

# جامعة مولود معمري - تيزي وزو -

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس



الموضوع:

الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني

دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM (وحدة التبريد)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية

تحت إشراف:

- د. حديبي سمير

إعداد الطلبة:

- جملي سعيد

- توام كريم

السنة الجامعية : 2022-2023



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



الموضوع:

## الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني

دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM (وحدة التبريد)

مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في علم النفس تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد  
البشرية

تحت إشراف:

- د. حديبي سمير

إعداد الطلبة:

- جملي سعيد

- توام كريم

السنة الجامعية : 2022-2023

# كلمة شكر

## بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله ربّ العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين  
الحمد والشكر للمولى عزّوجل الذي أهدنا الصحة والعافية وأنار دربنا بالصبر والعزيمة  
لإنجاز هذا العمل المتواضع

يشرفنا أن نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذ المشرف "حديبي سمير" الذي كان خير  
سند ودليل لنا، والذي لم يبخل بنصائحه الهامة ومعلوماته القيّمة وإرشاداته وتوجيهاته  
وصبره الجميل طيلة المشوار

دون أن ننسى أساتذة قسم علم النفس عامة، وأساتذة علم النفس العمل والتنظيم  
كما نتقدم بالشكر إلى جميع عمال "المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية  
"ENIEM" بواد محيسي تيزي وزو، خاصة عمال وحدة التبريد الذين قدموا لنا العون  
بالخصوص السيد "بوجمعة إلياس"

وفي الأخير نتقدّم بجزيل الشكر أيضا إلى كل من ساعدنا من قريب أو بعيد لإتمام هذا  
العمل ولو بكلمة طيبة أو نصيحة، جزاكم الله خيرا

سعيد\* كريم

# إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى أئلى الناس على قلبي وأعزهم "أمي" و"أبي" حفظهما  
الله وأطال في عمرهم

إلى إختي "فايزة" وزوجها "توفيق"، وأخي "لونس"

إلى كل أفراد أسرتي أعمامي وجدتي "وردية" أطال الله في عمرها

وأقدم بجزيل الشكر إلى زميلي في العمل "كريم" وعائلته

وإلى صديقتي الغالية "كنزة"، وصديقتي "ماسينيسا" و"تكفاريناس"

وإلى كل من شاركني في هذا العمل عن قريب أو بعيد، جزاكم الله خيرا

سعيد

# إهداء

إلى أمي العنونة التي رافقتني بدعواتها التي لا أجد كلمات يمكن أن تمنحها

حقها فهي مثال التفاني والعطاء

إلى أبي العنون والعطوف الذي لم يبخل يوماً بمساعدتي أطال الله في عمره ليظل

عوناً لي

إلى إخواني وأخواتي حفظهم الله

إلى كل الأهل والأصدقاء كل واحد باسمه

إلى كل أساتذتي الذين درسوني من التعليم الابتدائي إلى التعليم الجامعي

إلى جميع أصدقائي وصدقاتي كل واحد باسمه إليكم جميعاً أهدي ثمرة جهدي

كريم

## ملخص الدراسة باللغة العربية:

جاءت الدراسة بعنوان: "الأخطار النفسية الإجتماعية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM"، وقد هدفت الدراسة لمعرفة مدى وجود علاقة بين الأخطار النفسية الإجتماعية والتوافق المهني، وتم استخدام المنهج الوصفي، كذلك استخدام معامل بيرسون للتأكد من العلاقة بين متغيري الدراسة، وقد تكونت عينة الدراسة من (130) عاملاً وعاملة من المجتمع الأصلي الذي بلغ عددهم ب(630) في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قطع التواصل مع الآخرين والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكيات العدائية والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

الكلمات المفتاحية: الأخطار النفسية الإجتماعية، التوافق المهني.

L'étude était intitulée : "Les risques psychosociaux et leur corrélation avec le niveau d'adaptation professionnelle des travailleurs de l'Entreprise nationale des industries électriques domestiques ENIEM". L'échantillon de l'étude était composé de (130) travailleurs et travailleuses de la communauté d'origine dont le nombre atteignait (630) de l'Entreprise nationale des industries électriques domestiques ENIEM, qui ont été sélectionnés au hasard. L'étude a conclu aux résultats suivants :

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre les risques psychosociaux et l'adaptation professionnelle parmi les travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, qui est significative car la valeur de signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,01).

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre la coupure de la communication avec les autres et la compatibilité professionnelle entre les travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, qui est significative car la valeur de la signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,01).

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre les comportements hostiles et la compatibilité professionnelle parmi les travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, qui est significative car la valeur de signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,01).

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre la relation avec les collègues et la compatibilité professionnelle des travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, qui est significative car la valeur de signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,01).

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre la relation avec les superviseurs et la compatibilité professionnelle des travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, qui est significative car la valeur de la signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure à la niveau de signification (0,01).

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre l'ambiguïté des rôles et la compatibilité professionnelle parmi les travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, et elle est significative parce que la valeur de signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,01).

- Il existe une corrélation statistiquement significative entre la charge de travail et la compatibilité professionnelle des travailleurs de l'entreprise industrielle ENIEM, qui est significative car la valeur de la signification statistique est égale à (0,00), qui est une valeur inférieure au niveau de signification (0,01).

**Mots clés** : risques psychosociaux, adaptation professionnelle.

## فهرس المحتويات:

أ	شكر وتقدير.....
ب	إهداء.....
ج	إهداء.....
د	ملخص الدراسة باللغة العربية.....
هـ	ملخص الدراسة باللغة الفرنسية.....
و	فهرس المحتويات.....
ط	فهرس الجداول.....
ي	فهرس الأشكال.....
ك	فهرس الملاحق.....
ل	مقدمة.....

### الجانب النظري

#### الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

16	1- إشكالية الدراسة.....
22	2- فرضيات الدراسة.....
23	3- أسباب اختيار الموضوع.....
23	4- أهمية الدراسة.....
24	5- أهداف الدراسة.....
25	6- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائياً.....
26	7- الدراسات السابقة.....
37	8- التعقيب عن الدراسات السابقة.....

#### الفصل الثاني: الأخطار النفسية الاجتماعية

42	تمهيد.....
43	1- تعريف الأخطار.....
44	2- تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية.....
46	3- نبذة تاريخية عن ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية.....
48	4- مسببات الأخطار النفسية الاجتماعية.....
49	5- عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.....

51	6-تحديد الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب مختلف الاتجاهات السلوكية.....
55	7-أهم الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب الدراسة الحالية.....
62	8-آثار الأخطار النفسية الاجتماعية.....
63	9-الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية.....
64	..... خلاصة الفصل

### الفصل الثالث: التوافق المهني

66	..... تمهيد
67	1-تعريف التوافق.....
68	2-تعريف التوافق المهني.....
69	3-اتجاهات التوافق المهني.....
69	4-أبعاد التوافق المهني.....
73	5-نظريات التوافق المهني.....
78	6-أسس التوافق المهني.....
79	7-العوامل المؤثرة في التوافق المهني.....
84	8-مظاهر سوء التوافق المهني.....
85	9-أسباب سوء التوافق المهني.....
87	10-كيفية تحقيق التوافق المهني.....
89	..... خلاصة الفصل

### الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

92	..... تمهيد
93	1-الدراسة الاستطلاعية.....
94	2-حدود الدراسة.....
95	3-منهج الدراسة.....
95	4-مجتمع وعينة الدراسة.....
100	5-أدوات جمع البيانات.....
104	6-الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.....

### الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

107	..... تمهيد
108	1-الإحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة.....
108	1-1-الإحصاء الوصفي لمتغير الأخطار النفسية الاجتماعية.....

122	.....1-2-الإحصاء الوصفي لمتغير التوافق المهني.....
136	.....2-الإحصاء الاستدلالي لمتغيرات الدراسة.....
136	.....1-2-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية العامة.....
136	.....2-2-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى.....
137	.....2-3-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية.....
138	.....2-4-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثالثة.....
138	.....2-5-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الرابعة.....
139	.....2-6-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الخامسة.....
140	.....2-7-عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية السادسة.....
141	.....3-تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.....
141	.....1-3-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة.....
142	.....2-3-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.....
143	.....3-3-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.....
144	.....3-4-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.....
145	.....3-5-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.....
147	.....3-6-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.....
148	.....3-7-تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة.....
149	.....4-الاستنتاج العام.....
150	.....5-اقتراحات الدراسة.....
151	.....خلاصة.....
152	.....قائمة المراجع.....
160	.....الملاحق.....

## فهرس الجداول:

الصفحة	العنوان
95	الجدول رقم (01): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.
96	الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.
97	الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
98	الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
99	الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية
101	الجدول رقم (06): يمثل كيفية تنقيط حسب ليكرت الخماسي
102	جدول رقم (07): يبين العبارات قبل وبعد التعديل
103	جدول رقم (08): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرونباخ لجزء الأخطار النفسية الاجتماعية لكل محور .
103	جدول رقم (09): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرونباخ لبنود متغيري الدراسة
108	الجدول رقم (10): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور قطع التواصل.
110	الجدول رقم (11): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور السلوكات العدائية
113	الجدول رقم (12): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور العلاقة مع الزملاء
115	الجدول رقم (13): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور العلاقة مع المشرفين
117	الجدول رقم (14): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور غموض الأدوار .
119	الجدول رقم (15): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور عبء العمل.
122	الجدول رقم (16): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير التوافق المهني.
136	الجدول رقم (17): يمثل نتائج الفرضية العامة
137	الجدول رقم (18): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الأولى
137	الجدول رقم (19): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثانية
138	الجدول رقم (20): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الثالثة
139	الجدول رقم (21): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الرابعة
139	الجدول رقم (22): يمثل نتائج الفرضية الجزئية الخامسة
140	الجدول رقم (23): يمثل نتائج الفرضية الجزئية السادسة

## فهرس الأشكال:

الصفحة	العنوان
69	الشكل رقم (01): يوضح اتجاهات التوافق المهني.
76	الشكل رقم (02): يوضح هرم "ماسلو" للحاجات
95	الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
96	الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
97	الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي
98	الشكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية
99	الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

## فهرس الملاحق:

الصفحة	العناوين
160	الملحق رقم (01): الصيغة الأولى والنهائية للاستبيان
173	الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية
174	الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين
175	الملحق رقم (04): دليل المقابلة
176	الملحق رقم (05): نتائج التحليل الإحصائي

## مقدمة:

شهدت المجتمعات الحديثة عربية كانت أم غربية عدة تغيرات وتطورات لم تقتصر على مجال دون غيره بل شملت جلّ الجوانب الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، الثقافية والمجتمع الجزائري كغيره من المجتمعات شهد هو الآخر هذه الجملة من التغيرات ولعل أبرزها التغير في البنية الاجتماعية المهنية.

فقد عرف الإنسان منذ القدم أهمية الراحة النفسية والجسدية وتحقيق التوازن والتوافق بعيدا عن مختلف مشاكل الحياة ويشكل الجانب النفسي - الاجتماعي أحد مصادر هذه المشكلات على مختلف القطاعات منها القطاع الاقتصادي بمختلف فروعه ومستوياته، فلا شك أن العمل في المؤسسة الصناعية هي أحد المجالات المهنية التي يتعرض فيها العمال للأخطار النفسية الاجتماعية والتي يمكن أن يرتبط مصدرها بالفرد أو المنظمة أو حتى من العمل نفسه، وتعتبر هذه الأخيرة كمعوقات تحول دون قيام العامل بدوره كاملا، الأمر الذي يساهم في شعوره بعدم توافقه المهني.

فالتوافق المهني هو المؤشر الفعال للحكم على أي مهنة بالنجاح أو الفشل، فعن طريقه يقاس رضا الفرد عن مهنته، وهو أمر ضروري لقيام الفرد بمهام عمله على أكمل وجه، وحسب ما هو مطلوب منه، حتى يحقق الرضا والإرضاء في عمله، الأمر الذي يساهم إسهاما فعلا لتحقيق التوافق بوجه عام، والذي يؤدي إلى استقرار الفرد في حياته.

إن التوافق المهني يتحقق من خلال حصول الشخص على عمل يناسب قدراته وإمكاناته، ويرضي ميوله وطموحه، ويشعره بالنجاح والتفوق، ويدرك من خلاله القبول والتقدير، ورضا رؤسائه وزملائه، وكل ذلك ينعكس على علاقته الاجتماعية مع أفراد البيئة المهنية من زملاء ومشرفين ورؤساء، ويؤدي إلى الرضا النفسي عن مكونات بيئته المهنية، الأمر الذي يجعله قادرا على الاستمرار في العطاء والحرص على إتقان عمله، والسعي الدائم إلى اكتساب الخبرات والمهارات التي تحسن من أدائه، وترفع من كفاءته وإنتاجه.

لعل هذا التصور يدفعنا إلى الاهتمام بدراسة ظاهرة الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها العمال وما ينطوي عليها من عوامل، وعلى هذا الأساس سنحاول في هذه الدراسة الكشف عن علاقة

الأخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، حيث تم تقسيم الدراسة إلى جانبين نظري وجانب تطبيقي.

**فالجانب النظري** الذي يحتوي على ثلاث فصول، **الفصل الأول** فقد خصص لتحديد إشكالية الدراسة حيث تمت صياغة الإشكالية وتساؤلات وفرضيات الدراسة، وأهمية وأسباب الموضوع والأهداف المرجوة مع تحديد المفاهيم الإجرائية وعرض دراسات سابقة حول موضوع الدراسة ومن ثم التعقيب عليها. **والفصل الثاني** تحت عنوان الأخطار النفسية الاجتماعية فقد تناولنا فيه مفهومها ونبذة تاريخية عن ظهورها، مسبباتها، وعواملها، وكذلك أشرنا إلى تحديد الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب مختلف الإتجاهات السلوكية وكذلك أهمها في العمل حسب الدراسة الحالية، وكذلك أشرنا إلى آثارها والوقاية منها. أما **الفصل الثالث** والذي جاء بعنوان التوافق المهني ويتضمن تعريف التوافق وتعريف التوافق المهني، اتجاهاتها، وأبعادها وأهم نظرياتها، وأسسها والعوامل المؤثرة فيه، كما أشرنا إلى مظاهرها وأسباب سوءها وكذا أشرنا إلى كيفية تحقيقها. أما فيما يخص **الجانب التطبيقي** فقد أشرنا إلى **الفصل الرابع** الذي اختص بالإجراءات المنهجية المتبعة في الدراسة، بداية تطرقنا إلى الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، أدوات جمع البيانات، ثم الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة. **والفصل الخامس** فقد خصص لعرض وتحليل ومناقشة النتائج التي تم التطرق فيه إلى الإحصاءات الوصفية لمتغيري الدراسة، ومن تطرقنا إلى الإحصاء الاستدلالي، وكذا مناقشة وتفسير النتائج وبعد ذلك أشرنا إلى الاستنتاج العام وكذا الإقتراحات. ثم في الأخير تم عرض الخاتمة النهائية للدراسة، ومن ثم قائمة المراجع والملاحق.

# الجانب النظري

## الفصل الأول: الإطار العام لإشكالية الدراسة

- 1- إشكالية الدراسة.
- 2- فرضيات الدراسة.
- 3- أسباب اختيار الموضوع.
- 4- أهمية الدراسة.
- 5- أهداف الدراسة.
- 6- تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا.
- 7- الدراسات السابقة.
- 8- التعقيب عن الدراسات السابقة.

## 1- إشكالية الدراسة:

يعرف العالم في مجال تسيير الموارد البشرية (GRH) مجموعة من التطورات الحاصلة في مجال التنافس الحرّ، خاصة المرحلة الجديدة، حيث يركز مجال تسيير الموارد البشرية على العنصر البشري بشكل خاص الذي يعتبر أعلى الموارد التي تحتاجه المنظمة في جميع نشاطاتها ومراحل عملها، حيث قام الفرد بتطوير وسائله الإنتاجية وكل ما هو تقني ومادي لتطوير محيطه الأسري والمهني للتفاعل مع الأفراد والمشاركة بأفكاره وآرائه بهدف إحداث التعديلات من أجل التكيف مع المواقف والأوضاع المهنية، وذلك لضمان راحته وتفاذي تعرضه للمشاكل والصراعات.

فعالم الشغل يعتبر مجالاً ونطاقاً واسعاً، بحيث يشمل على كل الإنجازات والابتكارات والتطورات التي تسعى المنظمة لتحقيقها، كما تصادف أيضاً معوقات ومشكلات ومتطلبات تعرقل السير المهني الجيد.

في الوقت الحاضر، تعدّ الأخطار النفسية الاجتماعية في مكان العمل كارثة دولية يمكن أن تكون عواقبها وخيمة على السلامة الجسدية والصحة العقلية للموظفين في بيئتهم المهنية. هذه التهديدات قد تتطابق مع العديد من المواقف الخطيرة أو الأقل خطورة حسب القطاع أو مجالات النشاط التي يجب مراقبتها. حيث تتجلى في الإجهاد والتحرش الأخلاقي والعنف والاكنتاب والإنهاك والاضطرابات العضلية الهيكلية ويمكن أن تصل إلى حدّ الانتحار.

وقد لقي موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية اهتماماً كبيراً، حيث عرفت تعريفاته الضيقة والمختصرة تطورات ملحوظة في السنوات الأخيرة فبعد ما كانت مرتبطة بموضوع الضغط الذي أصبح يواجه أصحاب المهن والعاملين والناس جميعاً، وينتج عن صراع في متطلبات المهنة ومقدرة العامل على الوفاء بها، مما يترتب عليه انحصار ملحوظ في كمية العمل المنجز وأداء المهام المطلوبة.

ومن بين هذه الأخطار النفسية الاجتماعية الأكثر شيوعاً نجد العنف النفسي الذي يعتبر حالة تخضع الفكر، الإرادة والعمل وقرار شخص ما إلى قرار شخص آخر، وهي حالة تذهب إلى حدّ إبادة وتغيير فكر وسلوك الذات. فالعنف النفسي أكثر أنواع العنف شيوعاً في محيط العمل وهو شكل من أشكال العنف الأكثر خطورة على صحة الفرد لأنه يأتي بصفة مستتيرة غير ظاهرة ويصعب إثباته

بالمقارنة بأنواع العنف الأخرى كالعنف الجسدي والجنسي، حيث أن العنف النفسي يأتي عبر سلوكيات تتخذ أشكال مختلفة تهدف إلى منع الضحية من التواصل مع الآخرين، وعزله وتجاهله في مكان العمل وعدم الاعتراف به بين زملائه مع احتقاره والاستهزاء به ثم المساس بسمعته وضرب مصداقيته في العمل وهذه السلوكيات العدائية ينفذها شخص أو عدة أشخاص إزاء تابعيه وتتسم بالتردد والديمومة. (أيت وراس، 2015، ص17)

ويتمثل في الاستخدام المتعمد للقوة، بما في ذلك التهديد باستخدام القوة الجسدية ضد شخص أو مجموعة أخرى، والتي قد تتعارض مع القوة البدنية أو العقلية أو الروحية أو الأخلاقية الاجتماعية، يعطى هذا أعمال مثل: الإهانات، والترهيب والتهديدات.

فحسب دراسة (seco, 2003) سيكو حول تكلفة الإجهاد في سويسرا فإنها تظهر أن نسبة الأشخاص الذين يشعرون بالتوتر في كثير من الأحيان هي ثلاثة أضعاف نسبة عالية في الأشخاص الذين يشكون من التحرش النفسي "يتكرر" في العمل أكثر من غيره. فبالإضافة إلى الأشخاص الموجودين في حالة الصراع المهني هم أكثر توترا بنسبة (48,6%) مقابل (22,4%) للأشخاص الذين يعانون منه.

كما نجد كثرة الضغوط التي تنشأ من الأحداث والمواقف في حياة الفرد والتي قد تصل ذروتها وهذا ما يسمى بالاحتراق الوظيفي. والذي يعتبر إحدى العوائق الأساسية لكل عملية تغير وتنمية، كما تتعدى إلى التأثير على الطاقة، وهذا ما يعرض الفرد إلى الإنهاك وعدم القدرة، وهذا ما جعل المختصين النفسانيين يهتمون بالإنسان وفي أحداث التغير والوصول إلى تحقيق أهدافه الخاصة والمهنية حتى لا تتراكم عليه المشكلات التي تؤدي إلى الاحتراق الوظيفي.

يعتبر (H.freud enberger, 1984) هيربات فرويد ينبرجر أول من أشار على ظاهرة الاحتراق الوظيفي من خلال دراسته لمظاهر الاستجابة للضغوط التي يتعرض لها العاملون بقطاع الخدمات، كالتدريس، والطب وغيرها من المهن الاجتماعية ويعتبر مفهوم الاحتراق الوظيفي من المفاهيم التي ظهرت حديثا لو عدّة تعريفات وكان أكثرها شيوعا واستخداما إلى أنه "حالة من الاستنزاف الانفعالي أو الاستنزاف البدني بسبب ما يتعرض له الفرد من ضغوط، أي أنه يشير إلى التغيرات السلبية في

العلاقات والاتجاهات من جانب الفرد نحو الآخرين، بسبب المتطلبات الانفعالية والنفسية الزائدة".  
(السمادوني والسيد إبراهيم، 1990، ص 773)

وقد توصل "Freck hberger" أن عمال قطاع الخدمات الاجتماعية والإنسانية هم الأكثر عرضة للإصابة بالاحترق الوظيفي. فالاحترق الوظيفي بشكل عام هو حالة نفسية أو عقلية تؤرق الأفراد الذين يعملون في مهن طبيعتها التعامل مع أناس كثيرين وهؤلاء العاملين عادة يعطون أكثر مما يأخذون. (أحمد عوض بني أحمد، 2007، ص 15)

وعرف "Lazarus" لازاروس الإحترق الوظيفي بأنه "حالة من الإنهاك التي تحصل نتيجة لأعباء والمتطلبات الزائدة والمستمرة الملقاة على عاتق الأفراد بما هو أكثر من طاقتهم وقدراتهم، ويمكن التعرف على هذه الحالة عبر مجموعة من الأعراض النفسية والجسمية التي تصيب الأفراد بدرجة تختلف من شخص لآخر". (محمود أحمد العياصرة، 2008، ص 96)

ويتمثل الاحترق الوظيفي في مجموعة من الظواهر السلبية منها: التعب والإرهاق، الشعور بالعجز، وفقدان الاهتمام بالآخرين، والعمل، السخرية من الآخرين، الكآبة والشك في قيمة الحياة والعلاقات الاجتماعية والسلبية في مفهوم الذات. (علي عسكر، 2000، ص 102)

وقد توصلت دراسة "طحائنية" وزملائه إل أن العمال يتعرضون لحالات من التوتر والاحترق الوظيفي، بسبب ضغوط العمل في مختلف المهن والوظائف التي يمارسونها، فعلاقات العمل والظروف الفيزيائية والممارسات الإدارية وضغوط العمل، وغموض الدور، وسوء التنظيم من الأسباب التي لها دور رئيسي في وجود ظاهرة الاحترق. (صحاينية وزملائه، 1996، ص 60)

فظاهرة الاحترق تؤدي إلى سوء التوافق، وذلك لتعرض العمال لأسباب مختلفة لظروف لا يستطيعون التحكم فيها مما يمنعهم من القيام بدورهم بشكل فعال. (مقابلة نصر يوسف، 1996، ص 11)

بالإضافة إلى قائمة الأخطار النفسية الاجتماعية نجد أيضا الضغط المهني التي تؤثر بالسلب على المؤسسة وعلى العامل وبالتالي جودة العمل، وهذا بسبب المواقف الضاغطة التي يتعرض لها العامل، والتي تتضمن خبرات غير مرغوب فيها وعوامل الخطر والتهديد في مجالات الحياة العامة، وهذه الآثار تنعكس على معظم جوانبه الشخصية وحياته المهنية ونظرا لما يتعرض عمال المؤسسات

الخاصة والمؤسسات العمومية إلى ضغوطات أثناء أدائهم لعملهم والتي تعيقهم عملهم، وجدنا عدة دراسات تناولت هذا الموضوع، ومن بين هذه الدراسات نجد دراسة (فتيحة مزياني، 1998) التي أجرتها على (115) مدير، حيث وجدت أن مستويات الضغط المهني عند المدراء مختلفة حسب المصادر، وأظهرت النتائج أن المدراء يعانون من مختلف مصادر الضغط المهني التي تتمثل في العلاقات والسيرة المهنية والإنجاز والجو والبيئة التنظيمية لديها تأثير على الصحة النفسية والرضا المهني. (عدي عبد القادر، 2012، ص14)

ومن هنا نستنتج أن قدرة الفرد على التوائم والتوازن بين بيئته الاجتماعية وبيئته المهنية ينتج عنه تحقيق التوافق.

ولهذا يجب على المنظمة تحقيق كل ما يرغب به العامل في عمله لتحقيق التكيف والرضا عن العمل وتوافقه المهني، حيث يتأثر العامل بكثير من العوامل داخل بيئة عمله تؤدي به إلى تغيير إنتاجه وعطائه بالزيادة، أو النقص، وهذا ما يجعله غير متوافق مهنيًا لأن توافقه يدفعه إلى الزيادة في الإنتاج وتحقيق أهداف المنظمة.

ويعتبر التوافق المهني جزء من التوافق العام وهو قدرة الفرد على أن يتكيف مع البيئة الاجتماعية والمهنية فإذا كان العامل متوافقًا مهنيًا مع عمله تكون لديه الرغبة في العمل والدافع نحو الأداء المميز الذي يحقق له الرضا الوظيفي ورضا المسؤولين عنه، ويعد التوافق المهني هاما لأي منظمة فهو إلى جانب الدور الذي يلعبه من حيث ربط توقعات الفرد بمهام المنظمة التي يعمل بها، يؤدي إلى أن يعزز فيه اهتمامه يتقدم المنظمة ونجاحها حيث أن ارتفاع درجة التوافق المهني لدى العاملين يعتبر مؤشرا قويا على نجاح سير العمل بها وبالتالي تحقيق أهدافها.

إذن التوافق المهني أكثر المفاهيم شيوعا في علم النفس فقد عرفه "سعيد رياض": "على أنه حالة ما تربط بين الفرد وعمله مما يؤدي على حالة من الرضا عن الدور الذي يقوم به الفرد، ومن خلاله يشعر بالأمان والاستقرار في عمله". (سمية بن عمارة، 2009، ص357)

والتوافق المهني حسب "سعيد عثمان" أنه: "توافق الفرد في عمله فهو يشمل توافقه لمختلف العوامل البيئية التي تحيط به في العمل، وتوافقه للتغيرات التي تطرأ على هذه العوامل وتوافقه لخصائص الذاتية".

ومن الدراسات التي أشارت لموضوع التوافق المهني نجد دراسة (السماري، 2006) بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل في الأجهزة الأمنية"، هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى التوافق المهني ومستوى ضغط العمل لدى العاملين بالأجهزة الأمنية بقوات الطوارئ الخاصة، استخدم الباحث في الدراسة أداتين إحداهما لقياس التوافق المهني والأخرى لقياس ضغوط العمل وهما من إعداد الباحث، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية: أن مستوى التوافق المهني لدى العاملين بالأجهزة الأمنية أقل من المتوسط وهناك تباين واضح في مستوى الرضا الوظيفي ومستوى ضغوط العمل في حدود الوسط. (السماري، 2006، ص ص 55-36)

من جهة أخرى نجد دراسة (سمية بن عمارة، 2009) حول "صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني"، وانطلاقاً من هذه الاعتبارات سيتم دراسة مستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

فالأخطار النفسية الاجتماعية السابق ذكرها تنعكس على أداء العاملين وصحتهم وقد يظهر التأثير في كثرة الغياب عن العمل نتيجة لعدم الرضي والافتناع بالعمل كذلك قد تلعب هذه الظروف دوراً في وقوع حوادث العمل كما تؤدي إلى ظهور أمراض نفسية كأمراض العصاب heurosis والهستيريا والضغط النفسي واضطرابات عدم التلاؤم.

وفي ضوء ما سبق يتضح لنا مدى أهمية تناولنا لدراسة الأخطار النفسية الاجتماعية، ودوره، وأهمية المورد البشري في كل المؤسسات، والتقليل من الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها العمال قصد الوصول إلى تحقيق التوافق المهني في المؤسسة، وهذا ما دفعنا بالقيام بدراستنا لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، وعليه يمكن طرح التساؤل التالي:

هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM؟

ومن هذا التساؤل نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

- 1- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 1-1- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين قطع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 1-2- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكات العدائية ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 2- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 1-2- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 2-2- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 3- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 1-3- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟
- 2-3- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM ؟

**2-فرضيات الدراسة:****2-1-الفرضية العامة:**

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

**2-2-الفرضيات الجزئية:**

1-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العنف النفسي ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

1-1-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قطع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

1-2-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكات العدائية ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

2-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاحتراق الوظيفي ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

1-2-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

2-2-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

3-توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

3-1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الدور ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

3-2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

**3-أسباب اختيار الموضوع:** يكمن سبب لاختيارنا لهذا الموضوع الذي هو الأخطاء النفسية الاجتماعية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني إل العوامل التالية:

- إثراء الميدان العلمي والمعرفي يمثل هذا النوع من الدراسات.

- الإلمام بمعارف الأخطار النفسية الاجتماعية وكذا التوافق المهني داخل المنظمة.

- إدراك صعوبة الأخطار النفسية الاجتماعية واتخاذ الإجراءات المناسبة للحدّ منها والتقليل من درجة خطورتها وانتشارها.

- الرغبة الشخصية في دراسة الموضوع كونه في التخصص الذي ننتمي إليه.

#### 4-أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية دراسته موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية كونه موضوع مهم جدا في مجال العمل، وهو أيضا من المواضيع الجديدة التي تستلزم الدراسة لما يترتب عنها ظهور أخطار على الفرد العامل، وتهدد كيانه، كما تؤثر على مستوى التوافق المهني لديه.

وأنت دراستنا للكشف عن الأخطار النفسية الاجتماعية التي يعاني منها عمال وتقديم بعض الحلول والاقتراحات وبعض التسهيلات التي تقلل من هذه الأخطار وتحقيق التوافق والاستقرار في مجال العمل، وكذلك من أجل المتابعة النفسية بكل فرد عامل.

يكتسي هذا البحث أهمية علمية وعملية، والمتمثلة في:

-تسهم في إثراء البحث العلمي والمعرفة العلمية، خاصة أن موضوع الأخطاء النفسية الاجتماعية موضوع جديد.

-تقييم الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-أهمية تحقيق التوافق المهني للعمال.

أما الأهمية العملية فتظهر في:

-تسليط الضوء على مشكل الأخطار النفسية الاجتماعية، ولفت نظر المسؤولين إلى ضرورة العناية بالصحة النفسية للعمال، ورسم سياسات كفيلة بتخفيف آثار الأخطار النفسية الاجتماعية، أو القضاء عليها، مما يترتب عليه تحقيق الصحة النفسية والرفاهية في العمل وبالتالي تحسين الأداء، وإسداء الرعاية الطبية بشكل أفضل.

-وكذلك تسليط الضوء أيضا على ضرورة تحقيق التوافق المهني في مجال العمل لتخفيف من الأخطار النفسية الاجتماعية.

-تقديم جملة من المقترحات تفيد في التقليل من حدة الأخطار النفسية الاجتماعية وتحقيق أكبر قدر ممكن من التوافق المهني.

## 5-أهداف الدراسة: تتمثل أهداف الدراسة فيما يلي:

-التحقق من وجود علاقة بين الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين العنف النفسي ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين قطع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين السلوكيات العدائية ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين الاحتراق الوظيفي ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين الضغط المهني ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين غموض الدور ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

-التحقق من وجود علاقة بين عبء العمل ومستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

## 6-تحديد مفاهيم الدراسة إجرائيا:

6-1-التعريف الإجرائي للأخطار النفسية الاجتماعية: "هي مجموعة المخاطر التي في المجال المهني، والتي تؤثر على الصحة النفسية للموظفين وحتى سلامتهم الجسدية، والأسباب المتعددة ويمكن أن تنشأ من جميع أبعاد العمل (عبء العمل، ظروف العمل، الإدارة، العلاقات الاجتماعية...)"،

ويقصد بها في هذا البحث الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال إجاباتهم على استبيان الأخطار النفسية الاجتماعية.

**6-2-التعريف الإجرائي للتوافق المهني:** "هو التلاؤم المستمر للعامل مع ظروف وكمتطلبات بيئته المهنية، مادية كانت أو اجتماعية، وذلك بالتوفيق بين خصائصه الشخصية وطبيعة العمل وظروفه وعلاقاته بالعاملين معه للوصول إلى حالة توازن" ، ويقصد بها في هذا البحث الدرجات التي يتحصل عليها أفراد عينة الدراسة من خلال إجاباتهم على استبيان التوافق المهني.

## 7-الدراسات السابقة:

### 7-1-الدراسات السابقة التي تناولت متغير الأخطار النفسية الاجتماعية:

#### 7-1-1-الدراسات العربية:

دراسة "العتيبي آدم غازي" (1997): بعنوان: "علاقة ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت".

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل بالاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى عينة من العمالة الكويتية والعمالة العربية الوافدة وقد بلغ عددها 658 موظفا تم اختيارها من دواوين خمس وزارات حكومية وأسفرت هذه الدراسة على النتائج التالية:

-كلما زاد ضغط العمل زاد معدل الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية.

-كلما زادت الإصابة بالاضطرابات السيكوسوماتية زاد معدل التغيب عن العمل.

-وتوصل إلى عدم وجود أي علاقة بين ضغط العمل والغياب الوظيفي. (العتيبي آدم غازي، 1997، ص 177-201)

دراسة "شحام عبد الحميد" (2007): جاءت تحت عنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالاضطرابات السيكوسوماتية" والتي أجريت على عينة من أساتذة التعليم المتوسط بولاية مسيلة، وهي دراسة ميدانية تدور حول طبيعة الاضطرابات النفسية الجسمية ومعروفة باختلاف العلاقة المدروسة في

العينة وفقا للخصائص الفردية، بحيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة بين الضغط المهني والمصادر العلائقية للضغط المهني، مم يؤدي إلى مستويات شديدة له، لذا كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا.

دراسة "معروف محمد" (2013): تناولت هذه الدراسة إستراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي عند أساتذة التعليم الثانوي، طبقت الدراسة على عينة قوامها (305) أستاذا منها (171) ذكورا، و(134) إناثا، موزع على 11 ثانوية تابعة تقنيا إلى مركز التوجيه والإرشاد المدرسي والمهني بمغنية، ولاية تلمسان.

ولأجل القيام بهذه الدراسة طبق الباحث مقياس "ماسلاش" للاحتراق الوظيفي، كما طبق مقياس إستراتيجيات التعامل مع المواقف الضاغطة ل"أندلر باركو" وبعد المعالجة الإحصائية باستخدام نظام كشفت الدراسة على النتائج التالية:

-عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي والدرجة للإستراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي.

دراسة "أيت وراس ليلة" (2015): جاءت بعنوان "العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي قطاع الوظيفي العمومي ببلدية تيزي وزو"، ولقد هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع العمومي، وقد توصلت الدراسة إلى أن مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي لبلدية تيزي وزو، يتعرضون للعنف النفسي في العمل، وهذا تقريبا كل يوم من طرف المسؤولين من مدة تجاوزت سنة، وهم يتعرضون لهذه الوضعيات إلى غاية اليوم.

دراسة "معلوم ليلي" (2015): هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الضغط المهني وظهور الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الصحفيين في المجال الكتابي والمجال السمعي، ذلك بقياس الضغط المهني والاحتراق الوظيفي لدى العينتين.

هدفت الدراسة أيضا إلى المقارنة بين الصحفيين في المجال الكتابي والصحفيين في المجال السمعي، فيما يخص المتغيرين، الضغط المهني والاحتراق الوظيفي، لذلك اعتمدنا في الدراسة على

المنهج الوصفي بعد أن تم اختيار العينة بطريقة عرضية قصدية، وتم استعمال مقياس الضغط المهني "لوبيركلساك" ومقياس الإحترق الوظيفي "لكريستينا ماسلاش".

طبقت الدراسة على عينة مكونة من (100) صحفي، منهم (50) صحفيا في المجال الكتابي و(50) صحفيا في المجال السمعي ذلك في كل من ولاية تيزي وزو، بجاية، البويرة، والجزائر العاصمة.

وبعد تبويب وتفريغ معطيات الدراسة تحصلنا على النتائج التالية:

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وظهور الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الصحفيين.

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وظهور الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الصحفيين في المجال الكتابي.

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وظهور الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الصحفيين في المجال السمعي.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين في مستوى الضغط المهني.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين العينتين في درجات الاحتراق الوظيفي.

دراسة "إدريوي وهيبة" (2016): والتي جاءت تحت عنوان "الأخطار النفسية في المؤسسات الإستشفائية محمد ندير بتيزي وزو"، توصلت في دراستها إلى أفراد العينة يتعرضون لمطلب نفسي مرتفع في عملهم، وأنهم يعانون من حرية اتخاذ القرار ضعيفة مقترنة بمطلب نفسي مرتفع، ويعانون من التوتر المضاعف، أي التوتر المقترن بالدعم الاجتماعي الضعيف، كما تبين أن نسبة من أفراد العينة يعانون من العنف النفسي في العمل وذلك حسب تعريف "Leymann"، أي من سلوكيات عدائية مستمرة ومتكررة على الأقل مرة واحدة في الأسبوع لمدة زمنية تتعدى التسعة أشهر.

دراسة "حلي مصطفى" (2017): هدفت هذه الدراسة إلى التعرف عن مستوى الاحتراق لدى (73) ممرضة عاملة في مصلحة الاستعجالات بالمستشفى الجامعي "ندير محمد" بتيزي وزو، ومحاولة الكف عن الفروق في مستوى الاحتراق الوظيفي بين أفراد العينة وفق متغيرات السن والجنس، معتمدين في ذلك على مقياس "Maslak jachson" (1981) للاحتراق الوظيفي، وأظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

-يعاني الممرضين من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي.

-توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة وفق متغير السن لصالح أكبرهم سنا.

-لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي وفق متغير الجنس. (قاسي مليسة، حرقار ذهبية، 2019، ص19)

#### 7-1-2-الدراسات الأجنبية:

دراسة "Beck et garguila" (1983): يرى أن الاحتراق النفسي حالة من الإنهاك الانفعالي والجسدي والذهني الناتج عن الضغط النفسي الزائد والذي يفوق طاقة وقوة الممرض لاسيما وأن مجمل الممرضين يعانون من احتراق نفسي يصاحبه خمول مفرط وعجز عن استغلال الطاقة الكامنة في تلبية متطلبات العمل.

