

وزارة التعليم والبحث العلمي
جامعة مولود معمري - تيزي وزو
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم علم النفس وتسيير البشرية



واقع الأخطار النفسية الاجتماعية لدى الأساتذة الجامعيين

مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر

تخصص علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف الأستاذة:

- بوتوتة لامية

من إعداد الطالبين:

- بن ضيف الله نسيم

- بليل ماسينيسا

السنة الجامعية: 2022/2021

كلمة شكر وتقدير

نحمد الله تعالى على توفيقه لنا في إتمام هذا العمل المتواضع.
فنتقدم بجزيل الشكر وفائق الاحترام والتقدير إلى الأستاذة المشرفة
"بوتوتة لامية" التي لم تبخل علينا بتقديم النصائح والتوجيهات القيمة
والثمينة التي ساعدتنا في إنجاز هذا العمل،
فجزاها الله عنا كل خير.

كما نتقدم مسبقا بخالص شكرنا إلى الأساتذة الأفاضل
أعضاء لجنة المناقشة على قبول مناقشة هذه المذكرة وإثرائها.
وإلى كل أساتذتنا الكرام الذين أناروا دربنا في كل الأطوار الدراسية
وإلى كل من ساعدنا في عملنا هذا بالقليل أو الكثير
سواء من قريب أو من بعيد.

نسيم و ماسينيسا

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى كل عائلتي
وإلى أستاذتي المشرفة التي منحت لي من وقتها
وأفادتني بنصائحها العلمية القيّمة
إلى جميع أساتذتي الذين قدموا لي العلم والمعرفة.
وإلى كل طالب علم يتحدى المستحيل من أجل النجاح.
وإلى من أكن لهم المحبة ولهم مكانة في قلبي.

نسيم

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى عائلتي كبيرا و صغيرا
إلى أستاذتي المشرفة التي منحت لي من وقتها
وأفادتي بنصائحها وتوجيهاتها القيّمة.
إلى كل الأصدقاء والصديقات وزملاء الدفعة.
وإلى كل من ساعدني في إنجاز هذا العمل.

ماسينيسا

فهرس المحتويات

كلمة الشكر.....	
إهداء.....	
فهرس المحتويات.....	
ملخص البحث باللغة العربية.....	
ملخص البحث باللغة الفرنسية.....	
فهرس الجداول.....	
فهرس الأشكال.....	
فهرس الملاحق.....	
مقدمة.....	1

الجانب النظري

الفصل الأول: الإطار العام للإشكالية

1- إشكالية الدراسة.....	2
2- فرضيات الدراسة.....	7
3- أهداف الدراسة.....	7
4- أهمية الدراسة.....	7
5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة إجرائياً.....	8
6- الدراسات السابقة.....	10
7- التعقيب على الدراسات السابقة.....	15

الفصل الثاني: الأخطار النفسية الاجتماعية

- تمهيد 16
- 1- مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية 17
- 2- التطور التاريخي لمفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية 18
- 3- عناصر المخاطر النفسية والاجتماعية 20
- 4- مصادر وأسباب المخاطر النفسية - الاجتماعية: "المثيرات" 21
- 5- تحديد الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب مختلف الاتجاهات السلوكية 22
- 6- أهم الأخطار النفسية الاجتماعية 30

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث: الإجراءات المنهجية في جانبها التطبيقي

- تمهيد 67
- 1- منهج الدراسة 68
- 2- الدراسة الاستطلاعية 68
- 3- حدود الدراسة 69
- 4- مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها 70
- 5- أدوات جمع البيانات 76
- 6- الأساليب الإحصائية المستعملة 79

الفصل الرابع: عرض ومناقشة النتائج

79	تمهيد
80	التذكير بالفرضيات
80	1- عرض النتائج
87	2- مناقشة النتائج
94	الاستنتاج العام
97	خاتمة
96	الاقتراحات
98	قائمة المراجع

الملاحق

ملخص الدراسة باللغة العربية:

تتمحور الدراسة الحالية حول واقع الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو. حيث هدفت الدراسة إلى معرفة مدى تعرض الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية، و الكشف عن الفروق في مستوى التعرض حسب كل من الجنس و الأقدمية في العمل. ولتحقيق أهداف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي، و ذلك على عينة بلغ حجمها (70) أستاذ و أستاذة تم اختيارهم بطريقة العينة القصدية.

ولجمع البيانات تم الاعتماد على مقياس الأخطار النفسية الاجتماعية ل Dupret (2012) المترجم و المكيف على البيئة الجزائرية من طرف الباحثة بوتوتة لامية (2019)، ولتحليل البيانات تم الاعتماد على كل من الإحصاء الوصفي بما فيه (المتوسط الحسابي، التكرارات، النسب المئوية، المتوسط النظري)، والإحصاء الاستدلالي بينا فيه من (اختبارات العينة الواحدة، اختبارات لعينتين مستقلتين).

و قد توصلنا من خلال دراستنا الحالية إلى النتائج التالية:

- يتعرض الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية حيث تشير قيمة اختبار (ت) إلى ($T=101.064$) بمستوى دلالة (0.00) و هي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05)، و بالتالي نستنتج أن الأساتذة يتعرضون لأخطار نفسية اجتماعية بدرجة مرتفعة.

- توجد فروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية حسب متغير الجنس حيث تشير قيمة اختبار (ت) إلى ($T=2.323$)، وبعد مقارنة القيمة المرفقة sig والتي تساوي (0.023) بمستوى دلالة (0.05) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي نقول أنه توجد فروق الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو حسب متغير الجنس.

- توجد فروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث تشير قيمة اختبار (ت) إلى ($T=1.25$) وبعد مقارنة القيمة المرفقة sig و التي تساوي (0.216) بمستوى دلالة (0.05) و هي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0.05) يتبين لنا أن قيمة sig أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، و بالتالي نقول أنه لا توجد فروق الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو حسب متغير الأقدمية في العمل.

الكلمات المفتاحية: الأخطار النفسية الاجتماعية، الأساتذة الجامعيين.

Résumé de l'étude en Français:

La présente étude porte sur la réalité des risques psychosociaux au travail chez les professeurs universitaires à l'université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. L'étude visait à connaître l'étendue de l'exposition des professeurs d'université à l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou. Elle a été attribuée aux risques psychologiques et sociaux, et a révélé des différences dans le niveau d'exposition selon chacun du sexe et de l'ancienneté dans le travail. Les données se sont appuyées sur l'échelle des risques psychosociaux de Dupret (2012) traduit et adapté à l'environnement Algérien par la chercheuse Boutouta Lamya (2019), et pour analyser les données, il s'est appuyé à la fois sur des statistiques descriptives, notamment (la moyenne arithmétique, les fréquences, les pourcentages, la moyenne des dates), et des statistiques inférentielles montrés (tests pour un seul échantillon, tests pour deux échantillons indépendants), et nous sommes arrivés à travers notre étude actuelle aux résultats suivants :

Les professeurs universitaires de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou sont exposés à des risques psychosociaux, ou la valeur du test (T) indique ($T=101,064$) avec un niveau de signification (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,05), et donc nous concluons que les enseignants sont exposés à des risques psychosociaux à un haut degré.

Il existe des différences dans le niveau d'exposition des professeurs de l'Université Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou aux risques psychosociaux selon la variable sexe, ou la valeur du test (T) indique ($T=2,323$), et après la comparaison des valeurs attachées signification qui est égale à (0,023) avec un niveau de signification (0,05). Et c'est une valeur inférieure au niveau de signification (0,05), et donc on dit qu'il y a des différences entre les professeurs de l'Université du Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou selon la variable genre.

Il existe des différences dans le niveau d'exposition des professeurs universitaires à l'Université de Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou aux dangers psychologiques et sociaux selon le variable d'ancienneté au travail, ou la valeur du test (T) se réfère à ($T=1,25$) ; et après avoir comparé la valeur attachée signification, qui est égale à (0,216) avec un niveau de signification (0,05), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,05), il s'avère que la valeur signification est supérieure à la signification niveau (0,05). Ainsi on dit qu'il n'y a pas de différences entre les professeurs universitaires à l'Université de Mouloud Mammeri de Tizi-Ouzou selon la variable d'ancienneté au travail.

Mots clés : Dangers psychosociaux, professeurs universitaires.

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	توزيع أفراد مجتمع الدراسة	70
02	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	71
03	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية	72
04	توزيع أفراد العينة حسب السن	73
05	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية	74
06	توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب	75
07	ثبات مقياس الأخطار النفسية الاجتماعية	78
08	مدى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري إلى أخطار نفسية اجتماعية	81
09	مدى تعرض الأساتذة للأخطار النفسية الاجتماعية حسب ترتيب الأبعاد	82
10	الفروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس	83
11	الفروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل	85

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
70	أعمدة بيانفة تبفن توزفء أفراد مءءمع الدراسة	01
71	أعمدة بيانفة لتوزفء أفراد العفنة حسب الجنس	02
72	فبفن توزفء أفراد عفنة الدراسة فف أعمدة بيانفة حسب الحالة الاءءماعفة	03
73	أعمدة بيانفة لءصائف العفنة حسب السن	04
74	أعمدة بيانفة لءصائف العفنة حسب سنوات الأءءمفة	05
75	أعمدة بيانفة لءصائف العفنة حسب نوع المنصب	06

مقدمة

الأخطار النفسية الاجتماعية تمثل مجموعة من العوامل السيكولوجية التي تواجه العامل في بيئة عمله الأمر الذي يولد ردة فعل سلبية تجعله غير مستقر. والأساتذة هم كذلك عرضة لهذا النوع من الأخطار، ذلك جراء تواجدهم تحت ضغط دائم أثناء أداء مهنتهم، فالبيئة الغير المستقرة و المشحونة تولد أضرار على الأساتذة وتسبب لهم مشاكل وهاته الأخيرة قد تصل إلى أمراض و أزمات صحية و هذا الأمر الذي حاولنا دراسته في دراستنا الحالية.

تم تقسيم دراستنا لجانبين جانب نظري و جانب تطبيقي، الجانب النظري قسمناه لفصلين حيث خصصنا الفصل الأول للإطار العام لإشكالية الدراسة حيث تطرقنا فيه إلى إشكالية الدراسة والفرضيات بالإضافة لتحديد المفاهيم الأساسية للدراسة وأهداف وأهمية الدراسة بالإضافة لدراسات السابقة، أما الفصل الثاني خصصناه للأخطار النفسية الاجتماعية حيث تطرقنا فيه إلى مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية وبالإضافة لأهم الأخطار النفسية الاجتماعية التي من الممكن أن تصيب الأساتذة المتمثلة في الضغط المهني، الاحتراق النفسي، الرضا الوظيفي، الدعم الاجتماعي وعبئ العمل.

أما الجانب التطبيقي فقسمناه إلى فصلين الثالث ويمثل الإجراءات المنهجية لدراسة حيث يحتوي على الدراسة الاستطلاعية وحدود الدراسة بالإضافة منهج وعينة الدراسة وأدوات تحليل وجمع البيانات.

والفصل الرابع خصصناه لعرض ومناقشة النتائج حيث تناولنا من خلاله عرض النتائج المتعلقة باختبار الفرضيات ومناقشتها، وتم انتهاء الفصل باستنتاج عام، وبالإضافة لقائمة المراجع والملاحق المعتمدة في الدراسة.

الجانب النظري

الفصل الأول

الإطار العام للإشكالية

1- إشكالية الدراسة:

إن نمط الحياة الحديث المعقد والسريع، يفرض علينا العديد من التغيرات الاجتماعية، الاقتصادية والتكنولوجية الواجب التكيف معها، والتي يترتب عليها العديد من التفاعلات الاجتماعية ما ينجم عنه زيادة في الأخطار اليومية، وهكذا أصبحت هذه الأخطار من الظواهر الإنسانية التي تتفاقم يوما بعد يوم. كما أن مطالب الحياة باتت تشكل عبء على الفرد مما ينتج عنه العديد من الأخطار النفسية والاجتماعية التي تصبح عائق في حياة الأفراد سواء المهنية أو الأسرية، ويحاول كل إنسان في هذه الحياة التكيف مع المجتمع والبيئة التي يعيش فيها هادفا إلى إيجاد الاستقرار، الراحة والسعادة من خلال تجنب المشاكل والأخطار التي يمكن أن يتعرض لها.

والفرد العامل كغيره من الناس يحاول التكيف مع بيئة عمله حتى يحقق ما يصبو إليه بالعمل من رضا وتأمين العيش وكسب الاحترام وتقدير الذات، ولأن العامل جزء هام في منظومة العمل فان إدارة المنظمات تسعى إلى تحسين وتهيئة المناخ الملائم له حتى يحقق الكفاية الإنتاجية في المؤسسة ويقدم خدمة مرضية، وبالتالي تحقيق أهداف المنظمة وضمان استمرارها وبقائها ومسايرتها للتطوير الذي هو دأب كل منظمة تريد تحسين فعاليتها، وحل المشاكل التي تواجهها سواء كانت مادية أو بشرية، داخلية أو خارجية (ماهر، 2013، ص 412).

وقد أشار (Pichon, 2015) إلى أن الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل متعددة ومتداخلة من حيث الأسباب والعواقب الناتجة عنها، حيث أكدت عليه المؤسسة الوطنية للصحة والبحث الطبي بفرنسا (L'INSERM) بقولها أن الأخطار النفسية

الاجتماعية متنوعة ومتعددة ويمكن أن تؤثر على الصحة البدنية والعقلية للموظفين وخاصة في حالة التعرض المتعدد.

هذا ما تحدثت عنه العديد من الدراسات والتحقيقات سواء الأجنبية أو العربية، حيث أشارت إدارة البحوث والدراسات والإحصاءات بفرنسا (Dares, 2014) في تحقيق الصحة والمسار المهني (2010) إلى أن نسبة (28%) من الموظفين لا يبلغون بوجود عوامل الأخطار أو وجود عدد قليل جدا ونسبة (19%) يتعرضون لنقص الاعتراف في عملهم، ونسبة (16%) يواجهون مطالب انفعالية عالية متعلقة بالاتصال مع الجمهور، في حين تتعرض نسبة (15%) إلى عمل متطلب ومكثف، وصرحت نسبة (13%) بانعدام الاعتراف المهني وعلاقات عمل صعبة، ونسبة (9%) يمكن أن يتعرضوا لتراكم العديد من عوامل الأخطار، بينما الأقل عرضة يصرحون بصحة جيدة وفي غالب الأحيان هم كبار السن والعمال المهرة وعمال ذوي مهن الخدمات، حيث يصرحون أنه يمكن لهم أن يتعرضوا لإجهاد بدني، على العكس من الموظفين الأكثر عرضة لعوامل الأخطار النفسية الذين صرحوا بتدهور صحتهم البدنية والعقلية وتمس في غالب الأحيان فئة الشباب والعمال غير المهرة، أما فيما يخص الموظفين بعقود مؤقتة يصرحون أنهم أكثر عرضة للإرغامات الجسدية.

كما أشارت نتائج تحقيق المراقبة الطبية لتعرض العمال للأخطار في الدول الأوروبية (Sumer, 2003) إلى أن نسبة (9%) من العمال يصرحون بغياب التعاون بين الزملاء في العمل، وأن نسبة (14%) يصرحون بغياب المساعدة بين زملاء العمل، وربع (4/1) من العمال يصرحون بعدم تلقي الدعم من طرف المسؤولين عليهم، كما تبين أن عامل السن يلعب دورا كبيرا في فقدان الدعم من طرف الزملاء والمسؤولين، فكلما تقدّم العامل في السن كلما قلت فرصته في الحصول على دعم الزملاء والمسؤولين له، في حين صرحت النساء أنّهن لا

يحصلن على دعم العمال ولا على اهتمام المسؤولين لآرائهن وهذا بدوره أدى إلى ظهور الضغط والعنف بكل أشكاله (بوتوتة، 2019، ص 6-7).

ومنه أصبح لزاما على المؤسسات مطابقة المعايير العالية وتوفير بيئة عمل إبداعية آمنة وصحية تفجر فيها طاقات وقدرات وابتكارات مواردها البشرية، تراعي فيها الظروف الفيزيائية المناسبة، الصحة والسلامة والأمن، لأن أي منظمة لا تخلو من الأخطار المهنية المادية أو النفسية الاجتماعية، ومن بين هذه المهن نجد مهنة الأستاذ الجامعي فهذا الأخير يعد الركيزة التي تقوم عليها المنظومة التعليمية للتعليم العالي، وهو ما يوسع دائرة توقعات المجتمع من الدور المهم الذي يشغله كونه ناقل للمعرفة من جيل لآخر، فالأستاذ الجامعي يمثل مصدر أساسيا من مصادر المعرفة، فهو يمنح الطلبة المعلومات التي يبحثون عنها ويجهلونها وكل ما هو جديد، ويصقل مهاراتهم وقدراتهم العملية ويوجههم، كما انه يساهم في تطوير المجتمع عن طريق البحث العلمي واكتشاف الجديد وذلك بدراسة كل الظواهر التي لها تأثير سلبي او إيجابي على المجتمع، وكل هذه المسؤولية والأعباء من شأنها أن تولد أخطار نفسية اجتماعية لدى الأستاذ الجامعي (شناشنة سارة، 2017، ص18).

وتعتبر الصحة المهنية الجسدية النفسية للأستاذ الجامعي مهمة وضرورية كونها المفتاح الضامن للأداء الجيد والمردود الحسن، إلا أن الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة التعليم الجامعي من بين القضايا الأكثر تحديا لصحته وللجامعة ككل، ومن أمثلة هذه الأخطار التي يتعرض لها عبء العمل، متطلبات معرفية عالية، وتيرة العمل السريعة انعدام الاعتراف المهني في العمل، صراع الأدوار، غموض الدور، الضغط المهني الاحتراق الوظيفي.... وغيرها، حيث تنشأ هذه الأخطار في بيئة العمل من أسباب كثيرة حتى أنه يمكن القول أن أي اضطراب داخل الجامعة قد يكون مصدرا للتوتر والقلق، فيلجا بعض الأساتذة إلى نقل الضغط من مكان العمل إلى البيت، ومنه ندرك أن الأخطار النفسية الاجتماعية لا تتحصر في مكان

العمل بل تتعدى تأثيرها إلى الحياة الأسرية والاجتماعية للأستاذ ما نسميه صراع عمل- أسرة فتكون انعكاساتها سلبية على أداءه، ولكي تتحقق الكفاية الإنتاجية في أي منظمة يجب أن يتمتع العاملون فيها بالصحة النفسية والجسمية كون الصحة النفسية تحقق للفرد التوافق مع بيئة العمل وتساعده على مواجهة الأزمات النفسية التي تطرأ عادة عليه في حياته، كما تجعله يحس إحساسا ايجابيا بالسعادة والكفاية والروح المعنوية العالية (احمد قرينعي، 2018، ص 8).

ومن ابرز الدراسات التي تناولت الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل نجد دراسة محمد المصليحي وفرغل عبد الحميد (2000) بعنوان الضغوط المهنية للأستاذ الجامعي، والتي هدفت إلى التعرف على أهم الضغوط التي تواجه عضو هيئة التدريس بالجامعة وتأثيرها على أداءه لأدواره الوظيفية والمتمثلة في التدريس والبحث العلمي وخدمة المجتمع، والتي توصلت نتائجها إلى أن من أهم الضغوط التي تواجه الأستاذ الجامعي هي كثرة نسبة الطلاب بقاعات الدرس، وتدني المستوى العلمي للطلاب والافتقار إلى خريطة للبحوث اللازم إجراؤها، ومحدودية مصادر النشر وارتفاع كلفتها.

كما أشارت دراسة الأستاذ بن صديق عيسى (2002) بعنوان الرضا الوظيفي وأثره على الأداء لدى الأساتذة الجامعيين في الجزائر إلى أن الأستاذ الجامعي يقوم ببذل المجهودات التي تتطلبها مهامه اليومية بالموازاة مع فقدانه الكثير من الطاقة والوقت في أمور هامشية مع تسجيل اختلاف في طريقة تعامل الأساتذة مع ظروف العمل السيئة، فمنهم من يقاوم تلك الظروف ومنهم من يفشل في ذلك، ما دفع إلى تدني مستوى أدائهم ومجهوداتهم في العمل. كما أشارت إلى أن نسبة (58.1%) من الأساتذة غير راضون عن المجهودات المقدمة من طرفهم، وهو ما يشير إلى وجود معيقات تحول بينهم وبين أداء مهامهم على أكمل وجه، كما أن الجانب المتعلق بتأثيرات الخصائص السلبية لبيئة العمل على حالتهم النفسية

والبدنية تم تسجيل 60.5 % من المبحوثين صرحوا بان مستوى حالتهم الصحية متوسط، و70.9 % غير مرتاحين، 36 % يشعرون بحالة من التعب في غالب الأحيان، كما لم تسجل الدراسة أي علاقة ارتباطية بين عوامل الرضا الوظيفي والجهد المبذول في العمل بالرغم من شعور عدم الرضا الذي عبر عنه الأساتذة.

وكذا دراسة اسماعيل طه والطاف يسين (2007) حول الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، حيث هدفت الدراسة إلى قياس الضغوط المهنية وقياس التوافق المهني لدى أساتذة الجامعة، والتعرف على العلاقة الارتباطية بين الضغوط المهنية والتوافق المهني، حيث توصل إلى أن أساتذة الجامعة يعانون من ضغوط.

ومن الأخطار النفسية الاجتماعية نجد عبء العمل حيث تحدثت عنه الأستاذة سعودي ملحة في دراسة عن عبء العمل وصحة العامل نشرت في مجلة مجتمع تربية عمل سنة 2021، أين هدفت من خلالها إلى فهم الحقيقة المعقدة لظاهرة عبء العمل، من خلال نموذج نظري ومرجعي يقترح التطرق إليها من خلال الواقع اليومي للعمال، كما يهتم بعبء العمل في مجمله وفي تعقده. (سعودي ملحة، 2021، ص ص 88-106).

انطلاقاً من الاعتبارات النظرية تمحورت الدراسة الحالية حول الأخطار النفسية الاجتماعية للأستاذ حيث تم طرح تساؤلات دراستنا على النحو: هل يتعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري لأخطار نفسية اجتماعية؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري حسب متغير الجنس؟ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري حسب متغير الأقدمية في العمل؟

2- فرضيات الدراسة:

- يتعرض الأساتذة الجامعيين في جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية لأخطار نفسية اجتماعية بدرجة مرتفعة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة بجامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة بجامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل.

3- أهداف الدراسة:

سطرت هذه الدراسة بناء على عدة أهداف تتمثل في مجملها في تحديد أهم الأخطار النفسية الاجتماعية التي يعاني منها الأساتذة الجامعيين، وذلك بالتعرف على درجة الأخطار النفسية الاجتماعية التي يعاني منها الأساتذة الجامعيين، والتعرف على ما إذا كانت هناك فروق في درجة تعرض الأساتذة إلى الأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس، والتعرف على ما إذا كانت هناك فروق في درجة تعرض الأساتذة إلى الأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل.

4- أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها من طبيعة الموضوع الذي تتناوله من جهة، ومن نوع المشكلات التي تطرحها للبحث فيها من جهة ثانية، وعليه يمكن حصر أهمية دراستنا في إثراء المكتبة الجامعية بنتائج دراسة ميدانية تتناول الأخطار النفسية الاجتماعية التي تعتبر من أهم

الموضوعات التي تؤثر مباشرة على الفرد وسير عملهم، مساهمة هذه الدراسة في تغطية جانب من النقص الموجود في الدراسات المحلية. وكذلك التعريف أكثر بمهنة الأستاذ الجامعي وتحديد أهم الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها من خلال مزاوله مهامه في بيئة العمل، الاطلاع على واقع الجامعة والمشاكل التي يعاني منها الأستاذ الجامعي.

5- تحديد المفاهيم الأساسية للدراسة:

5-1 الأخطار النفسية الاجتماعية:

5-1-1 لغة: حسب معجم لسان العرب (ابن منظور، 2005، ص246) يعرف

الخطر لغة كما يلي:

- يقال، هذا عمل خطر عليك، أي مهلك، خطر بصيغة فعل.
- حالته خطرة، في حالة حرجة تدعو إلى القلق، خطير صيغة فعيل.
- كان خطيرا بين أهله أي رفيع المقام، مهما ذا قدر، أي خطير أو خطيرة.

