....	3.
07.....	هداف البحث.....	4.
07.....	أهمية البحث.....	5.
08.....	تحديد المفاهيم الأساسية.....	6.
10.....		7.

: ط المهني

تمهيد.

16.....	لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني.....	-1
18.....	مفهوم الضغط المهني.....	-2
19.....	مكونات الضغط.....	-3
19.....	مصادر الضغوط المهنية.....	-4
26.....	الاجهزة الحيوية المرتبطة بالضغوط.....	-5
28.....	انواع الضغوط المهنية.....	-6
30.....	أساليب مواجهة الضغوط المهنية.....	-7
32.....	النماذج و النظريات المفسرة للضغوط العمل.....	-8
38.....	قياس مستوى ضغوط العمل.....	-9

- 10- مستويات الضغط.....39
- 11- مراحل تكوّن الضغوط المهنية.....40
- 12- الاثار الناتجة عن الضغوط.....42

خلاصة

:

تمهيد:

أولاً: التوافق.

- 1- نبذة تاريخية حول ظهور التوافق.....46
- 2- تعريف
- التوافق.....47
- 3- المصطلحات المرتبطة بالتوافق.....49
- 4- أبعاد التوافق.....50
- 5- النظريات المفسرة للتوافق.....51
- 6- علاقة الضغط بالتوافق.....53

ثانياً: التوافق النفسي.

- 1- تعريف التوافق النفسي.....54
- 2- عوامل التوافق النفسي.....54
- 3- معايير التوافق النفسي.....57
- 4- قياس التوافق النفسي.....58
- 5- العوامل التي تعيق إتمام التوافق النفسي.....60

خلاصة.

الجانب التطبيقي:

الفصل الرابع:

منهجية الدراسة

تمهيد

- 1- التذكير بالفرضيات.....65
- 2- منهج الدراسة.....65
- 3- الدراسة الاستطلاعية.....65
- 4- وصف مكان إجراء البحث.....66
- 5- مجتمع الدراسة.....67
- 6- خصائص عينة الدراسة.....68
- 7- وصف أداة البحث.....70
- 8- صدق و ثبات أداة البحث.....71
- 9- الأساليب الإحصائية المستعملة.....72

خلاصة.

الفصل الخامس:

عرض نتائج الدراسة و تفسيرها

تمهيد

- 1- عرض النتائج.....76
- 1-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى.....76
- 2-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....76

77.....	3-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.....
77.....	4-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.....
78.....	-2 تفسير و مناقشة نتائج الدراسة.....
80.....	-3 الاستنتاج العام.....
82.....	-4 خاتمة.....

الاقتراحات

المراجع

الملاحق

فهرس الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	يمثل مصادر الضغوط المهنية .	25
02	يمثل المقارنة بين الضغوط الإيجابية و الضغوط السلبية.	29
03	يمثل توزيع الأقسام في القطب الجامعي تامدا.	66
04	يمثل توزيع افراد مجتمع الأصل لجامعة مولود معمري تامدا وفق الجنس العدد و النسب المئوية .	67
05	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	68
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.	68
07	يمثل أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة .	69
08	يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية.	69
09	يمثل مصادر الاستبيان و أرقام العبارات.	70
10	درجات مقياس ليكارت.	71
11	يمثل درجات الثبات باستعمال معامل الفالروننتج.	71
12	يمثل عرض نتائج العلاقة بين عبئ الدور و التوافق النفسي..	76
13	يمثل عرض نتائج العلاقة بين غموض الدور و التوافق النفسي .	76
14	يمثل عرض النتائج العلاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي	77
15	يمثل عرض النتائج العلاقة بين صعوبة المهام و التوافق النفسي.	77

فهرس الأشكال:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
34	نموزج التقدير المعرفي للضغوط.	-1-
36	نموزج سيزلاجي وولاس	-2-
37	نموزج سيلبي.	-3-
48	اتجاهات التوافق	-4-

ملخص الدراسة:

يعتبر البحث في موضوع الضغوط المهنية و علاقته بالتوافق النفسي ظاهرة جديرة بالاهتمام وواقع مهم في الحياة المهنية، حيث يواجه العديد من الأساتذة معيقات و ضغوطات تنعكس على أدائهم و توافقهم النفسي و المهني.

فلقد القينا نظرة على بعض الجوانب التي تسبب في الضغوط المهنية لدى الأساتذة مما جعل دراستنا تهدف إلى الكشف عن الغموض الذي يخص العلاقة بين الضغوط المهنية و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين، و لذا بنينا دراستنا هذه على أربعة فرضيات، و منه قسمنا البحث على النحو التالي:

الإطار العام للإشكالية يعتبر كفصل أول، ثم يليه الجانب النظري الذي يتضمن فصلين و هما الفصل الثاني تناولنا فيه الضغوط المهنية، و الفصل الثالث خصصناه للتوافق النفسي، أما في ما يخص الجانب التطبيقي فهو الإطار الميداني للدراسة و الذي يتضمن بدوره فصلين، الفصل الرابع تعرفنا فيه لمنهجية البحث حيث اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي، و اشتملت عينة الدراسة على (80) أستاذ من الجنسين في القطب الجامعي " تامدا". أما الفصل الخامس خصصناه لعرض نتائج الدراسة و تفسيرها، و تمت المعالجة الإحصائية عن طريق برنامج SPSS . وقد توصلنا للنتائج التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.
- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم صعوبة المهام و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

الكلمات المفتاحية: الضغط المهني.التوافق النفسي. الأستاذ الجامعي .

مقدمة:

إن العمل يعتبر ميدانا خصبا بالتغيرات و التجديدات السريعة، هذا ما يجعل الفئات المهنية عرضة للضغوط بمختلف أشكالها. و تعد الضغوط المهنية من بين نتائج و مخلفات حضارة القرن 20 إذ أصبحت تمثل سمة من سمات التطور و التقدم التكنولوجي، كما أنها أصبحت جزءا لا يتجزأ من ميدان العمل، إذ لا يمكن أن يسلم أي مجال من مجالات العمل عن معاناة أفراده من الضغوط المهنية . إلا أننا نجد هذه الضغوط متفاوتة الحد من مهنة لأخرى، فكلما زاد حجم المسؤولية على عاتق الفرد لمهنة معينة زادت قوة و حدة الضغوط فيها. (دليلة عيطور ،1998،ص58).

تعد الصحة النفسية للفرد من بين الجوانب التي تتأثر عوامل مختلفة من بينها الجانب الوظيفي و المهني، حيث تعتبر مهنة التدريس مهنة جد صعبة و ذلك لما تتطلبه من مسؤوليات وواجبات تفرضها طبيعة هذه المهنة و لهذا يمكن أن يسبب نوع من الضغوط سواء نفسية أو مهنية و التي قد تؤثر بإيجاب أو السلب على متغيرات أخرى منها التوافق النفسي.

فلقد تطرقنا في بحثنا هذا الى موضوع الضغوط المهنية و علاقتها مع التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري بتيزي وزو، و لبلوغ أهداف دراستنا اتبعنا المنهجية التالية:

في صدارة البحث مقدمة ثم يليها الجانب النظري الذي قسمناه إلى ثلاثة فصول :

الفصل الأول: مدخل الدراسة الذي يحتوي على:

- الإشكالية.
- فرضيات البحث.
- أسباب و أهداف و أهمية البحث.
- تحديد المفاهيم إجرائيا.

- الدراسات السابقة.

الفصل الثاني : خص بالضغوط المهنية حيث استهلّ بلمحة تاريخية حول مفهوم الضغوط المهنية، مفهوم الضغوط المهنية، مكوناته، مصادر الضغوط المهنية، الأجهزة الحيوية المرتبطة بالضغوط، أنواعه، أساليب مواجهته، النماذج و النظريات المفسرة للضغوط المهنية، قياس مستوى الضغوط، مراحل تكونه و أخيرا الآثار الناتجة عنه.

الفصل الثالث: حيث يشمل نبذة تاريخية حول مفهوم التوافق، تعريفه، المصطلحات المرتبطة به، أبعاده، النظريات المفسرة له ثم علاقته بالضغوط ثم تطرقنا إلى التوافق النفسي تعريفه، عوامله، معايير، و قياسه، أخيرا العوامل التي تعيق إتمامه.

و بعد ذلك تطرقنا إلى الجانب التطبيقي و الذي قسمناه إلى فصلين:

الفصل الرابع: منهجية الدراسة التي تم فيها التطرق إلى:

- التذكير بالفرضيات.

- الدراسة الاستطلاعية.

- عينة البحث.

- المنهج المتبع.

- مكان إجراء البحث.

- أدوات جمع البيانات.

- الأدوات الإحصائية المستعملة.

الفصل الخامس: يضم عرض و تفسير النتائج و مناقشتها، ثم تناولنا الطريقة المعتمدة للتحقق من فرضيات البحث و الاستنتاج العام للبحث ثم بعض الاقتراحات والتي سجلناها في نهاية البحث، و أخيرا قائمة المراجع و الملاحق.

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1. إشكالية البحث.
2. فرضيات .
3. اهداف البحث.
4. اهمية البحث.
5. تحديد المفاهيم الأساسية.
6. الدراسات السابقة.

الإشكالية:

تحتل المؤسسات أهمية بالغة في حياة المجتمعات المعاصرة حيث أخذت في السيطرة على معظم نشاطات المجتمع، و بالتالي تحولت النظرة للمؤسسات الى كونها طاقة بشرية و حيوية تسهم بشكل رئيسي في تطورت المجتمعات باعتبار، الفرد عنصر مهم لقيام هذه المؤسسة و هو يواجه عدة ظروف و مواقف تفوق طاقته الجسمية و النفسية و الذهنية حيث يصعب التعايش و التكيف معها، و مع استمرار هذه الظروف من شأنها تولد ضغط لدى العامل.

تكمن المشكلة في أن معظم العاملين يواجهون أنواعا متعددة و مختلفة من الضغوط أثناء العمل، و هذه الأخيرة تسبب الشعور بالتوتر و القلق، و تكمن خطورتها في الإصابة بالاحتراق النفسي و التي تتمثل في حالات التشاؤم و لامبالات و عدم دقة الأداء و سوء التوافق العام و القيام بالواجبات بصورة تفقد إلى الاندماج الوجداني في العمل.

فالضغوط حسب الهندي هي حالة التي تتفاعل فيها العوامل المتعلقة بالعمل مع الفرد لكي تتغير حالته النفسية و المهنية بحيث يجبر على التحول عن أسلوب ممارسة العمل، و هي أيضا عبارة عن تجربة آتية لدى الفرد تحدث نتيجة عوامل نفسية أو بيئية التي يعمل فيها، فيما ذلك المنظمة.

و من الأسباب التي تؤدي الى ظهور الضغوط المهنية نذكر منها الزيادة في ساعات العمل، العمل بدون توقف أو لفترة طويلة دون الخضوع لفترات من الراحة و العطل، و اعتبار الفرد كمجرد آلة تنتج فقط، إضافة الى مختلف المشاكل الموجودة بين العمال و المسؤولين، فعلى إدارة الموارد البشرية و المسؤولين أخذها بعين الاعتبار.

كما عرفه "عبد الباقي" 2007 بأنها عبارة عن ردود فعل الفرد إزاء المؤثرات المادية و النفسية و تكون ردود الفعل و الارتجاج و زيادة ضغط الدم و غياب الذاكرة..

و تعتبر المؤسسات الجزائرية ضمن المؤسسات التي التي يتعرض عمالها لمصادر متعددة من الضغوط ذلك لطبيعة أعمالهم التي تتطلب و جود أخذ الحطة و الحذر و الانتباه خصوصا عندما تزداد المسؤوليات أو هذا ما يؤثر على أدائهم، فلذلك يواجه العامل عدة مواقف صعبة يمر بها خلال حياته المهنية ان تصاحب عدة مشكلات تؤثر فيه سلبا على مسار توافقه النفسي، فهذا الأخير يمثل أحد

الجوانب الهامة في المنظمات. فعملية التوافق ليست عملية جامدة تحدث في موقف معين و فترة زمنية معينة بل انها عملية مستمرة و دائمة في آن واحد، كما يعتبر التوافق النفسي بعد مهم في ميدان العمل حيث يتضمن السعادة مع الآخرين و الالتزام بأخلاقيات المجتمع و مسايرة المعايير النفسية، و قواعد الضبط النفسي و التغييب النفسي.(بطرس حافظ، 2008،ص113).

كما نجد عدة تعاريف لتوافق النفسي فقد عرفه عباس محمود عوض، 1990 إن عملية التوافق النفسي هي سلسلة من الخطوات تبدأ عندما يشعر الفرد بحاجة ما و تنتهي عندما يشبع من هذه الحاجة اي هو قدرة الفرد على التوفيق بين دوافعه المتصارعة توفيقا يرضيهم جميعا إرضاء متزن.(عباس محمود عوض،1990،ص18).

إن الحالة العقلية للعامل بصفة عامة و الصحة النفسية بصحة خاصة تلعب دورا هاما في الاستقرار النفسي للعامل و توافقه في حياته اليومية سواء كان ذلك في محيطه الأسري أو المهني خاصة فهما كانت طبيعة العمل فهذا الأخير يتطلب استعدادات جسدية، فكرية و نفسية فالحالة النفسية للعامل تعكس عل نشاطه داخل المؤسسة فنجد مثلا مهنة التدريس عملية جد صعبة و هذا خاصة على الأستاذ الجامعي الذي يجب أن يكون على قدر هذه المسؤولية و أن يتمتع بصحة نفسية جيدة كون لهذه الوظيفة مسؤولية كبيرة و ضغوط عديدة تفرضها طبيعة عمله، فقد توصل الباحث "برايس" و اخرون إلى تبيان العوامل المختلفة التي تساهم في الإحساس بالإرهاك النفسي لدى الأستاذ المتمثلة في العوامل الضاغطة مثل الممارسات الإدارية الضعيفة داخل المؤسسة و عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و نقص المساندة الاجتماعية من قبل الزملاء و العوامل الشخصية المتمثلة في نقص الكفاءة الذاتية للأستاذ و نقص الدعم الذاتي و نقص الخبرة في مجال التدريس.(باهي سلامي، 2007، ص 26).

و من خلال ما عرضناه سابقا يمكن القول أن موضوع الضغوط المهنية و التوافق النفسي موضوع مثير للاهتمام و يدفع الباحث التعمق و البحث فيه فمن خلال هذا يمكننا التعرف على العلاقة الموجودة بينهما و طبيعة هذه العلاقة، و هو ما يدفعنا لطرح هذا السؤال:

هل توجد علاقة بين الضغوط المهنية و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو؟

2- فرضيات البحث:

1-2 الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الضغوط المهنية و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة تيزي وزو.

2-2 الفرضيات الجزئية:

1-2-2 الفرضية الأولى:

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

2-2-2 الفرضية الثانية:

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين النفسي لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

3-2-2 الفرضية الثالثة:

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

3-2-2 الفرضية الرابعة :

➤ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بة المهام لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

3- أسباب اختيار موضوع البحث:

- ✓ كون الضغوط المهنية من المشكلات التي يعاني منها العمال عامة و الأساتذة خاصة حيث تؤثر على عملهم.
- ✓ كون التوافق النفسي يلعب دورا هاما و أساسيا في مجال التعليم من اجل التغلب على مصاعب مهنة التدريس.
- ✓ معرفة انعكاسات الضغوط البيئية و مدى تأثيرها على الإنتاج.

4- أهداف البحث:

- ✓ الوصول إلى نتيجة واضحة و الكشف عن الآثار السلبية للضغوط و طرق التغلب عنها.
- ✓ بيان ضرورة وجود أخصائيين نفسانيين في مختلف المنظمات و المؤسسات لمساعدة العمال نفسيا على فهم أنفسهم و فهم الآخرين، القدرة على التفاعل على مواجهة مختلف الضغوط المحيطة به.
- ✓ معرفة ما إذا كانت هناك علاقة بين الضغوط المهنية التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين.

5- أهمية البحث:

تكمّن أهمية البحث فيما يلي:

- ✓ وضع صورة شاملة و واضحة للتعرف على العلاقة الموجودة بين الضغوط المهنية و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين.
- ✓ الكشف عن العلاقة بين الجوانب النفسية للشخصية و ذلك بدراسة الضغوط المهنية على عينة من الأساتذة الجامعيين.
- ✓ السعي لبيان أهمية التوافق النفسي في تقليل الضغوط المهنية.

6- تحديد المفاهيم الأساسية:

في كل دراسة أو بحث يحتوي على مجموعة من المفاهيم الواجب تحديدها و على هذا الأساس اعتمدنا في هذه الدراسة المفاهيم التالية:

6-1 مفهوم الضغط:

➤ لغة: ضغط، يضغط، ضغط الشيء أي عصره. ضغط الكلام اي بالغ في انجازه، او ضغط شخصا ما أي قهره(قاموس عربي أبجدي، 1996، ص 212).

➤ اصطلاحا: هو الإنهاك و الإرهاق الذي يظهره الجسم في عمليات التوافق المستمرة مع التغيرات البيئية، بعبارة أخرى هو رد فعل الجسم للمتطلبات الواقعية(علي عسكر، 2008، ص 21).

6-2 مفهوم الضغط المهني:

➤ إجرائيا: هو نتيجة عدم التوافق بين إدراك الشخص للارغامات التي يفرضها المركز.

و في بحثنا هذا نقصد بالضغط المهني هو نتيجة بعض العوامل التي قد تعتبر عوامل ضاغطة و هي العوامل النفسية و العوامل المرتبطة بتنظيم العمل و المهمة و البيئة الفيزيقية لدى عينة من الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري تيزي وزو.

6-3 التوافق:

➤ لغة: توافق، توافقا.

وفق القوم في الأمر: ضد تخالفوا تفارقوا، تساعدوا(المنجد الابجدي، 1989 ص 297).

➤ اصطلاحا:

التوافق هو تلك العملية التي تتيح للفرد تحقيق ذاته و إمكانيته، و خفض توتراته ، استعادة اتزانه الداخلي و تلاؤمه مع متطلبات البيئة أو هي اتزان بين شخصية الفرد و بيئته (صلاح مخير، 1972، ص36).

➤ إجرائيا:

التوافق هو قدرة الفرد على التكيف مع البيئة بمختلف الظروف التي تصادفه و تحسين سلوكه بشكل إيجابي و ذلك بما يتناسب مع هذه الظروف، و أن يكون الفرد قادرا على إدراك نفسه و أن يكون راضيا عنها.

6-4 التوافق النفسي:

اصطلاحا: يعرفه الباحث "عباس محمود عوض" 1988 أن عملية التوافق النفسي هي سلسلة من الخطوات تبدأ عندما يشعر الفرد بحاجة ما، و تنتهي عندما يشبع هذه الحاجة أي هو قدرة الفرد على التوافق بين دوافعه المتصارعة توفيقا يرضيهم جميعا ارضاء متزن (عباس محمود عوض، 1990، ص 18).

إجرائيا: هو أن يكون الفرد واثقا بنفسه عن سلوكا ته، و كذا تقبل الآخرين له و الانسجام معهم كما أنه تحقيق الاستقرار مع نفسه.

6-5 الأستاذ الجامعي:

هو المتعامل المباشر مع الطلاب يهيئ لهم مواقف تعليمية ، ساعيا لتحقيق أهداف تربوية.

7- الدراسات السابقة:

7-1 الدراسات الخاصة بالضغط المهني:

7-1-1 الدراسات العربية:

➤ دراسة الجوهرى حاتم (1999):

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين ضغوط العمل و درجة الولاء التنظيمي للعاملين بكليات جامعة القاهرة، مع تحديد اثر بعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في (الدخل، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي و المستوى الوظيفي) كمتغيرات وسيطة على هذه العلاقة. و قد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (402) عامل تم اختياره بطريقة عشوائية من بين العاملين في كليات جامعة القاهرة بمصر (أعضاء هيئة تدريس، و معاوني هيئة التدريس، و موظفين) و المقدر عددهم الإجمالي ب(2359).

و توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة ارتباطيه عكسية ذات دلالة إحصائية بين مستوى ضغوط العمل و درجة الولاء التنظيمي للعاملين بكليات جامعة، كما اتضح إن قوة هذه العلاقة لا تزداد بارتفاع المستوى التعليمي لهؤلاء العاملين (تغريد زياد عمار، 2006، ص 85).

➤ دراسة يوسف جادي (2006):

تناولت هذه الدراسة موضوع مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة ، حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على مستويات الشعور بالضغط المهني الموجود عند أساتذة التعليم الجامعي و التعرف أيضا على الفروق الموجودة بين هؤلاء الأساتذة في مستويات الشعور بالضغط المهني في ضوء بعض المتغيرات، و تحديد مصادر الضغط النفسي لدى هيئة التدريس بجامعة قسنطينة و الكشف عن الفروق الموجودة بين أفراد عينة هذه الدراسة.

قد أجريت هذه الدراسة على عينة من مكونة من (322) أستاذ دائم منهم (218) ذكور (104) إناث تمثل (16.81) من المجتمع الأصلي، حيث تم اختيار من بين الأساتذة الدائمين العاملين في جامعة منتوري (قسنطينة) و البالغ عددهم الإجمالي (1915) أستاذ دائم.

و قد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود مستوى عال من الضغط النفسي لدى حوالي 61.80 من أستاذ التعليم الجامعي .
- وجود فروق دالة إحصائية بين أفراد عينة هذه الدراسة في مستوى الضغط النفسي تعزي الى متغير الجنس و كانت الفروق لصالح الذكور بنسبة 61.46. مقارنة مع الاناث بنسبة 6.73.

7-1-2 الدراسات الأجنبية:

➤ دراسة بهاد و بوهان و هارت كين (Behad,Ja hanne et Harte Kane) :

حيث أكدت هذه الدراسة أن الضغط حالة تنشأ عند التفاعل بين الناس و أعمالهم و تتسم بإحداث تغييرات في داخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي.

➤ دراسة سيلبي (Selye) 1926: أين قام بوصف مجموعة من الاستجابات المثارة من طرف التفاعلات الكيميائية و الفيزيائية و دراسة الهرمونات الجنسية و بعض الهرمونات الأخرى التي لها نفس الإجابات، كما أوضح إنهاك القدرات في التحدي لهذه المثيرات و التفاعلات الناتجة من الضغط التي يمكن أن تعرض الإنسان للأمراض و الموت في بعض (Marilon Bruchon et Brina, 2001.P32).

7-2 الدراسات الخاصة بالتوافق النفسي:

7-2-1 الدراسات العربية:

➤ دراسة الباحث جابر عبد الحميد جابر (1969):

قام بدراسة العلاقة بين تقبل الذات و التوافق النفسي على عينة قوامها 90 طالب من طلبة الجامعات، و تبين من النتائج التي توصل إليها أن هناك علاقة موجبة بين تقبل الذات و التوافق النفسي، أي انه كلما زاد تقبل الفرد لذاته زاد توافقه النفسي (عبد الفتاح دويدار، 1992، ص74).

➤ دراسة صالح مرحاب 1984 :

حيث يهدف بهذه الدراسة البحث عن العلاقة التي تكون بين مظاهر التوافق النفسي و مستوى الطموح لدى مجموعة من المراهقين من كلا الجنسين حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك علاقة موجبة و دالة إحصائياً بين التوافق النفسي العام و مستوى الطموح لدى المراهقين و المراهقات، كما أكدت أن هناك علاقة موجبة بين جميع أبعاد التوافق (عن عمارة زغينة، 1997، ص 79).

2-2-7 الدراسات الأجنبية:

➤ دراسة الباحث Mac Clin don (1977):

هدفت هذه الدراسة إلى مقارنة التحصيل الدراسي بتوافق النفسي لدى مجموعة من طلاب المدارس الثانوية و الجامعات بولاية (تكساس) الأمريكية، تكونت عينة البحث من 86 طالب اختيروا من 05 مدارس، توصلت إلى عدم وجود فروق بين المجموعتين (صالح احمد مرحاب، 1998، ص 11).

دراسة « Rogers » (روجرز) إلى أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق سلوكياتهم غير متسقة بمفهومهم عن ذاتهم، و يقرر أن سوء التوافق النفسي يمكن أن يستمر إذا ما حاول الفرد الاحتفاظ ببعض الخبرات الانفعالية بعيدا عن مجال الإدراك أو الوعي و ينتج عن ذلك استحالة تنظيم مثل هذه الخبرات فيقرر "Rogers" إن معايير التوافق تكمن ثلاث نقاط : الإحساس بالحرية، الانفتاح على الخبرة، الثقة بالمشاعر الذاتية (مدحت عبد الحاميد عبد اللطيف، 1990، ص، ص 89.90).

الفصل الثاني:

الضغط المهني

تمهيد.

- 1- لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني.
- 2- مفهوم الضغط المهني.
- 3- مكونات الضغط.
- 4- مصادر الضغوط المهنية.
- 5- الاجهزة الحيوية المرتبطة بالضغوط.
- 6- انواع الضغوط المهنية.
- 7- أساليب مواجهة الضغوط المهنية.
- 8- النماذج و النظريات المفسرة للضغوط العمل.
- 9- قياس مستوى ضغوط العمل.
- 10- مستويات الضغط.
- 11- مراحل تكوّن الضغوط المهنية.
- 12- الاثار الناتجة عن الضغوط.

خلاصة

تمهيد:

أن موضوع الضغط المهني موضوع شغل بال الكثير من الباحثين لبحثوا فيه و كيف يتعاملوا معه و مدى تأثيره على الصحة العامة للفرد على أساس التداخل و التكامل بين الجسم و العقل، ففي هذا الفصل نحاول تقديم هذا الاضطراب الذي يصاب به العمال داخل مكان عمله، و الضغط هي ظاهرة إنسانية قديمة وجدت منذ وجود الإنسان، لكن الجديد فيها هو وصفها و دراستها بصفة عامة إلى الدراسة المهنية.

1-لمحة تاريخية حول مفهوم الضغط المهني:

الضغوط المهنية ظاهرة إنسانية قديمة قدم الإنسان و الجديد في القضية هو الاهتمام بالضغوط حيث أصبحت من المواضيع التي كثر الحديث عنها في السنوات الأخير، لما لها من تأثيرات مختلفة في حياة الإنسان و مستويات أدائه و استقراره.

ففي القرن الرابع عشر أستخدم هذا المصطلح بطريقة أكثر عمومية، ليصف المشقة و الضيق و الشدة، و استخدمت هذه الكلمة في القرن السابع عشر، لتصف الشدة و الصعوبات الهندسية، غير أن العديد من الدعم و التأييد النظري لمفهوم الضغط استمر حتى اليوم متأثراً بعمل المهندس « Hooke » "روبرت هوك" اواخر القرن السابع عشر فلقد كان مهتما بتصميم الابنية مثل الجسور التي تتحمل حمولة ثقيلة و تقاوم قوي الطبيعة مثل الرياح، الزلزال دون ان تتهار. و من ثم كتب "هوك" عن فكرة الحمولة كقوة خارجية، و طبقاً لمواجهة نظره ينشأ الضغط من تأثير العبئ او الحمل على البناء الذي من خلاله يظهر الاجتهاد على الحمولة (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص 17).

في القرن 17 أستعمل من طرف الاينجليز لدلالة على حالات الأسى، المحنة، صعوبات و الشقاء، ثم استعمل من طرف المنظور في ميدان الفيزياء، (Boyle) (بويل) لدراسة الغازات و كذا المنظورين في ميدان الهندسة امثال (هوك) لدراسة مرونة النوابض.

ابتداء من القرن 19 (couché) (كوشي) مصطلح الضغط في ميدان الفيزياء لدراسة الاجسام الصلبة للدلالة على القوة الداخلية الناشئة داخل الجسم الصلب نتيجة تهديده بالتشويه (باهي سلامي، 2008، ص 55).

و في العشرينات اجري (canonne) (كانون) ملاحظاته في المنظمة على التغييرات الفيزيولوجية للمشقة، كالألم، الجرح و انتهى الى ان المنبهات التي تحدث اثاره انفعالية تسبب تغييرات في العمليات الفسيولوجية الأساسية.

و يعتبر (sily) (سيلبي) أول وضع هذا المفهوم حيز التطبيق عام 1946 و في مقال مشهور و بعنوان " the stress of life " و قدّم "سيلبي" إنجازاته النظرية المشهورة حول التكيف الفسيولوجي للمشقة، حيث انتهى من خلال دراسته العلمية الى مفهوم " زملة التكيف العام " يتالف النسق الفكري لنظرية " سيلبي " في

إنَّ الضغط متغير غير مستقل، و هو استجابة لعامل ضاغط و يذكر أن الضغوط يكون لها دور هام في إحداث معدل عام في الإنهاك و الانفعال الذي يصيب الجسم.

و في الستينات طور الباحثون دليلا يشك في صحة استجابة "سيلي" الغير المحددة للضغط و قد رمز الجدل على إمكانية أن تكون استجابة الضغوط ظاهرة سيكولوجية تعتمد على عناصر جديدة، و يدعم ذلك ما خلص إليه "لازروس" بأنَّ الضغوط النفسية تعتمد على ما يتطلبه الفرد من نفسه.

و هناك دراسات أخرى ركزت على العوامل الاجتماعية للضغوط، و من أشهر الدراسات في هذا المجال نجد دراسة « Raahe » et « Holmes » و التي نشرت سنة 1968 و في القرن العشرين عرفت القواميس الأجنبية الضغط بأنه الضغط أو القوة ، حديثا استخدمت الكلمة بوجه عام لوصف الأحداث الخارجية التي تؤدي إلى الشعور بالضيق و عدم الارتياح للفرد، و لكن هذا الشعور يمكن ان يكون ورائه التفسير و المعنى الذي يعطيه الفرد للحدث، و هذا التفسير هو الذي يحدد الحدث من حيث كونه ضاغطا فطبيعة الحمولة او العبء و الشيء الذي يقع عليه العبء و أيضا العلاقة بين العبء و البناء تكون ذات أهمية حاسمة في ظهور الضغط (باهي سلامي، 2008، ص،ص 56 - 57).

2- مفهوم ضغط العمل: (Works stress)

2-1 لغة: تعود كلمة ضغوط (stress) الى الكلمة اللاتينية « stringer » و تعني حمل زائد على الفرد أو عبء زائد في مجال العمل يستلزم منه تطوير استراتيجيات جديدة من شأنها تقليل هذا العمل.

2-2 اصطلاحاً: هو الجواب المطابق لكل الارغامات، لهذا يجب ان تكون هناك عملية التكيف للتواصل إلى توازن عادي.

اما ضغوط العمل فلقد تعددت تعارفها و لم يتفق جميع الباحثون على تعريف واحد و يعود السبب في ذلك لاختلاف نظرة كل باحث الى ضغوط العمل فبعضهم ركز على مقدار الضغوط التي يشعر بها الفرد و لقد اعتبرها الاخرون ناشئة عن صعوبات و تقف أمام الفرد حيث تنشأ الضغوط نتيجة مواقف سلبية . و من بين هؤلاء الباحثين عرفوا ضغط العمل نجد:

-لوثر: فقد عرف ضغط العمل على أنه الاستجابة لموقف أو ظرف خارجي ينتج عنه انحراف جسماني أو نفسي و سلوكي لأفراد المنظمة.

بارن: فقد عرفه بأنه الاستجابة لموقف ضاغطة لمسؤوليات أو التمديدات الحقيقية أو الصورية التي تنشأ عن البيئة (معن محمود عياصرة و اخرون: 2000، ص 131).

كما نجد تعريف "سمير عسكر" و "عباس احمد" 1988 الذي يقوم على تلك المتغيرات و الظروف البيئية التي تؤثر بشكل سلبي على أداء الفرد (عثمان يخلف، 2001، ص 20).

كما يعرفه لازروس بأنه ظرف خارجي يضع الفرد أعباء و متطلبات فائقة و يحدده أو يعرضه للخطر بشكل أو آخر (محمد ألقذافي: 1999، ص 188).

بينما عرّفت المنظمة العالمية للصحة العلمية و السلامة:

الضغوط المهنية على انها استجابة جسدية و شعورية ضارة تحدث عندما تكون المتطلبات من العمل لا تقابل قدرات او مصادر او حاجات العمل، و ضغوط العمل قد تؤدي الى سوء الصحة و حتى إلى المرض.

من خلال هذا التعارف نلاحظ ان كل باحث ركز على جانب من جوانب التي يؤثر بها الضغط المهني، كون هذه الأخيرة بالغة الأهمية في ميدان العمل اذ يعرض الفرد لاستجابات مختلفة في محيط عمله، حيث ان كل فرد ا باحث يصعب اهتمامه على جانب هام في تعريف الضغط و هذا يتطلب البحث المعمق لإيجاد تعريف خاص به.

3- مكونات الضغط:

ان الضغوط تخلق لدى الفرد عدم التوازن و تكون نتيجة عوامل بيئية خارجية او داخلية خاصة بالفرد فنقسم الى ثلاث عناصر رئيسية تتمثل في:

- **عنصر مثير:** يمثل المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر الضغوط و تكون مصدرها البيئة او المنظمة او الفرد.
- **عنصر الاستجابة:** يمثل ردود الفعل الفزيولوجية و النفسية و السلوكية التي يبديها الفرد مثل: القلق، الكسل و الغضب.
- **عنصر التفاعل:** هو التفاعل الحاصل بين العوامل المثيرة و العوامل المستجيبة (معن محمود عياصرة و اخرون، 2000، ص 118).

04- مصادر الضغوط المهنية:

إذا كان العمل يوفر للفرد دخلا ماديا و يليه له مجموعة من الحاجات النفسية، فإنه في آن واحد يعتبر مصدرا رئيسيا للضغوط العمل و لا شك صحة العامل الجسدية و النفسية تتأثر بظروف العمل، و مصادر الضغوط المهنية تتداخل فيما بينها لتشكل مجموعة من المؤثرات الضاغطة على الفرد داخل

بيئة عمله، ومن الصعب عزل هذه المصادر ببعضها البعض، و يعتبر التعرف على هذه المصادر الخطوة الاولى لفهم الضغوط المهنية. (David Fantana.p 45).

فنحن سنحاول في هذا السياق التطرق على المصادر المختلفة للضغوط المهنية.

و تتمثل هذه المصادر فيما يلي:

1-4 طبيعة العمل:

تتفاوت المهن من حيث المسؤوليات، طريقة الأداء، و النتائج المترتبة على السلوك، و هذا التفاوت يؤدي الى اختلاف في مستوى الضغوط باعتبار أن هناك مهنا تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الناس و تتضمن مستوى عال من القلق مقارنة بالأعمال المكتبية مثلا، و الشيء نفسه يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ القرارات(راوية حسن، 2000، ص 97).

2-4 زيادة الحمل الوظيفي:

يحدث الضغط المهني عندما تزداد المهام المطلوبة من العامل و تصنف الزيادة الى نوعين زيادة كمية و زيادة النوعية، يشير النوع الأول إلى إدراك الفرد بأن المطلوب منه يتجاوز طاقته، و ليس له وقت كاف لانجاز تلك المهام، أم النوع الثاني فيتعلق بقدرة و مهارة الفرد للتعامل مع المهام المطلوب منه فمثلا : موظف متخصص في الأمور المالية طلب منه عمل ميزانية لشركة ذات فروع متباعدة و رأسمالها يقدر بالملايين خلال ثلاثة أيام، فهذا العامل قد يشعر بأن الوقت المعطي له غير كاف على الرغم من إمكانيته المهنية، فهو يواجه زيادة كمية في الحمل، و إذا أعطى نفس العمل لموظف لم يسبق له التعامل مع هذا النوع من المسؤوليات من قبل، فانه يواجه زيادة حمل النوعية لافتقاره للمهارات المطلوبة.

ضمن هذا الإطار يمكن القول إن شاغلي المراكز التنفيذية التي تتضمن أعمالهم اتخاذ قرارات و إصدار أحكام بخبرات النوعين من الحمل، فعلمهم يتطلب سرعة اتخاذ القرار و في الوقت نفسه معرفة الأبعاد المختلفة للموضوع المتعلق بالقرار الذي يكون خارج تخصصه أو قدراته.

و يرتبط حمل العمل الزائد بأمراض القلب، و في هذا الصدد أثبتت دراسة أجريت عن الأفراد الذين يصبون بنوبات قلبية و هم في سن الرشد (و هي سن مبكرة نسبيا لهذه النوبات). تبين إن (70%) منهم يعملون أكثر من 60 ساعة أسبوعيا (راوية حسن، 2000، ص،100).

4-3 صراع الدور:

يقوم صراع الدور عندما تتعارض المهام الوظيفية مع فكرة الشخص عن نفسه أو دوره، أو قد تتعارض مع ميوله و طموحاته، و من أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين متطلبات العمل و الأسرة فأحيانا يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة، كالمسافر في مهمة معينة، و هذا ما يخلق التوتر النفسي و الشعور بالضغط و القلق نظرا لترك العمل و عدم قدرة الفرد على الوفاء بالدور الأسري و المتطلبات الوظيفية، و بهذا يحدث الصراع و كذلك يظهر صراع حينما يجد العامل نفسه تحت أكثر من قيادة و يتلى أوامر من أكثر من رئيس يطلبون منه القيام بوظائف متناقضة (راوية حسن، 2000، ص367).

4-4 غموض الدور:

يقصد بغموض الدور الافتقار للمعلومات فيما يخص الصلاحيات و الواجبات و المسؤوليات و عدم وضوحها و اختلاطها عند ممارسة واجبات أخرى، فمثلا قد يقوم العامل بعدة أعمال تنفيذية بينما يقتصر دوره على الإشراف العام فقط، كما يظهر غموض الدور في عدم تأكد الفرد من مسؤولياته الوظيفية و من نوع العمل المطلوب منه و يمكن أن يظهر الغموض في واحد أو أكثر من هذه المجالات:

- ✓ مسؤولية الفرد.
- ✓ مصادر السلطة.
- ✓ تقييم المشرف لأداء الفرد.
- ✓ التغييرات التكنولوجية التي تتطلب أن يغير العامل عمله

(راوية حسن، 2000، ص 367).

4-5 تقييم الأداء:

يقصد بتقييم الأداء إعطاء حكم على السلوك الإنتاجي للعامل، و منحه العلاوة أو الترقية أو حرمانه منها، حسب نتيجة التقييم و من هذا المنطلق فان العمل ذوي التقديرات المنخفضة في عملية التقييم، يرون في هذا مصدرا من مصادر ضغوط العمل و الشعور بالتوتر فتقييم الأداء عملية تساعد الفرد على معرفة جوانب القوة و جوانب الضعف في أدائه، و الشعور بالاطمئنان عند مقارنة أدائه مع أداء الآخرين، هذا ما يعرف بالمقارنة الاجتماعية و إذا أجريت عملية التقييم في جو تسلطي فإن ذلك يساعد إلى حد بعيد في توتر الموقف و جعله مصدرا من مصادر الضغط النفسي للعامل (محمد شحاتة ربيع، 2006، ص 696).

4-6 العمل بالتخصص:

تحدث ضغوط العمل بسبب العمل في مجال الاختصاص، و يشعر الموظف أو العامل بأنه قضى فترة تعليم طويلة و لا يستفيد منها، مما يجعله محبطا و بذلك يفقد الأمل مما ينتج عنه عدم إتقان المهنة (محمد شحاتة ربيع، 2006، ص 297).