دراسة "Butler. K, Constantine. M" (2005) "بيتار" و"كونستانتين": بعنوان "تقدير الذات والاحتراق النفسي لدى المدارس الإرشادية".

هدفت الدراسة إلى اختيار العلاقة بين تقدير الذات والاحتراق النفسي المهني، تكونت عينة الدراسة من (528) معلم واستخدمت في هذه الدراسة قائمة المتغيرات الديمغرافية، مقياس "ماسلاش" للاحتراق (1986)، مقياس تقدير الذات (1992).

وقد أشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقات مختلفة بين أبعاد مقياس تقدير الذات وبين أبعاد الاحتراق النفسي، حيث ارتبط تقدير الذات العام سلبيا بالانهيار، وإيجابيا بإنجاز الشخصي، وارتبط

تقدير الذات للهوية سلبا تبدل المشاعر، وإيجابيا بالإنجاز الشخصي وبمعنى أن ارتفاع تقدير الذات يقلل من الإحساس بالاحتراق النفسي.

دراسة "Viaux et bernard" (2007): حسب الدراسة التي أجراها كل من "Viaux et bernard" بفرنسا، والتي كان هدفها هو التعرف على كيفية تأثير العنف في العمل وذلك من خلال تطبيق استبيان على (105) ضحية العنف في العمل.

وقد تحصلا كل من "Viaux et bernard" على مجموعة من المعلومات التالية:

-أغلبية الضحايا هم نساء حيث يتراوح سنهن ما بين الأربعين ومستوى تعليمهن يفوق التأهيل.

-تحديد كل السلوكات العدائية التي تحدث في العمل كالاعتداء على الضحية والاستهزاء عليها، الانتقادات، قطع كل وسيلة اتصال على الضحية، خلق جو غير اجتماعي وقطع العلاقات والعزل المهني الذي يؤدي بالعمل إلى ترك العمل وإقصائه، فرض عقوبات على الضحية.

ولقد تثبتت هذه الدراسة، أن عملية العنف تتطور عبر مدة زمنية وسيطة وليست وقتية حيث أنها تقدر ب(33 شهرا)، فحسب النتائج التي أظهرت فإن العنف يتكرر كثيرا، حيث أن (37%) من الحالات تحدث يوميا وعدة مرات في الأسبوع ويحدث من طرف المسؤولين مقارنة مع الضحية. (Louche, 2007, p105)

دراسة "Mognavita et heponien" (2012): هدفت إلى تحديد مدى انتشار العنف البدني وغير البدني في المؤسسات العمومية الصحية الإيطالية وقياس العلاقة بين العنف والمتغيرات النفسية الاجتماعية، وبالتالي تقسيم قاعدة أساس التدخل المناسب والترقية وتبني الإجراءات الوقائية، وشملت هذه الدراسة كل عمال الطاقم الطبي العاملين بمستشفى "، بحيث توصلت هذه الدراسة إلى أن واحد من عشرة عمال قد تعرض لاعتداء بدني وثلاثة تعرضوا لعنف غير بدني، كما تبين أن أطباء مصلحة الاستعجالات الإيطالية يتعرضون للعنف، وهذا يرتبط بالمطلب النفسي المرتفع والاضطرابات في حين يشكل كل من التحكم في العمل والدعم الاجتماعي والإنصاف التنظيمي عوامل وقاية.

## 7-2-الدراسات السابقة التي تناولت متغير التوافق المهني:

## 7-2-1-الدراسات العربية:

دراسة "خالد المسعري" (1995): قام المسعري بدراسة الاتجاه نحو العمل في مجال التحقيق وعلاقته بالتوافق المهني وكما هدف إلى الكشف عن العلاقة بين التوافق المهني للضباط العاملين في مجال التحقيق والمجالات الإدارية ومدة خبرتهم فيما تكونت عينة الدراسة من (121) ضابطا يعملون في مجتمع متوسط أعمارهم (32) عاما وتتراوح مدة خبرتهم من أقل من عام على أكثر (30) عاما وبعد معالجة البيانات إحصائيا توصل للنتائج التالية:

-هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين ضباط التحقيق والضباط الإداريين في مستوى التوافق مع طبيعة العمل ونظامه وظروفه وذلك لمصالح الضبط الإداري.

-هناك علاقة إرتباطية بين اتجاههم نحو عملهم وتوافقهم مع نظام العمل وطبيعته وظروفه وشعورهم بمكانته الاجتماعية وشعورهم بحيث مسؤولية فيه بما في ذلك الدرجة الكلية للتوافق المهني.

دراسة "محمد رفقي ومحمد فتحي" (1999): بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بالاحترق النفسي لدى معلمات رياض الأطفال بجامعة الكويت"، وتناولت هذه الدراسة متغيرين أساسيين في مجال السلوك التنظيمي يتعلق أولهما بالتوافق المهني لدى معلمات الرياض باعتباره أمرا أساسيا يتضمن التقليل من سوء استغلال القدرات، وثانيهما الاحترق النفسي كمؤشر للإحساس بالضغط النفسية في مجال العمل وقد تعرضت الدراسة إلى بيان العلاقة المحتملة بينهما وقد تم بناء أداتين أحدهما لقياس التوافق المهني وفق النموذج الذي استخلصه "هاريسون ورفقائه" عند دراستهم للضغط المهنية وتم تحديده إجرائيا في بعدين.

-مدى إدراك الفرد لملائمة ذاته لمتطلبات المهنة (الذات).

-مدى إدراك الفرد لملائمة المهنة لحاجاته (الوظيفية).

والثانية لقياس الاحترق ل نفسي كمؤشر الإحساس بالضغط النفسية في مجال العمل وتتمثل في وجود مؤشرات نفسية وسلوكية وفيزيولوجية سالبة.

وقد توصلت النتائج إلى درجات التوافق المهني لدى معلمات الرياض يتسم توزيعها بالاعتدال وأن المتغيرات الوصفية بالنسبة لدرجات الإحساس بالاحترق النفسي.

أما بالنسبة للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين الرئيسيين التوافق المهني والاحترق النفسي أشارت النتائج إلى أنه رغم الوجة السالبة لمعامل الارتباك إلا أنه كان دون الدلالة الإحصائية.

دراسة "سعيد محمد المهنا" (2002): والتي درست "العلاقة بين التوافق المهني والدافعية للإنجاز لدى موظفي جمرک مطار الملك خالد الدولي بالرياض"، حيث هدفت إلى توفير بعض المعلومات العلمية عن التوافق المهني والدافعية للإنجاز لدى أفراد عينة الدراسة وذلك تبعاً لمتغيرات السن وسنوات الخبرة والراتب وقد تكونت عينة الدراسة من (225) موظفاً بمطار الملك خالد الدولي بالرياض، وقد توصلت الدراسة إلى أن غالبية أفراد العينة يشعرون بالرضا عن إنجاز المهام والأعمال التي تستند إليهم، وأن غالبيتهم يشعرون بأن عملهم يوفر لهم خبرة جيدة ويتضح من هذه النتيجة شعور الموظفين بالرضا عن العمل الذي يدل على توافقهم الوظيفي وأنه كلما ازدادت خبرتهم الوظيفية ازداد توافقهم في العمل، كما اتضح عدم رضا أفراد عينة البحث عن وظائفهم فيما يتعلق بالحوافز المادية والمكافآت (سعيد محمد المهنا، 2002).

دراسة ماهر عطوة الشافعي (2002): عنوان الدراسة حول التوافق المهني للممرضين وعلاقته بسمااتهم الشخصية على عينة تتكون (289) ممرضا وممرضة موزعين على (9) مستشفيات حكومية في محافظة غزة بفلسطين، حيث أشارت النتائج إلى أن مستوى التوافق المهني بصورة عامة منخفض حيث بلغت النسبة المئوية (48,09)، وهي نسبة منخفضة ووجود علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين التوافق المهني لدى الممرضين وبين سماتهم الشخصية.

كما أظهرت عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في التوافق المهني حسب متغير الجنس ومتغير الخبرة في العمل.

دراسة "عيسى محمد" (2004): بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بالاحترق الوظيفي لدى معلمات الرياض"، هدفت الدراسة إلى متغيرين أساسيين في مجال السلوك التنظيمي في رياض الأطفال يتعلق

أولهما بالتوافق المهني لدى معلمات الراضي باعتبار أمرا أساسيا يضمن التقليل من سوء استغلال القدرات، وثانيهما الاحتراق النفسي كمؤشر للإحساس بالضغط النفسية.

وقد تكونت عينة الدراسة من (105) معلمة واستخدمت في الدراسة مقياس التوافق المهني ل"هاريسون ورفاقه"، ومقياس الاحتراق النفسي.

وقد توصلت النتائج إلى أن درجات التوافق المهني لدى معلمات الرياض يتسم توزيعها بالاعتدال وأن المتغيرات الوصفية المتمثلة في العمر وسنوات الخبرة والمؤهل العلمي لم تكن ذات أثر جوهري في تحديد التوافق، ونفس الشيء بالنسبة لدرجات الإحساس بالاحتراق النفسي.

أما بالنسبة للعلاقة الارتباطية بين المتغيرين التوافق المهني والاحتراق النفسي أشارت إلى أنه رغم الوجهة السالبة لمعامل ارتباط إلا أنه كان دون حدّ الدلالة الإحصائية.

دراسة "مكناسي محمد" (2007): بعنوان "التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية" دراسة ميدانية على أعوان السجون لمؤسسات قسنطينة.

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة التوافق النفسي لدى أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل والتعرف على مستوى ضغوط العمل من خلال الأعراض الجسدية والنفسية والسلوكية لديهم والبحث عن العلاقة بين درجة التوافق المهني ومستوى الضغوط من خلال الأعراض.

وقد تمت الدراسة على عينة قدرت ب(176) عون جاءت النتائج كما يلي:

-هناك علاقة ارتباطية بين أبعاد التوافق المهني ومتغير ضغوط العمل وأن مستوى ضغوط العمل يزداد بانخفاض درجة التوافق المهني، وبينت النتائج أن مستوى التوافق المهني علاقة ارتباطية دالة إحصائيا مع كل من العمر وسنوات الخبرة وجاءت كلها موجبة طردية.

دراسة "بن غريال سعيدة" (2014): بعنوان "الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني" دراسة ميدانية على عينة من أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة.

هدفت الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى أساتذة جامعة محمد خيضر بسكرة في ضوء متغيرات (الجنس، التخصص العلمي، الخبرة المهنية)، وتكونت عينة الدراسة من (150) أستاذا من جامعة محمد خيضر بسكرة للموسم الجامعي (2013/2014) وإستخدام مقياس الذكاء العاطفي من إعداد "فاروق السيد عثمان" و"محمد عبد السميع رزق" (2001)، ومقياس التوافق المهني من إعداد الباحثة. وقد توصلت الدراسة إلى ما يلي:

-يتمتع الأساتذة الجامعيين بذكاء عاطفي مرتفع.

-يتمتع الأساتذة الجامعيين يتوافق مهني مرتفع.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الجنس.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير التخصص العلمي.

-توجد علاقة إرتباطية موجبة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني لدى الأساتذة الجامعيين تعزى لمتغير الخبرة المهنية. (بن غريال سعيدة، 2014، ص31)

## 7-2-2-الدراسات الأجنبية:

دراسة "Jesse see culier" (1983): طبق استبيان على أعضاء هيئة التدريب في كلية " Estien " Utah university لمعرفة مدى التوافق المهني لديهم وأسفرت على نتائج عديدة منها:

-التدريب الذي يتلقاه أعضاء هيئة التدريب ليس مناسب ولا يكفي باحتياجاتهم الوطنية.

-الكلية لا توفر الفرصة الكافية لحضور مؤتمرات والندوات التعليمية.

-الكلية تواجه مشكلة فقدان الاتصال والتعاون بين الأقسام العلمية، وضعف الجهاز الإداري الجامعي، وتخلفه عن القيام بالكثير من الأعمال والمسؤوليات، أضف إلى ذلك انخفاض رواتب التدريب وعدم ملائمتها مع متطلبات الحياة ومكانة الأستاذ الجامعي، كل ذلك يؤثر على التوافق المهني لدى هيئة التدريب (أشروف سيهام وعمارة أمل، 2017، ص17).

دراسة "Goodwin" (1983) جودوين: بعنوان "علاقة التوافق مع الغضب والشعور بالإكتئاب لدى الشباب الأمريكي".

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين التوافق مع الغضب والشعور بالإكتئاب لدى الشباب، كانت عينة الدراسة مكونة من (931) شابا في الولايات المتحدة الأمريكية، وأسفرت نتائج الدراسة عن ما يلي:

-يوجد أربعة عوامل هي: استخدام المخدرات، ممارسة الرياضة (النشاط البدني) والسلوك التوافقي الانفعالي، والسلوك العدوانية.

-يوجد ارتفاع بين ممارسة الرياضة وانخفاض الاكتئاب.

-يوجد فروق بين الذكور والإناث في ممارسة الرياضة والاكتئاب في صالح ارتفاع ممارسة الرياضة لدى الذكور، وارتفاع السلوك التوافقي الانفعالي مع الغضب والاكتئاب.

دراسة "Riviera" (2007) "رفيرا": بعنوان "عمليات التوافق المهني للمدراء المغتربين" دراسة استطلاعية في أمريكا اللاتينية.

هدفت الدراسة إلى التحقق من مدى وجود التوافق المهني لدى المدراء المغتربين وغير المغتربين في أمريكا اللاتينية، وتكونت عينة الدراسة من (8) مدراء من فرنسا و(2) إناث و(6) ذكور و(7) من المتزوجات في خمسة فروع فرعيين في المجال التجاري، ثلاثة فروع صناعية في كل من الأرجنتين، البرازيل، الشيلي، كولومبيا، المكسيك) واستخدام استبيان من إعداد الباحث، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-اعتماد المدرسين المغتربين على الكفاءة التقنية ودورها الإيجابي في عملية التوافق المهني أكثر من المدرسين المحليين.

-المدراء المغتربين يعتمدون في توافقتهم المهني على العلاقات الشخصية الناجحة مع المرؤوسين، العملاء والزملاء، مع جميع الموظفين في الفروع الأخرى.

-علّة تسامح المدراء المغتربين على المدراء المحليين تجاه الاختلافات في أسلوب الحياة والاندماج مع ثقافة البلد المضيف باعتباره أحد العوامل الحاسمة للعمل على عملية التوافق، مثل: الدورة التقديرية كما أكدت الدراسة على أهمية العوامل البيئية في عمليات التوافق المهني، مثل انخفاض أسعار السوق والحالة الاجتماعية والاقتصادية غير المستقرة (بن غريال سعيدة، 2014، ص31).

دراسة "فيرايه وآخرون" (2014): بعنوان "تقييم التوافق المهني بين مدرسي المدرسة الثانوية وأثره على المتغيرات السكانية المنتقاة".

هدفت الدراسة إلى تقييم التوافق المهني بين مدرسي المدارس الثانوية، وأثرها على الرضا المهني، وهدفت إلى معرفة أثر الجنس، مستوى الدخل، نوع المدرسة على التوافق المهني.

طبقت الدراسة على (1536) معلم ثانوي يعملون في المدارس الحكومية والخاصة، تم اختيارهم عشوائياً من ولاية "كارناتاكا"، طبقت الدراسة مقياس التوافق المهني والرضا عن العمل ، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

-يوجد علاقة طردية بين التوافق المهني والرضا عن العمل.

-الأساتذة الذكور أكثر توافقاً ورضاً في العمل من الأساتذة الإناث.

-الأساتذة الذين يعملون في المدارس الحكومية سجلوا مستويات أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المدارس الخاصة.

-الأساتذة الذين يعملون في المناطق الريفية سجلوا مستويات أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المناطق الحضرية.

## 8-التعقيب عن الدراسات السابقة:

معظم الدراسات المذكورة اتفقت على أن ظاهرة الأخطار النفسية الاجتماعية تنشأ بسبب العوامل الآتية: (العنف النفسي، سوء التوافق المهني، عدم الرضا في العمل، الضغط المهني، القلق، عبء العمل، الاحتراق الوظيفي...إلخ)، وهذا توصلت إليه العديد من الدراسات التي تناولت العنف النفسي مثل: دراسة (أيت وراس ليلة، 2015) بحيث توصلت إلى أن مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي، يتعرضون للعنف النفسي في العمل، وهذا تقريبا كل يوم من طرف المسؤولين، ودراسة (Viaux et al, 2007) بحيث توصلت نتائجها إلى أن كل السلوكيات العدائية التي تحدث في العمل كالانتقادات، قطع كل وسيلة اتصال على الضحية، خلق جو غير اجتماعي، قطع العلاقات والعزل المهني، الذي يؤدي بالعامل إلى ترك العمل وإقصائه.

كما توصلت الدراسات التي تناولت الاحتراق الوظيفي مثل دراسة (حلي مصطفى، 2017) بحيث توصلت نتائجها أن الممرضين يعانون من مستوى مرتفع من الاحتراق الوظيفي، وأظهرت نتائجها أيضا أن لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي وفقا لمتغير الجنس، وإنما توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الاحتراق الوظيفي لدى أفراد العينة وفقا لمتغير السن، ودراسة (معروف محمد، 2013) التي كشفت نتائجها أن عدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي والدرجة لإستراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي، أما دراسة (Butler.K, Constantine, 2005) توصلت نتائجها إلى وجود مستوى مرتفع للاحتراق الوظيفي لدى الممرضين والذي يؤدي إلى نقص في الإنجاز والاستنزاف العاطفي وتبلد المشاعر.

كما توصلت الدراسات التي تناولت الضغوط المهنية مثل دراسة (شحام عبد الحميد، 2007) فقد توصلت نتائجها إلى وجود علاقة بين الضغط المهني والمصادر العلائقية للضغط المهني، مما يؤدي إلى مستويات شديدة له، لذا كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكويوماتية موجبا، أما دراسة (معلوم ليلي، 2015) بحيث تولت نتائجها أن وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الضغط المهني وظهور الاحتراق الوظيفي لدى عينة من الصحفيين في المجال السمعي والمجال الكتابي.

أما بالنسبة للدراسات التي تناولت التوافق المهني مثل: دراسة (مكناسي محمد، 2007)، ودراسة (بن غريال سعيدة، 2007)، ودراسة (سعيد محمد المهنا، 2002)، دراسة (خالد المسعري، 1995)، ودراسة

(ماهر عطوة الشافعي، 2002)، ودراسة (جودوين، 2003)، ودراسة (فيرايه وآخرون، 2014) فقد توصلت إلى تحديد العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني وبين المتغيرات الأخرى حسب متغير الجنس والخبرة. أما دراسة (Riviera, 2007) توصلت نتائجها إلى التحقق من مدى وجود التوافق المهني لدى المدراء المغتربين وغير المغتربين.

### ➤ من حيث الموضوع:

تباينت الدراسات السابقة حول مضمون موضوعاتها التي تناولتها فمنها دراسات تناولت العنف النفسي وعلاقته بعدة متغيرات كدراسة (أيت وراس ليلة، 2015) ودراسة (Viaux et bernard, 2007)، ودراسات أخرى تناولت مستويات الاحتراق الوظيفي ولإستراتيجيات التعامل مع الاحتراق الوظيفي كدراسة (حلي مصطفى، 2017) ودراسة (معروف محمد، 2013)، ودراسات تناولت الضغوط المهنية وعلاقتها بمتغيرات أخرى كدراسة (شحام عبد الحميد، 2007)، ودراسة (معلوم ليلي، 2015).

### 8-1-التعقيب عن الدراسات المتعلقة الأخطار النفسية الإجتماعية:

#### ➤ من حيث المنهج:

نلاحظ من خلال عرضنا للدراسات المشابهة لدراستنا اتفقت جلّ الدراسات على نوع المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي وهو ما يتفق مع دراستنا الحالية.

#### ➤ من حيث العينة:

اتفقت كل من الدراسات العربية والأجنبية على استخدام العينة لكن كل حسب موضوع دراسته وما يتطلبه من أفراد العينة كدراسة (معلوم ليلي، 2015) والتي كانت عينتها مكونة من (100) صحفي، أما دراسة (معروف محمد، 2013) فكانت عينتها مكونة من (305) أستاذا منها (171) ذكورا، و(134) إناثا موزع على 11 ثانوية.

#### ➤ من حيث الأهمية:

لقد اختلفت الدراسات في الهدف الذي تصبوا إليه كدراسة (العتبي آدم غازي، 1997) التي هدفت إلى تحديد العلاقة بين ضغوط العمل والاضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي، ودراسة (Mognavita et heponien, 2012) التي هدفت إلى تحديد مدى انتشار العنف البدني وغير البدني في المؤسسات العمومية الصحية الإيطالية.

### ➤ من حيث النتائج:

ركزت مختلف الدراسات السابقة على الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بمتغيرات مختلفة، أما دراستنا الحالية نتطرق إلى دراسة الأخطار النفسية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية (ENIEM).

### 8-2-التعقيب عن الدراسات المتعلقة بالتوافق المهني:

#### ➤ من حيث الموضوع:

لقد تباينت الدراسات حول موضوعاتها فدراسة (سعيد محمد المهنا، 2002) عالجت الموضوع من خلال العلاقة التي تربط التوافق المهني والدافعية للإنجاز، أما دراسة (مكناسي محمد، 2007) عالجت التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل.

#### ➤ من حيث المنهج:

نلاحظ من خلال عرضنا للدراسات المشابهة لدراستنا اتفقت جلّ الدراسات على نوع المنهج المستخدم ألا وهو المنهج الوصفي وهو ما يتفق مع دراستنا الحالية.

#### ➤ من حيث العينة:

اتفقت كل من الدراسات العربية والأجنبية على استخدام العينة لكن كل حسب موضوع دراسته وما يتطلبه من أفراد العينة كدراسة (جودوين، 2003) حيث كانت العينة تتكون من (931) شابا في الولايات المتحدة الأمريكية، ودراسة (سعيد محمد المهنا، 2002) فكانت العينة مكونة من (225) موظفا بمطار الملك خالد الدولي.

## ➤ من حيث الأدوات:

أما بالنسبة للأدوات فإن الأدوات التي اتقنت عليها كل الدراسات هي الإستبانة لقياس مستوى التوافق المهني لأفراد العينة، وهو ما سنفعله في دراستنا أيضا.

## ➤ من حيث الأهمية:

اختلفت أهداف الدراسات كدراسة (Riviera, 2007) هدفت إلى التحقق من مدى وجود التوافق المهني لدى المدراء المغتربين وغير المغتربين، ودراسة (بن غربال سعيدة، 2014) أدت هذه الدراسة إلى الكشف عن العلاقة بين الذكاء العاطفي والتوافق المهني.

## ➤ من حيث النتائج:

أوضحت نتائج مختلف الدراسات على وجود اختلاف في مستويات التوافق المهني من خلال الجنس، الخبرة، المؤهل العلمي، كنتائج دراسة (فيرايه وآخرون، 2014) التي تؤكد أن الأساتذة الذكور أكثر توافقا ورضا في العمل من الأساتذة الإناث، والأساتذة الذين يعملون في المناطق الريفية سجلوا مستويات أعلى من التوافق والرضا المهني من الأساتذة الذين يعملون في المناطق الحضرية.

فالدراسات السابقة أفادتنا في الإلمام بمتغيرات الموضوع، وكذلك تمكننا من معرفة أهم الأساليب التي جمعوا بها البيانات كالاستبيان والمقاييس، كما أفادت أيضا في تصميم الاستبيان، بالإضافة أننا سنستعين بها في تحليل النتائج في آخر البحث.

## الفصل الثاني: الأخطار النفسية الاجتماعية

تمهيد

- 1-تعريف الأخطار.
  - 2-تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية.
  - 3-نبذة تاريخية عن ظهور الأخطار النفسية الاجتماعية.
  - 4-مسببات الأخطار النفسية الاجتماعية.
  - 5-عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية.
  - 6-تحديد الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب مختلف الاتجاهات السلوكية.
  - 7-أهم الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب الدراسة الحالية.
  - 8-آثار الأخطار النفسية الاجتماعية.
  - 9-الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية.
- خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

تعتبر المخاطر النفسية الاجتماعية من بين المخاطر المهنية، وهي ناتجة عن العوامل التنظيمية والعلائقية، والتي يمكن أن تتفاعل مع الوظيفة العقلية، وهي مخاطر تهدد الصحة العقلية، الجسمية والاجتماعية للعامل، والمتمثلة في العنف النفسي والضغط المهنية والاحتراق الوظيفي...، وتتميز بوجود أجال وفاصل زمني بين العامل الضاغظ، وظهور الأعراض.

ونظرا لأهمية هذا المتغير سنتطرق إلى الأخطار النفسية الاجتماعية وذلك من خلال الإشارة لتعريف الأخطار وكذا تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية، والوقوف على التطور التاريخي لها، ومسبباته وعوامله، مع ذكر أهم الأخطار النفسية الاجتماعية، ومن ثم الوصول إلى آثاره وكيفية الوقاية منها.

**1-تعريف الأخطار:****1-1-التعريف اللغوي:**

المخاطر في اللغة مشتقة من (خ ط ر)، وهذه الحروف أصلان لمعنيين، أحدهما: القدر والمكانة، والثاني: اضطراب الحركة، فيها، منها:

-ارتفاع القدر والمكانة والشرف والمنزلة، يقال: رجل خطير، أي: له قدر، وأمر خطير، أي: رفيع، ومنه قوله صلى الله عليه وسلم في الحديث: "ألا مشمرٌ للجنة؟"، أي: لا مثل لها.

-الإشراف على الهلاك، يقال: خاطر بنفسه يخاطر، وخاطر بقومه كذلك إذا أشفاها بها وبهم على خطر، أي: على شفا هلك أو نيل مُلك، وقد جاء في الحديث "... إلا رجل خرج يخاطر بنفسه وماله"، أي: يقيها في الهلكة بالجهاد (عبد الكريم قندوز، 2018، ص22).

وحسب قاموس "Larousse" فإن: كلمة خطر اسم مذكر، بمعنى ضرر، مساوئ محتملة، خلل احتمال حدوث كارثة: التأمين عن جميع الأخطار، تحمل المسؤولية عن جميع هذه الأخطار والأضرار، في الخطر الذي نتعرض إليه (Larousse, 2008, p101)

في حين عرف قاموس "Robert" كلمة الأخطار (Risques) "أنها تعبر عن خطر محتمل أكثر أو أقل قابلية للتنبؤ" (Lerouge, 2009, p135).

**1-2-التعريف الإصطلاحي:**

تعد الأخطار مفهوماً واسعاً ذات أهمية في العديد من المجالات العلمية، غير أنه لا يوجد اتفاق في الآراء بشأن كيفية تعريفها وتفسيرها وذلك راجع إلى اختلاف الاتجاهات والتخصصات العلمية للباحثين وفي هذا الصدد نقدم مجموعة من التعريفات منها:

عرف (Lawrence, 1976) الأخطار أنها: "عبارة عن مقياس الاحتمال ووزن العواقب غير المرغوب فيها". وعرفها كل من (Wilson & Crouch, 1982) على أنها: "النتائج عن الاحتمال والشدة". كما عرفتها (Rosa, 1998) أنها: "حالة أو حدث يتم فيه استخدام شيء ذي قيمة إنسانية وتكون النتيجة

غير مؤكدة". ويرى كل من (Kumamoto & Henley, 1996) أنها مزيج من خمسة بدائل تتمثل في النتيجة، الاحتمال المعنى، السيناريو السببي والفئة المتضررة. أما (Campbell, 2005) يرى أنها: "تماثل الأضرار المتوقعة"، واعتبرها كل من (Aven & Renn, 2009) أنها: "عبارة عن عدم اليقين وشدة الأحداث والعواقب لأي نشاط يتعلق بشيء يقدره الإنسان" (بوتوته لامية، 2020/2019، ص46).

في حين اعتبرها كل من "Kouabenan Hermand" و "Sastre" أنها: عبارة عن إمكانية أن حدث ما أو وضعية ما لها نتائج سلبية في ظروف مهنية معينة، حيث يشمل الخطر مكونين أساسيين يتمثلان في إمكانية الظهور من جهة وخطورة هذه النتائج من جهة أخرى" (بوتوته لامية، نفس المرجع، ص47).

نستنتج من خلال التعريفات سابقة الذكر أن مفهوم الخطر هو الحالة المعنوية التي تلازم الأشخاص عند اتخاذهم القرارات أثناء حياتهم اليومية، مما يترتب عليه حالة الشك أو الخوف أو عدم التأكد من نتائج تلك القرارات، والتي تتوقف على احتمال وحجم الخسارة المتوقعة من حادث طارئ.

## 2-تعريف الأخطار النفسية الاجتماعية:

قد تعددت التعريفات المقدمة للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل وذلك حسب تخصص واتجاه الباحثين حيث نستعرض فيما يلي بعض منها:

عرفت الأخطار النفسية الاجتماعية على أنها: "جميع الضغوطات التي يمكن أن يتعرض إليها الشخص، ويكون لها تأثير على وضعيته في العمل، بينما اعتبرها البعض مجموع الوضعيات التي لها تأثير سلبي على حياة الشخص أو صحته النفسية في مجال العمل مثل عدم الشعور بالارتياح، فقدان تقدير الذات، التوتر، الإدمان الانهيار، الانتحار، التحرش العنف، التمييز" (سكيل رقية، 2016/2015، ص180).

وحسب الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل فالمخاطر النفسية الاجتماعية: "هي من أكثر المخاطر صعوبة في التحكم مقارنة بالأخطار المهنية الأخرى. وتؤثر سلبا على صحة العمال، وعلى المؤسسة" (أوبراهم لويزة، بوظيفة حمو، 2020، ص212).

وتعرف أيضا بأنها: "احتمال أن واحدا أو أكثر من العمال يعانون من أمراض نفسية والتي يمكن أيضا أن تكون مصحوبة بأضرار مادية بسبب التعرض لحالة عمل خطير، هذه الحالة يمكن أن تعود إلى تنظيم العمل، ظروف العمل وظروف حياة العمل ومحتوى العمل والعلاقات" (قرينعي، 2018، ص 38).

وعرف كل من (Cox & Griffiths, 2005) أن: "الأخطار النفسية الاجتماعية تتعلق بجوانب تصميم وإدارة العمل والسياقات الاجتماعية والتنظيمية المسببة لضرر نفسي أو بدني". وعرفها (Bertrand, 2007) أنها: "تغطي الأخطار المهنية التي تؤثر على السلامة الجسدية والصحة النفسية للعاملين مثل الضغط، التحرش المعنوي والعنف حيث يمكن أن تؤدي بدورها إلى أمراض مهنية مثل الإكتئاب الأمراض النفسية الجسمية واضطرابات النوم". ويرى كل من (Lefebvre & Poirot, 2011) أنها: "تعتبر عن الخطر الذي يضعه سياق العمل على الصحة النفسية للعامل، ومن دوام وتزامن هذا الوضع الخطر تظهر مجموعة من الاضطرابات كالقلق، الاكتئاب الضغط النفسي وغيرها" (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص48).

وعرفها (Haubold) قائلا: "أن الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل تعبر عن مصطلح التوتر البشري الملاحظ في منظمات العمل" (Haubold, 2008, p19).

يظهر من خلال تعريف (Pichon, 2015) أنها: "عبارة عن مجموعة من الأخطار المؤثرة على السلامة الجسدية والصحة النفسية للموظفين داخل بيئتهم المهنية حيث يمكن أن تتخذ هذه الأخطار أشكال مختلفة مثل الضغط الاحتراق صراع أسرة عمل انعدام الأمن المهني"، كما يظهر من خلال تعريف المعهد الوطني للبحث والأمن بفرنسا" (INRS, 2015, p16).

كما يعرف الخطر النفسي الاجتماعي على أنه: 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 والأمراض العقلية والنفسية والجسمية وتتعلق بهذه الأخطار مسائل الضغط الوظيفي والعنف في مكان العمل والتي ينفق عالميا على أنها من أكبر التحديات التي تواجه

السلامة والصحة الوظيفيتين (الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل على الموقع : [www.En-Osha.org](http://www.En-Osha.org)).

نستنتج مما سبق الذكر من تعريفات أن الأخطار النفسية الاجتماعية عبارة عن التعرض المجموعة من العوامل التي تسبب الأضرار في صحة الفرد بما فيها الجسدية أو النفسية أو الاجتماعية حيث يمكن أن تنشأ من عوامل تنظيمية أي العمل أو عوامل شخصية أي خارج العمل أو عوامل علائقية تشمل ضعف التواصل والعلاقات الشخصية في البيئة المهنية.

### 3- التطور التاريخي لمفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية:

يعتبر مفهوم الأخطار النفسية الاجتماعية Risques Psychosociaux المرمز (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 حديثاً بل شهد تطوراً كبيراً عبر فترات من الزمن نظراً 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 والطلب 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 القرن العشرين فقط، واستعمل مفهوم الضغط ليعبر على الإجهاد إلى مسبباته (القوة الضغط، الثقل) التي تنتج تشوهاً أو توتراً للمادة إلى مدى يطول أو يقصر، مما يفسر الانتقال من المفهوم الطبيعي إلى المفهوم الطبي النفسي. ومن المهتمين بمفهوم الضغط "هانس سيلبي" (Hans Selye) الذي اهتم بالأعراض العامة للمرض التي تسببها مختلف العوامل المؤذية، حيث نشر مقالاته في عام (1936) 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 الجسم 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 تؤدي إلى حدوث الأخطاء والحوادث. وقد ظهرت عبارة "المخاطر النفسية والاجتماعية في العمل" (RPS).

"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-osh) التي تعمل على إقامة حملات في هذا المجال و إصدار نشرات وكتب الهدف منها إرشاد ومساعدة أصحاب العمل والمديرين والعمال المعالجة الأخطار النفسية الاجتماعية وخلق بيئة عمل صحية، وما يبرز 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، 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 ونفقات 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 العلاج للإجراءات الإدارية المتعلقة بعواقب RPS وعلى نطاق أوسع تدهور صورة الشركة تكلفتها الإعلامية" (قريني، مرجع سبق ذكره، ص 39-41).

#### 4- مسببات الأخطار النفسية الاجتماعية:

تتواجد الأخطار النفسية الاجتماعية في جميع ميادين النشاط لكن قطاع الخدمات هو أكثر عرضة لها من القطاع الصناعي، ولها أهميتها سواء بالنسبة للعامل أو المؤسسة.

والعوامل المسببة لهذه الأخطار عديدة ومتعددة ولا يمكن حصرها؛ كتنظيم العمل وظروفه وسائله والعلاقات بين العامل وزملائه ورئيسه في العمل، ورب العمل، لاسيما نظرا لذاك التأثير الذي لا يمكن إنكاره بين الحياة المهنية والحياة الشخصية للعامل. ولهذا فمعالجتها تحتاج لمقاربة شخصية شاملة حول حياة العامل، سواء من حيث محيطه المهنية، وعلاقاته الاجتماعية، وحالته النفسية... (سكيل رقية، مرجع سبق ذكره، ص 183).

وهي تشكل جزءا من أهم الأخطار التي يتعرض لها الإنسان في هذا العصر، وقد زاد من عدد وخطورة حوادث العمل والأمراض المهنية استعمال عدة مواد كيميائية تنوع نشاطات المؤسسات... وإن كان البعض من هذه الأخطار هينا وبدون نتائج، فإن عددا منها لا يستهان به ويعد خطيرا ومميتا، وله آثار ليس فقط على النظام المالي، وإنما على النظام الاجتماعي والنفسي، إذ تعتبر بداية تكاليفها غير إنتاجية تخل بالحياة الاقتصادية والاجتماعية والنفسية، وبالأخرى غير مقبولة إذا علمنا أنه تنتج عنها عدة وضعيات لا يمكن القضاء عليها (Nichan margossian, 2003, p311).

إذ تتسبب هذه المخاطر في حوادث عمل كثيرة، وكذا أمراض مهنية خطيرة جدا، الأمر الذي أثقل كاهل المؤسسات الصناعية، وهذا نتيجة التعويضات التي تقدمها للعمال ناهيك عن ساعات العمل الضائعة، وبالتالي تدني الإنتاجية، وفقدانها لكفاءة العامل التي تدهورت بفعل حادث العمل أو المرض المهني (أبراهم لويزة، بوظيفة حمو، مرجع سبق ذكره، ص 212).

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن الأخطار النفسية الاجتماعية هي مجموع الأخطار التي تهدد السلامة النفسية والاستقرار الاجتماعي للعامل، وتنتج عن عوامل عدة، تتعلق بالعامل أو رب العمل، أو محيط العمل، وتؤثر على أداءه في العمل، وعلى صحته، ومن ثمة إنتاجية المؤسسة عموما.

## 5-عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل:

قبل التطرق إلى تحديد أهم عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية التي قد يتعرض لها العامل في البيئة المهنية سنتطرق أولاً إلى تعريف مفهوم العوامل النفسية الاجتماعية في العمل.

عرف (Martinez, 2008) العوامل النفسية الاجتماعية في العمل على أنها تشمل جوانب من تصميم وتنظيم وإدارة العمل وكذلك سياقهم الاجتماعي والبيئي الذي يمكن أن يتسبب في أضرار جسدية أو اجتماعية أو نفسية للعمال، وعرفها كل من (Tab & livares, 2009) أنها عبارة عن الظروف الموجودة في حالة العمل والتي ترتبط ارتباطاً مباشراً بتنظيم العمل ومحتواه وأداء المهمة التي تحدث مع القدرة على التأثير إيجابياً أو سلباً على تطور العمل والصحة الجسدية والنفسية الاجتماعية للعامل. فقد وصفها كل من (Samra, Gilbert hain & Bilsker, 2012) أنها مجموعة من العناصر التي تؤثر على الاستجابة النفسية للعمال في عملهم وظروف العمل والذي يمكن أن يسبب مشاكل في الصحة النفسية، وتشمل هذه العوامل كيفية تنفيذ العمل من حيث الأوقات المحددة، عبء العمل، أساليب العمل والسياق الذي يحدث فيه العلاقات والتفاعل مع المسؤول الهرمي وزملاء العمل والعملاء، في حين أعتبرها كل من (Green, Physio, 2015) أنها "تربط النطاق الفردي للعامل بمتطلبات محيط عمله فهي تشمل الاتصالات الاجتماعية أثناء العمل" (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص54).