5-1-2 اصطلاحا:

حسب (قريني احمد، 2018، ص34) إن الأخطار النفسية الاجتماعية هي مجموعة من المخاطر التي تواجه في المجال المهني، والتي تؤثر على الصحة النفسية للموظفين وحتى سلامتهم الجسدية، والأسباب متعددة ويمكن أن تنشأ من جميع أبعاد العمل مثل عبء العمل ظروف العمل، الإدارة، العلاقات الاجتماعية...الخ).

ويعرف الخطر النفسي الاجتماعي على انه أي خطر وظيفي يمس السلامة النفسية للعامل أو قدرته على المشاركة في بيئة العمل ضمن مجموعة من الناس، وترتبط الأخطار

النفسية الاجتماعية بطريقة تصميم وتنظيم وتسيير العمل بالإضافة إلى السياقات الاقتصادية والاجتماعية للعمل، كما تشمل هذه الأخطار الإصابات و الأمراض العقلية و النفسية والجسمية، و تتعلق بهذه الأخطار مسائل الضغط الوظيفي والعنف في مكان العمل والتي يتفق عالميا على أنها من أكبر التحديات التي تواجه السلامة والصحة الوظيفيتين. (بن صالح سمية، مزعاش زهرة، 2019، ص16).

كما أن الأخطار النفسية والاجتماعية في العمل تعرف على أنها ممارسات تنظيمية شاذة تؤثر على التوازن النفسي للعامل من جهة والمناخ الاجتماعي للعمل من جهة أخرى. (مصطفى عومرية، 2017، ص03).

5-1-2 إجراءات:

الأخطار النفسية الاجتماعية في الدراسة الحالية عبارة عن الدرجة الكلية التي يتحصل عليها الأستاذ الجامعي من خلال إجابته على أسئلة مقياس الطبعة الثالثة من استبيان كوبنهاغن للأخطار النفسية الاجتماعية والموزعة على ستة أبعاد تتمثل في الإرغامات الكمية، التنظيم والقيادة، العلاقات الأفقية، الاستقلالية في العمل، الصحة والرفاهية، المعاش المهني والمنقطة وفق التدرج الخماسي لسلم ليكرت (1 إلى 5).

5-2 الأستاذ الجامعي :

حسب (سناني عبد الناصر، 2012، ص21) فإن الأستاذ الجامعي هو فرد يقوم بالتدريس بالجامعة ممن يحملون شهادة الدكتوراه أو الماجستير أو شهادة ليسانس، وممن هم برتبة أستاذ أو أستاذ محاضر أو أستاذ مساعد أو أستاذ مشارك أو أستاذ مؤقت، وهو مختص يستجيب لطلب اجتماعي يتحكم إلى حد ما في المعرفة وكذلك المعرفة العلمية،

ومهمته مزدوجة تتمثل في أن ينقل إلى طلابه المعارف والعلوم التي أنتجها من سابقه، كما أن عليه أن ينتج معرفة جديدة تمنح ذلك المنقول نوعاً من التجديد والتلويح.

6- الدراسات السابقة:

من بين الدراسات التي تناولت الأخطار النفسية الاجتماعية لدى الأستاذ الجامعي ما يلي:

- دراسة بن صالح سمية ومزعاش زهرة (2019) بعنوان الأخطار النفسية والاجتماعية لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في شعبة علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة محمد بوضياف المسيلة.

حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة الأخطار النفسية الاجتماعية لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي باختلاف متغيرات الدراسة من السن والجنس والأقدمية في التعليم والحالة العائلية، وقد شملت عينة الدراسة 120 معلم ومعلمة، معتمدين على المنهج الوصفي التحليلي، ولجمع البيانات اعتمدوا على الاستبيان الذي يشمل ثلاثة محاور (التوافق المهني، الضغط المهني، العنف في بيئة العمل).

وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى أن معلمي مرحلة التعليم الابتدائي بمدينة المسيلة يعانون من أخطار نفسية اجتماعية بدرجة متوسطة، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في درجة الأخطار النفسية الاجتماعية تعزى لعامل السن أو لعامل الجنس أو لعامل الأقدمية في التعليم أو لعامل الحالة العائلية.

- دراسة خريزي سمية (2015) بعنوان اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة، مذكرة لنيل شهادة الماستر2 في علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي الجزائر.

وقد هدفت الدراسة إلى معرفة اتجاهات الأساتذة الجامعيين نحو الضغوط المهنية، حيث تكونت عينة الدراسة من 50 أستاذ جامعي تم اختيارهم بطريقة قصدية، مستخدمة المنهج الوصفي المناسب لوصف الظاهرة، واستمارة الضغط النفسي لجمع البيانات ومقياس ليكرت لقياس الاتجاهات.

وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى أن معظم الأساتذة كانت اتجاهاتهم ايجابية حول الضغوط المهنية، أما باقي الأساتذة فقد كانت اتجاهاتهم سلبية، ما يعني أن الضغوط المهنية على الحالة التي يحدث فيها اختلاف واضح بين المتطلبات التي يجب أن يؤديها الأستاذ وبين قدرته على الاستجابة لتلك المتطلبات.

- دراسة خباب عقيلة (2006) بعنوان الضغط المهني والرضا الوظيفي في مهنة التدريس الجامعي.

حيث هدفت الدراسة إلى تقييم اثر المشكلات التنظيمية في مهنة التعليم الجامعي في الجامعة الجزائرية على العافية والرضا الوظيفي للأستاذ الجامعي في عدد من أقسام جامعة باجي مختار بعنابة، وقد تكونت عينة الدراسة من 63 أستاذ من مختلف الأعمار، وقد استخدمت الباحثة استبيان التقييم الذاتي للضغط المهني وإجراء بعض المقابلات الفردية والجماعية.

وقد توصلت الدراسة إلى أن النساء أكثر من الرجال يجدن ممارسة مهنة التعليم مجهدة جدا مهما كانت فئة المهام والأنشطة البيداغوجية، وعن الرضا الوظيفي بينت الدراسة أن أفراد العينة تصف بنيتها المهنية غير مريحة بسبب عدم توفر الوسائل البيداغوجية والتعليمية والوسائل التكنولوجية المرتبطة بالبيداغوجيا أو تعطلها وهذا ما يعزز الضغط لديهم.

- دراسة نعيمة عبروس وخيرة بو عبد الله (2020) تحت عنوان تأثير القيادة الإدارية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة.

حيث هدفت الدراسة إلى إبراز تأثير القيادة الإدارية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أساتذة جامعة الجليلي بونعامة بخميس مليانة من خلال استعراض الأنماط القيادية التي تساعد على خلق الشعور بالرضا والانتماء لدى الأساتذة الجامعيين، وقد شملت العينة حوالي 82 شخص من أساتذة الجامعة وتم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان لجمع المعلومات، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود اثر ذو دلالة إحصائية للقيادة الإدارية على الرضا الوظيفي لدى أساتذة جامعة الجليلي بونعامة عند مستوى دلالة 0,05.

- دراسة فوزي عبد الله العكش واحمد مصطفى الحسين (2005) بعنوان الرضا الوظيفي لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية.

هدفت الدراسة إلى مقارنة مدى توفر الرضا الوظيفي بين أعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية في الجامعات الحكومية والخاصة في الأردن. ولتحقيق ذلك فقد تم تصميم

استبانته لقياس وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس تجاه الرضا الوظيفي من خلال العناصر التالية:- المكافآت المالية - الإجراءات الإدارية والبحث العلمي -المناخ الأكاديمي

- الخدمات الاجتماعية - وسائل التدريس- تقييم الأداء، وقد تم استخدام الإحصاء الوصفي لتحليل بيانات العينة، والإحصاء الاستقرائي لاختبار فرضيات الدراسة. وتوصل البحث إلى عدم وجود فروق في نظرة أعضاء هيئة التدريس تجاه تلك العناصر، باستثناء عنصري المناخ الأكاديمي وتقييم الأداء، حيث تبين رضا أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة أكثر من الجامعات الحكومية. وقد أوصت الدراسة بضرورة اتخاذ طرق وإجراءات موضوعية ومقبولة في عملية التقييم والتركيز على عملية التقييم فقط.

- دراسة بوعطيط سفيان (2017) بعنوان العوامل الديموغرافية وتأثيرها على مستوى التوافق المهني للأستاذ الجامعي، نشرت مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.

هدفت الدراسة إلى إلقاء الضوء على التوافق المهني في الجامعة الجزائرية، ومحاولة البحث في وجود من عدم وجود فروق قد تكون ذات دلالة إحصائية بين عينة الدراسة قد تعزى لمتغيرات ديموغرافية (الجنس، الحالة المدنية، الاختصاص والخبرة)، حيث تمت الدراسة في ثلاث جامعات من الشرق الجزائري (جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة، جامعة الأمير عبد القادر بقسنطينة، جامعة باجي مختار بعنابة)، أين استخدم المنهج الوصفي على عينة مكونة من 80 أستاذ جامعي متخصص في علم النفس وعلوم اقتصاد، علوم سياسية وعلوم شرعية، تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى وجود علاقة ايجابية وأخرى سلبية بين قيم الفرد وتوافقه مهنيا، وان النسبة الغالبة من أفراد عينة الدراسة تعاني من سوء التوافق المهني تعزى للمتغيرات الديموغرافية المعنية بالدراسة.

- دراسة راس موسان (RASS MOUSSAN) وآخرون (2013)، حيث هدفت الدراسة إلى معرفة التهديدات والعنف الجسدي في مكان العمل في مجال قطاع الخدمات مثل الجامعات ودور المسنين والسجون والقطاعات الخيرية والمدارس.

وقد تم اختيار العينة بالمسح الشامل حيث تم اختيار مكان العمل الذي يتكون من 18 موظفا على الأقل، مستعينا بالاستبانة كأداة لجمع البيانات، وقد توصلت الدراسة في نتائجها إلى سلوك العنف منتشر انتشارا كبيرا في قطاع المؤسسات الخدمية، وان السبب في ذلك يعود إلى أن بيئة العمل تشجع على وجود أجواء تؤدي إلى العنف ضد الموظفين.

- دراسة قالي حمزة (2020) بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي.

حيث هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي بكلية العلوم الاجتماعية والإنسانية بجامعة العربي بن مهيدي أم البواقي وذلك بطرح التساؤل التالي: هل عبء العمل يؤثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي؟، وللإجابة على التساؤل اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التي فرضته طبيعة الموضوع، مستخدما عدة أدوات منها الملاحظة والاستبيان.

حيث توصل في نتائج الدراسة إلى أن هناك عبء العمل والمتمثلة في كثرة الأعمال الموجهة إليهم وكثرة ساعات العمل بالإضافة إلى التكليف بمهام خارج نطاق العمل وحجم العمل لا يتطابق مع طاقته وكذلك نقص الإمكانيات المساعدة لإنجاز العمل المطلوب... الخ، وأن ضغوط العمل لها اثر على الأداء الوظيفي لدى الأستاذ الجامعي.

7- التعقيب على الدراسات السابقة:

تعرض الباحثون في الدراسات السابقة إلى أهم الأخطار النفسية الاجتماعية التي يعاني منها الأستاذ الجامعي خاصة منها الضغط المهني، التوافق المهني، الرضا الوظيفي والعنف النفسي، لأن المفاهيم متداخلة وهذا ما هو مبين في الجانب النظري لدراستنا حول الأخطار النفسية الاجتماعية التي يعاني منها الأستاذ الجامعي، ويختلف موضوع وأهداف كل دراسة حسب اهتمام كل باحث وأسباب اختياره وخلفيته النظرية، وهذا لا ينفي أن هناك استفادة من الدراسات السابقة ووجود اختلاف وتشابه نوضحها في ما يلي:

- **من حيث العينة:** اتفقت الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة من حيث العينة وهي الأستاذ الجامعي.
- **من حيث المنهج:** كل الدراسات اتبعت المنهج الوصفي او الوصفي المسحي وهذا ما اتفق مع الدراسة الحالية.
- **من حيث أدوات الدراسة:** فدراستنا الحالية متفقة مع الدراسات السابقة من حيث أدوات جمع البيانات خاصة الاستمارة.

الفصل الثاني

الأخطار النفسية الاجتماعية

تمهيد

يقضي الأستاذ الجامعي يوميا فترات طويلة من الوقت في عمله، وغالبا ما تكون في بيئة عمل غير صحية تستوجب عليه التكيف مع أنماط العمل المختلفة، فهناك العديد من العوامل التي تتدخل في سير العمل، منها ما هو مرتبط بالعلاقات الاجتماعية، ومنها ما هو مرتبط بالجانب التنظيمي للعمل. تفرض هذه العوامل على العامل أن يتكيف معها، وحين يعجز عن ذلك، فإنه يكون معرضا لمجموعة من الأخطار ما تعرف بالأخطار النفسية الاجتماعية.

1- مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية:

المخاطر التنموية الاجتماعية تشير إلى مجموعة من المخاطر التي تواجه في المجال المهني، والتي قد تؤثر على الصحة النفسية للموظفين وحتى سلامتهم الجسدية. والأسباب متعددة ويمكن أن تنشأ من جميع أبعاد العمل (عبء العمل، فروق العمل، الإدارة، العلاقات الاجتماعية...)، وتجدر الإشارة إلى أن المخاطر النفسية الاجتماعية عموماً وسياقاتها

- العنف الداخلي (مادي و/أو نفسي) والخارجي اعتداءات من قبل أشخاص من خارج المنظمة). وكذلك الإجهاد في العمل هو جزء من المخاطر النفسية الاجتماعية

وظروف العمل وتنظيم العمل هما عاملان أساسيان في حدوث الأخطار النفسية الاجتماعية.

ويتم تعريف المخاطر النفسية الاجتماعية : احتمال أن واحداً أو أكثر من العمال يعانون من أضرار نفسية والتي يمكن أيضاً أن تكون مصحوبة بأضرار مادية بسبب التعرض لحالة عمل خطير، هذه الحالة يمكن أن تعود إلى تنظيم العمل، وظروف العمل، وظروف حياة العمل، ومحتوى العمل، والعلاقات.

ويعرف الخطر النفسي الاجتماعي على أنه أي خطر وظيفي يمس السلامة النفسية للعامل أو قدرته على المشاركة في بيئة عمل ضمن مجموعة من الناس، وترتبط الأخطار النفسية الاجتماعية بطريقة تصميم وتنظيم وتسيير العمل بالإضافة إلى السباقات الاقتصادية والاجتماعية للعمل، كما تشمل هذه الأخطار الإصابات والأمراض العقلية والنفسية والجسدية وتتعلق بهذه الأخطار مسائل الضغط الوظيفي والعنف في مكان العمل والتي ينفق عالمياً على أنها من أكبر التحديات التي تواجه السلامة والصحة الوظيفيتين. (أحمد

قريني، 2018، ص 38)

فالأخطار النفسية الاجتماعية هي كل ضرر يؤثر على الصحة النفسية والمالية للعامل، داخل بيئة العمل.

2- التطور التاريخي لمفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية:

يعتبر مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية Psychosociaux Risques المرمز ب (RPS) من أحدث المفاهيم والمصطلحات التي ظهرت في ميدان العمل خاصة في دول الاتحاد الأوروبي، إلا أنه مختزل في الضغط (stress) كما جاء ذلك في تعريف ماهية الأخطار النفسية الاجتماعية لدى الوظيفة العمومية للحكومة الفرنسية سنة 2014 ففي كثير من الأحيان يختزل مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية في مفهوم واحد هو الضغط الذي هو في الواقع واحد من مظاهر هذه الأخطار.

إلا أن مفهوم الضغط لم يظهر حديثا بل شهد تطورا كبيرا عبر فترات من الزمن نظرا لشيوع كلمة الضغوط سواء في الحياة العامة أو في مجال العمل فقد يتبادر في الذهن أنه من السهل إيجاد تعريف محدد لهذا المفهوم بصفة عامة ومفهوم ضغوط العمل بالتحديد، إلا أن مفهوم الضغوط أصبح محط اهتمام الباحثين في مجالات مختلفة كعلم النفس والاجتماع والإدارة والطب وغيرها، مما أدى إلى تعدد الزوايا التي يتم منها تعريفه واستخدامه ودراسته.

وقد استعملت كلمة (stress) في اللغة الانجليزية منذ القرن الرابع عشر 1303، واستخدمت في اللغة الفرنسية في وقت استعملت كلمة القرن العشرين فقط واستعمل مفهوم الضغط ليعبر على الإجهاد إلى مسبباته (القوة، الضغط، الثقل) التي تنتج تشوها أو توترا للمادة إلى مدى يطول أو يقصر، مما يفسر الانتقال من المفهوم الطبيعي إلى المفهوم الطبي النفسي. (أحمد قريني، 2018، ص39)

ومن المهتمين بمفهوم الضغط (Hans Selye هانس سيلبي الذي اهتم بالأعراض العامة للمرض التي تسببها مختلف العوامل المؤذية بمجلة (Nature) يشير فيها إلى مجمل الاستجابات التي تنتج عن هذه العوامل، وفي سنة 1946 ظهرت نظريته (أعراض التكيف العام)، وفي سنة 1950 صاغ فرضية أن الضغط هو رد فعل لا نوعي لجسم ما على أي تأثير بيئي.

كما ذكر كشرود أن السنوات الثلاثين الأخيرة من القرن العشرين عرفت تناقصا في الاهتمام بالضغط من الناحية الفيزيولوجية ليزيد الاهتمام به في مجال العلوم السلوكية من خلال دراسة مصادر الضغط من الناحية النفسية والمهنية. وقد ارتبط مفهوم الضغط في مجال العمل ببعض المفاهيم الأخرى (الإنهاك، العنف، عدم التوافق، عدم الأمان...) والتي تعتبر مظاهر للأخطار النفسية الاجتماعية والتي أصبحت في السنوات الأخيرة محل اهتمام المختصين في الصحة النفسية للموارد البشرية في بيئات العمل العمومية والخاصة لأن نجاح المنظمات وضمان إنتاجية عالية واستمرارية وبقاء ضمن التنافس الموجود في العصر الحالي يكمن في مدى المحافظة على صحة وسلامة العمال من المخاطر النفسية الاجتماعية التي (RPS) تؤدي إلى حدوث الأخطاء والحوادث. وقد ظهرت عبارة " المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل.

في بداية سنوات 2000 من القرن الحالي، حيث أصبحت موضوعا لعدة مبادرات من جانب السلطات العامة، مما يبرز الاهتمام المتزايد بهذه الظاهرة " خاصة من طرف دول الاتحاد الأوروبي، ومنها الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل (Eu-Osha) على إقامة حملات في هذا المجال و إصدار نشرات وكتب الهدف منها إرشاد ومساعدة أصحاب العمل والمديرين والعمال لمعالجة الأخطار النفسية الاجتماعية وخلق بيئة عمل صحية، وما يبرر هذا الاهتمام اقتصاديا هي التكاليف التي تتحملها الشركات نتيجة الأخطار النفسية الاجتماعية

والتي تؤثر على أدائها فقد جاء في " دراسة أجرتها الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل تقدر التكلفة السنوية للإجهاد المرتبط بالعمل في أوروبا بحوالي 20 مليار يورو. (أحمد قريني، 2018، ص41)

وفي فرنسا تقدر هذه التكلفة ما بين 2 و 3 مليار يورو، تمثل 20 % من نفقات فرع الحوادث الصناعية والأمراض المهنية ويرتبط التأثير على أداء الشركات بحقيقة أن هذه الأخيرة يجب أن تتحمل التكلفة الكاملة ل AT/MP من خلال اشتراكات الضمان الاجتماعي: البدلات اليومية والنفقات الطبية و نفقات المستشفيات والمعاشات السنوية وبالإضافة إلى هذه التكاليف المباشرة، هناك تكاليف غير مباشرة تتحملها الشركات والتكاليف المتعلقة بالأبعاد النفسية والاجتماعية للعمل: فك الارتباط بين الموظفين والذي يمكن التعبير عنه في شكل التغيب عن العمل أو الحاضرين (صنع فعل الوجود) تدهور المناخ الاجتماعي، تعطيل الموظفين، انخفاض الإنتاجية أو جودة العمل، تكلفة العلا للإجراءات الإدارية المتعلقة بعواقب RPS وعلى نطاق أوسع تدهور صورة الشركة تكلفتها الإعلامية. (أحمد قريني، 2018، ص41)

3- عناصر المخاطر النفسية والاجتماعية

تتكون هذه المخاطر من ثلاث عناصر رئيسية هي عنصر المثير عنصر الاستجابة و عنصرا لتفاعل. وفيما يلي شرح لهذه العناصر:

- **عنصر المثير:** هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري، والتي تولد شعورا بالضغط.

- عنصر الاستجابة: هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

- عنصر التفاعل: هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات. أي أن المشكل النفسي-الاجتماعي الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالمورد البشري، وهناك من يضيف عنصرين آخرين عنصر الإدراك وعنصر الفروق الشخصية. (مصطفى عومرية وبن عبو الجيالي، 2017، ص804)

4- مصادر وأسباب المخاطر النفسية - الاجتماعية: "المثيرات":

4-1- المقاربة الفردية للمشكلة:

" Approche individualiste du problème"

ترى Judas Mme و Bonfillon Mme مختصتان نفسيتان في طب العمل أن السبب الرئيسي للمشكلة هو طبيعة وشخصية الفرد نفسه (السريعة التأثر)، فتحدث المشكلة عند الأشخاص فاقد التوازن ضعيفي المقاومة الغير قابلين للتأقلم مع مختلف الوضعيات المثيرة للقلق، ترى إذن هذه المقاربة أن المشكلة لا تنتشر وإنما هي موجودة أصلا وشخصية الأفراد هي التي تساعد على تضخمها إذا العامل هو المتحمل والمسئول الرئيسي لتضخم هذه المشكلة.

4-2- المقاربة المتعددة الأبعاد التفاعل مع المحيط

" l'approche multifactorielle "

وفق Vasey Catherine " سبب هذه الظاهرة ليس الفرد لوحده وإنما تشكيلة معقدة، أثبتت Vasey Catherine إن المحيط ومكوناته المعقدة هي السبب الرئيسي في تحفيز هذه الظاهرة، وجهة النظر هذه تم تعزيزها كذلك من طرف المفتشة وطبيبة العمل Conne-Perreart FMH à l'OCIRT Mme التي تجزم أن هذه الظاهرة هي نتيجة مجموعة من العمليات الجماعية " processus collectif " التي تتشكل أصلا مع تشكل الفرق والمجموعات.

4-3- المقاربة الهيكلية أو التنظيمية " l'approche structurel "

يعتبر الخبراء في هذه المقاربة أن عنصر التنظيم في العمل هو أهم عامل للمشكلة. بدليل أن هناك بعض المهن الأكثر عرضة لهذه المخاطر عن غيرها، مثل عدم التوافق بين الأعمال المطلوبة والوسائل المتاحة لتنفيذها، عدم التوافق بين الجهود المبذولة والمكافآت الممنوحة، عدم التوافق بين الأهداف الخاصة والعامة، عدم إتاحة الفرص لتفجير الكفاءات، كبت القدرات "العمل الروتيني، تغيير المخططات في آخر لحظة، قلة الدعم، قلة الحوافز، قلة التدريب، ضيق الوقت... الخ.