4-7 العمل الروتيني:

العمل الروتيني يؤدي إلى مشاعر الملل و الضيق، حيث تتسم العديد من المهن بالروتين و التكرار و الجمود، أي عدم التجديد ب، بحيث يتسرب الشعور بالملل و الانضباط النفسي إلى العامل (محمد شحاتة ربيع، 2006، ص 297).

4-8 عدم المشاركة في اتخاذ القرارات:

يولي الباحثون أهمية كبيرة لعملية اتخاذ القرارات حيث تعتبر عملية جوهرية فيما يخص تسيير المنظمة (عبد الرحمان الهيجان، 1998، ص 182).

حيث يطلع المديرين باتخاذ القرارات أي أنهم بإمكانهم اتخاذ القرارات الإدارية فيما يتعلق بالمجالات التي تقع ضمن اختصاصهم للمديرين أو المشرفين و ذلك عائد إلى عدة عوامل منها:

✓ أهمية القرار و النتائج المترتبة عنه.

✓ درجة تعقيد القرار.

✓ مدى المشاركة في اتخاذ القرار.

✓ درجة توفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار.

و إتباع الفردية في اتخاذ القرارات و عدم اشتراك العاملين من قبل الرؤساء و المشرفين، تمثل مصدرا من مصادر ضغوط العمل بالنسبة للموظفين الذين يشعرون بعدم أهميتهم في اتخاذ القرارات و خاصة تلك التي يتأثرون بها و هم مسئولين عنها(نواف كنعان، 2007، ص 388).

4-9 عبء الدور:

و يقصد ب هان يكون للفرد عبء عمل أكثر من قدراته أو نطاق المخصص للعمل، بحيث يتسبب ذلك في فرض ضغوط عليه ا و أن يكون عبء العمل اقل من قدراته و طاقاته فيتسبب ذلك في شعوره بالملل و عدم الارتياح، فعبء الدور يكون بإحدى الصور التالية:

- زيادة عمل كمي مرتبط بكثرة الأعمال، و آخر نوعي مرتبط بعدم توفر القدرات و المهارات اللازمة لأدائه أو تحميل الفرد بأقل مما يجب سواء من الناحية الكمية أو من الناحية النوعية لأن ذلك يعني استهانة بقدراته و إمكانيته(رفاعي محمد رفاعي، 2004، ص 260).

4-10 الظروف الفيزيائية للعمل:

تلعب البيئة المادية دورا كبيرا في صنع الضغوط و الاستجابة لها، و نقصد بالبيئة المادية و الظروف العامة التي تحيط بالعاملين و هي شروط قد لا يستطيع بعض العمال التحكم فيها.

و يعدّ "selye" " سيلبي " (1979) من أوائل الباحثين الذين وجهوا الانتباه إلى مصادر الضغوط المتعلقة ببيئة العمل. فقد أشار إلى أن كثيرا من ظروف العمل المادية تسبب الضغوط للأفراد، و تتضمن هذه الظروف : الضوضاء ، و الضوء و اختلاف درجات الحرارة، و الصوت الناجم عن البيئة الداخلية للعمل و الآلات الموجودة فيه(محمد شحاتة ربيع، 2006، ص 197، 189).

و الضغط البيئي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه مثل الحرارة، التلوث، الضجيج الازدحام و قد ترتبط باستجابات سلوكية متباينة، فعلى سبيل المثال مدخل السلوك المقيد يتعلق بالحالة التي يجد الفرد فيها نفسه غير قادر على التحكم في وصول الفرد إلى حالة التعرف بالعجز المتعلم أو المكتب و التي تؤدي في حالة استمرارها إلى اختلال التوازن في الصحة النفسية للفرد. و فيما يلي عناصر البيئة المادية الضاغطة:

✓ **الحرارة:** تكون الحرارة مصدرا للضغوط في حالة تطرفها من حيث الزيادة و الانخفاض، و تتحكم المراكز العليا في الدماغ في عليا تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة حرارة (37) تقريبا. فإذا ما شعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية انه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى انه يشعر بالبرد و العكس صحيح، و ان كان هذا لا يمنع المراكز من العمل بوسائل مختلفة للحفاظ على درجة الحرارة الداخلية ثابتة باستمرار عند مستوى المذكور (راوية حسن، 2000، ص106).

✓ **الإضاءة:** يحدث الآثار السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، تساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك، وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير المناسبة إلى مشكلات الصراع الناتج تكيف العضلات لتمكن من رؤية واضحة. لذا ينبغي مراعاة موقع أجهزة الإضاءة من حي الاتجاه بالنسبة للعين، و إمكانية التحكم في درجتها من الأمور الإيجابية لمستخدمي المكان.

✓ **الضوضاء:** يشكل التعرض للمستويات العالية من الصوت مصدرا للضيق و عدم التركيز و الانزعاج و ربما إلى فقدان السمع في حالة التعرض لمستوى أعلى من (85) ديسيبال بي صورة مستمرة، و الجدير بالذكر هو أن الصوت وحده لا يعتبر العنصر الحاسم في شعور الفرد بالضوضاء من عدمه، حيث يتدخل إدراكه و هدفه و خبراته السابقة في تحديد تكيفه مع الصوت و درجة شعوره (راوية حسن، 2000، ص107 108).

- إن ظاهرة ضغوط العمل قد تمس أغلب العاملين في المؤسسة ابتداء من العمال إلى المسؤولين مروراً بالمطربين، و تختلف مصادر الضغط حسب نوع قطاع العمل و حسب وظيفة العامل في المؤسسة، و يمكن جمع مصادر ضغوط العمل في ثلاثة متغيرات أو محاور هي:

1-مصادر ضغط لها علاقة بالمهمة (la tache).

2-مصادر لها علاقة بمضمون المؤسسة.(le contexte de l'entreprise).

3-مصادر لها علاقة بين العاملين (relations interpersonnelles).

ويمكن توضيح هذه المصادر بالجدول التالي:

العلاقات بين العاملين	بنية المؤسسة	المهمة
- سوء العلاقات بين أفراد المؤسسة.	- عدم ثبات المؤسسات التنظيمية.	- عبء العمل.
- غياب الحوار و الاتصال بين العمال.	- صراع من نوع: (مؤسسة عامل).	- الخوف من نتائج الأخطاء المحتملة.
- ضعف السند و عدم توفر المسيرين الأكفاء.	- عدم توفر الإمكانيات و مختلف الشروط المادية.	- عدم تحديد المنصب.
		- صراع الدور و غموضه.
		- نقص في التأهيل و التكوين .
		- تناقض الأوامر و عدم اتساقها.

جدول رقم (01) يمثل مصادر الضغوط المهنية.

المصدر: (Pierre Ioo, Henriloo et ol.2002 . pp 98 99).

تعليق:

نلاحظ من خلال هذا الجدول ان هناك ثلاثة مصادر لضغوط العمل و هي خاصة بالمهمة التي تتطلب بذل جهد كبير، و مصادر متعلقة ببنية المؤسسة التي تتطلب منها اعطاء كل الامكانيات

اللازمة لأداء المهمة، ومصادر تتعلق بالعلاقات بين العاملين أثناء أداء المهمة أي عدم التفاهم و التشاور بينهم.

05- الأجهزة الحيوية المرتبطة بالضغط:

تقترن الضغوط بأجهزة حيوية متعددة و متنوعة تختلف من عضو الى آخر حسب الوظيفة التي يؤديها و كيفية استقبالها للضغط فنجد منها:

1-5 الجهاز العصبي:

يعتبر الجهاز العصبي للإنسان المحرك لكل ما يقوم به من تعلم، تذكر و تفكير عن الانفعال و الشعور بكل ما يحدث داخل جسمه أو خرجه، و يبقى الجهاز العصبي في صدارة الأجهزة الحيوية التي ترتبط بردود الفعل اتجاه الضغوط التي يتعرض لها الفرد و خاصة الجهاز العصبي المركزي الذي يشمل الدماغ و النخاع الشوكي. (علي عسكر، 2000، ص 46).

02-05 الدماغ:

إذا نظرنا بتحديد و التحليل فهذه الأجهزة الثلاثة ليست منفصلة عن بعضها البعض بل هناك علاقات اتصال داخل كل جزء و بين الأجزاء جميعا، فالجزء المادي نحس و ندرك به العلم الخارجي، و يعتبر الهيبتولاموس أو المهاد الجزء الرئيسي في الدماغ، أما الدماغ الانفعالي فهو يتعامل مع انفعالات و الصور الذهنية المختلفة التي تتلقاها الحواس، فهو يتعامل مع حالة الحب، الخوف، التجنب، و الانفعالات الأخرى التي تتعلق بالعلاقات مع الآخرين، و أخيرا نجد الدماغ المفكر او لحاء المخ فهو يمكننا من التحليل و التعامل مع المعلومات التي يوفرها الجزءان الآخرين (علي عسكر، 2000، ص، ص 47، 48).

03-05 الجهاز العصبي المستقبل:

يوصف هذا الجهاز بان عمله آلي دون حاجة إلى التفكير من جانب الفرد و يقوم بتنظيم نبضات القلب، حرارة الجسم، عملية الهضم الدورة الدموية، و إفرازات الغدد الصماء، و ينقسم إلى قسمين هما: الجهاز العصبي الذاتي السمبتاوي و الجهاز العصبي الباراسمبتاوي.

فالأول يهيئ الجسم لمواجهة المواقف الضاغطة، و الثاني يعيد الجسم إلى حالته الطبيعية و إلى حالة الاسترخاء التي تساعد على الاحتفاظ بطاقته للمواقف اللاحقة و يعرف الجهاز السمبتاوي بالمنفذ بسبب توليد الطاقة التي تمكن الجسم من المواجهة أو تختلف عن الظروف العادية، فعلى سبيل المثال في حالة المواجهة أو الهروب يحتاج الجسم كمية أكبر من الدم و الأكسجين و إلى طاقة أكبر و التي غالبا ما تكون على حساب أجهزة الجسم الحيوية مثل الجهاز الهضمي الذي لا يعتبر حيويا في رد مصادر الضغوط.

فيما يلي بعض المتغيرات الفيزيولوجيا المرتبطة برد فعل بعض الأعضاء الحيوية في الجسم:

- زيادة ضربات القلب و تزايد تقلص الأوعية الدموية.
- يزداد معدل التنفس فتتسع الشعب الهوائية و يزداد استهلاك الأكسجين.
- زيادة توليد الجلوكوز في الكبد.
- نقص تدفق الدم في الكبد.

و على عكس الجهاز السمبتاوي فان ردود فعل الجهاز الباراسمبتاوي أكثر تحديدا حيث يسرع نشاط الأعضاء الحيوية، و بذلك تتخفض ضربات القلب، يبطئ التنفس، تضيق حدقة العينين، يزداد نشاط الغدد اللعابية، ينخفض الضغط و تتخفض نسبة السكر الذي أنتجه الجسم لزيادة طاقته في مواقف المواجهة او الهروب. (علي عسكر، 2000، ص 50).

04-05 جهاز الغدد الصماء:

هو جهاز منظم، الآخر الذي يعمل مع الجهاز العصبي ليتمكن الجسم من الاحتفاظ بحالة التوازن الانفعالي و الحيوي فينتج هرمونات يصبها مباشرة في الدم و هذه الهرمونات عبارة عن مواد كيميائية معقدة تقوم بتنشيط الجسم و ذلك بتهيئة الأعصاب و العضلات للاستجابة بسرعة تتناسب مع المواقف المسببة للضغط.

05-05 الغدد النخامية:

هي غدة بيضاوية الشكل توجد في قاعدة الدماغ داخل تجويف الجمجمة، تستمد أهميتها من ارتباطها بالمهيد و يشكلان معا حلقة وصل بين الجهاز العصبي و الجهاز الغدد الصماء، و بسبب ذلك فإن

المنطقة المحيطة بالمهاد و الغدة النخامية تعتبر موضوع اهتمام الباحثين لمعرفة المزيد من العلاقة بين العقل و الجسم و الجانب الانفعالي و الجانب المادي من الشخصية الإنسانية و من هنا استشارة المهيد تؤدي الى استشارة الغدة النخامية و ردود الفعل تتحول الى إفراز الهرمونات التي تساعد الجسم على المواجهة.

05-06 الغدتين الكظريتين:

تقع هاتان الغدتان فوق الكليتين كل واحدة فوق الأخرى و هذه الغدة هي المسؤولة على المظاهر السلوكية مثل: سرعة ضربات القلب و التنفس كرد للاستشارة الانفعالية (علي عسكر، 2000، ص،ص 53 54).

06- أنواع الضغوط المهنية:

يمكن تقسيمها من حيث تأثيرها الى:

06-01 الضغوط الايجابية: و هي الضغوط المرغوب فيها، فقد يتعرض العامل من العديد من هذه الضغوط مثل اجتياز اختبار ما او دورة تدريبية معينة، للترقية و النقل إلى موقع وظيفي أفضل، و تحقيق معدلات الأداء العالي، و لإحراز رضا رئيسه، بان يمكن الضغوط أوضح " فوريس " مؤشرات تتعلق بالضغوط الايجابية و هي:

- ✓ ارتفاع حجم النشاط قوته.
- ✓ زيادة الدوافع.
- ✓ تعلم الهدوء و عدم الانفعال تحت الضغوط .
- ✓ القدرة على التذكر و التركيز و الاسترجاع.
- ✓ التفاؤل نحو المستقبل.
- ✓ زيادة القدرة على التصرف.

تعتبر الضغوط الايجابية أداة مساعدة للفرد نحو توفير الدفع كل المواقف المتعرضة مع الآخرين بأقل قدر ممكن من الضرر (محمد الصرفي، 2008، ص51).

06-02 الضغوط السلبية:

هي الضغوط غير مفضلة التي تسبب الضرر و الأذى و المرض للأفراد و الكثير من الاستثارة التي ينتج عنها أذى أو صرر على العقل، الجسم أو نفسية الفرد. مثل أمراض القلب، الأرق..... و من الناحية الوظيفية انخفاض الإنتاجية و زيادة معدلات الغياب و غيرها. و يستطيع المسؤول أن يدرك هذه المؤشرات و يتعرف على درجة الضغوط الواقعة على العاملين معه و ان يساعدهم على التعامل مع مثل هذه الضغوط و محاولة معالجتها من اجل زيادة فعالية الفرد.(محمد الصيرفي،2008،ص51).

و لقد وضع عبد الرحمان بن احمد بن محمد هيجان جدولاً لمقارنة بين الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية نوردته فيما يلي:

الضغوط السلبية	الضغوط الايجابية
<ul style="list-style-type: none"> ➤ تسبب انخفاضا في الروح المعنوية. ➤ تولد ارتياكا. ➤ تدعو للتفكير في الجهد المبذول. ➤ تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه. ➤ تشعر الفرد بان كل شيء يمكن ان يقطعه و يشوش عليه. ➤ الشعور بالأرق. ➤ ظهور الانفعالات و عدم القدرة على التعبير عنها. ➤ الإحساس بالقلق. ➤ الشعور بالفشل. ➤ تسبب للفرد الضعف. ➤ التشاؤم من المستقبل. ➤ عدم القدرة على الرجوع الى الحالة النفسية العادية عند المرور بتجربة غير سارة. 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ تمنح دافعا للعمل. ➤ تساعد على التفكير. ➤ تحافظ على التركيز على النتائج. ➤ تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحد. ➤ تحافظ على التركيز على العمل. ➤ النوم الجيد. ➤ القدرة على التعبير على الانفعالات و المشاعر . ➤ تمنح الإحساس بالمتعة. ➤ تمنح الشعور بالانجاز. ➤ تمد الفرد بالقوة و الثقة. ➤ التفاؤل بالمستقبل. ➤ القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة.

جدول رقم (02) يمثل المقارنة بين الضغوط الايجابية و الضغوط السلبية.

(عبد الرحمن بن احمد بن محمد، 1998، ص 30).

07- أساليب مواجهة الضغوط المهنية:

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

أ- أن يتوافر في استخدام أي أسلوب من أساليب مواجهة الضغوط بصفة الخصوصية لأن الأسلوب الذي يصلح لفرد ما قد لا يصلح لفرد آخر، و ذلك نظرا للفروق الفردية الموجودة بين الأفراد.

ب- أن تكون أساليب مواجهة الضغوط مبنية على أساليب تفضيل الشخص بدلا من أن تكون مفروضة عليه.

ت- لا بد أن تتعدد أساليب مواجهة الضغوط و ذلك نظرا لتعدد أبعاد الضغوط من حيث الأساليب و النتائج و هذه الأساليب لا بد أن تجمع بين أنشطة الفرد العقلية و البدنية و العاطفية و الاجتماعية (محمد بن محمد الهيجان، 1998، ص294).

07-01 الأساليب الفردية للتعامل مع الضغوط الفردية:

إن من الإفتراضات التي تقوم عليها دراسات الضغط المهني الفرضية التي تقول أن: الضغط يعتمد في الأساس على الكيفية التي يدرك بها الفرد الحدث أو الموقف الضاغط، و من ثم الكيفية التي يتعامل بها مع ذلك الحدث. فالفرد الذي يدرك حدث من الأحداث على أساس أنه موقف تحدي سيعمد الى التعامل معه على أساس إستراتيجيات التركيز على المشكلة من اجل تغيير الواقع و إبداله بأحسن منه (سليمان عبد الرحمن الطريبي، 1994، ص 158).

أ- الاتجاه و الوعي:

تكمن أهمية الاتجاه و الوعي في أننا نستطيع أن نغير من سلوكنا دون أن نغير اتجاهاتنا، و هذه بدورها لن تتغير إلا إذا كان هناك وعي و إدراك من جانبنا لما نقوم به، او ما ينبغي أن نقوم به لتحسين الظروف.

و كما في عملية التطعيم حيث يكتب الجسم مناعة ضد الأمراض، فإننا بعض من الباحثين يدعو الى تطبيق الفكرة للمناعة ضد الضغوط، فبإمكان الفرد أن ينمي ما يعرف بالتطعيم الانفعالي من خلال معاشة الموقف الذي يسبب له القلق، و الإزعاج يتم ذلك من خلال:

- ✓ جمع معلومات وافية و كاملة عن المواقف و إن كانت غير سارة.
- ✓ في حالة القلق تجمع تفاصيل عن المصادر الخارجية المتوفرة التي بإمكانها مساعدتك للتعامل مع الموقف بفعالية.
- ✓ في حالة عدم وجودها عليك إدراك ذلك فربما يساعدك ذلك على عمل شيء قبل إزدياد المشكلة.
- ✓ تشجيع نفسك على تبني خطط لمواجهة الموقف مع الاعتراف بوجود ضغوط عليك (علي عسكر، 2005، ص98).

- ب- الصلاة و قراءة القرآن لقوله عز و جل " ألا بذكر الله تطمئن القلوب".
- ت- مزاوله بعض التمارين الرياضية.
- ث- التركيز في أداء نشاط ذو أهمية حيث يمكنه من التخفيف من حدة الضغوط.
- ج- الابتعاد عن العادات السلوكية السيئة مثل اللجوء الى المهدئات و التخلص من التصورات الذهنية الخاطئة التي تؤدي إلى الاقتناع بالفشل. (jermy Strank. 2005. P78).

