

جامعة مولود معمري - تيزي وزو  
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية  
قسم علم النفس



**الضغط الممضي لدى المتكويين (مصادره وآثاره)**  
" دراسة ميدانية في مراكز التكوين الممضي لولاية تيزي وزو  
(كراد رشيد وثالة علام)"

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس عمل وتنظيم

تحت إشراف الأستاذ:

الأحسن حمزة

من إعداد الطالبتين:

سي طيب فازية

إختياح مليكة

السنة الجامعية 2014 / 2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر و عرفان

بسم الله الرحمن الرحيم

نشكر الله الذي وفقنا في إتمام هذا العمل المتواضع الذي نتمنى أن يكون في خدمة البحث العلمي.

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذنا المحترم "الأحسن حمزة" الذي أشرف علينا وكان نعم القدوة وقدم لنا كل العون والمساندة، ولم يبخل علينا بنصائحه القيمة وبتوجيهاته المفيدة، وحسن معاملته وجميل صبره معنا.

كما نتقدم بخالص الشكر والاحترام لأساتذة قسم علم النفس خاصة أساتذة علم النفس عمل وتنظيم الذين ساعدونا في دراستنا هذه بوقتهم وبتقديم المعلومات التي كنا بحاجة إليها.



فازية ومليكة

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع :

- ✿ إلى التي حملتني وهنا على وهن التي الجنة تحت أقدامها " أمي " أطال الله في عمرها.
- ✿ إلى الذي كان دائما المصدر الأساسي في كل أفعالي، إلى الذي علمني حرفا فأصبحت له عبدا، إلى " أبي " أطال الله في عمره.
- ✿ إلى الذين تقاسمت معهم طعم الحياة إلى أخي " علي وأبنائه وزوجته " وأخي " سمير، صفيان وبلقاسم ".
- ✿ إلى أخواتي " ججيقة وزوجها، فاطمة وأبنائها وزوجها، وردة وأبنائها وزوجها"، إلى " ثيزيري، تنهينان، ثنينة وإلى كل العائلة الكريمة.
- ✿ إلى التي تقاسمت معها هذا العمل المتواضع " مليكة " وعائلتها.
- ✿ إلى جميع الأصدقاء والزملاء : " ذهبية، غنيمه، سهيلة وجيجي.
- ✿ إلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل ولو بكلمة طيبة.

س. فازية



# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع :

✿ إلى أعز وأحب ما لدي في هذه الدنيا جنتي " أمي " الغالية قررة عيني وسندي في الحياة حفظها الله ورعاها لنا دمتي تاجا فوق رؤوسنا لكي أهدي ثمرة جهدي فالحمد والشكر لله الذي أنعمني بأم مثالية مثلك.

✿ إلى والدي الغالي الذي سهر وتعب من أجلنا كثيرا فكل الاحترام والتقدير لك.

✿ إلى اخواتي وأخواتي " نعيمة، ويزة، نور، سعيد، ذهبية، نسيم ".

✿ إلى أزواج أخواتي " عبد الكريم وصلاح الدين " الذي كان يدعمني دائما معنويا وماديا، فالحمد والشكر لله الذي وضعك في طريقي.

✿ إهداء خاص إلى الملكين الصغيرين " فريال وإسلام ".

✿ إلى كل الأهل والأقارب كل واحد باسمه.

✿ إلى رفيقتي دربي " زهرة وطيطم " اللواتي كن بمثابة أخواتي، فشكرا على الصداقة والوفاء وأدامها الله إنشاء الله.

✿ إلى كل الصديقات والأخوات " مينة، أسماء، ميمي، نعيمة، جيجي، كهينة، زاهية، ليزة، ليامن، مريم، صبرينة، ليندة، رابعة، حنيفي، وسام وتاسعديت، دون أن أنسى أعراب، سعيد، زهير، نبيل وسالم.

✿ إهداء خاص إلى ملاكي وكل أفراد عائلته فشكرا على الحب والاحترام والسند والرعاية التي حظيتني بها حفظك الله ورعاك.

✿ إلى كل من يعرفني من قريب أو بعيد وجميع طلبة علم النفس تخصص عمل وتنظيم، وإلى كل الأساتذة والمشرفين.

✿ إلى التي قاسمتني عناء الدراسة أختي " فازية " وجميع أفراد عائلتها.

فكل الحب والاحترام والتقدير لكل أحبائي فالحمد والشكر لله الذي وضعكم في طريقي  
سامحوني إن أسأت لكم عن غير قصد

!. مليكة



## ملخص الدراسة :

لقد تناولت هذه الدراسة موضوع " الضغط المهني في مراكز التكوين المهني (مصادره وآثاره )" دراسة ميدانية بمراكز التكوين بولاية تيزي وزو، وقد هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى الضغط المهني الذي يتعرض له مكوني مراكز التكوين المهني المنتسبين إلى مديرية التكوين المهني لولاية تيزي وزو (كراد رشيد وثالة علام)، والكشف أيضا عن المصادر الرئيسية التي تقف وراء ظهور الضغط لدى هؤلاء المكوين كما حاولت هذه الدراسة أيضا الكشف عن الآثار التي يعاني منها المكوين الناجمة عن الضغط المهني.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من (60) مكون ومكونة، ثم اختارهم بطريقة عشوائية من بين جميع المكوين المنتسبين إلى مديرية التكوين لولاية تيزي وزو، والمقدر عددهم ب (100) مكونة و (30) مكون بكراد رشيد و(70) مكون بثالة علام، حيث قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان مصادر الضغط المهني من إعداد الأستاذ الأحسن حمزة، واستبيان الضغط المهني على أفراد عينة هذه الدراسة الذين يدرسون في مراكز التكوين المهني ( كراد رشيد، ثالة علام ).

وقد توصلنا إلى النتائج التالية :

- يعاني مكوني مراكز التكوين المهني لولاية تيزي وزو ( كراد رشيد، ثالة علام ) من ضغط مهني مرتفع، حيث تبين أن حوالي (70%) من أفراد عينة هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الضغط المهني.
- يتعرض مكوني مراكز التكوين المهني ( كراد رشيد، ثالة علام ) بولاية تيزي وزو للضغط بسبب مصادر مرتبطة بكل من محتوى العمل، ظروف العمل، الأجر والحوافز ، العلاقات المهنية والمكانة الاجتماعية.
- يعاني مكون مراكز التكوين المهني بتيزي وزو من أعراض نفسية ، سلوكية وجسمية الناجمة عن تعرضهم للضغط المهني.

## فهرس المواضيع

أ	بسم الله الرحمن الرحيم
ب	كلمة الشكر
ج	الإهداء
و	ملخص الدراسة
هـ	فهرس الموضوعات
ي	فهرس الجداول
خ	فهرس الأشكال
1	مقدمة
	<b>الجانب النظري</b>
	<b>الفصل الأول : مدخل الدراسة</b>
6	1- إشكالية الدراسة
7	2- فرضيات الدراسة
8	3- أهداف الدراسة
8	4- أهمية الدراسة
9	5- تحديد مصطلحات الدراسة
10	6- الدراسات السابقة
	<b>الفصل الثاني : الضغط المهني</b>
18	تمهيد
19	1- لمحة تاريخية
19	2- مفهوم الضغط المهني
20	3- أنواع الضغط المهني
21	4- مكونات الضغط المهني
23	5- مراحل الضغط المهني
25	6- مصادر الضغط المهني
34	7- الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية
41	8- الأمراض الناتجة عن الضغط المهني
43	9- النظريات المفسرة للضغط المهني
53	10- النتائج المترتبة عن الضغط المهني

58	11- استراتيجيات وأساليب مواجهة الضغط المهني
63	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الثالث : التكوين المهني</b>
65	تمهيد
66	1- مفهوم التكوين المهني
67	2- أنواع التكوين الموجود في المنظمات
68	3- أنواع التكوين حسب نوع الوظائف
69	4- أنواع التكوين حسب أنواع التكوين
69	5- أهمية التكوين المهني
71	6- أهداف التكوين المهني
72	7- التكوين المهني في الجزائر
75	8- تقييم برامج التكوين
77	خلاصة الفصل
	<b>الجانب التطبيقي</b>
	<b>الفصل الرابع : منهج الدراسة</b>
80	تمهيد
81	1- مدخل الدراسة
81	2- ميدان الدراسة
82	3- الدراسة الاستطلاعية
83	4- مجتمع الدراسة
83	5- عينة الدراسة
84	6- خصائص عينة الدراسة
86	7- وصف أداة الدراسة
88	8- صدق وثبات أداة الدراسة
94	9- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
95	خلاصة الفصل
	<b>الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة ومناقشتها</b>

97	1- عرض نتائج الدراسة وتحليلها
101	2- مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها
107	3- الاستنتاج العام
108	4- توصيات واقتراحات الدراسة
110	قائمة المراجع
	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1	مهن ذات مستوى ضغط مرتفع.	26
2	توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس.	84
3	توزيع أفراد العينة حسب فئة السن.	84
4	توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.	85
5	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	85
6	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية.	86
7	درجات مقياس " ليكارت (Liker) " .	88
8	معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان وكل من درجة المحور والدرجة الكلية.	89
9	قيمة معامل " ألفا كرونباخ " لاستبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني.	90
10	معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان وكل من درجة المحور والدرجة الكلية.	91
11	قيمة معامل " ألفا كرونباخ " لاستبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني	93
12	الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب مستوى معاناتهم من الضغط المهني.	96
13	الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة من الدراسة حسب المصادر المبينة للضغط المهني لديهم.	97
14	ترتيب المصادر المسببة للضغط المهني في مراكز التكوين المهني حسب نتائج اختبار " فريدمان للرتب " .	98
15	قيمة " كا <sup>2</sup> "	98
16	الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب آثار الضغط المهني.	99
17	ترتيب الآثار الناجمة من الضغط المهني في مراكز التكوين المهني حسب " فريدمان للرتب " .	100
18	قيمة " كا <sup>2</sup> "	100

## فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	رقم الشكل
23	مراحل ومكونات الضغط المهني	1
25	مراحل الضغط حسب " هانس سيلبي "	2
46	النموذج الفيزيولوجي حسب " Chorpita (1998) "	3
48	النموذج المعرفي للضغط المهني	4
49	نموذج الاستعدادات للضغط في إطار القابلية للتأثير	5
50	نموذج الباحث " ماليك اين " حول الضغط	6
52	نموذج متطلبات مراقبة " كارازاك (Karazak, 1979) "	7

# مقدمة

## مقدمة :

طرأت على العالم الذي نعيش فيه عدة تحولات وتغيرات جذرية تمس العديد من المجالات السياسية والاقتصادية بالإضافة إلى الاجتماعية والثقافية وتماشيا مع هذه الأحداث عمدت الدول والأمم لإيجاد السبل والطرق التي من شأنها أن تندمج مع هذه التغيرات والطريق الأسهل هو طريق العلم والسعي لاكتسابه حتى وإن كان خارج نطاق المدرسة، ولكن يبقى هدفنا واحد من خلال فتح فرص أخرى لشبابنا في التكوين والتعلم من أجل ترفيتهم وإعدادهم للتكيف مع التطور الحاصل، فعندما لا يوفق الشاب في حياته الدراسية هناك مراكز لها اختصاصات تكوينية تتوافق مع قدراته النفسية والجسمية وهذا ما يسعى إليه مراكز التكوين المهني، فكون أولوياتهم جعل الشباب يتكيفون بسرعة مع التكوين واستوعاب الأهداف المرجوة منه.

صحيح أن الاهتمام ينصب على المتكويين في مراكز التكوين غير أن الاهتمام الأكبر يكون على المكون باعتباره الأستاذ الموجه والمرشد فهو حجر الأساس في العملية التكوينية وعليه مسؤوليات كبيرة، المكون له دور كبير في إقناع المكونين بأهمية التكوين والفائدة التي تعود عليهم وعلى المجتمع.

وباعتبار أن المكون هو الحلقة الرئيسية في عملية التكوين وهذا دليل على أنه يقوم بأدوار متعددة ومتكاملة في نفس الوقت فهو المكون والناقل للمعرفة بأسهل الظروف وأبسطها ليستوعبها المتكويين فيشاركهم في كل صغيرة وكبيرة في مسارهم التكويني، مما ينجر عنه تعرض المكون لمواقف ضاغطة بحكم طبيعة مهمة التكوين بعضها يعود إلى ظروف العمل أو البيئة الاجتماعية والبعض الآخر يعود إلى السياسة التكوينية المتبعة، وتحديد مصير المتكويين في الحياة المهنية الواسعة وهذا ما يولد العديد من مصادر الضغوط المهنية التي تهدد كيانه النفسي والاجتماعي والآثار التي تنجر عن الضغط المهني ما يتحول إلى فشل وفقدان التركيز وعدم القدرة على تأدية مهامه. وانطلاقا من هذا جاءت فكرة تناول موضوع الضغط المهني لدى المكونين في مراكز التكوين المهني (مصادره وآثاره).

قمنا بتقسيم هذه الدراسة إلى جانبين، هما الجانب النظري والجانب التطبيقي، ثم تقسيم الجانب النظري إلى ثلاثة (3) فصول وهي كالتالي :

الفصل الأول : تناولنا فيه إشكالية الدراسة وفرضيتها وأهميتها وأهدافها بالإضافة إلى تحديد المفاهيم والدراسات السابقة.

الفصل الثاني : تعرضنا فيه إلى موضوع الضغط المهني حيث تم تقديم لمحة تاريخية عن الضغط المهني، تقديم مفهوم الضغط المهني ثم أنواعه ومراحله، ثم انتقلنا إلى تقديم النماذج والنظريات المفسرة للضغوط المهنية والأمراض الناتجة عن الضغوط المهنية ومصادره ثم آثاره، وفي الأخير أهم استراتيجيات التعامل مع الضغط المهني.

في الفصل الثالث تناولنا فيه موضوع التكوين المهني وكانت البداية بتقديم مفهوم التكوين المهني، ثم أنواع التكوين الموجود في المنظمات، ثم انتقلنا إلى أنواع التكوين حسب نوع الوظائف، ثم انتقلنا إلى تقديم أنواع التكوين حسب أنواع التكوين وأهميته وأهداف التكوين، ثم التكوين المهني في الجزائر وفي الأخير تقديم برامج التكوين.

أما الجانب التطبيقي، قسمناه إلى ثلاث (3) فصول وهي كما يلي :

الفصل الرابع : تناولنا فيه منهجية الدراسة، حيث ذكرنا فيه المنهج المستعمل في الدراسة ثم الدراسة الاستطلاعية، ثم مجتمع الدراسة، ثم عينة الدراسة وخصائصها، ثم وصف أداة الدراسة وذكر صدقها وثباتها، وفي الأخير التطرق إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

الفصل الخامس: قمنا بعرض نتائج الدراسة ومناقشتها وتفسيرها ثم الخروج باستنتاج عام مع تقديم العديد من التوصيات و الاقتراحات المتعلقة بموضوع هذه الدراسة.

# المجانبة النظري

## الفصل الأول : مدخل الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أهداف الدراسة.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- تحديد مصطلحات الدراسة.
- 6- الدراسات السابقة.

**1- إشكالية الدراسة :**

تتميز المنظمة بأنها عبارة عن نسق مفتوح يتمثل بمختلف العلاقات السائدة بينه وبين البيئة التي يعمل فيها الفرد لكي تحقق المنظمة ذاتها وتتمكن من البقاء في ظل احترام المنافسة والصراعات القائمة لابد لها أن تؤثر وتتأثر بمجمل التفاعلات في البيئة الخارجية، ولا بد أيضا من التكيف والملائمة مع متغيراتها التأثيرية في مجمل تلك المنظمة (خصر كاظم، 2002، ص 32).

تعد الضغوط المهنية أحد المظاهر الرئيسية في حياتنا المعاصرة وما هي إلا رد فعل للتغيرات السريعة التي طرأت على كافة النواحي حتى صار عصرنا الحالي يطلق عليه عصر الضغوط حيث أصبح كل فرد من يعاني من الضغط بدرجات متفاوتة (طه عبد العظيم حسين وسلامة عبد العظيم حسين، 2006، ص 14).

ويرى " توماس "و" بهر"، أن مفهوم الضغط المهني مردودة تفاعل شخص مع محيطه (André Savoie, 1983, p 42)، ويرجع ظهور هذا الضغط إلى تفاعل عدة مصادر إذ يرى " سمير عسكري (1988)"، أن الضغط المهني راجع إلى مجموعة من المصادر التي تنقسم عموما إلى قسمين رئيسيين هما " جانب متعلق بالعمل أو ما يدعى بالجوانب التنظيمية المتمثلة في أعباء العمل وغموض الدور وصراع الدور، وتعمل المسؤولية والنمو الوظيفي والمردود المالي والغياب عن العمل. أما القسم الثاني فيشمل المصادر الشخصية مثل نمط الشخصية ومركز التحكم والقدرات والحاجات النفسية والجسدية (سمير عسكري، 1988، ص 16، 21). ونتيجة للتطور التكنولوجي الحاصل ألزم على الأفراد أن يتلقوا توفر نوعية جديدة من التكوين، الأمر الذي أدى بالمختصين في علم النفس العمل والتنظيم على التركيز على دور الوظائف الذهنية مثل النشاط الإدراكي – الذاكرة، حل المشكلات، اتخاذ القرارات، فوجد العامل في نسق إنسان آلة يستقبل المعلومات وفي نفس الوقت يحاول تطبيقها.

إن تحديد مصادر الضغط المهني وتقدير مستواه يعد خطوة أساسية من أجل صياغة إستراتيجية وقائية تمكن من التخفيف أو التقليل من أثاره النفسية والفسولوجية على الفرد

وانعكاساته الاقتصادية على المؤسسة، وقد تكون الضغوط من مصادر مختلفة، فمنها الضغوط النفسية المالية والاجتماعية.

وبعد تناول موضوع التكوين المهني عامة وتكوين الشباب المتوجهين للتكوين المهني خاصة من حيث جوانبه المختلفة وأهمية التكوين لدى الفرد وأيضا الأسس النفسية التي تقوم عليها العملية التكوينية وكذا للعوامل التي تساعد على اكتساب تكوين مهني وبالتركيز على دور المكونين لدى المتكونين بصفة خاصة، مما يسمح لنا بمعالجة تأثير الضغط المهني لدى المكونين في مراكز التكوين المهني وهذا بالتعرض للعوامل التي توصلت إليها البحوث والدراسات التي تناولت هذه المواضيع وتحديدهم من خلالها للضغوطات الناتجة عن عملية التكوين لدى الأفراد المكونين.

بما أن العمل في مراكز التكوين المهني من المهن المرتبطة بالخدمات التربوية والتعليمية فإن العاملين فيها في صلة دائمة مع الطلبة المتكونين من أجل تقديم الدروس والتكوين الملائم لهم وهذا ما يخلق نوعا من الاحتكاك المباشر يمكن أن يؤثر على صحة العامل النفسية والجسدية، في الوقت الذي تشهد فيه معظم مراكز التكوين المهني بالجزائر اكتظاظا كبيرا في إعداد وتكوين الطلبة المسجلين سنويا. وكل هذه الأمور بطبيعة الحال تخلق في الأخير عبئا كبيرا لدى المكونين المعنيين بتكوين الطلبة وتقديم تكويننا لانقفا. وعلى ضوء ما ذكر سابقا يمكن صياغة التساؤلات التالية :

- هل يعاني المكونين في مراكز التكوين المهني بتييزي وزو من الضغط المهني ؟
- ما هي مصادر الضغط المهني لدى المكونين في مراكز التكوين المهني بتييزي وزو ؟
- ما هي الآثار التي يسببها التعرض للضغط المهني لدى المكونين في مراكز التكوين المهني بتييزي وزو ؟

## 2- فرضيات الدراسة :

- يعاني مكوني مراكز التكوين المهني بتييزي وزو من مستوى مرتفع من الضغط المهني.
- يتعرض مكوني مراكز التكوين المهني بتييزي وزو للضغط المهني بسبب مصادر متعلقة بمحتوى العمل والأجر والحوافز والعلاقات المهنية والمكانة الاجتماعية.

- يعاني مكوني مراكز التكوين المهني بتيزي وزو من أعراض نفسية سلوكية وجسمية ناجمة عن تعرضهم للضغط المهني.

### 3- أهداف الدراسة :

يهدف البحث إلى ما يلي :

- التعرف على الضغط المهني بشكل عام لدى مكوني مراكز التكوين المهني.
- التعرف على مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني.
- التعرف على آثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني.
- معرفة مستوى الضغوط المهنية التي يعاني منها مكوني مراكز التكوين المهني.
- إن البحث يسعى للكشف عن آثار الضغط المهني على المكونين وانعكاساتها على مجال العمل وعلى الفرد.
- فتح المجال نحو دراسات أعمق وأشمل.

### 4- أهمية الدراسة :

باعتبار أن الضغط المهني يعد كأحد الأخطار الذي يواجه المنظمات والمؤسسات والأفراد وله انعكاسات على كلى الجانبين. وقد جاءت دراسة مشكلة الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني الذين ينشطون في محيط يتميز بخصائص تنظيمية واجتماعية متميزة، تعد الدراسة محاولة لتسليط الضوء على إحدى المشكلات في مجال العمل المتمثلة في البحث على مصادر الضغط المهني لدى المكونين في مراكز التكوين المهني، فالضغط النفسي في العمل يولد ضرر في الصحة النفسية والعقلية والجسمية للمكونين، وهكذا فإن تناول هذا الموضوع بالدراسة العلمية يسمح بتقدير مستوى وشدة الضغط المهني لدى هؤلاء بواسطة مؤشرات. وتتجلى أهمية دراسة الضغط المهني عامة لدى المكونين خاصة بالنظر إلى قيمة نشاطات هذه الفئة وانعكاساتها الاجتماعية، فضلا عن الآثار السيئة المترتبة عن الضغط المهني مثل تأزم الصحة النفسية، التسرب المهني، تدني الكفاءة المهنية، انخفاض مستوى الأداء، ضعف الولاء للمركز.

إن انعكاسات دراسة هذا الموضوع من شأنه أن يساهم في تحسين ظروف وعلاقات العمل وتوفير محيط سليم للعمل من أجل الحد من أثار الضغط المهني السلبية مثل الشعور بالتوتر والإجهاد النفسي.

إن الاهتمام بالضغوط المهنية في مجال التكوين المهني يثري البحث العلمي ويساهم في كشف مصادر الضغوط والآثار الناجمة عنها، الأمر الذي يسمح بصياغة تصورات تمكن من التعامل مع هذه المشكلة.

## 5- تحديد مصطلحات الدراسة :

### 1.5- الضغط :

حالة تحدث نتيجة عدم توافق بين إدراك الشخص والارغامات التي تفرض عليه، وهو فشل الفرد في التكيف بين قدراته وحاجاته وبين ما يطلب منه.

### 2.5- الضغط المهني :

هو مجموعة من المثيرات والمواقف التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ينتج عنها العديد من ردود الأفعال، والتي تظهر على سلوك الأفراد في العمل وتنعكس على حياتهم النفسية والجسدية أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل هؤلاء الأفراد مع بيئتهم المهنية الضاغطة. ويقصد بالضغط المهني لدى الأساتذة أو المكونين حالة مربكة من التوتر، الشدة، الضيق والضجر، تنجم جميعا عن شعور الأستاذ بعدم القدرة على أداء عمله بكفاءة يرتضيها (الأحسن حمزة، ص 14).

### 3.5- الاحتراق النفسي :

إن الاحتراق النفسي يشير إلى حالة من الإنهاك أو الاستنزاف البدني والانفعالي نتيجة التعرض المستمر للضغوط العالية ويتمثل الاحتراق النفسي في مجموعة المظاهر السلبية منها الإرهاق، عدم الاهتمام بالعمل، عدم الاهتمام بالآخرين، الكآبة، الشعور بالعجز والسلبية في تقدير الذات (Foret J. , 1977, p 58).

**4.5- التكوين المهني :**

التكوين المهني عملية مخططة شاملة تمس كل الجوانب من تعاريف وسلوكات وحتى الاتجاهات من حيث أنها تهدف لتحسين الأداء والفعالية فحسب التكوين المهني تدخل عميق شامل يؤدي إلى تطوير الفرد في ميادين متعددة، ذهنية، أخلاقية وعملية.

**5.5- تعريف المكون :**

يعتبر المكون عنصر لا يقل أهمية عن باقي عناصر وضعية التعليم، فهو بمثابة الحجر الأساسي على حد تعبير " أشرف محمد شريت (2000، ص 32). لذا يجب أن تتوفر فيه خصائص منها : أن يكون متمكنا من موضوع التكوين وقادرا على إبلاغ المعلومات إلى المتعلم.

**6- الدراسات السابقة :****1.6- الدراسات العربية :****1.1.6- دراسة الفاعوري وآخرون :**

الدراسة بعنوان " الضغوط المهنية التي تواجهها معلمات التربية الخاصة في الأردن"، وقد حاولت الدراسة الإجابة على الأسئلة التالية :

- ما هي مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة في الأردن بصفة عامة ؟

- هل تختلف مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة باختلاف نوع الإعاقة التي يعملن بها ؟

- هل هناك فروق في مستوى الضغوط المهنية بين المعلمات اللواتي يدرسن أنواعا مختلفة من الإعاقة ؟

وقد تكونت عينة الدراسة من جميع معلمات التربية الخاصة اللواتي يعملن في مدارس ومراكز التربية الخاصة في الأردن للإعاقة السمعية والعقلية والبصرية والحركية، وبلغ عددهن 300 معلمة.

وقد كشفت الدراسة عن مصادر الضغوط المهنية لدى تلك الفئة من المعلمات حيث تم

تناول المصادر حسب أهميتها :

- 1- العلاقة بين الأهالي، 2- خصائص المتعلم، 3- ظروف العمل مع المعوقين،
- 4- المناهج والأدوات التعليمية، 5- العلاقة مع الإدارة والزملاء (خالد محمد فاتق، 1997، ص 26).

### 2.1.6- دراسة "با قوض فيصل" سنة 1995 م :

تناولت هذه الدراسة موضوع ضغوط العمل الوظيفي لدى معلمي المرحلة الابتدائية بمدينة مكة المكرمة حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مصادر ضغوط العمل الخمسة الرئيسية المتمثلة في أعباء العمل الوظيفي، غموض الدور، عبء تطبيق المهارات، صراع الدور، قصور الإعداد والتدريب، الكشف عن العمر، مدة الخبرة في التدريس، حجم المدرسة والعبء التدريسي (الأحسن حمزة، 2015).

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 2928 معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المعلمين والمعلمات العاملين في مدارس التعليم الابتدائي بمدينة مكة المكرمة بالمملكة العربية السعودية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- تبين أن معلمي التعليم الابتدائي بمدينة مكة المكرمة يرون أن " أعباء العمل الوظيفي" هي المصدر الأساسي لضغوط العمل الوظيفي في حين المصادر الأخرى (مثل صراع الدور وغموضه، والمصادر الناتجة عن المهارات والتدريب)، هي أقل تأثير في إحداث ضغوط العمل لدى أفراد عينة هذه الدراسة.
- إن الفروق بين أفراد عينة هذه الدراسة تبعا لمتغيرات العمر وسنوات الخبرة والعبء التدريسي، حجم المدرسة، كانت محدودة إلى حد كبير. (نهلة الحربي،

2007، ص 80)

### 3.1.6- دراسة " عزت وجلال " سنة 1997 م :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة الموجودة بين الضغوط النفسية للمعلمين بالمرحلة الابتدائية وعلاقتها ببعض المتغيرات الشخصية المتمثلة في " السن، الجنس، الخبرة وأعباء الاتجاه نحو مهنة التدريس"، والكشف عن أكثر المتغيرات ارتباطا بالضغوط النفسية للعمل بمهنة التدريس.

وقد طبقت هذه الدراسة على عينة مكونة من 90 معلم ومعلمة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المعلمين والمعلمات العاملين في المدارس الابتدائية في القاهرة، جمهورية مصر العربية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- وجود علاقة ارتباطية موجبة إحصائيا بين الضغوط النفسية ومتغيري " العمر وسنوات الخبرة " .

وجود فروق دالة إحصائيا بين المعلمين والمعلمات في الشعور بالضغوط النفسية المتعلقة بالعمل مع تلاميذ المرحلة الابتدائية، وكانت الفروق لصالح المعلمين الذكور مقارنة بالإناث (كامل دخان وإبراهيم الحجار، 2006، ص 374).

#### 4.1.6- دراسة " عبد الفتاح و عماد زغلول " عام 2001 :

اهتمت هذه الدراسة بمصادر الضغوط المهنية لدى معلمي مديرية التربية بمحافظة " الكرك " وعلاقتها ببعض المتغيرات.

وتتكون عينة الدراسة من 406 معلما من كلا الجنسين، تم اختيارهم عشوائيا من المدارس التابعة لمديريات التربية بمحافظة " الكرك " ولدراسة الموضوع، طبق الباحثان أداة خصيصا للتعرف على مصادر الضغوط المهنية، حيث تضمنت 09 أبعاد موزعة على 49 عبارة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة أن معلمي مديرية التربية يعانون من مستوى مرتفع من الضغوط المهنية وأن أكثر المصادر إثارة للضغوط المهنية هي تلك المرتبطة ببعده الدخل والعلاقة بالمجتمع المحلي، أولياء التلاميذ، الأنشطة اللامنهجية ومناخ التدريس، كما أظهرت النتائج وجود فروق دالة إحصائيا على بعض الأبعاد تعود إلى عامل الجنس خصوصا الدخل العلائقي. كما توجد فروق في الشعور بالضغوط المهنية على بعد الخبرة، الدخل، عملية الإشراف التربوي، العلاقة بالمجتمع المحلي وأولياء التلاميذ (باهي سلامي، 2007، ص 30).

**5.1.6- دراسة " ناصر الدين زبدي " عام 2004 :**

قام هذا الباحث بدراسة سيكولوجية وصفية حول أسباب الضغط عند المدرس الجزائري وانعكاساتها على سلوكه، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تساهم في إيجاد أسباب الضغط والقلق عند المدرس الجزائري وتحديد انعكاساته على حياته المهنية ومستوى توافقه مع البيئة التعليمية.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 754 مدرس ومدرسة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المدرسين والمدرسات العاملين في 12 ولاية من الولايات الجزائرية.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- تبين أن ثلثي المدرسين 63,80 % مصابون بأمراض مختلفة ويعانون منها باستمرار، وأن حوالي 69,10 % منهم تعرضوا لهذه الأمراض خلال السنوات الأولى من ممارسة مهنة التدريس، بينما كان حوالي 30,90 % من المدرسين يعانون من هذه الأمراض قبل ممارسة مهنة التدريس.

يعترض العاملون في مهنة التدريس للأمراض التالية : أمراض الجهاز الحسي بنسبة 63,09 %، أمراض الجهاز الدوري بنسبة 43,97 %، أمراض الجهاز الهضمي بنسبة 43,21 %، أمراض الجهاز التنفسي بنسبة 29,77 %، أمراض الجهاز النفسي (القلق والاكتئاب) بنسبة 26,57 %، أمراض الجهاز الهرموني والغدد بنسبة 12,04 %.(الأحسن حمزة، 2015).

**6.1.6- دراسة " مهدي بلعباس فتيحة " عام 2011 م :**

تناولت هذه الدراسة موضوع " أستاذة التعليم الثانوي ومدى معاناتهم من الضغط النفسي جراء مهنة التعليم ومتطلباتها "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على مرحلة التعليم الثانوي، والتعرف على الإصلاحات التربوية الجديدة التي حصلت من جهة، والإطلاع على رأي أساتذة هذه المرحلة التعليمية من هذه الإصلاحات الجديدة من جهة أخرى، والتعرف على العوامل والمصادر التي تسبب لهم ضغوط نفسية في مراكز عملهم.

وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 60 أستاذ وأستاذة منهم 26 ذكور و 34 إناث، تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين أساتذة التعليم الثانوي العاملين في بعض ثانويات الجزائر العاصمة (ثانوية سعيد تواتي و ثانوية الأمير عبد القادر بباب الواد).

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- يعاني غالبية أفراد عينة هذه الدراسة من ضغط نفسي مرتفع حيث بلغت نسبة لديهم بـ 63,33.

- تبين أن تعرض أساتذة التعليم الثانوي للضغوط النفسية راجع للأسباب التالية : صعوبة محتوى البرامج الجديدة، وعدم تلقي الأساتذة تكوين عليها، عدم تناسب البرامج الجديدة وقدرات التلاميذ وصعوبة طريقة التقديم الجديدة، كثافة الدروس في القرارات الجديدة وقلة الوقت المخصص للدروس، ساعات إضافية لتدارك التأخر في الدروس وإنهاء البرنامج في المواعيد المحددة. (مهدي بلعسله فتيحة، 2001، ص 341).