5- تحديد الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب مختلف الاتجاهات

السلوكية:

بما أن مفهوم الخطر يشير إلى العلاقة بين التعرض لعوامل الخطر من ناحية والضرر من ناحية أخرى، بالتالي يجب التخلص من فكرة قياس الضرر لوحده لأن الضرر ليس محددًا

سواء كان ذلك في الصحة النفسية أو الجسدية أو الاجتماعية، والسؤال المطروح ما إذا كان سيتم قياس عوامل الخطر فقط أو قياس كلا من التعرض والضرر، في هذا الصدد ظهرت عدة اتجاهات مختلفة في وجهات النظر وذلك وفقا لتعدد التخصصات، حيث نستعرض فيما يلي وجهات نظر أهم الاتجاهات السلوكية حول نشوء الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

5-1- وجهة نظر علماء الأوبئة والأوبئة النفسانية:

تحدث علماء الأوبئة عن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل وأشاروا في أن عوامل الخطر تستخدم للعوامل التي ثبت أن لها تأثير على الصحة، وذلك استنادا إلى الدراسات السببية، حيث أشار هذا النوع من الدراسات إلى أهم النماذج الكبرى في تحليل الروابط بين الصحة والعمل المتمثلة في نموذج المتطلبات السيطرة-الدعم (Karasek, 1979, Theorell (1994 & Karasek) ونموذج توازن مكافاة التعويض ل (Siegrist, 1996)، نموذج العدالة التنظيمية ل (Greenberg, 1991, 1987; Moorman) والتي تهدف بدورها إلى وصف تنظيم العمل حسب وجهة نظر العام" يتم تقييم الصحة البدنية حسب هذا الاتجاه من خلال البقاء على قيد الحياة ودراسة أسباب الوفاة ووجود المقررة بطرق مختلفة مثل الإستبيانات واستهلاك الرعاية والعلامات البيولوجية أو عدم وجود الأمراض، عند وجودها، قد أنتج علم الأوبئة العديد من الدراسات التي سلطت الضوء على الروابط بين تنظيم العمل والجوانب المختلفة للصحة.

ومن نفس السياق قام الأطباء النفسيين بنشر العديد من الدراسات الوبائية وذلك باختلاف علماء الأوبئة الذين غالبا ما ينظرون إلى جوانب مختلفة للصحة وغالبا ما يبحثون عن التأثير الكامل لعامل واحد أو أكثر، بالتالي يركزون على الصحة العقلية والبحث عن عوامل يجب

أخذها بعين الاعتبار في تحليل الاضطرابات العقلية، وغالبا ما يحددون ذلك من قائمة المتلازمات النفسية المحددة في التصنيف الدولي للأمراض الإصدار العاشر من التصنيف الدولي للأمراض (CIM-version10) أو في الدليل التشخيصي والإحصائي الرابع الذي يستخدمه البحث في الطب النفسي.

5-2- وجهة نظر الإرغونوميا:

ساهمت الإرغونوميا في الوقاية من الأخطار المهنية وهذا يعني الوقاية من الضرر على الصحة من حيث الحوادث والأمراض، فهي تسعى لفيروت، فهي تسعى لفهم وتحويل أوضاع العمل من أجل تحسين التكيف لدى الإنسان وذلك من أجل زيادة السلامة وتحقيق حماية أفضل لصحة العمال وجعل الإنتاج أكثر كفاءة وفي هذا الصدد أشار كل من (Weerameester & Dul , 1993) إلى أن الإرغونوميا تنقسم لعدة تيارات تتمثل في الإرغونوميا التحليلية والإرغونوميا النشاط.

تعتبر ارغونوميا التحليلية تيار شائع في العالم الأنقلوساكسوني ذات اتجاه معنوي، تحليلي، تصوري قريب من الاتجاه الوبائي بالرغم من اختلافها في الطرق التجريبية، فالإرغونوميا التحليلية تدرس التأثير الممارس على الصحة أو على الأداء انطلاقا من مختلف الجوانب المتعلقة ببيئة العمل، فهذه الدراسات غالبا ما يتم إجراؤها في المختبر وكثيرا ما تستخدم التكميم. فمجال الميزات المدروسة واسع جدا لاسيما في حالة مدرسة المكونات البشرية (العوامل البشرية) ومع ذلك فإن إطلاق تسمية الأخطار النفسية الاجتماعية كان قليل التحقيق من خلال هذا الاتجاه.

أما فيما يخص إرغونوميا النشاط فقد أشار كل من (Laville, 1986; 1997) إلى أنها شائعة في الدول الفرانكفونية حيث تصر على أن الصحة والأداء

عبارة عن نتيجة التفاعلات بين خصائص العمل والبيئة من جهة والفرد في العمل من جهة أخرى، فهذا الاتجاه يصور أثر الشخص في العمل ليس باعتباره كائن مجهول يتميز بمجموعة من السمات الثابتة ولكنه كممثل وفاعل في اتخاذ مبادرات أثناء القيام بنشاطه وذلك من أجل محاولة التوفيق بين الأهداف المحددة والأهداف الخاصة به والتي عن العمل المحدد. كما أشارت أن المشاكل لا ينبغي اعتبارها فقط تبيين بأن العمل الفعلي مختلف مصطلح تعرض الشخص العامل ما إنما بمفهوم إمكانية ضبط مجموعة من العوامل التي تتميز الحالة الأخ فارغونوميا النشاط تحتوي على دراسات كمية من الميدان مبنية على ملاحظة الوضعيات الخاصة من وجهة نظر فهم صعوبات النشاط وتحسين وضعيات العمل.

بشكل عام فقد أشار كل من (Beguin, 2004 ; Petit & Danielloul , 2006) إلى أنه إذا كانت الأخطار النفسية الاجتماعية ناتجة عن التناقضات غير المكشوفة بين الأهداف من حيث العمل المنجز بطريقة جيدة من قبل المشغل ونوعية العمل المقيم من طرف المنظمة، فالمساهمات المحتملة من الإرغونوميا هي تحديد التناقضات بين العمل الجيد والجودة الرسمية للعمل في إطار وضع مناقشة تنظيمية داخل المنظمة للحد من هذه التناقضات.

5-3- وجهة علم النفس والطب النفساني:

إن اتجاه الأخطار النفسية الاجتماعية في علم النفس والطب النفسي متغير جدا من تيار إلى آخر، إلا أن المقاربات الشائعة لعلم الأمراض النفسية في العمل تشمل تحليل كل المعوقات الفردية المرتبطة بالعمل سواء الجسمانية أو العرضية أو النفسية المرضية، كما تشترك في التركيز على تنظيم العمل أو حسب وجهة نظر العمال. وفي هذا الصدد أشار

(Legeron, 2001) إلى أن علم النفس المعرفي والسلوكي قد درس نتائج الأخطار على الموظفين بمعنى التكلفة من حيث الصحة. هذا الاتجاه يحاول التوفيق بين الاتجاهات القائمة على دور المنظمة بما في ذلك تلك التي طورتها إرغونوميا النشاط مع الاتجاهات القائمة على ردود الفعل الفردية واستخدام أشكال الضغط المستوحاة عن كل من (Selye, 1979) و (Laborit, 1956) أو بشكل أكثر تحديدا النموذج المعرفي ل (Lazarus, 1984) و Folkman, الذي يؤكد على المقارنة بين الفرد من التهديد والموارد المتاحة له لمواجهتها. بالتالي يدافع علم النفس المعرفي والسلوكي عن التدخلات الوقائية الأولية التي تتعامل مع الأسباب وعوامل الأخطار والثانوية التي تركز على تحسين تكيف الأفراد مع الضغط أو الثلاثية التي تعمل في النتائج المترتبة على الأفراد الذين يعانون من الضغط.)

فقد أشار (Legeron, 2008) إلى أن علماء النفس والأطباء النفسيين الذين يدافعون عن هذا الاتجاه يقيمون الأخطار النفسية الاجتماعية كمياً للتحكم بشكل أفضل في الإجراءات التصحيحية، في حين أن علم النفس الديناميكي في العمل المستوحاة من التحليل النفسي تستخدم مفهوماً منافساً المفهوم الضغط وهو المعاناة في العمل الذي يشير بشكل عام إلى تجربة نفسية غير سارة في العمل. فنادرًا ما يستخدم مصطلح الأخطار النفسية الاجتماعية حيث أن العديد من المؤلفين يجدون أنه لا جدوى منه، لكن البعض الآخر يشير إلى أنه مضر خاصة لأنه سيثير فكرة الهوية بين بناء وظيفة جيدة من جهة وتدخل خبير للحد من أخطار من ناحية أخرى وإهمال ديناميات نفسية فردية والنشاط الإبتكاري لهذه المواضيع.

في حين أشار (Dejours, 1993) إلى تطوير علم النفس الديناميكي في العمل سلسلة من المفاهيم الأصلية حيث ركز بشكل كبير على جودة العمل والاعتراف في العمل، كما ساهم في تسليط الضوء على استراتيجيات الدفاع الجماعي من خلال قمع المعاناة

والخوف الذي يشعر به العامل في عمله. حيث تصر عيادة النشاط بشكل خاص على أهمية نشاط العمل والعلاقات الاجتماعية، وفي هذا السياق أشار (Molinier, 2011) قائلاً أن النقاط الشائعة بين هذه الأساليب أنها تحاول عدم عزل الظواهر النفسية عن سياقها.

كما ذكر (Gaignard, 2008) أن الأساليب المستخدمة هي النوعية بالإضافة إلى الممارسة التحليلية التي تشمل مراقبة وتسجيل أوضاع العمل والأشكال المختلفة من المقابلات والمواجهات في مجموعات صغيرة كما أن هناك أعمال أخرى مستوحاة من التحليل النفسي لا تركز بشكل محدد على العمل ولكن لا يزال من الممكن تطبيقها على العمل وأبرز مثال على ذلك أعمال (Marie-France Hirigoyen , 1998) على التحرش الأخلاقي التي توصلت نتائجها إلى أن التحرش الأخلاقي يبدو منتشرًا نسبيًا في مكان العمل.

5-4- وجهة نظر طب العمل:

إن طب العمل عبارة عن تخصص ذو خاصية عيادية تعمل على مراقبة صحة العمال في تفاعلها مع ظروف العمل، فمن خلال الملاحظات الإكلينيكية يمكن لطب العمل أن يحدد وضعيات العمل انطلاقًا من أصل المشكل في الصحة الملاحظة لدى العمال ومن أبرز مهامه اليقظة والتنبيه لاكتشاف ظروف العمل من أجل تحديد المواقف التي يمكن أن تؤدي إلى أخطار على صحة العمال. في هذا السياق أشار (Paroles, 1994) إلى أن أطباء العمل يمكن أن يلعبوا دورًا أساسيًا في إبراز الأخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسات وذلك بفضل تجميع ملاحظاتهم الميدانية، حيث ساعد كتاب ألفه مجموعة من الأطباء المهنيين في إظهار قضية الأخطار النفسية الاجتماعية ونشر الوعي بأهمية الظاهرة.

5-5- وجهة نظر علم الاجتماع:

بشكل عام تشمل الدراسات الاجتماعية مراقبة الأخطار النفسية الاجتماعية في سياق أوسع يسمح بفهم أفضل لعواقبها أو أصلها وقد ذكر (al & Baudelot, 2003) أن علماء الاجتماع قد أشاروا إلى أن العلاقة بالعمل لا يمكن فهمها إلا بالرجوع لمسارات العمال وتوقعاتهم وبالعكس يهتمون بتأثير ظروف العمل على مسيرة العمالة والاندماج الاجتماعي، حيث ذكر كل من (al & Burchell, 2002) أن تحولات المنظمات تؤثر على الظروف الأخلاقية وعلى ظروف العمل المادية. كما اهتم أيضا علماء الاجتماع بظهور مشاكل الصحة المهنية وعلى وجه الخصوص الأخطار النفسية الاجتماعية التي اعتبروها جزءا من الواقع المعاش من طرف العاملين، وقد اعتمد البعض في دراستهم لها على الأساليب الكيفية مثل الملاحظة، المقابلات، تحليل الوثائق بينما اعتمد آخرون على أساليب كمية، كما قاموا بتأسيس تحقيقات أصلية تناولت الأخطار النفسية الاجتماعية فهم أقل اهتماما بالدراسات المستقبلية مقارنة مع الأخصائيين في علم الأوبئة.

- الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية

وقد ورد في الدليل أن هناك خمس خطوات لمتابعة الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية تختصرها في ما يلي:

الخطوة الأولى: مستكشف الاهتمام قيل أو أثناء هذه الخطوة، سيكون على جميع الجهات الفاعلة الاتفاق على الأخطار النفسية الاجتماعية (Res) داخل الشركة من قبل الشروع في الحوار الاجتماعية والفكرة هنا في جعل نظرة أولى: ما RPS الموجودة في بيئة الأعمال؟ ما في طبيعة وتيرة وشدة FPS؟ هل الشركة اتخذت بالفعل إجراءات بشأن RPS؟ تحقيقا لهذه

الغاية، لابد من جمع وتحليل المعلومات المتاحة، بين بعض المؤشرات الكمية والنوعية الأخرى.

في نهاية هذه الخطوة الأولى تصل إلى:

أولاً: أخذ نظرة أولية لوضع الشركة، تحديد RPS.

ثانياً: تحدد بالتشاور إستراتيجية الأهداف والأساليب والموارد، لتنفيذها ينصح بأخذ نتائج هذه المرحلة في تقرير مكتوب و/أو في إعلام للعمال.

الخطوة الثانية: تحليل المخاطر: والهدف من هذه الخطوة هو تحديد أين تكمن

المشكلة حقا في بيئة العمل؟ وما هو تصور العمال؟ وذلك وفق النقاط التالية:

- تحليل العمل الفعلي المنجز من خلال التحدث مع العمال
- حصر أسباب FPS في وحدات العمل.
- تحليل ظروف تعرض العمال لهذه المخاطر.
- التعرف على خصائص المكان الأكثر عرضة (العمر، الجنس، وظيفة، ربط الخدمة والأقدمية، الخ)، وظروف العمل الخطرة.
- التعرف على مقاليد الأكثر أهمية من حيث الإمكانيات الاقتصادية والمشاريع الاجتماعية وإنشاء طرق الوقاية وتكييفها للشركة.

الخطوة الثالثة: وضع خطة عمل الهدف منها وضع التدابير الرامية للقضاء على

المشاكل التي تم تحديدها، مع تحديد الأولويات والأهداف.

الخطوة الرابعة: تنفيذ خطة العمل: وهي تنفيذ الإجراءات، فمن الضروري أن تشع خطة | العمل التي أنشئت في الخطوة الثالثة، لضمان وقت أقل إلى تنفيذ خطة العمل والتشاور ضروري ومراقبة من قبل CPPT أمر أساسي.

الخطوة الخامسة: تقييم خطة العمل : تقييم الوضع النتائج المتوقعة أو غير المتوقعة، إيجابية أو سلبية، العثور على اختلافات محتملة بين النتائج المتوقعة وتلك التي حصلت، وإذا لزم الأمر، وضع أهداف جديدة وإجراءات جديدة.

ويجري التقييم على أساس مؤشرات الرصد المنصوص عليها في خطة العمل، والهدف هو جمع آراء أصحاب المصلحة على التغييرات التي تلاحظ في مستويات مختلفة، المشاكل المستمرة ومجالات التحسين، هذا التقييم يسمح التعديل وإعادة النظر في خطة العمل. وفي هذا المرحلة الخامسة: إعادة تقييم عوامل المخاطر وتعرض العمال، وإعادة النظر في خطة العمل السابقة والتكيف إذا لزم الأمر (أحمد قرينعي، 2018، ص 107).

6- أهم الأخطار النفسية الاجتماعية:

6-1- الضغط المهني:

6-1-1- مفهوم الضغط المهني:

تعد الضغوط المهنية احد المواضيع ذات الأهمية الكبيرة حيث اهتم بها كثيرا من الأخصائيين في مجال علم النفس العمل والتنظيم وعدة مجالات أخرى فكل واحد عرفها حسب دراساته ومن هنا نتطرق إلى بعض التعاريف.

فيعرف عسكر وأحمد عباس عبد الله الضغط المهني على أنه مختلف المتغيرات التي تحيط بالعاملين والتي تسبب لهم شعورا بالمضايقة والتوتر، الأمر الذي من شأنه إحداث تأثير

سلبى عليهم، وتكمن خطورة استمرار الضغوط في آثارها السلبية التي من أبرزها حالة الاحتراق النفسي والتي في حالات التشاؤم، واللامبالاة وقلة الدافعية، وفقدان القدرة على الابتكار والقيام بالواجبات بصورة آلية تفنقر إلى الإنتاج الوجداني الذي يعتبر أحد الركائز الأساسية في المهن الاجتماعية (زريبي أحلام، 2014، ص 26)

أما كوبر فعرف الضغوط المهنية أنها عبارة عن مجموعة العوامل السيئة التي تؤثر سلباً على أداء الفرد في العمل ومنها غموض الدور صراع الدور الظروف العمل البيئية العمل العلاقات الشخصية في العمل في هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد (شعبان علي الحسين السيسى، 2002، ص 356)

يرى لازروس على أن الضغط هو ظرف خارجي يضع على الفرد أعباء متطلبات فائقة تعرضه للخطر (محمد رمضان محمد القذافي، 1998، ص 110).

أشار دايلي (1998) Dailey أن الضغوط المهنية بأنها الظروف العمل غير المعتادة والتي تجعل الفرد ينحرف عن الأداء المعتاد في الحاصل وخلق نوعاً من عدم التوازن بين إمكانيات وحاجات الفرد وبين طبيعة الوظيفة التي يقوم بها وحدات السيئة التي يعمل بها (زريبي أحلام، 2014، ص 26).

أما وليامس Williams فيعرف ضغوط العمل على أنه رد فعل تقسي وبدني لحالة داخلية أو بيئية مطولة تتجاوز فيها قدرات الفرد التكيفية وقابليته العقلية (زريبي أحلام، 2014، ص 26).

يمكن تعريف ضغوط العمل بوجه عام بأنها الاستجابات الجسمية والنفسية التي تحدث عندما تتجاوز متطلبات الوظيفة أو العمل قدرات وإمكانيات وحاجات العامل أو المؤلف، ومن ثم يترتب عليها آثار سلبية على صحته، وبعبارة واضحة في ردود فعل العامل اتجاه

ظروف بيئة العمل التي تمثل تهديدا له وهي تشير إلى عدم ثبات فترات العامل مع بيئة العمل، مما يجعل من الصعب عليه أن يتكيف معها (زريبي أحلام، 2014، ص 27).

6-1-2-أنواع الضغوط المهنية:

6-1-2-1- ضغوط إيجابية:

قد يكون للضغط تأثير إيجابي، اله أساسي في الحث على التحريض و التدارك، موفرا الإثارة التي يمس إليها الاضطرار إلى التفاح على قدم المساواة أو نجاح حبال الحالات المتحدية، فالتوتر والتنبيه ضروريان للتمتع بكثير من مظاهر الحياة، والضغط يوفر أيضا من الإلحاحية والالتيقظ الذي تحتاج إليها في الحياة عندما تواجه حالات مهددة.

أن الضغوط الإيجابية في ضغوط مفيدة، حيث يشعر الفرد حينها بالقدرة على الإنتاج وانجاز المهام بسرعة وبكل حسم، كما يعد حافزا لمواجهة التحديات في العمل وتحسين الأداء، وهذا النوع من الضغوط يكون ضروري خصوصا لمتخذي القرارات في المنظمات، فكثير من الأعمال تحتاج إلى ضغط يمارسه متخذي القرارات على العاملين، للاحقا بحيويتهم وأدائهم الجيد وكر عامل الكسل والتخاذل الناتج عن راية العمل (العاتي فوزية، 2017، ص 21).

لا تستطيع الحكم على أن كل العمال يفسرون هذا النمط على أنه بسيط، رغم أنه لا يؤدي إلى نتائج سلبية، إلا أنه في حالة تطوره أو مرافقته لمشاكل أخرى، قد تكون شخصية سوف ينفع العامل إلى القلق والشعور بالانزعاج والفشل، وبالتالي ينتهي بالتعامل إلى ارتكاب الأخطاء (العاتي فوزية، 2017، ص 22).

6-1-2-2- ضغوط سلبية:

هو تفاعل ضغطي يجد الفرد فيه نفسه فاقد السيطرة على المستوى الحركي مع ظهور تظاهرات عصبية، وعجزه مع وضع استراتيجيات دفاعية على المستوى النفسي، إذا ينتج على هذا النوع من الضغوط القلق، الصراع والإحباط وهذه بدورها لديها تأثيرات ونواتج فسيولوجية ونفسية، ولقد كشفت الدراسات على أن من أهم هذه النتائج تغير المزاج، الإصابة بالأمراض العقلية والنفسية، التأثير السلبي على الانجاز والأداء، ومن شأن الضغط المتكرر أن يكون سلبي وضار إذا ما كان مستمرا أو يفوق قدرات الفرد على إيجاد حلول له، مما يعرضه إلى اضطرابات الوظائف بشكل عام (العالي فوزية، 2017، ص 22).

6-1-2-3- ضغوط مؤقتة:

هي تلك الدرجات من التوتر التي تحدث على فترات وتواجهها الفرد من خلال محاولاته للتوقف مثل هذه الضغوط تضع الفرد دائما على استعداد لمواجهة أو الهروب لتجنب الموقف بأن يقوم الجسم بالاسترخاء (العالي فوزية، 2017، ص 23).

6-1-2-4- ضغوط دائمة:

هناك عوامل كثيرة تسبب ضغوطا وثيقة سرعان ما تتحول إلى ضغوط مستمرة ومزمنة، وفي مقدمة هذه العوامل التحديث المستمر في أدوات العمل والإنتاج والتطور السريع في المعرفة والحاجة الدائمة إلى اكتساب مهارة جديدة وحديثة، وكل هذه العوامل جعلت الإنسان يلهث وراء ملاحقة هذا التقدم ، كما يمثل تعقد العلاقات الوظيفية، أيضا أحد العوامل الهامة للضغوط الرقبة التي تتحول مع الزمن الضغوط دائمة (العالي فوزية، 2017، ص 24).

6-1-3- عناصر الضغط المهني:

يحتوي الضغط المهني على عناصر متعددة تظهر في أشكال مختلفة بين الأفراد داخل المؤسسة، مثل الجامعة أو الكلية، وتوجد ثلاثة عناصر رئيسية للضغط المهني وهي:

• **المثير:** يحتوي على المثيرات الأولية الناتجة عن مشاعر، وقد يكون مصدر هذا العنصر البيئة أو المنظمة أو الفرد (عثمان مريم، 2010، ص 22).

• **الاستجابة:** وهي تتمثل في ردود الفعل الفيزيولوجية والنفسية والسلوكية التي يبديها الفرد مقل: القلق والتوتر والإحباط.

• **التفاعل:** وهو التفاعل الحاصل بين العوامل المثيرة والعوامل النسيجية، أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية (محمد العبير وافي، 2008، ص 117).

6-1-4- الآثار المترتبة على ضغوط العمل:

الأشخاص الذين يتعرضون لضغوط عمل شديدة عرضة لكثير من النتائج السلبية التي تتركها تلك الضغوط، عندما لا يستطيعون تحمل تلك الضغوط العالية أو التعامل معها بطريقة إيجابية وإن تباينت الاستجابة من فرد لآخر. وذلك لأن أي نوع من التوتر أو الانفعال لا بد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفسيولوجية الداخلية، هذه التغيرات يتم التحكم فيها من خلال الجهاز العصبي الذي ينظم الجسم من خلال السيطرة على أجهزة الجسم الأخرى بروابط عصبية خاصة تتقل له المثيرات المختلفة الداخلية والخارجية ويستجيب لها بشكل تعليمات توجه إلى أعضاء الجسم، تؤدي إلى تكييف نشاط الجسم ومواءمته لوظائفه المختلفة للحياة بانتظام وتكامل، وبالتالي يستطيع الجسم أن يتفاعل مع بيئته الداخلية

والخارجية. لذا فإننا عندما نمر بحالة من الضغط والتوتر فإنه يمكن ملاحظة التغيرات التي تحدث في أجسامنا من الشعور بزيادة ضربات القلب، أو ارتفاع ضغط الدم، أو زيادة معدل التنفس، أو تصيب العرق وجفاف الحلق، استجابة لتلك الضغوط التي نتعرض لها، ونتيجة الاستثارة العصبية، والهرمونية للغدد الصماء والاتصال الداخلي للجهاز العصبي وجهاز المناعة (عبد القادر أحمد مسلم، 2007، ص 19).

يترتب على المستويات المختلفة لضغط العمل مجموعة من الآثار والنتائج على الفرد أو المنظمة على حد سواء، ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

• الآثار الإيجابية لضغط المهني:

إن العديد من المنظمات إن لم تكن جميعها تنظر إلى ضغوط العمل على أنها شر يجب مكافحته وذلك لآثارها السلبية على الفرد والمنظمة، ولكن الحقيقة غير ذلك إذ أن لضغوط العمل آثار إيجابية مرغوب فيها يمكن أن تدرج في هذا السياق كما يلي:

- زيادة الرغبة والدافعية في العمل.