نستنتج من خلال التعريفات سابقة الذكر أن العوامل النفسية الاجتماعية في العمل ترجع إلى التفاعل بين كل من بيئة العمل محتوى العمل، ظروف المنظمة والعمال من حيث القدرات الرغبات الثقافة، الخبرة الذاتية مع الأخذ بعين الاعتبار أنها يمكن أن تؤثر على الصحة، الأداء في العمل، الرضا في العمل، بالتالي فإن التوازن الأمثل بين العوامل الإنسانية والظروف المهنية يمكن أن يخلق حالة نفسية اجتماعية في وضعيات العمل والتي لها تأثير إيجابي على الصحة، في حين يشير التفاعل السلبي بين الظروف المهنية والعوامل الإنسانية إلى وجود اضطرابات انفعالية مشاكل سلوكية مما يؤدي إلى تشكل عوامل أخطار نفسية اجتماعية وجسدية متوقعة في صحة العامل.

على هذا الأساس فإن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها العامل في بيئته المهنية متعددة فمنها ما قد يرتبط بالعمل أو العامل نفسه أو حتى البيئة التنظيمية، بالتالي سنتطرق فيما يلي لعرض بعض التعاريف المرتبطة بها.

حددت منظمة العمل الدولية (ILO, 1986) عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل على أنها التفاعلات بين المحتوى والتنظيم وإدارة العمل والظروف البيئية من جانب ووظائف واحتياجات العمال من جانب آخر ، فقد تمارس هذه التفاعلات تأثيرا ضارا على صحة العمال من خلال إدراكهم وتجربتهم. كما حددت الوكالة الأوروبية للسلامة والصحة في العمل عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل بأنها جوانب تصميم وتنظيم وتوجيه العمل وبيئتها الاجتماعية بمعنى نطاق وصلاحيات صاحب العمل التي يمكن أن تسبب الخطر النفسي الاجتماعي والجسدي لصحة العمال.

تشير عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب كل من (Vézina, Bourbonnais, 2006) إلى جميع العوامل التنظيمية والعلاقات ما بين الأفراد التي قد يكون لها أثر حاسما على الصحة، فالتصنيفات العديدة للأخطار النفسية الاجتماعية في العمل تعين عددا ضخما من العوامل التي تسمح بتوثيق الطبيعة المجهدة لحالة العمل وتشمل هذه العوامل الرقابة من خلال الاستقلالية المشاركة استخدام وتطوير المهارات، عبء العمل من خلال الكمية التعقد، ارغامات الوقت، الأدوار من خلال الصراع والغموض، العلاقات مع الآخرين من خلال الدعم الاجتماعي، التحرش، الاعتراف والمسار المهني من خلال الترقية عدم الاستقرار والمناخ أو الثقافة التنظيمية من خلال الاتصال التسلسل الهرمي، العدل، تفاعل عمل/ الحياة الشخصية.

وذكر كل من (Richor, Sport, 2014) أن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل تتضمن كل الجوانب المتعلقة بالحياة المهنية، مما قد يؤدي إلى تدهور كل من الأداء، الدافعية الرضا في العمل مع تعريض الصحة الجسدية والنفسية للموظفين للخطر، كما قد تنتج عنها ارغامات متعلقة بإتمام المهام تنظيم العمل والعلاقات الاجتماعية. ومن أهم هذه العوامل الضغط، تدخل في صنع قرار ضعيف، ضيق الوقت، التنوع في العمل، العمل الزائد أو على النقيض، نقص استخدام قدرات الفرد، انعدام الأمن في العمل، غياب الدعم الاجتماعي من طرف المسؤولين أو الزملاء (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص ص56-57).

نستنتج من خلال التعريفات سابقة الذكر أن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل متعددة ومرتبطة بالعامل أو بالعمل نفسه، أو بالبيئة المهنية وتتحصر في كل من الجوانب المحيطة بالحياة في البيئة المهنية والتي تؤدي إلى تعريض صحة العامل النفسية والاجتماعية للخطر.

### 6- 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.

#### 6-1- وجهة نظر علماء الأوبئة والأوبئة النفسانية:

تحدث علماء الأوبئة عن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل وأشاروا في ذلك إلى 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 & Theorell, 1994) و (Karasek, 1979). ونموذج توازن - مكافأة - التعويض لـ (Siegrist, 1996)، نموذج العدالة التنظيمية لـ (Greenberg Moorman, 1991) والتي تهدف بدورها إلى وصف تنظيم العمل حسب وجهة نظر العامل.

يتم تقييم الصحة البدنية حسب هذا الاتجاه من خلال البقاء على قيد الحياة ودراسة أسباب الوفاة ووجود أو عدم وجود الأمراض المقررة بطرق مختلفة مثل الاستبيانات متابعة رعاية صحية والعلامات البيولوجية عند وجودها، فقد 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 الإصدار العاشر من التصنيف الدولي للأمراض (CIM-version 10) أو في الدليل التشخيصي والإحصائي الرابع الذي يستخدمه البحث في الطب النفسي (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص49).

## 6-2- وجهة نظر الإرغونوميا:

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

تعتبر ارغونوميا التحليلية تيار شائع في العالم "الأنكلوساكسوني" 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 إجراءها في المختبر وكثيرا ما تستخدم التكميم فمجال الميزات المدروسة واسع جدا لا سيما في حالة مدرسة المكونات البشرية (العوامل البشرية) ومع ذلك فإن إطلاق تسمية الأخطار النفسية الاجتماعية كان قليل التحقيق من خلال هذا الاتجاه.

أما فما يخص إرغونوميا النشاط فقد أشار كل من (Guérin & al, 1997) ; (Laville, 1986) إلى أنها شائعة في الدول الفرانكفونية حيث تصرّ 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 كمثل وفاعل في اتخاذ مبادرات أثناء القيام بنشاطه وذلك من أجل محاولة التوفيق بين الأهداف المحددة والأهداف الخاصة به والتي تبين بأن العمل الفعلي مختلف عن العمل المحدد. كما أشارت إلى أن المشاكل لا

ينبغي اعتبارها فقط مصطلح تعرض الشخص لعامل ما، إنما بمفهوم إمكانية ضبط مجموعة من العوامل التي تميز الحالة 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 (Petit, 2006) ; (Daniellou & Béguin, 2004) 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 (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص 51).

### 6-3- 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 (Ligeron, 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, 1956) (Laborit, 1979) أو بشكل أكثر تحديدا النموذج المعرفي ل (Lazarus & Folkman, 1984) الذي يؤكد على المقارنة بين الفرد من التهديد والموارد المتاحة له لمواجهةها، 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 (Logeron, 2008) إلى أن علماء النفس والأطباء النفسيين الذين يدافعون عن هذا الاتجاه يقيمون الأخطار النفسية الاجتماعية كميا للتحكم بشكل أفضل في الإجراءات التصحيحية، في حين أن علم النفس الديناميكي في العمل المستوحاة من التحليل النفسي تستخدم مفهوما منافسا لمفهوم

الضغط وهو المعاناة في العمل الذي يشير بشكل عام إلى تجربة نفسية غير سارة في العمل. فننادرا ما يستخدم مصطلح الأخطار النفسية الاجتماعية نظرا لأن 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) أن النقاط الشائعة بين هذه الأساليب 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, 2008)، على التحرش الأخلاقي التي توصلت نتائجها إلى أن التحرش الأخلاقي يبدو منتشرا نسبيا في مكان العمل (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص53).

#### 6-4- من 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 انطلاقا من أصل المشكل في الصحة الملاحظة لدى العمال ومن أبرز مهامه اليقظة والتنبه 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 دورا أساسيا 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 (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص54).

### 6-5- من وجهة نظر علم الاجتماع:

بشكل عام تشمل الدراسات الاجتماعية مراقبة الأخطار النفسية الاجتماعية في سياق أوسع يسمح بفهم أفضل لعواقبها أو أصلها وقد ذكر (Baudelot & al, 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 (Burchell & al, 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 (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص55).

نستنتج مما سبق الذكر فيما يخص الأخطار النفسية الاجتماعية حسب مختلف وجهات نظر الاتجاهات السلوكية المذكورة سابقا أنها تمنح مكانة متميزة لتنظيم العمل وأقل إجماعا على الجوانب الاجتماعية والاقتصادية الأخرى للعمل ويعتبرون أنه من الملائم دراسة هذه الجوانب الاجتماعية للعمل على وجه الخصوص وتأثيرها على نفسية الأفراد حتى لو تمكنا من التفاعل مع الظروف المادية للعمل وعلى العكس من ذلك تنظر مختلف التخصصات في كل من آثار الجوانب الاجتماعية للعمل على الصحة النفسية وأشكال الصحة الأخرى.

### 7- أهم الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل حسب الدراسة الحالية:

لتحديد أهم الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها العامل أشرنا إلى أن الأخطار النفسية الاجتماعية تتحدد وفق مجموعة من العوامل المسببة للأخطار والمتمثلة في العنف النفسي والاحتراق النفسي والضغط المهني، والتي سنتطرق لها في ما يلي:

## 7-1- الأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالعنف النفسي:

قبل التطرق إلى تحديد أهم الأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالعنف النفسي سوف نلقي نظرة عامة عن مفهوم العنف النفسي.

يعرف العنف النفسي في العمل حسب العالم السويدي (Laymann, 1996) على أنه سيرورة غير منتهية ومستمرة من السلوكات العدائية التي تصدر من شخص أو عدة أشخاص اتجاه شخص اقل سلطة.

وتعرفه الباحثة الفرنسية (Hirigoyon, 1998) على أنه كل سلوك أو فعل تعسفي يظهر عن طريق الأقوال أو السلوكات أو الإيماءات أو الأفعال، أو الكتابات الذي من شأنه الإضرار بالأشخاص أو لمس بحقوقه أو بكرامته أو بصحته الجسدية والنفسية، أو تعريض مكان عمله إلى الخطر.

ويعرف كذلك (Brun, 2004) العنف النفسي على انه كل تصرف مؤذي جارح، ويظهر إما عن طريق سلوكات كلمات أفعال أو إشارات متكررة وغير مرغوب بها والتي تمس بالكرامة والوحدة النفسية والجسمية للعامل التي تشكل له جو عمل سيء.

العنف النفسي في العمل حسب (Ben Brik, 2010) هو كل سلوك تعسفي إرادي متكرر في مكان العمل يظهر من خلال استعمال إشارات وألفاظ أو كلمات، وكذا العلاقات والتنظيم، والذي يعرض شخصا للخطر فيما يخص كفاءته المهنية وعمله وصحته وشخصه وحياته الخاصة، ويخرب أو يعكر جو العمل لدى الجماعة، كما يعتبر العنف النفسي في العمل سلوك منحرف وتعسف في استعمال السلطة، أو علف على الأرجح يمكن رؤيته ومستتر ليس له شكل وهو إرادة شعورية واعية، أو غير واعية للإساءة والتخريب والترهيب ويكون أقل وضوحا وصراحة.

ويعرف (السيلاوي، دس) العنف النفسي في العمل على انه سلوك إيجابي أو سلبي. متكرر من موظف، أو مكلف بخدمة عامة على موظف أو مكلف بخدمة عامة بقصد الإضرار به أو بحقوقه أو بكرامته أو تعريض صحته البدنية والنفسية للخطر، أو أي فعل، أو امتناع من شأنه الإضرار ببيئة العمل مما يولد حالة من الكراهية، أو الخوف، أو الفلق، أو الشعور بالاحتقار في بيئة الوظيفة.

من خلال ما سبق الذكر أن العنف النفسي في العمل هو سلوك عدائي مقصود، يصدر من مسؤول أو زميل قصد الإضرار بشخص أو عدة أشخاص، وتعرض صحته النفسية والجسمية للخطر. يكون عن طريق تهديدات ومضايقات تتسم بالتردد والديمومة.

### 7-1-1-1- قطع التواصل مع الآخرين:

يعرف التواصل على أنه: "عبارة عن التفاهم ما بين طرفين معينين كمنظامين أو كيانين أو شخصين، ويكون احد الطرفين مرسلًا في وقت معين، والطرف الآخر مستقبل في وقت آخر، ويحدث تفاعل إيجابي فيما بينهم، ويكون ذلك من خلال استعمال الحواس من قبل كل من المرسل والمستقبل على حد سواء، والذي ينبع من الرغبة الشديدة في التواصل" (شرين طقاظة، 2018، <https://mawdoo3.com>).

وللتواصل عدة معوقات منها قطع التواصل مع الآخرين الذي يحدث عن طريق سوء الفهم من الطرف الآخر بسبب عدم معرفتنا لتحديد أنماط التواصل مع الآخرين. فمثلا قد يكون هناك سوء فهم من الطرف الآخر إذا كنت تتحدث معه بنمط تواصل مختلف عليه، ومن أهم أسباب قطع التواصل هو عدم فهم العامل لكيفية التواصل مع الآخرين، كما يحدث سوء التواصل بسبب عدم المعرفة بأنماط التواصل، مثلاً: عندما يقوم شخص ما لم يخضع لدورات فنون التواصل الفردي أو مع الفريق، فإنه يفترض أنه يتعامل مع الطرف الآخر باستخدام نمط الاتصال الخاص به بدلاً من النظر في نمط الاتصال الخاص بالمستقبل (سامي الثوبتي 2023، <https://ae.linkedin.com/pulse>).

نستج مما سبق أن قطع التواصل مع الآخرين عبارة عن عنف نفسي تولدها بيئة العمل والتي تؤدي إلى الصراع بين العاملين، وكذلك تؤثر سلباً على سيرورة العمل، وكذا تساهم في التقليل من العلاقات الاجتماعية بين العمال.

### 7-1-2- السلوكيات العدائية:

يرى أنصار الاتجاه السلوكي أن العدوانية تعتبر متغيراً من متغيرات الشخصية، كما أنها نوع من الاستجابات المتتحية والسائدة، ووفقاً لهذا الاتجاه تلعب العادة دوراً أساسياً في العدوانية، ومن هنا تكون العدوانية هي عادة الهجوم وتتحدد قوة الاستجابات العدوانية في الاتجاه السلوكي وفق أربع متغيرات وهي: مسببات العدوان، تاريخ التعزيز، التدعيم الاجتماعي والمزاج.

كما يرى السلوكيون أيضا أن العدوان شأنه شأن أي سلوك يمكن اكتشافه ويمكن تعديله وفقا لقوانين التعلم ولذلك ركزت البحوث والدراسات السلوكية في دراستهم للعدوان على حقيقة يؤمنون بها وهي: أن السلوك برمته متعلم من البيئة ومن ثم فإن الخبرات المختلفة التي اكتسب منها شخص ما السلوك العدواني قد تم تدعيمها بما يعزز لدى الشخص ظهور الاستجابة العدوانية كلما تعرض للموقف المحبط (ناجي عبد العظيم سعيد مرشد، 2006، ص 27).

من خلال ما سبق يمكن القول أن السلوكيات العدوانية من بين الأخطار النفسية الاجتماعية التي تعتبر نتاج بيئة العمل و طبيعته، والذي يؤثر سلبا على نفسية الفرد وعلى المنظمة التي يعمل فيها، وذلك عن طريق اختلال توافقه المهني، وكذا كبت الكفاءات والمبادرات الفردية أثناء العمل، كما أن السلوكيات العدوانية تقلل من مستوى الأداء وبالتالي نقص الإنتاجية.

## 7-2- الأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالاحترق الوظيفي:

حظي موضوع الاحتراق باهتمام العديد الباحثين وتناولته العديد من الدراسات بالبحث بطرق متعددة، الأمر الذي أدى إلى ظهور تعاريف متنوعة للاحتراق تتسم بعدم الاتفاق على مفهوم واحد.

فالاحتراق الوظيفي عبارة عن احتراق الموارد الداخلية للفرد وعلى انخفاض طاقته وحيويته وقدرته الوظيفية، الناتجة عن جهد مستمر من قبل هذا الفرد لتحقيق هدف بعيد المثال في نطاق العمل وخاصة في مهن المساعدة، وفي (1985) أصبح مصطلح الاحتراق مثل عملية تطويرية (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص103).

كما عرفه على نفس المنوال (عكاشة، 1999) قائلا أن: "الاحتراق عبارة عن حالة من الاستنزاف الانفعالي نتيجة الاستنارة الزائدة عن حدّ الاحتمال، والناجمة عن عدم وجود أساليب تكيفية لدى الفرد لمواجهة الضغوط التي يتعرض لها مع زيادة شدتها ووقوعها النفسي الأليم عليه، كما يشير إلى التغيرات السلبية في علاقات الفرد واتجاهاته نحو الآخرين بسبب المتطلبات الانفعالية الزائدة عن حدّ الاحتمال" (عكاشة، 1999، ص92).

من خلال ما سبق فإن ظاهرة الاحتراق تعتبر مشكلة خطيرة جدا على صحة العمال والمنظمة ككل، فهي تؤثر على الصحة الجسدية والنفسية للعامل وهذا بدوره يؤثر على أدائه كما ونوعاً إذ يعتبر خطر نفسي اجتماعي على صحة الفرد بصفة عامة وصحة الممرض بصفة خاصة.

### 7-2-1-العلاقة مع الزملاء:

يعتمد النجاح في العمل وخاصة في الشركات على مجموعة من الأشخاص الذين يعملون سوية في سبيل تحقيق هدفٍ مشترك؛ لهذا من المهم أن يكون الشخص مدركاً لأهمية العمل الجماعي، ومتعاوناً مع زملائه في إدارة العمل، ويمكن إتباع العديد من الأمور التي تساعد على إظهار التعاون مع الآخرين؛ كمد يد المساعدة لمن يحتاجها، أو القيام بالمهام المفروضة على الزملاء أثناء أخذهم إجازة (سامي الثوبتي، 2023، <https://ae.linkedin.com/pulse>).

فيعد إنشاء علاقات إيجابية بين زملاء العمل من أهم العوامل التي تساهم في زيادة الإنتاجية والنشاط، بالإضافة إلى تحسين الروح المعنوية بشكل كبير، مما يزيد من قدرة الموظفين على حلّ المشكلات بكل سلاسة، والتصرف بحكمة في المواقف الصعبة، حيث إنّ التعامل مع زملاء العمل ليس بالأمر السهل، ولكنها إحدى المهارات القيّمة التي تستحق الإلتقان.

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أن العلاقة مع الزملاء تعد أحد العوامل المهمة لإنجاح أي عمل كان من تكوين علاقات إيجابية مع الزملاء وذلك من أجل رفع مستوى الأداء في العمل، والعكس صحيح فالعلاقات السلبية مع الزملاء تؤدي إلى رفع الخلافات وكثرة الانتقادات.

### 7-2-2-العلاقة مع المشرفين:

يرى عالم الإدارة الأمريكي "كينت لاينباك" أن العلاقة بين الرئيس والمرؤوس يجب أن لا تفقد جانبها الإنساني أبداً وإن كانت تركز على مصلحة العمل، حيث يجب أن تكون ركائزها الاهتمام والدعم للموظف، إنها أشبه بعلاقة المعلم بطلابه، أو مدرب فريق كرة القدم باللاعبين، فالقيادة بشكل عام أقرب لهذه الأنواع من العلاقة والتي لا تتطلب الصداقة بين الرئيس والمرؤوس ولكنها تتطلب علاقة الدعم والمؤازرة والاهتمام، فالمعلم مطالب بدعم الطالب والاهتمام به ودفعه للتطور والتقدم وتقييمه والوقوف على أخطائه في التعلم وكذلك الشيء نفسه مع مدرب كرة القدم، إنه يدفع اللاعبين

ليقدموا المزيد ولا يتوانى عن الضغط عليهم من أجل أن يحرزوا تقدماً ملموساً في مستواهم محفوفاً ذلك بالمحبة والاحترام والاهتمام (بشير الرشدي، 2023، <https://www.adwaalwatan.com/articles>).

منه يمكننا القول أن من بين الأخطار النفسية الاجتماعية نجد العلاقة مع المشرفين الذي يعتبر فيه الحفاظ على العلاقات القوية بين أرباب العمل والموظفين مفتاح نجاح للشركات في عالم الأعمال، ويشير الخبراء في هذا المجال إلى أنه إذا كانت هناك علاقة قوية بين الطرفين، فإن الموظفين يصبحون أكثر إنتاجية وأكثر كفاءة وأكثر ولاء، كما أن هذه العلاقة تسهم في تقليل الصراعات داخل الشركات.

### 7-3- الأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بالضغط المهني:

عرف كل من (Green & Physio) أن: "الضغط المهني عبارة عن الدرجة التي تضير إلى أن العمال لديهم تجربة في ضغط العمل مثل مستوى مرتفع من التعب، مستوى مرتفع من جهد الانفعالات مستوى مرتفع من الإحباط وضعف الانسجام ما بين العمل والحياة الخاصة" (Green & Physio, 2015, p2).

وفي هذا الصدد ذكر كل من (Malach & Leller, 2011); (Lafebie & Poirot, 2011) أن له عواقب مهمة على صحة العمال، ويمكن اعتبار الضغط مثل سبب ونتيجة للأخطار النفسية التي يتكبدها العامل، وفي هذا السياق اعتبره كل من (Ligeon & Nasse, 2008) أنه الخطر النفسي اجتماعي الأول، في حين يرى (Salongro, 2005) أن الضغط لا يعتبر مجرد ضغط عمل، بل هو عرض لحالة عدم التوافق بين الأشخاص في مواجهة متطلبات الوضع الذي قد يؤدي في النهاية إلى مشاكل صحية. (بوتوته لامية، مرجع سبق ذكره، ص100).

نستنتج من التعريفات السابقة الذكر أن الضغط عبارة عن حالة يتعرض لها الفرد بصفة عامة والمعرض بصفة خاصة وذلك نتيجة لسوء توافقه مع بيئة العمل ومع تعرضه للمثيرات ذاتية وبيئية تفوق طاقته التكيفية، ينتج عنها مجموعة من الآثار النفسية والفسولوجية والسلوكية.

## 7-3-1- غموض الدور:

يرجع غموض الدور حسب (Assiss, 2011) إلى عدم وجود الوضوح وعدم اليقين بالتوقعات فيما يتعلق بأساليب العمل وإعطاء الأولوية للمهام على مستوى الاستقلالية والمسؤولية التي يجب تحملها غير أن وجود الكثير من مصادر الارتباك قد يؤثر على مشاعر الكفاءة والإنجاز والرضا الوظيفي كما أن غموض الأدوار يمكن أيضا أن يعزز العبء في العمل.

كم يعرف غموض الدور على أنه تصور لعدم وجود معلومات واضحة وموجزة ومتسقة حول التوقعات المرتبطة بموقف الفرد لا سيما عندما يتعين على الفرد الاعتماد على الآخرين لأداء مهامهم والوفاء بمسؤولياتهم، حيث قدم العديد من الباحثين مزيدا من الإيضاح حول غموض الدور باعتباره مدى عدم وضوح أعضاء الفريق حول نطاق مسؤوليات دورهم السلوكيات المطلوبة للوفاء بمسؤوليات الدور، كيفية تقييمها من أجل أداء مسؤوليات دورها عواقب عدم الوفاء بمسؤوليات دورهم (مكناسي محمد، 2006، ص60).

تستنتج مما سبق أن غموض الدور يرتبط بوجود أو عدم وجود معلومات كافية حول الدور المكلف به، أو ضعف في جودة المعلومات، كما يمكن أن يشير الغموض في الدور إلى الشعور الشخصي لوجود المعلومات المناسبة لأداء الدور أو عدم ذلك بقدر ما يرغب في الحصول عليها.

## 7-3-2- عبء العمل:

يعتبر عبء العمل مصطلح معقد نوعا ما نظرا للداخل العديد من العوامل المحددة له، بالإضافة إلى اختلاف آراء الباحثين المهتمين بهذه الظاهرة حيث أشار (sperandia, 1972) أن عبء العمل مرتبط بمستوى كل من الأنشطة العقلية الحسية، الفيزيولوجية الضرورية للداء وظيفة معينة، ويعرف أيضا وعرف عبء العمل أنه التغيرات التي ترافق شدة الجهد المبذول من قبل العامل التلبية متطلبات المهمة وفي ظروف مادية تتحدد طبقا لحالته ومختلف الميكانيزمات التي يحتوي عليها العمل.

ووصفه كل من (Back Ryan & Wision, 1994) على أنه بنية تستخدم لوصف مدى التزام المشغل بالموارد المعرفية والمادية اللازمة لأداء المهام، كما يمكن وصفه حسب كل من (Slagle, Reddy &

(Wranger, 2004) أنه بنية متعددة الأبعاد ومعقدة تتأثر بمطالب المهام الخارجية والعوامل البيئية والتنظيمية والنفسية والقدرات الإدراكية والمعرفية (توته لامية، مرجع سبق ذكره، ص 60).

مما سبق الذكر من التعريفات أن عبء العمل عبارة عن مفهوم يصعب تعريفه كونه يشمل عدة مكونات، حيث يقصد به تلك الضغوط التي تولدها طبيعة العمل والمتمثلة ببذل الجهد الكبير من طرف العامل وكثرة الواجبات والمهام الملقاة على عاتقه، بالإضافة إلى قلة الوقت المسموح به للإنجاز متطلبات العمل والواجبات والتي قد تتطلب في بعض الأحيان القيام ببعض الأعمال الإضافية.

### 8-آثار الأخطار النفسية الاجتماعية:

بعدما تناولنا بعض الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل، والتي تؤثر بشكل كبير على صحة الأفراد والمنظمات، لذلك فلها آثار سلبية تقع على الفرد وأخرى تقع على المنظمة:

#### 8-1-على الفرد: فهي تتمثل في آثار نفسية وجسدية واجتماعية، نذكر منها:

-الإجهاد المرتبط بالعمل والإرهاق والاكتئاب.

-العنف الجسدي والتحرش النفسي والجنسي.

-المطالب المتضاربة وانعدام الأمن الوظيفي.

-انعدام الدعم من الإدارة والزملاء وكذا الاتصالات الغير فعالة.

#### 8-2-على المنظمة: إن أي عجز أو خلل يصيب العمال نتيجة لهذه المخاطر ينعكس بصورة

سلبية على أدائهم داخل المؤسسة، لذلك يمكن أن تذكر بعض من هذه الآثار:

-ضعف أداء العمال لأعمالهم والإضرابات والاحتجاجات المتكررة.

-زيادة التغيب عن العمل وكذا زيادة معدلات التقاعد المبكر.

-زيادة معدلات الغياب تميل إلى أن تكون طويلة.

-الحوادث والإصابات وترك مراكز العمل (حافظ مصطفى ومحمد الجندي، 2014، <https://online.com/Kenana>).

### 9-الوقاية من الأخطار النفسية الاجتماعية:

للوقاية من خطر الإصابات والحوادث والأمراض المهنية الناتجة عن مخاطر بيئة العمل، فالإنسان مطالب بالابتعاد عن أماكن الخطر سواء في البيئة المحيطة التي يعيش فيها أو في مكان العمل ذلك لأن الفرد أكثر عرضة للأخطار النفسية الاجتماعية التي أصبحت تشكل له مشاكل عديدة لذا هذه الأخطار أو التخفيف منها الحد وجب من وللوقاية منها تذكر ما يلي:

-تقديم رعاية خاصة للعاملين وإعطائهم فرصة للتكيف مع نمط الحياة الجديدة وذلك بالتدريب المستمر.

-تفادي الملل بالعمل وذلك بالتغيير قدر الإمكان ومحاولة إشراك العاملين في اتخاذ القرار وإعطائهم الإحساس بالأهمية والمسؤولية والاستفادة من قدراتهم الإبداعية.

-إتباع الأساليب السليمة في الإدارة لمنع الصراعات والاحتكاك بين العاملين.

-خلق مناخ اجتماعي مناسب عن طريق الأندية والرحلات وحل المشاكل الاجتماعية للعاملين والمتابعة النفسية للعمال عن طريق متابعة معدلات الغياب والحوادث والاكتشاف المبكر للاضطرابات النفسية (الرشيدي عبد اللطيف فعيد، 2010، [www.hailhealth.gov.sa.com](http://www.hailhealth.gov.sa.com)).

## خلاصة الفصل:

يعد التعرض للإخطار النفسية الاجتماعية في سياقات العمل أحد أكبر التحديات التي تواجه السلامة والصحة المهنية، ورجع ذلك إلى التغيير المستمر وتطور طبيعة وتنظيم العمل وتأثيرها على الأفراد والمنظمات، وأيضاً إلى التفاعل بين محتوى العمل وتنظيم العمل والإدارة، والظروف التنظيمية والبيئية الأخرى، ومهارات العامل.

وكل هذا يعدّ من المخاطر النفسية الاجتماعية التي من شأنها أن تضعف دافعية الفرد للعمل وتقلل التزامه الوظيفي من جهة وتضعف شعوره بالأمن النفسي مما يؤدي إلى تصرفات سلبية تعود بالضرر على المنظمة.

## الفصل الثالث: التوافق المهني

تمهيد

1-تعريف التوافق.

2-تعريف التوافق المهني.

3-اتجاهات التوافق المهني.

4-أبعاد التوافق المهني.

5-نظريات التوافق المهني.

6-أسس التوافق المهني.

7-العوامل المؤثرة في التوافق المهني.

8-مظاهر سوء التوافق المهني.

9-أسباب سوء التوافق المهني.

10-كيفية تحقيق التوافق المهني.

خلاصة الفصل.

**تمهيد:**

يعتبر موضوع التوافق المهني من أهمّ الموضوعات في علم النفس والصحة النفسية، وهي عملية مهمة في حياة الفرد لأنه يقضي معظم وقته في العمل لهذا عليه أن ينسجم ويتلاءم مع البيئة المهنية، أي أن تكون له قدرة على التكيف مع مختلف متغيراتها كظروف العمل الفيزيائية والمادية وكذلك طبيعة العمل الذي يقوم به بالإضافة إلى العلاقات الاجتماعية التي تربطه بزملائه ورؤسائه في العمل، كما تلعب الحالة النفسية للفرد دور مهم في توافقه المهني فكلما كانت نفسية العامل جيدة ومتوازنة كلما زادت رغبته واستعداده للعمل، وبهذا يستغل كل طاقاته ومهاراته في أداء عمله بكفاءة وجدارة، فالتوافق قد يحقق للفرد كل طموحاته وأهدافه.

لذا سنحاول في هذا الفصل تقديم أهمّ التعريفات التي قدّمت في التوافق المهني، ومع تناول أهمّ نظريات التوافق المهني والعوامل المؤثرة في التوافق المهني، وكذا سوء التوافق المهني وأسبابه وكيفية تحقيق التوافق المهني.

**1-تعريف التوافق:**

التوافق هو محاولة الفرد في أن تكون له القدرة على استجابات متنوّعة تلائم المواقف المختلفة وتنجح في تحقيق دوافعه.

إنّ عملية التوافق ليست جامدة ثابتة في موقف معيّن، أو فترة معينة وتنتهي؛ بل إنّها عملية مستقرّة دائمة، فعلى الفرد أن يواجه سلسلة لا تنته من المشاكل والمواقف التي تحتاج إلى سلوك مناسب يؤدي إلى خفض التوتّر وإعادة الاتّزان والاحتفاظ بالعلاقة مع البيئة، وهذا يعني أنّ الفرد مطالب بإعادة الاتّزان والاحتفاظ بالعلاقة المنسجمة مع البيئة فكّما أطاح بها الاتّزان، أو هدّد هذه العلاقة أي مثير داخلي أو خارجي وهو ما تعنيه ما وما نقول، التوافق عملية ديناميكية وظيفيّة (شانلي عبد الحميد محمد، 2001، ص 55).

يعرّف "حامد زهران" التوافق بأنّه: "عملية ديناميكية تتناول السلوك والبيئة الطبيعية والاجتماعية بالتغيير والتعديل حتّى يحدث توازن بين الفرد وبيئته (حامد عبد السلام زهران ، 1978، ص 78).

-عرّفه "لوريس" بأنّه: "قدرة الفرد على أن يتكيّف تكيّفًا سليما وأن يتواءم مع بيئته الاجتماعية أو المادية أو المهنية أو نفسه" (فرح عبد القادر طه، 1986، ص 46).

- كما يرى "وولمان" التوافق بأنّه: "وجود علاقة منسجمة مع البيئة التي تتضمن القدرة على إشباع معظم حاجاته الفردية وتلبية معظم المطالب البيولوجية، والتي يكون الفرد مطالبًا لتلبيتها" (أيمن مصطفى الزامل، 2011، ص 45).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا الجزم بأن التوافق يشير إلى العديد من العوامل، منها ما يعود إلى الفرد ذاته، رضاه عن عمله، والذي ينعكس على نجاحه المهني، ومنها ما يعود إلى أهمية التلاؤم بينه وبين مجتمع عمله، حيث وجد أن هناك تفاعلا مستمرا بين النواحي الذاتية والمهنية الاجتماعية، والتي يصعب فصلها داخل نطاق العمل.

## 2-التوافق المهني:

يعرّف التّوافق المهني بأنّه: "حالة من التوائم والانسجام بين العامل وعمله تجعله راضيًا عن عمله ومرضيًا عنه" (أيمن مصطفى الزامل، نفس المرجع السابق، ص 46).

كما عرف "زروقي" التوافق المهني: "هو تلك العملية التي يسلك بها الفرد ويتفاعل وينسجم مع بيئة العمل وذلك من خلال مجموعة فريدة من قدراته وحاجاته" (زروقي صباح، 2015، ص7).

عرّفه "كارلوس" (1985) التوافق المهني توافق الفرد لبيئته العمل، وهذا يتضمّن لكلّ العوامل البيئية المحيطة به في عمله، ولكلّ التغيّرات التي تحدث لهذه العوامل خلال فترة زمنية (دلال علالي، 2015، ص 118).

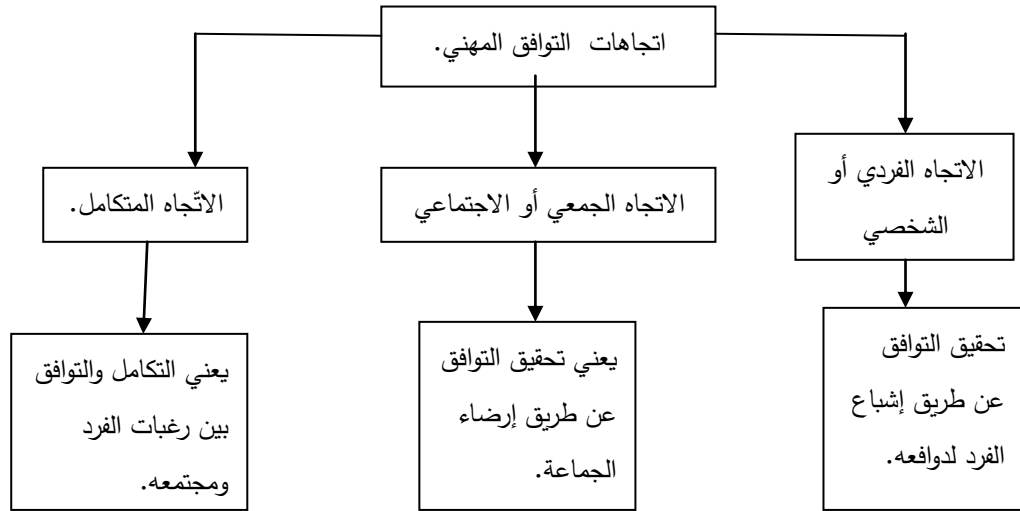
عرّفه "إبراهيم شوقي عبد الحميد" أنّ: "التوافق المهني هو تلك العملية التي يسلك بها الفرد ويتكيف الفرد مع بيئة عمله، وذلك من خلال مجموعة فريدة من قدراته وحاجاته" (رقية شيخ، 2018، ص 130).

يشير الباحث "عبد الحميد الشاذلي" إلى أنّ التّوافق المهني يتضمّن الرضى عن العمل، وإرضاء الآخرين فيه ويتمثّل في الاختيار المناسب للمهنة عن فترة اقتناع شفهي والاستعداد لها والشّعور بالنّجاح، والعلاقات الحسنة مع الرّؤساء والرّملاء وكذا التغلب على المشاكل، ولا ينبغي أن نتصوّر أنّ التوافق المهني هو توافق الفرد لبيئة العمل فقط (شاذلي عبد الحميد محمد، مرجع سبق ذكره، ص 55).

ومن خلال التعاريف السابقة يمكننا القول بأنّ التوافق المهني يتمثل في عمليّن التوافق بين قدرات الفرد الجسمية والعقلية وخصائصه الشخصية من جهة ومتطلبات العمل وظروفه من جهة أخرى، وقدرة تلاؤمه المستمر فيما بينهم، وكذلك علاقاته بالعاملين معه وذلك للوصول إلى حالة التوازن والتوافق بالعمل.

### 3- اتجاهات التوافق المهني:

هناك ثلاث اتجاهات لتعريف التوافق المهني كما هي موقعة في الشكل الموالي: (عبد الحميد مدحت عبد اللطيف، 1990، ص 81).



شكل رقم (01): يوضح اتجاهات التوافق المهني.

### 4- أبعاد التوافق المهني:

4-1-الأجر: يمثل الأجر وسيلة لإشباع حاجات العامل المختلفة، فهو يلعب دوراً في شعوره بالتوافق في عمله.

تمثل الأجر والرواتب التي تدفع للعاملين لقاء جهودهم أهمية كبيرة، كقوة الاقتصادية تمكن العاملين من تحقيق رغباتهم وحاجاتهم المختلفة في المنظمة.

#### 4-1-1-أهمية الأجر:

يكتسي الأجر أهمية كبيرة بالغة من شتى الجوانب التي يتأثر بها الموظف والإدارة والمجتمع، ومن الناحية الاقتصادية والاجتماعية وحتى السياسية، من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من قبل الإدارة ولصالح المجتمع، لكونها تساعد الموظف لتلبية حاجاته الشخصية والعائلية وبالفعل تحتل الأجر

مكانة خاصة إذ أنها الوسيلة الأكثر أهمية في تحديد العلاقة بين العنصر البشري والمؤسسة المستخدمة، فهي ترتبط بين الأجر الحقيقي والتكلفة التي تحددها المؤسسة وبين ما يتوقعه من عمله في المؤسسة.

#### 4-1-2-أنواع الأجور:

أ-الأجر النقدي: يشمل العلاوات التي حددت للفرد.

ب-الأجر الحقيقي: عبارة عن القدرة الشرائية للأجر النقدي التي تمكن العامل من الحصول على السلع والخدمات التي يمكنها لشرائها بالأجر النقدي كما يمكن أن يشمل هذا النوع من الأجور على شكل سكن أو وجبات غذائية (سامي خليل فحجان، 2010، ص 64).