## 2.6- الدراسات الأجنبية :

### 1.2.6- دراسة " رود و ويزمن (Rudd et Wisman) " سنة 1977 :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف لمصادر الضغط النفسي عند المعلمين من خلال استمارة وزعت على عينة مكونة من 590 معلما ومعلمة من مختلف المراحل الدراسية، طلب منهم تحديد أسباب وعدم رضاهم عن المهنة والتي تشكل مصدرا للضغط النفسي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

أن أهم المصادر المسببة للضغط النفسي لدى المعلمين والمعلمات تمثلت في " قلة الرواتب، ضعف الروابط بين أعضاء هيئة التدريس والظروف الفيزيائية المحيطة، العبء الدراسي، اكتضاض الصفوف بالطلاب ونظرة المجتمع إلى مهنة التعليم، (الأحسن حمزة 2015).

**2.2.6- دراسة " شرايدر و آخرون (Schoeder et all) " سنة 2001 :**

تناولت هذه الدراسة موضوع " الضغوط المهنية والتأقلم معها لدى المدرسين في المدارس الفنية "، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح طبيعة الضغوط المهنية التي يواجهها المعلمين الغنيين وتحديد أهم مصادرها.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

تبين أن كل من (نقص وسائل وأسباب الراحة، وعدم مجانية التعليم وانخفاض الرواتب) كانت من أكثر المصادر المسببة للضغوط المهنية بالنسبة للمعلمين (الأحسن حمزة، 2015).

**3.2.6- دراسة مديرية التعليم الابتدائي (D.E.P)، سنة 2002 :**

هدفت هذه الدراسة التي قامت بها مديرية التعليم الابتدائي (D.E.P) التابع لقسم التعليم العام (D.I.P) بسويسرا إلى الكشف عن الآثار السلبية التي يسببها التعرض للضغط المهني الناتج عن طبيعة مهنة التدريس على الصحة الجسدية والعقلية والنفسية للمدرس، وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- إصابة حوالي 3 % من المدرسين الذكور بالداء السكري بسبب التعرض للضغط المهني مقابل 1 % من المدرسات الإناث أصبن بنفس الداء.
- إصابة حوالي 37,4 % من المدرسين بآلام المفاصل بسبب مهنة التدريس وهذه النسبة أقل بقليل من تلك النسب المسجلة في المهن التي تتطلب جسدي (العمل والخدم اليوميين).

إصابة حوالي 37,4 % من المدرسين بالكآبة بسبب الضغط، حيث بلغت عند الذكور بنسبة 6,5 % مقابل 8,2 % عند الإناث (Jean Pierre Papart, 2003, p 3, 25).

**4.2.6- دراسة " فيفيان كوفس (Viviane Kovess) " سنة 2005 :**

قامت هذه العالمة المختصة في علم الأوبئة بدراسة موضوع الضغط المهني لدى المعلمين الفرنسيين انطلاقاً من المعطيات المقدمة من طرف التعاونية العامة للتربية الوطنية بفرنسا (M.G.E.N)، وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 4048 معلم تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المعلمين في مختلف المراحل التعليمية بفرنسا.

وقد توصلت إلى النتائج التالية :

- تبين أن استهلاك المعلمين لمزيلات القلق والمهدئات ومضادات الاكتئاب يفوق متوسط بقية استهلاك الموظفين الفرنسيين لهذه الحبوب.
- تخلف مهنة التعليم ضغطا مهنيا وتعبا عصبيا تفوق نسبة تلك النسب الموجودة في بقية المهن الأخرى.
- كما تبين أيضا أن الذكور يتعرضون بسهولة في مهنة التعليم إلى الضغط المهني مقارنة مع بقية المهن الأخرى (Christophe Marsollier, 2008, p 27).

### 5.2.6- دراسة " أنتونيو (Antoniau) " سنة 2006 م :

- هدفت هذه الدراسة إلى تمييز المصادر المحددة للضغوط المهنية والاحترق الذاتي الذي يتعرض له مدرسو المدارس الأساسية والعليا اليونانية بالتركيز بشكل على الاختلافات الموجودة في متغيري " الجنس والعمل".
- وقد أجريت هذه الدراسة على عينة مكونة من 493 مدرس ومدرسة تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين العاملين في المدارس الأساسية والعليا في " اليونان".
- وقد توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :
- تبين أن أكثر النسب ارتفاعا لمصادر الضغوط تعود إلى مشاكل التفاعل مع الطلاب، نقص الاهتمام وانخفاض الانجاز ومعالجة الطلاب بالسلوك الصعب.
  - اتضح أن المعلمات تواجهن مستويات أعلى من الضغوط المهنية والاحترق الذاتي الناجمة عن المصادر المتمثلة في التفاعل مع الطلاب والزملاء وحجم العمل، وتقدم الطلاب والاستنزاف العاطفي.
  - كما تبين أيضا أن المعلمون الأصغر عمرا لديهم مستويات أعلى من الاحترق الذاتي الناجمة بشكل محدد عن الاستنزاف العاطفي، وهدوء البال اتجاه المهنة، بينما المعلمون الأكبر عمرا يواجهون مستويات أعلى من الضغوط المهنية الناجمة عن " الدعم الذي يتلقونه من قبل الحكومة " (الأحسن حمزه، 2015، ص 86).

## الفصل الثاني : الضغط المهني.

تمهيد

- 12- لمحة تاريخية
  - 13- مفهوم الضغط المهني
  - 14- أنواع الضغط المهني
  - 15- مكونات الضغط المهني
  - 16- مراحل الضغط المهني
  - 17- مصادر الضغط المهني
  - 18- الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية
  - 19- الأمراض الناتجة عن الضغط المهني
  - 20- النظريات المفسرة للضغط المهني
  - 21- النتائج المترتبة عن الضغط المهني
  - 22- استراتيجيات وأساليب مواجهة الضغط المهني
- خلاصة الفصل

**تمهيد :**

تعد ضغوط العمل ومصادرها وآثارها على العاملين في المنظمات المختلفة أحد الموضوعات التي استحوذت اهتمام الباحثين الدارسين في هذا المجال، وذلك للتأثير والغير المباشر التي تسببه ضغوط العمل ومصادره المختلفة، سواء منها المتعلقة بالفرد أو المتعلقة بالوظيفة حيث يعتبر العامل الرئيسي للكثير من المشاكل التنظيمية خاصة مشاكل التغيب، التسرب الوظيفي والأداء المنخفض.

وضمن هذا الإطار فإننا سنحاول من خلال هذا الفصل عرض مفهوم الضغط المهني والتعاريف التي تناولت مضمون الضغط ومصادره والآثار المترتبة عنه وكيفية مواجهتها.

**1- لمحة تاريخية :**

كلمة الضغط المهني مصطلح انجليزي اقتبس من اللاتينية وهو كلمة مرادفة للجهد الشديد حيث كانت تعني في القرن 17 صعوبة الحياة ولم يعطى له المعنى الحقيقي إلا بعد اكتشاف من طرف علماء القرن 19 أين أعطوا له المعنى الحضاري بمعنى التوتر والقلق ولم تظهر كلمة " Stress " في اللغة الفرنسية قبل القرن العشرين لكن بالمقابل استعملت في اللغة الانجليزية على مدى قرون للدلالة على العذاب والحرمان والمحن والضجر والمصائب وعن العداوة، أي التعبير عن قساوة الحياة بكلمة واحدة وخلال تطوره أعطينا له عدة معاني ومفاهيم من بينها مفهوم القوة، الجهد المكثف وذلك حسب قدرات الفرد العقلية، وفي سنة 1979 برز مصطلح الضغط بقوة ويعود الفضل في ذلك إلى الباحث " سلي (Hans Saly)"، ويعتبر من الباحثين الأوائل الذين بحثوا في هذا الموضوع واهتموا بنتائجه المرضية فبين سنة (1946 و 1950) صاغ هذا العالم مجال النظريات التي تتحدث فيها عن مفهوم الإجهاد الذي أحدث فيه تطورا كبيرا فيرى الباحث " سلي " بأنه عبارة عن رد الفعل لا نوعي للجسم على أي تأثير بيئي، واكتشف هذا العالم سنة 1976 أن هناك طلب فزيولوجي نفسي أو انفعالي إيجابي أو سلبي يؤدي إلى استجابة بيولوجية ذات طبيعة عصبية هرمونية. كما نجد كذلك العالم " كانون (Canon)" 1929، الذي قام بعدة دراسات أساسية حول الاستجابة التكيفية للجهاز العصبي الإشاعي اتجاه القوة والانفعالات ( Sekiou et all, 2001, p 674).

**2- مفهوم الضغط المهني :**

يعرفه " شعبان علي حسن السيلسي "، على أنه مجموعة من العوامل التنظيمية المتعلقة بالعمل وما يحيط به من جوانب مختلفة اجتماعية، ثقافية ونفسية والتي تؤثر في تشكيل استجابة الفرد تأثير سلبي وتؤثر على مستوى أدائه في المنظمة (شعبان علي حسن السيلسي، 2000، ص 19).

تشير انتصار يونس إلى أن الضغط يحدث عندما يتعرض الفرد لعوائق وصعوبات تستلزم منه مطالب تكيفية قد تكون فوق احتمالته (هارون توفيق الراشدي، 1999، ص 19).

وقد عرّف " ديكيزر وهانسر (Dekeyser et Hansez) 1996"، الضغط النفسي في محيط العمل استجابة العامل أمام متطلبات الوضعية التي تجعله يشك في مدى تمتعه بالموارد الضرورية التي تمكنه من المواجهة.

وقد قدم "المعهد الوطني للأمن والصحة في العمل الكندي (NIOSTT) 1999"، تعريف ضغوط العمل حسب هذا المعهد بأنها الاستجابات الجسمية والانفعالية السلبية التي تحدث عندما لا تتناسب متطلبات العمل مع قدرات ووسائل وحاجات العامل، وقد يفسر الضغط بمشكلات ذات علاقة بالصحة وحتى الحوادث (Commission Européenne 1999). وعرفت "المنظمة العالمية للصحة (2004)"، الضغط في العمل هي مجموعة استجابات الموظفين الممكنة في حالة مواجهتهم لمتطلبات وضغوطات مهنية لا تتناسب مع معارفهم وكفاءاتهم والتي تستدعي استعمال قدراتهم في مواقف العمل (Cox 2004 le ka- criffths).

### 3- أنواع الضغط المهني:

إن تفسير الضغط وفهم مصادره يتوقف على فهم أسبابه ومن المتفق عليه أن الضغط يظهر على ثلاث أنواع: الضغط السلبي، الايجابي والمحايد.

#### 1.3- الضغط السلبي :

يحاول الفرد أمام تغيير مفاجئ للمحيط بكل ما يمتلكه من طاقات للتكيف الضروري مع هذا التغير والسير الحسن لحياته اليومية، فالضغط السلبي هو كل ما يتعارض مع قيم الفرد أو أي حادث آخر قادر على إحداث خلل في التوازن يتطلب إعادة طريقة التكيف (هارون توفيق الراشدي، 1999، ص 60).

#### 2.3- الضغط الإيجابي :

الضغط الإيجابي هو كل ما يرضي الفرد ويتقبله، كما أن الضغط الإيجابي يحرص نفس الاستجابات الفيزيولوجية التي يقوم عليها الضغط السلبي (النبض القلبي السريع، التنفس السريع، ... الخ) رغم أن الإحساس المرافق له رائع (علي عسكري، 2000، ص 36).

**3.3- الضغط المحايد :**

إن الكائن الحي بحاجة إلى الضغط باستمرار والغياب التام له يعني عدم إثارة العضوية وعدم حدوث الاستجابات المختلفة ومن المعروف أنه إذا كان هناك غياب للضغط في الحياة المهنية فهذا يؤدي إلى انعدام المردودية وكذلك بالنسبة إلى وجود إفراط فهذا يؤثر في نوع الاستجابات وسلوك الأفراد (Stara, 1999, p 70).

**4- مكونات الضغط المهني:**

تعددت مكونات الضغط وتطرقنا إليها تحت العناصر التالية :

**1.4- المثير :**

يعتبر كمنبه للضغط وبالتالي يؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي مثلا بالنسبة لمراتب الإنتاج فإذا تعطلت المعدات الرئيسية في وقت حرج فهذا يمثل عاملا مثيرا ويمكن أن ينشأ العوامل المثيرة للضغط في البيئة والمنظمة أو الفرد.

ومن الباحثين الذين استعموا هذا التناول والذي يستند إلى المثير كل من " ولت (Walth) " و " ورا (Wara) "، "ماري بنتشين (Mery Benthishin)"، فترى هذه الأخيرة على أن الضغط المهني عبارة عن مختلف المثيرات الموجودة في محيط العمل (ليندة موساوي، 2001، ص 18 - 19).

**2.4- الاستجابة :**

تتمثل الاستجابة في رد الأفعال المختلفة منها النفسية، الجسمية واتجاه المثير، ونذكر من بين هذه الاستجابات ما يلي :

**1.2.4- القلق :**

يرى " الأزرق بن علو"، " أن القلق عبارة عن الضغط الذي يحصل في القفص الصدري، لا إراديا نتيجة عدم قدرة البدن على الحصول على مقادير كافية من الأوكسجين، ويلاحظ أن الشخص إذا شعر أنه مهدد يحس في عالم مادي له ويتقلّى مكروها ينطوي على نفسه وتتكلمش علاقته مع المحيط ومعنى هذا أنه سيعيش في عزلة وضيق وهو إجراء اضطراري يحمي نفسه من العالم المعادي له أو هذا الشبه هو إلى حد كبير القفص الصدري لدى الشخص القلق وشعوره بالاختناق أحيانا فالشخص الذي يضيق

صدره ويتنفس يبدو وكأنه يرفض أن يفتح نفسه للهواء الآتي من المحيط الخارجي وهذا ما يزيد في تركيز مشاعره حول نفسه ورفضه للمحيط الخارجي وكأنه يعيش داخل قوقعة، فبقدر ما تزيد درجة الشعور بالقلق يزيد انطوائه على نفسه وتصبح قوقعته في عالمه بحدود ضيقة (الأزرق بن علو، 1993، ص 65).

#### 2.2.4- الغضب :

يقول أيضا " الأزرق بن علو"، أن انفعال الغضب إذا استمر يؤدي إلى أعراض بدنية مرضية فإذا لاحظنا أن الشخص أثناء ثورة الغضب نرى كيف تنفتح أوداجه وتختنق الكلمات في حلقه وتوتر عضلاته ويحمر وجهه كما تضطرب معدته وترتفع نسبة حامض الهيدروكلوريد فيها، وينتج عن الغضب المكبوت أعراض أخرى كثيرة منها : ارتفاع ضغط الدم، نقص الشهية وسرعة نبضات القلب، التعب المزمن وهذا ما يؤدي إلى إفراز غدة " الأدرينالين"، أثناء الغضب تفرز مادة " الأدرينالين" في الدم وهذا ما يزيد في تهيج الإنسان وجليانه ويضاعف طاقته كما أن الجزء في الدم يترك الأعضاء الداخلية والدماغ ليتوجه نحو العضلات والأطراف لهذا يشعر الفرد الغاضب ببعض الدوران (الأزرق بن علو، 1993، ص 66).

#### 3.2.4- الإحباط :

يحدث لوجود عائق بين السلوك والهدف الموجود له، فيعتبر الإحباط بمثابة الإحساس بالعجز عن إشباع حاجة ما، والشعور بالتصادم أو تناقض عدة حاجات في نفس الوقت وهذا التناقض والتصادم هو الذي يؤدي إلى حالة نفسية تسمى الصراع ويسبب هذا الإحباط الاعتداء اللفظي أو الفعلي وهكذا يصبح الفرد سريع الانفعال فيثير عند الغضب كما تصادفه عوائق مادية أو مشكلات في العلاقات الإنسانية (مصطفى عشوي، 1997، ص 34).

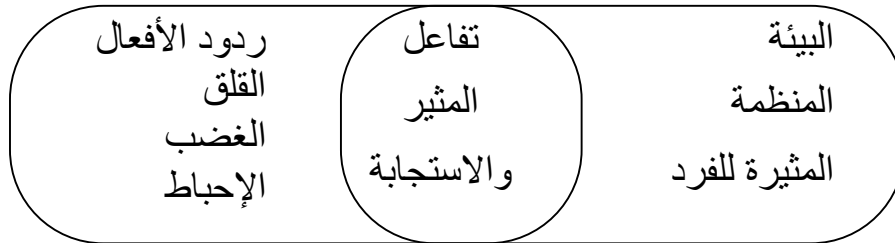
#### 4.2.4- التفاعل :

يكون التفاعل من بين العوامل المثيرة للضغط والاستجابة له وهذا ما يعتقد " باهر (Baher)" و" نيومان (Newman)"، أنه حالة تنشأ من التفاعل بين الناس وأعمالهم وتتسم بإحداث تغييرات في داخلهم تدفعهم إلى الانحراف عن أدائهم الطبيعي، ويرى " كوكس

(Cooks) 1986" في تعريفه للضغط المهني أن تجربة الضغط ناتجة عن اختلال التوازن للطلب الخارجي والداخلي والقدرة على مواجهة هذا الطلب عندما تكون مقاومة هامة (محمد لطفي راشد، 1998، ص 50).

ونستخلص من كل هذا أن الضغط ينشأ نتيجة تفاعل بين مسببات الضغط وخصائص الشخصية التي يتسم بها الفرد نتيجة العلاقة بين الفرد والمحيط الذي يتواجد فيه.

### الشكل رقم 1 : مراحل ومكونات الضغط المهني.



المصدر : (الأزرق بن علو، 1993، ص 75).

### 5- مراحل الضغط المهني :

قسم " سلي (Sely)" الضغط المهني إلى ثلاث مراحل أساسية وهي المراحل التي تمثل التكيف العام وهي كالتالي :

#### 1.5- مرحلة الإنذار :

يقوم الجهاز الودي بتجنيد طاقة الجسم من خلال إفراز الغدة الدرقية لهرمون "ACTH" الذي يفرز بدوره هرمون الأدرينالين والنورأدرينالين والكرتيزول (Crattisal) في الدم لمواجهة أي خطر محتمل يهدد استقراره، وما يميز الجسم في هذه المرحلة وجود حالة استثارة فيزيولوجية قصوى تجند لمقاومة الضغوط (عثمان يخلف، 2000، ص 94، 98)، إذ سجل انخفاض الوظائف الحيوية فتحدث تغيرات قلبية وعرقية نتيجة لتوزيع الأدرينالين فجأة حيث يرتفع ضغط الدم والإيقاعات العصبية والنفسية وهذا ما يجعل استجابة الفرد السلوكية تتميز بالواجهة وإذ استمر في تلك الحالة سيقوده إلى المرحلة الثانية (دليلة عيطور، 1997، ص 69). كما أن في مرحلة الإنذار يظهر الجسم تغيرات واستجابات تتميز بها درجة

التعرف المبدئي للضغط نتيجة هذه التغيرات يقوم بإفراز هرمونات تساعد الجسم على مواجهة أي خطر (الراشدي، 1998، ص 51 - 52).

### 2.5- مرحلة المقاومة :

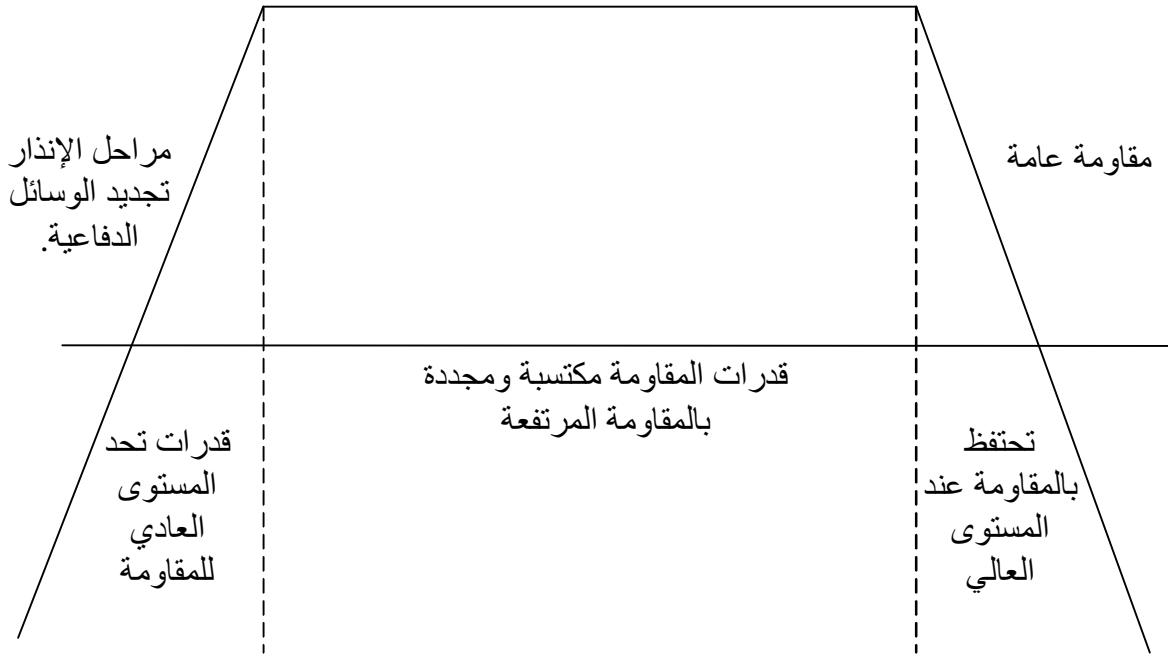
تعتبر هذه المرحلة هامة في نشأة أعراض التكيف ويحدث ذلك عند عجز الفرد على مواجهة الموقف عن طريق رد الفعل التكيفي والتعرض المستمر للضغط يؤدي إلى إحداث خلل في الإفرازات الهرمونية المسببة للاضطرابات (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص 117)، هذه المرحلة عند التعرض للضغط ملازما مع التكيف وهنا تكتفي التغيرات التي ظهرت على الجسم في المرحلة الأولى وتظهر تغيرات واستجابات أخرى تدل على التكيف.

### 3.5- مرحلة الإرهاق :

تسمى أيضا مرحلة الإنهاك أو التعب حيث إذا استمرت مرحلة المقاومة بدون رد فعل واستجابة ينتج عنها انهيار الميكانيزمات البيولوجية والنفسية للجسم وتتلاشى ميكانيزمات التكيف فمستقبلان الجهاز العصبي المركزي تصبح غير حساسة كهرمون ( Gluc ocorticoïdes) التي تفرز في الدم.

فالجسم في هذه المرحلة لا يستطيع إعادة التوازن الأولى فتظهر اضطرابات سيكوسوماتية مثل الاضطراب النفسي. الاضطرابات المعوية وبعد فترة من الراحة يعود الجسم إلى حالته الطبيعية ويمثل المخطط التالي مبسط لمرحلة الضغط التي وضعها "هانس سيلبي (Henssely)".

الشكل رقم 2 : مراحل الضغط حسب " هانس سيلبي".



المصدر : دليلة عيطور، 1997، ص 84.

6- مصادر الضغط المهني :

لقد بينت الدراسات أهمية بيئة العمل في إحداث الضغوط المهنية منذ بدأ الاهتمام بهذا الموضوع، بحيث كشفت وجود عدة عوامل متصلة بمحيط النشاط المهني الذي يؤثر مباشرة على إدراك الأفراد للضغوط المهنية.

1.6- الاختلاف المهني أو طبيعة العمل :

تختلف المهنة في طبيعتها من حيث المسؤوليات وطريقة الأداء والنتائج المترتبة على السلوك المهني. فمن الطبيعي أن تكون الأعمال التي تتضمن مسؤولية الحفاظ على حياة الأفراد أكثر مساهمة في إحداث القلق مقارنة بالأعمال المكتبية. ونفس الشيء يقال عن العمل الذي يتخذ صاحبه القرارات مقارنة بعمل يعتمد صاحبه على الأجهزة لاتخاذ قراراته.

كما يساهم اللاتلاءم بين التأهيل المهني الذي يتمتع به الفرد ومتطلبات الوظيفة في إحداث الضغوط النفسية والمهنية. إلا أن (فائق 1999) فترى أن الضغوط النفسية الناتجة من الاختلاف المهني راجعة إلى الجهود الجسمية والعضلية والفكرية المبذولة عن أداء

بعض الأعمال التي تؤدي إلى الشعور بالتعب وفقدان الرغبة في العمل وانتظار أول فرصة لاستبدالها، أي تحصر الضغوط النفسية في الوظائف التي تتطلب تقديم خدمات وفق معايير يستفيد منها الآخريين أو تتطلب اتخاذ قرارات إدارية وتخطيط استراتيجي.

ويرى " عسكري (1988)"، أن هناك اختلافا في مصادر الضغوط المهنية لكل وظيفة. فالوظائف الإدارية تعاني من مستوى عال من الضغوطات بسبب الوقت والمقابلات الكثيرة وتحقيق معايير إنتاجية. أما الوظائف التي يمكن أن توصف بأنها ذات مستوى منخفض فأرجعها إلى المشكلات الفنية مثل تعطل الآلة أو الإحباط الناتج عن انخفاض المكانة الاجتماعية أو الإشراف غير الملائم.

لقد طور معهد العلوم والتكنولوجيا التابع لجامعة "مانشستر" مقياس للضغط متكون من سلم درجات رتب وفقه قائمة من المهن حسب مستوى الضغط الذي تحدثه لشاغلها، نعرضه في الجدول التالي :

جدول رقم 1 : مهن ذات مستوى ضغط مرتفع.

المهنة	سلم التقدير
المنجمي	8.3
ضابط الشرطة	7.7
ضابط السجون	7.5
عامل بناء	7.5
قائد الطائرة	7.5
الصحفي	7.5
الإطار الإشهاري	7.3
طبيب الأسنان	7.3
الممثل	7.2
الطبيب	6.8
مستخدمي البث الإذاعي	6.8
الممرض	6.5
فرقة إنتاج الأفلام	6.5
مستخدمي سيارة الإسعاف	6.5
الموسيقي	6.5
رجل إطفاء الحرائق	6.3

6.2	المدرس
6.0	العون الاجتماعي
6.0	مسؤول المستخدمين

### المصدر : عثمان مدني، ص 57.

ومن المهن المتأثرة بالخصوص بالضغط أيضا، مراقبي الملاحة الجوية، عمال التركيب، سائقي الحافلات، عمال البترول في البحر وصناعة الغاز (HIO, 2001). وقد ذكرت مهن صناعة الغاز ضمن تصنيف المنظمة الدولية للشغل المتأثرة بالضغط في العمل. لكن تجدر الإشارة أن هذه المهن لا يعاني شاغلوها بالضرورة من الضغط ولا يعني أن المهن الأخرى خالية من الضغوط وذلك لأن الضغط يتأثر بعوامل أخرى ذات أهمية بالغة غير طبيعة المهنة مثل خصائص ظروف العمل، مناخ العمل، طبيعة الإشراف والقيادة، نظام الاتصال، المساندة الاجتماعية وشخصية الفرد (عثمان مدني، 2009، ص 56 - 57).

### 2.6- عبء الدور :

إن مفهوم الدور يمكن من تصور آثار الهياكل التنظيمية والاجتماعية على السلوكات الفردية وعليه، يسمح من فهم التوترات التي يعرفها الفرد في ممارسة مهنته عندما يكون في حالة تتميز بتعارض المتطلبات، ويدل مفهوم عبء الدور المتداول عليه، على السلوك الاجتماعي، أي نموذج من السيرة النمطية التي تنتج عنها الالتزامات وبالإضافة إلى هذا الجانب الإرغامي، للدور وظيفة معيارية تعمل على المحافظة على استقرار العلاقات بين الأفراد ويساهم في تعريف الإطار المرجعي الذي يمكن الأفراد من التمرکز في وضعية معينة، ويمكن أن يعرف بأنه مجموعة نشاطات وسلوكات منتظرة.

إن الاندماج في مجموعة من الأدوار قد ينتج عنه التوتر وذلك ما يعبر عنه عادة بمفاهيم صراع الدور وغموض الدور.

**1.2.6- زيادة عبء الدور :**

من أهم المصادر الشائعة للضغوط هو الصراع، أدوار الفرد في بيئة العمل بالمنظمة ويتحقق مثل هذا النوع من الضغوط عندما يواجه الفرد طلبين متعارضين، الإبقاء على أحدهم يتعارض مع تحقيق الآخر، ومثال ذلك تعارض طلب الإدارة برفع الإنتاج مع ما يقتضيه العاملة الإنسانية للعمل في تخفيف الضغط والإجهاد عليهم.

وقد أشارت الأبحاث إلى أن صراع الأدوار يساهم في إيجاد حالة من التوتر العاطفي أو الوجداني وهو بدوره يؤدي إلى انخفاض الرضا عند العمل ومن ثم زيادة الفرد في ترك العمل (علي عسكر، 2000، ص 96).

**2.2.6- الصراع بين الأدوار :**

يحدث عندما تتعارض متطلبات دورين أو أكثر، ومن أشهر الأمثلة في هذا المجال هو الصراع بين العمل والأسرة، فأحيانا قد يتطلب العمل الغياب عن الأسرة لفترة معينة مثل السفر في مهمة، وهنا قد يصاب الإبقاء على متطلبات دور معين أعراض التوتر، مثل : القلق، الإجهاد، ... الخ. كذلك يمكن أن نجد :

**أ- العبء الزائد للدور أو المهمة :**

هنا يظهر الضغط لأن عبء العمل كبير مقارنة بقدرات وموارد الفرد البشرية.

**ب- العبء الأقل للدور أو المهمة :**

يحدث هذا في حالة الأعمال التي ليس بها قدر كاف من التحدي أو عندما لا يكون حجم الوقت كاف لشغل وقت الفرد (رواية حسن، 2000، ص 329).

**3.2.6- غموض الدور :**

يتمثل في عدم التأكد فيما يتعلق بخصوصيات عمل الفرد من ترقيه، ويمكن أن يوجد الغموض في أي مجال من المجالات وكذا مسؤولية الفرد، القواعد، تقييم المشرف لأداء الفرد (طلعت إبراهيم، 1993، ص 85).

ويقصد به كذلك شعور الفرد بصعوبة العمل الذي يؤديه، وقد ينتج شعور الفرد بالضغط لعدة أسباب أهمها :

- عدم فهم الفرد لأبعاد وجوانب بحثه.

- عدم توفر المعلومات التي يحتاجها الفرد في عمله.
- قصور قدرات الفرد.
- توتر العلاقات بين الأفراد في العمل.
- عبء العمل الزائد كثيرا أو قليلا.
- فقدان سيطرة الفرد على عمله من حيث وتيرة العمل وتدفق العمل واتخاذ القرارات.
- غموض مناخ عمل غير آمن. (عبد الباقي، 2002، ص 312)

#### 4.2.6- الصلة بأفراد يعانون من الضغط :

إن الاتصال بأفراد يعانون من الضغط يؤثر على الأفراد الآخرين الذين يتصلون بهم، ويمكن أن نطلق على هذه الفكرة " عدوى انتقال الشعور بالضغط "، ذلك أن مزاملة شخص دائم الشكوى والتذمر يمكنه أن ينقل هذه المشاعر السلبية إلى الآخرين وكأنه يعرض عليهم جوانب سلبية في العمل كانوا غافلين عنها.

#### 5.2.6- العمل الروتيني :

إن العمل الروتيني يؤدي إلى الشعور بالملل والضيق، حتى أن العديد من الأعمال الصناعية تتسم بالروتين والتكرار والجمود وعدم التجديد التي تسبب الشعور بالملل والضيق النفسي للعامل (محمد ربيع شحاتة، 2005، ص 194).

#### 6.2.6- النمو والتقدم المهني :

يحتاج الفرد في التنظيم إلى توظيف مهاراته ومواهبه ويتطلع إلى أن تتاح له الفرصة لتطويرها واكتساب أخرى تؤهله إلى تحسين مكانته الوظيفية والمالية، بحيث يسعى العامل إلى الحصول على الترقية في السلم الوظيفي هادفا من وراء ذلك إلى تحقيق الذات، ورغم أهمية هذا العنصر باعتباره هدفا رئيسيا ينشد العاملون ويتطلبه التطور المهني، إلا أنه قد يكون سببا من أسباب ضغوطات العمل السلبية خاصة عندما لا توفر المنظمة مخططا للتقديم المهني. أو في حالة توفر فرص محدودة للتطور الوظيفي أو عندما يكون نظام الأجور والحوافز في المؤسسة أدنى في نظائرهم في المؤسسات الأخرى، ذلك يؤدي إلى الشعور بالملل وعدم الحماس في الإنجاز وضعف الولاء للمنظمة، أو يجعلهم ينكرون في عمل آخر يسمح بتحقيق فيه ذاتهم (عبد الرحمان بن أحمد هيجان، 1998، ص 99).