- التعاون والتضافر في الجهود من أجل إيجاد حلول للمشكلات (توفيق عبد الرحمان، 1994، ص 24).

- انخفاض الغياب والتأخر ومعدل دوران العمل.

- تعزيز الشعور بالرضا الوظيفي والشعور بالإنجاز (عمر وصفي عقيلي، 2005، ص 600).

- تدعيم وتقوية العلاقات الاجتماعية بين الأفراد (الموظفين)، حيث تؤدي إلى تنمية المعرفة لديهم ورفع روحهم المعنوية في مواجهة الضغوط والوقاية منها.
- إثارة الدافعية لدى الأفراد للقيام بمهامهم بأنسب الطرق من أجل تحقيق الذات وتأكيد القدرة على مواجهة الضغوط والوقاية منها.
- إثارة روح التنافس في العمل وتحقيق الأداء المتميز بين الموظفين من أجل الاستقرار الوظيفي (وئام طنوس، 2019، ص 26).
- تنمية وزيادة مهارات الأفراد الموظفين ورفع كفاءتهم عن طريق برامج التدريب والتأهيل.
- التمكن من اكتشاف القدرات والكفاءات المتميزة بين الموظفين واستغلالها بشكل أفضل.
- زيادة قنوات الاتصال بين الموظفين من أجل مواجهة الضغوط (وئام طنوس، 2019، ص 27).
- تحفز على العمل وتجعله ينظر إلى عمله بتميز.
- تجعل الفرد يفكر ويركز في العمل.
- التركيز على نتائج العمل.
- النوم بشكل مريح والنظر للمستقبل بتفاؤل.
- المقدرة على التعبير عن الانفعالات والمشاعر.
- الشعور بالمتعة والانجاز.
- تزويد الفرد بالحيوية والنشاط والثقة.

- المقدره على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة (عبد القادر أحمد مسلم، 2007، ص 20).

. الآثار السلبية لضغط المهني على الفرد

تتقسم الآثار السلبية لضغوط العمل على الفرد إلى: سلوكية، نفسية وجسدية كما يلي:

. الآثار السلوكية:

من بين الآثار التي تترتب على إحساس الفرد بتزايد الضغوط عليه حدوث بعض التغيرات في عاداته المألوفة وأنماط سلوكه المعتادة.

- المعاناة من الأرق الدائم أو المؤقت مع تغير وتذبذب في عادات النوم.

- الإدمان على الكحول واستخدام الأدوية المهدئة.

- الإفراط في التدخين وفقدان الشهية ومن ثم اضطرابات في الوزن.

- العدوانية والتخريب، وعدم احترام الأنظمة والقوانين في المنظمة (حسن حريم،

2004، ص 239).

. الآثار النفسية (السيكولوجية):

أي نوع من التوتر لابد أن يصاحبه نوع من التغيرات البدنية الظاهرة والتغيرات الفيزيولوجية الداخلية.

- الحزن والكآبة والشعور بالقلق والإحباط.

- النظر إلى المستقبل بتشائم وفقدان الثقة بالغير.

- التصرف بعصبية شديدة وعدم القدرة على التركيز.
- صعوبة التحدث والتعبير واللامبالاة (عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان، 1998، ص 257).

- عدم القدرة على العودة إلى الحالة النفسية الطبيعية عند مواجهة تجربة غير سارة.

. الآثار الجسدية (الفيولوجية):

نرى نتيجة تزايد الضغوط على الفرد تحدث بعض الآثار السلبية الضارة على الفرد وسلامته البدنية (محمود سليمان العميان، 2005، ص 167).

إن استمرار الضغوط في العمل لفترة قصيرة يؤدي إلى حدوث تغيرات في أجهزة الجسم والتي تؤثر على صحة الفرد، حيث تزداد الإفرازات الهرمونية وتتأثر الدورة الدموية مما يؤدي إلى تغير في ضغط الدم. أما الآثار التي تنجم عن استمرار ضغوط العمل لفترة طويلة فهي تتمثل في الأمراض المزمنة، وأمراض القلب، والتوتر العصبي، والصداع، والتقرحات المعدية الحادة والمعوية، والربو، والسكري والتي يطلق عليها إسم أمراض التكيف، لأنها لا تنتقل بالعدوى (وئام طنوس، 2019، ص 27).

6-2- الاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي لا يحدث دفعة واحد ولكنه يبدأ بصورة تدريجية عبر فترات زمنية ممتدة حيث يمر الفرد بسلسلة من الضغوط النفسية لا يستطيع التغلب عليها فتصل به في النهاية.

6-2-1- مفهوم الاحتراق النفسي:

يعرف تايلر TAYLOR الاحتراق النفسي بأنه من المؤشرات السلوكية ناتجة عن الضغط الذي يتعرض له الفرد أثناء العمل لفترة طويلة.

أما كرئيس SHERNISS: تعرف الاحتراق النفسي بأنه العملية التي ينسحب فيها المهني المعروف بالتزامه السابق بالعمل من ارتباطه بعمله نتيجة ضغوط العمل التي يتعرض لها المهني أثناء أداء هذا العمل.

ويرى ماسلاش "Mimnslash" الاحتراق النفسي بأنه فقدان الاهتمام بها الأشخاص الموجودين في محيط العمل، حيث يحس الفرد بالإرهاق والاستنزاف العاطفي للذين يجعلان من هذا الفرد يفقد الإحساس بالإنجاز ويفقد بذلك تعاطفه نحو العاملين، كما أن الاحتراق النفسي خبرة انفعالية فردية سلبية تقود إلى عملية مزمنة يتم تجربتها كاستنزاف الجهد على المستوى البدني والانفعالي والمعرفي.

إن الاحتراق النفسي تسببه مجموعة من الضغوط النفسية التي تبدأ بأعراض جسمية ونفسية تجعل الفرد فريسة سهلة لتبدل مشاعره ونقص شعوره بالإنجاز الشخصي، لأن الاحتراق يصب الفرد بصفة عامة وأصاحب المهنة بصفة خاصة (معروف خديجة، 2017، ص 7).

6-2-2- مراحل الاحتراق النفسي

الاحتراق النفسي ظاهرة لا تحدث فجأة، ولكنها تحدث بالتتابع وعلى مراحل، وهذا ما يؤكد (ماتسون، و ايفانسفك، 1987 م)، حيث يريان أن ظاهرة الاحتراق تتضمن المراحل الأربعة التالية:

6-2-2-1-1- مرحلة الاستغراق (الشمول) (Envolement):

وفيها يكون مستوى الرضا عن العمل مرتفع وتشمل حالة من الاستثارة والسرور وعندما يحدث عدم اتساق بين ما هو متوقع عن العمل وبين ما يحدث فعليا فإن هذا ما يؤدي إلى الاحتراق النفسي، وتُعرف هذه المرحلة بمرحلة الاستثارة الناتجة عن الضغوط Arousal Stress، أو الشد العصبي الذي يعيشه الفرد في عمله، ويرتبط بالأعراض التالية: سرعة الانفعال، والقلق الدائم، وفترات من ضغط الدم العالي، والأرق والنسيان، وصعوبة التركيز والصداع.

6-2-2-2-1- مرحلة الكساد (Stagnation):

وفيها ينخفض مستوى الرضا عن العمل تدريجاً و تقل الكفاءة وينخفض مستوى الأداء في العمل وتنخفض الاستثارة التي كانت في المرحلة الأولى ويشعر الفرد فيها باعتلال الصحة النفسية وينتقل اهتمام الفرد من العمل إلى مظاهر الحياة الأخرى مثل الاتصالات الاجتماعية والهوايات وممارسة أنشطة معينة لشغل أوقات الفراغ، وتعرف كذلك بمرحلة الحفاظ على الطاقة Conservation Énergie، وتشمل هذه المرحلة بعض الاستجابات السلوكية مثل: التأخر عن مواعيد العمل، وتأجيل الأمور المتعلقة بالعمل، وزيادة في استهلاك المنبهات، والانسحاب الاجتماعي، والشعور بالتعب المستمر.

6-2-2-3-1- مرحلة الانفصال (Détachement):

وفيها يدرك الفرد ما يحدث، ويبدأ بالانسحاب النفسي ويرتفع لديه بذلك مستوى الإجهاد النفسي و يصل الفرد إلى الإنهاك المزمن واعتلال الصحة البدنية والنفسية، ومن أعراضه الاكتئاب المتواصل، واضطرابات مستمرة في المعدة، وتعب جسيمي مزمن، وإجهاد ذهني مستمر، وصداع دائم، والرغبة في الانسحاب النهائي من المجتمع، وهجر الأصدقاء.

6-2-2-4 مرحلة الاتصال Joncture:

وتعتبر هذه المرحلة أقصى مرحلة في سلسلة الاحتراق النفسي، وفيها تزداد الأعراض البدنية والسلوكية سوءا وخطرا، حيث يختل تفكير الفرد نتيجة ارتياب وشكوك الذات ويصل الفرد بذلك إلى مرحلة التدمير، ويصبح الفرد في تفكير مستمر لتترك العمل أو حتى التفكير في الانتحار (عبد الرحمان خطارة، 2018، ص49، ص50).

وليس من الضروري وجود جميع الأعراض بكل مرحلة للحكم على وجود حالة الاحتراق، ولكن ظهور عرضين أو أكثر في كل مرحلة يمكن أن يشير إلى أن الفرد يمر بأحد مراحل الاحتراق النفسي (عبد الرحمان خطارة، 2018، ص49، ص50).

6-2-3- أبعاد الاحتراق النفسي

طبقا لماسلاش وزملائها (Maslach et al., 1976, 1978) فإن اصطدام المهن الضاغطة بسبب مشاعر التوتر الشديد والدائم مع الناس، والذي يقود إلى فقدان الاهتمام، وعدم الالتزام، وهما عكس اتجاهات العمل الأصلية وتظهر هذه المشاعر في صورة ثلاث أبعاد:

6-2-3-1- الإجهاد الانفعالي L'épuisement émotionnel:

بما أن المشاعر الانفعالية استنزفت فان العاملين لا يستطيعون أو ليس لديهم القدرة على العطاء كما كانوا من قبل، وتتمثل هذه المشاعر في شدة التوتر، و الإجهاد، وشعور العامل بأنه ليس لديه شيء متبق ليعطيه للآخرين على المستوى النفسي.

6-2-3-2- تبذل الشعور :Dépersonnalisation

ويوضح الاتجاهات السلبية تجاه من يعمل معهم العامل المحترق نفسياً، وهذه الاتجاهات السلبية والتي تكون أحياناً تهكمية (ساخرة) لا تمثل الخصائص المميزة للعامل

6-3-3-2- نقص الانجاز الشخصي :Accomplissement personnel

وهذا البعد يبدأ حينما يبدأ الأفراد في تقييم أنهم تقيماً سلبياً، وحينما يفقدون الحماس للإنجاز، وعندما | يشعر العامل بأنه لم يعد كفاء في العمل مع عملائه وبعدم قدرته على الوفاء بمسؤولياته الأخرى (سماني مراد، 2012، ص 20، ص 21).

6-2-4- آثار الاحتراق النفسي:

من الناحية النفسية، الاحتراق النفسي ما هو إلا انعكاس أو رد فعل الظروف العمل غير المحتملة والعملية تبدأ عند ما يشنكي المهني من ضغط أو إجهاد من النوع الذي لا يمكن تقليله والتخلص منه عن طريق أسلوب حل المشكلات والتغيرات في الاتجاهات وأنواع السلوك المصاحبة للاحتراق النفسي توفر هروباً نفسياً وتحمي الفرد من تردي حالته إلى أسوأ من ناحية الضغط العصبي، بجانب ذلك يمكن حصر الآثار التالية لهذه الظاهرة:

- تقليل الإحساس بالمسئولية
- تمتاز العلاقة مع العميل بالبعد النفسي.
- استنفاد الطاقة النفسية.
- التخلي عن المثاليات وزيادة السلبية في الشخص.
- لوم الآخرين في حالة الفشل ونقص الفعالية الخاصة بالأداء.

- كثرة التغيب عن العمل وعدم الاستقرار الوظيفي.

بالإضافة إلى التشاؤم الدائم، واللامبالاة بالعمل وقلة الدافعية والسلبية والغضب السريع مع العملاء ورفاق العمل والأناثية، والميل لإيقاع اللوم على العملاء والنظام في حالة الفشل، ومقاومة التغيير وفقدان القدرة على الابتكار (عدي إبتسام، 2014، ص 53).

6-2-5- الاحترق النفسي في مهنة التدريس

إن السلوك السلبي لفقدان الاهتمام بالمتعلم يؤدي بالمدرس إلى أن يتعامل مع طلبته بصورة آلية وبدون اكتراث، وبالإضافة إلى ذلك ينتابه التشاؤم واللامبالاة وقلة الدافعية والغضب السريع مع زملائه وإدارتيه ومقاومة التغيير وفقدان القدرة على الابتكار وبالطبع لا يستلزم الأمر وجود جميع هذه الأغراض أو تزامنها يمكن القول بأن المدرس "يحترق نفسياً" لوجود بعضها فيستوجب القيام باللازم قبل أن يستفحل الأمر.

- إن السبب الرئيسي لظاهرة الاحترق النفسي هو الضغوط التي يتعرض لها المدرسون والتي ترجع غالبيتها إلى ما يحدث في محيط العمل وبهذا الخصوص توصل الباحثون في دراستهم سواء باستخدام المقابلات الشخصية أو الدراسات المسحية خلال 50 سنة الأخيرة إلى تحديد مصادر الضغوط الخاصة بمهنة التدريس.

- ويتعامل بعض الباحثين مع مسببات الضغوط النفسية وما يتبع ذلك من حدوث الاحتراق النفسي للعاملين في مهن الخدمات الاجتماعية إلى ثلاث جوانب منها:

• الجانب الشخصي:

بالنسبة للجانب الشخصي هناك شبه اتفاق على أن المدرس الأكثر التزاماً وإخلاصاً في عمله مما يجعله عرضة أكثر من غيره لهذه الظاهرة . فالمدرس الملتزم يقع تحت ضغط داخلي

للعطاء وفي الوقت نفسه يجابه متغيرات خارجه عن إرادته تقلل من فاعليته وبالتالي عطاؤه في عمله فعلى سبيل المثال المدرس الذي يواجه عددا كبير من الطلاب في بيئة تعليمية غير مساعدة من الصعب عليه تحقيق توقعاته وبجانب الالتزام والاستعداد الشخصي للعطاء هناك أسباب أخرى ذات علاقة بهذا الجانب من أهمها:

- التركيز الشديد على العمل الأمر الذي يترتب عليه زيادة التوقعات الشخصية المتصلة بالعمل مقارنة بالمجالات الأخرى في الحياة

- درجة الرغبة لدى المعلم في إحداث تغييرات في تلاميذه.

- القدرات الذاتية على التكيف ودرجة مفهوم الذات لدى الفرد.

- الخبرات المهنية السابقة حيث يقوم المدرس بعملية مقارنة للحقوق والواجبات التي يختبرها في موقع عمله الحالي مع ما كان يختبرها في موقع عمله السابق في منطقة تعليمية ومدرسة أخرى.

• الجانب الاجتماعي:

ويساهم في ظهور الاحتراق النفسي فهو يتضمن ما يلي:

- الاعتماد المتزايد على المؤسسات التربوية يؤدي إلى زيادة العبء الوظيفي على المدرس مما يؤول به إلى مستوى أدائي أقل من توقعات المجتمع وان كانت هذه القدرات خارجه عن إرادته.

- التوقعات الغير واقعية في بعض الأحيان حول مهنة التدريس.

. الجانب الوظيفي:

يتمثل الجانب الوظيفي في اعتقاد يلقي القبول لدى الغالبية من المسؤولين عن القيادات التربوية، وهو أن التركيز ينبغي أن يوجه إلى حاجة المتعلمين على اعتبار أن الهيئة التدريسية نتاج كامل ليست بحاجة لمزيد من النمو المهني بعد الإعداد وأن لديها القدرة لحل المشاكل التي تواجهها وهذا الاعتقاد يؤدي إلى خطأ فادح في مجال الإعداد المهني للمعلمين ومن ثم يؤدي إلى حرمان المعلم من النمو ومسايرة الأوضاع الإبداعية المتطورة، ولكي يتفادى المعلمون هذا الاحتراق النفسي والذي قد لا يكتشف المعلم أنه مصاب به أصلاً إلا من خلال التعرف على أعراضه ومظاهره لابد لهم من إستراتيجية في التعامل مع الضغوط النفسية والتي هي سبب الاحتراق النفسي (محاد موسى، 2019، ص 12-13).

6-3- الرضا الوظيفي:

6-3-1- مفهوم الرضا الوظيفي:

شعور داخلي يشير إلى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من خلال بيئة العمل وطبيعته، وهذه العوامل من شأنها أن تجعل الفرد راضياً عن عمله ومحققاً لطموحاته ورغباته وميوله، ولتحقق التناسب بين ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه فعلاً (مشتي وخطار، 2020، ص 138).

ويمكن تعريفه كالتالي:

عبارة عن مستوى درجة إشباع حاجات الفرد، ويتحقق هذا الإشباع من عوامل متعددة منها، ما يتعلق ببيئة العمل وبعضها يتعلق بالوظيفة التي يشغلها الفرد، وهذه العوامل تجعل

الفرد راضية عن عمله ومحققا لطموحاته ورغباته، ومتناسبة مع ما يريده الفرد من عمله وبين ما يحصل عليه في الواقع أو يفوق توقعاته منه (عبد الباقي، 2004، ص 173).

6-3-2- محددات الرضا الوظيفي:

هناك محددات تسهم إسهاما مباشرا وغير مباشر في تحديد مدى الرضا الوظيفي، تتمثل في ثلاث عوامل هي:

6-3-2-1- عوامل ذاتية:

تتعلق بالفرد نفسه من حيث قدراته، ومهاراته، ومستوى دافعيته، وقوة تأثير دوافع العمل لديه.

6-3-2-2- عوامل تنظيمية:

تتعلق بالتنظيم ذاته وما يسوده من أوضاع وعلاقات وظيفية ترتبط بالعمل والعامل، ومن هذه العوامل الرضا عن نظم وأساليب وإجراءات العمل، والرضا عن العلاقة بالرؤساء والزملاء، والرضا عن ظروف وشروط العمل.

6-3-2-3- عوامل بيئية:

وتأثيرها المنظمي على العامل، بالصورة التي تؤثر في رضاه عن عمله ومن هذه العوامل الانتماء الاجتماعي، ونظرة المجتمع إلى العامل، ومدى تقديره لدوره، وما يسود هذا المجتمع من أوضاع وقيم، كل ذلك يعكس تأثيره إيجابا وسلبا على اندماج العامل وتكامله مع عمله (مشتي وخطار، 2020، ص 140).

6-3-3- النظريات المفسرة للرضا الوظيفي:

يشير استقراء الدراسات في مجال الرضا الوظيفي إلى وجود العديد من النظريات المفسرة لمشاعر الرضا عن العمل لدى العاملين، ولمدي تحكم العوامل والمحددات في زيادة مستوى الرضا أو انخفاضه، حيث أنه منذ انتهت دراسات "هاوثورن" بدأت الأفكار تتبلور بشكل أكثر انتظاما في مجال دراسة السلوك الإنساني أثناء العمل، وباستمرار وتزايد البحوث، توصل العلماء إلى تحديد أطر نظرية عامة يمكن أن يفسر الرضا الوظيفي من خلالها، ومن أهم هذه النظريات ما يلي:

6-3-3-1- نظرية الحاجات لأبراهام ماسلو (1954) MASLOW ABRAHAM:

تمكن "أبراهام ماسلو" سنة 1954 من صياغة نظرية الحاجات التي تشير إلى أن الرضا يتأثر بالمستوى الوظيفي للعامل فالموظفون الذين يشغلون مناصب ذات مستوى منخفض غالبا ما تؤثر فيهم الاحتياجات التي صنفها ماسلو على ألسها دنيا، في حين أن العاملين الذين يتولون مناصب ووظائف عليا، والذين تم إشباع حاجاتهم الدنيا، هؤلاء ينظرون إلى إشباع حاجاتهم الأعلى درجة على سلم الحاجات، ويشار إلى أن الحاجات الثلاثة الأولى من السلم "حاجات دنيا" في حين أن الحاجتان الأخيرتان "ليتان" وتتعلق هذه النظرية: من فكرة قوة الحاجات التي تتأثر بدرجة إلحاحها لدى العاملين ، يذكر "ماسلو" أن العامل الأول درجة الحرمان أو مستوى الإشباع، أي أن الحاجة تصبح موجهة للسلوك، كلما زادت درجة الحرمان التي يشعر بها الفرد بالنسبة لتلك الحاجة. وأن العامل الثاني هو قوة المثير، أي أن درجة إلحاح حاجات الفرد تزيد بزيادة درجة أثارهما بفعل المنبهات الخارجية.

6-3-3-2- نظرية العاملين ال "فريدريك هر زبيرج" (1959) Frederic:

تعتبر من أهم النظريات المفسرة للسلوك الإنساني، و كانت كامتداد لفلسفة "ماسلو" حيث قدم "هر زبيرج" ومجموعة من زملائه في دراسة سنة (1959م) أدلة تفسر بأن مشاعر الرضا والسعادة لدى العاملين تتحكم فيها عوامل مختلفة. منها التي تبعث مشاعر الاستياء وعم الرضا، ومنها ما يبعث ويحقق الرضا والعوامل الأولى غير الثانية.

إذ تم تصنيف الدراسة على فكرة أن الأفراد لديهم مجموعتين من الحاجات: حاجات أساسية - طبيعية - وحاجات كعنصر بشري يتطلب التطور والنمو نفسياً، وتمت مقابلة (200) مهندس ومحاسب في الدراسة الأولية من مصانع "بيتشبيرغ" في ولاية بنسلفانيا" حيث تم سؤالهم حول الأحداث والعوامل الموجودة في أعمالهم والتي أدت إلى انجاز عال بدرجة واضحة وملموسة من الرضا، أو أدت إلى تخفيضه. وقد أوضحت نتائج الدراسة بأن هناك صفات أو عوامل في العمل ترتبط بالرضا، وأن هناك عوامل تؤدي إلى الاستياء، فالعوامل الذاتية كالأداء والتطوير في العمل والمسؤولية ترتبط بالرضا وتؤدي إليه، في حين أن العوامل الخارجية كسياسة الإدارة والإشراف والعلاقات بين الزملاء في العمل وظروف العمل المادية ترتبط بالاستياء، ولذلك أوضح "هر زبيرج" بأن إزالة العوامل المؤدية إلى عدم الرضا ليست معناها حصول الرضا لدى العاملين، لذا فإن العوامل التي تؤدي إلى الرضا غير عوامل عدم الرضا، وبمعنى آخر إزالة أو تقليص العوامل المسببة لعدم الرضا ليس بالضرورة أن تؤدي إلى رفع الدافعية، بل إلى الموقف الحيادي، ولقد أطلق "هر زبيرج" على عوامل عدم الرضا اسم العوامل الحافظة أو الوقائية، أي أن هذه العوامل عندما تشيع يكون تأثيرها حياً، أي تمنع عدم الرضا فقط.

6-3-3-3- نظرية الدافع للإنجاز لـ "ماكليلاند" (1981 david) (mecllelland):

يفسر "ماكليلاند" من خلال هذه النظرية تأثير السلوك الإنساني بالظروف التي تمكن الأفراد من تطوير دافع الإنجاز، وقد وجد أن الرضا الوظيفي يتحقق إذا تم إشباع ثلاثة حاجات رئيسية:

- **الحاجة للأداء:** تمثل حاجة الفرد لكي يؤدي وينجز عمله بغية الوصول إلى النجاح المطلوب، واعتمادا على الظروف والمعايير المحددة له، ويذكر " ماكليلاند" أن الأفراد الذين يكون لديهم تطلع للتفوق يكون لديهم دافع قوي للإنجاز، بغض النظر عن العائد المنتظر من العمل، ويظهر هؤلاء الأفراد روحا عالية من المسؤولية في تأدية المهام.
- **الحاجة للانتماء:** تمثل الحاجة للصدقة والعلاقات مع الآخرين في العمل، ويذكر "ماكليلاند أن الأفراد الذين يسعون إلى إشباع هذه الرغبة يندفعون وراء الأعمال التي تفرض طبيعتها التفاعل والتعاون مع الآخرين، وأن الأفراد الذين يتحقق لديهم إشباع هذه الرعاية يكونون على مستوى عال من الرضا.
- **الحاجة للقوة والسيطرة:** مثل حاجة الأفراد للتأثير في الآخرين وجعلهم يتصرفون وفقا لرغبتهم، حيث يذكر "ماكليلاند" أن الأفراد الذين يرغبون في الوصول إلى مراكز قيادية لديهم دافع شديد لإشباع حاجة القوة، ويظهر هذا من خلال إشباع حاجة التطور في الوظيفة والترقية وهذا ما يؤدي بهم إلى الرضا الوظيفي.