02-07 الأساليب التنظيمية لمواجهة الضغوط:

- أ- **التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة و التنظيم:** إن المخلفات التي يقع فيها الكثير من الإداريين في ممارساتهم اليومية بسبب عدم إتباعهم لمبادئ المتعارف عليها في الإدارة و التنظيم، تسبب الكثير من الضغوط النفسية لمرؤوسين، لذلك يتعين على المستويات الإدارية العليا ممارسة مبادئ الإدارة و التنظيم بشكل جيد و هذا يمكن أن يشجع جوا من الانضباط الإداري و التنظيمي بين المستويات الإدارية الأدنى.
- ب- **تصميم وظائف ذات معنى:** تفقد الكثير من الوظائف معناها و قيمتها لبعض الأسباب منها زيادة حدة التخصص الذي بالقدر الذي يفقد فيه الموظف أية متعة في أدائه للعمل المنوط به. و ينقلب العمل روتيني و ممل، كما تفقد الوظائف معناها و أهميتها من انعدام حرية التصرف فيها و عليه يكون

العلاج او الوقاية متمثلة في تصميم و إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها ذات معنى و أهمية، و يتحقق ذلك من خلال ضمان ان الوظيفة تقوم بالعديد من الأنشطة و المهام كما تتيح مقدارا مناسباً عن السلطة للأداء.(محمود سليمان العميان،ص 170).

ت-إعادة تصميم الهيكل التنظيمي: تعاني المنظمات كل فترة زمنية من مشاكل تتبع من تغييرات في هياكل الوظائف و العلاقات و الإجراءات، و يؤدي هذا التغيير إلى إلقاء مزيد من الضغوط على العاملين، و يمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم بعدة طرق لعلاج مشاكل الضغوط: مثلاً: إضافة مستوى تنظيمي جديد او تخفيض مستوى الإشراف او دمج وظائف أو تقسيم إدارة كبيرة الى إدارتين أصغر من الحجم، أو إنشاء وظائف مثل: مساعد مدير يمكنه ان يحل المشاكل و يضاف الى ذلك إمكانية توظيف العلاقات، الدورات المستديمة و النظر في هيكل القرارات الوظيفية التي تتناسب مع حجم عبء العمل في كل وحدة تنظيمية(عويد سلطان المشعان، 1994، ص324).

08- النماذج و النظريات المفسرة للضغوط العمل:

08-01 نموذج الضغوط في العمل Gibson Ivancevish. Donnelly1982 : يوضح هذا النموذج العلاقة بين المؤثرات في ضغوط و آثار ذلك على العمل، و هو ما يسمونه بالنموذج المترابط لضغوط العمل، و ذلك من وجهة نظر إدارية، كما يوضح النموذج مصادر الضغوط الوظيفية المختلفة و تأثير عملية الإدراك لهذه الضغوط على مستوى الضغوط الذي يشعر به الفرد، و بالتالي على نتائج و اثار الضغط، كما يشير كذلك النموذج الى دور الفروق الفردية على إدراك الفرد للظروف الضاغطة التي يواجهها(ناصر محمد العادلي، 1993، ص 253).

08-02 النموذج التبادلي: Transactionnel Model: قدمه كل من "Mackay" "Cox" و الذي يؤكد على أن الضغوط هي عملية تبادلية بين الفرد و بيئته ، حيث أن أي خلل في التوازن بين ادراك الفرد لمطالب المفروضة عليه، و ادراكه لقدراته على تلبيتها يكون سببا للضغوط و يؤكد هذا النموذج على أهمية الإدراك حيث أن اختلال التوازن المقصود يرتبط بتقييم الأفراد لقدراتهم الشخصية و للمطالب المفروضة عليهم أكثر مما يرتبط بالواقع(الأحدي،2002،ص75).

وفقا لهذا النموذج فإن الضغوط تعرف على أنها استجابة تكيفية تختلف باختلاف خصائص الفرد،نتيجة بأحداث أو تصرفات خارجية تفرض عليها متطلبات معينة.

08-03-التقدير و التقييم المعرفي:قَدِّمَ كلٌّ من "لازاروس" و"كوهين" "cohen" "lazarus" هذا النموذج عام 1977 و الذي أَسْمِيَاهُ نموذج التقدير أو التقييم المعرفي، و فيه ميّز بين نوعين من التقييم المعرفي:

- ❖ التقييم الأول: و هو عبارة عن ادراك الفرد للمواقف الضاغطة .
- ❖ التقييم الثانوي:وهو عبارة عن مجموعة من الوسائل التي يتّبعها الفرد في مواجهة تلك المواقف الضاغطة و قد ميّز بين نوعين من المواقف الضاغطة هما:

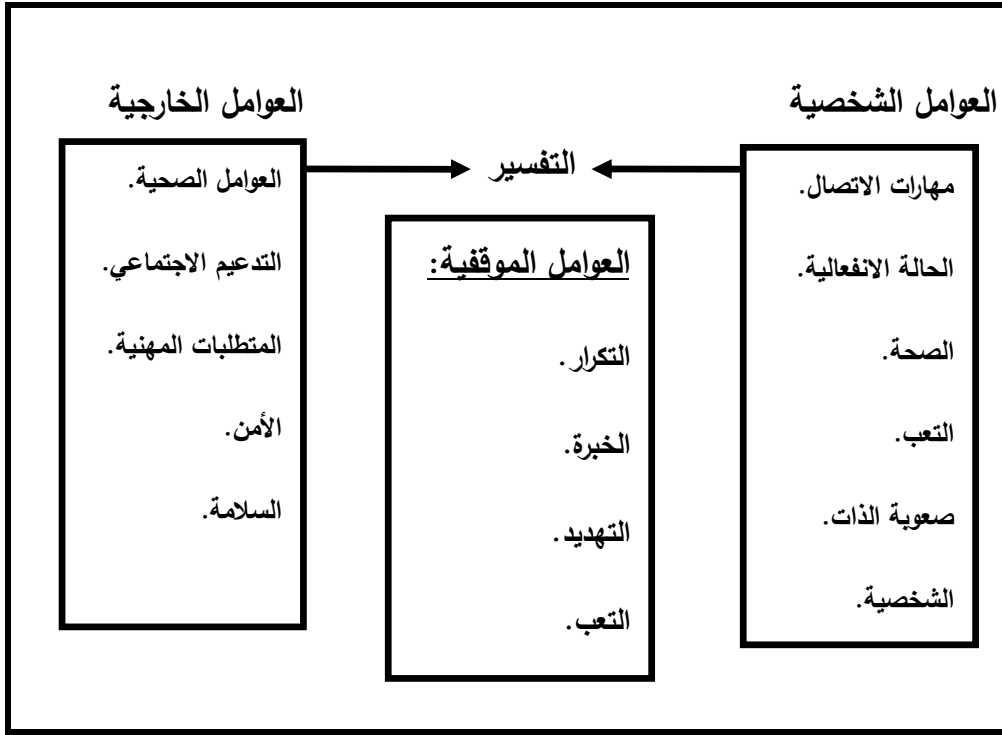
1-المواقف الضاغطة الخارجية: و تتمثل في الأحداث البيئية المحيطة بالفرد.

2- المواقف الضاغطة الداخلية : و تتمثل في الأحداث الداخلية التي تعني مجموعة من الأحداث الشخصية التي تتكوّن من خلال التوجّه الإدراكي نحو العالم الخارجي.

وفقا لهذا النموذج فأنّ شعور الفرد بالتهديد و عجزه عن السيطرة عليه يتوقف على مدى تقييمه المعرفي لهذا الموقف أخذًا بعين الاعتبار خصائصه الشخصية، فإن كانت آليات التوافق لتلك الأحداث فاشلة فإنها تؤدي إلى الضغوط و يترتب عليه من انعكاسات سلبية على الفرد(Lazarus.r.Cohnje.1977.p102).

مما سبق يمكن القول أنّ مثير الضغوط و ما يتطلب من الفرد أن يوسّع من قدراته و معارفه حتى يمكنه ادراك المواقف المثيرة للضغوط من حيث شدّتها و استمرارها.

و الشكل التالي يوضح هذا النموذج :



الشكل رقم (01): نموذج التقدير المعرفي للضغط.

المصدر: (عثمان فارق السيد، 1421هـ، ص101).

تعليق:

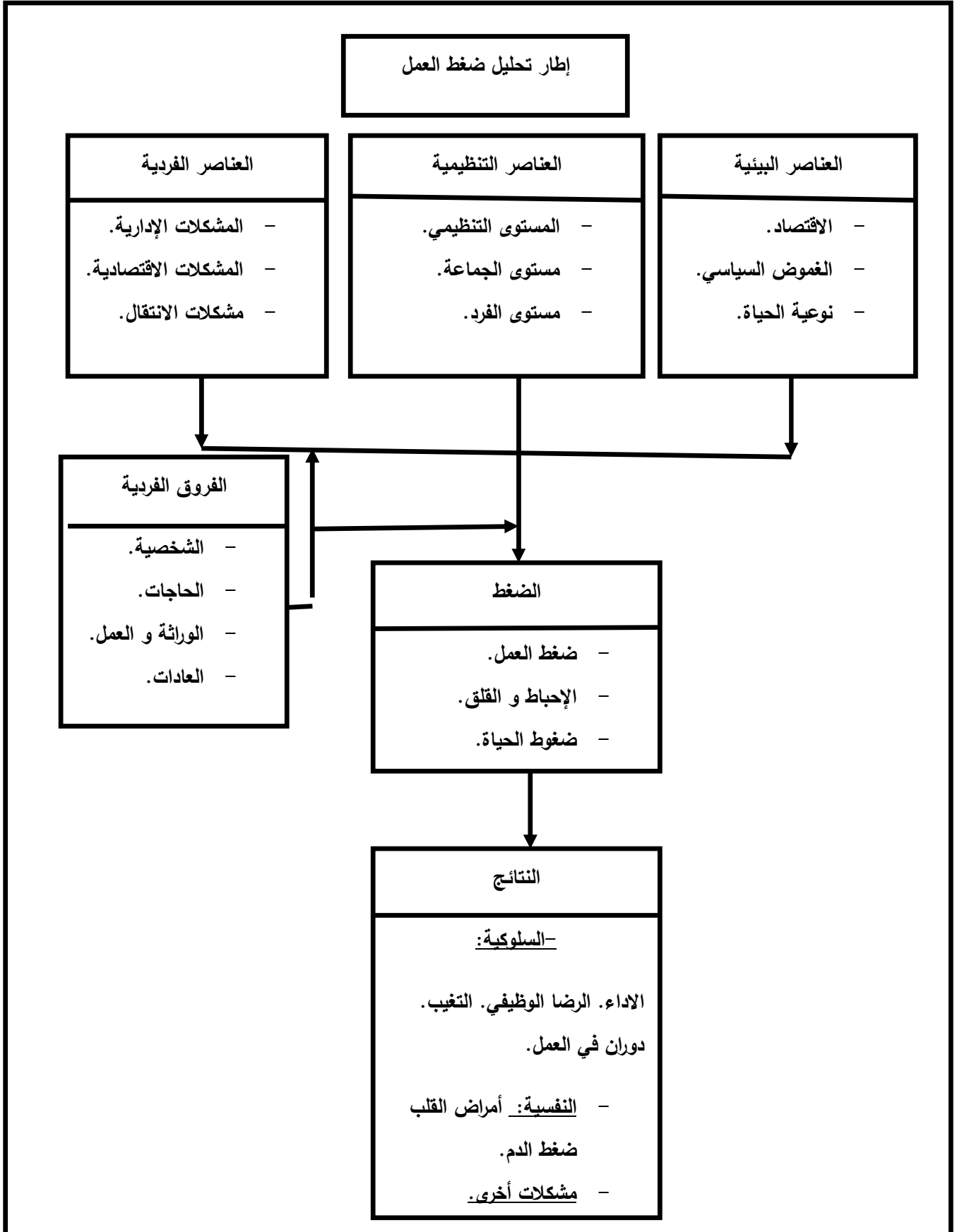
يتضح لنا من خلال هذا الشكل أن ما يعتبر ضاغطا بالنسبة للفرد لا يعتبر كذلك بالنسبة لفرد آخر، و يتضح ذلك من خلال سمات الفرد و الشخصية و خبراته في تحمل الضغوط و حالته الصحية.

04-08 نموذج سيزلاجي و والاس 1987:

تقوم فلسفة هذا النموذج على أن الضغوط الخاصة بالعمل تتبع من مصادر رئيسية هي: البيئة و المنظمة و العوامل الفردية.

و تسهم هذه المصادر مجتمعة في خلق أنماط مختلفة و متنوعة من الضغوط على العاملين، و لكن الفروق الفردية تجعل حدة هذه الضغوط تختلف من فرد إلى آخر، و رغم تباين حدة الضغوط إلا أن هذه الضغوط الناجمة عن هذه المصادر ترتب في النهاية أثار سلوكية و نفسية و صحية و جسمية على العاملين الذين تعرضوا لهذه الضغوط، كما أنها ترتب في النهاية أثار سلبية على المنظمة التي ينتمي إليها العامل. (اندروسيزلاجي و آخرون، 1991، ص 182).

الشكل رقم (02) يوضح نموذج سيزلاجي و والاس



05-08 نظرية Hans Selye: قدم self هذه النظرية سنة 1936 حيث أطلق عليه اسم متلازمة التوافق العام أو متلازمة التكيف العام ، و كان متأثراً بفكرة أن معظم الكائنات البشرية لها رد فعل الضغوط عن طريق تنمية أعراض فسيولوجية أو اجتماعية أو نفسية، و قد حدد "سيلي" ثلاثة مراحل يمر بها الفرد في استجابته للضغوط، أشار إليها الباحث في مجمل تعارفه للضغوط، و يمكن التعرف عليها من خلال الشكل التالي:(أندرو سيزلاجي، 1991،ص181).

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
رد الفعل اتجاه الخطر	المقاومة	الانهك
يظهر الجسم التغيرات الخاصة بالتعرض لعوامل الضغط لأول مرة و تبدأ مقاومته في الاضمحلال في نفس الوقت.	في هذه المرحلة يتم التأكد مما إن كان التعرض لعوامل الضغط يتوافق مع التكيف، تزداد المقاومة لتجاوز المستوى العادي.	يعقب التعرض المستمر و المتصل لنفس عوامل الاجتهاد و التي أصبح الجسم متأقلا معها، في النهاية تستلزم طاقة التكيف

الشكل رقم (03) يوضح نموذج "Selye"

و يدرك "سيلي" أنه تتحدد شدة الاستجابة للضغوط عن طريق العوامل الوسيطة كما تعتمد نوعية الاستجابة على نوع عملية التكيف و يضيف أن التهديد أو التغلب على المشكلات يعتمد على النشاط المعرفي للتقييم و لكل تقييم نمط معين من الاستجابة الرشيدى هارون توفيق،ص53).

06-08 نموذج الضغوط المهنية:نتج هذا النموذج عن الدراسات التي قدمها MEGRATH1976، وفقا لهذا النموذج فإنه تم ادراك الموقف من قبل الفرد مع التأكيد القوى تقويم الموقف أثناء عملية الإدراك، و الذي يقود الفرد بالتالي إلى القيام باستجابة محددة اتجاه الموقف تتمثل هذا الاستجابة في سلوك طوعي بدلا من الاستجابات النفسية و العضوية و السلوكية (هيجان، 1998،ص98.59).

يتجاهل هذا النموذج التوترات الناتجة عن ضغوط العمل لدى الفرد، و يركز على شرح السلوك الاجتماعي الذي يقوم به الفرد في موقف عمله.

07-08 نموذج "هيجان" لتفسير ضغوط العمل 1988: اقترح "هيجان" نموذجاً لتفسير ضغوط العمل ضمنه الأبعاد التالية:

- ❖ المصادر المتعلقة بالمنظمة و تشمل:ثقافة المنظمة و طبيعة الوظيفة عبء العمل و الإحباط الوظيفي و العمليات التنظيمية و التفسير في بيئة العمل.
- ❖ المصادر المتعلقة بالفرد و تشمل: مصادر متعلقة بشخصية الفرد و المصادر النفسية و السلوكية.
- ❖ نتائج الضغوط على الفرد و هي:الاضطرابات الفسيولوجية النفسية، الاضطرابات النفسية، الاضطرابات السلوكية.
- ❖ نتائج الضغوط على المنظمة و هي: عدم دقة القرارات، تدني مستوى الإنتاج، الغياب و التسرب الوظيفي، الصراع داخل بيئة العمل، ارتفاع معدل الشكاوي و حوادث العمل.
- ❖ برامج إدارة الضغوط و تشمل:
 - برامج إدارة الضغوط على مستوى الفرد.
 - برنامج إدارة الضغوط على مستوى المنظمة(هيجان، 1998، ص 92).

09- قياس مستوى ضغوط العمل:

تختلف وجهات النظر حول مفهوم الضغوط، كما أن العوامل المسببة للضغوط الآثار المترتبة عليها، و بالتالي فإن عملية قياس الضغوط تواجه صعوبات بالغة، حيث تختلف أساليب القياس حسب المداخل التي يتبعها الباحثون في دراسة الضغوط(الأحمدي،2002، ص 52).

و يمكن الإشارة الى بعض الأساليب عل النحو التالي:

أ- قياس إدراك الأفراد للضغوط بسؤالهم المباشر عن مدى شعورهم بالضغوط، و قد استخدمها بعض الباحثين عند دراستهم للضغوط على الأطباء في كندا و ذلك باستخدام مقياس شامل للضغوط باستخدام العبارات التالية:

- ما درجة الضغوط التي تسببها لك مهنة الطب؟

وطلب من المبحوثين الإجابة على هذه العبارة من خلال مقياس خماسي. و يعيب هذه الطريقة هي

أنها لا تقدم مقياسا موضوعيا للضغوط حيث تقيس مدى تعرضهم لها. و بالتالي تخضع للاختلافات الشخصية في تقييم و تفسير ظاهرة الضغوط(الأحمدي،2002، ص 54).

ب- قياس مصادر الضغوط كمؤشر لدرجة الضغوط: ومن الدراسات التي استخدمت في هذه الطريقة دراسة كل من "عسكر" 1988 و "النمر" 1994 و ذلك باستخدام مقياسين مدعمن من حيث الثبات و المصادقية و يعيب هذه الطريقة قياسها للسبب و ليس للنتيجة.

ت- قياس الضغوط من خلال أعراضها: ولقد حضرت الأعراض الدالة على الضغوط باهتمام الباحثين، فقد تكون الأعراض أعراضا سلوكية و يعتقد أنها من أهم ما يمكن الاستدلال به على وجود الضغط من عدمه، أو على مستوى الضغط من حيث القوة و الضعف مثل التغيب عن العمل، و قد تكون أعراضا فيزيولوجية مثل الصداع و قد تكون نفسية كالشعور بالتعاسة، و قد عمد إلى استخدام هذه الطريقة كثير من الباحثين فمن الدراسات التي تبنت هذا الأسلوب دراسة "COOPER" (Cooper.1990.P136.)

ث- من الأساليب التي تبنت لقياس مستوى الضغط أسلوب المحاكاة SIMULATION لبيئة العمل و قد اعتبر Haro Witts أن قصور العمليات العقلية المصاحبة للضغط النفسي تحد من مستوى فهمه للمعلومات التي يتعرض عليه و التي يجب عليه التعامل من خلال هذا الطرف و عدم قدرة الفرد على الاندماج و التفاعل مع الحدث تعرضه إلى مستوى مرتفع من الضغط كإعكاس للموقف الغامض الذي يتعرض له الفرد (الطيري،1415،ص26).

10-مستويات الضغط:

الضغط يحدث الكثير من الإجابات إذ تمثل في مستوى معين و قد تمّ تقسيم مستويات الضغط إلى ثلاثة أقسام و هي:

10-01 مستوى الضغط المرتفع:

هي الضغوط التي تعيق الفرد على الاداء، و من ثمّ يؤثر سلبا تبعا لذلك و تؤدي به للارتباك و التردد في اتخاذ القرارات المناسبة و الحاسمة و نقص التفاعل الاجتماعي مع الآخرين و التعرض

للاضطرابات النفسية و الجسمية و الإختلالات الوظيفية المعرفية، حيث يشعر الفرد بالقلق و اليأس و فقدان الدافعية الكافية لتحسين الأداء (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص34).