**7.2.6- بيئة العمل المادية :**

يقصد بها الظروف المادية للعمل المكونة من العناصر التالية : الحرارة، الإضاءة، الضوضاء وتصميم مكان العمل. وباختلاف المهن تتفاوت هذه العناصر فيما بينها. والغرض من تحديد مستوى هذه العناصر اللازمة هو تسهيل الأداء. وعلى الرغم من أن معادلة " ليفين (Lewin. K)"، التي مفادها أن السلوك هو حصيلة تفاعل الشخصية مع البيئة قد مضى عليها زمن طويل إلا أن الاهتمام بالتفاعل المتبادل بين الفرد والبيئة ضمن إطار من التخصص يعتبر حديثا نسبيا. ويعرف هذا التخصص بعلم النفس البيئي الذي يهتم بإيجاد الحلول العلمية للمشكلات الناتجة من البيئات المشيدة أو المصممة. ويستند الباحثون في هذا المجال في تفسيرهم للعلاقة بين البيئة والسلوك على مجموعة من المداخل منها مدخل الضغط البيئي الذي يشير إلى أن بعض عناصر البيئة التي يتعرض لها الفرد تمثل مصادر ضغوط عليه مثل الحرارة، الضجيج، والازدحام (علي عسكر، 2003، ص91).

ويمكن عرض عناصر البيئة المادية للعمل فيما يلي :

**أ- الحرارة :**

تكون الحرارة مصدرا للضغط في حالة تطرفها من حيث الزيادة أو الانخفاض وتتحكم المراكز العليا في الدماغ في عملية تنظيم درجة حرارة الجسم حيث تضبطها عند درجة 37,5 ° تقريبا، فإذا شعر الفرد عن طريق حاسته الجلدية أنه يتواجد في وسط تقل درجة حرارته عن هذا المستوى فإنه يشعر بالبرد والعكس صحيح، وتعمل مراكز الدماغ العليا للحفاظ على درجة حرارة الجسم الداخلية باستمرار عند المستوى المذكور.

**ب- الضوضاء :**

تعتبر الضوضاء أو الضجيج من صور التلوث الهوائي، فالصوت شكل من أشكال الطاقة يتحرك على شكل موجات عبر الهواء، ونحن لا نطلق لفظ الضوضاء على كل صوت يتحرك عبر الهواء وإنما على الصوت الغير المرغوب فيه والذي يسبب لنا نوع من الإزعاج والاضطراب، أما بسبب شدته أو بسبب وقوعه بشكل مفاجئ أو بسبب

إستمراريته والتي قد تمنع الفرد من التركيز فيما يريد التركيز عليه أو القيام به (علي عسكر، 2000، ص 106 - 107).

### ج- الإضاءة :

يحدث الأثر السلبي في حالة الإضاءة المتطرفة، وتساعد الإضاءة المناسبة على سهولة الإدراك وبالمقابل تؤدي الإضاءة الغير مناسبة إلى مشكلات الصراع الناتج من تكيف العضلات لتمكن من رؤية واضحة، وبسبب الاختلاف في طبيعة المهام والأدوات المستخدمة فيها، فإنها تتطلب درجات مختلفة من الإضاءة، لذلك ينبغي مراعاة مواقف أجهزة الإضاءة من حيث الموقع اتجاه العين، ... الخ. كما أن إمكانية التحكم في درجتها من الأمور الإيجابية لمستخدمي المكان (علي عسكر، 2002، ص 108).

### 8.2.6- الاتصالات :

يقصد بالاتصالات السلوك الذي يتعلق بأسلوب نقل المعلومات بين أفراد المنظمة وينظر عادة إلى الاتصال على أنه مهارة ينبغي توافرها في مناصب الإشراف والقيادة، وغالبا ما يؤدي أسلوب الاتصال بين الأفراد المنظمة إلى مستوى مرتفع من الضوضاء الذي ينتج بشكل كبير إذا كان الأفراد يعملون تحت تنظيم عمودي وبيروقراطي يعكس نظراتهم الذين يشعرون بضغط أقل أثناء العمل لأنهم يعملون في ظل تنظيم العمل، فإن " هيجان (1998) يرى أن الاتصال المبني على الثقة المتبادلة بين الطرفين يشكل عاملا مهما في تخفيف حدة الضغوط في بيئات العمل لما يترتب عليه من زيادة لفعالية الاتصال في المؤسسة وإرساء التعاون بين الأفراد ومروؤوسيهم ويوثق العلاقات بين أفراد التنظيم (عبد الرحمان بن أحمد هيجان، 1998، ص 130).

### 9.2.6- المناخ التنظيمي :

لأية منظمة أسلوبها الخاص في التعامل مع العاملين ولها معاييرها الخاصة في العلاقات الشخصية وفي تنفيذ المهام المطلوبة منها، وتستخدم أحيانا عبارة الثقافة أو المناخ التنظيمي للأدلة على ما سبق.

وغالبا يكون المناخ التنظيمي ناتجا لفلسفة قيادات المنظمة، فالإشراف التسلطي يتولد عنه مناخ عمل يتسم بالتوتر والخوف وانعدام الثقة (علي عسكر، 2003، ص 82). ويشمل

المناخ التنظيمي على ثقافة المنظمة التي هي جملة القيم والمعتقدات والممارسات السائدة في المنظمة، والتي تطورت واستقرت مع الزمن بحيث أصبحت سمة خاصة بالتنظيم تميزه عن المنظمات الأخرى، وتعتبر ثقافة المنظمة مصدرا للضغط في العمل في الحالات التالية :

- عدم استطاعة الفرد تبني قيم المنظمة السائدة لتعرضها مع قيمه الخاصة.
- عدم وفاء المنظمة بالتزاماتها بقيم معينة في ممارستها الفعلية.
- تطبيق الصرامة دون مراعاة قدرات وإمكانيات الأفراد وتجاهل احتياجاتهم وطموحاتهم واللامساواة في التعامل مع الأفراد (عبد الرحمن بن أحمد هيجان، 1998، ص 166).

### 3.6- المصادر الشخصية للضغط المهني :

يقصد بالمصادر الشخصية لضغوط العمل أو المتغيرات المتعلقة بالفرد، العوامل التي كونت شخصيته، مثل الوراثة والبيئة الذاتية، وكل هذه العوامل لها تأثيراتها في التعامل مع بيئة العمل، بعبارة أخرى لشخصية الفرد دور في نوعية الاستجابة لمصادر الضغوط المهنية، وباختلاف شخصيات الأفراد تختلف استجاباتهم للمواقف الضاغطة حيث تعتبر الشخصية الإنسانية من أهم عوامل ظهور الضغوط حيث نجد بعض علماء النفس قسموها بوجه عام إلى نموذجين رئيسيين هما :

#### 1.3.6- النموذج " أ " :

يتميز بخصائص منها أن حياته تسير على مستوى من السرعة بحيث يتحرك بسرعة، يأكل بسرعة وعندما يتحرك يغلب عليه طابع الحماس ويشغل أصحاب هذا النموذج أنفسهم في أكثر من عمل في نفس الوقت. كما أن شخصية هذا النموذج مناقشة طموحة لا يؤجلون عمل اليوم إلى الغد، كما أنهم في حالة دائمة من التوتر والشعور بالمشقة وعادة ما تكون استجابة هذا النموذج من الشخصية اتجاه الفشل في أمر من أمور الحياة أو العمل، ويعتبرون الفشل خبرة كارثية، فنجدهم أكثر تعرضا للأمراض المختلفة وأكثر تأثيرا بضغوط العمل.

**2.3.6- النموذج " ب " :**

يتميز أصحاب هذا النموذج بالاسترخاء والهدوء وعدم التعجل رغم ما قد يتميز به من طموح وعلو المهمة. وتكون استجاباتهم اتجاه الفشل بالعمل الهادئ لمواجهته، فإن فشلوا في ذلك يتقبلون كأمر عادي في الحياة (محمد ربيع شحاته، 2006، ص 58). كما أنهم يحافظون دوماً على حسن التوازن حيال الأحداث في حياتهم، كما يتميزون أيضاً بالطبع الهادئ، التفوق العلمي، حساسية الطبع، مسترخي الأعصاب ولذلك يقل تعرضه لأمراض القلب والدورة الدموية.

**4.6- تصنيف عوامل الضغط المهني :**

لقد قام كل نت " شاريت وسنفالدي (Sharit et Salvendy) 1982"، بتصنيف عوامل الضغط المهني إلى ثلاثة أنماط :

**1.4.6- العوامل الفيزيائية :**

تشمل العوامل الفيزيائية على العبء الفيزيقي مثل رفع أوزان ثقيلة/ العمل في وضعية ثابتة لمدة طويلة، كما أن للظروف الفيزيائية للعمل أثر على الإحساس بالضغط أثناء العمل مثل " الضوضاء، الحرارة، الإضاءة، الغبار والاهتزازات. ويمكن إطلاق تسمية الضغط الناتج عن وضعية العمل إذا كان تنظيم العمل لا يمنح للعضوية الوقت من أجل استعادة القوة. أما المناخ الفيزيقي للعمل فقد يكون مصدر لضغوط العمل إذا كان يغرق العضوية في حالة من التوتر الدائم.

**2.4.6- العوامل النفسية الاجتماعية :**

إن المؤثرات الناتجة عن المحيط الاجتماعي والتوقع الذي يكونه الفرد عن الأحداث لها انعكاسات على نفسيته، ومن العوامل النفسية الاجتماعية نجد العبء الذهني الذي ينمو حسب التطور التكنولوجي والشخصية (تاريخ الفرد، مستوى القلق، مستوى تحمل الإحباطات والأحداث الضاغطة السابقة).

كما نجد ضمن هذه العوامل العلاقات بين الأفراد التي تعد إحدى العوامل الرئيسية للرضا المهني أو بالعكس أحد عوامل الضغط المهني مثل عدم توفر إمكانية اختبار زملاء العمل، إضافة إلى التنظيم، وتشمل أيضاً الوظائف التي تعرض أصحابها للمعاناة،

للمرض، للحوادث مثل الشرطة، مهن الاستعجالات والأطباء. كما أن تعرض العمال إلى المخاطر الفيزيائية مثل الغواصين، الملاحه البحرية والصيادين، ... تعتبر عوامل مسببة للضغوط، وأيضا التعرض للتهديد والعنف أثناء ممارسة العمل يفرض على الأجراء ارغامات انفعالية خطيرة مولدة للضغط، كحالة النبهاء وناقلي النقود.

### 3.4.6- العوامل الاجتماعية الاقتصادية :

يقصد بهذه العوامل الريب المتعلق بالوظيفة، مثل حلول تكنولوجية جديدة، تسريح العمال، الأجرة المرتبطة بالمردود والانتماء إلى شريحة اجتماعية مهنة معرضة للخطر. كما أوصت اللجنة الأوروبية (1999)، أنه يمكن إضافة صنف رابع آخر من العوامل متعلقة بالتسيير، فمن المعتاد تأكيد المستخدمين على أهمية بعض الجوانب التنظيمية ومحتوى العمل بالنسبة للإنتاج مثل :

- القيم والأهداف المحددة للتنظيم.
- الاتصال الجيد.
- أدوار معرفة بوضوح.
- أولويات دقيقة.
- علاقات معرفة مع الرؤساء.
- محيط عمل دون خطر.

إنه لمن الأهمية بمكان تفادي اتجاهات غير مرنة تجاه قضايا إجرائية متعلقة باستشارة ومشاركة الأجراء في القرارات، إجراءات الوقاية من النزاعات أو التحرش، تصميم المراكز والتحكم في عبء وتيرة وتوقيت العمل (مدني عثمان، 2009، ص 74،73) .

### 7- الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية :

هناك مجموعة كبيرة من التأثيرات والانعكاسات التي تحدثها الضغوط المهنية بشكل خاص لدى الأفراد الذين يشعرون بها وقد تكون هذه التأثيرات موقفية ومؤقتة أي آنية كما يمكن أن تستمر لفترة طويلة ويتوقف طول مدة بقاء تلك الأفراد ودوامها على كل من خصائص الفرد ذاته والموقف المسبب للضغط، وهذه الانعكاسات يمكن أن تتبلور أو تظهر على مستويين وهما المستوى الفردي والمستوى المنظماتي.

**1.7- على مستوى الفرد :**

تبرر نتائج الضغوط المهنية على ثلاثة أنواع (جسمية، نفسية وسلوكية) وتجدر الإشارة إلى أن الأعراض المختلفة لا تظهر في وقت واحد ولا عند جميع الأشخاص وهذا راجع إلى الفروق الفردية (نصر الدين ياحي، 2000، ص 130).

يمكن أن تكون نتائج الضغوط على الفرد غير خطيرة كزيادة ضربات القلب، كما يمكن أن تكون جد خطيرة كأن تؤدي إلى الوفاة، ففي حالات كثيرة يسمح سلوك الصراع أو الهروب الذي يسير عامل الضغط بالتخلص من مصدره بينما لا يمكن إثارة النوع من السلوك دائما في حالة الضغط المستديم الذي يمكن أن تكون نتائجه سلبية على المدى المتوسط والطويل، ومن الآثار الناجمة عن الضغوط المهنية ما يلي :

**1.1.7- الآثار الفزيولوجية :**

يمكن اعتبار الضغط من هذه الناحية على أنه رد فعل للجسم من أجل الدفاع ضد اعتداء وهذا بتغيير الوظيفة الفزيولوجية لكل الأعضاء من خلال تعبئة مستوى عال من الطاقة من طرف الدماغ والأجهزة الحيوية المرتبطة به، وبذلك يتم إفراز الكورتيكوييد (Corticoide) والأدرينالين (Adrénaline) ويحدث على أساسه استجابات عامة بدنية ونفسية.

وفي حالة استمرار الوضعيات الضاغطة لفترة زمنية معتبرة يمكن أن تتولد عنه مجموعة من التأثيرات المختلفة والتي يمكن ملاحظتها مباشرة ولكن انطلاقا من أعراضها، إذ تتوضح التغيرات على مستوى الإفراز الهرموني، حيث أشار " Frank Enhauser" 1971"، إلى أن الكاتيكولامين والكورستيروييد ( Catecholamine et corticostéroide) في الدم والبول، وكذا إفراز الهرمونات خاصة "ابينيفرين (Ibinévérine) الذي يحدث تغييرات ثانوية في عدة أعضاء التي لها علاقة بتنشيط الجهاز اللمفاوي (بوستة روبير، 2013، ص 92 - 93).

**2.1.7- الآثار الجسمية :**

يؤدي التعرض للضغط إلى استثارة الجسم خاصة الجهاز العصبي اللإرادي (السمبتاوي والباراسمبتاوي) الذي يظم وظائف الأعضاء الداخلية (القلب، الدوران،

التنفس، الجهاز العصبي والجهاز التناسلي). كما يستجيب للرسائل العصبية التي تأتيه من الجهاز العصبي المركزي ويتفاعل وفق إدراك الفرد لمتطلبات البيئة. ويؤدي تفاعل الجهاز العصبي اللاإرادي مع البيئة إلى تنبيه عدد من الغدد التي بدورها تفرز عدة هرمونات (بوستة روبيير، نفس المرجع السابق).

كما يمكن أن يؤدي إلى ظهور عدة اضطرابات وأمراض منها :

#### أ- أمراض الجلد :

تتمثل في سقوط الشعر الذي ينتج عن نقص تزويد جلدة الرأس بالطاقة الضرورية والأكسجين وهذا بسبب تشنج الشرايين في أوعية الجلد الناتج عن الضغط. كما يوجد تشمع الجلد الذي يأتي إثر انقسام الخلايا الشمعية وهذا بسبب كثرة إفراز مادة الكيراتين (Kératine) وينتج عن ذلك تراكم قشرات شمعية على الجلد (نصر الدين ياحي، 2000، ص 130)، إضافة إلى الإكزيما.

#### ب- أمراض الجهاز التنفسي :

تعمل حالات الضغط على توتر الجهاز العصبي اللاإرادي خاصة الباراسمبتاوي الذي له دور في تقلص العضلات الملساء للقصبات الهوائية الرئوية والذي يؤدي إلى إفراز هرمون الأسيتيلكولين (Acetylcholine)، كما ينبه الغدد اللعابية والمخاطية للأنف فيحدث ضيق في التنفس (نفس المرجع).

#### ج- أمراض القلب وجهاز الدوران :

تؤدي الضغوط إلى ارتفاع إفراز الأدرينالين (Adrénaline) والألدوسترون (Aldostérone) مما يؤدي إلى ظهور اضطرابات كارتفاع ضغط الدم، خفقات القلب، ارتفاع حرارة الجسم مع رجفة الأطراف. كما أشار المختصون إلى أن الضغط النفسي والوضع التنافسي في العمل يزيد من الخطر القلبي من خلال إصابة الأفراد بالنوبات القلبية.

#### د- أمراض الجهاز الهضمي :

يمكن أن تسبب الضغوط جملة من الاضطرابات والأمراض التي تمس الجهاز الهضمي كالقرحة المعدية، الشعور بعقدة في المعدة والأمعاء وهذا بسبب الإفراز الزائد

لحمض كلور الماء (HCl)، وكذا عسر هضم بسبب تقلص الحجاب الحاجز والتغير في الشهية (علي عسكر، 2000، ص 86).

وأشار بعض الباحثين إلى أن الضغوط المهنية تسبب اضطرابات أكثر حدة وخطورة قد تؤدي بالشخص إلى الوفاة مثل السكتة الدماغية، كما أشاروا إلى اضطرابات أخرى كالشلل، خلل في النطق، عطب في القدرة الحركية، بالإضافة إلى كل من مشكلات الصداع وإلتهاب المفاصل (علي عسكر، 2000، ص 95).

### 3.1.7- الآثار العقلية :

تتمثل في انخفاض الفعالية وقدرات الفرد العقلية من انتباه، تفكير، إبداع، إدراك، كما يصعب على الفرد تنسيق وأداء مختلف نشاطاته العقلية حيث يصبح العقل غير قادر على التقويم الدقيق لظروف راهنة ومستقبلية، كما أن هناك مشكل النسيان وصعوبة اتخاذ المبادرات أو القرارات.

### 4.1.7- الآثار النفسية :

تتمثل في اختلاف الآليات الدفاعية النفسية وانهيارها، إذ يتميز الفرد الواقع تحت الضغط بسرعة الانفعال والشعور بالقلق الدائم وعدم الراحة الذي يصاحبه الخوف الشديد، الإحساس بعدم الرضا عن النفس، فقدان الثقة في النفس وفي الآخرين، الاكتئاب، الإحباط، التحكم في الوضعيات الشخصية وصراعات متصلة بعدة أدوار، إذ تشير إحصائيات المعهد الفرنسي للقلق والضغط إلى أن حوالي 3/1 من العمال يعانون من صعوبات نفسية حيث أن 14 % يعانون من القلق، و 15 % يعانون من الاكتئاب.

بالإضافة إلى كل من التحول في المزاج والانفعالات، تقدير منخفض للذات، عدم الرضا عن العمل، الاتجاهات السلبية نحو العمل الآخرين (علي عسكر، 2005، ص 95)، وأوضح "Mc Gath"، سنة 1970، أن للضغوط المهنية تأثيرات سلبية على الحالة النفسية والمزاجية للفرد أين تظهر جملة من الاختلافات على شكل غضب، عصبية، تكرار وتردد، زيادة في وتيرة الكلام وأخطاء لغوية ناجمة عن اضطرابات الكيان النفسي (بوستة زوبير، 2013، ص 95).

كما تحدث حالة الضغط من خلال ديناميكية سيكولوجية ناتجة عن إدراك حوادث خطيرة ومهددة ومعيقة لإشباع الحاجات وتحقيق الأهداف ووجود أعباء ومتطلبات تفوق قدرة الفرد، ويبدل الجهاز النفسي جهود تكيفية لتفادي هذا الإجهاد و التغلب عليه. ويمكن قياس هذه الصفات للتعرف على ما يعانيه الفرد من ضغط وكذلك إذا كان الضغط شديداً أو خفيفاً وهذه الصفات هي التوتر، الاسترخاء، الحيوية، الإثارة، الراحة، الأمان، اليقظة، الانتباه، الاطمئنان، الكسل والهيجان.

ويعتبر " ثاير (Thayer)"، أول من تنبه إلى إمكانية قياس الحالة الجسدية والنفسية عن طريق الميزاجية بواسطة التقرير الذاتي وذلك في 1965، حيث أكد قائمة مطورة حول المزاج (النشيط واللا نشيط)، وفي سنة 1967 طبقت على المجتمع الأمريكي (هارون، توفيق الرشيدى، 1999، ص 56).

كما أكد أن هناك بعض الصفات التي كونت عاملاً له صلة بإدراك المشكلات في الواقع أي الإحساس بالضغط النفسي يتضمن مشاعر الحزن، الفرح، الاضطرابات، الضيق، القلق، أسلوب المتعة، الأمان، الرضا، السرور، الراحة، الهدوء والذي أطلقوا عليه " الضغط النفسي"، وهو مجموعة من الصفات الأخرى ذات صلة باليقظة والنوم، الاسترخاء، الشدة، التعب، النشاط، التبدل، الكسل، السلبية، الفعالية والانتباه وأطلقوا عليه عامل الاستثارة (Arousal)، وكلا من عامل الضغط (الإيجابي والسلبي) وعامل الاستثارة (الإيجابية والسلبية)، إنما يكشفان عن حالة الضغط التي يعانيها الإنسان (هارون توفيق الرشيدى، 1999، ص 56)، ربما هذا ما كان يعني به "سيلبي (Selye)" بأن الضغط استجابة غير نوعية للجسم الضاغطة معين، فالحد المعتدل من الاستثارة يتجه إلى إنتاج اليقظة والاهتمام ويتحفظ الفرد بتوازنه، وتأتي أفعاله بشكل عادي، أما الحد المنخفض أو المرتفع من الاستثارة فيؤدي إلى اختلال التوازن العام للفرد وتنتج حالة من الضغط التي يعبر عنها الفرد في صفات القلق، الخوف، الاكتئاب، الانزعاج، العصبية وعدم الأمان وغيرها من الصفات التي تعكس درجة الضغط التي يعانيها، وتعتمد هذه الطرق النفسية على عدة وسائل كالاستبيان، المقابلة مقاييس الضغط المهني.

**5.1.7- الآثار السلوكية :**

إن تعرض الفرد لضغوط مهنية يمكن أن يتولد جملة من الانعكاسات والاختلالات على المستوى الجسدي والنفسي التي بدورها يمكن أن تحدث مع مرور الوقت تغيرات على المستوى السلوكي، ويظهر من بين الآثار التي تولدها الضغوط المهنية ميل الفرد الواقع تحت الضغط إلى استهلاك بعض الأدوية المهدئة والمنومة أو الأدوية المنشطة كالقهوة والتدخين، كما يمكن أن يتزايد الإفراط في تناول واستهلاك الكحول لما لها من مفعول مضاد للتوتر والضغوط باقتران بالقمار والإسراف في الإنفاق وكل ذلك كمحاولة واعتقاد بأنه إثبات للذات (بوستة زوبير، 2013، ص 96 - 97).

ويرجع هذا إلى العرض الدائم لإرغامات العمل المتمثلة في الاتصال المتواصل مع الجمهور أو الزبائن، العمل تحت ظروف فيزيقية حد صعبه، التنقلات الطويلة والمتعددة، الوضعيات الصعبة، ريثم العمل، وجود عبء ذهني كبير خاصة في بعض الأعمال التي تتطلب مجهود عقلي وكذا تركيز مستمر لتفادي الأخطاء وكذا بعض الأعمال تنجز على السلسلة.

وأشارت الجمعية الوطنية للوقاية من الإدمان لسنة 2001، خلال دراستها التي أجريت في فرنسا، أن معضلة الكحول قد تسببت في كثير من المشاكل خاصة على المستوى الفردي من تلاشي القدرات الفكرية، التذكر والتعلم وانخفاض مستوى الإنجاز والدافعية، أما من الجانب المنظماتي أو العمل فالدراسة أكدت أن من 10 % إلى 20 % من حوادث العمل التي تقدر بـ 13500 حادث سببها الرئيسي تناول الكحول، إضافة إلى انخفاض الإنتاج والمردودية، تدهور العلاقات بين العمال، بالإضافة إلى انخفاض مستوى الدافعية.

**6.1.7- الآثار المهنية :**

يتخلص فيما يسمى بالانحراف النفسي الذي ينتج نتيجة التعرض بصفة دائمة ومستمرة للضغوط الذي يعبر بالاستنزاف البدني والانفعالي للعمال، ويتمثل في مجموعة من الظواهر السلبية كالتعب والإرهاق والشعور بالعجز وفقدان الاهتمام بالآخرين والعمل والسلبية في العمل (علي عسكر، 2005، 95). كما يوجد انعكاس على المستوى العلائقي

حيث بينت نتائج لدراسة أجريت عام 1998، أن العلاقات المضطربة بين العمال والمشرفين والرؤساء كانت الأكثر اقراراً وهذا من جهة، أما من جهة أخرى فإن للضغوط تأثير سلبي على العلاقات القائمة بين الزملاء إذ تشير الإحصائيات إلى أن 3/1 من العمال لديهم توتر إما مع الجمهور، المرضى، الزبائن.

### 7.1.7- الآثار الاجتماعية :

إن آثار الضغوط المهنية على حياة الفرد اليومية تكون سيئة بحيث تنعدم ثقته بالآخرين ويفرض مشاركة الغير في أفكاره ونشاطاته حيث أشار كل من "كزاروس وكوهن (Lazarus et Cohen)" سنة 1982، إلى أن الضغوط المهنية يمكن أن تؤدي بالفرد إلى العجز أو عدم القدرة على التكيف مع المتغيرات الاجتماعية مما ينتج عنه سوء التوافق خاصة إذا تعلق الأمر بالعلاقات مع الآخرين.

وأوضح " بايم وكوماز (Baum et Komaz)" سنة 1976، أن مشكل العلاقات يمكن أن تؤثر في تكيف الفرد اجتماعياً (بوستة زوبير، 2013، ص 98 - 99). كما أشار باحثون إلى أن الضغوط المهنية يمكن أن تؤدي إلى العزلة أو الانطواء حول النفس مما يولد عنده سوء التوافق النفسي وكذا انخفاض في النشاطات الاجتماعية التي يشارك فيها أفراد آخرين وعدم الدخول في علاقات اجتماعية والتي تمس حق الجانب الأسري مما يولد عنه سوء في التوافق الاجتماعي.

### 2.7- على مستوى المنظمة :

تتأثر منظمة العمل بضغط العمل بشكل وقد يكلفها مبالغ باهظة أو قد يؤثر على الأداء، وسنوضح آثار ضغوط العمل السلبية في مجال العمل المدرسي ومنها :

- الغياب والتأخيرات عن العمل.
- الإحجام والتوقف عن العمل.
- ترك العمل.
- التنظيمات والشكاوي.
- ضعف الاتصالات.
- اتخاذ القرارات الخاطئة.

- علاقة العمل السيئة ويتولد عنها وجود الكراهية وعدم الثقة (حسين عبد الحميد أحمد رشوان، 2004، ص 66).

### 8- الأمراض الناتجة عن الضغط المهني :

للضغط آثار وعواقب وخيمة على صحة الفرد في حياته المهنية أو اليومية، ويظهر ذلك من خلال المعاناة النفسية والجسدية، بمعنى أن أعراضه تكون فيزيولوجية ونفسية وهي كالاتي :

#### 1.8- القلق العام :

يعتبر القلق المصدر الرئيسي للضغط ويظهر بأشكال انفعالية غير مرغوب فيها كاضطرابات النوم ونقص الشهية، الشكوى، نوبات الهستيريا،... الخ. (عثمان يخلف، 2001، ص 20).

ونتيجة لهذا القلق تحدث تغذية عكسية كالتدخين وشرب الخمر والتبادل المفرط للبن وتعاطي مضادات القلق التي لا تكون لها فعالية سوى لمدة معينة وكذلك الانحراف والإدمان على المخدرات ... الخ.

#### 2.8- الفوبيا الاجتماعية :

هو الخوف من الجلوس في الأماكن العمومية واجتناب لقاء الآخرين، مما يؤثر على العلاقات المهنية وقد أشارت الدراسات الأخيرة منها دراسة " جيرو كريستيان ( Gérard Christian)" 1998، حول المجتمعات الممثلة لإطارات أن القلق الأداتي يترك آثارا سلبية على التوازن الشخصي (Gérant Christian, 1998, p 67).

#### 3.8- النمط أمن السلوك :

لا يكون هذا النمط صنفا من أصناف الشخص وإنما هو مجموعة من الأعراض السلوكية لها علاقة بالأعصاب الهرمونية (Hormonal neuro) وتظهر عند العمال المقاومين للوقت والأفراد والأشياء ويتميزون أيضا بمنافسة عالية وردود أفعال حادة وسعي مستمر للنجاح الاجتماعي والمهني.

وتتشارك هذه الخصائص الفيزيائية والسلوكية كحالة الطوارئ والتشنج العضلي وألفاظ سريعة واستجابات انفعالية عنيفة، فالنوع " أ " ليست استجابة سهلة للضغط فهي اعترض السلوك مع القيم وأفكار ونشاط حركي وكذلك نموذج التعبير الشفوي الخاص. فهذا النمط من السلوك معرض لحوادث تتعدى الأنواع الأخرى من السلوكيات فهناك بند مهم من البنود العدوانية وهي إشارة أو رمز للتنبؤ السيئ، فهذه الأمراض التي لها علاقة مع العمل ستخلق حتما أصنافا من الاكتئاب ونوعين من الاضطراب تظهر أن لها علاقة مع الضغط المهني وهما : اضطرابات القلق الاكتئابي (Anxio de pression) والاحترق النفسي.

### 1.3.8- اضطرابات القلق الاكتئابي :

نجد من أعراضها اضطرابات النوم ونقص الشهية وتشتت الانتباه وعدم التركيز.

### 2.3.8- اضطرابات الاحترق النفسي (Bout out):

استخدم هذا المصطلح لأول مرة من طرف "هربرت (Herbert)" في سنة 1974 ومعناه الاستفاقي هو الانهزام وذلك أمام فعل مهم يتطلب طاقة وقوة وموارد لتنفيذه، ويظهر كذلك ببذل مجهود لتحقيق هدف تعجيزي بالنسبة للعامل أو تحيزه المؤسسة على تحقيقه، فصاحب هذه الاضطرابات يرفض الاتفاق ويبادر كليا لانجاز مهمة لتحقيق المثالية.

ومن أعراض هذا الاضطراب التعب وآلام في الرأس والأرق، ... الخ. فهي ملامح فيزيولوجية، أما الملامح السلوكية فتتمثل في الحساسية الزائدة والغضب إذ يتحول الفرد عن المواصللة في الطريق التي دفعته أن يكون في حالة الطوارئ والإنذار.

### 4.8- أمراض القلب :

تشير معظم الدراسات منها دراسة " روزمان إيتال (Rozman Etal) " سنة 1975 ، التي أجريت حول العلاقة بين الضغط المهني وتصلب الأوردة الدموية، أن السبب يعود إلى إنجاز المهام برتم سريع وعدم الرضا في العمل الذي يعتبر من المسببات الرئيسية لنشأة هذه الأمراض.

كما نجد أن العلاقات الاجتماعية لها دور فعال في ظهور أمراض القلب فتقصى الاتصال داخل المؤسسة وعدم التنسيق والتوازن تعرض الأفراد إلى ضغوط حادة مما يؤدي إلى سكتة قلبية، وهذا ما أكده " مارموت "، ويمكن تفسير تصلب الأوردة الدموية بارتفاع ضغط الدم وارتفاع نسبة الكوليستيرول.

### 5.8- القرحة المعدية :

إن الأمراض النفسجسمية كقرحة المعدة وارتفاع ضغط الدم يمكن أن تكون لها علاقة مع ظروف العمل (Y. Wesmoin, 2001, p 680).

وقد أشار وزير الصحة والشؤون الاجتماعية الفرنسي سنة 1987 إلى أن إطار واحد من أربع إطارات يتلقون علاجاً لإصابتهم بالقرحة المعدية والضغط الحاد الناجمة عن زيادة الحوامض المعدنية (مقتبس من مجلة صحية فرنسية، 1987).