6-3-3-4- نظرية التوقع لـ "فروم" (1964) wom:

تتعلق هذه النظرية من فكرتين: الأولى: أن الأفراد يجددون قيمة النتائج المتوقعة ثم يفاضلون بينها. الثانية: أن تفسير سلوك الأفراد الموجه نحو هدف معين ينبغي أن يضع في

الحسبان الغايات التي يرحبون بلوغها، ومدى إيمانهم أن الجهد الخاص له دور في تحقيق النتائج وقد وضع "فروم" أن الرضا ينتج من خلال تحت الفرد عن هدف معين، فهو يحدد السلوك الذي يقود إلى النتائج المرغوبة وبسهولة، وبذلك لا يتوقع أن هناك صعوبات، ستواجهه، في هذه الحالة سيستمر في سلوكه لتحقيق الهدف (زواق ويحاش، 2017، ص 200).

6-3-4- مؤشرات الرضا وعدم الرضا:

6-3-4-1- مؤشرات الرضا: تظهر من خلال:

- الأداء: "هو قيام الفرد والمهام المختلفة التي يتكون منها العمل.
- الولاء للمنظمة: يعكس طبيعة الشعور لدى الأفراد تجاه منظماتهم ومدى تعلقهم وتوحدتهم من أجل خدمتها، فيتأثر الولاء بدرجة الرضا تأثيرا واضحا.
- الصحة الجسمية والعقلية: يرى "ديبراي" بأن الحالة النفسية لها أثر على الصحة العضوية للعامل، وبالتالي تتأثر كل مؤشرات الرضا وعدم الرضا بذلك، سواء بالسلب أو بالإيجاب وهذا ما أكده بورك (Burke (1970، حيث وجد ارتباطا بين الرضا وبعض الأعراض العضوية كالتعب، صعوبة التنفس، صداع الرأس.

6-3-4-2- مؤشرات عدم الرضا الوظيفي: تظهر من خلال:

- الغياب: "نقص الملازمة في عمل يتطلب الحضور الدائم"، ولقد أثبتت العديد من نتائج الدراسات وجود علاقة بين الغياب والرضا.
- دوران العمل: يقصد به الترك الإرادي والاختياري للعمل، وقد أثبتت العديد من نتائج الدراسات ارتباط كل من الرضا الوظيفي ودوران العمل، وبينت أن هناك عدة متغيرات تتحكم في

الاستمرار أو ترك العمل ومنها: الاتجاه نحو العمل، اختلاف أقسام العمل، اختلاف الرؤساء واختلاف طبيعة العمل، ظروف العمل، بين العامل، والفرص المتاحة للالتحاق بعمل آخر.

- **التمارض:** هو وسيلة انسحاب غير مباشرة من العمل عن طريق اتخاذ الذرائع والحجج الواهية، وتعتبر ظاهرة التمارض في الغالب عن عدم رضا العامل.

- **الإصابات:** يفترض الباحثون وجود علاقة سلبية بين درجة الرضا الوظيفي وبين معدلات الحوادث والإصابات في العمل، وتفسر هذه الظواهر، بأن العامل الذي لا يشعر بدرجة عالية من الرضا يكون أقرب إلى الإصابة، وهناك من يرى بأن الإصابات مصدر من مصادر عدم الرضا وليس العكس.

- **الشكاوى:** يلجأ العامل لاستعمال وسيلة التظلم والشكوى كأخر إجراء للتعبير عن تذمره تجاه الأسباب التي جعلته في حالة عدم رضا عن عمله.

- **الإضراب:** يعتبر الإضراب من أقوى مؤشرات عدم الرضا حدة حيث يعبر عن التذمر وحالة من الفوضى والإهمال التي يعيشها العامل داخل المؤسسة، ويلجأ العمال إلى هذا الشكل وعلى الوضعية التي يعيشونها، والمتمثلة في الأجر المنخفض، وأساليب الإشراف والترقية.

- **التخريب واللامبالاة:** إن انخفاض درجة الرضا ينعكس على مدى اهتمام العامل وانضباطه، أثناء تأديته لواجباته، مما ينجر عنه وقوعه في حالات من الإهمال واللامبالاة (براهيم براهيم و قرين العيد، 2017، ص 71).

6-4- الدعم الاجتماعي:

6-4-1- تعريف الدعم الاجتماعي:

- لغة: يطلق كلمة (soutien) للدعم باللغة الفرنسية حي عرفه القاموس الموسوعي الفرنسي (le dictionnaire encyclopédique, 2005) على أنه العمل على دعم شيء ما، أو شخص ما. فهو مرادف للمساندة والمساعدة (Barriere, Marie-laine, 2005, p1539).

- اصطلاحاً: لقد تعددت وتنوعت المفاهيم التي تناولت مصطلح "الدعم الاجتماعي" لأن له دور كبير في الحفاظ على الصحة النفسية والعضوية على حد سواء، وفيما يلي نذكر أهم تعاريفه:

يعرف "سارازون" (sarason): "الدعم الاجتماعي هو وجود أشخاص يمكن للفرد أن يثق فيهم، والذين يتركون فيه انطبعا بأنهم يحبونه ويقدرونه، ويمكن اللجوء إليهم والاعتماد عليهم عندما يحتاجهم" (حسن عزة، 2000، ص 25).

ويعرفه الباحث "كابلان" (Caplan, 1981) بأنه: "النظام الذي يتضمن مجموعة من الروابط الاجتماعية مع الآخرين، يتسم بأنه طويل المدى ويمكن الاعتماد عليه والثقة به وقت إحساس الفرد بالحاجة إليه ليمنه بالسند العاطفي" (S. Edwards, Cohen, 1989, p10).

في حين يرى "جاكبسون" (Jacobson) أن مفهوم الدعم الاجتماعي هو: "السلوك الذي يعزز شعور الفرد بالطمأنينة النفسية والثقة بالنفس حيث يحض بالتقدير والاحترام من البيئة المحيطة

به ومن المقربين له، وإحساسه أيضا بالرضا عن مصادر الدعم التي يتلقاها والتي تساعد على حل مشكلاته العلمية" (قنون خميسة، 2007، ص 78).

تشير هذه التعاريف إلى كون الدعم الاجتماعي هو السند الذي يتلقاه الفرد من إقامة العلاقات الاجتماعية في البيئة المحيطة به والأواسط التي يتعامل معها (العمل، الدراسة أثناء العلاج...) ومنه يعرف الدعم الاجتماعي على أنه مدى إدراك الفرد لوجود دعم مادي أو معنوي أو معلوماتي أو عاطفي أو توجيهي في كل مواقف حياته.

6-4-2- أنواع الدعم الاجتماعي:

توجد أنواع مختلفة من الدعم الاجتماعي أهمها ما يلي:

أ- الدعم الاجتماعي الوجداني:

هو إظهار مشاعر الثقة والحب والحنان للآخرين (Line Beure Gard, 1996, p57) كما يعرف أنه دعم وسند نفسي يجده الإنسان في وقوف الناس معه ومشاركتهم له أفراحه وأحزانه، وتعاطفهم معه واتجاهاتهم نحوه واهتمامهم بأمره مما يجعله يشع بالثقة في نفسه وفي الناس، فيزداد فرحا في السراء ويزداد صبرا في الضراء.

ب- الدعم المعنوي (الإدراكي):

هو دعم نفسي يجده الإنسان في كلمات التهاني والثناء عليه في السراء - وعبارات المواساة والشفقة في الضراء-، فيجد في تهنئة الناس له الاستحسان والتقدير والتقبل والحب المتبادل، ويجد في مواساتهم له التخفيف من مشاعر التوتر والقلق والسخط والجزع، والتشجيع على التفكير فيما أصابه بطريقة تفاؤلية فيها رضا بقضاء الله وقدره (مرسى ابراهيم

كمال، 2007، ص 147)

ج- الدعم المعلوماتي:

يشمل تقديم المعلومات ووجهات النظر أو الآراء والنصائح بحيث تجعل هذه المعلومات الفرد أكثر تبصراً بعوامل النجاح أو الفشل، فيزداد قدرة على مواصلة النجاح وتحمل الفشل والإحباط، بل قد يجد في النصائح ما يساعده على تحويل الفشل إلى نجاح (Beaure Gard, 1996, p57 Line).

وهذا النوع من الدعم يساعد على تحديد وفهم التعامل مع المشكلات والأحداث الضاغطة ويطلق عليه أحيانا النصح Advice والتوجيه المعرفي Guidance Cognitive (Beaure Gard, 1996, p58 Line).

د- الدعم السلوكي:

يشير إلى المشاركة في المهام والأعمال المختلفة بالجهد البدني (رضوان جاب الله شعبان، هريدي محمد عادل، 2001، ص 73).

هـ- الدعم المادي:

يتمثل في إمداد الفرد بالمساعدة المادية أو العون المادي (يخلف عثمان، 2001، ص 139).

و- دعم التقدير:

هذا النوع من الدعم يكون في شكل معلومات بأن هذا الشخص مقدر ومقبول وبتحسين تقدير الذات بأن تتقل للأشخاص أنهم مقدرون لقيمتهم الذاتية وخبراتهم وأنهم مقبولون بالرغم من أي صعوبات أو أخطاء شخصية، وهذا النوع من الدعم يشار إليه أيضا بمسميات مختلفة مثل الدعم النفسي، الدعم التعبيري، دعم تقدير الذات، دعم التنفيس ودعم الوثيق.

ي- الصحة الاجتماعية:

تشتمل على قضاء بعض الوقت مع الآخرين في أنشطة الفراغ والترفيه، وهذا الدعم قد يخفف الضغوط من حيث أنه يشبع الحاجة إلى الانتماء والاتصال مع الآخرين وكذا بالمساعدة على إبعاد الفرد عن الانشغال بالمشكلات أو عن طريق تيسير الجوانب الوجدانية الموجبة، ويشار إلى هذا النوع من الدعم أحيانا بأنه دعم الانتشار والانتماء (الشناوي محروس محمد، عبد الرحمان السيد محمد، 1994، ص 40).

6-4-3- طرق تقديم الدعم الاجتماعي:

يحصل الإنسان على الدعم الاجتماعي إما بشكل رسمي أو غير رسمي:

- الدعم الاجتماعي الرسمي:

يقوم بتقديمه أخصائيو نفسيون واجتماعيون مؤهلون في مساعدة الناس في الأزمات والمشكلات، إما عن طريق مؤسسة حكومية متخصصة أو جمعيات أهلية متطوعة، حيث يهرع هؤلاء الأخصائيو إلى تقديم الدعم الاجتماعي للمتضررين لتخفيف ألامهم ومعاناتهم ومشاكلهم في مواقف الأزمات، ويشمل الدعم الاجتماعي الرسمي تقديم الإرشاد النفسي والاجتماعي في حل المشكلات، وتقديم المساعدة المادية والمالية والمعنوية للمتضررين بهدف التخفيف عنهم الأخذ بأيديهم في هذه المواقف الصعبة، وتحرص جميع المجتمعات على توفير الدعم الاجتماعي، ومراكز الإسعافات الأولية والخطوط التليفونية ومجالس إدارة الأزمات وشرطة النجدة والإطفاء وغيرها (مرسي ابراهيم كمال، 2000، ص 198).

والجدير بالذكر أن الاستفادة من الدعم الاجتماعي لا يتم بصفة عشوائية، بمعنى أن كل من هو بحاجة إلى المساعدة يتلقاها بغض النظر عن انتماءاته الاجتماعية ومكانته في

الجماعة، بل تلقي الدعم الاجتماعي تحكمه طبيعة وبنية الشبكة الاجتماعية التي تحيط بالفرد أي طبيعة العلاقات التي تربطه بالآخرين في أشرفته وفي المجتمع الذي يعيش فيه.

وهذه الروابط تختلف في كثير من الخصائص منها: (يخلف عثمان، 2000، ص

140).

- **الحجم:** عدد الأفراد الذين يتفاعل معهم الشخص وقيم معهم علاقات اجتماعية متوازنة.
- **التركيب:** هل الأشخاص الذين يقيم معهم علاقات هم أقارب أو زملاء في العمل.
- **الألفة:** إلى أي مدى تتسم علاقتهم مع الآخرين ضمن الشبكة الاجتماعية التي تحيط به بالألفة والثقة المتبادلة.
- **الاستقرار:** إلى أي مدى تتسم علاقاته مع الآخرين من الذين يحيطون بالاستقرار والاستمرار في الزمن بحيث تكون علاقته متينة وقوية.

- الدعم الاجتماعي غير الرسمي:

هو مساعدة يحصل عليها الإنسان من الأهل والأصدقاء والزملاء والجيران بدوافع المودة والمحبة والمصالح المشتركة، والالتزامات الأسرية والاجتماعية والأخلاقية والإنسانية والدينية، حيث يساند القريب قريبه أو الصديق صديقه أو الزميل زميله أو الجار جاره مساندة متبادلة ويقدم الدعم الاجتماعي غير الرسمي بعدة طرق من أهمها: تبادل الزيارات، الاتصالات التليفونية، المراسلات، التجمع في الأعياد والمناسبات وتقديم الهدايا والمساعدات المالية والمعنوية في الأزمات والنكبات (مرسي ابراهيم كمال، 2000، ص 198).

يشكل الدعم الاجتماعي أهمية كبيرة في التكامل والتوافق بين الأفراد، حيث يظهر بأشكال نوعية وخاصة حسب طبيعة كل مجتمع وبنائه، أين يكون نظام العلاقات ثابت نسبياً

بين الأفراد تسوده مجموعة من المعايير والقواعد والقيم حسب طبيعة الثقافة السائدة، فالدعم الاجتماعي لا يتطور بطريقة عشوائية بين الأفراد وإنما يخضع لمجموعة من التنظيمات الاجتماعية. (Wach Berger, 2005 p04).

إن العلاقات الاجتماعية تعتبر حتمية اجتماعية لا بديل عنها، إذ لا يمكن للفرد أن يكتسب مختلف الصفات الاجتماعية، والتشبع بأصول المعرفة وقيم التراث الثقافي بدون التعامل مع غيره من أفراد المجتمع الذي ينتمي إليه، وربط علاقات اجتماعية مع أفراد المحيط الاجتماعي الذي يعيش فيه، فكلما كانت حاجات الفرد وظروفه الشخصية تقتضي إقامة علاقات مع أشخاص يمكنه إشباع حاجاته بواسطتهم، كلما سعى هذا الفرد إلى إقامة هذه العلاقات وكلما توافقت حاجاته بواسطتهم، كلما يسعى هذا الفرد إلى إقامة هذه العلاقات وكلما توافقت حاجات الأفراد وتوفرت إمكانية تبادل الإشباع، كلما ساعد ذلك على توطيد العلاقات بينهم (يحيوي محمد، 2003، ص 530-532).

إن أحداث الحياة المثيرة للشفقة تقوم بدور هام في نشأة بعض الاضطرابات النفسية وخاصة اعرض القلق والاكتئاب، ومن ثم فهي بمثابة تغيرات نفسية واجتماعية تساهم في اختلال الصحة النفسية لدى الأفراد، يمكن ان تقوم بدور الحماية أو الوقاية من الدور السلبي الذي تقوم به الأحداث، والمواقف السلبية التي يتعرض لها. وقد يمتد دور هذه المتغيرات إلى الإسهام في العلاج، حيث تؤدي إلى خفض الآثار السلبية لتلك الأحداث المنفرة على الصحة النفسية. وقد حظي الدعم الاجتماعي باهتمام كبير من جانب الباحثين، من بين هذه المتغيرات الاجتماعية اعتمادا على مسلمة مفادها أن الدعم أو المؤازرة الاجتماعية التي يتلقاها الفرد من خلال الجماعات التي ينتمي إليها كالأُسرة والأصدقاء والزملاء في المدرسة أو الجامعة أو النادي تقوم بدور كبير في خفض الآثار السلبية للأحداث والمواقف البيئية التي يتعرض لها. (رضوان جاب الله شعبان، 2001، ص 235).

ومن بين الأمور الأساسية في علم النفس الصحة ذلك الغرض الذي ينص على: "أن الدعم الاجتماعي" له أهمية رئيسية في مواجهة أحداث الحياة الهامة، وأن الدعم الاجتماعي يمكن أن يخفف عواقب هذه الأحداث على الصحة.

ومن منظور سيكولوجي، ينظر إلى الدعم الاجتماعي في ضوء عدد وقوة علاقات الفرد بالآخرين، وتركيب الشبكة الاجتماعية للفرد، بأنها قد ترفع من مستوى الصحة بتقديم أدوار ثابتة بالعبء على المكافأة والارتقاء بالسلوك الصحي (قايد على حسين، 2001، ص 242).

ومن هنا يمكن القول أن الدعم الاجتماعي هو متغير هام في الوقاية وتنمية الصحة بجوانبها النفسية والعضوية، حيث أثبتت دراسات علمية طبية حديثة الفوائد الصحية الوقائية الإنمائية للدعم الاجتماعي على صحة وسلامة العقل والجسم. وتشير أحدث التقارير الطبية في هذا الشأن أن الأشخاص الذين لا يقيمون علاقات اجتماعية طيبة مع الآخرين ولا يتلقون دعماً اجتماعياً، هم أكثر عرضة للإصابة باضطرابات فيزيولوجية ومشكلات صحية مزمنة، وقد اقترن مفهوم الدعم الاجتماعي تاريخياً بمجال الصحة النفسية المجتمعية، حيث اتجهت الإجراءات الوقائية في السياق نحو تشجيع الروابط الاجتماعية الإيجابية للحد من انتشار الاضطرابات النفسية والسلوكية في المجتمع الأمريكي.

في هذا الشأن قام جورج كبلان 1974 (Koplan) بوضع نموذج نظري للصحة النفسية ذو طابع إيكولوجي يتضمن التركيز على أهمية المتغيرات النفسية الاجتماعية في الحد من حدوث الاضطرابات النفسية، وفي منع انتشارها بين الفئات الاجتماعية. (يخلف عثمان ، 2001، ص141).

ولقد لوحظ وجود علاقة ثابتة للاضطرابات النفسية مع عوامل معينة مثل الحالة الزوجية، الهجرة الجغرافية والعزلة الاجتماعية، ولقد أظهرت مقارنة شبكة الاجتماعية لدى المرضى والأسوياء، وأن الذهانين لديهم علاقات اجتماعية ضعيفة متأثرة مقارنة بالأسوياء وهي مقارنة مرضى الاكتئاب بالأسوياء، كانوا أكثر شعورا بالوحدة نظرا لغياب الدعم الاجتماعي، ويبنى الباحثون أملا كبيرا على الأهمية العلمية في إمكانية أن الدعم الاجتماعي يمكن أن يكون ل دور التنمية الصحية، حيث أن الحسن في شبكة العلاقات الاجتماعية يسبب تحسنا ملحوظا في المرض النفسي، وهذا ما كشفت عنه دراسة تطبيق برنامج لتحسين شبكة العلاقات الاجتماعية للمرضى النفسيين، حيث لوحظ شبكة العزلة الاجتماعية مرتبطة بالانتكاس المبكر للمرضى الذهانيين، وان عدم الزواج شائع بين الفصاميين، ولم تكن شبكة العلاقات الاجتماعية غير مناسبة، الوحيدة التي لها تأثير على مآل الفصام، لكن صفات معينة لهؤلاء المرضى تضعف شبكاتهم الاجتماعية وتسبب عزلتهم أكثر، ولقد نجح البرنامج العلاجي في التقليل الأعراض لدى المرضى من خلال تحسين العلاقات الاجتماعية، وهذا له دور هام في الانطباعات اتجاه الخدمات الطب النفسية المبنية على قاعدة مجتمعية (حمود عبد الرحمن محمود، 2000، ص 259).

ووفقا لهذه النتائج تعد المساندة أو الدعم الاجتماعي الذي يتلقاه الفرد من الآخرين سواء في الأسرة أو خارجها عاملا مهما في الصحة النفسية، ومن ثم يمكن التنبؤ بأنه في ظل غياب هذا الدعم أو انخفاضه، يمكن أن تنشط الآثار السلبية للأحداث والمواقف السيئة التي يتعرض لها الفرد.

6-4-4 - الدعم الاجتماعي في ميدان الصحة النفسية والاجتماعية:

أبرزت أبحاث سومر وآخرون (Sommer et all, 1996) أهمية دور الدعم الاجتماعي غير الفعال في اشتداد الانفعالات المحطة كالقلق. (Swendsen et Garziani,) (2004, p87)

كما ارتبط أيضا الاكتئاب في العجز عن البحث عن الدعم الاجتماعي. (Asepline, 1994, p261)

أعم سولمان 1988 على جنود عانوا من الضغط ما بعد الصدمة دعمت هذه النتائج، حيث بينت الدور الفعال للدعم الاجتماعي في التخلص من هذا الاضطراب مستقبلا (Real.jm .Davison.cg, 1996, p282).

وتبين أيضا دور الدعم الاجتماعي في مجال الصحة الاجتماعية، حيث يقترح (et all Brown) 2003 أن الدعم الاجتماعي يؤثر على الأفراد بكيفيات مختلفة خلال مجرى حياتهم وهذا يفسر تغير تقديم أو تلقي الدعم خلال مراحل النمو المختلفة (Brown et all, 2003, p225)

ويؤكد أصحاب نموذج الدعم الممنوح للنظرية التطورية، أن الدعم الاجتماعي يستفيد منه أكثر الأفراد المتشابهون جينيا، وهذا ما يعرف بالانتقاء السلافي KinSélection وعليه فالسلوك المقبول اجتماعية يعد ضرورة لترقية الاستمرارية في البقاء بالنسبة للمستفيدين من الدعم الاجتماعي وللمناجين لهذا الدعم (Schweizer, 1994, p126).

ويلعب إدراك الدعم الاجتماعي على تقوية قدرات المواجهة لدى الفرد ومنه تخفيض الضغوطات وأثارها على الصحة، وهذا بإتباع أساليب الوقاية من بعض الأمراض (Bergman, 2000, p170-171).

6-5- عبء العمل:

6-5-1- تعريف عبء العمل:

- عرفه كيلي ولروس أنه مرادف لكلمة الحمل، وهو يعني كل شيء له وزن، وبالتالي فالعبء هو ما يحمله الإنسان أو ما يقدر على حمله أو ما يجب عليه حمله، ويفهم من هذا التعريف أن العبء عبارة عن وزن ثقيل أو عبارة عن شيء له وزن معتبر.

- إن العبء في العمل هو الحمل الزائد الذي يوكل إلى الفرد العامل والنتاج عن متطلبات القيام بمهمة معينة في وقت معين أو إلزامه بأداء عدة مهام تحت لواء مهمة واحدة، وقد تختلف المهمات أو الأعمال باختلاف أنواعها، أي هناك مهام تتطلب جهد عضلي ومهمات تستلزم جهد ذهني، أو هو الحمل الزائد الذي يتعدى طاقة العامل ويسبب له ضغط نفسي وبدني كبير أثناء أدائه لعمله، وقد يسبب له عدة أمراض مهنية نفسية أو اضطرابات هيكلية عضلية.

- حسب **sperandio (1984)** فإن عبء العمل يعبر عن صرف الطاقة والإنهاك والتعب الناتج عن أداء العمل أو عن الوقت اللازم لتنفيذ مقدار معين من العمل أو مقدار العمل المنجز، إذ يشمل عبء العمل على جانبيين أساسيين يتمثل في الإرغامات المفروضة على العامل، واستجابات الفرد لهذه الإرغامات أي الخضوع لها (J,C ,sperandio 1984).