10-02 مستوى الضغط المنخفض:

هي من الضغوط السلبية التي يشعر الفرد بالملل و الإجهاد و الإحباط، كما يقل مستوى أداءه و يقل التركيز و تتخفف الدافعية.

10-03 مستوى الضغط المعتدل:

هذا المستوى هو الأمثل للفرد حيث أداءه أفضل و على مستوى عال من الجودة لأنها تساعد الفرد على الأداء و الإنجاز و زيادة الكفاءة (طه عبد العظيم حسين، 2006، ص34).

كما تعطي لشخصية الفرد الحيوية و النشاط و التفاؤل الدائم و القدرة العالية على التركيز و التفكير على حل المشكلات (معن محمود عياصرة، 2008، ص110).

11- مراحل تكوّن الضغط المهني:

11-01 مرحلة الإنذار:

وهي مرحلة التحذير حيث تكون تحت رقابة الجهاز الذي يبقى الجهاز ألدوراني و تفاعلات الهدم و البناء في حالة يقظة فيها كل قواه الدافعية فيكون هناك انخفاض في نشاط الوظائف الحيوية فتفرز الهرمونات تحدث تغييرات نتيجة لتوزيع الأدرينالين بصفة مفاجئة. كما يرتفع ضغط الدم في العضلات و الدماغ و النتيجة تكون صعوبة التنفس، مما يؤدي الى استجابات سلوكية تتميز بالاستعدادات للمواجهة و الاستعداد للهروب. (لوكيا الهاشمي و اخرون، 2006، ص 09).

11-02 مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغييرات السابقة حيث تؤدي الى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغييرات، و يأخذ رد الفعل أحد الاتجاهين إما، إما بالمواجهة او الهروب و ذلك في محاولة التغلب عليها و التخلص منها بسرعة. و بذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن و إذا

لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل الى الضغوط.(محمد إسماعيل بلال، 2005، ص 44).

11-03 مرحلة المقاومة:

تعتبر هذه المرحلة كمرحلة تكميلية للمرحلة الثانية و هي تنظيم القوى الدافعية بصفة دائمة و مستمرة بواسطة الجهاز الودي، في هذه المرحلة يزداد النشاط الفيزيولوجي تزايداً سريعاً يجعل الفرد يعيش في حالة ضغط و توتر داخلي يومياً، عكس ما يحدث في المرحلة الثانية التي تأتي على شكل صدمة و إذا استمر الحال على ذلك و لم تكن هناك مقاومة للدفاع فتحدث المرحلة الأخيرة.

11-04 مرحلة الإنهاك:

و تدعى بمرحلة الإرهاق، فعند الفشل في التغلب على التهديد و استمرار لفترة طويلة تدخل العفوية في مرحلة استهلاك طاقتها و إن استمرت فإنها تؤدي إلى الانهيار الجسمي و الانفعالي و تظهر الأعراض السيكوسوماتية مثل:

- اضطرابات التنفس.
- الاكتئاب.
- الخوف.....

و بعد فترة من الراحة يعود الجسم الى الحالة الطبيعية (دليلة عيطور، 1997، ص 48).

12- الآثار الناتجة عن الضغوط:

إذا العديد من المنظمات تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحتها، و عنه تنجم آثار سلوكية و سيكولوجية و جسدية كالتالي:

12-01 آثار سلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على أساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغييرات في عاداته المألوفة و أنماط سلوكية المعتادة و عادة ما تكون تلك التغييرات إلى الاسوء، و ذات آثار ضارة كالمعاناة من الأرق، الإفراط في التدخين، اضطراب الوزن فقدان الشهية، التغيير في عادات النوم استخدام الأدوية المهدئة العدوانية و التخريب و عدم احترام الأنظمة و القوانين الموزعة في المنظمة(محمد الصيرفي،2008،ص131).

12-02 آثار نفسية:

يترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغط عليه في العمل، حدوث بعض الاستجابات النفسية التي تحدث تأثيرها على تفكير الفرد و على علاقاته بالآخرين، و من الأعراض النفسية نجد الحزن، الشعور بالقلق، و الكآبة النظر إلى المستقبل بتشائم التصرف بعصبية شديدة عدم القدر على التركيز، فقدان الثقة بالنفس، عدم الاتزان الانفعالي عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة، صعوبة في التحدث، التردد و اللامبالاة(محمد الصيرفي، 2008، ص132).

12-03 آثار جسدية:

تمتد نتائج تزايد الضغوط على الفرد لتحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد و سلامته البدنية، و من أهم الأمراض الجسدية التي يمكن ان يعاني منها الفرد بسبب الضغوط في العمل منها: قرحة المعدة، الداء السكري، الصداع، القلب و ضغط الدم(محمد الصيرفي،2008، ص133).

خلاصة الفصل:

نستنتج مما سبق أن موضوع الضغط المهني لد الأستاذ مسألة جديرة بالدراسة و البحث نظرا لأهميتها بالمستقبل في التكوين و الإعداد. فالضغوط المهنية التي يواجهها الأساتذة تعتبر عائقا أمام رسالته التي يجب إكماله على أحسن وجه و انطلاقا مما تمّ استعراضه من جوانب الضغط المهني و الدراسات المختلفة التي تناولت هذا الموضوع يمكن القول أن الضغط يؤثر على السير الحسن لحياة الفرد اليومية و المهنية.

الفصل الثالث:

التوافق النفسي

تمهيد:

أولاً: التوافق.

- 1- نبذة تاريخية حول ظهور التوافق.
- 2- تعريف التوافق.
- 3- المصطلحات المرتبطة بالتوافق.
- 4- ابعاد التوافق.
- 5- النظريات المفسرة للتوافق.
- 6- علاقة الضغط بالتوافق.

ثانياً: التوافق النفسي.

- 1- تعريف التوافق النفسي.
- 2- عوامل التوافق النفسي.
- 3- معايير التوافق النفسي.
- 4- قياس التوافق النفسي.
- 5- العوامل التي تعيق إتمام التوافق النفسي.

خلاصة.

تمهيد:

يلجأ الإنسان حيث تواجهه العقبات أو مشاكل لا يستطيع حلها بما لديه من خبرات و بما زود به من سلوك إلى تعديل سلوكه حتى يتلاءم مع هذا الطرف الجديد و يسمى هذا التعديل في السلوك بالتوافق.

و يعتبر مجال العمل من أكثر المجالات التي يواجه فيها الإنسان مشاكل و عقبات تردي به إلى البحث عن حلول من اجل التقليل من الضغط الذي ينجم عن هذه المشاكل.

فمصطلح التوافق مصطلح مرتبط بشخصية الفرد في جميع مراحلها، وهو دليل على تمتع الإنسان بصحة نفسية جيدة خصصنا هذا الفصل لأهم أبعاد التوافق بما فيه التوافق النفسي و مختلف خصائصه و العوامل المؤثرة فيه.

1- نبذة تاريخية حول مصطلح التوافق:

التوافق مصطلح يعني التآلف و التقارب، فهو نقيض لتخالف و التنافر و مفهوم التوافق مستمد من مصطلح التكيف الذي استخدم في علم الأحياء و الذي زادت أهميته بعد ظهور نظرية " دارون " "C.Darwin" للتطور سنة (1859)، إذ يعتبر هذا المصطلح حيز الزاوية في نظريته و يشير مصطلح التكيف في علم الأحياء إلى البناء البيولوجي و العمليات التي تساهم في بقاء الأجناس. فالخواص البيولوجيا التي تتوفر في الكائن الحي لا يمكن أن تساعد الكائن على البقاء و الاستمرارية إلا إذا توفر ما يساعد على بقائها و استمرارها. (مايسة احمد النيال، 2002، ص 138).

يتضح مما سبق أن التكيف من وجهة نظر علم الأحياء يركز على قدرة الكائن الحي على التلاؤم مع الظروف البيئية و هذا يتطلب منه مواجهة أي غير في البيئة بتغيرات ذاتية و أخرى بيئية، واستفاد علماء النفس من المفهوم البيولوجي للتكيف و استخدموه في المجال النفسي بمصطلح التوافق حيث انه من الطبيعي أن ينصب اهتمام علماء النفس على البقاء الاجتماعي و النفسي للفرد إذ يفسر السلوك الإنساني بتوقعات مع مطالب الحياة و ضغوطها، و هذه المطالب هي نفسية اجتماعية بحد ذاته و يتضح في صورة علاقات متبادلة بين الفرد و الآخرين، و تؤثر بدورها في التكوين السيكولوجي للفرد. (صبره محمد علي، 2003، ص 132).

يتبين مما سبق إن السلوك الذي يبديه الفرد يفهم على انه التكيف مع الجوانب المختلفة من المتطلبات البيئية و الطبيعية، و انه توافق للمتطلبات السيكولوجية، وكلاهما يؤديان وظيفة متشابهة تهدف إلى دراسة و فهم السلوك الإنساني، فالفرد بإمكانه أن يتلاءم مع الظروف البيئية الطبيعية، كما بإمكانه التلاؤم مع الظروف الاجتماعية و النفسية الحيطة به. و ذلك بتغيير الظروف وفق ما لديه من إمكانيات يتميز بها الجنس البشري.

إن موضوع التوافق قد تناوله علوم الأحياء و النفس و الاجتماع، بحيث يقع وسط كل هذه العلوم و بالرغم من اختلاف أوجه النظر في تعريف التوافق إلا أن كل وجهة نظر أصفت شيء ما، فمن وجهة نظر علم النفس تتمثل في تكوين علاقة متنافسة بين الحاجات الذاتية و متطلبات البيئة الاجتماعية و هو القدرة على التعديل و التغيير، و من وجهة نظرة علم الأحياء تتمثل في العلاقات المنسجمة التي يأتي بها

الفرد بحيث تتفق و شروط التنظيم الاجتماعي و تقاليد الجماعة من وجهة نظر علم الاجتماع، كما اهتم الكثير من المختصين بدراسة سيكولوجية الشخصية بإعطاء التوافق أهمية كبيرة في دراستهم العلمية بحيث اعتبروا التوافق و الشخصية موضوعين متلائمين و من الصعب التفريق بينهما (بلحاج فروجة 2011، ص 100).

2- تعريف التوافق:

لغة: التوافق في اللغة مأخوذة من الاتفاق و النظام و هو المطابقة بين شيئين قدر الكفاية.

اصطلاحا:

لقد تعددت التعاريف التي قدمت للتوافق و ذلك حسب اتجاه العلماء و الباحثين و نجد من بين أهم التعريفات مايلي:

1-2 تعريف التوافق حسب " كرل روجرز " : قدرة الشخص على تقبل الأمور التي يدركها بما فيها

ذاته ثم العمل من بعد على تبنيها في تنظيم شخصيته (رمضان محمد الفذافي، 1998، ص 110).

2-2 يرى " داود " (1988) أن التوافق: هو مفهوم خاص بالإنسان في سعيه لتنظيم حياته و حل

صراعاته و مواجهة مشكلاته من إشباع و احباطات و صولا إلى ما يسمى بالصحة النفسية او السواء و الانسجام، و التناغم مع الذات و مع الآخرين في الأسرة و في العمل و في التنظيمات التي ينخرط فيها ولذلك كان مفهوما إنسانيا (نبيل سفيان، 2004، ص 152).

نفهم من ذلك أن مفهوم التوافق مرتبط بالإنسان دون الكائنات الأخرى، يسعى من خلاله على تحقيق

حياة سعيدة و ناجحة خالية من كل الصراعات و الحزن و التوتر، و تكوين علاقات ايجابية مع الذات و الآخرين في المجتمع المحيط به.

2-3 و يعرف " كمال دسوقي " (1985): التوافق على أنه تكيف الشخص ببيئته الاجتماعية في

مجال مشكلات حياته مع الآخرين التي ترجع إلى علاقته بأسرته و مجتمعه و معايير بيئته الاقتصادية و السياسية و الخلقية (كمال دسوقي، 1974، ص 32).

4-2 : تعريف لازاروس:

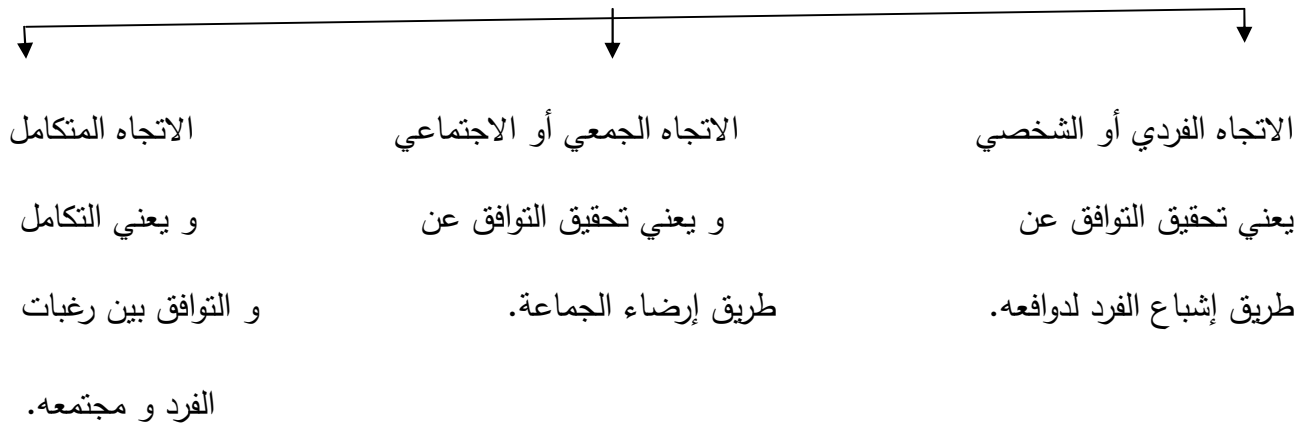
التوافق هو مجموع العمليات النفسية التي تساعد الفرد على التغلب على المتطلبات و الضغوط المتعددة (رمضان محمد القذافي، 1998، ص 109).

يتضح لنا من خلال هذا التعريف أن التوافق عبارة عن العمليات النفسية التي يمكن أن يستعين بها الفرد من اجل مواجهة كل الضغوط التي يمكن يتعرض لها.

كما نستنتج أن هناك اتفاق في مجمل هذه التعريفات و يبدو هذا الاتفاق في أن التوافق يشمل عنصرين أساسيين هما: التوافق مع الذات و التوافق مع المحيط أو البيئة أما التوافق في شكله العام فيشمل في قدرة الفرد على التوازن و الاستقرار مع ذاته و بين البيئة التي يعيش فيها حسب عبد الحميد عبد اللطيف (1995) هناك ثلاث اتجاهات للتوافق:

- ✓ الاتجاه الفردي و الشخصي.
- ✓ الاتجاه الجمعي أو الاجتماعي.
- ✓ الاتجاه التكاملي (العام) يشمل الشخصي + الاجتماعي، و هذا الشكل يوضح ذلك:

التوافق



الشكل رقم (04) يمثل اتجاهات التوافق.

(بلحاج فروجة، 2011، ص 108).

من خلال الشكل رقم (01) يتضح لنا أن هناك ثلاثة اتجاهات للتوافق و يمكن الجمع بين هذه الاتجاهات بمعنى أن تحقيق التوافق الشخصي، و ذلك عن طريق إشباع الفرد لدوافعه ثم تحقيق التوافق الاجتماعي عن طريق إرضاء الجماعة و في الأخير الجمع بين رغباته و مجتمعه.

إجرائيا:

التوافق هو تعديل و تغيير في سلوك الفرد وفق متطلبات البيئة المحيطة، بحث يكون الفرد قادرا على تحسين توافق الشخصي و الاجتماعي و بالتالي شعوره بالرضا و التلاؤم مع وسطه الداخلي و الخارجي نتيجة شعوره و إحساسه بتحقيق و إشباع حاجاته الداخلية و ابتعاده عن التوتر و الضغط دون إلحاقه الضرر بالوسط الخارجي.

3- المصطلحات المرتبطة بالتوافق:

3-1 الصحة النفسية: يقصد بالصحة النفسية أحيانا سلامة الفرد من المرض النفسي و العقلي في صورة المختلفة أو عدم ظهور أعراض الاضطرابات السلوكية الحادة في أفعاله و تصرفاته و هذا هو المعنى المحدد للصحة النفسية.

و تعرف الصحة النفسية بأنها مدى نجاح الفرد في التوافق الداخلي بين دوافعه و توازنه و في التوافق الخارجي في علاقاته بالبيئة المحيطة بما فيها من موضوعات و أشخاص (محمد فرحات القضاة، محمد عوض الترتوري، 2006، ص، ص 470، 471).

و قد عرفت منظمة الصحة العالمية عام 1970 بأنها حالة من الراحة الجسدية و النفسية و الاجتماعية.

أما " فهمي " فبالنسبة له الصحة النفسية هي علم التوافق النفسي الذي يهدف إلى تماسك الشخصية و وحدتها و تقبل الفرد لذاته و تقبل الآخرين له. يترتب عن هذا الأخير شعور بالسعادة و الراحة النفسية. (صالح حسن الدايري، بدون سنة، ص 17).

3-2 التكيف: أن الكثير من علماء السلوك الإنساني يستخدمون كلمة التوافق و التكيف على حد سواء و قد يرجع ذلك لتشابه بين المفهومين (مصطفى حسن باهي، 2006، ص 49).

و تتجلى الفروق الفردية بين التكيف و التوافق في ان التكيف اشمل من التوافق لأنه يشمل الإنسان و الحيوان و النبات في علاقاتها مع البيئة، أما التوافق فيتقدم على التفاعل بين الإنسان و الآخرين.)
صلاح حسن الداھري، بدون سنة، ص 15).

4- أبعاد التوافق:

تتمثل أبعاد التوافق فيما يلي: 4

1-4 التوافق الشخصي و الانفعالي: و يتمثل في الاستجابة الانفعالية الثابتة و المعتدلة نسبياً للمواقف المختلفة و تجنب الصراع النفسي بسبب تناقض الاستجابات المحتملة لسلوك الفرد و القدرة على ضبط الانفعالات المسببة للمشاكل مثل (الخوف، الغضب، العدوان). و قدرة الفرد على إشباع حاجاته بما يتفق مع المجتمع و في نف الوقت بما يرضي الفرد و المجتمع.(فرج طه، 1993، ص 259).

2-4 التوافق الصحي (الجسمي): يتمثل في عدم الشكوى في الأعراض و المظاهر التي تشير إلى وجود مشاكل صحية مستمرة لدى الفرد.

3-4 التوافق الأسري: يتمثل في عدم وجود صعوبات تعوق القيام بالأدوار سواء داخل الأسرة أو خارجها و عدم وجود مواقف ينشئ عنها صراع يؤدي الوظيفة و إحداث التوترات وقلق في إطار الأسرة.

4-4 التوافق الاجتماعي: يتمثل في عدم وجود أعراض الانسحاب و الخضوع في العلاقات الاجتماعية و أيضاً عدم وجود عدوانية وسيطرة في اتصالاتهم الاجتماعية، كما يرى " اديس خالدي " إن التوافق الاجتماعي عبارة عن مجموعة من الاستجابات المختلفة التي تقوم على أساس شعور الفرد بالأمن الاجتماعي و التي تعبر عن علاقات الفرد الاجتماعية، كما تتمثل في معرفة الفرد للمهارات الاجتماعية المختلفة و التحرر من الميول المضاد للمجتمع، و العلاقات الأسرية الطيبة في محيط البيئة (اديب الخالدي، 1983، ص 11).