### 9- النظريات المفسرة للضغط المهني :

كما هو معروف فإن الضغط كظاهرة متشابهة الجوانب، فإن تفسيرها يكون حسب تلك الجوانب المكونة لظاهرة الضغط، فنجد نظريات عديدة مختلفة وكل واحدة لها اتجاهها في تفسيرها للضغط، فهناك من تهتم بالجانب السيكولوجي للظاهرة وأخرى بالجانب التفاعلي بين متغيرات الظاهرة، وفيما يلي عرض لأهم النظريات :

### 1.9- نظرية التحليل النفسي :

لقد عمدت النظرية التحليلية إلى تطور نظريات لفهم ردود الأفعال النفسية للوضعيات الضاغطة، لقد تناول هذا الاتجاه في نظرة عامة وينظر إليه على أنه اعتداء على عدة مستويات، مستوى الشعور واللاشعور، ويدرك على شكل أنه صدمة أولية. بالنسبة لردود هذا الاتجاه " فرويد (Freud)"، فالضغط مجرد حدث خارجي فحسب، لكن كحدث داخلي أيضاً يضع الأنا موضع الاختيار.

إن القدرة على مواجهة الضغط أو انهيار ميكانزماتها الدافعية عند التعرض للإثارة الشديدة، تم التعرض لها بوضوح من طرف "باليري (Vallery)" (1973)، بالنسبة لدرجة معينة للمفاجأة، وهناك حل يتمثل في الأنا، أما بالنسبة لدرجة أكبر لا يوجد هناك أي حل على الإطلاق (عبد الرحمن محمد العيسوي، 1974، ص 78).

فالضغط إذن هو الجزء المرئي لها، يمكن أن يشبه بتكون جلدي يعوض في أعماق الشخصية، ترجع أصوله لمفاهيم التحليل النفسي، الصدمة النفسية الأولية التي تهدف إلى إعادة التنظيم بعد حدوث الصدمة، تجربة فقدان موضوع ترجسي (Stora, 1999, p 34).

## 2.9- النظرية السلوكية :

ترى المدرسة السلوكية أن الضغط انفعال مؤلم تثيره مثيرات معينة، وقد تم تناول الضغط في هذه النظرية من طرف مدرستان هما :

### 1.2.9- المدرسة السلوكية الكلاسيكية :

هي التي تركز في تفسيرها لحدوث القلق على الفرض القائل بأن القلق ينتبأ عن الخوف الذي يصاحب الشعور بالألم أو التهديد، أي أنه استجابة لشرطية الألم، وهو يستثار بمثير، ارتبط في السابق بظهور دافع ملائم، أو قد ينشأ نتيجة التعلم الخاطئ الذي حدث في سن مبكر (Pierre Lôo, 1999, 87).

### 2.2.9- السلوكيون المحدثون :

من أمثال : " باترسون (Patterson) " وآخرون، فهم يؤكدون أن القلق دافع متعلم يأتي نتيجة لتعلم سابق، أو نتيجة للأساليب التنشئة الاجتماعية، أحد محددات السلوك. كما يؤكدون أن أثر التعليم والثقافة والمجتمع والبنية، والظروف الاجتماعية الخاصة بالعمر، الجنس، الطبقة الاجتماعية، والانتماءات الثقافية الدينية، على الفرد وعلى تعلمه الاجتماعي.

ويمكن اكتساب القلق من عدد لا حصر له من ميكانيزمات التعليم :

أولاً: التعليم الشرطي الذي وصفه "ماورير (Mawerer) 1939" و"إنزاك (Rechmanet) 1965 (Eysenck) ."

ثانياً : يمكن أن ينشأ الضغط نتيجة مخاطر حقيقية أو عجز سلوكي، وهذا النشاط من الضغط هو استجابة متوقعة لضغوط الموضوعية، أو ما يدعى بالقلق الإستجابي (محمد قاسم عبد الله، 2001، ص 116).

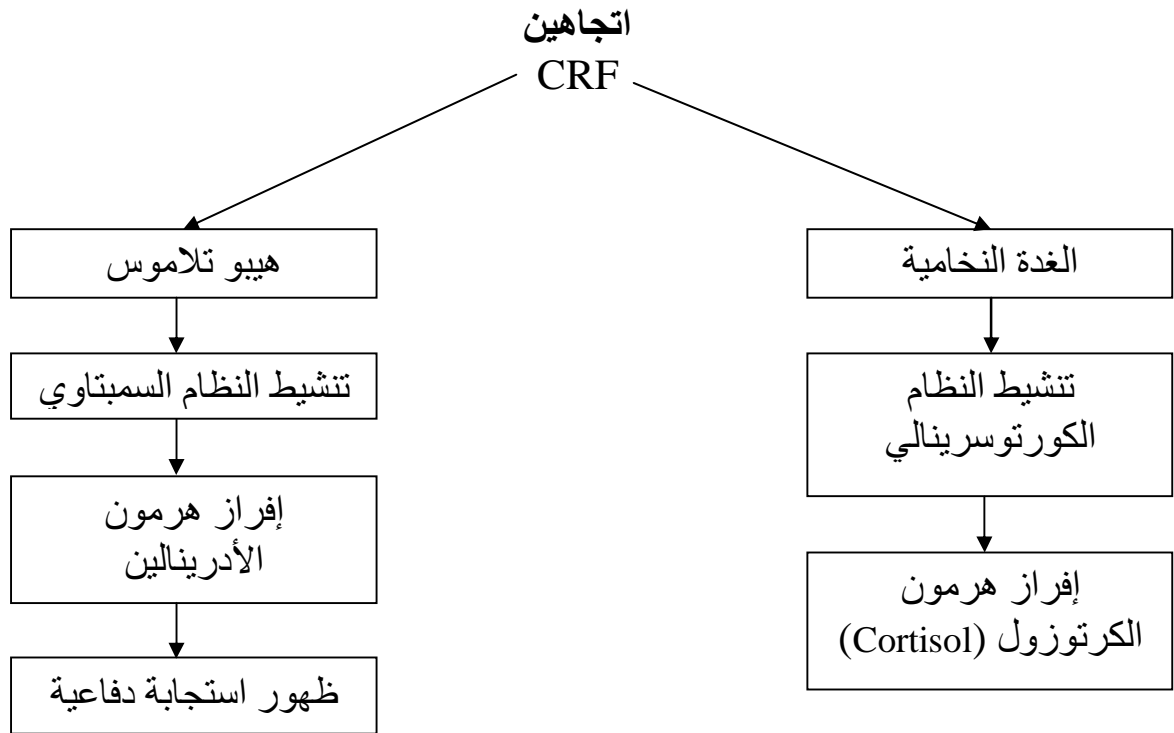
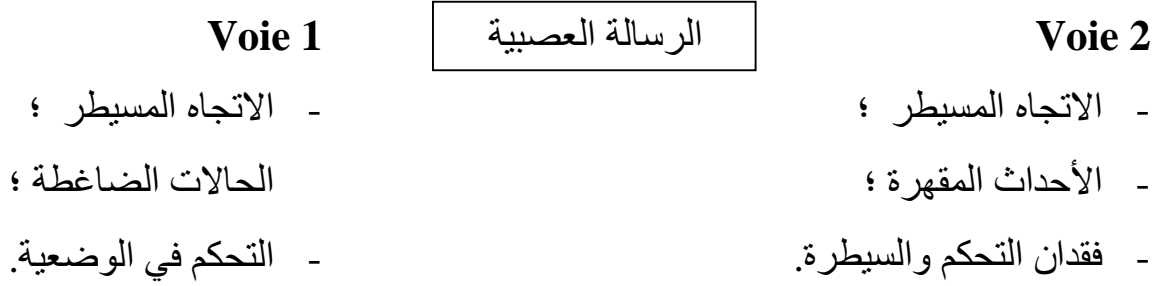
## 3.9- النظرية الفيزيولوجية :

ترتكز هذه النظرية على مبدأ استجابة الجسم للاعتداءات المحيطة ومواجهتها للمحافظة على التوازن الداخلي. لقد حدد " وليام كانون (William Cannon)" مفهوم التوازن داخل الجسم مركزا على الاستجابة للخوف والفرع وبإفراز غدة الأدرينالين. وأكد الباحث أن الاستجابة للضغط تظهر تحت تنشيط الجهاز العصبي المستحل، وتعتبر استجابة فزيولوجية للتكيف مع الجهد المبذول أو الهروب أثناء الحالات الضاغطة. وتأثر " بنسبات (Benissebat, 1988)"، بهذا النموذج وطوره، وركز على نوعية وطبيعة الأحداث الضاغطة الحادة (حالة استجابة للضغط) والأحداث المزمنة (حالة الضغط) وبالتالي حدد اتجاهين فزيولوجيين للضغط، فأشار إلى أنه في حالات عدم قدرة الفرد على التحكم في الوضعية يصاحبها إرتفاع نشاط الجهاز الكرتكو كوسرينالي (HHCS)، أما في حالة المواقف غير الضاغطة وقدرة الفرد على مراقبتها تؤدي إلى تنشيط الجهاز " السمبتاوي (Sympathique)"، إذ مراقبة الفرد للوضعية والتحكم فيها وتوافر الدعم الإيجابي يؤدي إلى التقبل من نشاط النظام " الكرتكوتروب (Corticotrope)" (Craziani, 2004, p 26).

ويرى " هنسلي (Hensely)" أن الفرد المتكيف والمتزن يتعرض لتغير مفاجئ يشكل خطر على حياته وكيانه البدني، أين يطور استجابة فزيولوجية للإنذار والدفاع لمواجهة المؤثرات التي يتعرض إليها، وإذا كانت الاستجابة الفزيولوجية عند كل الأفراد، فإن مواجهة الضغط يتعلق بالشدة المفاجئة وخطورة الحدث وقابلية الفرد للتأثر بسرعة. أما الاستجابة النفسية فهي متصلة بالمزاج والانفعال المؤثر ولذلك لاحظ نوعين من السلوك، من جهة سلوك المواجهة والدفاع، ومن جهة أخرى، سلوك الهروب والانسحاب، بحيث تؤدي هذه الوسائل الانذارية والدفاعية حسب مميزات كل حالة إلى ظهور سلوك تكيف فعال واستجابة انفعالية غير مكيفة وغير مستديمة في آن واحد.

الشكل رقم 03 : النموذج الفيزيولوجي حسب " Chorpita (1998) "

الضغط



خفقات القلب وارتعاشات

المصدر : Graziani et Al, 2004, p 26

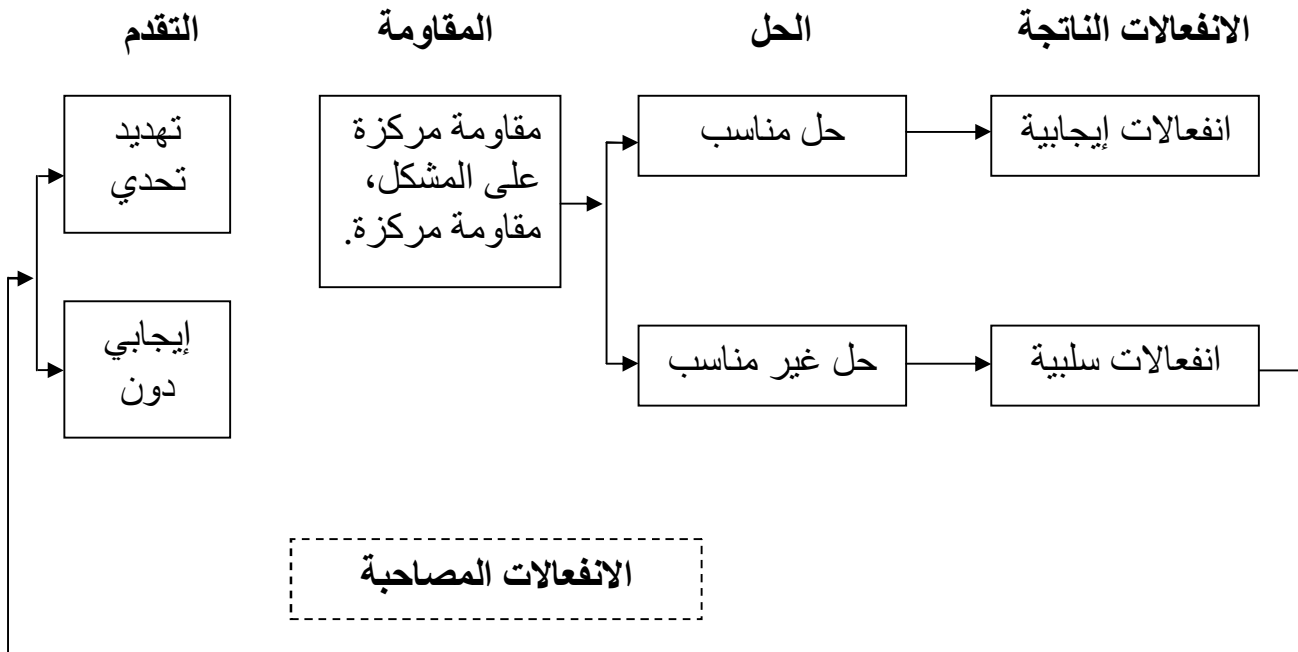
## 4.9- نظرية التناول المعرفي :

هذا التناول المعرفي يفسر الضغط على أنه نتيجة التفاعل الديناميكي بين الأفراد والمحيط المهني، لأن حدوث الضغط لا يتوقف على الموقف الخارجي (المتطلبات المهنية) باعتباره مؤثراً، ولا على الاستجابة الفيزيولوجية العضوية وإنما على العمليات المعرفية والعقلية التي تتدخل كعوامل وسيطة في تحديد نوع الإستراتيجية الموظفة أمام العامل الضاغط.

فيرى " بيك (Beek) "، أن سلوك الإنسان يتحدد بالطريقة التي يدرك بها الفرد الواقع والمحيط، ويرى " إليس (Ellis) "، من ناحية أخرى، أن السلوك يتحدد بالاعتقادات والأفكار التي يكونها الفرد عن واقع الحياة التي يتعرض إليها، فيكتسب أفكار غير منطقية استناداً إلى تعليم خاطئ وغير منطقي يلقيه إياه الوالدان والمحيط الثقافي، ويتوقف هذا التفكير في سن الرشد، وتصبح التجارب الماضية مؤثرات غير منطقية في التفكير، فتشوه هذه الأخيرة طريقته في التفكير وتسبب ظهور اضطرابات سلوكية (دليلة عيظور، 1997، ص 92 - 93).

أما " لازاروس (Lazarosse) "، فقد قدم نوعين من التقييم، فالتقييم الأول الذي من خلاله يقدر الفرد الوضعية، على أنها فقدان وتهديد أو تحديد أمام وضعيات المتعلقة بالفقدان والتهديد تتولد انفعالات سلبية (كالخوف والعصب)، أما في الوضعيات المتعلقة بالتحدي، فتظهر انفعالات إيجابية (التسلية والتشوق)، أما التقييم الثانوي، فيتساءل الفرد من خلاله عن الطرق التي تسمح له بتجاوز الوضعية المهددة والوقاية من التهديد، وهذا ما يتطلب استعمال استراتيجيات مختلفة بالابتعاد والهروب والتجنب، يوجه التقديم الثانوي الفرد إلى توظيف استراتيجيات المقاومة لمواجهة الموقف من شأنها التخفيف المباشر من الضيق الانفعالي بتغيير الموقف وتعديله، وهذا ما يوضحه الشكل التالي :

الشكل رقم 04 : النموذج المعرفي للضغط المهني.



المصدر : Graziani et Al, 2004, p 55

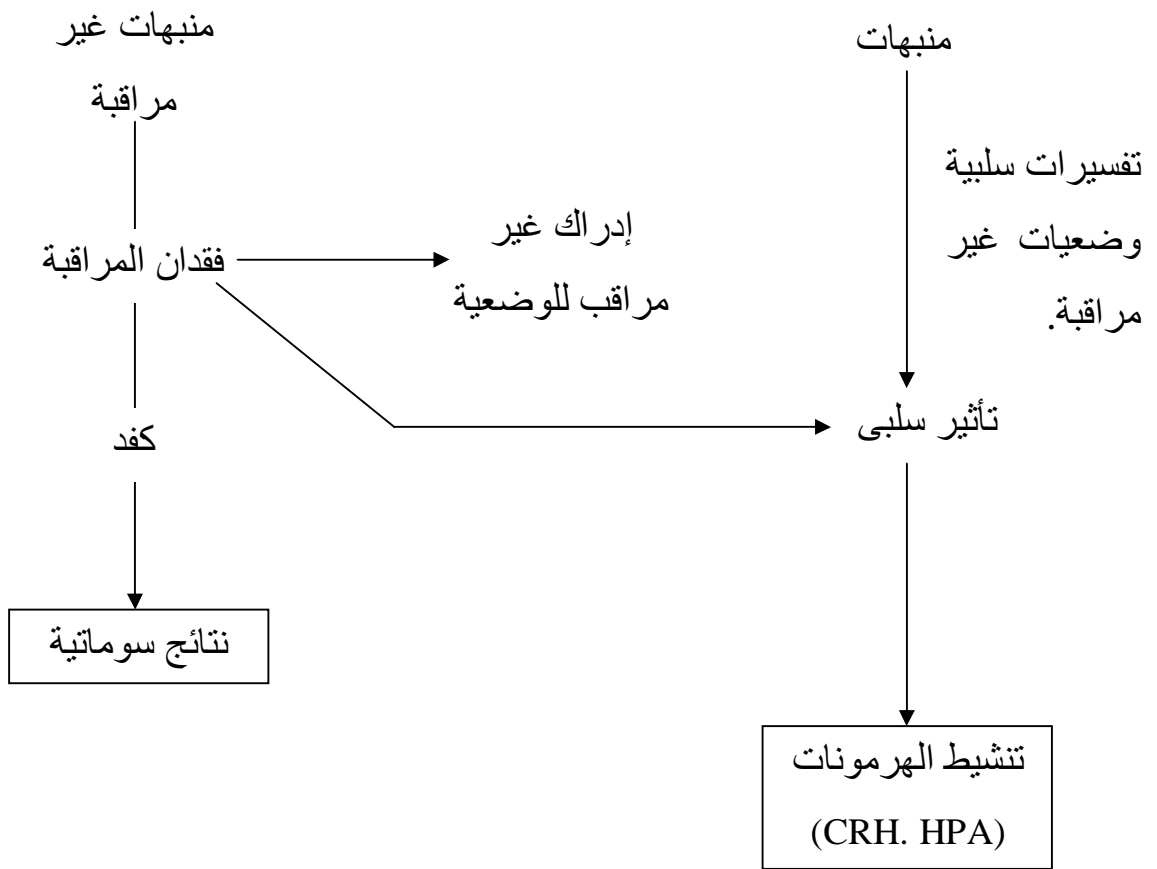
5.9- نظرية استعداد الضغط :

بالإضافة إلى العوامل الفطرية والفيزيولوجية المحيطة، هناك عوامل تؤثر على الفرد في حياته، وهي الخبرات السابقة السيئة التي تعرض إليها الفرد، وعاشها كوضعيات ضاغطة وغير قابلة للتحكم، مثل التفكك العائلي، الأمراض البدنية، الاغتصاب، الحرمان الأمومي، الفشل المهني. فحاول " بارلو (Barlow)"، إبراز دور هذه الخبرات غير مراقبة وتأثيرها على الخصائص السيكولوجية للأفراد، واقترح نموذجا لتفسير تطور الإدراكات المشوهة، كما بين أن هذه المعلومات الخاصة بإحساس الفرد بعدم قدرته على مراقبة الوضعية أو التحكم فيها، تكون محتفظة بها في الذاكرة الطويلة المدى، وهي تشكل القاعدة الأساسية في تفسير الأحداث الحالية والوقائع المستقبلية، فيحن تكرر هذه التجارب يغير في تفسير الأحداث الحالية والوقائع المستقبلية، فحين تتكرر هذه التجارب غير المراقبة تؤثر على تصورات الفكر ومحتوياته وهذا من خلال ظهور التفكير الانتقائي لدى الأفراد الذين

يميلون إلى إدراك الوضعيات على أنها ضاغطة، وتقيم على أنها تقوي قدراتهم التكيفية، وبالتالي يكتسبون سلوكيات نمطية.

الشكل رقم 05 : نموذج الاستعدادات للضغط في إطار القابلية للتأثير.

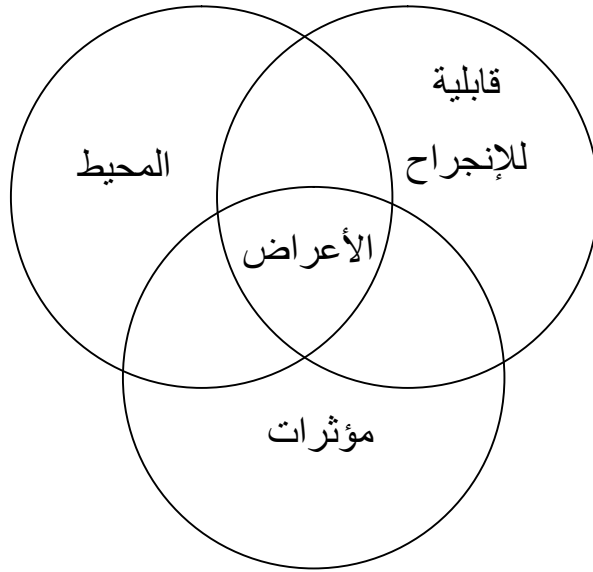
حسب " بارلو (Barlow)".



المصدر : Graziani, 2003, p 36 – 37.

**6.9- نظرية التفاعل :**

قدم الباحث " ماك لين (Mak Lin)"، تناولا ثلاثيا لأقسام الضغط والتي تتمثل في المحيط قابلية للاجراح والمؤثرات ويعد كل قسم من هذا التناول سببا في علاقة التداخل الموجود بين هذه الأقسام كما سنوضحه في الشكل التالي :

**الشكل رقم 06 : نموذج الباحث " ماليك اين " حول الضغط.****1.6.9- المحيط :**

يتسع المحيط لكل الميادين الاجتماعية المادية الاقتصادية والسياسية التي تميزه، وتتدخل المؤثرات في هذا المحيط في مستويات مختلفة في حياة الفرد (عائلي، مهني، عملي، ...) وتلتزم بعض المحيطات المهنية بقدرات كبيرة للتكيف معها وفقا لطبيعة العمل وخصائصه إذ قد تولد ظروف العمل التي قد لا تتناسب مع قدرات واستعدادات العمال.

**2.6.9- قابلية للانفراج :**

تختلف القابلية للانفراج من فرد لآخر إذ يلاحظ أنه في ظروف متشابهة ومؤثرات متماثلة تختلف طريقة استجابة الأفراد، كما يتعلق هذا المجال بقابلية الفرد وتكوينه واستعداده لمواجهة الصعوبات والمؤثرات الخارجية والداخلية بحيث تتطابق هذه المميزات مع شخصية الأفراد واستجاباتهم الجسمية للهجومات والضغوط المعرضين لها.

**3.6.9- المؤثرات :**

تكون العوامل الخاصة بغض النظر عن طبيعتها (علاقة نفسية محيطية فيزيولوجية) المحرك والمؤثر في توجيه وتوليد سياق الضغط.

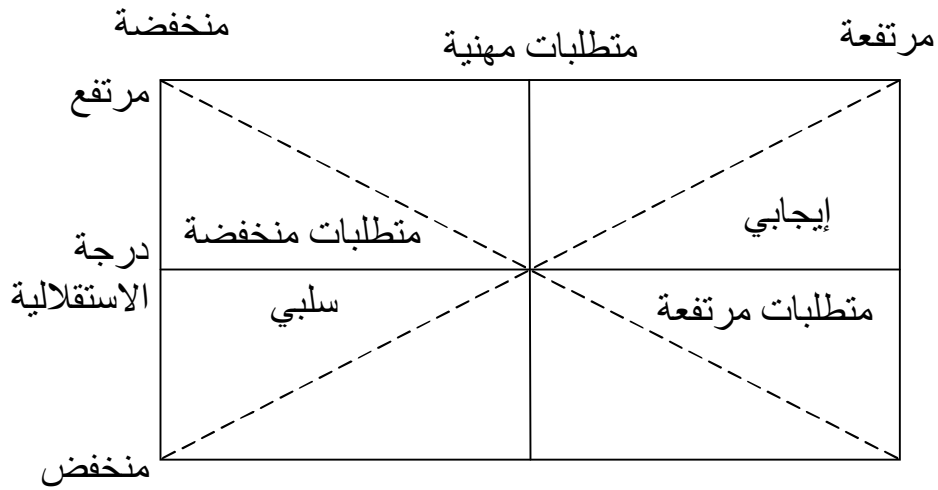
ويظهر الضغط وتتضح أعراضه حسب الباحث " ماليك لين " عندما تتقاطع مكونات الضغط المذكورة سابقا (المؤثرات، قابلية الانجراف، الأعراض والمحيط) (دليلية عيطور، 1997، ص 107).

وتركز هذه النظرية على التفاعل الحاصل بين أقسام الضغط ألا وهي قابلية الانجراف، المحيط والمؤثرات، فعند تجمع هذه الأقسام تولد حالة من الضغط التي تظهر عليها فيما بعد أعراض متعددة.

**أ- نموذج المتطلبات المراقبة لـ " كارازاك (Karazak, 1979) " :**

قدم " كارازاك (Karazak, 1979) "، نموذجه المعروف في دراسته للضغط المهني واستقطب به السيكولوجيين والأطباء العاملين في الأوساط المهنية مرتفعة وقدرة الفرد على أخذ القرارات منخفضة فقد ركز على خاصيتين أساسيتين هما المتطلبات المهنية (طبيعة العمل، المسؤولية) ومستوى مشاركة الفرد في أخذ القرارات من جهة يحدث الضغط المهني في حالة انسجام قدرات الفرد مع المهام المكلف بها ويأخذ شكلين : حالة العبء الكمي ومعاناة أن الفرد لا يستطيع أداء المهام لأن المتطلبات المهنية تتجاوز قدراته، وحالة يتمكن الفرد من تجسيدها في أداء نشاطه ومن جهة أخرى الضغط المهني ناتج عن ضعف مراقبة الفرد لعمله وهذا لعدم مشاركته في اتخاذ القرارات (الأمن الوظيفي، الاستقلالية)، حسب " كارازاك "، فالضغط المهني لا يتوقف فقط على المتطلبات المهنية، إنما على دور المراقبة والاستقلالية وهذا يظهر من خلال مشاركة الفرد في أخذ القرارات (Bruchon et al, 2001, p 223).

الشكل رقم 07 : نموذج متطلبات مراقبة " كارازاك (Karazak, 1979) "



المصدر : Bruchon et al, 2001, p 225.

### 7.9- النظرية الاجتماعية :

إن الحوادث التي رسمها كل من " راه (Rahe) " و " هولمس (Holms, 1975) "، تتشابه مع نظرية " فرويد " في الظواهر المؤثرة على الفرد والتي تمثل ظروف ومواقف حادة غير مرتفعة وخارقة للعادة.

لكن المحاولات التي تناولت هذا المجال قليلة ولم تقس الحوادث الضاغطة التي يعيشها عدد كبير من الأفراد.

فنظرية " هولمس (Holms) "، تتضمن التناول النفس الاجتماعي للضغط وتدرس السياقات النفسية الاجتماعية لهذا الظاهرة، فتراكم أحداث الحياة تؤدي إلى ظهور اضطراب للصحة النفسية والبدنية للإنسان من أهمها نذكر ما يلي :

- حوادث مفاجئة : تتمثل في الصدمات المتناوبة، فقدان فرد أو شيء محبوب، الأمراض الخطيرة، الحزن، البطالة.
- حوادث مزمنة : تتميز بالاستمرارية مثل عبء الصراع بين العمال أو الأجيال، الصراع العائلي، ... الخ.

- المراحل الانتقالية في الحياة تشكل الأزمات التي يعرفها الفرد مثل المراهقة، الزواج، الطلاق.

حقق " راه (Rah) " و " هولمس (Holms) "، التغيرات الحاصلة في حياة الفرد والتي تتطلب مجهودات كبيرة التي تعرض لها، لكل هذا السلم لا يفرق بين الحوادث الإيجابية (الزواج، الطلاق) كلتا الحالتين تتطلب مجهودات كبيرة مع تغيرات الحادثة وهما مولدتان للضغط والقلق الشديد (دليلة عيطور، 1997، ص 89).

### 10- النتائج المترتبة عن الضغط المهني :

بسبب المصادر المختلفة، فإن الأفراد يتعرضون لها بشكل أو بآخر، ونظرا لوجود الاختلافات الفردية، فهم يختلفون في مواجهتها ويمكن تصنيف نتائج ضغوط العمل كما يلي :

#### 1.10- نتائج الضغط على شخصية الفرد :

يمكن أن نقسم نتائج الضغوط على مستوى الفرد إلى ثلاثة أقسام: جسمية، نفسية وسلوكية.

##### 1.1.10- النتائج الجسمية :

يجمع الكثير من الكتاب والباحثين على وجود مجموعة من الأمراض الجسمية التي تنتج ضغوط العمل بشكل، فعن " هانسون (Hanson, 1996) "، أن 80 % من مجموعة المرضى التي قامت بمعالجتهم كانوا مصابين بحالات مرضية بسبب ضغوط، وأن الأغلبية العظمى في هذه الحالات منشؤها مكان العمل.

قبل التحدث عن الأمراض الجسدية للضغط لابد من الإجابة عن التساؤل التالي : كيف

الضغوط على الجسم ؟

إن ما يستجيب له الجسم من المؤثرات المولدة للضغط هو انفعال الجهاز العصبي الإرادي (السمبتاوي (Sympathique)، والبراسمبتاوي (Parasympathique)) الذي ينظم الأعضاء الداخلية (القلب، الدوران، الجهاز الهضمي، ... الخ).

إن العلاقة المباشرة بين الجهاز العصبي الإرادي والغدد الصماء تجعل انفعال الجهاز

العصبي يؤدي إلى تنبيه الغدد المذكورة لتفرز بدورها هرمونات نذكر منها :

- الغدة الكظرية فوق الكليتين، تفرز الألدوسترون (Aldostérone).

- الغدة الدرقية، تفرز " التيروكسين (T<sub>4</sub>, T<sub>5</sub>) ".

- الغدة النخامية، تفرز البرولاكتين (Prolactine).

ولا يكمن الخلل في إفراز هذه الهرمونات، وإنما الخطر يكمن في بقاء نسب مرتفعة بشكل مفرط نظرا لحالة الضغط المزمن (علي عسكر، 2000، ص 48).

وفيما يلي سنحاول عرض أهم الأعراض الجسمية للضغط المهني :

#### أ- أمراض الجلد :

- سقوط الشعر : ينتج عن نقص تزويد جلدة الرأس بالمواد الغذائية، والأكسجين لا يصل بصفة عادية أو طبيعية، ذلك بسبب التشنج للأوعية الجلدية.

- مرض حساسية الجلد : حيث تجذب مادة " الكيراتين (Kératine)" المغذية للجلد فبكترة انقسام الخلايا الشمعية بشكل سريع ينتج تراكم قشرات شمعية في الجلد.

#### ب- أمراض الجهاز التنفسي :

إن حالات الضغط تعمل على توتر الجهاز العصبي الإرادي خاصة الجهاز " البراسمبتاوي (Parasympathique)"، الذي يعتمد على هرمون " أستيلكولين (Acétylcholine)" الذي يلعب دور في تقلص العضلات الملساء للقصبات الرئوية وتنبيه الغدد اللعابية والمخاطية فيحدث ضيق في التنفس (محمد ناصر الدين باجي، 2000، ص 32).

#### ج- أمراض القلب وجهاز الدوران :

إن الضغط الذي يتعرض له الفرد بسبب إفراز هرمون "الأدرنالين" و" الألدوستيرون (Aldostérone)" بشكل مرتفع يؤدي إلى بروز الأعراض التالية :

- ارتفاع ضغط الدم.

- سرعة ضغط الدم.

- ارتفاع حرارة الجسم مع رجفة الأطراف.

#### د- أمراض الجهاز الهضمي :

تتمثل فيما يلي :

- الشعور بعقدة (Boule) في المعدة وهذا راجع للتقلص في الحجاب الحاجز.

- مرض قرحة المعدة والأثنى عشر، وهذا راجع للإفرازات الزائدة (He) وهي حمض "كلور الهيدروجين" المتواجد وسط المعدة.
- التغيير في الشهية والتذبذب فيها (علي عسكر، 2000، ص 80).

### 2.1.10- النتائج النفسية :

ينتج عن الضغوط المهنية التي تواجه الأفراد العاملين نتائج الاكتئاب، التوتر، الشعور بالملل، ... الخ. وهذه الحالات تؤدي إلى تغييرات في المزاج النفسي والعاطفي للفرد (محمد لطفي راشد، 1998، ص 51).

- لقد حدد " علي عسكر " مجموعة من الأعراض النفسية التي تتمثل فيما يلي :
- سرعة الانفعال، تقلب في المزاج، العصبية، سرعة الغضب، العدوانية، اللجوء إلى العنف.
- الشعور بالاستنزاف الانفعالي أو الاحتراق النفسي الاكتئابي، سرعة البكاء (علي عسكر، 2000، ص 81).