- يرتبط عبء العمل بمحتوى المهمة وبالارغامات الزمنية أو الوقتية التي يتم فيها، لذا يجب أن يصطحب نوع النشاط المنجز بعدد مرات حدوثه في الوحدة الزمنية وبالمدة الزمنية، وهذا البعد الكمي مهم جدا، لأنه من بين العوامل المحددة في ظهور التعب، و يعبر حسب (et kapitaniak 2003 monod) عن مجموعة ردود أفعال واستجابات الفرد في مركز عمله الناتجة عن ارغامات العمل التي يتعرض لها، مع الأخذ بعين الاعتبار المحيط الذي يحيط به (monod.h et kapitaniak.D (2003) p 90).

- وعرف ويستر في قاموسه أن عبء العمل يتضمن معنيين، فهو يشير إلى كمية العمل أو زمن العمل المنتظر أو ما هو مطلوب القيام به، زمن وجهة أخرى يشير إلى الكمية الكلية للعمل الذي ينبغي أن ينجز من طرف مصلحة أو من طرف فرقة العمل في زمن معطى ومحدد (مؤيد محمد، هبة، 2015، ص 365).

6-5-2- أنواع عبء العمل:

حسب sperandiokl (1985) فقد قسم مصطلح عبء العمل إلى مكونات فيزيقية ومكونات ذهنية، ما يجعلنا سنتطرق لمفهوم كل من العبء الفيزيقي والعبء الذهني أو العبء المعرفي، وذلك يرجع لطبيعة العمل المرتبط بدوره بطبيعة النسق إنسانة-آلة، بكونه نسق ديناميكي معقد أو نسق بسيط، والمرتبط أيضا بطبيعة التكنولوجيا المستعملة، فالحديث عن المفهومين لا يعني بالضرورة وجود فصلا قاطعا بين العمل الذهني والعمل الفيزيقي، وذلك لكون كل عمل مهم مهما كانت طبيعته بجانبه الذهني والفيزيقي وعلى مدى غالبية طبيعة العمل على الآخر، فالحدود التي تفصل بين العمل الفيزيقي أو الجسدي ليست دائما واضحة المعالم، وانه من السهل تحديد العمل الفيزيقي الملاحظ مباشرة، لكنه من الصعب جدا تحديد العمل الذهني (سعودي ملحة، 2021، ص 91).

6-5-2-1- العبد الفيزيقي:

عرفه **jean 2014** هو ذلك العمل الذي يمارس ضغوطات عظيمة هيكلية على العامل أثناء أدائه لعمله، والتي تسببها بعض العوامل كالتنقل، اتخاذ وضعيات عمل غير مريحة، حمل الأوزان الثقيلة بالأيدي، اذ يركز هذا المفهوم على تأثير العامل بطريقة أداء العمل كاتخاذ وضعيات ارغنومية خاطئة أو حمل الأثقال دون اتخاذ أساليب الوقاية اللازمة، لهذا فان هذه العوامل تشكل خطر على صحة العامل مما قد يتسبب في اضطرابات عظمية عضلية (**Hean** **(J. Laurent C. Patricia M et Al (2014).p 6**).

- حسب **ville la (1976)** فان العبد الفيزيقي يتمثل في شعور العامل بالتعب العضلي الناتج عن عمل معين أو ضعف العضلات أو فقدان القوة بعدم القدرة على أداء النشاطات التي تستلزم استعمال الجسم والعضلات بالصورة التي تمكن الشخص في الحالة الطبيعية القيام بها، فيدخل العبد الفيزيقي ضمن كل الأعمال التي يطغى عليها العمل الفيزيقي أو البدني الناتج عن العمل الستاتيكي أو الوضعي...الخ) (سعودي ملحة، نفس المرجع السابق، ص 91)

6-5-2-2- العبد الذهني:

1- مفهوم العبد الذهني:

- عرف بأنه الضغوط الفكرية والعقلية التي يعاني منها بعض العاملين في المنظمات والتي تتمثل في كثرة التركيز والحاجة الكبيرة للدقة في أداء العمل وانجازه وضرورة وجود الانتباه من قبل العامل في انجاز أموره الوظيفي (تخة، مزياني، خديجة، الوناس، 2019، ص 03). كما يعرف انه الحالة الناجمة عن الجهد العقلي المستمر نحو مهمة واحدة أو عدد من المهام مما يؤدي إلى النفور من العمل (ربيع فيصل، 2018، ص 383).

- ويعرفه **عبد الحسن** أنه شعور الفرد بأنه فاقد لقدراته سواء أكانت هذه القدرات جسدية أو نفسية أو عاطفية أو فكرية أو وجدانية، و**عبد الحليم** يرى انه شعور عام بالتعب الذهني الشديد الذي ينتاب الفرد نتيجة لأعباء العمل (**مؤيد محمد، هبة، نفس المرجع السابق، ص 365**).

- أما **ينووبرت وابرنهارت (2003)** فيرى انه المستوى المتدني للنشاط الذهني الذي يعاني منه الفرد والناجم عن انخفاض في النشاط العصبي المركزي.

2- أبعاد العبء الذهني:

- **العبء الذهني الانفعالي:** يتوافق مع الآثار السلبية التي يمكن أن تؤثر على العمل الفكري ويشمل العبء الاجتماعي المرتبط بالعلاقة مع الناس، هو نتيجة عوامل عديدة (الحصر، القلق، التكرار، رتابة العمل، درجة التسلسل الهرمي...الخ).
- **العبء الذهني النفسي:** يتوافق مع الجهد المعنوي المطلوب لأداء العمل وهو نتيجة عوامل عديدة (تدريب الموظفين، المستوى الفكري، درجة التعقيد المهمة...الخ) (**مغربي إيناس، 2016، ص 49**).

• **العبء الكمي:** يقصد به عدم اتزان كمية العمل الموكل للفرد وإمكانياته سواء بالزيادة والتي لا تمكنه من انجاز عمله بالشكل المرغوب أو بالنقصان والذي لا يمثل تحديا لقدرات الفرد، وهذا يمثل احد المؤثرات المؤدية للضغوط والتي تحدث اختلالا نفسيا بداخله، وذلك يعود لعدم توافق قدرات الفرد مع مهام عمله (**عثمان مريم، 2010، ص 34**).

3- أعراض العبء الذهني:

. الأعراض الجسمية: وتشمل أمراض الإفراط كالأضطرابات الهيكلية من ألام المفاصل وألام العضلات، اضطرابات الجهاز الهضمي كآلام المعدة وألام تقرحات المعدة، مخاطر القلب والأوعية الدموية والسكتة الدماغية (ضغط الدم، خفقان القلب، مرض الشريان...الخ).

. الأعراض النفسية: كالتعب المزمن واضطراب النوم، ارتفاع درجة الحرارة والتعرق ونوبات القلق والعجز الجنسي، متلازمة الاكتئاب من الإرهاق...الخ (تخة، مزياني، خديجة، الوناس: نفس المرجع السابق، ص 5).

. الأعراض السلوكية: ردود الفعل والتفاعلات العدوانية، اضطرابات الأكل وزيادة استهلاك المخدرات، العزلة الاجتماعية، صعوبة التعلم وانخفاض الأداء، القرارات السيئة والتناقضات في الإجراءات...الخ (بوعلي نور الدين، 2018، ص 3).

6-5-3- أعراض عبء العمل: يمكن تصنيف الأعراض كالاتي:

1- أعراض عبء العمل على مستوى الفرد: (خواجة، عبد الفتاح، 2010، ص 17)

. الأعراض الجسمية: مثل العرق الزائد، التوتر العالي، الصداع بأنواعه، ألام العضلات وبخاصة الرقبة والأكتاف، عدم انتظام النوم، الأرق والنوم الزائد، الاستيقاظ المبكر على غير العادة، تطبيق الفكين، الإمساك وألام الجزء السفلي من الظهر، عسر الهضم، القرحة المعدية، التعب وفقدان الطاقة.

. الأعراض الانفعالية: مثل سرعة الانفعال، تقلب المزاج، العصبية والغضب، العدوانية، الاكتئاب، سرعة البكاء.

• الأعراض الخاصة بالعلاقات الشخصية: عدم الثقة المبررة بالآخرين، لوم الآخرين، التفاعل الآلي مع الغير بلا اهتمام، التهكم والسخرية من الآخرين، تصيد الأخطاء.

1. الأعراض السلوكية: تغيرات الشهية ككثرة أو قلة الأكل واضطراب الأكل كفقدان الشهية أو الشرهية، زيادة في تناول الكحول وسوائل العقاقير والإفراط في التدخين، القلق المتميز بحركات عصبية، قضم الأظافر ووساوس مرضية.

2. الأعراض العاطفية: نوبات اكتئاب، نفاذ الصبر، حدة الطبع، نوبات غضب شديدة، فساد في العادات.

3. الأعراض العقلية والنفسية: فقدان التركيز، انحطاط الذاكرة وصعوبة في اتخاذ القرارات، التشويش، الارتباك، الانحراف عن الوضع السوي ونوبات الهلع، الإحباط ونقص في الدافعية، الشعور بالنعاس واضطراب في الذاكرة، صعوبة في انجاز المهام.

2- أعراض عبء العمل على مستوى المؤسسة: (عنا، أميمة، 2018، ص 51).

• أعراض غير مباشرة: المتمثلة في التكاليف التي تتحملها المؤسسة او المنظمة لانخفاض روح المعنوية للعاملين لديهم، وسوء العلاقات بينهم، كما تتحمل المؤسسة أيضا خسائر ناتجة عن القرارات الخاطئة التي يتخذها متخذو القرارات وعدم رضا العاملين عن العمل على أن نسبة التذمر والشكاوى الناتجة عن عبء العمل تزيد لدى العاملين.

• الأعراض المباشرة: تتمثل في التكاليف الناتجة عن الغياب ودوران العمل، وانخفاض جودة الأداء، كما تتضمن التكاليف الناتجة عن تعويض الإصابات وتكاليف تدريب الموظفين الجدد الذين يملكون محل الموظفين المنسحبين من العمل، وتتمثل في الدوران والعزلة والغياب وانخفاض مستوى الولاء التنظيمي، وانخفاض إنتاجية الفرد.

الجانب التطبيقي

الفصل الثالث

الإجراءات المنهجية للدراسة

في جانبها التطبيقي

تمهيد:

تعتبر الدراسة الميدانية إسقاطا لما جاء في الجانب النظري للبحث، ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون إطار منهجي لها يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات التي يجب الحصول عليها بهدف الوصول إلى استخلاص نتائج ميدانية تقود إلى التأكد من صحة الفرضيات الموضوعية، وتتوقف قيمة النتائج لأي بحث علمي على الضبط الدقيق للإجراءات المنهجية المتبعة ولا بد من التطلع على الظروف التي سيتم فيها إجراء هذا البحث الميداني لهذا جاءت الدراسة الاستكشافية التي مهدت له، والتي اعتبرت مرتكز للبحث الميداني وذلك نظرا لأهميتها في مساعدتنا على تطبيق أدوات البحث، وعلى هذا الأساس قمنا في هذا الفصل بالتطرق إلى الدراسة الاستطلاعية وتحديد المنهج المناسب وأيضا أدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المناسبة المعتمد عليها في عرض وتحليل النتائج.

1- منهج الدراسة:

يتحدّد المنهج الذي يستخدمه الباحث لدراسة ظاهرة معينة في إطار موضوع ومحتوى الظاهرة المراد دراستها وكذلك التساؤلات المطروحة وأهميتها، قد اقتضت الدراسة الحالية الاعتماد على المنهج الوصفي، بالتالي فقد تمّ اختيار المنهج الوصفي كونه الأكثر ملائمة لدراستنا، كونها دراسة استقصائية المتمثلة في واقع الأخطار النفسية الاجتماعية لدى الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري تيزي وزو.

فيعرف المنهج الوصفي بأنه الطريقة لدراسة الظواهر أو المشكلات العلمية من خلال القيام بالوصف بطريقة علمية، ومن ثم الوصول إلى تفسيرات منطقية لها دلائل وبراهين تمنح الباحث القدرة على وضع أطر محددة للمشكلة، ويتم استخدام ذلك في تحديد نتائج البحث (بوزيد ساسي، 2008، ص 227).

2- الدراسة الاستطلاعية:

حسب ما هو متفق عليه من طرف الباحثين فان اي بحث علمي في جانبه الميداني يحتاج إلى دراسة استطلاعية تساعده في التعرف على مدى توفر أدوات البحث على الخصائص السيكومترية، لذا يكمن الهدف من إجراء دراسة استطلاعية في التحقق من مدى إمكانية الوصول في الدراسة النهائية الى العينة المستهدفة والتأكد من مدى توفر المتغيرات التي بنيت عليها الدراسة الحالية والتي تكمن في متغير الأخطار النفسية الاجتماعية والعينة المتمثلة في 70 أستاذ وأستاذة بجامعة مولود معمري تيزي وزو، كما نهدف من خلال الدراسة الاستطلاعية إلى التحقق من جميع البنود الواردة في أدوات القياس المعتمد عليها ومدى وضوح عباراتها وكذا مدى قياسها للظاهرة المدروسة.

تم إجراء الدراسة الاستطلاعية من شهر ماي إلى شهر جويلية 2022 في جامعة مولود معمري كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية.

قمنا بالاتصال بالجهات المسؤولة في جامعة مولود معمري بتيزي وزو وذلك من أجل الحصول على الموافقة الكتابية لتمكن من إجراء الدراسة الاستطلاعية، وبعد أيام تمت الموافقة على إجراء الدراسة، ومن ثم توجهنا إلى مكان الدراسة، وبعد مقابلة المسؤولين تم اكتشاف ميدان الذي ستجرى به الدراسة.

وقد تمت الدراسة الاستطلاعية عن طريق العديد من الزيارات لميدان الدراسة قصد جمع المعلومات والتعرف على الهيكل التنظيمي وأهم الوحدات التي تتواجد بالجامعة، قصد التعرف على مدى ملائمة بنود الاستبيان مع ميدان الدراسة حيث تم توزيعه على (20) فرد تمثل (7.51%) من المجتمع الأصلي.

3- حدود الدراسة:

- **الحد المكاني:** تم إجراء الدراسة في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري تيزي وزو دون غيرها من الكليات الأخرى.

- **الحد الزمني:** من شهر ماي إلى شهر جويلية 2022.

- **الحد الموضوعي:** تم الاعتماد في الدراسة على متغير الأخطار النفسية الاجتماعية دون غيرها من المتغيرات.

- **الحد البشري:** تم الاعتماد على عينة الأساتذة الجامعيين.

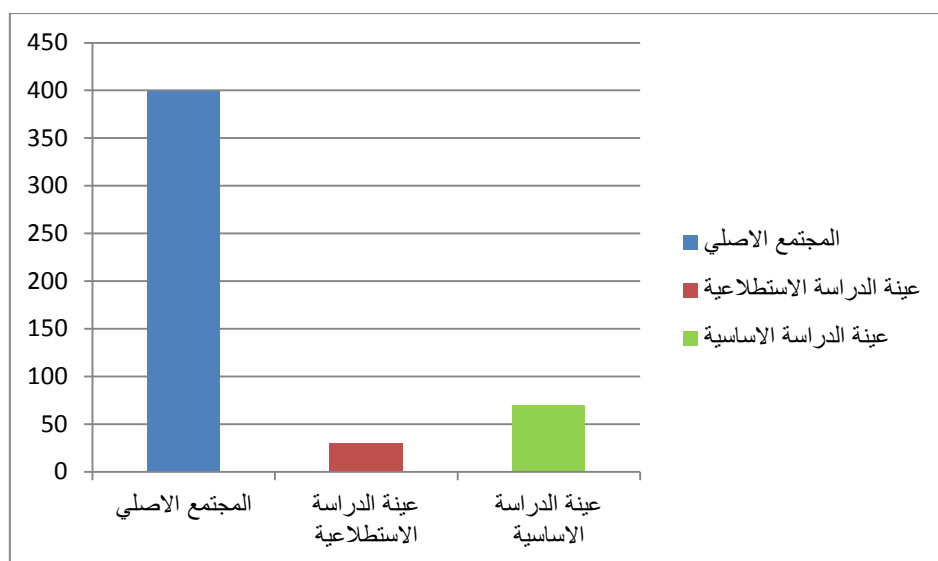
4- مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها:

تعتبر عينة الدراسة محطة رئيسية للباحث في دراسته حيث يستلزم على الباحث أن يختار عينة تمثل مجتمع البحث بغرض تحقيق أهداف البحث والتي تساعد في الوصول إلى نتائج منطقية.

4-1- طريقة اختيار العينة:

جدول رقم (1): توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

عينة الدراسة الأساسية	عينة الدراسة الاستطلاعية	المجتمع الأصلي	العينة
70	30	399	أساتذة جامعة مولود معمري
%17.54	%7.51	%100	النسبة المئوية



الشكل رقم (1): أعمدة بيانية تبين توزيع أفراد مجتمع الدراسة.

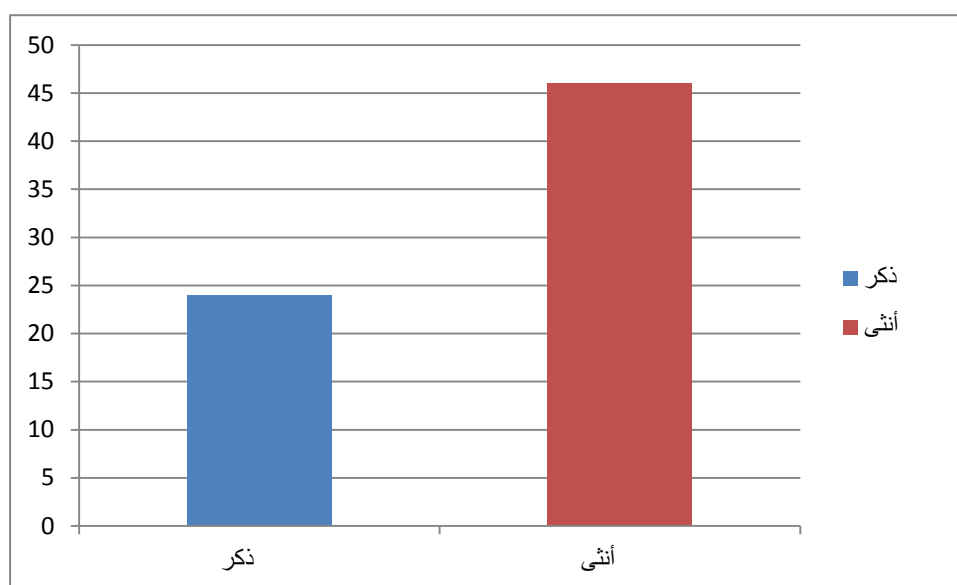
يتضح لنا من خلال الجدول رقم (1) أنّ أفراد المجتمع الأصلي بلغ عددهم (399) أستاذ وأستاذة، في حين بلغت عينة الدراسة الاستطلاعية (30) أستاذ وأستاذة بنسبة مئوية تقدر بـ (7.51%) أمّا عينة الدراسة الأساسية قد بلغ عددها (70) أستاذ وأستاذة بنسبة مئوية تقدر بـ (17.54%).

4-2- خصائص عينة البحث:

1- حسب الجنس:

جدول رقم (2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	24	34.3%
أنثى	46	65.7%
المجموع	70	100%



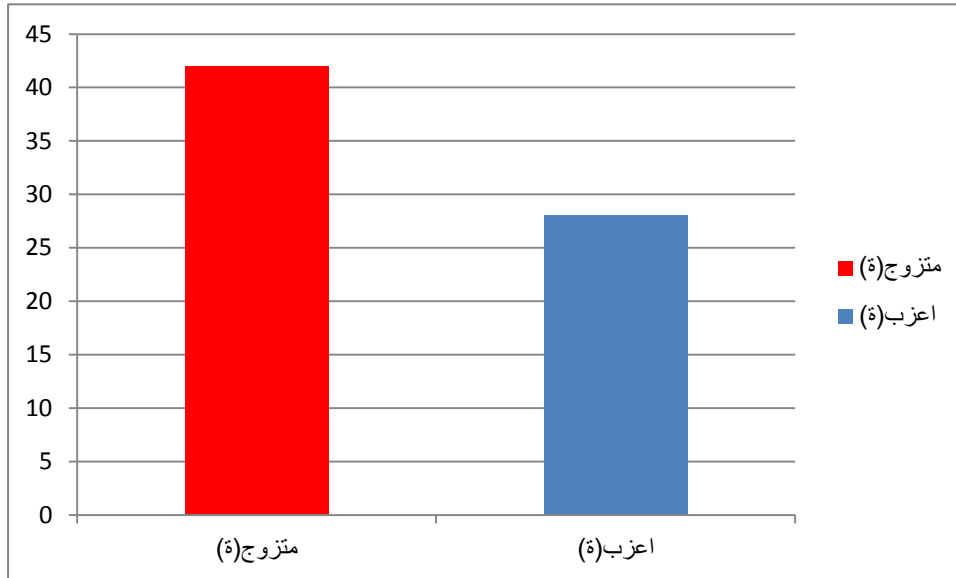
الشكل رقم (2): أعمدة بيانية لتوزيع أفراد العينة حسب الجنس.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (2) والشكل رقم (2) أن عدد الأساتذة من الإناث تمثل أغلبية أفراد الدراسة حيث قدر عددهم ب (46) بنسبة مئوية تقدر ب (65.7%)، في حين نجد أن عدد الأساتذة ذكور قد بلغ عددهم (24) بنسبة مئوية تقدر ب (34.3%)، ويرجع ذلك إلى تلاؤم مهنة التدريس مع النساء أكثر من حيث طبيعة المهام عكس الذكور الذين يميلون إلى المهن التقنية أكثر.

2- حسب الحالة الاجتماعية:

جدول رقم (3): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية.

النسبة المئوية	التكرار	الحالة الاجتماعية
60%	42	متزوج(ة)
40%	28	أعزب(ة)
100%	70	المجموع



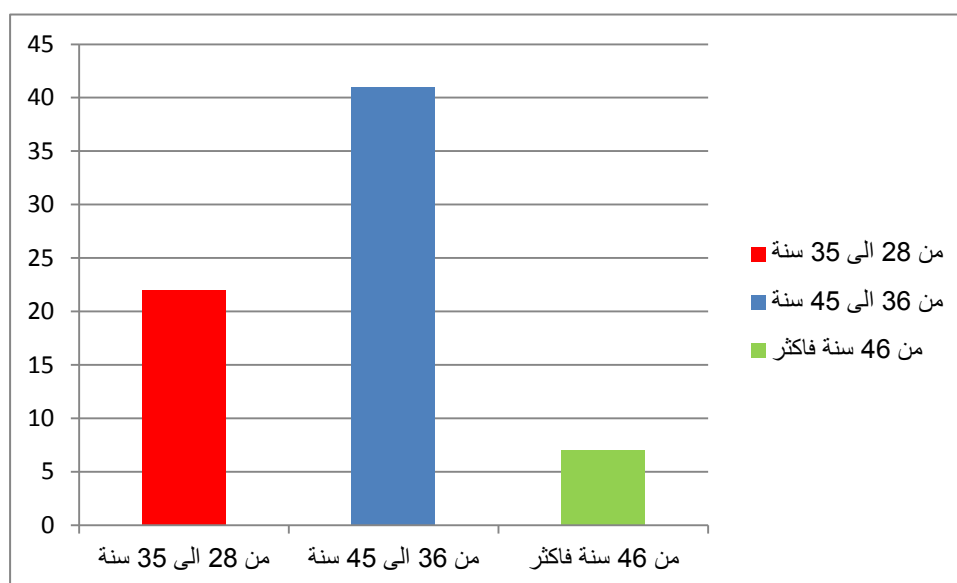
شكل رقم (3): يبين توزيع أفراد عينة الدراسة في أعمدة بيانية حسب الحالة الاجتماعية.

من خلال الجدول رقم (3) والشكل (3) نلاحظ أن أغلبية أفراد عينة الدراسة من فئة المتزوجين حيث بلغ عددهم (42) وبنسبة مئوية (60%)، أما فئة العزاب بلغ عددهم (28) بنسبة مئوية تقدر ب: (40%)، وذلك راجع إلى المستوى الاقتصادي الجيد للأساتذة مما جعلهم مستقرين عائليا.

3- حسب السن:

جدول رقم (4): توزيع أفراد العينة حسب السن.