5- النظريات المفسرة للتوافق:

نظرا لاختلاف الآراء و تعاريف العلماء و الباحثين حول مفهوم التوافق فقد ظهرت كذلك عدة نظريات اختلفت في تفسيرها لعملية التوافق فيما يمكننا الإشارة إلى الإشارة إلى أهم هذه النظريات بإيجاز كما يلي:

5-1 النظرية البيولوجية الطبية:

يرجع الفضل في وضع هذه النظرية إلى كل من داروين، كالمان، جالتون و غيرهم حيث يقرر مؤيدوها « أن جميع أشكال الفشل في التوافق تنتج عن أمراض يمكن توارثها أو اكتسابها خلال الحياة عن طريق الإصابات، الجروح أو العدوى أم الخلل الهرموني الناتج عن الضغط الواقع للفرد.

5-2 النظرية النفسية:

يقرر فرويد أن السمات الأساسية للشخص المتوافق و المتصف بالصحة النفسية تتمثل في ثلاث سمات و هي: الأنا، القدرة على العمل، القدرة على الحب.

و يذكر انايونغ يتصور أن الصحة النفسية و التوافق السوي يتطلبان التوازن بين الميول الانبساطية و الانطوائية. أما فروم فيعتقد أن الشخصية المتوافقة هي التي يكون لديها تنظيم موجه في الحياة و يكون لديها القدرة على التحمل و الثقة.

5-3 النظرية السلوكية:

يرون أن التوافق و سوء التوافق تعد من العمليات المتعلمة و المكتسبة، فتعرف عن طريق الخبرات التي يتعرض لها الفرد، كما يعتقد واطسون و سكينر أن عملية التوافق الشخصي لا يمكن أن تنمو عن طريق ما يبذله الجهد الشعوري، لكنها تتشكل بطريقة آلية عن طريق تلميحات البيئة إثباتاتها.

و لكن السلوكيين الجدد أمثال (البرت بندوار و مايكل ماهوني) A.Bandura et M. Mahdney استبعدوا تفسير توافق الفرد على أساس انه يتشكل بطريقة آلية تبعد عن الطبيعة البشرية. و اعتبروا أن كثيرا من الوظائف البشرية تتم و الفرد على درجة من الوعي الإدراك بحدوثها مزاملة للأفكار و المفاهيم الأساسية .

أوضح كل من (يولمان) **Ulmann** و (كراس) **Krasner** أنه عندما يجد الأفراد أن علاقاتهم مع الآخرين ليست جيدة فإنهم قد يبتعدون عن الآخرين و يبذون اهتماما اقل فيما يتعلق بالتلميحات الاجتماعية و ينتج عن ذلك أن يأخذ هذا السلوك شكلا شاذا و غير متوافق(مدحت عبد الحميد عبد اللطيف، 1990، ص، ص 65 - 86-88).

4-5 نظرية علم النفس الإنساني:

من رواد هذه النظرية نجد كال روجرس الذي يقرر أن معايير التوافق تكمن في النقاط الثلاثة التالية:

- ✓ الإحساس بالحرية.
- ✓ الانفتاح على الخبرة.
- ✓ الثقة بالمشاعر الذاتية.

إذ عجز الأفراد عن تحقيق هذه المعايير فإنهم سيعانون من سوء التوافق الذي يعبرون عنه في الجوانب التي تقلقهم.

أما ماسلو **Maslou** فيؤكد على ضرورة تحقيق الذات لتحقيق التوافق السوي فقد حدد المعايير المعبرة عن التوافق فيما يلي:

- ✓ الإدراك الفعال للواقع.
- ✓ قبول الذات و استقلالها.
- ✓ نقص الاعتماد على الآخرين.
- ✓ الاهتمام الاجتماعي القوي و إقامة علاقة اجتماعية سوية.

5-5 النظرية الاجتماعية:

يرى أصحابها أن هناك علاقة بين الثقافة و أنماط التوافق، ذلك أن الثقافة السائدة في أي مجتمع تؤثر على سلوكيات أفرادها، و بالتالي تؤثر على توافقهم كما دلت بعض الدراسات أن الطبقات الاجتماعية لها أثر على التوافق، و من أشهر رواد هذه النظرية (فيرر دينهام)، و يتضح من خلال مناقشتنا لهذه النظريات التي حاولت تفسير ظاهرة التوافق انه يجب علينا أن ننظر النظرة التكاملية لهذه العملية، فلا يمكننا ان نتبنى إحدى هذه النظريات و نهمل الأخرى، فالاعتماد عليها جميعا ضروري، لأن الفرد ما هو

إلا محصلة التفاعل بين نموه البيولوجي، النفسي، و الاجتماعي(مدحت عبد الحميد عبد اللطيف، 1990، ص.ص 89.93).

6- علاقة الضغط بالتوافق:

قد يتعرض الإنسان على مجموعة من الضغوط قد تكون ناتجة عن متطلبات مادية أو اجتماعية، فالإنسان يتأثر بما يحيط به من عوامل بيئية متعددة و يؤثر فيها بالمقابل و هناك العديد من الظروف البيئية التي تؤدي إلى الضغط على الفرد و تجعله يشعر بالألم أو الخطر، أو عدم الراحة و إلى جانب المتطلبات المادية هناك متطلبات أخرى و مختلفة نجد منها:

6-1 الضغط النفسي:

و يحدث هذا الضغط عندما يواجه الفرد متطلبات تفوق حدود قدراته أو تتفوق على ما لديه من استعدادات. و هذا ما يجعله يشعر بالإحباط، و يتعرض لمجموعة من الضرر و بشكل آخر فإن الضغوط النفسية تشير إلى العمليات النفسية التي تؤدي إلى الإحساس بالمشكلات الخطيرة و سلوك الإنسان. و من العوامل التي تؤدي إلى الضغوط النفسية نذكر: الإحباط، التهديد، القلق، الصراع (رمضان محمد القذافي، 1988، ص.ص 112.116).

6-2 الضغوط الفيزيولوجيا:

ينشأ بسبب مشكلات و عوامل بيئية مختلفة أو من جراء الضغط النفسي، مما يؤدي إلى الإخلال بوظائف أجهزة الجسم و تعتبر ردود أفعال الجسم ضرورية للدفاع عنه من الأخطار التي يواجهها و من أجل إعادة الجسم إلى وضعيته الطبيعية، أيضا لأنها تكل جانبا هاما من عمليات التوافق، و يتم في هذه الحالة إنتاج كميات إضافية من الهرمونات الغدة النخامية مما يؤدي بدوره إلى إنتاج عدد من الهرمونات الأخرى. و من المظاهر الشائعة للضغوط الفيزيولوجيا نجد: الصداع، الاضطرابات المعوية و ارتفاع ضغط الدم(نفس المرجع، ص 199).

ثانيا: التوافق النفسي:

1- تعريف التوافق النفسي:

❖ اصطلاحا:

يرى " سميث" أنّ التوافق النفسي هو اعتدال في الإشباع، إشباع عام للشخص عامة، إشباع لدافع واحد على حساب دوافع أخرى.(عباس محمود عوض،1977،ص 32).

يعرف " فرويد " التوافق النفسي في أنّ الفرد المتوافق نفسيا هو الذي يكون راضيا عن نفسه، غير كاره لها، أو نافرا لها كما تتسم حياته النفسية بالخل من التوتر و الصراعات النفسية التي تقترن بمشاعر الصدق.

و يضيف "كوميس" التوافق النفسي بكفاءة التنظيم النفسي بمعنى، أنّ الذات السوية تستطيع أن تقبل في تنظيمها كل أوجه الحقيقة، و الشخص الذي لا يستطيع أن يتعامل مع إحساساته و نفسه يشعر بأنه مهدد بهذه الإحساسات التي يؤدي إلى عدم توافقه، كنتيجة لمحاولات التعامل مع هذه التهديدات التي يشعر بها فيكون غير متوافق و مرادفا للشخص المهدد(عبد اللطيف مدحت، 1990،ص 111).

❖ إجرائيا:

التوافق النفسي ضرورة تستدعيها الفرد من اجل تحقيق الأهداف و إشباع الحاجات، و تهدف هذه العملية إلى إرضاء النفس و استبعاد التوتر و إحداث التوازن بين الفرد و بيئته.

09- عوامل التوافق النفسي:

يعمل الفرد على تحقيق التوافق النفسي و يلجأ إلى أساليب مباشرة و غير مباشرة:

9-1 الأساليب المباشرة:

9-1-1 التوافق النفسي و مطالب النمو:

من أهم عوامل إحداث التوافق المباشر: تحقيق مطالب النمو النفسي السوي في جميع مراحل و بكافة مظاهره (الجسمية، عقليا، انفعاليا و اجتماعيا) و مطالب النمو هي تلك المستويات الضرورية التي تحدد

خطوات النمو السوي للفرد و التي يتطلبها النمو النفسي للفرد حتى يكون سعيدا في حياته و فيما يلي أهم مطالب النمو خلال مراحل النمو المتتابعة:

أ- مطالب النمو في مرحلة الطفولة:

✓ المحافظة على الحياة، تعلم (المشي، الأكل، الفروق بين الجنسين، استعمال العضلات الصغيرة).

✓ تعلم المهارات الأساسية في القراءة، الكتابة، الحساب، تعلم المهارات العقلية الأخرى.

✓ تعلم ما ينبغي توقعه من الآخرين و تعلم التفاعل الاجتماعي مع رفاق السن و تكوين الصداقات و التمييز بين الخير و الشر، و بين الخطأ و الصواب، تعلم الإحساس بالثقة بالذات.

ب- مطالب النمو في مرحلة المراهقة:

✓ تقبل الجسم الدر الجنسي في الحياة و تقبل التغيرات التي تحدث نتيجة للنمو الجسمي و الفيزيولوجي و التوافق معهما.

✓ تخزين المفاهيم العقلية الضرورية للإنسان الصالح و استكمال التعليم.

✓ تكوين علاقات جديدة طيبة ناضجة مع رفاق السن من الجنسين، نمو الثقة بالذات، تقبل

المسؤولية الاجتماعية و اختيار مهنة و الاستعداد لها، ضبط النفس بخصوص السلوك الجنسي

و الاستعداد للزواج و معرفة السلوك الاجتماعي المقلوب الذي يقوم على المسؤولية و الممارسة

و إعادة تنظيم الذات و ضبطها.

✓ بلوغ الاستقبال الانفعالي عن الوالدين وعلى الكبار.

ت- مطلب النمو في مرحلة الرشد:

✓ تقبل التغيرات الجسمية التي تحدث في هذه المرحلة.

✓ توسيع الخبرات العقلية و المعرفية أكثر.

✓ تحقيق اتزان الانفعالي.

✓ اختيار الزوجة أو الزوج و تكوين أسرة، و القيام بعملية التطبيق الاجتماعي و التنشئة للأطفال

و تحقيق التوافق المهني، تكوين مستوى اقتصادي مناسب و مستقر، تحمل المسؤولية الاجتماعية

و الوطنية، و ممارسة الحقوق المدنية، تقبل الوالدين و معاملتهم معاملة طيبة و تكوين فلسفة

عملية للحياة(حامد عبد السلام زهران، 1995، ص.ص 29.31).

3- الدوافع:

يعرف الدافع بأنه حالة جسدية أو نفسية داخلية تؤدي إلى توجيه الكائن الحي اتجاه أهداف معينة و من شأنها أن يقوي استجابات محددة من بين عدة استجابات يمكن تقابل مثيرا محددًا و هناك نوعين من الدوافع:

3-1 الدوافع الأولية الفطرية: يولد الفرد مزودا بها مثل الحاجة إلى النوم، الطعام، و الدافع الجنسي الذي يحفظ النوع.

3-2 الدوافع الثانوية المكتسبة: وهي متعلمة و نجد منها: - الدوافع الاجتماعية: الحاجة للاستقلال، النجاح، التملك.

9-2 أساليب غير مباشرة:

9-2-1 التوافق وحيل الدفاع النفسي: تعتبر حيل الدفاع النفسي أساليب غير مباشر تحاول إحداث التوافق النفسي و هي وسائل أساليب لاشعورية تستخدمها الذات للتخلص من حالة التوتر و القلق الناتج عن الاحتياجات و الصراعات و محاولة إبقائها على التوازن و تتعدد هذه الحيل و تنقسم إلى:

أ- حيل الدفاع الانسحابية: مثل الانسحاب، الإلغاء، التفكيك، التبرير، الإنكار.

ب- حيل الدفاع العدوانية أو الهجومية: مثل العدوان، الإسقاط، الاحتواء.

ت- حيل الدفاع الإبداعية: مثل الاستبدال، التحويل، التعويض (حامد عبد السلام زهران، 1995، ص.37.35).

10- معايير التوافق النفسي:

لقد أشار « لازاروس » " « LAZARUS » و « شافر » « CHAVER » إلى تحديد معايير التوافق النفسي في الآتي:

- مدى استمتاع الفرد بعلاقات اجتماعية: إن بعض الأفراد اقدر من غيرهم عن إنشاء علاقات اجتماعية و على الحفاظ بالصدقات و الروابط.

- **الأعراض الجسمية:** في بعض الأحيان يكون الدليل الوحيد على سوء التوافق هو ما يظهر في شكل أعراض جسمية مرضية.
- **الشعور بالسعادة :** الشخصية السوية هي التي تعيش في سعادة دائمة و هي شخصية خالية من الصراعات المشاكل.
- **القدرة على ضبط الذات و تحمل المسؤولية:** إن الشخص السوي هو الذي يستطيع أن يتحكم في رغباته و يكون قادرا على إجراء إشباع بعض حاجاته،و أن يتنازل لذات قريبة عاجلة في سبيل ثواب أجل ابعد أكثر دوما، فهو لديه قدرة على ضبط ذاته و إدراك عوائق الأمور .
- **ثبات اتجاهات الفرد:** أن ثبات اتجاهات الفرد يعتمد على التكامل في الشخصية و كذلك الاستقرار الانفعالي إلى حد كبير.
- **اتخاذ أهداف واقعية:** الشخص المتمتع بالصحة النفسية هو الذي يضع أمام نفسه أهداف و مستويات للطموح، و يسعى للوصول إليها حتى و لو كانت تبدو له في غالب الأحيان بعيدة المنال فالتوافق المتكامل ليس معناه تحقيق الكمال، بل بذل الجهد و العمل المستمر في سبيل تحقيق الأهداف.(حسين احمد حشمت 2007،ص63،62)
- و من جلال ما سبق يتضح لنا إن معايير التوافق النفسي ما هي إلا سلوكيات و تصرفات يسلكها الفرد من اجل تحقيق التوازن النفسي و استقراره.

11- قياس التوافق النفسي:

يمكن قياس التوافق باستخدام الأساليب الآتية:

11-1 الملاحظة: و تأتي من مصدرين:

الدراسات الميدانية و الدراسات التجريبية.

أ- **الدراسات الميدانية:** و تشمل ملاحظة الأفراد أثناء توافقهم للمواقف الطبيعية و الطارئة و المثال الحي على هذه الملاحظات ما قام به العالم النفسي ذو التوجيه التحليلي برينو 1960 حيث قدم حسابات و تحليلات سيكولوجية للظروف السيكولوجية و الفيزيائية غير العادية التي يتعرض لها المساجين و أشكال التوافق التي قاموا بها و قد كان هو نفسه سجيناً عاش التجربة بنفسه.

ب- الدراسات التجريبية: تختلف عن الدراسات الميدانية في أن المجرّب يصطنع المواقف فتأتي أبسط من مثيلاتها في الحياة الطبيعية و تكون معتدلة الشدة لكن المنحنى التجريبي له ميزتين عن المنحنى الميداني و هما:

✓ إمكانية إجراء قياسات دقيقة و مضمونة.

✓ إمكانية عزل العوامل السببية العامة.

11-2 الإختبارات و المقاييس و الاستخبارات و الاستشارات: التي تقيس الصحة النفسية و فيما يلي

أمثلة لبعض الاختبارات و المقاييس المستخدمة في مصر:

✓ قائمة " بل للتوافق" من وضع " عام 1934 و ظهرت الترجمة العربية لها عام 1965 بعنوان

(اختبار التوافق للطلبة) و يكون من (164) بند في النسخة الأمريكية و (140) بند في النسخة

المصرية و قام بإعدادها محمد عثمان نجاتي :

✓ مقاييس الصحة النفسية: اقتباس و إعداد محمد عمان الدين إسماعيل و سيد عبد الحميد مرسي.

✓ إخبار مفهوم الذات للصغار: إعداد محمد عمان الدين، محمد أحمد غالي.

✓ اختبار مفهوم الذات للكبار: إعداد محمد عماد إسماعيل.

✓ اختبار مفهوم الذات الخاص: تأليف حامد عبد السلام زهران.

✓ اختبار التشخيص النفسي: تأليف حامد عبد السلام زهران

(أشرف محمد عبد الغني، ص.ص.146.147)

12- المعايير التي تعيق إتمام التوافق النفسي:

يتعرض الإنسان لعوائق كثيرة تمنعه من تحقيق أهدافه و إشباع حاجاته، بعضها داخلي يرجع للإنسان بذاته و البعض الآخر خارجي يرجع إلى البيئة التي يعيش فيها، و لقد أجمل " حسين أحمد حشمت و مصطفى باهي" أهم العوائق التي تعيق إتمام التوافق النفسي في النقاط التالية:

1-12 النقص الجسماني: تؤثر الحالة الجسمية العامة للفرد على مدى توافقه، فالشخص العليل الذي تنتابه الأمراض تقل كفاءته و يكون عرضة لمواجهة مشاكل لا يواجهها عادة الشخص السليم.

2-12 عدم إشباع الحاجات بالطرق التي تقرها الثقافة: يرى الفرد حاجته الجسمية و حاجته الاجتماعية المكتسبة، و إذا استثيرت الحاجة أصبح الإنسان في حالة توتر و اختلال توازنه، و لا بدّ للحاجة من مشعب لإزالة التوتر وإعادة التوازن، و تحدد الثقافة الطرق التي يتم إشباع هذه الحاجات.

3-12 عدم تناسب الانفعالات و المواقف: إن الانفعالات الحادة و المستمرة تخل من توازن الفرد و لها أثرها الضارة جسميا و اجتماعيا.

الصراع بين أدوار الذات: ما يؤدي عادة إلى الصراع و عدم التكيف ووجود مجموعة من العوائق المتمثلة في:

✓ **عوائق نفسية:** و منها الصراع النفسي الذي ينشأ عن تناقض أو تعرض أهدافه و عدم قدرته على اختياره أي منها في الوقت المناسب.

✓ **عوائق مادية و اقتصادية:** يعتبر نقص المال و عدم توفر الإمكانيات عائق يمنع الفرد من تحقيق أهدافه و رغباته و هذا ما يسبب له الشعور بالإحباط.

✓ **عوائق اجتماعية:** و تتمثل في العادات و التقاليد و القوانين الموجودة في المجتمع و التي قد تعيق الفرد من تحقيق أهدافه و إشباع حاجياته (حسين أحمد حشمت، 2006، ص.64).

و منه نستنتج أن لكل فرد طريقته الخاصة في التوافق و التكيف مع موقف ما، و لاستطيع إزالة هذه العقبات و الصعوبات من حياته حتى يستطيع مواجهتها و التغلب عليها و يتوافق معها.

خلاصة الفصل:

إن عملية التوافق ضرورة تستدعيها طبيعة الفرد و ذلك من اجل تحقيق الأهداف و إشباع الحاجات و تهدف هذه العملية إلى رضا النفس و إبعاد التوتر، و هي تحتوي شقين النفسي و الاجتماعي فالأول يهدف إلى الرضا الشخصي نفسيا و الثاني يتم إرضاءه اجتماعيا، إذ أن كل من التوافق النفسي التوافق الاجتماعي متكاملين أي لا يمكن حدوث الأول دون حدوث الثاني و العكس صحيح لذا على الفرد أن يكون متزنا نفسيا و أن يكون متكيفا مع البيئة المحيطة به بهذا نقول أن الفرد موافقا.