أما " هيجان (Hidjane)"، يرى أن أكثر الاضطرابات النفسية شيوعاً لدى الأفراد الذين يتعرضون للضغوط المهنية تتمثل في :

#### أ- القلق :

هذه الاستجابة تتميز بالأعراض التالية :

- العجز عن التركيز والانتباه وشعور الفرد بفقدان السيطرة على النفس.
- حدوث خلل وظيفي في الجهاز العصبي المستقل.
- التوتر العضلي يترتب عنه شعور الفرد بالتعب والعجز على الاسترخاء.

#### ب- الاحتراق النفسي :

يقصد به درجة الإرهاق العالية التي يتعرض لها الفرد أثناء الضغوط التي يواجهها في عمله، تضيقه عن تأدية وظائفه بشكل طبيعي وعادي، وهذا الأخير قد يؤدي بالفرد العامل إلى الانسحاب من المنظمة أو الاستجابة ببطء أو إستكانه وانتظار وقت التقاعد.

**ج- الاكتئاب :**

في هذه الحالة يصبح عرضة للحزن الشديد، وتوتر الأعصاب والشعور باليأس وقلة النشاط وتناقص الاهتمام، والعجز عن القيام بأي عمل مهما كان نوعه.

**3.1.10- النتائج السلوكية :**

من المتوقع أيضا أن يؤثر الضغط المهني على سلوك الفرد والعامل في عمله، وقد أثبتت الدراسات أن التعرض للضغط هو نتيجة العمل الشاق الذي له تأثير قوي على سلوك الفرد.

وقد أشار " علي عسكر " إلى مجموعة من الأعراض السلوكية الناتجة عن الضغط المهني وتتمثل فيما يلي :

عدم الثقة غير مبررة بالآخرين، لوم الآخرين، نسيان المواعيد أو إلغاءها قبل فترة وجيزة، اتهام والسخرية مع الآخرين، تبني سلوك دفاعي في العلاقات مع الأفراد، التعامل مع الناس بشكل آلي (علي عسكر، 2000، ص 82 - 83).

يرى " هيجان (Hedjane)" أن الكثير من الاضطرابات السلوكية المتلازمة لضغوط العمل تتمثل في :

**أ- عادات الأكل والشرب :**

إن عادات الأكل والشرب السيئة من الممكن أن تكون ذات علاقة بالضغوط وتتمثل فيما يلي :

- التركيز على طعام واحد.
- التركيز على وجبة واحدة على الغذاء، إهمال الواجبات اليومية الأخرى.
- التركيز على تناول القهوة بكثرة وخاصة تناول القهوة السوداء.

**ب- التدخين :**

التدخين ونجد كذلك تناول مختلف العقاقير، المخدرات وكذلك الكحول.

**ج- اضطرابات النوم :**

عدم قدرة الفرد على الانتظام في النوم خاصة أثناء الليل، ونذكر أن النتائج المختلفة للضغط لا تقتصر على الفرد وحده من مختلف جوانبه النفسية والفيزيولوجية والسلوك،

بل تنعكس أيضا على محيط عمله وعلى حياته خارج المنظمة، كما أن هذه النتائج لها آثار مضاعفة، حيث تصبح من مسببات الضغط في حالة تفاقمها.

### 2.10- نتائج الضغط على المنظمة :

تسعى المنظمة إلى تحقيق أهداف والقيام بواجباتها من خلال جهود أفراد المنظمة، ولذا كان الإنسان يمثل أهم عنصر من عناصر الإنتاج داخلها.

ومن ثم فإن الخلل الذي يصيب الإنسان نتيجة لضغوط العمل ينعكس مباشرة على أداء المنظمة وعلى قدرتها التكيفية مع البيئة المتغيرة، وضمان بقاءها واستمرارها.

ونجد " هيجان (Hedjane, 1998)"، جمل هذه الآثار والنتائج على النحو التالي :

#### 1.2.10- عدم الثقة في أخذ القرارات :

حيث يكون الفرد العامل مضطرا إلى اتخاذ قرارات بصورة سريعة وبطريقة غير مدروسة، مما يؤدي إلى نتائج غير محدودة بالنسبة للمنظمة وللأفراد العاملين فيها :

##### أ- تدني مستوى الإنتاج :

هناك تأكيد للرأي الذي يقول أن الضغط هو العامل الرئيسي في حدوث كثير من المشكلات التنظيمية، إن هذا التأثير له علاقة بعدة عوامل منها : حدة الضغط، درجة تعقيد المهمة، الخبرة السابقة للأفراد الذين يؤديون هذه المهام، الفروق الفردية للعمال في تأديتهم لمهامهم، فكل هذه المتغيرات لها نتائج التي تعود إلى التدني في مستوى الإنتاج.

##### ب- الغياب والتسرب الوظيفي :

إن كل تأخر أو غياب أو استقالة تدل على أن الأفراد واقعون تحت ضغط العمل، يقول " لثانس (Lathans)"، إن الأفراد الذين يعانون من هذه الضغوط في أعمالهم ربما يستجيبون لهذه الضغوط بالغياب عن العمل، وحتى يقضي بهم الأمر بالاستجابة الكلية (عبد الرحمن هيجان، 1998، ص 60 - 59).

##### ج- معدل الشكاوي وأحداث العمل :

أثبتت الدراسات أن ضغوط العمل من الممكن أن تؤدي إلى ارتفاع معدل الشكاوي من العاملين، إلى جانب ارتفاع نسبة العنف وكذلك حوادث العمل، وذلك كتعبير عن الإحباط الذي يشعرون به في العمل.

إن الخلل الذي يصيب المؤسسة من جراء تعرض أفرادها لضغوط العمل يحملها أشكال مختلفة من التكاليف الباهظة المباشرة وغير المباشرة، حيث تضعف مركزها التنافسي وبالتالي تعرضها للانحيار، ونستخلص من كل ما سبق ما يلي :

- إن لضغوط العمل تأثير سلبي على الجسم مما يحدث خلل في وظائف بعض الأعضاء فيؤثر ذلك على تصرفات العامل مما يجعله يتخذ قرارات غير مناسبة.
- تسبب ضغوط العمل أمراض نفسية وأمراض جسدية تتفاوت حدتها كالأزمات القلبية، القرحة المعدية، سكر الدم، الصداع، السكتة الدماغية والشلل، الحزن الشديد، القلق، الاكتئاب، التوتر، العصبية الزائدة، انخفاض على تقدير الذات لدى الفرد العامل، وكذلك ضغوط العمل، تحمل الإدارة تكاليف عديدة وكبيرة من الصعب تقديرها (محمد لطفي راشد، 1998، ص 60).

## 11- استراتيجيات وأساليب مواجهة الضغط المهني :

لقد تعددت وتتنوع طرق واستراتيجيات مقاومة الضغوط وذلك من أجل التخفيف من أعراضه لكن يمكن القول أن مهما كانت الاستراتيجيات لا يمكن القضاء على الضغط نهائياً، وتشير البحوث إلى أن هذه الطرق تجدي مع بعض الأفراد ولا تجدي مع البعض الآخر وهذا راجع إلى رغبة الأفراد في إصلاح حالهم واقتناعهم بالطرق المستخدمة وهذه الطرق تتواجد على مستوى الفرد وعلى مستوى المنظمة وهي :

### 1.11- على مستوى الفرد :

يمتلك كل فرد خاصية في التغلب على الضغوط ولتعددت هذه الطرق يعتمد معظم الناس بصورة أساسية على طرق علاجية عديدة منها :

#### 1.1.11- الاسترخاء :

يهدف هذا الأسلوب إلى إعادة التوازن بين الراحة والنشاط ويتحقق بطريقتين هما : الطريقة الفيزيولوجية التي تسمى " بأسلوب من الخارج إلى الداخل "، أو من خلال التركيز على داخل الجسم عن طريق صورة رموزية أو نفسية ويسمى " أسلوب من الداخل إلى الخارج "، واختيار إحدى التقنيتين يكون مرهونا ومقيدا بالوعي التام للفرد فيما يخص الضغوط التي يعاني منها وكيفيات التعامل معها والظروف الأنسب لممارستها

وكذا التحكم الجيد في خطوات تطبيقها، وعامة يمكن إيجاد طرق متعددة كالاسترخاء التقدمي الذي أوجده " إدموند جاكوبسون (Edmond Jacobson)"، وفيه يتعلم الفرد كيفية استرخاء العضلات الجسمية بشكل منتظم والتأمل والتي تعتمد على جلوس الفرد في مكان هادئ مستلقيا ومستريحا ومن ثم التفكير في كلمة واحدة أو شخص واحد (علي عسكر، ص 96 - 97).

### 2.1.11- التمارين الرياضية :

تسمح التدريبات الرياضية للفرد من التقليل من الضغوط والنشاط ويعتبر الرياضيون أكثر الأفراد ممارسة للرياضة والنتيجة أنهم أصبحوا أكثر هدوءا وأقل توترا وقلقا، كما تساهم في الحماية ضد أمراض القلب والتوتر الزائد وتتيح إنماء الثقة بالنفس والنشاط والرغبة في الحياة التي تعتبر عناصر هامة في علاقة الشخص مع الآخرين في المجتمع (علي عسكر، 2005، ص 97 - 98).

وتسمح هذه التمارين مهما كان نوعها ومدتها من التقليل من مخاطر ارتفاع ضغط الدم، التشنج العضلي، التخفيف من آلام العضلات والظهر والتقليل من الإصابة بالاكنتاب والسر في ذلك حسب بعض الدراسات هو إفراز الجسم لهرمون " الأندروجين (Androgène)" في المخ الذي يماثل في تأثيره " الأفيون (Opium)"، بحيث يخفض الشعور بالألم ويعطي إحساسا بحالة جيدة، كما أوضحت دراسات أن الأشخاص الأكثر لياقة من الناحية البدنية هم الأكثر قدرة على مقاومة الضغوط (لوكيا الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص 74).

### 3.1.11- التدريب على تتبع تغيرات الجسم :

ذلك من خلال استخدام جهاز إلكتروني مصمم من أجل تدريب الأفراد السيطرة على التغيرات ومعرفة مدى التوتر والضغط الذي يشعرون به.

### 4.1.11- التركيز :

ذلك بالتركيز على نشاط معين ووضع طريقة محددة ومناسبة من أجل التخفيف من حدة الضغوط في العمل (عثمان يخلف، 2001، ص 21).

**5.1.11- العلاج المعرفي :**

تعتمد على التغييرات تأويل إدراك الموقف الذي يعتبر مجهدا فتتغير بذلك استجابة العضو الفيزيولوجي والانفعالية ولا يحدث إجهاد ويؤكد "دال كاراجي ( Dale Carregie)" في هذا السياق على أن طريقة تأويل ما يحدث لنا هي التي تحدد مدى إيجابية وسلبية الأحداث ذاتها وعليه فإن المشكلة تكمن في كيفية تقييمنا للحدث وليس في الحدث نفسه حيث أن هذا الحدث يمكن أن يسبب إجهاد أو ضغط كما قد لا يسبب وهذا راجع لإدراكنا (لوكي الهاشمي، بن زروال فتيحة، 2006، ص 85).

وعليه فالطريقة تعتمد على تغيير الاتجاهات وردود الأفعال نحو الموضوع المدرك من خلال التعامل مع المشكلة حسب الأولويات ويكون على أساس أسلوب إعادة البرمجة الذهنية أو التصور الذهني (علي عسكر، 2000، ص 98 - 99).

**6.1.11- إعادة البرمجة الذهنية:**

يشير هذا الأسلوب إلى التعامل مع المواقف الضاغطة من خلال التوقف والتركيز على المواقف ذهنية وإعادة التفكير في حل المشكلة بصورة عقلانية أو عن التصور الذهني والذي يساعد الفرد على توقع مصادر الضغوط والخطوات اللازمة لمواجهتها وخاصة أثناء الاسترخاء من خلال التأمل (علي عسكر، 2005، ص 99).

**7.1.11- النظام الغذائي :**

تؤكد الحقائق الطبية والطبيعية البشرية من الصعب التقليل من أهمية الغذاء خاصة من الجانب المغذية للجسم تبعث في إعطاء الطاقة والحيوية اللازمين لأداء العمل وتسمح بتعويض الطاقة المفرغة أثناء أداء المهام (عثمان يخلف، 2001، ص 22).

بالإضافة إلى ضرورة الابتعاد عن المواد الغذائية الاصطناعية والتقليل من المنبهات والامتناع عن التدخين (علي عسكر، 2005، ص 99).

**8.1.11- الصلاة :**

يؤكد الطب العقلي أن الصلاة والإيمان يقللان من تأثيرات المشاغل والمشاكل والقلق والإجهاد والمخاوف على الفرد حيث أن الخشوع فيها وأدائها بشكل جيد وانصرافه عن مشاكل الدنيا يسمح له الشعور بحالة من الراحة العقلية والاسترخاء التام وهذوء النفس مما يخفف عنه مشكل الضغوط اليومية.

وقد لاحظ الطبيب الفرنسي " ألكسيس كاريل (Aliksis Karel)"، أن الصلاة تحدث بالفرد نشاطا روحيا معيناً يمكن أن يؤدي إلى الشفاء السريع خاصة في أماكن الحج والعبادات، ويقول " ويليام جامس (Wiliam James)"، أن الصلاة تلج باب ذخيرة كبيرة من النشاط العقلي لا نستطيع الوصول إليه في الظروف العادية (لوكي الهاشمي، بن زروال فتحة، 2006، ص 80-82).

بالإضافة إلى ما قيل، فإن هناك طرق وتقنيات أخرى لا تقل نجاعة من سابقتها ومنها : العلاقات الفيزيائية، اليوغا، السوفولوجيا أو حلم الانسجام المعرفي، العلاج بالضحك، العلاج بالإبر، التغذية المرجعية الحيوية، العلاج بالأشعة الملونة، العلاج بالأدوية، العلاج النفسي، الإرشاد النفسي والدعم الاجتماعي (لوكي الهاشمي، بن زروال فتحة، ص 72، 102).

## 2.11- على مستوى المنظمة :

إن نجاح أو نجاعة استراتيجيات التعامل مع مشكلة الضغوط المهنية، العمل يتوقف على مدى إدراك المنظمة وفهمها الكامل لمضامينها، وأن حل تلك المشاكل المترتبة عنها يقع بالدرجة الأولى على كاهلها وليس على كاهل الأفراد العاملين بالمنظمة، ومن ثم فإن الإدارة الوعية عليها أن تتعرف على أهم المصادر المسببة للضغط في بيئة العمل، وبالتالي تتبنى مجموعة من الإجراءات والخطوات الإيجابية المناسبة لإزالة المصادر أو التقليل من حدتها وشدتها، وعلى هذا الأساس يمكن الإشارة إلى أهم هذه الإستراتيجيات التي يمكن لإدارة المنظمة أن تتبناها والتي تتمثل فيما يلي :

### 1.2.11- التطبيق الجيد لمبادئ الإدارة والتنظيم :

تمثل التجاوزات التي يمارسها الكثير من المدراء في ممارستهم اليومية نظراً لاتباعهم للمبادئ المتعارف عليها في الإدارة والتنظيم أهم مصادر ضغط العمل، لهذا سعى المسؤولون في الإدارة العليا إلى ممارسة الإدارة والتنظيم بشكل جيد وذلك بتسطير نوع من الانضباط الإداري والتنظيمي بين مستويات الوظيفة الدنيا (أحمد ماهر، 2002، ص 420).

**2.2.11- تحسين ظروف العمل الفيزيائية :**

تتشكل ظروف العمل المادية المتمثلة في الضوضاء، الإضاءة، الرطوبة، التلوث والأجهزة الميكانيكية والمعدات في حالة حدوث خلل في أي عنصر من العناصر المذكورة مصدرا هاما من مصادر الضغط، فلهذا من واجب المنظمة توفير البيئة الصحية الملائمة للنشاط الإنساني داخل المنظمة (عبد الرحمان بن أمحمد هيجان، 1998، ص 143).

**3.2.11- إعادة تصميم هيكل المنظمة :**

تؤدي التغيرات الحاصلة في هياكل وظائف المنظمات إلى المزيد من الضغوط النفسية على العاملين، ويمكن إعادة تصميم هيكل التنظيم من خلال إضافة مستوى تنظيمي جديد أو إعادة تصميم إجراءات العمل أو تخفيف مستوى الإشراف (عثمان يخلف، 2001، ص 22)، فمن الواجب تصميم بعض الوظائف وزيادة إثرائها مما يؤدي إلى زيادة استقلالية الأفراد في إنجاز مهامهم وبالتالي تخفيف مستوى المعاناة من الضغوط (علي عسكر، 2005، ص 100).

**4.2.11- تحسين نظام المشاركة في اتخاذ القرارات والتطوير التنظيمي :**

يؤدي عدم المشاركة في اتخاذ القرارات إلى الشعور بالعزلة وضغوط العمل، اقتنع الكثير من المسؤولين والمدراء بضرورة إشاعة نظم المشاركة في اتخاذ القرارات في المؤسسات (عثمان يخلف، 2001، ص 22). كما أن فتح قنوات الاتصال وتنمية الجماعة داخل المنظمة من خلال إيجاد نوع من الثقة بين الجميع ورفع الروح المعنوية وخلق حرية التعبير عن المطالب والمعوقات يمكن أن يساهم في التخفيف من حدة الضغوط بين العمال (علي عسكر، 2005، ص 100).

كما يمكن أن تساهم الدورات التدريبية من خلال إعداد برامج مطابقة للوضعيات الساندة بالارتقاء بمهارات المسؤولين من جميع المستويات والمرؤوسين مما يسمح بزيادة الفعالية في التعامل مع مواقف العمل، مع خلق جو تكون فيه معاملة الأفراد على أساس أن لديهم القدرة على التفكير وإمكانية المساهمة فكريا لصالح الجماعة والمنظمة (علي عسكر، 2005، ص 100).

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل نستخلص أن الضغط المهني ظاهرة نفسية شائعة لدى العمال تحدث بسبب عوامل متعددة منها عوامل متعلقة بالفرد نفسه وعوامل متعلقة بالمنظمة، ولهذه الضغوط نتائجها وآثارها على الفرد وعلى المنظمة، وهي تتباين مع متطلبات الموقف وقدرات الفرد على الاستجابة لها، فهي ليست كلها سلبية بل يحتاج الفرد إلى مستوى عادي ومعتدل من الضغط في مجال عمله ليكون بمثابة حافز للنجاح في العمل، فهي تساعد الفرد على الحماس والمثابرة، والقيام بمهام الوظيفة المكلف بها وبلوغ الأهداف، والمحافظة على الصحة النفسية للعامل وتحسين أدائه داخل المنظمة أو المؤسسة.

## الفصل الثالث : التكوين المهني.

تمهيد

- 9- مفهوم التكوين المهني.
- 10- أنواع التكوين المهني.
- 11- أهمية التكوين المهني.
- 12- أهداف التكوين المهني.
- 13- التكوين المهني في الجزائر.
- 14- تقييم برامج التكوين.
- خلاصة الفصل.

**تمهيد :**

يعتبر التكوين المهني من المواضيع الحساسة البارزة التي تناولها الباحثون في بحوثهم ودراساتهم خاصة في عصرنا هذا، ومع التقدم الحاصل في العالم يجب النهوض بالموارد البشرية واستثمارها على أفضل ضرورة ومستوى كفاية أفرادها، فظهرت العديد من المراكز والمعاهد للتكوين المهني في العالم عامة والجزائر خاصة. سنتناول في هذا الفصل التكوين المهني وتطوره في الجزائر، أهدافه وأهميته والأمور المتعلقة به.

**1- مفهوم التكوين المهني :**

يعتبر التكوين المهني داخل المؤسسة جزءا متما لما تقوم به المؤسسات الصناعية والمهنية وتسعى من وراءه إلى تحقيق مجموعة من الأغراض والأهداف وتزداد أهميته مع التطور التكنولوجي وحاجة اليد العاملة إلى كسب وفعالية ومهارة عن طريق تنمية القدرات الفكرية والعلمية المناسبة لمتطلبات العمل.

**1.1- التعريف اللغوي للتكوين :**

هو ترجمة للكلمة الفرنسية "Formation"، ويعرفها قاموس المنجد (1990) بأنه "إخراج المعدوم من العدم إلى وجود"، وجاء أيضا في "معجم لاروس ( Dictionnaire (Larousse, 1994) على أنه " عملية تشكل أو تكون الشيء". وقد اهتم الباحثون بميادين عدة للتكوين مثل : التكوين البيولوجي، التكوين التربوي والتكوين المهني.

إذ يعرف " فاخر عاقل "، التكوين أنه نمو الفرد على أساس العوامل الوراثية والمكتسبات وانسجام الوراثة من المكتسب من العوامل، وليتشكل النمو عند الفرد ويتكيف مع متطلبات البيئة (فاخر عاقل، 1982، ص 82).

**2.1- التعريف الاصطلاحي للتكوين :**

يعرف "دافيد (David)"، بأنه تلك الأنشطة المخططة التي تهدف إلى اكتساب العاملين معارف ومهارات وقدرات جديدة تمكنهم من أداء الأعمال الموكلة إليهم بكفاءة (David J-C, 1995, p 88).

وحسب القاموس الفرنسي، التكوين المهني بأنه مجموع الإجراءات المتبعة من أجل الوصول إلى أقصى حد من التأهيل للعمال ( Le petit Larousse Illustré, 2009, p 477).

كما يعرفه " عبد الخالق أحمد، 1983، ص 59"، "التكوين المهني بمعناه الشامل لا يقتصر على الأداء الفني للمتكون لتزويده بمعلومات جديدة ومهارات وتحسين طريقته في الأداء بل يتجاوز إلى الأعداد التقني له، أي تزويده باتجاهات جديدة نحو عمله المستقبلي".

ويتضمن تعريف " قوقلان (Goguelin)"، نفس الفكرة في التعاريف المذكورة حيث أن التكوين المهني يبقى عملية مخططة شاملة تمس كل الجوانب من معارف، مهارات وسلوكات، من حيث أنها تهدف جميعا لتحسين الأداء والفعالية فحسبه، " التكوين المهني تدخل عميق وشامل يؤدي إلى تطوير الفرد في ميادين متعددة : ذهنية، أخلاقية وعلمية (Le plat, 1985, p 64)."

## 2- أنواع التكوين المهني :

يختلف نوع ومحتوى التكوين باختلاف الغاية منه، ويرى " بوترف (G. Boterf)"، ثمانية أنواع :

### 1.2- التكوين الأول :

هو تكوين يعمل على تحضير الموظفين الجدد للتكيف مع متطلبات الوضعيات المهنية التي سوف يمارسونها، مع اكتساب معرفة دقيقة للأدوات والإجراءات التي سوف يستعملونها كما يمكنهم من الاستعداد لفهم ثقافة المؤسسة.

### 2.2- التكوين من أجل تحديد المعارف :

يهدف التكوين إلى تحديد كفاءات الأفراد ومؤهلاتهم بغية مواكبة المستجدات والتطورات الحاصلة في سوق العمل.

### 3.2- التكوين التحسيني :

هو تكوين يسمح باكتساب أو تنمية المعارف والقدرات حتى يتمكن العامل من التحكم أحسن في وظيفته والتكيف مع الوضعية المهنية التي يشغلها مع الأخذ بعين الاعتبار تطور خصائصها ومتطلباتها، فهو يهدف إلى التكيف المستمر للعامل مع وظيفته، أخذا بعين الاعتبار المتطلبات التي يفرضها التطور التقني والتكنولوجي.

### 4.2- التكوين للترقية :

هذه العملية تهدف إلى اكتساب مؤهلات جديدة ضرورية لممارسة الفرد لوظيفته مع الحصول على ترقية، فهو يهدف بذلك إلى ترقية الأفراد المستفيدين منه بعد اكتساب المعارف.

**5.2- إعادة التأهيل :**

يخص عملية التكوين الهادفة إلى التكيف مع الوضعيات المهنية الجديدة، يمكن تنظيمه باستمرار بطلب من أعضاء المنظمة، الهدف منه تجديد المعارف بالنسبة للفئة المعنية والمرتبطة بدخول تقنيات ومعارف جديدة.

**6.2- التكوين المتواصل والمستمر :**

يستجيب للنشاطات الجديدة التي فرضها نشاط المؤسسة فهي مجموعة النشاطات التي تسمح للعامل بالتدريب طوال تواجد في المهنة بهدف تقويم الوظائف أو تحسين الإنتاجية.

**7.2- التكوين الاحتياطي :**

هو تكوين يهدف إلى تجديد مستويات المؤهلات لمواجهة التغيرات المحتملة والتي لم تترجع بعد في وظائف خاصة، كما يشمل عمليات التكوين التي تهدف إلى تحضير عمال المنظمة لمواجهة التغيرات التي يمكن حدوثها في المستقبل.

**8.2- التكوين لأجل تغيير الوظيفة أو تغيير مكان العمل ( Redéploiement et****: reconversion)**

يجمع عمليات التكوين التي تهدف إلى تحضير فئة أو عدة فئات من الأفراد، لتغيير وظائفهم أو مكان عملهم مثلا قد يهدف إلى تحويل إداريين أو تقنيين إلى أعوان تجاريين وتهدف العملية التكوينية في هذه الحالة إلى تحضير العمال المعنيين للتغيير الكلي في وظائفهم (G. Boterf, 1993, p 84 -85).

**3- أهمية التكوين المهني :****1.3- التكوين المهني :**

يتم هذا النوع بالمهارات اليدوية والميكانيكية في الأعمال الفنية والمهنية ومن أمثلة على ذلك الكهرباء، الصيانة، التشغيل، ... الخ. وفيه تقوم بعض المنظمات أو نقابات العمال بإنشاء مدارس يتعلم فيها العمال عادة صغار السن، ويحصلون على شهادة فنية.

**2.3- التكوين التخصصي :**

يتضمن معارف ومهارات على وظائف أعلى من الوظائف الفنية والمهنية وتشمل عادة العمال المحاسبية، المشتريات المبيعات، الإنتاج، فالمعارف هنا لا تركز على الإجراءات الروتينية وإنما تركز على حل المشاكل المختلفة، تصميم الأنظمة، التخطيط لها، متابعتها واتخاذ القرار فيها.

**3.3- التكوين الإداري :**

يتضمن المعارف الإشرافية اللازمة لتقلد المناصب الإدارية الدنيا أو الوسطى أو العليا وهي معارف تشمل العمليات الإدارية من تخطيط، تنظيم، رقابة، اتخاذ قرارات، توجيه، قيادة، تحفيز، إدارة جماعات الأعمال، التنسيق والاتصال.

**4- أنواع التكوين حسب أنواع التكوين :****1.4- التكوين داخل المنظمة :**

في بعض الأحيان تقوم المنظمة بتنفيذ البرامج التكوينية داخل المنظمة وذلك بالاعتماد على مكونين من داخل أو خارج المنظمة وبالتالي يجب عليها تصميم البرامج أو دعوة المكونين للمساهمة في تصميم البرامج ثم الإشراف على تنفيذها، وهذا نوع آخر في موقع العمل حيث يقوم الرؤساء المباشرون على قيام بعض العمال القدامى ذوي الخبرة بهذه المهمة.

**2.4- التكوين خارج المنظمة :**

تفضل بعض المنظمات أن تنقل نشاط التكوين خارج المنظمة ذاتها أو جزء منه، وذلك إذا كانت الخبرة التكوينية وأدوات التكوين متاحة بشكل أفضل خارج المنظمة، ويمكن الاستعانة في التكوين الخارجي إما بشركات خاصة أو الالتحاق بالبرامج الحكومية (نفس المرجع السابق، ص 85 - 86).

**5- أهمية التكوين المهني :**

تظهر أهمية التكوين في النتائج المحققة والمنتظرة، فله فائدة اجتماعية ويعتبر وسيلة ذات أهمية كبيرة في تنمية الفرد والمجتمع والمؤسسة إذ يظهر ذلك في :

**1.5- أهمية التكوين بالنسبة للفرد :**

حيث يكسبه مهارات وقدرات جديدة، وكذلك يحسن من أدائه للعمل وينمي قدراته ومؤهلاته ويجعله أكثر تكييف واستقرار في العمل، ويتيح له الرقبة ويجعله قادراً على اتخاذ القرارات والمسؤوليات بشؤون تنفيذ مهمته، زيادة على ذلك فإن تكوين الفرد يجعله راضياً مطمئناً في عمله وبالتالي يرفع من روحه المعنوية ويزيد قابليته للعمل.

كما يسمح التكوين باكتشاف مهارات وإمكانيات الفرد الكامنة وتوظيفها وتطويرها ومن خلاله يساير الفرد التطورات الحديثة ويرفع مستواه العلمي والثقافي، مما يمكنه من إتقان عمله بعيداً عن الأخطاء والأخطار (خالد عبد الرحيم أحمد، 1995، ص 407).

**2.5- أهمية التكوين بالنسبة للمؤسسة :**

يساعد التكوين المؤسسة على تحقيق الأداء الأفضل للعمال وكذلك مساندة التطور التكنولوجي، وزيادة المهارات الفنية، إلى جانب توطيد العلاقات الإنسانية وربط العامل بالمؤسسة من خلال زيادة الشعور بالولاء والانتماء (أمال شوتري، 2008، ص 6).

ويعتبر كذلك من أهم الوسائل التي تؤدي إلى رفع مستوى إنتاجية المنظمة ومردوديتها بالإضافة إلى الاقتصاد في التكاليف وتقليل المخاطر (جمال الدين محمد المرسي، 2003، ص 27).

**3.5- أهمية التكوين المهني للمجتمع :**

لا تنحصر أهمية التكوين المهني على مستوى الفرد والمؤسسة فقط بل تتعدى إلى المستوى الاجتماعي، باعتبارها يتواجدان داخل المحيط الاجتماعي ومن هنا تظهر أهمية التكوين على المستوى الاجتماعي من ناحيتين وهما (أحمد عزت راجح، 1995، ص 109) :

**1.3.5- الناحية الاقتصادية :**

التكوين المهني يساهم في نجاح المؤسسة من خلال زيادة إنتاجها، مما ينعكس على اقتصاد البلاد من حيث السوق والتمن والاستيراد، فنلاحظ توفر المنتج بكثرة والأسعار تنخفض والتقليل من الاستيراد، وعليه فالاستغلال الجيد للتكوين يحقق أكبر مرونة للاقتصاد ويجعله يتماشى مع التقدم الصناعي، وهذا ما ينعكس إيجاباً على المجتمع.

**2.3.5- من الناحية الاجتماعية :**

إن مراكز التكوين المهني بكل أنواعها تجمع الشباب المتسربون من المدارس داخل هذه المراكز مما يقلل من الآفات الاجتماعية كالمخدرات، والجريمة، والتقليل من تفاهل البطالة ويساهم في تقارب الشباب، التعارف فيما بينهم مما يخلق جوا اجتماعيا يسود التألق والتعاون.

**6- أهداف التكوين المهني :**

لا يمكن إعداد برنامج للتكوين المهني إلا بتحديد الأهداف المنتظرة منه، وحسب "Bandura"، فإن إحدى العقبات الكبيرة التي تحول دون إنشاء برامج ينبع من الإخفاق في تحديد الأهداف المراد الوصول إليها تحديا دقيقا (الشاكر، ع، 1991)، وهو ما يعرفه "Bacts" 1991، بتحديد مجموعة السلوكات الملاحظة والقابلة للقياس والتي ستوجب على المتكون أن يكون قادرا على إظهارها عندما ينهي عملية التكوين التي تابعها.

تتضح من هذا التعريف أن السلوكات التي يجب أن تتسم بإمكانية مراقبتها وقياسها وهو ما يتطلب صياغتها وفقا لشروط محددة تتشكل في :

- النشاط الذي يجب أن يقوم به طالب التكوين.
- الظروف التي يجب أن يظهر فيها هذا النشاط.
- معايير هذا النشاط حتى تقييم النتائج فقد تكون مقبولة أو مرفوضة ولأن لكل برنامج تكويني خصوصية فإن المشرفين على التكوين يعتمدون على هذه الشروط لتحديد الأهداف الخاصة للبرنامج (نفس المرجع السابق، 1991).

وعموما هناك أهداف مشتركة بين كل أنواع التكوين :

**1.6- أهداف اقتصادية :**

تتمثل في كسب للقدرات والمهارات اللازم توفيرها في الأفراد واليد العاملة على اختلاف مستوياتها لمواجهة الاحتياجات الاقتصادية على المدى القصير والبعيد، والرفع من كفايتهم الإنتاجية (أشرف محمد شريت، 2000، ص 64).

**2.6- الأهداف الاجتماعية :**

هي تلك التي ترمي إلى تخفيف مشاكل العمال والنزاعات وتنمية العلاقات الإنسانية وبين الإدارة، وإعطاء الفرصة للعمال للمحافظة على عملهم والمساعدة في حل مشاكل البطالة (محمد جمال مرعي، 1968، ص 82).