النسبة المئوية	التكرار	فئة العمر
31.4%	22	من 28 إلى 35 سنة
58.6%	41	من 36 إلى 45 سنة
10%	7	من 46 سنة فأكثر
100%	70	المجموع



شكل رقم (4): أعمدة بيانية لخصائص العينة حسب السن.

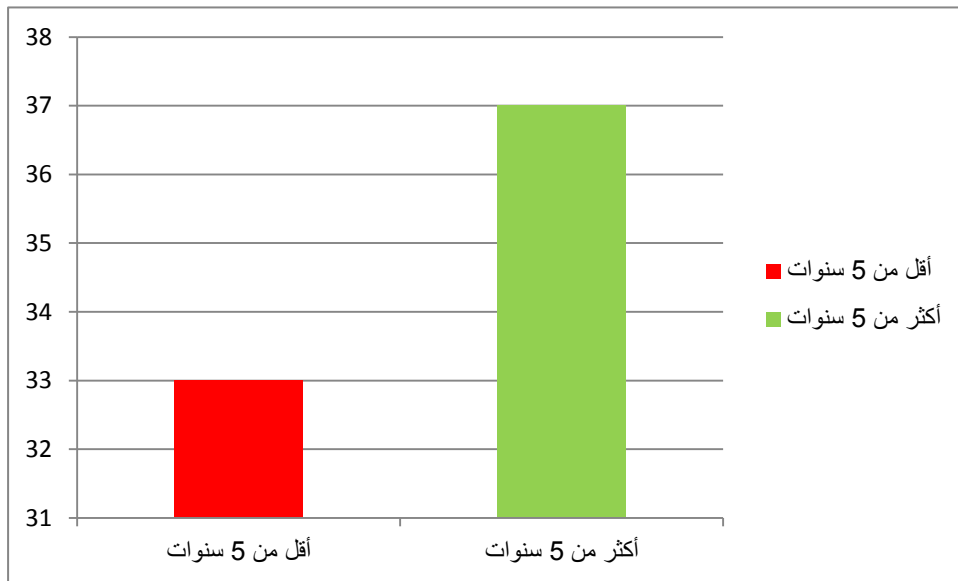
يتبين لنا من خلال الجدول رقم (4) والشكل (4) أن عدد أفراد عينة الدراسة الذين تتراوح أعمارهم بين (35 46 سنة) قد بلغ عددهم (41) أستاذ و أستاذة بنسبة مئوية تقدر ب (58.6%) أما فيما يخص أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم بين (28 و 35 سنة) قد بلغ عددهم (22) أستاذ وأستاذة بنسبة مئوية تقدر ب: (31.4%)، أما الأفراد الأكثر من (46 سنة) قد بلغ عددهم (7) بنسبة مئوية تقدر ب: (10%)، و يرجع سبب ارتفاع نسبة

الأفراد الذين تتراوح أعمارهم (35 و 45 سنة) إلى أن هذا العمر يمتاز بالنشاط والحيوية والقدرة على العطاء وكل هذا يؤدي للاستفادة منهم لأطول فترة ممكنة.

4- حسب الأقدمية في العمل:

جدول رقم (5): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الأقدمية.

النسبة المئوية	التكرار	الأقدمية في العمل
47.1%	33	أقل من 5 سنوات
52.9%	37	أكثر من 5 سنوات
100%	70	المجموع



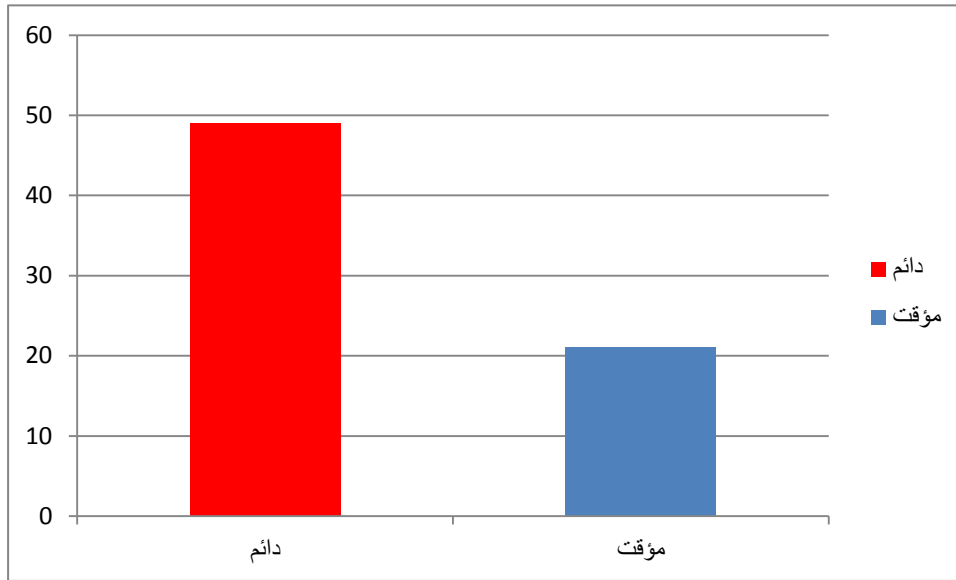
شكل رقم (5): أعمدة بيانية لخصائص العينة حسب سنوات الأقدمية.

يتبين لنا من خلال الجدول رقم (5) والشكل رقم (5) أن عدد أفراد عينة الدراسة في الأقدمية في العمل لأكثر من (5 سنوات) تمثل أغلبية أفراد عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (37) أستاذ وأستاذة بنسبة مئوية تقدر ب: (52.9%) ثم يليها أفراد عينة الدراسة لأقل من (5 سنوات) حيث قدر عدد قدر ب: (33) أستاذ وأستاذة بنسبة مئوية ب: (47.1%).

5- نوع المنصب:

جدول رقم (6): توزيع أفراد العينة حسب نوع المنصب.

نوع المنصب	التكرار	النسبة المئوية
دائم	49	70%
مؤقت	21	30%
المجموع	70	100%



شكل رقم (6): أعمدة بيانية لخصائص العينة حسب نوع المنصب.

من خلال الجدول رقم (6) والشكل (6) نجد أن أغلبية أفراد العينة كانوا في منصب الدائم حيث بلغ عددهم (49) أستاذ وأستاذة وبنسبة مئوية (70%) أما فئة المنصب المؤقت قد بلغ عددهم (21) أستاذ وأستاذة بنسبة مئوية تقدر ب: (30%).

5- أدوات جمع البيانات:

5-1- وصف المقياس:

لتحقيق أهداف الدراسة الحالية تم الاعتماد على مقياس كوبنهاغن للأخطار النفسية الاجتماعية الطبعة الفرنسية الثالثة التي تم تكييفها وترجمة بنودها من طرف الباحثة بوتوتة (2019) لقياس متغير الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حيث يحتوي المقياس من (46) بندا موزعة على (6) أبعاد.

- **الإرغامات الكمية:** يحتوي على (6) بنود ترجع إلى عبء العمل، ووتيرة العمل، المتطلبات المعرفية وتتمثل في كل من البنود رقم: (1)، (2)، (3)، (4)، (5)، (6).

- **التنظيم والقيادة:** وتشمل (16) بندا ترجع إلى إمكانية التنبؤ بالمهام والاعتراف، العدل، وضوح الأدوار، صراع الأدوار، جودة القيادة من طرف المسؤول الهرمي، الدعم الاجتماعي من طرف المسؤول الهرمي والثقة ما بين العمال والإدارة وتتمثل كل من البنود رقم: (7)، (8)، (9)، (10)، (11)، (12)، (13)، (14)، (15)، (16)، (17)، (18)، (19)، (20)، (21)، (22).

- **العلاقات الأفقية:** وتشمل (4) بنود ترجع إلى الثقة ما بين الزملاء، والدعم الاجتماعي ما بين الزملاء وتتمثل في كل من البنود رقم: (23)، (24)، (25)، (26).

- **الاستقلالية:** تشمل (4) بنود ترجع إلى مجال التدخل، إمكانية التطور وتتمثل في: (27)، (28)، (29)، (30).

- الصحة والرفاهية: تعبر عن تقييم الصحة الذاتية، الضغط، الاحتراق، المتطلبات الانفعالية، صراع أسرة/ عمل، انعدام الأمن المهني وتتمثل في كل من البنود رقم: (31)، (32)، (33)، (34)، (35)، (36)، (37)، (38)، (39)، (40)، (41).

- المعاش المهني: ويشمل (5) بنود ترجع الى معنى العمل، الالتزام بالمنظمة، الرضا في العمل وتتمثل في كل من البنود رقم: (42)، (43)، (44)، (45)، (46).

5-2- الخصائص السيكومترية لمقياس الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل:

5-2-1- الصدق:

لتحديد مؤشرات صدق مقياس الأخطار النفسية الاجتماعية تم الاعتماد على كل من صدق المحكمين وصدق الاتساق الداخلي وتتمثل النتائج التي تم التوصل إليها فيما يلي:

1- صدق المحكمين (الصدق الظاهري):

بعد إتمام ترجمة مقياس الأخطار النفسية الاجتماعية تم عرضه على أساتذة في العلوم الإنسانية والاجتماعية وعلم النفس وفق تخصص علم النفس العمل والتنظيم، وذلك للحكم على مدى صلاحية محتواه المترجم إلى اللغة العربية ومدى سلامة الصياغة اللغوية لعباراته ومدى ملائمتها للبيئة الجزائرية.

وبناء على الملاحظات التي قدمها المحكمين نلاحظ أن هناك اتفاق على أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه وكذا سلامة الصياغة اللغوية لعباراته ومناسبتها ما عدا بعض العبارات التي أشار الأساتذة المحكمين بوجود خلل في صياغتها اللغوية وبناء على ذلك قمنا بتعديل صياغة هذه العبارات التي يشوبها عيب في الصياغة أخذا بعين الاعتبار آراء وملاحظات المحكمين.

5-2-2- ثبات المقياس:

من أجل التأكد من مدى ملائمة مقياس الدراسة والعينة قام الباحث بتوزيع المقياس على عينة الدراسة الاستطلاعية من أجل حساب ثبات المقياس، وبالتالي قام بالتحقق من ثبات المقياس من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وذلك عن طريق استعمال برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS23 والذي تظهر نتائجه كالتالي:

جدول رقم (7): ثبات مقياس الأخطار النفسية الاجتماعية.

المتغير	الفا كرونباخ
مقياس الأخطار النفسية الاجتماعية	0.800

من خلال الجدول رقم (7) يلاحظ أن قيمة معامل الثبات الفا كرونباخ قد بلغ (0.800).
 فمن خلال النتائج المتحصل عليها نستنتج أن معامل الصدق (صدق المحكمين)، والثبات (معامل الفاكرومباخ) قد تحققا بدرجة عالية مما يمكن من تطبيق المقياس على عينة الدراسة الأساسية.

6- الأساليب الإحصائية المستعملة:

إن البحث العلمي مبني على تقنيات إحصائية تساعده في الوصول إلى نتائج وتحليلات دقيقة فوفقا للفرضيات التي تمت صياغتها قمنا بالاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تتناسب معها وتتمثل في كل من الإحصاء الوصفي بما فيه (النسب المئوية، التكرارات، المتوسط الحسابي المتوسط النظري، الانحراف المعياري) والإحصاء الاستدلالي بما فيه (اختبار ت- لعينة واحدة، اختبار ت- لعينتين مستقلتين) حيث تمت معالجة البيانات بالاعتماد على برنامج الرزنامة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS Version 23 ، كما تمّ استعمال الحاسوب لرسم الرسومات البيانية بواسطة برنامج (Excel).

الفصل الرابع

عرض ومناقشة النتائج

تمهيد:

هدفت الدراسة الحالية المعنونة بـ الأخطار النفسية الاجتماعية لدى الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى البحث عن مستوى التعرض للأخطار النفسية الاجتماعية ، مع تحديد الفروق في مستوى التعرض للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس و الأقدمية في العمل. سيتم في هذا الفصل تقديم عرض تفصيلي للنتائج التي تمّ التوصل إليها من خلال تطبيق أدوات الدراسة المتمثلة في استبيان الأخطار النفسية الاجتماعية ، بالإضافة إلى مناقشة ما تمّ التوصل إليه من نتائج وذلك بعد اختبار الفرضيات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مع تفسيرها في ضوء علاقتها بنتائج الدراسات السابقة وما تم استنتاجه في الدراسة الميدانية.

التذكير بالفرضيات:

- يتعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل.

1- عرض وتحليل النتائج:

بعد تطبيق استبيان مقياس الدراسة وجمع البيانات تم تفرغها في البرنامج الإحصائي (SPSS 23) والتي تم توضيحها بشكل مفصل سوف يتم التطرق إلى اختبار فرضيات البحث والتأكد من مدى صحتها وذلك بعرض النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها، تم الحصول على نتائج تم تبويبها في جداول ستناولها على النحو التالي:

1-1- عرض وتحليل نتائج الفرضية الأولى التي مفادها: يتعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية.

حسب اختبار - ت - لعينة واحدة:

جدول رقم (8): مدى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري إلى أخطار نفسية اجتماعية.

المتغير	العينة	المتوسط النظري للاستبيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة -ت-	القيمة المرافقة sig	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
الأخطار النفسية الاجتماعية	70	92	153.40	12.60	101.064	0.00	0.05	دالة إحصائية

يتضح من خلال النتائج المبينة في الجدول رقم (8) أنّ المتوسط الحسابي للأخطار النفسية الاجتماعية قد بلغ (153.40) بانحراف معياري (12.60)، في حين بلغت قيمة المتوسط النظري للاستبيان (92)، أمّا قيمة (T) لعينة واحدة فقد قدرت بـ (101.064) بمستوى دلالة Sig = (0.00) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (0.05). بالتالي نستنتج أن الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري يتعرضون إلى الأخطار النفسية الاجتماعية بدرجة مرتفعة.

وللتفسير أكثر فقد تم ترتيب أبعاد الاستبيان حسب درجة تعرض الأساتذة للأخطار النفسية الاجتماعية في كل بعد، حيث تمّ حساب التكرارات لاستخراج المتوسطات الحسابية والنسب المئوية لهذه التكرارات في كل بعد من أبعاد الاستبيان والجدول رقم (9) يوضح ذلك.

جدول رقم (9): مدى تعرض الأساتذة للأخطار النفسية الاجتماعية حسب ترتيب الأبعاد.

الأبعاد	عدد البنود	العينة	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب
الإرغامات الكمية	6	70	1348	19.25	3.52	64.19%	5
التنظيم والقيادة	16	70	3620	52.46	6.64	64.64%	4
العلاقات الأفقية	4	70	934	13.34	2.85	66.71%	3
الاستقلالية	4	70	970	13.85	2.50	69.28%	2
الصحة والرفاهية	11	70	2177	31.10	4.27	58.67%	6
المعاش المهني	5	70	1422	20.31	2.80	84.64%	1
الأخطار النفسية الاجتماعية	46	70	10380	150.43	12.47	65.32%	درجة مرتفعة

يتبين من خلال الجدول رقم (9) أن الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية يتعرضون للأخطار النفسية الاجتماعية بدرجة مرتفعة وذلك بنسبة بلغت (65.32%)، حيث جاء بعد المعاش المهني في المرتبة الأولى بنسبة (84.64%)، يليه بعد الاستقلالية بنسبة (69.28%)، ثم بعد العلاقات الأفقية بنسبة (66.71%)، وبعد التنظيم والقيادة بنسبة (64.64%)، ثم جاء بعد الإرغامات الكمية بنسبة (64.19%) وأخيرا بعد الصحة والرفاهية بنسبة (58.67%).

1-2- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثانية التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس.

جدول رقم (10): الفروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس.

العينه	المتغيرات الإحصائية	المتغيرات الفرضية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت-	مستوي الدلالة	SIG	الدلالة
70	ذكور		24	145.65	12.16	-2.323	0.05	0.023	دالة إحصائية
	إناث		46	152.82	12.05				

نلاحظ من الجدول رقم (10) أن النتائج الخاصة بالفرضية التي مفادها توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس، حيث بلغ عدد الأساتذة الذكور (24) بمتوسط حسابي قدر بـ (145.65) وانحراف معياري يساوي (12.16)، ومن جهة أخرى بلغ عدد الأساتذة الإناث (46) بمتوسط حسابي قدر بـ (152.82) وانحراف معياري يساوي (12.05). وبهذا يتضح لنا أن المتوسطات قد أظهرت فرقا، لذلك أرفقت هذه النتائج بحساب اختبار ت- لدلالة الفروق بين الجنسين لأجل التحقيق من مدى صحة الفرضية حيث تما إيجاد قيمة ت- والتي تقدر حسب الجدول بـ (-2.323) وبعد مقارنة

القيمة المرافقة sig التي تساوي (0.023) بمستوى الدلالة (0.05) يتبين لنا أن قيمة sig أصغر من مستوى الدلالة (0.05).

نستطيع القول بأنه توجد فروق في مستوى تعرض الأساتذة بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس وبالتالي الفرضية قد تحققت.

1-3- عرض وتحليل نتائج الفرضية الثالثة التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل.

جدول رقم (11): الفروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين بكلية العلوم الإنسانية الاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل.

المتغيرات الإحصائية / متغيرات الفرضية	التكرارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة ت- -	مستوى الدلالة	SIG	الدلالة	العينة
أقل من 5 سنوات	33	155.43	10.19	0.125	0.05	0.216	غير دالة إحصائياً	70
أكثر من 5 سنوات	37	151.64	14.28					

نلاحظ من الجدول رقم (11) أن النتائج الخاصة بالفرضية التي مفادها توجد فروق توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل، حيث بلغ عدد الأساتذة لأقل من (5 سنوات) (33) أستاذ وأستاذة ويشير المتوسط الحسابي (155.43) بانحراف معياري يساوي (10.19)، ومن جهة أخرى بلغ عدد الأساتذة لأكثر من (5) سنوات (37) أستاذ وأستاذة بمتوسط حسابي قدر بـ (151.64) وانحراف معياري يساوي (14.28). يتضح لنا أن المتوسطات قد أظهرت فرقا، لذلك أرفقت هذه النتائج

بحساب اختبار -ت- لدلالة الفروق للأقدمية في العمل لأجل التحقيق من مدى صحة الفرضية حيث تم إيجاد قيمة -ت- والتي تقدر حسب الجدول ب (1.25) وبعد مقارنة القيمة المرافقة sig التي تساوي (0.216) بمستوى الدلالة (0.05) يتبين لنا ان قيمة sig اكبر من مستوى الدلالة (0.05).

نستطيع القول بأنه لا توجد فروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب جامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل وبالتالي الفرضية لم تتحقق.

2- مناقشة وتفسير النتائج:

بعد عرض النتائج التي تحصلنا عليها في المعالجة الإحصائية لإختبار الفرضيات سنقوم في هذا العنصر بمناقشة ما تم التوصل اليه من نتائج في ضوء ما تم التطرق اليه في الجانب النظري مع مقارنتها بنتائج الدراسات السابقة وما تمت ملاحظته في الدراسة الميدانية.

2-1 مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الأولى التي مفادها: يتعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري إلى إخطار نفسية اجتماعية بدرجة مرتفعة.

قد تم التوصل من خلال النتائج سابقة الذكر والتي تم عرضها في الجدول رقم (00) إلى تأكيد تعرض الأساتذة للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل، حيث قدرت قيمة الدلالة لاختبار ت- لعينة واحدة $Sig = (0.00)$ وهي أصغر من مستوى الدلالة (0.05) وهذا ما دل على تعرض الأساتذة إلى الأخطار النفسية الاجتماعية ولتحديد مستوى التعرض تمت مقارنة قيمة المتوسط الحسابي المقدر بـ (101.064) مع قيمة المتوسط النظري للاستبيان المقدر بـ (92) بالتالي المتوسط الحسابي أكبر من المتوسط النظري ما يدل على تعرض الأساتذة إلى مستوى مرتفع من الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل.

قد دلت هذه النتائج على أن الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري لمستوى مرتفع من الأخطار النفسية الاجتماعية، بالتالي تقبل الفرضية البحثية الأولى التي مفادها يتعرض الأساتذة الجامعيين بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية بدرجة مرتفعة وترفض الفرضية القائلة بالعكس: لا يتعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية.

للدعم والتفصيل أكثر فإن ما تم عرضه في الجدول رقم (9) في تحديد مدى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري بتيزي وزو إلى أخطار نفسية اجتماعية حسب ترتيب الأبعاد فقد أشارت النتائج إلى أنهم يتعرضون إلى الأخطار النفسية الاجتماعية بنسبة مئوية قدرت بـ (65.32%) التي ترجع بالدرجة الأولى إلى المعاش المهني وذلك بنسبة مئوية قدرت بـ (84.64%) والتي تشمل كل من المعنى في العمل الذي يعد أمرا مهما بالنسبة للأساتذة لأنه يمكن أن يخلق مشاعر وأفكار وسلوكيات أكثر إيجابية لأنفسهم وفرقهم وحتى طلابهم والعكس يشكل خطر على صحته، وكذا ضعف التزام الأستاذ بالجامعة التي ينتمي إليها وانخفاض مستوى الرضا لديه، كما ترجع إلى الاستقلالية في العمل في المرتبة الثانية بنسبة مئوية قدرت بـ (69.28%) وتشمل معاناة الأساتذة من ضيق مجال التدخل وذلك بعدم إتاحة لهم فرص في إعداد طرق مختلفة للعمل وعدم منح الأستاذ فرص لتطوير مهاراته وقدراته من خلال تعلم الأشياء الجديدة وعدم فسح له المجال للمشاركة في المهام الجديدة، وترجع في المرتبة الثالثة إلى العلاقات الأفقية وذلك بنسبة مئوية قدرت بـ (66.71%) حيث تشمل كل من ضعف الدعم الاجتماعي ما بين الزملاء وانخفاض مستوى الثقة فيما بينهم، وترجع إلى التنظيم والقيادة في المرتبة الرابعة بنسبة مئوية قدرت بـ (64.64%) والتي تشمل كل من عدم تطابق ما يتوقعه الأساتذة وما يصادفهم من عقبات أثناء أداء المهام وانعدام المساواة في المعاملة، بالإضافة إلى ضعف الاعتراف المقدم سواء من طرف الزملاء أو من طرف المسؤول الهرمي، صراع الأدوار وغموضها وانخفاض مستوى جودة القيادة من طرف المسؤول الهرمي وضعف الدعم الاجتماعي والثقة المقدمة من طرف المسؤول عن الأساتذة، وترجع إلى الإغرامات الكمية في العمل في المرتبة الخامسة بنسبة مئوية قدرت بـ (64.19%) والتي تشمل كل من تعرض الأساتذة لعبء عمل مرتفع، ومتطلبات ذوي عبء معرفي عالي ومتطلبات ذوي عبء معرفي منخفض ووتيرة العمل غير المستقرة، وترجع الصحة والرفاهية في المرتبة السادسة والأخيرة بنسبة

مئوية قدرت بـ (58.67%) وتشمل كل من معاناة الأساتذة من مستويات مرتفعة من الاحتراق، الضغط، متطلبات انفعالية مرتفعة بما فيها الاتصال مع الطلاب ونشوء صراع أسرة/عمل وانعدام الأمن المهني لديهم.

وهذا يتفق مع نتائج دراسة (شناشنة سارة وهوام وسام، 2017، ص141) التي توصلت إلى أن الأستاذ الجامعي يعاني من ضغط نفسي ناتج عن عوامل مادية، وعن مصدرين العلاقة بين الأستاذ وزملائه في العمل، باعتبار أن الفرد كائن حي يتأثر بضغوطات الحياة التي يعيشها يوميا.

وتوصلت دراسة خديجة ملال، مليكة محرز (2018) إلى أن الضغوط التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي أثناء عمله، والمتمثلة في توقيت الأستاذ من حيث برمجة المحاضرات أو الأعمال الموجهة في أوقات غير مناسبة في منتصف النهار أو آخر حصة في اليوم، إضافة إلى عدم جاهزية قاعات التدريس للأعمال الموجهة في اغلب الأحيان نتيجة العدد الكبير للطلبة في الفوج الواحد و الإشراف على عدد كبير من المذكرات في مستوى الليسانس، وهو ما يتعارض مع مبادئ نظام ال LMD والماستر نتيجة التفاوت بين عدد الطلبة والأساتذة.

2-2- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثانية التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس.