الجانب التطبيقي

الجانب التطبيقي:

الفصل الرابع:

منهجية الدراسة

تمهيد

- 1- التذكير بالفرضيات.
- 2- منهج الدراسة.
- 3- الدراسة الاستطلاعية.
- 4- وصف مكان إجراء البحث.
- 5- مجتمع الدراسة.
- 6- خصائص عينة الدراسة.
- 7- وصف أداة البحث.
- 8- صدق و ثبات أداة البحث.
- 9- الأدوات الإحصائية المستعملة.

خلاصة.

تمهيد:

يعتبر الجانب المنهجي جانبا لا يمكن الاستغناء عنه إذ بواسطته يمكن للباحث التأكد من المعلومات التي قام بجمعها في الجانب النظري، و التمكن من الإجابة عن السؤال المطروح في الإشكالية و اختبار الفرضيات المصاغة، و يعتبر همزة وصل بين الجانب التطبيقي و النظري حيث فيه يتم التطرق إلى كل من منهج البحث الدراسة الاستطلاعية العينة، الأدوات المستعملة لجمع المعلومات و أخيرا عرض الأساليب الإحصائية المعتمدة.

1- التذكير بفرضيات البحث:

1-1 الفرضية العامة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

1-1 الفرضيات الجزئية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صعوبة المهام و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

2- منهج الدراسة:

لا تخلوا أية دراسة عملية من الاعتماد على منهج من أجل القيام بدراسة وفق قواعد و أسس، و يعرف المنهج انه الطريق المؤدي إلى الكشف عن حقيقة بواسطة مجموعة من القواعد لتحديد العمليات للوصول إلى نتيجة (فوزي عبد الخالق، 2007، ص.76).

و في دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي الذي نعتمد فيه على وصف ظاهرة الدراسة بدقة و موضوعية، كما يهتم بتحديد الظروف و العلاقات التي توجد بين الظواهر التي تبدوا أنها في طريق التطور و النمو.

3- الدراسة الاستطلاعية:

تعتبر الدراسة الاستطلاعية الخطوة الأولى في إعداد البحث العلمي نظرا لارتباطها بالميدان، فحسب الباحث عبد الرحمن عيسوي: الدراسة الاستطلاعية هي دراسة استكشافية تسمح للباحث الحصول على معلومات اولية حول موضوع بحثه.

أول خطوة قمنا بها في شهر مارس 2015 بعد حصولنا على ترخيص في جامعة مولود معمري قمنا بتطبيق استبيان الضغوط المهنية و التوافق النفسي على عينة بلغ عددها 20 أستاذ(ة) في جامعة مولود معمري، و بعد استرجاع الاستبيانات اتضح لنا أن أغلبهم لم يجدوا صعوبات في فهم عبارات الاستبيان. ولقد استنتجنا النتائج التالية:

- تبين لنا من خلال هذه الدراسة أن هناك ضغط لدى الأساتذة الجامعيين.

- قد يكون هذا الضغط راجع إلى مجموعة من العوامل.

4- وصف مكان و زمان البحث:

4-1 مكان إجراء البحث:

أجرينا دراستنا في جامعة مولود معمري بتيزي وزو القطب الجامعي "تامدا" بالضبط بكلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية و هي تبعد عن مقر الولاية بحوالي 14 كلم حيث افتتحت في سنة 2008 استقطبت آنذاك أزيد من 2087 طالب(ة) موزعين على الأقسام التالية:

جدول رقم(03) : يمثل توزيع الأقسام في القطب الجامعي (تامدا).

مجموع الأساتذة		السنة التي تم فتحه	الأقسام
غير دائمون	دائمون		
		2008 -	- قسم الهندسة.
		2008 -	- قسم علم النفس.
		2008 -	- قسم علم الاجتماع.
		2010 -	- قسم البيولوجيا.
		2010 -	- قسم الجيولوجيا.
344	229		
115			

تعليق: من خلال هذا الجدول نلاحظ انه يوجد 344 أستاذ(ة) موزعين على (05) أقسام منهم أساتذة دائمون و يبلغ عددهم(229) أستاذ(ة) و (115) أستاذ(ة) غير دائمون.

4-2 زمان إجراء البحث:

لقد تم توزيع عينة بحثنا بين 02 افريل إلى غاية 02 مارس.

05- مجتمع الدراسة:

5-1 المجتمع الأصلي:

بلغ العدد الإجمالي لأفراد المجتمع الأصل (344) (استاذة) من جامعة مولود معمري القطب الجامعي تامدا التابعة لولاية تيزي وزو . و الجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (04): توزيع أفراد مجتمع الأصل لجامعة مولود معمري تامدا وفق الجنس العدد و النسبة المئوية.

النسب المئوية	العدد	
32.55%	112	ذكور
67.44%	232	اناث
100%	344	المجموع

تعليق:

يتبين من خلال جدول رقم (04) أن عدد الإناث يفوق عدد الذكور حيث بلغ عدد الإناث 232 بنسبة 67.44% في حين بلغ عدد الذكور 112 بنسبة 32.55% .

2-5 عينة الدراسة:

بلغ حجم عينة دراستنا الأساسية 80 عامل بواقع 51 ذكور و 29 إناث من أساتذة جامعة مولود معمري تيزي وزو للعام الدراسي 2015/2014 تم اختيارهم بطريقة عشوائية بسيطة من بين المجتمع الكلي.

6- خصائص عينة الدراسة:

1-6 توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

جدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

نوع الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكور	51	63.8%
إناث	29	36.2%
المجموع	80	100%

تعليق: يتبين من خلال جدول رقم (05) أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث حيث بلغ عدد الذكور 51 بنسبة 63.8% في حين بلغ عدد الإناث 29 بنسبة 36.2% .

2-6 توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

جدول رقم (06) توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

التكرارات	النسب المئوية	
68	85%	35 - 25
09	11.3%	45-36
03	3.8%	45 فما فوق
80	100%	المجموع

تعليق: من خلال هذا الجدول رقم(07) نلاحظ أن أفراد هذه العينة الذين تتراوح أعمارهم من 25 سنة و 35 سنة هم الأكثر عدد حيث بلغ عددهم 68 أستاذة(ة) بنسبة 85%، ثم تليها الفئة التي

تتراوح بين 36 و 45 سنة حيث تقدر عددها ب 09 أستاذ(ة) بنسبة 11.3% ثم أخيرا فئة الأفراد التي يزيد عمرهم عن 45 سنة و التي تقدر عددها 03 بنسبة 3.8%.

3-6 توزيع عينة البحث حسب الأقدمية:

جدول رقم (07) يمثل أفراد العينة حسب الأقدمية في المهنة.

النسب المئوية	التكرارات	
80%	65	من 0 إلى 05 سنوات
12.5%	10	من 06 إلى 10 سنوات
6.3%	05	أكثر من 11 سنة
100%	80	المجموع

تعليق: من خلال هذا الجدول نلاحظ أن أفراد العينة من 0 إلى خمسة سنوات هم الأكثر عدد حيث بلغ عددهم 65 أستاذ(ة) بنسبة 80%، ثم تليها الفئة التي تتراوح بين 06 و 10 سنوات حيث تقدر عددها ب 09 أستاذ(ة) بنسبة 11.3%، ثم أخيرا فئة الأفراد التي تزيد اقدميتهم عن 11 سنة حيث يقدر عددها 03 بنسبة 3.8%.

4-6 توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية:

جدول رقم (08) يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية.

النسب المئوية	التكرار	
38.8%	31	مؤقت
6.3%	05	متربص
55%	44	دائم
100%	80	المجموع

تعليق: من خلال هذا الجدول نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة مؤقتين حيث بلغ عددهم 44 بنسبة 55%، ثم تليها فئة المؤقتين الذي بلغ عددهم 31 بنسبة 38.8%، و أخيرا نجد فئة المتربصين الذي كان عددهم 05 بنسبة 6.25%.

7- وصف أداة البحث:

تنقسم أداة هذه الدراسة المستعملة في جمع البيانات إلى ثلاثة أجزاء، حيث خصص الجزء الأول للحصول على البيانات الشخصية للأستاذ الجامعي، أما الجزء الثاني فيتمثل في استبيان معد من طرف الباحثان و هذا انطلاقاً من العديد من الدراسات السابقة حول موضوع الضغط المهني، في حين يتمثل الجزء الثالث استبيان للكشف عن مستوى التوافق النفسي لدى الأساتذة و الذي أعد أيضاً من طرف الباحثان.

7-1 الجزء الأول: و يشمل على البيانات الشخصية المتعلقة بالمستجوبين من حيث الجنس، السن، الإقضية في المهنة و الوضعية المهنية.

7-2 الجزء الثاني:

و يشمل هذا الجزء على استبيان الضغط المهني و هو عبارة عن قائمة مؤلفة من طرف الباحثان، و يتألف من 40 فقرة موزعة على أربعة محاور و الجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (09) يمثل مصادر الاستبيان و أرقام العبارات

عدد ع	أرقام العبارات	مصادر الاستبيان
09	1-2-3-4-5-6-7-8-9	عبء العمل
10	10-11-12-13-14-15-16-17-18-19	عدم المشاركة في اتخاذ القرارات
11	20-21-22-23-24-25-26-27-28-29-30	غموض الدور
10	31-32-33-34-35-36-37-38-39-40	صعوبة المهام
21	41-42-43-44-45-46-47-48-49-50-51-52-53-54-55-56-57-58-59-60-61	التوافق النفسي

6-3 الجزء الثالث: استبيان مخصص لقياس التوافق النفسي لدى الأستاذ الجماعي الذي تم تأليفه من طرف الباحثان حيث يتضمن 21 بنداً،

و فيما يخص طريقة تنقيط الاستبيان تم إتباع التدرج التجميعي "ليكاترت" كما نوضحه في الجدول التالي:

جدول رقم (10) درجات مقياس ليكاترت.

الاستجابة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الدرجة	05	04	03	02	01

7- صدق و ثبات أداة البحث:

7-1 الصدق:

7-1-4 صدق المحكمين: قمنا بعرض الاستبيانين الخاصين بالضغط المهني و التوافق النفسي على مجموعة الأساتذة المختصين في علم النفس عمل و تنظيم، قصد معرفة رأيهم حول بنوده فقد أكد كل المحكمين على أن البنود واضحة و مناسبة و شاملة.

7-2 الثبات: يقصد بالثبات انب عطي نفس النتائج، إذا ما استخدم أكثر من مرة على نفس الأفراد و تحت نفس الظروف، هذا بحساب (معامل الفاكرونبيخ)، الذي يقيس الثبات .

جدول رقم(11): يمثل درجة الثبات باستعمال معامل الفاكرونبيخ

المحور	معامل الفاكرونبيخ
عبئ الدور	0.77
عدم المشاركة في اتخاذ القرارات	0.63
غموض الدور	0.88
صعوبة المهام	0.80
الضغط المهني	0.90
التوافق النفسي	0.62

تعليق: من خلال هذا الجدول نلاحظ أن قيمة معامل الفاكرونبيخ عالية في كل محاور استبيان الضغط المهني، كما ان قيمة معامل الفاكرونبيخ لمحور الضغط المهني المتمثلة في 0.90 تفوق قيمة معامل الفاكرونبيخ لمحور التوافق النفسي المتمثلة في 0.62 .

8- الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث:

بعد استرجاع الاستبيانات و فرزها، قمنا بتفريغها ثم معالجتها عن طريق البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS20) و قد استخدمنا الأدوات الإحصائية التالية:

- التكرارات و النسب المؤوية.
- معامل الفاكرونبيخ لحساب الثبات.
- معامل الارتباط بيرسون لحساب العلاقة.
- المتوسط الحسابي.
- الانحراف المعياري.

خلاصة:

بعد أن استعرضنا الجانب المنهجي أين تمّ فيه تحديد جميع الخطوات المنهجية بدءاً بالتذكير بالفرضيات مروراً بالمنهج المتبع، و الدراسة الاستطلاعية بالإضافة إلى حدود البحث و خصائص العينة وصولاً إلى أدوات البحث و الإحصائية الأساليب التي استخدمناها في بحثنا، هذا ما يسمح لنا بالانتقال إلى الفصل الأخير ما البحث و هو عرض و تفسير النتائج.

الفصل الخامس:

عرض نتائج الدراسة و تفسيرها

تمهيد

1- عرض النتائج.

1-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الاولى.

2-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية.

3-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.

2- تفسير و مناقشة نتائج الدراسة.

3- الاستنتاج العام.

4- خاتمة.

تمهيد:

تبعاً للنائج المتحصل عليها من خلال المعالجات الإحصائية، تمت على أساس الإحصاء الوصفي التحليلي، تمكنا من الحصول على نظرة و صورة واضحة عن مضمون تلك البيانات. و في هذا الفصل نتطرق الى تفسير نتائج الفرضيات و مناقشتها و عرض عض الاقتراحات.

1- عرض نتائج الدراسة:

1-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

و التي تنص على : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين جامعة مولود معمري تيزي وزو.

الجدول رقم(12) يمثل عرض نتائج العلاقة بين عبئ الدور و التوافق النفسي

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	R	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
عبئ الدور	80	3.16	0.67	0.20	0.05	0.06
التوافق النفسي		3.23	0.30			

لم تتحقق الفرضية القائلة بوجود علاقة بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين عند مستوى الدلالة 0.05 لأن الدلالة الإحصائية $P=0.06$ أكبر من مستوى الدلالة 0.05. و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة بين عبئ الدور و التوافق النفسي.

2-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

و التي تنص على : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين جامعة مولود معمري تيزي وزو.

الجدول رقم(13) يمثل عرض نتائج العلاقة بين غموض الدور و التوافق النفسي

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	R	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
غموض الدور	80	2.43	0.78	0.22*	0.05	0.049
التوافق النفسي		3.23	0.30			

* دال عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي الفرضية الجزئية القائلة بوجود علاقة بين غموض الدور و التوافق النفسي قد تحققت لأن الدلالة الإحصائية $P=0.049$ أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بالتالي نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة بين غموض الدور و التوافق النفسي.

3-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

و التي تنص على : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين جامعة مولود معمري تيزي وزو .

الجدول رقم(14) يمثل عرض نتائج العلاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	R	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
ع.المشاركة في اتخاذ القرارات	80	2.99	0.55	0.16	0.05	0.14
التوافق النفسي		3.23	0.30			

لم تتحقق الفرضية القائلة بوجود علاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي لدى الاساتذ الجامعيين عند مستوى الدلالة 0.05 لأن الدلالة الإحصائية p 0.14 أكبر من مستوى الدلالة 0.05. و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود علاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي.

4-1 عرض نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

و التي تنص على : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين صعوبة المهام و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين جامعة مولود معمري تيزي وزو .

الجدول رقم(15) يمثل عرض نتائج العلاقة بين صعوبة المهام و التوافق النفسي:

المتغيرات	العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	R	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية
صعوبة المهام	80	2.92	0.71	0.43**	0.05	0.00
التوافق النفسي		3.23	0.30			

** دال عند مستوى الدلالة 0.05 بالتالي الفرضية الجزئية القائلة توجد علاقة بين صعوبة المهام و التوافق النفسي قد تحققت لأن الدلالة الإحصائية P 0.00 أصغر من مستوى الدلالة 0.05 بالتالي نقبل الفرضية القائلة بوجود علاقة بين صعوبة المهام و التوافق النفسي.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

توقعنا في الفرضية الجزئية الأولى انه توجد علاقة بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري، و بعد التحليل الإحصائي باستعمال معامل " بيرسون " لأفراد العينة تبيننا لنا عدم وجود علاقة دال إحصائيا بين المتغيرين حيث وجدنا قيمة (R) تساوي 0.20 و هذا ما يوضحه الجدول رقم(12)، يعني ان عبئ الدور ليس لديه علاقة بدرجات التوافق، و هذا ما أنفته دراسة جادي (2006) حيث تناولت هذه الدراسة موضوع مصادر الضغوط المهنية و مستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة، حيث توصل إلى نتائج تدل على وجود مستوى عال من الضغط النفسي لدى حوالي من 61.80 من أستاذ التعليم الجامعي.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

توقعنا في الفرضية الجزئية الثانية وجود علاقة بين غموض الدور و التوافق النفسي لدى عينة الدراسة، و هذا ما توصلنا إليه بعد التحليل الإحصائي باستعمال معامل " بيرسون " حيث بلغ (R) 0.22 هذا يعني انه توجد علاقة بين المتغيرين و هذا ما يوضحه الجدول رقم(15)، يعني ان درجة التوافق النفسي تتأثر بدرجات غموض الدور، و هذا ما أكدته دراسة الباحث جابر (1969) حيث تناولت هذه الدراسة العلاقة بين تقبل الذات التوافق النفسي هناك علاقة موجبة بين هذين المتغيرين أي كلما زاد تقبل الفرد لذاته زاد توافقه النفسي.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

إن الافتراض الذي توقعناه في الفرضية الجزئية الثالثة القائلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين، قد اتضح من خلال النتائج المتوصل إليها باستعمال معامل بيرسون انه لا توجد علاقة بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي لأفراد العينة حيث وجدنا (R) 0.16 و هذا حسب جدول رقم (15) و هذا ما أكدته دراسة (Rogers) أي أن الأفراد الذين يعانون من سوء التوافق النفسي يعبرون عن بعض الجوانب التي تقلقهم فيما يتعلق بسلوكياتهم غير متسقة بمفهومهم لذاتهم، و يقرر سوء التوافق النفسي يمكن أن يستمر إذا ما حول الفرد الاحتفاظ ببعض الخبرات الانفعالية بعيدا عن مجال الإدراك أو الوعي و هذا لاتخاذ قرارات صائبة.

❖ مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

توقعنا في الفرضية الجزئية الرابعة وجود علاقة بين صعوبة المهام و التوافق النفسي لدى عينة الدراسة و هذا ما توصلنا إليه بعد التحليل الإحصائي باستعمال معامل " بارسون " حيث بلغ (R) 0.43 هذا يعني انه توجد علاقة بين المتغيرين و هذا ما يوضحه الجدول رقم(15)، يعني ان درجة التوافق النفسي تتأثر بدرجات صعوبة المهام، و هذا ما أكدته دراسة الباحث جابر (1969) حيث تناولت هذه الدراسة العلاقة بين تقبل الذات التوافق النفسي هناك علاقة موجبة بين هذين المتغيرين أي كلما زاد تقبل الفرد لذاته زاد توافقه النفسي

الاستنتاج العام:

يتضح من خلال نتائج الدراسة الميدانية لموضوعنا المتمثل في " الضغط المهني و علاقته بالتوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين" أن الفرضية العامة تحققت نسبيا أي أنه توجد علاقة بين الضغوط المهنية و التوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي.

فالنتيجة المتوصل إليها في بحثنا هذا أن هناك علاقة إرتباطية بين الضغوط المهنية و التوافق النفسي لاعتبار الضغوط المهنية من بين العوامل التي تؤثر على التوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي نظرا لوجود عدة مصادر للضغوط المهنية لدى المدرسين تتبع من المهنة التي يقومون بها و من بين هذه المصادر نجد: الإدارة حيث انه إذا كانت هذه الأخيرة لا تقوم بعملها هذا يؤدي نشوب خلافات بين الإدارة و الأستاذ و هذا ما يؤدي إلى ارتفاع درجة الضغط لديهم و بالتالي يخفض من درجة التوافق النفسي لديهم كما انه إذا كانت العلاقات بين الأستاذة غير جيدة يصعب العمل في جو ملائم و خال من الضغوط، انعدام الوسائل التعليمية حيث أن تلك الوسائل تمثل العامل الجوهرى لنجاح عملية التدريس فانعدام تلك الوسائل يجعل الأستاذ يقدم العمل بوسائل غير ملائمة أو استخدام إمكانيته الخاصة.