ويضيف "Leferbere"، هدف آخر وهو الهدف الإعلامي الذي يتمثل حسبه في جعل العاملين من خلال التكوين مدركون للأبعاد العامة للمنشأة التي سوف يعملون بها : من حيث طبيعة النشاط، خصوصياته وليس بنقل المعرفة والمعلومات فقط بل من خلال تطوير قدرات الفهم لديهم أيضا، فبواسطة التكوين يستفيد هذا الأخير أكثر من المعلومات المساعدة والمتعلق بهذا الوسط بشكل واسع، وكذلك في إثراء إطاره المرجعي ومن ثم التمتع بحرية أكبر (Leferbere, 1981).

**7- التكوين المهني في الجزائر :**

اهتمت الجزائر بعملية التكوين المهني، وعملت على توسيع هيكله لأنها مرتبطة بشدة بالرهانات الاقتصادية للبلاد فيما يخص النهوض بالقطاعات الاقتصادية، مع العلم أن تاريخ ظهور هذا القطاع يعود إلى فترة وجود الاستعمار.

**1.7- نشأة التكوين المهني في الجزائر :**

لم يعرف التكوين المهني في الجزائر خلال التواجد الاستعماري إلا خلال الثورة التحريرية (1954 - 1962)، إذ فتحت عدد محدود جدا من مراكز للتكوين التقني (بوفلجة غياث، بدون سنة، ص 64)، وبعد الاستقلال قامت الجزائر بإجراءات ترقية التكوين المهني والاهتمام بتسيير مراكز التكوين المهني لتحسين أوضاع هذا القطاع الذي يعاني من الكثير من النقائص، وفيما بعد تقرر تنمية قطاع التكوين المهني وتوسيع نطاقه في المخطط الخماسي الأول سنة 1979، وكذلك اللجوء إلى التعاون الأجنبي من أجل تحقيق تطور سريع في هذا القطاع.

وقد تطورت سياسة التكوين المهني ابتداء من التسعينات بتنشيطها وإتباعها لسياسة اللامركزية في تسيير مؤسسات وأيضاً ترقية سياسة تكوين الكبار، والاهتمام بقضية التأطير ورعاية بعض الشرائح مثل المنقطعين عن الدراسة البالغين من العمر من 15 إلى

18 سنة وتأهيلهم للاندماج في القطاعات الإنتاجية، وكذا إدماج فئة المعوقين والتكفل بحاجاتهم المهنية الخاصة، إضافة إلى إحداث تنسيق مع القطاعات التي تتكلف بتحقيق المحاور الكبرى لهذه السياسة، ونعني قطاع التخطيط التي ارتست على عاتق مهمة تجهيز وإعادة تجهيز المؤسسات التكوينية (Revue de presse N° 20, www.mfcp-gov.dz).

كما أصبحت سياسة التكوين المهني في الجزائر تربط بين أهداف التكوين ومتطلبات التنمية بإدماج تخصصات مطلوبة في سوق الشغل، وأيضا استعمال الإعلام لتبليغ الشباب والعمال بالإمكانيات التكوينية المتوفرة في البلاد، ولهذا الغرض نصيب " كتابة الدولة للتكوين المهني"، تخصص بتوفير الظروف الملائمة لتحقيق هذه الأهداف وضمان التنسيق بين التكوين المهني والسياسة للتشغيل، فبادرت الدولة إلى إعداد برامج جديدة للتكوين المهني ترمي إلى تحقيق الأهداف المذكورة والتي تطمح إلى الإدماج الاقتصادي والاجتماعي للأفراد، وذلك بمنحهم تكوين يضمن الحصول على منصب عمل في سوق الشغل بما يتفق مع خصوصية المتطلبات الوطنية الاقتصادية.

زيادة إلى الجهود المذكورة في إطار اللامركزية تم توسيع صلاحيات معاهد التكوين المهني، إذ يقتصر دورهم في تكوين المتربصين بل أصبحت مكلفة بإعداد البرامج في التخصصات المختلفة، وتنظيم دورات لترقية مستوى الأساتذة في القطاع، وأيضا إعداد الامتحانات في كل التجمعات، إضافة إلى تكوين الأساتذة وكذلك توفير المساعدات التقنية للمؤسسات الإنتاجية وإمدادها باليد العاملة المؤهلة والمتخصصة.

## 2.7- تنظيم التكوين المهني الموجود داخل المؤسسات الجزائرية :

### 1.2.7- التكوين المهني المتخصص :

يقصد به التكوين الذي يتم في مراكز التكوين المهني والذي يشمل عدة تخصصات تقنية، إدارية، ويتميز هذا النمط بطول المدة (تتعدى عامين) في بعض التخصصات، ويتلقى المتربصون دروسا نظرية في عدة مواد تقنية مثل الكهرباء والمعارف العامة كاللغات، زيادة إلى دروس تطبيقية، ويهدف هذا النوع إلى اكتساب المتكون قدرات تجعله مؤهلا لمزاولة وتنفيذ مهام معينة.

**2.2.7- التحسين المهني :**

يتمثل في إضافة معارف جديدة إلى الرصيد السابق من أجل تحسين الأداء في تخصص عن طريق التعمق المنظم والمنهجي فيه.

**3.2.7- التكوين من أجل الترقية :**

يتضمن هذا التكوين جانبين :

**أ- تعدد مستويات المهن :**

يزود العامل بمعارف خاصة بالمهنة الجديدة التي يشغلها نظرا لاختلاف مستويات المهن وحتى في نفس المهن فيرتقي العامل مهنيا ومعرفيا.

**ب- تسهيل حراكه المهني وسلمه الأجرى :**

يهتم بجانب تسهيل حراكه المهني وسلمه الأجرى، مما يحسن أوضاعه المالية والاجتماعية (القانون المتعلق بتنظيم التكوين المهني داخل المؤسسة، 1980).

**3.7- الآفاق الجديدة لقطاع التكوين المهني في الجزائر :**

تتضمن التشريعات الجديدة المسيرة لقطاع التكوين المهني نقاطا منها كيفية تنظيم البرامج الإعلامية للدفعات الجديدة الملتحقة بالقطاع بإعداد قدر كبير من اللافتات الإعلامية واستغلال جميع القنوات الإعلامية (نشرية وزارية رقم 05، 2004)، وتنظيم التوجيه نحو مختلف التخصصات التي بلغ عددها 22 تخصص حسب النشرة الوزارية المذكورة. كما جاء في المادة 18 إلى المادة 20 من القرار الوزاري رقم 2004/05 تنظيم مقابلة يجريها مستشار التوجيه والتقسيم المهني لمساعدة المترشح على اختيار التخصص الذي سوف يتابعه مدتها 30 دقيقة ويحصر لخطوطها العريضة لكي يستطيع تقييم الصفات التي يريد قياسها واستنتاج مدى تطابقها مع متطلبات كل تخصص وتحتوي المقابلة على ثلاث محاور، فالأول يتعلق بهيئة المترشح، والثاني حول المستوى الاجتماعي العائلي وفكرة المترشح عن التكوين، والمحور الثالث يتعلق بمحفزات المترشح لمتابعة التكوين أو تخصص معين، مع العلم أن توجيه المترشحين نحو الاختصاص الذي يرغبونه وهو الهدف الذي ترمي إليه المقابلة وطبعا شريطة أن تسمح مؤهلاته بذلك سوف يؤدي إلى تجاوب

أفضل مع التكوين الذي سيتلقاه، وعلى هذا الأساس يحصر المستشار للتوجيه المقابلة بالأخذ بعين الاعتبار عدد من المعلومات التي تتضمن المحاور المذكورة أعلاه.

ساهمت الإجراءات الجديدة المتعلقة بالتكوين المهني في الجزائر إلى إعطاء دفعا جديدا والتكفل بانشغالات الأفراد وبطلبات سوق العمل ولكنه رغم ما أفرزته من تطور لا يزال يعاني من النقائص التي تعرقل مساره وذلك لأسباب منها : استمرار التفاوت بين العرض والطلب في التكوين، نقص في التجهيز للمراكز الخاصة بالتخصصات التقنية، وتقدم المعلومات المتضمنة للبرامج التكوينية وضرورة تحديثها بما يساير التطور التكنولوجي السريع والقضاء على الهوة الموجودة بين محتوى التكوين وواقع العمل، ومن المشاكل الأكثر إلحاحا هو إعطاء الأولوية لعدد المتخرجين على حساب نوعية التكوين المتبع والرغبة في التكفل بكل طلبات التكوين بما يفوق الإمكانيات البيداغوجية المتوفرة، فقد أصبح الهم الوحيد للمسؤولين في القطاع هو تحطيم الأرقام القياسية في عدد المتخرجين من قطاع التكوين كما يرد في المنشورية الوزارية رقم 05، 2004.

#### 8- تقييم برامج التكوين :

إن تقييم البرامج التكوينية وما حققه من نتائج يعتبر جزءا أساسيا من نشاط التكوين، ويمكن تعريف التقييم على أنه مجموعة من الإجراءات التي تقاس بها البرامج التكوينية ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها المرسومة، كما تقاس بها كفاءة المتكويين ومدى التغيير الذي نجح التكوين في إحداثه وكذلك تقاس بها كفاءة المدربين الذين قاموا بتنفيذ البرامج (عبد الباري ذرة وزهير الصباغ، ص 380)، فتقييم البرنامج التدريبي يمكن من معرفة الثغرات التي حدثت خلاله من حيث التحفيز له وتنفيذه والوقوف على أسبابها للعمل على تجنبها وتفاديها مستقبلا، كما يمكن من تحديد ومعرفة مدى نجاح المكونين في تنفيذ هذه البرامج، ويعطي صورة واضحة عن مدى استفادة المتكويين من العملية التكوينية هذه، ولغرض تحقيق ذلك لابد من إتباع الأساليب المناسبة في عملية التقييم ومن بين الأساليب التي يمكن استعمالها في العملية نجد :

**1.8- الاستمارة :**

بعد الانتهاء من الدورة التكوينية يتم توزيع الاستمارات على المتكولين تتضمن معايير موضوعية على شكل أسئلة واستفسارات يجيبون عنها معبرين بذلك عن آرائهم بالمكولين، وأسلوب تخطيط البرنامج ومحتواه من خلال هذه الإجابات، يمكن تشخيص نقاط الضعف في البرنامج التكويني.

**2.8- الملاحظة المباشرة :**

يمكن تقييم البرنامج من خلال مراقبة وملاحظة رد فعل المتكولين تجاه البرنامج بمن فيهم المتكولين والهيئة المشرفة على التكوين ويتم ذلك من خلال الأحاديث التي تدور بينهم أو من خلال الشكاوي الموجهة من قبلهم لمنسق البرنامج أو المشرف على تنفيذه. أما من حيث تقييم مدى استفادة المتكولين من التكوين الذي خضعوا له فهناك أساليب ومعايير متعددة يمكن بواسطتها الحكم على مدى الاستفادة بشرط ألا تكون هناك عوامل مؤثرة أخرى غير التكوين، وهنا نشير إلى ان ذلك لا يمكن له أن يتم إلا بعد مرور فترة زمنية مناسبة على إنهاء التكوين (مصطفى نجيب شاويش، 2000، ص 243)، وعودة العمال إلى أعمالهم وممارستهم لها، وأهم هذه الطرق :

- دراسة التطورات والتحسينات التي طرأت على العمال وذلك بعد عودة المتكولين واستلامهم عملهم مثل استخدام طرق وأساليب عمل جديد تدربوا عليها وأدت إلى زيادة إنتاجية العمل وتحسين متساو وتخفيض تكلفته.
- قياس التغيرات في الأداء وذلك بمقارنة النتائج الحالية بنتائج قياس الكفاءة السابقة.
- الترقية وذلك عن طريق معرفة عدد المتدربين الذين تحصلوا على ترقية نتيجة كفاءتهم في العمل وذلك بعد التكوين.
- إجراء الاختبار بمجموعتين، الأولى ضابطة والثانية تجريبية، فالأولى تخضعها للتكوين أما الثانية فلا تكون، ثم نقوم بإخضاع المجموعتين لاختبار واحد مع فصل العوامل على أداء المجموعة الضاغطة غير المدربة والفرق بين نتائج المجموعتين يكون ناتجا عن التدريب.

**خلاصة الفصل :**

نستخلص من التكوين المهني وسيلة فعالة لتحقيق الاستفادة التامة من الموارد البشرية إضافة إلى التزايد المستمر من حيث الجوانب الفنية للوظائف والأعمال في الوقت الحاضر، كما أن اكتساب الفرد للكفاءات يؤدي إلى رفع معنويات واكتسابه الثقة بالنفس وسد حاجيات المؤسسة من اليد العاملة المؤهلة ورفع فعالية العمال باكتسابهم معارف جديدة تساهم في إحداث تغييرات على المستوى النفسي، الاجتماعي والمادي.

# الجانحة التطبيقية

## الفصل الرابع : منهج الدراسة.

- تمهيد
- 10- منهج الدراسة
- 11- ميدان الدراسة
- 12- الدراسة الاستطلاعية
- 13- مجتمع الدراسة
- 14- عينة الدراسة
- 15- خصائص عينة الدراسة
- 16- وصف أداة الدراسة
- 17- صدق وثبات أداة الدراسة
- 18- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
- خلاصة الفصل

**تمهيد :**

نتناول في هذا الفصل الإجراءات المنهجية التي تم إتباعها لجمع البيانات قصد اختبار الفرضيات هذه الدراسة، ونستهله بتقديم المنهج المتبع في هذه الدراسة الحالية، ثم تقديم ميدان البحث، والدراسة الاستطلاعية وإجراءات تطبيقها، ويليه ذكر مجتمع الدراسة وكذا العينة المستجوبة وكيفية اختبارها ومختلف خصائصها، بالإضافة إلى ذكر الأدوات المستعملة في جمع البيانات وهذا من حيث بنائها والتحقق من معاملات صدقها وثباتها وكيفية تطبيقها في ميدان الدراسة، وفي الأخير الإشارة إلى أهم الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل النتائج.

**1- منهج الدراسة :**

إن اختيار منهج الدراسة يعد نقطة هامة في البحوث الإنسانية إذ يتوقف اختبار نوع المنهج الذي يستخدم لمعالجة متغيرات الدراسة حسب الموضوع من حيث الأهداف والنتائج المراد التوصل إليها، قمنا باستخدام المنهج الوصفي التحليلي لارتباطه بدراسة الموضوعات المتعلقة بالمجالات الإنسانية ووصفها كما هي في الواقع من حيث طبيعتها ودرجة وجودها. حيث يعرف المنهج الوصفي أنه جمع الشواهد الخاصة بوضع راهن، حيث يحاول الباحث من خلاله الكشف عن العلاقات بين المتغيرات التي يدرسها دون إحداث أي تغيير (محمود عبد الحليم المنسي، 2000، ص 207).

ويعرفه " تركي رابح "، على أنه كل استقصاء ينصب على ظاهرة من الظواهر التعليمية والنفسية، كما هي قائمة في الحاضر يقصد تشخيصها وكشف جوانبها وتحديد العلاقة بين عناصرها أو بينها وبين الظواهر التعليمية أو النفسية أو الاجتماعية (تركي رابح، 1984، ص 129).

**2- ميدان الدراسة :**

لقد تمت دراستنا الميدانية في مركز التكوين المهني " كراد رشيد " و " ثالة علام " بتيزي وزو.

**1.2- مركز التكوين المهني " كراد رشيد " :**

لقد قمنا بدراستنا الميدانية على عينة من مكوني مركز التكوين المهني والتمهين "كراد رشيد (CFPA, Kerrad Rachid)"، فهو مركز موروث عن الاستعمار الفرنسي وقد بناه " الآباء البيض (Les pères blancs)" سنة 1958، وكان يقدم تكوين في ميدان المحاسبة والرسم المعماري.

وبعد الاستقلال استرجعته الإدارة الجزائرية وحولته إلى مؤسسة للتكوين المهني سنة 1978، حيث أدرجت تخصصات أخرى لفائدة الشباب،/ وحاليا يتضمن المركز " كراد رشيد" إلى حوالي أربعة وعشرين (24) تخصص في التكوين الإقامي وعدد هام من التخصصات في التمهين وأخرى في التكوين عن طريق الدروس المسائية، كما يكلف المركز بمنح شهادات للمتربصين المتكويين عن بعد حيث يتكفل تسيير هذا النوع من

التكوين " المركز التقني للتعليم المهني عن بعد (CNEPD) والذي يملك مركزا له في بلدية تيزي وزو.

ومهمة مركز التكوين المهني هو منح مؤهلات بتكوين يد عاملة ذات كفاءات، تكون هذه الأخيرة في متناول القطاع الاقتصادي والإداري على مستوى الولاية. ويشير الهيكل التنظيمي للمركز (الملحق) إلى وجود ملحقتين تابعتين له، إحداهما في طور الإنجاز والأخرى واقعة جنوب غرب مدينة تيزي وزو، ويتعلق الأمر بالملحقة التي أجرينا فيها بحثنا والمعروفة باسم " ANCI, Collège National de l'Enseignement Technique (Ex Cent)", والتي كانت في السابق اكاديمية التعليم التقني التابع لوزارة التربية الوطنية، ولما أعيد تنظيم قطاع التربية، أصبحت أقسامها شاغرة فاستغلتها وزارة التكوين المهني وعينتها ملحقة لمركز التكوين المهني والتمهين " كراد رشيد" بتيزي وزو سنة 1993، ويبلغ عدد المتكويين في ملحقة "Ex Cent" لسنة 2014 بـ 420 متكون في مختلف التخصصات من كلا الجنسين.

## 2.2- مركز التكوين والتمهين " ثالة علام ":

مركز التكوين المهني والتعليم المهنيين للبنات " ثالة علام"، مؤسسة عمومية ذات طابع إداري، تأسس بموجب المرسوم التنفيذي رقم 14/79 المقرر في 25 جانفي 1979 المنشور في الجريدة الرسمية عدد رقم 6 في 06 فيفري 1979 تم، تم افتتاحه من طرف السيد وزير التكوين المهني والعمل، السيد " محمد نابي " في يوم 31 ماي 1983. يقع المركز جنوب غرب ولاية تيزي وزو، على بعد 5 كلم عن حقل الولاية المركز، ينتشر على مساحة إجمالية قدرها 33499 كلم<sup>2</sup> بما في ذلك 6010 كلم<sup>2</sup>.

## 3- الدراسة الاستطلاعية :

تعد الدراسة الاستطلاعية من الناحية المنهجية مرحلة تمهيدية قبل التطرق إلى الدراسة الأساسية للبحث العلمي، فهي تهدف إلى جمع المعلومات التي تخدم موضوع لإجراء الدراسة، وبعد عملية بناء استبيان الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني (مصادر آثاره) والذي شمل في صورته الأولى 82 بندا، تم عرضه على بعض أساتذة قسم علم النفس بجامعة مولود معمري بتيزي وزو، من أجل الحصول على آرائهم وملاحظاتهم

حول مضمون وشكل الاستبيان بالنظر إلى موضوع وأهداف وفرضيات هذه الدراسة، وقد كانت ملاحظاتهم جد مفيدة بحيث مكنتنا من حذف وإضافة وتغيير بعض البنود والعبارات من هذا الاستبيان.

وبعد أن قمنا بتجميع استبيان مصادر الضغط المهني واستبيان آثار الضغط المهني في أداة واحدة وزعناها على مكوني مراكز التكوين المهني بتيزي وزو (ثالة علام وكراد رشيد). وكان التوزيع مباشر بيننا وبين المستجوبين.

#### 4- مجتمع الدراسة :

نعني بمجموعة الدراسة جميع مفردات الظاهرة التي يقوم بدراستها الباحث، وفي واقع الأمر إن دراسة المجتمع الأصلي كله يتطلب وقتا طويلا وجهدا شاقا وتكاليف مادية مرتفعة، ويكفي أن يختار الباحث عينة ممثلة للمجتمع الأصلي للدراسة بحيث تحقق أهداف البحث وتساعده على إنجاز مهمته (الأحسن، حمزة، 2015، ص 237).

ويتمثل مجتمع الدراسة الحالية في بعض مكوني مراكز التكوين المهني المنتسبين إلى مديرية التكوين المهني لبلدية تيزي وزو.

#### 5- عينة الدراسة :

تتكون عينة الدراسة الحالية من 60 مكونا (ة) تم اختيارهم بطريقة عشوائية من بين المجموع الكلي لمكوني مراكز التكوين المهني والمنتسبين إلى مديرية التكوين المهني لولاية تيزي وزو (بلدية تيزي وزو)، حيث قمنا بتوزيع أداة الدراسة المكونة من استبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني واستبيان آثار الضغط المهني على 80 مكون (ة) يدرسون في مركزي التكوين المهني " كراد رشيد " ومركز التكوين المهني والتمهين " ثالة علام ".

وبعد عملية جمع الاستبيانات تمكنا من استرجاع 73 استبيان، ليتقلص العدد فيما بعد إلى 60 بسبب عدم الإجابة على جميع العبارات والبنود الواردة في أداة الدراسة.

## 6- خصائص عينة الدراسة :

## 1.6- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس :

الجدول رقم (02) : توزيع أفراد العينة حسب نوع الجنس.

النسبة المئوية	التكرار	نوع الجنس
36,70	22	ذكور
63,30	38	إناث
100	60	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (02)، أن عدد المكونين الإناث يفوق عدد المكونين الذكور، حيث بلغ عدد الإناث 38 بنسبة 63,30 % في حين بلغ عدد الذكور 22 بنسبة 36,70 %.

## 2.6- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن :

الجدول رقم (03) : توزيع أفراد العينة حسب فئة السن.

النسبة المئوية	التكرار	فئة السن
26,70	16	أقل من 30 سنة
33,30	20	ما بين 30 – 40 سنة
31,70	19	ما بين 41 – 50 سنة
08,30	05	أكثر من 50 سنة
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن أفراد عينة الدراسة الذين يبلغ أعمارهم "ما بين 30 – 40 سنة " هم الأكثر عددا حيث بلغ عددهم بـ 20 مكون (ة) بنسبة 33,30 %، ثم تليها فئة السن التي تتراوح أعمارهم " ما بين 41 – 50 سنة " حيث قدر عددها بـ 19 مكون (ة) بنسبة 31,70 %، ثم تليها فئة السن " الأقل من 30 سنة " حيث قدر عددها بـ 16 مكون (ة) بنسبة 26,70 %، وفي الأخير السن التي " تفوق 50 سنة " حيث بلغ عددها 5 مكون (ة) بنسبة 08,30 %.

## 3.6- توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية :

الجدول رقم (04) : توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
35	21	أعزب / عزباء
63,30	38	متزوج (ة)
1,70	01	مطلق (ة)
00	00	أرمل (ة)
100	60	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (04) أن أغلبية أفراد عينة هذه الدراسة متزوجة، حيث بلغ عدد المكونين المتزوجين بـ 38 مكون (ة) بنسبة 63,30 %، ثم يليه المكونين العزاب الذين يبلغ عددهم بـ 21 مكون (ة) بنسبة 35 %، في حين بلغ عدد المطلقين بـ 1 بنسبة 1,70 %.

## 4.6- توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي :

الجدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
00	00	ابتدائي
00	00	متوسط
30	18	ثانوي
36,70	22	جامعي
33,30	20	ما بعد التدرج
100	60	المجموع

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أغلبية أفراد عينة هذه الدراسة لديهم مستوى جامعي، حيث بلغ عدد المكونين ذوي المستوى التعليمي الجامعي بـ 22 مكون (ة) بنسبة 36,70 %، ثم يليه المكونين الذين لديهم مستوى تعليمي بعد التدرج الذين بلغ عددهم 20 مكون (ة) بنسبة 33,30 %، أما الأساتذة الذين لديهم مستوى تعليمي ثانوي يقدر بـ 18 مكون (ة) بنسبة 30 %.

## 5.6- توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية :

الجدول رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	فئة الأقدمية
60	36	أقل من 10 سنوات
26,70	16	ما بين 10 – 20 سنة
10	06	ما بين 21 – 30 سنة
3,30	02	أكثر من 30 سنة
100	60	المجموع

يتبين من خلال الجدول رقم (06) أن أغلبية أفراد عينة هذه الدراسة تقل لديهم سنوات الأقدمية في مهنة التكوين عن 10 سنوات، حيث بلغ عدد المكونين ذوي فئة الأقدمية الأقل من 10 سنوات 36 مكون (ة) بنسبة 60 %، ثم يليه المكونين ذوي فئة الأقدمية التي تتراوح ما بين 10 – 20 سنة والبالغ عددهم 16 مكون (ة) بنسبة 26,70 %، ثم فئة المكونين ذوي سنوات الأقدمية التي تتراوح ما بين 21 – 30 سنة والبالغ عددهم 6 مكون (ة) بنسبة 10 %، وفي الأخير فئة المكونين الذين تفوق سنوات الأقدمية لديهم عن 30 سنة والبالغ عددهم 02 مكون (ة) بنسبة 3,30 %.

## 7- وصف أداة الدراسة :

لقد تم الاعتماد على استبيان الدراسة اشتمل على ثلاث أجزاء وهي كالتالي :

## 1.7- الجزء الأول :

يشتمل على البيانات الشخصية المتعلقة بالمستجوبين من حيث الجنس، السن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي وسنوات الأقدمية.

## 2.7- الجزء الثاني :

يشتمل هذا الجزء على استبيان مؤلف من طرف الدكتور " الأحسن حمزة " قصد تحديد المصادر المسببة للضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني بتيزي وزو (كراد رشيد وتالة علام)، ويتألف هذا الاستبيان من 47 بند موزع على 05 محاور وهي كما يلي:

**1.2.7- محور ظروف العمل :**

يتكون من 10 بنود يحمل الأرقام التالية : 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10.

**2.2.7- محور محتوى العمل :**

يتكون من 13 بنود يحمل الأرقام التالية : 11 - 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18 - 19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25.

**3.2.7- محور الأجر والحوافز :**

يتكون من 10 بنود يحمل الأرقام التالية : 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29 - 30 - 31 - 32 - 33.

**4.2.7- محور العلاقات المهنية :**

يتكون من 9 بنود يحمل الأرقام التالية : 34 - 35 - 36 - 37 - 38 - 39 - 40 - 41 - 42.

**5.2.7- محور المكانة الاجتماعية :**

يتكون من 5 بنود تحمل الأرقام التالية : 43 - 44 - 45 - 46 - 47.

**3.7- الجزء الثالث :**

يشتمل هذا الجزء على استبيان مؤلف من طرفنا قصد التعرف على آثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني بـتيزي وزو، ويتألف هذا الاستبيان من 29 بند موزع على ثلاث (03) محاور وهي كما يلي :

**1.3.7- الآثار النفسية :**

يتكون من 11 بنود تحمل الأرقام التالية : 1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - 7 - 8 - 9 - 10 - 11.

**2.3.7- محور الآثار السلوكية :**

يتكون من 07 بنود تحمل الأرقام التالية : 12 - 13 - 14 - 15 - 16 - 17 - 18.

**3.3.7- محور الآثار الجسمية :**

يتكون من 11 بنود تحمل الأرقام التالية : 19 - 20 - 21 - 22 - 23 - 24 - 25 - 26 - 27 - 28 - 29.

وفيما يخص طريقة تنقيط استبيان ومصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني واستبيان الآثار الناجمة عن ضغوط العمل، فقد تم إتباع طريقة التدرج التجميعي " لليكارت (Liker)"، حيث يتكون هذا السلم من خمسة إجابات متمثلة تتراوح بين دائما، غالبا، أحيانا، نادرا وأبدا، والجدول التالي يوضح درجات مقياس " ليكارت " .

#### الجدول رقم 07 : درجات مقياس " ليكارت (Liker) "

الاستجابة	أبدا	نادرا	أحيانا	غالبا	دائما
الدرجة	1	2	3	4	5

#### 8- صدق وثبات أداة الدراسة :

##### 1.8- استبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني :

##### 1.1.8- الصدق :

##### أ- صدق المحكمين :

قمنا بعرض الاستبيان الخاص بتحديد مصادر المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني على مجموعة من الأساتذة قسم علم النفس، حيث طلب منهم إداء الرأي والحكم على مدى مناسبة بنود هذا الاستبيان في قياس الغرض والهدف الذي أكدت من أجله، وقد تم الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم من حيث إعادة صياغة بعض العبارات وحذف تلك التي ليس لها علاقة بمتغير الدراسة وإضافة بنود أخرى لم نصل إليها من قبل.

##### ب- صدق التكوين الفرضي :

تم حساب هذا النوع من الصدق عن طريق حساب معامل الارتباط (Pearson) بين كل بند ودرجة المحور الذي ينتمي إليه من جهة، وعلاقة هذا البند بالدرجة الكلية للاستبيان من جهة أخرى، وسيتم حذف أي بند يكون ارتباطه بالمحور الذي ينتمي إليه أو بالدرجة الكلية للاستبيان غير دال إحصائيا. وقد أسفر التحليل الإحصائي للبيانات عن النتائج الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (08) : معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان وكل من درجة المحور والدرجة الكلية.

المحاور	البنود	معامل الارتباط بدرجة المحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
1- ظروف العمل	01	0,45 **	0,32 *
	02	0,50 **	0,43 **
	03	0,54 **	0,81 **
	04	0,74 **	0,67 **
	05	0,55 **	0,42 **
	06	0,64 **	0,55 **
	07	0,50 **	0,42 **
	08	0,68 **	0,53 **
	09	0,57 **	0,54 **
	10	0,38 **	0,33 **
	11	0,55 **	0,60 **
	12	0,39 **	0,25 **
	13	0,013 **	0,24 **
	14	0,49 **	0,42 **
	15	0,50 **	0,58 **
	16	0,63 **	0,61 **
	17	0,54 **	0,59 **
	18	0,64 **	0,47 **
	19	0,57 **	0,36 **
	20	0,53 **	0,32 **
	21	0,56 **	0,46 **
	22	0,66 **	0,66 **
	23	0,70 **	0,75 **
2- محتوى العمل	11	0,55 **	0,60 **
	12	0,39 **	0,25 **
	13	0,013 **	0,24 **
	14	0,49 **	0,42 **
	15	0,50 **	0,58 **
	16	0,63 **	0,61 **
	17	0,54 **	0,59 **
	18	0,64 **	0,47 **
	19	0,57 **	0,36 **
	20	0,53 **	0,32 **

0,46 **	0,56 **	21	3- الأجر و الحوافز
0,66 **	0,66 **	22	
0,75 **	0,70 **	23	
0,50 **	0,55 **	24	
0,53 **	0,62 **	25	
0,42 **	0,70 **	26	
0,49 **	0,59 **	27	
0,54 **	0,66 **	28	
0,42 **	0,54 **	29	
0,74 **	0,23 **	30	
0,57 **	0,70 **	31	
0,61 **	0,71 **	32	
0,52 **	0,69 **	33	
0,63 **	0,75 **	34	4- العلاقات المهنية
0,66 **	0,68 **	35	
0,64 **	0,77 **	36	
0,71 **	0,78 **	37	
0,75 **	0,82 **	38	
0,69 **	0,76 **	39	
0,66 **	0,77 **	40	
0,67 **	0,80 **	41	
0,57 **	0,64 **	42	
0,58 **	0,68 **	43	5- المكانة الاجتماعية
0,74 **	0,74 **	44	
0,62 **	0,81 **	45	
0,53 **	0,71 **	46	
0,51 **	0,74 **	47	

(\*) دال عند 0.01

(\*) دال عند 0.05

يتضح من خلال الجدول رقم (08) وجود علاقة إرتباطية تراوحت بين المتوسط والعالية وهي دالة إحصائية عند مستوى دلالة "  $a = 0,01$  " بين كل بند ودرجة المحور الذي ينتمي إليه، وبين كل بند والدرجة الكلية لاستبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني، وعليه يمكن القول بأن هذا الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق.

## 2.1.8- الثبات :

يقصد بثبات المقياس أو الاختبار أن يعطي هذا المقياس نفس النتائج لو تم إعادة تطبيقه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد تحققنا من ثبات مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني من خلال حساب " معامل ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)".

الجدول رقم (09) : قيمة معامل " ألفا كرونباخ " لاستبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني.

معامل " ألفا كرونباخ "	بنود كل محور	محاور الاستبيان
0,75	7 - 6 - 5 - 4 - 3 - 2 - 1 10 - 9 - 8 -	1- ظروف العمل
0,78	- 15 - 14 - 13 - 12 - 11 - 20 - 19 - 18 - 17 - 16 23 - 22 - 21	2- محتوى العمل
0,82	- 28 - 27 - 26 - 25 - 24 33 - 32 - 31 - 30 - 29	3- الأجر والحوافز
0,90	- 38 - 37 - 36 - 35 - 34 42 - 41 - 40 - 39	4- العلاقات المهنية
0,73	47 - 46 - 45 - 44 - 43	5- المكانة الاجتماعية
0,88		جميع بنود الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة معامل " ألفا كرونباخ " عالية في كل محاور استبيان مصادر الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني المعد من طرفنا، كما أن قيمة معامل " ألفا كرونباخ " لجميع بنود هذا الاستبيان كانت عالية (0,88) ومن خلال هذه النتائج نستخلص بأن معامل الثبات كان مرتفع.