4-2-طبيعة العمل: يقصد بها الوظيفة التي يؤديها العامل والواجبات ومسؤولياتها وموقعها على الهيكل التنظيمي، وعلاقته بالوظائف الأخرى وأهميتها، والسلطات والإصلاحات التي يملها شاغل الوظيفة، والشروط والمؤهلات والمهارات الواجب توفرها في شاعرها، والمعدات والأدوات والطرق المستخدمة في أدائها، وهنا طبيعة العمل تمتزج بدوافع الأفراد وطموحاتهم وخصائصهم الشخصية؛ فالفرد الذي ترتفع عنده حاجة إثبات الذات يرغب في الأعمال التي فيها نوع من التحدي ودرجة معينة من الصعوبة بينها الفرد الذي يتميز بضعف الطموح أو عدم الرغبة في التعلم و التطوير، فإنه يفضل العمل الروتيني البعيد عن التجديد، ولطبيعة وتكوين المهام التي يؤديها الفرد في عمله (محمد جمال يحيوي، 2003، ص38).

#### 4-2-1-آثار طبيعة العمل:

أ-درجة تنوع المهام: يمكن القول بأنه كلما تنوع مهام الوظيفة كلما قل الملل النفسي عن تكرار أداء كل مهمة وبالتالي زادت درجة التوافق عن العمل والعكس صحيح.

ب-درجة السيطرة الذاتي المتاحة للفرد: كلما زادت درجة حرية الفرد في اختيار طريقة أداء العمل والسرعة التي يؤدي بها العامل زادت درجة توافقه عن العمل.

ج-درجة استخدام الفرد لقدراته: المقصود هنا انه كلما تصور الفرد بان العمل الذي يزاوله يستفيد كامل طاقته وقدراته فان ذلك سيزيد من درجة توافقه عن العمل.

د-أثر خبرات النجاح والفشل: على التوافق عن العمل توقف على مدى اعتزاز الفرد بنفسه وتقديره لذاته، فكلما كان تقدير واعتزاز الفرد بذاته عليا كلما زاد اثر خبرات النجاح والفشل على التوافق، فكلما تصور الفرد إن عمله يتطلب القدرات والمهارات بها أدى لزيادة اثر خبرات النجاح والفشل على مشاعر التوافق لديه.

#### 4-2-2- عناصر التي تتلخص بها طبيعة العمل:

1-المرونة التنظيمي: وتعني القدرة على الاستجابة للتغيرات البيئية وإحداث التوافق المطلوب معها بما يساعد على تحقيق النمو واستقرار للتنظيم.

2-تحديد المسؤولية: يعني ضرورة التحديد للواضح المسؤولة لكل فرد إمام رئيسه المباشر وعن استخدام السلطة المفوضة إليه، حيث أن المسؤولية لا تفوضه وإنما يظل الرئيس الذي قام بالتفويض مسؤولاً عن الأداء.

3-التخصص: هو تحديد مجموعات متميزة من الأعمال والنشاطات التي يمكن تنفيذها والقيام بها من قبل فرد أو مجموعة من الأفراد بشكل محدد وسهل وواضح وفعال ومتربط مع الأعمال الأخرى بشكل تكاملي منسق.

4-تقسيم العمل: ويعني ذلك محاولة الاستفادة من مزايا التخصص في العمل ، وتحديد الدقيق للأنشطة والتنسيق بينهما، مع تناسب الأدوار لقدرات الأفراد وهو ما يؤدي في النهاية إلى زيادة الفعالية التنظيمية .

5-القدرة: فالشخص المؤهل أو القادر على القيام بعمل معين يمكن تحسين أدائه عن طرق التحفيز، بخلاف الشخص العاجز غير المدرب أو غير المؤهل أصلا .

6-الجهد: والذي يشير إلى طاقة والوقت اللازمين لتحفيز هدف معين حيث أن مجرد وجود القدرة وحدها لا يكفي .

7-الرغبة: إذا لم تكن الرغبة موجودة فإن فرصة الوصول إلى النجاح في أداء العمل تقل حتى ولم يتم فعلا.

#### 4-3-الظروف الفيزيائية:

إن دور الظروف الفيزيائية ذات تأثير كبير في تصرفات العامل خلال عمله وخارجه مثلا كمية الإنتاج وجودته أثرت في تعبته وصحته الجسدية، كما ينعكس ذلك على جهده النفسي وفي قدراته على التحمل والانتباه أو يكون ذلك نتيجة لحمل هذه الجوانب؛ حيث يتعامل مع الآخرين في محيط العمل وخارجه حيث ينظر إلى نفسه وعمله، وهو يراقب ما يمر به من أزمات وكثيرا ما تكون هذه الآثار لعدم التوافق الذي يواجهه به حياته اليومية (أحمد راجح عزت، 1970 ص 315).

#### 4-3-1-من أهم الظروف الفيزيائية:

1-الإضاءة: إن الإضاءة الجيدة غالبا ما تعين العامل على رفع مستوى إنتاجه وبمجهود أقل، وكثيرا ما تتوقف الكفاية الإنتاجية على سرعة الإدراك البصري والدقة في التمييز بين الأشياء؛ فالعمل تحت شروط ضوئية سيئة يحدث توتر في عيون العمال أو قد ينعكس هذا التعب في صورة اضطراب في أعضاء أخرى غير العينين، كذلك تسبب الإضاءة السيئة شعورا بالانقباض في نفوس الكثير من العمال، وإلى زيادة التعب والأخطاء واحتياج العامل بوجه عام، فالضوء يجب إن يكون كافيا ثابتا موزعا توزيعا مع مراعاة اختلاف الإضاءة من مهنة الأخرى، فالإضاءة الجيدة التي تتميز بشدة الضوء المناسبة والخلو من الوهج، إنما تسهم في تحقيق راحة العامل وكفايته في، لا شك انه يمكن تحقيق اليسر في العمل عن طريق مستويات و معايير سليمة الإضاءة الصناعية المناسبة لكل عمل.

2-التهوية: تؤثر التهوية تأثيرا كبيرا في إنتاج العامل ونشاطه ، فتحسين في شروط التهوية يؤدي لزيادة الإنتاج كما تساهم في نقص الوقت الضائع من العمل وفي الواقع فان سوء التهوية سرعان ما يؤدي إلى الشعور بالنعاس والخمول والتعب والضجر والضيق، وقد بينت التجارب الحديثة أن الآثار الضارة لسوء التهوية يؤدي إلى نقص الأكسجين أو إلى تزايد ثاني أكسجين الكربون.

3-الضوضاء: لقد بينت نتائج الدراسات أن العمل في الضوضاء يكلف أكثر من استنفاد الطاقة والجهد من العمل في جو هادئ، فالضوضاء التي تشتت الانتباه حقا تؤدي إلى نقص إنتاج العامل

أو إلى زيادة ما يبذله من جهد، فإن نقص الضوضاء يفيد العمال وهذا لاستخدامهم صمامات الأذن التي تخفف إلى حد ما أثار الضوضاء الشديدة.

**4- طبيعة الآلات:** العامل بالآلات والأدوات التي يستخدمها في عمله والتي يتوقف توافقه العام على سيرها ، فاستخدامها بالشكل المطلوب يوفر له السلامة والأمن ومنه عدم تعرضه للحوادث المختلفة، وقد أكدت بعض الدراسات أن هناك عوامل نفسية وراء حوادث العمل سواء كانت اضطرابات انفعالية أو نقص في القدرات العقلية والإمكانيات الشخصية المتطلبة للعمل، لذا فإن برامج الاختيار والتوجيه والتدريب المهني والإرشاد والعلاج النفسي كفيلة بتخفيض قابلية العمال للحوادث إلى أقل قدر ممكن، ومنه تحقيق نوع من الانسجام والتوافق بين العامل والآلة التي يستعملها .

**5- نظام المؤسسة:** إن العامل المتوافق توافقا سويا مع عمله عادة ما يكون على علاقة حسنة مع نظام المؤسسة و لوائحها الإدارية، فالخبير لدى العمال يجد اغلبها يصدر عن الفاشلين في أعمالهم، فالذي لا يجد الرضا النفسي عن طريق العمل يرضى نفسه عادة بتقديم الشكاوي ضد الآخرين والقيام بالاضطرابات داخل المؤسسة، وبذلك ينجح في صرف غيره عما فشل هو فيه ويرضى اعتباره لذاته عن طريق تزعم هذه الحركات (بوعامر احمد زين الدين، بحري صابر، 2014، ص ص 141-149).

## 5- النظريات المفسرة للتوافق المهني.

### 5-1- النظرية المادية:

وقد ظهرت هذه النظرية في نهاية القرن 19 وبداية القرن 20م وعرفت باسم "التنظيم العلمي للعمل" بقيادة "تاييلور" "Taylor"، وقد حاول تحديد الأسس العلمية والقيم المادية والتي تساعد الإدارة على زيادة الإنتاج بأقل جهد ممكن وزمن أقل.

وتعتبر هذه النظرية أن الإنسان العالم الاقتصادي بطبعه البيئي جاهد لزيادة أمواله، فحسب هذه النظرية فإن الفرد يعمل على زيادة الإنتاج بغرض تحسين أجره، وبالتالي جمع أكبر قدر من الأموال ولقي يزيد المؤسسة من إنتاجها حسب "تاييلور" لابد من العمل على التفرقة بين العمال قوي الطموح العالي، والذين يسعون إلى ربح أكبر قدر من المكافآت المالية وبين ذوي الطموح المتحقق، فيعمل

على تحقيق طموحات الأول بشكل سريع وتوفّر له الوسائل الماديّة المناسبة والحديثة، والتي تمكّنه من الإنتاج السّريع كما يعمل على تدريبه في استعمالها قصد زيادة الإنتاج (مكناسي مّجد، 2007، ص 55).

ومن هنا نستنتج أنّ "تايلور" قد حصر متطلّبات وحاجات الأفراد في الأجر، فالفرد يكون متوافقاً مهنيّاً إذا استطاع أن يعمل على الأجر المناسب، فيكفي تحقيق مقدراً معيّن من المال حتى يكون متوافقاً مهنيّاً.

- العمل في جوّ تسوده علاقات الإنسانيّة تتسم بالتعاون وروح الجماعة والاتّصال السّليم.

- العمل في منظّمة توفّر له طبقة مستقرّة.

- العمل ضمن رفاهيّة وراقي.

وبالتالي يمكن القول بأنّ التوافق المهني عمليّة تتمّ عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة من الرغبات، بيئتها تتابع هذه الدراسة بتمحور في أغلبها في الأمن والبحث عن الاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعيّة، بالإضافة إلى الحالة الاجتماعيّة والمكانة الرّاقية النمط الإشراف المناسب والمسؤولية والترقية (مكناسي مّجد، مرجع سبق ذكره، ص 57 - 58).

### ➤ تقييم النظرية:

لقد كانت هذه النظرية على الجانب المادي في العمل الذي يراه الجانب الأهم، يسعى الفرد لتحقيقه إلّا أنّ هذه النظرية تناسب جوانب أخرى في تحقيق توافق العمل.

### 5-2- نظرية العلاقات الإنسانيّة:

تعود إلى عالم "إيلتون مايو" "Elton mayou" هذه الأخيرة التي مبادئها كانت نتيجة للدراسات التي قام بها الباحث في شركة الكهرباء بمدينة "هاورثون"، والتي كانت تهدف إلى دراسة العلاقة بين الإضاءة وفعاليّة العمل في الأداء، إلّا نتائجها جاءت مخالفة للتوقعات، فلقد أكّدت هذه التجارب أنّ الأفراد يسعون من خلال عملهم إلى تحقيق مجموعة من الحاجات تتمثّل في الاستقرار والأمن الوظيفي تحقيق الانتماء، وإبداء قراراته داخل جماعة العمل، والإبداع في المهنة (عشوي مّجد، 1997، ص 77).

## ➤ تقييم النظرية:

لقد اختلفت هذه النظرية عن النظرية المادية فركزت على الجانب الإنساني للعامل، فقد اهتمت به اهتماما كبيرا.

## 3-5- النظرية السلوكية:

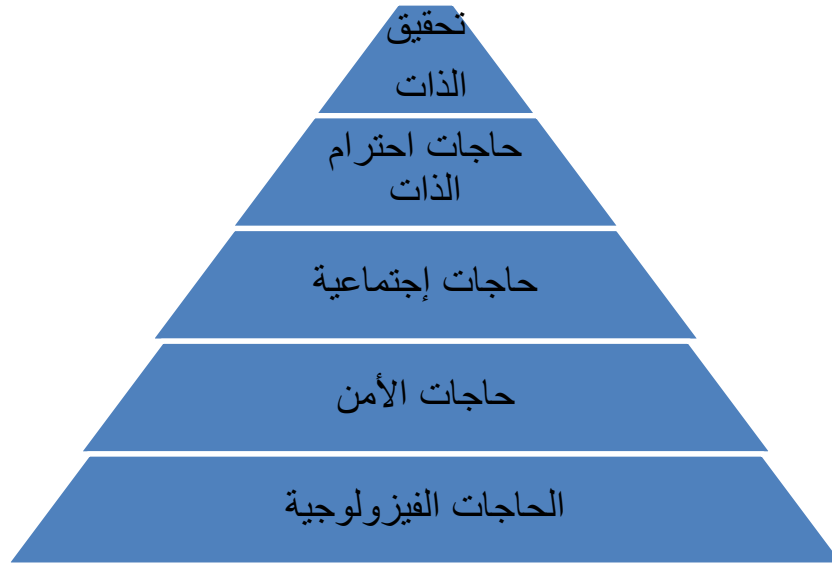
3-5-1- نظرية "إبراهيم ماسلو" 1954: حسب هذه النظرية فالفرد يعمل على تحقيق طموحاته، وقد سماها بفطرية الحاجات، فالفرد يسلك طريقه إلى مهمة ما قصد إشباع حاجاته المعينة، فهو يعمل على تحقيق التوافق بتحقيق طموحاته تفترض نظرية الحاجات أن الأفراد في محيط العمل يدفعون للأداء بالرغبة في إنشاء مجموعة من الحاجات الذاتية، ويستند "ماسلو" إلى ثلاثة افتراضات أساسية:

1- البشر كائنات محتاجة من الممكن أن تؤثر احتياجاتها على سلوكها، والحاجات غير المشبعة فقط هي التي تؤثر في السلوك، أما الحاجات المشبعة فلا تصبح دافعية للسلوك.

2- ترتيب الحاجات بين أهميتها.

3- يتقدم الإنسان للمستوى الثاني من الهرم عندما يتم إشباع الحاجات الدنيا.

حسب هذه النظرية لا يمكن للإنسان أن يحقق التوافق حتى يتمكن من تحقيق كل الحاجات بداية من الدنيا في قاعدة الهرم إلى المركبة في قمة الهرم (مكناسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57).



الشكل رقم (02): يوضح هرم "ماسلو" للحاجات

### ➤ تقييم النظرية:

لقد جاءت هذه النظرية متفقة مع نظرية العلاقات الإنسانية والنظرية المادية إلى حد ما، فقد حدّد لنا "ماسلو" الحاجات التي ينبغي للفرد تحقيقها والجوانب التي يسعى من خلالها لتحقيق التوافق، ولكن ما يعاب على هذه النظرية تناسي الفروق الفردية للفرد.

### 5-3-2- نظرية "فريدريك هيرزبرخ":

لقد جاءت نظريته المعروفة بنظرية العاملين كتطوير لنظرية الحاجات، ولقد اعتمدت في ذلك على دراسة شملت مئة مهندس ومحاسبين واستخدام طريقة الأحداث الجوهرية في جمع البيانات، وقد استخدم في المقابلات أسئلة مثل: هل يمكنك أن تصف حالتك عندما تحس بالرضا التامة بوظيفتك؟ ولقد جاءت عموماً نتائج الدراسة كالاتي: إنّ العمال يربحون في وجود عوامل في محيط العمل، ممّا يساعدهم على التوافق ولقد كانت استجابات أفراد عيّنة الدراسة مقسّمة إلى مجموعتين:

- المجموعة الأولى: يرغب أفرادها فيما يلي:

- العمل في منظمة تعترف بإنجازاته.

- العمل في مناصب تتوفر فيها فرص الترقية.

- العمل في مناصب تتوافق متطلباتها مع قدراتهم قصد تقديم جهد أكبر.
- العمل في وظيفة تمكنه من استعمال جميع قدراتهم.
- المجموعة الثانية: يرغب أفرادها فيما يلي:
- العمل في منظمة ذات إشراف فني مناسب.
- العمل في جوّ تسوده علاقات إنسانية تتسم بالتعاون وروح الجماعة والاتصال السليم.
- العمل في منظمة توفر له وظيفة مستقرة.
- العمل ضمن رفاهية ورقي (مكناسي، مرجع سبق ذكره، ص ص 57-58).

وبالتالي يمكن القول بأنّ التوافق المهني عملية تتمّ عن طريق تحقيق الأفراد لمجموعة الرغبات، بينما نتائج هذه الدراسة تتمحور أغلبها في الأمن والبحث عن الاستقرار الوظيفي والعلاقات الاجتماعية، بالإضافة إلى الحالة الاجتماعية والمكانة الراقية ونمط الإشراف المناسب والمسؤولية والترقية.

#### ➤ تقييم النظرية:

ما يمكن قوله عن هذه النظرية بأنها استطاعت أن تبيّن لنا طموحات مجموعة من المهندسين والمحاسبين في منظمات إنتاجية، والمتمثلة حسب " في الاعتراف بالإنجاز والعلاقات المتبادلة ونمط الإشراف المناسب والمنصب الدائم.

إلا أنّ ما قدّمه لم يجعله يسلم من النقد؛ فحسب "أدون" "Idon" فإنّ هذه النظرية تحمل بعض النقص لكون النتائج التي تعتمد عليها، كانت على فئة من الإطارات (المهندسين والمحاسبين)، فهي عملية قليلة مقارنة بمجموع المهن، وكذلك يعاب عليها أنّها أهملت تأثير الفروق الفردية على مستوى الطموح لدى الأفراد (مكناسي، مرجع سبق ذكره، ص 58).

**6-أسس التوافق المهني:**

هناك أربعة أسس ومقومات التوافق المهني، أي أنه لا يمكن لشخص أن يتوافق في بيئته المهنية، إذا لم تتوفر فيه تلك المقومات وهي: القدرات، الاستعدادات، الميول والسمات الشخصية.

**6-1-القدرات:**

إنّ القدرات تعني قدرة المرء الفعلية على إنجاز عمل ما أو التكيف في العمل بنجاح أو يتحقق ذلك بأفعال سواء كانت حسية أو ذهنية، وقد تكون فطرية أو مكتسبة، وهناك قدرات عامة وهي بمثابة عامل مشترك وبدرجات متفاوتة مع جميع القدرات الخاصة أو مجموعات منها، ويقال القدرة على العمل للدلالة على المستوى الزاهن لقدرة الفرد على أداء العمل سواء كان بفضل التدريب أو بدونه (هشام محمد نور جمجوم، 2010، ص62).

**6-2-الاستعدادات:**

وهي القابلية الفطرية لاكتساب معرفة معينة أو مهارات عامة أو خاصّة أو نمط من الاستجابات؛ بحيث يمكن للفرد الحصول على درجة من الكفاءة أو القدرة إذا لقي من التكوين الكافي (سفيان بوعطيط، 2017، ص85).

**6-3- الميول:**

وهي اتجاهات محدّدة فهي تساعد في الحركة أو القدرة منسوبة للهدف أو الغاية، وقد تكون فطرية أو مكتسبة بالخبرة والتعلم على أن يسير دوما نحو الهدف أو يسير في وجهة معينة أو هو استعداد وجداني وانفعال مكتسب ، يحمل الفرد على أن يقوم أو أن يهتمّ بنشاط أو بعمل معين، وقد يكتسب أو فطرياً وبالإشارة قد تكون لأساليب رعاية الوالدين تأثير كبير على الميول المهنية (سفيان بوعطيط، المرجع السابق، ص86).

## 6-4- السمات الشخصية:

وهي ميزة فردية في الفكر أو الشعور أو الفعل، وقد تكون متوازية أو تأتي بواسطة الاكتساب، وسمّة تهجّ من سلوك يتمييز به الفرد أو الجماعة وينجم عن عوامل وراثية أو بيئية (محمد جاسم العبيدي، 2009، ص303).

## 7-العوامل المؤثرة في التوافق المهني:

## 7-1-عوامل حضارية وتكنولوجية:

إنّ التطوّر الحضاري التكنولوجي السريع في مختلف مجالات الحياة أثرت بشكل ملحوظ على حياة الإنسان وأدت إلى تغييرات سريعة يصعب في معظم الأحيان مجاراتها، ومالها من إيجابية إلا أنّ لها معوقات لمن يعمل في عالم المهن، وذلك للأسباب التالية:

1-أصبحت الآلة تتنافس مع الإنسان في موقع عمله، وقد حلت كثير من المواقع، ممّا أدى إلى قلّة الحاجة إلى اليد العاملة وزوال الكثير من المهن.

2- الأعمال الصناعية والتكنولوجية أصبحت تحتاج إلى زيادة في العمل الذهني المطرد، هذا الأخير الذي يسبّب للإنسان الكثير من المضار الصحية لأنّه أصبح أدائها وعقلها وعقلانها.

3- تخصيص العمل وذلك من خلال تقسيم العمل، وهذا ما جعل العامل كأنّه جزء من الآلة، وأصبح العمل لا يعبر عن شخصيته وهذا ما جعله يحسّ بالغرابة والاعتراب.

4- شعور العامل بالقلق والتوتر النفسي والتّهديد الدائم في العمل نتيجة ما يتطلّبه العامل من قدرات عقلية عالية؛ وقد صاحب كلّ هذه التطوّرات أيضا خروج المرأة للعمل وظهور العمالة الفنية والتغير السريع للعادات والقيم والاتجاهات وتفكك الروابط الأسرية وتزايد الطلاق (محمود عوض عباس، 2006، ص ص 18-20).

## 7-2- عوامل داخل المصنع:

رغم أنّ العامل هو ركيزة صناعية اليوم، فإنّه يؤدّي دورا يانع الصّعوبة فزيادة الإنتاج تتطلّب منه زيادة ساعات العمل، وتتمّ السرعة والدقّة في الإنتاج على حساب أعصابه وراحته النفسيّة، ورغم التّوسع الملموس في رفع مستواه المادي فهو في حاجة إلى الشّعور بالرضا والسّعادة، وكذا في أثره الحاجة لأن يشعر بالاطمئنان؛ فالتطوّر التكنولوجي يزرقه ويطارد الأسئلة في مستقبل مأمون، كذا فهو بحاجة لأن يتعامل مع رؤساء وزملاء يحترمونه، وترتبط بينه وبينهم علاقات ودودة حميمة؛ كما ينبغي أن يطلب عنه ما هو في حدود قدراته واستعداداته، ما يلتقي مع رغباته وميوله وهذا يهدف إلى تحقيق توافق سليم مع بيئة العمل بمشتقاتها، إلا أنّ هذا لا يستطيع أن يحقّقه بسهولة (محمد ملحم، 2007، ص 373).

## 7-3- علاقة العامل بعمله:

قد تأثرت علاقة العامل بعمله اليوم تأثرا بالغا فلم يستطع وحده أن ينتج سلعة كاملة لا يشاركه فيها أحد، إنّما ما يحدث هناك الكثير ممّن يستنكرون معه في إنتاجها، فهو لا يصنع إلا جزءا بسيطا جدا منها، وعلينا أن نلاحظ أنّه بازدياد التّوسع الصناعي، يزداد مع تفرّع الحرف ويتّسع التخصّص المهني وتصبح الحرفة متضمنة لعدد من الحرف تخصصه الجزئية، ولعلّ هذا شأن التطوّر في كلّ ظاهرة طبيعية، ولاشك أنّ هذا التفرّع في التخصّص سوف يزداد أفقيًا ورأسيًا نتيجة التّقدم التكنولوجي في الصناعة، الأمر الذي يسجّل عملية الاختبار المهني بالغة الصّعوبة والحساسية، كما أنّها سوف تتطلّب توفيقا مهنيًا قائما على أساس علمي متقدّم، فالآلات الحديثة التي ظهرت نتيجة التطوّر المعروف باسم الأنية التلقائية (Autisme).

أصبحت الآن تحتوي على عدد كبير من الإجراءات يظهر في شكل عدادات تتطلّب ممّن يديرها أن يكون لديه ألف عين ليقراها جميعا، ويأخذ معلوماتها ويفسرها، يتصرّف تبعاً لها ، ولا تصبح المشكلة هي مشكلة الاختيار المهني فقط، إنّما يتجاوزها إلى التوجيه المهني الذي يهدف إلى توجيه الفرد إلى العمل الذي يتناسب مع قدراته واستعداداته، والذي يتحقق فيه أكبر قدر من التوافق، ذلك أنّ الأساس السيكولوجي لكلّ من التوجيه والاختيار يقوم من ناحية ما بين الأفراد من فوارق جسميّة وعلميّة ومزاجيّة واجتماعيّة، وهي فوارق تؤهل بعملها للنجاح في مهنته أو فصيحة من المهن، ولا تؤهله للنجاح

في غيرها، كما أنّها تجعل بعضهم أكثر في أمور إنتاجا من غيرهم، بالرغم من تشابه الفروق التي يعملون فيها أو الآلات والأدوات والمعدّات التي يستعملونها، كما يقوم من ناحية أخرى على ما تتطلبه المهن المختلفة من قدرات خاصّة أو صفات معيّنة يجب أن تتوفر في الأفراد الذين يلتحقون بها، ولما أن تتصوّر حالة عام الذي لم يستطيع الاختيار السليم ولم يلحقه التوجيه المهني، والذي ترك عمله لعجزه عن التوافق بمهنته أو لزملائه فيها أو حين يعجز عن تحقيق الإنتاج المقرّر أو عن مجاراة زملائه ورؤسائه، فهو لا بدّ من أن يبدأ من جديد في التّدريب على عمل آخر لا يدر هل سيكون ناجحا فيه أو فاشلا في أداء متطلباته أو يضطر إلى العمل في مكان آخر دون أجره سائق أو تشغله سوق البطالة، مع ما يقترن بهذا كلّ من اضطراره إلى تغيير نظامه في العيش والسكن، مع ما يكون قد لصق بنفسه من خلق ونقمة على من لم يسعفهم الحظ، ولم يصاحبهم التوافق في أعمالهم، وهو حقد لا يلبث أن ينقلب إلى سخط على أصحابه وأهل بيته وعلى المجتمع أو على النّظام الاجتماعي بأسره، وظاهرة تغلب العمال هذا من جراء سوء توافقه المهني، تكلف الاقتصاد القومي في بعض البلدان خسائر فادحة، فقد أدت إحصاءات قريبة على أنّها تكلف الصناعة في الولايات المتحدة الأمريكية ما بين النصف والثالث بليون دولار في العالم (محمود عوض، مرجع سبق ذكره، ص 21).

#### 4-7- علاقة العامل بنظام المؤسسة:

الفرد قائم بالعمل كلّما شعر بالارتياح النفسي والأمن زادت قدرته الإنتاجية وارتفعت شدّة دوافعه للعمل، بل يزداد ولاؤه للمؤسسة التي يعمل بها، ومدى شعوره بالانتماء لها، والتوحد معها ذلك أنّ التوافق النفسي للعامل مع عمله وظروفه الخارجية ينقص بدرجة كبيرة على علاقته بالمؤسسة ونظامها؛ فالعامل المتوافق توافقا حسنا مع عمله، عادة ما يكون على علاقة حسنة مع النّظام والهيئات الإدارية للمؤسسة ولعلو الخير بشكاوي العمال، وما يقومون به من مشاغبات ويدرك أنّ أغلبها يصدر عن الفاشلين في أعمالهم، فالذي لا يحدد الرضا النفسي عن طريق العمل، يرضي نفسه عادة كزعيم للمتشردين والغائبين بالاضطرابات داخل المؤسسة، وبذلك ينجح في صرف غيره عما يفشل هو فيه ويرضى اعتباره لذاته عن طريق تزعمه لهذه الحركات.

## 7-5- علاقة العامل برؤسائه:

تشير البحوث والدراسات الحديثة في مجال التوافق المهني (Hathis, 1987) وجود دلالات قويّة على أنّ المدير أو رئيس مؤسسة العمل، ربّما كان أخطر عامل في البيئة السيكولوجيّة للعامل، فهو يمثّل الإدارة العليا في أعين مرؤوسيه، كما أنّ شخصيته وسلوكه يؤثّران في سلوك من يديروهم أو يشرف عليهم في روحهم المعنويّة، كما أنّ سياسات صلة مباشرة بإنتاج جماعة التي يديرها (محمد ملحم، مرجع سبق ذكره، ص 373).

فلاحظ أنّ هناك ما لا يقدّمون شكواي بشكل إسرافي قد تكون لأسباب حقيقية أو مراعاة، ومهما يكون فإنّ هذه الشكاوي إنّما هي عدوان موجّه نحو رئيس منصف مع مرؤوسيه، وتقدّم لنا الدليل تجربة ماثورة في علم النفس الاجتماعي أجريت لمعرفة أثر نوعيّة القيادة في مشاعر الأفراد وإنّ اتجاهاتهم حيال قائدهم وبعضهم البعض، وهي التجربة التي قام بها "ليفن" وغيره، كانت نتائجها كما يلي:

أدى الجوّ الاستبدادي إلى سلوك عدواني إزاء القائد وإزاء الرّملاء حتى إزاء الأسياد والجماعات.

كانت علاقة الأعضاء بالقائد الديمقراطي علاقة تفاهم وصداء، بينما كانت علاقتهم بالقائد الاستبدادي علاقة خضوع، لقد كان التآلف والتآزر أكثر ظهور في المجموعة التي كان يشرف عليها قائد ديمقراطي (محمود عوض، مرجع سبق ذكره، ص 23).

## 7-6- علاقة العامل بزملائه:

لا يرتبط التوافق المهني بأداء العمل فحسب، بل بنظام العلاقات الشخصيّة في محيط العمل وتكوين علاقة نفسيّة بين العامل وزملائه وبين المشرفين فيما بينهم، فالتفاعل النفسي بين علاقات ذات طرفين هو الأخذ والعطاء والعلاقة بين العامل وزملائه داخل المؤسسة هي علاقة تنافس وتعاون، وهي عامل فعّال في تحقيق التوافق أو سوء التوافق فيجب استخدامها بشكل صحيح يضمن استمرار العلاقة، فإن لم تستخدم جيّدًا تؤدي إلى المنافسة التي ينتج عنها فساد العلاقة والعدوان والإحباط بينهم، وأنّ القيادة الديمقراطيّة هي الوسيلة الأولى والفعّالة في إحداث التناغم بين زملاء العمل الذي يعملون بها، وذلك دعا إلى تحقيق التوافق بينهم والتآلف، ورفع كفايتهم الإنتاجية ذلك أنّ موقف العمل، والعناصر المشكّلة للعلاقات الإنسانيّة فيه، وأثر ذلك أثرا بالغا على الصّحة النفسيّة للعامل فإن سادت

في هذا الجوّ علاقات الودودة الحميمية ساعد هذا على تحقيق التوافق النفسي ومن ثمّ التوافق الاجتماعي (أبو النيل محمد، 1985، ص 289).

#### 7-7- علاقة العامل بطرق عمله الفيزيائية:

يعتمد على الظروف الفيزيائية كلّ من التهوئة، الرطوبة، الحرارة... الخ، وهذه الظروف التي يعمل فيها العامل عامة جدّا في تحقيق توافقه للعمل، ذلك أنّ الظروف الفيزيائية، إنّما يسقط عليها العامل به يفشل في نفسه، ولقد أظهرت دراسة "توب مايو" أنّ الظروف الفيزيائية عامّة من وجهة نظر العمّال، ويختار العامل التي تناسبه من جهة الميول والاستعدادات والسّمات الانفعالية يقترب العامل تقريبا جدّا على استخدام قدراته على أحسن وجه لمصلحة ولمصالح المؤسسة، بحين نتاج له آخر فرصة ممكنة للتوافق الصحيح مع بيئة العمل، وينبغي أن تهيأ له أسباب الاحتفاظ بهذا التوافق الصحي بتوافر الظروف البيئية الطبيعية لدوام مدّة التوافق وتحسنه (أبو النيل محمد، نفس المرجع السابق، ص 290).

#### 7-8- عوامل خارج المصنع:

ليس العامل عضو في مؤسسة العمل فحسب، بل هو عضو في جماعات كثيرة متعدّدة الأهداف ووجهات النّظر، ويختلف مركز كلّ منها عن مركزه في الأخرى اختلافا كبيرا، فهو عضو في الأسرة (الصغيرة والكبيرة)، عضو في جماعة الشارع، عضو في النادي... الخ، وبهذا فهو محتاج في كلّ من الجماعات لدرجة كافية من التوافق النفسي، حتّى يكون مع كلّ فرد من هذا العدد الكبير من الأفراد، الذين يتعامل معهم علاقات صحيّة، خالية من الصّراعات والانفعالات... الخ، ويصادف العامل في مجال الحصول على هذا التوافق صعوبات شخصية متنوّعة، ويقدر نجاحه في التغلّب على هذه الصّعوبات بشعور العامل براحة نفسية عامّة تتحكّم على المظاهر المختلفة لحياته أهمّها العمل (عبد القادر زكي، 2000، ص 61).

#### 7-9- عوامل شخصية:

تنافر سمات الشخصية ومتطلبات المهنة لا يؤديان فقط في تعطيل التّقدّم والنّجاح؛ بل إنّهما يساعدان على سوء التوافق الفردي، والذي يظهر في أشكال مختلفة كالتّعاسة ونقص الكفاية في العمل والإسراف في ترك العمل، والمشكلات الاجتماعية الكثيرة، ولقد برز في دراسات متعدّدة أنّ العلاقة

قوية بين سوء توافق العمال وظروفهم المنزلية وعلاقتهم خارج مضمار العمل، وتتمثل العوامل الشخصية فيما يلي:

- الحالة الصحية والتي ترجع إلى أساس فيزيولوجي، ذلك أن هناك خلل في كيمياء الجسمية يؤدي إلى خلل في وظائفها، وهذا الخلل بطبيعة الحال يؤثر في سلوك الفرد أو في استجابة للمواقف المختلفة، وليس من شك في أن الخلل، كلما كان كبيراً كان تأثيره أعمق وأوسع مدى؛ إذ يمتد إلى الوظائف النفسية المختلفة، ذلك أن التكوين البيولوجي غير منفصل عن التكوين النفسي؛ بل أنهما معا يكونان وحدة متكاملة، ذلك أن الإنسان وحدة جسمية نفسية.

- الحالة النفسية أو المزاجية، والاضطرابات الانفعالية والنفسية، والصراع، والقلق والإحباط... الخ.

- السمات الشخصية، استعدادات العمل وقدراته العملية، ميوله ورغباته، وطموحه ومستوى اقتداره ومتاعبه الشعورية واللاشعورية (محمود عوض، مرجع سبق ذكره، ص ص 28-29).

#### 8- مظاهر سوء التوافق المهني لدى العامل: يمكن حصر هذه المظاهر فيما يلي:

- 1- سوء إنتاج العامل من حيث الكيف وقلته من حيث الكم.
- 2- كثرة الحوادث التي يتعرض لها العامل، بالإضافة إلى وقوعه في أقطار فنية كثيرة أثناء أداء عمله.
- 3- إساءة استخدام الآلات والأدوات وكثرة الفاقد من المواد الخام.
- 4- تمارض العامل، وكثرة الغياب عن العمل بدون عذر وتقله من عمل إلى آخر.
- 5- يصبح العامل أكثر شقياً في تعامله مع رؤسائه وزملائه.
- 6- تبدو على العامل أعراض التكاسل واللامبالاة لكل ما يبدو حوله بالعمل.
- 7- إسراف العامل في الشكاوي وتبدو عليه علامات ومظاهر تمره على اللوائح والتعليمات والرؤساء بالعمل وعدم الانصياع لذلك.

8- السلوك العدواني والتخريبي للعامل وتحريض زملائه من العمل على الشكاوي والتمرد ضد اللوائح ونظم العمل (الشيخ عويضة محمد، 1996، ص ص 167-168).

9- كثرة الاحتكاك بزملائه ورؤسائه ومرؤوسيه.

إن العامل سيء التوافق لا يبدو عليه مظهرا واحدا من مظاهر سوء التوافق فقط؛ بل تظهر لديه عدّة مظاهر ذات علاقة بجوانب السلوك المتعدّدة، فيكون العامل سيء التوافق عنيدا ومشاغبا وذو مشاكل مع رؤسائه وزملائه أو مصدر إزعاج وإتلاف وتبذير، وكثير التعارض والتغيب وكثير التنقل بين خطوط الإنتاج وأقسام العمل؛ ممّا يؤثّر سلبا على عمليّة الإنتاج من حيث الكمّ والنوع بصفة عامّة على توافقه العام بصفة عامّة لأنّ سوء التوافق في أيّ مجال معيّن يكون له صداه وتأثيره في جميع المجالات الأخرى، وذلك لأنّ للإنسان وحدة نفسيّة جسميّة واجتماعيّة، وإذا اضطربت له سائر جوانبها الأخرى فنقص قدرة العامل تؤدي إلى الصّراع النفسي وهذا الأخير ينقص من قدرة العامل على العمل وتفسد علاقاته الاجتماعيّة (دويدار عبد الفتاح محمد، 2003، ص 371).

### 9-أسباب سوء التوافق المهني:

لقد تمحورت الدراسات السيكلوجيّة من عدّة نتائج يعكس بعضها، هناك عدّة أسباب وعوامل عديدة تكمن وراء ظاهرة سوء التوافق المهني لدى العامل أهمّها ما يلي:

#### أ-أسباب شخصية:

تعود للعامل نفسه كنقص في كفايته واستعداداته ومهارته وعدم تناسبها مع متطلبات العمل، الذي يؤديه أو من اعتلال حالته النفسيّة (الشيخ عويضة محمد، مرجع سبق ذكره، ص 168).

بالإضافة إلى عدم الشّعور بالأمن والحساسيّة الرائدة والخوف، والقصور الإدراكي والإكثار من الأخطاء والحوادث والتمرد والإسراف في الشكوى.

## ب- أسباب عائدة للعمل:

وتتمثل في سياسة التدريب والتوظيف وشخصيات المدربين والمشرفين والرؤساء المحيطين به، وسياسة الترقى والأجور وعدم وجود التعلّيمات والصحة، وكثرة الاحتكاك بالرّملاء والرؤساء (القاسم محمود بديع مبارك، 2001، ص 50).

## ت- أسباب بيئية:

إنّ العامل الذي يريج به تحت أعباء منزليّة أو اجتماعيّة، فهو فريسة للتأزم النفسي قريب من العدوان لتحقق به ما يعانیه من توتر وهموم، ومن هو عوامل الشقاق الزوجين أو مرض مزمن لأحد أفراد الأسرة أو أبناء منحرفون أو خلاف بين العامل وأقاربه، أو التزاماته مادّيّة أو ديون متراكمة أو قضايا معلقة، والسكن البعيد وغير المناسب (علي شريت، 2004، ص 33).