و اكتضاض القاعات حيث أن بلادنا في الآونة الأخيرة تتميز بكثرة الطلاب داخل القاعات و هذا ما يصعب على الأساتذة التحكم فيهم جميعا خاصة منهم أساتذة المحاضرات فهذا يسبب لهم ضغطا كبيرا و فقدان العزيمة في انجاز مهامهم.

فيما يخص الفرضية الجزئية الأولى التي تقول توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبئ الدور و التوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي حيث لم تتحقق لان عبئ الدور ليس لديه علاقة مع التوافق النفسي.

أما في ما يخص الفرضية الجزئية الثانية التي تقول ان توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين تتحقق أي غموض الدور يؤثر على التوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي نظرا لعدم اهتمامهم بهذا الجانب من العمل.

أما في ما يخص الفرضية الجزئية الثالثة التي تقول ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدم المشاركة في اتخاذ القرارات و التوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي لم تحققت حيث أن هذا الأخير لا يؤثر في مستوى التوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي و عدم وضوح دوره و عدم فهم ما يقوم به.

أما فيما يخص الفرضية الجزئية الرابعة التي تقول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين صعوبة المهام و التوافق النفسي لدى الأساتذة الجامعيين قد تحققت حيث ان المهام الموكلة للأستاذ صعبة و تؤثر على مستوى التوافق النفسي لعدم قدرته على القيام بها كما يجب ذلك.

:

لقد كان هذا البحث من أهم المواضيع الذي تناول اعقد المشاكل التي قد يواجهها الطالب الجامعي، ألا وهو مستوى الطموح و علاقته بالفعالية الذاتية الطالب الجامعي السنة الأولى ماستر.

و قد تناول الجانب النظري لموضوع البحث مفهوم مستوى الطموح، و الفعالية الذاتية. أما في ما يخص الجانب التطبيقي تم فيه اختبار الفرضيات باستخدام أدوات جمع البيانات المتمثلة في مقياس مستوى الطموح لكميليا عبد الفتاح و مقياس الفعالية الذاتية لخالدي.

تم تطبيقه على (100 طالب جامعي في جامعة مولود معمري و تمت معالجة النتائج باستخدام SPSS20.

و في تفسير و مناقشة الفرضيات تم التوصل إلى إن الفرضية العامة التي مفادها يوجد علاقة بين مستوى الطموح و الفعالية الذاتية لدى الطالب الجامعي في جامعة مولود معمري تيزي وزو حيث توصلنا إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة ضعيفة بين مستوى الطموح و الفعالية الذاتية لدى الطالب الجامعي السنة الأولى ماستر.

و في مجمل القول أن نتائج دراستنا هذه التي تخص فقط عينة محدودة من المجتمع الأصلي في ميدان و منطقة محددة و هي جامعة مولود معمري ب تيزي وزو، و عليه تبقى هذه النتائج نسبية و محصورة على عينة المختارة إذ نرجو أن تكون بمثابة بداية و دافع محفز للطلبة الآخرين للتوسع فيها قصد إثرائها.

الاقتراحات:

- ✓ العمل على خفض مستوى الضغوط الإدارية و الاجتماعية و الاقتصادية و غيرها التي يتعرض لها الأستاذ أثناء أداء واجباتهم اليومية .
- ✓ توطيد و تحسين علاقات بين الأستاذ و الإدارة و الزملاء و تجنب الموافق التي تول إلى ظهور الضغوط المهنية لديه.
- ✓ على الأستاذ إدراك مدى خطورة استمرارية تعرضه للضغوط المهنية و ما يترتب عليها من آثار سلبية تؤثر على طبيعة عمله و صحته النفسية.
- ✓ القيام بمزيد من الدراسات حول موضوع الضغوط المهنية في مجال التدريس.
- ✓ الاهتمام بتكوين الاساتذة على تسيير الضغوط المهنية وفقا لاستراتيجيات ذاتية لمواجهة هذه الظاهرة.
- ✓ أن تشجع إدارة الجامعة على معالجة احداث الدوريات العلمية الموجودة في مكتبة الجامعة.
- ✓ أن تكون الإدارة جو يخلو منه التسلط و القهر و العقاب.
- ✓ تنمية الأنشطة و الندوات العلمية بما يكفل تحقيق و تطوير القدرات و المواهب المتعددة.
- ✓ منح الحوافز المادية و المعنوية، و الحرص على العدالة في منح فرص الترقية المتوفرة على اساس الكفاءة و المؤهلات العلمية.
- ✓ القيام بدراسات شاملة للضغوط المهنية و التوافق النفسي على عينة من أساتذة التعليم العالي بحيث بين العلاقة بين المتغيرين و هذا في كل أنحاء الوطن.
- ✓ تحسين ظروف العمل في الجامعة لتخفيف من عبء العمل و صعوبته.
- ✓ العمل على توفير المستلزمات اللازمة للتقليل من حدة العمل نجد منها:- توفير وسائل حديثة. - وجود بيئة فيزيقية ملائمة.

المراجع

قائمة المراجع:

1- المراجع باللغة العربية:

1-1 الكتب:

1. الأحمدى حنان عبد الرحمن،(2002)، ضغوط العمل لدى الأطباء، المصادر و الأعراض، معهد الإدارة العامة.
2. أشرف محمد عبد الغنى شريت، بدون سنة، الصحة النفسية و التوافق النفسي، كلية رياض الأطفال، جامعة الإسكندرية.
3. أندو سيزلاجي و مارك جي ولاس،(1991)، السلوك التنظيمي و الأداب، ترجمة الدكتور جعفر أبو قاسم، معهد الإدارة العامة.
4. بطرس حافظ بطرس،(2008)، التكيف و الصحة النفسية للطفل، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الاردن، الطبعة الاولى.
5. حامد عبد السلام زهران،(1995)، علم النفس و الطفولة و المراهقة، دار النشر القاهرة، الطبعة2.
6. حسن أحمد حشمت و مصطفى حسين باهي، (2006)، التوافق النفسي و التوازن الو ضيفي، دار العالمية للنشر و التوزيع، ط1.
7. حسن صالح الداھري،(بدون سنة)، أساسيات التوافق النفسي، و الإضطرابات السلوكية الانفعالية، دار الوفاء للنشر و التوزيع، الأردن، بدون طبعة.
8. رشيد هارون توفيق،(1999)، الضغوط النفسية، طبيعتها،نظرياتها، بنامج لمساعدة الذات في علاجها، القاهرة.
9. رفاعي محمد رفاعي،(2004)، إدارة السلوك في المنظمات، دار المريخ للنشر، ب ط.
10. رمضان محمد القذافي، (1998)، الصحة النفسية و التوافق، المكتب الجامعي الحديث، القاهرة، الطبعة الثالثة.
11. رمضان محمد القذافي،(1988)، الصحة النفسية و التوافق، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، الطبعة3.

12. رواية حسن (2000)، السلوك في المنظمات، الدار الجامعية للطباعة و النشر، والتوزيع.
13. سامي محمد ملحم،(2006)، مناهج البحث في التربية و علم النفس، دار المسيرة و التوزيع، عمان، الطبعة الاولى.
14. صلاح مخير، (1972)، المدخل الى الصحة النفسية و الصحة العقلية، القاهرة، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع.
15. الطريبي عبد الرحمن سليمان،(1415)، الضغط النفسي، مفهومه، طرق تشخيصه، الطبعة 1 مطابع الشركات، الصفحات النهبية.
16. طه عبد العظيم حسين، (2007)، إدارة الضغوط التربوية و النفسية ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، الأردن.
17. طه عبد العظيم، سلامة عبد العظيم،(2006)، إستراتيجيات إدارة الضغوط التربوية و النفسية، الأردن.
18. عباس محمود عوض، (1990)، علم النفس العام، دار المعرفة الجامعية، مصر.
19. عباس محمود عوض،(1977)، الموجز في الصحة النفسية، دار المعارف الجامعية، مصر.
20. عبد الرحمن بن احمد بن محمد الهيجان (1998)، ضغوط العمل، منهج شامل لدراسة الضغوط، مصادرها و نتائجها و كيفية إدارتها، معهد الإدارة العامة، الرياض.
21. عبد الفتاح دويدار،(1992)، سيكولوجية النمو و الارتقاء، دار المعرفة العربية للعلوم، عمان، الطبعة الاولى.
22. عثمان طارق السيد، (1421هـ)، القلق و إدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي القاهرة.
23. عثمان يخلف، (2001)، علم النفس الصحة، المأساة النفسية و السلوكية للصحة، دار الثقافة للطباعة و النشر و التوزيع، الدوحة.
24. علي عسكر، (2005)، الأسس النفسية و الإجتماعية للسلوك في مجال العمل_السلوك التنظيمي المعاصر، دار الكتاب الحديث، ب ط ، القاهرة، مصر.

25. علي عسكر،(2000)، **ضغوط الحياة و أساليب مواجهتها و الصحة النفسية و البدنية في عصر التوتر و القلق**، دار النشر، الكويت.
26. علي عسكر،(2008)، **ضغوط الحياة و اساليب مواجهتها**، دار الكتاب الحديث، الكويت، الطبعة الثانية.
27. عويد سلطان المشعان،(1994)، **علم النفس الصناعي**، مكتبة الفلاح للنشر و التوزيع، ط1، الكويت الإمارات العربية المتحدة.
28. فرج طه، (1993)، **موسوعة علم النفس و التحليل النفسي**، دام سعاد الصباح، الكويت.
29. فوزي عبد الخالق و علي إحسان شوكت، (2007)، **طرق البحث العلمي، المفاهيم و المنهجيات و تقارير نهائية**، المكتب العربي الحديث، عمان، الأردن.
30. كمال الدسوقي، (1974)، **علم النفس و دراسة التوافق**، دار النهضة العربية للنشر، لبنان.
31. مایسة احمد النیال، (2002)، **سكولوجية التوافق**، القاهرة.
32. محمد اسماعيل بلال، (2005)، **السلوك التنظيمي بين النظرية و التطبيق**، جامعة الازارطة، ب ط.
33. محمد الصيرفي،(2008)، **الضغط المهني و القلق الإداري**، مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى.
34. محمد بوعلاق، (2009)، **الموجه في الإحصاء الوصفي و الاستدلالي في العلوم النفسية و التربوية و الاجتماعية**، عبد الفتاح دويدار دار الأمل للطباعة و النشر و التوزيع، الطبعة الأولى.
35. محمد شحاتة ربيع (2006)، **علم النفس الصناعي**، دار غريب للطباعة و النشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة 3.
36. محمد علي، (2003)، **الصحة النفسية و التوافق النفسي**، دار المعرفة الجامعية، مصر.
37. محمد فرحات و آخرون، (2006)، **علم النفس التربوي**، دار الحامد للنشر و التوزيع، الاردن، بدون طبعة.

38. مدحت عبد الحميد عبد اللطيف، (1990)، الصحة النفسية و التوافق الدراسي، دار النهضة العربية للنشر و التوزيع، الطبعة الاولى.
39. مدحت عبد لحميد عبد اللطيف، (1990)، الصحة النفسية و التفوق المدرسين، دار النهضة العربية، بيروت.
40. معن محمد عياصرة و آخرون،(2000)، إدارة الصراع و الأزمات و ضغوط العمل، دار الحامد للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة 1.
41. ناصر محمد العاديلي،(1993)، السلوك التنظيمي منظور كمي مقارن، معهد الإدارة العامة، الرياض.
42. نواف كنعان (2007)، القيادة الإدارية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، الأردن.

2- المراجع باللغة الفرنسية:

43. Brochon et Bruno, (2001), **personnel et maladies, Stress coping et Ajustement** ; Paris.
44. Lazarus ; Cohen. (1977). **Environment stress in Altman; Wills ; Behaviors . and end Environments** : New York.
45. pierre loo. Hemri loo et Al (2002). **Le stress permanent réaction adaptation de l'organisme aux existentiels**. ed Masson ; 3^{eme} ed Paris.

3- الرسائل الجامعية:

46. باهي سلامي،(2008)، الضغط المهني لدى المعلمين، رسالة دكتوراة في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر.
47. لوكيا الهاشمي و اخرون، (2006)، مخبر التطبيقات النفسية التربوية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
48. بلحاج فروجة،(2011)، التوافق النفسي الاجتماعي و علاقته بالدافعية للتعلم لدى المراهق المتمرس في التعليم الثانوي، رسالة ماجستير، جامعة تيزي وزو.

49. تغريد زياد عمار، (2006)، اثر بعض المتغيرات الداخلية على مستوى ضغط العمل لدى الهيئة الإدارية و الاكاديمية في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين.

50. دليلة عيطور،(1997)، الضغط النفسي الاجتماعي لدى الممرضين، دراسة تطبيقية تحليلية، دراسة لنيل شهادة ماجستير في علم النفس العيادي، جامعة الجزائر.

51. عمارة رغبة،(1997)، أساليب المعاملة الوالدية و علاقتها بالتوافق النفسي الاجتماعي، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.

52. يوسف جوادي، (2006)، مصادر و مستويات الضغط النفسي لدى الاستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة قسنطينة رسالة ماجستير في علم النفس التطبيقي، و تنمية الموارد البشرية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

4- القوامس:

53. المنجد الابجدي (1989)، دار الشروق، المؤسسة الوطنية للكتاب، الطبعة الاولى.

5- المجالات:

54. الطريبي عبد الرحمن سليمان،(1994)، الضغط النفسي مصادره و مسبباته، مجلة كلية التربية، المجلد 8، عدده 9، جامعة الإمارات .

الملاحق

-ملحق رقم (01)

استبيان الضغط المهني

التعليمة:

حضرة الأستاذ(ة) المحترم(ة):

في إطار تحضير رسالة الماجستير تحت عنوان " الضغط المهني و علاقته بالتوافق النفسي لدى الأستاذ الجامعي في جامعة مولود معمري " و بصفتك مؤهلا لتزويدنا بالمعلومات الخاصة بموضوع البحث قصد الكشف عن العلاقة الموجودة بين الضغط المهني و التوافق النفسي نرجو منك قراءة كل بنود الاستبيان بعناية و الإجابة بكل موضوعية .

و ذلك بوضع علامة (x) في الخانة المناسبة .

و تأكد أن هذه المعلومات لن تستعمل إلا لغرض البحث العلمي.

شكرا على تعاونكم معنا.

البيانات العامة:

<input type="checkbox"/>	ذكر	<input type="checkbox"/>	الجنس:
<input type="checkbox"/>	انثى	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	دائم	<input type="checkbox"/>	الوضعية المهنية:
<input type="checkbox"/>	مؤقت	<input type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	متربص	<input type="checkbox"/>	الاقدمية في المهنة:
			السن:

الجزء الأول: عبئ الدور

الرقم	البنود	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	حجم العمل لا يعطيني فرصة للراحة الكاملة.					
02	يبدو و أن أعباء العمل تزداد تعقيدا مع مرور الوقت.					
03	يتوقع مني الرئيس جهدا اكبر من طاقاتي.					
04	وقت عملي لا يكفي لأداء مهام عملي.					
05	ليس لدي صلاحيات كافية للقيام بعملي.					
06	اشعر بان العمل الذي أقوم به يشكل عبئ كبير لدي.					
07	حجم العمل الذي أقوم به أكثر من اللازم.					
08	الضغوط التي تواجهني في عملي تفوق ما يمكنني تحمله.					
09	اشعر بالإرهاك في نهاية العمل.					

الجزء الثاني: عدم المشاركة في اتخاذ القرارات

10	لا تهتم الإدارة بالأخذ بوجهة نظري في العمل.					
11	قليلًا ما تعقد الاجتماعات بين الرؤساء و المرؤوسين لمناقشة قضايا العمل.					
12	يأخذ المشرف بعين الاعتبار شكاوي العمال.					
13	قليلًا ما تهتم الإدارة بالتقارير والانتقادات التي أقدمها عن سير العمل.					

					14	قليلا ما أتناور مع زملائي حول العمل.
					15	لا تشاركنا الإدارة في اتخاذ القرارات المتخذة في العمل.
					16	لا تحقق الإدارة جميع متطلباتي المهنية.
					17	أتردد في اتخاذ القرارات الخاصة بالعمل.
					18	بعض القرارات الصادرة من إدارة الجامعة غير عادلة.
					19	اشعر أنني مهدد من قبل الآخرين بسبب القرارات التي اتخذها.

الجزء الثالث: غموض الدور

					20	مسؤوليات وظيفتي غير واضحة.
					21	الأهداف الخاصة وظيفتي غير واضحة
					22	حدود سلطتي في وظيفتي غير محددة.
					23	لا اعرف جيد الطريقة السليمة لأداء ما أنا مكلف به.
					24	لا افهم ماذا أقدم للمنظمة.
					25	اشعر بعدم الارتياح لغموض المهام المكلف به.
					26	أنا غير متأكد في حدود سلطتي في الوظيفة الحالية .
					27	افتقار وظيفتي إلى وضوح الأهداف.
					28	اشعر بصعوبة فهم توجيهات المسؤولين.
					29	اشعر أن اليوم أفضل من الغد في العمل بسبب غموضه .
					30	قدرتي على حل مشكلتي في العمل ضعيفة.

الجزء الرابع: صعوبة المهام

					أجد صعوبة في أداء مهامي بأكمل وجه.	31
					أرى أن إمكانياتي لا تتلاءم مع طبيعة المهام التي أجد لها صعوبة بالمقارنة مع قدراتي.	32
					كثيرا ما أواجه بعض الصعوبات في قيامي بالمهام الموكل لي.	33
					هناك بعض الواجبات الدورية التي أجد صعوبة في أدائها.	34
					أجد صعوبة في قيام بأدوار عديدة التي تتطلبها مهنة التدريس.	35
					أجد صعوبة في اتخاذ القرارات حول المهام المطلوب إنجازه.	36
					أجد أن عدد ساعات للعمل صعبة.	37
					التدريس عملية روتينية مملة.	38
					إدارة الكلية غير متعاون مع التدريس.	39
					إضافة مهام جديدة يشعرني بالارتباك.	40

الرقم	العبارات	اوافق جدا	اوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	استمر في العمل الذي أقوم به حتى و لو كان متعبا.					
02	يصعب علي أن أعترف بالخطأ إذا ما وقعت فيه.					
03	أجد من الضروري أن يذكرني شخصا ما بعملتي حتى أقوم به					
04	يهتم زملائي عادة بما أقوم به من أعمال.					
05	أشعر أنني مرتاح في مكان عملي.					
06	أشعر أن زملائي في العمل يسرهم أن أكون معهم.					
07	يهتم من في الإدارة بآرائتي عادة.					
08	أقضي وقتا ممتعا في بيتي أحسن من زملائي.					
09	يحاول كثيرا من الناس استغلالتي.					
10	أفقد الكلام عندما أغضب.					
11	أشعر بالتعب في معظم الأحيان.					
12	من الصواب أن يتجنب الإنسان العمل الذي يجب أن يعمل.					
13	أجد صعوبات في شرح الدروس الغامضة .					
14	أفكر في ترك مهنتي.					
15	لدي الثقة الكاملة في قدراتي المعرفية.					
16	قوانين الإدارة تتوافق مع رغباتي.					
17	أشعر أن الإدارة لا تهتم كثيرا بالعمال.					
18	الضغوط التي أواجهها عند أداء عملي تؤثر عليا نفسيا.					
19	لدي طموحات كثيرة مستقبلا.					
20	أشعر بالراحة النفسية عندما أحقق أهدافي.					
21	لدي ثقة كاملة بنفسني عندما أتعامل مع رؤسائي.					

ملحق رقم (02)

أسماء الأساتذة المحكمين للاستبيان:

الدرجة العلمية	اسم الأستاذ
M. A. B	بن نبي أحسن
أستاذة مساعدة "	سعودي
دكتورة	الأحسن حمزة