فمن خلال النتائج المحصل عليها، نلاحظ أن قيمة t - والتي تقدر حسب الجدول بـ (-2.323) وبعد مقارنة القيمة المرافقة التي تساوي sig (0.023) بمستوى الدلالة (0.05) يتبين لنا أن قيمة sig اصغر من مستوى الدلالة (0.05) وبالتالي توجد فروق في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الجنس، حيث تعد مهنة التدريس إحدى المهن الاجتماعية الضاغطة

نظرا لكثرة مسؤولياتها ومتطلباتها وزيادة أعبائها، لقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأساتذة بجامعة مولود معمري يتعرضون للأخطار النفسية الاجتماعية بدرجة كبيرة فالعلاقات العمل الصعبة التي تفتقر إلى الدعم الاجتماعي ما بين الأساتذة ذكورا وإناثا ما يؤدي بهم إلى انعدام الثقة فيما بينهم والوقوع في صراع الدور، فمواجهة الأساتذة ذكور لمواقف يكون فيها مضطرا لمسايرة الآخرين في آرائهم أو أعمالهم كثيرا ما يعرضه إلى الشعور بالضغط النفسي بينما قد لا نجد نفس الدرجة من الضغوط لدى الأساتذة إناثا عند مواجهتها لمثل هذه المواقف، حيث تكون عوامل التطبيع الاجتماعي قد أهلتها للتكيف وتقبل مثل هذه المواقف دوما تعرض للضغط النفسي الذي قد يعاني منه الرجل. بالإضافة إلى تنبؤ وتوقعات المجتمع من الدور المهم الذي يلعبه شاغلها كون الأستاذ الجامعي هو الناقل للمعرفة من جيل إلى آخر، كما تعتبر هذه النتيجة مؤشرا واضحا إلى المعاناة التي يعيشها الأساتذة الجامعيين، بالإضافة إلى إحساسهم بالعجز والقصور عن تأدية ما وكل إليهم من عمل وبذلك يترتب عليهم ضغط نفسي وتوتر يؤديان إلى تدني مستوى دافعيتهم.

هذا ما أشارت إليه دراسة يوسف جوادي (2006) إلى أن المرأة الجزائرية وبحكم ثقافتها النابعة من العادات والتقاليد الموروثة لم تصل إلى فضاء العمل مبكرة خلافاً لمثيلتها في دول الشمال المتقدمة فهي بهذا المكسب لا تزال في بداية الطريق بالنسبة لهذا الفضاء مقارنة بالرجل، مما يجعلها تتفادى جل المواجهات التي تتعرض لها في إطار عملها مكثفة بالحلول البسيطة للمشاكل المترتبة عن العمل مما يجعل احتمال إصابتها بالضغوط النفسية أمر نسبي، أما الرجل وكم بنيته النفسية القوية ووجوده في مجتمع يرى العمل يقتصر على فئة الرجال فقط يجعل العمل بالنسبة إليه تحديا عظيما يدفعه لينشد النجاح دوما، وهذا الأخير طريقه مليء بالمعوقات التي تحبط عمله.

2-3- مناقشة وتفسير نتائج الفرضية الثالثة التي مفادها: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى تعرض الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل.

فمن خلال النتائج المحصل عليها، نلاحظ أن قيمة t - والتي تقدر حسب الجدول ب(0.125) وبعد مقارنة القيمة المرافقة التي تساوي sig (0.216) بمستوى الدلالة (0.05) يتبين لنا أن قيمة sig أكبر من مستوى الدلالة (0.05) و بالتالي لا توجد فروق في مستوى تعرض الأساتذة بجامعة مولود معمري للأخطار النفسية الاجتماعية حسب متغير الأقدمية في العمل، فالأستاذ الجامعي يمثل مصدر أساسيا من مصادر المعرفة فهو يمنح الطلبة المعلومات التي يبحثون عنها ويجهلونها ويوجههم، الأمر الذي يتطلب مستويات عالية من الكفاءات والمهارات الشخصية والاجتماعية والتعليمية من طرف أعضاء هيئة التدريس، هذه النتائج إلى أن كل فالأساتذة يمارسون عملهم في نفس الظروف ويتعرضون لنفس الضغوط تقريبا، منها ما يتعلق بالجانب البيداغوجي من تدريس وإشراف ومناقشات وإعداد مطبوعات، ومنها ما يتعلق بالجانب العلمي من المشاركة في المنتقيات وإعداد المقالات للنشر، وتأليف الكتب العلمية وحضور اللجان العلمية والمجالس العلمية، فكل هذه المسؤوليات والأعباء و ثرة الواجبات والألوار من شأنها أن تولد أخطار نفسية اجتماعية لدى الأستاذ الجامعي.

فالأستاذ الجامعي يتعرض لعدة ضغوطات منها ما يتعلق بالجانب البيداغوجي من تدريس وإشراف ومناقشات وإعداد مطبوعات، ومنها ما يتعلق بالجانب العلمي من المشاركة في المنتقيات وإعداد المقالات للنشر، وتأليف الكتب العلمية وحضور اللجان العلمية والمجالس العلمية، أضف إلى ذلك بيروقراطية الإدارة والتي تتلخص في محاباة بعض الأساتذة على حساب البعض الآخر، تعقد اللوائح الإدارية، طول الإجراءات والتسيب الإداري أهم العراقيل الإدارية التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي أثناء أداء مهامه، فهي تؤثر بدرجة كبيرة على أداء

الأستاذ لمهامه قيامهم بمهام محددة تتمثل في تحضير البرنامج الدراسي وتقديم المحاضرات والأعمال التطبيقية، بحيث تم تحديد ساعات العمل من 03 ساعات إلى 9 ساعات، وبعض الأساتذة يقسمون استعمال الزمن لديهم إلى يومين أو ثلاثة أيام لتخفيف العبء عليهم، فكل هذه المسؤوليات والأعباء وكثرة الواجبات والأدوار من شأنها أن تولد أخطار نفسية اجتماعية لدى الأستاذ الجامعي.

وتعتبر المخاطر النفسية الاجتماعية من العوامل التي تؤثر سلبا على الأساتذة حيث تفقدهم وازنهم النفسي والاجتماعي في الحياة المهنية والشخصية، إذ تخلق لهم صعوبة في الاتصال بينهم وبين الآخرين سواء إن كان الأساتذة ذو خبرة مهنية كبيرة أو ذو خبرة مهنية قصيرة، يؤدي بهم إلى الصراع داخل بيئة العمل وهذا يشعرهم بالضغط والقلق، ويعرضهم إلى ضغوطات تأثر في أدائهم أحيانا قد يولد لدى العديد من الأساتذة الشعور بالإحباط وضعف الشعور بالإنجاز أو النجاح، الأمر الذي من شأنه أن يولد لدى هؤلاء الأساتذة الشعور بالضغوط النفسية والمهنية. وبالتالي الوصول إلى درجة الاحتراق النفسي مما يؤدي بهم إلى القيام بتصرفات كالدوران الوظيفي والتغيب عن العمل.

واختلفت نتائج دراستنا مع دراسة يوسف جوادي (2006) التي دلت نتائجها على وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الضغط النفسي بالنسبة لمتغير سنوات الخدمة كان لصالح الفئة الأكثر خدمة 20 سنة فأكثر بضغط عال نسبته 86.04%. وتوصلت دراسة الدبابسة (1993) إلى وجود ضغط نفسي عال بالنسبة لفئة ذوي الخبرة القصيرة.

❖ الاستنتاج العام:

إن موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية من المواضيع التي اهتم بها الكثير من الباحثين في الكثير من الميادين إلا أنهم تجاهلوا دراسته في الجامعات فلماذا جاءت دراستنا لبحث حول هذا الموضوع.

حيث توصلنا من خلال الدراسة والنتائج المحصل عليها انه يعاني الأساتذة الجامعيين في كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية بجامعة مولود معمري من عدة أخطار نفسية اجتماعية من بينها الضغوط المهنية وعبء العمل، الاحتراق النفسي وصراع الدور فهذا راجع إلى طبيعة الأعمال التي يقومون بها، فتعد مهنة التدريس إحدى المهن الاجتماعية الضاغطة نظرا لكثرة مسؤولياتها ومتطلباتها وزيادة أعبائها، ولقد أظهرت نتائج الدراسة أن الأساتذة بجامعة مولود معمري يتعرضون للأخطار النفسية الاجتماعية بدرجة كبيرة فالعلاقات العمل الصعبة التي تفتقر إلى الدعم الاجتماعي ما بين الأساتذة ذكورا وإناثا ما يؤدي بهم إلى انعدام الثقة فيما بينهم والوقوع في صراع الدور، فالأستاذ الجامعي يتعرض لعدة ضغوطات منها ما يتعلق بالجانب البيداغوجي من تدريس وإشراف ومناقشات وإعداد مطبوعات، ومنها ما يتعلق بالجانب العلمي من المشاركة في الملتقيات وإعداد المقالات للنشر، وتأليف الكتب العلمية وحضور اللجان العلمية والمجالس العلمية، فكل هذه المسؤوليات والأعباء وكثرة الواجبات والأدوار من شأنها أن تولد أخطار نفسية اجتماعية لدى الأستاذ الجامعي. فهذا يؤدي بالأساتذة إلى شعورهم بضغط شديد ويتحول مع الوقت إلى احتراق نفسي، وأيضا من بين المخاطر التي يتعرضون لها نجد غموض الدور وصراع الدور، فأصبحوا يرجعوا فشلهم في أداء مهنتهم إلى شعورهم بغموض الدور نتيجة عدم علمهم بالمستجدات الحاصلة في ميدان اختصاصهم. فهذا ما يوقعهم في صراع الدور وغموض الدور، مما جعلهم يقررون الهروب من هذه الظروف بالهروب باكرا من العمل واستخدام الهاتف وقراءة الصحف والمجالات خلال الدوام للتخفيف من حدة هذا الأمر.

فكل هذه الأخطار النفسية الاجتماعية تؤدي بهم إلى الإكثار من الإجازات والعطل المرضية المتكررة الملل والرغبة في تغيير القسم.

وبعد عرض وتحليل النتائج توصلنا إلى أنه يعاني الأساتذة أخطار نفسية اجتماعية بدرجة كبيرة، وبالتالي ظهور انعكاسات ذات آثار سلبية على المدى القريب أو البعيد، لذلك يجب فتح المجال من أجل البحث في مثل هذه المواضيع لتفادي حدوث مشكلات التي قد تعيق السير الحسن لأي جامعة.

خاتمة

خاتمة:

إن الأخطار التي تشمل مناحي الحياة سمة من سمات العصر الحديث، وتعتبر الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل أحد المظاهر الأساسية في التنظيمات على اختلافها، حيث يتعرض الأساتذة الجامعيين لدرجات متباينة من الأخطار النفسية الاجتماعية المتعلقة بالعمل تتجم عن عدة أسباب، وهذه الأخطار قد تكون حاجز بين الأساتذة ومهنتهم بحيث تسبب لهم العديد من المشاكل النفسية والصحية والتي تؤثر سلبا على مستوى أدائهم في المؤسسة.

وعلى هذا الأساس فإن الأساتذة هم في صميم الخدمات الاجتماعية ويساهمون في تطور المجتمعات، أما أماكن العمل في قطاع التدريس فهي بيئات معقدة يمكن أن تكون خطرة في بعض الأحيان ويمكن أن تؤدي ظروف العمل الغير آمنة إلى تناقص القوى العاملة، لهذا يجب على ظروف العمل أن تأخذ بالحسبان صحة العاملين ورفاههم.

❖ الاقتراحات:

- الاهتمام بتحسين ظروف العمل بالجامعات للتخفيف من حدة الأخطار التي يتعرض لها الأستاذ الجامعي.
- ضرورة تحسين العلاقات بين الأساتذة والطلاب من جهة وبين رؤساء الأقسام والأساتذة مع المسؤولين المشرف المباشر لتفادي الصراع بينهم.
- زيادة عدد الأساتذة.
- الاهتمام بالجانب الاجتماعي للأساتذة.
- تحسين نظام الأجور والحوافز داخل المؤسسة من خلال نظام عادل يضمن حقوق كل الأساتذة لتحقيق حاجاتهم النفسية والاجتماعية والاقتصادية.
- حث الأساتذة داخل المؤسسة على التعاون والتضامن فيما بينهم خصوصاً الأمور المتعلقة بمشاكل العمل.
- حتى يشعر الأستاذ بالأمان داخل المؤسسة وتقديم مردود أفضل لابد من توفير الأمن.
- للتقليل من الضغط المهني داخل الصف على الوزارة الوصية التقليل من عدد الطلاب داخل القسم.
- تخصيص حوافز مادية للأساتذة المتميز تشجيعاً له على تحسين عمله.

قائمة المراجع

1- المراجع باللغة العربية:

- أحمد قرينعي (2018)، نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث تخصص علم النفس العمل وتسيير الموارد البشرية، جامعة زيان عاشور بالجلفة.
- العاتي فوزية (2017)، الضغط المهني لدى الممرضين، رسالة ماستر في علم النفس العمل والتنظيم، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- براهيم براهيم و قرين العيد (2017)، مستوى الرضا الوظيفي لدى أساتذة التعليم الثانوي، مجلة دراسات في علوم التربية، المجلد 1 العدد 2.
- بن صالح سمية ومزعاش زهرة (2019)، الأخطار النفسية والاجتماعية لدى معلمي مرحلة التعليم الابتدائي، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في شعبة علوم التربية تخصص إرشاد وتوجيه، جامعة محمد بوضياف المسيلة.
- بوتوتة لامية (2019)، علاقة الأخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني لدى الممرضين العاملين بالمستشفى الجامعي ندير محمد بتيزي وزو.
- بوزيد ساسي (2008)، أسس المنهج الوصفي، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 13.
- بوعطيط سفيان (2017)، العوامل الديموغرافية وتأثيرها على مستوى التوافق المهني للأستاذ الجامعي، نشرت مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة 20 أوت 1955 بسكيكدة.
- بوعلي نور الدين (2018)، الارقنوميا المعرفية، جامعة محمد الأمين دباغين، سطيف.

- تخة مزياني، خديجة الوناس (2019)، مستوى العبء الذهني لدى عمال بريد الجزائر بورقلة في ضل بعض المتغيرات، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية والاجتماعية.
- توفيق عبد الرحمان (1994)، المدير في مواجهة الضغوط المهنية، مركز العبرات المهنية للإدارة، القاهرة، مصر.
- حسن حريم (2004)، سلوك الأفراد والجماعات في منظمات الأعمال، ط4، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسني عمار (2002)، أسباب وآثار نقص الضبط في عدد العمال، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر.
- حمودة عبد الرحمن محمود (2000)، الطب النفسي، المشكلات النفسية والعلاج، منشور بواسطة المؤلف، القاهرة.
- خباب عقيلة (2006)، الضغط المهني والرضا الوظيفي في مهنة التدريس الجامعي.
- خديجة ملال، مليكة محرز (2018)، الاحتراق النفسي لدى أساتذة الجامعة، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد 35.
- خرزي سمية (2015)، اتجاهات الأساتذة نحو الضغوط المهنية في الجامعة، مذكرة لنيل شهادة الماستر 2 في علم النفس العيادي، جامعة العربي بن مهيدي بأم البواقي الجزائر.
- خواجه، عبد الفتاح (2010)، الإدارة الذكية المطورة للمرؤوسين والتعامل مع الضغوط النفسية، دار الهدى، عين مليلة- الجزائر.
- دافيد شيهان، (1989)، مرض القلق، ترجمة عزت شعلان، دار المعرفة الكويت.

- راس موسان (RASS MOUSSAN) وآخرون (2013)، معرفة التهديدات والعنف الجسدي في مكان العمل في مجال قطاع الخدمات مثل الجامعات ودور المسنين والسجون والقطاعات الخيرية والمدارس.
- ربيع فيصل (2018)، القدرة التنبؤية لمركز الضبط بالتعب العقلي لدى المعلمين في لواء الرمثاء، المجلة الأردنية في العلوم التربوية، سطييف.
- رضوان جاب الله شعبان، محمد هريدي (2001)، العلاقة بين المساندة الاجتماعية وكل مظاهر الاكتئاب وتقدير الذات والرضا عن الحياة، مجلة علم النفس، العدد الثامن والخمسون.
- رمضان محمد القذافي (1998)، الصحة النفسية والتوافق، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية- مصر.
- زربي أحلام (2014)، استراتيجيات التصرف تجاه الضغط المهني و علاقتها بفعالية الأداء، رسالة ماجستير في علم النفس العمل و التنظيم جامعة وهران، الجزائر.
- زواق امحمد وعبد الحق بحاش (2017)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالدافعية للإنجاز لدى أساتذة التربية البدنية، مجلة تاريخ العلوم، العدد 7.
- سعودي ملحة، عبء العمل وصحة العامل، جامعة مولود معمري تيزي وزو، مجلة مجتمع تربوية عمل، م 6، عدد 01.
- سعيد حسن عزة، جودت عزت عبد الهادي (2000)، نظريات الإرشاد والعلاج النفسي، عمان، القافة للنشر والتوزيع.
- سماني مراد، 2012، استراتيجيات التعامل عند الذين يعانون من احتراق نفسي، رسالة ماجستير في الصحة النفسية والتكيف المدرسي، جامعة وهران الجزائر.

- شعبان علي حسين السيبي (2002)، أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، الأزارطة، مصر.
- شناشنة سارة و هوام وسام (2017)، مصادر الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، رسالة الماجستير في علم النفس الاجتماعي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي (2004)، السلوك الفعال في المنظمات، الطبعة 1، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.
- عبد الرحمان بن أحمد بن محمد الهيجان (1998)، ضغوط العمل مصادرها ونتائجها وكيفية إدارتها، ط1، مكتبة الفهد الوطنية، الرياض.
- عبد الرحمان خطارة (2018)، مستوى الاحتراق النفسي لدى المعلمين العاملين في مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة، مجلة السراج في التربية وقضايا المجتمع: العدد السابع (7).
- عبد القادر أحمد مسلم (2007)، مصادر الضغوط المهنية وآثارها في الكليات التقنية في محافظات غزة، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين.
- عدي إيتسام (2014)، الاحتراق النفسي عند الممرضين و العمل الليلي، رسالة ماجستير في علم نفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية، جامعة العربي بن ميدي - أم البواقي - الجزائر.
- عثمان مريم (2010)، الضغوط المهنية وعلاقتها بدافعية الإنجاز، رسالة ماجستير في علم النفس وعلوم التربية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة - الجزائر.
- عثمان يخلف (2001)، علم النفس الصحة، الأسس النفسية والسلوكية للصحة، دار الثقافة للطباعة والنشر، الدوحة.

- علاق زكرياء، حدة يوسفى (2020)، أهمية تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة لإدارة الموارد البشرية في التخفيف من العبء في العمل، دراسة تحليلية، جامعة باتنة.
- عمر وظيفى عقيلى (2005)، إدارة الموارد البشرية المعاصرة بعد استراتيجى، دار الوفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- عناب أميمة (2018)، الإجهاد المهني لدى الموظفين الإداريات (المصادر، الأعراض، استراتيجيات المواجهة)، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدى، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم والتسيير في التربية.
- فايد على حسين (2004)، العدوان والاكتئاب في العهد الحديث، المكتب العلمى للكمبيوتر والنشر والتوزيع، مصر الاسكندرية.
- فوزى عبد الله العكش وأحمد مصطفى الحسين (2005)، الرضا الوظيفى لدى أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الخاصة والحكومية في الأردن دراسة مقارنة لأعضاء هيئة التدريس في كليات العلوم الإدارية.
- قالى حمزة (2020)، بعنوان ضغوط العمل وأثرها على الأداء الوظيفى لدى الأستاذ الجامعى، دراسة ميدانية بجامعة العربي بن مهيدى بأب البواقي.
- قنون خميسية (2007)، الدعم الاجتماعى المدرك، وعلاقته بالاكتئاب لدى المصابين بالأمراض الانتانية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس، تخصص علم النفس المرضى الاجتماعى، قسم علم النفس وعلم التربية والارطوفونيا، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- لروية مشتى وزهية خطر (2020)، الالتزام الوظيفى وعلاقته بالرضا الوظيفى لدى أساتذة التعليم الجامعى، مجلة العلوم النفسية والتربوية، المجلد 6 العدد 2.

- محاد موسى (2019)، الاحتراق النفسي لدى الأساتذة وعلاقته بالاتجاه نحو التعليم، رسالة ماستر في ميدان علوم وتقنيات النشاطات البدنية والرياضية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر.
- محمد العبر وافي (2008)، الضغط والقلق الإداري، ط1، مؤسسة حور الدولية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- محمود سليمان العميان (2005)، السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن.
- مرسي ابراهيم كمال (2000)، السعادة وتنمية الصحة النفسية، دار النشر للجامعات، مصر.
- مصطفى عومرية وبن عبو الجيلالي (2017)، إدارة الأخطار النفسية والاجتماعية في المؤسسة الجزائرية، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، المجلد 6 العدد 2.
- معروف خديجة (2017)، الاحتراق النفسي لدى الأطباء الجراحين، رسالة الماستر أكاديمي في علم النفس العيادي، جامعة: قاصدي مرياح ورقلة.
- مغربي ايناس (2016)، العبء الذهني وأثره على اتخاذ القرار، مذكرة ماستر، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- مؤيد محمد، هبة (2015)، الإجهاد الذهني وعلاقته بالذاكرة قصيرة المدى لدى طلبة الجامعة، مجلة البحوث التربوية والنفسية.
- نعيمة عبروس وخيرة بو عبد الله (2020)، تأثير القيادة الإدارية على تحقيق الرضا الوظيفي لدى أساتذة الجامعة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة الموارد البشرية بجامعة الجيلالي بونعامة بخميس مليانة.

- وئام طنوس (2019)، أثر ضغوط العمل في مستوى أداء العاملين في القطاع المصرفي، رسالة الماجستير في إدارة الأعمال التخصصي MBA، الجامعة الافتراضية السورية، سورية.
- يحيوي محمد (2003)، دراسات في علم النفس، دار العرب للنشر والتوزيع، وهران الجزائر.
- يوسف جوادي (2006)، مصادر ومستويات الضغط النفسي لدى الأستاذ الجامعي، رسالة شهادة ماجستير في علم النفس التنظيمي وتنمية الموارد البشرية، جامعة الإخوة منتوري قسنطينة، الجزائر.

2- قائمة المراجع باللغة الأجنبية:

- Aseltine.R.H, Gore,JR.S, and colten.M.E. (1994) Depression and the social developmental context of adolescence, journal of personality and social psychology, 2 (67), 252-263, New York, American psychological Association.
- Bergman.C.S, plomin.R, pederson, N.L (1990), Genetic and environmental influences on social support, the Swedish adoption /Twin, study of aging,(SALSA), journal of gerontology, 2 (45),101_106
- Brown. S.L, Nesse.R.M, Vinokur.A.D, Smith.M, (2003), Providing social support may be more beneficial than receiving it, from a prospective study of mortality, psychological science, 14 (4), 320-327, New york of ford university presse.
- Cohen.S, Edwards.J.g (1989), personality characteristics as moderators of the relationship between stress and disorder, investigation of psychological stress, (28), 235-238, New york, Wily publication.

- Davison.c.g. Real.jm (1996), Abnormal psychology, John willy, Sons press, New york.
- Graziani.P, Swendsen.J (2004) le stress émotions et stratégies d'adaptation, Paris, Nathan université.
- Hean J. Laurent C. Patricia M et Al (2014). Méthode d'analyse de la charge physique de travail. L'institut national de recherche et sécurité (INRS).
- Line Beure Gard (1996) la mesure du soutien social centre de recherche, volume 45 45, N, 3, P55-76.
- Marie .b Elaine N (2005) Anatomie et physiologie humaines, Person, Education.
- Monod.h et kapitaniak.D (2003).ergonomie. Paris. Edition Masson
- Schweizer.R, Dumkel Schetter.C and kemeny.M (1994) the multidimensional naturo of received infection, and Aids, Journal of community psychology, 3 (22), 319- 339, New York.
- Sperandio J.C. (1984). L'ergonomie du travail mental. Paris: édition Masson, collection de travail appliqué.
- Wach Berger (2005), abstract when a population is composed of several subpopulations and the Termes manquant.