ويلاحظ أيضا أنّ الشّعور بالتعب والملل أيضا من بين العوامل المؤشّرة فيه، والتي تؤدّي إلى سوء التوافق المهني وخاصة بالتنبّه للأعمال النمطية والمتكرّرة؛ حيث أنّ التعب جسميّا أو عضويّا أو عقليّا أو عصبيا أو حسيّا يتسبّب في انخفاض الإنتاجيّة أو الكفاءة أو القدرة في الاستمرار في العمل، ويمكن قياسه (تعب العامل) من خلال كميّة إنتاجيّة ونوعيّة، أمّا الملل فهو حالة نفسيّة تصيب الفرد نتيجة قيامه بنشاط تتقصه الدافعيّة أو استمرار الفرد في موقف لا يميل إليه، وينجم عن ذلك كراهية العامل بالاستمرار في النشاط أو الموقف بالاستمرار في النشاط أو الموقف، وضعف الاهتمام به (القاسم محمد بديع مبارك، مرجع سبق ذكره، ص 51).

## ث- انخفاض الأجر بشدة:

من بين الأسباب التي تؤدّي إلى سقوط العاملين والضعف في التنظيم الاجتماعي والعلاقات الشخصية الداخليّة بين العاملين في المؤسسة؛ حيث يضعف الاتّصال بين بعضهم البعض، ونقص إحساسهم بالتعاون وهذا ما له أثر على الإنتاج، بالإضافة إلى أنّه سبب عدم الرضا المهني ربما لا يكون أساسا إلى العمل ذاته؛ بل يكون مرجعه سوء توافق شخصي عام كالصّراعات في المعزل.

لقد برز "لندجرن" "Lengern" (1959)، بعض عوامل التوافق المهني في قوله أنّ هناك نوعين من الأجواء النفسية يؤدّيان إلى بعث التوتّرات في مواقف العمل، هما جوّ التسلّط والمنافسة فهذان الجوان الإداريان والانفعاليان يمكنها أن تجد بها سوء التوافق في العمل.

يكون الاتصال بين الإدارة والعمال بأقلّ قدر ممكن في ظروف التسليط، فعلى العمال إطاعة أوامر الإدارة بدون منافسة ويكون الاهتمام منصب على النّظام والانصياع وليس على التّعبير الذاتي والابتكار؛ ممّا يشعر العامل بالاستياء لأنّه يحسّ أنّ لديه فكرة تساعد في عملية الإنتاج، لكنّه لا يستطيع أن ننافسها مع أيّ مسؤول، أمّا في ظروف المنافسة فإنّ الاهتمام يكون متممًا على قدرة العامل على أن يتفوّق على الآخرين الذين يتصارعون على نفس الأهداف، وهذا ما يؤدّي إلى موقف يجعل هناك حوافز أقوى لدى الأفراد للإنتاج والابتكار، ثمّ يضيف "لندجرن" أنّ العمل يمكن أن يساعد العامل في تحقيق توافقه بأنّ تعطيه دورا مهنيًا، وبأنّ يتبع له فرصة الإحساس بالتوحد مع الجماعة، وبأنّ يعمل صاحب العمل أو المدير على أن يتفق مع التّنظيمات التي نظّمها العمال لا أن يعارضها، وبأنّ يدرك أنّ الحوافز التي تدفع العمال هي في معظمها انفعالية ونفسية أكثر من كونها اقتصادية (عبد القادر زكي، مرجع سبق ذكره، ص ص 81-82).

## 10- كيفية تحقيق التوافق المهني:

10-1- وضع الشّخص المناسب في المكان المناسب واستخدام الوسائل الحديثة من تحليل لظروف العمل ومعرفة مدى ملائمة الأعمال لمن توكل إليهم، وإتباع الطّرق العلمية في الاختبار والتّوجيه والتّدريب، واستخدام الاختيارات والمقابلات المناسبة للشّخص المتقدّم التي توضح استعداداته وقدرته الشّخصية والعقلية المختلفة (الموسوي حسن، 1999، ص 68).

10-2- تقوية علاقة الموظّف بمؤسّسته، وذلك من خلال دراسته لمشكلات الموظّفين والضغط النفسيّة التي يتعرضون لها، ودراسة المتغيّرات التي تؤدّي إلى قبولهم للمهنة أو رفضهم، الأمر الذي يساعد على وضع الحلول الوقائية والعلاجية للمشكلات المتعلقة بالموظّفين، ومساعدتهم على حلها وتوفير الأخصائيين للقيام بالخدمات الإرشادية والاستشارية (الشافعي عبد الحميد، 2002، ص 50).

**10-3-تقوية** علاقة الموظف بزملائه أو تنقية بيئة العمل من تنافس المذموم والتسليّة، والاتجاهات غير المرغوب فيها ولا بدّ أن تعتمد علاقة الموظف بزملائه على اعتبارين رئيسيين هما: التعاون والمنافسة، وبالإضافة إلى الاهتمام بالتواحي الاجتماعية أو إثرائها داخل المؤسسة من خلال تعدد الأنشطة مثل: الرّحلات والحفلات والمسابقات الاجتماعية والرياضية (بوعطيط سفيان، 2007، ص 61).

**10-4-وضع** البرامج الوقائية والعلاجية والإرشادية، والتي تعتمد على تحسين توافق الموظفين وتوطيد علاقاتهم بكل المتغيرات البيئية والتفسيّة المحيطة بهم (الموسوي حسن، مرجع سبق ذكره، ص 93).

**10-5-توفير** بيئة مناسبة للعمل وبالإضافة إلى ما تقدّم، فإنّه على إدارة المصنع أن توفر بيئة العمل المناسبة للعامل لتأدية عمله على أحسن وجه مثل تزويده بالأدوات والمواد المناسبة، التي تساعد على الإنتاج بكفاية وبحد أدنى من المجهود، والتي تساعد على إشباع حاجاته المختلفة بالإضافة إلى توفير الظروف الفيزيقية المناسبة للعمل، إلى جانب ذلك الاهتمام بالأنشطة والخدمات الاجتماعية والترفيهية والثقافية، وكذلك الاهتمام بالعلاقات الإنسانية وغيرها يضيف مناخ مناسب وبينهم حل مشكلات سوء التوافق المهني (كمال الدسوقي، 2002، ص ص 170-171).

## خلاصة الفصل:

من خلال ما تمّ عرضه في هذا الفصل نستنتج أن التوافق المهني للفرد يلعب دورا مهما في جعله إما ناجحا أو فاشلا، وكلما كان الفرد متكيّفا ومتأقلما مع عمله كلما زاد توازنه واستقراره ورضاه في العمل، وهذا يؤدي به إلى تحقيق أهدافه وإشباع رغباته، وكلما توافرت الشروط والظروف والعوامل المساعدة يمكننا تحقيق أكبر قدر ممكن من التوافق المهني.

# الجانب التطبيقي

## الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية للدراسة

تمهيد.

1- الدراسة الاستطلاعية.

2- حدود الدراسة.

3- منهج الدراسة.

4- مجتمع وعينة الدراسة.

5- أدوات جمع البيانات.

6- الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة.

**تمهيد:**

يعتبر الجانب التطبيقي من أهم مراحل البحث العلمي، حيث لا يمكن الاستغناء عنه باعتباره تكملة للجانب النظري الفكري، إذ بواسطته يتمكن الباحث من التأكد من صحة الفرضيات التي انطلق بها في بداية بحثه، وهو وسيلة هامة من وسائل جمع البيانات عن واقع موضوع البحث بصورة موضوعية ومنهجية.

تتوقف جودة النتائج المتوصل إليها على دقة وصحة الإجراءات الأساليب المستخدمة في معالجة بيانات الدراسات.

وفي هذا الفصل سنقوم بعرض الإجراءات المتعلقة في الدراسة الحالية للقيام بالبحث الميداني لموضوع الدراسة، ومن أهم الخطوات والوسائل المعتمدة في إجراء هذه الدراسة المتمثلة في الدراسة الاستطلاعية، منهج الدراسة، عينة الدراسة وخصائصها، وأدوات جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستعملة.

**1- الدراسة الاستطلاعية:**

تعد الدراسة الاستطلاعية خطوة أولى وهامة في أي بحث علمي فمن خلالها يتمكن الباحث من تكوين صورة أولية على ميدان الدراسة للتعرف على قابلية دراسة الموضوع المختار، كما تمكننا من تجريب أدوات المقياس، والتأكد من صلاحية الأدوات ومدى مطابقتها مع المفاهيم لذلك تسمح لنا بالتعرف عن قرب على ميدان إجراء دراستنا وهي المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

وقد كان أول لقاء مع مدير مصلحة الموارد البشرية الذي أدلى لنا ببعض المعلومات وقام بتعريفنا بمسؤولي الفريق الذي شاركنا في بحثنا هذا، ففي البداية قمنا بإجراء مقابلات مع عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM قصد التعرف على مختلف الأخطار النفسية الاجتماعية التي يعانون منها، والتعرف على اتجاهاتهم نحو العمال ونظرتهم إلى المسؤولين، أما فيما يخص المسؤولين فقد أردنا التعرف على طريقة تعاملهم مع العمال، حيث قمنا بإجراء مقابلة طرحنا من خلالها مجموعة من الأسئلة المفتوحة حول الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني.

لقد قمنا بدراسة استطلاعية في ميدان دراستنا في الفترة الممتدة من 9 إلى 11 ماي 2023 وذلك بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، حيث أجرينا مقابلة مع المشرف المكلف بتسيير "وحدة التبريد"، وبعد أخذ الموافقة على إجراء البحث الميداني، وذلك قصد التعرف على مدى توفر العينة، وبعد إطلاعنا على أدوات بحثنا، والمتمثل في عينة من عمال، وبعد معرفتنا بوجود وتوفر العينة ويمكن لنا استخدامها، والمتمثلة في عمال وحدة "التبريد"، قمنا بتطبيق أولي لأداة الدراسة على عينة بحثنا، المكونة من (20) عاملا، منهم (12) عاملا و(8) عاملة، لغرض التأكد من خصائصه السيكومترية للتأكد من إمكانية تطبيقه على عينة البحث.

**1-1- أهداف الدراسة الاستطلاعية:**

هدفت الدراسة الاستطلاعية إلى التعرف على ميدان وعينة الدراسة وجمع المعلومات والمعطيات الضرورية للدراسة ومعرفة مدى إمكانية تطبيق الاستبيان على عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو، ومعرفة مدى استجابة أفراد العينة، ووضوحها ومدى فهمهم

لتعليماتها، والتأكد من مدى شمولية بنود الأدوات في تغطية أهداف الدراسة ووضوحها، وكذا الوقوف لدى الصعوبات والتصدي لها والتقليل منها في الدراسة الأساسية كما أنها هدفت إلى معرفة مدى صلاحية أدوات البحث من حيث خصائصها السيكمترية أي ثباتها وصدقها.

### 1-2- نتائج الدراسة الاستطلاعية: بعد إجراء الدراسة الاستطلاعية توصلنا إلى النتائج التالية:

- تحديد ميدان وعينة الدراسة بدقة.
- التأكد من أن التعليمات والمفردات التي استعملت في أداة البحث واضحة، وأن بنودها شاملة لموضوع الدراسة.
- التحقق من صدق وثبات الاستبيان.
- تحديد خطة لتطبيق إجراءات الدراسة الأساسية.

### 2- حدود الدراسة:

#### 1-2- الحدود الزمنية: تم إجراء دراستنا في الفترة الممتدة ما بين 14 إلى 17 ماي 2023.

2-2- الحدود المكانية: فيما يتعلق مكان إجراء الدراسة الميدانية فقد قمنا بتطبيقه في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM المتواجدة في ولاية تيزي وزو بمنطقة واد عيسي، وهي شركة عملاقة لإنتاج وصناعة وتسويق الأدوات الكهرومنزلية بالجزائر، تمتلك قدرات إنتاجية هامة وخبرة أكثر من 30 سنة من التصنيع والتطوير في مختلف فروع الكهرومنزلية مثل: تصنيع مواد التبريد (ثلاجات، تبريد...)، أجهزة الطبخ، أجهزة التكيف، فرع الصحة، بالإضافة إلى وحدة التسويق وفرع الإضاءة. وتعتبر هذه المؤسسة شركة ذات أسهم، قدر رأس مالها سنة (2011) ب10.279.800.000 دج وهي تابعة 100% لشركة توظيف الأموال تحت تسمية Nonelel.

وفي هذه الدراسة سنقوم بإجراء بحثنا في وحدة التبريد، وهي وحدة من وحدات المؤسسة تقوم هذه الوحدة بصنع الثلاجات والمبردات المختلفة وهي تقوم بإنتاج وتطوير منتجات التبريد وهي تقوم بصناعة أدوات التبريد المنزلية من ثلاجات بأحجامها المختلفة.

#### 2-3- الحدود البشرية: شملت الدراسة على عينة قدرها 130 عامل وعاملة في وحدة التبريد

بالمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM بتيزي وزو.

## 3- منهج الدراسة:

إن اختلاف مواضيع الدراسة أدى إلى تعدد مناهج البحث العلمي وفيما يخص دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي وذلك باعتباره الأكثر استخداماً في دراسة الظواهر النفسية والاجتماعية فبواسطته يقوم الباحث بجمع البيانات بدقة والوصول إلى حقيقة الموضوع والإجابة عن الأسئلة التي طرحها في بحثه وهو الأنسب لدراستنا.

ويعرف المنهج الوصفي "بأنه الطريقة التي يتبعها الباحث في دراسة المشكلة لاكتشاف الحقيقة ويعد الموجه الأساسي لأي بحث بواسطته يتوصل الباحث إلى النتائج التي يرغب فيها، وهو فن التنظيم الصحيح لسلسلة الأفكار العديدة، أما من أجل الكشف عن الحقيقة حيث نكون بها جاهلين أو من أجل البرهنة عليها للأخريين نكون لها عارفين (طلعت، 1995، ص 69).

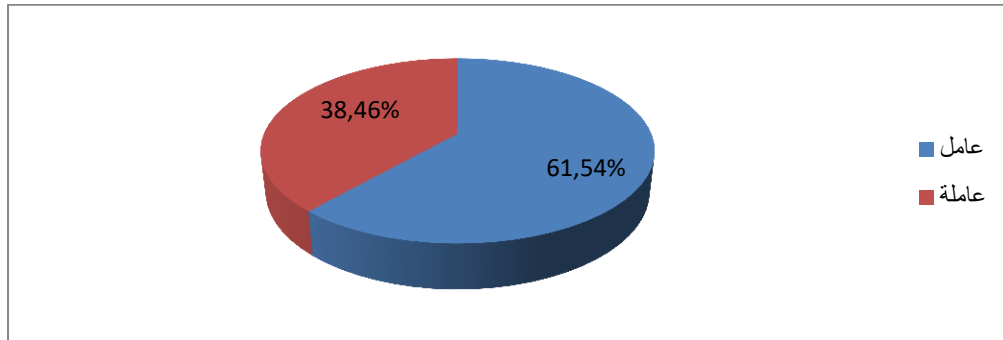
**4-مجتمع وعينة الدراسة:** يعد اختيار عينة الدراسة خطوة مهمة لإجراء أي بحث ميداني، بحيث تعرف العينة بأنها: " جزء من المجتمع الأصلي"، وبلغ حجم عينة دراستنا (130) عامل وعاملة من وحدة التبريد والتي يبلغ عدد العمال فيها (630) عامل وعاملة.

**4-1-خصائص عينة الدراسة:** سنطرق لخصائص عينة دراستنا فيما يلي:

**4-1-1-خصائص عينة الدراسة حسب الجنس:**

**الجدول رقم (01):** يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	العدد	النسبة المئوية
عامل	80	61,54%
عاملة	50	38,46%
المجموع	130	100%



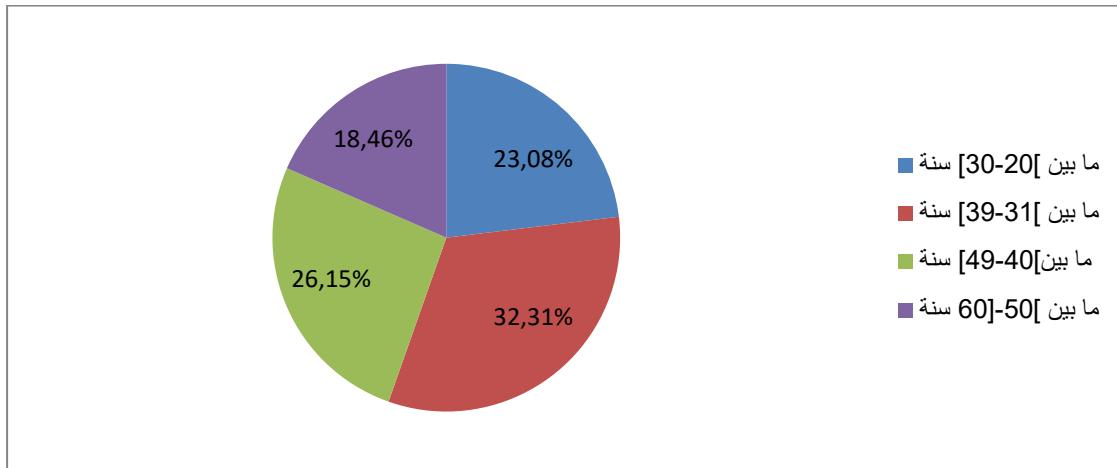
**الشكل رقم (03):** توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

يتبين من خلال الجدول رقم (01) والشكل رقم (03) أن نسبة العمال أكبر في تكوين عينة بحثنا إذ بلغت نسبتها %61,54، في حين بلغت نسبة العاملات %38,46، وهذا التباين يمكن تفسيره بأن هذا العمل يتطلب قوة عضلية وجهد كبير.

#### 4-1-2- خصائص عينة الدراسة حسب السن:

الجدول رقم (02): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

فئة السن	التكرار	النسبة المئوية
ما بين [20-30] سنة	30	%23,08
ما بين [31-39] سنة	42	%32,31
ما بين [40-49] سنة	34	%26,15
ما بين [50-60] سنة	24	%18,46
المجموع	130	%100



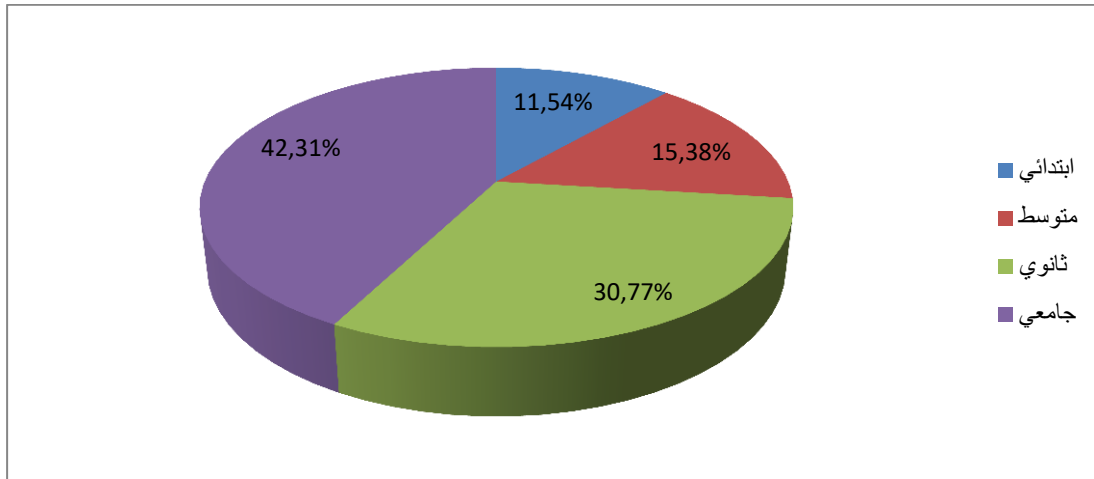
#### الشكل رقم (04): يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

نلاحظ من خلال الجدول رقم (02) والشكل رقم (04) أن أفراد عينة هذه الدراسة الذين تتراوح أعمارهم ما بين [31-39] سنة هم الأكثر عددا حيث بلغ عددهم 42 عاملا بنسبة %32,31 وهذه النسبة يمكن تفسيرها بأن هذا هو السن الأنسب للعمل خصوصا إذا كانوا كلهم متزوجون يكونون أحرص على العمل من الشباب، تليها فئة السن التي تتراوح أعمارهم ما بين [40-49] سنة حيث قدر عددها بـ 34 عاملا بنسبة %26,15، ثم تليها فئة السن التي تتراوح أعمارهم ما بين [20-30] سنة حيث قدر عددها بـ 30 عاملا بنسبة %23,08، وفي الأخير فئة السن التي تتراوح ما بين [50-60] سنة حيث بلغ عددها 24 عاملا بنسبة %18,46.

4-2-3- خصائص عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (03): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
11,54%	15	ابتدائي
15,38%	20	متوسط
30,77%	40	ثانوي
42,31%	55	جامعي
100%	130	المجموع



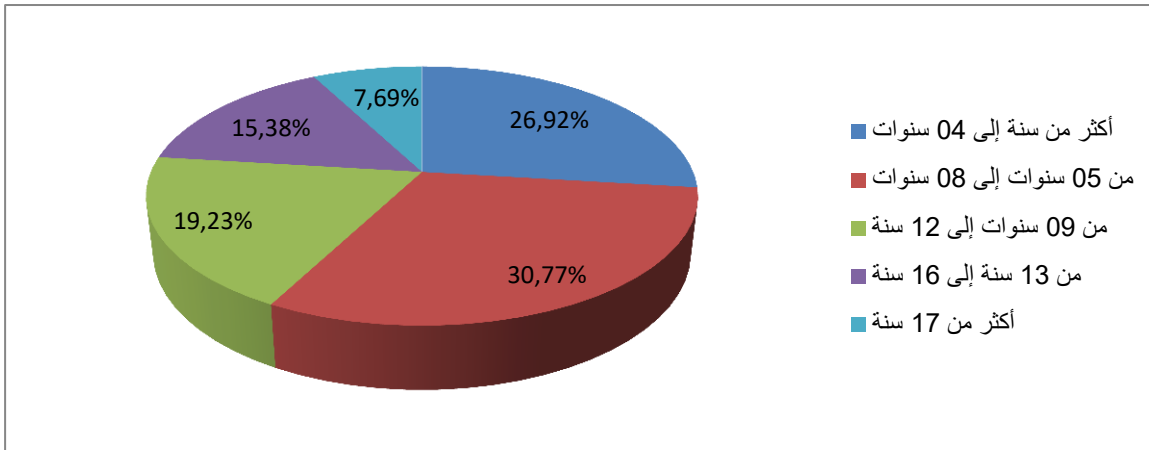
الشكل رقم (05): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي

يتبين من خلال الجدول رقم (03) والشكل رقم (05) أن أغلبية عينة الدراسة تمثل فئة الجامعيين حيث بلغ عددهم 55 عاملا بنسبة 42,31% ويمكن إرجاع ذلك إلى المناسب المتوفرة في وحدة التبريد والتي تتطلب مستوى تعليمي جامعي، ثم تليها فئة ذات المستوى الثانوي حيث بلغ عددهم 40 عاملا بنسبة 30,77%، ثم تليها فئة العمال ذوو مستوى تعليمي متوسط حيث بلغ عددهم بـ20 عاملا بنسبة 15,38%، ثم تليها فئة العمال ذوو المستوى الإبتدائي حيث بلغ عددهم بـ15 عاملا بنسبة 11,54%.

4-2-4- خصائص عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (04): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أكثر من سنة إلى 04 سنوات	35	26,92%
من 05 سنوات إلى 08 سنوات	40	30,77%
من 09 سنوات إلى 12 سنة	25	19,23%
من 13 سنة إلى 16 سنة	20	15,38%
أكثر من 17 سنة	10	7,69%
المجموع	130	100%



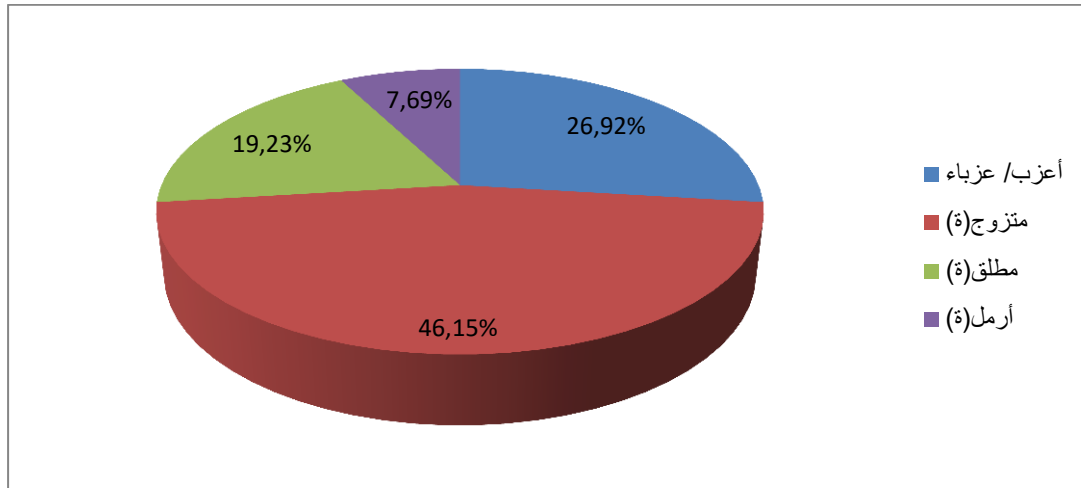
الشكل رقم (06): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية

يتبين من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (06) أن أغلبية عينة الدراسة تتراوح ما بين فئة 5 إلى 8 سنوات حيث بلغ عددهم 40 عاملا بنسبة 30,77% ويمكن إرجاع ذلك إلى اعتماد المؤسسة على توظيف واستقطاب فئة الشباب لامتلاكها طاقات وقدرات مهنية عالية، ثم تليها فئة أكثر من سنة إلى 4 سنوات حيث بلغ عددهم 35 عاملا بنسبة 26,92%، ثم تليها فئة ما بين 9 إلى 12 سنة حيث بلغ عددهم 25 عاملا بنسبة 19,23%، ثم تليها فئة ما بين 13 إلى 16 سنة بلغ عددهم 20 عاملا بنسبة 15,38%، وفي الأخير فئة العاملين التي تفوق سنوات الأقدمية لديهم عن 17 سنة والبالغ عددها 10 عاملا بنسبة 7,69%.

## 4-2-5- خصائص عينة الدراسة حسب الحالة العائلية:

الجدول رقم (05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

النسبة المئوية	التكرار	الحالة العائلية
26,92%	35	أعزب/ عزباء
46,15%	60	متزوج(ة)
19,23%	25	مطلق(ة)
7,69%	10	أرمل(ة)
100%	130	المجموع



الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الحالة العائلية

يتبين من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (07) أن أغلبية عينة الدراسة يمثلون فئة المتزوجون حيث بلغ عددهم 60 عاملا بنسبة 46,15% ويمكن إرجاع ذلك إلى أن هذه الفئة لديها مسؤوليات على عاتقها كإعانة الأبناء...إلخ، ثم تليها فئة العزاب حيث بلغ عددهم 35 عاملا بنسبة 26,92%، ثم تليها فئة المطلقين حيث بلغ عددهم 25 عاملا بنسبة 19,23%، وفي الأخير نجد فئة الأرمال حيث بلغ عددهم 10 عاملا بنسبة 7,69%.

## 4-3- طريقة اختيار العينة:

اعتمدنا على الطريقة العشوائية البسيطة في اختيار عينة بحثنا، نظرا لمحاسنها، كونها الأسلوب الأمثل، لأن المجتمع المدروس متجانس (أي يتشابه معظم أفرادها في معظم الصفات التي تكون

المجتمع) وكذلك يغطي تقدير فرص الاختبار بجمع مفردات المجتمع بالظهور دون تدخل الباحث (بوعلاق، 2009 ، ص18).

كما تعرف العينة "العشوائية البسيطة" على أنها "الاختيار العشوائي، أي إتاحة الفرص أمام جميع مفردات المجتمع بالظهور" (فاتن، 2000، ص45).

**5-أدوات جمع البيانات:** نظرا إلى طبيعة البحث من حيث مجتمعه، ومنهجه وأهدافه ولغرض معرفة العلاقة الموجودة بين الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني، اعتمدنا على الأدوات التالية:

**5-1-الاستبيان:** هو إحدى الوسائل الشائعة الاستعمال للحصول على المعلومات وحقائق تتعلق بآراء واتجاهات الجمهور حول موقف معين أو موضوع معين، ويتكون الاستبيان من مجموعة من الأسئلة توزع على فئة من المجتمع الكلي بواسطة البريد، اليد، أو نشرة في التلفزيون أو الانترنت، حيث يطلب منهم الإجابة عليها وإعادتها للباحث، والدف منها هو حصول على واقعية وليس مجردة (عبد المجيد لظفي، 1976، ص53).

**5-1-1-بناء الاستبيان:** لقد قمنا ببناء استبيان لجمع المعلومات والبيانات الضرورية التي تخدم موضوع دراستنا، وذلك بالإطلاع على عدة دراسات سابقة تناولت موضوع الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني، وكذا الكتب والمراجع التي تساهم في إثراء البحث بشكل علمي، قمنا ببناء استبيان الذي يحتوي على ثلاث أجزاء، الأول يحتوي على المعلومات الشخصية، والجزء الثاني خاص بمتغير الأخطار النفسية الاجتماعية ويتضمن (42) بندا، أما الجزء الثالث خاص بمتغير التوافق المهني ويتضمن (50) بندا، وقد تم عرض الإستبيان في صورته الأولية على مجموعة من الأساتذة للتأكد من توافق الأسئلة مع موضوع دراستنا وأجابونا ببعض التعديلات التي تتناسب الاستبيان مع الموضوع، وكان بناء الاستبيان كما يلي:

\***الجزء الأول للاستبيان:** يتضمن المعلومات الشخصية: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الحالة العائلية.

\*الجزء الثاني: الأخطار النفسية الاجتماعية يحتوي على (42 بند)، ويتضمن 3 أبعاد، وكل بعد يحوي على محورين، وهي كالتالي:

✓ البعد الأول: العنف النفسي.

-المحور الأول: قطع التواصل، ويتضمن 7 بنود، وهي: 1، 2، 3، 4، 5، 6، 7.

-المحور الثاني: السلوكات العدائية، ويتضمن 7 بنود، وهي: 8، 9، 10، 11، 12، 13، 14.

✓ البعد الثاني: الاحتراق الوظيفي.

-المحور الأول: العلاقة مع الزملاء، ويتضمن 7 بنود، وهي: 15، 16، 17، 18، 19، 20، 21.

-المحور الثاني: العلاقة مع المشرفين، ويتضمن 7 بنود، وهي: 22، 23، 24، 25، 26، 27، 28.

✓ البعد الثالث: الضغط المهني.

-المحور الأول: غموض الأدوار، ويتضمن 7 بنود، وهي: 29، 30، 31، 32، 33، 34، 35.

-المحور الثاني: عبء العمل، ويتضمن 7 بنود، وهي: 36، 37، 38، 39، 40، 41، 42.

\*الجزء الثالث: خاص بالتوافق المهني وهو مكون من (50 بندا).

5-1-2-تنقيط الاستبيان: تم تنقيط الاستبيان وفق سلم ليكرت الخماسي والموضح في الجدول

التالي:

الجدول رقم (06): يمثل كيفية تنقيط حسب ليكرت الخماسي.

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

5-1-3- الخصائص السيكومترية للاستبيان: يعتبر التأكد من الخصائص السيكومترية للاستبيان خطوة مهمة للتأكد من صدق وثبات أداة الدراسة، وعلى هذا الأساس توضح الخصائص السيكومترية لأداة دراستنا فيما يلي:

**أ-صدق الاستبيان:** نقصد بصدق الاستبيان أن يقيس الاختبار القدرة أو الظاهرة التي وضع لقياسها ويضم صدق المحكمين (الصدق الظاهري) وذلك للتحقق من صدق الإستبانة تم تقديمه إلى مجموعة من الأساتذة في التخصص وذلك قصد الإرشاد والتوجيه، قدمنا إليهم أسئلة الدراسة مرفقة بإشكالية وفرضياتها قصد الإجابة على الأسئلة التالية: هل المقياس واضح؟، هل المقياس يخدم موضوع البحث؟، هل البنود لها علاقة بمحاورها؟

ومن ثم قاموا بتصحيح الأخطاء الموجودة، وقمنا بمراجعته بدقة وأخذ الملاحظات بعين الاعتبار.

مثال:

**جدول رقم (07): يبين العبارات قبل وبعد التعديل**

العبارات بعد التعديل	العبارات قبل التعديل
وجود سلوكيات عدائية يؤدي إلى خلل في الاتصال بين العمال	وجود خلل في الاتصال التنظيمي إذا وجدت السلوكيات العدائية لدى العمال
لا أتواصل مع زملائي خارج أوقات العمل الرسمية	عدم التواصل بزملائي خارج أوقات العمل الرسمية
أرى أن التواصل عملية أساسية مستمرة أثناء العمل	التواصل عملية أساسية مستمرة أثناء العمل
أرى أن السلوكيات العدائية لها أثر سلبي لدى العمال	السلوكيات العدائية لها أثر سلبي على مستوى التوافق المهني
أعتقد أن التواصل نهج جيد لإثبات الجدارة والكفاءة في العمل	التواصل نهج جيد لإثبات الجدارة والكفاءة في العمل

**ب-ثبات الاستبيان:** وهو الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة التطبيق في نفس الظروف، وقد اعتمدنا على معادلة ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات الاستبيان، والنتائج موضحة في الجداول التالية:

جدول رقم (08): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرونباخ لجزء الأخطار النفسية الاجتماعية لكل محور.

المحور	عدد البنود	عدد الأفراد	قيمة معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
قطع التواصل	7	130	0,82
السلوكيات العدوانية	7	130	0,91
العلاقة مع الزملاء	7	130	0,94
العلاقة مع المشرفين	7	130	0,95
غموض الأدوار	7	130	0,89
عبء العمل	7	130	0,80

تبين من خلال الجدول رقم (08) أن قيمة معادلة الثبات "ألفا كرونباخ" لمحور قطع التواصل قدرت ب(0,82)، والسلوكيات العدوانية قدرت ب(0,91)، بينما العلاقة مع الزملاء فقد قدرت ب(0,94)، والعلاقة مع المشرفين قدرت ب(0,95)، بينما في محور غموض الأدوار فقد قدرت ب(0,89) وعبء العمل قدرت ب(0,80)، منه نستنتج أن جزء الأخطار النفسية الاجتماعية يمتاز بثبات عال وهو قابل للتطبيق على العينة الأساسية، وفي حالة إعادة تطبيقه على نفس الأفراد وتحت نفس الشروط سيعطى نفس النتائج تقريبا.

جدول رقم (09): يبين نتائج ثبات معادلة ألفا كرونباخ لبنود متغيري الدراسة

متغيرات الدراسة	عدد البنود	عدد الأفراد	قيمة معامل الثبات "ألفا كرونباخ"
الأخطار النفسية الاجتماعية	42	130	0,96
التوافق المهني	50	130	0,92

تبين من خلال الجدول رقم (09) أن قيمة معادلة الثبات "ألفا كرونباخ" لبنود جزء الأخطار النفسية الاجتماعية قدرت ب(0,96)، أما بالنسبة لبنود جزء التوافق المهني قدرت ب(0,92)، منه نستنتج أن الاستبيان يمتاز بثبات عال وهو قابل للتطبيق على العينة الأساسية، وفي حالة إعادة تطبيقه على نفس الأفراد وتحت نفس الشروط سيعطى نفس النتائج تقريبا.

**5-2-الملاحظة:** تعرف على أنها: "الأداة التي تسمح للباحث بمشاهدة ومراقبة سلوك أو ظاهرة معينة، وتجميع أكبر قدر من المعلومات حول البيئة التي يعيش فيها بغرض الحصول على أدق المعلومات" (الصدیق بخوش، 2010، ص72).

وتجدر الإشارة هنا إلى استعمالنا للملاحظة البسيطة لأنها تحدث بشكل تلقائي وفي ظروف عادية، حيث تمكنا من خلال المشاهدة البسيطة والاستماع إلى بعض أفراد عينة البحث من مراقبة سلوكيات وتصرفات وانفعالات بعض المبحوثين، والتعرف على موقفهم الحقيقي من موضوع البحث من خلال بعض ردود الأفعال عند سماعهم لبعض الأسئلة التي وردت في دليل المقابلة.

**5-3-المقابلة:** لقد اتبعنا أيضا تقنية المقابلة كأداة لجمع البيانات والمعلومات حول موضوع دراستنا وهي على شكل حوار لفظي وجها لوجه مع مجموعة من الموظفين وتعرف المقابلة على أنها: "قائمة من الأسئلة مثل المقابلة الصحفية من أجل الحصول على أجوبة دقيقة شأنها وخلاف الاستبيان، (إن الباحث يتحاور مع الشخص الذي يجري معه المقابلة وجها لوجه، ويغير أسلوب الأسئلة إذا كان هناك غموض إلى أن يحصل على الجواب الذي يتماشى والسؤال المطروح (حمزة فيلاي، 2016، ص28).

لقد قمنا باستخدام المقابلة في هذه الدراسة للحصول على معلومات حول أقسام ومصالح المؤسسة، نشاطها، نظامها، وعن كيفية التواصل في المؤسسة، حيث قمنا بإجراء مقابلات مع عمال أقسام وحدة التبريد في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، بحيث تضمنت كل مقابلة مجموعة من الأسئلة لها علاقة مباشرة بمحاور المتغيرات (المستقبل والتابع) ومقارنتها عما ستسفر عنه نتائج الاستبيان المزمّن إجراءه خلال الدراسة.

**6-الأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة:** كل دراسة ميدانية تتطلب استخدام أساليب إحصائية معينة لمساعدة الباحث على تفريغ البيانات تفريغا إحصائيا ويستنتج عن طريقها النتائج للتحقق من صحة الفرضيات وذلك بالاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية ( SPSS V20) وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

-**التكرارات:** يعرف التكرار بأنه عدد المرات التي تكررت فيها ظاهرة مشابهة.

-النسبة المئوية: هي عملية تحويل التكرارات المحصل عليها إلى نسب مئوية لتحليل نتائج المقياس وذلك للمناقشة الموضوعية.

-معامل ألفا كرونباخ: لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

-معامل ارتباط بيرسون: تم استعماله للكشف على العلاقة الارتباطية الموجودة بين الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني.