## 2.8- استبيان آثار الضغط المهني :

## 1.2.8- الصدق :

## أ- صدق المحكمين :

قمنا بعرض الاستبيان الخاص بآثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني على مجموعة من أساتذة قسم علم النفس، حيث طلب منهم إبداء الرأي والحكم على مدى مناسبة بنود هذا الاستبيان في قياس الغرض والهدف الذي أكدت من أجله، وقد تم الأخذ بأرائهم واقتراحاتهم من حيث إعادة صياغة بعض العبارات وحذف تلك التي ليس لها علاقة بمتغير الدراسة وإضافة بنود أخرى لم نصل إليها من قبل.

## ب- صدق التكوين الفرضي :

قد تم حساب هذا النوع من الصدق عن طريق حساب معامل الارتباط (Pearson) بين كل بنود ودرجة المحور الذي ينتمي إليه من جهة، وعلاقة هذا البند بالدرجة الكلية للاستبيان من جهة أخرى، وسيتم حذف أي بند يكون ارتباطه بالمحور الذي ينتمي إليه أو بالدرجة الكلية للاستبيان غير دال إحصائياً، وقد أسفر التحليل الإحصائي للبيانات عن النتائج الموضحة في الجدول التالي.

الجدول رقم (10) : معاملات الارتباط بين بنود الاستبيان وكل من درجة المحور والدرجة الكلية.

المحاور	البنود	معامل الارتباط بدرجة المحور	معامل الارتباط بالدرجة الكلية
1- نفسية	01	0,72 **	0,58 **
	02	0,64 **	0,54 **
	03	0,63 **	0,58 **
	04	0,65 **	0,54 **
	05	0,53 **	0,46 **
	06	0,62 **	0,54 **
	07	0,60 **	0,61 **
	08	0,71 **	0,58 **
	09	0,69 **	0,66 **
	10	0,72 **	0,67 **
	11	0,65 **	0,62 **

0,63 **	0,65 **	12	-2 سلوكية
0,68 **	0,73 **	13	
0,59 **	0,61 **	14	
0,50 **	0,66 **	15	
0,62 **	0,76 **	16	
0,63 **	0,82 **	17	
0,55 **	0,74 **	18	
0,24 **	0,11 **	19	-3 جسمية
0,47 **	0,50 **	20	
0,55 **	0,53 **	21	
0,37 **	0,55 **	22	
0,52 **	0,70 **	23	
0,49 **	0,65 **	24	
0,52 **	0,73 **	25	
0,54 **	0,58 **	26	
0,21 **	0,47 **	27	
0,33 **	0,57 **	28	
0,36 **	0,51 **	29	

(\*) دال عند 0.01

(\*) دال عند 0.05

تبين من خلال الجدول رقم (10)، وجود علاقة ارتباطية تراوحت بين المتوسط والعالية وهي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة "  $a = 0,01$  " بين كل بند ودرجة المحور الذي ينتمي إليه، وبين كل بند والدرجة الكلية لاستبيان آثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني، وعليه يمكن القول بأن هذا الاستبيان يتمتع بدرجة مرتفعة من الصدق.

### 2.2.8- الثبات :

يقصد به بثبات المقياس أو الاختبار أن يعطي هذا المقياس نفس النتائج لو تم إعادة تطبيقه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، وقد تحققنا من ثبات استبيان آثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني من خلال حساب معامل " ألفا كرونباخ (Alpha de Cronbach)".

الجدول رقم (11) : قيمة معامل " ألفا كرونباخ " لاستبيان آثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني.

معامل " ألفا كرونباخ "	بنود كل محور	محاور الاستبيان
0,86	7 - 6 - 5 - 4 - 3 - 2 - 1 11. - 10 - 9 - 8 -	1- نفسية
0,84	- 16 - 15 - 14 - 13 - 12 18. - 17	2- سلوكية
0,76	- 23 - 22 - 21 - 20 - 19 - 28 - 27 - 26 - 25 - 24 29.	3- جسمية
0,90		جميع بنود الاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11)، أن قيمة معامل " ألفا كرونباخ " عالية في كل محاور استبيان آثار الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني المعد من طرفنا، كما أن قيمة معامل " ألفا كرونباخ " لجميع بنود هذا الاستبيان كانت عالية " 0,90 "، ومن خلال هذه النتائج نستخلص بأن معامل الثبات كان مرتفع.

#### 9- الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

- بعد استرجاع الاستبيانات وتفريغها، قمنا بتحليلها عن طريق مجموعة من البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية :
- التكرارات والمتوسطات الحسابية والنسب المئوية.
  - معامل الارتباط " بيرسون (Pearson)".
  - معامل " ألفا كرونباخ (Alpha de cronbach)".
  - اختبار "فريدمان".

**خلاصة الفصل :**

لقد تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى عرض الخطوات والمراحل المتبعة في منهجية الدراسة وكذا عرض مختلف الوسائل المستعملة، وهذا ما يمكننا إلى الانتقال إلى الفصل الموالي المتمثل في عرض وتحليل النتائج.

## الفصل الخامس : عرض نتائج الدراسة وتحليلها

5- عرض نتائج الدراسة وتحليلها

6- مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها

7- الاستنتاج العام

8- توصيات واقتراحات الدراسة

**1- عرض نتائج الدراسة وتحليلها :****1.1- الفرضية الأولى :**

توقعنا فيها وجود مستوى مرتفع من الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني. ولاختبار هذه الفرضية قمنا بتحديد مستويين من الضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني انطلاقا من عدد بنود الاستبيان المخصص لتحديد مصادر هذا الضغط، كما قابل كل بند خمسة إجابات محتملة تتراوح علاماتها من 1 إلى 5 ، وعليه يمكن تحديد الدرجة الدنيا والقصى لكل مستوى كما يلي :

- مستوى منخفض من الضغط المهني : بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين " 47 و 140 " .

- مستوى مرتفع من الضغط المهني : بعد أن يتحصل المستجيب على علامة تتراوح ما بين " 141 و 235 " .

وقد أظهرت نتائج التحليل أن أغلبية مكوني مراكز التكوين المهني الذين تناولتهم هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الضغط المهني الذي تتراوح درجته ما بين " 141 و 235 " ، حيث قدر عددهم بـ 42 مكون (ة) بنسبة مئوية بلغت 70 % ، ثم يليه مكوني مراكز التكوين المهني نوي المستوى المنخفض من الضغط المهني الذي تتراوح درجته ما بين " 47 و 140 " ، حيث قدر عددهم بـ 18 مكون (ة) بنسبة مئوية بلغت 30 % . وعليه فقد جاءت هذه النتائج مطابقة لما توقعناه سابقا وبالتالي يمكن القول بأن مكوني مراكز التكوين المهني بتيزي وزو(كراد رشيد وتالة علام) يعانون من ضغط مهني مرتفع، أنظر الجدول التالي :

**جدول رقم (12) : الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب مستوى معاناتهم من الضغط المهني.**

النسبة المئوية	عدد المكونين	مستوى الضغط المهني
30	18	1- ضغط مهني منخفض
70	42	2- ضغط مهني مرتفع
100	60	المجموع

**2.1- الفرضية الثانية :**

توقعنا فيها أن مكوني مراكز التكوين المهني يتعرضون للضغط المهني بسبب مصادر متعلقة بمستوى العمل، الأجر والحوافز، العلاقات المهنية والمكانة الاجتماعية. ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار " فريدمان للرتب "، وقبل عرض نتائج التحليل نعرض أولاً الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة من حيث المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري، فقد أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي لمحور ظروف العمل قد بلغ 35,28 بانحراف معياري يساوي 6,71، في حين قدر المتوسط الحسابي لمحور محتوى العمل بـ 43.46 بانحراف معياري يساوي 9.49، أما محور الأجر والحوافز فقد قدر متوسطه الحسابي بـ 35.48 بانحراف معياري يساوي 8.00، وكذلك بالنسبة لمحور العلاقات المهنية حيث قدر متوسطه الحسابي بـ 28.68 بانحراف معياري يساوي 9.25، أما بالنسبة لمحور المكانة الاجتماعية فقد بلغ متوسطه الحسابي بـ 14.66 بانحراف معياري قدر بـ 6.26، كما يمثله الجدول التالي :

**الجدول رقم (13) : الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة من الدراسة حسب المصادر المبيّنة للضغط المهني لديهم.**

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
ظروف العمل	35,28	6,71
محتوى العمل	43,48	9,49
الأجر والحوافز	35,48	8,00
العلاقات المهنية	28,68	9,25
المكانة الاجتماعية	14,66	6,26

ويظهر تطبيق اختبار " فريدمان " على المصادر المسببة للضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني والمتسببة إلى كل من مديريةية التكوين المهني لولاية تيزي وزو (كراد راشيد وتالة علام)، ترتيب هذه المصادر، حيث جاء في المرتبة الأولى محور محتوى العمل، ثم يليه محور الأجر والحوافز، ثم جاء بعده محور ظروف العمل، ليأتي عقبه محور العلاقات المهنية، وليه محور المكانة الاجتماعية (أنظر الجدول رقم 14).

الجدول رقم (14) : ترتيب المصادر المسببة للضغط المهني في مراكز التكوين المهني حسب نتائج اختبار " فريدمان للرتب " .

متوسط الرتب	المحاور
4,73	محتوى العمل
3,47	الأجر والحوافز
3,42	ظروف العمل
2,38	العلاقات المهنية
1,00	المكانة الاجتماعية

وباعتبار اختبار "فريدمان" يتبع توزيع كاف مربع، فقد كانت " كا<sup>2</sup> " 188,98 وهو اختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة "a = 0,01"، بحيث قدرت الدلالة الإحصائية (P) بـ (P < 0,01 , P = 0,00 / 0,00) وعليه يعني أن هذا الترتيب المقدم هو ترتيب موضوعي ودال، وبالتالي نتائج هذا الاختبار جاءت مطابقة لما توقعناه سابقا ومفادها أن مكوني مراكز التكوين المهني يتعرضون للضغط المهني بسبب محتوى العمل الأجر والحوافز، ظروف العمل، العلاقات المهنية والمكانة الاجتماعية.

الجدول رقم (15) : قيمة " كا<sup>2</sup> " .

كا <sup>2</sup>	درجة الحرية (ddl)	مستوى الدلالة (a)	الدلالة الإحصائية (P)
188,98	4	0,01	0,00

**3.1- الفرضية الثالثة :**

في هذه الفرضية توقعنا فيها يعاني مكوني مراكز التكوين المهني لأعراض نفسية، سلوكية وجسدية ناتجة عن تعرضهم للضغط المهني.

ولاختبار هذه الفرضية استخدمنا اختبار " فريدمان للرتب"، وقبل عرض نتائج التحليل نعرض أولاً الإحصاءات الوصفية لأفراد هذه الدراسة من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

وقد أظهرت النتائج أن المتوسط الحسابي للمحور المتمثل في الآثار النفسية قد بلغ 31.26 بانحراف معياري يساوي 8.60، وفي حين قدر المتوسط الحسابي المتمثل في الآثار السلوكية بـ 17.45 بانحراف معياري يساوي 6.08، أما محور الآثار الجسدية فقدر متوسطه الحسابي بـ 23.00 بانحراف معياري يساوي 6.41.

**الجدول رقم (16) : الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب آثار الضغط المهني.**

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
آثار نفسية	31,26	8,00
آثار سلوكية	17,45	6,08
آثار جسمية	23,00	6,41

يظهر تطبيق اختبار " فريدمان " على الآثار الناجمة عن الضغط المهني التي يعاني منها مكوني مراكز التكوين المهني بولاية تيزي وزو(كراد راشيد وتالة علام) ترتيب هذه الآثار، حيث جاء في المرتبة الأولى محور الآثار النفسية، ثم يليه محور الآثار السلوكية، ثم جاء بعده محور الآثار الجسمية كما يبينه الجدول التالي :

الجدول رقم (17) : ترتيب الآثار الناجمة من الضغط المهني في مراكز التكوين المهني حسب " فريدمان للرتب ".

متوسط الرتب	المحاور
2,87	آثار نفسية
1,93	آثار سلوكية
1,19	آثار جسمية

وباعتبار اختبار " فريدمان " يتبع توزيع كاف مربع، فقد كانت " كا<sup>2</sup> " 84,17 هو اختبار دال إحصائيا عند مستوى الدلالة "a = 0,01"، بحيث قدرت الدلالة الإحصائية (P) بـ (P < 0,01 , P = 0,00 / 0,00) وعليه يعني أن هذا الترتيب المقدم هو ترتيب موضوعي ودال، وبالتالي نتائج هذا الاختبار جاءت مطابقة كما توقعناه سابقا ومفادها أن مكوني مراكز التكوين المهني يعانون لأعراض نفسية، سلوكية وجسدية ناجمة عن تعرضهم للضغط المهني.

الجدول رقم (18) : قيمة " كا<sup>2</sup> " .

كا <sup>2</sup>	درجة الحرية (ddl)	مستوى الدلالة (a)	الدلالة الإحصائية (P)
84,17	2	0,01	0,00

2- مناقشة نتائج الدراسة وتفسيرها :

1.2- الفرضية الأولى : مستوى الضغط المهني لدى المكومين في مراكز التكوين المهني.

لقد بينت نتائج هذه الدراسة الحالية أن مكوني مراكز التكوين المهني يعانون من ضغط مهني مرتفع، وقد يرجع هذا الارتفاع في مستوى الضغط المهني إلى تلك المجموعة من الظروف والمشاكل التي ميزت مراكز التكوين المهني سواء تعلق الأمر بطبيعة ومحتوى العمل أو الإدارة التكوينية أو زملاء العمل أو المتكومين أو ظروف العمل، ... الخ. وبالتالي هذا التفاعل بين هذه المشاكل من شأنها أن تعقد الحالة النفسية للمكون بصفة عامة

ويزيد من شدة الضغط المهني لديه بصفة خاصة، بمعنى آخر، كلما زاد احتكاك المكون بهذه الظروف كلما زاد معها مستوى الضغط المهني لديهم.

وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الضغط المهني الناجم عن مهنة التدريس بصفة عامة مهما اختلفت طبيعة التدريس، حيث اتفقت نتائجها مع نتيجة هذه الدراسة الحالية، مثل دراسة " باهي سلامي" (2008) التي توصلت إلى وجود مستوى عالي من الضغط المهني لدى مدرسي الأطور التعليمية الثلاثة (الابتدائي، المتوسط والثانوي) في أربع ولايات جزائرية وهي " غرداية، الأغواط، الجلفة والمدية"، ودراسة " محمد عساف و هدى خالد عساف" (2007) التي توصلت هي الأخرى إلى وجود معدل مرتفع من ضغوط مهنة التدريس لدى معلمي ومعلمات المرحلة الأساسية الدنيا، كما بينت كذلك دراسة " عبد الفتاح و عمان الزغول" (2001) وجود مستوى مرتفع من الضغوط المهنية لدى معلمي مديرية التربية بمحافظة " الكرك بالمملكة العربية السعودية"، وكذلك تتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة " شارف خوجة" (2011) التي أشارت إلى معاناة مدرسي الأطور التعليمية الثلاثة بولاية تيزي وزو من ظاهرة الضغط المهني.

أما فيما يخص الدراسات الأجنبية، فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع كل من دراسة " حورل وآخرون (Gorrel & all)" (1985)، التي أشارت إلى تعرض معلمي ومعلمات المدارس الابتدائية والثانوية إلى مستويات عالية من الضغط المهني، وهذا ما أكدته فعلا دراسة " نيكول وآخرون (Nicole & all)" (2001) التي أشارت إلى تعرض مدرسي مقاطعة " الكيبك الكندية" إلى الضغط المهني الذي تراوحت مستوياته ما بين المتوسط والعالي.

ومن جهة أخرى، اختلفت نتائج هذه الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الضغط المهني لدى المدرسين، ومن بينها، دراسة " رياض إسماعيل وعبد الوهاب عزيز" (2010)، التي أشارت إلى وجود مستوى منخفض من الضغوط المهنية لدى مدرسي ومدرسات التربية الرياضية في كافة المدارس (الإعدادية، المتوسط والثانوي) التابعة لمحافظة " نينوي العراقية". كما اختلفت الدراسة الحالية مع نتائج دراسة

كل من "سالم الشهوبي ومحمد الشوكي" (2013)، التي أكدت على وجود مستوى معتدل من الضغط المهني لدى مدرسي ومدرسات الثانويات التخصصية بمدينة "مصراتة الليبية". ولعل الأسباب المفسرة لهذا الاختلاف بين نتائج الدراسة الحالية ونتائج هذه الدراسات فيما يتعلق بمستوى الضغط المهني الموجود لدى مكوني مراكز التكوين المهني ربما راجع إلى حجم العينة المدروسة أو اختلاف المصادر المسببة لظهور الضغط المهني لدى هذه الفئة العمالية والتي تتفاوت من مديرية تكوينية إلى أخرى، وبالتالي اختلفت في طبيعة العمل أو محتوى مهنة التدريس أو المناهج المقررة من طرف الإدارة وهذه الأسباب تختلف من مكون لآخر فمثلا بعض المصادر تشكل ضغطا مهنيا لدى بعض المكونين وفي نفس الوقت يكون العكس عند فئة أخرى.

## 2.2- الفرضية الثانية : المصادر المسببة للضغط المهني لدى مكوني مراكز التكوين المهني.

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن مكوني مراكز التكوين المهني يتعرضون لمستوى مرتفع من الضغط المهني بسبب مجموعة معينة من المصادر التي ارتبطت على التوالي بظروف العمل مثل نقص الوسائل الاستقلالية في انجاز مهام مركز العمل، كثرة الضجيج والكلام داخل القاعات، غياب الصلاحيات الواسعة في منصب العمل بالإضافة إلى التغيير المستمر في السياسات التكوينية، تهاون المتكويين وعدم مبالاتهم، ومحتوى العمل مثل نقص الوسائل والتجهيزات البيداغوجية في مراكز التكوين، انعدام المن والسلامة المهنية داخل مراكز التكوين المهني، الازدحام وسوء تصميم الغرف من أجل تكوين جيد، ضعف صحة المرودية والأجر، والحوافز مثل عدم وجود فرص الترقية، اللجوء إلى الاستدانة لأن الراتب لا يمنح فرصة التوفير والادخار، التفاوت في الأخير.

العلاقات المهنية مثل سوء العلاقة مع زملاء العمل، غياب المائدة والدعم مع بعض الزملاء في الأمور المهنية، ميل وتحيز الإدارة لفئة معينة من المكونين، المكانة الاجتماعية مثل عدم الاهتمام بالأسرة بسبب متطلبات العمل، سوء المناخ الاجتماعي داخل المراكز، دم الوفاء بالتزامات العمل، كل هذه المصادر من شأنها أن تسبب ضغطا مهنيا لدى المكونين عند القيام بمهنة التكوين وكيفية إلقاء البرامج التكوينية.

وقد اتفقت نتائج هذه الدراسة مع العديد من الدراسات السابقة سواء كانت عربية أو أجنبية فيما يخص تحديد والكشف عن المصادر المسببة في بروز الضغط المهني لدى المدرسين بصفة عامة، مثل دراسة " محمد حمزة الزيودي" (2007)، الذي اعتبر أن كل من قلة الدخل الشهري والبرنامج الدراسي المكتظ والمشاكل مع الطلاب السلوكية والعلاقة مع الإدارة وعدم جود تسهيلات مدرسية وزيادة في عدد الطلاب في الصف وعدم وجود حوافز مادية وعدم تعاون الزملاء والعلاقات مع الطلاب ونظرة المجتمع المتدنية لمهنة التعليم من أكثر المصادر المسببة للضغط المهني لدى معلمي ومعلمات مدارس " إقليم الجنوب بالأردن "، ودراسة "خالد الكخن" (1997)، التي اعتبرت أن كل من سمات المتعلمين والعلاقة مع الإدارة والمناهج التعليمية والنمو المهني والمكانة الاجتماعية وظروف العمل وأعباء المهنة والعلاقة مع الزملاء مصادر مسببة للضغوط المهنية لدى معلمي مدارس التربية الخاصة في فلسطين.

أما فيما يخص الدراسات الأجنبية، فقد اتفقت دراسة اللجنة النقابية الأوربية للتعليم (C.S.E.E) 2007، والتي توصلت إلى تحديد المصادر المسببة للضغط المهني لدى المعلمين في التعليم الابتدائي والثانوي والمهني، حيث تمثلت هذه المصادر في كل من عبء أو كثافة العمل وزيادة في عدد التلاميذ داخل القسم الواحد والسلوك غير مقبول الصادر من التلاميذ وسوء تسيير المدرسة ونقص الدعم من طرف الإدارة وقلة الوسائل الموجودة في المدرسة وسوء المناخ الاجتماعي داخل المؤسسة وعدم تقدير المجتمع لمهنة التعليم ونقص الدعم من طرف الأولياء وتدني الأجور ونقص الدعم من طرف الزملاء وانعدام الأمن والاستقرار الوظيفي وعدم وجود فرص للتطور والنمو الوظيفي، وأكدت دراسة " ترافرز وكوبر (Travers et Cooper)" (1997) أن مسألة الانضباط داخل الأقسام وتدني الوضع الاجتماعي وعدم وجود دعم من طرف الأولياء تعتبر مصادر رئيسية للضغط المهني لدى المعلمين من الجنسية البريطانية والفرنسية، في حين تمكنت دراسة " هيبسومالين (Hipps et Malbine)" (1991) من الكشف عن الأسباب الحقيقية التي تقف وراء ارتفاع مستوى الضغط المهني لدى معلمي المدارس الحكومية الموجودة في

ولاية " ألباما " الأمريكية، وقد تمثلت هذه الأسباب في كل من حجم العبء المهني والعلاقة مع الطلاب والراتب الشهري والتعويضات.

### 3.2- الفرضية الثالثة : الآثار النفسية والسلوكية والجسدية التي يعاني منها مكوني

#### مراكز التكوين المهني.

لقد بينت نتائج الدراسة الحالية أن المكونين من خلال تعرضهم للضغط المهني ينجم عنه آثار نفسية مثل القلق والتوتر النفسي، الاكتئاب، تقلب المزاج، صعوبة التركيز، العدوانية والآثار السلوكية مثل انخفاض الحيوية، اضطرابات النوم والآثار الجسدية، الارتعاش، اضطرابات عضلية، ارتفاع الأمراض المعدية.

كل هذه الآثار تنتج نتيجة تعرض المكونين للضغط المهني، وهذا ما توصلت إليه العديد من الدراسات السابقة العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الضغط المهني والآثار الناجمة عنه لدى المدرسين بصفة عامة، حيث اتفقت نتائجها مع نتيجة هذه الدراسة الحالية مثل دراسة " أنومغلي " (1987)، تناولت هذه الدراسة مستوى ومصادر الضغط والتوتر النفسي لدى معلمي المدارس الحكومية والإعدادية والثانوية في منطقة " عمان الكبرى " ومن أبرز مظاهر الضغط النفسي التي توصلت إليه الدراسة " آلام الرأس والإرهاق، والابتعاد عن جو المدرسة، التوتر والقلق، العصبية الزائدة والشعور بالذنب "، وكذلك تتفق هذه الدراسة مع نتائج دراسة " عبد القادر أحمد مسلم " (2007)، تبين أن العاملين في الكليات بمحافظة " فلسطين " تظهر عليهم آثار جسدية سلبية نتيجة الإحساس بالضغط المهني، وقد تمثلت هذه الآثار بالشعور بالعب والإرهاك.

أما فيما يخص الدراسات الأجنبية فقد اتفقت الدراسة مع نتائج دراسة النقابة الوطنية للتعليم الثانوي بفرنسا (S.N.E.S)، توصلت هذه الدراسة أيضا على أن التعرض للضغط المهني بصفة مستمرة ينجم عنه مجموعة من أعراض والآثار وهي كالتالي :

- أعراض نفسية جسدية (آلام الرأس، فقدان التوازن، اختلال الجهاز الهضمي، ارتفاع ضغط الدم والحساسية).

- أعراض نفسية (القلق، فقدان الثقة بالنفس، خيبة الأمل والاكتئاب).

وهذا ما أكدته دراسة اللجنة النيابية الأوربية للتعليم 2007 (S.N.E.S) أن مؤشر الحاضر (بآثار الاحتراق النفسي والاكتئاب والإنهاك العاطفي) ظهرت بكثرة في القطاعات الثلاث (الابتدائي، الثانوي والمهني)، بينما ظهر مؤشر " التغيب " بكثرة في التعليم المهني مقارنة بالتعليم الابتدائي والثانوي.

**3- الاستنتاج العام :**

حاولت الدراسة الحالية الكشف عن مستوى الضغط المهني الذي يتعرض له مكوني مراكز التكوين المهني والآثار الناجمة في الضغط المهني المنتسبين إلى ولاية تيزي وزو، والعمل على معرفة المصادر الرئيسية التي تقف وراء ظهور هذا الضغط لدى هؤلاء المكونين.

وبعد الإلمام بكل جوانب الموضوع من الناحية النظرية قمنا بإعداد أداة الدراسة المناسبة وتطبيقها على عينة مكونة من 60 مكون ومكونة تم إخبارهم بطريقة عشوائية من بين جميع المكونين بولاية تيزي وزو (كراد رشيد وتالة علام)، والمقدر عددهم بـ 100 مكون ومكونة، وبعد جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً عن طريق "S.P.S.S"، بعد عرضها وتحليلها ومناقشتها تم التوصل إلى النتائج التالية :

- يعاني مكوني مراكز التكوين المهني من ضغط مهني مرتفع حيث تبين أن حوالي

70 % من أفراد عينة هذه الدراسة لديهم مستوى مرتفع من الضغط المهني.

- يتعرض المكونين في ولاية تيزي وزو للضغط المهني بسبب المصادر المرتبطة

بكل من ظروف العمل ومحتوى العمل والأجر والحوافز والعلاقات المهنية

والمكانة الاجتماعية.

يعاني المكونين في ولاية تيزي وزو لآثار النفسية السلوكية والجسدية جراء

تعرضهم للضغط المهني.

## 4- توصيات واقتراحات الدراسة :

من خلال الدراسة ارتقينا إلى تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات :

- ضرورة تحسين العلاقات المهنية داخل مراكز التكوين المهني بين المكونين والإدارة بين المكونين والزملاء في العمل.
- التركيز أكثر على انتقاء اختيار المكونين المؤهلين لأداء مهنة التكوين وتحمل أعباءها.
- العمل على تحسين المرتبات الشهرية للمكونين وغيرها من الحوافز المادية والمعنوية والحرص على تطبيق العدالة في منح فرص الترقية المتوفرة على أساس الكفاءة والمؤهلات العلمية.
- الاهتمام بتحسين ظروف العمل في المراكز للتخفيف من أعباء المهنة والعمل على توفير كل المستلزمات والوسائل التكوينية.
- تدريب المكونين على استراتيجيات مواجهة الضغوط المهنية.
- العمل على تمهين مهنة التكوين من خلال الاهتمام بتكوين المكونين وإعداده قبل التحاقه بالمهنة وأثناء ممارسته للمهنة وتقويم أدائه التكويني بصفة دورية.
- العمل على حث المسؤولية عن العملية التكوينية على وضع برامج إرشادية وآليات مساعدة لمواجهة إدارة الضغوط المهنية لدى مكونين في مراكز التكوين المهني.
- كقدرات تكوينية وتدريبية وعمليات تأهيل تلبي حاجات المكونين المهنية بشرط أن تتم هذه الدورات بعد حصر الحاجات الحقيقية والفعالية للمكون.
- إخضاع المكونين لفحوصات طبية نفسية دورية مرتين على الأقل خلال السنة.
- تشييد المزيد من المؤسسات التكوينية قصد التخفيف من ظاهرة اكتضاض الأقسام خاصة في المدن الكبرى.
- التقليل من كثافة البرامج الدراسية وتقليص ساعات العمل الأسبوعية.
- تنمية المشاعر الإيجابية اتجاه ممارسة مهنة التكوين.
- توفير بعض مرافق الراحة داخل المؤسسة كنادي صغير للتسلية.



قائمة

المراجع

## قائمة المراجع

### I- المراجع باللغة العربية :

#### أ- الكتب :

- 1- أحمد عزت راجح، " علم النفس الصناعي"، دار القومية للطباعة والنشر، القاهرة، مصر، 1995.
- 2- احمد ماهر، الاختبارات واستخدامها في إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية لطبع والنشر والتوزيع، 2002.
- 3- الأزرق بن علو، " الإنسان والقلق"، دار الطباعة، 1993.
- 4- الشاعر ع، " أسس تصميم البرامج التدريبية"، 1991.
- 5- تركي رابح، " مناهج البحث في علوم التربية وعلم النفس"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجامعة الجزائرية، الجزائر، 1987.
- 6- حسين عبد الحميد أحمد رشوان، " تنمية القيادة"، الطبعة الأولى، مؤسسة شباب الجامعة، 2004.
- 7- خالغ عبد الرحيم أحمد، " التنظيم الصناعي"، ط 1، دار مكتبة حامد للنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 1995.
- 8- الشاعر ع، " أسس تصميم البرامج التدريبية"، 1991.
- 9- خضير كاظم حمود، السلوك التنظيمي والأداء، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الأردن 2002.
- 10- رواية حسن، السلوك في المنظمة، دار الجامعية، مصر، 2000.
- 11- سمير عسكري، متغيرات ضغوط العمل، دراسة نظرية وتطبيقية في قطاع المصارف بدولة الإمارات العربية المتحدة، مجلة الإدارة العامة عدد 60، الإمارات المتحدة، 1988.
- 12- شاويش مصطفى نجيب، " إدارة الموارد البشرية"، ط 3، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

- 13- شعبان علي حسين السيبي، اسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث الأزرايطية، الإسكندرية، مصر، 2001
- 14- شريت أشرف، محمد عبد الغني، " علم النفس الصناعي "، كلية رياض الأطفال، الإسكندرية، مصر، 2000.
- 15- طه عبد العظيم حسين، سلامة عبد العظيم، " النظريات المفسرة للضغوط "، 2006.
- 16- طلعت إبراهيم لطفي، علم الاجتماع التنظيم، جامعة القاهرة، مصر، بدون سنة.
- 17- عبد الخالق أحمد، " علم النفس المهني "، دار الجامعة للكتاب، بيروت، لبنان، 1989.
- 18- عبد الرحمان أحمد هيجان، " السيطرة على الضغوط "، دط، ترجمة مركز التعريب والبرمجة، 1998.
- 19- عثمان يخلف، " علم النفس الصحة، الأسس النفسية والسلوكية للصحة "، دار الثقافة للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.
- 20- علي عسكر، " الأسس النفسية والاجتماعية للسلوك في مجال العمل "، دار الكتاب الحديث، الكويت، 2005.
- 21- علي عسكر، " ضغوط الحياة وأساليب مواجهتها "، ط 2، دار الكتاب الحديث، مصر، 2000.
- 22- عبد الباقي صلاح الدين، سلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.
- 23- فاخر عاقل، " علم النفس "، دار الملايين، بيروت، لبنان، 1982.
- 24- لينازف ليطي، " التوتر في الصناعة "، دار النهضة العربية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 1990.
- 25- محمد جمال مرعي، " التخطيط في مجالات التنمية "، دار الطباعة، القاهرة، 1986.

- 26- محمد ربيع شحاتة، " أصول علم النفس الصناعي "، ط 2، ج 1، مطبعة لجنة التأليف والترجمة والنشر، 2005.
- 27- محمد قاسم عبد الله، " مدخل على الصحة النفسية "، ط 1، دار الفكر للطباعة والنشر، 2001.
- 28- محمد لطفي راشد، " نحو إطار شامل لتفسير ضغوط العمل وتكيفها في إدارة العاملة "، دط، دار العربية للكتاب، القاهرة، 1998.
- 29- محمد ناصر الدين باجي، " الضغط والقلق والحالات العصابية "، دط، دار الهدى، الجزائر، 2000.
- 30- مصطفى عشوى، " أسس علم النفس الصناعي والتنظيمي "، دط، المؤسسة الوطنية للكتاب، الجزائر، 1997.
- 31- محمود عبد الحليم المنسي، مناهج البحث العلمي، دار المعرفة الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2000.
- 32- لكيا الهاشمي، زروال بنزيف فتيحة، الإجهاد، مختبر التطبيقات النفسية والتربوية، جامعة منتوري قسنطينة، دار الهدى، عين ميله، الجزائر، 2006 .
- 33- هارون توفيق الرشيدى، " الضغوط النفسية طبيعتها ونظرياتها "، مكتبة الأنجلومصرية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 1999.