## الفصل الخامس: عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة

تمهيد

- 1- الإحصاء الوصفي لمتغيري الدراسة.
- 1-1- الإحصاء الوصفي لمتغير الأخطار النفسية الاجتماعية.
- 1-2- الإحصاء الوصفي لمتغير التوافق المهني.
- 2- الإحصاء الاستدلالي لمتغيرات الدراسة.
- 1-2- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية العامة.
- 2-2- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى.
- 2-3- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية.
- 2-4- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثالثة.
- 2-5- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الرابعة.
- 2-6- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الخامسة.
- 2-7- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية السادسة.
- 3- تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.
- 1-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية العامة.
- 2-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى.
- 3-3- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية.
- 3-4- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة.
- 3-5- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة.
- 3-6- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة.
- 3-7- تفسير ومناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة.
- 4- الاستنتاج العام.

**تمهيد:**

بعد تفريغ إجابات أفراد الدراسة في الحاسوب باستخدام نظام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ثم إجراء المعالجات المناسبة بالاعتماد على الأساليب الإحصائية التي سبق ذكرها في فصل منهجية البحث وذلك للتحقيق من فرضيات هذا البحث، سنقوم في هذا الفصل بعرض ما تم التوصل إليه من نتائج حول الفرضيات المقترحة وتقديم تفسيرها لها، ومناقشتها في ضوء الدراسات السابقة.

**1-الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:** سنقوم في هذا العنصر باستعراض الإحصاءات الوصفية لدراستنا حسب متغيرات الدراسة.

**1-1-الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير الأخطار النفسية الاجتماعية:**

**1-1-1-1-الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور قطع التواصل:** انطلاقاً من إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

**الجدول رقم (10):** يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور قطع التواصل.

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
6	0.50	1.86	32	3	0	74	21	ت 1-ليس هناك تواصل دائم مع زملائي في العمل
			24.6%	2.3%	0%	56.9%	16.2%	ن
4	0.86	1.93	26	3	3	63	34	ت 2-يؤدي عد التواصل إلى الصراع بين العاملين
			20%	2.3%	2.3%	48.5%	26.2%	ن
5	0.54	1.87	35	12	1	71	11	ت 3-لا أتواصل بزملائي خارج أوقات العمل الرسمية
			26.9%	9.2%	0.8%	54.6%	8.5%	ن
1	1.02	2.93	42	31	48	1	8	ت 4-أرى أن التواصل عملية أساسية مستمرة أثناء العمل
			32.3%	23.8%	36.9%	0.8%	6.2%	ن
3	0.64	1.96	40	10	6	66	8	ت 5-أرى أن قطع التواصل يؤثر على سيرورة العمل
			30.8%	7.7%	4.6%	50.8%	6.2%	ن
2	1.00	2.90	38	33	0	51	8	ت 6-أعتقد أن التواصل نهج جيد لإثبات الجدارة والكفاءة في العمل
			29.2%	25.4%	0%	39.2%	6.2%	ن

7	0.62	1.66	34	10	3	52	31	ت	7-أعتقد بأن قطع التواصل يساهم في تقليل العلاقات الاجتماعية بين العمال
			26.2%	7.7%	2.3%	%40	%23.8	ن	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (4) المتمثلة في "أرى أن التواصل عملية أساسية مستمرة أثناء العمل" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.93) بانحراف معياري قدره (1.02)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(7\% = 0.8 + 6.2)$  من العمال المستجوبين وهي منخفضة جدا، وهذا يوضح أن عملية التواصل لا تتسم بالإستمرارية من وجهة نظر العمال.

- جاءت العبارة رقم (6) المتمثلة في "أعتقد أن التواصل نهج جيد لإثبات الجدارة والكفاءة في العمل" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.90) بانحراف معياري قدره (1.00)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(45.4\% = 39.2 + 6.2)$  من العمال المستجوبين وهي متوسطة .

- جاءت العبارة رقم (5) المتمثلة في "أرى أن قطع التواصل يؤثر على سيرورة العمل" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.96) بانحراف معياري قدره (0.64)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(57\% = 50.8 + 6.2)$  من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (2) المتمثلة في "يؤدي عدم التواصل إلى الصراع بين العاملين" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.93) بانحراف معياري قدره (0.86)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(74.7\% = 48.5 + 26.2)$  من العمال المستجوبين وهي مرتفعة، وهذا يوضح أن عدم التواصل يؤدي حقيقة إلى الصراع بين العاملين من خلال وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (3) المتمثلة في "لا أتواصل بزملائي خارج أوقات العمل الرسمية" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.87) بانحراف معياري قدره (0.54)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(63.1\% = 54.6 + 8.5)$  من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (1) المتمثلة في "ليس هناك تواصل دائم مع زملائي في العمل" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.86) بانحراف معياري قدره (0.50)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (16.2+56.9=73.1%) من العمال المستجوبين وهي مرتفعة، وهذا يوضح أن ليس هناك تواصل دائم بين العامل وزملائه في العمل من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (7) المتمثلة في "أعتقد بأن قطع التواصل يساهم في تقليل العلاقات الاجتماعية بين العمال" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.66) بانحراف معياري قدره (0.62)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (23.8+40=63.8%) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

**1-1-2- الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور السلوكيات العدائية: انطلاقاً من إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:**

**الجدول رقم (11): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور السلوكيات العدائية**

الرتبة	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
3	1.13	3.21	40	59	0	22	9	ت	8- السلوك العدائي رمز إلى عدم التوافق المهني
			%30.8	%45.4	0%	%16.9	6.9%	ن	
4	1.04	2.55	10	59	25	28	8	ت	9-أرى أن السلوكيات العدائية لها أثر سلبي لدى العامل
			%7.7	%45.4	%19.2	%21.5	6.2%	ن	
5	0.99	2.12	35	54	0	1	40	ت	10- السلوكيات العدائية تكبت الكفاءات والمبادرات الفردية أثناء العمل
			%26.9	%41.5	0%	8%	%30.8	ن	
7	0.53	1.58	41	3	4	51	31	ت	11- السلوكيات العدائية تساهم في ظهور الاضطرابات
			31.5%	2.3%	3.1%	39.2%	23.8%	ن	

النفسية الاجتماعية لدى العمال									
6	0.55	1.78	38	6	1	68	17	ت	12-وجود سلوكيات
			%29.2	4.6%	0.8%	%52.3	%13.1	ن	عدائية يؤدي إلى خلل في الاتصال بين العمال
2	1.13	3.22	40	60	0	22	8	ت	13-تتعامل بعدوانية في بعض الأحيان مع الزملاء في العمل
			%30.8	%46.2	0%	%16.9	6.2%	ن	
1	1.05	3.38	34	76	10	3	7	ت	14-السلوكيات العدائية تقلل من مستوى الأداء وبالتالي الإنتاجية في المؤسسة
			%26.2	%58.5	%7.7	2.3%	5.4%	ن	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (14) المتمثلة في "السلوكيات العدائية تقلل من مستوى الأداء وبالتالي الإنتاجية في المؤسسة" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (1.05)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (7.7=2.3+5.4) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا يعني أن السلوكيات العدائية لا تقلل من مستوى الأداء من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (13) المتمثلة في "تتعامل بعدوانية في بعض الأحيان مع الزملاء في العمل" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.22) بانحراف معياري قدره (1.13)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (23.1=16.9+6.2) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا يعني أن العمال لا يتعاملون بعدوانية مع زملاء العمل من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (8) المتمثلة في "السلوك العدائي رمز إلى عدم التوافق المهني" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.21) بانحراف معياري قدره (1.13)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (23.8=16.9+6.9) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا يعني أن السلوك العدواني لا يرمز إلى عدم التوافق المهني من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (9) المتمثلة في "أرى أن السلوكيات العدائية لها أثر سلبي لدى العامل" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.55) بانحراف معياري قدره (1.04)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (27.7=21.5+6.2) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا ما يدل على أن السلوكيات العدائية ليس لها أثر سلبي على العمال وهذا من وجهة نظر العمال.

- جاءت العبارة رقم (10) المتمثلة في "السلوكيات العدائية تكبت الكفاءات والمبادرات الفردية أثناء العمل" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.12) بانحراف معياري قدره (0.99)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (63=39.2+23.8) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (12) المتمثلة في "وجود سلوكيات عدائية يؤدي إلى خلل في الاتصال بين العمال" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.78) بانحراف معياري قدره (0.55)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (65.4=52.3+13.1) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (11) المتمثلة في "السلوكيات العدائية تساهم في ظهور الاضطرابات النفسية الاجتماعية" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.58) بانحراف معياري قدره (0.53)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (63=39.2+23.8) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

**1-1-3- الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور العلاقة مع الزملاء: انطلاقاً من إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:**

الجدول رقم (12): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور العلاقة مع الزملاء

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
2	1.32	2.82	31	62	10	7	20	ت	15- أشعر بتقدير زملائي في العمل
			%23.8	%47.7	%7.7	5.4%	%15.4	ن	
3	0.80	2.34	27	34	40	28	1	ت	16- أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل
			%20.8	%26.2	%30.8	%21.5	0.8%	ن	
1	1.18	3.36	34	82	0	5	9	ت	17- أعاني من الخلافات مع زملائي
			%26.2	%63.1	0%	3.8%	6.9%	ن	
7	0.55	1.78	31	25	0	63	11	ت	18- أشعر بالضيق من كثرة انتقادات زملائي لي
			%23.8	%19.2	0%	%48.5	%8.5	ن	
5	0.50	1.86	37	0	14	71	8	ت	19- أحرص على تكوين علاقات ايجابية مع زملائي
			%28.5	0%	%10.8	%54.6	6.2%	ن	
6	0.60	1.82	37	12	2	63	16	ت	20- أميل إلى العمل ضمن فريق لرفع مستوى الأداء في العمل
			28.5%	9.2%	1.5%	%48.5	%12.3	ن	
4	0.54	1.87	36	12	1	70	11	ت	21- أسعى إلى أن تكون لي مكانة متقدمة بين زملائي في العمل
			27.7%	9.2%	0.8%	%53.8	%8.5	ن	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (17) المتمثلة في "أعاني من الخلافات مع زملائي" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.36) بانحراف معياري قدره (1.18)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10.8=3.8+6.9) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا يعني أن العمال لا يعانون من خلافات مع زملائهم وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (15) المتمثلة في "أشعر بتقدير زملائي في العمل" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.82) بانحراف معياري قدره (1.32)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (20.8=5.4+15.4) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا يعني أن العمال لا يشعرون بتقدير زملائهم وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (16) المتمثلة في "أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.34) بانحراف معياري قدره (0.80)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (22.3=21.5+0.8) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يقومون بالتنسيق مع زملائهم وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (21) المتمثلة في "أسعى إلى أن تكون لي مكانة متقدمة بين زملائي في العمل" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.87) بانحراف معياري قدره (0.54)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (62.3=53.8+8.5) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (19) المتمثلة في "أحرص على تكوين علاقات إيجابية مع زملائي" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.86) بانحراف معياري قدره (0.50)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (60.8=54.6+6.2) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (20) المتمثلة في "أميل إلى العمل ضمن فريق لرفع مستوى الأداء في العمل" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.82) بانحراف معياري قدره

(0.60)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (60.8=48.5+12.3) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (18) المتمثلة في "أشعر بالضيق من كثرة انتقادات زملائي لي" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.78) بانحراف معياري قدره (0.55)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (57=48.5+8.5) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

1-1-4- الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور العلاقة مع المشرفين: انطلاقاً من إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور العلاقة مع المشرفين.

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
2	1.02	2.93	39	0	35	48	8	ت	22- يساهم المشرفين في حل المشكلات التي أواجهها
			30%	0%	26.9%	36.9%	6.2%	ن	
6	0.64	1.96	40	11	5	66	8	ت	23- أشعر بالموضوعية في تعامل المشرفين معي
			30.8%	8.5%	3.8%	50.8%	6.2%	ن	
3	1.00	2.90	37	35	0	50	8	ت	24- أشعر بأن المشرفين يحترموني
			28.5%	26.9%	0%	38.5%	6.2%	ن	
1	1.13	3.21	36	64	22	0	8	ت	25- يقدر المشرفين رأئي واقتراحاتي المهنية
			27.7%	49.2%	16.9%	0%	6.2%	ن	
4	1.04	2.55	28	35	27	30	10	ت	26- أتق بقدرات وكفاءة المشرف الذي أتعامل معه
			21.5%	26.9%	20.8%	23.1%	7.7%	ن	
5	0.99	2.12	38	5	55	0	32	ت	27- أعاني من خلافات مع المشرفين
			29.2%	3.8%	42.3%	0%	24.6%	ن	

7	0.53	1.58	32	8	4	51	35	ت	28-غالبًا ما يتقبل المشرفون آرائهم
			%24.6	6.2%	3.1%	%39.2	26.9%	ن	

من خلال الدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (25) المتمثلة في "يقدر المشرفين آرائهم واقتراحاتي المهنية" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.21) بانحراف معياري قدره (1.13)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (6.2=0+6.2) من العمال المستجوبين وهي منخفضة، وهذا ما يوضح أن المشرفين لا يقدر آراء ومقترحات العمال وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (22) المتمثلة في "يساهم المشرفين في حل المشكلات التي أواجهها" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.93) بانحراف معياري قدره (1.02)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (57=50.8+6.2) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (24) المتمثلة في "أشع بأن المشرفين يحترموني" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.90) بانحراف معياري قدره (1.00)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (44.7=38.5+6.2) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (26) المتمثلة في "أثق بقدرات وكفاءة المشرف الذي أتعامل معه" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.55) بانحراف معياري قدره (1.04)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (30.8=23.1+7.7) من العمال المستجوبين وهي ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يتقنون بقدرات وكفاءة المشرفين الذين يتعاملون معهم وهذا حسب رأي أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (27) المتمثلة في "أعاني من خلافات مع المشرفين" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.12) بانحراف معياري قدره (0.99)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (24.6=0+24.6) من العمال المستجوبين وهي ضعيفة، وهذا يوضح أن العمال لا يعانون من خلافات مع المشرفين وهذا حسب رأي أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (23) المتمثلة في "أشعر بالموضوعية في تعامل المشرفين معي" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.96) بانحراف معياري قدره (0.64)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (57=50.8+6.2) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (28) المتمثلة في "غالبا ما يتقبل المشرفون أراني" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.58) بانحراف معياري قدره (0.53)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (66.2=39.2+26.9) من العمال المستجوبين وهي متوسطة.

**1-1-5- الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور غموض الأدوار:** انطلاقا من إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

**الجدول رقم (14): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور غموض الأدوار.**

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
6	0.55	1.78	33	13	0	68	16	ت	29-أهداف عملي غامضة
			25.4%	10%	0%	52.3%	12.3%	ن	
3	1.13	3.21	35	60	24	1	10	ت	30-أشعر أن مهام عملي غير واضحة
			26.9%	46.2%	18.5%	0.8%	7.7%	ن	
1	1.05	3.38	34	69	11	5	11	ت	31-أستطيع التمييز جيدا بين مهماتي ومهام غيري
			26.2%	53.1%	8.5%	3.8%	8.5%	ن	
4	1.32	2.82	38	50	13	8	21	ت	32-أحس أنني متوتر بسبب أدوار المتعددة
			29.2%	38.5%	10%	6.2%	16.2%	ن	
5	0.80	2.34	35	5	50	32	8	ت	33-أحس أنني مقيد في هذا العمل
			26.9%	3.8%	38.5%	24.6%	6.2%	ن	
2	1.18	3.36	36	68	7	2	17	ت	34-العمل وفق أدوار مختلفة يقلقني
			27.7%	52.3%	5.4%	1.5%	13.1%	ن	

7	0.55	1.77	34	0	14	67	15	ت	35-أشعر بالكآبة لسبب عدم استقراري في منصب واحد
			26.2%	0%	%10.8	51.5%	%11.5	ن	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (31) المتمثلة في "أستطيع التمييز جيدا بين مهامى ومهام غيرى" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (1.05)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.8+8.5) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا يوضح أن العمال لا يستطيعون التمييز بين مهامه ومهام غيره.

- جاءت العبارة رقم (34) المتمثلة في "العمل وفق أدوار مختلفة يقلقني" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.36) بانحراف معياري قدره (1.18)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (14.6=1.5+13.1) من العمال المستجوبين وهي درجة منخفضة، وهذا ما يوضح أن العمل وفق أدوار مختلفة لا يقلقهم وهذا حسب وجهة نظر العينة.

- جاءت العبارة رقم (30) المتمثلة في "أشعر أن مهام عملي غير واضحة" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.21) بانحراف معياري قدره (1.13)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (8.5=0.8+7.7) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن مهام عمله واضحة وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (32) المتمثلة في "أحس أنني متوتر بسبب أدوارى المتعددة" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.82) بانحراف معياري قدره (1.32)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (22.4=6.2+16.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العامل غير متوتر بسبب أدواره المتعددة.

- جاءت العبارة رقم (33) المتمثلة في "أحس أنني مقيد في هذا العمل" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.34) بانحراف معياري قدره (0.80)، وكانت نسبة العمال

الموافقين هي (40.8=24.6+6.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العامل لا يشعر بالتقيد في عمله وهذا حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (29) المتمثلة في "أهداف عملي غامضة" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.78) بانحراف معياري قدره (0.55)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (64.6=52.3+12.3) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

جاءت العبارة رقم (35) المتمثلة في "أشعر بالكآبة لسبب عدم استقرار في منصب واحد" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.77) بانحراف معياري قدره (0.55)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (63=51.5+11.5) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

#### 1-1-6- الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور عبء العمل: انطلاقاً من

إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (15): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب محور عبء العمل.

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
7	1.24	2.99	36	70	1	16	7	ت	36- أشعر بالتعب والإنهاك
			27.7%	53.8%	0.8%	12.3%	5.4%	ن	
5	1.26	3.06	21	84	12	1	12	ت	37- عملي يتطلب مستوى عال من المؤهلات
			16.2%	64.6%	9.2%	0.8%	9.2%	ن	
4	1.31	3.13	25	89	0	4	12	ت	38- أستطيع العمل لوقت أطول دون تعب
			19.2%	68.5%	0%	3.1%	9.2%	ن	
3	1.28	3.20	32	79	0	6	13	ت	39- لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي
			24.6%	60.8%	0%	4.6%	10%	ن	

2	1.05	3.25	27	73	12	9	9	ت	40-يسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيام بالعمل في المستوى
			20.8%	56.2%	9.2%	6.9%	6.9%	ن	
6	1.07	3.00	27	59	20	14	10	ت	41-أنهي عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل
			20.8%	45.4%	15.4%	10.8%	7.7%	ن	
1	1.01	3.42	30	76	13	2	9	ت	42-عملي يتطلب جهد عضلي وهذا يتعبني
			23.1%	58.5%	10%	1.5%	6.9%	ن	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (42) المتمثلة في "عملي يتطلب جهد عضلي" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.42) بانحراف معياري قدره (1.01)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (8.4=1.5+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا يوضح أن العمل لا يتطلب جهد عضلي هذا حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (40) المتمثلة في "يسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيام بالعمل في المستوى" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.25) بانحراف معياري قدره (1.05)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (13.8=6.9+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن رغم العبء الزائد في العمل إلا أن العامل يقوم بعمله في المستوى وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (39) المتمثلة في "لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.20) بانحراف معياري قدره (1.28)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (14.6=4.6+10) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال يستطيعون أخذ فترات من الراحة وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (38) المتمثلة في "أستطيع العمل لوقت أطول دون تعب" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.13) بانحراف معياري قدره (1.31)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.1+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يستطيعون العمل لأوقات طويلة وذا حسب نظر أفراد عينة الدراسة..

- جاءت العبارة رقم ( ) المتمثلة في "" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة ( ) بانحراف معياري قدره ( )، وكانت نسبة العمال الموافقين هي ( ) من العمال المستجوبين وهي .

- جاءت العبارة رقم (41) المتمثلة في "أنهي عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.00) بانحراف معياري قدره (0.07)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (18.5=10.8+7.7) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال يعملون فقط في أوقات الدوام وهذا حسب نظر أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (36) المتمثلة في "أشعر بالتعب والإرهاك" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.99) بانحراف معياري قدره (1.24)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (6.7=12.3+5.4) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يشعرون بالتعب والإرهاك.

1-2- الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حول متغير التوافق المهني: انطلاقاً من إجابات أفراد العينة، توصلنا إلى النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): يوضح الإحصاءات الوصفية لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب متغير التوافق المهني.

الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الموافقة					العبارات	
			معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة		
27	1.18	2.41	31	62	10	7	20	ت	1-أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة وواضحة
			%23.8	%47.7	%7.7	5.4%	%15.4	ن	
25	1.50	2.56	27	34	40	28	1	ت	2-يناسبني عدد ساعات العمل اليومية
			%20.8	%26.2	%30.8	%21.5	0.8%	ن	
45	0.50	1.86	34	82	0	5	9	ت	3-أرى أن حجم العمل الذي أقوم به أقل بكثير من قدراتي المهنية
			%26.2	%63.1	0%	3.8%	6.9%	ن	
19	1.30	2.84	31	25	0	63	11	ت	4-أرى أنني اكتسبت خبرة قيمة في مجال عملي
			%23.8	%19.2	0%	%48.5	%8.5	ن	
28	0.77	2.36	37	0	14	71	8	ت	5-ممارستي لوظيفتي تزيد من ثقتي بنفسي
			%28.5	0%	%10.8	%54.6	6.2%	ن	
3.5	1.14	3.38	37	12	2	63	16	ت	6-يتلاءم عملي مع قدراتي وميولي
			28.5%	9.2%	1.5%	%48.5	%12.3	ن	
48	0.55	1.78	31	62	10	7	20	ت	7-أشعر بالظلم في التقارير السنوية
			%23.8	%47.7	%7.7	5.4%	%15.4	ن	
50	0.53	1.60	27	34	40	28	1	ت	8-أرى أن القرارات من المسؤولين غير واضحة
			%20.8	%26.2	%30.8	%21.5	0.8%	ن	
16	1.10	2.97	34	82	0	5	9	ت	9-متطلبات ومقومات العمل الوظيفي غير

			%26.2	%63.1	0%	3.8%	6.9%	ن	متوفرة في مكان عملي
2	1.03	3.40	31	25	0	63	11	ت	10-توفر لي وظيفتي
			%23.8	%19.2	0%	%48.5	%8.5	ن	الشعور بالانجاز والعمل المثير
26	1.18	2.43	37	0	14	71	8	ت	11-أشعر بالحيوية والنشاط أثناء أدائي عملي
			%28.5	0%	%10.8	%54.6	6.2%	ن	
23	1.48	2.61	37	12	2	63	16	ت	12-ينتابني شعور أن الموظفين في مؤسستي أقل شأنًا من موظفي مؤسسات أخرى
			28.5%	9.2%	1.5%	%48.5	%12.3	ن	
43	0.52	1.90	31	62	10	7	20	ت	13-أقدر مهنتي وائتمائي للعاملين في المؤسسة
			%23.8	%47.7	%7.7	5.4%	%15.4	ن	
33	0.91	2.16	27	34	40	28	1	ت	14-أشعر بالأمان والطمأنينة في هذه المهنة
			%20.8	%26.2	%30.8	%21.5	0.8%	ن	
15	1.16	3.00	36	70	1	16	7	ت	15-أشعر بالسعادة والمتعة في عملي
			27.7%	53.8%	0.8%	12.3%	5.4%	ن	
13	1.15	3.07	21	84	12	1	12	ت	16-أنصح أصدقائي بعدم العمل في مهمة تشبه عملي
			16.2%	64.6%	9.2%	0.8%	9.2%	ن	
11	1.22	3.12	25	89	0	4	12	ت	17-إن مهنتي مهنة سامية وذات قيم عالية في المجتمع
			19.2%	68.5%	0%	3.1%	9.2%	ن	
7	1.19	3.16	32	79	0	6	13	ت	18-لا أحقق أهداف ذات قيمة من خلال عملي
			24.6%	60.8%	0%	4.6%	10%	ن	
3.5	0.92	3.38	27	73	12	9	9	ت	19-أرغب في الاستمرار في هذه المهنة رغم المصاعب
			20.8%	56.2%	9.2%	6.9%	6.9%	ن	

المختلفة									
17	1.03	2.96	27	59	20	14	10	ت	20-ترقيتي متعلقة بالكفاءة والإتقان في عملي
			20.8%	45.4%	15.4%	10.8%	7.7%	ن	
35	0.75	2.08	30	76	13	2	9	ت	21-يتناسب راتبي مع مستواي الدراسي
			23.1%	58.5%	10%	1.5%	6.9%	ن	
5	1.12	3.23	36	70	1	16	7	ت	22-يتناسب راتبي مع طبيعة عملي والجهد الذي ابذله
			27.7%	53.8%	0.8%	12.3%	5.4%	ن	
37	0.66	2.06	21	84	12	1	12	ت	23-أعتقد أن ظروف عملي ملائمة من حيث التهوية والحرارة والضوضاء (الضجيج)
			16.2%	64.6%	9.2%	0.8%	9.2%	ن	
38	0.83	2.03	25	89	0	4	12	ت	24-أفضل أن ألتزم بمواعيد العمل الرسمية
			19.2%	68.5%	0%	3.1%	9.2%	ن	
44	0.53	1.88	32	79	0	6	13	ت	25-أشعر بالاستقلالية وعدم تدخل الآخرين في عملي
			24.6%	60.8%	0%	4.6%	10%	ن	
18	0.98	2.87	27	73	12	9	9	ت	26-أفكر بترك العمل والبحث في وظيفة أخرى
			20.8%	56.2%	9.2%	6.9%	6.9%	ن	
31	0.86	2.27	33	13	0	68	16	ت	27-أحب أن ألتزم بالعمل المطلوب مني
			25.4%	10%	0%	52.3%	12.3%	ن	
9	0.93	3.15	35	60	24	1	10	ت	28-أشعر بالاستقرار النفسي في العمل
			26.9%	46.2%	18.5%	0.8%	7.7%	ن	
39	0.96	1.97	34	69	11	5	11	ت	29-أعتقد أن مؤسستنا يوجد فيها نظام فعال لضبط الرواتب حسب المؤهل
			26.2%	53.1%	8.5%	3.8%	8.5%	ن	
7.5	1.14	3.16	38	50	13	8	21	ت	30-لن أقبل أي

			29.2%	38.5%	%10	%6.2	%16.2	ن	فرصة عمل في مجال آخر
24	1.06	2.57	35	5	50	32	8	ت	31-أشعر أن راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به
			26.9%	3.8%	%38.5	%24.6	6.2%	ن	
32	1.07	2.22	36	68	7	2	17	ت	32-أعتقد أنني أستطيع البقاء في عملي للسنوات المقبلة
			27.7%	52.3%	5.4%	1.5%	%13.1	ن	
49	0.83	1.76	34	0	14	67	15	ت	33-أشعر بأن الإدارة تعاملني معاملة سيئة
			26.2%	0%	%10.8	51.5%	%11.5	ن	
40	0.75	1.96	33	13	0	68	16	ت	34-أرى أن طريقة معالجة رئيسي المباشر لمشاكل العمل جيدة
			25.4%	10%	0%	%52.3	%12.3	ن	
6	1.09	3.20	35	60	24	1	10	ت	35-أعتقد أنني سريع وماهر في أداء عملي
			26.9%	46.2%	%18.5	0.8%	%7.7	ن	
1	1.02	3.41	34	69	11	5	11	ت	36-أشعر أنني غير مرتاح في محيط عملي داخل المؤسسة
			26.2%	53.1%	%8.5	3.8%	%8.5	ن	
21	1.30	2.75	38	50	13	8	21	ت	37-أعتقد أنني نادرا ما أتغيب عن العمل
			29.2%	38.5%	%10	%6.2	%16.2	ن	
30	0.90	2.30	35	5	50	32	8	ت	38-أرى أن عملي يؤمن لي مكانة اجتماعية جيدة
			26.9%	3.8%	%38.5	%24.6	6.2%	ن	
10	1.23	3.14	36	68	7	2	17	ت	39-أعتقد أن نظام الساعات الإضافية واضح ومناسب
			27.7%	52.3%	5.4%	1.5%	%13.1	ن	
41	0.77	1.92	27	34	40	28	1	ت	40-أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع
			%20.8	%26.2	%30.8	%21.5	0.8%	ن	
42	0.58	1.91	36	70	1	16	7	ت	41-أعتقد أنه إذا تحسن الراتب فلن أكون متحمسا للعطاء
			27.7%	53.8%	0.8%	12.3%	5.4%	ن	

									أكثر
36	0.89	2.06	21	84	12	1	12	ت	42-أعتقد أنني أمتلك قدرات ومهارات خاصة تناسب عملي
			16.2%	64.6%	9.2%	0.8%	9.2%	ن	
46	0.54	1.85	25	89	0	4	12	ت	43-أحصل على مكافئة مقابل الإبداع في العمل
			19.2%	68.5%	0%	3.1%	9.2%	ن	
20	1.06	2.80	32	79	0	6	13	ت	44-أعتقد أن احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توفر شروط الأمن والسلامة كالتطعيمات
			24.6%	60.8%	0%	4.6%	10%	ن	
34	0.75	2.09	27	73	12	9	9	ت	45-أعتقد أن الخدمات المقدمة للعمال في هذه المؤسسة كافية ومناسبة من حيث خدمات (الأكل، الشراب)
			20.8%	56.2%	9.2%	6.9%	6.9%	ن	
14	0.97	3.01	27	59	20	14	10	ت	46-أشجع أن يكون أحد أبنائي مثلي
			20.8%	45.4%	15.4%	10.8%	7.7%	ن	
12	1.14	3.10	30	76	13	2	9	ت	47-أعتقد أن الراتب كافي لمتطلبات المعيشة لي ولأسرتي
			23.1%	58.5%	10%	1.5%	6.9%	ن	
22	1.06	2.74	36	70	1	16	7	ت	48-أشعر أنني لا أهتم بعملي الحالي
			27.7%	53.8%	0.8%	12.3%	5.4%	ن	
29	1.09	2.36	21	84	12	1	12	ت	49-أحس بكثافة العمل الذي يجب أن أنفذه
			16.2%	64.6%	9.2%	0.8%	9.2%	ن	
47	0.86	1.81	25	89	0	4	12	ت	50-طبيعة المهام المكلف بها تسبب لي الضغط
			19.2%	68.5%	0%	3.1%	9.2%	ن	

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

- جاءت العبارة رقم (36) المتمثلة في "أشعر أنني غير مرتاح في محيط عملي داخل المؤسسة" في المرتبة (1) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.41) بانحراف معياري قدره (1.02)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.8+8.5) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال مرتاحين في محيط عملهم وهذا من وجهة نظر عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (10) المتمثلة في "توفر لي وظيفتي الشعور بالإنجاز والعمل المثير" في المرتبة (2) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.40) بانحراف معياري قدره (1.03)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (57=48.5+8.5) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (6) المتمثلة في "يتلاءم عملي مع قدراتي وميولي" في المرتبة (3) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (1.14)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (60.8=48.5+12.3) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (19) المتمثلة في "أرغب في الاستمرار في هذه المهنة رغم المصاعب المختلفة" في المرتبة (4) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.38) بانحراف معياري قدره (0.92)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (13.8=6.9+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا يعني أن العامل لا يرغب في الإستمرار في المهنة.

- جاءت العبارة رقم (22) المتمثلة في "يتناسب راتبي مع مستواي الدراسي" في المرتبة (5) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.23) بانحراف معياري قدره (1.12)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.7=12.3+5.4) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن الراتب لا يتناسب مع مستوى الدراسي للعمال.

- جاءت العبارة رقم (35) المتمثلة في "أعتقد أنني سريع وماهر في أدائي عملي" في المرتبة (6) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.20) بانحراف معياري قدره (1.09)، وكانت

نسبة العمال الموافقين هي  $(8.5=0.8+7.7)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهو ما يوضح أن العامل غير سريع وماهر في أداء عمله وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (18) المتمثلة في "لا أحقق أهداف ذات قيمة من خلال عملي" في المرتبة (7) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة  $(3.16)$  بانحراف معياري قدره  $(1.19)$ ، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(14.6=4.6+10)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال يحققون أهداف ذات قيمة من خلال عملهم.

- جاءت العبارة رقم (30) المتمثلة في "لن أقلب أي فرصة عمل في مجال آخر" في المرتبة (8) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة  $(3.16)$  بانحراف معياري قدره  $(1.14)$ ، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(22.4=6.2+16.2)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يعني أن لو أتاحت للعمال الفرصة لتغيير العمل لمجال آخر سيقبلون.

- جاءت العبارة رقم (28) المتمثلة في "أشعر بالاستقرار النفسي في العمل" في المرتبة (9) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة  $(3.15)$  بانحراف معياري قدره  $(0.93)$ ، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(8.5=0.8+7.7)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يشعرون بالاستقرار في العمل.

- جاءت العبارة رقم (39) المتمثلة في "أعتقد أن نظام الساعات الإضافية واضح ومناسب" في المرتبة (10) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة  $(3.14)$  بانحراف معياري قدره  $(1.23)$ ، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(14.6=1.5+13.1)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة ومنه يتضح أن نظام الساعات الإضافية غير واضح وهذا حسب نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (17) المتمثلة في "إن مهنتي مهنة سامية وذات قيم عالية في المجتمع" في المرتبة (11) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة  $(3.12)$  بانحراف معياري قدره  $(1.22)$ ، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(12.3=3.1+9.2)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، ومنه يتضح أن مهنة العامل ليست مهنة سامية وذات قيم عالية في المجتمع وهذا بالنسبة لنظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (47) المتمثلة في "أعتقد أن الراتب كافي لمتطلبات المعيشة لي ولأسرتي" في المرتبة (12) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.10) بانحراف معياري قدره (1.14)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (8.4=1.5+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، ومنه يتضح أن الراتب غير كافي لمتطلبات المعيشة للعامل ولأسرته وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (16) المتمثلة في "أنصح أصدقائي بعدم العمل في مهمة تشبه عملي" في المرتبة (13) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.07) بانحراف معياري قدره (1.15)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10=0.8+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا ينصحون أصدقائهم بعدم العمل في مهمة تشبه عمله وهذا من وجهة نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (46) المتمثلة في "أشجع أن يكون أحد أبنائي مثلي" في المرتبة (14) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.01) بانحراف معياري قدره (0.97)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (18.5=10.8+7.7) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، منه يتضح أن العمال لا يشجعون أن يكون أبنائهم مثلهم.

- جاءت العبارة رقم (15) المتمثلة في "أشعر بالسعادة والمتعة في عملي" في المرتبة (15) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.07) بانحراف معياري قدره (1.15)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10=0.8+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا يوضح أن العمال لا يشعرون بالسعادة في العمل.

- جاءت العبارة رقم (9) المتمثلة في "متطلبات ومقومات العمل الوظيفي غير متوفرة في مكان عملي" في المرتبة (16) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.97) بانحراف معياري قدره (1.10)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10.7=3.8+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة منخفضة، وهذا ما يوضح أن متطلبات ومقومات العمل متوفرة في مكان العمل حسب نظر أفراد العينة.

- جاءت العبارة رقم (20) المتمثلة في "ترقيتي متعلقة بالكفاءة والإتقان في عملي" في المرتبة (17) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.96) بانحراف معياري قدره (1.03)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (18.5=10.8+7.7) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن ترقيته لا تتعلق بالكفاءة والإتقان في عمله وهذا حسب نظر أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (26) المتمثلة في "أفكر بترك العمل والبحث في وظيفة أخرى" في المرتبة (18) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.87) بانحراف معياري قدره (0.98)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (13.8=6.9+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة منخفضة، ويتضح أن العمال لا يفكرون بترك العمل.

- جاءت العبارة رقم (4) المتمثلة في "أرى أنني اكتسبت خبرة قيمة في مجال عملي" في المرتبة (19) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.84) بانحراف معياري قدره (1.30)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (57=48.5+8.5) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (44) المتمثلة في "أعتقد أن احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توفر شروط الأمن والسلامة كالتطعيمات" في المرتبة (20) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.80) بانحراف معياري قدره (1.06)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (14.6=4.6+10) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن احتمالات إصابتهم أثناء العمل مرتفعة.

- جاءت العبارة رقم (37) المتمثلة في "أعتقد أنني نادرا ما أتغيب عن العمل" في المرتبة (21) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.75) بانحراف معياري قدره (1.30)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (22.4=6.2+16.2) من العمال المستجوبين وهي .

- جاءت العبارة رقم (47) المتمثلة في "أعتقد أن الراتب كافي لمتطلبات المعيشة لي ولأسرتي" في المرتبة (22) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (3.10) بانحراف معياري قدره (1.14)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (8.4=1.5+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن الراتب غير لمتطلبات المعيشة للعامل ولأسرته.

- جاءت العبارة رقم (12) المتمثلة في "ينتابني شعور أن الموظفين في مؤسستي أقل شأنًا من موظفي مؤسسات أخرى" في المرتبة (23) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.61) بانحراف معياري قدره (1.48)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(60.8=48.5+12.3)$  من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (31) المتمثلة في "أشعر أن راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به" في المرتبة (24) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.57) بانحراف معياري قدره (1.06)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(30.8=24.6+6.2)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن راتب العامل لا يتناسب مع أهمية العمل الذي يقوم به.

- جاءت العبارة رقم (2) المتمثلة في "يناسبني عدد ساعات العمل اليومية" في المرتبة (25) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.56) بانحراف معياري قدره (1.50)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(22.3=21.5+0.8)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العامل لا تتناسبه ساعات العمل.

- جاءت العبارة رقم (11) المتمثلة في "أشعر بالحيوية والنشاط أثناء أدائي عملي" في المرتبة (26) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.43) بانحراف معياري قدره (1.18)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(60.8=54.6+6.2)$  من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (1) المتمثلة في "أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة وواضحة" في المرتبة (27) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.41) بانحراف معياري قدره (1.18)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(20.8=5.4+15.4)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن الواجبات المطلوبة من العامل غير محددة وواضحة.

- جاءت العبارة رقم (5) المتمثلة في "ممارستي لوظيفتي تزيد من ثقتي بنفسي" في المرتبة (28) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.36) بانحراف معياري قدره (0.77)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(60.8=54.6+6.2)$  من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (49) المتمثلة في "أحس بكثافة العمل الذي يجب أن أنفذه" في المرتبة (29) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.36) بانحراف معياري قدره (1.09)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10=0.8+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يحسون بكثافة العمل.

- جاءت العبارة رقم (38) المتمثلة في "أرى أن عملي يؤمن لي مكانة اجتماعية جيدة" في المرتبة (30) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.30) بانحراف معياري قدره (0.90)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (30.8=24.6+6.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمل لا يؤمن للعامل مكانة اجتماعية جيدة.

- جاءت العبارة رقم (27) المتمثلة في "أحب أن ألتزم بالعمل المطلوب مني" في المرتبة (31) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.27) بانحراف معياري قدره (0.86)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (64.6=52.3+12.3) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (32) المتمثلة في "أعتقد أنني أستطيع البقاء في عملي للسنوات المقبلة" في المرتبة (32) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.22) بانحراف معياري قدره (1.07)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (14.6=1.5+13.1) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال يستطيعون البقاء في عملهم للسنوات المقبلة وهذا حسب رأي أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (14) المتمثلة في "أشعر بالأمان والطمأنينة في هذه المهنة" في المرتبة (33) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.16) بانحراف معياري قدره (0.91)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (22.3=21.5+0.8) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يشعرون بالأمان والطمأنينة.

- جاءت العبارة رقم (45) المتمثلة في "أعتقد أن الخدمات المقدمة للعمال في هذه المؤسسة كافية ومناسبة من حيث خدمات (الأكل، الشراب)" في المرتبة (34) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.09) بانحراف معياري قدره (0.75)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي

(13.8=6.9+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن الخدمات المقدمة للعمال غير كافية.

- جاءت العبارة رقم (21) المتمثلة في "يتناسب راتبي مع مستواي الدراسي" في المرتبة (35) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.08) بانحراف معياري قدره (0.75)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (8.4=1.5+6.9) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن الراتب لا يتناسب مع مستواهم الدراسي وهذا حسب نظر أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (42) المتمثلة في "أعتقد أنني أمتلك قدرات ومهارات خاصة تناسب عملي" في المرتبة (36) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.06) بانحراف معياري قدره (0.89)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10=0.8+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يمتلكون قدرات ومهارات تناسب عملهم.

- جاءت العبارة رقم (23) المتمثلة في "أعتقد أن ظروف عملي ملائمة من حيث التهوية والحرارة والضوضاء (الضجيج)" في المرتبة (37) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.06) بانحراف معياري قدره (0.66)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (10=0.8+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن ظروف العمل غير ملائمة وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

- جاءت العبارة رقم (24) المتمثلة في "أفضل أن ألتزم بمواعيد العمل الرسمية" في المرتبة (38) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.03) بانحراف معياري قدره (0.83)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.1+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن لا يفضلون الالتزام بمواعيد العمل الرسمية.

- جاءت العبارة رقم (29) المتمثلة في "أعتقد أن مؤسستنا يوجد فيها نظام" في المرتبة (39) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.97) بانحراف معياري قدره (0.96)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.8+8.5) من العمال المستجوبين وهي درجة منخفضة، وهذا ما يوضح أن المؤسسة لا يوجد فيها نظام.

- جاءت العبارة رقم (34) المتمثلة في "أرى أن طريقة معالجة رئيسي المباشر لمشاكل العمل جيدة" في المرتبة (40) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.96) بانحراف معياري قدره (0.75)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(12.3+52.3=64.6)$  من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (40) المتمثلة في "أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع" في المرتبة (41) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.92) بانحراف معياري قدره (0.77)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(0.8+21.5=22.3)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن معايير الترقية في العمل غير واضحة.

- جاءت العبارة رقم (41) المتمثلة في "أعتقد أنه إذا تحسن الراتب فلن أكون متحمسا للعطاء أكثر" في المرتبة (42) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.91) بانحراف معياري قدره (0.58)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(5.4+12.3=17.7)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن رغم تحسن الراتب فيكونون متحمسين للعطاء أكثر.

- جاءت العبارة رقم (13) المتمثلة في "أقدر مهنتي وانتمائي للعاملين في المؤسسة" في المرتبة (43) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.90) بانحراف معياري قدره (0.52)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(15.4+5.4=20.8)$  من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يقدرون مهنتهم وانتمائهم للعاملين في المؤسسة.

- جاءت العبارة رقم (25) المتمثلة في "أشعر بالاستقلالية وعدم تدخل الآخرين في عملي" في المرتبة (44) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.88) بانحراف معياري قدره (0.53)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(10+4.6=14.6)$  من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة، وهذا ما يوضح أن العامل لا يشعر بالاستقلالية.

- جاءت العبارة رقم (3) المتمثلة في "أرى أن حجم العمل الذي أقوم به أقل بكثير من قدراتي المهنية" في المرتبة (45) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.86) بانحراف معياري قدره (0.50)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي  $(6.9+3.8=10.7)$  من العمال المستجوبين

وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العامل يرى أن حجم العمل الذي يقوم به أكثر من قدراته المهنية.

- جاءت العبارة رقم (43) المتمثلة في "أحصل على مكافئة مقابل الإبداع في العمل" في المرتبة (46) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.85) بانحراف معياري قدره (0.54)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.1+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يحصلون على مكافئة مقابل إبداعهم في عملهم.

- جاءت العبارة رقم (50) المتمثلة في "طبيعة المهام المكلف بها تسبب لي الضغط" في المرتبة (47) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.81) بانحراف معياري قدره (0.86)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (12.3=3.1+9.2) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن طبيعة المهام الكلف بها لا تسبب للعامل الضغط.

- جاءت العبارة رقم (7) المتمثلة في "أشعر بالظلم في التقارير السنوية" في المرتبة (48) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.78) بانحراف معياري قدره (0.55)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (20.8=5.4+15.4) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن العمال لا يشعرون بالظلم في التقارير السنوية.

- جاءت العبارة رقم (33) المتمثلة في "أشعر بأن الإدارة تعاملي معاملة سيئة" في المرتبة (49) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.76) بانحراف معياري قدره (0.83)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (63=51.5+11.5) من العمال المستجوبين وهي درجة متوسطة.

- جاءت العبارة رقم (8) المتمثلة في "أرى أن القرارات من المسؤولين غير واضحة" في المرتبة (50) من حيث موافقة العمال، حيث بلغ متوسط الموافقة (1.60) بانحراف معياري قدره (0.53)، وكانت نسبة العمال الموافقين هي (22.3=21.5+0.8) من العمال المستجوبين وهي درجة ضعيفة، وهذا ما يوضح أن القرارات من المسؤولين واضحة وهذا من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

**2-الإحصاء الاستدلالي لمتغيرات الدراسة:** يتم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة وفقا لفرضياتها، كما يلي:

### 2-1- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM". وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

**جدول رقم (17) يمثل: نتائج الفرضية العامة**

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائية	0,01	0,00	0,79	130	الأخطار النفسية الاجتماعية
					التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (17) أن معامل الارتباط بين درجات الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,79) وهي علاقة دالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

### 2-2- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قطاع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM".

وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول

التالي:

جدول رقم (18) يمثل: نتائج الفرضية الجزئية الأولى

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائيا	0,01	0,00	0,78	130	قطع التواصل مع الآخرين
					التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (18) أن معامل الارتباط بين درجات قطع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,78) وهي علاقة دالة إحصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قطع التواصل مع الآخرين والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

### 2-3- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكيات العدائية ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM". وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (19) يمثل: نتائج الفرضية الجزئية الثانية

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائيا	0,01	0,00	0,88	130	السلوكيات العدائية
					التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) أن معامل الارتباط بين درجات السلوكيات العدائية ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,88) وهي علاقة دالة إحصائيا لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي

(0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكيات العدائية والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

#### 2-4- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM". وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (20) يمثل: نتائج الفرضية الجزئية الثالثة

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائية	0,01	0,00	0,81	130	العلاقة مع الزملاء التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) أن معامل الارتباط بين درجات العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,81) وهي علاقة دالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

#### 2-5- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الرابعة:

تنص الفرضية الجزئية الرابعة لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM". وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (21) يمثل: نتائج الفرضية الجزئية الرابعة

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائياً	0,01	0,00	0,76	130	العلاقة مع المشرفين
					التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) أن معامل الارتباط بين درجات العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,76) وهي علاقة دالة إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

## 2-6- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية الجزئية الخامسة لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM". وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (22) يمثل: نتائج الفرضية الجزئية الخامسة

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائياً	0,01	0,00	0,84	130	غموض الأدوار
					التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) أن معامل الارتباط بين درجات غموض الأدوار ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,84) وهي علاقة دالة إحصائياً لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي

(0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

### 2-7- عرض وتحليل النتائج الخاصة بالفرضية الجزئية السادسة:

تنص الفرضية الجزئية السادسة لدراستنا على أنه: "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM". وللتحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام معامل بيرسون "R"، والنتائج موضحة في الجدول التالي:

جدول رقم (23) يمثل: نتائج الفرضية الجزئية السادسة

القرار الإحصائي	مستوى الدلالة	الدلالة الإحصائية	معامل الارتباط "R"	العينة	المتغيرات
دالة إحصائية	0,01	0,00	0,87	130	عبء العمل
					التوافق المهني

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) أن معامل الارتباط بين درجات عبء العمل ومستوى التوافق المهني قدرت ب(0,87) وهي علاقة دالة إحصائية لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01)، وبالتالي الفرضية تحققت، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

## 3- تفسير ومناقشة النتائج على ضوء الفرضيات:

## 3-1- مناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه توجد علاقة بين الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

بعد تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين الأخطار النفسية الاجتماعية ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.79) وقيمة الدلالة الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية العامة.

ويمكن تفسير هذه النتيجة على أن العوامل النفسية الاجتماعية في العمل ترجع إلى التفاعل بين كل من بيئة العمل، محتوى العمل، ظروف المنظمة والعمال من حيث القدرات، علاقاته مع الزملاء والمشرفين، الخبرة الذاتية مع الأخذ بعين الاعتبار أنها يمكن أن تؤثر على الصحة، الأداء في العمل، الرضا في العمل، بالتالي فإن التوازن الأمثل بين العوامل الإنسانية والظروف المهنية يمكن أن يخلق حالة نفسية اجتماعية في وضعيات العمل والتي لها تأثير ايجابي على الصحة، في حين يشير التفاعل السلبي بين الظروف المهنية والعوامل الإنسانية إلى وجود اضطرابات انفعالية، مشاكل سلوكية مما يؤدي إلى تشكل عوامل أخطار نفسية اجتماعية وجسدية متوقعة في صحة العامل، على هذا الأساس فإن عوامل الأخطار النفسية الاجتماعية التي يتعرض لها العامل في بيئته المهنية تؤثر على توافق المهني للعامل وبذلك تؤثر الإنتاجية، فالعلاقة بين الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني هي علاقة تأثيرية.

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (حام عبد الحميد، 2007) التي توصلت إلى وجود علاقة بين الضغط المهني والمصادر العلائقية للضغط المهني، مم يؤدي إلى مستويات شديدة له، لذا كان الارتباط بين الضغط المهني والاضطرابات السيكوسوماتية موجبا. واتفقت أيضا مع دراسة (أيت وراس ليلة، 2015) التي توصلت إلى أن مستخدمي القطاع الوظيفي العمومي لبلدية تيزي وزو، يتعرضون للعنف النفسي في العمل، وهذا تقريبا كل يوم من طرف المسؤولين من مدة تجاوزت سنة، وهم

يتعرضون لهذه الوضعيات إلى غاية اليوم، كما اتفقت أيضا مع دراسة (إديرري وهيبة، 2016) توصلت في دراستها إلى أفراد العينة يتعرضون لمطلب نفسي مرتفع في عملهم، وأنهم يعانون من حرية اتخاذ القرار ضعيفة مقترنة بمطلب نفسي مرتفع، ويعانون من التوتر المضاعف، أي التوتر المقترن بالدعم الاجتماعي الضعيف، كما تبين أن نسبة من أفراد العينة يعانون من العنف النفسي في العمل وذلك حسب تعريف "Leymann"، أي من سلوكيات عدائية مستمرة ومتكررة على الأقل مرة واحدة في الأسبوع لمدة زمنية تتعدى التسعة أشهر، ولتفقت أيضا مع نتائج دراسة (Mognavita et heponien, 2012) بحيث توصلت هذه الدراسة إلى أن واحد من عشرة عمال قد تعرض لاعتداء بدني وثلاثة تعرضوا لعنف غير بدني، كما تبين أن أطباء مصلحة الاستعجالات الإيطالية يتعرضون للعنف، وهذا يرتبط بالمطلب النفسي المرتفع والاضطرابات في حين يشكل كل من التحكم في العمل والدعم الاجتماعي والإنصاف التنظيمي عوامل وقاية، كما نجد دراسة (Jesse see culier, 1983) التي توصلت إلى أن الكلية تواجه مشكلة فقدان الاتصال والتعاون بين الأقسام العلمية، وضعف الجهاز الإداري الجامعي، وتخلفه عن القيام بالكثير من الأعمال والمسؤوليات، أضف إلى ذلك انخفاض رواتب التدريب وعدم ملائمتها مع متطلبات الحياة ومكانة الأستاذ الجامعي، كل ذلك يؤثر على التوافق المهني لدى هيئة التدريب

واختلفت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (معروف محمد، 2013) التي توصلت لعدم وجود ارتباط دال إحصائيا بين الدرجة الكلية للاحتراق الوظيفي والدرجة للاستراتيجيات التعامل عند أساتذة التعليم الثانوي

### 3-2- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الأولى:

تنص الفرضية الجزئية الأولى على أنه "توجد علاقة بين قطع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

بعد تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين قطع التواصل مع الآخرين ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.78) وقيمة الدلالة الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية الجزئية الأولى.

ولتوضيح عوامل وأسباب وجود مثل هذه العلاقة بين المتغيرين لأن عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية "ENIEM" يتعرضون لنقص على مستوى قطع العلاقات مع الآخرين بمعنى علاقات سلبية بين زملاء العمل من حيث الدعم والثقة المتبادلة فيما بينهم، ما ينعكس سلباً على التوافق المهني للمرضيين، بمعنى آخر وباعتبار أن التواصل مع الآخرين تتأثر بعدة عوامل فإن قطعها تعد من الأخطار النفسية الاجتماعية، فيعد تحقيقها من المطالب النمائية الواجب حصولها، فالإنسان باعتباره كائناً اجتماعياً يولد بخلفية وراثية معينة وينشأ في بيئة طبيعية وإطار اجتماعي ونظام عمل محدد، فالتالي عليه أن يكافح من أجل تحقيق توافقه المهني، فكلما زاد تواصله مع الآخرين زاد توافقه المهني، والعكس صحيح عند قطع التواصل مع الآخرين نقص توافقه المهني.

حيث تتفق نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسة (Vásquez & al, 2015) حول العوامل النفسية الاجتماعية و قطع التواصل مع الآخرين لدى المرضيين في وحدة العناية المركزة والتي أشارت أن نسبة (14%) يصرحون بعدم كفاية دعم الزملاء، كما تتفق مع نتائج دراسة (Sumer, 2003) في الدول الأوروبية التي أشارت أن نسبة (9%) من العمال يصرحون بغياب التعاون بين الزملاء في العمل وأن نسبة (47.7%) يصرحون بغياب المساعدة بين زملاء العمل. واتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (Freimannet et merisalu, 2015) حول عوامل الخطر النفسي الاجتماعي ومشاكل الصحة العقلية لدى المرضيين في المستشفى الجامعي بنارتو بأستونيا "Estonia" حيث توصلت إلى أن أعلى متوسط الدرجات المسجلة بالنسبة للعوامل الاجتماعية النفسية تتماثل في قطع التواصل مع الآخرين بين العمال وبالتالي كان لها الدور في الضغط والاحتراق.

### 3-3- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثانية:

تنص الفرضية الجزئية الثانية على أنه "توجد علاقة بين السلوكيات العدائية ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

بعد تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين السلوكيات العدائية ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.88) وقيمة الدلالة الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية الجزئية الثانية.

ولتوضيح عوامل وأسباب وجود مثل هذه العلاقة بين المتغيرين هو أن السلوكيات العدائية سلوكيات متعلم من البيئة ومن الخبرات المختلفة التي صاغت الفرد العامل، فالسلوكيات العدائية من بين الأخطار النفسية الاجتماعية التي تؤثر سلبا على نفسية الفرد أولا وعلى المؤسسة التي يعمل بها ثانيا، كما أن السلوكيات العدائية تقلل من مستوى التوافق وبالتالي نقص الإنتاجية.

وقد توصلت دراسة كل من (Viaux et bernard , 2007) إلى أن تحديد كل السلوكيات العدائية التي تحدث في العمل كالاكتئاب على الضحية والاستهزاء عليها، الانتقادات، قطع كل وسيلة اتصال على الضحية، خلق جو غير اجتماعي وقطع العلاقات والعزل المهني الذي يؤدي بالعامل إلى ترك العمل وإقصائه، فرض عقوبات على الضحية. كما توصلت أيضا دراسة إدريوي وهيبه (2016) إلى أن السلوكيات العدائية مستمرة ومتكررة على الأقل مرة واحدة في الأسبوع لمدة زمنية تتعدى التسعة أشهر. وكما توصلت دراسة (Benatia, 2009) إلى أن المرضين الإستعجاليين لديهم رد فعل عدواني.

### 3-4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الثالثة:

تنص الفرضية الجزئية الثالثة على أنه "توجد علاقة بين العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

بعد تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين العلاقة مع الزملاء ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.81) وقيمة الدلالة الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية الجزئية الثالثة.

ولتوضيح عوامل وأسباب وجود مثل هذه العلاقة بين المتغيرين هو الدعم الاجتماعي بين الزملاء في العمل الذي يتجلى عموما من خلال المرونة في السيرورات الإدارية (التغيب المرضي، العطل، طلب التكوين الداخلي أو الخارجي)، كما يتلقى العمال داخل الورشات الدعم الاجتماعي المتبادل فيما بينهم رغم صعوبة التواصل بسبب كثرة الضجيج، فتحقيق التوافق المهني لا يقتصر فقط في أداء العامل وإنما يشمل نظام العلاقات الشخصية التي يكشف عن جوانب حياة الفرد، حيث أن مكان العمل بيئة اجتماعية ينتمي إليها الزملاء ويمثلون ما يمثله الأخوة في الأسرة الواحدة، فكلما كان العامل أكثر

إنتماء لهذه الجماعة زادت فرصة كسبه تقدير الآخرين وفرصة تحقيقه لأهدافه الشخصية لذا يمكن القول أنه كلما ارتفعت نسبة علاقته مع زملائه كلما انعكس ذلك إيجابا على توافقه المهني.

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة توصلت نتائج دراسة (Riviera, 2007) إلى أن المدراء المغتربين يعتمدون في توافقه المهني على العلاقات الشخصية الناجحة مع الزملاء. كما تشير المؤسسة الأوروبية لتحسين ظروف المعيشة والعمل، بينما توصلت دراسة (Eurofound, 2012) إلى أن البيئة الاجتماعية الجيدة تتميز بوجود دعم اجتماعي وعدم وجود الإساءة في العمل، حيث يمكن أن يساعد الدعم الاجتماعي العمال على التعامل مع مستويات عالية من كثافة العمل. وتوصلت أيضا دراسة (Burke et al, 2012) حول متطلبات العمل، الدعم الاجتماعي، الرضا المهني والرفاهية النفسية لدى الممرضين العاملين في مستشفيات إسبانيا بحيث توصلت إلى وجود علاقة بين متطلبات العمل من حيث العلاقة بين الزملاء، كما اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (Kowalazuk ; krajewska-) التي توصلت إلى دعم الزملاء وعلاقاتهم مع بعضهم جاء بدرجات مرتفعة. كما اتفقت أيضا مع دراسة (Aghilinejad et al, 2015) التي وجدت هي الأخرى انتشار الدعم الاجتماعي بين العاملين في مصنع المعادن الإيرانية.

على النقيض من ذلك نذكر دراسة (Chukwunwendu, 2011) التي لم تعثر على الدعم الاجتماعي بين الزملاء، بينما وجدت انتشار الدعم الاجتماعي من قبل المشرف والمنظمة، ودراسة (Ghaffari & al, 2008) التي وجدت مستويات منخفضة من الدعم الاجتماعي بين العاملين في المؤسسات الصناعية.

### 3-5- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الرابعة:

تنص الفرضية الجزئية الرابعة على أنه "توجد علاقة بين العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM".

بعد تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين العلاقة مع المشرفين ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.76) وقيمة الدلالة

الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية الجزئية الرابعة.

ولتوضيح عوامل وأسباب وجود علاقة بين المتغيرين هو أن المشرفين يدعمون العمال وعلاقتهم مبنية على مصلحة العمل، فبذلك ركائزها تسعى بالاهتمام والدعم للموظف، فالحفاظ على العلاقات القوية بين أرباب العمل والموظفين مفتاح نجاح للمؤسسة في عالم لأعمال، فإذا كانت العلاقة بين العمال والمشرفين قوية فإن العمال يصبحون أكثر إنتاجية وبذلك يحققون التوافق المهني، فإذا كانت العلاقة مع المشرفين سيئة هذا ما يولد الأخطار النفسية الاجتماعية وبذلك سوء التوافق المهني.

وقد اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (علواني رشيد، 2012) التي توصلت إلى أن العمال في الورشات المذكورة يتلقون الدعم الاجتماعي والمساعدة من قبل المشرف عليهم، بحكم أن رؤساء الورشات السالفة الذكر لديهم أقدمية في هذه الورشات تتراوح بين 18 إلى 22 سنة، بمعنى أن المشرف لديهم زمالة طويلة في العمل قد يفسر هذا التأزر الحاصل بينهم. كما اتفقت مع نتائج دراسة (Riviera, 2007) إلى أن المدراء المغتربين يعتمدون في توافقه المهني على العلاقات الشخصية الناجحة مع المرؤوسين. وتتوه دراسة (Venkataramani, Labianca, & Grosser, 2013) إلى أهمية الدعم الاجتماعي، من خلال الإشارة إلى نهج السجل الاجتماعي؛ الذي يوضح أن شبكة العلاقات الشخصية لكل موظف ينبغي أن ينظر إليها على أنها تشبه السجل المالي الذي يوثق الأصول والخصوم المالية، يشتمل الدفتر الاجتماعي للفرد على روابطه الاجتماعية الإيجابية والسلبية (علاقات اجتماعية متكررة مصحوبة بتأثير إيجابي أو سلبي ونية مساعدة أو إيذاء الآخر)، والتي لا توفر رأس المال الاجتماعي فحسب بل أيضاً الالتزامات والمسؤوليات الاجتماعية.

تناقضت نتيجة دراستنا مع دراسة (Kossek, Pichler, Bodner, Hammer, 2011) التي درست جانب الدعم الاجتماعي من قبل المشرف أنواع أخرى من الدعم المتمثلة في: الدعم التنظيمي المدرك؛ الدعم التنظيمي الأسري المدرك، والمعروف أيضاً باسم التصورات التنظيمية الداعمة للأسرة؛ ودعم المشرف على العمل الأسرة، وأضفت نتائجها بأن الدعم بين العمل والأسرة يلعب دوراً مركزياً في تجارب الصراع بين العمل والأسرة لدى العمال.

## 3-4- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية الخامسة:

تنص الفرضية الجزئية الخامسة على أنه "توجد علاقة بين غموض الأدوار ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

بعد تفرغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين غموض الأدوار ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.84) وقيمة الدلالة الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية الجزئية الخامسة.

بينت النتائج المتحصل عليها من خلال الدراسة أن عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية لديهم غموض في الدور والذي ينعكس سلبا على توافقهم المهني، وهذا ما يعني وجود العلاقة بين المتغيرين فبذلك الأخطار النفسية الاجتماعية المرتبطة بغموض الأدوار من حيث عدم وجود وضوح في الأدوار الموكلة للعمال وجهلهم لما قد يصادفهم في العمل، وهذه التصريحات الصادرة من العمال تعرضهم للأخطار النفسية الاجتماعية والتي تعتبر من الأخطار ذات التأثير الأكبر على مجال العمل لذا يستوجب على الجهات المعنية أن تتخذ في ذلك الإجراءات اللازمة لبناء نظام سليم للمؤسسة، والتي من شأنها أن ترفع من مستوى توافقهم في المهنة

اتفقت نتائج دراستنا مع نتائج دراسة (Tunc & Kutanis, 2009) التي توصلت إلى وجود علاقة بين غموض الدور والاحترق المهني لدى الممرضين والأطباء، كما اتفقت مع دراسة (Oliveira & al, 2010) حول الأخطار النفسية الاجتماعية من وجهة الممرضين العاملين بمدينة ريودي جانيرو فقد توصلت إلى وجود الأخطار النفسية الاجتماعية المحددة المستمدة من الضغط المهني مثل الغموض في أدوار العمل.

## 3-6- مناقشة نتائج الفرضية الجزئية السادسة:

تنص الفرضية الجزئية السادسة على أنه "توجد علاقة بين عبء العمل ومستوى التوافق المهني في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM.

بعد تفريغ البيانات على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) تبين أنه توجد علاقة بين عبء العمل ومستوى التوافق المهني من خلال قيمة معامل الارتباط المقدر ب(0.87) وقيمة الدلالة الإحصائية المقدر ب(0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.01) وعلى هذا الأساس تحققت الفرضية الجزئية السادسة.

ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج تشير إلى وجود العلاقة بين المتغيرين وهذا مرتبط بالدور الذي يلعبه عبء العمل على راحة العامل النفسية الاجتماعية فمتطلبات العمل والظروف الفيزيائية السيئة وطبيعة العمل والنظام السائد في المؤسسة عبارة عن عوامل من شأنها الرفع من العبء المحسوس في العمل والزيادة من الضغط على عاتق العامل، بالتالي شعورهم بعدم التوافق مرتبط بعدم قدرتهم على تحقيق مهامهم بكل راحة وعدم قدرتهم على مواجهة هذه الأخطار التي من شأنها إعاقتهم في مساهم المهني، وبذلك يمكن القول أنه كلما زاد عبء العمل زاد الشعور بالأخطار النفسية الاجتماعية.

تتفق نتيجة دراستنا مع دراسة (Zakaria A.M ; Noweir K.H ; El-Maghrabi G, 2005) التي تعتبر العمل في المسابك عملاً شاقاً وغير منقطع تقريباً، كما اعتبرت بأن العمل في المسابك يكون ثقيلًا حينما يشغل العامل بنسبة 75 ٪ من فترة العمل، والذي يزيد من مستوى العبء الجسدي خاصة عند التعرض للإجهاد الحراري، فنسبة التعرض المسموح بها هي 26 درجة مئوية، بيد أن هذه الورشتين يتعرض العاملان فيها إلى درجات حرارة مرتفعة بسبب القدرة العالية للفرن الموجود بهما، وتتفق أيضاً مع دراسة (Choobineh ; Movahed ; Tabatabaie ; Kumashiro, 2010) التي أكدت بأن غرفة العمليات لم تكن مجرد بيئة عمل ذات متطلبات جسدية بل أيضاً بيئة عمل ذات متطلبات نفسية أيضاً. كما اتفقت أيضاً مع نتائج دراسة (علواني، 2010) حول مصادر ضغوط العمل عند المرضى بالمستشفى الجامعي بولاية وهران أشارت النتائج أن أكثر مصادر الضغوط شيوعاً لدى المرضى تتمثل في عبء العمل، كما توصلت دراسة (Kowalczyk, Krajewska, kulak, )

(sobolewski, 2013) حول التأثير المتبادل لجوانب الاجتماعية في ظروف عمل الممرضين في بولونيا حيث تم الحصول على درجة مرتفعة من العبء الزائد في العمل بسبب المسؤوليات الزائدة.

#### 4-الاستنتاج العام للدراسة:

بعد الإحاطة النظرية لمتغيرات دراستنا، واستكمال ذلك بدراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM على عينة قدرها (130) عامل وعاملة، تم اختيارهم بطريقة عشوائية معتمدين على المنهج الوصفي وبالاعتماد على اختبار بيرسون من خلال برنامج الحزم الإحصائية (spss20) في العلوم الاجتماعية، تم التوصل إلى النتائج التالية:

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قطع التواصل مع الآخرين والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين السلوكات العدائية والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع الزملاء والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين العلاقة مع المشرفين والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين غموض الأدوار والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

-وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عبء العمل والتوافق المهني لدى عمال المؤسسة الصناعية ENIEM وهي دالة لأن قيمة الدلالة الإحصائية تساوي (0,00) وهي قيمة أصغر من مستوى الدلالة (0,01).

**5-اقتراحات الدراسة:** بناء على ما توصلنا إليه من خلال هذه الدراسة يمكن تقديم الاقتراحات التالية:

-تنظيم ملتقيات وأيام تحسيسية يتم فيها مناقشة حالات الأخطار التي يتعرض لها العمال، وذلك من أجل نشر الوعي لدى العمال بأهمية العلاقات المبنية على الثقة والدعم الاجتماعي فيما بينهم سواء لصحتهم النفسية وتوافقهم في المهنة أو بالنسبة لجودة الخدمات التي يقدمونها للمريض.

-توعية المؤسسات الاقتصادية بالتواصل والتشاور مع أصحاب المصلحة ومراجعة الأخطار والوسائل للحد منها من أجل تحديد الأخطار التي تتطلب التشخيص والبحث عن الحلول لتخفيفها والسيطرة عليها.

-تعزيز ثقافة الشفافية والانفتاح والاحترام والإنصاف بين العمال.

-نقترح القيام ببحوث أخرى حول الأخطار النفسية الاجتماعية والتوافق المهني بمناهج بحث أخرى.

-تصميم العمل بطريقة تؤكد على تعاون الفريق بدلا من العمل المستقل مع تنفيذ نظام مراجعة الأداء الذي يضمن تزويد الممرضين بنصائح إيجابية وبناءة للأداء المستقبلي.

## خلاصة:

إن الأخطار التي تشمل مناحي الحياة سمة من سمات العصر الحديث، وتعتبر الأخطار النفسية الاجتماعية في العمل أحد المظاهر الأساسية في مختلف القطاعات، والتي على رأسها القطاع الاقتصادي حيث يتعرض العاملون فيه وعلى وجه الخصوص العمال لدرجات متباينة من الأخطار النفسية الاجتماعية والمرتبطة بكل من العنف النفسي، الاحتراق الوظيفي، الضغط المهني، وهذه الأخطار فهناك من العمال من يستطيع التوافق معها والاستفادة من وجودها إذ تشكل له حافزا يدفعه لمزيد من الجهد والعمل ومنهم من يفشل في ذلك فيتعرض إلى العديد من المشاكل الاجتماعية والنفسية مما يؤثر سلبا على سلوكه ومستوى أدائه وعلى المؤسسة التي يعمل فيها وهذا ما يجعل التوافق المهني للعامل في انخفاض.

لهذا يجب على ظروف العمل اللائق في هذا القطاع أن تأخذ بالحسبان صحة العمال ورفاههم لأن الإنتاج الذي يقدمها العاملون تعتمد جزئيا على مدى انسجامهم وتوافقهم مع بيئتهم المهنية.

## قائمة المراجع:

### 1-الكتب:

- 1- أبو النيل محمود السيد،(1985).*علم النفس الصناعي*. بحوث عربية، دار النهضة العربية، القاهرة.
- 2- أحمد راجح عزت،(1970).*علم النفس الصناعي*. الكتب الجامعية، مصر.
- 3- أحمد سمير كامل، (1999). *الصحة النفسية والتوافق*. مركز الإسكندرية للكتاب، الإسكندرية.
- 4- بوعامر أحمد زين الدين، بحري صابر، (2014). مصادر التوافق المهني. مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية، العدد 6، جامعة الوادي.
- 5- بوعلاق محمد (2009)، *الوجيز في الإحصاء الوصفي والإستدلالي في العلوم النفسية والتربية الاجتماعية*، ط1، دار الأمل للباعة والنشر والتوزيع.
- 6- حسن عبد الرزاق منصور (2013)، *بناء الإنسان*، ط2، عمان، الأردن، أمواج للنشر والتوزيع.
- 7- شكري عليا وآخرون (1993)، *البحث العلمي واستخدام مصادر والمعلومات*، دار الشؤون الثقافية العامة، بغداد.
- 8- الشيخ محمد عويضة، (1996). *سلسلة علم النفس الصناعي*. دار الكتب العلمية، ط 1، بيروت، لبنان.
- 9- عبد الحميد عبد اللطيف مدحت، (1990). *الصحة النفسية والتوافق الدراسي*. دار المعرفة الجامعية، القاهرة.
- 10- عبد الحميد محمد الشافعي، (2002). *الواجبات المدرسية والتوافق النفسي*. المكتبة الجامعية، الإسكندرية.
- 11- عبد الحميد محمد شاذلي، (2001). *الصحة النفسية وسيكولوجية الشخصية*. المكتبة الجامعية، ط 2، القاهرة.
- 12- عبد السلام زهران، (1978). *الصحة النفسية والعلاج النفسي*. ط 2، دار الكتب، عين شمس.
- 13- عبد الفتاح محمد دويدار، (2003). *أصول علم النفس المهني والتنظيمي والتطبيقي*. ط 2، دار المعرفة الجامعية.
- 14- عبد المجيد لطفي (1976)، *علم الاجتماع*، ط7، دار المعارف، القاهرة.

- 15- عشوي مصطفى، (1997). أسس علم النفس الصناعي. المؤسسة الوطنية للكتاب.
- 16- عوض عباس عوض، (2006). دراسات علم النفس الصناعي والمهني. دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية.
- 17- فرج عبد القادر طه، (1986). سيكولوجية الشخصية المعوقة للإنتاج. دار النهضة، القاهرة.
- 18- القاسم بديع محمود (2001). علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 19- قنديلفي عامر ابراهيم (1993)، البحث العلمي مصادر استخدام المعلومات، دار الشؤون الثقافية، ط3، بغداد.
- 20- الكريم قندوز (2018)، التحول وإدارة الخطر، ط1، دار إي، لندن.
- 21- كمال الديسوقي، (2002) سيكولوجية إدارة الأعمال وسلوكيات كفاية الإنتاجية بدون نشر، القاهرة.
- 22- محمد جاسم العبيدي (2009). مدخل إلى علم النفس لعام، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- 23- محمد جمال يحيوي (2003). دراسات في علوم النفس، دار الغرب للنشر والتوزيع، الجزائر.
- 24- محمد ملحم، (2007). التمكين كمفهوم إداري معاصر. المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة.
- 25- محمود بديع مبارك القاسم، (2001). علم النفس المهني بين النظرية والتطبيق. عمال مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
- 26- مراد زعيمي وآخرون (2008)، دراسات في تسيير الموارد البشرية، إدارة الأفراد، دار قرصنة للنشر والتوزيع، ط1، الجزائر.
- 27- الموسوي حسن (1999). علم النفس الصناعي والتنظيمي بين النظرية والتطبيق. دار الكتاب الحديث، الكويت.
- 28- ناجي عبد العظيم سعيد مرشد (2006)، تعديل السلوك العدواني للأطفال العاديين وذوي الاحتياجات الخاصة دليل للأباء والأمهات، مكتبة زهراء الشرق..
- 29- هشام محمد نور جمجوم (2010). سيكولوجية الإدارة، دار مكتبة الهلال، بيروت.

## 2- البحوث والأطروحات الجامعية:

- 30- إديري وهيبة (2016)، الأخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسة الإستشفائية الجزائرية، دراسة ميدانية على أطباء وممرضين وبعض مصالح مستشفى ندير محمد تيزي وزو، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في علم النفس عمل وتنظيم جامعة تيزي وزو، الجزائر.
- 31- أشروف سهام وعمارة أمل (2018/2017)، العدالة التنظيمية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى موظفي إذاعة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة ماستر تخصص عمل وتنظيم فرع تسيير الموارد البشرية، الدولية بالجزائر العاصمة.
- 32- أيت وراس ليلي (2015)، العنف النفسي في العمل لدى مستخدمي القطاع العمومي ببلدية تيزي وزو، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علم النفس عمل وتنظيم، جامعة مولود معمري تيزي وزو.
- 33- إديري وهيبة (2016)، الأخطار النفسية الاجتماعية في المؤسسة الإستشفائية الجزائرية، دراسة ميدانية على أطباء وممرضين وبعض مصالح مستشفى إيدر محمد، مذكرة ماجستير، الجزائر.
- 34- أيمن مصطفى الزالمي (2011). التفكير الأخلاقي وعلاقته بالتوافق المهني لدى المرشدين التربويين، رسالة ماجستير، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- 35- بوتوته لامية (2020/2019)، علاقة الأخطار النفسية الاجتماعية بالتوافق المهني لدى الممرضين، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، كلية العلوم الاجتماعية، قسم علم النفس، جامعة الجزائر - 2 أبو القاسم سعد الله، الجزائر.
- 36- حكناسي محمد (2007)، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، دراسة ميدانية على أعوان السجون بمؤسسة إعادة التأهيل قسنطينة، رسالة ماجستير في علم النفس العمل والتنظيم.
- 37- دلال علالي (2015). الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي دراسة ميدانية بمدارس عين مليلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة وتسيير في التربية، الجزائر.
- 38- رقية شيخ (2018). الإختيار المهني وعلاقته بالتوافق المهني لدى مربّي التربية الخاصة، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاجتماعية، جامعة مولاي الطاهر، سعيدة، الجزائر.

- 39- زروقي صباح (2015). المناخ التنظيمي وعلاقته بالتوافق المهني لدى عمال شركة توزيع الكهرباء والغاز، ورقة حضري رسالة ماجستير، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- 40- سامي خليل فحجان (2010). التوافق المهني والمسؤولية الاجتماعية وعلاقتها بمرونة الأنا لدى معلمي التربية الخاصة، قدمت الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير، قسم علم النفس، كلية التربية، الجامعة الإسلامية، غزة.
- 41- سعيد محمد عثمان (2006)، دراسات علم النفس الصناعي، سيكولوجية التوافق المهني للعامل، دراسة ميدانية، جامعة المنوفية، الإسكندرية.
- 42- سعيدة بن غربال (2014)، الذكاء العاطفي وعلاقته بالتوافق المهني، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاجتماعية، جامعة محمد خيضر، بسكرة.
- 43- سفيان بوعطيط. (2006). *طبيعة الإشراف وعلاقتها بالتوافق المهني*. دراسة ميدانية بمركب ستيل. عنابة. رسالة ماجستير غير منشورة. جامعة منتوري. قسنطينة. الجزائر.
- 44- سكيل رقية، (2016/2015)، الحماية القانونية للعامل في مجال الوقاية الصحية والأمن، رسالة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم، تخصص القانون الخاص كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبو بكر بلقايد، بتلمسان.
- 45- عبد الحميد شحام (2007)، علاقة الضغوط المهنية بالإضطرابات السيكوسوماتية، مذكرة لنيل شهادة ماجستير قسم علم النفس، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر.
- 46- غيدي عبد القادر (2012)، الضغط المهني وأثره على مستوى الأداء لدى أساتذة التربية البدنية والرياضية في الطور المتوسط والثانوي، دراسة بمتوسطات وثانويات ولاية المدية، نعامة والجزائر العاصمة ممد التربية البدنية والرياضية، جامعة الجزائر -03-.
- 47- قاسي مليسة، حرقار ذهبية (2020/2019)، الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى الممرضين، دراسة ميدانية بالمستشفى الجامعي ندير محمد، مذكرة ماستر، تخصص عمل وتنظيم وتسيير الموارد البشرية، الجزائر.
- 48- قرينعي أحمد (2018)، نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الاجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطب، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم النفس، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

49- قرينعي أحمد (2018)، نموذج مقترح لتقييم الأخطار النفسية الإجتماعية في بيئة العمل لدى الطاقم الطبي مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية، جامعة زيان عاشور، الجلفة.