#### ب – الرسائل الجامعية:

- 34- الأحسن حمزة، " مصادر الضغط المهني لدى أساتذة التعليم الثانوي وانعكاساتها على تقدير الذات "، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة الجزائر، 2015.
- 35- باهي سلامه، " الضغط المهني لدى المعلمين "، رسالة دكتوراه في علم النفس الاجتماعي، جامعة الجزائر، 2008.
- 36- بوسته زوبير، " الضغوط المهنية وعلاقتها بمستوى التوافق النفسي الاجتماعي لدى موظفي الوكالة الولائية للتسيير والتنظيم العقاري "، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة تيزي وزو، 2012 – 2013.

- 37- ليندة موساوي، علاقة الضغط بالمتغيرات المهنية عند المدرسين، رسالة ماجستير، الجزائر، 2001.
- 38- دليلة عيطور، " الضغط الاجتماعي لدى المرضين " جامعة الجزائر، 1967.
- 39- مدني عثمان، " الضغط المهني لدى إطارات المركب الصناعي للغاز (مصادره وأساليب مواجهته)"، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، 2009.

### ج- المجلات :

- 40- دخان كامل نبيل، الحجاز بشير إبراهيم، " الضغوط النفسية لدى طلبة الجامعة الإسلامية "، المجلد 14، عدد 2، غزة، فلسطين، جوان 2006.
- 41- سعود بن محمد النمر، " دراسة تحليلية واتجاهات العاملين نحو مستويات ضغط العمل في القطاعين العام والخاص بالمملكة العربية "، المجلد 16، العدد 2، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، السعودية، 1994.
- 42- همتوف سمارة، علي سمارة، محمد خير السلامات، " درجة تقدير معلمي المرحلة الأساسية الدنيا في المدارس التابعة لمديرية تربية لواء الرصيفة لذواتهم وعلاقتها بدافعية الإنجاز لديهم "، مجلة جامعة النجاح للأبحاث، المجلد 26، عدد 3، عمان، الأردن، 2012.
- 43- وزارة التكوين المهني، " أشغال وتوصيات التكوين المهني وتشغيل الشباب"، 1995.

### د- القوانين :

- 44- القانون رقم 298/82 المؤرخ في 1980/09/04 والمتعلق بتنظيم التكوين المهني داخل المؤسسة.
- 45- نشرية وزارية رقم 05، المادة رقم 01 و 02 من قانون التمهين الجزائري، 1990.

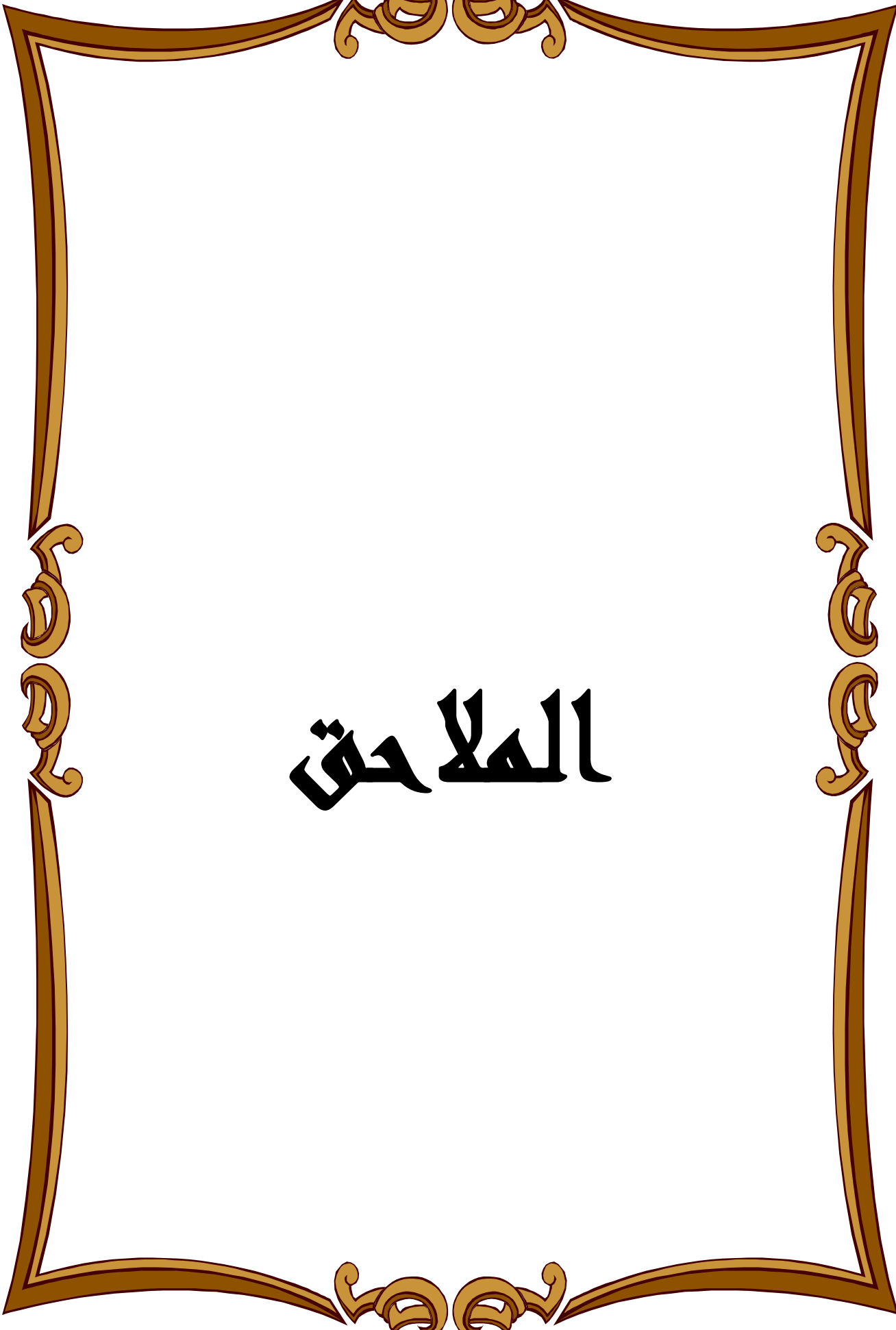
**A- Ouvrages :**

- 46- Ameziane Djenkel, « Guide pratique en formation professionnelle », éd. Mouna, Algérie, 2002.
- 47- Andri savoir, lègeron P, le stress, toulous, Edition parivat ,1983.
- 48- Backs, « La formation », éd. PUF, Paris, 1991.
- 49- Bouterf G., « Lingeri et l'évolution de la formation », éd. D'Organisation, 3<sup>ème</sup> édition, Paris, 1993.
- 50- Christophe Marsollier , quelles professionnalités pour les enseignants face aux nouvelles conditions d'exercice de la relation pédagogique, hachette éducation, paris, France, 2008
- 51- Commission Européenne, « Manuel 'orientation sur le stress au travail, paiement de la vie ou coup fatal / ? », Direction générale de l'emploi et des affaires sociales, 1999.
- 52- Cox. I. T. the experience and effects of stress in teachers. Educational Research Journal. 10. 2004.
- 53- David J.C, « The managements of humanist sources », Englewood Diffs, 4eme edition, Nio Jersey, 1995.
- 54- Foret, G, psychologie de l'homme au travail, ed ,dunod,parais,1977.
- 55- Graziani, « Le stresse, stratégies d'adaptation », Nathan, Paris, 1995.
- 56- Jean Pierre Papart, La santé des enseignants et des éducateurs de l'enseignement primaire- rapport à l'organisation du travail, Actions en Santé Publique,
- 57- Leplat J, « Représentation fonctionnelle dans le travail », éd. Psychologie française, 1985.
- 58- Pierre Lôo, « Le stresse permanent », éd. Masson, 2ème édition, Paris, France, 1999.
- 59- Sekiou et all, « Gestion des ressources humaines », éd. Bebek Université, Bruxelles, Belgique, 2001.

60- Stara, « Les ressources et les mécanismes de stress », Paris, 1999.

**B- Dictionnaire :**

61- Le petit Larousse Illustré, éd. Berti, Alger, 2009.



# الملاحق

جامعة مولود معمري-تيزي وزو-

كلية الآداب والعلوم الإنسانية

قسم علم النفس

ملحق رقم (1)

استبيان بحث

أستاذي الفاضل، أستاذتي الفاضلة.

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم النفس عمل وتنظيم حول موضوع الضغط المهني لدى المكونين في مراكز التكوين المهني بولاية تيزي وزو نطلب منكم الإجابة على جميع بنود هذا الاستبيان بدقة و موضوعية و ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة، و نعلمكم أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض علمية بحتة مع ضمان السرية التامة و لكم منا كل الاحترام و التقدير و الشكر الجزيل مسبقا على إثرائكم لهذه الدراسة.

أولا: البيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر  أنثى
- 2- السن: سنة
- 3- المستوى التعليمي: ابتدائي  متوسط  ثانوي
- ليسانس  ما بعد التدرج
- 4- الحالة العائلية: أعزب (عزباء)  متزوج(ة)  مطلق(ة)  أرمل(ة)
- 5- الأقدمية في العمل: سنة

ثانيا: اقرأ العبارات التالية مع وضع علامة (X) أمام الخانة المناسبة لها.

هل تعتقد أن العوامل التالية تسبب لك ضغطا مهنيا؟	دائما	غالبا	أحيانا	نادرا	أبدا
1 بعد مركز التكوين عن المسكن الشخصي					
2 اكتظاظ الأقسام					
3 كثرة الضجيج و الكلام داخل القاعات					
4 نقص الاستقلالية في انجاز مهام مركز علمك					
5 نقص النشاطات الثقافية و الرياضية المتوفرة في مكان العمل					
6 التكفل الطبي غير كافي في حالة الحوادث و الأمراض					
7 صعوبة تنقلك في حالة الضرورة القصوى					
8 لا يسمح لك منصب عملك باتخاذ قرارات بشكل مستقل					
9 لا تملك صلاحيات واسعة في منصب عملك					
10 عدم أخذ فترات الراحة خلال العمل					
11 كثرة تغيب المتكويين					
12 تكرار المهام يوميا					
13 التغييرات المستمرة في السياسات التكوينية					
14 عدم المشاركة في دورات تكوينية					
15 تهاون المتكويين و عدم مبالاتهم					
16 توزيع الحصص الزمنية بون مراعاة ظروف المكون					

					انتشار ظاهرة العنف داخل مركز التكوين	17
					التحضير المستمر للدروس	18
					تصحيح أوراق الامتحانات	19
					التركيز المستمر عند إلقاء الدروس	20
					نقص الوسائل والتجهيزات البيداغوجية في مركز التكوين (أدوات, طاولات...)	21
					انعدام الأمن و السلامة المهنية داخل مراكز التكوين.	22
					الازدحام و سوء تصميم الغرف من أجل تكوين جيد	23
					ضعف منحة المردودية	24
					اللجوء إلى العمل خارج المؤسسة لساعات إضافية لتغطية الحاجيات اليومية	25
					عدم وجود فرص للترقية	26
					اللجوء إلى الاستدانة لأن الراتب لا يمنح فرصة التوفير و الادخار	27
					التفاوت في الأجر لصالح مهن أخرى أقل أهمية من مهنة التكوين	28
					عدم الاستفادة من مسكن وظيفي	29
					عدم الاستفادة من	30
					عدم توفير النقل و المواصلات	31
					عدم كفاية الراتب لتلبية حاجات الأسرة	32
					نقص الخدمات الاجتماعية المقدمة من قبل الإدارة	33

					34	سوء العلاقة مع الزملاء في العمل
					35	عدم الاعتراف بالجهود التي يبذلها المكونين
					36	غياب الدعم و المساندة مع بعض الزملاء في الأمور المهنية
					37	ميل و تحير الإدارة لفئة معينة من المكونين
					38	عدم استماع الإدارة لانشغالات المكونين
					39	وجود صراعات بين الزملاء
					40	توزيع الأعمال بطريقة غير عادلة
					41	ضعف الحوار و التواصل بين المكونين
					42	عدم القدرة على إنشاء علاقات صداقة بين زملاء العمل بسبب متطلبات المهنة
					43	عدم الاهتمام بالأسرة بسبب متطلبات العمل
					44	سوء المناخ الاجتماعي داخل المركز
					45	عدم التوفيق بين التكوين و الالتزامات العائلية
					46	إهمال العائلة
					47	عدم الوفاء بالتزامات العمل

ثالثاً: املأ التالية: المطلوب منك قراءتها جيداً ثم وضع علامة (X) في الخانة المناسبة لها.

هل تتعرض بسبب الضغط المهني للآثار التالية؟	دائماً	غالباً	أحياناً	نادراً	أبداً
48 الملل وعدم الرغبة في العمل.					
49 القلق والتوتر النفسي.					
50 اضطرابات التركيز.					
51 الاكتئاب.					
52 تقلب المزاج.					
53 صعوبة التركيز.					
54 العدوانية.					
55 تزايد الرغبة في ترك العمل.					
56 انخفاض أخلاقيات الفرد.					
57 فقدان الثقة بالنفس.					
58 نقص الحماس.					
59 اضطرابات التركيز.					
60 صعوبة اتخاذ القرارات.					
60 اضطرابات النوم.					
61 استخدام الأدوية المهدئة.					
62 اللامبالاة.					

					63	انخفاض الروح المعنوية.
					64	انخفاض الحيوية و النشاط في العمل.
					65	عدم احترام الأنظمة و القوانين داخل المنظمة.
					66	الإرهاق الجسدي و عدم القدرة على العمل
					67	ارتفاع الضغط الدموي.
					68	العرق بغزارة.
					69	اضطرابات الوزن و فقدان الشهية.
					70	صعوبة التنفس.
					71	الارتعاش.
					72	الارتباك.
					73	زيادة الكولسترول.
					74	اضطرابات عضلية.
					75	ارتفاع الإصابات بالأمراض المعدية.

رابعاً : استبيان مصادر الضغوط المهنية: وزعت على (5) محاور:

1- ظروف العمل:

1- 2- 3- 4- 5- 6- 7- 8- 9- 10

2- محتوى العمل:

11- 12- 13- 14- 15- 16- 17- 18- 19- 20- 21- 22- 23

3- الأجر و الحوافز:

24- 25- 26- 27- 28- 29- 30- 31- 32- 33

4- العلاقات المهنية:

34- 35- 36- 37- 38- 39- 40- 41- 42

5- المكانة الاجتماعية:

43- 44- 45- 46- 47 .

ثانياً: إستبيان أثار ضغوط العمل وزعت على (3) محاور:

1- نفسية:

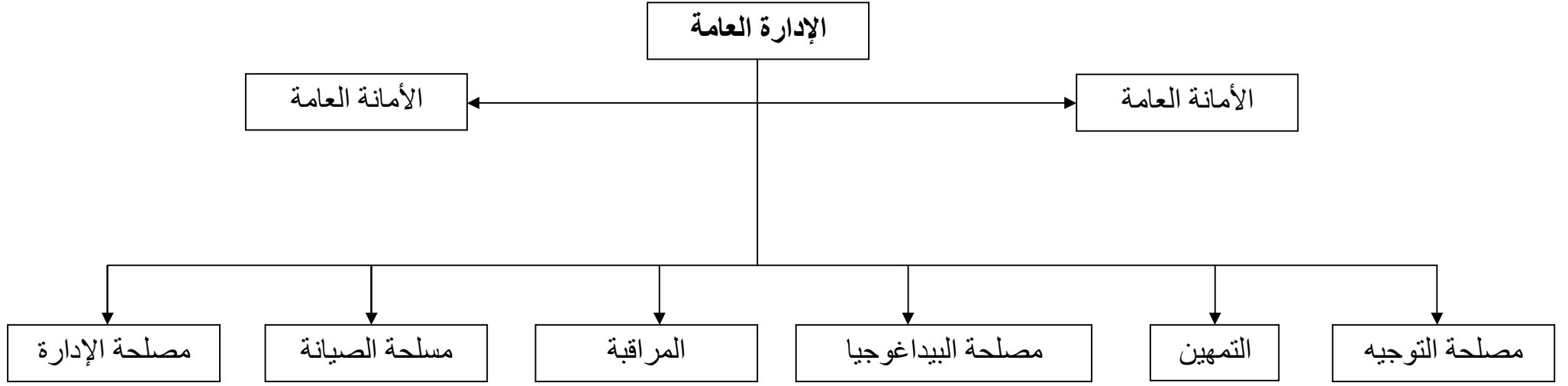
48- 49- 50- 51- 52- 53- 54- 55- 56- 57- 58

2- سلوكية:

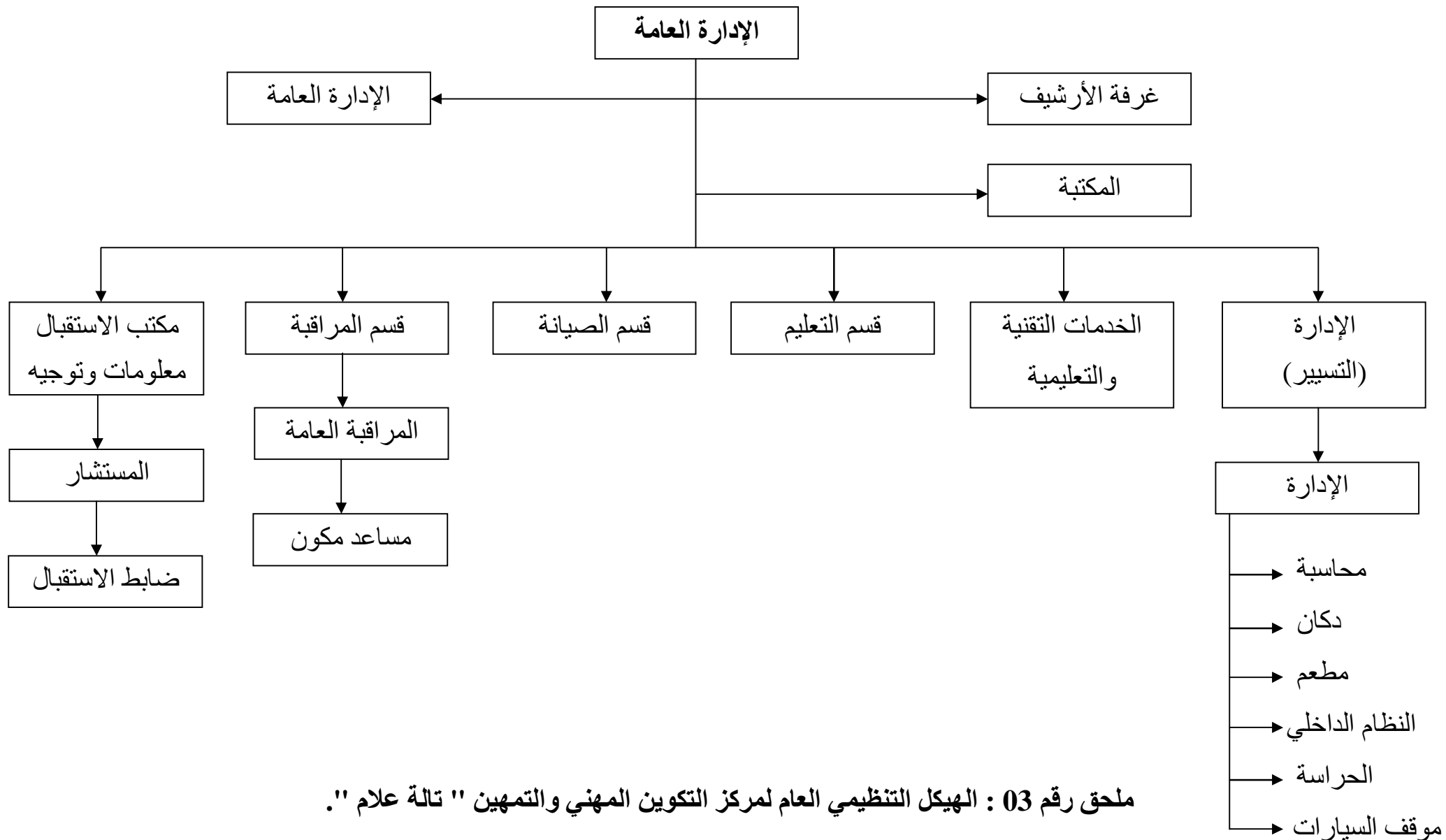
59- 60- 61- 62- 63- 64- 65 .

3- جسمية:

66- 67- 68- 69- 70- 71- 72- 73- 74- 75 .



ملحق رقم 02 : الهيكل التنظيمي العام لمركز التكوين المهني والتمهين " كراد راشيد " تيزي وزو.



ملحق رقم 04:

1- الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة الدراسة:

1.1- توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:

الجنس :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide Homme	22	36,7	36,7	36,7
Femme	38	63,3	63,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

1.2- توزيع أفراد العينة حسب متغير السن:

السن :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide moins de 30	16	26,7	26,7	26,7
30-40	20	33,3	33,3	60,0
41-50	19	31,7	31,7	91,7
Plus de 50	5	8,3	8,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

1.3- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الحالة الاجتماعية :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide célibataire	21	35,0	35,0	35,0
Marié	38	63,3	63,3	98,3
Veuf	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

1.4- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:  
المستوى التعليمي :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide lyc	18	30,0	30,0	30,0
Lic	22	36,7	36,7	66,7
Post	20	33,3	33,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

1.5- توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الأقدمية :

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide moins de 10	36	60,0	60,0	60,0
10-20	16	26,7	26,7	86,7
21-30	6	10,0	10,0	96,7
plus de 30	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

2. الفرضية الأولى (الإحصاءات الوصفية):

توقعنا فيها وجود مستوى مرتفع من الضغط المهني لدى مكونين مراكز التكوين المهني بـتيزي وزو.  
النسب المئوية

N valide	60
Manquante	0

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage Valide	Pourcentage Cumule
Valide 47 – 104	18	30	30	30
141 – 235	42	70	70	100.0
Total	60	100.0	100.0	

### 3. الفرضية الثانية:

توقعنا فيها أن مكوني مراكز التكوين يتعرضون للضغط المهني بسبب مصادر متعلقة بمحتوى العمل، الأجر والحوافز، العلاقات المهنية، والمكانة الاجتماعية. المحاور والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

	axe1	axe2	axe3	axe4	axe5
N Valide	60	60	60	60	60
Manquante	0	0	0	0	0
Moyenne	35,2833	43,4667	35,4833	28,6833	14,6667
Ecart-type	6,71475	9,49838	8,00104	9,25622	6,26712

الإحصاءات الوصفية لأفراد عينة هذه الدراسة حسب المصادر المسببة للضغط المهني لديهم

#### axe 1

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 21,00	1	1,7	1,7	1,7
23,00	2	3,3	3,3	5,0
24,00	2	3,3	3,3	8,3
27,00	3	5,0	5,0	13,3
28,00	3	5,0	5,0	18,3
29,00	3	5,0	5,0	23,3
30,00	1	1,7	1,7	25,0
31,00	3	5,0	5,0	30,0
32,00	1	1,7	1,7	31,7
33,00	6	10,0	10,0	41,7
34,00	1	1,7	1,7	43,3
35,00	2	3,3	3,3	46,7
36,00	6	10,0	10,0	56,7
37,00	4	6,7	6,7	63,3
38,00	4	6,7	6,7	70,0
39,00	2	3,3	3,3	73,3
40,00	2	3,3	3,3	76,7
41,00	1	1,7	1,7	78,3

42,00	2	3,3	3,3	81,7
43,00	3	5,0	5,0	86,7
44,00	1	1,7	1,7	88,3
45,00	4	6,7	6,7	95,0
46,00	2	3,3	3,3	98,3
49,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Axe 2

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 25,00	2	3,3	3,3	3,3
30,00	1	1,7	1,7	5,0
32,00	3	5,0	5,0	10,0
33,00	4	6,7	6,7	16,7
35,00	5	8,3	8,3	25,0
36,00	1	1,7	1,7	26,7
37,00	2	3,3	3,3	30,0
38,00	2	3,3	3,3	33,3
39,00	2	3,3	3,3	36,7
40,00	5	8,3	8,3	45,0
41,00	1	1,7	1,7	46,7
42,00	3	5,0	5,0	51,7
43,00	4	6,7	6,7	58,3
44,00	2	3,3	3,3	61,7
45,00	1	1,7	1,7	63,3
46,00	1	1,7	1,7	65,0
47,00	2	3,3	3,3	68,3
49,00	2	3,3	3,3	71,7
50,00	1	1,7	1,7	73,3
51,00	1	1,7	1,7	75,0
53,00	2	3,3	3,3	78,3
54,00	4	6,7	6,7	85,0
55,00	1	1,7	1,7	86,7

56,00	1	1,7	1,7	88,3
57,00	2	3,3	3,3	91,7
58,00	1	1,7	1,7	93,3
60,00	1	1,7	1,7	95,0
61,00	1	1,7	1,7	96,7
62,00	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Axe 3

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide 15,00	1	1,7	1,7	1,7
18,00	1	1,7	1,7	3,3
20,00	1	1,7	1,7	5,0
22,00	2	3,3	3,3	8,3
24,00	2	3,3	3,3	11,7
26,00	1	1,7	1,7	13,3
27,00	1	1,7	1,7	15,0
28,00	1	1,7	1,7	16,7
29,00	3	5,0	5,0	21,7
30,00	2	3,3	3,3	25,0
31,00	3	5,0	5,0	30,0
32,00	1	1,7	1,7	31,7
33,00	3	5,0	5,0	36,7
34,00	3	5,0	5,0	41,7
35,00	3	5,0	5,0	46,7
36,00	4	6,7	6,7	53,3
37,00	3	5,0	5,0	58,3
38,00	3	5,0	5,0	63,3
39,00	3	5,0	5,0	68,3
40,00	3	5,0	5,0	73,3
41,00	2	3,3	3,3	76,7
42,00	1	1,7	1,7	78,3
43,00	4	6,7	6,7	85,0
44,00	2	3,3	3,3	88,3
46,00	2	3,3	3,3	91,7
48,00	2	3,3	3,3	95,0
49,00	3	5,0	5,0	100,0
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>	

axe4

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 11,00	1	1,7	1,7	1,7
13,00	1	1,7	1,7	3,3
14,00	1	1,7	1,7	5,0
16,00	3	5,0	5,0	10,0
17,00	3	5,0	5,0	15,0
18,00	1	1,7	1,7	16,7
19,00	2	3,3	3,3	20,0
20,00	2	3,3	3,3	23,3
21,00	2	3,3	3,3	26,7
22,00	2	3,3	3,3	30,0
24,00	4	6,7	6,7	36,7
25,00	2	3,3	3,3	40,0
27,00	5	8,3	8,3	48,3
28,00	4	6,7	6,7	55,0
29,00	1	1,7	1,7	56,7
30,00	2	3,3	3,3	60,0
31,00	2	3,3	3,3	63,3
33,00	1	1,7	1,7	65,0
34,00	1	1,7	1,7	66,7
35,00	1	1,7	1,7	68,3
36,00	3	5,0	5,0	73,3
37,00	2	3,3	3,3	76,7
38,00	4	6,7	6,7	83,3
39,00	1	1,7	1,7	85,0
40,00	1	1,7	1,7	86,7
42,00	3	5,0	5,0	91,7
43,00	3	5,0	5,0	96,7
44,00	2	3,3	3,3	100,0
Total	60	100,0	100,0	

### Axe 5

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide 5,00	2	3,3	3,3	3,3
6,00	1	1,7	1,7	5,0
7,00	3	5,0	5,0	10,0
8,00	8	13,3	13,3	23,3
9,00	2	3,3	3,3	26,7
10,00	2	3,3	3,3	30,0
11,00	3	5,0	5,0	35,0
12,00	4	6,7	6,7	41,7
13,00	2	3,3	3,3	45,0
14,00	3	5,0	5,0	50,0
15,00	4	6,7	6,7	56,7
16,00	5	8,3	8,3	65,0
17,00	3	5,0	5,0	70,0
19,00	7	11,7	11,7	81,7
20,00	1	1,7	1,7	83,3
22,00	2	3,3	3,3	86,7
23,00	2	3,3	3,3	90,0
24,00	2	3,3	3,3	93,3
25,00	3	5,0	5,0	98,3
35,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

## نتائج إختبار فريدمان للرتب

### Rangs

	Rang moyen
axe1	3,42
axe2	4,73
axe3	3,47
axe4	2,38
axe5	1,00

### قيمة كا2

### Test<sup>a</sup>

N	60
Khi-deux	188,989
ddl	4
Signification asymptotique	,000

### a. Test de Friedman

### الفرضية الثالثة:

توقعنا فيها أن مكوني مراكز التكوين المهني بتيزي وزو يعانون من آثار نفسية وسلوكية وجسمية ناجمة عن تعرضهم للضغط المهني.

	axe1	axe2	axe3
N Valide	60	60	59
Manquante	0	0	1
Moyenne	31,2667	17,4500	23,0000
Ecart-type	8,60206	6,08812	6,41926

**axe2**

	<b>Effectifs</b>	<b>Pourcentage</b>	<b>Pourcentage valide</b>	<b>Pourcentage cumulé</b>
Valide 14,00	1	1,7	1,7	1,7
15,00	1	1,7	1,7	3,3
19,00	1	1,7	1,7	5,0
20,00	2	3,3	3,3	8,3
21,00	2	3,3	3,3	11,7
23,00	4	6,7	6,7	18,3
24,00	3	5,0	5,0	23,3
25,00	4	6,7	6,7	30,0
26,00	4	6,7	6,7	36,7
27,00	1	1,7	1,7	38,3
28,00	2	3,3	3,3	41,7
29,00	2	3,3	3,3	45,0
30,00	1	1,7	1,7	46,7
31,00	7	11,7	11,7	58,3
32,00	1	1,7	1,7	60,0
33,00	2	3,3	3,3	63,3
35,00	2	3,3	3,3	66,7
36,00	3	5,0	5,0	71,7
37,00	1	1,7	1,7	73,3
38,00	4	6,7	6,7	80,0
39,00	2	3,3	3,3	83,3
40,00	1	1,7	1,7	85,0
41,00	1	1,7	1,7	86,7
42,00	2	3,3	3,3	90,0
43,00	2	3,3	3,3	93,3
44,00	1	1,7	1,7	95,0
47,00	1	1,7	1,7	96,7
50,00	1	1,7	1,7	98,3
55,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

**axe3**

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
7,00	2	3,3	3,3	3,3
8,00	1	1,7	1,7	5,0
9,00	1	1,7	1,7	6,7
10,00	4	6,7	6,7	13,3
11,00	3	5,0	5,0	18,3
12,00	3	5,0	5,0	23,3
13,00	4	6,7	6,7	30,0
14,00	2	3,3	3,3	33,3
15,00	2	3,3	3,3	36,7
16,00	5	8,3	8,3	45,0
17,00	3	5,0	5,0	50,0
18,00	6	10,0	10,0	60,0
19,00	8	13,3	13,3	73,3
20,00	1	1,7	1,7	75,0
21,00	3	5,0	5,0	80,0
23,00	2	3,3	3,3	83,3
24,00	3	5,0	5,0	88,3
27,00	1	1,7	1,7	90,0
29,00	3	5,0	5,0	95,0
30,00	2	3,3	3,3	98,3
31,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	60	100,0	100,0	

نتائج فريدمان للرتب

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide 14,00	3	5,0	5,1	5,1
15,00	1	1,7	1,7	6,8
16,00	2	3,3	3,4	10,2
17,00	3	5,0	5,1	15,3
18,00	7	11,7	11,9	27,1
19,00	1	1,7	1,7	28,8
20,00	4	6,7	6,8	35,6
21,00	7	11,7	11,9	47,5
22,00	2	3,3	3,4	50,8
23,00	4	6,7	6,8	57,6
24,00	6	10,0	10,2	67,8
25,00	1	1,7	1,7	69,5
26,00	8	13,3	13,6	83,1
27,00	1	1,7	1,7	84,7
28,00	4	6,7	6,8	91,5
33,00	1	1,7	1,7	93,2
35,00	1	1,7	1,7	94,9
36,00	1	1,7	1,7	96,6
38,00	1	1,7	1,7	98,3
51,00	1	1,7	1,7	100,0
Total	59	98,3	100,0	
Manq System manquant	1	1,7		
Total	60	100,0		

## Rangs

	Rang moyen
axe1	2,87
axe2	1,19
axe3	1,93

## Test<sup>a</sup>

N	59
Khi-deux	84,179
ddl	2
Signification asymptotique	,000

a. Test de Friedman