50- ماهر عطوة الشافعي (2002)، التوافق المهني للمرضين العاملين بالمستشفيات الحكومية وعلاقته بسماتهم الشخصية، درجة الماجستير في علم النفس، الجامعة الإسلامية، غزة.

51- معروف محمد (2013)، إستراتيجيات التعامل مع الإحترق النفسي عند أساتذة التعليم الثانوي، مذكرة ماجستير تخصص الصحة النفسية والتكيف المدرسي، جامعة وهران.

52- معلوم ليلي (2015)، الضغط المهني وعلاقته بظهور الإحترق النفسي لدى الصحفيين في المجال الكتابي والسمعي، دراسة ميدانية مقارنة، مذكرة ماجستير، تخصص علم النفس عمل وتنظيم، جامعة مولود معمري، الجزائر.

53- مكناسي محمد (2007/2006)، التوافق المهني وعلاقته بضغط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة ماجستير، كليات العلوم الإنسانية والإجتماعية، قسم علم النفس والعلوم التربوية والأرطوفونيا، جامعة منتوري قسنطينة.

### 3-المجلات:

54- أوبراهم لويزة، بوظريفة حمو، (2020)، التشخيص المخاطر النفسية الاجتماعية في المؤسسة الوطنية سونطراك فرع تكرير البترول سكيكدة، مجلة وحدة البحث في التنمية البشرية، العدد 01، المجلد 11، جامعة محمد لمين دباغين، سطيف.

55- سعيد محمد المهنا (2002)، العلاقة بين التوافق المهني والدافعية للإنجاز لدى موظفي جمرک مطار الملك خالد الدولي بالرياض، مجلة الإدارة العامة، العدد 25.

56- سمية بن عمارة (2009)، صراع الأدوار وتأثيره على التوافق المهني لطلاب العاملين بالمركز الجامعي بغرداية، جامعة ورقلة، الجزائر، مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية.

57- شفيان بوعطيط (2017). القيم الإقتصادية والسياسية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى هيئة التدريس الجامعي، مجلة دراسات نفسية وتربوية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، عدد

58- عبد القادر زكي (2000) التوافق المهني للأخصائي الإجتماعي في مجالات الممارسة المهنية، مجلة علم النفس، العدد الرابع والخمسون، المجلد 14، الهيئة العامة للكتاب.

59- العتيبي آدم غازي (1997)، علاقة ضغوط العمل بالإضطرابات السيكوسوماتية والغياب الوظيفي لدى العاملين في القطاع الحكومي في الكويت، مجلة العلوم الإجتماعية، المجلد 25، العدد 2، الكويت.

60- محمد رفقي، محمد فتحي (1999)، التوافق المهني وعلاقته بالإحتراق النفسي لدى معلمات الرياض، المجلة التربوية تصدر عن مجلة النشر العالمية، جامعة الكويت، المجلد 9، العدد 34.

### مواقع الإنترنت:

61- <https://Kenana.com/online> تم الدخول يوم 203/04/26، على الساعة 18:16.

62- بشير الرشدي، (2023)، العلاقة الناجحة بين الرئيس والمرؤوس، تم الدخول يوم 2023/04/29، على الساعة 9:30، <https://www.adwaalwatan.com/articles/3388244>

63- حافظ مصطفى ومحمد الجندي (2014)، المخاطر النفسية والاجتماعية وضغوط العمل، العدد 1، على الموقع

64- الرشدي عبد اللطيف قعيد (2010)، المخاطر النفسية والاجتماعية للعمل، ماجستير صحة مجتمع إدارة الطب العلاجي، على الموقع [www.hailhealth.gov.sa.com](http://www.hailhealth.gov.sa.com) ، تم الدخول يوم 2023/04/27، على الساعة 9:30.

65- سامي الثوبتي (2023)، تنمية مهارات التواصل وتطوير العمل، تم الدخول يوم 2023/04/27 على الساعة 15:48، <https://ae.linkedin.com/pulse>

66- شرين طقاطقة (2018)، مفهوم التواصل، تم الدخول يوم 2023/04/28، على الساعة 14:06، <https://mawdoo3.com>.

### المرجع باللغة الأجنبية:

67- Nichan MARGOSSIAN, «Guide pratique des risques professionnels, (Caractéristiques, Réglementation, prévention), Dunod, Paris, 2003, Avant- propos, p.VII

- 68- Lerouge, L. (2009). Risques Psychosociaux au Travail : Etude Comparée Espagne, France, Grèce, Italie, Portugal, l'Harmattan, Paris.
- 69- Larousse Dictionnaire de Français. (2008). France.
- 70- Green, N., & Physio, D. (2015). Psychosocial Risk Factors: What Are They And Why Important?. Wellnomics® White Paper.
- 71- Haubold, B. (2008). Les Risques Psychosociaux Identifier Analyser Prévenir Les Risques Humaines. Eyrolles Éditions D'organisation.
- 72- INRS. (2015). Les risques psychosociaux. Santé et sécurité au travail.
- 73- Bulter.K, Constanin.M (2005), collective self-Esteem and burnout in professional school counselors, professional school counseling, Alescandra oct, vol9.
- 74- Louche Claude (2007), psychologie sociale des organisations, Paris, Armand Colin, 2<sup>éd</sup>.
- 75- Ait boughima et al (2012), La violence psychologique en milieu du travail étude descriptive à propos de 8 cas, la revue de médecine légale, Francen Elavier masson.
- 76- Burke, R. J., Moodie, S., Dolan, S., & Fiksenbaum, L. (2012). *Job Demands, Social Support, Work Satisfaction and Psychological Well-Being among Nurses in Spain*. Ramon Llull University, Esade Working Paper N° 233 July 2012.-+
- 77-

الملاحق

الملحق رقم (01): الصيغة الأولى والنهائية للإستبيان:

## 1-الصيغة الأولى:

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة مولود معمري - تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية و الاجتماعية

قسم علم النفس



تخصص : علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية

استمارة بحث

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

سيدي ، سيدتي

في اطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستير في علم النفس تخصص : علم النفس العمل و التنظيم و تسيير الموارد البشرية تحت عنوان :

الأخطار النفسية الاجتماعية و علاقتها بمستوى التوافق المهني ، سيتم طرح مجموعة من العبارات ، ترجوا منكم مساعدتنا في انجاز هذا العمل بوضع العلامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة لاتجاهكم ، يتم التعامل مع إجابتكم في إطار علمي محض.

تقبلوا مني سيدي ، سيدتي فائق التقدير و الاحترام

أولا : البيانات الشخصية:

الجنس: ذكر  أنثى

السن : من 25 إلى 30 سنة  من 31 إلى 35 سنة  من 36 إلى 40 سنة

من 41 إلى ما فوق

المستوى التعليمي : ابتدائي  متوسط  ثانوي  جامعي

الخبرة المهنية : من 5 إلى 10 سنوات  من 11 إلى 15 سنة

من 16 إلى 20 سنة  من 21 إلى ما فوق

الحالة العائلية : أعزب/عزباء  متزوج (ة)  مطلق (ة)  أرمل (ة)

الاستبيان الأول : الأخطار النفسية الاجتماعية

المحور الأول : قطع التواصل

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	ليس هناك تواصل دائم مع زملائي في العمل					
2	يؤدي عدم التواصل إلى الصراع بين العاملين					
3	عدم التواصل بزملائي خارج أوقات العمل الرسمية					
4	التواصل عملية أساسية مستمرة أثناء العمل					
5	قطع التواصل يؤثر على سيرورة العمل					
6	التواصل نهج جيد لإثبات الجدارة و الكفاءة في العمل					
7	أعتقد بأن قطع التواصل يساهم في تقليل العلاقات الاجتماعية بين العمال					
	<b>المحور الثاني: السلوكيات العدائية</b>					
8	السلوك العدائي رمز إلى عدم التوافق المهني					
9	السلوكيات العدائية لها أثر سلبي على مستوى التوافق المهني					
10	السلوكيات العدائية تكبت الكفاءات و المبادرات الفردية أثناء العمل					
11	السلوكيات العدائية تساهم في ظهور الاضطرابات النفسية الاجتماعية لدى العمال					
12	وجود خلل في الاتصال التنظيمي إذا وجدت السلوكيات العدائية لدى العمال					
13	تتعامل بعدوانية في بعض الأحيان مع الزملاء في العمل					
14	السلوكيات العدائية تقلل من مستوى					

الأداء و بالتالي الإنتاجية في المؤسسة				
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>المحور الثالث التجاهل</b>				
				15
				التجاهل يبدي خلل على مستوى كل الموارد البشرية
				16
				التجاهل في المؤسسة يؤدي إلى عدم وجود اتصال تنظيمي لائق
				17
				التجاهل يقلل من طموح و إرادة كل عامل في المؤسسة
				18
				التجاهل ينفي تحقيق نموذج تنظيمي داخل المؤسسة
				19
				تتعامل مع زملائك في العمل بالتجاهل
				20
				ردة فعل سلبية وانت تتعرض للتجاهل
				21
				التجاهل يؤثر على أهداف العامل و المؤسسة
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>البعد الثاني : الاحتراق الوظيفي</b>				
<b>المحور الأول : العلاقة مع الزملاء</b>				
				22
				أشعر بتقدير زملائي في العمل
				23
				أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل
				24
				أعاني من الخلافات مع زملائي
				25
				أشعر بالضيق من كثرة انتقادات زملائي لي
				26
				أحرص على تكوين علاقات ايجابية مع زملائي
				27
				أميل إلى العمل ضمن فريق لرفع مستوى الأداء في العمل
				28
				أسعى إلى أن تكون لي مكانة متقدمة بين زملائي في العمل
معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>المحور الثاني : الإرهاق المهني</b>				
				29
				أعاني من العبء النفسي في العمل مقارنة بالزملاء
				30
				أشعر الملل بسبب عملي
				31
				يتم مرافقة المصابين بالإرهاق المهني
				32
				الإرهاق المهني يؤثر سلبا في مهام كل الموارد البشرية
				33
				أشعر بالقلق في أن يسبب لي هذا العمل قساوة و تبليدا في مشاعري
				34
				أشعر بالاختناق و التقهقر
				35
				تعرضي لصعوبات في عملي يزيد من تعقيد مهامي
<b>المحور الثالث: العلاقة مع المشرفين</b>				

					يساهم المشرفين في حل المشكلات التي أواجهها	36
					أشعر بالموضوعية في تعامل المشرفين معي	37
					أشعر بأن المشرفين يحترمونني	38
					يقدر المشرفين آرائي و اقتراحاتي المهنية	39
					أثق بقدراتي و كفاءة المشرف الذي أتعامل معه	40
					أعاني من خلافات مع المشرفين	41
					غالبا ما يتقبل المشرفون آرائي	42
					<b>البعد الثالث: الضغط المهني</b>	
					<b>المحور الأول : غموض الأدوار</b>	
					أهداف عملي غامضة	43
					أشعر أن مهام عملي غير واضحة	44
					أستطيع التمييز جيدا بين مهامي و مهام غيري	45
					أحس أنني متوتر بسبب أدوار المتعددة	46
					أحس أنني مقيد في هذا العمل	47
					العمل وفق أدوار مختلفة يقلقني	48
					أشعر بالكآبة لسبب عدم استقرار في منصب واحد	49
					<b>المحور الثاني : عبء العمل</b>	
					أشعر بالتعب و الإنهاك	50
					عملي يتطلب مستوى عال من المؤهلات	51
					أستطيع العمل لوقت أطول دون تعب	52
					لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي	53
					يسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيام بالعمل في المستوى	54
					أنهي عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل	55
					عملي يتطلب رفع الأثقال و هذا يتعبني	56
					<b>المحور الثالث : صراع الدور</b>	
					تفرض عليك مطلب متناقضة في العمل	57
					يتوجب عليك القيام بأشياء كان يجب القيام بها بطريقة مختلفة	58
					أشعر بعدم الراحة عند القاء الأعباء على عاتقي	59

					60	عدم تنفيذ واجبي على أكمل وجه يشعرنى بصراع مع مسؤولياتي المهنية
					61	أعبائي المهنية مع مسؤولياتي الأسرية يخلق لدي صراع الأولويات
					62	الأدوار المتعددة تشعرنى بالضغوطات في حياتي المهنية

### الاستبيان الثاني: التوافق المهني

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارضاً	معارض بشدة
1	أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة وواضحة					
2	يناسبني عدد ساعات العمل اليومية					
3	أرى أن حجم العمل الذي أقوم به أقل بكثير من قدراتي المهنية					
4	أرى أنني اكتسبت خبرة قيمة في مجال عملي					
5	ممارستي لوظيفتي تزيد من ثقتي بنفسي					
6	يتلائم عملي مع قدراتي و ميولي					
7	أشعر بالظلم في التقارير السنوية					
8	أرى أن القرارات من المسؤولين غير واضحة					
9	متطلبات و مقومات العمل الوظيفي غير متوفرة في مكان عملي					
10	توفر لي وظيفتي الشعور بالانجاز و العمل المثير					
11	أشعر بالحيوية و النشاط أثناء أدائي عملي					
12	ينتابني شعور أن الموظفين في مؤسستي أقل شأنًا من موظفي مؤسسات أخرى					
13	أعتن بمهنتي و انتمائي للعاملين في المؤسسة					
14	أشعر بالأمان و الطمأنينة في هذه المهنة					
15	أشعر بالسعادة و المتعة فيس عملي					
16	أنصح أصدقائي بعدم العمل في مهنة تشبه عملي					
17	إن مهنتي مهنة سامية و ذات قيم عالية في المجتمع					
18	لا أحقق أهداف ذات قيمة من خلال عملي					

					أرغب في الاستمرار في هذه المهنة رغم المصاعب المختلفة	19
					ترقيتي متعلقة بالكفاءة و الاتقان في عملي	20
					يتناسب راتبي مع مستواي الدراسي	21
					يتناسب راتبي مع طبيعة عملي و الجهد الذي ابذله	22
					أعتقد أن ظروف عملي ملائمة من حيث التهوية و الحرارة و الضوضاء (الضجيج)	23
					أفضل أن ألتزم بمواعيد العمل الرسمية	24
					أشعر بالاستقلالية و عدم تدخل الآخرين في عملي	25
					أفكر بترك عملي و البحث في وظيفة أخرى	26
					أحب أن ألتزم بالعمل المطلوب مني	27
					أشعر بالاستقرار النفسي في العمل	28
					أعتقد أن مؤسستنا يوجد فيها نظام فعال لضبط الرواتب حسب المؤهل	29
					لن أقبل أي فرصة عمل في مجال آخر	30
					أشعر أن راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	31
					أعتقد أنني أستطيع البقاء في عملي للسنوات المقبلة	32
					أشعر بأن الإرادة تعاملني معاملة سيئة	33
					أرى أن طريقة معالجة رئيسي المباشر لمشاكل العمل جيدة	34
					أعتقد أنني سريع وماهر في أداء عملي	35
					أشعر أنني غير مرتاح في محيط عملي داخل المؤسسة	36
					أعتقد أنني نادرا ما أتغيب عن العمل	37
					أرى أ، عملي يؤمن لي مكانة اجتماعية جيدة	38
					أعتقد أن نظام الساعات الإضافية واضح و مناسب	39

					أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع	40
					أعتقد أنه إذا تحسن الراتب فلن أكون متحمسا للعطاء أكثر	41
					أعتقد أنني أمتلك قدرات و مهارات خاصة تناسب عملي	42
					أحصل على مكافئة مقابل الابداع في العمل	43
					أعتقد أن احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توفر شروط الأمن و السلامة كالتنظيمات	44
					أعتقد أن الخدمات المقدمة للعمال في هذه المؤسسة كافية و مناسبة من حيث خدمات (الأكل )	45
					أشجع أن يكون أحد أبنائي مثلي	46
					أعتقد أن الراتب كافي لمتطلبات المعيشة لي و لأسرتي	47
					أشعر أنني لا أهتم بعملي الحالي	48
					أحس بكثافة العمل الذي يجب أن أنفذه	49
					طبيعة المهام المكلف بها تسبب لي بالضغط	50

## 2-الصيغة النهائية:

جامعة مولود معمري - تيزي وزو

كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية

قسم علم النفس

تخصص: علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية



### إستمارة بحث

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

سيدي، سيديتي

في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في علم النفس علم النفس العمل والتنظيم وتسيير الموارد البشرية تحت عنوان: الأخطار النفسية الاجتماعية وعلاقتها بمستوى التوافق المهني لدى عمال المؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM، سيتم طرح مجموعة من العبارات، ترجوا منكم مساعدتنا في انجاز هذا العمل بوضع العلامة (X) في الخانة التي ترونها مناسبة لاتجاهكم، يتم التعامل مع إجاباتكم في إطار علمي محض.

تقبلوا مني سيدي، سيديتي فائق التقدير والاحترام

#### أولاً: البيانات الشخصية

الجنس:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
السن:	<input type="checkbox"/> من 25 إلى 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 31 إلى 35 سنة		
	<input type="checkbox"/> من 36 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/> من 41 إلى ما فوق		
المستوى التعليمي:	<input type="checkbox"/> ابتدائي	<input type="checkbox"/> متوسط	<input type="checkbox"/> ثانوي	<input type="checkbox"/> جامعي
الخبرة المهنية:	<input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/> من 11 إلى 15 سنة		
	<input type="checkbox"/> من 16 إلى 20 سنة	<input type="checkbox"/> من 21 إلى ما فوق		
الحالة العائلية:	<input type="checkbox"/> أعزب/ عذباء	<input type="checkbox"/> متزوج (ة)	<input type="checkbox"/> مطلق (ة)	<input type="checkbox"/> أرمل (ة)

## ثانيا: استبيان الأخطار النفسية الاجتماعية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
<b>البعد الأول: العنف النفسي</b>						
المحور الأول: قطع التواصل	1	ليس هناك تواصل دائم مع زملائي في العمل				
	2	يؤدي عدم التواصل إلى الصراع بين العاملين				
	3	لا أتواصل بزملائي خارج أوقات العمل الرسمية				
	4	أرى أن التواصل عملية أساسية مستمرة أثناء العمل				
	5	أرى أن قطع التواصل يؤثر على سيرورة العمل				
	6	أعتقد أن التواصل نهج جيد لإثبات الجدارة والكفاءة في العمل				
	7	أعتقد بأن قطع التواصل يساهم في تقليل العلاقات الاجتماعية بين العمال				
المحور الثاني: السلوكيات العدائية	8	السلوك العدائي رمز إلى عدم التوافق المهني				
	9	أرى أن السلوكيات العدائية لها أثر سلبي لدى العامل				
	10	السلوكيات العدائية تكبت الكفاءات والمبادرات الفردية أثناء العمل				
	11	السلوكيات العدائية تساهم في ظهور الاضطرابات النفسية الاجتماعية لدى العمال				
	12	وجود سلوكيات عدائية يؤدي إلى خلل في الاتصال بين العمال				
	13	تتعامل بعدوانية في بعض الأحيان مع الزملاء في العمل				
	14	السلوكيات العدائية تقلل من مستوى الأداء وبالتالي الإنتاجية في المؤسسة				
<b>البعد الثاني: الاحتراق الوظيفي</b>						
المحور الثالث	15	أشعر بتقدير زملائي في العمل				
	16	أقوم بالتنسيق مع زملائي في العمل				

					أعاني من الخلافات مع زملائي	17	
					أشعر بالضيق من كثرة انتقادات زملائي لي	18	
					أحرص على تكوين علاقات ايجابية مع زملائي	19	
					أميل إلى العمل ضمن فريق لرفع مستوى الأداء في العمل	20	
					أسعى إلى أن تكون لي مكانة متقدمة بين زملائي في العمل	21	
					يساهم المشرفين في حل المشكلات التي أواجهها	22	المحور الثاني: العلاقة مع
					أشعر بالموضوعية في تعامل المشرفين معي	23	
					أشعر بأن المشرفين يحترموني	24	
					يقدر المشرفين آرائهم واقتراحاتي المهنية	25	
					أثق بقدرات وكفاءة المشرف الذي أتعامل معه	26	
					أعاني من خلافات مع المشرفين	27	
					غالبا ما يتقبل المشرفون آرائهم	28	
<b>البعد الثالث: الضغط المهني</b>							
					أهداف عملي غامضة	29	المحور الأول: غموض الأدوار
					أشعر أن مهام عملي غير واضحة	30	
					أستطيع التمييز جيدا بين مهامي ومهام غيري	31	
					أحس أنني متوتر بسبب أدوار المتعددة	32	
					أحس أنني مقيد في هذا العمل	33	
					العمل وفق أدوار مختلفة يقلقني	34	
					أشعر بالكآبة لسبب عدم استقرار في منصب واحد	35	
					أشعر بالتعب والإنهاك	36	المحور الثاني: عبء
					عملي يتطلب مستوى عال من المؤهلات	37	
					أستطيع العمل لوقت أطول دون تعب	38	
					لا أستطيع أخذ فترات الراحة خلال عملي	39	
					يسبب العبء الزائد في منصب عملي لا أستطيع القيام بالعمل في المستوى	40	

					41	أنهي عملي في البيت نظرا لنقص الوقت في العمل
					42	عملي يتطلب جهد عضلي وهذا يتعبني

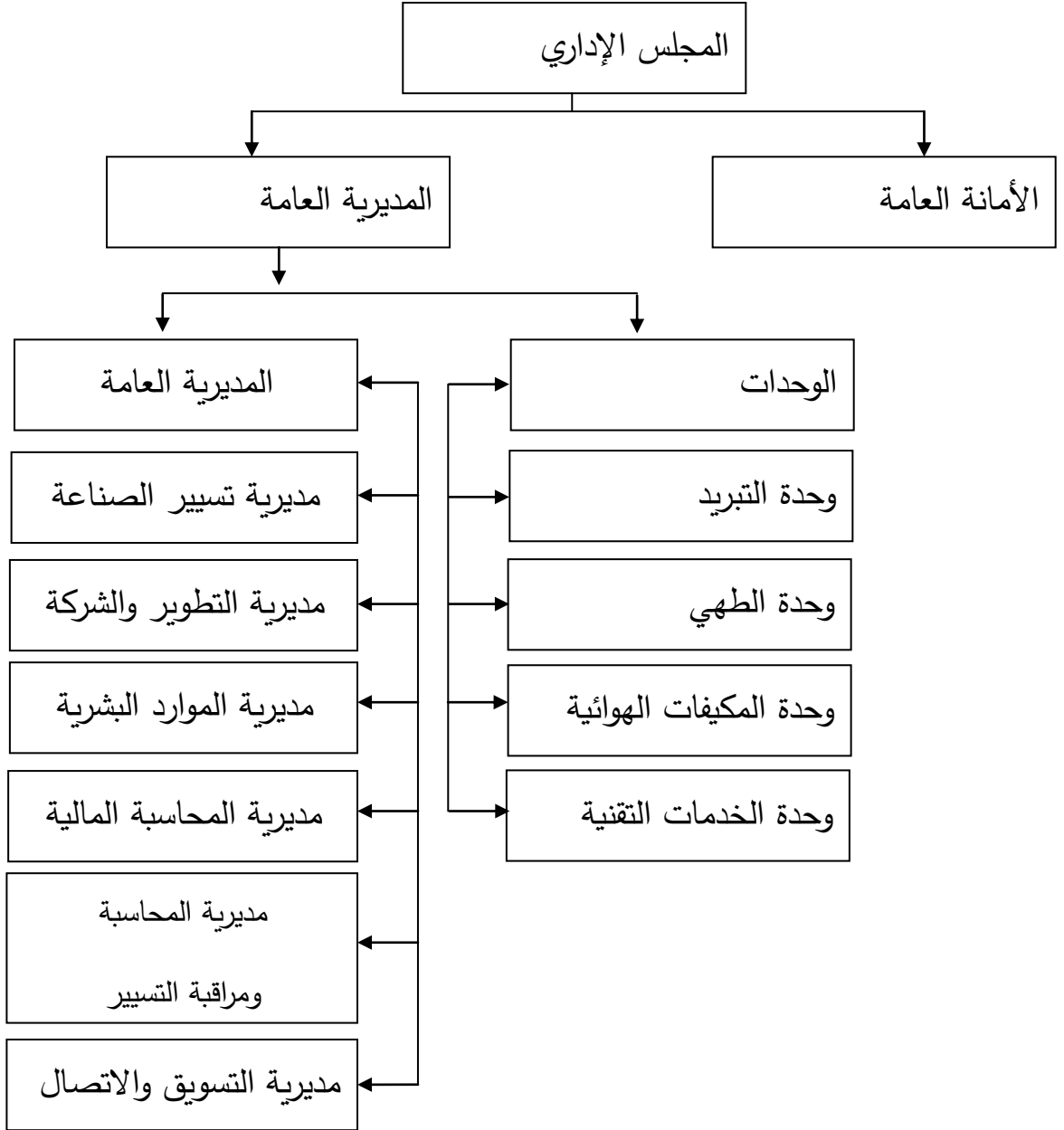
### ثالث: استبيان التوافق المهني

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
1	أعتقد أن واجبات العمل المطلوبة مني محددة وواضحة					
2	يناسبني عدد ساعات العمل اليومية					
3	أرى أن حجم العمل الذي أقوم به أقل بكثير من قدراتي المهنية					
4	أرى أنني اكتسبت خبرة قيمة في مجال عملي					
5	ممارستي لوظيفتي تزيد من ثقتي بنفسي					
6	يتلاءم عملي مع قدراتي وميولي					
7	أشعر بالظلم في التقارير السنوية					
8	أرى أن القرارات من المسؤولين غير واضحة					
9	متطلبات ومقومات العمل الوظيفي غير متوفرة في مكان عملي					
10	توفر لي وظيفتي الشعور بالإنجاز والعمل المثير					
11	أشعر بالحيوية والنشاط أثناء أدائي عملي					
12	ينتابني شعور أن الموظفين في مؤسستي أقل شأنًا من موظفي مؤسسات أخرى					
13	أقدر مهنتي وانتمائي للعاملين في المؤسسة					
14	أشعر بالأمان والطمأنينة في هذه المهنة					
15	أشعر بالسعادة والمتعة في عملي					
16	أنصح أصدقائي بعدم العمل في مهنة تشبه عملي					
17	إن مهنتي مهنة سامية وذات قيم عالية في المجتمع					
18	لا أحقق أهداف ذات قيمة من خلال عملي					
19	أرغب في الاستمرار في هذه المهنة رغم المصاعب المختلفة					
20	ترقيتي متعلقة بالكفاءة والإتقان في عملي					

					يتناسب راتبي مع مستواي الدراسي	21
					يتناسب راتبي مع طبيعة عملي والجهد الذي ابذله	22
					أعتقد أن ظروف عملي ملائمة من حيث التهوية والحرارة والضوضاء (الضجيج)	23
					أفضل أن ألتزم بمواعيد العمل الرسمية	24
					أشعر بالاستقلالية وعدم تدخل الآخرين في عملي	25
					أفكر بترك العمل والبحث في وظيفة أخرى	26
					أحب أن ألتزم بالعمل المطلوب مني	27
					أشعر بالاستقرار النفسي في العمل	28
					أعتقد أن مؤسستنا يوجد فيها نظام فعال لضبط الرواتب حسب المؤهل	29
					لن أقبل أي فرصة عمل في مجال آخر	30
					أشعر أن راتبي يتناسب مع أهمية العمل الذي أقوم به	31
					أعتقد أنني أستطيع البقاء في عملي للسنوات المقبلة	32
					أشعر بأن الإدارة تعاملني معاملة سيئة	33
					أرى أن طريقة معالجة رئيسي المباشر لمشاكل العمل جيدة	34
					أعتقد أنني سريع وماهر في أداء عملي	35
					أشعر أنني غير مرتاح في محيط عملي داخل المؤسسة	36
					أعتقد أنني نادرا ما أتغيب عن العمل	37
					أرى أن عملي يؤمن لي مكانة اجتماعية جيدة	38
					أعتقد أن نظام الساعات الإضافية واضح ومناسب	39
					أرى أن معايير الترقية في العمل واضحة للجميع	40
					أعتقد أنه إذا تحسن الراتب فلن أكون متحمسا للعطاء أكثر	41
					أعتقد أنني أمتلك قدرات ومهارات خاصة تناسب عملي	42
					أحصل على مكافئة مقابل الإبداع في العمل	43
					أعتقد أن احتمالات إصابتي أثناء العمل قليلة بسبب توفر شروط الأمن والسلامة كالتطعيمات	44

					أعتقد أن الخدمات المقدمة للعمال في هذه المؤسسة كافية ومناسبة من حيث خدمات (الأكل، الشراب)	45
					أشجع أن يكون أحد أبنائي مثلي	46
					أعتقد أن الراتب كافي لمتطلبات المعيشة لي ولأسرتي	47
					أشعر أنني لا أهتم بعلمي الحالي	48
					أحس بكثافة العمل الذي يجب أن أنفذه	49
					طبيعة المهام المكلف بها تسبب لي الضغط	50

الملحق رقم (02): الهيكل التنظيمي للمؤسسة الوطنية للصناعات الكهرومنزلية ENIEM



الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الرقم	أسماء المحكمين	الدرجة العلمية	التخصص
01	زوهير علو	أستاذ محاضر ب-	علم النفس عمل وتنظيم
02	حمر العين عبد الرزاق	أستاذ محاضر أ-	علم النفس عمل وتنظيم
03	قدور عثمان	أستاذ محاضر أ-	علم النفس عمل وتنظيم
04	لحسن حمزة	أستاذ دكتور	علم النفس عمل وتنظيم
05	ناهي مراد	أستاذ محاضر أ-	علم النفس عمل وتنظيم

## الملحق رقم (04): دليل المقابلة

- 1- هل ترى أن عملية التواصل بين العاملين غير مهم؟  
➤ إن عملية التواصل بين العاملين مهمة.
- 2- هل غالبا ما تكون ردود فعلك عدوانية، إزاء مواقف معينة؟  
➤ نعم غالبا ما تكون ردود فعلي عدوانية، ولكن سرعان ما أتدارك الوضع.
- 3- هل تعمل المؤسسة بأسلوب التشارك بين العامل والمشرف؟  
➤ نعم، تعمل المؤسسة بأسلوب التشارك بين العامل والمشرف.
- 4- هل تتبادلون أنتم الزملاء المساعدة فيما بينكم؟  
➤ في بعض الأحيان فقط، نتبادل المساعدة فيما بيننا.
- 5- هل لديك خلافات مع أعضاء فريق العمل.  
➤ في بعض الأحيان فقط يحدث سوء تفاهم مع فريق العمل.
- 6- هل المهام التي تقوم بها داخل الوحدة واضحة؟  
➤ نعم، المهام التي أقوم بها داخل الوحدة واضحة.
- 7- هل العمل الذي يقوم به يتطلب الكثير من الجهد؟  
➤ لا، العمل الذي أقوم به لا يتطلب الكثير من الجهد.
- 8- هل الظروف المتوفرة في بيئة العمل مناسبة لك؟  
➤ نوعا ما، فالظروف المتوفرة في بيئة العمل ليست مناسبة لي فهناك بعض النقائص نرجوا أن تأخذ بعين الاعتبار من أجل ضمان أريحية العامل، وبذلك ضمان الإنتاجية.

## الملحق رقم (05): نتائج الإحصاء الوصفي

ثبات بعد قطع التواصل مع الآخرين:

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,822	7

ثبات بعد السلوكات العدائية:

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,913	7

ثبات بعد العلاقة مع الزملاء:

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,941	7

ثبات بعد العلاقة مع المشرفين:

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,952	7

ثبات بعد غموض الأدوار:

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,894	7

ثبات بعد عبء العمل

**Récapitulatif de traitement des observations**

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Observations Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,803	7

## ثبات استبيان الأخطار النفسية الاجتماعية:

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,962	42

## ثبات استبيان التوافق المهني:

### Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	20	100,0
Exclus <sup>a</sup>	0	,0
Total	20	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	50

المتوسط الحسابي لأخطار النفسية الإجتماعية:

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
VAR00001	130	1,8615	,50966
VAR00002	130	1,9385	,86045
VAR00003	130	1,87792	,54827
VAR00004	130	2,9385	1,02491
VAR00005	130	1,9692	,64626
VAR00006	130	2,9077	1,00731
VAR00007	130	1,6615	,62943
VAR00008	130	3,2154	1,13428
VAR00009	130	2,5538	1,04222
VAR00010	130	2,1231	,99624
VAR00011	130	1,5846	,53966
VAR00012	130	1,7846	,55663
VAR00013	130	3,2154	1,13428
VAR00014	130	3,3846	1,05202
VAR00015	130	2,8231	1,32633
VAR00016	130	2,3462	,80417
VAR00017	130	3,3615	1,18127
VAR00018	130	1,7846	,55663
VAR00019	130	1,8615	,50966
VAR00020	130	1,8231	,60316
VAR00021	130	1,8692	,54827
VAR00022	130	2,9385	1,02491
VAR00023	130	1,9692	,64626
VAR00024	130	2,9077	1,00731
VAR00025	130	3,2154	1,13428
VAR00026	130	2,5538	1,04222
VAR00027	130	2,1231	,99624
VAR00028	130	1,5846	,53966
VAR00029	130	1,7846	,55663
VAR00030	130	3,2154	1,13428
VAR00031	130	3,3846	1,05202
VAR00032	130	2,8231	1,32633
VAR00033	130	2,3462	,80417
VAR00034	130	3,3615	1,18127
VAR00035	130	1,7846	,55663
VAR00036	130	2,9923	1,24200
VAR00037	130	3,0615	1,26217
VAR00038	130	3,1385	1,31629
VAR00039	130	3,2077	1,28012

VAR00040	130	3,2538	1,05148
VAR00041	130	3,0000	1,07833
VAR00042	130	3,4231	1,01817
N valide (listwise)	130		

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغير التوافق المهني:

Statistiques descriptives			
	N	Moyenne	Ecart type
t1	130	2,4154	1,18639
VAR00043	130	2,5692	1,50420
VAR00044	130	1,8615	,50966
VAR00045	130	2,8462	1,30272
VAR00046	130	2,3692	,77897
VAR00047	130	3,3846	1,14380
VAR00048	130	1,7846	,55663
VAR00049	130	1,6077	,53550
VAR00050	130	2,9769	1,10996
VAR00051	130	3,4000	1,03878
VAR00052	130	2,4385	1,18782
VAR00053	130	2,6154	1,48577
VAR00054	130	1,9077	,52008
VAR00055	130	2,1615	,91333
VAR00056	130	3,0000	1,16139
VAR00057	130	3,0769	1,15212
VAR00058	130	3,1231	1,22009
VAR00059	130	3,1692	1,19520
VAR00060	130	3,3846	,92665
VAR00061	130	2,9692	1,03383
VAR00062	130	2,0846	,75775
VAR00063	130	3,2308	1,12435
VAR00064	130	2,0615	,66768
VAR00065	130	2,0385	,83901
VAR00066	130	1,8846	,53750
VAR00067	130	2,8769	,98055
VAR00068	130	2,2769	,86280
VAR00069	130	3,1538	,93561
VAR00070	130	1,9769	,96018
VAR00071	130	3,1692	1,14213
VAR00072	130	2,5769	1,06287
VAR00073	130	2,2231	1,07303
VAR00074	130	1,7692	,83097

VAR00075	130	1,9615	,75127
VAR00076	130	3,2077	1,09045
VAR00077	130	3,4154	1,02515
VAR00078	130	2,7538	1,30034
VAR00079	130	2,3077	,90516
VAR00080	130	3,1462	1,23960
VAR00081	130	1,9231	,77375
VAR00082	130	1,9185	,58075
VAR00083	130	2,0692	,89085
VAR00084	130	1,8538	,54434
VAR00085	130	2,8000	1,06676
VAR00086	130	2,0923	,75170
VAR00087	130	3,0177	,97644
VAR00088	130	3,1077	1,14963
VAR00089	130	2,7462	1,06612
VAR00090	130	2,3615	1,09264
t50	130	1,8154	,86968
N valide (listwise)	130		

الأخطار النفسية الإجتماعية والتوافق المهني:

	ghomodh	tawafoq
Corrélacion de Pearson	1	,791**
ghomodh Sig. (bilatérale)		,000
N	130	130
Corrélacion de Pearson	,791**	1
tawafoq Sig. (bilatérale)	,000	
N	130	130

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

قطع التواصل والتوافق المهني:

### Corrélations

		qat3tawasol	tawafoq
qat3tawasol	Corrélacion de Pearson	1	,783**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	130	130
tawafoq	Corrélacion de Pearson	,783**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	130	130

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

سلوكات عدائية والتوافق المهني:

### Corrélations

		solokataidaiya	tawafoq
solokataidaiya	Corrélacion de Pearson	1	,880**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	130	130
tawafoq	Corrélacion de Pearson	,880**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	130	130

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

العلاقة مع الزملاء والتوافق المهني:

### Corrélations

		zomala	tawafoq
zomala	Corrélacion de Pearson	1	,814**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	130	130
tawafoq	Corrélacion de Pearson	,814**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	130	130

\*\* . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

العلاقة مع المشرفين والتوافق المهني:

### Corrélations

		mochrif	tawafoq
mochrif	Corrélation de Pearson	1	,769**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	130	130
tawafoq	Corrélation de Pearson	,769**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	130	130

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

غموض الأدوار والتوافق المهني:

#### Corrélations

		ghomodh	tawafoq
ghomodh	Corrélation de Pearson	1	,843**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	130	130
tawafoq	Corrélation de Pearson	,843**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	130	130

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

عبء العمل والتوافق المهني:

#### Corrélations

		ibaamal	tawafoq
ibaamal	Corrélation de Pearson	1	,872**
	Sig. (bilatérale)		,000
	N	130	130
tawafoq	Corrélation de Pearson	,872**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	
	N	130	130

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).